

수입차 품질 스트레스, 고급브랜드가 더 크다

- Toyota, Honda, Volkswagen이 우수

수입차 사용자들이 자동차 품질 때문에 받는 스트레스는 Toyota가 가장 적었으며, 그 다음은 Honda, Volkswagen의 순이었다. Mercedes-Benz, BMW 등 프리미엄 브랜드들은 일반브랜드에 미치지 못했으며, Audi는 큰 차이로 최하위에 머물렀다.

자동차전문 리서치회사인 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr, 대표: 김진국)가 매년 7월에 실시해 온 ‘자동차 품질 및 고객만족’에 대한 대규모 기획조사에서 지난 3년간 새 수입차를 산 소비자에게 지금까지 품질로 인한 스트레스를 경험했는지 여부와 그 유형을 물었다. 품질 스트레스 문항은 불편(4), 불안(5), 손실(5), 분노(4) 등 4개 차원 18개로 이루어졌다. 사례수 60을 넘는 7개 수입차 브랜드 소비자 1,388명의 응답 결과가 분석에 사용되었다.

조사결과 수입차 소비자들은 1인당 평균 1.30건의 품질스트레스를 경험한 것으로 나타났으며 이는 국산차(1.6건)에 비해 다소 우수한 수준이다. 평가에 포함된 7개 수입브랜드 중 Toyota가 0.63건으로 가장 스트레스가 적은 것으로 나타났고, Honda가 0.73건으로 2위, Volkswagen이 1.04건으로 3위를 차지했다[표1].

[표1] 수입차 제조사별 품질스트레스

	전체	Toyota	Honda	Volkswagen	Mercedes-Benz	Infiniti	BMW	Audi
품질스트레스(건)	1.30	0.63	0.73	1.04	1.09	1.22	1.35	2.17
불편차원(%)	42	26	20	37	42	39	41	73
불안차원(%)	22	7	10	22	17	16	23	36
손실차원(%)	38	15	25	27	28	44	40	58
분노차원(%)	29	16	17	19	23	23	32	50
사례수	1,388	102	139	223	132	65	240	111

○ : Best In Class, □ : Worst In Class

For more Information

문의: 이견호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

7개 브랜드 중 3개 일반 브랜드가 1~3위를 독식한 셈이다. 고급브랜드 Mercedes-Benz(1.09건), Infiniti(1.22건), BMW(1.35건)는 근소한 차이로 일반브랜드에 뒤졌다. Audi(2.17건)는 적지 않은 차이로 최하위로 밀렸다.

차원별로 보면 Toyota는 4개의 스트레스 차원 중 불안, 손실, 분노 등 3개에서 1위를 차지했고, Honda는 불편 차원에서 1위에 올랐다. Audi는 4개 차원 모두에서 최하위로 부진했다. 고객지향적인 제품과 서비스를 제공하지 못하고 있음을 보여준다.

스트레스 18개 문항 중 경험률이 높은 것 Worst 5를 정리했다[표2]. 가장 지적률이 높은 것은 '불편하지만 참고 지내는 잔 고장이 있다(14%)'였으며, 그 다음은 '기능, 디자인 등에서 불편한 점이 있다(13%)', '차의 문제점 때문에 제조회사에 항의한 적이 있다(13%)', '고장 때문에 차를 쓰지 못한 날이 있다(11%)', '제조회사에서도 잘 못 고쳐 2회 이상 고치러 간 고장이 있다(10%)'의 순이었다. 5개 Worst 항목중 Toyota는 3개, Honda는 2개에서 동급 1위(BIC)였다. Honda는 5개 모두에서, Toyota는 4개에서 10% 이하의 지적률로 다른 브랜드를 앞섰다. 반면 Audi는 5개 문항 모두에서 WIC였으며, 10% 이상의 지적률을 보였다.

[표2] 품질스트레스 가장 많이 받은 경험 Worst 5

(%)

경험 스트레스	차원	전체	Toyota	Honda	Volkswagen	Mercedes-Benz	Infiniti	BMW	Audi
불편하지만 참고 지내는 잔 고장 있다	불편	14	8	5	12	13	17	14	28
기능, 디자인 등에서 불편한 점 있다	불편	13	13	8	15	10	9	11	16
차의 문제점 때문에 제조회사에 항의한 적이 있다	분노	13	7	10	11	15	14	11	18
고장 때문에 차를 쓰지 못한 날이 있다	손실	11	2	5	11	12	5	11	16
제조회사에서도 잘 못 고쳐 2회 이상 고치러 간 고장이 있다	불편	10	4	6	8	14	8	10	19

○ : Best In Class, □ : Worst In Class

지난 5년간 자동차의 품질 문제점이 많아졌고, 소비자가 받는 스트레스는 많아졌다(2011년 자동차 품질 및 고객만족조사 주요결과11-04호). 수입차 역시 예외는 아니지만 Toyota, Honda, Volkswagen 등 일반 브랜드들의 선전이 돋보인다. 현재로서는 프리미엄 브랜드들이 가격과 명성에 걸맞는 품질을 소비자에게 주지 못하고 있는 것으로 보인다. 분발이 요구된다.

For more Information

문의: 이건호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

본 '자동차 품질 및 고객만족 조사 리포트'는 (주)마케팅인사이트의 초대형 기획 조사의 결과 중 발췌·요약한 것으로, 조사 내용과 결과, 분석에 대한 모든 권한은 (주)마케팅인사이트에 있으며, 사전 서면허가 없이 어느 경우에도 상업적인 목적으로 사용될 수 없음을 알려드립니다.

[조사 설계의 개요]

- 조사 수행 기관: 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사 성격: 기획조사(Syndicated study)
- 모집단: 전국의 e-mail 이용하는 자동차 사용자
- 조사 시점: 2011년 7월
- 자료 수집 방법: 온라인 우편조사 (e-mail survey)
- 조사 규모 : 총 응답자 97,356명
3년 내 새차 구매자 26,904명 중 사례수 60을 넘긴
수입차 7개 브랜드 소비자 1,388명

문의: 이건호 상무, leekh@mktinsight.co.kr, 02-6004-7622

For more Information

문의: 이건호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr