

중고차 만족도, 새차와 별 차이 없어

- 나의 중고차에 '만족한다' 51%
- '2년 이내에 다시 판다' 52%

중고차를 구입해 사용하고 있는 소비자들은 차에 대해 전반적으로 만족하고 있으며, 차의 '외관 상태'에 대해 더 긍정적이었다. 과반수가 2년이 지나기 전에 중고차 매매상을 통해 다시 판매할 생각이라고 했다.

중고차 구매자 28,060명에게 차의 외관, 내부, 성능이 기대했던 것에 비해 어떤지 물은 결과 '외관 상태'에 대해서는 75%, '내부 상태'는 74%, '차량 성능'은 62%가 '기대보다 좋았다'고 답했다[표 1]. 성능에 대해 만족률이 상대적으로 낮은 것은 파워와 연비가 주된 이유인 것으로 보인다.

성능, 품질, 외관, 중고차 시세 등을 종합적으로 고려해 어느 정도 만족하는지를 10점 만점으로 평가시킨 결과 전체의 51%가 '만족한다'(8점-10점)고 답했다. 100점을 기준으로 하면 평균 72점(100점 기준)으로 새차 구입자(75점)^{주1)}와 비교해서 큰 차이가 없었다. 중고차 구매자들의 만족도가 새차 구매자들보다 높을 수는 없다. 이 정도의 차이는 중고차 구매자들의 만족도가 생각보다 낮지 않음을 보여준다.

[표1] 구입 중고차의 기대 대비 평가

문항	항목	중고차 전체 %
기대 대비 평가 ^{*1}	- 좋았다	
	외관상태	75점
	내부상태	74점
	차량성능	62점
	종합적 만족(Top3Box%)	51%
	평균점수	72점

^{*1} 질문:"다음 사항에 대해 기대하셨던 것과 비교하여 어떠했나요?"

이들의 과반수(52%)는 앞으로 2년 또는 그 이전에 차를 처분할 것이며, 처리 방법은 중고차로 다시 판매할 것(52%)이라 했다. 판매는 주로 '중고차 매매상'을 이용할 것(57%)이라 했다[표-2].

주1)3년 이내 새차 구입자 26,904명 자료

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

[표2] 중고차 차후 활용계획

		%
문항	항목	전체
예상 이용기간 ^{*1}	2년 내외/이하	52
처리방안 ^{*2}	중고차로 재 판매	52
판매방법 ^{*3}	중고차 매매상 통해	57
	인터넷 통해서	13

*1 질문:"구입한 중고차는 앞으로 얼마나 더 이용할 것 같습니까?"

*2 질문:"귀하께서는 그 차를 향후 어떻게 처리하실 계획이십니까?"

*3 질문:"(다시 판매하신다면)어떤 방식으로 다시 팔 계획이십니까?"

위 조사 결과는 (주)마케팅인사이트가 2001년부터 매년 7월에 실시해온 대규모 ‘자동차 품질 및 고객만족조사’로부터 발췌한 것입니다. 조사에 대한 보다 자세한 정보는 www.autoinsight.co.kr 에서 보실 수 있습니다.

문의: 이건효 상무 T:02-6004-7622 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

Copyright © Marketing Insight. All rights reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

For more Information

문의: 이건효 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