

## 내비게이션 만족도, 개인적으로 구입한 것이 높아

- 문제점의 수는 옵션 장착이 높아
- 만족도는 개인이 구입해 매립한 것이 1등

내비게이션 이용자 10명중 6명은 내비게이션에 문제가 있다고 했으며, 가장 심각한 문제는 '초기 수신'이 잘 되지 않는 것이다. 그 다음은 '전원/부팅 문제', '업데이트'였다. 문제점은 거치형 보다 매립형이 더 적었으며, 제조사에서 옵션으로 장착한 것이 제일 적었다. 그러나 소비자 만족도는 개인이 별도로 구매해 매립 장착한 것이 가장 높았다.

지난 1년간 새차를 구입한 소비자들의 58%는 내비게이션을 이용하면서 문제점을 경험한 적이 있다고 답했다[표1]. 9종류의 문제점을 놓고 물은 결과 전체의 30%가 'GPS 초기 수신'이 너무 오래 걸린다고 지적해 가장 많았으며, 그 다음은 '전원/부팅 문제'(23%), '업데이트 문제'(20%), '길안내 설정 문제'(18%), '길안내 실행 기능 문제'(15%) 등의 순이었다.

[표1] 내비게이션 이용시 '문제점별 경험률'과 '가장 심각한 문제' 지적률

| 문제 유형           | 주요 경험 문제점                                     | 경험률* | 가장 심각한 문제** |
|-----------------|-----------------------------------------------|------|-------------|
| 전체 (사례수: 8,283) |                                               | 58   | -           |
| 초기 수신 문제        | GPS 초기 수신이 너무 오래 걸림                           | 30   | 16          |
| 전원 및 부팅문제       | 전원 공급 안됨, 전원 공급 불안정(끊김), 부팅 중 오류 발생 등         | 23   | 12          |
| 업데이트 문제         | 업데이트 안됨, 업데이트 속도 느림, 업데이트 중 에러 발생 등           | 20   | 9           |
| 길안내 설정 문제       | 키보드/터치스크린 조작 안됨, 철자 입력 안됨, 검색 안되는 기능 있음 등     | 18   | 6           |
| 길안내 실행 기능 문제    | 화면/음성 안내 안내음, 화면/음성 안내 끊김, 화면과 음성 불일치 등       | 15   | 5           |
| 부가 기능 문제        | DMB, 동영상 시청, MP3, 노래방 등 부가 기능 이용시 문제/오류 등     | 14   | 4           |
| 화면/화질 문제        | 화면 밝기 문제, 화면 깜빡거림, 화면 색상이 고르지 못함 등            | 10   | 2           |
| 외관 케이스 문제       | 찍힘/파손/스크래치 있음, 외관 케이스 변형/변색/탈색, 로고/라벨 부착 불량 등 | 6    | 1           |
| 기타 고장/품질 문제     | 기타( )                                         | 8    | 4           |
| 경험한 문제점 없음      |                                               | 42   | -           |

\* 복수응답

\*\* 단수응답

지적한 문제점의 수는 전체 소비자 기준 평균 1.45건(경험자 기준 2.48건)이었다. 매립형(1.29건)이 거치형(1.69건) 보다 문제가 적었으며, 매립형 중에서도 자동차 제조사 장착이 가장 적었다(1.16건). 소비자가 장착한 것은 평균 1.33건이었으며, 영업사원이 달아준 경우가 1.54건으로 많았다. 액정이 클수록 문제는 적은 경향이 있다. 7인치 이상은 1.34건, 4~7인치 1.56건, 4인치 이하 1.80건이었다.

내비게이션의 성능 품질 업데이트 등을 종합적으로 고려해 만족도를 10점 만점으로 점수

### For more Information

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

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. [www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr), [www.panelinsight.co.kr](http://www.panelinsight.co.kr)

를 주게 한 결과 8점 이상이 42%였으며, 100점으로 환산한 평균은 69점이었다[표2]. 만족도는 매립형(70점)과 거치형(69점) 간에 큰 차이가 없었다. 그러나 누가 장착했는가에 따라서는 큰 차이가 있었다. 매립형을 ‘내가 별도로 장착’한 경우가 평균 73점으로 가장 높았으며, ‘제조사가 출고 전 장착’은 68점으로 ‘영업사원이 출고 후 장착’(69점) 보다도 낮았다.

[표2] 내비게이션 장착방식별 만족률과 만족도

|              | 사례수     | 만족률(%)* | 만족도(점)** |
|--------------|---------|---------|----------|
| 전체           | 8,777   | 42      | 69       |
| 거치형/외장형      | 3,708   | 39      | 69       |
| 매립형//내장형     | 5,069   | 44      | 70       |
| - 제조사 부착     | (2,410) | 42      | 68       |
| - 영업사원 별도 부착 | (1,075) | 39      | 69       |
| - 개인이 구입해 부착 | (1,583) | 50      | 73       |

\* 10점 만점 중 8~10점 응답 비율

\*\* 100점 만점으로 환산한 평균 점수

제조사가 장착한 내비게이션이 문제점이 더 적으면서도 ‘내가 별도로 장착’한 경우 보다 크게 낮은 만족도를 보인 이유를 확인해 볼 필요가 있다. 30% 이하의 소비자만이 차량구입시 옵션으로 내비게이션을 구입한다는 것은 소비자와 제조사 모두에게 바람직하지 않다. 이는 제조사가 앞장 서 해결해야 할 과제다.

#### [조사개요]

- 조사명: 2011 자동차 품질 및 고객만족조사
- 조사기관: (주)마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사기간: 2011년 7월
- 조사방법: 온라인 우편조사(e-mail survey)
- 표본규모: 총 응답자 97,356명  
네비게이션 관련 응답자 10,207명

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

문의: 이견호 상무 T:02-6004-7622 e-mail: [leekh@mktinsight.co.kr](mailto:leekh@mktinsight.co.kr)

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

#### For more Information

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

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. [www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr), [www.panelinsight.co.kr](http://www.panelinsight.co.kr)

---

**For more Information**

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

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. [www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr), [www.panelinsight.co.kr](http://www.panelinsight.co.kr)