

수입차 사는/안사는 이유 - 2. 안 사는 이유

- 수입차 안 사는 중요한 이유는 'A/S'
- 국산차는 연비와 가격 경쟁력이 문제

어떤 차를 사려고 고민하다 포기하는 가장 큰 이유는 당연히 가격이었다. 그러면 가격 다음으로 가장 중요한 이유는 무엇일까? 최종 결정단계에서 수입차를 포기하고 국산을 산 가장 중요한 이유는 'A/S'였다. 그러나 수입차를 산 소비자들이 국산차를 안 산 이유는 연비였다.

자동차전문 리서치기관인 마케팅인사이트(대표 김진국)가 매년 7월 실시하는 자동차 기획조사에서 지난 1년간 새차를 구입한 소비자(7,123명)들이 최종 구매 단계에서 구매를 포기한 이유를 분석했다.

구입한 이유가 있다면 구입하지 않은 이유(KAF; Key Avoiding Factor)도 있기 마련이다. 구매를 고려하며 최종까지 비교하다가 구입하지 않은 모델이 있는가를 묻고, 왜 구입하지 않았는지를 물었다. 국산 모델끼리 비교한 소비자가 가장 많이 지적한 이유는 '가격/구입조건'(42%)이었다[표1]. 이 이유는 다른 비교조건 모두에서도 가장 컸다. '국산과 비교 후 수입차 구입'의 경우에도 '국산차의 가격/구입조건이 좋지 않아서'가 가장 큰 이유라는 것은 주목할 만 하다. 일반적으로 수입차는 비싸고, 국산차는 싸다는 통념이 있다. 이 결과는 이런 통념이 맞지 않음을 보여주며, 구입이유에서 수입차가 더 가격 경쟁력이 있다고 보는 것과 맥락을 같이 한다.

[표1] 비교차 - 구입차 집단별 Key Avoiding Factor

	구입차				
	국산		수입		
비교차	국산	1. 가격/구입조건	42%	1. 가격/구입조건	43%
		2. 외관스타일	29%	2. 연비	30%
		3. 모델의 명성/평판	18%	3. 안전성	29%
		4. 내구성	14%	4. 내구성	28%
		5. 안전성	13%	5. 외관스타일	24%
		5. 제조회사/브랜드	13%	6. 기본 사양	23%
	수입	1. 가격/구입조건	49%	1. 가격/구입조건	34%
		2. A/S	36%	2. 외관스타일	20%
		3. 여유롭지 않은 공간	17%	3. A/S	16%
		4. 구모델/이전모델	14%	3. 모델의 명성/평판	16%
		4. 크기(전장)	14%	5. 연비	14%
		4. 첨단/편의사양	14%	5. 구모델/이전모델	14%
				5. 여유롭지 않은 공간	14%

질문 : 마지막까지 비교한 차()를 구입하지 않은 이유들은 어떤 것입니까? 모두 선택해 주십시오.

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

두번째 이유에는 다소 차이가 있다. ‘수입차와 비교 후 국산차를 구입한’ 사람들이 수입차를 구매하지 않은 두번째 이유는 ‘A/S’(36%)였다. ‘국산차와 비교 후 수입차를 구입’한 소비자들이 국산차를 구매하지 않은 두번째 이유는 ‘연비’(30%)였다. 소비자들이 생각하는 장점과 단점이 드러난다. ‘수입차 끼리 만 비교’한 경우에도 ‘A/S’가 3위 이유인 것을 보면 수입차가 제공하는 A/S에 대한 소비자의 우려가 만만치 않음을 알 수 있다.

새 차를 구입한다는 것은 매우 중요한 의사결정이다. 이 조사결과는 소비자들이 심각하게 고려하는 포인트가 무엇인지 보여준다. 일단 소비자를 잡아 끄는 것은 ‘외관스타일’이고([마케팅인사이트, “수입차 사는/안 사는 이유 - 1. 사는 이유”](#)), 뒷걸음질 치게 만드는 것은 ‘가격/구입조건’이다. 이는 모두에 공통이다.

국산차와 수입차는 각각의 강/약점이 있다. 수입차는 ‘모델의 명성/평판’, ‘품질’, ‘안전성’ 등에 강점이 있고([마케팅인사이트, “수입차 사는/안 사는 이유 - 1. 사는 이유”](#)), 이는 국산차의 약점이다. 반면 수입차에게는 ‘A/S’라는 걸림돌이 있다. 이는 수입차 간의 경쟁에서도 중요한 역할을 하고 있다. 수입차 고객의 상당수가 이 점에 주목하고 있다는 점을 기억해야 한다.

국산차의 중요한 약점의 하나는 ‘연비’다. 연비는 국산차 구입을 포기하게 만드는 중요한 요인의 하나다. 나아가 연비는 품질, 안전성 등과 같이 추상적이지 않다. 항상 수치화가 가능하고, 측정/평가/비교가 체험적으로 이루어진다. 국산차 연비에 대한 신뢰성은 회복되어야 하고 부정적 이미지는 개선되어야 한다.

국산차에는 ‘연비’ 이상으로 중요한 약점이 있다. 가격 경쟁력이다. 수입차를 구입하는데 있어 ‘가격/구입조건’은 이미 큰 걸림돌이 아니다. 오히려 수입차간의 치열한 가격경쟁이 전혀 다른 상황을 가져올 수 있다. 새로운 가격전략, 가치전략이 필요하다.

[조사개요]

- 조사명: 2011 자동차 품질 및 고객만족조사
- 조사기관: ㈜마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사대상: 1년 내 새차 구매자
- 조사기간: 2011년 7월
- 조사방법: 온라인 우편조사(e-mail survey)
- 표본규모: 총 응답자 7,123명

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

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.kr에서 보실 수 있습니다.

문의: 이건호 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: 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