

한국 자동차회사 '능력'은 우수, '정신'은?

- 한국 자동차회사의 능력, 국제 경쟁력 있어
- 가장 처진 것은 노사 화합과 경영 투명성

한국 소비자들은 한국 자동차 회사들이 '능력'면에서는 국제적으로 경쟁력이 있지만, '개발'과 '품질' 측면에서는 평균 수준이라고 보았다. 반면 '기업경영 윤리' 측면에서는 크게 뒤쳐졌다는 평가를 내렸다.

한국 자동차 회사의 국제경쟁력이 어느 정도라고 보는지 '1점-세계최하 수준'으로부터 '5점-세계최고 수준'으로 점수를 매기게 하고 긍정적으로 평가(평균이상[4점] + 세계최고 수준[5점])한 비율을 구했다. 총 12개의 측면 중 '능력'에 해당되는 문항에서의 평가가 제일 좋았다. 긍정 평가는 '외관/스타일/디자인 능력'에서 62%로 가장 높았으며, 그 다음 '마케팅 능력'(58%), '자동차 설계 기술'(53%), '첨단기술 개발능력'(52%) 등 모두에서 절반 이상의 지지를 받았다[표 1].

[표1] 자동차 제조사의 국제 경쟁력 평가

(%)

		긍정적 평가
능력	외관/스타일/디자인 능력	62
	마케팅 능력	58
	자동차 설계 기술	53
	첨단기술 개발능력	52
품질	조립/생산 기술(잔고장이 없음)	40
	자동차의 안전성(사고시)	39
개발	연구개발에 투자	45
	무공해 연료 등 환경친화적 제품개발	33
정신	고객서비스 정신	30
	도덕성/사회적 책임 인식	17
	경영의 투명성	14
	노사 화합	10

Q. 귀하께서는 우리나라 자동차 회사의 국제 경쟁력이 어느 정도라고 생각하십니까?

'품질'과 '개발'부문에서는 중간 수준의 평가를 받았다. '조립/생산 기술(잔 고장이 없음)'과 '자동차 안전성'의 '품질'부문, '연구개발에 투자'와 '환경 친화적 제품개발'의 '개발'부문에서는 40% 내외가 긍정적으로 평가했다.

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

반면 ‘고객서비스 정신’에서 30%만이 긍정적이었으며, ‘도덕성/사회적 책임 인식’, ‘경영 투명성’, ‘노사 화합’의 3문항에서는 10%대(각각 17%, 14%, 10%)에 머물렀다. 이는 자동차 회사들의 경영 행태에 대한 소비자의 시각이 매우 부정적임을 보여준다.

현재의 소비자 평가 이상으로 중요한 것은 평가의 변화 방향이다. ‘11년 조사 결과를 ‘09년과 비교하면 ‘능력’과 ‘개발’ 측면 6문항 모두에서 긍정적인 변화가 있었다. ‘외관/스타일/디자인 능력’에서는 8%p, ‘마케팅 능력’에서는 6%p 향상하는 등 괄목할 만한 진전이 있었다.

반면 ‘기업경영 윤리’와 ‘품질’ 측면 6개 문항 대부분에서 답보 상태거나 후퇴한 것으로 나타났다. 조금이나마 긍정적인 변화가 있다면 1%p 향상한 노사화합 뿐이다. 최근 몇 년간 노사가 무분규 타협을 하고 있지만 소비자가 생각하는 노사화합과는 상당한 거리가 있음을 나타낸다.

국내 소비자들은 한국 자동차 회사들이 세계에서 당당히 경쟁할 만큼 유능한 것으로 평가하고 있다. 그러나 윤리경영이나 경영의 투명성에서는 국제기준에 미치지 못하는 것으로 보고 있다

[조사개요]

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

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 에서 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