

수입차 만족도, 어떤 회사 차가 높아?

- 디자인과 성능은 Infiniti, 품질은 Toyota
- 유지비용은 Volkswagen

수입차를 사려 한다면 당연히 사려는 차를 타본 사람들의 의견을 들어 보고 싶어 할 것이다. 수입차를 타는 사람들에게 자기 차를 평가하게 한 결과 디자인과 성능은 Infiniti, 품질은 Toyota가 가장 만족도가 높았다. 연비 A/S 비용과 같은 유지비 측면에서는 Volkswagen이 으뜸이었고, 기본/편의 사양 등 운전편리성은 Lexus가 최고였다.

자동차전문 리서치업체 마케팅인사이드(대표:김진국)는 3년 이내(2011년 7월 기준이므로 2008년 7월 이후) 새 차를 사서 이용 중인 사람 26,904명에게 자기 차에 어느 정도 만족하는지를 물었다. 평가는 ‘품질’, ‘성능/기능’, ‘외관 스타일/디자인’, ‘실내디자인’, ‘차량구입가격’, ‘유지비용’, ‘운전편리성’ 등의 7개 부문에 대해 이루어졌다. 10점 만점으로 평가하게 했고 100점 만점으로 환산해 체감만족도로 삼았다.

이 중 수입차를 타고 있는 1,388명의 자료를 따로 뽑아 7개 부문 각각에 대해 TOP3 브랜드를 선정했다. 각 부문에서의 1위를 보면 Infiniti가 단연 앞섰다[표 1]. Infiniti는 외관 스타일 등 외부 디자인(86점)과 실내디자인(80점)에서 만족도 1위를 차지했고, 차의 힘(power)/주행/승차감 등 ‘성능/기능’(87점)에서도 1위를 차지해 7개 부문 중 3개를 석권했다. 잔 고장 및 내구성 등 ‘품질 전반’에 대해서는 Toyota(88점), ‘구입 당시 가격’에 대한 만족도는 Ford(78점), 연비/ A/S 비용 등 ‘유지비’ 부문에서는 Volkswagen(81점)이 1위를 차지했다. 기본/편의 사양 등 ‘운전 편리성’에 대한 만족도는 Lexus(85점)가 1위였다.

[표1] 수입차 브랜드별 체감만족도 Top3

	Top1		Top2		Top3		수입차 전체	국산차 전체
잔 고장 및 내구성 등 품질전반*	Toyota	88점	Honda	86점	Lexus	86점	81점	74점
힘(Power), 주행, 승차감 등 성능/기능	Infiniti	87	Volkswagen	86	Mercedes-Benz	85	83	71
외관스타일과 외부디자인	Infiniti	86	Honda	85	Audi	84	83	77
실내 공간 및 실내 디자인	Infiniti	80	Lexus	80	BMW	79	77	73
구매 당시 구입가격	Ford	78	Honda	75	Infiniti	74	69	63
연비, A/S비용 등 유지비용	Volkswagen	81	Toyota	78	Lexus	77	71	67
기본/편의 사양 등 운전 편리성	Lexus	85	Infiniti	81	Toyota	81	79	74

* 질문: "타고 계신 차의 ~에 대해 평가해 주십시오" 매우 나쁘다 1점 ~ 매우 좋다 10점

전체적으로 일본 브랜드의 선전이 눈에 띈다. 7개 부문 전체에서 1~2위 대부분(14개 중 11

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

개)이 일본 브랜드 차지였다. 이는 품질, 디자인, 경제성 등 전반에서 일본이 경쟁 우위에 있음을 보여준다.

수입차 전체와 국산차 전체의 만족도 평균 성적을 비교해보면 7개 부문 모두에서 수입차가 앞섰다. 특히 '구입 당시 가격'과 '유지비'에서조차 수입차 보유자들의 만족도가 높다는 것은 의외의 결과다. 수입차 가격이나 유지비에 대해 큰 저항감을 갖고 있지 않음을 뜻한다. 오히려 그만한 가치를 갖고 있다고 보고 있다. 국산차 입장에서는 심각하게 고민해야 할 점이다.

[조사개요]

- 조사명: 2011 자동차 품질 및 고객만족 조사
- 조사기관: (주)마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사대상: 자동차 수입차 보유자
- 조사기간: 2011년 7월
- 조사방법: 온라인 우편조사(e-mail survey)
- 표본규모: 총 응답자 1,388명

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