

## 국산차 '품질 만족 1위'는?

- 르노삼성 SM7과 QM5, '품질 만족' 1,2위
- 소비자 선택은 '품질'보다 '디자인'

국산차를 타고 있는 사람들에게 자기 차의 '품질 전반'에 대한 만족도를 평가하게 했다. 1, 2위는 르노삼성 [SM7](#)과 [QM5](#) 차지였다. 수입차와의 품질 격차는 여전히 컸다.

자동차전문 리서치업체 마케팅인사이트(대표:김진국)는 3년 이내(2011년 7월 기준이므로 2008년 7월 이후) 새 차를 사서 이용 중인 사람 26,904명에게 자기 차의 '잔 고장 및 내구성 등 품질 전반'에 대해 어느 정도 만족하는지를 물었다. 10점 만점으로 평가하게 했고 100점 만점으로 환산해 체감만족도를 구했다. 사례수가 60 이상인 모델 61개를 추려 그 중 TOP5를 선정했다.

'품질 전반'에 대한 소유자들의 체감만족도 1, 2위는 르노삼성 차지였다. [SM7](#)(82.4점)이 1위, [QM5](#)(82.2점)이 2위였다[표1]. 이어서 현대 [Genesis](#)(80.8점), 쉐보레 [Alpheon](#)(80.7점), 기아 [Opirus](#)(80.0점)가 TOP5에 들었다.

르노삼성의 [SM7](#)과 [QM5](#)는 최상위를 차지했지만 판매부진으로 고전해온 모델이다. 소유자들이 품질에 대해 만족함에도 판매가 잘 되지 않는 이유는 무엇일까? 많은 이유가 있겠지만 분명한 것은 이런 장점들이 일반소비자에게 잘 전달되지 않았기 때문이다.

### 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)

[표1] 자기 차의 품질전반 체감만족도 국산차 Top5\*

|         | 품질전반 |         |       |
|---------|------|---------|-------|
|         | 제조사  | 모델      | 체감만족도 |
| Top 1   | 르노삼성 | SM7     | 82.4점 |
| 2       | 르노삼성 | QM5     | 82.2  |
| 3       | 현대   | Genesis | 80.8  |
| 4       | 쉐보레  | Alpheon | 80.7  |
| 5       | 기아   | Opirus  | 80.0  |
| 국산차전체평균 |      |         | 73.5  |
| 수입차전체평균 |      |         | 81.2  |

\* 사례수 60 이상인 모델만 순위평가에 포함시킴

품질 전반 체감만족도의 국산차 평균은 73.5점으로 수입차 전체 평균 81.2점에 7.7점 못 미친다. 품질은 수입차를 사는 가장 중요한 이유 중의 하나며, 구입 후 잘 샀다고 생각하는 이유의 하나다(“[수입차 한 2년쯤 타보니, 어때?](#)”). 반면 국산차의 구입은 ‘디자인’과 ‘가격조건’에 의해 좌우되고 있다(“수입차 사는 이유”).

소비자들의 선택이 품질 같은 상품의 본질적 가치 보다는 외관에 치우친다는 것은 바람직하지 않다. 그러나 이 역시 하나의 흐름이다. 다음 흐름은 연비, 품질 같은 것이 될 것이다. 수입차 소비자를 보면 짐작할 수 있다.

#### [조사개요]

- 조사명: 2011 자동차 품질 및 고객만족 조사
- 조사기관: (주)마케팅인사이트([www.mktinsight.co.kr](http://www.mktinsight.co.kr))
- 조사대상: 3년 내 새차 구매자
- 조사기간: 2011년 7월
- 조사방법: 온라인 우편조사(e-mail survey)
- 표본규모: 총 응답자 26,904명

#### 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)

-----  
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: 이건호 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: 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)