

자동차 품질 때문에 받는 스트레스, 늘고 있다

- 지난 5년간 자동차 품질 뒷걸음치고, 스트레스 늘어
- 한국GM 처음으로 '스트레스 적은 차' 1위에 올라

지난 5년 동안 자동차 품질 문제로 소비자가 받는 스트레스는 꾸준히 증가해왔고, 2011년은 2003년 이래 가장 스트레스를 많이 받은 한 해였다. 회사별로는 한국GM이 '스트레스를 덜 주는 회사' 1위를 차지했고, 자동차 모델 중 1위는 르노삼성의 QM5가 차지했다. 전체적으로는 국산차의 품질스트레스는 증가한 반면 수입차는 토요타 품질 논란 이후 다소 주춤했으나 국산차를 다시 앞서기 시작했다.

자동차전문 리서치회사인 마케팅인사이트(대표:김진국)는 매년 7월 "자동차 품질 및 고객만족"에 대한 대규모 기획조사를 실시하고 있다. 자동차 품질스트레스는 새차를 사서 평균 1년간 사용한 소비자들이 경험한 적이 있는 '불편', '불안', '손실감', '분노'를 측정한 것이다. 수치가 적을수록 경험한 품질스트레스가 적은 것이다. 지난 2007년부터 2011년까지 5년 동안 소비자들이 경험한 '자동차 품질스트레스'에 어떤 변화가 있었는지 분석했다.

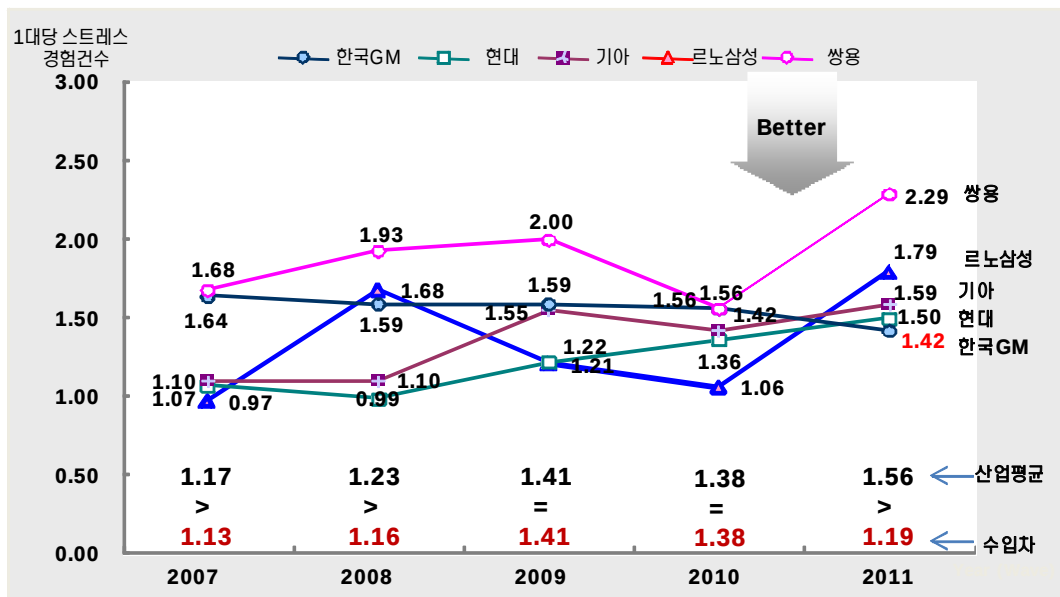
조사결과 새차를 산 사람들이 평균 1년 동안 차를 사용하며 겪은 품질스트레스는 2007년부터 2011년까지 꾸준히 증가해왔다. 2007년 산업평균 1.17건이었던 품질스트레스는 5년 후인 2011년 1.56건으로 증가했다[그림1]. 지난 5년간 자동차의 초기품질이 뒷걸음쳐왔다는 조사결과(["자동차 고장과 문제점, 늘어나고 있다"](#))를 감안하면, 소비자들이 더 스트레스를 받았다는 결과는 당연하다.

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

[그림1] 품질스트레스지수(QSI: Quality Stress Index)*의 지난 5년간 변화 추이



* 품질스트레스지수는 평균 1년간 사용하며 경험한 품질스트레스건수(1대당)로 표시됨. 낮은 수치일수록 스트레스가 낮음.

회사별로 보면 한국GM만 2007년 1.64건으로부터 꾸준히 감소해 2011년 1.42건으로 줄며 처음으로 품질스트레스 1위(가장 적음)를 기록했다. 반면 쌍용은 적지 않은 차이로 최하위권에 머물렀으며, 가장 기복이 심한 회사는 르노삼성이었다. 르노삼성은 스트레스 없는 차 1위로 경쟁사들을 압도해왔으나 2008년도와 2011년도 조사에서는 4위로 밀리며 부침을 거듭했다. 일부 모델의 브레이크 문제와 리콜 때문이다.

수입차는 국산차를 다소 앞서 왔으나 미국내 토요다 리콜문제 발생으로 2009년과 2010년엔 국내산업평균과 같은 수준으로 후퇴했다. 2011년엔 이 충격이 가시며 상승세를 타 1.19건으로 낮아지며 국내산업평균(1.56건)은 물론 국내 1위 메이커인 한국GM(1.42건)을 큰 차이로 앞섰다.

국산차의 품질스트레스 경험건수는 많아진 반면, 수입차는 1.19건으로 3년 전 수준으로 좋아지며 2003년 이래 처음으로 국산차 1위(한국GM, 1.42건)를 앞서는 기록을 세웠다. 수입차의 선전은 품질스트레스를 구성하는 ‘불편’, ‘불안’, ‘손실감’, ‘분노’의 4개 하위 차원 모두에서 국산차를 앞선 결과로 나타났다[표1]. 차원별로는 국산차와 수입차 모두 ‘불편’으로 인한 스트레스가 가장 많았고(.49건, 0.40건), 다음으로는 ‘손실감’(0.37건, 0.34건)이었다. 국산차와 수입차 간의 가장 큰 차이는 ‘불안’ 수준에 있었다. 자동차의 기능과 성능에 대한 믿음 부족이 국산차의 가장 큰 약점임을 알 수 있다.

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

[표1]국산차와 수입차 품질스트레스 비교(2011년)

품질스트레스 하위 차원	국산차(D)	수입차(I)	GAP (D-I)
불 편	0.49건*	0.40건*	+0.09건
불 안	0.36	0.18	+0.18
손 실	0.37	0.34	+0.03
분 노	0.34	0.27	+0.07
전 체	1.56건	1.19건	+0.37건

* 1대당 스트레스 경험건수

초기품질 문제와 종합만족도에 대한 결과를 함께 고려하면(“[자동차 고장과 문제점, 늘어나고 있다](#)”, “[자동차 품질스트레스 높아지고 만족도 떨어지고](#)”), 수입차 소유자들이 차의 문제점은 적게 경험하고, 만족도는 높고, 스트레스 또한 덜 받는다는 것을 알 수 있다. 어떻게 만족도를 높이고 스트레스는 줄여줄 수 있는가에 대한 진지한 고민이 필요하다.

[조사개요]

- 조사명: 2011 자동차 품질 및 고객만족 조사
- 조사기관: ㈜마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사대상: 새차 구매 후 평균 1년 사용자(2010년 새차 구매자)
- 조사기간: 2011년 7월
- 조사방법: 온라인 우편조사(e-mail survey)
- 표본규모: 총 응답자 9,679명

위 조사 결과는 ㈜마케팅인사이트가 2001년부터 매년 7월에 실시해온 대규모 ‘자동차 품질 및 고객만족조사’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

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