

잔고장으로 인한 불편, 가장 적은 차는?

- 회사는 현대, 모델은 Genesis 1위
- 국산차는 수입차 못 미쳐

스트레스의 '불편부문', 즉 참고 지내는 '잔고장'이 있거나, '불편한 기능·디자인'의 문제점으로 인한 스트레스는 국산차 중에서 현대차가 가장 적었다. 모델 중에서는 현대 [Genesis](#)가 품질스트레스의 '불편'부문 1위(가장 적음)를 차지했다. 그러나 전체적으로 수입차 평균을 따라가지는 못했다.

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 것으로 수치가 적을수록 경험한 품질스트레스가 적은 것이다. 이 중 '잔고장', '불편한 기능·디자인', '재수리' 등의 '불편'으로 인한 스트레스를 분석했다.

조사결과 새차를 산 사람들이 평균 1년 동안 차를 사용하며 겪은 '불편'부문 품질스트레스는 100대당 48.5건이었다[표1]. 이는 품질스트레스(QSI) 전체 평균 156건(1대당으로 환산하면 1.56건)의 1/3(31%)에 해당하여, 나머지 '불안(24%)', '손실감(23%)', '분노(22%)' 차원의 2배 이상으로 가장 비중이 큰 차원이다 (참고: ["자동차 고장으로 인한 품질스트레스, 늘고 있다"](#)).

[표1] 각 제조사의 불편 차원/항목별 스트레스 점수

스트레스 항목	전체	현대	기아	한국 GM	르노 삼성	쌍용	수입차
'불편' 차원 전체	48.5	44.6	49.8	48.0	54.5	77.5	39.8
불편하지만 참고 지내는 잔고장이 있다	20.6*	20.1	22.1	20.6	20.4	22.8	13.9
기능, 디자인 등에서 불편한 점이 있다	12.9	10.7	13.0	14.8	14.8	25.6	12.3
제조회사에서도 잘못 고쳐 2회 이상 고치려 간 적이 있다	9.6	8.9	8.9	8.5	13.0	16.1	9.5
내 차는 고장이 많은 편이다.	5.4	4.9	5.8	4.1	6.3	13.0	4.1

* 단위 SPH(Stressful incidents Per Hundred vehicles), 즉 100대당 스트레스 경험 건수. 수치가 작을수록 스트레스가 적음.

○ : BIC(Best In Class)

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

회사별로 보면 현대가 ‘불편’부문 품질스트레스가 가장 적은(44.6건) 회사 1위를 차지했다. 뒤이어 한국GM(20.6건)과 기아(49.8건)가 2, 3위를 차지했고, 르노삼성 54.5건으로 4위를 차지했다. 쌍용(77.5건)은 적지 않은 차이로 최하위권에 머물렀다.

전년도 ‘품질스트레스의 종합적 평가’에서 (적은 회사) 1위였던 르노삼성의 4위 추락은 2010년에 있었던 SM5와 SM3의 대규모 리콜과 관련 있다(참고: “[자동차 고장으로 인한 품질스트레스, 늘고 있다](#)”). 그리고 이는 ‘불편’부문의 ‘제조회사에서 잘못 고쳐 2회 이상 고치려간 적이 있다(재수리)’ 항목에서 13.0건을 기록하여 쌍용(16.1건)을 제외하고는 가장 많은 스트레스 경험건수를 기록한 것을 봐도 알 수 있다.

‘불편’부문 품질스트레스의 세부항목별로 보면 ‘잔고장’과 ‘불편한 기능·디자인’으로 인한 스트레스가 가장 적은 회사는 현대였고, ‘재수리’로 인한 스트레스가 가장 적은 회사는 한국 GM이었다.

모델별로 보면 ‘불편부문 품질스트레스가 가장 적은 차 1위’는 현대의 Genesis(28.6건)가 차지했다[표2]. 다음으로는 기아의 Forte(29.6건)가 2위를, 르노삼성의 QM5(29.7건)와 SM7(32.2건)이 3, 4위를 차지했고, 기아의 Pride(35.5건)가 마지막으로 TOP5에 들었다.

[표2] ‘불편’ 차원 품질스트레스 적은 차 TOP5*

TOP5	모 델	스트레스 경험 건수**
1	Genesis	28.6
2	Forte	29.6
3	QM5	29.7
4	SM7	32.2
5	Pride	35.5

* 해당년도 출시모델, 사례수 60미만인 모델은 순위평가에서 제외됨.

** 단위는 SPH(Stressful incidents Per Hundred vehicles)로 ‘100대당 스트레스 경험건수’를 나타냄. 수치가 작을수록 스트레스가 적음.

수입차는 국산차 전체평균(48.5건)은 물론 1위 현대(44.6건)보다도 적은 ‘불편’부문 품질스트레스 경험 건수(39.8건)를 기록했다. 국산차와의 이러한 차이는 ‘불편하지만 참고 지낸 잔고장’이 국산차(20.6건) 보다 현저히 낮았던 것(13.9건)에 기인한다. 다른 측면에서의 차이는 미미하다. 소비자들이 ‘불편하지만 참고 지내는 잔고장’이 무엇인지 적극적으로 찾고 개선하려는 노력이 국내업체들에게 필요하다.

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

[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 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