

국산차와 수입차, 10대 품질 문제

- 국산차, '주행 시 바람소리' 심각한 수준
- 수입차는 '라디오 수신 불량'과 '내비게이션 위치 표시 부정확' 개선해야

국산차의 초기품질 10대 문제점 중 6개가 여러 형태의 소음/잡소리와 관련된 것들이다. 이 중 4개가 1위에서 4위까지였다. 국산차 제조사가 초기품질과 관련해서 풀어야 할 가장 중요한 숙제는 소음/잡소리를 줄이는 문제다. 가장 많은 지적을 받은 것은 '주행 시 바람소리가 심하다'는 것이었다. 수입차는 '라디오 수신 불량' 및 '내비게이션 위치 표시 부정확' 등 현지화 과정에 소홀했음이 드러났다.

자동차전문 리서치회사 마케팅인사이트(대표 김진국)는 지난 2011년 7월 실시한 "자동차 품질 및 만족도 조사"에 포함되었던 '초기품질(TGW-i: Things Gone Wrong-initial)' 조사에서 가장 많이 지적된 국산차와 수입차의 10대 문제점을 비교했다[표1]. 문제점 수는 '100대당 문제점 수(PPH, Problems Per Hundred Vehicles)'로 표시되며, 숫자가 작을수록 품질이 좋은 것이다.

[표1]국산차와 수입차의 10대 품질문제와 문제점 수

초기품질 10대 문제점	국산차		수입차	
	순위	PPH	순위	PPH
주행 시 바람소리 심함	1	12.54	2	5.45
차체 밑 부분에서의 소음/잡소리	2	7.79	9	3.51
그 밖에 '소음/잡소리'와 관련된 다른 고장이나 문제점	3	6.83	1	6.39
주행 시 앞 타이어 소음/잡소리	4	5.08	5	3.87
차체 부분간 간격/틈 맞지 않음	5	5.02	8	3.63
엔진 힘이 너무 딸림	6	4.86		3.22
변속이 거침/충격 있음	7	4.76		3.22
주행 시 뒷 타이어 소음/잡소리	8	3.74		3.17
주행 중 차가 한쪽으로 쏠림	9	3.68		1.79
히터-에어컨 작동 시 이음/잡소리 심함	10	3.65	10	3.41
제동 시 소음/이음이 남		3.58	3	4.67
라디오 수신 불량/주파수 잘 안 잡힘		2.66	4	4.45
대시보드 및 계기판에서의 잡소리		2.44	6	3.77
내비게이션 위치 표시 부정확		1.51	7	3.76

국산차나 수입차 모두 소음/잡소리 관련된 문제들이 가장 많이 지적됐다. 둘 다 초기품질 10대 문제점 중 6개가 소음/잡소리 문제였고, 국산차는 1~4위, 수입차는 1~2가 소음/잡소리

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

문제였다. 국산차를 산 사람이나 수입차를 산 사람이나 차에서 나는 온갖 소음과 잡소리 문제를 경험하고 있음을 뜻한다.

국산차를 산 사람들이 가장 많이 지적한 초기품질 문제점은 '주행 시 바람소리가 심하다'는 것이다(12.54PPH). 초기품질 조사에서는 13개 영역에 걸친 170개 문제점들을 보여 주고 경험한 것을 지적하게 했고 국산차 초기품질 문제점 수는 100대 당 198개다. 그 중 170개 항목 중 하나가 12.54PPH나 된다는 것은 이 문제가 국산차 대부분에서 나타나는 일반적 문제라 해도 과하지 않다. '주행 중 바람소리'는 특히 '옆문/창문'(9.85PPH)에서 나는 것이었으며 르노삼성차(5.32PPH)가 가장 적었고 기아차가 가장 많았다(16.96PPH).

국산차는 '주행 시 바람소리 심함' 이외에도 '차체 밑 부분에서의 소음/잡소리(7.79PPH)', '그 밖에 소음/잡소리와 관련된 다른 고장이나 문제점(6.83PPH)', '주행 시 앞 타이어 소음/잡소리(5.08PPH)' 등의 소음/잡소리 문제들이 5PPH를 넘기며 1~4위를 차지했다. '차체 부분간 간격/틈이 맞지 않음(5.02PPH)'도 5PPH를 넘기며 5위를 차지했다. 이외에도 '엔진 힘이 너무 딸림(4.86PPH)', '변속이 거침/충격있음(4.76PPH)', '주행 중 차가 한쪽으로 쏠림(3.68PPH)' 등 엔진, 변속기, 핸들 및 조향장치 등 자동차의 기본 영역의 문제들이 10대 문제점에 들었다.

수입차에서 가장 많이 지적된 문제점은 '그 밖에 소음/잡소리와 관련된 다른 고장이나 문제점(6.39PPH)'이다. 그 외에 5PPH를 넘긴 문제점은 국산차의 가장 큰 문제였던 '주행 시 바람소리 심함(5.45PPH)'이었지만 국산차의 1/2에 못 미치는 수준이다. 국산차와 달리 수입차의 10대 문제점에는 엔진, 변속기, 핸들 및 조향장치 등에 대한 것들은 없었다. 대신 '제동 시 소음/이음이 남(4.67PPH)', '라디오 수신 불량/주파수 잘 안 잡힘(4.45)', '네비게이션 위치 표시 부정확(3.76PPH)' 등이 10대 문제점에 들었다. 수입차에서는 자동차의 기본 영역의 문제 보다는 라디오 수신 문제와 네비게이션 위치 표시 문제 등이 더 많이 지적됐다. 이는 현지화 과정에서 생기는 문제이다.

국산차가 풀어야 할 가장 큰 초기품질 문제는 '주행 시 심한 바람소리', 특히 '옆문과 창문에서 나는 바람소리'다. 이외에도 '엔진 힘이 딸림', '변속 거침/충격있음', '주행 시 차 쏠림' 등과 같은 자동차 기본 영역 문제 해결에 더 충실해야 한다. 수입차 역시 '소음/잡소리'가 가장 많았지만 국산차에 비해서는 상대적으로 적었다. 대신 '라디오 수신 불량'이나 '네비게이션 위치 표시 부정확' 등의 현지화 문제가 많이 지적됐다. 수입차는 현지화 과정에 더 세심한 주의를 기울여야 할 것이다.

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 중 TGW-i
- 조사기관: ㈜마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사대상: 새차 구매 후 평균 3개월 사용자(2011년 7월1일 조사시점 기준)
- 조사기간: 2011년 7월
- 조사방법: 온라인 우편조사(e-mail survey)
- 표본규모: 총 응답자 5,397명(수입 337명)

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