

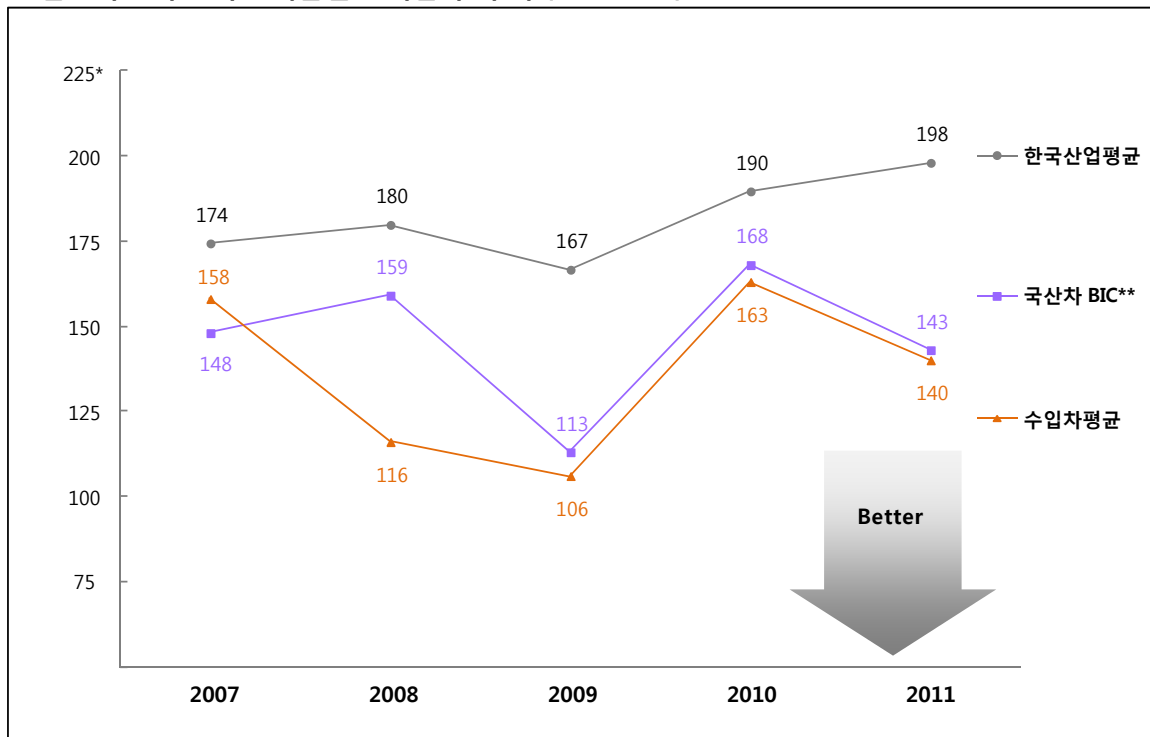
국산차 품질, 이대로는 수입차 못 따라간다

- 신차의 출시 전 품질관리 부실해
- 수입차는 검증되고 개선된 뒤에 들어와

국산차의 초기품질에 빨간 불이 켜졌다. 최근 국산차의 초기품질 문제점이 증가하여 2004년 수준으로 뒷걸음 쳤다. 그 이유는 최근 2~3년 내에 출시된 신차들의 품질이 부실하기 때문이다. 마케팅인사이드의 분석에 따르면 기존모델이 전체변경을 통해 신차로 바뀌면 문제점의 수가 1.6배로 증가하고, 완전신차로 바뀌면 2.1배로 증가하는 것으로 나타났다. 수입차는 지난 10년간 국산차 평균 보다 우수했으며, 최근 4년간은 국산차 품질1위 업체보다도 앞서왔다. 신차의 출시 전 품질관리가 강화되지 않으면 수입차를 따라잡기 어려울 것으로 보인다.

자동차전문 리서치회사 마케팅인사이드(대표 김진국)는 지난 2007년부터 2011년까지 5년간의 한국시장에서의 '초기품질(TGW-i: Things Gone Wrong-initial)' 조사 결과를 비교·분석했다. 초기품질 문제점 수를 산업평균, 최우수 회사(BIC; Best In Class) 평균, 수입차 평균으로 나누어 그래프화 했다[그림1]. 점수는 '100대당 문제점 수(PPH, Problems Per Hundred Vehicles, 이하에서는 '건'으로 기술)'로 표시되며, 숫자가 작을수록 좋은 것이다.

그림1. 국산-수입차 초기품질 문제점 수 추이 (2007~'11)



* 단위는 PPH(Problems Per Hundred)로 자동차 100대당 문제점 (건)수를 의미함

** BIC는 'Best In Class'의 약자로 여기에서는 조사 당해년도 국산차 중 1위 업체의 문제점 수를 의미함

For more Information

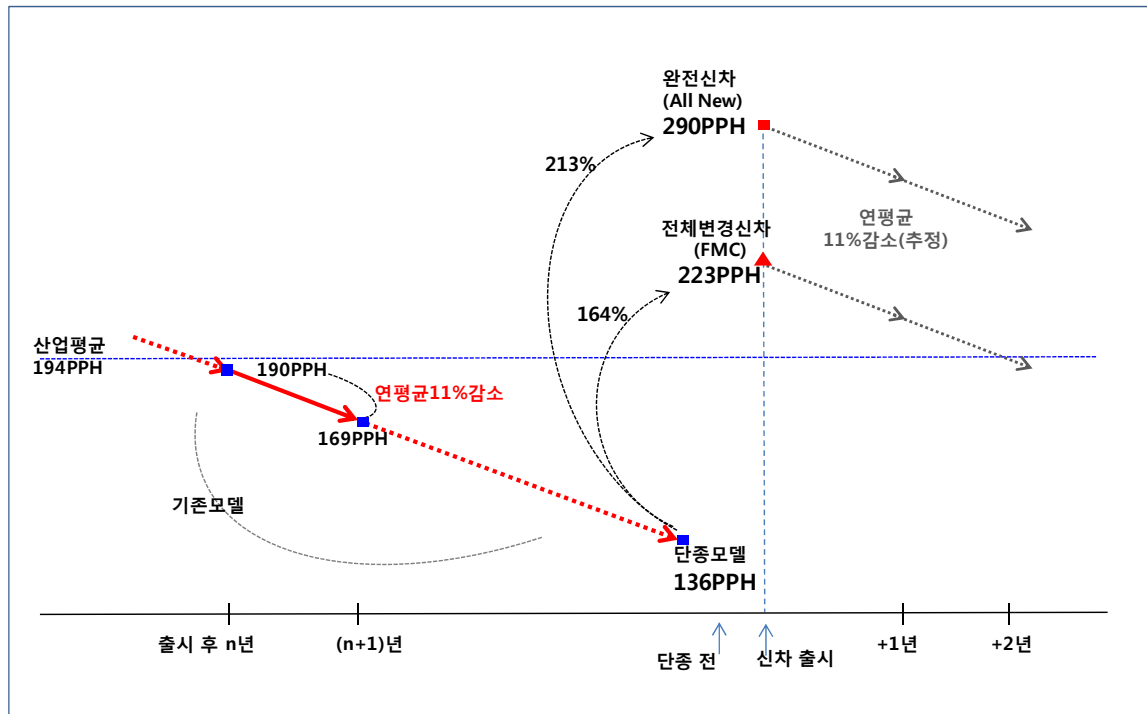
문의: 이건호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

지난 5년간의 자료를 보면 수입차 평균은 국산차의 산업평균을 크게 앞섰다. '08년 이후에는 4년 연속 국산 1위 회사보다도 좋은 성적을 내고 있다. 수입차가 2000년대 초반의 열세를 벗어나 우위에 있게 된 큰 이유는 근래 국산차의 문제점이 더 많아졌기 때문이다. 그리고 그 주된 이유는 신차 때문일 수 있다(참고: [자동차리포트10-14호 "새로 나온 차, 살까? 지켜 볼까?"](#)).

과연 신차 때문에 국산차의 초기품질 악화가 일어났는지 알아보기 위해 '09년-'10년, '10년-'11년에 조사된 전체 모델을 '완전신차(All New Model;ANM)'와 '전체변경(Full Model Change;FMC) 모델', '기존모델', '단종(대체)모델'로 분류하고 그 초기품질 문제점수를 비교했다 [첨부; 표1]. 그 결과를 그림으로 정리한 것이 [그림2]이다.

[그림2]자동차 제품수명주기와 초기품질 문제점 수



'10년, '11년도 2년간의 초기품질 문제점 수의 산업평균은 194건이었다. 부분변경 또는 기존 모델은 전년도 평균 190건에서 해당년도 평균 169건으로 감소했다. 즉 연평균 11%의 품질개선이 이루어지고 있음을 보여준다. 품질개선은 계속 이루어져 단종할 때는 평균 136건으로 까지 줄어든다.

기존모델을 대체한 전체변경 모델은 첫 초기품질 문제점 수가 평균 223건으로 문제점의 수가 무려 64% 증가했다. 전체변경을 통해 문제점을 고치거나 개선하기 보다는 오히려 훨씬 많은 문제를 더했음을 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

완전신차의 경우는 평균 290건으로 단종모델의 213%에 달했으며, 전체변경 모델보다도 67건(30%)이 더 많았다. 이 결과는 '신차일수록 초기품질 문제점이 많고, 출시 후 시간이 지날수록 문제가 개선된다'는 자동차업계의 상식을 분명하게 보여준다.

신차가 몇 년간 품질개선을 계속해 온 기존모델 보다 문제가 많은 것은 어쩔 수 없는 면이 있다. 문제는 지나치게 고장-문제점이 많다는 것이다. 출시 이후 1년에 품질개선을 평균 11% 밖에 못하면서 완전신차는 113%, 전체변경은 64% 더 많은 문제를 안고 시작한다면 품질향상은 영원히 불가능하다. J.D. Power가 2007년부터 2011년까지 5년간 미국에서 판매되는 차들의 초기품질조사를 분석한 결과(참고: [J.D. Power의 "2011 Initial Quality Study"](#)) 완전신차와 전체변경 신차는 기존모델에 비해 평균 10% 정도 초기품질 문제점이 증가했다. 이에 비하면 국내에 출시되는 완전신차 113%, 전체변경 64%의 문제점 증가는 제조사들이 신차의 초기품질 관리를 거의 하지 않는 수준이라 말해도 과하지 않다.

많은 자동차회사들이 초기품질의 개선에 목을 매고 있다. 초기품질이 모든 품질지수의 선행 지표 역할을 하기 때문이다. 초기품질이 좋지 않으면 당연히 내구품질도 좋지 않고, 서비스도 나빠지고, 고객만족도도 낮고, 기업이미지도 나빠지기 때문이다. 이미 국산차(또는 국산차 브랜드)가 수입차/브랜드에 비해 제품, 서비스, 이미지 등 모든 측면에서 심각한 열세임은 여러 차례 지적된 바 있다(참고: [자동차리포트 12-38 "국산차와 수입차 10대 품질 문제", 12-29 "다음에 사도 수입차 산다! 82%"](#)) 이 모든 것의 가장 큰 원인이 초기품질임은 부인할 수 없다. 최근 국산차의 초기품질 후퇴는 국내시장에서 수입차와의 경쟁을 더욱 힘겹게 만들 것이다.

국내 소비자들 사이에서는 초기품질 문제점들을 꼼꼼히 잡아내기 전에 먼저 국내시장에 출시해 놓고, 이를 구입한 소비자들을 통해 문제점을 검증한다는 원성이 만만치 않다. 그 후 품질개선을 도모하고 자신감이 붙으면 수출한다는 주장이다. 이런 품질관리 전략은 지금까지 효과적이었다. 수출을 위해서는 그렇다. 국내에서는 평균 198건이지만 미국에서는 107건(참고: [자동차리포트 12-39 "현대·기아차 초기품질, 문제 없나?"](#))으로 국내소비자가 1.9배 더 많은 문제점을 경험하는 이유이기도 하다.

국내 자동차시장의 경쟁구도가 크게 바뀌고 있다. 국산차들 간 경쟁 이상으로 국산-수입차 간의 경쟁이 치열하다. 초기품질 측면에서는 유럽과 일본 원산지에서 품질이 검증되고 보완된 수입차들과 서둘러 출시된 국산 신차들이 시장에서 직접 부딪치게 되어 있다. 지금과 같은 추세라면 어느 편이 우세할지 자명하다.

국산차 제조사들은 지금까지의 초기품질 관리전략을 재검토해야 한다. 이대로는 수입차와의 품질 경쟁에서 더욱 심각하게 밀리게 될 것이며, 이는 자초한 것이다. 간과하지 말아야 할 것은 이미 적지 않은 수의 국내 소비자들이 국산차 제조사들의 초기품질 관리 관행에 대해 의구심을 품고 있다. 국내 소비자들이 베타테스터 역할을 하며, 역차별을 받고 있다고 느끼고 있다. 이런 의구심이 해소되지 않는다면 점점 많은 사람들이 검증되고 개선된 수입차를 사는 것이

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

현명한 선택이라고 믿게 될 것이다.

[조사개요]

- 조사명: 2009, 2010, 2011 자동차 품질 및 고객만족 조사 중 TGW-i
- 조사기관: (주)마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사대상: 새차 구매 후 평균 3개월 사용자(매년 7월1일 조사시점 기준)
- 조사기간: 2009, 2010, 2011년 7월
- 조사방법: 온라인 우편조사(e-mail survey)
- 표본규모: 총 응답자 4,170명(2009년), 4,951명(2010년), 5,397명(2011년)

위 조사 결과는 (주)마케팅인사이트가 2001년부터 매년 7월에 실시해온 대규모 '자동차 품질 및 고객만족 조사' 중 2009년, 2010년, 2011년 조사결과로부터 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

첨부:신차와 이전모델의 초기품질 문제점 수 비교

[별첨 표1] 신차와 이전모델의 초기품질 문제점 수 비교

	산업평균	기존 모델 유지		전체 변경 모델 (Full Model Change)		완전신차 (All New Model)
		전년도	→ 해당년도	단종모델 (전년도)	→ 신차 (해당년도)	
평균	194PPH	190	→ 169 평균21PPH(11%) 감소	136	→ 223 87PPH(64%) 증가	290
2011년 조사	198PPH*	206	→ 181 13개 모델 평균 25PPH(12%) 감소	136 ^a	→ 234 ^b 99PPH(73%) 증가	304 ^c
2010년 조사	190PPH	174	→ 156 12개 모델 평균 18PPH(10%) 감소	136 ^d	→ 212 ^e 76PPH(56%) 증가	276 ^f

*PPH: 품질 문제점 수 표시 단위로 '100대당 문제점 수(Problems Per Hundred)'를 뜻함. 수치가 낮을수록 품질이 좋은 것임.

a. 2011년 조사에 포함된 전체변경모델들의 이전 모델들(Grandeur TG, Morning, Avante HD, Lotze Innovation, Sportage)의 문제점 수 평균임

b. 2011년 조사에 포함된 전체변경모델들(5G Grandeur, All New Morning, Avante MD, K5, Sportage R)의 문제점 수 평균임

c. 2011년조사에 포함된 완전신차들(Alpheon, Orlando, Korando C)의 문제점 수 평균임.

d. 2010년 조사된 전체변경모델들의 이전 모델(Matiz, SM3, Sonata NF, Tuxson)의 문제점 수 평균임

e. 2010년 조사된 전체변경모델들(Matiz Creative, New SM3, Sonata YF, Tuxson ix)의 문제점 수 평균임

f. 2010년에 조사된 완전신차는 K7 하나이므로 K7의 문제점 수임

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