컨슈머인사이트 제24차 자동차기획조사 리포트 ⑧ AS 프로세스

# 자동차 AS 과정별 1등 브랜드는…

자동차 리서치 전문기업 **Consumer Insight**가 2001년 시작한 **'연례 자동차 기획조사'**(매년 7월 10만명 대상)가 올해로 제24차를 맞았습니다. 이 리포트는 지난 1년간('23년 7월~'24년 6월) 직영 정비 사업소에서 애프터서비스(AS)를 받은 소비자 1만2216명에게 제공받은 서비스 경험을 묻고 이를 각 단계별로 비교한 것입니다. **AS 프로세스별로 최우수 브랜드**를 찾아 이를 **벤치마크 대상으로 공유**하고 **현실적인 개선 목표의 설정**을 돕고자 하는 취지입니다.

## -자동차 AS Process 분석-

**개요**

자동차 회사의 직영 정비사업소에서 소비자가 최근(1년 이내) 체험한 정비서비스를 서비스 단계별로 정리하여 제시

**분석 데이터**

- **응답 대상 :** 최근(1년 이내) 직영사업소에서 AS를 받은 소비자
- **총 사례 수 :** 12,216명(국산차 이용자 1,859명, 수입차 이용자 10,357명)

**평가대상 브랜드**

- **평가 대상 :** 제시한 31개 브랜드 중 사례수 100 이상의 22개 브랜드(이하 알파벳 순)
- **국산(6개) :** Genesis, GM Korea, Hyundai, KG Mobility, KIA, Renault Korea
- **수입(16개) :** Audi, BMW, Ford, Honda, Jeep, Land Rover, Lexus, Lincoln, Mercedes-Benz, MINI, Peugeot, Porsche, Tesla, Toyota, Volkswagen, Volvo

| PROCESS | 조사 내용 | EXPERIENCES |
|---|---|---|
| 1. 서비스 예약 | • 예약 용이성 | (1) 첫 통화 예약 성공률<br>(2) 전화 예약시 통화 시도 횟수<br>(3) 온라인 예약 비율 |
| 2. 방문/입고/상담 | • 서비스 처리 능력<br>• 상담 충실성 | (4) 예약후 대기기간<br>(5) 사전 상담 대기 시간<br>(6) 핵심 사항 설명 제공률 |
| 3. 관찰/대기 | • 정비/수리 신속성<br>• 관찰 시간 편의성 | (7) 고객 편의시설 구비율<br>(8) 고객 편의시설 안내율<br>(9) 정비 상황 수시 확인 가능 비율<br>(10) 당일 정비 완료율<br>(11) 부품 수급 문제 경험률<br>(12) 부품 대기 기간<br>(13) 정비/수리 기간 |
| 4. 정비 결과 확인 | • 정비/수리 품질<br>• 불만 처리 충실성 | (14) 정비 후 문제 해결 여부 확인<br>(15) 정비/수리 결과 불만 제기율<br>(16) 동일 문제 재발 경험률<br>(17) 정비 오류 경험률<br>(18) 과잉 정비 경험률<br>(19) 임의 정비 경험률 |
| 5. 비용 결제 | • 정비/수리 경제성 | (20) 최근 정비/수리 비용<br>(21) 무상 정비 경험률 |
| 6. 출고 | • 정비/수리 후 케어 | (22) 무상 서비스 경험률 |

## AS 프로세스별 평가와 최우수 브랜드(2024년 종합)

| Process | Experiences | 1위 브랜드 | | Total | 국산 | 수입 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Brand | Value | | | |
| 1. 서비스 예약 | (1) 첫 통화 예약 성공률 ▲ | Lexus | 88% | 66% | 52% | 68% |
| | (2) 전화 예약시 통화 시도 횟수 ▽ | Lexus | 1.1회 | 1.6회 | 1.9회 | 1.5회 |
| | (3) 온라인 예약 비율 ▲ | Tesla | 91% | 30% | 21% | 31% |
| 2.방문/입고/상담 | (4) 예약 후 대기기간 ▽ | KG mobility | 3.8일 | 12.0일 | 14.6일 | 11.7일 |
| | (5) 사전 상담 대기 시간 ▽ | Toyota | 6.4분 | 9.9분 | 11.6분 | 9.6분 |
| | (6) 핵심 사항 설명 제공률 ▲ | Peugeot | 47% | 41% | 38% | 41% |
| | 예상되는 정비 소요시간 | Volvo | 86% | 80% | 74% | 81% |
| | 향후 진행될 정비/수리 내역 안내 | Porsche | 70% | 55% | 52% | 55% |
| | 예상되는 정비 비용 | Peugeot | 72% | 53% | 50% | 54% |
| | 문제의 원인에 대한 설명 | Peugeot | 50% | 42% | 46% | 41% |
| | 추가적인 점검 사항 | Honda | 56% | 42% | 36% | 43% |
| | 문제의 해결책에 대한 설명 | Tesla | 47% | 39% | 41% | 39% |
| | 고객 대기실/편의시설에 대한 안내 | Lincoln | 52% | 37% | 33% | 37% |
| | 출고방법에 대한 안내 | Porsche | 33% | 22% | 18% | 23% |
| | 리콜 차량 여부 확인/설명 | Peugeot | 35% | 20% | 17% | 20% |
| | 과거 정비 이력 | Honda | 27% | 17% | 16% | 18% |
| 3.관찰/대기 | (7) 고객 편의시설 구비율 ▲ | Lexus | 96% | 90% | 85% | 91% |
| | (8) 고객 편의시설 안내율 ▲ | Lincoln | 52% | 37% | 33% | 37% |
| | (9) 정비 상황 수시 확인 가능 비율 ▲ | Volvo | 91% | 67% | 71% | 66% |
| | (10) 당일 정비 완료율 ▲ | Lexus | 94% | 80% | 76% | 81% |
| | (11) 부품수급 문제 경험률 ▽ | Lexus | 6% | 19% | 21% | 18% |
| | (12) 부품대기기간 ▽ | KG mobility | 5.4일 | 13.0일 | 8.9일 | 13.9일 |
| | (13) 정비/수리기간 ▽ | KG mobility | 4.2일 | 7.4일 | 5.9일 | 7.7일 |
| 4. 정비결과 확인 | (14) 정비 후 문제 해결 여부 확인 ▲ | Volvo | 92% | 81% | 75% | 82% |
| | (15) 정비/수리 결과 불만 제기율 ▽ | Lexus | 6% | 12% | 13% | 11% |
| | (16) 동일문제 재발 경험률 ▽ | Lexus | 2% | 10% | 13% | 10% |
| | (17) 정비오류 경험률 ▽ | Peugeot | 3% | 6% | 7% | 6% |
| | (18) 과잉정비 경험률 ▽ | Genesis | 2% | 5% | 6% | 5% |
| | (19) 임의정비 경험률 ▽ | Volvo | 1% | 5% | 6% | 4% |
| 5.비용 결제 | (20) 최근 정비/수리 비용 ▽ | GM Korea | 41만원 | 112만원 | 62만원 | 123만원 |
| | (21) 수리비 할인 경험률 ▲ | GM Korea | 37% | 26% | 23% | 26% |
| 6. 출고 | (22) 무상 서비스 경험률 ▲ | Honda | 80% | 62% | 62% | 62% |
| | 타이어 공기압 체크/보충 | Lexus | 71% | 56% | 55% | 56% |
| | 전체적인 차량 점검 | Peugeot | 64% | 54% | 52% | 55% |
| | 워셔액/냉각수 보충 | Volvo | 63% | 44% | 47% | 44% |
| | 오일류(엔진오일 등) 교체/보충 | Jeep | 50% | 32% | 19% | 35% |
| | 에어컨 필터 무상교체 | MINI | 31% | 16% | 9% | 17% |
| | 와이퍼 무상교체 | MINI | 30% | 13% | 6% | 15% |
| | 엔진룸 청소 | Lexus | 25% | 13% | 17% | 12% |
| | 실내 공기청정(방충/항균/탈취) | Toyota | 27% | 11% | 8% | 11% |
| | 실내/외 세차 | Porsche | 19% | 8% | 5% | 8% |
| | 타이어/휠 코팅 및 세정 | Honda | 10% | 6% | 6% | 6% |
| | 타이어 공기압 체크/보충 | Lexus | 71% | 56% | 55% | 56% |
| | **소비자가 받고 싶은 무상서비스** | | | | | |
| | 전체적인 차량 점검 | Genesis | 46% | 29% | 33% | 28% |
| | 오일류(엔진오일 등) 교체/보충 | Land Rover | 23% | 15% | 11% | 16% |
| | 에어컨 필터 무상교체 | Tesla | 24% | 11% | 11% | 11% |
| | 엔진룸 청소 | Land Rover | 19% | 10% | 11% | 10% |
| | 실내/외 세차 | Audi | 12% | 9% | 8% | 9% |
| | 와이퍼 무상교체 | Volvo | 17% | 9% | 7% | 9% |
| | 실내 공기청정(방충/항균/탈취) | Genesis | 10% | 5% | 6% | 5% |
| | 워셔액/냉각수 보충 | Peugeot | 6% | 3% | 4% | 3% |
| | 판촉물/기념품/액세서리 제공 | Porsche | 7% | 3% | 2% | 3% |
| | 타이어/휠 코팅 및 세정 | Porsche | 9% | 3% | 3% | 3% |
| | 타이어 공기압 체크/보충 | GM Korea | 7% | 3% | 4% | 2% |

▲표시 항목은 숫자(Value)가 클수록, ▽표시 항목은 작을수록 소비자가 선호하는 것을 뜻함.

# ■ Process별 최우수 브랜드는…

## 1. 서비스 예약

### (1) 온라인 예약 비율, 처음으로 30% 도달

- '온라인 예약은 '22년 19%→'23년 26%→'24년 30%로 계속 증가 추세임
- 수입차(19→27→31%)가 국산차(16→21→21%)보다 온라인 비율이 높고 상승 폭도 큼
- 온라인 예약률이 가장 높은 브랜드는 **Tesla**(91%), 전화 예약률이 가장 높은 브랜드는 **Porsche**(99%)임

### (2) 렉서스, 첫 통화 예약 성공률(88%) 2년 연속 1위

- 국산차(52%)보다 수입차(68%)의 첫 통화 예약 성공률이 높음
- 전년 대비 평균 통화시도 횟수는 국산차(2.0→1.9회), 수입차(1.7→1.5회) 모두 감소함

## 2. 방문/입고/상담

### (1) '예약 후 입고 대기 기간' '입고 후 사전 상담 대기 시간' 모두 수입이 양호

- 입고 대기기간은 **KG mobility**가 3.8일로 가장 짧아 평균(12.0일)의 3분의1 수준임
- 사전 상담 대기 시간은 **Toyota**가 6.4분으로 가장 우수함(평균은 9.9분)

### (2) 핵심 사항에 대한 설명은 Peugeot가 가장 우수

- **Peugeot**는 '예상 정비 비용', '문제의 원인 설명', '리콜 차량 여부 확인/설명'에서 1위임
- **Volvo**는 전년에 이어 '예상 소요시간 안내'(86%)에서, **Porsche**는 는 '향후 진행될 정비/수리 내역 안내'(70%)와 '출고방법 안내'(33%)에서 1위임

## 3. 관찰/대기

### (1) 전반적으로 수입이 양호하나 일부 '시간' 관련 항목에서는 국산이 양호

- '정비상황 수시 확인', '부품대기기간', '정비/수리기간'은 국산이 수입보다 우수함
- **KG mobility**는 '부품대기기간'(5.4일), '정비/수리기간'(4.2일)에서 가장 우수함
- **Lexus**는 '당일 정비 완료율'(94%)에서 가장 우수함

### (2) 고객 편의시설 구비율은 Lexus(96%), 안내율은 Lincoln(52%)이 가장 우수

### (3) Lexus는 '부품수급 문제(지연 등) 경험률'이 6%로 평균(19%)의 3분의1에 불과

## 4. 정비 결과 확인

### (1) '정비결과 확인' 과정의 6개 항목 모두 수입이 국산보다 양호

- **Lexus**는 '정비/수리 결과 불만 제기율' (6%), '동일문제 재발 경험률' (2%)이 제일 낮았고, **Volvo**는 '정비 후 문제 해결 여부 확인' (92%)에 가장 철저함
- 정비오류는 **Peugeot**, 과잉정비는 **Genesis**, 임의정비는 **Volvo**가 제일 적었음

## 5. 비용

### (1) 1회 평균 '정비수리 비용' 1년새 24% 증가

- '22년 83만원, '23년 90만원에서 올해 112만원으로 크게 상승함
- 여전히 수입차(123만원)가 국산차(62만원)의 2배에 달함
- **GM Korea**는 41만원으로 가장 저렴했음

### (2) '수리비 할인 경험'은 4명 중 1명(26%) 꼴

- 국산(23%)보다 수입(26%)의 할인 경험률이 좀 더 높았고
- **GM Korea** 고객의 경험률이 37%로 가장 높았음

## 6. 출고

### (1) 무상 서비스 경험률은 62%

- 무상 서비스 종류는 '공기압 체크/보충' (56%), '전체적인 차량/점검' (54%), '워셔액/냉각수 보충' (44%) 순임
- **Honda** 고객 10명 중 8명이 경험해 가장 많았음

### (2) 많이 해주는 서비스와 받고 싶은 서비스 차이 커

- 가장 많이 해주는 서비스 '공기압 체크' (56%)는 받고 싶은 서비스 중 최하위(3%)임
- '전체적인 차량 점검' (29%)을 많이 희망했는데 이 부문 경험률이 가장 높은 브랜드는 **Peugeot**(64%)임

## ■ AS 만족도(CSI)에 영향 큰 항목은…

### (1) 고객 만족, 최대의 적은 '같은 문제 재발'

- '동일 문제 재발' 고객의 만족도(CSI) 평가는 639점(1000점 만점)으로 그렇지 않은 경우(840점)보다 200점 이상 낮아 차이가 가장 컸음
- 그 다음은 '정비수리에 불만을 제기'한 고객(639점)과 그렇지 않은 고객(828점)의 차이(189점)였음

### (2) 생각보다 중요한 것, '고객 편의시설'과 '정비상황 수시 확인'

- '고객 편의시설 구비' 여부에 따른 만족도 차이(164점)도 매우 컸음
- 그 다음은 '당일정비 완료 여부'(146점 차이), '부품 수급문제 경험 여부'(135점 차이)임
- '정비상황 수시 확인 가능 여부'에 따른 차이(134점)도 컸음. 고객의 '안락감' 못잖게 '기다림'과 '궁금증' 해소도 중요한 만족 요소로 작용함을 보여 줌

### (3) 전화 예약 여전히 많아…'기본'에 충실해야

- 온라인 예약이 처음으로 30%를 돌파했지만 전화 예약(66%)이 여전히 다수를 차지함
- 통화 1회에 바로 예약한 고객의 만족도가 841점이었던 데 비해 2회 통화 시 761점, 3회 통화 시 701점, 4회 이상은 672점으로 뚝뚝 떨어짐
- 서비스의 기본(전화 응대 등)이 중요함을 일깨워 주는 결과로, 특히 이 부분(첫 통화 예약 성공률)에서는 수입차(68%)보다 국산차(52%)의 분발이 필요함

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved.
이 자료의 저작권은 (주)컨슈머인사이트에 있으며 언론사의 직접 인용 보도 외의 목적으로 사용할 수 없습니다.그 밖의 인용 및 재배포는 컨슈머인사이트와 사전 협의를 거쳐 서면 승낙을 받은 경우에 한합니다.

문의/연락처

| | | | |
|---|---|---|---|
| 박 승 표 | 상 무 | 02-6004-7661 | sammy.park@consumerinsight.kr |
| 유 홍 구 | 수석부장 | 02-6004-7681 | yoohg@consumerinsight.kr |
| 최 현 기 | 수석부장 | 02-6004-7614 | choihk@consumerinsight.kr |
| 정 동 운 | 부 장 | 02-6004-7616 | jungfw@consumerinsight.kr |