컨슈머인사이트 제25차 자동차기획조사 리포트⑧-Ⅳ. AS 프로세스 종합(시간·비용 항목)

시간·비용 중심으로 본 AS 개선과제와 벤치마크

자동차 리서치 전문기업 **ConsumerInsight**가 2001년 시작한 **'연례 자동차 기획조사'**(매년 7월 10만명 대상)가 올해로 제25차를 맞았습니다. 이 리포트는 지난 1년간('24년 7월~'25년 6월) 정비 사업소에서 애프터서비스(AS)를 받은 소비자 3만1474명에게 제공받은 서비스 경험을 묻고 이의 **각 단계를 시간과 비용 중심으로 비교**한 것입니다. AS 프로세스별로 **소비자가 경험한 서비스를 어떻게 평가**하고 있는지, **실제로 원하는 것은 무엇**인지를 비교해 개선 포인트를 찾아 보자는 취지입니다.

-자동차 AS Process 분석 개요-

개요

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

분석 데이터

- **응답대상:** 최근(1년 이내) 정비사업소에서 AS를 받은 소비자
- **총 사례수:** 31,474명(국산차 이용자 23,264명, 수입차 이용자 8,210명)

평가 대상 브랜드

- **평가대상:** 제시한 31개 브랜드 중 사례수 60 이상의 22개 브랜드(이하 알파벳 순)
- **국산(6개):** Genesis, GM Korea, Hyundai, KIA, KG Mobility, Renault Korea
- **수입(16개):** Audi, BMW, Ford, Honda, Jeep, Land Rover, Lexus, Lincoln, Mercedes-Benz, MINI, Peugeot, Porsche, Tesla, Toyota, Volkswagen, Volvo

AS 프로세스별 최우수 브랜드(시간·비용 항목)

Process	Experiences	1위 브랜드		전체 평균
		Brand	Value	
1.서비스 예약	(1)전화 예약시 통화 시도 횟수▽	Lexus	1.2회	1.5회
2.방문/입고/상담	(2)예약 후 대기 기간▽	KG mobility	3.2일	9.5일
	(3)사전 상담 대기 시간▽	Toyota	2.3분	6.8분
3.관찰/대기	(4)정비 상황 수시 확인 가능 비율▲	Volvo	90%	70%
	(5)당일 정비 완료율▲	Lexus	93%	81%
	(6)부품수급 문제 경험률 ▽	Lexus	7%	19%
	(7)부품대기기간▽	KG mobility	6.5일	12.1일
	(8)정비/수리기간▽	BMW	6.0일	7.2일
4. 정비 결과 확인	(9)정비/수리 결과 불만 제기율▽	Lexus	5%	9%
	(10)동일문제 재발 경험률▽	Lexus	3%	8%
5.비용 결제	(11)최근 정비/수리 비용▽	KIA	39만원	54만원
	(12)수리비 할인 경험률▲	Lincoln	37%	25%
6. 출고	(13) 무상 서비스 경험률▲	Volvo	79%	63%

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

■ AS Process별 1위 브랜드(시간·비용 항목)

(1) 전화 예약시 **렉서스**는 1.2회만에 예약에 성공해 2년 연속 제일 우수(평균 1.5회)
(2) 예약 후 대기 기간은 **KGM**이 3.2일로 가장 짧아 평균(9.5일)의 3분의1 수준임
(3) 사전 상담 대기 시간은 **토요타**(2.3분)가 가장 우수함(평균 6.8분)
(4) 정비 상황 수시 확인 가능 비율은 **볼보**(90%)가 1위임
(5) 당일 정비 완료율은 **렉서스**(93%)가 2년 연속 1위로 일본 브랜드의 강세 지속됨
(6) 부품 수급 문제(부품을 구하러 가거나 대기한 비율)도 **렉서스**(7%)가 제일 낮았음
(7) 부품 대기 기간은 국산 브랜드 **KGM**(6.5일)이 1위로, 평균(12.1일)의 절반 수준임
(8) 정비·수리 기간은 **BMW**가 6.5일로 제일 짧았음(평균 7.2일)
(9) 동일 문제 재발 경험률은 **렉서스**(3%)가 현저하게 낮음(평균 8%)
(10) 정비수리 비용은 **기아**(39만원)가 전체 평균(54만원)보다 15만원 저렴함
(11) 수리비 할인 경험률은 미국 브랜드 **링컨**(37%)이 차지함
(12) 무상 서비스 경험률은 **볼보**(79%)가 제일 높았음

■ KEY POINT_종합(시간·비용 항목)

- 고객의 시간·비용과 밀접한 12개 항목의 경험 중 렉서스가 5개에서 1위로 독보적
- 토요타(사전 상담 대시 시간 1위)를 포함하면 일본차 브랜드가 절반을 차지
- 볼보는 2개 항목 1위로, CSI 평가 우수 브랜드(올해 2위, 작년 1위)의 저력을 과시
- 국산 중에는 KGM이 시간 관련 2개 항목(예약 후 대기, 부품 대기)에서 1위
- 기아는 정비 비용이 가장 적게 든 브랜드로, 현대차그룹에서 유일하게 이름을 올림
- 고객 만족도와 상관관계가 가장 높은 시간·비용 항목의 서비스 개선이 중요함

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 이 자료의 모든 콘텐츠(문서, 분석 내용, 도표 등)에 대한 저작권은 (주)컨슈머인사이트에 있으며, 언론사의 기사 작성 목적에 한하여 인용 또는 보도할 수 있습니다. 그 외 모든 형태의 복제, 배포, 게시, 전시, 전송, 2차적 활용 등은 사전 서면 동의를 받은 경우에 한해 허용됩니다. 무단 사용 시 저작권법 등에 따른 법적 책임이 따를 수 있습니다.

문의/연락처

박승표	상무	02-6004-7661	sammy.park@consumerinsight.kr
유홍구	수석부장	02-6004-7681	yoohg@consumerinsight.kr
최현기	수석부장	02-6004-7614	choihk@consumerinsight.kr
정동운	부장	02-6004-7616	jungfw@consumerinsight.kr