

불만 없는 A/S 받는 법

미국 컨슈머리포트 조사 결과, 소비자들이 정비서비스 이용하며 느끼는 가장 큰 불만은 비싼 정비요금과 질 낮은 서비스인 것으로 나타났다. 이런 불만을 피하는데 필요한 요령 5가지를 제시하고, 이를 적극적으로 활용하라고 충고했다.

미국 컨슈머리포트가 매년 실시하는 “연례자동차조사(Annual Auto Survey)”에서 지난 1년간 정비소를 이용한 자동차 소유자들에게 정비서비스에 대해 만족하는지를 물었다. 응답자 5,400명 중 3/4은 그들이 이용한 정비소에 매우 만족했지만 27%는 불만이었다. 가장 큰 불만으로는 ‘비싼 정비요금’(38%)이 꼽혔고 다음으로 차가 ‘제대로 고쳐지지 않았다’로 28%에 달했다. 그 다음은 ‘수리시간’(21%), ‘동일문제 재발로 재방문’(18%) 등이었다.

정비에 불만인 이유/ 이용하던 정비소를 옮긴 이유	정비에 불만인 이유* %(순위)	정비소를 옮긴 이유** %(순위)
요금이 너무 비쌌다	38(1)	34(2)
제대로 고쳐지지 않았다	28(2)	50(1)
수리가 예상보다 오래 걸렸다	21(3)	19(5)
동일문제로 다시 방문해야 했다	18(4)	23(3)
견적보다 많은 비용이 나왔다	11(5)	19(5)
수리 후 차가 지저분해졌다	8	7
불필요한 부품이나 서비스를 팔았다	7	23(3)
불친절했다	6	19(5)
수리가 끝난 뒤에도 차를 돌려받는데 30분 이상 기다려야 했다	4	6
보증수리를 약속하지 않았다	4	7
(여성의경우)여자라는 이유로 부당한 이득을 취하려 했다	3	8
쿠폰이나 주기로 한 혜택을 제공하지 않았다	2	2
기타	21	23

* 1년 이내 정비 경험자 중 정비에 만족하지 못한 사람들의 응답

** 5년 이내 이용하던 정비소가 불만이어서 다른 정비소로 옮긴 경험이 있는 사람들의 응답

정비소에 대한 불만은 소비자로 하여금 발길을 끊게 만든다. 응답자 중 1/4에 가까운 사람들이 지난 5년간 다니던 정비소가 맘에 들지 않아 옮긴 적이 있었다. 다니던 정비소에 발길을 끊게 만든 가장 큰 이유로는 응답자의 1/2(50%)이 ‘제대로 고쳐지지

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

않았기' 때문이라고 답했다. 다음으로는 '비싼 요금'(34%), '동일문제 재발로 인한 재방문'(23%), '불필요한 부품 판매'(23%) 등이었다. 여성들의 30%는 여자라는 이유로 부당한 대우를 받았기 때문이라고 지적했다.

컨슈머리포트는 만족스런 정비를 받기 위해서는 다음과 같이 하라고 충고했다.

- 자기 차의 문제를 충분히 설명할 것.

문제가 발생했을 때 메모를 해두는 것도 방법이다. 가능하다면 접수할 때 뿐 아니라, 차를 수리할 정비사에게 직접 말해주는 것이 가장 좋다.

- 자기가 생각하고 내린 진단을 먼저 말하지 말 것

그 진단이 맞지 않을 수 있고, 수리 후 문제 증상이 고쳐지지 않았을 때 정비소가 변명할 핑계거리가 될 수도 있다.

- 시운전을 요구하라

진단하는 동안 문제가 나타나지 않을 땐 동승해서 시운전해줄 것을 요청하라. 차가 정지했을 때는 나타나지 않는 증상일 수도 있다.

- 사전 견적을 요청하라

그리고 수리하면서 그 보다 많은 비용이 발생할 것 같으면, 당신에게 확인 받도록 하라

- 과잉수리가 의심되면, 증거를 요구하라

점검이나 진단 결과가 의심스러울 경우에는 직접 그 부분의 문제점을 보여주며 설명해줄 것을 요구하라. 예를 들어 브레이크패드나 연결관 같은 것은 그 마모 상태를 육안으로도 쉽게 확인할 수 있다.

위 내용은 미국 ConsumerReports가 4월에 발표한 "High prices and poor repairs lead top car service gripes"에서 발췌한 것입니다.

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