

GM·Porsche, 美 초기품질 양산·고급부문 1위

- 美 GM 사상 처음으로 일본 브랜드들 앞서
- 현대·기아 공동 10위로 상위권 진입

J.D. Power의 미국 IQS(Initial Quality Study: 초기품질 조사) 평가에서 Porsche가 전체 33개 브랜드 중 1위를 차지했고, GM이 최초로 양산브랜드 중에서 1위를 차지했다. 현대와 기아는 작년 공동 18위에서 금년 공동 10위로 사이 좋게 상위권에 진입했다. GM은 전체 23개 차급 중 8개 차급에서 자사모델이 1위를 차지하는 최고의 성적을 내었고 현대·기아도 3개의 차급에서 1위를 차지하며 GM 다음으로 좋은 성적을 거뒀다.

J. D. Power의 2013년 초기품질조사는 2013년식 새 차 구입자(보유기간 평균 3개월) 83,000여명들을 대상으로 2013년 2월과 5월 사이에 온라인으로 조사했다. 2013년 초기품질 문제점 수의 산업평균은 100대당 평균 113건(수치가 적을수록 좋은 것임)으로 2012년의 평균 102건 보다 증가했으나, 이는 금년도에 설문 내용과 조사방법이 크게 변했기 때문이다. 이전 조사문항들이 고장 및 문제점이 있는가 없는가에 집중했던 반면, 개편된 문항들은 작동하는 방법과 과정이 간단하고 손쉬운 것인가에 초점이 맞춰 있다. 조사방법 또한 인쇄된 설문지를 이용한 우편조사에서 온라인을 통한 e-mail 조사로 완전히 바뀌었다.

브랜드별 성적을 보면 33개 브랜드 중에서 Porsche가 100대당 문제점 수 80건으로 1위를 차지했고 그 뒤를 GMC(90건), Lexus(94건), Infiniti(95건), Chevrolet(97건)가 따랐다.

GM은 산하 4개 브랜드가 평균 98건을 기록하면서(GMC 90건, Chevrolet 97건, Cadillac 108건, Buick 109건) 양산브랜드 중에서는 최초로 일본차를 제치고 1위를 차지했으며, 평균 100건 이하의 문제점을 기록한 유일한 양산 제조사가 되었다. GMC는 승용차 아닌 경트럭과 SUV 전문브랜드로서는 사상 최초로 2위에 오르는 기염을 토했다. 다양한 산하 브랜드들을 4개로 통폐합하고 품질향상을 위해 전력투구한 결과라고 할 수 있다.

전년도에 100대당 107건으로 공동 18위였던 현대와 기아는 올해 106건으로 공동 10위를 기록하며 상위권에 진입했다. 특히 기아는 Soul과 Sportage 2개의 브랜드가 각각의 차급에서 1위를 차지하는 좋은 성적을 내었다. 현대는 Genesis 가 고급중형에서 1위, Accent, Sonata, Grandeur (현지명 Azera) 가 각각의 차급에서 2위를 차지했다.

For more Information

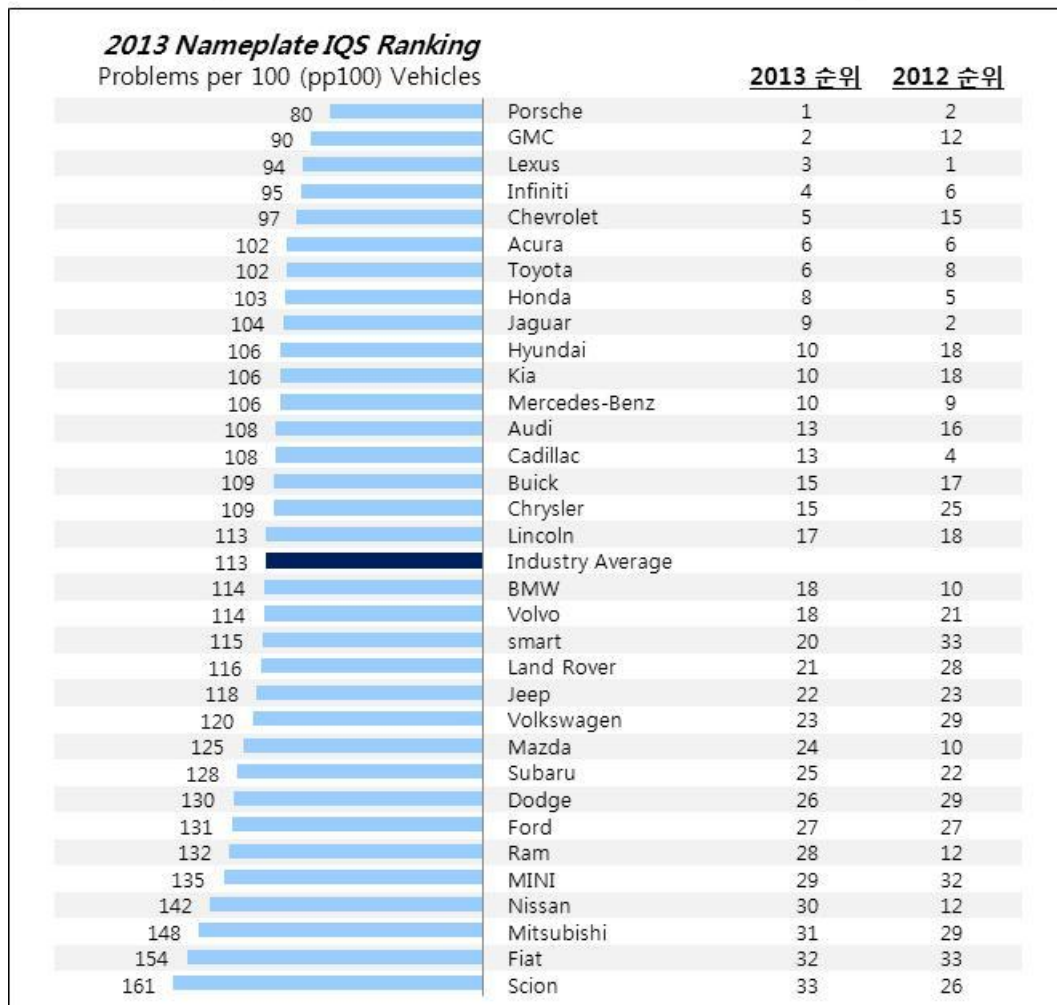
문의: 이견호 상무 Tel. 02) 6004-7622 Mobile. 017-225-1291 Fax 02) 543-5984 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

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

Date of Issue: Jun. 26, 2013

독일의 프리미엄 브랜드는 전반적으로 전년도와 비슷하게 중위권에 머무르는 성적을 보였다. Benz는 10위, Audi는 13위, BMW는 18위에 랭크 되어 초기품질 문제에 있어서는 평범한 수준임을 드러냈다.

J.D.Power and Associates
2013 U.S. Initial Quality StudySM (IQS)



일본차는 금년도에는 전체 23개 차급 중에서 9개의 최우수모델과, Top10 브랜드 중 5자리를 차지했지만 작년도에 비하면 다소 부진한 결과다. 특히 Toyota의 Scion, Mitsubishi, Nissan은 최하위권에 머물렀다.

2013년 조사결과 중, 몇 가지 중요한 발견은 다음과 같다.

첫째는 소비자들의 불만을 탐지하는 조사의 관점이 변화하고 있다. 이전에는 기능이나 부품의 고장 등 제조상의 결함이 주요 관심사항이었으나, 자동차의 하드웨어적

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

인 품질이 현저히 개선되면서 이러한 결함이나 고장은 점차 찾기 어려워지고 있다. 반면에 사용상의 문제점이나 불편함 등 자동차 설계에서 비롯된 문제점의 비중이 커지고 있다. 예를 들면, 어떤 부분이 설계된 대로 잘 작동한다고 하더라도, 사용자가 이를 이해하거나 사용하기 어렵다면 이를 문제점으로 보는 것이다. 이러한 설계상의 문제점은 제조상의 결함과 달리 고치기가 거의 불가능하다는 과제를 안고 있다. 금년도에 지적된 문제점 중 2/3가 이런 설계상의 문제점들이었고, 그 중 9%만이 A/S를 받았고, A/S를 받은 차들 중에서 13%만이 문제가 해결되었다는 어려움이 있다.

둘째는 신모델 (All new model, Full model change)의 품질이 기존모델보다 떨어진다는 사실이 다시 한번 확인되었다. 2013년에 변경된 조사문항과 방법의 영향으로 문제점이 늘어난 브랜드는 Nissan, Ram, Cadillac 이었는데 이들은 모두 신모델이나 리디자인 모델을 출시한 브랜드들이었다. 반면에 크게 선전한 브랜드는 현대-기아를 포함해 Smart, Chevrolet, GMC, Chrysler 등이었는데, 이들은 모두 신모델이 거의 없었던 브랜드들이다. 일반적으로 새로운 모델은 기존모델에 비해서 더 많은 문제점을 가지고 있다고 조사되고 있다([자동차리포트 12-40 '국산차 품질, 이대로는 수입차 못 따라간다'](#)) ([자동차리포트 10-14호 '새로 나온 차, 살까? 지켜볼까?'](#)). 비록 GM이 올해 가장 좋은 성적을 거두었지만 금년 중에 많은 신모델 출시를 앞두고 있기 때문에 내년도 성적이 좋으리라고는 장담하기 어렵다.

조사방법의 변화에 대한 적응도 중요하다. 많은 자동차회사들이 J.D. Power의 오프라인 우편조사에 익숙하고 나름의 대응책을 갖고 있지만, 온라인 우편조사는 이와 전혀 다르다. 가장 대표적인 자료수집 방법으로 공인된 온라인 조사에 대한 이해와 대응이 필요하다.

위 기사 내용은 J.D. Power가 6월 20일 발표한 2013 IQS 보도자료와 2012 IQS 자료에서 발췌한 것 입니다.

문의: 이건호 상무 T:02-6004-7622 e-mail: leekh@mktinsight.co.kr

Copyright © Marketing Insight All right reserved.

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