

독일의 자동차 만족도 1위는 Volvo

- 일본브랜드 선전하고, 독일브랜드는 체면유지
- 현대·기아는 산업평균 이하의 저조한 성적

자동차 원조 강국 독일에서 실시된 J.D. Power의 2013 독일 자동차만족도조사(2013 Germany Vehicle Ownership Satisfaction Study)에서 일본 브랜드들이 상위권을 차지한 반면, 독일 브랜드들은 중상위권에 머물렀다. 25개 브랜드 중의 1위는 2년만에 정상에 복귀한 Volvo였으며, 기아는 중하위권 현대는 하위권에 머물렀다. 독일 소비자들은 자동차를 사용하면서 느끼는 체험가치를 가장 중요시하는 것으로 나타났다

'2013 독일 자동차만족도조사'는 자동차를 1~2 년 사용한 소비자(2010 년 1 월부터 2011 년 12 월 사이 새 차 구입) 1 만 8 천여명을 대상으로 한 조사로 온라인으로 자료를 수집했다. 만족도는 자동차의 '품질 및 신뢰성', '체험가치', '서비스 만족도', '유지비용'의 4 개 부문에 대한 평가로 구성되어 있다. J.D. Power 는 4 개 부문이 고객만족도에 미치는 영향력은 체험가치가 27%로 가장 높고, 그 다음은 유지비용(25%), 품질 및 신뢰성(24%), 서비스만족도(23%)의 순이라고 했다.

이번 조사는 총 25개 자동차 브랜드를 대상으로 했으며 Volvo가 832점을 획득하며 2년만에 1위를 탈환했다. Toyota, Mazda, Mitsubishi, Honda 등의 일본 브랜드들은 전년에 이어 계속 상위권(2위~6위)에 포진하며 높은 고객만족도를 과시했다. 독일 토종 브랜드들은 3위를 차지한 Benz외에는 중상위권(8위~11위)에 머물며 안마당에서 체면을 유지했다.

Kia 는 전년(17 위)에 이어 중하위권(15 위)에 머물 반면 Hyundai 는 전년도 중위권(12 위)에서 가장 큰 하락세를 보이며 하위권(20 위)으로 떨어졌다.

차급별로 우수모델을 찾는 평가에서 일본모델들은 전체 8 개 차급 중 5 개 차급에서 1 위를 차지하며 강세를 나타냈다. 나머지 3 개 타이틀은 Volkswagen, Volvo, Opel 등의 유럽모델들이 차지했다. 차급별 비교에서 예상외로 부진한 브랜드는 BMW 였다. BMW 는 8 개 차급의 Top3, 총 24 개의 우수모델에 1 개의 모델도 진입시키지 못했으며, 브랜드 만족도에서도 일본브랜드들보다 낮은 평가를 받았다.

브랜드 만족도 1 위를 차지한 Volvo 는 품질과 신뢰성, 체험가치 부문에서 높은 만족도를 보였으며 모델별 평가에서도 V70 / XC70 이 Large & Luxury 에서 1 위를 차지했다.

이번 조사의 특징적인 발견의 하나는 독일자동차 소비자에 있어 체험가치와 유지비용이 전체 만족도에 영향을 가장 크게 미치는 요인으로 나타난 점이다. 또

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

하나의 발견은 고급브랜드와 양산브랜드간의 차이점이다. 독일의 고급브랜드 소비자는 안전성, 완성품질, 이미지, 안락성, 스타일 등 추상적인 개념들을 더 중시하고 있다. 반면에, 양산브랜드 소비자들은 실용적인 요소들인 구입조건이나 연비에 더 무게를 두는 것을 알 수 있다.

J.D.Power
2013 Germany Vehicle Ownership Satisfaction StudySM (VOSS)

VOSS Manufacturer Index Ranking (Based on a 1,000-point scale)		2013 순위	2012 순위
832	Volvo	1	8
816	Toyota	2	2
810	Mercedes-Benz	3	1
808	Mazda	4	4
807	Mitsubishi	5	3
806	Honda	6	11
798	Škoda	7	7
798	Volkswagen	7	5
794	Audi	9	8
793	Nissan	10	14
790	BMW	11	5
789	Study Average		
785	MINI	12	-
781	Seat	13	13
781	Suzuki	13	18
778	Kia	15	17
778	Renault	15	16
775	Ford	17	10
775	Opel	17	14
773	Citroën	19	23
772	Hyundai	20	12
771	Smart	21	20
767	Dacia	22	22
761	Peugeot	23	19
737	Chevrolet	24	25
733	Fiat	25	21

주: 판매량이 적은 모델들은 제조사 평균에서 제외됨.
 Alfa Romeo 와 Porsche 는 조사에 포함되었으나 사례수가 적어 순위에서 제외됨.

위 기사 내용은 J.D. Power가 6월 27일 발표한 2013 Germany VOSS 보도자료와 2012 Germany VOSS 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