

Porsche, 자동차 제품만족도(美) 9년 연속 1위

- 자동차 제품만족도, 고가-고급 브랜드가 높아
- 독일 프리미엄 브랜드 선전, 일본 양산브랜드 부진

자동차의 성능·기능·디자인에 대한 만족도를 측정하는 J.D.파워의 APEAL (Automotive Performance, Execution and Layout Study) 조사에서 Porsche 가 9 년 연속 정상을 차지했다. 양산브랜드 중에서는 Chrysler Dodge 의 경트럭 부문인 RAM 이 가장 좋은 성적을 거뒀으며, 전체 모델 중 1 위는 Land Rover 의 Range Rover 였다. 차급별 우수모델로는 GM 과 Volkswagen 의 모델들이 다수 선정 되었다. 현대·기아는 전체적으로는 중위권이었으나 양산브랜드만을 따지면 상위권에 속했다.

새 차를 구입한지 90 일 이내인 보유자 8 만 3 천명에게 그 차의 성능·기능·디자인 등의 77 개 측면에 대해 어느 정도 만족하는지를 온라인 조사를 통해 물어(2013 년 2 월~5 월) 1,000 점 만점으로 평가했다. 그 결과 Porsche 가 884 점으로 33 개 브랜드 중에 1 위를 했고, 그 뒤를 Audi (857 점), BMW (854 점), Land Rover (853 점), 그리고 Lexus 와 Mercedes-Benz (각각 847 점)가 따랐다. 미국브랜드로서는 Cadillac 이 841 점으로 가장 좋은 성적을 거뒀다.

Top10 모두를 프리미엄 브랜드가 석권했으며, 프리미엄 브랜드의 평균은 844 점으로 양산 브랜드 786 점과는 큰 차이가 있었다. 미국 소비자들이 구입 후 사용하면서 느끼는 제품에 대한 만족도는 비싼 차들이 높음을 알 수 있다. 지불한 돈 만큼 만족도도 큼을 보여준다.

양산브랜드 중에서는 Chrysler Dodge 의 경트럭 브랜드인 RAM 이 817 점으로 가장 좋은 성적이었고 Volkswagen (809 점), MINI (801 점), Buick (800 점), Kia (797 점), Hyundai(792 점)가 그 뒤를 이었다. 기아와 현대는 작년 보다 소폭 상승하며 21 개 양산 브랜드 중 5 위-6 위에 올라 상위권에 사이 좋게 진입했다.

반면 일본의 양산브랜드는 작년에 이어 초라한 성적을 거뒀다. Toyota(28 위)를 비롯해 Mazda, Subaru, Scion, Mitsubishi 등이 최하위권(27 위~32 위)에 몰렸다.

GM 은 지난달에 발표된 초기품질 (IQS)에서 좋은 성과를 거둔데 이어 이번 APEAL 에서 Chevrolet 브랜드의 선전으로 품질에 대해 자신감을 갖게 됐다. Chevrolet 는 23 개 차급별 평가에서 Sonic(한국명 Aveo), Avalanche, Volt 3 개의 모델이 1 위를 차지하는 가장 좋은 성적을 보였다. 단일브랜드가 아닌 제조사 전체로 보면 Porsche, Audi 등을 거느린 Volkswagen 그룹이 전체 차급 중 5 개의 차급에서 1 위를 차지해 가장 좋은 성적을 거뒀으며, 200 개가 넘는 개별 모델 중 가장

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

높은 점수는 Land Rover 의 Range Rover 가 차지했다.

올해로 18 번째를 맞는 J.D.파워의 APEAL 조사는 초기품질조사(IQS)와 대척점에 있다. 초기품질조사가 새 차 구입 후 3 개월 동안 경험한 문제점(Things Gone Wrong)의 수를 카운트하는데 반해, APEAL 은 같은 기간 동안 사용하면서 얼마나 좋게 느꼈는지(Thing Gone Right)를 평가한다. APEAL 을 흔히 '상품성'이라고 부르나 조사내용은 실제 '체험한 가치나 만족'을 다룬다는 점에서 '미래가치'의 의미를 가진 상품성과는 거리가 있다. 따라서 '제품만족도' 또는 '체험가치'라는 명칭이 적당하다.

APEAL 조사는 차량에 대한 만족도를 측정한다는 점에서 큰 가치가 있지만 논란 역시 적지 않다. 성능·기능·디자인의 77 개 측면에 대한 평가가 소비자에게 매우 어렵고 지루할 뿐 아니라, 평가 결과가 차량 가격과 비례하는 경향이 뚜렷하다는 제한점이 있다. 따라서 저가 소형차에 불리한 결과가 나오는 경향이 있는데, 이번 조사 결과도 이를 확인해 주고 있다. 착한 가격과 뛰어난 품질(IQS 점수)로 이름난 일본 브랜드들이 제품만족도에서는 맥을 추지 못하는 이유이기도 하다. APEAL 조사가 '가격 대비 가치'라는 차원을 제대로 반영하지 못하는 한계점이 있다는 점을 알고 조사결과를 볼 필요가 있다.

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

J.D.Power 2013 U. S. Automotive performance, Execution and Layout (APEAL) StudySM

2013 APEAL Nameplate Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

		2013 순위	2012 순위
884	Porsche	1	1
857	Audi	2	4
854	BMW	3	3
853	Land Rover	4	6
847	Lexus	5	6
847	Mercedes-Benz	5	5
841	Cadillac	7	8
839	Jaguar	8	2
835	Lincoln	9	11
831	Infiniti	10	8
817	Ram	11	15
812	Volvo	12	14
811	Acura	13	10
809	Volkswagen	14	13
801	MINI	15	11
800	Buick	16	20
797	Kia	17	18
795	Overall Industry Average		
792	Hyundai	18	20
791	Honda	19	25
790	Ford	20	16
790	Nissan	20	27
788	Chevrolet	22	24
787	Dodge	23	19
784	Chrysler	24	17
784	GMC	24	22
781	Fiat	26	28
778	Scion	27	29
776	Mazda	28	26
776	Toyota	28	22
763	Jeep	30	29
756	Subaru	31	31
749	Mitsubishi	32	32
739	Smart	33	32
844	Premium Average		
786	Non-Premium Average		

출처: J.D.Power 2012/2013 U.S. Automotive Performance, Execution and Layout (APEAL) StudySM

위 기사 내용은 J.D. Power가 7월 24일 발표한 2013 APEAL 보도자료와 2012 APEAL 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