

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 1월 7일(월) (총 3쪽)	담당부서	정보교육국 서비스비교팀
		담당자	강병모 팀장 (043-880-5721) 조광희 조사관 (043-880-5937)

자동차 서비스센터 소비자만족도, ‘시설 이용 편리성’ 높고, ‘사이트·앱 정보 유용성’은 낮아

자동차 서비스센터는 소비자들이 자동차를 선택하는데 중요한 요소이나 이를 객관적으로 비교할 수 있는 정보는 부족한 실정이다.

이에 한국소비자원(원장 이희숙)은 시장점유율 상위 11개(국산 5개, 수입 6개) 업체의 자동차 서비스센터에 대한 소비자만족도 및 피해구제 접수 현황을 분석했다.

소비자만족도는 자동차 서비스센터 이용자 1,268명을 대상으로 서비스 품질, 서비스 상품, 서비스 호감도 3개 부문으로 나누어서 평가했다.

【 조사개요 】

- **조사대상** : 기아자동차, 르노삼성, 쌍용자동차, 한국GM, 현대자동차, Audi, BMW, Ford, Lexus, Mercedes Benz, Volkswagen(가나다 순)
- **설문조사** : 조사대상 업체 자동차 서비스센터를 이용한 경험이 있는 성인 1,268명을 대상으로 온라인 설문조사(18.10.15.~10.24.)
- **분석개요** : 5점 리커트 척도, 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±2.5%p, 종합만족도는 부문별 가중 평균 적용

□ 국산·수입차 서비스센터 모두 ‘시설 이용 편리성’ 만족도 가장 높아

자동차 서비스센터 서비스의 일관성, 전문성, 고객 대응 등 서비스 품질에 대한 만족도는 국산차 서비스센터의 경우 평균 3.77점이었고, 업체별로는 르노삼성 3.87점, 한국GM 3.77점, 쌍용자동차 3.75점 등의 순이었다. 수입차 서비스센터는 평균 3.72점으로, 업체별로는 Lexus 3.93점, Mercedes Benz 3.86점, Ford 3.80점 등의 순이었다.

서비스 상품 만족도는 시설 이용 편리성, 점검절차 및 비용의 적절성, 사이트·앱 정보유용성 3개 요인으로 평가했는데, 국산·수입차 서비스센터 모두 시설 이용 편리성 만족도가 각각 3.71점과 3.88점으로 높은 반면, 사이트·앱 정보

유용성 만족도는 3.29점으로 낮았다. 국산차 서비스센터의 경우 르노삼성이 모든 요인에서 만족도가 상대적으로 높았고, 수입차 서비스센터는 Lexus가 점검절차 및 비용의 적절성에서, Mercedes Benz가 시설 이용 편리성에서 만족도가 상대적으로 높았다.

소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정을 평가한 서비스 호감도는 국산차 서비스센터의 경우 르노삼성 3.69점, 쌍용자동차 3.62점 등의 순이었으며, 수입차 서비스센터는 Lexus 3.76점, Mercedes Benz 3.63점 등의 순이었다.

서비스 품질, 서비스 상품, 서비스 호감도 3개 부문을 총체적으로 평가한 종합 만족도는 국산차 서비스센터가 평균 3.60점, 수입차 서비스센터가 평균 3.54점 이었고, 업체별로는 Lexus 3.81점, 르노삼성 3.72점 등이었다.

[국산차 및 수입차 서비스센터 소비자만족도]

(단위 : 점 / 5점 만점 기준)

국산차	서비스* 품질	서비스 상품			서비스** 호감도	종합 만족도
		시설 이용 편리성	점검절차 및 비용의 적절성	사이트·앱 정보유용성		
르노삼성	3.87	3.82	3.57	3.38	3.69	3.72
쌍용자동차	3.75	3.66	3.52	3.26	3.62	3.60
현대자동차	3.74	3.74	3.54	3.28	3.57	3.59
한국GM	3.77	3.67	3.52	3.21	3.52	3.56
기아자동차	3.74	3.67	3.46	3.33	3.51	3.54
평균	3.77	3.71	3.52	3.29	3.58	3.60

수입차	서비스* 품질	서비스 상품			서비스** 호감도	종합 만족도
		시설 이용 편리성	점검절차 및 비용의 적절성	사이트·앱 정보유용성		
Lexus	3.93	3.95	3.64	3.52	3.76	3.81
Mercedes Benz	3.86	4.06	3.43	3.43	3.63	3.67
Ford	3.80	3.80	3.43	3.28	3.59	3.61
BMW	3.67	3.87	3.24	3.25	3.51	3.48
Audi	3.61	3.91	3.24	3.20	3.48	3.43
Volkswagen	3.47	3.70	2.96	3.03	3.28	3.21
평균	3.72	3.88	3.32	3.29	3.54	3.54

* 자동차 서비스센터 서비스의 일관성, 전문성, 고객 대응 등

** 소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정에 대한 평가로 긍·부정의 빈도 측정

□ 피해구제 합의율은 BMW, Mercedes Benz가 상대적으로 높아

한편, 최근 3년간('15년~'17년) 한국소비자원에 접수된 11개 자동차 서비스센터 관련 피해구제 신청건수는 총 916건으로, 등록대수 10만 대당 건수는 현대자동차가 1.4건으로 가장 적었고, 다음으로 Lexus, 기아자동차 등의 순이었다.

피해구제 접수사건 중 환급, 배상, 계약해제 등 보상 처리된 사건의 비율(이하 합의율)은 BMW와 Mercedes Benz가 각각 66.7%, 57.8%인데 비해 Audi(38.2%), 쌍용자동차(49.0%)의 합의율은 상대적으로 낮게 나타났다.

[피해구제 접수 현황]

(단위 : 건, 대)

구분	최근 3년간 피해구제 신청건수(A)	2017년 말 기준 등록대수 ¹⁾ (B)	등록대수 10만 대당 건수(A/B)
현대자동차	141	9,764,965	1.4
Lexus	2	89,608	2.2
기아자동차	143	6,056,568	2.4
르노삼성	121	1,503,853	8.0
쌍용자동차	104	1,164,771	8.9
한국GM	164	1,666,169	9.8
Ford	14	72,186	19.4
BMW	66	322,579	20.5
Mercedes Benz	64	303,061	21.1
Audi	34	152,147	22.3
Volkswagen	63	164,977	38.2


[피해구제 합의율]

(단위 : %)

구분	합의율
BMW	66.7
Mercedes Benz	57.8
Ford	57.1
한국GM	56.7
현대자동차	56.7
기아자동차	55.2
Volkswagen	54.0
르노삼성	52.1
Lexus	50.0
쌍용자동차	49.0
Audi	38.2
계	55.0

1) (자료) 한국자동차산업협회 제작사별 차종별 등록현황 자료 및 국토교통부 등록된 차량대수

한국소비자원은 이번 조사 결과를 관련 사업자와 공유하고 취약부문에 대한 개선을 요청했으며, 앞으로도 소비자의 합리적 선택 및 서비스 품질 향상을 지원하기 위해 서비스 비교 정보를 지속적으로 제공할 예정이다.

	<p>위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. www.kca.go.kr</p>	
---	---	---