

기관	컨슈머인사이트	이메일	sammy.park@consumerinsight.kr
문의	박승표 상무	연락처	02) 6004-7661
배포일	2024년 11월 6일(수) 배포	매수	총 4매

■ 제24차(23-24년도) 연례 자동차기획조사 리포트 ⑦ 초기품질(TGW-i)

전기차 초기품질 문제점 수, 내연기관의 1.6배 '그대로'

- 구입 1년 이내 초기품질 문제점 수 작년과 거의 비슷
- 전기차 100대당 190건으로 내연기관차보다 71건 많아
- 구동계 제외한 11개 부문 모두에서 전기차가 문제 많아
- 가장 취약한 부문은 배터리지만 작년보다는 차이 줄어
- 소음·잡소리, 타이어 부문 문제점 수는 오히려 증가

○ 전기차의 초기품질 문제점 수가 소폭 감소했으나 여전히 내연기관차의 1.6배에 달했다. 전기차는 총 12개 비교 부문 중 구동계(전기모터 vs 엔진·변속기)를 제외한 11개 부문에서 내연기관차보다 문제점이 더 많았다. 초기품질 문제 개선 노력이 절실하다.

□ 자동차 리서치 전문기관 컨슈머인사이트가 2001년 시작해 올해 제24차를 맞은 '연례 자동차 기획조사(매년 7월 10만명 대상)'에서 새차 구입 후 1년 이내('23년 7월~'24년 6월 구입)인 소비자에게 그간 경험한 문제점을 물었다. 그 응답값을 기초로 '100대당 문제점 수(PPH : Problems Per Hundred)'를 산출, 초기품질(TGW-i : Things Gone Wrong-initial) 지수를 만들고 전기차와 내연기관차별로 비교했다. 초기품질 평가 부문은 총 12개였으며, 측정 항목은 내연기관 185개, 전기차 172개로 구성돼 있다.

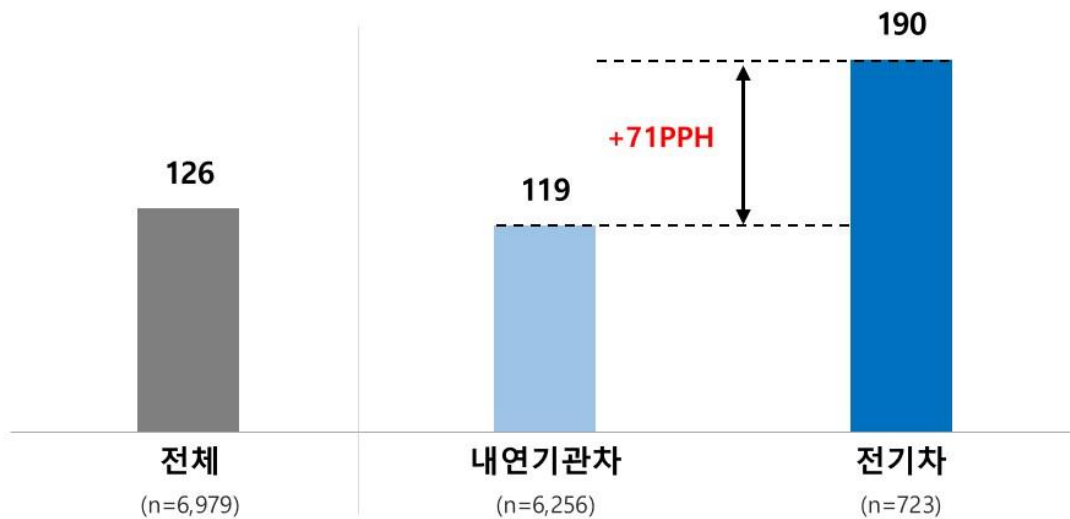
■ 전기차 이용자 과반수 품질 문제 경험

○ 올해 조사 결과 구입 1년 이내 자동차의 평균 PPH는 126이었다. 전기차(190 PPH)가 내연기관차(119 PPH)보다 71 PPH 더 많았다[그림]. 전기차는 100대당 190건, 내연기관차는 119건의 품질 문제를 소비자가 경험했음을 뜻한다. 전기차는 작년 대비 소폭 감소(-

3 PPH), 내연기관차는 소폭 증가(+2 PPH)해 차이를 좁혔으나(76 PPH→71 PPH) 여전히 전기차가 내연기관차의 1.6배에 달했다(참고. [전기차 초기품질 문제점 수, 내연기관차의 1.6배](#) '23.11.08). 전기차 이용자 과반수(55%)가 품질 문제를 경험해 내연기관차(38%)의 1.4배였던 것도 작년과 동일했다.

[그림] 내연기관 vs 전기차 초기품질(TGW-i) 비교

[Base: 지난 1년 이내 새차 구입자, 단위: 100대 당 문제점 수(PPH)]



Q. 그 차를 쓰시며 경험한 고장과 문제점에 대해 여쭙겠습니다. 총 13개 부문으로 이루어진 고장과 문제점들 중 구입 이후 지금까지 직접 경험해 보신 적이 있는 것들을 모두 표시해 주시기 바랍니다.

*PPH(Problems Per Hundred) : 자동차 100대 당 문제점 수로, 숫자가 작을수록 품질이 우수함을 뜻함

■ 전기차 품질 설계 전반적으로 검토해야

○ 전기차의 부문별 문제점 수는 전기장치·액세서리(33.5 PPH), 소음·잡소리(31.7 PPH), 온도조절·환기장치(17.4 PPH) 순으로 많았다. 반면 내연기관차는 구동계(18.6 PPH), 전기장치·액세서리(18.4 PPH), 소음·잡소리(17.8 PPH) 순이었다[표]. 특기할 만한 사항은 총 12개 부문 중 구동계를 제외한 11개 부문 모두에서 전기차의 문제점 수가 내연기관차보다 많았다는 점이다. 흔히 전기차는 구조가 간단하고 부품 수도 크게 적어 고장 날 것이 거의 없다고 한다. 실제 고장은 어떨지 모르지만 소비자가 체감하는 문제점은 전기차가 훨씬 더 많다는 것이 거듭 확인되고 있다.

[표] 전기차 vs 내연기관차 부문별 초기품질 문제점 수(PPH) 비교

[Base: 지난 1년 이내 새차 구입자, 단위 : 100대 당 문제점 수(PPH)]

구분	2024년				2023년			
	100대당 문제점 수(순위)		GAP	배수	100대당 문제점 수(순위)		GAP	배수
	전기	내연	전기-내연	전기/내연(배)	전기	내연	전기-내연	내연/전기(배)
전기장치.액세서리	33.5 (1)	18.4 (2)	15.1	1.8	36.2	16.6	19.6	2.2
소음.잡소리	31.7 (2)	17.8 (3)	13.8	1.8	30.2	19.8	10.4	1.5
온도조절.환기장치	17.4 (3)	7.6 (6)	9.8	2.3	16.9	9.1	7.8	1.9
오디오.비디오시스템	15.8 (4)	15.5 (4)	0.3	1.0	18.8	12.5	6.3	1.5
핸들.조향장치	15.0 (5)	8.5 (5)	6.5	1.8	16.6	9.1	7.6	1.8
내장.인테리어	15.0 (6)	7.1 (9)	7.8	2.1	12.6	7.1	5.5	1.8
차체.도장.물딩.누수	13.9 (7)	7.4 (7)	6.5	1.9	13.8	8.5	5.3	1.6
시트.안전벨트	12.7 (8)	5.6 (10)	7.1	2.3	8.9	5.6	3.3	1.6
브레이크	11.5 (9)	7.3 (8)	4.2	1.6	15.3	7.9	7.3	1.9
배터리*	9.6 (10)	2.3 (12)	7.4	4.3	10.9	1.5	9.5	7.4
구동계**	7.8 (11)	18.6 (1)	-10.8	0.4	8.3	17.2	-8.9	0.5
타이어	6.3 (12)	2.7 (11)	3.6	2.4	4.7	2.4	2.4	2.0
문제점 경험률 (% , 배)	55	38	17	1.4	52	37	14	1.4

*전기차는 '고전압 배터리(8.3 PPH)', 저전압 배터리(1.4 PPH)임

**전기차는 '전기모터 등', 내연기관차는 '엔진(13.0 PPH)' '변속기(5.6 PPH)'임.

○ 두 차종 간 문제점 수 차이가 가장 큰 부문은 전기장치.액세서리로 전기차가 15.1 PPH 많았다. 이어 소음.잡소리(+13.8 PPH), 온도조절.환기장치(+9.8 PPH), 내장.인테리어(+7.8 PPH) 순이었다. 이들 중 어느 것도 전기차이기 때문에 내연기관차보다 문제가 많을 수 있다고 판단되는 것은 없다. 이는 전기차의 품질을 설계함에 있어 소비자가 지각하는 체험품질에 대한 고려가 충분하지 않았음을 시사한다.

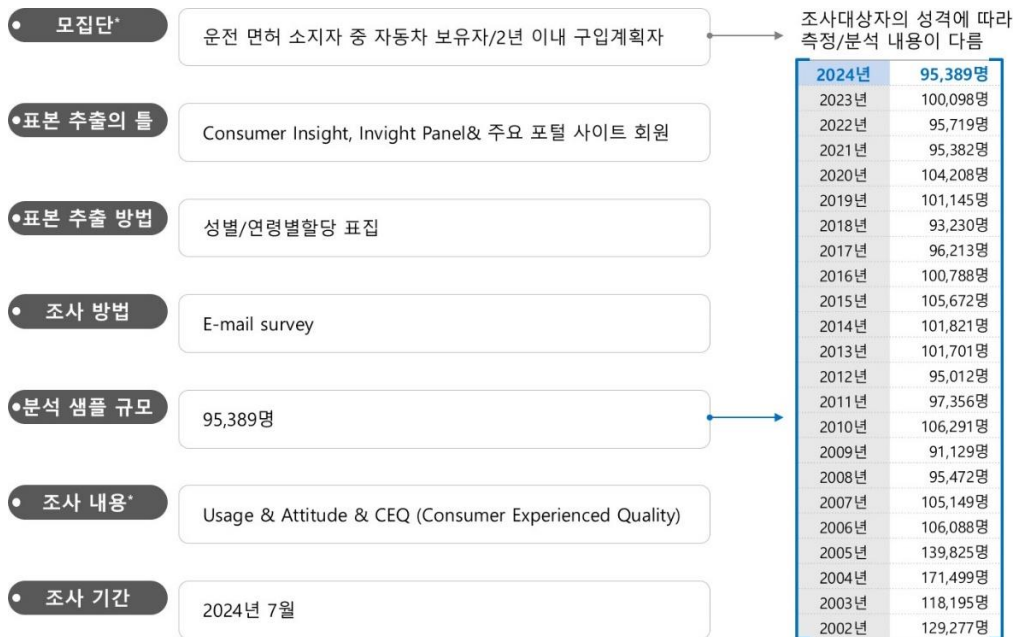
○ 특히 소음.잡소리(정숙성)는 전기차가 훨씬 우위에 있을 것으로 예상되는 분야임에도 역설적으로 더 많은 문제점이 지적되고 있다. 전기차 구동계의 탁월한 정숙성이 바람소리, 타이어 소음, 저속구간의 진동 등에 더 민감하게 만들기 때문으로 볼 수 있다. 고장.결함을 떠나 소비자가 체감하는 문제점은 전기차가 훨씬 더 많다는 점에 주목하고, 전기차의 품질 설계와 개선에 이를 적극 반영하는 접근이 절실하게 요구된다.

컨슈머인사이트는 **비대면조사에 효율적인** 대규모 온라인패널을 통해 자동차, 이동통신, 쇼핑/유통, 관광/여행, 금융 등 다양한 산업에서 요구되는 전문적이고 과학적인 리서치 서비스를 제공하고 있습니다. **다양한 빅데이터를 패널 리서치 데이터와 융복합 연계**하여 데이터의 가치를 높이고 이를 다양한 산업에 적용하는 데 집중하고 있습니다. 특히 최근에는 **100% 모바일 기반으로 전국민 표본 대표성**을 가진 조사 플랫폼 '국대패널'을 론칭하고 **조사업계 누구나 사용할 수 있도록 개방**했습니다.

이 조사결과는 자동차전문 리서치회사 컨슈머인사이트가 2001년 시작한 표본규모 10만의 초대형 '연례 자동차 기획조사'의 제24차 조사(2024년 7월 실시)로부터 나온 것입니다.

◆ **참고 : 「컨슈머인사이트」 '연례 자동차 기획조사' 개요 :**

「컨슈머인사이트」는 2001년부터 매년 7월 10만명의 자동차 소비자를 대상으로 자동차 연례기획조사(Annual Automobile Syndicated Study)를 아래와 같은 설계로 수행해 오고 있음.



Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 이 자료의 저작권은 (주)컨슈머인사이트에 있으며 언론사의 직접 인용 보도 외의 목적으로 사용할 수 없습니다. 그 밖의 인용 및 재배포는 컨슈머인사이트와 사전 협의를 거쳐 서면 승낙을 받은 경우에 한합니다.

For-more-Information

박승표 상무	Sammy.park@consumerinsight.kr	02)6004-7661
정동운 부장	jungdw@consumerinsight.kr	02)6004-7616