

기관	컨슈머인사이트	이메일	sammy.park@consumerinsight.kr
문의	박승표 상무	연락처	02) 6004-7661
배포일	2024년 10월 10일(목) 배포	매수	총 5매

■ 제24차(23-24년도) 연례 자동차기획조사 리포트② 품질(TGW) 평가

토요타·렉서스, 초기품질·내구품질 모두 1, 2위 독식

국산 브랜드 중에는 제네시스가 두 분야 모두 최고 평가

초기품질(새차 구입 1년 이내 : '23년 7월 이후 구입)

토요타, 한 집안 렉서스 따돌리고 2년 연속 1위

제네시스는 한 계단 상승해 톱3에 첫 진입

1~2위 토요타그룹, 3~5위 현대차그룹이 장악

내구품질(새차 구입 후 평균 3년 경과 : '21년 구입)

8연속 1위 렉서스 약세 틈타 토요타가 선두 약진

볼보자동차·BMW·폭스바겐 등 유럽계 차상위 포진

국산 브랜드는 제네시스·현대차 순위권 동시 진입

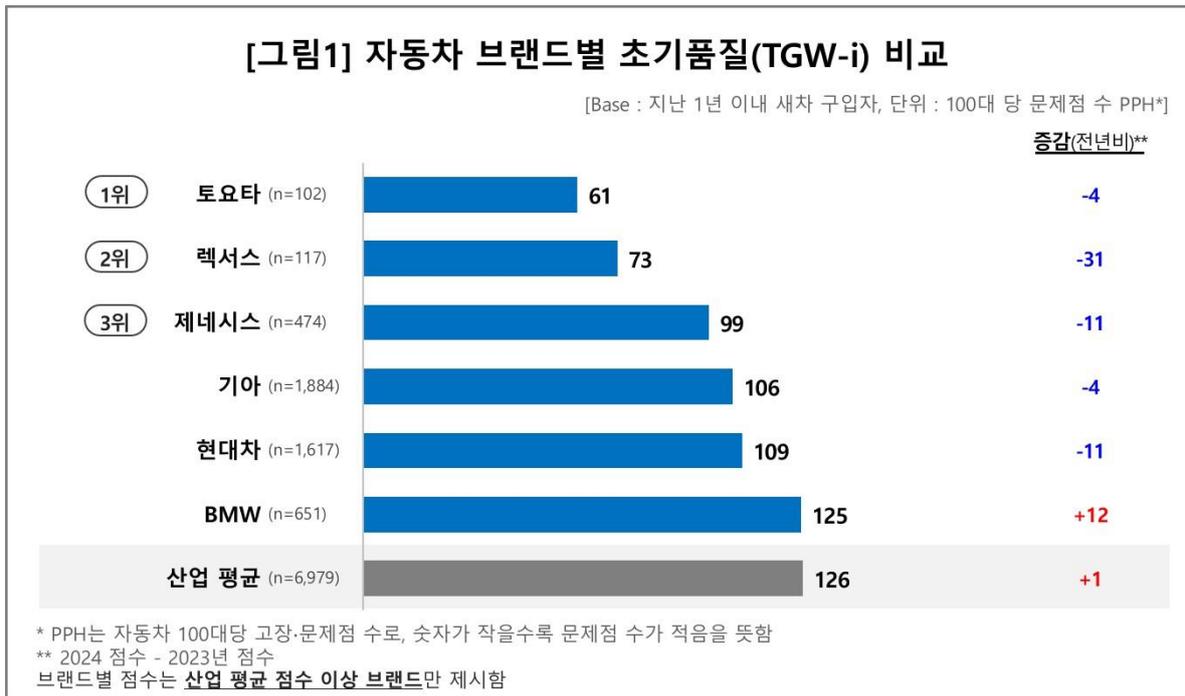
○ 자동차 품질(TGW) 관련 소비자 체험 평가에서 토요타가 초기품질(TGW-i), 내구품질(TGW-d) 양대 분야를 석권했다. 한 집안 브랜드인 렉서스는 각각 2위에 올랐고, 국산차 중에는 유일한 프리미엄 브랜드 제네시스가 두 분야 모두 가장 높은 평가를 받았다.

□ 자동차 리서치 전문기관 컨슈머인사이트가 2001년 시작해 올해 제24차를 맞은 '연례 자동차 기획조사(매년 7월 10만명 대상)'에서 새 차 구입 후 경험한 품질과 기능상의 문제점 수를 묻고 그 결과를 브랜드별로 비교했다. 구입 1년 이내('23년 7월~'24년 6월 구입)인 소비자의 평균 문제점 수를 '초기품질(TGW-i : Things Gone Wrong-initial)'로, 평균 3년 경과('21년 구입)한 소비자의 평균 문제점 수를 '내구품질(TGW-d : Things Gone Wrong-durability)'로 규정했다.

□ 품질 평가의 기준은 자동차 100대당 발생한 문제점 수(PPH : Problems Per Hundred)로, PPH가 작을수록 품질이 우수함을 뜻한다. TGW 평가에는 작년부터 전기차 품질 조사 결과도 반영하고 있다. 평가 항목은 내연기관차 185개, 전기차 172개로 구성됐다.

■ 초기품질(TGW-i) 평가 : 제네시스 100 PPH 미만 첫 진입

○ 자동차의 '초기품질'에서는 토요타(61 PPH)가 2년 연속 압도적 1위를 차지했고 이어 한 집안의 프리미엄 브랜드인 렉서스(73 PPH)가 2위였다[그림1]. 구입 1년 이내 새 차 100대 중 소비자가 경험한 문제점 수가 토요타는 61건, 렉서스는 73건인 셈이다. 즉, 1대당 각각 0.6개, 0.7개의 문제점만을 경험했다.



○ 이어 제네시스(99 PPH, 3위), 기아(116 PPH, 4위) 현대차(109 PPH, 5위) 등 현대차그룹 3개 브랜드가 나란히 톱5에 들었고, 그 뒤로 BMW(125 PPH, 6위)가 유럽계 브랜드 중 유일하게 산업평균(126 PPH) 이상의 평가를 받았다.

□ 토요타는 2년 연속 렉서스를 따돌리고 정상에 올랐다. 올해 문제점 수 감소 폭(-4 PPH)이 렉서스(-31 PPH)에 비해 미미했음에도 여전히 큰 차이(12 PPH)로 우위를 유지했다. 이전 2년간 렉서스의 초기품질 문제점 수가 워낙 크게 증가('22년 +11 PPH, '23년 +20 PPH)했던 때문이다.

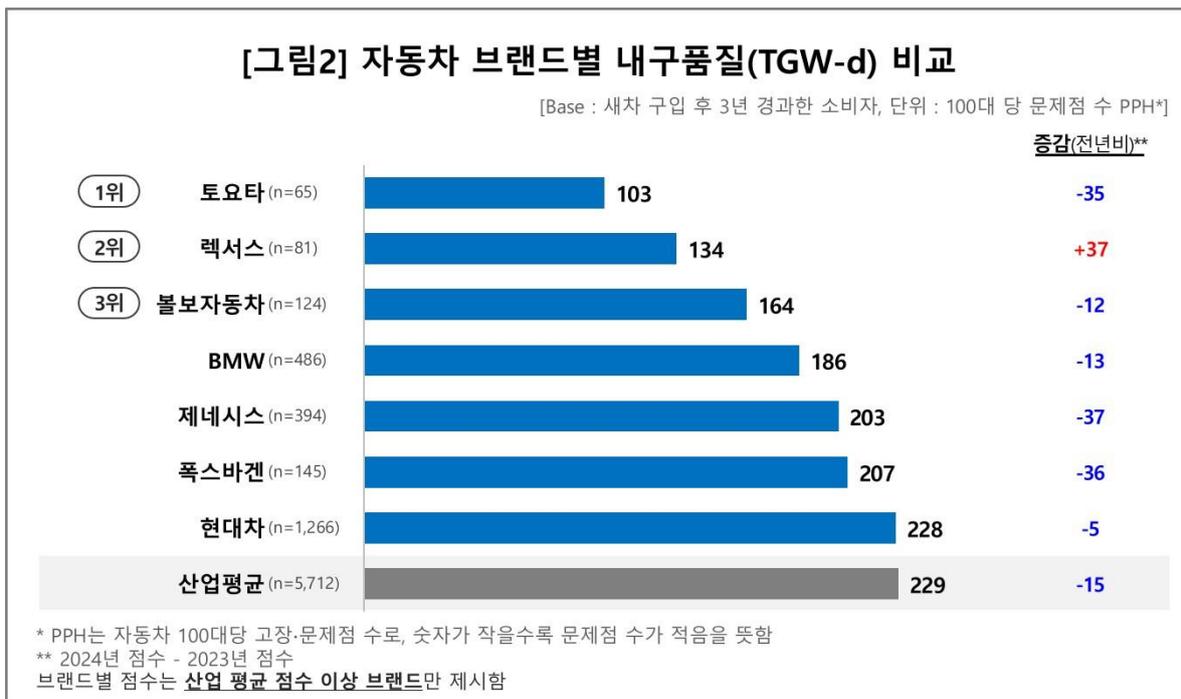
□ 제네시스는 올해 처음으로 PPH 100 이내에 진입, 작년 4위에서 한 계단 상승하면서 국산 브랜드 중 맨 앞자리에 섰다. 2015년 브랜드 독립 이후 잇따라 출시한 신차들이 연륜이 쌓이면서 안정세를 찾아가는 것으로 보인다.

○ 초기품질 산업평균은 126 PPH로 전년 대비 약보합세(+1 PPH)였음에도 톱5는 모두

PPH가 감소했다. 그 결과 최상위권(1~2위)은 일본 토요타그룹이, 차상위권(3~5위)은 한국 현대차그룹이 독식하는 구도가 됐다. 이 분야에서 전통적으로 강세를 보이던 르노코리아 등 국산 중견 브랜드는 모두 평균 이하로 내려앉았다.

■ 내구품질(TGW-d) 평가 : 8년 연속 1위 렉서스, 2위로 내려앉아

○ '내구품질'에서도 토요타(103 PPH)가 압도적 1위였다. 이는 '21년 토요타 신차를 구입해 평균 3년 사용한 사람이 경험한 품질 문제점 수가 1대당 1건꼴인 103건으로, 다른 브랜드보다 30건 이상 적었음을 뜻한다[그림2]. '16년부터 8년간 1위였던 렉서스(134 PPH)는 2위로 내려앉았고, 그 뒤로는 볼보자동차(164 PPH, 3위), BMW(186 PPH, 4위), 제네시스(203 PPH, 5위)가 포진했다.



□ 토요타는 '16년~22년 7년간 렉서스에 밀려 줄곧 2위였고 작년에는 응답 사례수 부족으로 순위에서 제외됐다가 올해 처음으로 1위에 올랐다. 토요타의 내구품질이 크게 개선(-35 PPH)된 것 외에도 렉서스의 유난히 큰 부진(+37 PPH)이 겹친 결과다. 이에 따라 작년 2위 볼보자동차(-12 PPH)는 내구품질 향상에도 불구하고 한 계단 밀려 3위가 됐다. 국산 브랜드 중에는 제네시스(-37 PPH)가 문제점 수를 큰 폭으로 줄이며 현대차(- 5 PPH, 작년 국산 1위)를 추월했다. 유럽계 브랜드(볼보자동차, BMW, 폭스바겐)가 3, 4, 6위로 강세를 보인 점도 눈에 띈다.

○ 내구품질 문제점 수는 지속적으로 감소 추세다. 올해 산업평균(229 PPH)은 작년(244 PPH)보다 15 PPH가, '22년(269 PPH)보다는 40 PPH가 줄어들었다. 산업평균 이상의 상위권 브랜드 중 렉서스를 제외하면 모두 문제점 수가 감소했다. 수년간 이어진 초기품질 개선 추세가 시간이 흐름에 따라 내구품질 향상으로 이어지고 있는 것으로 보인다.

■ 현대차그룹 약진, 유럽계 입지 회복

○ 품질 영역에서 토요타·렉서스의 위상은 여전히 견고하나 눈길을 끄는 것은 범접불가 수준이던 렉서스의 내구품질 평가 하락이다. 올해 토요타·렉서스의 서비스 만족도(CSI, SSI) 동반 하락과 함께 나타난 이상 신호는 아닌지 추가 연구가 필요하다(참고, [볼보, AS 만족도 첫 단독 1위...판매서비스는 토요타 1위 유지](#) '24.10.08). 이들 일본계의 뒤를 이어 한국의 현대차그룹 브랜드가 초기품질을 중심으로 차상위권에 대거 약진한 점, 고전하던 유럽계가 내구품질을 중심으로 입지를 조금씩 회복해 가는 점도 달라진 모습이다.

[첨부] 최근 10년 초기품질(TGW-i) & 내구품질(TGW-d) 톱5

2024년						2023년					
TGW-i			TGW-d			TGW-i			TGW-d		
순위	Brand		순위	Brand		순위	Brand		순위	Brand	
1	토요타		1	토요타		1	토요타		1	렉서스	
2	렉서스		2	렉서스		2	렉서스		2	볼보	
3	제네시스		3	볼보		3	르노코리아		3	BMW	
4	기아		4	BMW		4	제네시스		4	벤츠	
5	현대		5	제네시스		5	기아		5	현대	

2022년						2021년					
국산	TGW-i		국산	TGW-d		국산	TGW-i		국산	TGW-d	
	순위	수입		순위	수입		순위	수입		순위	수입
현대	1	렉서스	제네시스	1	렉서스	현대	1	렉서스	현대	1	렉서스
쌍용	2	토요타	현대	2	토요타	제네시스	2	토요타	기아	2	토요타
르노코리아	3	볼보	한국지엠	3	볼보	쌍용	3	볼보	쌍용	3	볼보
기아	4	BMW	기아	4	BMW	기아	4	BMW	한국지엠	4	BMW
제네시스	5	폭스바겐	쌍용	5	벤츠	한국지엠	5	벤츠	르노코리아	5	-

2020년						2019년					
국산	TGW-i		국산	TGW-d		국산	TGW-i		국산	TGW-d	
	순위	수입									
현대	1	토요타	현대	1	렉서스	현대	1	토요타	현대	1	렉서스
기아	2	렉서스	기아	2	토요타	기아	2	렉서스	기아	2	토요타
한국지엠	3	벤츠	한국지엠	3	BMW	르노코리아	3	벤츠	르노코리아	3	BMW
쌍용	4	아우디	르노코리아	4	벤츠	한국지엠	4	아우디	쌍용	4	벤츠
르노코리아	5	BMW	쌍용	5	-	쌍용	5	BMW	한국지엠	5	폭스바겐

2018년						2017년					
국산	TGW-i		국산	TGW-d		국산	TGW-i		국산	TGW-d	
	순위	수입									
현대	1	렉서스									
기아	2	토요타	기아	2	토요타	기아	2	토요타	한국지엠	2	토요타
한국지엠	3	아우디	르노코리아	3	아우디	한국지엠	3	BMW	르노코리아	3	아우디
르노코리아	4	볼보	한국지엠	4	BMW	쌍용	4	혼다	기아	4	BMW
쌍용	5	BMW	쌍용	5	벤츠	르노코리아	5	벤츠	쌍용	5	벤츠

2016년						2015년					
국산	TGW-i		국산	TGW-d		국산	TGW-i		국산	TGW-d	
	순위	수입		순위	수입		순위	수입		순위	수입
현대	1	렉서스	현대	1	렉서스	현대	1	BMW	르노코리아	1	BMW
기아	2	토요타	르노코리아	2	토요타	기아	2	아우디	현대	2	벤츠
한국지엠	3	BMW	한국지엠	3	벤츠	한국지엠	3	벤츠	기아	3	아우디
쌍용	4	아우디	기아	4	BMW	쌍용	4	폭스바겐	한국지엠	4	토요타
르노코리아	5	벤츠	쌍용	5	아우디	르노코리아	5	-	쌍용	5	폭스바겐

* 2015의 경우 TGW-i는 3MIS 기준임, 이후 6MIS 기준 사용
 ** 2021년부터 제네시스는 별도 브랜드로 순위산정
 *** 2022년부터 평가기준 변경 (177→185개 항목)

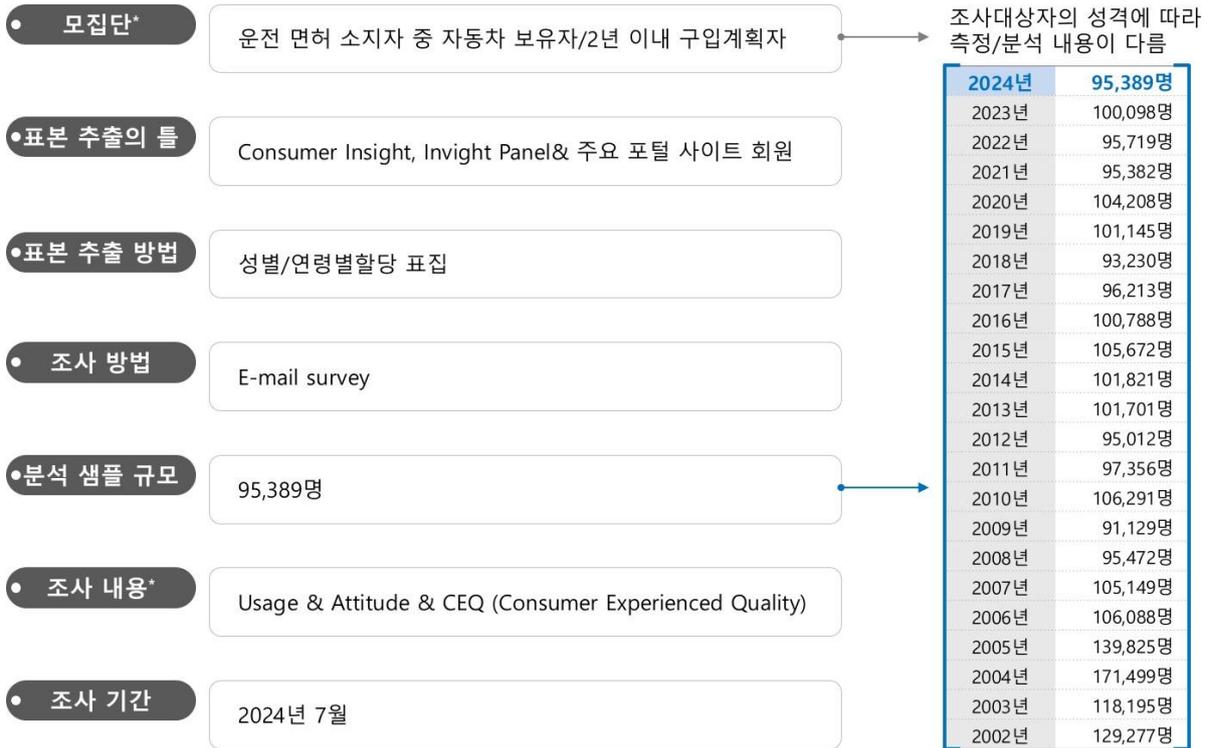
컨슈머인사이트는 **비대면조사에 효율적인** 대규모 온라인패널을 통해 자동차, 이동통신, 쇼핑/유통, 관광/여행, 금융 등 다양한 산업에서 요구되는 전문적이고 과학적인 리서치 서비스를 제공하고 있습니다. **다양한 빅데이터를 패널 리서치 데이터와 융복합 연계**하여 데이터의 가치를 높이고 이를 다양한 산업에 적용하는 데 집중하고 있습니다. 특히 최근에는 **100% 모바일 기반으로 전국민 표본 대표성**을 가진 조사 플랫폼 '국대패널'을 론칭하고 조사업계 누구나 사용할 수 있도록 개방했습니다.

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