

자동차 관련 소비자 만족도 조사

ID

안녕하십니까? 연세대학교 관계마케팅 연구센터에서는 자동차를 소유하고 있는 소비자들을 대상으로 자동차와 관련된 소비자 태도 및 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

귀하의 응답은 연구를 위한 통계자료로만 사용될 것이며, 그 이외의 목적으로는 절대 사용되는 일이 없을 것이니 잠시 시간을 내어 주시면 감사하겠습니다. 귀하의 협조를 거듭 부탁드립니다.

설문의 응답과 관련하여 다음과 같은 부탁의 말씀을 드리고자 합니다.

- 1) 본 설문지는 반드시 본인께서 작성해주시기 바랍니다.
- 2) 설문지는 한 분이 처음부터 끝까지 모두 작성하셔야 합니다. 다른 분이 일부분을 작성하든지 하면 저희가 올바른 자료로 사용하기 어렵습니다.

설문 내용에 의문 사항이 있으시거나, 연구 결과를 알고자 하시는 분은 아래의 연락처로 연락을 해 주시기 바랍니다.

다시 한 번 본 연구에 협조해 주셔서 대단히 감사 드립니다.

2005년 5월
연세대학교 경영대학 관계마케팅 연구센터
선임 연구원 이 형 탁

연락처 : 02) 2123-3229

1. 자동차 제조사: ()자동차, 차 종: (), 배기량: ()CC
ex)(현대)자동차, (아반테 XD), (2000)CC
2. 지금의 자동차를 소유하신 지 얼마나 되셨습니까? ()년도, 혹은 ()년 전에 취득
3. 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대
4. 귀하의 성별은 무엇입니까? ① 남 ② 여
5. 지금의 차는 본인이 소유하신 몇 번째 차입니까? ()번 짜 자동차

Part I. 다음은 귀하가 소유한 자동차(ex. SM5 등)에 관한 항목들입니다. 소유하고 계신 자동차에 대한 귀하의 평상시 생각을 오른쪽 숫자 위에 V로 표시하여 주십시오.

1. 귀하가 아래의 문장에 대해 얼마나 동의하시는지 숫자에 V로 평가해 주십시오(예: 5).

결코 아니다-----매우 그렇다

내 차로 인해 내 삶은 더욱 더 만족스럽다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 차로 인해서 내 삶은 나의 이상과 가까워졌다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 차로 인해서 내 삶의 여건들은 더 좋아졌다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 차로 인해서 내 삶은 더 행복해졌다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 차로 인해서 나는 기분 좋은 일들을 더 많이 경험한다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 차로 인해서 나는 기분 나쁜 일들을 더 많이 경험한다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 차로 인해 내 가족 생활은 더욱 만족스럽다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 차로 인해 내 직업 생활은 더욱 만족스럽다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 차로 인해 내 여가 생활은 더욱 만족스럽다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 차로 인해 내 사회 생활은 더욱 만족스럽다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 차로 인해 내 건강 생활은 더욱 만족스럽다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 차로 인해 내 재정 생활은 더욱 만족스럽다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦

2. 다음은 자동차를 평가하는데 있어서 귀하는 어떠한 속성을 중요하게 여기시는지 알아보고, 지금 소유하고 계신 자동차에 대해서 귀하는 어떻게 평가하고 있는지에 대한 질문입니다.

귀하의 중요도 소유한 자동차에 대한 평가

	중요하지 않다-----중요하다	나쁘다-----우수하다
구입 가격이 저렴하다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
연비가 경제적이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
차량 유지/관리비가 적게 든다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
튼튼하다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
악천후에도 잘 작동한다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
사고 시에도 안전 하도록 설계되어 있다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
가족들을 태우기에 적절하다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
친구들과 함께 타기에 적절하다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
누구와 함께 타더라도 무리가 없다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
나를 가치 있는 사람으로 보이게 만든다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
나를 유능한 사람으로 보이게 만든다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
나의 장점을 잘 표현해 준다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦

이상적인 나의 이미지를 반영한다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 미래의 모습을 잘 표현해 준다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내가 닳고 싶은 사람들이 주로 탄다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦

3. 다음은 귀하께서 현재 소유하고 계신 자동차에 대한 만족도를 묻는 질문입니다.

결코 아니다-----매우 그렇다

전반적으로 나는 이 차에 대해 만족한다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
이 차는 기대했던 것만큼 만족스럽다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
이 차는 동급의 차량들 중에서 가장 좋은 모델이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
이 차를 선택한 나의 결정은 적절한 것이었다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
구입결정을 되돌릴 수 있더라도, 같은 모델의 차를 살 것이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦

4.1. 다음은 현재 소유하고 계신 차에 대해 기능적으로 어떻게 생각하시는지를 묻는 질문입니다.

소유하고 계신 자동차

동급의 이상적인 자동차

	나쁘다-----우수하다	나쁘다-----우수하다
	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
경제성	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내구성	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
기능성	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
디자인	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
안정성	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦

4.2. 다음은 귀하께서 현재 소유하고 계신 자동차의 이미지에 관한 질문입니다.

결코 아니다-----매우 그렇다

이 차는 내 이미지를 잘 표현한다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
이 차의 이미지는 내가 가지고 있는 실제 나의 이미지와 일치한다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 자동차 이미지는 타인이 인식하고 있는 나의 실제 이미지와 일치한다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
이 차의 이미지는 내가 되고 싶은 이미지와 일치한다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
이 차는 내가 가지기 원하는 이상적인 이미지를 가지고 있다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 자동차 이미지는 타인에게 보이기 원하는 나의 이상적인 이미지와 일치한다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦

5.1 다음은 귀하께서 소유하고 계신 자동차에 대한 사회적 이미지에 관한 질문입니다.

결코 아니다-----매우 그렇다

이 차는 소비자들로부터 좋은 평가를 받고 있다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
이 차를 타면 주변 사람들로부터 인정 받을 수 있다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
이 차는 우리 사회에서 성공한 사람들의 상징이다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
이 차를 타고 가면 남들이 알아준다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
일반적으로 사람들은 이 차를 가지고 있는 사람들을 부러워한다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦

5.2 다음은 귀하께서 소유하고 계신 자동차의 개인적인 이미지에 관한 질문입니다.

결코 아니다-----매우 그렇다

나는 내 차에서 많은 시간을 보낸다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
나는 내 차에 관한 많은 추억을 가지고 있다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 차는 나에게 있어서 특별한 의미를 갖는다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
지금의 내 생활 방식은 내 차가 있기 때문에 가능하다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 차는 내 삶에서 중요한 역할을 하고 있다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦

6. 귀하께서 소유하고 계신 차에 대한 가치를 묻는 질문입니다.

결코 아니다-----매우 그렇다

이 차는 나에게 있어서 소중한 자산이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
이 차를 소유하고 있다는 것은 나에게 있어서 중요한 의미를 지닌다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
나에게 있어서 이 차는 소유할만한 가치가 있는 차이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦

7. 귀하께서는 소유하신 자동차에 대한 애착의 정도를 알아보는 질문입니다.

결코 아니다-----매우 그렇다

나는 내 차에 정서적으로 애착을 가지고 있다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
나는 내 차를 생각하면 감상적으로 변한다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
나는 내 차를 생각할 때 아무런 느낌이 없다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 차는 나에게 예전의 기억과 경험들을 떠오르게 만든다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
나는 내 차를 보면서 내가 어떤 사람인지 새삼 느끼게 된다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
내 차에 대해 새삼 생각해 보아도 나는 별 느낌이 들지 않는다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
만약 내 차를 잃어버린다면, 나는 내 일부를 잃는 기분일 것이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
만약 내 차가 없다면, 나는 내 자신이 나답다는 생각을 덜 하게 될 것이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
만약 나를 설명해보라고 한다면, 내 차의 이미지는 그 설명에 도움이 될 것이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
나를 아는 사람들이 내 모습을 기억할 때, 내 차도 함께 떠올릴 것이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦

만약 누군가 내 차에 대해 비방한다면, 나는 매우 화가 날 것이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
만약 누군가 내 차를 손상시킨다면, 나는 내가 다친 것 같은 기분일 것 같다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦

8.1 다음은 현재 귀하께서 소유하신 차에 대한 추천 의향을 묻는 질문입니다.

결코 아니다-----매우 그렇다

누군가 나에게 내 차종에 대해서 묻는다면, 나는 긍정적으로 이야기 해준다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
누군가 이 차와 같은 차종에 대해 구매를 고려하고 있다고 하면, 구 매하라고 권해준다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
어떤 차를 살지를 고민하는 사람을 보면, 나는 내 차와 같은 차를 사 라고 추천한다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦

8.2 자동차 제조사들이 하나의 모델을 출시한 이후에 이를 업그레이드시켜 후속 모델로 출시하
는 경우들이 있습니다(소나타 --> NF소나타, BMW Series등). 귀하가 소유하고 계시는 자동차 모
델의 후속 모델이 출시된다고 할 때에 귀하의 재구매 의향을 묻는 질문입니다.

결코 아니다-----매우 그렇다

지금 차의 후속 모델이 출시된다면 그 차를 구입할 것이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
동급의 차라면, 조금 더 비싸도 이 차의 후속 모델을 구매할 것이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
다음에는 아마도 다른 모델의 자동차를 구입할 것이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦

Part II. 다음은 귀하가 소유하신 자동차의 제조 업체 브랜드(ex. 기아 자동차, BMW 등)에 관한
항목들입니다. 귀하는 귀하가 소유하고 계신 자동차의 제조 업체에 대해 어떻게 평가하고 계신
지를 척도 위에 표시하여 주십시오.

9. 다음은 귀하께서 소유하고 계신 자동차 제조 업체 브랜드에 대한 신뢰도를 묻는 질문입니다

결코 아니다-----매우 그렇다

자동차 제조 브랜드 ***는 믿을 수 있는 기업이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***는 신뢰 할 수 있는 기업이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***에 대해 나는 확신을 가지고 있다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***와의 거래는 안심할 수 있다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***는 고객들을 결코 실망시키지 않는다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***는 자동차 제조에 필요한 첨단 기술을 가지고 있다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦

자동차 제조 브랜드 ***에서 만든 제품들의 품질은 믿을 수 있다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***는 능력 있는 기업이다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***는 자사 제품에서 문제가 발생한다면 어떤 식으로든 소비자들에게 보상해 줄 것이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***의 자동차는 고장이 나더라도 고치는데 있어서 불편이 없다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***의 서비스는 확실하다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦

10. 다음은 현재 소유하고 계신 자동차 **제조 업체 브랜드**에 대한 애착 정도를 묻는 질문입니다.

결코 아니다-----매우 그렇다

자동차 제조 브랜드 ***를 떠올리면 좋은 기분이 든다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***는 나를 기쁘게 만든다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***는 즐거움을 준다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***는 호감이 간다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***는 마음에 든다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦

11. 다음은 현재 소유하고 계신 **자동차 제조 업체 브랜드**에 대한 느낌을 묻는 질문입니다.

결코 아니다-----매우 그렇다

나는 자동차 제조 브랜드 ***에 강한 매력을 느낀다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***를 구입하는 것은 기분 좋은 일이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
나는 자동차 제조 브랜드 중 ***가 가장 마음에 든다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***는 다른 브랜드보다 더 특별한 느낌을 준다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***의 이미지와 나의 이미지는 많이 비슷하다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
나와 비슷한 사람이라면 자동차 제조 브랜드 ***를 좋아할 것이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***는 나를 돋보이게 한다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***는 내 생활에 많은 영향을 미친다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***는 내 삶에 있어서 중요하다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
나는 자동차 제조 브랜드 ***에 심취해 있다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
나는 자동차 제조 브랜드 ***의 진정한 애호가 이다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
나는 자동차 제조 브랜드 ***의 인기가 많으면 흐뭇하다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
나는 자동차 제조 브랜드 ***에 친밀감을 느낀다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
나는 자동차 제조 브랜드 ***가 매우 친숙하다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***는 나에게 매우 도움이 된다	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦
자동차 제조 브랜드 ***는 나에게 유익하다.	①.....②.....③.....④.....⑤.....⑥.....⑦

[] A1-2005-0108
[]

, 2005