

**붙임 1****소비자 만족도****【 조사개요 】**

- 조사대상 : 보배드림, 엔카, 첫차, KB차차차, 케이카(이용자수 앱 점유율 등 상위 5개 업체, 가나다순)
- 조사방법 : '21년 1월 이후 중고차거래앱 이용 경험이 있는 소비자 1,340명 대상 온라인 설문조사 ('22. 8. 31. ~ 9. 14.) 실시
- 분석개요 : 만족도는 부문별 가중 평균 적용(5점 리커트 척도), 95% 신뢰수준에서 표본오차  $\pm 2.67\%p$

**□ 종합만족도는 케이카가 상대적으로 높아**

- 종합만족도는 서비스품질, 서비스상품, 서비스체험의 중요도(가중치)를 반영한 평균값을 50%, 전반적인 만족도, 기대 대비 만족도, 이상 대비 만족도를 산술평균한 값을 50%로 반영하여 산출된 값을 의미함.
- (전체) 5개 중고차거래앱의 종합만족도는 평균 3.57점이었음.
- (사업자별) 케이카가 3.68점으로 가장 높았고, 다음으로는 보배드림 3.56점, KB차차차 3.55점, 첫차 3.52점, 엔카 3.49점 순이었음.

**[ 소비자 만족도 조사 결과 ]**

(단위 : 점/ 5점척도)

구분	종합 만족도	3대 부문 만족도			포괄적 만족도		
		서비스 품질 <sup>1)</sup>	서비스 상품 <sup>2)</sup>	서비스 체험 <sup>3)</sup>	전반적 만족도	기대 대비 만족도 <sup>4)</sup>	이상 대비 만족도 <sup>5)</sup>
케이카	3.68	3.76	3.72	3.22	3.83	3.75	3.76
보배드림	3.56	3.53	3.55	3.35	3.68	3.63	3.56
KB차차차	3.55	3.64	3.62	3.22	3.66	3.52	3.61
첫차	3.52	3.61	3.59	3.10	3.62	3.58	3.53
엔카	3.49	3.60	3.55	3.08	3.64	3.50	3.51
전체	3.57	3.64	3.61	3.19	3.69	3.60	3.60

\* 한국소비자원의 종합만족도 : 3대 부문 만족도(서비스품질, 서비스상품, 서비스체험)와 포괄적 만족도(전반적 만족, 기대 대비 만족, 이상 대비 만족)를 각각 50%로 반영하여 산출

1) 상품 및 본원적 서비스 외의 모든 요소에 대한 만족도 (효율성, 신뢰성, 대응성, 안전성, 공감성 등)

2) 상품 및 본원적 서비스에 대한 만족도 (상품성, 가격적절성, 매물정보, 거래안전성, 이용자후기, 문의응대 등)

3) 서비스를 체험하면서 느낀 긍정·부정감정의 빈도 (즐거움, 친밀함, 실망감, 황당함 등)

4) 해당 업체의 서비스 수준에 대한 기대 대비 만족도

5) 해당 산업의 이상적인 서비스 수준 대비 만족도

- (서비스 품질 만족도) 서비스 품질 요인별 만족도는 화면 디자인, 검색 기능 등과 관련한 '효율성'이 3.80점으로 가장 높았고, 고객 응대, 변동·개선사항 대응 등의 '대응성(3.54점)', 개인정보 보호, 안전 결제 등의 '안전성(3.55점)'이 낮게 나타남.

### [ 서비스 품질 요인별 만족도 ]

(단위 : 점/ 5점척도)

구분	서비스품질					만족도
	효율성	신뢰성	대응성	안전성	공감성	
케이카	3.87	3.91	3.63	3.63	3.78	3.76
보배드림	3.66	3.45	3.45	3.52	3.54	3.53
KB차차차	3.77	3.61	3.57	3.59	3.66	3.64
첫차	3.77	3.50	3.51	3.51	3.66	3.61
엔카	3.86	3.49	3.50	3.47	3.62	3.60
전체	3.80	3.61	3.54	3.55	3.66	3.64

- 1) 효율성 : 화면 디자인, 매물 비교, 검색 기능, 세부 정보 화면 등
- 2) 신뢰성 : 구매 서비스의 신뢰, 허위매물이나 부실 판매자를 줄이기 위한 노력
- 3) 대응성 : 고객 응대, 변동·개선 사항 대응, 지속적 업데이트 등
- 4) 안전성 : 개인정보 보호, 해킹·바이러스 안전, 정보 악용, 안전 결제
- 5) 공감성 : 고객 의견 반영 서비스 개선, 고객 관심 맞춤 중고차 추천 서비스, 개별 이력 관리 등

- (서비스 체험 만족도) 서비스 체험 요인별 만족도는 즐거운 경험, 친밀한 느낌 등에 대한 평가인 '긍정 감정'이 3.16점이었고, 황당한 경험, 실망스러운 경험 등에 대한 평가인 '부정 감정'이 3.56점이었음.

### [ 서비스 체험 요인별 만족도 ]

(단위 : 점/ 5점척도)

구분	서비스체험		만족도
	긍정 감정	부정 감정*	
보배드림	3.36	3.17	3.35
KB차차차	3.19	3.61	3.22
케이카	3.17	3.78	3.22
첫차	3.04	3.74	3.10
엔카	3.05	3.43	3.08
전체	3.16	3.56	3.19

- 1) 긍정 감정 : 즐거운 경험, 친밀한 느낌, 행복한 느낌, 편안한 느낌
  - 2) 부정 감정 : 짜증, 황당한 경험, 실망스러운 경험, 화가 난 경험
- \* 부정 감정은 역코딩한 값이며, 높은 점수는 낮은 부정 감정을 의미함(점수가 높을수록 부정 감정을 적게 경험했다는 의미임).