



세탁기 등 15개 부문 고객만족도 1위 LG전자 김영락 부사장



LG전자 제공

항상 새 제품 같은 'UP가전' 기존 틀 깨며 과감하게 혁신

LG전자가 2023년 국가고객만족도(NCSI) 조사에서 모두 15개 부문 1위를 차지했다. 지난해 13개 부문 1위에서 올해 2개 부문이 더 늘어났다. 김영락 LG전자 한국영업본부부장(부사장)은 “모든 해답은 고객에게 있다는 믿음으로 고객과 적극적으로 소통하며 더 나은 가치를 제공하기 위해 노력한 것이 15개 부문에서 고객만족도 1위라는 결과로 이어질 수 있었다”며 “계속 고객의 신뢰를 받을 수 있도록 차별화된 기술을 바탕으로 과감히 도전하고 끊임없이 혁신해 나가겠다”고 소감을 밝혔다.

LG전자는 올해 TV·냉장고·김치냉장고·세탁기·에어컨·정수기·제습기를 비롯해 새로운 필수 가전으로 주목받는 식기세척기·건조기·의류관리기·무선청소기·공기청정기·로봇청소기·전기레인지 부문에서도 1위를 차지했다. 특히 올해 출시 10년 차를 맞은 ‘그램(gram)’을 대표 상품으로 하는 노트북PC도 처음으로 1위에 올랐다.

LG전자가 지난해 새로 출시한 ‘UP가전(업가전)’은 소비자가 신제품을 구매하지 않아도 새로운 기능이 지속적으로 업데이트될 수 있도록 차별화된 고객경험을 제공하고 있다. 제품 구입 후에도 고객은 LG 씽큐(LG ThinQ) 앱의 ‘UP가전 센터’를 통해 원하는 기능을 필요할 때 바로 추가하는 게 가능하다.

특히 무선 이동식 스크린 ‘LG 스탠바이미’는 2021년 출시 직후 모바일 기기에 익숙한 MZ세대 고객들의 뜨거운 관심을 받으며 시장에 큰 반향을 불러일으켰다. 최근에는 가방에 수납 가능한 ‘스탠바이미 Go’로 다시 한번 완판을 이어가고 있다. 캠핑 등 야외 활동에도 들고 다닐 수 있는 신개념 휴대용 스크

린으로 큰 주목을 받고 있다. 가구의 감성에 가전의 편리함을 더한 테이블형 공기청정기 ‘퓨리케어 에어로퍼니처’, 집에서 간편하게 나만의 정원을 만들 수 있는 식물 생활가전 ‘티브’, 내 취향대로 손쉽게 수제 맥주를 만들 수 있는 ‘홈브루’, 신발의 보관과 관리 및 전시까지 가능한 ‘스타일러 슈케어, 슈케이스’ 등 고객들에게 새로운 경험을 선사하는 혁신적인 제품도 꾸준히 선보이고 있다. 김 부사장은 “혁신적인 제품뿐 아니라, 고객과의 모든 접점에서 자유롭게 소통하며 고객을 이해하고 더 나은 경험을 제공하기 위해 다양한 시도를 하고 있다”고 했다.

LG전자의 주요 제품을 직접 체험할 수 있는 LG베스트샵은 집 안 환경과 유사한 공간들을 매장 안에 조성했다. 고객이 집 안에서처럼 제품을 직접 편안하게 사용해 볼 수 있도록 하기 위해서다. 또 매장 곳곳에 디지털 기기와 QR 코드 등을 설치해 매장 방문 고객들이 더 많은 정보를 온라인으로 쉽게 확인할 수 있게 했다. 최근에는 거동이 불편한 고객을 위해 매니저가 일대일로 도와주는 ‘베스트 동행 케어 서비스’도 제공한다. 고객이 매장 주차장에 도착하면 차량에서부터 매장 안까지 전담 매니저가 모든 이동을 돕는 것이다.

전문 매니저가 직접 제품을 관리해 위생과 성능을 최상의 상태로 유지해 주는 케어서비스는 기존 정수기 외에도 냉장고, 세탁기 등 대형 가전으로까지 영역을 넓혔다. 김 부사장은 “고객의 성원에 감사드립니다”며 “앞으로 고객의 소리에 귀를 기울이고, 기존의 틀을 과감하게 깨는 혁신을 통해 고객의 기대와 만족을 뛰어넘는 가치를 제공하겠다”고 했다. 이경구 기자

2023년 2분기 NCSI 업종별 전체 순위

*월호 안은 전년도 순위

| 순위 | 기업명 | 점수 | 향상률 | 순위 | 기업명 | 점수 | 향상률 |
|----------------|------------------|----|-------|---------------------|------------------|----|-------|
| ■ 아파트 | | | | | | | |
| 1(1) | 삼성물산 | 82 | 0.0% | ■ 의류관리기 | | | |
| 2(3) | DL이앤씨 | 78 | 0.0% | 1(1) | LG전자 | 78 | -1.3% |
| 2(3) | 롯데건설 | 78 | 0.0% | 2(2) | 삼성전자 | 77 | -1.3% |
| 2(2) | GS건설 | 78 | -1.3% | 3(3) | 코웨이 | 76 | -1.3% |
| 5(5) | 대우건설 | 77 | 0.0% | ■ 전기레인지 | | | |
| 6(7) | 현대건설 | 76 | 0.0% | 1(-) | LG전자 | 78 | - |
| 6(5) | 포스코이앤씨 (구 포스코건설) | 76 | -1.3% | 1(-) | SK매직 | 78 | - |
| 8(8) | 현대산업개발 | 75 | 0.0% | 3(-) | 삼성전자 | 77 | - |
| ■ TV | | | | | | | |
| 1(1) | LG전자 | 79 | -1.3% | ■ 정수기 | | | |
| 2(2) | 삼성전자 | 78 | -1.3% | 1(1) | LG전자 | 79 | -1.3% |
| ■ 노트북PC | | | | | | | |
| 1(1) | 삼성전자 | 79 | -1.3% | 2(2) | 코웨이 | 78 | -1.3% |
| 1(2) | LG전자 | 79 | 0.0% | 2(2) | SK매직 | 78 | -1.3% |
| 3(3) | 레노버 | 77 | -1.3% | 2(4) | 쿠쿠전자 | 78 | 0.0% |
| ■ 스마트폰 | | | | | | | |
| 1(1) | 삼성전자 | 79 | -1.3% | 5(4) | 청호나이스 | 77 | -1.3% |
| 2(2) | 애플 | 78 | -1.3% | ■ 제습기 | | | |
| ■ 태블릿PC | | | | | | | |
| 1(1) | 삼성전자 | 78 | -1.3% | 1(1) | LG전자 | 78 | -1.3% |
| 2(2) | 애플 | 77 | -1.3% | 2(2) | 위닉스 | 77 | -1.3% |
| ■ 공기청정기 | | | | | | | |
| 1(1) | LG전자 | 79 | -1.3% | 3(2) | 위니아 | 76 | -2.6% |
| 2(2) | 코웨이 | 77 | -2.5% | ■ 헬스케어(안마가전) | | | |
| 2(2) | 삼성전자 | 77 | -2.5% | 1(-) | 바디프랜드 | 78 | - |
| ■ 김치냉장고 | | | | | | | |
| 1(1) | LG전자 | 79 | -1.3% | 1(-) | 세라젬 | 78 | - |
| 2(2) | 삼성전자 | 78 | -1.3% | 3(-) | 휴테크 | 76 | - |
| 3(2) | 위니아 | 77 | -2.5% | 3(-) | 코지마 | 76 | - |
| ■ 냉장고 | | | | | | | |
| 1(1) | LG전자 | 80 | 0.0% | ■ 경형승용차 | | | |
| 2(1) | 삼성전자 | 79 | -1.3% | 1(1) | 기아 | 77 | -1.3% |
| 3(3) | 위니아 | 77 | -1.3% | 2(2) | 한국지엠 | 75 | -2.6% |
| ■ 로봇청소기 | | | | | | | |
| 1(1) | LG전자 | 78 | -1.3% | ■ 준중형승용차 | | | |
| 1(1) | 삼성전자 | 78 | -1.3% | 1(1) | 현대자동차 | 78 | -1.3% |
| ■ 무선청소기 | | | | | | | |
| 1(1) | LG전자 | 79 | -1.3% | 2(2) | 기아 | 77 | -1.3% |
| 2(2) | 다이슨 | 78 | -1.3% | ■ 중형승용차 | | | |
| 2(2) | 삼성전자 | 78 | -1.3% | 1(1) | 현대자동차 | 78 | -1.3% |
| ■ 세탁기 | | | | | | | |
| 1(1) | LG전자 | 80 | 0.0% | 2(2) | 기아 | 79 | 0.0% |
| 2(2) | 삼성전자 | 78 | -1.3% | ■ 컴팩트RV | | | |
| 2(3) | 위니아 | 78 | 0.0% | 1(-) | 기아 | 77 | - |
| ■ 식기세척기 | | | | | | | |
| 1(1) | LG전자 | 79 | -1.3% | 1(-) | 현대자동차 | 77 | - |
| 2(2) | 삼성전자 | 78 | -1.3% | 3(-) | KG모빌리티 (구 쌍용자동차) | 76 | - |
| 3(3) | SK매직 | 77 | -1.3% | 4(-) | 한국지엠 | 75 | - |
| ■ 에어컨 | | | | | | | |
| 1(1) | LG전자 | 80 | 0.0% | ■ 대형RV | | | |
| 1(1) | 삼성전자 | 80 | 0.0% | 1(-) | 기아 | 78 | - |
| 3(3) | 위니아 | 79 | 0.0% | 1(-) | 현대자동차 | 78 | - |
| 4(4) | 오텍캐리어 | 78 | 0.0% | 3(-) | KG모빌리티 (구 쌍용자동차) | 77 | - |
| ■ 의류건조기 | | | | | | | |
| 1(1) | LG전자 | 80 | 0.0% | ■ 전기자동차 | | | |
| 2(1) | 삼성전자 | 79 | -1.3% | 1(-) | 현대자동차 | 76 | - |
| 3(3) | 위닉스 | 77 | -1.3% | 2(-) | 테슬라 | 75 | - |
| ■ 의류관리기 | | | | | | | |
| 1(1) | LG전자 | 78 | -1.3% | 2(-) | 기아 | 75 | - |
| ■ 전기레인지 | | | | | | | |
| 1(1) | LG전자 | 79 | -1.3% | ■ 수입자동차(준중형) | | | |
| 2(2) | 삼성전자 | 78 | -1.3% | 1(1) | 메르세데스 벤츠코리아 | 81 | 1.3% |
| 3(3) | 위니아 | 79 | 0.0% | 2(1) | 비엔더블유코리아 | 80 | 0.0% |
| 4(4) | 오텍캐리어 | 78 | 0.0% | ■ 수입자동차(준대형) | | | |
| ■ 정수기 | | | | | | | |
| 1(1) | LG전자 | 79 | -1.3% | 1(1) | 메르세데스 벤츠코리아 | 81 | 0.0% |
| 2(2) | 삼성전자 | 79 | -1.3% | 2(2) | 비엔더블유코리아 | 80 | 0.0% |
| 3(3) | 위닉스 | 77 | -1.3% | 2(2) | 아우디코리아 | 80 | 0.0% |

준중형 승용차 등 7개 부문 고객만족도 1위 현대자동차 유원하 부사장



현대자동차 제공

단순한 탈것 넘어 고객 삶과 퀘를 같이하는 서비스 제공

“자동차는 단순히 탈것을 넘어 고객의 라이프 사이클과 퀘를 같이합니다. 현대자동차는 차량 판매 이후에도 자동차 정비, 멤버십, 카 라이프와 관련한 다양한 서비스를 통해 자동차와 함께하는 고객의 삶 전반에 고객 케어 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다.”

유원하 현대자동차 국내사업본부장(부사장)은 “많은 고객이 현대자동차가 마련한 여러 가지 고객 케어 프로그램을 이용할 수 있도록 대고객 소통 채널을 적극 활용해 고객 요구를 파악하고, 고객의 상황에 따라 이용 가능한 서비스 프로그램을 적극 안내하고 있다”며 “2023년 국가고객만족도(NCSI) 조사 결과, 현대자동차는 준중형승용차, 중형승용차, 준대형승용차, 대형승용차, 컴팩트RV, 대형RV, 전기자동차 등 일곱 부문에 걸쳐 모두 1위를 차지했다. 올해부터 RV 업종이 분리된 컴팩트RV와 대형RV는 물론, 신규 조사 대상에 추가된 전기자동차에서도 1위에 올랐다.”

유 부사장은 “현대자동차가 제공하는 다양한 서비스 혜택들을 한눈에 파악하고 싶다는 고객의 의견들이 많았다”며 “고객이 보유한 차량에 따라 어떤 서비스를 받을 수 있는지 일목요연하게 시각화한 ‘올 케어 서비스맵’을 현대자동차 홈페이지와 공식 애플리케이션(앱) ‘마이현대’에 등재했다”고 했다. 또 고객이 차량 점검이나 정비를 받으려고 서비스 네트워크에 차량을 입고했을 때 고객 개개인에 맞춤형 정보를 제공할 수 있도록 고객 상담표도 개선했다. 잔여 쿠폰 혜택과 보유 중인 멤버십 포인트, 블루 기본 점검 잔여 회차 등 놓치기 쉬운 다양한 정보를 손쉽게 확

인하고 상담받을 수 있도록 했다.

현대자동차는 혁신적 서비스를 통해 프리미엄 브랜드의 가치를 더욱 높이는 노력도 하고 있다. 유 부사장은 “항공을 이용해 여행 또는 출장을 가는 제네시스 고객을 대상으로, 공항 발렛부터 차량 점검 및 보관 서비스를 제공하는 에어포트 서비스를 기존 김포공항에서 인천공항까지 확대 운영하고 있다”며 “시간적·공간적 제약으로 직접 정비 네트워크를 방문하기 어려운 제네시스 고객을 위해 원하는 장소에서 차량을 인수하고 정비 후 인도까지 진행해 주는 ‘홈플러스 서비스’의 무상 제공 거리를 기존 편도 12km에서 2배 이상인 30km로 늘렸다”고 말했다.

현대자동차는 또 차량 사고를 방지하고자 다양한 형태의 차량 무상 점검을 지속적으로 실시하고 있다. 매년 설과 추석 전후, 장거리 이동 고객을 대상으로 차량 기본 점검 및 워셔액을 무상으로 제공하는 명절 특별 점검 서비스도 진행하고 있다. 올봄에는 코로나 엔데믹 이후 첫봄을 맞아 캐스퍼 고객과 어린이 통학 차량에 와이퍼 교환 서비스를 제공했다.

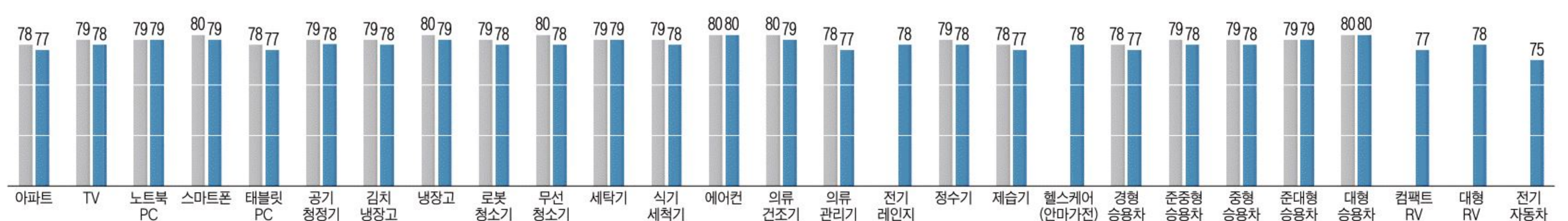
유 부사장은 “‘고객 최우선’이란 현대자동차의 기본 가치를 실현하려는 노력에 힘입어 올 2월엔 한국자동차기자협회가 뽑은 ‘2023 올해의 차’에 디올 뉴 그랜저가 선정됐고, 지난 4월 월드카어워즈에선 ‘2023 세계 올해의 차’에 아이오닉6가 선정되는 결과를 얻었다”며 “현대자동차의 우수한 제품과 서비스가 고객에게 한 단계 더 높은 인정받은 것”이라고 말했다. 유 부사장은 끝으로 “앞으로도 한 발 더 가까이에서 고객과 소통하는 노력을 지속하겠다”고도 했다. 조재희 기자

2023년도 2분기 NCSI...

고객 2만4702명 조사 지난해 2분기보다 만족도 0.1점 올라

2023년 2분기 NCSI(National Customer Satisfaction Index·국가고객만족도) 조사는 지난 3~5월 27개 부문 89개 기업을 대상으로 시행했다. 전국 5대 광역시에서 고객 2만4702명이 조사에 참여했다. 기업별 평균 표본은 각 부문에서 278명

2023년 2분기 NCSI 업종평균



씩 선택했다. 다만, 아파트는 지역별·단지별로 150~340명으로 이뤄졌다. 조사는 해당 업체의 제품이나 서비스를 직접 이용한 경험이 있는 고객을 대상으로 했다. 기업별 평균 표본은 각 부문에서 278명

은 최근 3년 내 신제품을 구매하거나 렌탈해 6개월 이상 사용한 경험이 있는 20~59세 주부를 대상으로 조사했고, TV는 3년 내 신제품을 구매해 6개월 이상 사용한 20~59세 고객을 대상으로 조사

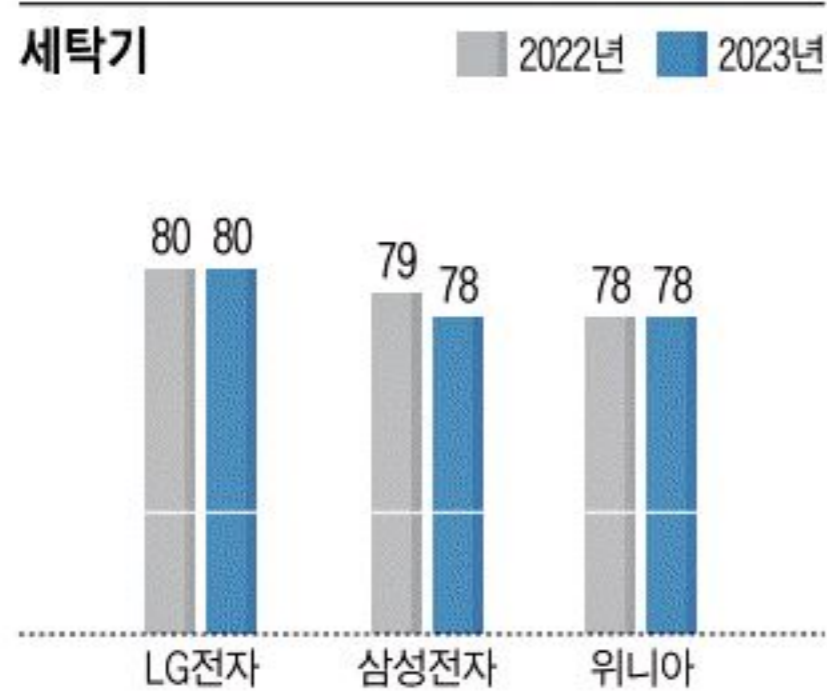
했다. 자동차는 3년 내 구입해 6개월 이상 사용한 경험이 있는 20~59세 고객, 아파트는 5년 내 아파트를 신규 분양받아 입주해 1년 이상 거주한 20~64세 고객을 대상으로 조사했다.

2023년 2분기 국가 차원의 고객 만족도는 78.3점으로 지난해 같은 기간보다 0.1점 올랐다. 2분기 조사 대상 부문 27개 중 점수가 오른 부문은 없었고, 5곳은 그대로였다. 아파트, TV 등 16개 부문은

전년 대비 1점 떨어졌고, 무선청소기는 유일하게 2점이 하락했다. 전기레인지, 헬스케어(안마가전) 등 5개 부문은 올해 처음 조사 대상에 포함됐다. 조재희 기자

드럼 세탁기·건조기 일체형 '위시타워' 버튼 대신 화면 터치해 코스·옵션 설정

세탁기 1위 LG전자



올해 세탁기 부문 NCSI 조사에선 LG전자가 80점으로 18년 연속 1위를 달성했다. 삼성전자와 위니아는 78점으로 공동 2위를 기록했다.

LG전자는 하단에는 드럼 세탁기, 상단에는 건조기를 합쳐 일체형으로 구현한 원본드 세탁건조기 '위시타워' 신제품을 선보이며 라인업을 강화하고 있다.

올 초 하단 세탁기와 상단 건조기가 각각 25kg, 21kg 용량으로 구성된 신제품을 선보인 데 이어, 올 4월에는 중앙 조작부에 4.3인치 터치 LCD 디스플레이를 적용한 차세대 위시타워를 출시했다. 기존 버튼으로 조작하던 방식에서 벗어나, 화면을 터치해 원하는 코스와 옵션을 편리하게 설정할 수 있고 화면을 통해 제품 상태, 추천 코스 등 필요한 정보를 한눈에 확인할 수 있는 게 특징이다.

삼성전자는 올해 에너지 효율을 높이고 친환경 기능과 인공지능(AI)을 강화한 '비스포크 그랑데 AI' 세탁기 신제품을 선보였다. 25kg 용량 세탁기 신제품은 에너지 소비 효율 1등급 기준보다 에너지 효율이 20% 높다. 또 'AI 절약 모드'를 함께 사용하면 최대 60%의 에너지를 절감할 수 있다. 기존 세제 자동 투입 방식을 업그레이드한 'AI 세제 자동 투입' 기능은 세탁물의 무게뿐 아니

라 최근 세탁했던 세탁물의 오염도까지 학습해 세제 투입량을 조절할 수 있다.

위니아는 대용량 드럼 세탁기 수요에 대응하기 위한 모델로 23kg 위니아 드럼 세탁기를 판매하고 있다. 이와 함께 최근 1~2인 소형 가구가 늘어나고 있는 상황을 반영해 공간 활용도를 높이고 1인 가구의 니즈를 맞춘 소용량 제품을 판매하고 있다. 위니아는 세탁기 12kg·건조기 10kg으로 구성된 좁은 공간에서도 세탁과 건조를 한 번에 해결해 주는 '위니아 스마트 패키지'를 선보이고 있다. 이 제품은 직렬 배치를 통해 좁은 공간에서도 제품을 손쉽게 설치·사용할 수 있다. 또 서랍 형식의 스마트 키트를 통해 세탁실 내 공간을 더욱 효율적으로 활용하게 해 준다. 여기에 위니아는 10kg 미만의 드럼 및 전자동 세탁기를 내세워 소형 가전 시장

LG전자

창호형·이동식 제품으로 공용 에어컨을 超개인화 무풍으로 시원하게... 에어컨 시장 패러다임 바뀌

삼성전자

에어컨 공동 1위 LG전자·삼성전자

최근 3년 사이, 새로 구입한 에어컨을 6개월 이상 사용한 경험이 있는 20세 이상~59세 이하 여성 주부 고객들의 만족도를 조사한 결과, LG전자와 삼성전자가 80점으로 공동 1위에 올랐다. LG전자는 18년 연속 1위, 삼성전자는 작년 이후 2년 연속 1위를 차지한 것이다. 그 다음은 위니아 79점(3위), 오텍캐리어 78점(4위)으로 전반적으로 지난해와 점수가 동일했다.

에어컨은 가전·IT(정보기술) 분야 18업종 중 세탁기·노트북 PC와 더불어 전년의 만족도 수준을 유지했다. 위생관리, AI(인공지능) 강화, 신규 플랫폼 제공 등과 같은 새로움을 꾸준히 선보인 결과로 보인다.

◇LG는 초개인화, 삼성은 무풍 콘셉트로 공동 1위

LG전자는 다양한 제품군으로 개별 고객의 세분화된 수요에 대응하고 있다. 코로나 이후 인테리어에 대한 관심이 높아 지자, 휘센 타워 에어컨을 출시해 디자인에서 좋은 평가를 받았다. 또 창호형·이동식 에어컨을 제공함으로써 가족 공용 가전이던 에어컨을 초개인화 영역으로

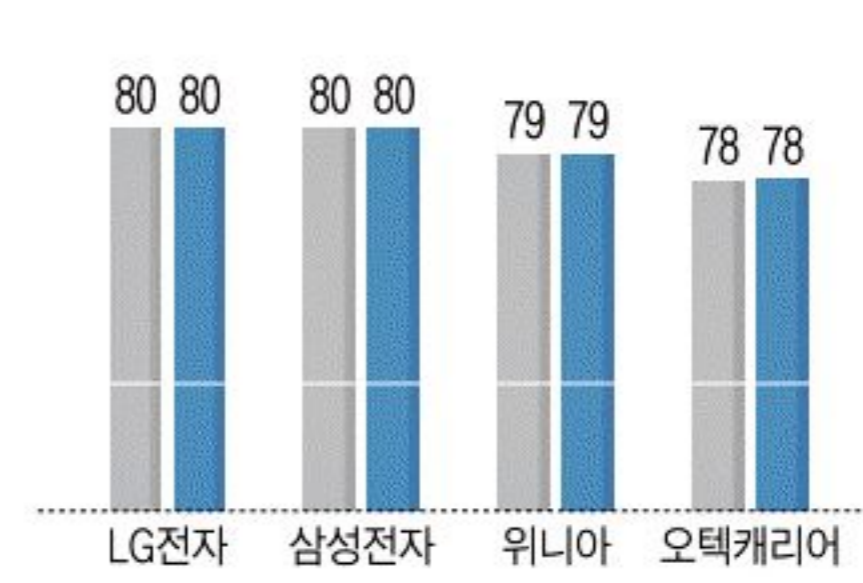
확대했다. 또 기존 냉난방 에어컨을 사계절 콘셉트로 전환해 공기청정·난방 기능 등 1년 내내 사용할 수 있는 에어 설루션을 추구하고 있다.

여기에서 초절전 수퍼 인버터 기술 적용으로 기존 에너지 효율 1등급 대비 50% 전력만 소비하는 수준의 효율도 달성했다. 특히 AI를 통한 스마트케어는 쾌적한 온도에 도달하면 효율적인 운전으로 전환한다. 간접 바람을 선호하는 국내 고객을 위해 에어컨 한쪽에서만 바람을 토출하는 '한쪽 바람 기능'도 제공한다.

삼성전자는 디자인의 신선함과 혁신성이 돋보인다. 특히 에어컨은 강하고 시원한 바람이 최고라는 기존 개념을 완벽하게 전환한 '무풍 콘셉트' 제품을 구현한 Q9500을 2016년 출시해 에어컨 시장의 패러다임 변화를 주도했다. 2019년 대형 스피커를 연상시키는 무풍 갤러리를 출시하고, 디자인에 변화를 줄 수 있는 비스포크 콘셉트를 적용하며 2~3년 간격으로 새로움을 선보였다.

또 무풍 모드를 통해 스피드 냉방 대비 85%까지 절전되게 했다. 2021년부터 케어플러스 서비스를 제공하며, 가전 관리 및 구독 서비스를 본격 전개했다. 탄소 배출량을 줄여주는 친환경 R32 냉매도

에어컨



LG전자 휘센 타워(왼쪽)와 삼성전자 무풍 빗흠(오른쪽). 에어컨 부문에선 LG전자와 삼성전자가 공동 1위를 차지했다.

입, 건전지 배출 없는 솔라셀 리모컨 도입 등으로 친환경 제품을 충실하게 구현했다.

◇위니아·오텍캐리어, 디자인·에너지 효율 개선

위니아는 가격 대비 우수한 성능으로 경쟁사의 제품 변화에 대응해 왔다. 최근 위니아만의 디자인 콘셉트를 제안하고 있는 것도 주목된다. 에어컨 관리 측면에서는 타사 대비 다소 차이점이 있는데, 가동 종료 시 송풍을 통해 열교환기를 건조해 냄새 발생을 예방하는 것이 일반적이지만, 위니아는 가동 시 1분간 약풍을 전개하고 냉기를 토출하는 프레시 스탠바이 기능으로 가동 중 냄새를 없애는 냄새를 사전에 제거하는 것이 특징이다.

오텍캐리어는 현대적인 에어컨의 발명자인 윌리스 하빌랜드 캐리어의 기술을 바탕으로 '전 제품 에너지 1등급 디자인 경영'을 선보이고 있다. 지난해 '뉴 에어로 18년 에어컨' 출시에 그치지 않고 올해는 라틴어로 '작품'이란 의미의 '디 오푸스(The opus)'를 출시했다. 이 밖에 '공기 청정 3단계, 바이러스 케어 3단계, 실내 환경 관리 3단계'로 이루어진 '트리플(3·3·3) 에어 케어 시스템'을 선보였다. 류정 기자

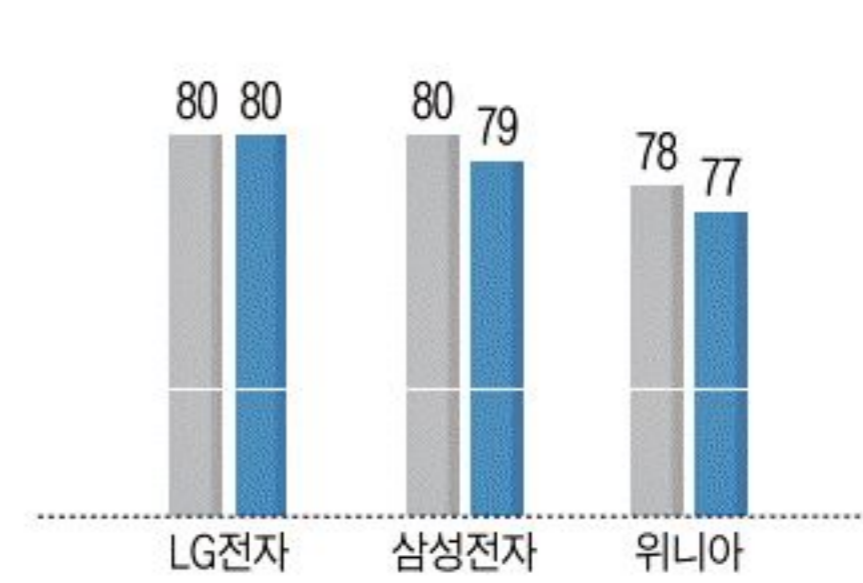
두드리면 '속' 보이는 냉장고... 충격 없이 부드럽게 문 닫혀

냉장고 1위 LG전자

냉장고

올해 냉장고 부문 NCSI 조사에선 LG전자가 80점을 획득하며 12년 연속 1위를 차지했다. 그다음으로 삼성전자(79점)가 2위, 위니아(77점)가 3위였다.

LG전자는 디자인 가전 '오브제 컬렉션'의 고객이 꾸준히 늘어난 데다, 냉장고의 오른쪽 상단 문을 두드리면 보관 중인 음식물을 확인할 수 있는 '노크온 기능' 등에서 높은 평가를 받았다. 이뿐 아니라 올해 5월 새로 선보인 '오토 클로징' 기능도 호평을 받았다. 냉장고 상단에 적용된



이 기능은 문을 닫기 직전까지 밀면 충격 없이 자동으로 문이 부드럽게 닫히게 해준다. 문이 덜 닫혀 전기 사용량이 늘거나 음식이 상하는 것을 예방할 수 있다.

삼성전자의 '비스포크 냉장고 인피니트 라인'은 알루미늄·세라믹·스테인리스 등 프리미엄 소재를 사용했고, 4가지 소재와 6가지 컬러 중 취향에 맞게 선택 가능한 비스포크 패널을 적용해 소비자의 선택 폭을 넓혔다. 위니아는 감정을 지닌 김치냉장고 탑재의 정은 기술을 냉장고에도 적용한 '위니아 프렌치' 모델이 주목을 받았다. 이정구 기자

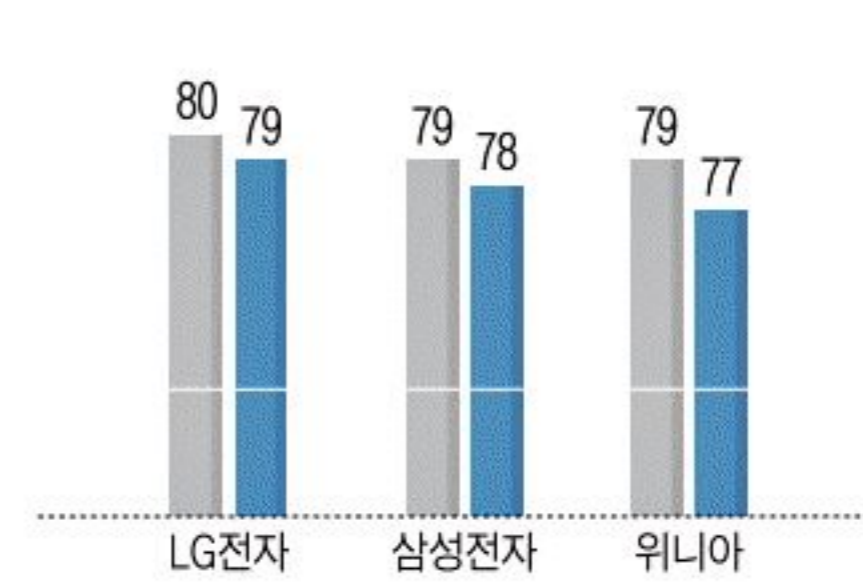
유산균 57배 늘려주는 핵심 기술로 김치 본연의 맛 강화

김치냉장고 1위 LG전자

김치냉장고

올해 NCSI 김치냉장고 부문 조사에선 LG전자가 79점으로 1위를 기록했다. 2016년부터 8년 연속 단독 1위다. 삼성전자·위니아는 각각 78점과 77점으로 2, 3위에 올랐다.

LG전자는 '김치톡톡'이라는 서브 브랜드와 함께, 김치 본연의 맛을 강화하는 유산균을 중심으로 김치냉장고의 본원 품질인 김치 보관 성능을 강화하고 있다. 김치의 맛을 살려주는 유산균을 일반 모드 대비 57배까지 늘려주는 'NEW 유산균김치+' 기술은 LG전자 김치냉장고만의



의 핵심 기술이다. 삼성전자는 냉기를 유지하는 데 탁월한 메탈 소재를 중심으로 한 김치 보관 기능을 선보이고 있다. 냉기를 보존하는 메탈컬링 기술은 아삭한 김치 맛을 유지해주는 삼성전자 김치냉장고만의 강점이다.

위니아는 1995년 출시 이후 28년 만에 1000만 대 생산을 돌파한 김치냉장고 브랜드 '딤체'를 운영하고 있다. 업계 최초로 자체 김치연구소인 '딤체발효미학과 연구소'를 운영하며, 끊임없는 연구를 통해 김치의 맛과 영양에 대한 기술을 발전시키고 있다. 이기우 기자

기고

대인플레이션 시대, 긍정적 경험을 고객에 제공해야

지금의 대(大)인플레이션의 시대다. 소비자들은 고공 행진하는 물가에 좀 더 신중한 소비를 할 수밖에 없다. 가성비보다

가성비와 품질과 서비스를 고객에게 제공하는 것은 기본이다. 하지만 무게, 성분 등 단순 숫자 경쟁은 한계에 봉착할 수밖에 없고, 고객의 실망과 불만족으로 빠르게 전환될 수 있다. 그런 만큼 정서적

인 만족, 긍정적인 경험의 전달, 설득력 있는 스토리텔링 등으로 고객과 끈끈한 관계를 형성해야 한다.

고객과의 관계 형성은 긍정적인 고객 경험으로 달성할 수 있다. 갤럭시가 지배하는 국내 시장에서 아이폰은 에어드롭 같은 독창적인 고객 경험을 제공해 젊은 세대를 중심으로 팬덤을 구축했다. 테슬라는 슈퍼차저를 통한 자체 충전망, 오토 파일럿을 통한 레벨 3 이상 자율 주행 기

술 도입 등 기존 대형 자동차 업체보다 한 발 빠르게 최신 기술에 대한 경험을 전달하면서 지난해 점유율 62%를 달성할 수 있었다. 이제는 자신의 선택을 끊임없이 소통하고 싶은 시대다. 가성비를 중시하는 고객뿐 아니라, 그 이상의 가치를 추구하는 고객의 마음도 사로잡아야 할 때다. 이진환 한국생산성본부 전문



아이쿠 무릎이야 한다면 더 늦기 전에! 관절오만보

하루 한 포! 관절 튼튼! 뼈 단단! CJ웰케어 관절오만보

관절·뼈·근육까지 행기는 3중 기능성

- MSM : 관절 및 연골 건강에 도움을 줄 수 있음
- 칼슘 : 골다공증 발생 위험 감소에 도움을 줌
- 마그네슘 : 신경과 근육의 기능 유지에 필요

MSM 식약처 1일섭취량기준 최대치 함유

- 한 포당 MSM 2,000mg (식약처 1일섭취량기준 1,500~2,000mg)
- 칼슘의 체내 이용률을 높이기 위해 칼슘과 마그네슘 2:1 배합

먹기 간편한 액상형

- 부원료인 우슬대보추출액과 흑삼농축액으로 액상 제조
- 상어연골, 보스웰리아 등 9종의 부원료 함유

기능성 원료인 MSM 인체시험 결과 관절 통증 감소, 관절 물리적 기능 개선 확인

*무릎관절이 불편한 40~76세 남녀 50명 대상으로 12주간 시험
*출처 : osteoarthritis and cartilage, 2006, 14:286-294
*인체적용시험결과가 모든 사람에게 동일하게 적용되는 것은 아님

건강기능식품제조장: CJ웰케어 진안공장 / 건강기능식품 유통전문판매장: CJ웰케어

전화 주문 시 5가지 푸짐한 혜택

3박스 구매 시
1박스 추가 증정

30%
추가 할인

5일분
무료 증정

아미시안
지아찬틴 플러스
1박스 증정

이내비
골운우산 플러스
1박스 증정

CJ웰케어 건강카운셀러 무료상담 및 주문

080-934-9988

고객이 선택한 레시피 맞춰 화력·시간 자동 조절

팝업스토어·숍인숍 통해 소비자의 체험 기회 늘려

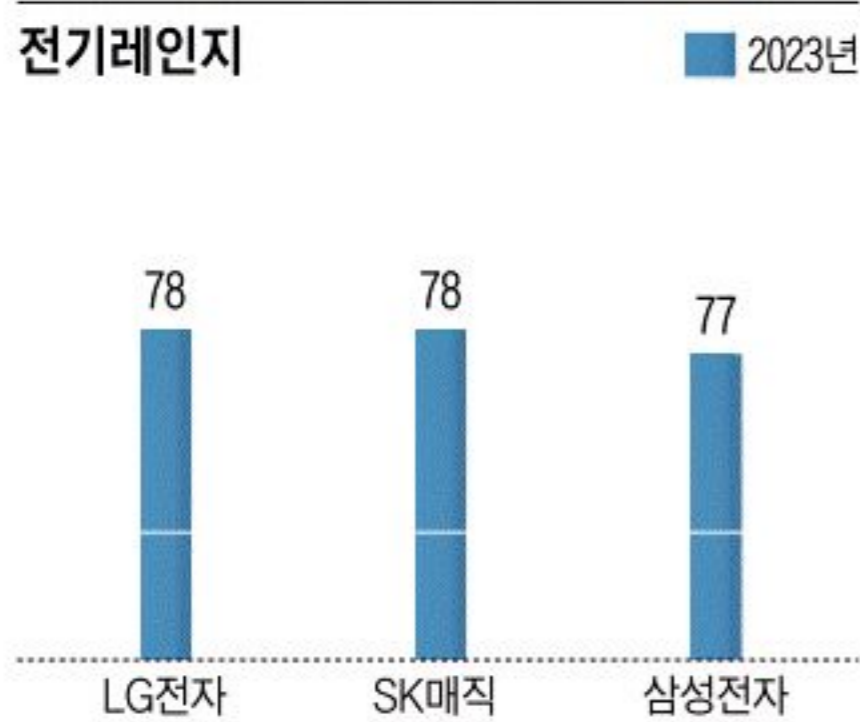
전기레인지 공동 1위

LG전자·SK매직

올해 NCSI 전기레인지 부문에서는 LG전자와 SK매직이 78점으로 공동 1위를 차지했다. 삼성전자는 77점으로 3위를 기록했다. 전기레인지의 경우, 최근 가스레인지를 둘러싸고 유해 먼지 및 가스 안전 문제가 잇따라 제기되면서 수요가 증가하는 추세다. 여기에 기업들은 소비자 부담이 커지지 않도록 에너지 절약에 적극 어필한 제품군을 내놓고 있다.



LG전자의 디오스 오브제컬렉션 인덕션(왼쪽), SK매직의 올파워 더블플렉스 인덕션(오른쪽).



LG전자의 '디오스 오브제컬렉션 인덕션 전기레인지' 신제품은 기능을 업그레이드하는 'UP가전'이 적용됐다. 이에 고객이 선택한 레시피에 맞춰 화력과 시간을 자동 조절해주는 '레시피 쿡' 기능을 이용할 수 있다. 또 과열을 최소화한 코일 설계로 화력과 에너지 효율을 동시에 극대화했기 때문에 전기 절감에 크게 공헌할 것으로 기대된다.

SK매직 역시 오프라인 매장 문화 행사를 통해 고객들의 생활가전 체험 기회를 제공하는 데 주력하고 있다. 2021년 오픈한 브랜드 체험 공간 '잇츠매직(It's magic)'은 물론이고, 지난해에는 서울 신사동 가로수길에 있는 복합문화공간 '옐로우바스켓'에 팝업스토어를 오픈했다. 옐로우바스켓은 체험형 소품 형태의 온라인·오프라인 마케팅 플랫폼으로, SK매직은 이곳 2층 '라이프 스타일 존'에 라운지 형태의 체험 공간을 마련했다. 해당 매장에서는 전기레인지뿐만 아니라 공기청정기, 정수기 등 SK매직의 각종 주방 가전 제품을 직접 체험할 수 있다.

또 SK매직은 SK텔레콤의 전국 매장

에숍인숍 형태로 생활가전을 진열하고 체험할 수 있는 SK매직 렌탈 서비스를 확대하고 있다. 전국에 있는 SK텔레콤의 이동통신서비스 유통망을 이용해 소비자들에게 친근하게 다가갈 수 있는 생활형 가전 렌탈 구독 서비스를 론칭한 것이다. 이를 통해 소비자에게 SK매직의 브랜드 가치를 강화하고 고객층을 늘리고 있다.

삼성전자는 지난해 7월 농심과의 협업을 유튜브에서 '비스포크 인덕션'을 이용한 '라면덕션' 캠페인을 시작해 관심을 모았다. 한강에서 라면을 끓여 먹는 콘셉트로 집에서 인덕션을 이용해 제품을 스캔하고, 최적의 온도와 시간이 설정되며 조리 순서에 따라 안내 멘트가 나온다. 해당 간편 조리 기능은 기존 제품뿐만 아니라 온라인에서 유명해진 '짜파구리' 등 독창적 메뉴들도 포함해 소비자들에게 색다른 경험을 선보였다. 비스포크 인덕션에는 간편식부터 가정식까지 화력 및 시간을 자동으로 조절해 간편하게 요리할 수 있는 스마트룩 기능도 적용됐다. 이 외에도 '스캔룩' 기능을 통해 밀키트나 간편식 바코드를 스캔한 뒤 해당 메뉴에 맞는 조리값을 설정하는 식으로 29종 제품을 편리하게 조리할 수 있다.

이기우 기자

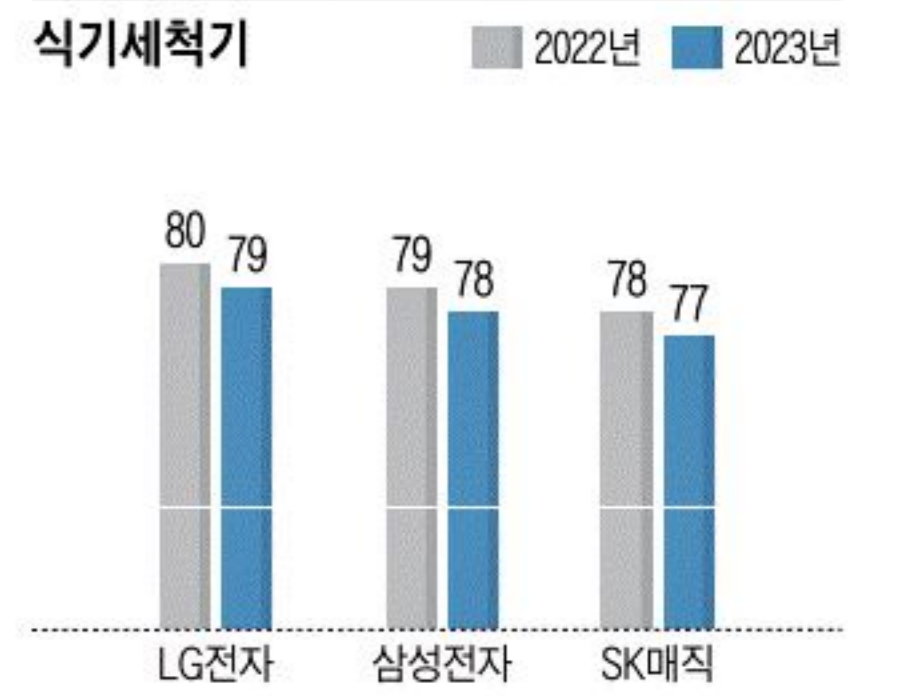
'물기 남은 그릇' 해결 위해 기술 집약

전기 사용량·소음 줄이는 기능도 추가

식기세척기 1위 LG전자

식기세척기

2023년 NCSI 식기세척기 부문에서 LG전자가 79점으로 2년 연속 1위를 기록했다. 삼성전자가 78점으로 2위, SK매직이 77점으로 3위를 차지했다. 국내 식기세척기 시장은 코로나19 팬데믹 이후 '집밥 열풍', 그리고 위생 가전에 대한 관심이 높아 꾸준히 성장하고 있다. 식기세척기 부문 조사는 지난해에 이어 올해가 2회째다.



1위를 기록한 LG전자의 '디오스 식기세척기 트루건조'는 수랭식 용수 건조, 자동 문 열림 건조, 외부 공기를 이용한 열풍 건조 등 기존 식기세척기의 문제점으로 꼽힌 '물기가 남은 그릇' 문제를 해결하기 위한 기술이 집약된 모델로 주목받았다. 특히 올 초 출시한 'LG 디오스 오브제컬렉션 식기세척기'는 14인용 대용량 모델로, 최대 110개 식기를 한 번에 세척할 수 있다. 세척 시간이 조금 더 길더라도 전기를 최대한 절약하기를 원하는 고객을 위해 전기 사용량과 소음을 줄이는 '에너지 절감 코스' 기능을 추가했다. 세척 성능을 유지하면서 표준 코스 대비 약 20% 전기 사용량을 줄일 수 있다. 기능 추가는 무상 업그레이드로 이뤄지고, LG전자의 스마트홈 플랫폼 LG 씽큐 앱을 통해 고객 누구나 이용할 수 있다.

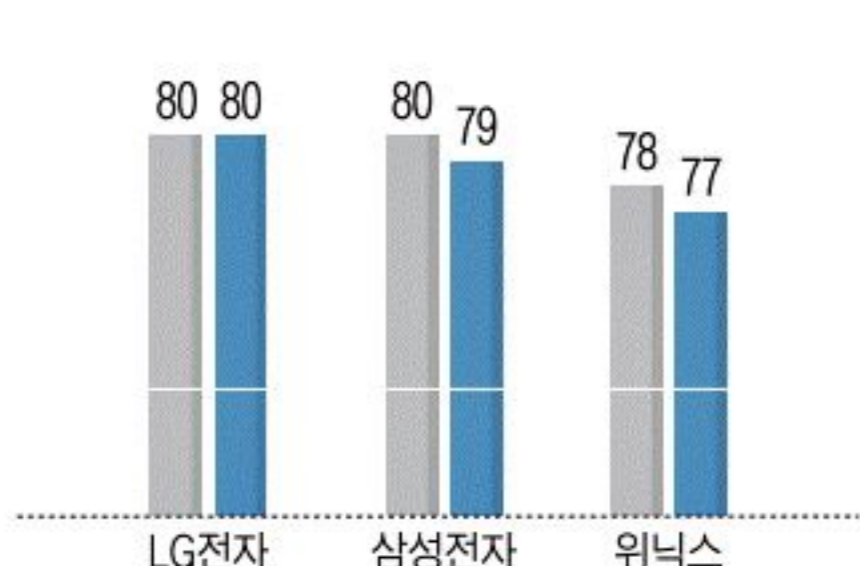
LG전자는 고객들의 실사용 데이터 약 38만건을 분석해 기능을 개선했다. 삼성전자의 경우, 올해 1월 14인용 대용량 비스포크 식기세척기 신제품을 출시했다. 기존 제품과 크기는 같지만 내부 공간을 늘렸고, 인공지능(AI) 맞춤 세척 기능을 추가해 식기의 오염도를 자동으로 파악해 물 사용량, 분사 세기 및 온도를 자동으로 조절할 수 있다. 또 고객들이 선호하는 열풍 건조 기능을 3단계로 나눠, 원하는 건조 단계에 따라 사용하면 에너지를 절감할 수 있도록 했다. 특히 올해부터는 중국 OEM 생산이 아니라 삼성전자가 자사의 태국 공장에서 직접 생산하는 등 품질 차별화도 목표로 하고 있다. 국내 식기세척기 시장에서 가장 점유율이 높은 SK매직도 대용량화 트렌드에 맞춰 올 초 14인용 '더치 온 프로' 모델을 선보였다. 이경우 기자

건조 용량 21kg으로 커졌지만 외관 크기 동일, 공간 활용 높여

의류건조기 1위 LG전자

의류건조기

올해 NCSI 의류건조기 부문 조사에서는 LG전자가 80점으로 5년 연속 1위를 수성했다. 삼성전자는 79점, 위닉스는 77점으로 각각 2위와 3위를 기록했다.



LG전자는 많은 양의 빨래와 부피가 큰 이불을 한 번에 건조할 수 있도록 21kg 대용량 LG 트롬 건조기와 트롬 워시타워를 출시했다. 두 제품 모두 기존 제품보다 건조 용량은 커졌지만, 제품 외관 크기는 같아 공간 활용도를 높였다.

삼성전자는 업그레이드된 AI 기능과 에너지 효율 성능을 높여 사용 편의성을 강화한 '비스포크 그랑데 AI' 건조기 신제품을 선보였다. '스마트싱스 에너지' 서비스의 'AI 절약 모드'를 함께 사용하면 에너지를 최대 35% 절감할 수 있다.

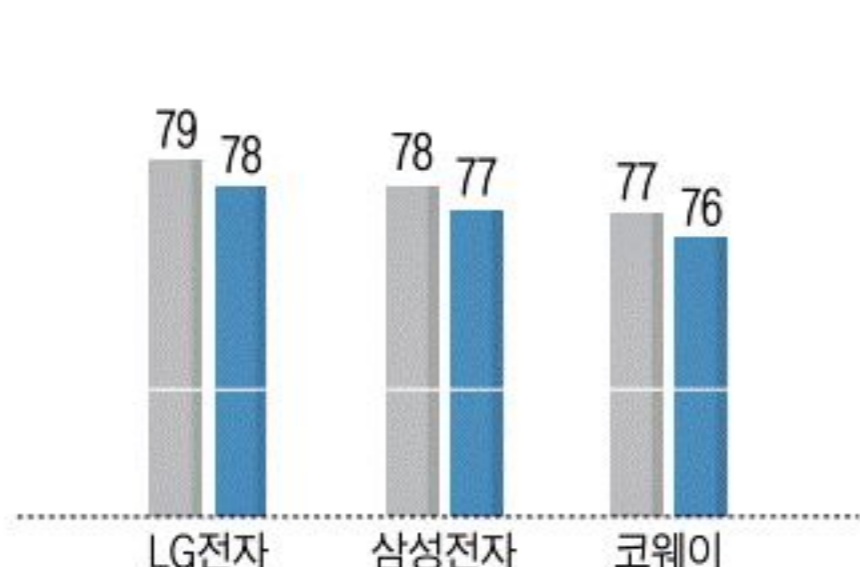
위닉스는 지난해 좁은 공간에도 설치 가능한 '컴팩트건조기 4kg'을 출시했다. 스피드 건조 모드를 이용하면 급하게 입어야 하는 옷, 매일 나오는 1kg 이하 소량의 빨래는 50분 이내로 건조 가능하다. 이기우 기자

의류 건조한 뒤 스팀 분사... 구김·탈취·살균 한번에 해결

의류관리기 1위 LG전자

의류관리기

2023년 의류관리기 고객만족도(NCSI) 조사에서 LG전자가 78점으로 조사 시작 이래 3년 연속 1위에 올랐다. 삼성전자가 77점으로 2위, 코웨이 76점으로 그 뒤를 이었다.



2011년 국내 최초의 의류관리기 '트롬 스타일러'를 선보인 LG전자는 지난해 9월에는 '스팀 건조' 코스를 적용한 'LG 스타일러 오브제컬렉션'을 선보였다. 인버터 히트 펌프를 이용한 저온 제습 방식으로 와이셔츠나 티셔츠 등 의류를 건조

한 뒤 스팀을 미세하게 분사하기 때문에 구김을 완화할 뿐 아니라 탈취와 살균에도 효과적이다. 올 3월에는 'LG 스타일러 슈케이스·슈케어'도 출시, 신발을 최적의 방식으로 관리할 수 있도록 했다.

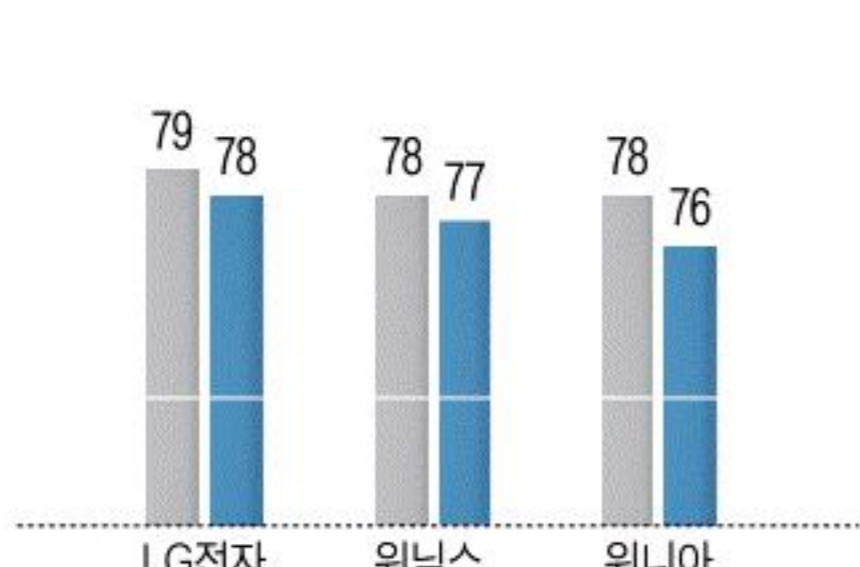
삼성전자는 올 3월 기존 제품보다 많은 의류를 관리할 수 있는 '비스포크 에어드레서'를 내놨다. 대용량 모델은 기존 5벌에서 9벌로, 일반 모델은 3벌에서 5벌로 늘었다. 코웨이는 라이브커머스 채널 '코웨이 Live'를 통해 소비자에게 자사 제품의 특성을 쉽게 설명하면서 높은 호응을 얻고 있다. 조재희 기자

UV LED로 살균, 습기 자동 제거... 곰팡이와 냄새 원천 차단

제습기 1위 LG전자

제습기

올해 NCSI 제습기 부문 조사 결과, LG전자가 78점으로 1위를 차지했다. 그다음은 위닉스가 77점, 위니아가 76점으로 각각 2·3위였다.



LG전자는 조사가 시작된 2015년부터 올해까지 9년 연속 1위를 지키고 있다. LG전자의 안심 제습 기능은 UV 나노를 통해 바람을 내보내는 팬을 UV LED로 살균한다. 제습 후 열교환기에 맞춘 습기를 5분간 자동으로 제거해 곰팡이와 냄새

등이 생길 가능성을 원천 차단하고 있다. '50년 제습의 명가'라는 슬로건을 내세운 위닉스는 제습기에 대한 가장 경험이 풍부하고 전문적이라는 점을 강조하고 있다. 지난해 출시한 뽀송 19L 인버터는 제습 용량을 확대하고, 에너지소비효율 1등급을 획득해 경제성까지 확보했다. 위니아는 담채로 대표되는 공조기술을 기반으로 제습기 성능을 강화하고 있다. 특히 고효율 '듀얼 컴프레서'를 탑재해 제습 기능 향상과 높은 에너지 효율을 동시에 달성했다. 이기우 기자

감동도 기억도 오래도록 또렷하게!

조선일보 당신의 기사를 기념 액자로 평생 간직하세요.

조선일보는 조선일보 지면에 실린 모든 기사를 신문에 게재했던 형태 그대로 고급 액자에 담아 간직할 수 있는 '조선일보 리프린트(reprint)' 유료 서비스를 제공합니다.

자녀의 인터뷰 기사, 부모님의 기고문, 손주가 태어난 날의 1면 등 우리 삶에서 기억할만한 특별한 날의 신문 지면을 기념 액자로 보관하실 수 있습니다.

제품 종류

아크릴 타입

아크릴로 마감해 특유의 세련됨이 느껴지며 어느 곳에나 거치할 수 있습니다.

사이즈 ■ 기본형 26cm x 34.5cm / ■ 대형 30cm x 40cm

액자 타입

메탈 프레임에 기사를 표구하여 깔끔하고 주목도가 높습니다.

사이즈 ■ 기본형 29cm x 38cm / ■ 대형 35cm x 46cm

리프린트 상품 구성

- 기사 활용 리프린트 상품
- 재호 활용 리프린트 상품

구입 및 배송 문의 02)24-5896 | 전화상담 가능 시간 평일 오전 9시 30분 ~ 오후 5시

홈페이지 reprint.chosun.com | 네이버에 조선일보 리프린트를 검색하세요.

테이블로 활용할 수 있는 공기청정기 다양한 색 조합, 18종으로 꾸밀 수 있어

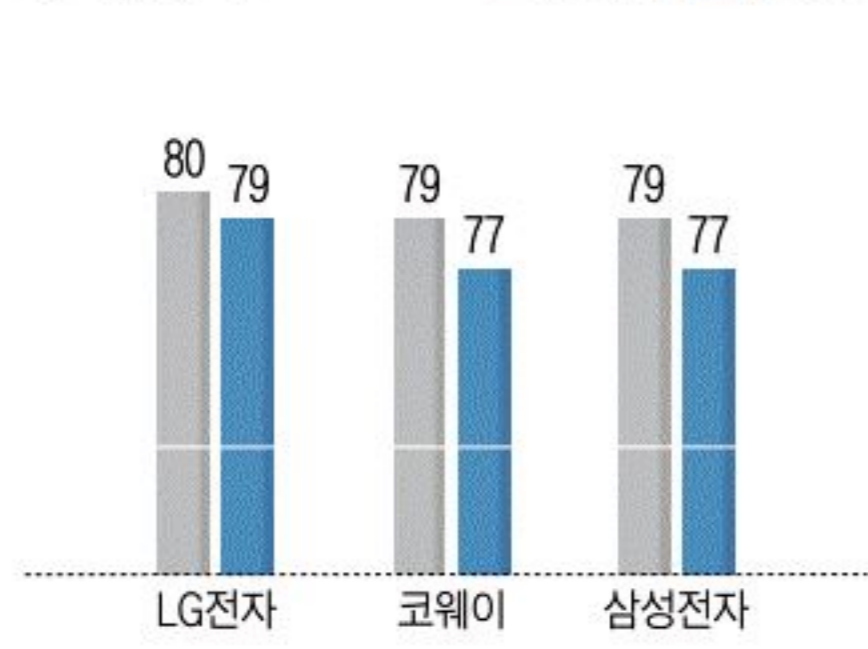
공기청정기 1위 LG전자

올해 공기청정기 고객만족도(NCSI) 조사에서 LG전자는 6년 연속 1위를 달성했다. 다만 이번 조사에선 전년 대비 1점 하락한 79점을 기록했다.

LG전자는 테이블로 활용할 수 있는 디자인의 '퓨리케어 오브젝트 컬렉션 에어로 퍼니처' 출시 등 고객들에게 새로운 경험을 제공하고 있다. 지난해 12월 선보인 에어로퍼니처는 방바닥 공기청정기를 사용하는 추세와 가전을 인테리어 요소로도 고려하는 고객들의 수요를 반영했다. 제품 하단은 360도로 공기를 빨아들이는 '퓨리케어 360° 공기청정기'의 원통형 디자인, 상단은 원형과 트랙형 두 가지 타입의 테이블 중 하나를 고를 수 있다. 색상, 테이블 등 별도 옵션을 조합하면 18종 이상으로 다양하게 꾸밀 수 있다. 구입 후에는 LG 씽큐 앱의 'UP 가전 센터'를 통해 새로운 기능을 사용하도록 계속 업그레이드하는 것도 가능하다.

삼성전자는 전년 대비 2점 하락한 77점으로 공동 2위를 기록했다. 삼성전자는 올해 초 인공지능(AI) 기능을 확대한 '블루스카이 5500'과 '비스포크 큐브 에어 공기청정기' 신제품을 출시했다. 신형 블루스카이 5500은 '맞춤 청정 AI+' 기능이 탑재됐다. 이에 스스로 실내·외 공기 질 데이터를 학습하고 10분마다 센

공기청정기



서를 통해 공기 질 예측이 가능하다. 오염도가 높아지기 전에 미리 공기청정기가 작동하고, 스마트싱스와 연동해 사용자 생활 방식에 맞춘 공기 질 관리도 가능하다. 비스포크 큐브 에어 공기청정기의 'AI 절약 모드'는 실내 공기 질에 맞춰 스스로 팬을 작동해 에너지 사용량을 최대 30% 절감할 수 있다. 스마트싱스를 활용해 외출, 기상, 반려동물 관리 등 상황에 맞는 설정도 가능하다.

공동 2위에 오른 코웨이는 ESG 경영 일환으로 기존 공기청정기 제품의 스티로폼(EPS) 포장지를 '친환경 펄프 패키지'로 대체해 사용하고 있다. 친환경 펄프 패키지는 재활용 종이 소재를 이용해 폐자원 활용도를 높이고 포장재의 분리 배출 편의성도 개선했다. 부품을 운송할 때도 스티로폼보다 부피를 적게 차지해 탄소 배출량과 폐기물 발생량도 줄일 수 있다. 이정규 기자

기아

쏘렌토·카니발로 업계 1위... 'RV 명가' 확고히 구축 상품성 개선한 '2024 팰리세이드', 안전·편의 강화

현대자동차

대형 RV 공동 1위

기아·현대자동차

대형 RV(레저용 차량) 부문에선 현대차와 기아가 공동 1위를 차지했다. 비결은 경쟁사 대비 높은 서비스 품질이다. RV는 여가용으로 자주 사용되기 때문에 세단보다 차량 정비 빈도가 높고 그만큼 비용 부담이 큰 편이다. 현대차는 최근 고객 상담 과정 개선을 통해 정비 전후에 걸쳐 고객이 활용할 수 있는 혜택들을 맞춤형으로 안내해 정비 부담을 완화하고 서비스 품질을 높였다. 또 프리미엄 브랜드인 제네시스 GV70·GV80 시리즈를 통해 럭셔리 RV 시장을 선도했다.

기아 쏘렌토는 지난해 국내 승용차(세단, RV) 중 가장 많이 판매된 차량으로 꼽힐 만큼 인기를 끌었다. 또 판매 순위에서 기아 3총사(쏘렌토·카니발·스포티지)가 1~3위를 모두 차지하면서 'RV 명가' 입지를 확고히 구축했다. RV 부문 조사는 올해부터 전장(길이)을 기준으로 대형 RV와 컴팩트 RV, 2개 등급으로 나누어 실시하고 있다. 이번 조사는 최근 3년 이내(2020년 4월~2022년 9월) RV를 구입한 고객을 대상으로 했다.

◇대형 RV, 현대차·기아 공동 1위



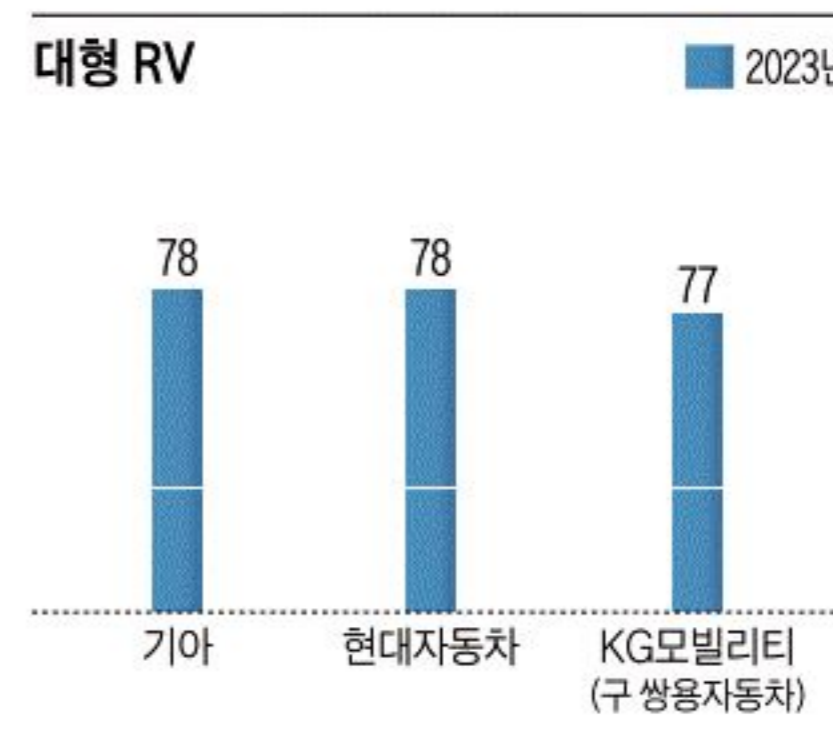
기아 쏘렌토(왼쪽)와 현대차 팰리세이드(오른쪽). 현대차와 기아는 뛰어난 디자인과 실용성, 정비 서비스 등으로 대형 RV 부문 공동 1위를 차지했다.



기아·현대자동차 제공

대형 RV 분야에서 현대차, 기아는 각각 78점으로 공동 1위를 했다. 캠핑 등 가족 단위의 레저 수요가 높아지면서, 대표 모델인 팰리세이드가 현대차의 높은 만족도를 견인한 것으로 분석된다. 팰리세이드는 3열 좌석까지 보유한 넓은 실내 공간으로 차박(차에서 숙박) 등에 적합한 차량으로 평가된다. 여기에 지속적인 부분변경, 연식변경 모델 출시로 만족도를 높이고 있다.

기아는 세련된 디자인과 첨단 기술, 실용성까지 모두 갖춘 쏘렌토와 카니발이 고객 만족도를 높이는 데 기여했다. 특히 4세대 쏘렌토가 기존 차급을 뛰어넘는 수준의 넓은 실내 공간으로 대형 RV 부문의 높은 만족도를 이끌고 있다. KG모빌리티는 77점으로 3위였다.



KG모빌리티는 토레스와 렉스턴 스포츠의 안정적인 판매로 현대차·기아에 이어 국산차 내수 3위에 올랐다. 특히 대형 RV 시장에선 가격 경쟁력이 뛰어난 고객 인지도가 높다. ◇고객 만족도 향상 노력 지속 현대차는 최근 '2024 팰리세이드'를

출시했다. 높은 상품성과 가격 경쟁력을 갖춘 '르블랑' 트림을 추가하고 트림별로 안전·편의 사양을 기본화한 것이 특징이다. 르블랑은 스마트 파워 테일러게이트, 20인치 휠, 미쉐린 타이어, 12.3인치 대화면 클러스터, 1열 전동 시트 등 다양한 고객 선호 사양과 첨단 기술이 기본 적용됐다.

제네시스 고객을 위한 차별화된 서비스도 강화하고 있다. 지난 5월 기존에 기능별로 분리되어 있던 5개의 앱을 통합한 'MY GENESIS'를 공식 출시해, 차량 구매 정보, 차량 관리, 차량 제어, 편의 서비스 등 기능을 하나의 앱에서 이용할 수 있다.

기아는 대고객 정비 서비스를 강화하고 있다. 작년 10월부터 긴급 출동 견인 시 이동 지원, 평일 야간 사전 입고 서비스, K딜리버리 서비스(고객 희망 장소로 수리차 픽업·타공)를 운영하고 있다.

KG모빌리티는 지난 5월 신형 픽업트럭 '렉스턴 스포츠 쿨맨'을 출시했다. 프리미엄 픽업트럭을 지향하며 디자인에 변화를 주었고, 조작성과 편의성을 높였다. 최고 출력 202마력, 최대 토크 45.0kg·m로 파워트레인과 강화해 고객 만족도를 높일 것으로 보인다. 류정 기자

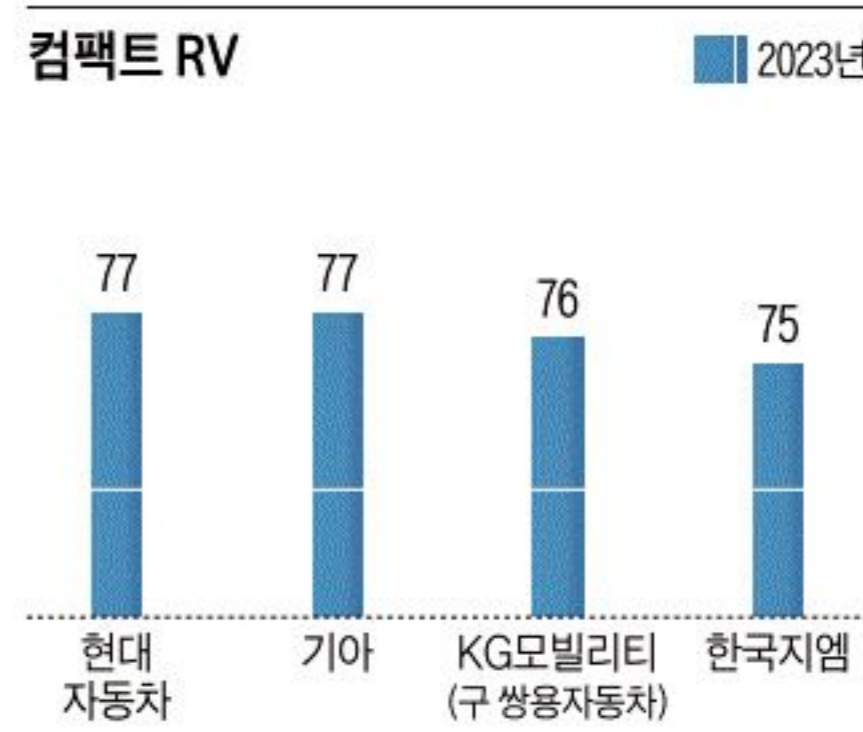
현대자동차 동급 최고 안전·편의 사양 탑재한 '더 올 뉴 코나' 출시 기아 대표 차량 스포티지 중심으로 높은 만족도 이끌어 내

컴팩트 RV 공동 1위

현대자동차·기아

'컴팩트 RV(레저용 차량)' 부문에선 현대차, 기아가 77점으로 공동 1위를 했다. KG모빌리티는 76점으로 3위, 한국지엠은 75점으로 4위였다.

현대차는 상품성을 강화한 '2023 투싼'을 중심으로 높은 만족도를 이끌어냈다. 지난 1월엔 동급 최고 수준의 안전·편의 사양을 탑재한 '더 올 뉴 코나'를



출시해 주목받고 있다. 기아는 대표 차량인 스포티지를 중심으로 높은 만족도를 이끌어 낸 것으로 분석된다. 특히 스포티지 하이브리드 모델이 지난해 국내 하이브리드 차량 판매 3위를 기록한 데 이어, 최근에는 '2024년형 기아 셀토스' 등 신차도 잇따라 내놓고 있다.

KG모빌리티는 대표 차량인 티볼리가 2020년 10월 페이스리프트 이후 신형 모델이 오랫동안 출시되지 않아 소비자들의 관심이 낮아졌다. 류정 기자

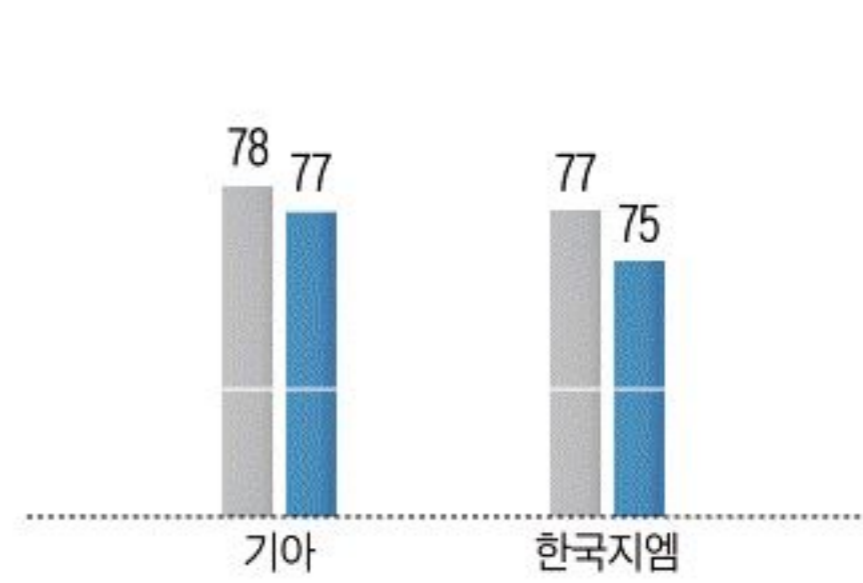
'레이' 디자인 차별화 모델 '그래비티' 출시

경형 승용차 1위 기아

경형 승용차

2023년도 경형 승용차 부문 고객만족도(NCSI)는 지난해보다 1점 하락한 77점으로 조사됐다. 2012년 조사 이래 2014년을 제외하면 기아 1위, 한국지엠 2위 구도가 이어지고 있다.

기아는 9년 연속 1위를 수성했지만, NCSI는 전년 대비 1점 하락한 77점을 기록했다. 자동차 '거거익선' 트렌드의 강화에 따라 경차 선호가 떨어지며 만족도와 선행변수가 하락한 것으로 풀이됐다.



한국지엠은 2점 하락한 75점에 그쳤다. 고객기대수준(-3점), 고객인지품질(-3

점), 고객인지가치(-2점) 등 모든 항목에서 점수가 낮아졌다. 경차 시장 축소 트렌드에 더해 스파크 단종이 영향을 끼쳤다는 평가다.

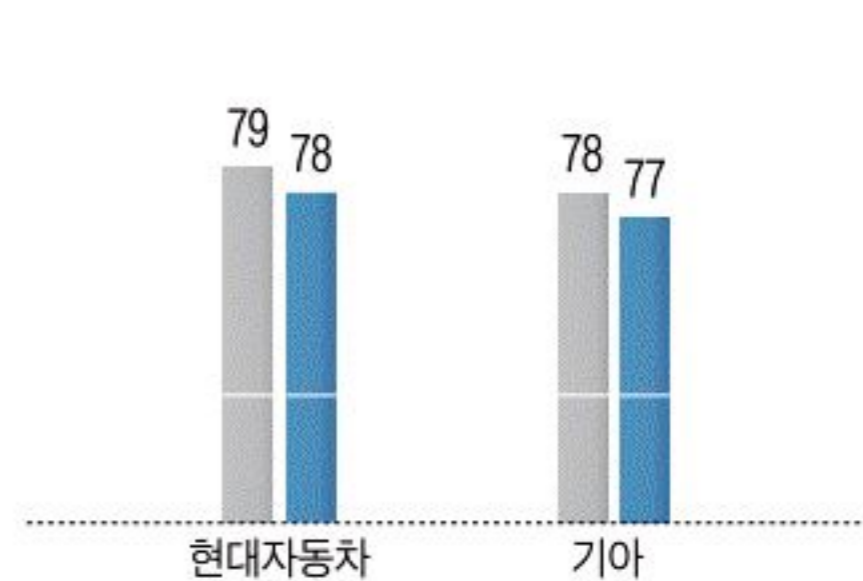
기아는 지난해 11월 더 뉴 기아 레이의 디자인 차별화 모델인 '그래비티(Gravity)'를 출시했다. 최상위 트림인 시그니처를 기반으로 새로운 디자인 요소를 적용, 강인한 느낌의 외관 이미지를 갖춘 것이 특징이다. 차박에 활용하는 고객들을 위해 공간 활용성을 극대화할 수 있는 전용 캠핑용품도 추가로 선보였다. 조재희 기자

초보자도 마음 놓고 운전... 다양한 안전 사양 탑재

중중형 승용차 1위 현대자동차

중중형 승용차

중중형 승용차 부문에선 현대차가 전년 대비 1점 하락한 78점으로 12년 연속 1위를 수성했다. 부분변경 모델인 더 뉴 아반떼 CN7 출시 시점에 조사가 진행되면서, 구형 모델 구매자들의 만족 수준이 다소 낮아진 게 점수 하락에 영향을 준 것으로 분석된다. 기아는 전년 대비 1점 하락한 77점으로 2위를 차지했다. K3 단종설로 인한 구매자들의 기대 수준 하락이 전반적인 만족도 하락에 영향을 준 것으로 보인다. 현대차는 지난 3월 아반떼의 페이스리



프트 모델인 '더 뉴 아반떼'를 출시했다. 더 뉴 아반떼는 중형차급에 준하는 신기술과 편의 사양으로 높아진 고객들의 눈

높이를 충족시킬 수 있는 상품성을 확보했다. 특히 중중형 승용차가 생애 첫 차로 선택되는 비율이 높은 특성을 고려해, 초보운전 고객이 마음 놓고 운전할 수 있게 만일의 충돌 상황에서 탑승객을 충실히 보호하는 다양한 안전 사양을 탑재했다.

기아는 지난해 9월 K3의 연식변경 모델인 'The 2023 K3'와 'The 2023 K3 GT'를 출시했다. The 2023 K3는 고객 선호 사양을 기본 적용했고, 고성능 모델인 GT는 10.25인치 내비게이션, 스마트 크루즈 컨트롤, 고속도로 주행 보조, LED 실내등을 기본 적용했다. 류정 기자

Advertisement for NCSI (National Customer Satisfaction Index) celebrating 26 years. It features a large upward-pointing arrow and text stating 'NCSI is 1998 years from now' and 'NCSI data is used to analyze CX (Customer Experience), customer loyalty, and customer satisfaction to predict business performance and financial results.' It also lists countries where NCSI is used, including Korea, U.S.A., Japan, Singapore, India, Indonesia, Kuwait, Malaysia, Saudi Arabia, Australia, Barbados, Brazil, Colombia, Dominican Republic, Honduras, Mexico, Puerto Rico, Republic of South Africa, Portugal, Serbia, Turkey, Azerbaijan, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, Georgia, Greece, Kazakhstan, Latvia, Lithuania, Netherlands, Norway, Russia, Spain, Sweden, and United Kingdom.

‘세계 올해의 車’로 선정되며 전기차 선두 주자로 ‘우뚛’

(작년)

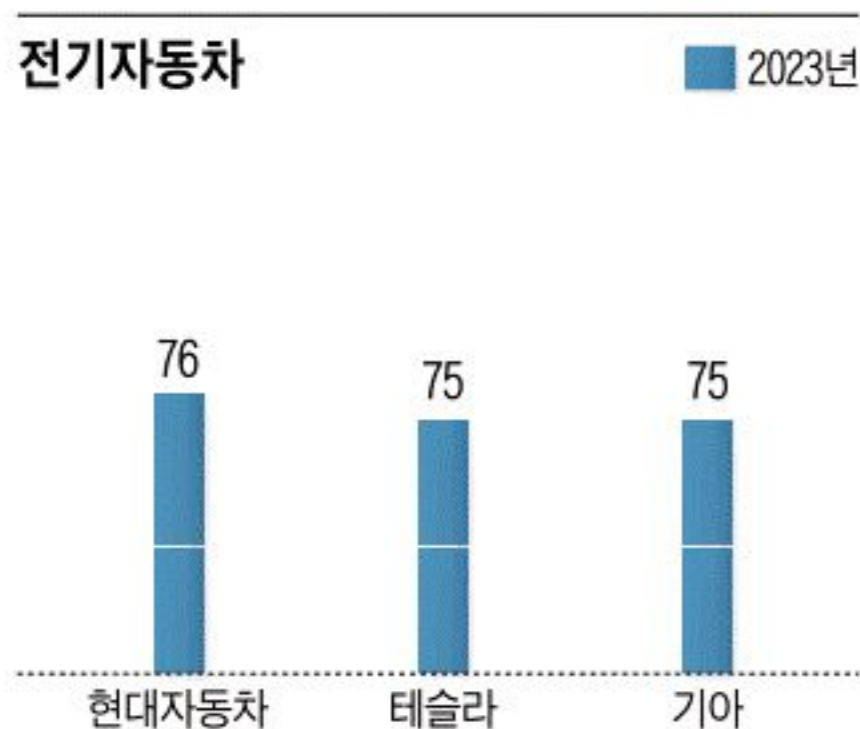
전기자동차 1위 현대자동차

올해 처음 포함된 전기자동차 부문에 대한 고객만족도(NCSI) 조사에선 현대자동차가 76점으로 초대 ‘1위 자리’에 올랐다. 이어 테슬라와 기아가 75점으로 공동 2위를 기록했다. 전기차 부문 조사는 최근 3년 이내 전기차를 구입해 6개월 이상 사용한 경험이 있는 고객 834명을 대상으로 진행했다. 이들이 사용한 전기자동차는 현대차 6종(아이오닉 EV 등), 테슬라 4종(모델S 등), 기아 4종(쏘울 부스터 EV 등)이다.



현대자동차 제공
2022년 세계 올해의 자동차(World Car of the Year)로 선정된 현대자동차의 전기차 아이오닉5.

현대차의 경우, 대표 모델인 ‘아이오닉5’가 지난해 ‘세계 올해의 차’로 선정되는 등 전기차 시장에서 선두 주자로서 긍정 평가를 받고 있다. 지난해 7월 출시한 연식 변경 모델 ‘2023 아이오닉5’는 배터리 용량이 72.6kWh(킬로와트시)에서 77.4kWh로 늘면서 주행거리도 기존 429km에서 458km로 늘어났다. 배터리 온도를 최적으로 관리해 주는 ‘배터리 컨디셔닝’ 기능을 전 트림(Trim)에 적용해 배터리 충전 효율성도 높였다. 배터리 컨디셔닝은 외부 온도가 낮을 때 출력 성능을 확보하기 위한 배터리 예열뿐 아니라 배터리 급속 충전을 목적으로 설정하면 배터리 온도를 미리 최적화해 충전 성능도 확보하는 기능이다. 아이오닉5는 세계 올해의 자동차(World Car of the Year

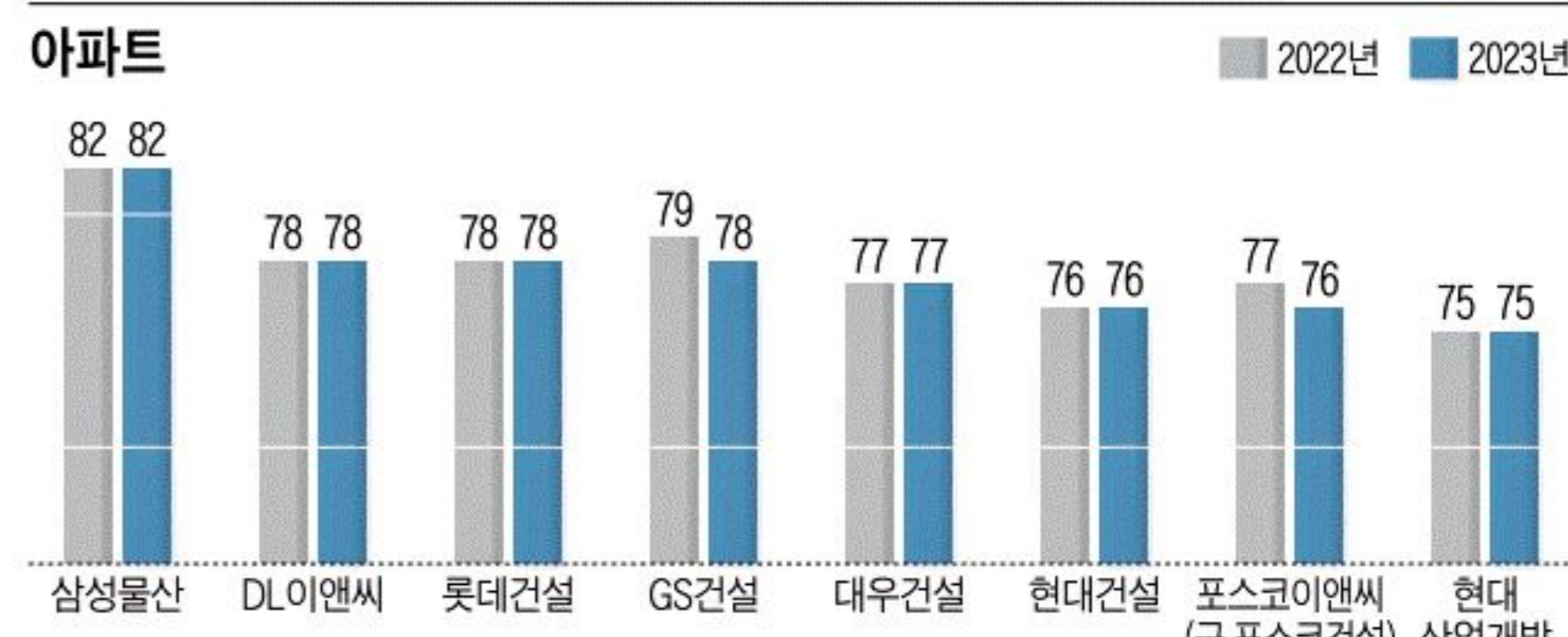


WCOTY) ‘2022 독일 올해의 차’ ‘2022 영국 올해의 차’ ‘아우토 빌트(Auto Bild) 최고의 수입차(Best Import Cars of the Year) 전기차 부문 1위’ ‘아우토 차이퉁(Auto Zeitung) 전기차 비교 평가 종합 1위’ 등 다양한 상을 받으며 최고의 전기차로 자리매김했다.

공동 2위인 테슬라는 지난해 12월 기존 모델에 대한 대대적 소프트웨어 업데이트를 진행했다. 스티밍(Steam), 애플뮤직, 줌 등의 새로운 기능을 추가한 홀리데이 업데이트를 실시한 것이다. 업그레이드 프로그램은 소프트웨어 무선 업데이트(OTA) 기능을 통해 2022년식 이후의 테슬라 모델S와 모델X에 제공된다. 서비스센터 방문할 필요 없이 기능 업데이트가 가능하다. 다만, 선행 변수 분석에선 테슬라의 전기차 브랜드 파워에 대한 고객 기대 수준이 84점으로 높았지만, 상대적으로 고객 인지 품질은 75점으로 낮았다. 현재 국내에서 운영 중인 직영 서비스 센터가 9곳에 그쳐, 현대차·기아보다 AS가 불편하다는 점이 영향을 끼친 것으로 분석됐다.

기아는 2022년 10월, 고성능 전기차 ‘The Kia EV6 GT’를 출시했다. EV6 GT는 전기차 전용 플랫폼 E-GMP를 기반으로 한 EV6의 고성능 버전이다. EV6 대비 성능을 대폭 높인 모터와 고출력 배터리를 조합해 역대 최고 수준의 동력 성능을 확보하고 있다. EV6 GT 모델의 경우 정지 상태에서 단 3.5초 만에 시속 100km까지 도달하는 가속 성능과 함께, 최고 속도 시속 260km의 주행 성능을 갖췄다. 400V·800V 멀티 충전 시스템도 적용해 800V 초고속 충전 시스템을 이용할 경우 18분 만에 10%에서 80%까지 충전 가능하다. 기아는 올해 6월 출시한 플래그십 모델 ‘EV9’을 앞세워 프리미엄 전기차 시장으로도 영역을 확대하겠다는 계획이다. 이경구 기자

‘래미안 헤스티아’로 차별화된 서비스



아파트 1위 삼성물산

2023년 고객만족도(NCSI) 아파트 건설업 부문 조사에서 삼성물산이 82점을 기록하며 26년 연속 1위 자리를 유지했다. GS건설과 DL이앤씨, 롯데건설이 78점으로 공동 2위, 대우건설이 5위로 뒤를 이었다. 현대건설과 포스코이앤씨는 76점으로 공동 6위, 현대산업개발은 75점으로 8위를 나타냈다. 삼성물산은 2위권과 격차를 4점으로 벌리며 확고한 1위 자리를 지켰다. 특히 아파트 건설업계 최초로 서비스 브랜드인 ‘래미안 헤스티아’를 도입해 입주 고객에게 차별화된 고객 서비스를 제공해 오고 있다. ‘래미안’ 브랜드의 가치를 높이기 위해 입지, 상품 경쟁력, 서비스 차별화를 끊임없이 시도하고 있으며, A/S 같은 서비스 대응력은 경쟁사 대비 지속적으로 높은 평가를 받는다. 다만 삼성물산이 ‘원브랜드’ 전략을 유지하는 것과 달리 경쟁 건설사들은 브랜드 이원화를 통해 하이엔드 브랜드를 내세우면서 고급화 경쟁은 심화하는 추세다. GS건설은 전년 대비 1점 하락하며 5년 연속 단독 2위에서 공동 2위로 한 단계 내려왔다. ‘자이’ 브랜드를 앞세운 높은 신뢰도가 장점이었으나, 올 초 서울역센트럴하이 필로티 기동 파손 사건에 이어 인천 검단 신도시 아파트 건설 현장 붕괴 사고까지 일어나면서 품질 신뢰도에 악영향을 미친 것으로 분석된다. DL이앤씨는 지난해와 같은 78점을 유지하며 공동 2위로 올라섰다. 사전 방문 세대당 하자 건수는 2021년 13건에서 지난해 6.4건으로 줄어들면서 약 50% 개선됐다. 함께 공동 2위에 오른 롯데건설은 유동성 위기 속에서도 건설 현장의 안전성과 시공 품질을 높이기 위해 노력한 것이 좋은 평가를 받았다. 조재희 기자

제네시스 고객만을 위한 ‘인천 에어포트 서비스’ 개시

대형 승용차 1위 현대자동차

대형 승용차 조사 대상은 기아 K9, 현대차 G90과 G90 RS4(신형)이다. 현대차는 전년과 같은 80점을 기록하면서 12년 연속 1위를 수성했다. 특히 고객인지가치는 77점으로 전년 대비 1점 올랐다. G90 RS4는 조사 대상에 새로 추가됐는데, 이전 G90 모델에 비해 가격이 올랐음에도 불구하고, 제품 가치 상승으로 고객인지가치가 높아진 것으로 분석된다. 현대차는 지난 5월 제네시스 고객을 위



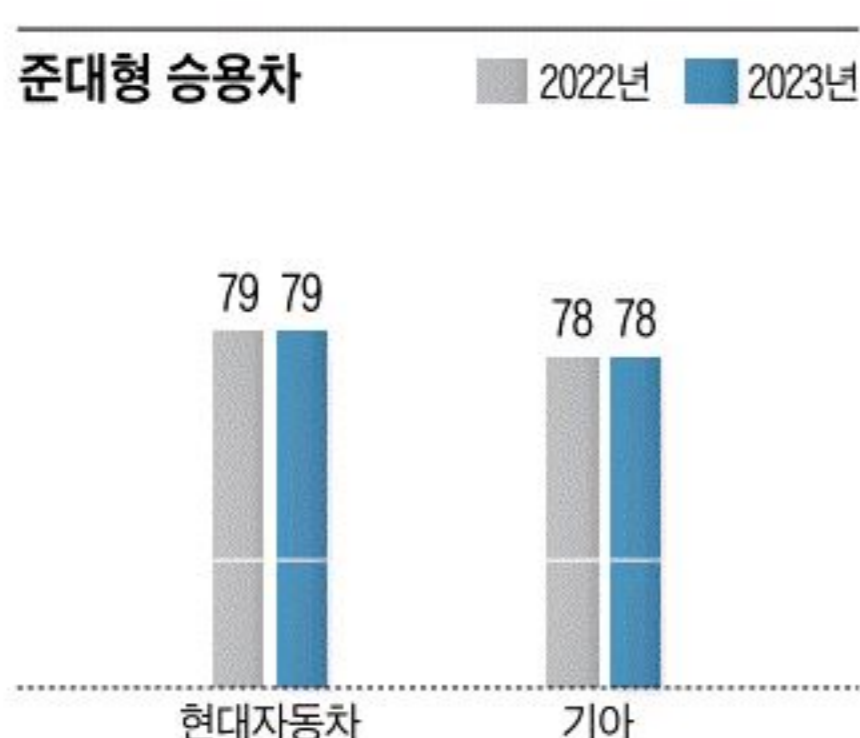
한 ‘인천 에어포트 서비스’를 개시했다. 고객이 해외여행을 갈 때 영종도 내의 블루

투웬즈에 도착하면, 기본 4박 5일간 차량 보관 서비스와 15종의 제네시스 기본 점검을 제공한다. 고객은 차량을 맡기고 나서 셔틀 서비스를 통해 공항까지 이동할 수 있고, 귀국 시에도 블루투웬즈까지 픽업 서비스를 제공받을 수 있다. 기아는 이번 조사에서 전년과 같은 79점도 2위를 기록했다. 기아는 지난해 10월 K9의 연식변경 모델인 ‘The 2023 K9’을 출시했다. 신규 사양인 메탈 페달을 전 트림에 기본적으로 적용해 고객 만족도를 높였다. 류정 기자

그랜저가 쌓은 역사 위에 첨단 기술·디테일 더해 ‘혁신’

준대형 승용차 1위 현대자동차

올해 NCSI 준대형 승용차 부문에서는 현대자동차가 지난해와 같은 79점으로 12년 연속 1위를 수성했다. 기아 역시 지난해와 같은 78점으로 2위를 차지했다. 현대자동차는 지난해 11월 ‘디 올 뉴 그랜저’를 출시했다. 디 올 뉴 그랜저는 그랜저가 쌓아온 브랜드 역사 위에 첨단 신기술과 디테일을 더한 혁신적인 모델이다. 아름다운 비례를 갖춘 외부와 고품격 실내 공간 등 혁신적인 디자인에 더해,



인포테인먼트 시스템 ‘ccNC’, 초고화질 QHD 해상도를 제공하는 ‘빌트인 캠2’,

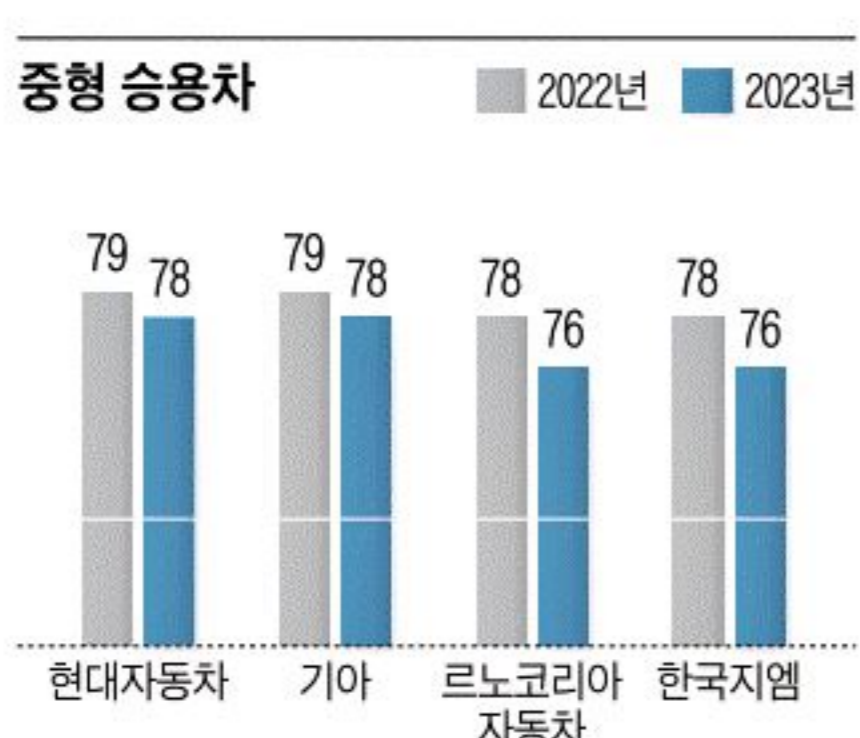
‘디지털키 2’ 등 첨단 기술들이 탑재됐다. 이뿐 아니라 원격 진단을 통해 고장 상태를 조기에 감지하고, 수집된 데이터에 기반해 신속·정확한 정비 서비스를 제공하는 원격 진단 서비스가 현대자동차 최초로 도입됐다. 기아는 올해 3월 K8 시그니처 스페셜 트림을 출시했다. K8 시그니처 스페셜은 2.5가솔린과 1.6터보 하이브리드가 추가된 최상위 트림으로, 전용 내·외관 컬러와 고급 운전자 보조 시스템이 적용됐다. 이기우 기자

현대자동차 ‘쏘나타 디엡지’에 파노라믹 커브드 디스플레이 최초 적용 기아 최상위 트림 ‘블랙 핏’ 추가, 차별화된 프리미엄 취향 반영

중형 승용차 공동 1위

현대자동차·기아

중형 승용차 부문에선 현대차와 기아가 공동 1위를 차지했다. 이번엔 현대차는 전년 대비 1점 하락한 78점으로 10년 연속 1위, 기아는 전년 대비 1점 하락한 78점으로 4년 연속 1위였다. 르노코리아자동차, 한국지엠은 모두 전년 대비 2점 하락한 76점으로 공동 3위를 기록했다. 합리적인 가격을 원하는 소비자는 준중형, 프리미엄을 지향하는 소비자는 준대



형 이상을 구매하는 소비 패턴 양극화로 인해 중형 승용차의 입지가 약화됐다는

분석이다. 또 현대차 쏘나타 DN8의 부분 변경 모델이 4년 만인 지난 3월 출시됐는데, 그동안의 공백이 점수 하락에 영향을 준 측면도 있다. 현대차는 지난 5월, 1만3000대 이상의 사전 예약을 기록한 쏘나타 디엡지를 출시했다. 쏘나타 디엡지는 현대 브랜드 최초로 ‘파노라믹 커브드 디스플레이’가 적용됐다. 기아는 작년 7월 K5의 연식변경 모델인 ‘The 2023 K5’를 출시했다. 최상위 트림 ‘블랙 핏’을 추가해 고객들의 차별화된 프리미엄 취향을 반영했다. 류정 기자

100만 고객이 선택한 건강기능식품

100

100세까지 활력을!

100만 고객이 선택한 건강기능식품

대사 케어를 위한 프리미엄 카테킨 멀티팩

지금의 식습관으로 100세까지 관창을까요?

체지방과 콜레스테롤 개선으로 100세까지 활력있게!

바이탈부티 메타그린 골드

건강기능식품
녹차추출물, 복합비타민미네랄
1.56g [5.20mg x 3정]

100세 시대에 건강을 지키려면 무엇보다 올바른 식이 관리와 대사 건강이 중요합니다

메타그린 골드는 아모레퍼시픽의 70년 녹차 연구 노하우가 담긴 카테킨으로 체지방과 혈중 콜레스테롤 개선에 도움을 줄 수 있으며 식이 영양 대사를 위한 비타민 미네랄 6종이 함유되어 매일 건강하고 탄탄한 대사 관리를 완성합니다 이제, 100만 고객이 선택한 프리미엄 대사건강기능식품 메타그린 골드를 만나보세요

제품상담 구매문의 | 080-023-5454
아모레퍼시픽 카운셀러를 통해 구매하세요

바이탈부티

적절한 식이조절과 운동을 병행하여 섭취하는 것을 권합니다
제조원: (주) 아모레퍼시픽 유통전문판매원: (주) 아모레퍼시픽 본 제품은 건강기능식품입니다

캐스퍼를 만나는 놀라운 방법

전화 한 통으로 상담부터 구매까지



캐스퍼 디에센셜 라이트 출시

실용적인 사양, 부담 없는 가격의 디에센셜 라이트를 캐스퍼 온라인에서 만나보세요



Bluehands
 차량관리 서비스는 blue hands가 책임지겠습니다
 회원혜택: 블루핸즈 케어서비스(금속도장/정유관리/엔진서비스)

■ 캐스퍼 전용 구입 문의 전화 및 고객센터: 080-500-6000 ■ 정부 공인 표준연비 ▶ 스마트스트림 가솔린 1.0 자동 4단(19인치): 복합 14.3km/ℓ(도심13.4km/ℓ, 고속도로15.5km/ℓ) | CO2 배출량: 115g/km | 배기량: 998cc | 공차중량: 985kg | 등급: 경형 ▶ 스마트스트림 가솔린 1.0 자동 4단(17인치): 복합 13.8km/ℓ(도심13.0km/ℓ, 고속도로14.8km/ℓ) | CO2 배출량: 119g/km | 배기량: 998cc | 공차중량: 1,020kg | 등급: 경형 ▶ 카파 1.0 터보 자동 4단(19인치): 복합 12.8km/ℓ(도심11.3km/ℓ, 고속도로15.2km/ℓ) | CO2 배출량: 130g/km | 배기량: 998cc | 공차중량: 1,030kg | 등급: 경형 ▶ 카파 1.0 터보 자동 4단(17인치): 복합 12.3km/ℓ(도심11.0km/ℓ, 고속도로14.2km/ℓ) | CO2 배출량: 136g/km | 배기량: 998cc | 공차중량: 1,060kg | 등급: 경형 ※ 위 연비는 표준모드에 의한 면허로서 도로상태, 운전방법, 차량적재, 정비상태 및 피로도에 따라 실주행 연비와 차이가 있습니다. ※ 급출발, 급가속 및 급제동을 하지 마십시오. ※ 정속주행을 합니다. ■ 현대자동차는 전국 어느 곳에서나 같은 제품, 같은 가격으로 빠른 거래를 실현하고 있습니다.

바디프랜드 허리디스크 치료·마사지를 한번에 세라젠 척추 의료가전 '마스터' 신제품 출시

헬스케어(안마가전) 공동 1위
바디프랜드·세라젠

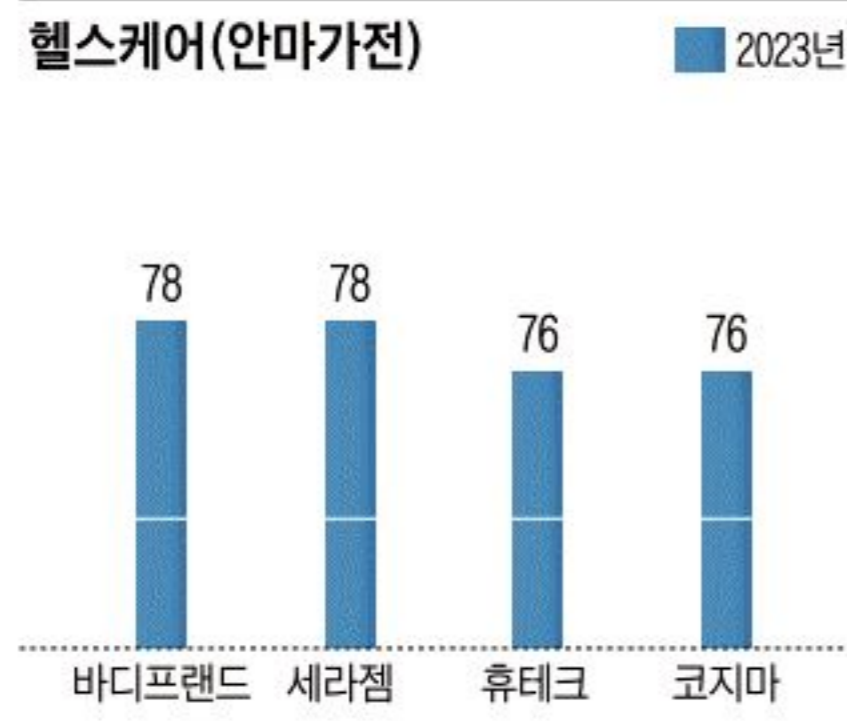
올해 처음 국가고객만족도(NCSI) 조사에 포함된 헬스케어(안마가전) 부문에서 초대 1위는 바디프랜드와 세라젠에 돌아갔다. 이어 휴테크와 코지마가 공동 3위를 차지했다.

바디프랜드는 국가고객만족도 78점을 기록했다. 바디프랜드는 안마 의자 신기술 도입에 연구·개발(R&D) 역량을 집중하면서, 차별화된 안마 의자를 지속적으로 선보인 점이 고객의 기대감을 충족시키고 있다는 평가를 받았다. 바디프랜드는 양측 다리부가 독립적으로 구동하는 '로보 워킹 테크놀로지' 기술이 탑재된 안마 의자를 선보이는 동시에, 의학적 효능을 접목한 의료기기 안마 의자를 출시하고 있다. 또 고객이 직접 안마 의자, 매트리스 등을 체험할 수 있는 '바디프랜드 라운지'를 운영하면서 '고객 중심 경영'도 강화하고 있다. 폐안마 의자를 회수·재활용할 수 있는 시스템 운영으로 온실가스를 줄이는 ESG(환경·사회·지배구조) 경영을 전개하는 등 사회적·윤리적 활동에도 앞장서고 있다.

올해 들어선 전신 마사지는 물론, 허리 디스크 치료까지 한 번에 할 수 있는



바디프랜드·세라젠 제공
전신 마사지는 물론 허리디스크 치료까지 한번에 할 수 있는 바디프랜드의 '메디컬캡틴' (왼쪽)과 척추·온열·의료기기 등 3대 핵심 기술을 적용한 세라젠의 '마스터 V7 메디테크' (오른쪽).



'메디컬캡틴' 신제품을 출시했다. 마사지 모듈로 근육통을 완화하고, 온열 마사지로 혈류량을 개선하고 근육통 완화에 도움을 준다. 이는 출시 열흘 만에 100억원 매출을 돌파했다. 바디프랜드와 공동 1위를 차지한 세라젠은 척추 의료가전의 주력인 '마스터' 시리즈의 신제품을 최근 출시하는 등 지

속적으로 제품 업그레이드를 하고 있다. 올해는 척추 기술 '스파인테크', 온열 기술 '써멀테크', 의료기기 기술 '메디테크' 등 3가지 핵심 기술을 적용한 '마스터 V7 메디테크' 신제품을 내놨다. 안마 의자 '파우제' 시리즈 또한 디자인과 성능을 가미한 신제품 '파우제 M4'를 올해 출시하며 최신 트렌드를 반영하고 있다. 카페형 체험 공간 '웰카페', 가족형 키즈 테마파크 '웰파크' 등 체험 마케팅을 활성화한 것도 고객 만족을 높인 것으로 풀이된다. 주기적으로 전문가가 방문해 제품 관리와 사용법을 설명하는 사후 지원 서비스 '세라케어'도 운영하고 있다. 휴테크는 대표 모델인 '카이 GTS9 아트모션'에 음파 진동 마사지 시스템을 적용했다. 코지마는 올해 신제품 '뉴에라'를 선보였다. 조재희 기자

삼성전자 색감 더 선명해진 '갤럭시북3' 시리즈 LG전자 각도 따라 색 변하는 'LG 그램 스타일'

노트북PC 공동 1위
삼성전자·LG전자

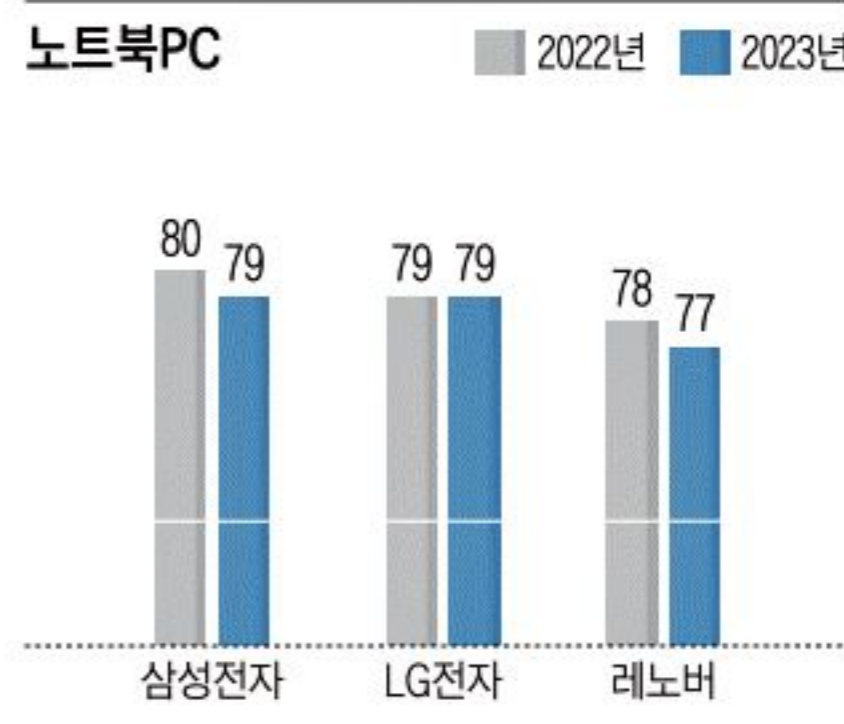
2023년 NCSI 노트북PC 부문에서는 삼성전자가 LG전자가 79점으로 공동 1위에 올랐다. 지난해부터 조사 대상에 포함된 레노버는 77점으로 3위였다.

삼성전자의 경우, 19년 연속 1위를 기록했다. 삼성전자는 '고객 경험 차별화'라는 비전 아래 고객 관점에서 서비스 운영 체계를 혁신하고 있다. 올해는 갤럭시북3 시리즈를 출시하면서 스마트폰에 사용되는 다이내믹 AMOLED 2X 디스플레이를 도입해 선명한 색감을 제공하고 있다. 또 단순히 제품을 판매하는 것에 그치지 않고, 고객들에게 새로운 경험을 제공하고 있다. 최근에는 블리자드 엔터테인먼트와 협업해 갤럭시북3 울트라 구매자들에게 디아블로4 한정 소장판 박스와 디아블로4 농승이 포인트를 주기로 했다. 이처럼 삼성전자는 게이밍 노트북을 찾는 마니아들에게 새롭고 차별화된 경험을 선사하기 위해 노력하고 있다.

LG전자의 경우, 고객의 불편·불만을 중심으로 고객 경험을 개선해 차별화된 고객 감동 서비스를 실현하고 있다. 이 같은 노력들이 고객들에게 인정받아 이번에도 공동 1위를 차지할 수 있었다. LG



삼성전자가 올해 출시한 노트북PC '갤럭시북3 프로' (왼쪽)와 LG전자의 대표 노트북PC 브랜드 '그램'.



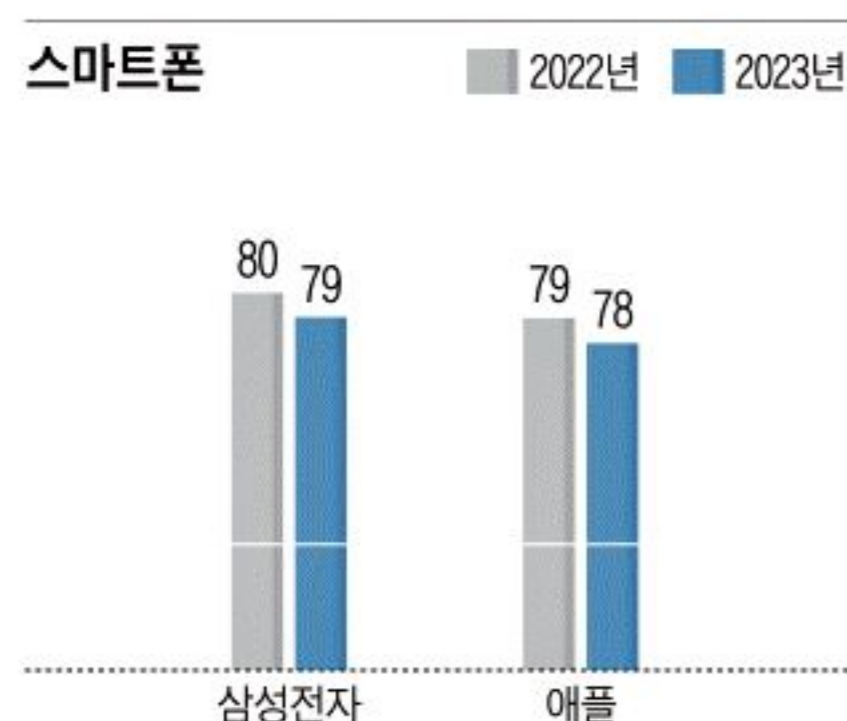
그램 10주년을 맞은 올해 LG전자는 'LG 그램 스타일'을 선보였다. LG 그램 스타일에는 제품의 외관에 빛의 각도나 보는 방향에 따라 색상이 변하는 오로라 화이트 색상과 고릴라 글라스 소재가 적용됐다. 또 키보드 아래에는 고객이 터치할 때에만 LED 불빛이 드러나는 히든

터치패널도 탑재했다. 여기에다 그램 최초로 OLED 디스플레이를 탑재했고 무한한 명암비와 부드러운 색감으로 고객의 수요에 대응했다. 한국레노버는 외국 브랜드의 가장 큰 문제인 서비스 제약을 극복하고 고객 중심 경영을 확고히 하고자 8세대 요가 신제품을 구매한 고객들에게 약 40만원 상당의 사후 관리 서비스를 기본 제공하고 있다. 이에 따라 레노버 프리미엄 케어가 3년간 적용될 뿐 아니라, 365일 24시간 내내 실시간 전문 엔지니어 관리 및 연 1회 PC 정기 점검 서비스도 지원한다. 예상치 못한 고객의 과실로 제품이 파손되더라도 이를 무상으로 수리해 주는 ADP(우발적 손상 보장) 서비스를 최대 3년간 적용하고 있다. 이기우 기자

노트북처럼 각도 조정하는 'Z 플립4'... 폴더블폰 시장 선도

스마트폰 1위 삼성전자

2023년 스마트폰 부문 NCSI 조사에서 삼성전자가 79점으로 12년 연속 1위를 지켰고, 애플은 78점으로 2위였다. 삼성전자가 지난해 출시한 갤럭시 Z 플립4는 노트북과 같이 원하는 각도를 설정할 수 있는 '플렉스 모드'를 지원하고, 외부 디스플레이를 통해 다양한 각도로 셀프 카메라도 촬영할 수 있다. 이전 모델 대비 65% 밝은 센서가 장착된 카메라로 촬영 기능도 강화했다. 폴더블



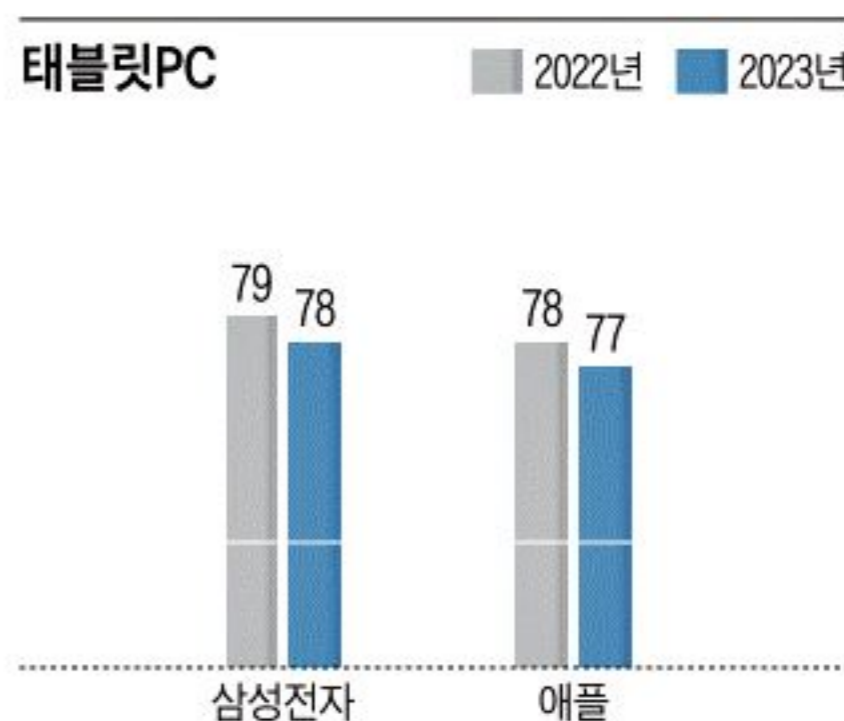
폰 시장을 선도하고 있는 삼성전자는 경쟁사들의 잇따른 폴더블폰 출시를 시장

규모 확대로 여기고 있다. 이번 아니라 올해 1분기 '갤럭시 S23' 등 플래그십 모델 판매 호조가 이어졌고, 최고가 모델인 '갤럭시 S23 울트라'의 판매 비율도 확대됐다. 애플은 지난해 아이폰14 시리즈에서 5.4인치 화면인 아이폰 미니 모델을 제외하고, 아이폰과 아이폰 프로 사이에 아이폰 플러스 모델을 추가했다. 고가 모델인 프로 라인업에 수요가 몰리며 지난해 아이폰 평균 판매 가격은 역대 최고치를 기록했다. 이정규 기자

'삼성 케어플러스' 가입자는 수리·도난 분실까지 보장

태블릿PC 1위 삼성전자

2023년 국가고객만족도(NCSI) 태블릿PC 부문에서 삼성전자가 78점을 기록하며 2년 연속 1위에 올랐다. 애플은 77점으로 2위에 머물렀다. 삼성전자의 고객만족도는 78점으로 지난해 대비 1점 하락했다. 코로나 엔데믹에 따라 재택근무, 원격 수업 등이 줄어들면서 태블릿PC 수요가 줄어들어 데다 식당, 매장 등에서 태블릿PC 주문이 확대된 가운데 새로운 형태의 제품



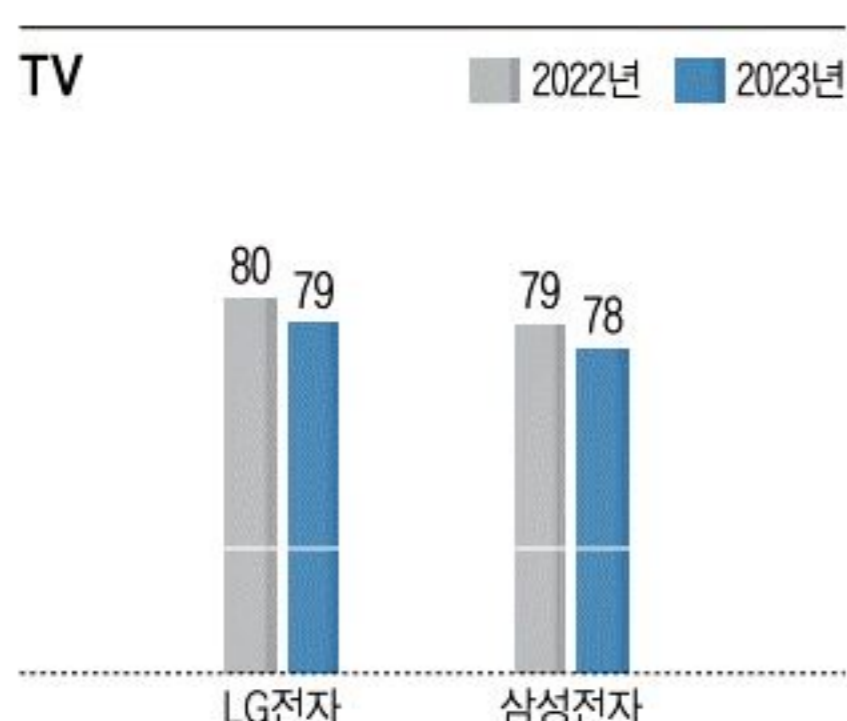
이 출시되지 않으면서 점수가 하락한 것으로 풀이된다. 삼성전자는 올해 초,

기존 디지털프라자를 '삼성 스토어'로 바꾸고 차별화된 맞춤형 서비스를 제공하고 있다. 삼성 케어플러스 가입자에게는 수리뿐 아니라 도난 분실까지 보장한다. 애플은 지난해 전용 반도체 칩 M2를 탑재한 아이패드 출시한 데 이어 앞으로 M3 기반 아이패드 프로를 출시할 전망이다. 애플이 최근 선보인 혼합 현실(MR) 헤드셋인 '비전 프로'가 태블릿 PC 수요에 영향을 줄 것이라는 관측도 나온다. 조재희 기자

휴대용 스크린 '스탠바이미 Go'... "TV는 집에" 편견 깨

TV 1위 LG전자

올해 NCSI TV 부문 조사에서는 LG전자가 79점으로 1위, 삼성전자가 78점으로 2위를 차지했다. LG전자는 이달 야외에서도 즐길 수 있는 포터블(휴대용) 스크린 '스탠바이미 Go'를 출시하면서 "TV는 집에 설치해야 한다"는 고정관념을 깬 신개념 TV를 선보였다. 스탠바이미 Go는 온라인 브랜드숍 라이브 방송 사전 판매에서 10분 만에 완판되는 등 고객들에게 큰 인기를 끌고 있다. 이번 아니라 올 초 미국



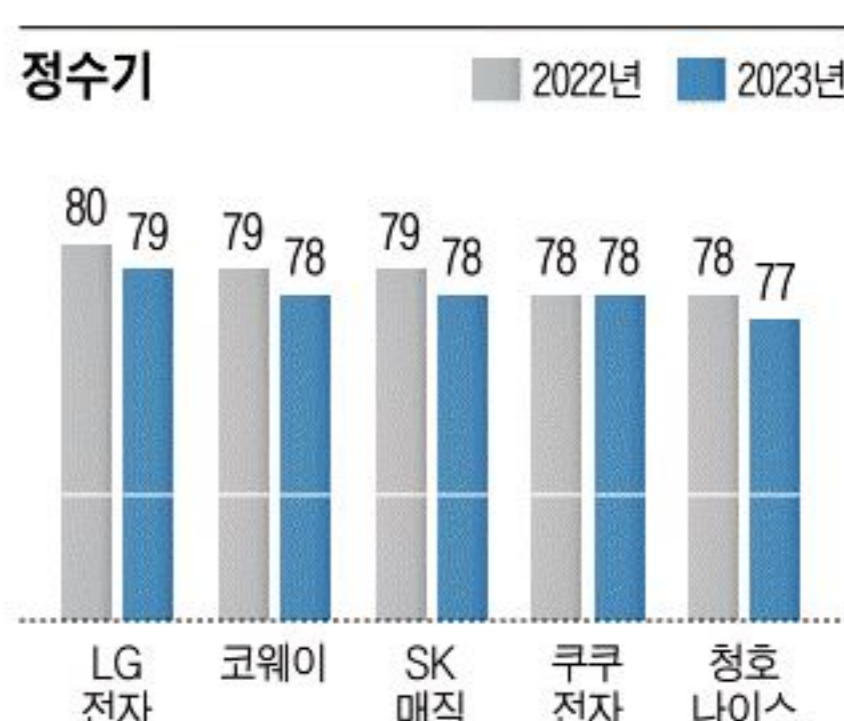
라스베이거스에서 열린 CES 2023에선 주변 기기 연결선을 없앤 세계 최초 무선 OLED(유기발광다이오드) TV '시그

니처 올레드 M'을 선보이기도 했다. 삼성전자는 올해 국내 시장에 삼성 OLED TV를 출시한 이후 10년 만에 다시 출시한 것이다. 삼성전자의 OLED TV는 QD(퀀텀닷)-OLED 패널을 사용해 무한의 명암비뿐만 아니라 자연스러운 색감을 체험할 수 있다. 또 지난달에는 펫팸(펫+패밀리)족을 겨냥한 쇼핑 플랫폼 '펫케어스토어'를 삼성닷컴에서 오픈했다. 반려동물을 위한 다양한 가전제품이나 용품을 한 번에 구매할 수 있다. 이기우 기자

"냉수 500mL 줘"... 음성인식 기능 탑재한 정수기 선보여

정수기 1위 LG전자

정수기 부문에선 LG전자가 79점으로 5년 연속 1위에 올랐다. 코웨이, SK매직, 쿠쿠전자가 78점으로 공동 2위, 청호 나이스는 77점으로 5위를 기록했다. LG전자는 신제품 '퓨리케어 오브제 컬렉션 정수기'에 음성 인식 기능을 탑재하는 등 고객 니즈에 부응하고자 꾸준히 노력하고 있다. 음성으로 원하는 정수·냉수 출수 용량 설정이 가능하다. 코웨이는 전년 대비 1점 하락했다. 신제품 '아이론2 정수기'에 기존 모델보다 1인



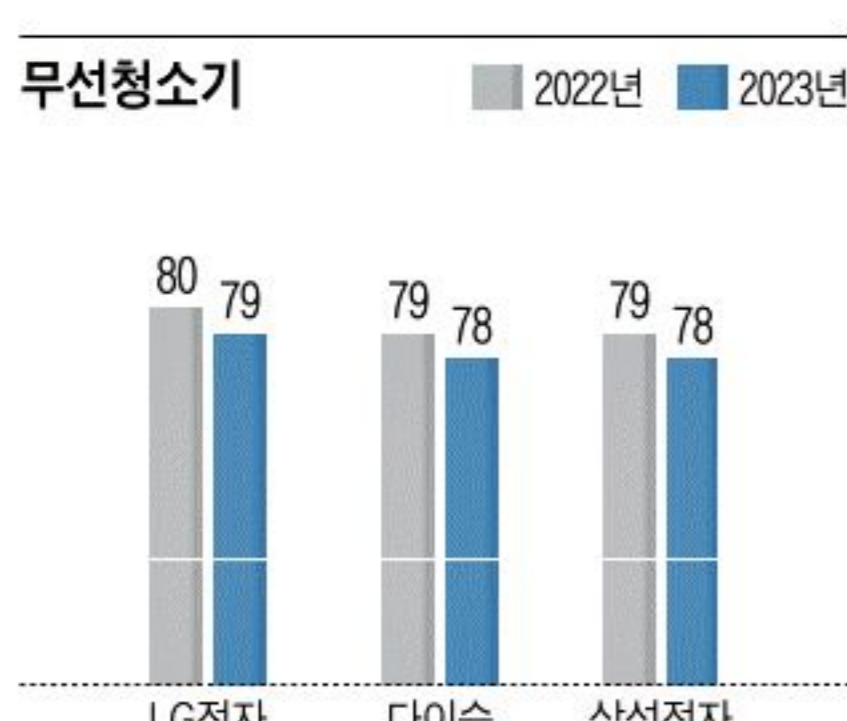
치 큰 '7인치 나노트랩 필터' 시스템과 '초고온수 100°C 급수' 기능을 도입했지만, 가격대가 크게 올라 만족도가 하

락한 것으로 보인다. SK매직도 전년 대비 1점 하락했다. SK매직은 냉·온·정수는 물론이고 얼음까지 한곳에서 나오는 '원코크 얼음 정수기' 등을 출시했지만, 전반적으로 정체된 모습을 보였다. 쿠쿠전자의 고객만족도는 전년과 같았다. 쿠쿠전자는 방문 관리에 부담을 느끼는 고객을 위한 셀프 교체 서비스를 비롯, 100°C 초고온수 정수기를 업계 최초로 선보였지만, 비슷한 상품이 업계에 확산하면서 쿠쿠만의 강점이 희석된 것으로 보인다. 청호나이스는 전년 대비 1점 하락했다. 류정기 기자

무선청소기 하나로 먼지 흡입·스팀 물걸레 모두 가능

무선청소기 1위 LG전자

올해 NCSI 무선청소기 부문에서는 LG전자가 79점으로 5년 연속 단독 1위를 차지했다. 뒤이어 다이슨과 삼성전자가 78점으로 공동 2위를 차지했다. LG전자는 지난해 새롭게 출시한 코드제로 A9S를 통해 국내 프리미엄 무선청소기 시장을 선도해 나가고 있다. 코드제로 A9S는 먼지 흡입과 스팀 물걸레 청소가 모두 가능한 '안심 스팀 물걸레 흡입구'를 갖췄다. 또 고객 안전을 위해 2중 과열 방지 센서를 적용, 스팀 발생기 온도



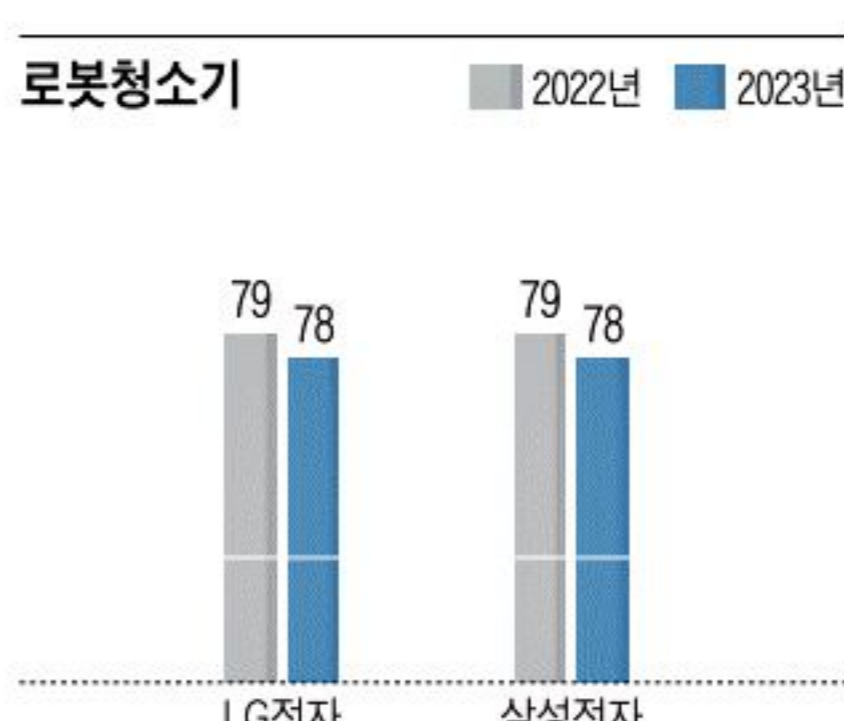
가 필요 이상 상승하지 않도록 설계했다. 다이슨은 최근 후발 주자인 LG전자, 삼성전자에 뒤처졌던 경쟁력을 회복하

기 위해 2022년 말에 '다이슨 Gen5 디텍트'를 출시했다. 이 제품에는 기존 제품에 탑재하지 않았던 13만5000rpm으로 회전하는 모터를 달아 빨아들이는 힘을 262AW까지 끌어올렸다. 삼성전자의 주력 제품인 비스포크 제트의 22년형 제품에는 위생과 청결 관련 신규 기능이 탑재됐다. 먼지 봉투 상부에 UV LED 모듈을 탑재해 먼지 봉투 내 번식할 우려가 있는 각종 세균을 99.9% 살균하는 기능을 추가했다. 먼지통을 비운 직후 90분간 자동으로 살균 기능이 작동한다. 이기우 기자

LG전자 로봇청소기+무선청소기 결합 키트, 꾸준한 인기 삼성전자 인공지능 자율 주행 기능과 펫팸족 위한 기능 개선

로봇청소기 공동 1위
LG전자·삼성전자

2023년 로봇청소기 NCSI 조사에서는 LG전자가 78점을 획득하며 6년 연속 1위를 차지했다. 삼성전자도 78점으로 공동 1위에 올랐다. LG전자는 고객 만족도가 높은 LG 무선청소기와 로봇청소기를 연계한 상품을 지난해 선보였다. 공간 절약 위해 무선청소기 하단에 로봇청소기 거치대를 결합한 '올인원타워 M9 결합키트'



가 꾸준한 인기를 얻고 있다. 거치뿐 아니라 무선청소기와 물걸레 로봇청소기

의 연동도 가능하다. LG 싱유 앱 기능을 통해, 무선청소기 청소가 끝날 때 로봇청소기가 자동으로 물걸레 청소를 시작하도록 할 수 있다. 삼성전자는 지난해 4월 '비스포크 제트봇 AI'의 신규 버전을 출시했다. 로봇청소기의 AI 자율 주행 기능과 '펫팸족'을 위한 기능도 개선했다. 로봇청소기에 탑재된 카메라로 집에 남은 반려동물을 실시간으로 살펴볼 수 있고, 반려견이 심하게 짖거나 오랜 시간 움직이지 않으면 보호자에게 알림도 전송한다. 이정규 기자



LG 올레드를 넘어설 수 있는 건 오직 LG 올레드뿐.

- ▶ 압도적인 화질부터
| LG 올레드 evo 77형 |
- ▶ 경이로운 초대형 화면
| LG 올레드 evo 97형 |
- ▶ 세상에 없던 디자인
| LG 올레드 오브제 컬렉션 Essel |
- ▶ 생각의 틀을 깨는 기술
| LG SIGNATURE OLED R |
- ▶ 세계 최초 무선 올레드 TV까지
| LG SIGNATURE OLED M |



▶ 새로운 커넥트 박스

LG 올레드 evo

*10년 연속 세계 판매 1위 LG 올레드 TV - 출처: OMDIA, 2013-2022년 OLED TV 총매출 기준. *세계 최초 무선: CES 2023 공식 아워드 인증 및 수상(혁신상) 기준. 풀 리스패이로 (2023 1월), TV에 새로 커넥트 박스 간 비디오 오디오 무선 전송 솔루션이 적용되었으며, 구형 시 TV에 새로 커넥트 박스에 각각 연결 방법이 있습니다. *이해를 돕기 위해 모형은 일부입니다.



세계의 모든 곳에서 찾아주세요
LGE.COM

