

르노코리아 고객 중심 '케어 서비스' 호평



르노코리아자동차 QM6

르노코리아자동차가 애프터서비스(AS) 부문의 남다른 시도로 고객으로부터 호평을 얻고 있다. 르노코리아는 컨슈머인사이트가 실시한 자동차 AS 만족도 조사에서 6년 연속 1위를 차지했다.

르노코리아는 417개 서비스센터를 전국 곳곳에 운영해 접근성이 뛰어나다. 점검 예약 대기와 정비 소요 시간이 짧아 당일 정비 완료율이 높은 편이다. 현장에서 추가 서비스를 제공하거나 정비 완료 후에도 확인 연락을 취하는 등 전후 서비스도 좋은 평가를 받고 있다. 그 덕분에 소비자 불만 제기율이 낮다.

먼저 르노코리아 고객이면 마이르노 앱에서 먼저 예약하면 된다. 부품 가격도 다 정찰제로 공개됐고 온라인으로 견적도 낼 수 있다.

이렇듯 르노코리아가 제공하는 고객 중심 케어 서비스는 편하게 이용하는 예약 시스템과 투명한 가격제를 기반으로 한다.

르노코리아는 보증기간 내 차량 품질 문제로 수리 기간이 2일을 넘으면 무상으로 렌터카를 제공한다. 수리를 원하는 직영센터나 서비스점으로 차량을 무상으로 견인도 해준다.

또 사고 차량 수리 비용이 보험회사에서 산정한 차량 잔존가보다 높으면 르노코리아에서 일정 금액을 지원하는 프로그램을 운영 중이다.

안전한 드라이빙을 하려면 평소 많은 점검을 통해 미리 대비하는 게 좋다. 르노코리아는 프리미엄 점검 서비스를 36개 항목에 걸쳐 제공한다. 내·외부 라이트 9개 항목, 오일류 7개 항목, 안전장치 11개 항목 등 중요한 부분을 모두 체크한다.

차량을 수리하고 일정 기간 안에 같은 문제가 생기면 무상 점검과 정비가 가능하다.

특히 평일 주간에 불규칙한 일정으로 직영 서비스센터 방문이 어려운 고객을 위해 평일 야간, 주말 입고 서비스를 함께 선보였다.

차를 입고하면 다음 날 해당 직영 서비스센터에서 수리 완료 예정 일자를 파악해 고객에게 별도로 안내한다. 고객 입장에서는 원하는 시간에 차를 자유롭게 입고할 수 있는 데다 라이프 스타일에도 영향을 받지 않는 방식이어서 서비스 만족도가 매우 높다.

르노코리아 관계자는 “지금까지 선보인 서비스에 그치지 않고 고객 만족도를 계속해서 높이기 위해 임직원의 다양한 아이디어를 공모하고, 해외 모범 사례를 발굴해 현장에 접목하는 등 고객에게 한 발 더 다가가는 서비스를 만들기 위해 노력하겠다”고 말했다. ▼