

입소문 타고 ... 믿고 고르는 ‘스트롱브랜드’



신한은행은 '2019 한국산업의 브랜드추천'에서 3년 연속 은행 부문 1위를 차지했다. 진옥동 행장(왼쪽)이 대구·경북지역 현장경영을 통해 법인고객과 소통하고 있다.



천일고속은 '2019 한국산업의 브랜드추천'에서 고속버스 부문 1위에 올랐다. 천일고속은 '최신 차량 도입', '최적의 서비스 실천', '철저한 안전운행'이라는 3대 과제를 수행해 오고 있다.



한국능률협회컨설팅(KMAC·대표이사 부회장 김충립)은 '2019 한국산업의 브랜드추천' 조사 결과를 25일 발표했다. '한국산업의 브랜드추천'은 추천 관점에서 브랜드를 평가하는 조사다. 한국의 소비생활을 대표하는 각 산업의 제품과 서비스, 기업의 브랜드에 대한 소비자 추천 수준을 측정한다.

모바일과 소셜네트워크서비스(SNS) 발달로 정보피로도도 증가하고 있는 반면 다른 소비자의 경험을 활용한 조언과 입소문을 중요시하는 소비자의 성향이 강해지는 추세다. 브랜드추천이 시장경쟁을 극복하고 성과를 창출하는 '상승자산'으로서 큰 의미가 있는 이유다. 이미 글로벌 기업들은 브랜드추천 관리의 중요성을 인식하고 있다. '마케팅의 아버지'로 불리는 필립 코틀러가 '기업 마케팅의 궁극적 목표는 소비자를 단순 구매자가 아니라 충성스러운 브랜드 옹호자로 만드는 것'이라고 말한 것도 같은 맥락이다.

한국능률협회컨설팅 조사
소비재 28개 등 100개 산업서
10~50대 남녀 1만2000명 평가
**모바일·SNS서 얻은 정보보다
지인·전문가 추천이 신뢰도 높아**
**‘스트롱브랜드’ 올해 35% 그쳐
지속성장 이끄는 브랜드관리 절실**

올해 조사에서는 소비재, 내구재보다 서비스재에서 추천 지수 평균의 상승폭이 크게 나타났다. 저성장 및 경기침체로 인해 소비재와 내구재에서는 신상품 개발이나 출시가 부진했던 반면 서비스재에선 상대적으로 브랜드 리뉴얼이나 서브 브랜드 론칭이 많았기 때문이란 분석이다.



포스코건설 더샵



AXA손해보험

올해 최고 추천 브랜드로 소비재에선 하이세탄 S-OIL(경유), 동원 개성만두(냉동만두), 왕뚜껍(라면) 등이 꼽혔다. 내구재에서는 국민 보일러로 50년간 사랑을 받아온 귀뚜라미보일러(가정용보일러), KT 기가지니(AI스피커)를 비롯해 유니

스(공기청정기) 등이 선정됐다. 서비스재에선 국토교통부 주관 '2018년 대중교통경영 및 서비스평가'에서 종합대상을 수상한 전일고속(고속버스), 국내 최초 다이렉트 자동차보험을 선보인 AXA손해보험(다이렉트자동차보험), '우리 동네 1등 슈퍼'를 지향하는 이마트 에브리데이(대형슈퍼마켓), 프리미엄 언어발달 프로그램인 한글교육 신기한 한글나라(유아교육서비스), 3년 연속 은행부문 1위 기업으로 선정된 신한은행(은행), 업계 최초 5G 요금제 '슈퍼플랜'을 선보인 KT(이동통신서비스), 본사와 대리점 간 협의체의 내실화 및 고객중심경영에 힘쓰는 로젠택배(택배서비스), 스마트홈 서비스에 차별화된 더샵(아파트), 100세 시대를 위한 100% 맞춤 설계로 고객 만족을 높이고 있는 A11100플랜(은퇴설계금융서비스) 등이 각 분야 1위에 올랐다.

이기동 KMAC 진단평가3분부장은 "그 어느 때보다 소비자 간의 의견과 공감대 형성이 활발하고 소비자의 브랜드추천이 구매의사결정에 결정적인 영향을 미치고 있다"며 "기업은 긍정적이고 강력한 브랜드 추천에 기반한 '스트롱 브랜드'를 보유하고 육성해야 할 것"이라 말했다.

서정환 기자 ceoseo@hankyung.com

귀뚜라미보일러, 고효율·친환경 '두 마리 토끼'

가정용보일러 부문 1위

창립 50주년을 맞은 귀뚜라미보일러는 우리나라 온수온돌 난방을 현대화하고 연탄, 기름, 가스, 신재생연료 등 시대변화에 발맞춰 보일러 기술을 혁신하며 '국민 보일러' 브랜드로 자리매

김했다. 최근에는 사회적 문제로 떠오른 극심한 미세먼지 해소를 위해 '거꾸로 NEW 콘덴싱 가스보일러' 등 친환경 1등급 보일러 보급 확대에 앞장서며 '친환경 보일러 대중화 시대'로의 전환을 주도하고 있다.

천일고속, 차량·서비스·안전운행으로 고객만족

고속버스 부문 1위

1949년 출범한 천일고속은 70년이 넘는 세월 동안 오로지 사람을 위한 기업, 사람을 향하는 기업이라는 창업정신에 입각해 묵묵히 고속여객운수의 외길을 걸어 왔다. 대한민국 최고의 고속버스 전

문기업이라는 사명감을 가지고, '최신차량 도입', '최적의 서비스 실천', '철저한 안전운행'이라는 3대 과제를 성실히 수행했다. 그 결과 국토교통부와 한국교통안전공단이 주관한 '2018년 대중교통경영 및 서비스평가'에서 영예의 종합대상을 수상했다.

로젠택배, 본사·대리점 협의체 내실화 주도

택배서비스 부문 1위

택배서비스 부문에서는 로젠택배가 소비자들로부터 우수한 평가를 받아 2년 연속(2018~2019년) 1위에 올랐다. 13년째 이어진 본사와 대리점 간 협의체의 내실화 및 고객중심경영의 구체화

가 소비자로부터 추천을 받은 주요한 이유로 꼽힌다. 로젠택배는 앞으로도 '책임'과 '변화'의 가치 아래, 본사·지점·영업소가 상호 유기적으로 협조함으로써 고객에게 더 큰 감동을 주기 위해 최선을 다할 방침이다.

하이세탄 S-OIL, 연비 좋은 고품질 경유

경유 부문 1위

'하이세탄 S-OIL' 경유는 높은 세탄가의 고품질 경유로 연소효율이 우수해 디젤 엔진 출력은 손실없이 사용할 수 있다. 이로 인해 연비 향상에 도움을 주며, 일산화탄소(CO) 등의 배출가스를 감소시키는

효과도 있다는 평가다. S-OIL은 경유제품의 높은 세탄가를 지속적으로 유지해 오고 있으며, 이는 해외에서 판매 중인 프리미엄 경유보다도 높은 수치다. 가격은 일반 경유 수준에서 판매되고 있어, 연비와 실속을 모두 챙기고 싶은 디젤자동차 운전자들에게 적합한 제품이다.

신한은행, 디지털 키오스크 등 금융 혁신 선도

은행 부문 1위

신한은행은 2019 한국산업의 브랜드추천 조사에서 은행부문 3년 연속 1위로 선정됐다. 국내 최초로 현금자동입출금기(ATM), 인터넷뱅킹, 생체인식 기반 비대면 실명확인, 디지털 키오스크 등

한발 앞서 차별화된 고객 서비스를 도입하며 한국 금융의 혁신을 견인해 온 결과다. 올해 신한은행은 배우 박보검이 등장하는 새로운 광고 영상 '쏟아낸 솔루션', 신한 SOL'편을 통해 '솔(SOL)'의 다양한 기능들을 워트 있게 전달하고 있다.

더샵, 스마트홈 서비스 등 주거문화 개선 앞장

아파트 부문 1위

포스코건설은 지속적으로 '더샵(The Sharp)' 브랜드의 가치향상 활동을 전개하고 있다. 고객의 마음을 깊게 헤아리는 철학을 바탕으로 본질에 집중하고, 한뼘한뼘의 정성과 세심한 배려를 통해

고객의 삶에 진정한 풍요를 경험할 수 있는 주거문화를 제공하는 브랜드가 되기 위해서다. 포스코건설은 더샵의 핵심 가치인 고객에 대한 깊은 '헤아림'을 바탕으로 스마트홈 서비스 경쟁력 강화를 위해 더샵에 사물인터넷(IoT) 및 인공지능(AI) 등도 접목하고 있다.

KT, 5G 시대 맞춤형 데이터 요금제 출시

이동통신서비스 부문 1위

KT는 지난 4월 5세대(5G)를 세계 최초로 상용화하며 국내 데이터 완전무제한 뿐만 아니라 해외 데이터를 무제한(속도 제한)으로 사용할 수 있는 5G 요금제 '슈퍼플랜'을 업계 최초로 선보였다. KT는

대용량 고품질의 콘텐츠 소비가 폭발적으로 증가할 것으로 예상되는 5G 시대에 고객들이 걱정 없이 데이터를 소비할 수 있도록 슈퍼플랜 요금제를 출시했다. 또한 소비자가 5G 단말을 경제적으로 구매할 수 있도록 단말교체 프로그램을 출시하며 고객들의 호응을 이끌었다.

신기한 한글나라, 놀면서 창의력이 쑥쑥

유아교육서비스 부문 1위

한글교육의 '신기한 한글나라'는 아이 주도 맞춤놀이를 통해 남다르게 생각하고 표현하는 방법을 배우는 프리미엄 언어발달 프로그램이다. 단계별 놀이감과 교구 꾸러미를 확장하고 아이들이 한글

을 직접 만지고 느낄 수 있도록 했다. 아이들은 스스로 결과물을 만들면서 창의력을 키울 수 있다. 자소블록은 2016년 문화체육관광부가 주최한 '한글 창의 아이디어 공모전'에서 수상한 뒤, 베를린과 런던 국제언어박람회에 잇따라 참가해 국내외적으로 인정받은 제품이다.

2019년 한국산업의 ‘주요 최고 추천 브랜드’	
소비재 부문	
산업명	1위 브랜드 2위 이하 브랜드
경유	하이세탄 S-OIL SK에너지 경유, GS칼텍스 경유, 현대오일뱅크 경유
기능성마시는요구르트	패션 월, 비피더스, 불가리스, 루파스, 액티비아, 닥터킴
냉동만두	동원 개성만두 백설 만두, 비비고 만두, 현대제과 고향만두, 풀무원 생가득 만두, 오뚜기 옛날 만두, 흥진경덕 만두
대형할인점 식품PB	이마트 피코크 롯데마트 요리하다, 홈플러스 심플러스, 롯데마트 초이스엘, 농협하나로마트 오케이곡, 롯데마트 햇빛
라면	왕뚜껍 신라면, 삼양라면, 누구리, 짜파게티, 진라면, 안성라면
백화점PB	갤러리아, 그메이494 롯데갤러리, 신세계, 신세계일라이 현대세프박스, 롯데 유폴, 롯데 파슨스, 현대 밀키트, 신세계 갤러리나, 현대 원데이몰
세탁세제	피지, 파실, 비트, 리큐, 스파크, 액츠, 수퍼타이, 울샴푸, 퍼펙트, 테크, 양웨이
소주	좋은데이 시원소주, 참소주, 참이슬, 일세주, 처음처럼, 진로 골드
숙취해소	삼재환 핫개컨디션, 여명808, 모닝케어, 레디큐, 핫개파워
유산균제품	여에스디유산균 에타미, 락토핏, 듀오락, BYO유산균, 지큐랩, 페넌션유산균, 유산균의힘, 트루락
육가공품	리점 목우촌햄, 의성마늘햄, 주부9단, 스램, 롯데비엔나, 로스팜
커피음료	래스비 스타벅스, 카페라떼, T.O.P, 캔타타, 바리스타, 조지아, 프랜차이즈, 카페메이, 엔제리너스
내구재 부문	
산업명	1위 브랜드 2위 이하 브랜드
가정용보일러	귀뚜라미보일러 린나이 가스보일러, 경동나비엔, 롯데 가스보일러, 대성셀틱
공기청정기	위닉스 코웨이, 삼성 큐브, LG 퓨리케어, SK매직, 청호 울파, 위니아
김치냉장고	딤채 LGDIOS, 삼성 김치플러스, 클라세
냉장고	삼성 세프컬렉션 패밀리허브 LGDIOS, LG 시그니처, 딤채 프라우어, 위니아, 웰풀, GE, 클라세
드럼세탁기	LG TROMM 삼성 플렉스워시, 클라세, 삼성 애드워시, 밀레, 월풀
스마트폰	갤럭시 S시리즈 아이폰 시리즈, 갤럭시 노트 시리즈, LG V시리즈, LG 시리즈, 갤럭시 A시리즈
에어컨	LG WHISEN 삼성 무풍에어컨, 캐리어, 위니아, 천주리, 대우전자
청소기	코웨이 LG 퓨리케어, 청호 이파우, 주쿠, SK매직, 양웨이, 교원 웰스
홈네트워크시스템	코맥스 imazu, 코롬
대형용차	그랜저 체너시스, SM7, K9, K7
스피커	KT 기가지니 카카오톡, SKT NUGU, 아마존 에코, 구글홈
SUV	QM6 산타페, 투싼, 스포티지, 모하비, 쉐코트, 엑스텐, 쏘울, 티볼리, QM3
서비스 부문	
산업명	1위 브랜드 2위 이하 브랜드
고속버스	천일고속 금호고속, 중앙고속, 동부익스프레스, 동양고속, 한일고속, 삼화고속
다이렉트자동차보험	AXA손해보험 현대해상다이렉트, DB손해보험다이렉트, 한화다이렉트, 삼성화재다이렉트, 메리츠다이렉트, KB손해보험다이렉트
대형슈퍼마켓	이마트 에브리데이
멀티플렉스	CGV 롯데시네마, 메가박스
멤버십포인트	L POINT 해피포인트, OK캐쉬백, CJONE, 신세계포인트, GS&POINT, H.Point
문화센터	롯데마트 문화센터 현대백화점 문화센터, 신세계이카데미, 롯데백화점 문화센터, 홈플러스 문화센터, NC백화점 문화센터
복합쇼핑몰	현대아이파크몰 스타필드, 디류브시티, 롯데타워몰, 타임스퀘어, IFC몰
아파트	포스코건설 더샵 GS 자이, 롯데 캐슬, 삼성 래미안, 대림 E-편한세상, 현대아이파크, SK뷰, 현대 힐스테이트, 대우 푸르지오, 두산 위브
여행사	노랑풍선 하나투어, 여행박사, 롯데관광, 모두투어, 자유투어, 한진관광
유티파크	롯데유티파크 스파밸리, 캐리비안베이, 아산 스파비스, 오션월드, 스톤라스 리움, 설악 위더리, 하이힐 위더리, 경주 켈리포니아비치, 송진플레이도시
유아교육서비스	한글교육 신기한 한글나라 대교는높이, 몬테소리, 기린교육, 용진북클럽, 재능 스톤, 교원 빨간펜, 교원 구름, 프워넷, 토크엔터
은퇴설계금융서비스	NH A1100플랜 신한미래설계, 우리월리치100마일플랜, KB골든라이프, IBK생명설계, KEB하나행복노하우
은행	신한은행 NH농협은행, 우리은행, KB국민은행, IBK기업은행, KEB하나은행
이동통신서비스	KT SK텔레콤, LG유플러스
장기보험	메리츠화재 현대해상, 삼성화재, 신한생명, 한화생명, 교보생명, DB손해보험, KB손해보험
저비용항공	에어부산, 제주항공, 진에어, 이스타항공, 에어아시아
택배서비스	로젠택배 롯데택배, CJ대한통문택배, 한진택배, 우체국택배, 경동택배
취업전문포털	사람인 잡코리아, 워크넷, 스카우트, 커리어, 인크루트
콘도/리조트	한화리조트, 용평리조트, 하이원리조트, 금호리조트, 무주덕유산리조트
T커머스	W쇼핑 신세계쇼핑, 롯데OnTV, 현대홈쇼핑플러스샵, CJ오쇼핑플러스, GS MY SHOP, NS쇼핑플러스, 쇼핑엔T, Kshopping, Btv쇼핑
TV홈쇼핑	현대홈쇼핑 롯데홈쇼핑, GSSHOP, CJ오쇼핑, NS홈쇼핑, 홈앤쇼핑

※ 100개 산업별 상세 조사 결과는 KMAC 홈페이지 참조 (www.kmac.co.kr)

AXA손해보험, ‘디지털 사고처리 서비스’ 호평

다이렉트자동차보험 부문 1위

AXA손해보험은 국내 최초 다이렉트 자동차보험과 마이리지 자동차보험을 선보인 이후, 혁신 DNA를 바탕으로 고객 니즈에 맞는 맞춤형 상품과 차별화된 서비스를 개발해왔다. 특히 최근에

는 '디지털 사고처리 서비스'를 출시하면서 자동차보험 시장에 또 한 번 혁신을 가져왔다. AXA 디지털 사고처리 서비스는 'GPS 위치확인 서비스', '출동직원 위치 알림 서비스', '사고처리 과정 안내 서비스' 등 사고 접수부터 사고 종결까지 모든 과정을 지원한다.

이마트 에브리데이, 셀프계산 등 매장 차별화

대형슈퍼마켓 부문 1위

'우리 동네 1등 슈퍼'를 지향하는 이마트 에브리데이는 2009년 서울 상도동점을 시작으로 올해 개점 10주년을 맞이했다. 저성장 기조에 놓인 기업형 슈퍼마켓(SSM)에서 이마트 에브리데이는 매장을

방문하는 소비자에게 독특하고 차별적인 가치를 제공하는 것으로 돌파구를 찾고 있다. 기존 슈퍼마켓에서는 만나기 어려운 와인앤모어 등이 복합된 매장부터 최신 디지털혁신기술을 토대로 계산대를 거치지 않는 스마트 점포까지 상권 특성을 감안한 신포맷점포를 선보이고 있다.

KT 기가지니, 엔터·교육 등 다양한 콘텐츠

AI스피커 부문 1위

2017년 1월 국내 최초로 선보인 인공지능 '기가지니'는 청각뿐만 아니라 시청각에 기반한 사용자환경(UI)으로 호평을 받았다. KT는 기가지니 가입자 175만 명을 확보한 국내 AI 스피커시장 1위 기업이

다. 기가지니 출시 이후 기가지니 LTE, 기가지니 버디, 기가지니2, 테이بالTV(디스플레이 결합형 AI셋톱박스), AI메이커스(AI)TV '기가지니'는 청각뿐만 아니라 시청각에 기반한 사용자환경(UI)으로 호평을 받았다. KT는 기가지니 가입자 175만 명을 확보한 국내 AI 스피커시장 1위 기업이

A11100플랜, 생애주기별 100% 맞춤 설계

은퇴설계금융서비스 부문 1위

NH농협은행의 A11100플랜은 '내 삶의 힘, 100세 시대 은퇴파트너'라는 슬로건에서 알 수 있듯이 100세 시대를 위한 100% 맞춤 설계와 완벽한 고객만족이라는 의미를 담고 있는 시니어 대표 브랜드

로 육성되고 있다. A11100플랜 시스템을 이용하면 고객의 특성과 생애주기별 필요자금을 고려한 맞춤형 상담이 가능하다. NH농협은행은 독자 개발한 7가지 은퇴설계수단을 통해 설계를 받은 고객의 은퇴설계지수가 개선될 수 있도록 지속적인 사후관리 서비스를 제공하고 있다.