



2026 딜로이트 글로벌 자동차 소비자 조사

OEM 가치 전환 : 전동화·브랜드·소프트웨어·
서비스 전반의 포트폴리오 재설계

Deloitte Insights

“

2026년 글로벌 자동차 산업은 전동화 전환 속도의 차별화, 브랜드 충성도의 재편, 커넥티드 데이터에 대한 신뢰 이슈, 그리고 소프트웨어 중심 차량(SDV)의 확산이라는 구조적 변화를 동시에 맞이하고 있습니다.

소비자는 연료비 절감과 같은 경제적 효익뿐 아니라 충전 인프라, 배터리 신뢰성, 데이터 보안,

서비스 투명성과 같은 실질적 요소를 중시하고 있으며,

AI 기반 개인화와 OTA 업데이트를 통해 차량을

지속적으로 진화하는 플랫폼으로 인식하기 시작했습니다.

이에 따라 완성차 제조사(OEM)에는 차량 판매 이후

라이프사이클 전반에서 고객과의 관계를 재정 의할 기회가 확대되고 있습니다.

본 리포트는 전동화 포트폴리오,

소프트웨어 기반 수익 모델, 품질·서비스 등

소비자 요구를 중심으로 OEM이 직면한

핵심 과제를 점검하고 지속 가능한 경쟁 우위

확보 방향을 제시합니다.

”

김태환 파트너

자동차산업 전문팀 리더
컨설팅 부문

연도별 핵심 인사이트 변화

딜로이트는 급변하는 글로벌 모빌리티 생태계 속에서 소비자 인식과 자동차 시장의 핵심 변화를 다각도로 조사·분석



조사 개요

27개국 2만 8천여명의 소비자 대상으로
소비자 인식과 구매 의향, 기술 수용도, 서비스 이용 행태 등
자동차 시장 핵심 변화를 다각도로 조사·분석

주요 조사 결과

01 차량 전동화

순수전기차(BEV) 수요에 국가별 편차가 있으며,
하이브리드(HEV)에 대한 관심은
경제성·충전 접근성·실용성을 이유로 지속 확대중

02 차량 구매 의도

브랜드 충성도는 글로벌 전반에서 약화되고 있으며,
시장별로 전환 패턴의 차이가 확대

03 커넥티비티 서비스

안전과 보안 기능을 중요하게 평가하는 반면,
데이터 공유에 대해서는 우려

04 소프트웨어 중심 차량

글로벌 소비자는 AI 기반 개인화와 지속적
OTA 업데이트가 가능한 소프트웨어 중심 차량(SDV)을
긍정적으로 수용 → OEM의 소프트웨어 기반
수익 확대의 기회 제공

05 차량 정비 서비스

차량 정비 서비스 업체 선택 시 소비자는 서비스 품질,
신뢰성, 투명성을 최우선 기준으로 고려

01 차량 전동화

전동화 확산 동인은
'경제성' (연료비 절감)



전기차(EV) 구매 결정에 영향을 미친 주요 요인으로
'연료비 절감'을 선택한 소비자 비중

55%

한국

52%

미국

51%

동남아

전동화 확산의 제약은
'차량 가격'이 아니라 **'충전 접근성'**



가정 충전 **58~79%**

공공·노상 충전 **23~28%**

(독·한·일·동남아)

다수 국가에서 주거지역 내 충전 인프라 부족 응답

02

차량 구매 의도

구매 의도는 성능과 주행 경험 요인에 수렴하고 있지만, 브랜드 충성도와 채널 선호, DTC 수용도는 국가별 차이를 보임

브랜드 충성도

- ✓ 일본은 기존 브랜드 유지 성향 높음
- ✓ 중국·인도·동남아는 브랜드 전환 의향과 생애 최초 구매자 비중이 높은 시장
- ✓ 한국은 브랜드 전환 의향 하락 추세

브랜드 선택 기준

- ✓ 글로벌 공통 기준은 내구성·성능·가격
- ✓ 국가별 우선 고려사항은 상이
독일·영국: 가격·내구성 / 한국: 성능
인도·동남아: 성능·기술·서비스망
중국: 제품력·브랜드 이미지

구매 정보 및 채널

- ✓ 글로벌 공통으로 오프라인(딜러)은 여전히 핵심 채널
- ✓ 온라인은 정보 탐색 중심, 최종 구매는 오프라인에서 이루어지는 경향 (국가별 선호 채널 상이)

직접구매 및 직판(DTC) 수용도

- ✓ 구매 결정 시 가격·할인·금융 혜택 중요
- ✓ 직판(DTC) 모델 수용도는 국가별 상이 (중국·동남아 높음, 일본 낮음, 한국 중간 수준)

03

커넥티비티 서비스

안전 기능에 대한 수요는 글로벌 공통,
데이터 신뢰 확보가 관건



안전 기능은 글로벌 공통

디지털 확장 기능은 국가별로 차이 존재하며
'주행 안전 기능'에 대한 지불 의향은
공통적으로 높음



개인 데이터 민감

차량 데이터·상태·주행 정보는 낮은 우려,
위치·동기화·카메라 등
개인 식별 데이터는 높은 우려



음성 지원(UX)은 시장 전략 요소

아시아에서는 핵심 구매 요소,
서구권에서는 제한적 영향으로 음성 기반 UX는
글로벌 표준이 아니라 시장별 차별화 요소

소프트웨어 중심 차량(SDV)

SDV 수용도와 OTA 지불 의향은 시장별로 뚜렷한 차이를 보임

소프트웨어 중심 차량(SDV)에 대한 수용도



중국·인도·동남아시아

SDV 개념에 대한 유용성 인식 높음



미국·영국·독일·일본

긍정 평가 50% 이하

무선업데이트 (OTA)에 대한 추가 지불 의향



한국·중국·인도·동남아시아

OTA 추가 지불 의향 높음 (프리미엄 가치 인식)



미국·영국·독일

추가 지불 의향 낮음 (기본 기능 인식)

Q OTA 업데이트에 대해 차량 가격 대비 최대 몇 %까지 추가 지불 의향이 있는가?

국가	없음	1~5%	6% 이상
한국	15%	42%	43%
미국	38%	28%	34%



05

차량 서비스

차량 서비스는 공식 네트워크 중심으로 이루어지며,
신뢰 주체는 시장별로 차이를 보임

공식 네트워크 이용 우세

- ✓ 전반적으로 공식 서비스센터 이용이 우세
- ✓ 한국은 독립 정비소(애프터마켓) 이용 경향이 상대적으로 높음

Q

최근에 차량 정비를 받으신 곳은 어디입니까?

국가	공식 서비스센터	독립 정비소
한국	61%	37%
일본	71%	25%
미국	57%	31%

서비스 선택 기준

- ✓ 가격과 정비 작업에 대한 투명성이 최우선 요소
- ✓ 명확하고 공정한 설명 제공을 중시

소비자는 '저렴함' 보다 '설명 가능한 서비스'를 선호

2026 글로벌 자동차 소비자 조사 결과 OEM 가치 전환

2026년 OEM의 경쟁력은 '전동화 기술'이 아니라,
'생태계 운영 역량'에서 결정될 것



01

전동화 전략

BEV 단일 해법을 넘어 포트폴리오 최적화



02

브랜드 전략

충성도 방어에서 전환 수요 흡수로



03

데이터·커넥티비티 전략

기능 경쟁을 넘어 신뢰 경쟁으로



04

SDV 전략

제품 판매에서 라이프사이클 수익 모델로



05

서비스 전략

애프터세일즈를 '신뢰 플랫폼'으로 재정의



상세한 내용은 리포트 전문에서 확인하세요!

한국 딜로이트 그룹 전문가

자동차 산업 전문팀

한국 딜로이트 그룹 자동차 산업 전문팀은 모빌리티 기업들에 대한 오랜 서비스 경험을 보유하고 있습니다. 딜로이트 자동차 산업 전문팀은 한국 자동차 산업의 성장과 함께 해왔으며, 고객들의 전략적 과제들을 해결하는 동반자가 되기 위한 노력을 기울여 왔습니다.

회계, 세무자문, 국내외 M&A, 해외 진출전략 등 전통적인 영역에서 디지털 기술 기반 고객경험혁신 자문에 이르기까지 자동차 산업의 수많은 과제와 혁신을 고객과 함께 해왔습니다. 딜로이트 자동차 산업 전문팀은 한국 자동차 산업이 변화하는 모빌리티 시장 환경에서 혁신적인 성장을 이어갈 수 있도록 최선의 노력을 다하고 있습니다.

김태환 파트너

자동차 산업 전문팀 리더 | 컨설팅 부문

☎ 02 6676 3756

@ taehwankim@deloitte.com

황승희 파트너

자동차 산업 | 회계감사 부문

☎ 02 6676 1642

@ seunhwang@deloitte.com

이종범 파트너

자동차 산업 | 경영자문 부문

☎ 02 6676 1637

@ jongblee@deloitte.com

임홍남 파트너

자동차 산업 | 세무자문 부문

☎ 02 6676 2336

@ honglim@deloitte.com



앱스토어, 구글플레이/카카오톡에서 '딜로이트 인사이트'를 검색해보세요.
더욱 다양한 소식을 만나보실 수 있습니다.

Deloitte.

Insights

성장전략부문 대표
손재호 Partner
jaehoson@deloitte.com

딜로이트 인사이트 편집장
박경은 Director
kyungepark@deloitte.com

Contact us
krinsightsend@deloitte.com

연구원
배순한 Director
soobae@deloitte.com

연구원
이소윤 Consultant
soyunlee@deloitte.com

디자이너
박근령 Senior Consultant
keunrpark@deloitte.com

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the “Deloitte organization”). DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

Deloitte Asia Pacific Limited is a company limited by guarantee and a member firm of DTTL. Members of Deloitte Asia Pacific Limited and their related entities, each of which are separate and independent legal entities, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms or their related entities (collectively, the “Deloitte organization”) is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication. DTTL and each of its member firms, and their related entities, are legally separate and independent entities.

본 보고서는 저작권법에 따라 보호받는 저작물로서 저작권은 딜로이트 안진회계법인(“저작권자”)에 있습니다. 본 보고서의 내용은 비영리 목적으로만 이용이 가능하고, 내용의 전부 또는 일부에 대한 상업적 활용 기타 영리목적 이용시 저작권자의 사전 허락이 필요합니다. 또한 본 보고서의 이용시, 출처를 저작권자로 명시해야 하고 저작권자의 사전 허락없이 그 내용을 변경할 수 없습니다.