

가장 사랑받는 브랜드

20개 분야 238개 부문서
후보 브랜드 사전 선정

16세 이상 남녀 소비자들
인지도·호감 등 설문 후
전문가들이 최종 심사

롯데하이마트 8년 연속 수상
3개 브랜드, 7년 연속 수상



4만명이 반했다
54개 브랜드

1990년대 말 영국 최고급 자동차 회사인 롤스로이스가 인수합병(M&A) 매물로 나오자 독일의 자동차 회사인 폴크스바겐과 BMW가 인수전에 나섰다. 인수전은 폴크스바겐의 승리로 끝났지만, 이후 상황은 의외의 방향으로 흘러가며 극적으로 반전한다. 롤스로이스라는 브랜드는 롤스로이스 자동차가 아닌 모회사에 있었던 것이다. 브랜드를 따로 샀던 BMW는 결국 폴크스바겐과 협상에 나섰고, 롤스로이스의 상징이라고 할 수 있는 '환희의 여신' 엠블럼 등에 대한 권리도 사들였다. 생산 공장과 기술자를 넘겨받은 것은 폴크스바겐이었지만, 오늘날 롤스로이스는 BMW 그룹의 일원으로 각인됐다. 기존에도 롤스로이스 자동차의 엔진을 공급했던 BMW는 공장을 세우는 한편 부품 공급화에 나섰다, 맞춤형 제작이라는 롤스로이스의 고유 DNA를 그대로 계승하며 성공 신화를 이어갔다. 브랜드가 얼마나 중요한지를 보여주는 단적인 예다. 하지만 좋은 브랜드가 언제까지나 안정적인 수익을 보장해주는 것은 아니다. 시시각각 변하는 트렌드에 따라가지 못하거나 품질이

나 사후관리에 소홀하면 소비자의 사랑은 언제든 돌아설 수 있다. 이 때문에 기업들은 유망한 브랜드 확보에 사활을 걸고 있기도 하다. 세계 3위 화장품 업체인 로레알은 지난 2016년 실적에 부진한 브랜드 43개를 묶어 팔았다. 지난해 기준 로레알의 글로벌 브랜드 34개 중 직접 만든 것이 3개뿐이었다는 사실은 브랜드가 사업에 얼마나 절대적으로 영향을 미칠 수 있는지를 보여주는 또 하나의 예다. 조선미디어그룹 경제전문 매체인 조선비즈는 해마다 '한국의 가장 사랑받는 브랜드'를 선정해 시상하고 있다. 조선비즈가 주최하고 조선일보사, TV조선, 산업통상자원부, 농림축산식품부가 후원한 브랜드 대상은 소비자의 설문조사와 전문가의 심사를 통해 수상자가 결정된다. 올해 브랜드 대상 선정에는 4만여명의 소비자들과 전문가들이 참여했다. 먼저 가구와 가전, 교육, 금융 등 20개 분야 238개 부문에서 후보 브랜드를 고른 것이 첫 단계다. 이후 진행된 소비자 조사에는 대한민국 거주만 16세 이상 남녀 4만578명이 지난해 12월 11일~24

심사평 “브랜드 대상 업체의 특징은 고객만족이 목표”

‘한국의 가장 사랑받는 브랜드 대상’이 올해로 8회를 맞았다. 2011년 1회 28개를 시작으로 올해는 54개의 브랜드가 수상의 영예를 안았다.

수상 브랜드는 소비자조사에서부터 서류심사에 이르기까지 엄격한 심사단계를 거쳐 선정됐다. 선정된 브랜드에는 8년 연속 수상한 낮은 선도 브랜드뿐 아니라, 차별화와 혁신을 통해 올해 처음 상을 받는 유망 브랜드도 포함되어 있다.

브랜드와 사랑에 빠진 고객은 높은 로열티를 보이며 자주 구매한다. 하지만 고객의 ‘브랜드 사랑’은 쉽게 얻을 수 있는 것이 아니다. 고객은 브랜드를 통해 자신의 정체성(identity)을 표현하고, 자신의 경험이나 인생의 의미가 되새긴다. 브랜드와의 사랑에 빠진 고객은 브랜드에 몰입하고, 친밀감을 드러내며, 무한한 신뢰를 보인다. 이들에게 자신

이 사랑하는 브랜드와 결별한다는 것은 두렵고 고통스러운 일이 되기도 한다.

올해 ‘한국의 가장 사랑받는 브랜드 대상’을 수상한 브랜드의 공통된 특징은 고객만족을 목표로 확고한 중장기 브랜드전략을 수립·실천하고 있고, 지속적이고 섬세한 모니터링을 통해 파악된 고객반응에 신속하고 유연하게 대처하며, 이로부터 자신의 정체성을 확립하고자 노력한다는 점이다.

수상 브랜드의 그동안의 노력에 경의를 표하며, 앞으로도 지속적인 고객만족경영과 체계적인 브랜드 관리를 통해 고객의 ‘삶의 질’을 향상시켜 많은 국민의 사랑을 받는 한국의 대표 브랜드로 자리 잡길 기대한다.



임영균
광운대 경영학부 교수

일 참여했다. 이 조사 결과를 바탕으로 ‘대한민국 브랜드 사랑 지수(KBL-I·Korea Brand Love Index)’를 산출했다.

700점 만점의 KBL-I는 인지도, 호감, 구매경험, 만족도, 신뢰도, 충성도와 열정을 객관적 수치로 보여준다. 인지도에 대한 평가는 소비자가 얼마나 쉽게 떠올리는지를 보는 것이 핵심이다. 호감은 인지의 단계를 넘어 구매에 직접적인 영향을 끼친다. 소비자 사랑을 받는 브랜드로 나아가는 출발점인 셈이다.

구매경험은 호감이 소비행동으로 실렸는지를 보는 대목이다. 만족도는 사용해본 후 느낌이다. 품질을 비롯해 가격 대비 가치, 사후서비스 등이 이 항목에 반영된다. 만족도가 높으면 재구매로 이어질 확률도 커진다.

신뢰도는 브랜드뿐 아니라 기업과 최고경영자(CEO)에게도 영향을 미칠 대목이다. 가장 중요한 요소인 충성도와 열정은 지속적인 재구매를 유도하는 브랜드 자산이다.

가장 사랑받는 브랜드는 이렇게 산출된 KBL-I에 전문가 평가를 더해 최종 선정됐다. 전문가 심사는 브랜드 경영과 소비자 경영 등 두 가지 측면에서 진행됐다. 전문가 점수 300점을 더해 총 1000점 만점이 된다.

이렇게 뽑은 2018 한국의 가장 사랑받는 브랜드 대상에는 총 48개 기업 브랜드와 6개 지방자치단체 등 총 54개가 선정됐다. 심사위원장은 임영균 광운대 경영학부 교수가 맡았다.

이재원 조선비즈 기자

제8회 2018 한국의 가장 사랑받는 브랜드 대상

연속, 부문명 순

부문	업체명	브랜드	연속
전자제품전문점	롯데하이마트	하이마트	8
도심리프렌차이즈	한솔	한솔도시락	7
외인	이영FBC	무동캐데 레드	7
이유식	일동후디스	프리미엄	7
알뜰에건강기능식품	그린알로에	산양유아식	6
헬스케어	바디프랜드	바디프랜드	6
호텔체인	한국관광공사	베니키아	6
베이커리	파리크라상	파리버게뜨	5
오픈마켓	이베이코리아	옥션	5
치주관절병원	달려라병원	달려라병원	5
침대 매트리스	바디프랜드	리플라우드	5
여행사	롯데JTB	롯데홀리데이	4
정수기	바디프랜드	W정수기	4
제과	해태제과식품	빠세	4
주방가전	쿠첸	쿠첸	4

부문	업체명	브랜드	연속
기능성 배개	티앤아이	가누다	3
민감성 스킨케어	보령메디앙스	닥터야트	3
사이버대학	서울디지털대학교	서울디지털대학교	3
아파트	효성해린	플레이스	3
유아동복	보령메디앙스	타티네소콜라	3
유아생활 위생용품	보령메디앙스	비엔비(B&B)	3
커피전문점	스타벅스커피코리아	스타벅스	3
물티지정제	GSK컨슈머	폴리덴트	3
/부착재	헬스케어코리아		
금융통합멤버십	하나금융그룹	하나멤버스	2
두피/탈모	코비스타	웰킨 두피/탈모센터	2
수유용품	보령메디앙스	유피스	2
종합병원	가톨릭대학교	가톨릭대학교 인천	2
	인천성모병원	성모병원 뇌병원	
통합 멤버십서비스	롯데멤버스	LPOINT	2
PB서비스	신한은행	신한PWM	

제8회 2018 한국의 가장 사랑받는 브랜드 대상

연속, 부문명 순

부문	업체명	브랜드
개인용 의료기기	세라젠	세라젠
공기청정기	이엘따블유	클라로
농축산물 소평물	농협경제지주	농협물
독서실 프랜차이즈	모바일소평사업부	하우스터디
베이비케어	하우스터디	하우스터디
변비약	릿첼코리아	릿첼 베이비소프트의자
부동산 분양대행사	사노피 이벤티스코리아	둘코락스
부동산 컨설팅	대도디앤씨	대도디앤씨
블렌더	엘디아이국토개발	엘디아이국토개발
싱조서비스	해피콜	해피콜 엑셀링크
슈츠브랜드	현대에스라이프	현대에스라이프
스킨케어(아이크림)	현대에스라이프	현대에스라이프
저축은행	다락포스트컴퓨터코리아	락포스트
체형문화공간	카버코리아	AHC
	KB저축은행	KB저축은행
	고양어린이박물관	고양어린이박물관

2018 한국의 가장 사랑받는 도시

부문	업체명	브랜드	연속
귀농·귀촌도시	고창군청	고창군	6
문화교육 선도도시	철곡군청	철곡군	6
힐링관광도시	단양군청	단양군	6
국제해양관광도시	여수시청	국제해양관광의 중심 여수	
농특산물 공동브랜드	연천군청	남도복수	
도시브랜드	서울특별시청	아이서울유·(SEOUL·U)	

KB금융그룹

KB저축은행 온라인햇살론 출시

저소득 저신용 서민을 위한 정부보증 햇살론 UPGRADE

모바일로 빠르고 편하게!
금리우대까지!

햇살론 절차 복잡하죠?
무방문, 서면 제출서류 0(無)
방문없이 모바일로 간편하게

햇살론 오래 걸리죠?
신청 후 대출금 수령까지 1시간 가능
급할 때 KB저축은행에서 간편하게

게다가 이런 추가 혜택까지?
기존 햇살론 대비 1.3%p할인
연 7%~9%대 금리로 최고 1,500만원까지

*신청대상 : 3개월 이상 계속 근로중인 근로자, 연소득 4,500만원 이하이면서 개인신용등급 6~10등급이거나 신용등급 무관하게 연소득 3,500만원 이하 *대출한도 : 최대 1,500만원 *대출금리 : 7.69%~8.09%(2018년 3월 적용기준, 변동금리)
*대출기간 및 상환방법 : 3년 또는 5년 매월 원금균등분할상환(매월 이자부과) *연체이자 : 약정이율+연체가산이자율(연체기간에 따라 10~12%) *대출관련 수수료 : 보증금역의 연 1.0% 이내(KB저축은행 홈페이지 http://www.kbsavings.com)

국민의 착한 금융파트너

KB저축은행