

소비자 리서치 전문기관



컨슈머인사이트 보도자료

(Retail Report)

기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	jungks@consumerinsight.kr
문 의	정경식 책임연구원	연 락 처	02) 6004-7627
배 포 일	'19년 05월 28일(화) 배포	매 수	자료 총 5매

쇼핑 고객 체감만족도, 앞서가는 온라인 · 전체 1위는 쿠팡

- 온라인이 오프라인 보다 약 30점 높아
- 오프라인 1위는 백화점, 온라인은 면세점 온라인몰
- 전체 2위 아마존, 1위 쿠팡 넘어설 기세
- 고전하는 편의점 · 슈퍼마켓, 만족도는 크게 올라

온라인과 오프라인 쇼핑 모두 고객 체감만족도가 향상되었으나 온라인의 우세는 더 커졌다. 온라인으로의 쏠림 현상이 계속될 것으로 전망된다. 업종별로 온라인에서는 소셜커머스, 오프라인에서는 편의점의 상승이 눈에 띈다.

2018년 1년간 조사에서 온라인 쇼핑 고객 체감만족도는 평균 695점(1,000점 만점)으로 오프라인(666점)과 거의 30점 차이가 났다. '17년 하반기 대비 온라인과 오프라인 모두 만족도가 상승(각각 19점, 11점)했으나 증가폭은 온라인이 더 커 격차가 벌어졌다. 쇼핑의 기본인 '가격 및 혜택', '상품 다양성 및 품질', '고객 서비스' 측면에서 온라인에 뒤졌다. 온라인으로의 이동은 계속될 것으로 보인다.

■ 온라인 쇼핑 고객 체감만족도

온라인 채널 11개 유형 중 ▲면세점 온라인몰이 712점으로 2년 연속 고객 체감만족도 1위를 차지했다[그림 1-1]. 2위는 ▲소셜커머스 709점, 3위 ▲홈쇼핑 704점이었고 다음은 ▲백화점 온라인몰과 ▲오픈마켓이 각각 696점으로 공동 4위였다. ▲면세점 온라인몰은 5부문 중 '가격 및 혜택', '결제편리성'의 2개 부문에서 1위로 타업종을 앞섰다.

채널 내 브랜드별로 보면 ▲소셜커머스 중에서는 쿠팡(744점), ▲해외직구는 아마존(739점), ▲면세점 온라인몰은 신라(738점), ▲홈쇼핑은 GS (732점), ▲오픈마켓은 네이버 쇼핑(717점) 등이 각각 1위를 차지했다[그림2]. 쿠팡은 온·오프라인 전체 브랜드 중 1위였으며, 특히 '배송 및 고객 서비스' 부문에서 73.1점(100점 만점)으로 탁월한 평가를 받았다. 전체 2위 아마존은 '가격 및 혜택' 제공 등의 물량공세로 '17년 하반기 대비 상승폭이 가장 컸으며 쿠팡 뒤를 바짝 쫓아 최정상을 노리고 있다.

■ 오프라인 쇼핑 고객 체감만족도

오프라인 채널 13개 유형 중 1위는 ▲백화점으로 전년보다 12점이 증가한 703점을 기록해 2위에서 1위로 올라섰다[그림1-2]. 전년도 1위 ▲멀티브랜드 매장/편집숍은 1점차(702점)로 2위로 밀려났다. ▲백화점은 '상품 다양성 및 품질'과 '고객 서비스'에서 향상된 반면 ▲멀티브랜드 매장/편집숍은 이 영역에서 뒷걸음쳤기 때문

이다. ▲편의점, ▲동네 슈퍼마켓, ▲상점/노점은 전년에 비해 체감만족도가 크게 상승(각각 18점, 15점, 15점)했다. 고객센터·매장환경 측면이 향상된 것으로 보아 최저임금 상승 등으로 알바가 하던 일을 점주가 직접 했기 때문으로 추정된다.

채널별 1위 브랜드로 ▲회원직접판매/방판은 암웨이(731점), ▲단일브랜드 매장은 이니스프리(727점), ▲백화점은 신세계·현대(각각 720점), ▲멀티브랜드 매장/편집숍은 올리브영(713점) 등이 차지했다[그림3]. 암웨이는 오프라인 브랜드 중 전체 1위였고 5부문 중 '고객 서비스'(75.4점) 부문에서 좋은 평가를 받았다. 이니스프리와 코스트코는 '가격 및 혜택'(각각 70.3점), 스타필드는 '상품 다양성 및 품질'(75.0점), '매장 환경/인테리어'(76.3점), GS25는 '매장 위치/접근성'(75.0점) 부문에서 각각 1위에 올랐다.

온라인 쇼핑의 특징점은 '결제 편리성'이며 오프라인은 '매장 위치/접근성'(각각 69.9점)에 있다. 오프라인은 온라인과 초저가 경쟁을 선언하며 다양한 전략을 세우고 있고 그 결과 '가격 및 혜택'의 만족도가 크게 향상되었다. 그러나 아직 온라인에 한참 뒤처져 있으며 나머지 비교 가능한 3개 측면(서비스, 상품, 매장/UI) 모두에서도 마찬가지다. 오프라인 쇼핑만의 특징점을 발굴하지 않으면 운동장의 기울기는 더 심해질 것이다.

<그림1. 온·오프라인 체감만족도>

[그림 1-1]

온라인 체감만족도 (1,000점)

	순위		증감
면세점 온라인몰	1위	712	+17
소셜커머스	2위	709	+24
홈쇼핑	3위	704	+18
백화점 온라인몰	4위	696	+3
오픈마켓	*	696	+21
전체 평균	-	695	+19
대형마트 온라인몰	6위	690	+15
단일브랜드 몰	*	690	+18
해외직구	8위	688	+3
멀티브랜드 몰/편집몰	9위	681	+13
개인 쇼핑몰	10위	647	+17
온라인 직거래	11위	627	+6

[그림 1-2]

오프라인 체감만족도 (1,000점)

	순위		증감
백화점	1위	703	+12
멀티브랜드 매장/편집몰	2위	702	+2
면세점	3위	692	+9
회원직접판매/생판	4위	689	+2
복합쇼핑몰	5위	681	+10
대형마트	6위	677	+9
단일브랜드 매장	7위	676	+12
편의점	8위	672	+18
전체 평균	-	666	+11
아울렛	9위	665	+8
기업형 슈퍼마켓	10위	652	+9
동네 슈퍼마켓	11위	617	+15
전통/재래시장	12위	612	+7
상점/노점(길거리, 상가내)	13위	607	+15

Q. 가격 및 혜택, 화면 디자인/UI, 상품 다양성 및 품질, 배송 및 고객 서비스, 결제 편리성 등을 전반적으로 봤을 때 '000'에 대해 얼마나 만족 하십니까?

[5점 척도, 매우 불만족(1)↔매우 만족(5)]

주1) 응답수(최대 3개/1명) '18년 53,827개, 주2) 증감은 '17년 하반기와 비교한 결과임

Q. 가격 및 혜택, 매장 위치/접근성, 매장 환경/인테리어, 고객 서비스, 상품 다양성 및 품질 등을 전반적으로 봤을 때 '000'에 대해 얼마나 만족 하십니까?

[5점 척도, 매우 불만족(1)↔매우 만족(5)]

주1) 응답수(최대 3개/1명) '18년 49,936개, 주2) 증감은 '17년 하반기와 비교한 결과임

<그림2. 온라인 채널내 1위 브랜드 고객 체감만족도>

온라인 채널내 고객 체감만족도 1위 브랜드

채널 (브랜드 수)	1위 브랜드 체감만족도 (1,000점)	5부문 (100점)				
		가격 및 혜택	상품 다양성 및 품질	배송 및 고객 서비스	화면 디자인 /UI	결제 편리성
소셜커머스 (3)	쿠팡 744	67.3	68.5	73.1★	66.6	72.7
해외직구 (9)	아마존 739	72.6	76.9★	68.0	66.8	73.3
면세점 (9)	신라 면세점 738	74.1★	69.2	71.8	69.2★	74.8★
홈쇼핑 (7)	GS 홈쇼핑 732	68.6	69.2	72.2	67.4	72.2
오픈마켓 (5)	네이버 쇼핑 717	66.5	70.4	67.0	66.9	74.6
백화점 (5)	신세계 백화점 706	66.9	69.5	70.6	67.0	70.7
대형마트 (4)	이마트몰 705	65.6	67.9	69.7	64.8	69.9
멀티브랜드 편집몰 (3)	올리브영 692	69.6	70.6	65.8	66.3	69.2

Q. 가격 및 혜택, 화면 디자인/UI, 상품 다양성 및 품질, 배송 및 고객 서비스, 결제 편리성 등을 전반적으로 봤을 때 'OOO'에 대해 얼마나 만족하십니까?

Q. 'OOO'은(는) 각 부문에서 얼마나 우수 또는 미흡하다고 생각하십니까?

가격 및 혜택, 화면 디자인/UI, 상품 다양성 및 품질, 배송 및 고객 서비스, 결제 편리성 [5점 척도, 매우 미흡(1)→매우 우수(5)]

주1) 응답수(최대 3개/1명) '18년 53,827개임 주2) 괄호()안의 숫자는 채널 내 평가 대상 브랜드 수입, 주3) ★표시는 부문별 1위임

<그림3. 오프라인 채널내 1위 브랜드 고객 체감만족도>

오프라인 채널내 고객 체감만족도 1위 브랜드

채널 (브랜드 수)	1위 브랜드 체감만족도 (1,000점)	5부문 (100점)				
		가격 및 혜택	상품 다양성 및 품질	고객 서비스	매장 환경 /인테리어	매장 위치 /접근성
회원직접판매/방판 (13)	암웨이 731	61.0	73.1	75.4★	66.3	61.8
단일브랜드 매장 (27)	이니스프리 727	70.3★	72.0	71.5	70.7	71.3
백화점 (6)	신세계 백화점 720	62.3	73.4	73.3	73.4	71.4
	현대 백화점 720	62.6	70.7	74.2	74.2	72.5
멀티브랜드 편집매장 (5)	올리브영 713	67.4	71.3	71.3	69.7	73.1
면세점 (9)	롯데 면세점 711	67.8	69.4	72.6	70.2	67.7
복합쇼핑몰 (10)	스타필드 711	63.6	75.0★	69.3	76.3★	65.3
대형마트 (8)	코스트코 703	70.3★	72.2	67.2	59.3	57.6
편의점 (5)	GS25 692	64.6	65.7	65.8	64.6	75.0★
아울렛 (10)	뉴코아 아울렛 679	66.5	67.6	65.5	63.9	68.6
기업형 슈퍼마켓 (8)	탑마트 679	64.8	62.4	61.5	60.0	70.5

Q. 가격 및 혜택, 매장 위치/접근성, 매장 환경/인테리어, 고객 서비스, 상품 다양성 및 품질 등을 전반적으로 봤을 때 'OOO'에 대해 얼마나 만족하십니까? [5점 척도, 매우 불만족(1)→매우 만족(5)]

Q. 'OOO'은(는) 각 부문에서 얼마나 우수 또는 미흡하다고 생각하십니까?

가격 및 혜택, 매장 위치/접근성, 매장 환경/인테리어, 고객 서비스, 상품 다양성 및 품질 [5점 척도, 매우 미흡(1)→매우 우수(5)]

주1) 응답수(최대 3개/1명) '18년 49,936개임 주2) 괄호()안의 숫자는 채널 내 평가 대상 브랜드 수입, 주3) ★표시는 부문별 1위임

※ 이 결과는 소비자 조사 전문기관인 컨슈머인사이트와 한양대학교 유통연구센터의 '주례 상품구입 행태 및 변화 추적조사'(매주 500명, 연간 2만 6천명)에서 2018년 1년간 자료를 정리한 것입니다. 매월 업데이트되는 조사 결과와 분석 리포트는 홈페이지(www.consumerinsight.co.kr/retail)에서 볼 수 있으며, 조사 결과를 정리한 보고서도 다운로드 받을 수 있습니다.

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

For-more-Information

문의: 정경식 책임연구원 Tel. 02) 6004-7627, e-mail: jungks@consumerinsight.kr

김민화 연구위원 Tel. 02) 6004-7643, e-mail: kimmh@consumerinsight.kr

서울시 강남구 봉은사로 129 거평타운 19F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr