소비자 리서치 전문기관

Consumer Insight 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 06월 11일(화) 배포	매 수	자료 총 3매

온라인 배송만족도 1위, 업종은 홈쇼핑 · 업체는 쿠팡

- **배송만족도, 상품 받기까지 보다 받고 나서가 더 중요**
- **홈쇼핑, 아묻따 교환 · 환불로 1위 차지**
- **홈쇼핑 1위는 전부문 최상위에 오른 GS홈쇼핑**
- **쿠팡, 업체 체감만족도 1위 이어 배송만족도도 1위**

온라인 쇼핑 시장에서 배송만족도는 비교우위가 아닌 사활적 경쟁전략이 되고 있다. 쇼핑 채널 중에서는 홈쇼핑이 배송만족도 1위였고, 그 뒤에는 '아무것도 묻지 않고 따지지 않는'(아묻따) 필살전략이 있다. 브랜드별 평가에서는 전부문에서 최상의 평가를 받은 쿠팡이 전체 1위였다.

2018년 1년간 온라인 쇼핑 이용경험자들이 평가한 배송만족도는 평균 669점(1,000점 만점)으로 우수하다고 보기 어려운 수준이다[그림1]. 평가된 10개의 온라인 채널 중 1위는 유일한 700점대인 ▲홈쇼핑(704점)이 차지했고, 그 뒤를 ▲소셜커머스(690점), ▲백화점 온라인몰(688점), ▲대형마트 온라인몰(687점)이 근소한 차이로 2, 3, 4위였다. 해외직구(593점)과 온라인 직거래(586점)은 600점을 밑도는 낮은 평가를 받았다.

배송만족도는 6개 측면에서 평가되었는데, 가장 중요도가 높은 것은 '교환/반품/환불 편리성'(35.1%) 측면이다. 이는 배송상품을 받기까지 보다 받고 난 후의 문제처리가 중요함을 보여준다. '아무것도 묻지 않고 따지지 않는다'(아묻따)는 서비스 또는 믿음이 소비자가 가장 원하는 것임을 보여준다. 홈쇼핑은 이 측면에서 70.5점(100점 만점)으로, 2위 소셜커머스(67.1점)을 크게 앞서는 탁월한 평가를 받았고 나머지 전 측면에서도 최상위 평가를 받아 여유있게 1위에 오를 수 있었다.

브랜드별로는 평가된 31개 중 ▲쿠팡이 746점으로 압도적 1위였다[그림2]. 쿠팡은 '교환/반품/환불 편리성'에서 GS홈쇼핑에 뒤졌으나, 나머지 5개 부문에서 가장 좋은 평가를 받아 전체 1위를 차지했다. 특히 '신속/정확성'과 '기사 서비스'에서 탁월했다. 2위는 ▲GS홈쇼핑(728점)으로 '교환/반품/환불 편리성'에서 1위였으며, 나머지 부문에서도 최상위권을 기록했다.

배송만족도를 결정하는 요인은 구입 상품의 특성과 상황에 따라 달라진다. 어떤 경우에는 속도가, 어떤 때는 교환/환불이 더 중요할 수 있다. 홈쇼핑이 1위에 오른 것은 모두가 속도와 정시성을 무기로 삼을 때, 교환/환불에 대한 신뢰가 더 중요함을 확인하고 전략특성으로 활용했기 때문이다. '아묻따' 정책을 통해 신뢰를 얻고,

높은 수준의 서비스도 동시에 제공하는 전략은 성공적이었다. 홈쇼핑은 만족도 상위 10개 브랜드 중 5개 자리를 차지해 유통의 배송 서비스를 선도하고 있다.

[그림1] 온라인 쇼핑 배송만족도

온라인 쇼핑 소비자 배송만족도

온라인 채널 유형		배송 종합만족도 (1,000점 만점)	6 부문 (100점 만점) 교환/반품/환불편리성	신속/정확성	비용	물품 상태	정보/알림	기사 서비스
		중요도 (100%)	(35.1%)	(16.4%)	(13.0%)	(12.8%)	(11.4%)	(11.2%)
홈쇼핑	1위	704	70.5★	71.3	68.8★	70.8★	70.5★	69.7★
소셜커머스	2위	690	67.1	71.4★	68.6	69.7	70.0	69.7★
백화점 온라인몰	3위	688	69.0	69.0	66.9	70.1	69.0	68.2
대형마트 온라인몰	4위	687	68.3	70.0	66.5	69.7	68.5	69.5
단일브랜드 몰/사이트	5위	669	66.1	68.4	65.8	68.7	66.7	66.6
전체 평균	-	669	65.9	68.7	65.0	68.2	67.9	67.2
오픈마켓	6위	663	65.6	68.3	63.6	67.6	67.6	66.1
멀티브랜드 몰/편집숍	7위	661	65.4	65.9	64.9	68.2	67.2	66.8
개인 쇼핑몰	8위	614	59.1	62.6	58.3	65.5	63.1	64.2
해외직구	9위	593	55.5	59.1	62.1	64.2	60.4	61.4
온라인 직거래	10위	586	55.1	62.0	56.7	61.7	60.0	62.0

Q. '000'은(는) 각 부문에서 얼마나 우수 또는 미흡하다고 생각하십니까? [5점 척도, 매우 미흡(1)↔매우 우수(5)]
비용, 정보/알림(위치, 도착알림 등), 신속/정확성, 기사 서비스(친절, 부재시 처리 등), 물품 상태(안전성, 보존성), 교환/반품/환불 편리성
주1) 응답수(최대 3개/1명) '18년 53,827개임, 주2) ★표시는 부문별 1위임

[그림2] 온라인 브랜드별 배송만족도

소비자 배송만족도 우수 브랜드 Top10

Top10 브랜드		배송 종합만족도(1,000점 만점)
[소셜커머스] 쿠팡	1위	746
[홈쇼핑] GS	2위	728
[홈쇼핑] CJ	3위	708
[백화점 온라인몰] 현대	4위	704
[홈쇼핑] 홈앤쇼핑	5위	701
[대형마트 온라인몰] 이마트몰	6위	700
[홈쇼핑] 롯데	*	700
[홈쇼핑] 신세계TV쇼핑	8위	697
[백화점 온라인몰] 신세계	9위	694
[백화점 온라인몰] 롯데	10위	691

Q. '000'은(는) 각 부문에서 얼마나 우수 또는 미흡하다고 생각하십니까?
비용, 정보/알림(위치, 도착알림 등), 신속/정확성, 기사 서비스(친절, 부재시 처리 등),
물품 상태(안전성, 보존성), 교환/반품/환불 편리성
[5점 척도, 매우 미흡(1)↔매우 우수(5)]

※ 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 jungks@consumerinsight.kr 02) 6004-7627
김민화 연구위원 kimmh@consumerinsight.kr 02) 6004-7643
조혜원 연구원 johw@consumerinsight.kr 02) 6004-7631
서울시 강남구 봉은사로 129 거평타운 19F Consumer Insight Inc. www.consumerinsight.co.kr, www.invight.co.kr