



데이터 융복합/리서치 전문기관

컨슈머인사이트 보도자료

기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	kimmh@consumerinsight.kr
문 의	김민화 연구위원/Ph.D	연 락 처	02) 6004-7643
배 포 일	'20년 12월 17일 (목) 배포	매 수	자료 총 4매

온라인 배송 만족도, 3년 연속 1위 쿠팡... 2위 GS홈쇼핑

컨슈머인사이트, 온라인쇼핑 배송 만족도 조사

- 상-하위권 양극화 속 CJ홈쇼핑-코스트코 만족도 급상승
- 업종별로는 묻지마 반품 앞세운 '홈쇼핑'이 3년째 1위
- 속도경쟁 포화 단계...새로운 킬러 서비스 필요

온라인쇼핑 배송만족도에서 채널별로는 '홈쇼핑', 브랜드별로는 '쿠팡'의 독주가 3년째 이어졌다. 고객만족 전체 평균은 변화가 없었으나 개별업체 간에는 큰 폭의 순위 바뀜이 있었다. 상위권은 점수 상승, 하위권은 하락으로 양극화 현상이 심해졌다.

데이터 융복합/리서치 전문 연구기관 컨슈머인사이트의 '주례 상품구입 행태 및 변화 추적 조사(매주 1000명, 연간 5만2000명)'에서 온라인쇼핑 배송만족도에 대한 결과를 정리했다. 총 58개 브랜드를 조사했으며, 그 중 응답 사례수가 60명 이상인 36개 브랜드를 비교했다 [홈쇼핑(10개), 대형마트 온라인몰(8개), 소셜커머스(3개), 백화점 온라인몰(3개), 오픈마켓(6개), 멀티브랜드 몰(3개), 개인쇼핑몰, 해외마켓 및 직구사이트(3개)].

■ 절대강자 쿠팡... 치열한 다툼 속 CJ홈쇼핑-코스트코 Top5 진입

로켓배송으로 대표되는 쿠팡이 종합만족도(1000점 만점) 749점으로 작년보다 5.9점 상승하며 3년 연속 1위를 차지했다[그림1]. 2위 GS홈쇼핑은 730점으로 전년보다 8.6점 끌어올리며 선전했지만 2년 연속 2위에 머물렀다. 배송만족도는 △교환/반품/환불 편리성 △신속성/정확성 △물품상태 △정보/알림 △비용 △기사서비스 등 6개 차원으로 평가하는데, 쿠팡은 전 영역에서 1위였다. 그 중에서도 '신속성/정확성'은 유일하게 800점 이상을 기록했으며, 2위와 무려 73점 격차로 앞서 쿠팡의 배송서비스 강점이 어디에 있는지 알 수 있었다.

3위부터는 순위 변동이 심했는데 중상위권에 머물던 CJ홈쇼핑(CJ몰, CJ오쇼핑)과 코스트코의 약진이 돋보인다. CJ홈쇼핑은 만족도가 23.5점 상승하면서, 단번에 7계단을 뛰어올라 빅3에 진입했다. 고객이 원하는 날짜와 시간, 장소에서 상품을 회수할 수 있는 '홈픽 서비

스'(2019년 6월 도입)나 업계 최초로 시행한 '주문 후 24시간 이내 전국 배송'(2019년 9월 도입)이 긍정적인 영향을 준 것으로 보인다.

[그림1] 온라인 쇼핑 배송 만족도 (브랜드별)



Q. '000'은/는 각 부분에서 얼마나 우수 또는 미흡하다고 생각하십니까? [5점 척도, 매우 미흡(1) <-> 매우 우수(5)]

주1) 종합만족도는 항목별 점수에 중요도에 따른 가중치를 부여해 환산한 결과임

주2) 2020년 기준 항목별 중요도 : 교환/반품 환불 편리성 (38.2%), 신속성/정확성 (16.1%), 물품 상태 (12.1%), 정보/일련 (11.9%), 비용 (11%), 기사 서비스 (10.6%)

주3) 응답 수는 2020년 3만 4,999개 (인당 최대 2개 브랜드 평가) 2019년 4만 210개

주4) 응답 수 60 이상, 전체 평균 점수 이상 브랜드만 제시함

[그림1] 온라인 쇼핑 배송 만족도(브랜드별)

코스트코는 △물품상태 △신속성/정확성 측면의 평가가 크게 좋아지면서 전년 대비 8계단 상승, 5위에 안착했다. 이마트몰은 4위로 1계단 올라 대형마트 온라인몰 만형의 자존심을 지켰다. 이밖에 신세계 백화점 온라인몰(신세계몰, SSG닷컴)이 6위, 홈앤쇼핑과 홈플러스가 공동 7위였으며 현대홈쇼핑과 NS홈쇼핑이 뒤를 이으며 톱10에 들었다.

차별화된 전략으로 만족도가 크게 높아진 톱5와 반대로 중하위권 브랜드들은 대부분 작년보다 크게 하락했다. 상-하위 브랜드간 양극화 현상이 커졌다.

■ 빠른 배송은 이제 '만족' 아닌 '기본'

10개 온라인 쇼핑채널 간의 비교에서 △홈쇼핑이 699점으로 3년 연속 1위를 차지했고 △대형마트온라인몰(693점)이 2위 △소셜커머스(692점)가 3위였다. 전년에 비해 만족도 점수가 오른 채널은 '홈쇼핑'과 '소셜커머스' 뿐이었고 나머지는 모두 전년 수준이거나 오히려 하락했다[그림2].

[그림2] 온라인 쇼핑 배송 만족도 (채널별)

	순위	19년 대비 (순위)	배송 종합만족도 (1,000점 만점)	19년 대비 (점수)	만족도 (100점 만점)					
					교환/반품 환불 편리성	신속성/ 정확성	물품 상태	정보/알림	비용	기사 서비스
홈쇼핑	1위	-	699	+3	69.9★	69.8★	70.5	70.5★	70.1	68.7★
대형마트 온라인몰	2위	-	693	동일	69.3	68.6	71.2	70.1	70.1	66.4
소셜커머스	3위	▲1	692	+8	69.2	66.9	73.1★	69.3	70.7★	68.5
백화점 몰	4위	▽1	677	-8	67.7	67.1	68.7	70.0	67.7	65.8
전체 평균	-	-	666	동일	66.6	65.2	68.9	67.7	68.2	64.5
오픈마켓	5위	-	658	동일	65.8	64.9	67.9	67.0	68.0	62.5
멀티브랜드 몰/편집몰	6위	-	650	-2	65.0	63.8	65.2	68.4	66.0	62.9
개인 쇼핑몰	7위	-	587	-18	58.7	56.1	60.2	63.4	61.1	53.9
해외마켓 및 직구 사이트	8위	-	530	-38	53.0	48.4	53.7	57.3	53.9	58.7
온라인 직거래	9위	-	508	-36	50.8	45.3	55.7	53.2	54.1	53.6

Q. '000'은/는 각 부분에서 얼마나 우수 또는 미흡하다고 생각하십니까? [5점 척도, 매우 미흡(1) <-> 매우 우수(5)]

주1) 종합만족도는 항목별 점수에 중요도에 따른 가중치를 부여해 환산한 결과임

주2) 2020년 기준 항목별 중요도 : 교환/반품 환율 편리성 (38.2%), 신속성/정확성 (16.1%), 물품 상태 (12.1%), 정보/알림(11.9%), 비용(11%), 기사 서비스(10.6%)

주3) 응답 수는 2020년 3만 4,999개 (인당 최대 2개 브랜드 평가) 2019년 4만 210개

주4) ★ 표시는 부문별 1위

[그림2] 온라인 쇼핑 배송 만족도(채널별)

홈쇼핑 채널은 만족도를 평가하는 6개 항목 중 △교환/반품/환불 편리성 △신속성/정확성 △기사 서비스 △정보/알림 4개 항목에서 가장 높은 점수를 받았다. 특히 '교환/반품/환불 편리성'은 소비자들이 가장 중요하게 생각하는 항목으로 전체 점수에서 차지하는 비중 (38.2%)이 가장 크다. 홈쇼핑이 일찌감치 배송을 넘어 반품 보증에 나서 이 항목에서 좋은 점수를 받은 것이 3년 연속 1위의 원동력이 됐다.

전체 배송만족 평균은 올해 666점으로 작년과 같았으며 2018년 669점과도 비슷했다. 최근 3년간 큰 변화가 없어 보이지만 코로나19로 유통업계의 환경은 열악해지고 배송경쟁은 그 어느 때보다 치열했다. 폭증하는 수요와 언택트 서비스 요구, 부족한 인력, 높아진 인건

비 등 서비스 품질을 올리는데 솔한 난제가 있었다. 이런 어려움에도 작년과 같은 점수를 유지했다는 것은 탁월한 성과라 할 수 있다.

■ 배송전쟁 1막은 속도전, 2막은 차별화

온라인쇼핑 배송전쟁 1막이 '속도전'이었다면 제2막은 '차별화'로 예상된다. 친환경 포장재를 활용한 '착한 배송'이나 1인가구를 위한 '초소량 배송' 등 참신한 서비스가 잇따라 나오고 있다. 유통업계는 지금 코로나 19가 불러온 언택트 쇼핑 변혁의 한 가운데를 지나고 있으며 최대 승부처는 역시 배송이 될 가능성이 높다. 한계치에 다다른 속도경쟁 외에 기존에 없던 킬러 서비스 경쟁이 기대된다.

컨슈머인사이트는 **비대면조사**에 **효율적인** 대규모 온라인패널을 통해 자동차, 이동통신, 쇼핑/유통, 관광/여행, 금융 등 다양한 산업에서 요구되는 전문적이고 과학적인 리서치 서비스를 제공하고 있습니다. 특히, 최근에는 **다양한 빅데이터를 패널 리서치 데이터와 융복합 연계**하여 데이터의 가치를 높이고 이를 다양한 산업에 적용하는 데 집중하고 있습니다.

이 결과는 소비자조사 전문기관인 컨슈머인사이트의 '주례 상품구입 행태 및 변화 추적조사'(매주 1000명, 연간 5만2000명)에서 지난 3년간의 자료를 비교한 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. 이 자료의 저작권은 컨슈머인사이트에 귀속되며 보도 이외에 상업적 목적으로 사용할 수 없습니다.

For-more-Information

김민화 컨슈머인사이트 연구위원/Ph.D

kimmh@consumerinsight.kr

02)6004-7643

최수정 컨슈머인사이트 대리

choisj@consumerinsight.kr

02)6004-7627

조혜원 컨슈머인사이트 연구원

johw@consumerinsight.kr

02)6004-7631