

| | | | |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------|
| 배포 일시 | 2022. 6. 8.(수) | | |
| 담당 부서 | 코로나19생활물류긴급대응반 상황총괄대응과 | 책임자 | 과 장 이두희 (044-201-4152) |
| | | 담당자 | 사무관 구단일 (044-201-4153) |
| 보도일시 | 2022년 6월 9일(목) 석간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 6. 9.(목) 06:00 이후 보도 가능 | | |

21년 택배/소포 서비스평가 결과, “우체국·용마” 우수 - 화물사고·피해접수 관련 서비스, 감염병 예방 항목에서 높은 평가, 피해 처리기간, 서비스 접근성 등은 개선 필요 -

- 국토교통부(장관 원희룡)는 택배서비스 사업자 총 20개 업체 및 우체국 소포를 대상으로 실시한 “2021년도 택배/소포 서비스평가 결과”를 발표하였다.
 - 택배/소포 서비스평가는 종사자 및 소비자의 권익 보호와 서비스 품질의 향상을 도모하는 목적으로 지난 2014년부터 매년 실시해오고 있으며,
 - 일반국민이 주로 이용하는 일반택배 업체 15개(개인 → 개인, 기업 → 개인)와 기업들이 주로 이용하는 기업택배 업체 12개(기업 → 기업)로 구분하여 한국고객만족경영학회가 평가자료 수집, 전문 평가단 및 고객사 대상 설문조사 등을 통해 진행하였다.
 - 평가 항목은 서비스 과정품질과 결과품질의 2개 영역으로 나뉘며, 과정품질 영역에서는 고객(고객사)의 신뢰도, 응대의 친절성 및 적극성 등을 평가하였고, 결과품질 영역에서는 배송의 신속성 및 안전성과 종사자 보호, 코로나-19 등 감염병 예방 수준 등을 평가하였다.
- 평가 결과, 일반택배 분야에서 C2C(개인 → 개인) 부문은 ‘우체국 소포’가 최고점, 뒤를 이어 ‘롯데 글로벌로지스, CJ 대한통운, 한진택배’가 높은 점수를 받았고,

- B2C(기업 → 개인) 부문에서는 마찬가지로 ‘우체국 소포’가 1위였으며, ‘CJ 대한통운’이 2위를 기록했고, ‘로젠택배, 롯데 글로벌로지스, 컬리 넥스트마일(구 프레시솔루션), 한진택배’ 등이 그 뒤를 이었다.
- 기업택배 분야(B2B)에서는 ‘용마택배’가 가장 우수한 평가를 받았고, ‘경동·동진·성화·합동택배’가 다음으로 높은 평가를 받았다.

< 2021년도 택배/소포 서비스 평가 결과 >

| 일반택배 | | | 기업택배(B2B) | |
|------------|----------------|----------------|------------|----------------|
| | C2C | B2C | | |
| A++ | - | - | A++ | - |
| A+ | 우체국소포 | 우체국소포 | A+ | 용마 |
| A | - | CJ대한통운 | A | - |
| B++ | 롯데, CJ대한통운, 한진 | 로젠, 롯데, 컬리, 한진 | B++ | 경동, 동진, 성화, 합동 |
| B+ | 로젠, 합동 | 합동 | B+ | - |
| B | 경동, 일양 | SLX, 일양, 쿠팡 | B | 고려, 일양, 한샘 |
| C++ | - | 경동, 대신, 한샘 | C++ | 건영 |
| C+ | 천일 | - | C+ | 대신, 천일, 조합 |
| C | - | 천일 | C | - |
| D++ | 로지스밸리 | 로지스밸리 | D++ | - |

* 동일 등급 내 업체명 가나다순

** C2C는 개인과 개인 간 배송, B2C는 온라인쇼핑·홈쇼핑업체 등과 개인 간 배송

□ 평가 항목별로는 안전성 분야에서의 **화물 사고율**(업체평균 97.9점), **피해 접수율**(업체평균 97.9점) 및 **감염병 예방**(업체평균 93.3점) 항목에서 평균 점수가 높았던 반면,

- 고객센터·누리집 등을 통한 서비스 접근성(업체평균 72.7점), 배송의 안정성 확보를 위한 직영차량 비율(업체평균 46.8점) 등은 낮은 평가를 받아 개선이 필요한 것으로 나타났다.
- 또한, 택배기사 처우에 대한 만족도 수준은 작년에 비해서 개선된 데 반해, 소비자 피해 처리기간, 종사자 보호를 위한 권고조치 이행수준 등은 전년 대비 하락한 것으로 조사되었다.

* 택배기사 처우에 대한 만족도 수준 : ('20년) 65.0점 → ('21년) 73.0점
 소비자 접수 피해 처리기간 : ('20년) 92.3점 → ('21년) 87.3점
 택배종사자 보호조치 이행 수준 : ('20년) 94.3점 → ('21년) 80.6점

- 한편, 시장 점유율 90% 이상을 차지하는 5개 업체(CJ, 롯데, 한진, 로젠, 우체국)와 나머지 택배사들 간 평균점수 차이가 10점 이상으로, 서비스 상향평준화 역시 필요한 것으로 나타났다.

* ('19년) 89.4:81.2(8.2점차) → ('20년) 88.1:74.2(13.9점차) → ('21년) 89.9:79.0(10.9점차)

- 국토교통부는 업체별 평가 결과를 택배업계와 공유하고, 미흡한 점에 대해서는 개선방안을 함께 모색해 나갈 계획이라고 밝혔다.

참고

택배/소포 서비스평가 항목 및 등급

□ 평가 대상

- 전국적으로 택배/소포 서비스를 제공하는 20개 택배사업자 및 우체국 소포를 2개 그룹(일반택배, 기업택배)군으로 구분

| 평가 대상 구분 | 일반택배군 (C2C, B2C) | 우체국소포, C대한통운 롯데글로벌로지스 한진 로진 경동물류 대신정기화물자동차, 천일택배 합동물류, 일양로지스, 한샘서비스원 SLX택배, 컬리넥스트마일, 로지스밸리, 쿠팡로지스틱스서비스 |
|----------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 기업택배군 (B2B) | 건영화물, 경동물류, 고려택배, 대신정기화물자동차, 동진특송, 성화기업택배, 용마로지스, 일양로지스, 천일택배, 택배업협동조합, 합동물류, 한샘서비스원 |

□ 평가 항목

- 일반택배 11개 영역, 45개 항목

| 평가영역 | | 평가항목 | 평가기준 |
|-------------|------------|---------------------------|---------------------------------------|
| 1. 과정 품질 | 1-1. 신뢰성 | 7개 항목 | 물품안전 및 시간준수 등 고객과 약속한 서비스품질 |
| | 1-2. 친절성 | 8개 항목 | 친절한 응대 수준 등 |
| | 1-3. 적극지원성 | 8개 항목 | 고객 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대 |
| | 1-4. 접근용이성 | 5개 항목 | 발송접수 및 문의민원을 위해 접근할 수 있는 인프라 간편성 |
| | 1-5. 물리적환경 | 6개 항목 | 콜센터 및 홈페이지 유용성 등 |
| | 1-6. 대응성 | VOC 응대수준 | 콜센터 외 경로로 접수되는 VOC 24시간 내 회신율 등 |
| 피해처리 기간 | | 고객에게 배상액 지급된 일까지 평균 소요 일수 | |
| 기사처우 수준 | | 기사 근무여건 9점 척도 만족도 설문조사 | |
| | 직영차량 비율 | 본사에서 직접 소유·고용한 차량·기사 수 | |
| 2. 결과 품질 | 2-1. 신속성 | 배송률 | 집화량 대비 익일(D+1) 내 배송완료 스캔 건수 |
| | | 집화율 | 접수일(D)로부터 당일(D), 익일(D+1) 내 집화완료 스캔 건수 |
| | 2-2. 안전성 | 화물 사고율 | 집화량 대비 분실·파손(지연)변질에 의한 화물사고 건수 |
| | | 피해 접수율 | 집화량 대비 한국소비자원 피해접수 건수 합의를 국민신문고 건수 |
| | 2-3. 종사자보호 | 권고조치 이행 | 택배종사자 보호조치 이행률 |
| 2-4. 감염병 예방 | 방역지침 이행 | 물류시설 방역지침 이행률 | |
| 2-5. 차별성 | 차별화 서비스 | 무인택배함, 배송알림 및 기타 서비스 제공시 | |

- 기업택배 11개 영역, 39개 항목

| 평가영역 | | 평가항목 | 평가기준 |
|----------|-----------------------|------------------------|---------------------------|
| 1. 과정 품질 | 1-1.~5. : 일반택배 평가와 동일 | | |
| | 1-6. 대응성 | 고객정보시스템 | 고객사 지원 정보시스템에서 제공되는 기능 현황 |
| | | 피해처리기간 | 고객에게 배상액 지급된 일까지 평균 소요 일수 |
| | | 경영시스템구축 | 물류 관련 취득 인증 현황 |
| | 직영차량 비율 | 본사에서 직접 소유·고용한 차량·기사 수 | |
| 2. 결과 품질 | 2-1.~5. : 일반택배 평가와 동일 | | |

□ 평가 등급

| 등급 | 점수 구간 | 상태 |
|-----|-----------------------|-----------------------------------|
| A++ | 96.66점 이상 ~ | 서비스에 대한 문제점이 없는 매우 우수한 상태 |
| A+ | 93.33점 이상 ~ 96.66점 미만 | |
| A | 90.00점 이상 ~ 93.33점 미만 | |
| B++ | 86.66점 이상 ~ 90.00점 미만 | 서비스에 대한 경미한 개선이 요구되나 전반적으로 우수한 상태 |
| B+ | 83.33점 이상 ~ 86.66점 미만 | |
| B | 80.00점 이상 ~ 83.33점 미만 | |
| C++ | 76.66점 이상 ~ 80.00점 미만 | 서비스에 대한 부분적 개선이 요구되는 보통의 상태 |
| C+ | 73.33점 이상 ~ 76.66점 미만 | |
| C | 70.00점 이상 ~ 73.33점 미만 | |
| D++ | 66.66점 이상 ~ 70.00점 미만 | 서비스에 대한 전반적인 개선이 요구되는 미흡 상태 |
| D+ | 63.33점 이상 ~ 66.66점 미만 | |
| D | 60.00점 이상 ~ 63.33점 미만 | |
| E++ | 56.66점 이상 ~ 60.00점 미만 | 서비스가 불량하여 적극적인 개선이 요구되는 상태 |
| E+ | 53.33점 이상 ~ 56.66점 미만 | |
| E | 50.00점 이상 ~ 53.33점 미만 | |