

보도시점 : 2023. 5. 4.(목) 11:00 이후(5.5.(금) 조간) / 배포 : 2023. 5. 4.(목)

‘22년도 택배/소포 서비스평가 결과 발표

- '21년에 이어 일반택배는 '우체국 소포', 기업택배는 '용마로지스' 최우수
 - 배송의 신속성·피해처리 기간·화물 사고율 부문에서 높은 평가
 - 소극적 고객지원·직영차량 확보 부족 등은 개선 필요

- 국토교통부(장관 원희룡)는 택배서비스 사업자 총 20개 업체 및 우체국 소포를 대상으로 실시한 “2022년도 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 13개(개인 → 개인, 기업 → 개인)와 기업들이 주로 이용하는 기업택배 업체 10개(기업 → 기업)로 구분하여 한국능률협회플러스가 평가자료 수집, 전문 평가단 및 고객사를 대상으로 한 설문조사 등을 통해 진행하였다.
- 평가 항목은 서비스 과정품질과 결과품질 등 2개 영역으로 구분하고, 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, 'CJ 대한통운', '한진택배'가 우체국 다음으로 높은 점수를 받았고, '롯데 글로벌로지스'가 그 뒤를 이었다.

- B2C(기업 → 개인) 부문에서는 ‘CJ 대한통운’, ‘우체국 소포’, ‘한진택배’가 제일 높은 등급을 받았고, ‘롯데 글로벌로지스’가 그 뒤를 이었다.
- 기업택배 분야(B2B)에서는 ‘용마택배’가 가장 우수한 평가를 받았고, ‘동진택배’, ‘합동택배’가 다음으로 높은 평가를 받았다.

< 2022년도 택배/소포 서비스 평가 결과 >

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

* 동일 등급 내 업체명 가나다순

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

- 평가 항목별로는 배송의 신속성(일반택배 94.0점, 기업택배 91.8점), 소비자 및 고객사 피해 처리기간(일반택배 94.3점, 기업택배 96.4점), 화물 사고율(일반택배 98.1점, 기업택배 97.5점) 등에서 평균 점수가 높았던 반면,
- 고객 요구 및 돌발 상황에 대한 적극 지원성(일반택배 71.8점, 기업택배 78.9점), 배송의 안정성 확보를 위한 직영차량 확보비율(일반택배 49.1점, 기업택배 57.9점) 등의 항목은 전반적으로 낮은 평가를 받았다.
 - 특히, 일반택배의 경우에 작년에 다소 저평가되었던 종사자 보호수준이 개선된 것으로 나타났으며, 기업택배에서도 고객사의 신뢰도 평가점수가 전년 대비 향상되었다.
 - 다만, 일반택배 기사 처우에 대한 만족도 수준은 작년에 비하여 소폭 하락하였고, 기업택배 분야도 홈페이지 구축, 화물추적 시스템 수준 등 인프라 부문에서 개선이 필요한 것으로 나타났다.

- * 일반택배 종사자 보호수준 : ('21년) 80.2점 → ('22년) 85.4점
 기업택배 고객사의 신뢰도 평가점수 : ('21년) 76.5점 → ('22년) 81.7점
 일반택배 기사 처우에 대한 만족도 수준 : ('21년) 79.6점 → ('22년) 78.2점

○ 한편, 일반택배 시장 점유율 80% 이상을 차지하는 5개 업체(CJ, 롯데, 한진, 로젠, 우체국)와 나머지 택배사들 간의 평균점수 차이는 감소 추세로, 일정 수준 서비스 평준화가 이루어진 것으로 조사되었다.

- * ('20년) 88.1:74.2(13.9점차) → ('21년) 89.9:79.0(10.9점차) → ('22년) 89.8:80.7(9.1점차)

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

담당 부서	물류정책관 생활물류정책팀	책임자	팀 장	이두희 (044-201-4152)
		담당자	사무관	구단일 (044-201-4153)

