
 국토교통부	보 도 자 료		2018 평창 동계올림픽대회 및 동계패럴림픽대회 하나 된 열정 하나 된 대한민국 
	배포일시	2017. 11. 24.(금) 총 5매(본문 3, 참고 2)	
담당 부서	물류산업과	담 당 자	• 과장 김유인, 사무관 엄수연, 주무관 이재만 • ☎ (044)201-4025, 201-4023
보 도 일 시		2017년 11월 24일(금) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 11. 23.(목) 11:00 이후 보도 가능	

명불허전 우체국택배, 서비스 평가 “최우수”

국내 16개사 택배서비스 평균 B+ 등급...전반적으로 우수

- 국토교통부(장관 김현미)가 한국표준협회를 통해 실시한 「2017년도 택배서비스 평가」 결과, 일반택배 분야에서는 ‘우체국택배’, 기업택배 분야에서는 ‘용마로지스’와 ‘성화기업택배’가 A등급을 받아 서비스 평가 결과가 가장 높은 것으로 나타났다.
- 또한, 전국적인 택배서비스를 제공하는 16개 국내 택배사 모두 전반적으로 우수한 수준(평균 B+ 등급)의 서비스를 제공하는 것으로 평가되었다.

< 2017년 택배서비스 평가 결과 >

일반택배			기업택배	
	C2C	B2C		
A	우체국	우체국	A	성화, 용마
B++	CJ대한통운, 로젠	CJ대한통운	B++	고려, 대신, 동진, 일양
B+	롯데, 일양, 한진	로젠, 롯데, 한진	B+	택배업협동조합
B	경동	일양	B	-
C++	대신, 천일, 합동	경동, 천일, 합동	C++	경동, 천일, 합동
C+	KG로지스	대신	C+	-
C	-	KG로지스	C	-

* 동일 등급 내 업체명 가나다순

** C2C는 개인과 개인 간 배송, B2C는 인터넷쇼핑몰·홈쇼핑 업체와 개인 간 배송

□ 택배서비스 평가는 택배업계 내 ‘건전한 서비스 경쟁’을 유도하고 국민들이 서비스 품질이 높은 업체를 선택할 수 있도록 ‘정확한 정보 제공’을 목적으로 ‘14년부터 실시되었다.

○ (평가 대상) 택배 서비스 이용자에 따라 맞춤형으로 정보를 활용할 수 있도록 일반국민이 주로 사용하는 일반택배군과 기업 간 소화물 이동에 주로 사용하는 기업택배군으로 나누어 평가했다.

- 올해부터는 개인거래에 대해서만 평가했던 지난해 평가와 달리 전자상거래 배송 서비스에 대해서도 평가를 실시하여 소비자와 온라인 유통업체에게 맞춤형 정보를 제공한다.

○ (평가 방법) 일반택배는 일반국민으로 구성 된 전문평가단을 구성하여 기존에 있는 모든 택배사의 서비스를 각각 직접 체험한 후 비교 평가하는 방식 진행하였다. 기업택배는 기업택배사와 직접 계약된 화주기업 설문으로 진행되었다.

□ 택배 서비스 세부 평가결과는 다음과 같다.

○ 일반택배는 개인거래, 전자상거래 모두 우체국이 가장 높은 평가를 받아 최우수 서비스를 제공하는 것으로 나타났다. 뒤이어 개인거래에서는 로젠택배, 전자상거래에서는 CJ대한통운이 높은 평가를 받았다.

- 그 외 업체별로 살펴보면, 대신은 근로하는 택배기사의 만족도가 가장 높고 직영차량 비율도 높아 상생기업의 면모를 보였다.

- 경동·천일 등은 무거운 화물을 운송하는 특수서비스를 주로 제공함에도 불구하고 신속한 집하서비스를 제공하고 있으며, 일양은 화물 사고율이 매우 낮아 안전성 영역에서 높은 수준을 보였다.

○ 기업택배는 성화·용마가 가장 높은 평가를 받았다.

- 용마는 고객사 대응을 위한 전반적인 경영 시스템과 프로세스 등에서 높은 수준을 보였으며, 성화는 비밀번호 입력이 가능한 개폐식 잠금장치를 제공하는 등 차별화 서비스가 돋보였다.
- 그 외에도 합동·경동은 고객사용 정보시스템 구축, 택배업 조합 등 행낭 배송업체는 피해 처리기간이 우수한 것으로 나타났다.

□ 다만, 전반적으로 서비스 개선이 필요한 영역도 분석되었다.

○ 일반택배에서 택배기사는 고객과의 최접점에 있어 빈번하게 서비스 수준을 결정짓는 요소로, 기사 처우 수준의 개선 및 배송용 차량의 직영화 확대가 필요한 것으로 나타났다.

- 또한 물품보관 장소 협의, 무인택배함 등 고객과의 비대면 상황에서 서비스 개선 노력이 필요할 것으로 평가되었다.

- 그 외에도 '17년 상반기 한국표준협회의 설문조사를 통해 택배서비스 불만사항 1위로 집계되었던 택배사 콜센터 연결에 대한 서비스 개선 노력도 필요할 것으로 분석되었다.

○ 기업택배는 고객사의 업무 편리성을 향상을 위한 물류정보시스템 고도화, 새로운 물류기술의 적용 등에 대한 노력이 요구되었다.

□ 국토부 관계자는 “서비스 평가를 통해 택배 업계 내 건전한 서비스 경쟁을 유도함으로써 국민생활 밀접 서비스인 택배 서비스 품질이 전반적으로 향상될 것으로 기대한다.”라고 말했다.

○ 이어서 “서비스 개선사항에 대한 택배사별 컨설팅도 제공할 계획으로, 택배서비스 향상을 위해 지속적으로 노력해 나갈 것”이라고 전했다.



이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면
국토교통부 물류산업과 엄수연 사무관(☎ 044-201-4025)에게 연락주시기 바랍니다.

참고 택배서비스 평가 항목 및 등급

□ 평가 대상

- 전국적인 택배서비스를 제공하는 16개 업체를 대상으로 서비스 형태의 특성에 따라 2개 그룹(일반택배, 기업택배)군으로 구분

평가 대상 구분	일반택배군 (C2C, B2C)	우체국택배, CJ대한통운, 롯데택배, 한진택배, 로젠택배, KG로지스 경동택배*, 합동택배*, 천일택배*, 대신택배*, 일양로지스* * B2B 평균 60.9% → 기업택배 평가도 실시
	기업택배군 (B2B)	고려택배, 동진특송, 성화기업택배, 용마로지스, 한국택배업협동조합

* 평가 대상 구분 기준 : (일반) B2B 비중 99% 이하, (기업) B2B 비중 99% 이상

□ 평가 항목

- 일반택배 9개 영역, 43개 항목

	평가영역	평가항목	평가기준
1. 과정 품질	1-1. 신뢰성	7개 항목	- 전문평가단의 택배사간 서비스 비교경험을 통한 9점척도 질적 수준 평가
	1-2. 친절성	8개 항목	
	1-3. 적극지원성	8개 항목	
	1-4. 접근용이성	5개 항목	
	1-5. 물리적환경	6개 항목	
	1-6. 대응성	VOC 응대 수준	- 콜센터 인입콜 응대율 - 콜센터 외 경로로 접수되는 VOC 24시간 내 회신율
피해 처리 기간		- 피해접수일로부터 배상액지급일까지 평균 소요일	
기사 처우 수준		- 기사 대상 9점척도 만족도 평가	
직영 차량 비율		- 1.5톤 미만 전체 배송용 차량 대비 직영차량 보유 대수	
2. 결과 품질	2-1. 신속성	배송률	- 집하량 대비 익일 내 배송 건수
		집하율	- 접수건수 대비 당일·익일 내 집하반품 건수
	2-2. 안전성	화물 사고율	- 집하량 대비 화물 사고 건수
		피해 접수율	- 집하량 대비 소비자원·국민신문고 피해접수 건수
(가점)	2-3. 차별성	차별화 서비스	- 시행여부 및 전문평가단 모니터링 종합평가 * 상세 안내문자, 발송물품 포장, 중량물 배송, 당일택배, 신선식품 콜드체인, 기타 차별화서비스 등

○ 기업택배 9개 영역, 36개 항목

평가영역	평가항목	평가기준	
1. 과정 품질	1-1. 신뢰성	6개 항목	
	1-2. 친절성	4개 항목	
	1-3. 적극지원성	8개 항목	- 고객사 대상 9점척도 질적 수준 평가
	1-4. 접근용이성	4개 항목	
	1-5. 물리적환경	6개 항목	
	1-6. 대응성	고객정보시스템 구축 수준	
피해 처리 기간		- 피해접수일로부터 배상액지급일까지 평균 소요일	
경영시스템 구축 수준		- 물류 관련 취득 인증 현황	
직영 차량 비율		- 1.5톤 미만 전체 배송용 차량 대비 직영차량 보유 대수	
2. 결과 품질	2-1. 신속성	배송률	- 집하량 대비 익일 내 배송 건수
		집하율	- 접수건수 대비 당일·익일 내 집하 건수
	2-2. 안전성	화물 사고율	- 집하량 대비 화물 사고 건수
(가점)	2-3. 차별성	차별화 서비스	- 시행여부 및 고객사 만족도 종합평가 * 타사와 차별화된 고객사 화물 맞춤형 배송 인프라 등

□ 평가 등급

등급	점수 구간	상태
A++	96.66점 이상 ~	서비스에 대한 문제점이 없는 매우 우수 한 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 우수 한 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 보통 의 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 불량 하여 적극적인 개선이 요구되는 상태
E+	53.33점 이상 ~ 56.66점 미만	
E	50.00점 이상 ~ 53.33점 미만	