

 국토교통부		보 도 자 료		국민의 내일을 위한 정부혁신 보 다 나 은 정 부	
		배포일시	2018. 11. 28.(수)		
담당 부서	물류산업과	담 당 자	·과장 김완국, 사무관 김대성, 주무관 송영란 ·☎ (044) 201-4023, 4025		
보 도 일 시		2018년 11월 28일(수) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 11. 27.(화) 11:00 이후 보도 가능			

올해 택배서비스 어땠나요?...우체국·용마로지스·성화기업 최우수 9개 영역 39~46개 항목평가·신속성 만족도 높고 콜센터 등 고객 대응성 개선해야

- 국토교통부(장관 김현미)는 전국적인 택배서비스를 제공하는 15개 업체를 대상으로 실시한 “2018년 택배 서비스 평가결과”를 발표했다.
- 택배서비스 평가는 택배업체 간 서비스 경쟁을 유도하여 국민들이 이용하는 생활밀착산업인 택배산업의 서비스 품질 향상 및 업체별 서비스 수준에 대한 정보 제공을 목적으로 '14년부터 매년 실시하고 있다.
 - 평가는 한국표준협회에 의뢰하여 실시하였으며, 평가 대상은 일반국민이 주로 이용하는 일반택배군(개인 → 개인, 홈·온라인쇼핑 → 개인)과 기업 간 소화물 이동에 주로 이용하는 기업택배군(기업 → 기업)으로 나누어 실시되었다.
 - 전문평가단을 구성하여 모든 택배사의 서비스를 직접 체험한 후 비교 평가하는 방식으로 진행하였다.
- 평가 결과, 일반택배 분야에서는 ‘우체국택배’가 A+등급, 기업택배 분야에서는 ‘용마로지스’와 ‘성화기업택배’가 A등급을 받아 서비스 수준이 가장 높은 것으로 나타났다.

< 2018년 택배서비스 평가 결과 >

일반택배			기업택배 B2B	
	C2C	B2C		
A+	우체국	우체국	A+	-
A	-	-	A	성화, 용마
B++	CJ대한통운, 롯데, 한진	CJ대한통운, 한진	B++	고려, 대신, 동진
B+	로젠, 일양	로젠, 롯데	B+	일양, 택배업협동조합
B	경동, 대신, 천일, 합동	경동, 대신, 일양	B	경동, 합동
C++	-	천일, 합동	C++	천일
C+	-	-	C+	-

* 동일 등급 내 업체명 가나다순

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

- 전반적인 만족도 수준을 살펴보면, 개인거래(C2C) 및 전자상거래(B2C)의 경우 전년대비 향상되었지만 기업택배(B2B)의 경우에는 전년과 비슷한 수준에 머물렀다.

* C2C: ('17년) 83.1점→('18년) 85.2점, B2C: ('17년) 81.9점→('18년) 83.7점, B2B: ('17년) 85.7점 → ('18년) 85.8점

- 항목별로는 집화 및 배송의 신속성(96.3점) 및 사고율(96.2점) 부문에서 대한 만족도가 높은 반면, 피해처리 기간, 직영 비율 등의 항목이 포함된 고객 대응성(72.5점) 부문에서 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

□ 아울러, 전반적으로 서비스 개선이 필요한 영역도 분석되었다.

- 일반택배에서 고객 서비스 수준을 결정짓는 중요한 요소인 택배기사 처우 수준에 대한 개선이 필요한 것으로 나타났으며, 전반적으로 택배사의 고객콜센터 연결 대기시간을 단축하기 위한 노력도 필요한 것으로 분석되었다.

* 택배기사 만족도: 66.2점, 콜센터 대기시간 이용 만족도: 67.4점

- 국토교통부는 택배사별 평가 결과에 대한 피드백 리포트 제공, 콜센터 개선 방안 제시 등 택배서비스 품질 향상은 물론 택배기사 처우 수준에 대한 개선을 위해 지속적으로 노력해 나갈 계획이라고 밝혔다.



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

□ **평가 대상**

- 전국적인 택배서비스를 제공하는 15개 업체를 대상으로 서비스 형태의 특성에 따라 2개 그룹(일반택배, 기업택배)군으로 구분

평가 대상 구분	일반택배군 (C2C, B2C)	우체국택배, CJ대한통운, 롯데글로벌로지스, 한진, 로젠, 경동물류, 합동물류, 천일택배, 대신정기화물자동차, 일양로지스
	기업택배군 (B2B)	고려택배, 동진특송, 성화기업택배, 옹마로지스, 한국택배업협동조합 경동물류, 합동물류, 천일택배, 대신정기화물자동차, 일양로지스

□ **평가 항목**

- 일반택배 9개 영역, 43개 항목

평가영역		평가항목	평가기준
1. 과정 품질	1-1. 신뢰성	7개 항목	- 전문평가단의 택배사간 서비스(B2C, C2C) 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	- 집화량 대비 익일 내 배송 건수
		집화율	- 접수건수 대비 당일·익일 내 집화·반품 건수
	2-2. 안전성	화물 사고율	- 집화량 대비 화물 사고 건수
		피해 접수율	- 집화량 대비 소비자원·국민신문고 피해접수 건수
(가점)	2-3. 차별성	차별화 서비스	- 타사와 차별화된 맞춤형 배송 서비스

○ 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	- 집화량 대비 익일 내 배송 건수
		집화율	- 접수건수 대비 당일·익일 내 집화 건수
	2-2. 안전성	화물 사고율	- 집화량 대비 화물 사고 건수
(가점)	2-3. 차별성	차별화 서비스	- 타사와 차별화된 고객사 맞춤형 배송 서비스

□ 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	