2020년 3월 소비자 실무 위원회 결과 보고서

- 일 시 : 2020년 3월 6일(금)
- 참 석 : 1,084명 (※코로나19로 인해 모바일 의견청취로 대체)
- 안 건 : GS SHOP 전담배송 서비스만족도 조사

‘GS전담배송 서비스’ 만족도 조사

1. 택배수령 방법	VIP이상	비중	GOLD이하	비중	합 계	비중
직접 수령	305	42%	154	43%	459	42%
위탁장소 수령(경비실 등)	302	42%	147	41%	449	41%
문앞	118	16%	58	16%	176	16%
합 계	725	100%	359	100%	1,084	100%

☞ 위탁장소 수령(58%) > 직접수령(42%) 비중.
☞ 그룹간 택배수령 방법은 큰 차이 없음.

2. 전담배송 인지여부	VIP이상	비중	GOLD이하	비중	합 계	비중
네, 알고있습니다.	618	85%	241	67%	859	79%
아니오, 잘 모르겠습니다.	107	15%	118	33%	225	21%
합 계	725	100%	359	100%	1,084	100%

☞ VIP이상 응답고객 중 85% GS전담배송 인지했으나, GOLD이하 고객은 상대적으로 낮은 67% 인지.
☞ 전담배송 경험횟수와 연관이 있을 것으로 판단됨.

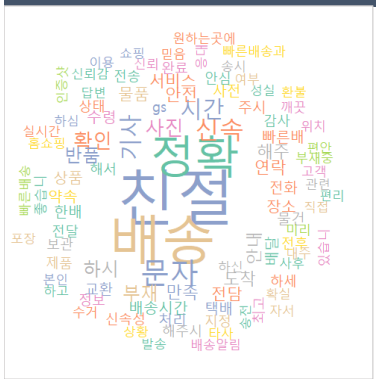
3. 서비스 평가	VIP이상	GOLD이하	차이
1) 정보알림(배송위치, 도착알림)	4.88	4.73	0.16
2) 신속 정확성	4.89	4.73	0.15
3) 기사서비스(친절도, 부재처리)	4.91	4.79	0.12
4) 물품상태(안전성,보존성)	4.86	4.77	0.09
5) 교환/반품/환불 편리성	4.86	4.75	0.11

☞ 각 항목별로 4.7점 이상으로 평가함.
☞ 고객그룹간 약 0.1점 정도 평가점수 차이가 있으나 유의미하지 않음.

4. 전담배송 없다면?	VIP이상	비중	GOLD이하	비중	합 계	비중
불편할 것 같습니다.	505	82%	152	63%	657	76%
크게 상관없습니다.	57	9%	41	17%	98	11%
잘 모르겠습니다.	56	9%	48	20%	104	12%
합 계	618	100%	241	100%	859	100%

☞ VIP 이상 고객의 경우 82% 불편응답하였으나, GOLD 이하 고객은 상대적으로 불편 비중 낮음(-19%p)
☞ 불편한 이유 또는 불편하지 않은 이유에 대한 텍스트 응답(682건)을 참고할 필요 있음.

■ GS전담배송 좋은 점(646건)



☞ ‘배송기사의 친절함’, ‘신속하고 정확한 배송’ 의견이 주를 이루었음. (연결선이 굵을 수록 동시언급 多)

■ 전담배송 아쉬운 점 (678건 중 541건 없음 의견)

배송시 경우에 따라 다른 위치(양수기함등..)에 두어달라 요청해도 문앞에 두고 가는 등 요청사항 확인을 잘 안하는것 같음. 배송전에 문자로 문자로 요청사항을 물어보지나 말던가..물론 배송기사분들이 바뀔때마다 차이는 있긴하지만..	서비스는 만족합니다. 딱 한가지 아쉬운건 요즘 코로나19로 인해 직접 전달은 좀 불편한데, 다른 곳에서는 배송을 직접 하지 않는다고 문자를 뛰웁니다 그게 옥에티라면티.
문자를 일일이 돌리시면서 배송하시니까 피로도가 심할것 같다는 염려?	새로 바뀐분이 배송해달라는곳에 해주지 않았던 점입니다
배송후 기사님평가 해달라는 문자 한 번만주시면 될듯요~	**배송 후 문자 확인서비스는 한 번만하셔도 좋겠어요.**

☞ 대부분 ‘아쉬운 점 없음’ 의견이나, 문자(배송장소, 배송확인, 배송원평가)가 많다는 일부 의견이 있었음.

☞ 관련 팀 Feed-Back 전달(배송서비스팀/SCM팀)

‘코로나19’ 확산에 따라 모바일 설문으로 대체