

# 소비자의 택배서비스 품질 만족도

김 미 리(건국대학교/박사과정) · 이 승 신(건국대학교/교수)

본 연구는 택배서비스의 만족도 조사를 위해 서비스 접근 용이성, 가격만족도, 서비스 완성도, 직원서비스, 전반적 서비스 만족도를 측정하여 고객 만족을 위한 서비스 품질 수준 향상을 위해 시도되었다. 택배서비스의 만족도 조사를 위해 07년 대비 08년도 매출 성장률 기준 상위 4개사인 대한통운, 로젠택배, 우체국택배, 한진택배를 이용한 소비자 400명을 대상으로 서울 포함 수도권 지역과 수도권 외 지역을 각각 200명씩, 택배회사별 각각 100명씩 만족도를 2009년 7월 9일부터 7월 22일까지 조사하였다. 서비스 접근 용이성 5문항, 가격만족도 4문항, 서비스 완성도 6문항, 직원서비스 4문항 전반적 서비스 만족도 3문항으로 구성하여 조사되었다.

이를 통한 연구결과를 요약하면 아래와 같다. 첫째, 소비자의 서비스 접근 용이성의 만족도를 배송문제 신속 연결/처리, 예약 신속 연결/처리, 택배 정보 신속 응대, 택배 처리 상세 설명, 택배 시스템 이용편리로 구성하여 살펴본 결과, 전체적으로 3.5점 이상으로 보통 수준 이상의 만족도를 나타내었다. 특히, 택배회사별에 따라 택배시스템 이용의 편의의 만족도가 유의미한 차이를 보였는데, 우체국 택배의 만족도가 평균 약 4점으로 매우 높게 나타났다. 둘째, 소비자의 가격만족도를 무게 대비 가격, 거리 대비 가격, 품질대비 가격, 타업체 대비 가격 만족도로 구성하여 살펴본 결과, 전체적으로 평균 약 3점으로 보통 수준이었으며 다른 만족도에 비해 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 셋째, 소비자의 서비스 완성도의 만족도를 지정장소 배송, 지정시간 배송, 정확한 방문접수, 신속배달, 배송상태 양호, 안전배송으로 구성하여 살펴본 결과, 전체적으로 평균 약 4점으로 높은 만족도를 나타내었다. 배송상태 양호의 만족도는 남자가, 안전배송의 만족도는 여자가 높게 나타났다. 전체적인 서비스 완성도의 만족도가 높게 나타나 택배로 인해 얻으려하는 편리성이 높다고 생각할 수 있다. 넷째, 소비자의 직원 서비스 만족도를 친절성, 전문성, 정확한 답변, 정확한 사고처리로 구성하여 살펴본 결과, 월평균소득에 따른 정확한 사고 처리, 친절성, 정확한 사고 처리의 만족도에서 유의미한 차이가 나타났다. 또한, 직원 서비스 문항 중 친절성의 만족도에 비해 전문성과 정확한 사고처리에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 다섯째, 소비자의 전반적 서비스 만족도를 서비스 품질, 이용의사, 권유의사로 구성하여 살펴본 결과, 택배회사에 따라 모든 하위 항목에서 유의미한 차이를 나타냈다.

본 연구결과, 첫째, 가격만족도가 다른 만족도에 비해 낮게 나타나 많은 택배업체의 경쟁으로 택배가격이 하락화되었지만, 실제 소비자가 느끼는 가격의 만족도는 그렇지 않은 것으로 나타나 가격 측면의 고객 만족을 위한 품질 및 서비스 개선이 필요한 것으로 나타났다.

둘째, 직원 서비스 만족도 중 친절성의 만족도에 비해 전문성과 정확한 사고처리에 대한 만족도가 낮게 나타나 고객과 바로 대면하는 직원들의 전문성과 정확한 사고처리 등을 위한 교육 등을 통한 서비스 개선이 필요한 것으로 나타났다.

셋째, 전반적인 서비스 만족도 중 소비자가 느끼고 있는 서비스 품질 및 이용의사에 비해 권유의사가 낮게 나타나 앞으로의 택배 회사의 신규 고객 유치를 위한 서비스 개발 및 개선이 필요하다고 볼 수 있다.