 국토교통부	<h1>보도자료</h1>		대한민국 대전환 한국판뉴딜
	배포일시	2020. 12. 30.(수) / 총 3매(본문2, 참고1)	
담당 부서 상황총괄대응과	담당자	• 과장 이창훈, 사무관 황규오, 주무관 배석은 • ☎ (044) 201-4152, 4153, 4154	
보도일시	2020년 12월 31일(목) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 12. 30.(수) 11:00 이후 보도 가능		

올해 택배서비스 평가 결과 “우체국·경동” 최우수

- 신속성·안정성 만족도 높으나, 비대면 배송 시 정보 제공 개선해야 -

- 국토교통부(장관 변창흠)는 택배 사업자 총 19개 업체를 대상으로 실시한 “2020년 택배 서비스 평가결과”를 발표했다.
 - 택배서비스 평가는 업체별 정보를 국민에게 제공하고 택배업체 간 서비스 경쟁을 유도하여 품질 향상을 도모하는 목적으로 '14년부터 매년 실시하고 있다.
 - 일반국민이 주로 이용하는 일반택배 업체13개(개인→개인, 홈·온라인 쇼핑→개인)와 기업들이 주로 이용하는 기업택배 업체12개(기업→기업)로 구분하여 한국표준협회가 전문평가단·고객사 평가 등을 거쳐 진행하였다.
- 평가 결과, 일반택배 분야에서는 ‘우체국택배’가 최우수, 이어서 ‘CJ대한통운, 한진, 롯데글로벌로지스’가 높은 평가를 받았으며,
 - 기업택배 분야는 ‘경동택배’가 최우수, ‘대신·용마·성화·합동택배’가 다음으로 높은 평가를 받았다.

< 2020년 택배서비스 평가 결과 >

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

* 동일 등급 내 업체명 가나다순

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

○ 평가 항목별로는 신속성(93.7점) 및 화물사고율(98점) 부문에서 만족도가 높은 반면, 피해처리, 콜센터 응대(VOC) 등의 고객 대응(73.6점) 부문에서는 소비자의 만족도가 낮은 것으로 나타났다.


- 아울러, 택배 소비 증가로 인해 택배기사의 장시간·고강도 작업시 개선이 필요하고, 비대면 배송이 일반화되어 물품보관 장소 등 정보 제공 개선도 더욱 필요한 것으로 조사되었다.

* 택배기사 처우 수준 만족도 : ('19년) 74.6점 → ('20년) 65.0점,

VOC 응대 전체 평균 : ('19년) 87.1점 → ('20년) 78.9점

물품보관장소 안내 등 적극 지원성 : ('19년) 81.0점 → ('20년) 70.0점

□ 국토교통부는 택배사별 평가 결과를 택배업체와 공유하고 택배서비스 품질 향상 및 소비자 권리보호를 위한 개선방안을 함께 모색해 나갈 계획이라고 밝혔다.


이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 국토교통부 코로나19 생활물류 긴급대응반 황규오 사무관(☎ 044-201-4153)에게 연락주시기 바랍니다.

참고

택배서비스 평가 항목 및 등급

□ 평가 대상

- 전국적인 택배서비스를 제공하는 19개 업체를 대상으로 서비스 형태의 특성에 따라 2개 그룹(일반택배, 기업택배)군으로 구분

평가 대상 구분	일반택배군 (C2C, B2C)	우체국택배, CJ대한통운, 롯데글로벌로지스, 한진 로젠, 경동물류, 대신정기화물자동차, 천일택배, 합동물류, 일양로지스, 한샘서비스원, SLX택배, 프레시솔루션
	기업택배군 (B2B)	건영화물, 경동물류, 고려택배, 대신정기화물자동차, 동진특송, 성화기업택배, 용마로지스, 일양로지스, 천일택배, 택배업협동조합, 합동물류, 한샘서비스원

□ 평가 항목

- 일반택배 9개 영역, 45개 항목

평가영역		평가항목	평가기준
1. 과정 품질	1-1. 신뢰성	7개 항목	물품안전 및 시간준수 등 고객과 약속한 서비스품질
	1-2. 친절성	8개 항목	친절한 응대 수준 등
	1-3. 적극지원성	8개 항목	고객 요구 및 돌발상황 등에 대한 신속하고 적극적인 응대
	1-4. 접근용이성	5개 항목	발송접수 및 문의·민원을 위해 접근할 수 있는 인프라 간편성
	1-5. 물리적환경	6개 항목	콜센터 및 홈페이지 유용성 등
	1-6. 대응성	VOC 응대수준	콜센터 외 경로로 접수되는 VOC 24시간 내 회신율 등
		피해처리기간	고객에게 배상액 지급된 일까지 평균 소요 일수
		기사처우수준	기사 근무여건 9점 척도 만족도 설문조사
	직영차량 비율	본사에서 직접 소유·고용한 차량·기사 수	
2. 결과 품질	2-1. 신속성	배송률	집화량 대비 익일(D+1) 내 배송완료 스캔 건수
		집화율	접수일(D)로부터 당일(D), 익일(D+1) 내 집화완료 스캔 건수
	2-2. 안전성	화물 사고율	집화량 대비 분실·파손·(자연)변질에 의한 화물사고 건수
		피해 접수율	집화량 대비 한국소비자원 피해접수 건수 합의를, 국민신문고 건수
	2-3. 종사자보호	권고조치이행수준	택배종사자 보호조치 이행률
2-4. 감염병 예방	방역지침이행수준	물류시설 방역지침 이행률	
2-5. 차별성	차별화 서비스	무인택배함,배송알림 및 기타 서비스 제공시	

- 기업택배 9개 영역, 39개 항목

평가영역		평가항목	평가기준
1. 과정 품질	1-1.~5. : 일반택배 평가와 동일		
	1-6. 대응성	고객정보시스템	고객사 지원 정보시스템에서 제공되는 기능 현황
		피해처리기간	고객에게 배상액 지급된 일까지 평균 소요 일수
		경영시스템구축	물류 관련 취득 인증 현황
	직영차량 비율	본사에서 직접 소유·고용한 차량·기사 수	
2. 결과 품질	2-1.~5. : 일반택배 평가와 동일		