
 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	2018 평창 동계올림픽대회 및 동계패럴림픽대회 하나 된 열정 하나 된 대한민국 	
이 자료는 즉시 사용하기 바랍니다.			
배포일	2017년 11월 27일(월) (총 2쪽)	담당부서	소비자정보국 서비스비교팀
		담당자	마미영 팀장 (043-880-5721) 이은경 대리 (043-880-5723)

기업형 슈퍼마켓 서비스 만족도, ‘매장이용 편리성’ 높고, ‘정보제공’ 낮아

- PB 상품 만족도, ‘가격’ 높고, ‘상품 다양성’ 낮아 -

한국소비자원이 시장점유율 상위 4개 기업형 슈퍼마켓에 대한 소비자 만족도를 조사한 결과, 종합만족도 평균은 3.80점(5점 만점 기준)이었으며, 홈플러스 익스프레스·GS수퍼 순으로 만족도가 높았다.

□ ‘매장이용 편리성’ 만족도는 높은 반면, ‘정보제공’ 만족도는 낮아

기업형 슈퍼마켓 이용자 1,200명을 대상으로 조사한 결과, ‘매장이용 편리성’(3.73점), ‘가격·부가혜택’(3.71점), ‘직원서비스’(3.70점) 만족도는 높은 반면, ‘정보제공’(3.49점), ‘상품 다양성’(3.54점) 만족도는 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

‘매장이용 편리성’, ‘직원서비스’, ‘가격·부가혜택’, ‘서비스 호감도’에서는 홈플러스 익스프레스가 높은 평가를 받았으며, ‘상품 다양성’ 만족도는 이마트 에브리데이가, ‘정보제공’ 만족도는 롯데슈퍼와 GS수퍼가 상대적으로 높았다.

기업형 슈퍼마켓 서비스 만족도

(단위: 점 / 5점 만점 기준)

	종합만족도	직원 서비스	매장이용 편리성	가격·부가혜택	상품 다양성	정보 제공	서비스 호감도
홈플러스 익스프레스	3.91	3.78	3.80	3.74	3.46	3.43	3.65
GS수퍼	3.79	3.70	3.69	3.71	3.53	3.53	3.57
롯데슈퍼	3.76	3.64	3.75	3.71	3.54	3.53	3.59
이마트 에브리데이	3.74	3.67	3.68	3.69	3.64	3.47	3.55
평균	3.80	3.70	3.73	3.71	3.54	3.49	3.59

* 설문조사 : 조사대상 업체 서비스를 이용한 경험이 있는 성인 1,200명(업체별 각 300명)을 대상으로 온라인 설문조사(17.8.21.~9.6.)

* 분석개요 : 5점 리커트 척도, 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±2.8%p, 종합만족도는 부문별 기중평균 적용

□ PB 상품, '가격' 만족도는 높으나 '상품 다양성' 만족도는 낮아

한편 PB(Private Brand, 자체브랜드) 상품 이용자 855명을 대상으로 조사한 결과, 이마트 에브리데이·GS수퍼 순으로 만족도가 높았다. PB 상품 구입 이유로 71.9%(615명)가 '저렴한 가격'을 꼽았으며 PB 상품 이용 만족도에서도 '가격'에 대한 만족도가 높게 나타났다. 반면 '상품 다양성' 만족도는 상대적으로 낮게 나타나 소비자들은 다양한 PB 상품의 출시를 희망하는 것으로 분석됐다.

PB 상품 만족도

(단위: 점 / 5점 만점 기준)

	가격	표시 사항	디자인 및 포장	품질	상품 다양성	전 체
이마트 에브리데이	3.82	3.63	3.64	3.62	3.58	3.66
GS수퍼	3.84	3.70	3.67	3.59	3.39	3.64
롯데슈퍼	3.77	3.60	3.57	3.59	3.43	3.59
홈플러스 익스프레스	3.71	3.62	3.51	3.55	3.35	3.55
평 균	3.79	3.64	3.60	3.59	3.44	3.61

* PB상품 이용자 855명(71.3%) : 롯데슈퍼(202명), 이마트에브리데이(237명), 홈플러스 익스프레스(218명), GS수퍼(198명)

□ 배달서비스, '안전한 상품배달' 만족도는 높으나 '다양한 주문방법' 만족도는 낮아

배달서비스 만족도

(단위: 점 / 5점 만점 기준)

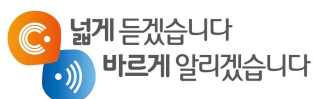
	안전한 상품배달	배달시간 준수	편리한 주문과정	배달 가능시간	다양한 주문방법	전 체
롯데슈퍼	4.10	3.85	3.93	3.72	3.73	3.87
GS수퍼	3.86	3.85	3.83	3.73	3.70	3.79
이마트 에브리데이	3.91	3.74	3.76	3.72	3.67	3.76
홈플러스 익스프레스	4.02	3.95	3.77	3.59	3.48	3.76
평 균	3.97	3.85	3.82	3.69	3.65	3.80

* 배달서비스 이용자 517명(43.1%) : 롯데슈퍼(149명), 이마트에브리데이(115명), 홈플러스 익스프레스(116명), GS수퍼(137명)

배달서비스 이용자 517명을 대상으로 조사한 결과, 롯데슈퍼·GS수퍼 순으로 만족도가 높았다.

부문별로는 '안전한 상품배달', '배달 시간 준수'에 대한 만족도가 높은 반면 '다양한 주문방법', '배달 가능시간'에 대한 만족도는 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

한국소비자원은 사업자 간담회를 통해 이번 조사결과를 공유했고, 사업자별로 취약한 부문에 대한 개선을 유도함으로써 향후 해당 서비스의 소비자만족도가 향상될 것으로 기대된다고 밝혔다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr

