
 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보 도 자 료</h1> <p>“소비자와 함께 행복한 세상을 만들어갑니다”</p>		2018 평창 동계올림픽대회 및 동계패럴림픽대회 하나 된 열정 하나 된 대한민국 
	이 자료는 즉시 사용하시기 바랍니다.		
배포일	2017년 11월 20일(월) (총 2쪽)	담당부서 담당자	소비자정보국 서비스비교팀 마미영 팀장 (043-880-5721) 이은경 대리 (043-880-5723)

취업정보 서비스 만족도, ‘채용정보 유용성’ 높고, ‘부가정보 서비스’ 낮아

한국소비자원이 소비자들이 많이 이용하는 4개 취업정보 서비스에 대한 소비자 만족도를 조사한 결과, 종합만족도 평균은 3.53점이었으며 사람인, 커리어 순으로 만족도가 높았다.

□ ‘채용정보 유용성’ 만족도는 높은 반면, ‘부가정보 서비스’ 만족도는 낮아

취업정보 서비스 이용자 1,200명을 대상으로 조사한 결과, ‘채용정보 유용성’(3.73점) 만족도는 높은 반면, ‘부가정보 서비스*’(3.45점) 만족도는 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

* 부가정보 서비스: 회원 간 정보공유, 이력서 편집·인적성 검사 등 취업 지원에 도움이 되는 정보 서비스

‘채용정보 유용성’, ‘사이트 이용편리성 및 고객응대’, ‘정보관리 편리성’에서는 사람인이 높은 평가를 받았으며, ‘부가정보 서비스’, ‘서비스 호감도’는 커리어가 상대적으로 높았다.

취업정보 서비스 만족도

(단위: 점/5점 만점 기준)

	종합만족도	사이트이용편리성 및 고객응대	채용정보 유용성	정보관리 편리성	부가정보 서비스	서비스 호감도
사람인	3.57	3.69	3.79	3.60	3.49	3.54
커리어	3.56	3.67	3.66	3.59	3.55	3.55
인크루트	3.54	3.66	3.72	3.56	3.46	3.53
잡코리아	3.45	3.56	3.75	3.47	3.31	3.44
평 균	3.53	3.65	3.73	3.56	3.45	3.52

□ 취업정보 서비스 선택 시 '채용정보 다양성', '채용정보 정확성' 순으로 중요하게 생각

취업정보 서비스 선택 시 중요하게 고려하는 요소는 '채용정보 다양성'(31.4%), '채용정보 정확성'(26.4%), '정보 검색 편리성'(16.5%), '사이트 인지도'(13.7%), '이력서·지원 관리 편리성'(8.8%) 순으로 나타났다.

< 취업정보 서비스 선택 시 중요 요소 >

(단위 : 명, %)

구분	응답자(비율)
채용정보의 다양성	377(31.4)
채용정보의 정확성	317(26.4)
채용정보 검색 편리성	198(16.5)
사이트 인지도	164(13.7)
이력서·지원 관리 편리성	106(8.8)
기타	38(3.2)

* n=1,200명

□ 채용정보 검증, 연봉·근무조건 평가 프로그램 등 서비스 개선이 필요한 것으로 나타나

한편, 취업정보 서비스 이용 시 개선이 필요한 점으로는 '채용정보 등록 기업에 대한 검증체계'(43.2%), '연봉, 근무조건 등에 대한 평가 프로그램'(34.2%) 순으로 나타났다. '개인정보 보호 강화'도 10.0%로 나타나 소비자들이 제공하는 개인정보에 대한 철저한 관리가 요구된다.

< 취업정보 서비스 이용 시 개선이 필요한 점 >

(단위 : 명, %)

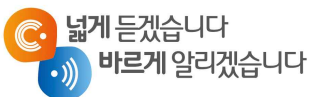
구분	응답자(비율)
채용정보 등록 기업에 대한 검증체계	519(43.2)
연봉, 근무조건 등에 대한 평가 프로그램	410(34.2)
개인정보 보호 강화	120(10.0)
취업박람회, 세미나 등 오프라인 행사	113(9.4)
개선할 점이 없음	38(3.2)

* n=1,200명

한국소비자원은 이번 조사 결과를 관련 사업자에게 통보하였고, 사업자별 서비스 취약 부문에 대한 개선 노력을 통해 향후 해당 서비스의 소비자 만족도가 향상될 것으로 기대된다고 밝혔다.

【 조사개요 】

- 조사대상 : 사람인, 인크루트, 잡코리아, 커리어 (가나다 순)
- 설문조사 : 조사시점 이전 6개월 이내에 조사대상 업체 서비스를 이용한 경험이 있는 성인 1,200명을 대상으로 온라인 설문조사 ('17.7.30.~'17.8.18.)
- 업체별 각 300명
- 분석개요 : 5점 리커트 척도, 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±2.8%p, 종합만족도는 부문별 기중평균 적용



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

