

[2021.06]

하루 배송 이용자 조사

by 그로스본부 실험운영팀

INDEX

🌐 조사 개요

🌐 주요 조사 결과

1. 옷 구매 경험
2. 당일 배송 필요성
3. 하루 배송 이용 경험
4. 하루 배송 만족도

🌐 요약 및 결론

조사배경 및 목적



- 하루 배송 서비스 매출 증대를 목표로
- 하루 배송 코어 타겟을 대상으로 하는 조사를 실시하여
- 소비자들에게 하루 배송 서비스를 어필할 수 있는 키 메시지를 도출하고자 함

조사설계

조사방법

Online Survey

조사일정

21.05.28 ~ 21.05.31(4일)

조사지역

전국

조사대상

600명

- 24~26세
- 최근 3개월 이내 하루 배송 서비스를 2번 이상 이용한 사람



브랜드 전 고객을 대상으로 랜덤으로 진행한 조사가 아니라
특정 연령대, 하루 배송 경험률이 높은 고객을 대상으로 하였기 때문에
조사 결과 해석에 주의를 요함

주요 질문 List



옷 구매 경험
및
당일배송
필요성

당일배송 이미지
옷 구매 횟수
옷 구매 시 KBF
옷 구매 이유
옷 구매 시기
기대 배송 기간
개인 쇼핑물 배송 경험
당일배송 쇼핑물 검색 여부
당일배송 쇼핑물 검색 상황
옷 당일 배송 필요성
옷 당일 배송 필요/불필요 이유
옷 당일 배송 쇼핑물

하루 배송
이용경험

브랜드 장점
하루 배송 경험 여부
하루 배송 이용 상황
하루 배송 구매 시간
하루 배송 탐색 방법
하루 배송 이용 이유
하루 배송 영향력
하루 배송 구매 제품

하루 배송
만족도

전반 만족도
만족/불만족 이유
세부 만족도
- 제품 퀄리티/ 제품 종류/ 제품 가격/ 배송 서비스/ 교환 및 환불
추천 의향
추천 문구

기타

빠른 배송 서비스 이용 여부
개인적인 모임 빈도

주요 조사 결과

1. 옷 구매 경험

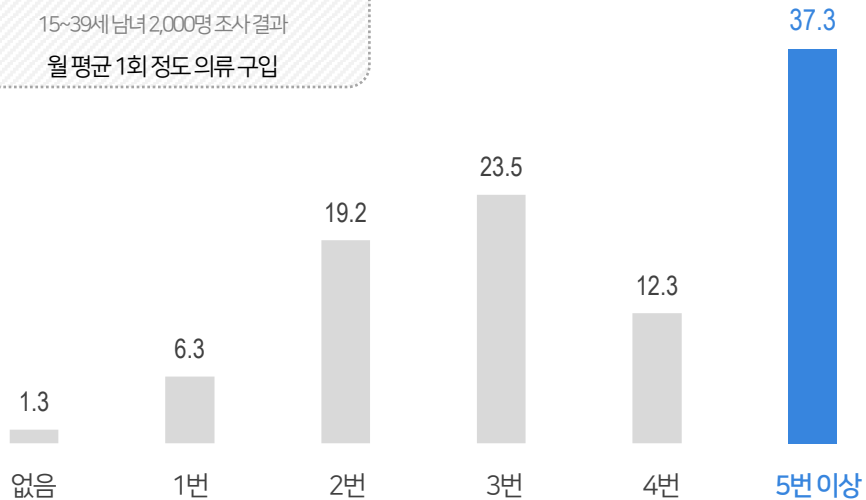
하루 배송 이용자들은 상대적으로 옷을 자주 구매하는 편이며, 발견형 구매 비중이 높음

- 응답자의 37.3%가 1개월 이내 옷을 5번 이상 구매했다고 응답하여 전반적으로 옷을 자주 구매하는 특성을 보임
- 옷을 구입하는 이유로 '옷을 구경하다가 마음에 드는 옷을 발견했을 때'가 가장 높게 응답되어, 목적성 구매 보다는 발견형 구매가 더 많은 것으로 보임

1개월 이내 온라인 상 옷 구매 횟수

[단위: %]

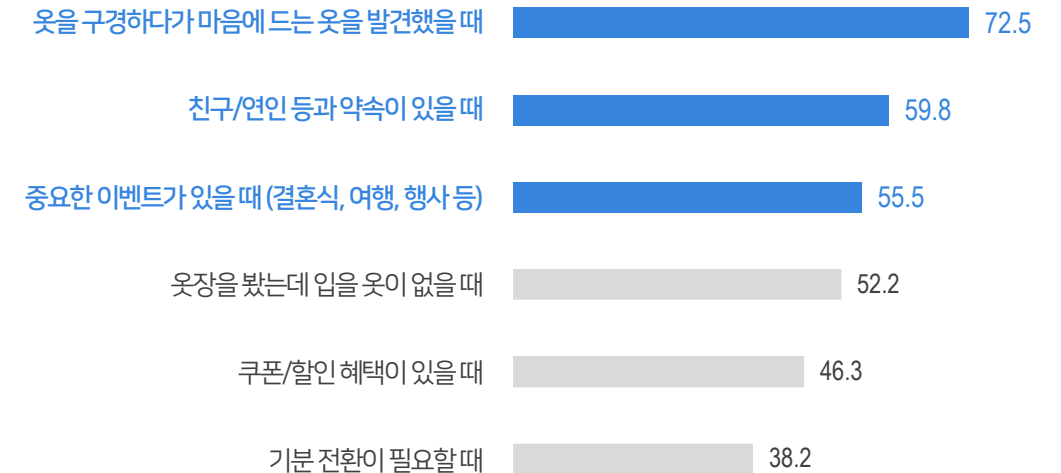
[참고] 오픈서베이 MZ세대 패션앱 트렌드
15~39세 남녀 2,000명 조사 결과
월 평균 1회 정도의 의류 구입



A2. 귀하께서는 최근 1개월 이내 온라인에서 옷을 몇 번 정도 구입하셨나요?

옷 구매 이유

[단위: %]

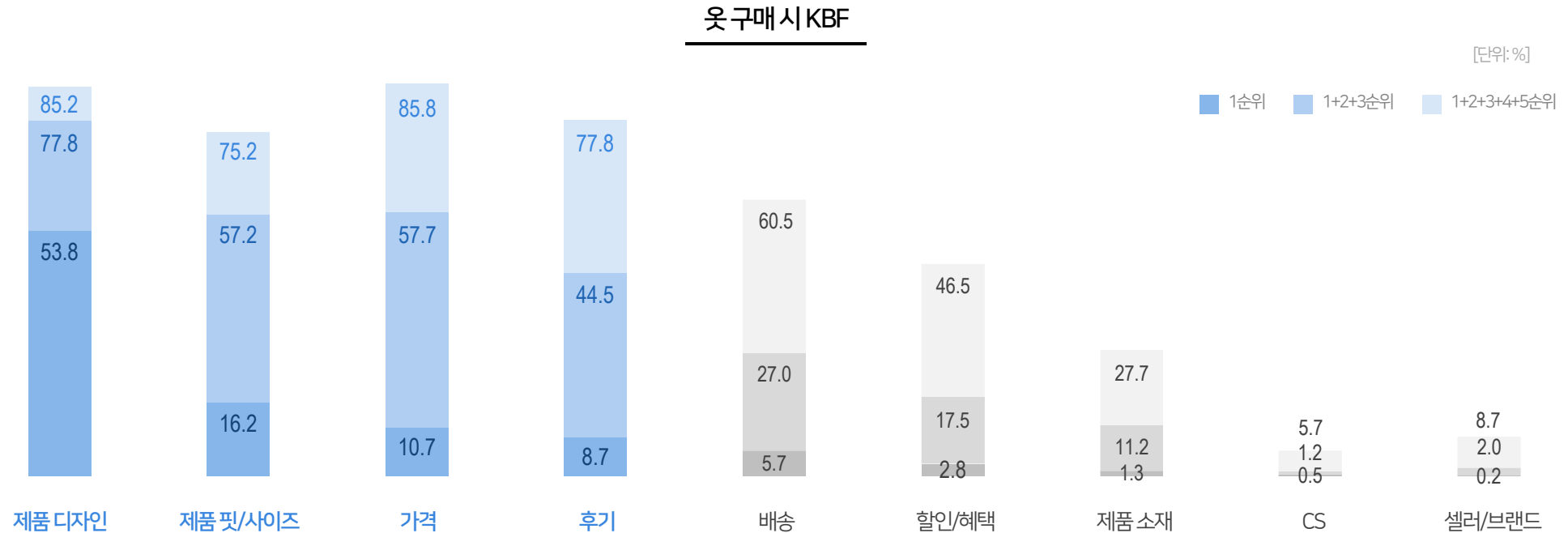


A4. 귀하께서는 주로 어떤 이유로 옷을 구입하셨나요? 해당하는 답변을 모두 골라주세요. (복수응답)

*기타 응답 제외

옷 구매 시 제품 디자인, 제품 핏/사이즈, 가격을 우선적으로 고려함

- 1순위 기준으로 했을 때 제품 디자인 > 제품 핏/사이즈 > 가격 순임
- 1+2+3+4+5순위 중복 답변 기준으로 했을 때는 가격 = 제품 디자인 > 후기 순으로 나타나 가격, 디자인이 비슷하게 중요한 것으로 결론
- 최종 결론적으로, 옷 구매 시 디자인이 가장 중요하고, 모든 KBF 중 가격, 디자인, 후기는 옷 구매 시 중복적으로 고려하는 요소인 것으로 보임



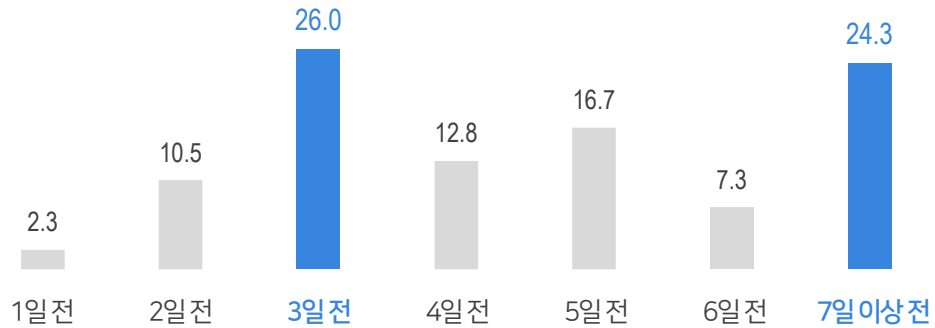
A3. 귀하께서는 평소 옷을 구매하실 때 어떤 걸 중요하게 보시나요? 중요한 순서대로 5가지를 골라주세요.

이벤트나 약속이 있어 옷을 구매하는 경우 3일전 구매하며, 옷 주문 시 2~3일 내 배송될 것으로 기대함

- 이벤트나 약속을 앞두고 옷을 구매하는 경우 주로 3일 전에 구매하며, 일주일 이상 전에 구매하는 경우도 높음. 1~2일 전에 구매하는 경우는 12.8% 정도로 높지 않음
- 일반적으로 응답자들은 온라인으로 옷을 구매하는 경우 2~3일 내에 배송 될 것이라고 기대하고 있음. 1일 이내 배송 기대감은 낮음

이벤트/약속 전 옷 구매 시기

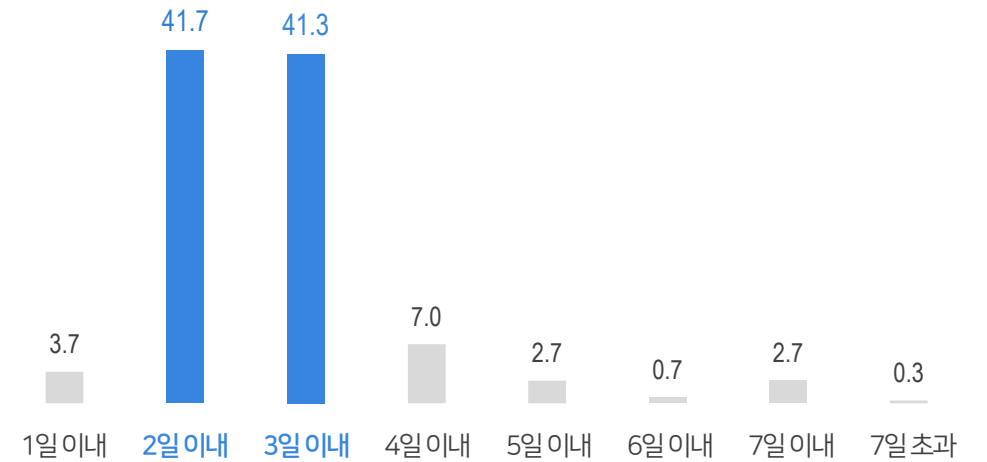
[단위: %]



A5. 만약 귀하께서 이벤트나 약속이 있어 옷을 구매하는 경우, 보통 며칠 전에 구매하시나요?

온라인 옷 구매 시 기대 배송 기간

[단위: %]



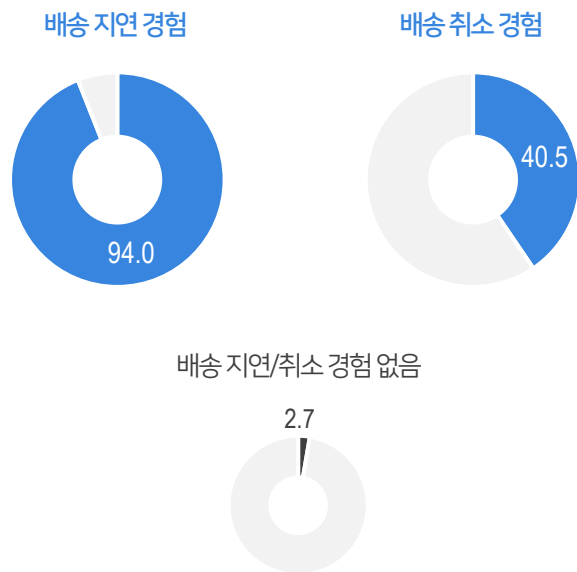
A6. 귀하께서는 온라인에서 옷을 구매할 때 보통 배송이 며칠 내에 될 것이라고 기대하시나요?

대다수가 개인 쇼핑몰에서 옷을 구매 했을 때 배송 지연 된 경험이 있음

- 응답자의 94%가 개인 쇼핑몰에서 옷을 구매했을 때 배송이 지연된 경험이 있어 정확한 배송에 대한 니즈가 있을 것으로 보임
- 대부분 평균 주 1~2회 정도 개인적인 모임을 가져, 하루 배송 서비스를 이용하는 사람들이 특별히 더 외향적인 것은 아님

개인 쇼핑몰에서 옷 구매 시 배송 지연/취소 경험 여부

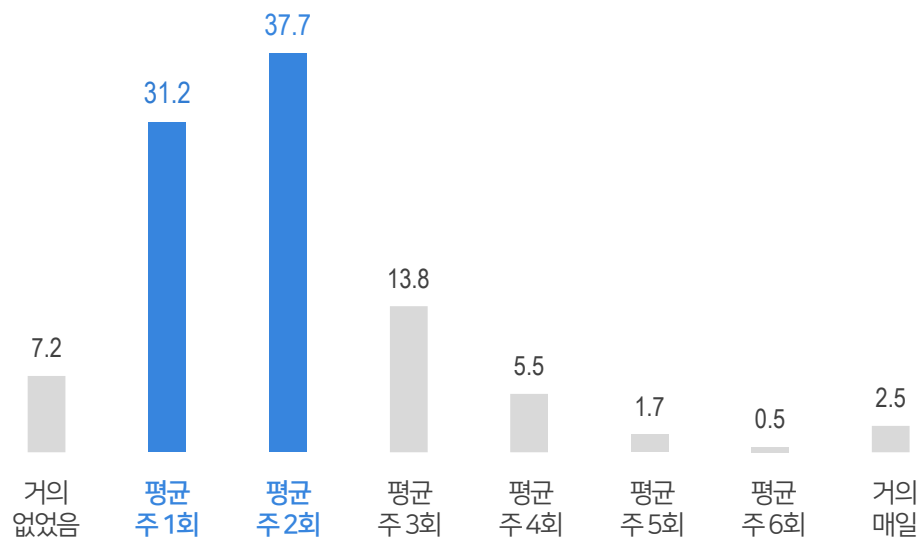
[단위: %]



A7. 귀하께서는 개인 쇼핑몰에서 옷을 구매했을 때 배송이 지연되거나 취소된 경험이 있으신가요? (복수응답)

[참고] 최근 1개월 이내 개인적인 모임 횟수

[단위: %]



D2. 귀하께서는 최근 1개월 이내에 몇 번 정도 개인적인 모임을 하셨나요? (야외활동, 이벤트, 친구/연인 등과의 약속 등)

주요 조사 결과

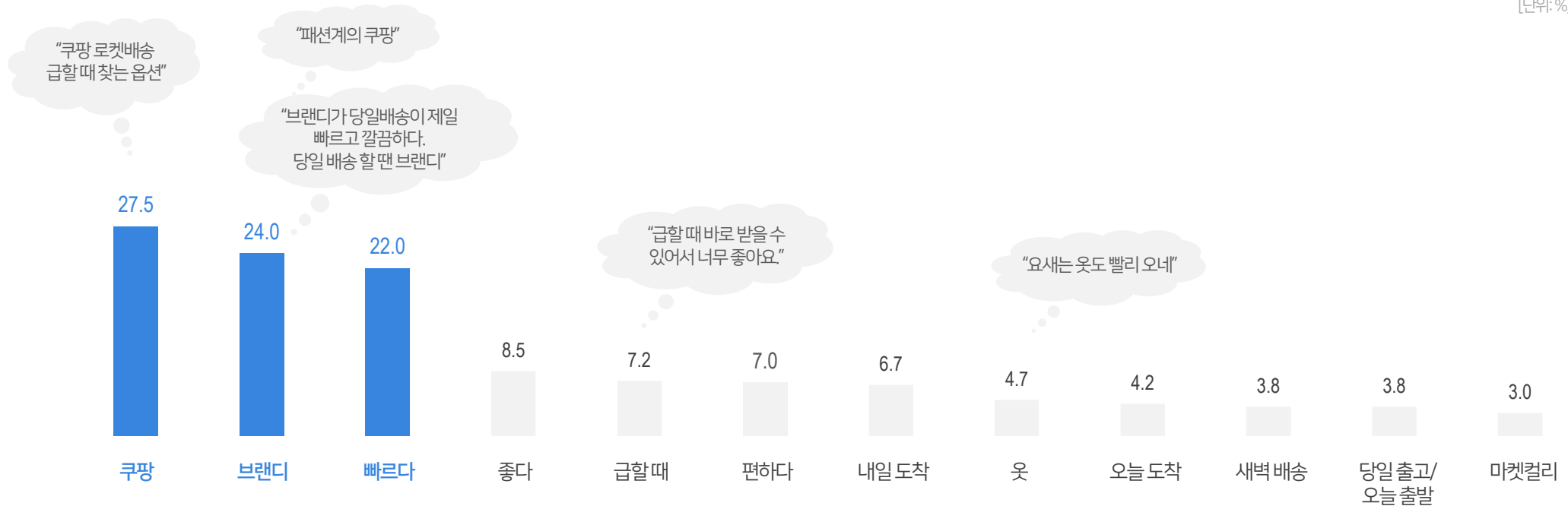
2. 당일 배송 필요성

응답자들은 당일 배송하면 쿠팡을 가장 먼저 떠올림

- '당일배송'을 제시했을 때 응답자들이 가장 많이 떠올리는 것은 쿠팡(27.5%). 브랜드 상기율도 쿠팡 다음으로 높게 나타남 (다만, 브랜드 고객 대상으로 했기 때문에 해석에 주의 요함)
- 이외에 빠르다, 좋다, 편하다 등 긍정적인 워딩 다수

당일 배송 하면 떠오르는 것

[단위: %]



A1. 귀하께서는 당일배송하면 어떤 게 떠오르시나요? 떠오르는 것을 자유롭게 작성해주세요. (복수응답)

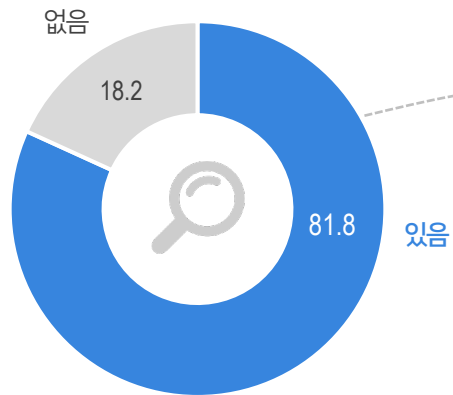
*기타응답제외

응답자 대다수가 온라인에서 당일 배송 쇼핑물을 검색한 경험을 가지고 있으며, 주로 급하게 옷이 필요할 때 검색하였음

- 응답자의 81.8%가 온라인에서 당일배송 쇼핑물을 검색해 본 경험이 있음
- 응답자들은 '급할 때/당장 내일 입어야 할 때', '약속이 급하게 있을 때' 주로 당일배송 쇼핑물을 검색함

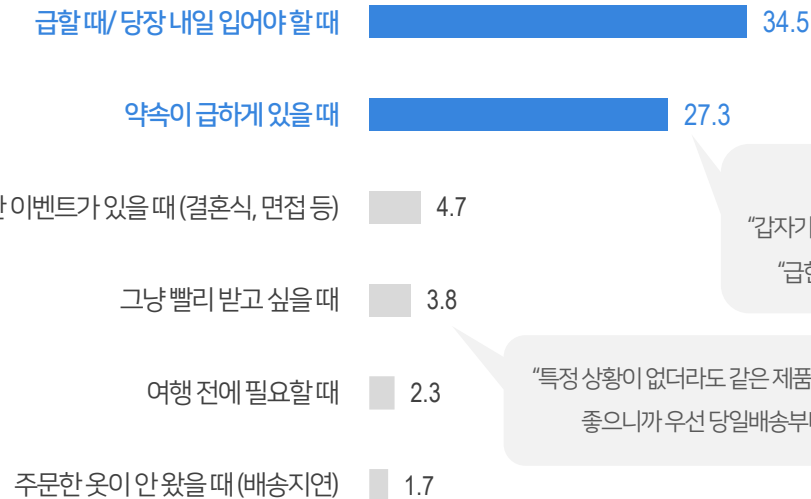
온라인 옷 구매 시 당일 배송 쇼핑물 검색 경험

[단위: %]



당일 배송 쇼핑물 검색 상황

[단위: %]



“고민하다가 못 사고 날짜에 임박해서 급하게 옷이 필요할 때”
 “입으려고 골라놓은 옷에 문제가 생겼을 때(얼룩 등)”
 “내일 당장 입을 만한 옷이 없다고 느껴질 때”
 “급하게 특정 옷을 입어야 하는데 옷이 없을 때”

“급하게 데이트가 잡혔을 때!”
 “갑자기 예쁘게 입고 가고 싶은 약속이 생겼을 때”
 “급한 약속, 생각했던 옷이 마음에 안들 때”

“특정 상황이 없더라도 같은 제품을 더 빨리 받을 수 있다면
 좋으니까 우선 당일배송부터 검색하는 편이다”

A8. 귀하께서는 온라인에서 옷을 구매하실 때 당일배송 쇼핑물을 검색해본 적이 있으신가요?

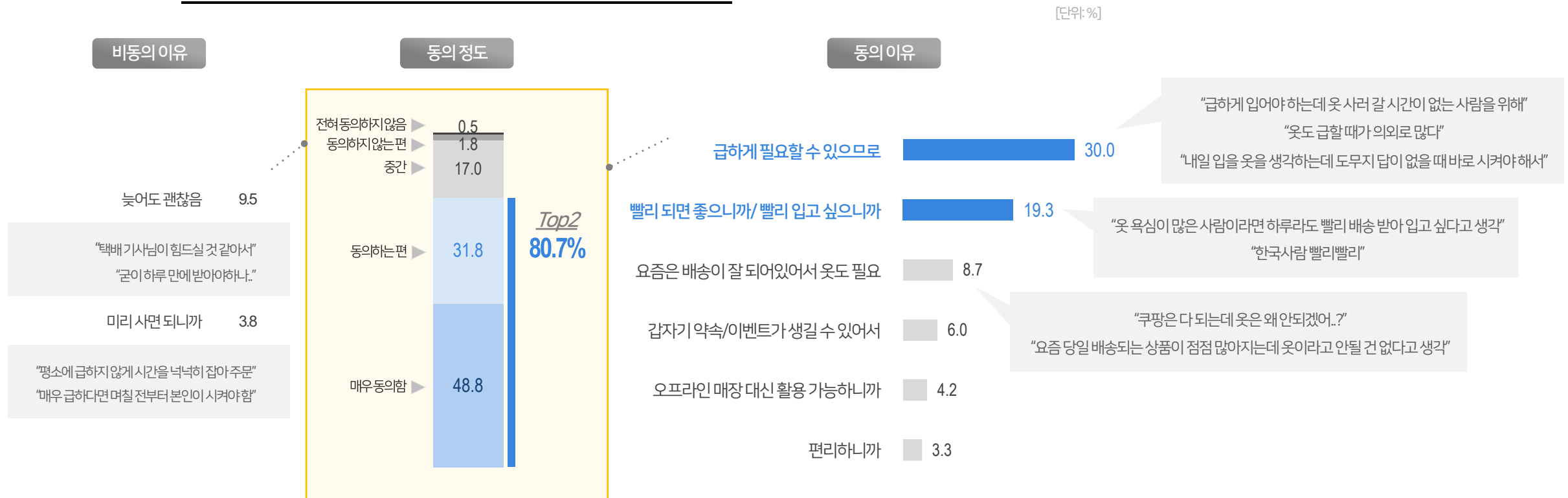
A8-1. 만약 있다면, 어떤 상황에서 당일배송 쇼핑물을 검색하셨나요? (복수응답)

*기타 응답 제외

옷 당일 배송에 대한 니즈가 높으며, 상황적 이유 외에도 감성적 이유도 높은 편

- 옷 배송도 당일배송이 되어야 한다고 생각하는 비율이 80.7%로 높은 편이며, 매우 동의 비율도 48.8%나 되어 당일 배송에 대한 니즈가 높은 수준임
- '급하게 필요한' 상황 외에도 '빨리 되면 좋은' 감성적 이유로 당일 배송이 필요하다고 여김. 또한 최근 다양한 품목이 당일배송 되기 때문에 옷 배송도 당연히 그래야 한다는 의견도 있음

'옷 배송도 당일 배송이 되어야 한다' 동의 정도 및 동의/비동의 이유



A9. 귀하께서는 다음 문장에 대해서 얼마나 동의 하시나요? '옷 배송도 당일배송이 되어야 한다' / A9-1. 귀하께서 옷 당일 배송에 대해 그렇게 생각하시는 이유는 무엇인가요?

*기타응답제외

브랜드 이외에는 당일 배송되는 여성 쇼핑몰이 뚜렷이 없음

- 당일 배송 여성 쇼핑몰 이용 경험에 대해서는 지그재그와 에이블리가 어느 정도 응답되었지만, '없음/모름' 응답이 66.3%로 나타나 브랜드 이외에는 딱히 이용해 본 곳 없음
- 응답자 중 80%가 쿠팡 로켓배송 경험이 있으며 올리브영 오늘드림 서비스 이용률도 34.2%로, 당일배송 서비스에 대한 니즈가 높은 편

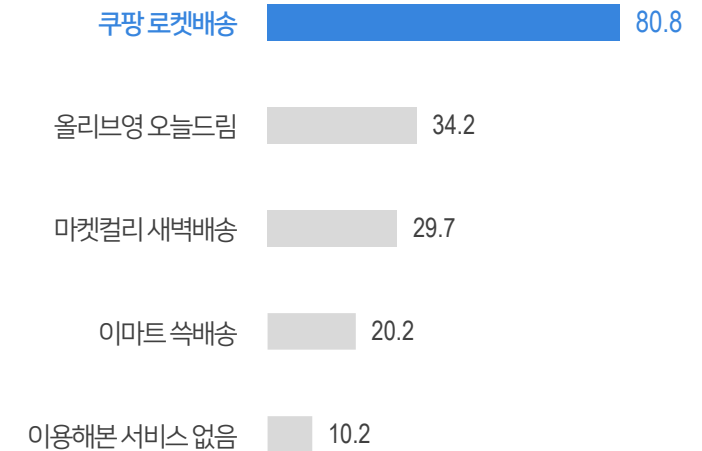
브랜드 이외 이용해본 당일 배송 여성 쇼핑몰

[단위: %]



이용해본 당일 배송 서비스

[단위: %]



A9-2. 귀하께서는 브랜드 이외에 당일배송 되는 여성 쇼핑몰을 이용해본 적이 있으신가요? 있다면, 쇼핑몰 이름을 입력해주세요. (복수응답)

*기타응답제외

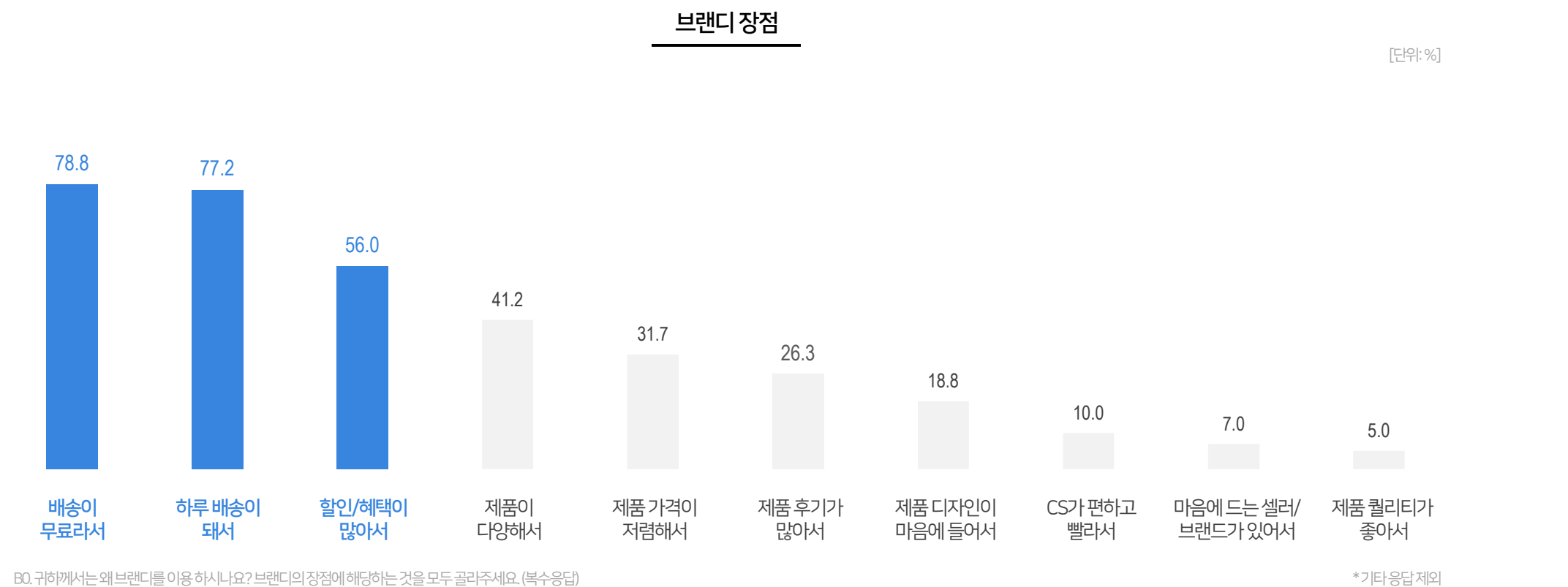
D1. 귀하께서는 최근 3개월 내 다음 당일배송 서비스를 이용해본 적이 있으신가요? 해당하는 답변을 모두 골라주세요. (복수응답)

주요 조사 결과

3. 하루 배송 이용 경험

무료배송과 하루 배송을 브랜드의 가장 큰 장점으로 꼽아, 배송 만족도가 높은 것으로 나타남

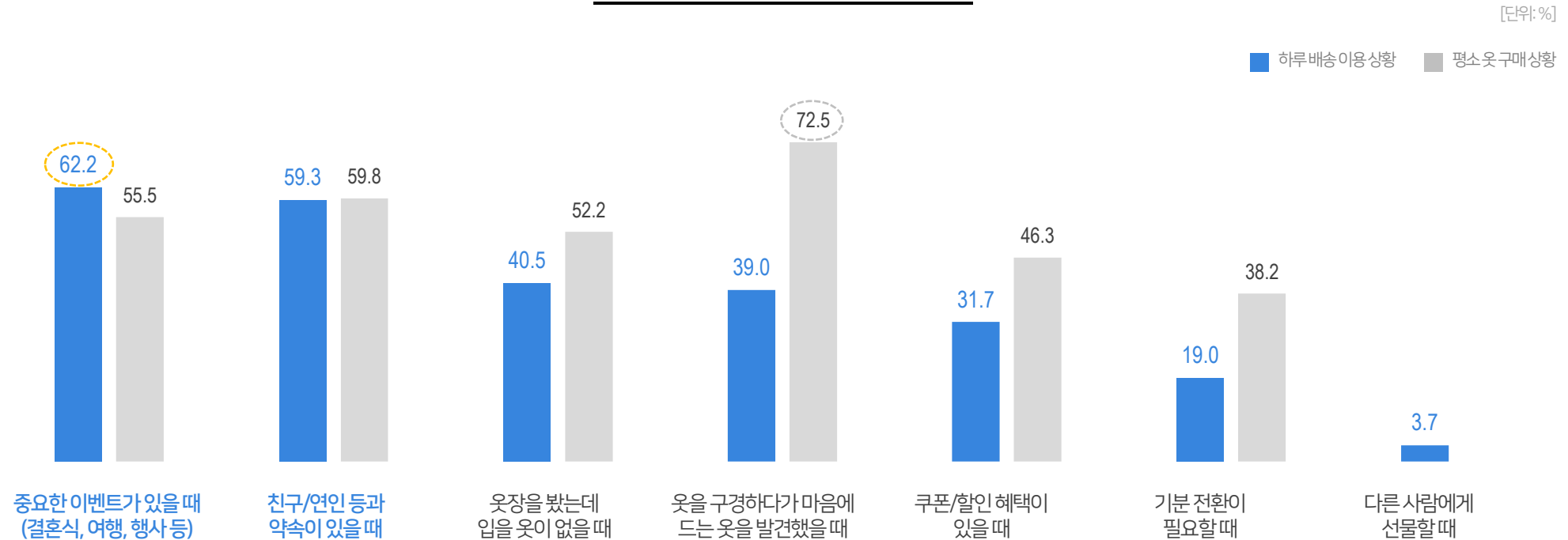
- 응답자들이 꼽은 브랜드의 장점은 ‘배송이 무료라서’, ‘하루 배송이 돼서’, ‘할인/혜택이 많아서’임



중요 이벤트/약속이 임박했을 때 하루 배송 서비스를 많이 이용함

- 하루 배송을 이용하는 상황은 '중요한 이벤트가 있을 때', '약속이 있을 때'가 가장 많은 것으로 나타남
- 일반적으로 옷을 구매하는 이유는 발견형(마음에 드는 옷을 발견했을 때)이 높은 반면, 하루배송 이용자는 목적형(중요한 이벤트가 있어서) 이용하는 비율이 높음

하루 배송 이용 상황 vs 평소 옷 구매 상황



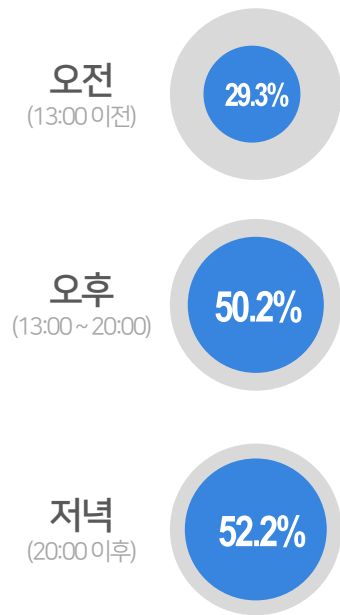
B2. 귀하께서는 언제 주로 하루 배송 서비스를 이용 하시나요? 해당하는 답변을 모두 골라주세요.(복수응답) / A4. 귀하께서는 주로 어떤 이유로 옷을 구입 하시나요? 해당하는 답변을 모두 골라주세요. (복수응답)

*기타응답제외

옷이 당장 필요하거나 이왕이면 빨리 받아보고 싶어서 하루 배송을 이용하기 때문에 하루 배송 제품만 모아보는 경향

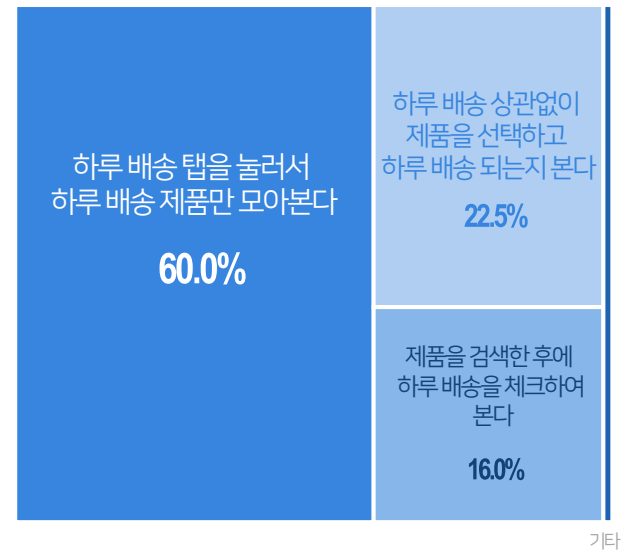
- 응답자들은 주로 오후와 저녁에 하루 배송 상품을 구매함
- 60%의 응답자가 하루 배송 탭을 눌러 하루 배송 제품만 모아서 보는 것으로 나타나 하루 배송이 구매 시 중요 고려 요소임
- 하루 배송을 이용하는 가장 주된 이유는 '내일 당장 입을 옷이 필요해서'임. 그 다음으로 '이왕이면 빨리 받아보고 싶어서'인 것으로 나타남

하루 배송 이용 시간



B3. 귀하께서는 어느 시간에 주로 하루 배송 상품을 구매하시나요? (복수응답)

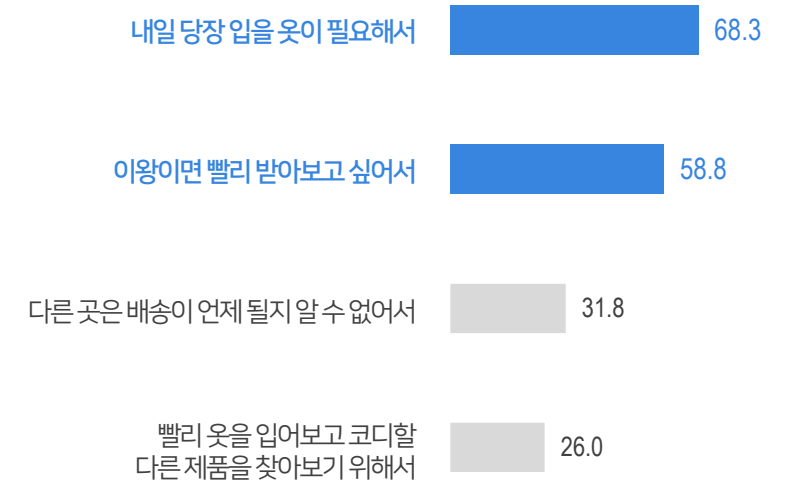
하루 배송 제품 탐색 방법



B4. 귀하께서는 하루 배송 제품을 주로 어떤 방식으로 찾으시나요?

하루 배송 이용 이유

[단위: %]



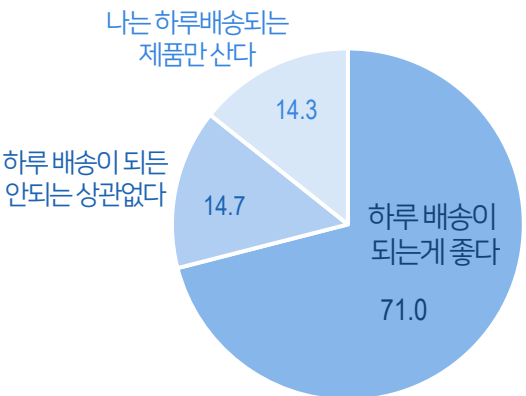
B5. 귀하께서 하루 배송을 이용하시는 이유는 무엇인가요? 해당하는 답변을 모두 골라주세요. (복수응답)

하루 배송이 구매에 미치는 영향력은 높은 편

- 응답자들이 하루배송되는 제품만 사는 것은 아니지만 이왕이면 하루 배송이 되는게 좋다고 생각하고 있음. 이는 하루 배송 이용 이유와도 연결됨
- 하루배송으로 많이 구매하는 제품은 티셔츠, 블라우스/셔츠이며 그 다음으로 바지임

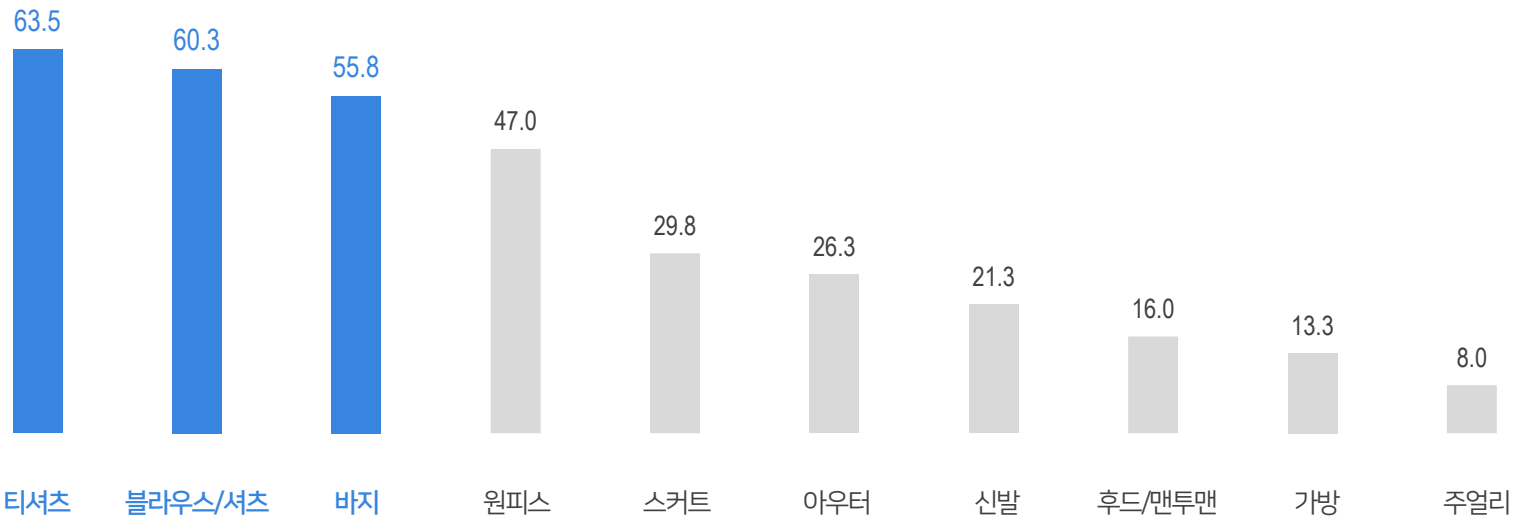
하루 배송 영향력

[단위: %]



하루 배송 구매 제품

[단위: %]



B6. 귀하께서 옷을 구매하는데 있어 하루 배송이 끼치는 영향력은 어느정도 인가요?

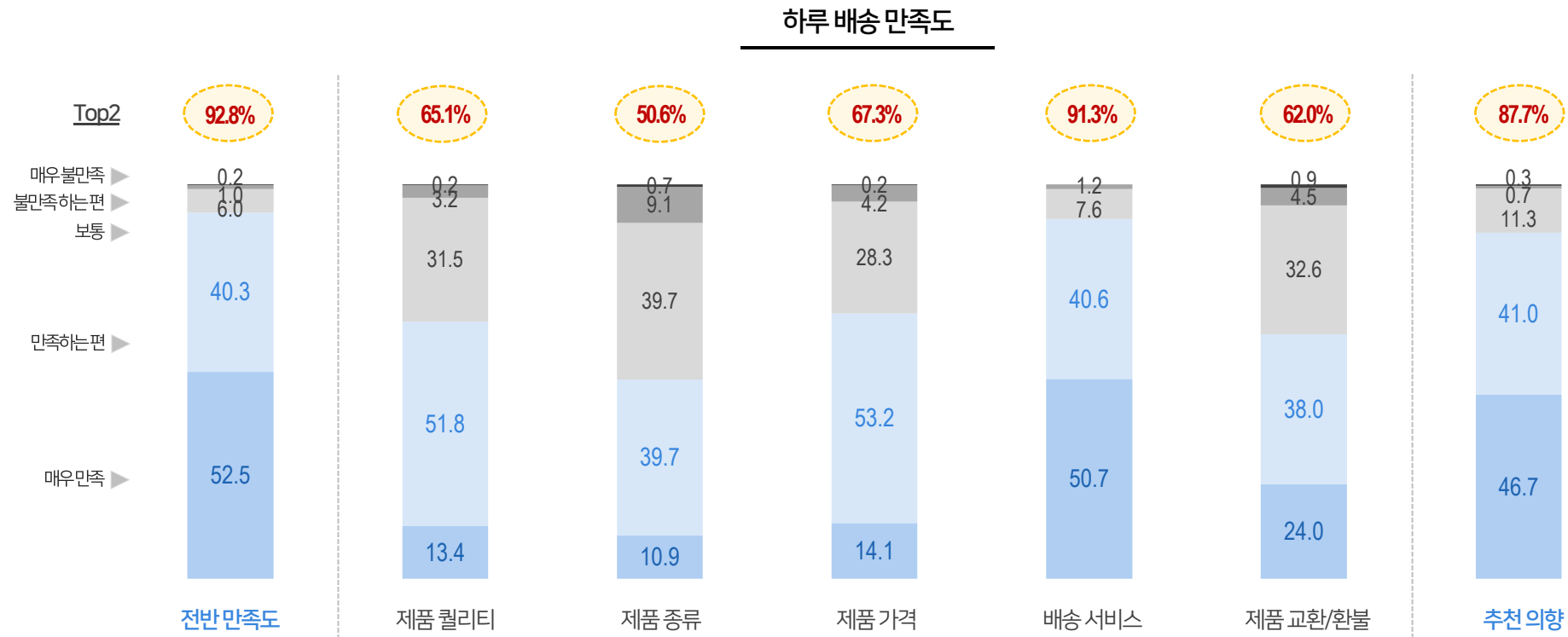
B7. 귀하께서는 하루 배송으로 주로 어떤 제품을 구매 하시나요? 해당하는 답변을 모두 골라주세요 (복수응답)

주요 조사 결과

4. 하루 배송 만족도

하루 배송에 대한 전반 만족도는 높은 수준, 세부 속성 중 제품 종류에 대한 부분은 개선 필요

- 하루 배송에 대한 만족도는 92.8%로 매우 높은 수준임
- 세부 속성 별 만족도를 살펴보면 배송 서비스에 대한 만족도는 91.3%로 매우 높은 반면, 제품 종류에 대한 만족도는 50.6%로 상대적으로 낮아 개선이 요구됨



C1. 귀하께서는 하루배송 서비스에 대해 전반적으로 얼마나 만족하시나요? / C4-1,2,3,4,5. 귀하께서 하루배송 서비스를 이용하시면서 [제품 퀄리티, 제품 종류, 제품 가격, 배송 서비스, 제품 교환/환불]에 대해서 얼마나 만족하셨나요?

C5. 귀하께서는 하루배송 서비스를 친구에게 추천할 의향이 있으신가요?

* 모름 응답 제외하고 비율 산정함

응답자들은 빠른 배송 때문에 하루 배송 서비스에 대해서 만족하고 있음

- 하루 배송에 대한 만족 의견을 살펴보면, '배송이 빠르다'(57.8%), '급할 때/ 필요할 때 바로 받을 수 있어서 좋다'(9.0%)가 가장 많이 응답됨
- 간혹 배송이 지연되는 점, 제품 종류가 적은 점 등이 불만 의견으로 나타남

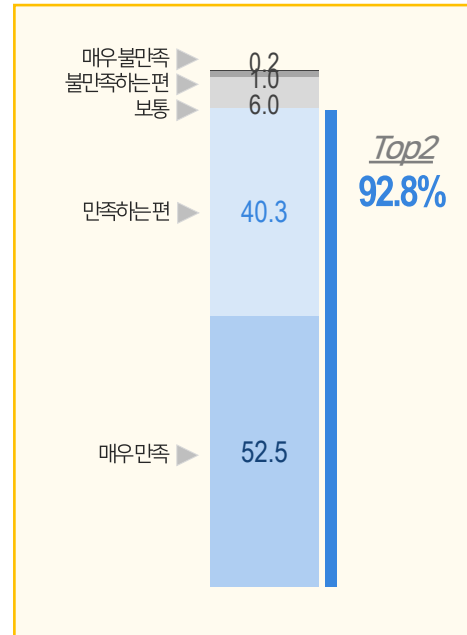
전반 만족도 및 만족/불만족 이유

<불만족 이유>

하루 배송 안된다/ 배송이 지연된다	3.0%
“하루배송이라고 하고 하루배송이 아닌 경우가 있다.” “가끔 배송이 지연되기도 하기 때문에”	
제품 종류가 적다	1.8%
“종류가 더 다양했음 좋겠어요ㅠ” “생각보다 옷이 없다.”	
배송지역에 한계가 있다	1.7%
“지방이라 하루배송이 어려움” “서울지역만 하루배송이 되어서”	

<만족도>

[단위: %]



<만족 이유>

배송이 빠르다	57.8%
“아침에 출근하면서 주문한 옷을 퇴근해서 입어보는게 너무 짜릿.. ♡” “배송이 빨리 되는 데가 그리 많지 않아서” “빠른 시일 내에 상품을 받아볼 수 있다는 점이 옷에 대한 만족도를 높이고 추가 구매하고 싶은 마음이 생긴다.”	
급할 때/ 필요할 때 바로 받을 수 있어 좋다	9.0%
“저같이 게으른 사람에겐 당장 입어야 하는데 옷이 없을 경우가 많기에..” “옷 없을 때 사러 나갈 시간도 없을 때 좋음” “급할 때 필요하라고 하루 배송이 있는 거니까 바로 오면 기분 짜임” “급할 때 넘 좋아요.”	
배송이 정확하다	7.3%
“몇 시까지 도착한다는 보장이 되어있어서 안심된다.” “다른 인터넷쇼핑몰은 보통 언제 올지 몰라서 가슴 졸이게 됨”	
편리하다/ 편하다	6.5%
“너무 편함! 현관문 문고리에 걸려있을 때 뿌듯함” “옷 사러 나가기 귀찮을 때도 이용하기 좋다.”	

C1. 귀하께서는 하루 배송 서비스에 대해 전반적으로 얼마나 만족하시나요?/ C1-1. 귀하께서 하루 배송 서비스에 대해서 그렇게 느끼시는 이유는 무엇인가요?

*주요 응답만 제시

퀄리티에 대한 평가는 긍정이긴 하나, 일반 배송에 비해 퀄리티가 낮다는 평도 있음

- 제품 퀄리티에 대한 의견을 살펴보면 퀄리티에 대해 만족한다는 답변이 15.0%, 무난하다는 의견이 13.3% 정도임
- 반면, 불만족 이유로는 전반적인 퀄리티 불만족 이외에 제품 불량에 대한 의견이 있으며, 제품이나 셀러/쇼핑몰에 따라 다르다는 의견도 존재

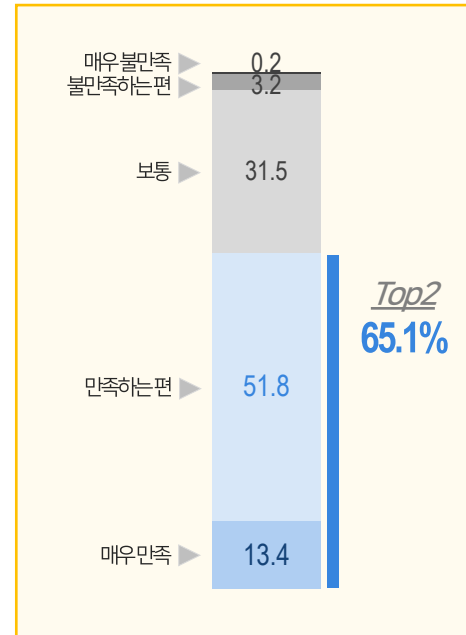
[제품 퀄리티] 만족도 및 만족/불만족 이유

<불만족 이유>

퀄리티가 좋지 않다	8.2%
“그 가격대의 다른 제품을 구매하였으면 배송은 느리더라도 더 나은 질의 제품을 구매할 수 있었을 것이라는 생각이 듭니다.” “상품을 받아보고 만족하는 제품이 아직 없어요.” “제품퀄리티는 그닥인데 그냥 편해서 써요.”	
제품이 불량인 경우가 있다/ 검수가 제대로 안된다	3.2%
“몇 번 주문 했었는데 이번에는 상품 상태가 좋지 않았다. 검수도 좀 해주시고 보내주시면 좋겠다.” “검수가 제대로 안 되어서 온 경우가 대부분이었어요.” “가끔 불량인 경우가 있었다.”	
제품마다 다르다	5.8%
“제품 퀄리티는 복불복” “받아본 상품이 별로였지만 귀찮아서 환불 안한 적이 몇 번 있어요.”	
셀러/쇼핑몰에 따라 다르다	5.3%
“퀄리티는 판매하는 쇼핑몰마다 다르다고 생각함” “셀러마다 제품 질이 다르기 때문에”	

<만족도>

[단위: %]



<만족 이유>

퀄리티가 좋다/ 만족스럽다	15.0%
“디자인이나 제품 질이 괜찮았음” “빠른 배송에 비해서 퀄리티가 좋은 것 같아요.” “바로 입어야 하니까 기대 안했는데 좋았다.” “여태 시킨 제품들은 다 성공했기 때문에”	
나쁘지 않다/ 무난하다	13.3%
“엄청 좋지도 않고 나쁘지도 않음” “사놓고 안 입고 버리는 옷은 없다.” “받아봤을 때 아직까지 불량 없이” “평타는 치는 것 같아서”	
일반 배송 상품과 비슷하다/ 퀄리티랑 배송이랑 크게 상관 없다	9.2%
“그냥 일반 배송일 때랑 퀄리티가 별 차이가 없다.” “배송과 제품 퀄리티는 별로 관계가 없음”	
후기와 비슷하다	4.8%
“후기로 다 알아보고 사는 편이니까 실망한 적은 없다.” “후기대로 온 것 같아요.”	

C4-1. 귀하께서 하루 배송 서비스를 이용하시면서 [제품 퀄리티]에 대해서 얼마나 만족하셨나요? / C4-1-1. 귀하께서 [제품 퀄리티]에 대해 그렇게 느끼시는 이유는 무엇인가요?

*주요 응답만 제시

제품 종류가 다양하지 않고 색상/사이즈에 따라 하루 배송이 안되는 점이 개선 포인트로 나타남

- 제품 종류가 다양하다는 의견이 22.2%인 반면, 다양하지 않다는 의견이 26.0%임
- 또한 색상/사이즈에 따라서 하루 배송이 안되는 점, 특정 카테고리 종류가 적은 점 등이 불만족 포인트로 지목됨

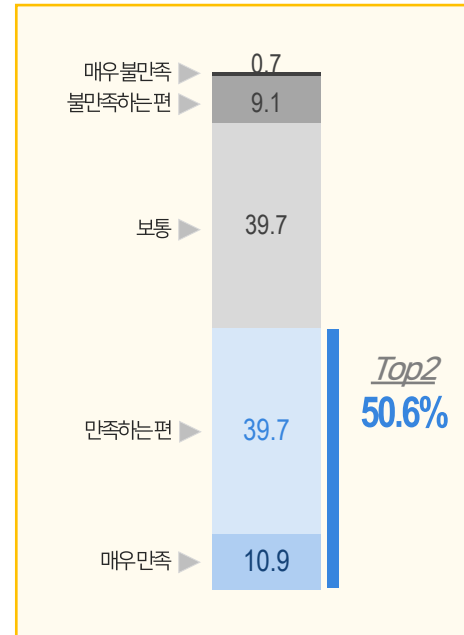
[제품 종류] 만족도 및 만족/불만족 이유

<불만족 이유>

다양하지 않다	26.0%
“아무래도 배송에 초점을 맞춘 제품이라서 다양성은 떨어진다고 본다.” “일반 배송에 비해 종류가 많이 없다. 고를 수 있는게 한정적이다.”	
색상/사이즈에 따라 안되는 경우 있다	6.3%
“인기 색상은 주로 재고가 없어서 이용하지 않는 경우가 많음” “바지의 경우 사이즈가 없는 제품도 많아서” “하루 배송 된다해서 헐레벌떡 들어갔는데... 다섯 가지 컬러가 있다면 그중 한가지 컬러만 하루 배송 되는 거 넘 화나요.”	
특정 카테고리 종류 적다	5.0%
“가방이나 약세사리 등은 하루 배송 제품이 거의 없어서” “신발 가방 등 잡화류가 적음”	
비슷한 제품/스타일이 많다	4.5%
“하루 배송 란에 들어가면 스타일들이 하나같이 너무 비슷한 게 많아서 오히려 어느 걸 사이할지 하고 혼동이 오게 됩니다.”	

<만족도>

[단위: %]



<만족 이유>

다양하다	22.2%
“생각보다 많은 종류의 제품이 하루 배송이 가능하다.” “무난하고 데일리한 옷을 쉽게 살 수 있다.” “필요한 옷 거의 대부분 있는 편이다.” “주로 상의, 하의, 원피스 종류들을 자주 구매하는데 하루 배송에 그 종류들이 많이 있어서 만족합니다.” “다양하게 여러 옷과 잡화들이 있어서 쇼핑하기 편하다.”	

C4-2. 귀하께서 하루 배송 서비스를 이용하시면서 [제품 종류]에 대해서 얼마나 만족하셨나요? / C4-2-1. 귀하께서 [제품 종류]에 대해 그렇게 느끼시는 이유는 무엇인가요?

*주요 응답만 제시

가격에 대한 만족도는 높은 편

- 제품 가격에 대한 의견으로는 '저렴하다' 19.8%, '합리적이다/적당하다' 15.5% 정도임
- 반면 하루 배송 제품이 더 비싼 점, 할인혜택이 적은 점 등의 의견도 나타남

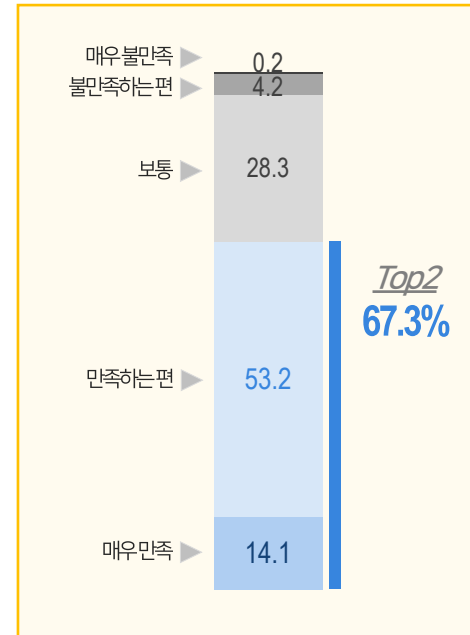
[제품 가격] 만족도 및 만족/불만족 이유

<불만족 이유>

하루 배송 제품이 더 비싸다	8.2%
“하루배송이 되면서 가격이 높게 책정되는 거 같다.” “하루배송 아니면 더 저렴하게 살 수 있는 아쉬움” “같은 제품인데 하루배송 여부에 따라 가격이 다른 것을 봤어요. 가격차이가 많이 날 경우엔 약간 속상..”	
비싸다/타 업체보다 비싸다	4.5%
“배송비는 없지만 타사 가격에서 배송비 포함한 가격과 동일” “타 사이트에 비해 비싸요.” “점점 하루배송하는 의류의 가격이 올라가는 것 같다.”	
할인혜택이 적다/적용이 안된다	4.5%
“하루배송이 되면 쿠폰 적용이 안돼요.” “브랜드 쿠폰 적용 안 되는 걸로 바뀌는게 아쉬움” “할인 쿠폰 중지만 할인 가격이 100원 300원이라 그냥 보통”	

<만족도>

[단위: %]



<만족이유>

저렴하다	19.8%
“가격이 저렴해서 좋다.” “저렴한 제품들이 꽤 많다.” “선 넘지만(?) 솔직히 걱정된다. 이렇게 해서 남는게 있을까 할 정도로..”	
합리적이다/ 적당하다	15.5%
“당일 배송비 무료 포함한 가격치고 합리적인 가격이라 생각” “가격대도 너무 비싸지 않기 때문에 접근성이 좋다.” “가격에 불만을 가져본 적이 없습니다.”	
할인혜택 만족한다	7.5%
“하루배송이여도 할인 적용이 되는 것이 있어 좋다.” “할인쿠폰이나 이런 게 잘 되어있어서 부담 없음”	
무료배송이라 만족한다	6.2%
“하루배송에 무료배송인데 이 정도면...” “배송비 없이 구매가 가능한 점이 좋다.”	

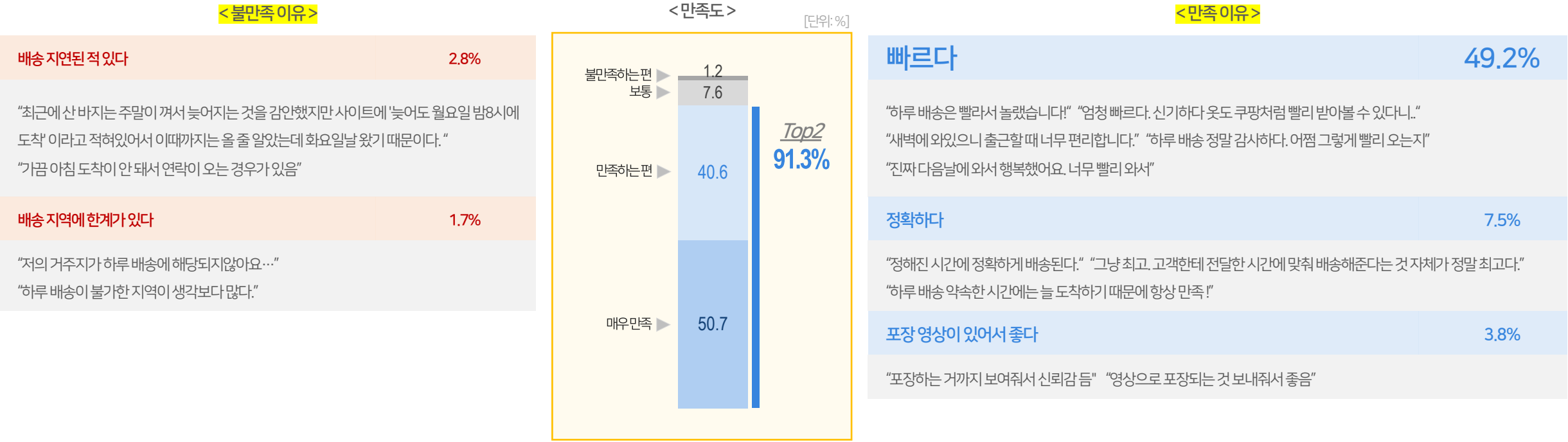
C4-3. 귀하께서 하루 배송 서비스를 이용하시면서 [제품 가격]에 대해서 얼마나 만족하셨나요? / C4-3-1. 귀하께서 [제품 가격]에 대해 그렇게 느끼시는 이유는 무엇인가요?

*주요 응답만 제시

빠르고 정확한 배송으로 배송 서비스에 대한 만족도 높은 수준

- 배송 서비스에 만족하는 이유는 ‘빠르고’(49.2%), ‘정확해서’(7.5%)임
- 일부 응답자의 경우 배송이 지연된 경험이 있으며, 지방 거주자의 경우 배송 지역 한계에 대한 아쉬움이 있음

[배송 서비스] 만족도 및 만족/불만족 이유



C4-4. 귀하께서 하루 배송 서비스를 이용하시면서 [배송 서비스]에 대해서 얼마나 만족하셨나요? / C4-4-1. 귀하께서 [배송 서비스]에 대해 그렇게 느끼시는 이유는 무엇인가요?

*주요 응답만 제시

응답자 절반 가량이 교환/환불 경험이 있으며, 그 중 62%가 만족함

- 제품 교환/환불 처리가 빨라서 만족한다는 의견이 10.8% 수준으로 나타남
- 일부 처리가 오래 걸리고 불편하다는 의견 있음

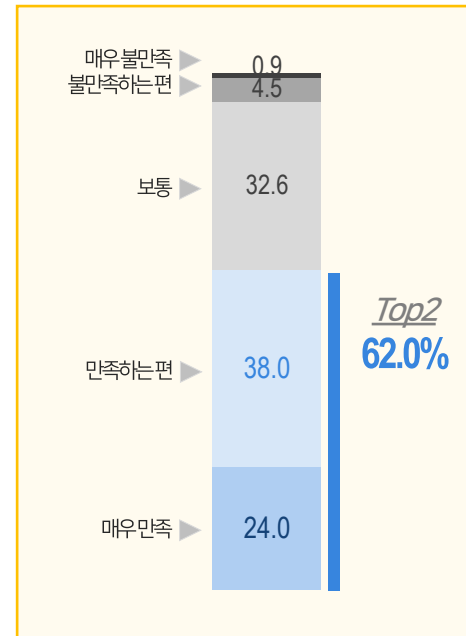
[제품 교환/환불] 만족도 및 만족/불만족 이유

<불만족 이유>

처리가 오래 걸린다	1.8%
“환불은 다른 곳보다 더 오래 걸렸음” “오는 건 빨라도 환불 교환은 느린 편”	
처리가 불편하다/어렵다	1.5%
“교환과 환불 체제가 너무 어렵다. 다이렉트로 연결 가능한 곳을 만들어줬으면 좋겠다.” “환불하려고 하면 잘 안해주려고 하고 왕복 배송비 5000원, 업체 측에 환불 문의를 남기면 귀찮다는 듯한 응대를 받아서 불만족스럽다.”	

<만족도>

[단위: %]



<만족 이유>

처리가 빠르다	10.8%
“교환 환불이 무지 빨라서 놀랐어요.” “빠른 환불 처리와 문의사항에 대한 신속 정확한 답변” “브랜드는 교환 환불 처리가 빠른 편” “와 진짜 보정에 속아서 산 옷이 있는데 바로 회수해 가서 좋았었다.”	
처리가 편하다/쉽다	2.7%
“교환 신청만 하면 알아서 잘해 줌” “바로 반품/교환 신청이 가능하고 신청이 간편하기 때문이다.” “내놓기만 하면 돼서 매우 편하다.” “브랜드가 제일 반품 교환이 편하고 간편하다.”	

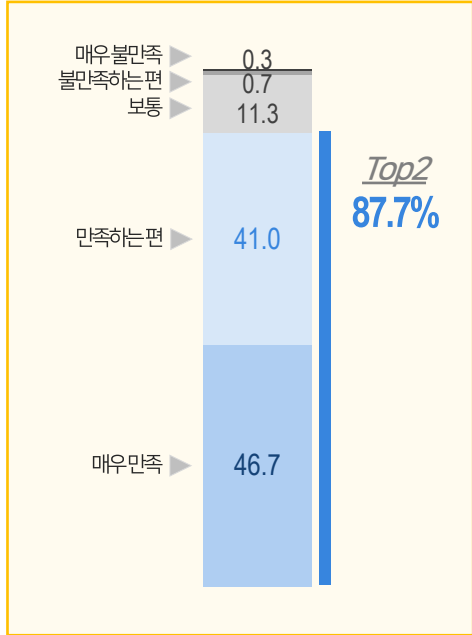
cf. 교환/환불 경험 없음	46.5%
-----------------	-------

C4-5. 귀하께서 하루 배송 서비스를 이용하시면서 [제품 교환/환불]에 대해서 얼마나 만족하셨나요? / C4-5-1. 귀하께서 [제품 교환/환불]에 대해 그렇게 느끼시는 이유는 무엇인가요?

*주요 응답만 제시

<추천의향>

[단위: %]



▶ 친구에게 추천 시, 추천 문구

- “가격이 저렴하고 가성비도 좋은데 하나만 사도 무료배송이야. 그것도 모자라 배송이 하루면 와. 너 서울 살잖아. 그럼 심지어 저녁에 시켰는데 담날 아침에 와. 왜 안 사?”
- “야야~ 나 출근하면서 옷 샀는데 퇴근하니까 옷 와있더라 ㅎㅎ 너도 브랜드 갈아봐 ㅎㅎ”
- “한국인이 어떻게 2-3일 기다리냐”
- “다음 날 바로 오니까 급할 때 좋다. 나같이 성격 급한 사람들은 당일발송, 하루배송 한번 경험하면 입고지연 못 기다린다!”
- “친구야. 이제는 옷도 당일배송 되는 시대다.”
- “성격 급한 친구들은 두근두근 하면서 매일 기다리는 거보다 하루 만에 오는게 좋을 거 같아요.”
- “야야 친구야 브랜드 대박적 나 오늘 이 옷 어제 시켰는데 오늘 받았어 나 완전 옷장에 입을 옷 하나도 없었는데 진짜 빨리 왔지 않았어? 너도 내일 중요한 약속 있다고 했지? 얼른 어플 갈아봐 깔면 내가 설명 안해도 강 진짜 보기 쉽게 편하게 되어있어 당장 갈아봐!!!”
- “이왕 옷 받을 거 빨리 받고 아니다 싶음 빨리 교환 환불하면 되니까 질질 끄는게 없어 좋다구”
- “늦어도 고민하지마 여긴 백프로 도착함 리얼”
- “브랜드에 하루배송이라고 있는데 그거 짱 좋아 나 지난번에 면접 갑자기 잡혀서 깔끔한 옷 없어서 큰일이었는데 마침 브랜드 하루배송으로 빠르게 받아서 다행이었어!”

C6. 귀하께서 친구에게 하루배송 서비스를 추천한다고 하면 뭐라고 얘기하면서 추천하실 것 같으신가요? 자유롭게 입력해주세요.

*일부 응답만 제시

요약 및 결론



1

- 응답자들은 옷 구매 시 제품 디자인을 가장 중요하게 여기고, 이외에 디자인, 가격, 후기를 동시에 모두 고려함. 일반적으로 목적형 구매보다는 발견형 구매 패턴(옷을 구경하다가 마음에 드는 제품을 발견했을 때 구매)이 높게 나타남
- 그러나 하루 배송 이용 요인은 임박한 약속이나 이벤트 등에 따른 목적형 구매가 높음

2

- 당일 배송을 떠올렸을 때 쿠팡을 가장 먼저 떠올리며, 브랜드 상기율도 높은 편임. 또한 옷 당일 배송 필요성에 대한 동의 정도가 높게 나타남. 특히 대다수가 개인 쇼핑물에서 옷을 구매했을 때 배송 지연된 경험을 가지고 있기 때문에 정확한 배송에 대한 니즈가 존재함
- 현재 브랜드 이외에 당일 배송 경험을 제공하는 여성 쇼핑물이 없기 때문에, 시장 내에서 차별화된 포인트를 제공할 수 있음

3

- 응답자들은 무료 배송과 함께 하루 배송을 브랜드의 큰 장점으로 꼽고 있어서 중요 어필 포인트로 작용하고 있는 것으로 보임
- 이들은 급하게 옷이 필요할 때 빨리 옷을 받아보고 싶어서 하루 배송을 이용하기도 하지만, 이왕이면 빨리 받아보고 싶은 감성적인 이유로 하루 배송을 이용하기도 함. 때문에 빠른 배송에 대한 경험이 많아질수록 충성도가 높아질 것으로 판단됨

4

- 하루 배송 서비스에 대한 전반 만족도는 높은 수준이며, 특히 배송 서비스에 대한 세부 만족도가 높음. 반면, 제품 종류에 대한 부분은 개선이 필요할 것으로 보임(제품이 다양하지 않은 점, 컬러/색상에 따라 하루 배송이 안되는 점).
- 하루 배송에 대한 긍정 경험을 반복해서 축적하는 것이 중요하기 때문에 부정 요인을 점검하고 개선하여 만족도를 높여야 함

Thank You !