



Olist 물류 혁신 프로젝트

# Olist 경쟁력 강화를 위한 물류 개선 방안

---

효율성 향상 및 고객 만족도 증대를 위한 전략적 접근

1차 팀프로젝트

2팀 김민석 양혜지 정재훈 하선혜

# Olist의 핵심 가치와 현재 상황

Olist는 단순히 소비자 만족을 지키는 회사가 아니라,  
셀러 생태계를 지키는 플랫폼입니다.

 배송 지연

 소비자 불만 증가

 셀러 리뷰 평점 하락

 셀러 이탈

 매출 감소



# 목차



## 문제 정의

Olist의 현재 물류 시스템에서 발생하는 핵심 문제를 정의



## 원인 분석

문제 원인을 데이터에 기반해 다양한 측면에서 분석



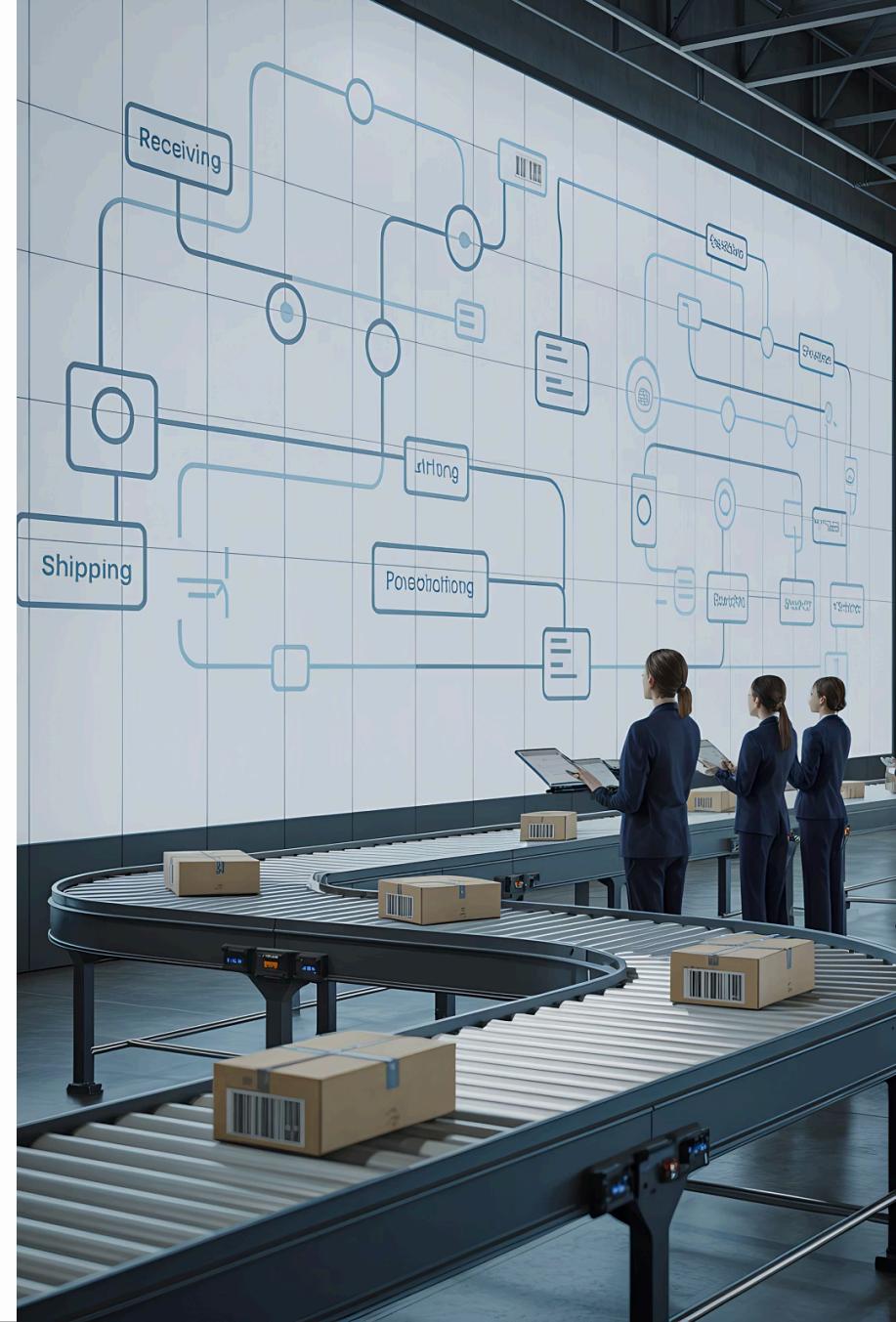
## 핵심 인사이트

분석을 통해 도출된 전략적 시사점 제시



## 해결방안

도출된 인사이트를 바탕으로 구체적이고 실행 가능한 해결책 제안



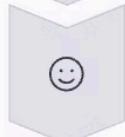
## 문제 및 용어정의

배송 지연은 소비자 만족도 하락으로 이어지고, 이는 셀러들의 이탈과 매출 감소로 연결됩니다. 이것은 단순한 물류 문제가 아니라, 비즈니스 모델의 근간을 흔드는 구조적 문제입니다.



배송 지연

시스템이 예상한 배송일을 초과해 배송된 건



소비자 만족도

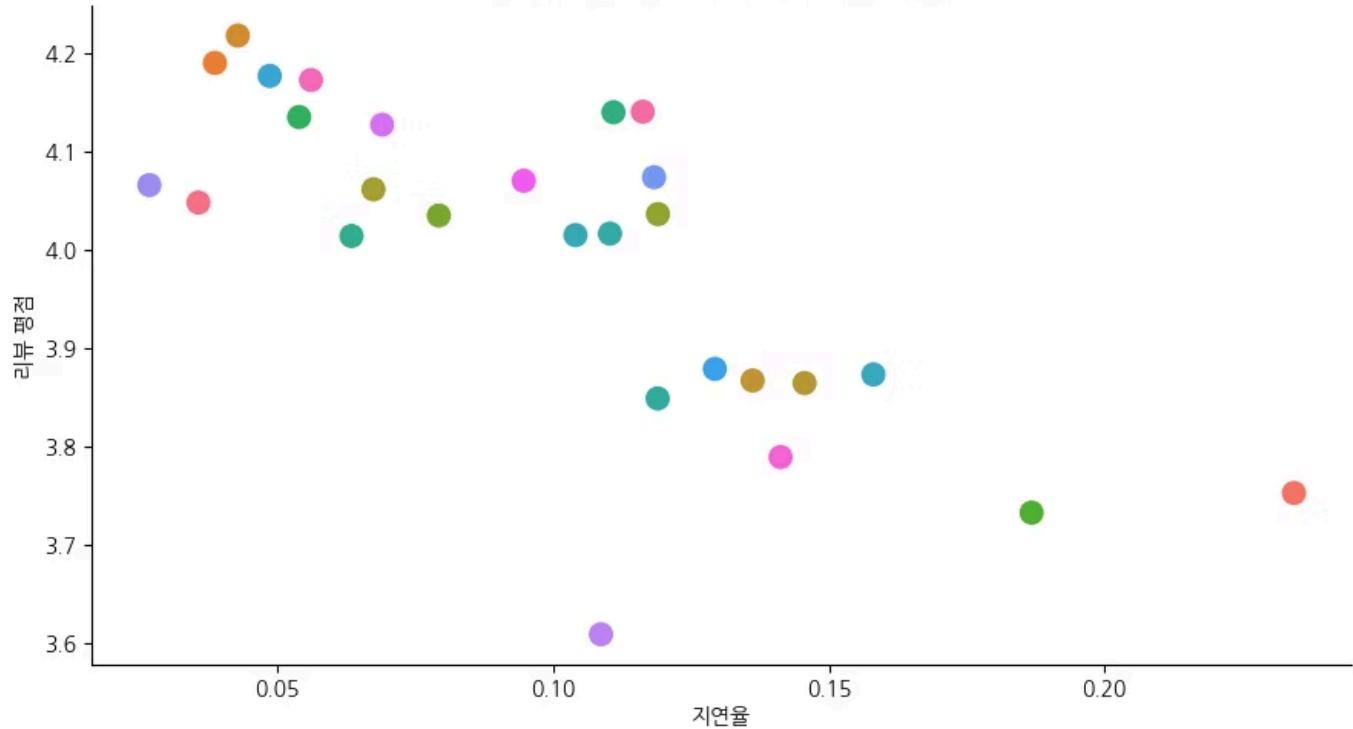
최종 소비자가 남긴 리뷰 평점



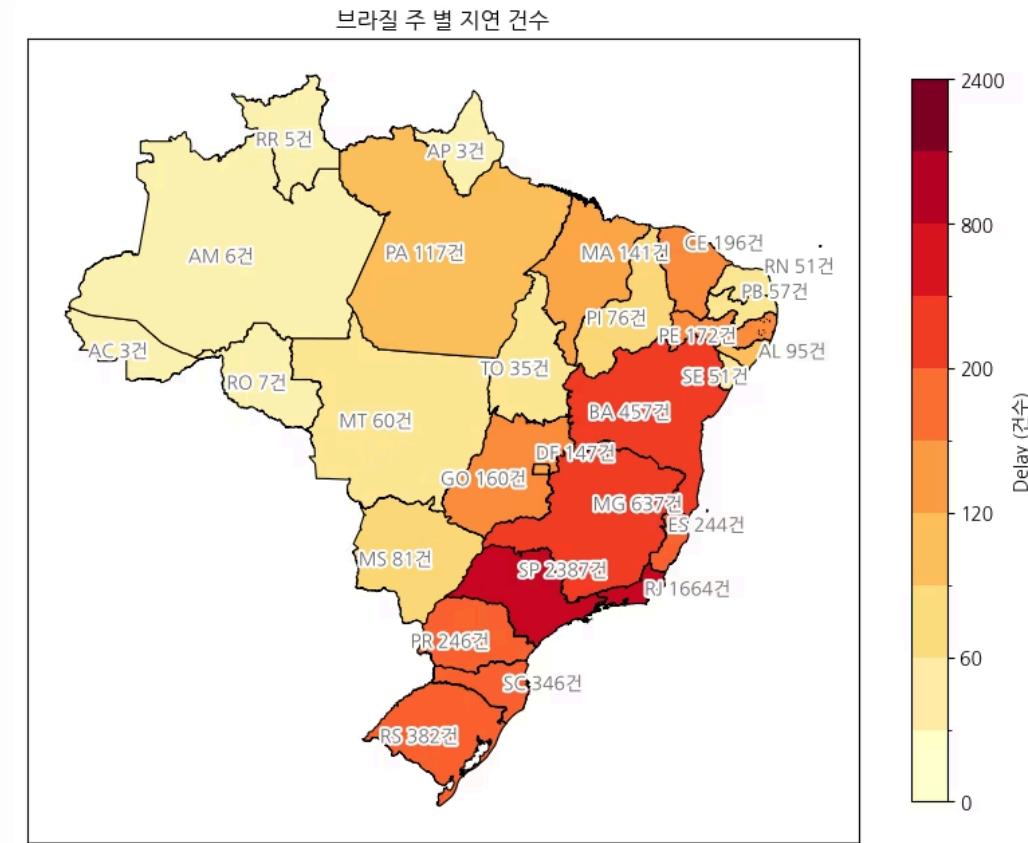
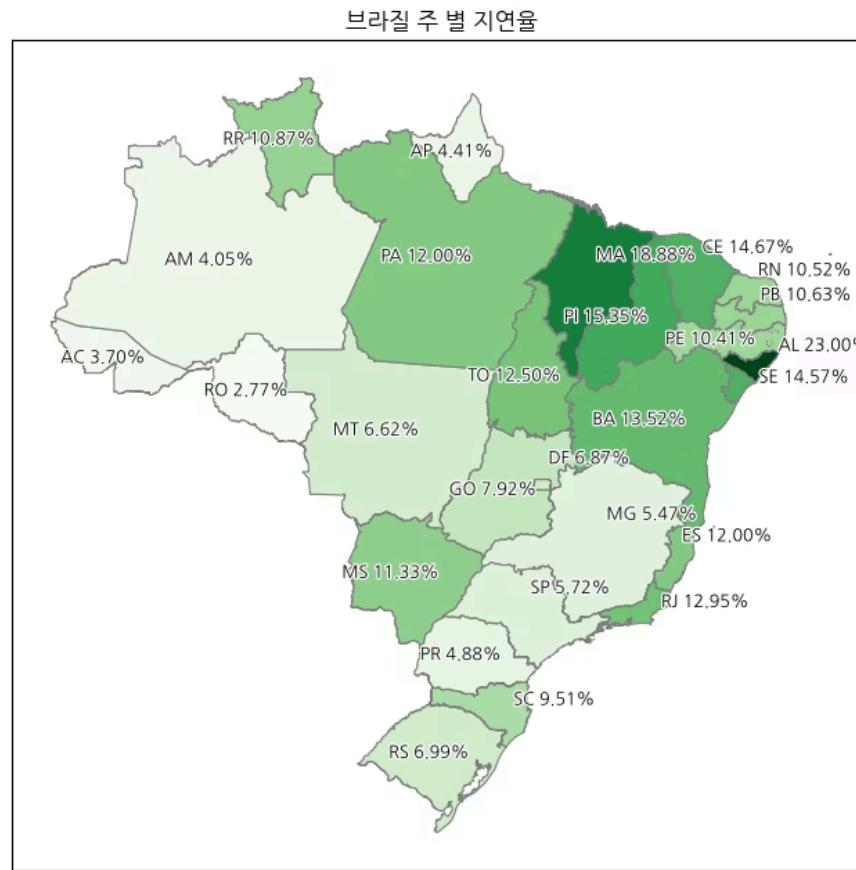
고객

우리 플랫폼에 입점한 셀러들

지역별 배송 지연율과 리뷰평점의 상관관계



# 브라질 주별 배송지연 현황



# 분석 설계



## 1. 우선순위 지역 선정

- 배송 지연율 10% 이상 지역  
중 RJ와 BA 선정
- 선정 기준: 최종 소비자 수  
(50%)와 매출액(50%) 가중평  
균

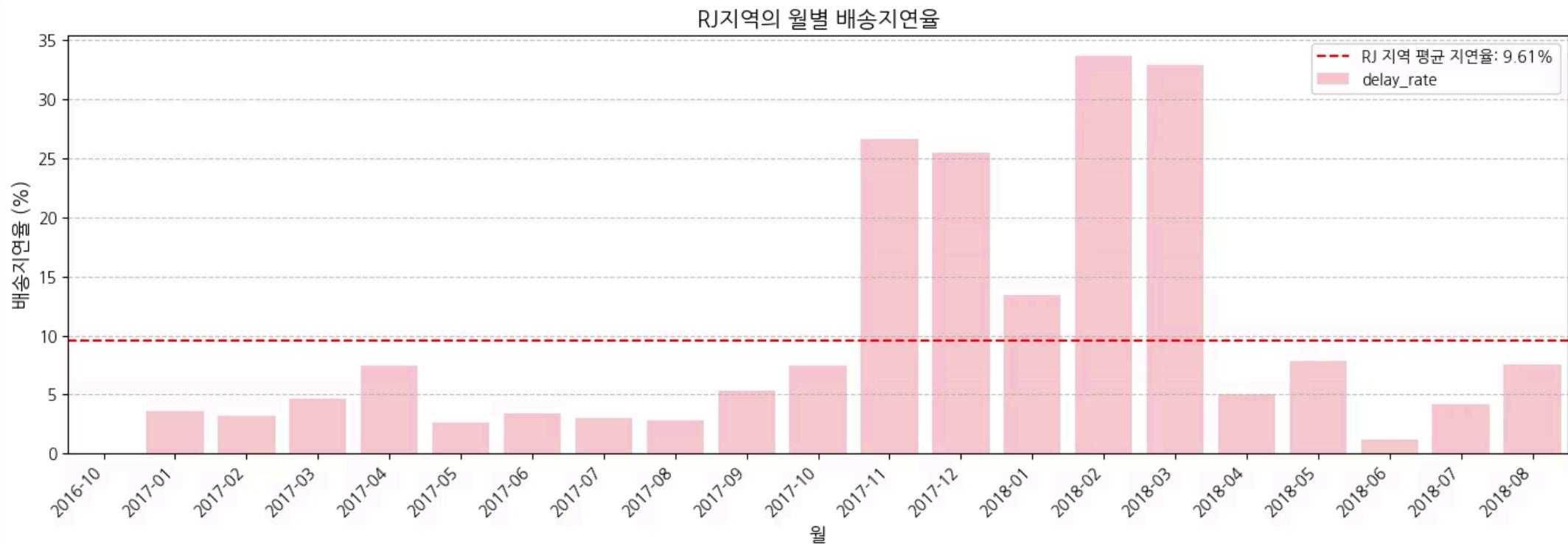


## 2. 다각도 분석

- 시계열 분석: 패턴 파악
- 배송 단계별 데이터 분석: 병  
목지점 식별

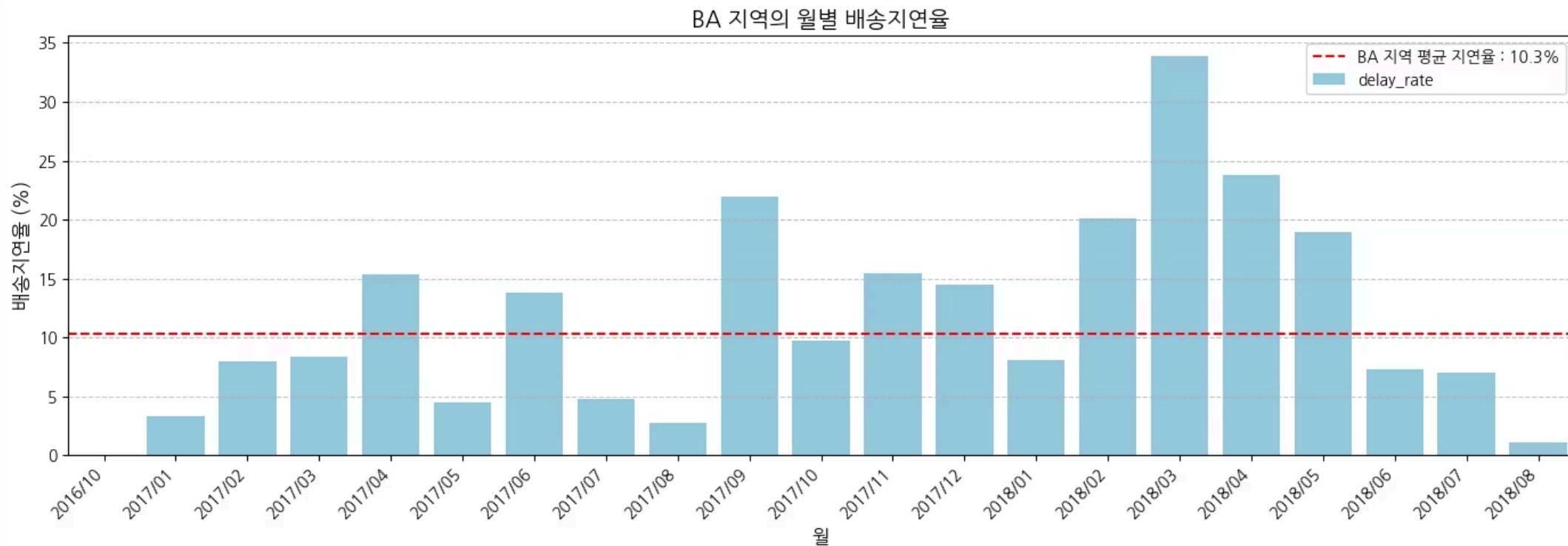


RJ지역



2017년 11월 ~ 2018년 3월 높은 월간 배송 지연율 : 우기철(11~3월) 집중호우와 홍수 영향

## BA지역



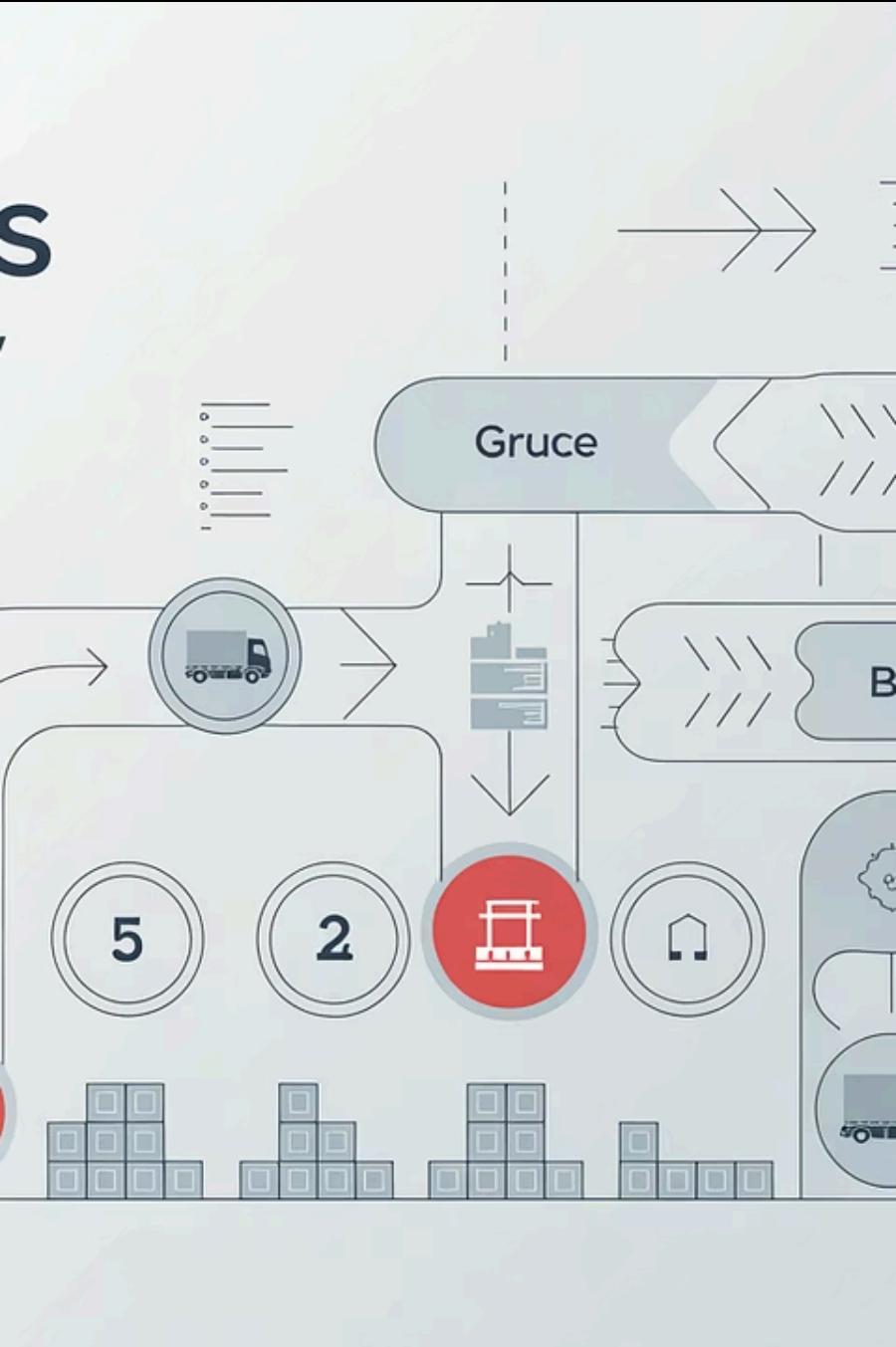
2018년 2~4월 배송 지연율이 급증 : 12월~1월 사이의 브라질 여름휴가, 2월 카니발 축제 영향

S

S

S

S



## 배송 단계별 분석

### 결제 승인

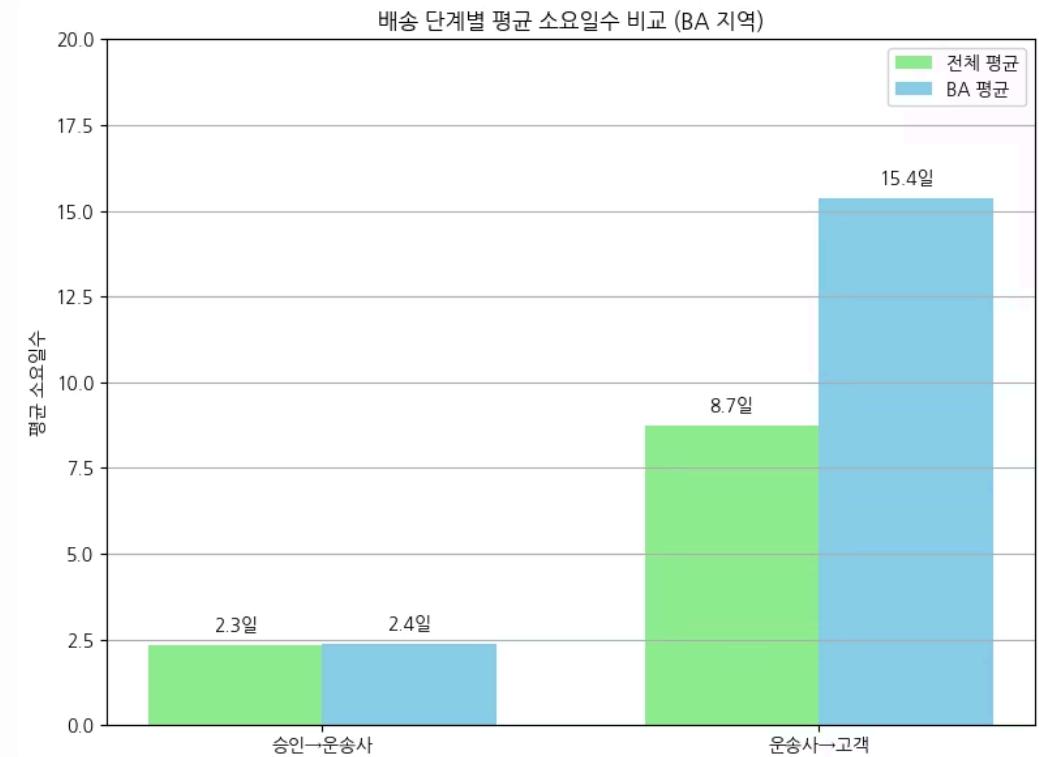
소비자 결제 후 시스템 승인

### 물류 파트너

물류 파트너 배송

### 최종 소비자 수령

최종 소비자 물품 수령



**물류사에서 최종 소비자까지의 배송 단계에서 병목현상 발생**

# 인사이트 및 해결 방안

특정 시기와 특정 배송 단계에서의 높은 지연율은 일회성 이벤트가 아니라 **구조적 문제**

물류 단계와 운송 방식의 **시스템적 개선**이 필요

1

## 운송 방식 및 물류 파트너 다각화

- 도로(트럭) 운송 의존도 감소
- 항공, 철도 등 다양한 운송 방식 도입
- 물류 파트너사 다각화로 특정 업체 의존도 감소

2

## 물류 파트너사 인센티브제 도입

- 배송 지연율이 낮은 파트너사에 인센티브 제공
- 예상 배송일보다 빠른 배송 시 추가 리워드 지급



# 감사합니다

물류팀 드림