

'주문 편리성' 높고 '프로그램 차별성' 낮아 TV홈쇼핑 서비스 만족도 조사

한국소비자원은 소비자에게 도움이 되는 선택 비교정보를 제공하기 위해 매출액 상위 5개 TV홈쇼핑 업체의 서비스에 대한 소비자만족도 및 피해구제 사례를 분석했다. 소비자만족도는 TV홈쇼핑 이용자 1,000명을 대상으로 서비스 품질, 서비스 상품, 서비스 호감도 3개 부문으로 나누어서 평가했다.

글_ 석윤경 대리(소비자정보국 서비스비교팀)



조사개요

조사대상 : 롯데홈쇼핑, 현대홈쇼핑, CJ오쇼핑, GS홈쇼핑, NS홈쇼핑(가나다 순)
설문조사 : 최근 6개월 이내에 조사대상 업체 서비스를 5회 이상 이용한 경력이 있는 성인 1,000명(업체별 각 200명)을 대상으로 온라인 설문조사(18.6.29. ~7.13.)
분석개요 : 5점 리커트 척도, 95% 신뢰수준에서 표본오차 $\pm 2.3\%$ p, 종합만족도는 부문별 가중평균 적용



주문 편리성은 만족, 프로그램 차별성은 글세?

TV홈쇼핑을 이용하는 소비자가 늘고 있지만, 사업자가 제공하는 서비스를 객관적으로 비교할 수 있는 정보는 부족한 실정이다. 이에 한국소비자원이 매출액 상위 5개 TV홈쇼핑 업체를 비교 분석했다. 그 결과, 조사대상 5개 TV홈쇼핑의 방송화면 구성, 고객응대, 직원의 전문성 등 서비스 품질에 대한 만족도는 평균 3.75점이었고, 업체별로는 CJ오쇼핑 3.82점, GS홈쇼핑 3.76점, 현대·NS·롯데홈쇼핑 3.72점 순이었다.

서비스 상품 만족도는 주문 편리성, 가격 및 정보 적절성, 상품 정확성, 프로그램 차별성 4개 요인으로 평가했다. 주문 편리성 만족도가 평균 3.71점으로 높은 반면, 프로그램 차별성 만족도는 평균 3.45점으로 낮았다. 업체별로는 롯데홈쇼핑이 가격 및 정보 적절성 요인에서 3.60점으로 높은 평가를 받았고, 그 외 3개 요인에서는 CJ오쇼핑이 높게 나타났다.

소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정을 평가한 서비스 호감도는 CJ오쇼핑 3.74점, GS홈쇼핑 3.71점, 현대홈쇼핑 3.70점 등의 순으로 나타났다. 서비스 품질, 서비스 상품, 서비스 호감도를 평가한 종합만족도는 평균 3.71점이었고, CJ오쇼핑 3.76점, GS홈쇼핑 3.73점, 현대·NS홈쇼핑 3.69점 등의 순이었다.

NS홈쇼핑·현대홈쇼핑, 피해구제 합의율 상대적으로 높아

최근 3년간(2015년~2017년) 한국소비자원에 접수된 5개 TV홈쇼핑 업체 관련 피해구제 신청건수는 총 664건이다. 매출액 대비 건수는 롯데홈쇼핑이 8.03건으로 가장 많았고, 다음으로 GS홈쇼핑, 현대홈쇼핑 등의 순이었다.

피해구제 신청사건 중 환급, 배상, 계약해제 등 보상 처리된 사건의 비율(이하 합의율)은 NS홈쇼핑과 현대홈쇼핑이 각각 60.0%, 59.9%인데 비해 CJ오쇼핑(19.0%), GS홈쇼핑(25.0%)의 합의율은 상대적으로 낮게 나타났다.

한국소비자원은 이번 조사 결과와 관련해 사업자와 공유

하고 소비자 불만사항에 대한 적극적인 개선을 요청했다. 앞으로도 소비자의 합리적 선택 및 서비스 품질 향상을 지원하기 위해 서비스 비교 정보를 지속적으로 제공할 예정이다.

TV홈쇼핑 서비스 소비자만족도 [단위: 점/5점 만점 기준]

구분	서비스* 품질	서비스 상품				서비스** 호감도	종합 만족도
		주문 편리성	가격 및 정보 적절성	상품 정확성	프로그램 차별성		
CJ 오쇼핑	3.82	3.80	3.58	3.54	3.56	3.74	3.76
GS 홈쇼핑	3.76	3.74	3.58	3.44	3.52	3.71	3.73
현대 홈쇼핑	3.72	3.71	3.59	3.48	3.37	3.70	3.69
NS 홈쇼핑	3.72	3.69	3.56	3.53	3.40	3.69	3.69
롯데홈쇼핑	3.72	3.60	3.60	3.46	3.42	3.66	3.67
평균	3.75	3.71	3.58	3.49	3.45	3.70	3.71

* TV홈쇼핑 서비스의 방송화면 구성, 고객응대, 직원의 전문성 등 서비스 전달과정에 대한 만족도 측정

** 소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정에 대한 평가로 긍·부정의 빈도 측정

피해구제 접수 현황 [단위: 건, %]

구분	최근 3년간 피해구제 신청건수(A)	최근 3년간 총 매출액* (B)	매출액 대비 건수** (A/B)
롯데홈쇼핑	148	18,420	8.03
GS 홈쇼핑	152	19,497	7.80
현대 홈쇼핑	147	20,278	7.25
CJ 오쇼핑	147	20,521	7.16
NS 홈쇼핑	70	10,652	6.57

* (자료) 방송통신위원회, 「2017년도 방송사업자 재산상황 공표집」

** 매출액 1,000억 원당 피해구제 접수 건수

피해구제 합의율

