

Gallup200914021 A1-2009-0077 우편서비스 고객만족도 조사 : 별·후납고객

--	--	--	--

안녕하십니까?
 저는 한국갤럽조사연구소에서 조사원으로 일하는 ○○○입니다.
 이번 저희 연구소에서는 우편서비스를 이용하는 고객들을 대상으로 우편 서비스에 대해 몇 가지 의견을 듣고 있습니다.
 제가 묻게 되는 질문에는 맞고 틀리는 답이 없으며, ○○님의 의견은 이런 의견을 갖고 있는 사람이 몇 퍼센트 (%)라는 식으로 통계를 내는 데에만 사용되며, 그 외의 목적에는 절대로 사용되는 일이 없으니 느끼시는 대로 말씀해 주시면 됩니다.
 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 감사하겠습니다.

- **지역 :** 1. 서울 2. 인천 3. 수원 4. 분당 5. 부산 6. 대구 7. 대전 8. 광주 9. 전주
- **우체국명 :** 1. 서울강남 2. 동대문 3. 여의도 4. 서울중앙 5. 서울강동 6. 서울강북
 7. 서울양천 8. 인천 9. 수원 10. 분당 11. 기타 지역(_____)
- **고객 구분:** 1. 개인 2. 일반업체/기관 우편 담당자 3. 우편발송 대행업체
- **성별 :** 1. 남성 2. 여성

2009년 6월

한국갤럽조사연구소
 담당연구원 김민영 / 김수영
 실사연구원 김진선
 주소 서울시 종로구 사직동 208
 전화 02-3702-2665

SQ1) ○○님께서 최근 3개월내 한번이라도 '일반통상이나 등기통상' 우편물을 보낸 적이 있으신가요? 특급우편, 소포 택배, EMS 등은 제외하고 말씀해 주세요.

1. 예 2. 아니요 → **면접 중단**

[면접원: '일반통상/등기 통상'에 대한 결제 조건으로 확인할 것.]
 SQ2) ○○님께서 '일반통상이나 등기통상' 우편물을 보내실 때, 주로 어떤 방식으로 요금을 납부하시나요?

1. 주로 별납 결제
 2. 주로 후납 결제
 3. 주로 일반 결제 → **A. 일반고객 질문지로 면접 진행**
 (발송 우편물마다 우표나 등기라벨 구입)

☞ [면접원 : 필요시, 응답자의 용어 이해를 돕기 위해 설명할 것]

◎ 우편물 구분 ◎
 * 일반통상 : 편지, 인쇄물 형태 우편물, 수취확인 불가능
 * 등기통상 : 편지, 인쇄물 형태 우편물, 수취확인 가능

◎ 요금 결제 방식 구분 ◎
 * 별납 : 동일한 우편물 10통 이상을 동시 다량 발송시 우표 대신 **발인하여 납부**하는 방식
 * 후납 : 우체국과 계약을 통해 **1개월간 이용**한 우편 요금을 **합산 납부**하는 방식

SQ3) 실례지만 ○○님께서 연령대가 어떻게 되십니까? 우리나라 나이 기준으로 말씀해 주세요.

1. 10대 → **면접 중단, 20세 이상만 면접할 것**
 2. 20대
 3. 30대
 4. 40대
 5. 50대 이상

SQ4) ○○님 본인 또는 가족 중에 우체국이나 시장조사회사 등에 근무하시는 분이 계십니까?

1. 있다 → **면접 중단**
 2. 없다

우편 서비스 이용 현황 및 청구 서비스 관련 태도

[면접원: '별납/후납+일반통상/등기통상' 이용 현황임을 확인할 것]

지금부터 우편 서비스 이용 현황에 대해 몇 가지 여쭙겠습니다. '별납이나 후납'으로 납부하시는 '일반통상'과 '등기통상' 발송에 대해서만 말씀해 주세요.

- 문1) ○○님께서 '별납 혹은 후납'으로 보내는 '일반통상이나 등기통상' 우편물은 주로 어떤 용도이신가요?
1. 개인적인 용도
 2. 회사/사업체/기관의 업무적인 용도(회사/사업체/기관의 우편발송 업무 담당)
 3. 고객사의 우편발송 전문 대행(우편발송 대행업체)
- 문2) ○○님은 '별/후납'으로 '일반통상이나 등기통상' 우편물을 발송하기 위해 우체국에 얼마나 자주 방문하시나요?
1. 월 1회 미만
 2. 월 1~2회 정도
 3. 일주일에 1~2회 정도
 4. 일주일에 3~4회 정도
 5. 거의 매일
- 문3) ○○님께서 별납 혹은 후납으로 발송하시는 '일반통상이나 등기통상' 우편물 물량은 월 평균 각각 어느 정도나 되시나요? 각각 구분해서 말씀해 주세요.

월평균 발송물량	문3-1)답란 일반통상	문3-2)답란 등기통상
1. 10통 미만	1	1
2. 10~1백통 미만	2	2
3. 1백~3백통 미만	3	3
4. 3백~5백통 미만	4	4
5. 5백~1천통 미만	5	5
6. 1천~5천통 미만	6	6
7. 5천~1만통 미만	7	7
8. 1만통 이상	8	8
9. 전혀 이용하지 않음	9	9

문4) '일반통상이나 등기통상 우편물'의 이용 금액은 월 평균 각각 얼마나 되시나요? 구분해서 말씀해 주세요.

월평균 이용금액	문4-1)답란 일반통상	문4-2)답란 등기통상
1. 1만원 미만	1	1
2. 1만~5만원 미만	2	2
3. 5만~1만원 미만	3	3
4. 10만~30만원 미만	4	4
5. 30만~50만원 미만	5	5
6. 50만~1백만원 미만	6	6
7. 1백만~5백만원 미만	7	7
8. 5백만원 이상	8	8
9. 전혀 이용하지 않음	9	9

☞ [면접원: 문3-1)과 문4-1)의 일반 통상 '9. 비이용자'는 보기 로직 확인 후 문6)으로 갈 것]

[면접원: 문3-1)과 문4-1)의 '1~8.일반통상 이용 경험자'만 질문]
문5) '일반통상' 우편을 이용하시는 경우, 주로 어떤 내용물을 보내시나요? 그 다음은요? 주로 보내는 순서대로 2개까지 말씀해 주세요. (중복응답)

가장 그 다음

1. 서신(일반 편지나 서류)
2. 안내장(안내문, 청첩장, 초대장 등)
3. 고지서/명세서/청구서
4. 광고 DM(사업, 상품 홍보 인쇄물)
5. 카달로그(책자형 상품 안내서)
6. 잡지
7. 잡지의 정기 간행물
8. 일반 서적
9. 학습지
10. 기타(적을 것 : _____)

[면접원: 전체에게 질문할 것]

문6) ○○님께서서는 우편물 이용 금액을 결제하실 때, 주로 어떤 방식을 이용하시나요?

1. 신용카드
2. 현금
3. (후납고객) 계좌이체 납부
4. 기타(적을 것 : _____)

지금부터는 우체국 창구서비스 이용시 만족도에 대해 몇 가지 여쭙겠습니다.

문7) ○○님께서서는 평소 우체국을 방문해서 창구직원을 통해 우편물을 접수하는 서비스에 대해서 얼마나 만족 또는 불만족 하시나요?

매우 불만족	불만족하는 편	보통	만족하는 편	매우 만족
1	2	3	4	5

↓
[문8)로 갈 것]

↓
[문9)로 갈 것]

[면접원 : 문7)에서 '1~3.보통이하 응답자'에게만 질문할 것]

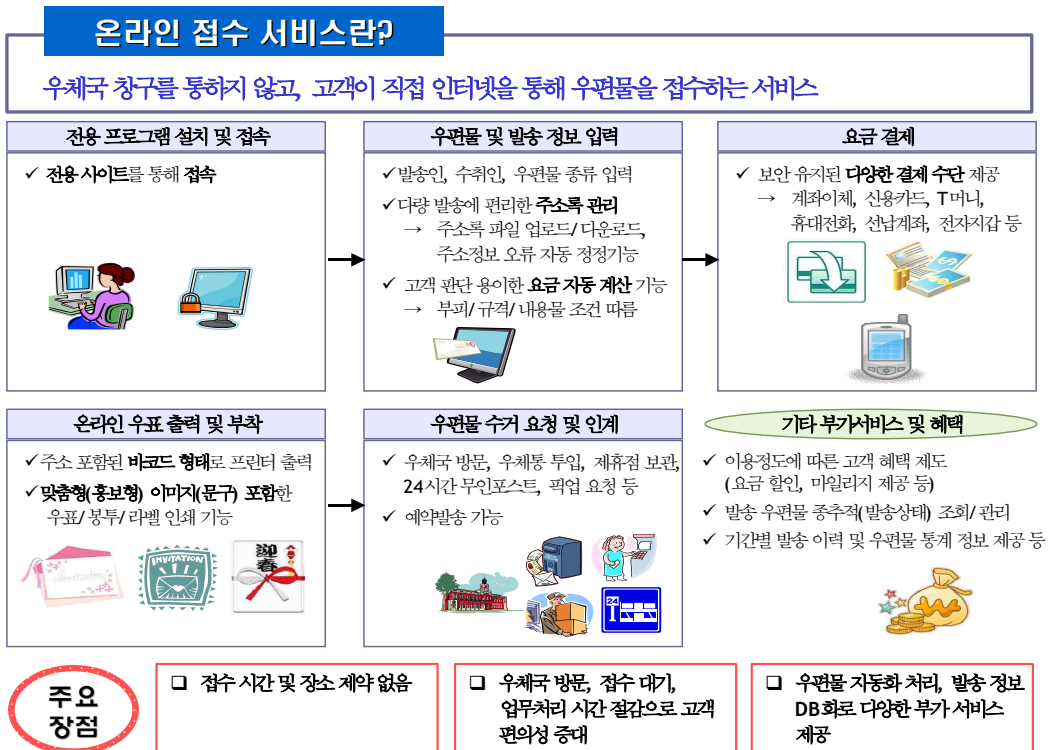
문8) 만족하지 않으시는 가장 큰 이유는 무엇인가요?

1. 우체국 업무시간에만 접수가 가능한 시간 제약
2. 우체국에 직접 방문해야하는 번거로움
3. (봄빌 시)업무처리를 위한 대기시간 소요
4. 접수 처리하는 직원의 불친절한 태도
5. 접수 처리 단계의 복잡성/번거로움
6. 요금 결정 방식의 비합리성
7. (대량 발송시) 우편물 수거/인계 방식의 불편함
8. 정확한 발송 처리 완료에 대한 불신
9. 기타(적을 것 : _____)

온라인 접수 서비스 관련 태도 및 이용 행동

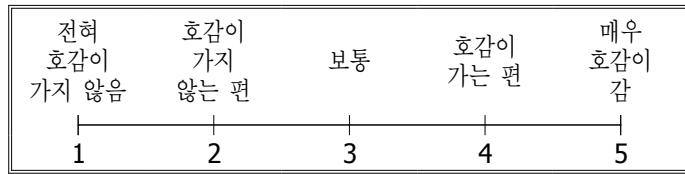
지금부터 우체국에서 개발중인 '온라인 접수 서비스'에 대해 잠시 설명 드리겠습니다. 제가 설명 드리는 내용을 잘 듣고 다음 질문에 답해주세요.

[면접원 : 컨셉 제시하고 응답자가 이해할 수 있도록 상세히 설명할 것]



면접원: 전체에게 질문할 것

문9) 위에 설명 드린 '온라인 접수 서비스'에 대해 어떻게 생각하시나요? 본인의 이용의향과 관계없이 **호감 정도**를 말씀해 주세요.



문10) '온라인 접수 서비스'의 **가장 큰 장점**은 무엇이라고 생각하시나요?

1. 인터넷이 가능한 곳이면 24시간 접수 가능
2. 우체국 방문/대기 시간 없음
3. 우체국 방문없이 우편물 접수 가능
4. 맞춤형(홍보) 문구 포함한 우표/봉투/라벨 출력
5. 이용 정도에 따른 요금할인/마일리지
6. 발송 우편물 종주적(발송 상태) 조회/관리
7. 기간별 발송 이력 및 우편물 통계 정보 제공
8. 기타(적을 것 : _____)

문11) '온라인 접수 서비스'의 **가장 큰 단점**이나 **우려되는 사항**은 무엇이라고 생각하시나요? 그 다음은요?(중복응답)

가장 우려	그 다음 우려
--------------	----------------

1. 인터넷 접속 환경에서만 이용 가능한 불편함
2. 신규 프로그램 설치/이용에 대한 불편함
3. 이용자 정보 및 고객 정보(주소록 등)해킹 등 보안 우려
4. 우편물 및 발송 정보 직접 입력에 대한 번거로움
5. 요금 측정 부정확성에 따른 불이익 가능성
6. 주소록 관리 등 기존 이용 프로그램 전환/호환 여부
7. 직접 온라인 우표 출력/부착의 번거로움
8. 우편물 수거/인계 방식의 불편함
9. 직접 처리에 따른 정확한 처리 완료에 대한 불안함
10. 기타(적을 것 : _____)

문12) 이러한 '온라인 접수 서비스'가 개발된다면, ○○님께서 이 서비스를 앞으로 **이용하실 의향**이 얼마나 있으신가요? 혹은 없으신가요?



문14)으로 갈 것

문13)로 갈 것

면접원: 문12)에서 '3.~5. 보통 이상 의향자'에게만 질문할 것

문13) 만약 '온라인 접수 서비스'를 이용한다면, 서비스가 시행된 이후 **언제쯤부터** 이용하실 것 같나요?

1. 시행 첫해부터 바로 이용
2. 시행 1년 이후부터 이용
3. 시행 2년 이후부터 이용
4. 시행 3년 이후부터 이용
5. 시행 4년 이후부터 이용
6. 시행 5년 이상 이후부터 이용
7. 기타(적을 것 : _____)

면접원: 전체에게 질문할 것

문14) ○○님께서 '온라인 접수 서비스' **이용여부**를 결정하실 때, **가장 중요하게 고려할** 점은 무엇인가요? 그 다음은요?(중복응답)

가장 중요	그 다음 중요
--------------	----------------

1. 시간 절약 정도
2. 비용 절감 수준
3. 정보 입력 등 접수 절차,방식의 편리성
4. 이용 정보의 보안성
5. 온라인 특화 부가 서비스 제공 정도
6. 우편물 수거방식의 다양성/편리성
7. 정확한 접수완료에 대한 신뢰성
8. 기타(적을 것 : _____)

문15) 만약, 이러한 '온라인 접수 서비스'를 이용한다면, ○○님의 **우편 발송 관련 업무량**은 감소할 것 같으세요? 아니면 증가할 것 같으세요?

1. 매우 감소할 것 같다
2. 다소 감소할 것 같다
3. 비슷비슷할 것 같다
4. 다소 증가할 것 같다
5. 매우 증가할 것 같다

문16) **우편 발송 업무량 변화**에 대해서 그렇게 생각하시는 **가장 큰 이유**는 무엇인가요? 한 가지만 간단히 말씀해 주세요.

지금부터는 ○○님께서 온라인 접수서비스를 어떻게 이용하실 것인지에 대해 몇 가지 여쭙겠습니다. 이용의향이 적으시더라도 온라인 접수 서비스를 이용하신다는 전제로 답해주시기 바랍니다.

문17) ○○님께서 '온라인 접수 서비스'로 우편 **요금**을 **결제**한다면, 다음 중 **어떤 방법**을 주로 이용할 것 같으세요?

1. 신용카드
2. 계좌이체
3. 핸드폰 결제
4. T-money
5. 선납계좌(미리 납부한 금액 이용)
6. 전자지갑(사이버머니 충전 이용)
7. 온라인 지로
8. 기타(적을 것 : _____)

문18) **접수한 우편물**은 다음 중 **어떤 방식**으로 수거하면 가장 좋을 것 같으세요? 방식별 장단점을 고려해서 말씀해 주세요.

1. 우체국 창구
2. 우체통 이용(우편물 크기/양 제한적, 수거 정보 입력/확인 불가)
3. 24시간 무인 포스트이용 (우편물 크기/양 제한적, 우체통보다 비치 수 적음)
4. 편의점 등 제휴점 보관(추가 수수료 발생 가능)
5. 픽업 서비스 이용(방문 조건/시간 제약, 추가 수수료 발생가능)

문19) 온라인 접수 **부가서비스** 중에서는 다음 중 어떤 서비스가 가장 마음에 드시나요? 그 다음은요?(중복응답)

가장 선호		그 다음 선호
-------	--	---------

1. 주소록 관리(주소록 파일 호환, 오류 자동 정정 입력)
2. 맞춤형(홍보용) 우편/라벨/봉투 제공
3. 우편물 픽업 서비스
4. 예약 발송
5. 발송 우편물 종추적 정보 관리
6. 발송 이력 및 우편물 통계 서비스(물량 증감 현황 등)
7. 기타(적을 것 : _____)

문20) 고객들의 온라인 접수 서비스 **이용을 높이기 위해** 초기 이용자나 다량 이용자들에게 **혜택**을 준다면 다음 중 어떤 혜택이 가장 좋을 것 같으세요?

1. 요금할인
2. 마일리지 제공
3. 픽업 서비스
4. 각종 부가서비스
5. 가입자/이용자 이벤트(사은품 등)
6. 기타(적을 것 : _____)

자료 분류용 질문

지금까지 질문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다.
 마지막으로 자료 분류를 위해 몇 가지만 더 여쭙겠습니다.
 이 항목들은 통계적인 자료 분류 목적 이외에는 결코 사용되지 않을
 것을 약속드립니다.

[면접원: '문1)에서 '2.업무적 용도'와 '3.대형업체'인 경우에만 질문할 것]

D1) 실례지만, ○○님께서 근무하시는 곳의 **주업종**은 무엇입니까?

1. 우편 발송 대행업
2. 금융업
3. 제조업
4. 유통/운송업
5. 서비스업
6. 건설업
7. 공기업/공기관
8. 농/임/어/광업
9. 기타(적을 것 : _____)

D2) ○○님께서 근무하시는 곳의 **규모**는 어느 정도입니까?

1. 직원 9인 이하 소규모 기업/기관
2. 직원 10인 이상 300인 미만 중소기업/기관
3. 300인 이상 대규모 기업/기관

D3) ○○님의 **직급**은 어떻게 되십니까?

1. 아르바이트생
2. 계약직 일반사원급
3. 정규직 일반사원급
4. 주임/대리/실무급
5. 과장/차장/부장/중간 관리자급
6. 임원 또는 대표급
7. 기타(적을 것 : _____)

☞ 조사 종료 멘트

[면접원: '문1)에서 '1.개인적 용도'인 경우에만 질문할 것]

D4) ○○님의 **직업**은 다음 중 무엇입니까?

1. 농업/임업/수산업/축산업/원예업
2. 자영업(종업원 9인 이하의 소규모 업소주인 및 가족 종사자, 약국, 개인택시운전자)
3. 블루칼라(판매/서비스직, 기능/숙련공, 일반작업직)
4. 화이트칼라(사무/기술직, 경영/관리직, 전문/자유직)
5. 가정주부
6. 학생
7. 무직
8. 기타(적을 것 : _____)

☞ 조사 종료 멘트

면접 후 기록

성 명	
주 소	
연 락 처	
조 사 일 시	___일 ___시 ___분부터 ___까지(분간)
면 접 원	_____ (ID : _____)
검 증 원	_____ (ID : _____)
실사연구원	_____ (ID : _____)