

쇼핑 지름길 찾은 지름신, 11번가 들러 G마켓으로 강림하사...

오픈마켓 소셜 영향력 순위

종합순위(점수)	브랜드명	인지도	가격	품질	서비스
1위(30.75)	G마켓	20	25	76	2
2위(30.50)	11번가	33	38	3	48
3위(21.25)	옥션	19	27	13	26
4위(16.00)	인터파크	27	10	4	23
5위(1.50)	네이버샵N	1	1	3	1

※만족도 산출 방법:만족도=((브랜드별 만족-브랜드별 불만족)/(브랜드 전체 만족-브랜드 전체 불만족)×100, 종합순위=(4개 영역 만족도 합)/4



소셜 데이터를 분석한 결과 G마켓은 오픈마켓 시장 영향력 1위로 조사됐다. 서비스 만족도에서는 11번가가 수위를 차지했다. G마켓은 브랜드 인지도에서 38%로 1위를 차지했다. 하지만 많은 관심과 비례해 서비스 만족도에서 불만족 비율이 49%로 높았다. 다른 사람에게 추천하고 싶은 오픈마켓에서는 11번가가 77%에 이르는 높은 지지를 나타내 브랜드에 대한 전반적 이미지가 가장 좋은 것으로 나타났다. 이번 조사 결과는 컨슈머저널 이버즈(www.ebuzz.co.kr)가 소셜검색 전문업체 유엑스코리아(www.uxkorea.com)와 함께 올해 1월부터 3월까지 3개월에 걸친 기간 중 온라인뉴스 댓글과 포털 블로그, 카페, 지식검색 등 소셜네트워킹에 올라온 87만8689건의 소비자 의견을 분석에 따른 것이다. 양사는 이번에 수집한 오픈마켓 소셜 데이터를 대상으로 정량 정성 분석을 실시해 브랜드는 물론이고 가격, 품질, 서비스 네 가지 만족도를 상세하게 분석했다. 조사대상은 G마켓과 옥션, 11번가, 인터파크, 네이버샵N 5개사다.

글: 김도형 이버즈기자 centerp@ebuzz.co.kr
분석: 박민용 유엑스코리아 소셜 데이터 애널리스트 parkminyong@uxkorea.com

분석정보

△기간: 2013년 1월 1일~3월 31일
△대상: 690개 언론사 뉴스, 다음 아고라, 포털 블로그 및 카페, 네이버 지식인
△건수: 87만8689건(문본+댓글)



쇼핑족 폭풍수다 “넌 어디서 샀니?”

G마켓·옥션 버즈랑 절반 ‘인지도’ 높아



※직접언급: 브랜드를 그냥 언급한 한 비중. 인지도라는 측면에서 직접 언급 역시 긍정적으로 볼 수 있다.

오픈마켓 브랜드 만족도를 알아봤다. 중복을 뺀 브랜드별 유휴 버즈량(언급도)을 비교해보면 G마켓과 옥션이 전체 조사량 중 54%를 차지했다. 11번가는 24%, 인터파크가 21%를 기록한 데 비해 네이버샵N 브랜드 버즈량은 1%에 그쳤다. 이 중 브랜드를 직접 언급한 순수 브랜드 댓글 의견만을 대상으로 뽑아보면 G마켓이 38%로 1위로 나타났다. 옥션 26%, 인터파크 21%, 11번가 14% 순이며 네이버샵N은 1%다.

브랜드 버즈량은 인지도를 가늠할 수 있는 잣대다. 그렇다면 브랜드에 대한 실질적 만족도라고 할 수 있는 긍정, 부정 비율은 어떨까. 분석 데이터 중 오픈마켓을 직접 언급한 순수 브랜드 댓글 의견 53만5179건을 추리고 긍정, 부정 의견을 언급한 8744건을 분석해봤다.

결과를 보면 언급도 자체는 양으로 따지면 긍정이든 부정이든 G마켓이 가장 높다. 긍정 답변 비중이 가장 높은 건 네이버샵N으로 80%다. 다만 네이버샵N은 언급도 자체가 전체 분석 건수 중 1%에도 못 미친다. 네이버샵N을 빼면 11번가가 77%로 가장 높다. 다음은 인터파크 73%, 옥션 63% 순이다. 반면에 가장 높은 언급도를 보였던 G마켓은 59%에 머물렀다. 분석 결과를 종합해보면 인지도는 G마켓이 가장 높지만 긍정 비율은 11번가가 가장 높다.

재미있는 것은 흡소평과 달리 오픈마켓은 브랜드 버즈량에 비례해 소비자 만족도가 움직였다는 점이다. 분석을 맡은 박민용 유엑스코리아 연구원은 “흡소평은 다양한 가격대 상품을 취급하는 반면 오픈마켓은 비교적 가격대가 저렴하거나 비슷한 가격이나 품질을 갖춘 상품을 판매하는 영향인 것으로 보인다”고 말했다.

“반품·환불·배송도 맘에 쏙 들어”

11번가 서비스 만족도 80% 월등 열에 일곱 “다른 사람에게 추천”

오픈마켓 서비스 만족도를 조사한 결과를 바탕으로 데이터가 거의 없는 네이버샵N을 빼면 만족도가 가장 높은 곳은 11번가(80%)로 나타났다. 인터파크 69%, 옥션 67% 순을 나타냈다.

반면에 인지도나 품질 만족도에서 좋은 점수를 보였지만 부정 의견도 많았던 G마켓은 서비스 만족은 51%, 불만족 비율은 49%로 나타났다.

서비스 만족도 조사 결과는 오픈마켓 서비스에 대한 단순 의견은 물론이고 카드나 적립금, 사은품, 세일 등 온갖 혜택, 배송과 반품 처리 등을 기준으로 조사한 것이다. 다른 조사보다 불만족 비율이 높았고 항목 중 할인, 세일 만족도가 상대적으로 가장 높았다.

눈길을 끈 건 G마켓에 대한 불만족 의견 비중이 높다는 것이다. 해외 배송 관련 반품이나 환불에 관한 내용이 대다수다.

실제로 신고나 반품, 환불에 대한 부정적 의견만 따로 추려보면 G마켓에 대한 부정적 언급 비율은 74%에 이른다.

옥션(13%)과 인터파크(7%), 11번가(6%)보다 압도적으로 높다.

배송에 대한 부정적 의견도 마찬가지다. G마켓이 32%로 가장 높고 인터파크 27%, 옥션 24%, 11번가 17% 순이다.

카드나 적립금, 사은품, 세일 같은 혜택에 대한 부정 의견에서만 11번가가 60%로 가장 높았고 G마켓 21%, 옥션 18%가 뒤를 이었다. 결국 G마켓은 혜택에선 좋은 평가를 끌어냈



지만 신고나 반품, 환불과 배송 등에서 상대적으로 좋은 평가를 얻지 못한 셈이다.

이런 결과는 이번 조사 대상 중 타인 추천 의사만 골라낸 데이터에서도 고스란히 나타난다. 타인 추천 의사가 가장 높은 곳은 11번가로나 나타났다. 단순 추천 의견을 추려내 보니 11번가는 77%에 이르는 높은 타인 추천 의견을 보였다. 다음으로 인터파크 14%를 나타냈고 G마켓과 옥션은 각각 8%, 1%에 머물렀다.

박민용 유엑스코리아 연구원은 “단순 추천 의사 외에도 인지도나 가격, 품질, 서비스 등 다른 항목에서도 11번가 추천 의사가 가장 많았다”며 브랜드에 대한 전반적 이미지가 가장 높다고 설명했다.

싼 게 비지떡? 저희는 달라요

품질 불만 대부분 ‘작통’...G마켓 만족도 최고

오픈마켓 품질 만족도는 전반적으로 괜찮다는 의견이 반수가 넘었다. 물론 부정적 의견도 상당하다. 부정 의견 중 가장 많은 건 ‘가품(가짜상품)’이다. 품질에 대한 의견 139건 중 무려 89건, 64%가 가품에 대한 부정 의견으로 나타났다. 가품에 대한 불만은 인지도에 따라 G마켓(36%), 옥션(34%), 11번가(30%) 순을 기록했다. 품질에 관한 긍정 의견은 디자인이나 무게, 상품 구성 등 다양하게 나타났다.

품질 만족도가 가장 높은 곳은 G마켓이다. G마켓은 69%를 기록했다. 다음으로 인터파크가 64%

를 나타냈고 11번가(58%), 옥션(55%) 순이다. 네이버샵N은 언급도 자체가 거의 없다. 불만족 비율은 품질 만족도 역순이다.

다만 품질 만족도에 대한 의견은 만족, 불만족 여부를 떠나 인지도 혹은 많이 팔리는 곳에서 긍정 비율도 높고, 부정 비율도 높게 나타나는 것으로 보인다. 결국 오픈마켓 품질에 대해서는 소비자 대부분이 비슷하게 느낀다고 볼 수 있다. 실제로 품질 업체별 비율이 아니라 전체 만족도, 불만족도만 따로 뽑아보면 G마켓과 옥션, 11번가가 모두 상위에 올랐다.



※네이버샵N: 의견 없음

money money해도 오픈마켓이 제일 싸

댓글 879건 중 826건 긍정 업체 상관없이 만족도 높아

오픈마켓 가격 만족도는 브랜드와 관계없이 대부분 만족한다는 답변이 많았다.

실제로 가격에 대해 직접 언급한 조사기간 동안 소셜 데이터 879건에 달린 댓글 중 무려 826건이 긍정 의견이었다. 부정 의견은 53건에 그쳤다. 이 가운데 눈길을 끈 건 11번가다. 11번가는 가격과 관련해 긍정 의견이 295개나 불었다.

저렴해서 자주 찾았다는 의견이 대다수다. 다만 다른 브랜드 역시 만족 비율이 대부분 높았다.

