

전통시장 공동배송센터 운영실태 조사계획 용역 보고서

-장보기 및 배송서비스-



2018. 12.

(주)원스탑솔루션

제출문

본 보고서를 『전통시장 공동배송센터 운영실태
조사계획』 용역의 최종보고서로 제출합니다.

2018. 12.

연구참여진

연구책임자

조원일 (주)윈스탑솔루션 책임연구원

연구원

한성안 (주)윈스탑솔루션 연구원

조윤아 (주)윈스탑솔루션 연구원

【 목 차 】

조사결과 요약	i
I. 조사 개요	1
1. 조사 목적	1
2. 조사 설계	1
3. 자료 처리 및 분석	3
4. 응답자 특성	3
II. 지원사업 개요	5
1. 지원사업 목적	5
2. 추진경과 및 지원현황	5
III. 조사분석 결과	7
1. 지원 현황	7
2. 운영 현황	9
3. 2018년 서울시 장보기 및 배송서비스 운영실태 조사결과	10
3-1. 장보기 및 배송서비스 자원현황	10
3-2. 배송서비스 활성화 정도	10
3-3. 배송서비스 실적('18.1-10월)	10
3-4. 콜센터 실적('18.1-10월)	10
3-5. 장보기 실적('18.1-10월)	11
3-6. 배송수입 실적('18.1-10월)	11
3-7. 장보기 및 배송서비스 운영현황표('18.1-10월)	11
3-8. 사업환경에 대한 배송서비스 시장종사자 의견	13
4. 2018년 전국 전통시장 배송서비스 만족도 조사결과	18
4-1. 전통시장 배송서비스 인지	18
4-2. 전통시장 배송서비스 이용	20
4-3. 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객 반응	23
4-4. 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객수 변동	26

4-5. 전통시장 배송서비스 실시 이후 매출 변동	29
4-6. 전통시장 배송서비스 만족도	32
4-7. 전통시장 활성화 도움 정도	35
4-8. 시장 배송서비스에 대한 이용고객 의견	38
IV. 향후 운영 개선(안)	40
1. 기본 방향	40
2. 지원 계획	40
3. 선정 개요	42
V. 요약 및 제언	43
1. 조사결과 요약	43
2. 지원사업 제언	43
첨부 1. 장보기 및 배송서비스 운영실태 조사표	46
부록 2. 전국 전통시장 배송서비스 만족도 조사결과	51

【 표 목 차 】

[표 I -1] 조사내용	2
[표 I -2] 조사일정	3
[표 I -3] 응답대상 특성(지원사업 시장)	4
[표 Ⅲ-1] 인건비 지원실적	7
[표 Ⅲ-2] 자치구별, 연차별 시비 보조율	8
[표 Ⅲ-3] 배송서비스 활성화 정도	10
[표 Ⅲ-4] 장보기 및 배송서비스 운영현황	11
[표 Ⅲ-5] 고객들의 배송서비스 인지	18
[표 Ⅲ-6] 전통시장 배송서비스 이용(한 달 기준)	21
[표 Ⅲ-7] 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객 반응	24
[표 Ⅲ-8] 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객수 변동	27
[표 Ⅲ-9] 전통시장 배송서비스 실시 이후 매출 변동	30
[표 Ⅲ-10] 전통시장 배송서비스 만족도	33
[표 Ⅲ-11] 전통시장 활성화 도움 정도	36
[표 IV-1] 인건비 지원 비율	40

【 그림 목차 】

[그림 Ⅲ-1] 고객들의 전통시장 배송서비스 인지	18
[그림 Ⅲ-2] 전통시장 배송서비스 이용 현황	20
[그림 Ⅲ-3] 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객 반응	23
[그림 Ⅲ-4] 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객수 변동	26
[그림 Ⅲ-5] 전통시장 배송서비스 실시 이후 매출 변동	29
[그림 Ⅲ-6] 전통시장 배송서비스 만족도	32
[그림 Ⅲ-7] 전통시장 활성화 도움 정도	35

【 조사 요약 】

1. 조사목적 : 전통시장 활성화를 위해 지원 중인 「전통시장 장보기 및 배송서비스」의 '18년도 운영실태 조사를 실시하여, 현황 파악과 개선방안을 제시
2. 조사대상 : 배송서비스 지원사업 전통시장 26개소 전수조사
3. 조사방법 : 구조화된 설문지를 이용한 오프라인 심층면접(In-depth) 조사
4. 조사일정 : 2018. 11. 16 ~ 12. 20
5. 조사결과
 - (1) 배송서비스 활성화 :
활성화 8개, 보통 10개, 비활성화 8개

[표 1] 배송서비스 활성화 정도

년도	합계(개소)	활성화 정도		
		활성화	보 통	비활성화
'18년	26	8	10	8
'17년	21	5	8	8
'16년	20	6	8	6

※활성화 정도: 월평균 배송 250건 초과(활성화), 151~250건(보통), 150건 이하(비활성화)

(2) 운영장비 : 총 42대(차량 23, 오토바이 19)

(3) 배송실적 :

1) 배송 : 26개 시장 26명 총 48,872건

- 시장 당 월평균 214.1건, 일평균 9.7건

- 활성화 : 암사종합 801, 목동깨비 373, 신영 328, 창동신창 326, 남구로 304, 인헌 284, 수유재래 268, 송화벽화 257

- 비활성화 : 서울약령 138, 장위전통 128, 답십리현대 121, 화곡본동 103, 관악신사 89, 뚝도 79, 자양 65, 대명여울빛거리 56

2) 콜센터 : 15개 시장 15명 총 33,496건

- 시장당 월평균 221건, 일평균 10.1건

3) 장보기 : 4개시장 5명 총 2,892건

- 시장당 월평균 289.2건, 1인당 월 57.8건/일평균 2.6건

- 장보기 월평균 100건 이상 : 해당 없음

- 이 외 시장 월평균 실적 : 망원 1명(8h) 84건, 목동깨비 1명(4h) 74건,

관악신사 1명(8h) 68건, 독도 2명(4h) 63건

4) 배송수입 : 26개시장 137,717천원

- 시장 당 월평균 529,680원

(4) 전통시장 장보기 및 배송서비스 운영현황('18.1~10.기준)

[표 2] 장보기 및 배송서비스 운영현황

(2018. 11월 현재)

자치구	연 번	시장명	배송수단	점포수	운영인력			이용 점포수	배송실적(월평균)						비 고
					배	콜	장		'13	'14	'15	'16	'17	'18	
15개구		26개시장	차량(23) 오토바이(19)	5120	26	15	5	1449	254	262	268	206	198	214	
종로구	1	통인시장	오토바이(1)	80	1	1		45	-	188	403	186	126	175	5년차
성동구	2	독도시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	131	1	1	2	131	-	-		44	88	79	3년차
	3	마장축산물시장	라보탑차(1)	1,200	1	1		210	-	272	330	305	176	164	5년차
광진구	4	자양골목시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	135	1			50	53	58	58	54	40	65	6년차
동대문	5	서울약령시장	모닝밴(1)	1,004	1	1		101	-	48	48	80	104	138	5년차
	6	답십리현대시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	95	1	1		16	105	100	98	122	119	121	6년차
성북구	7	장위전통시장	-	104	1	1		46				151	166	128	3년차
강북구	8	수유재래시장	다마스밴(1)	124	1	1		35	-	282	268	196	232	268	5년차
도봉구	9	창동신창시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	86	1	1		65	419	439	169	222	381	326	6년차
마포구	10	망월시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	87	1	1	1	67	35	178	259	228	208	165	6년차
양천구	11	신영시장	모닝밴(1)	110	1	1		40	-	318	406	454	367	328	5년차
	12	목3동시장	모닝밴(1) 오토바이(1)	105	1		1	85	318	363	356	292	326	373	6년차
	13	목사량시장	레이(1)	90	1			53						209	5년차
강서구	14	송화벽화시장	모닝밴(1) 오토바이(1)	103	1			35	125	254	267	220	150	257	6년차
	15	화곡본동시장	모닝밴(1) 오토바이(1)	57	1			20						103	1년차
관악구	16	신사시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	100	1		1	50	256	186	125	218	187	89	6년차
	17	인현시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	54	1			20						284	1년차
구로구	18	남구로시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	203	1	1		67						304	3년차
금천구	19	대명여울빛거리	오토바이(1)	230	1	1		12						56	1년차

자치구	연 번	시장명	배송수단	점포수	운영인력			이용 점포수	배송실적(월평균)						비 고
					배	콜	장		'13	'14	'15	'16	'17	'18	
		시장													
	20	현대시장	라보롱카(1) 오토바이(1)	244	1	1		51						218	2년차
송파구	21	새마을시장	모닝밴(1) 오토바이(1)	116	1			30	-	-	231	172	177	189	4년차
	22	마천중앙시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	135	1			53	-	-	69	131	142	166	5년차
	23	풍납시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	160	1			60	36	60	38	51	88	166	6년차
강동구	24	암사종합시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	120	1	1		32	778	876	983	606	386	801	6년차
	25	고덕전통시장	다마스밴(1)	89	1			40						211	2년차
	26	길동북조리시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	158	1	1		35						183	2년차
	*	명일골목시장	다마스밴(1) 오토바이(1)		2	1						147	121	-	사업 포기

I 조사개요

1. 조사 목적

전통시장 활성화를 위해 지원 중인 「전통시장 장보기 및 배송서비스」의 '18년도 운영실태 조사를 실시하여, 현황 파악과 개선방안을 마련하고자 함.

- 장보기 및 배송서비스 운영현황 및 실적 조사분석 실시
- 시장별 사업 개선안 도출

2. 조사 설계

- 조사 설계
 - 조사모집단 : 2018년 서울시 장보기 및 배송서비스 지원 사업 운영 담당자
 - 표본추출방법 : 판단표본추출(purposive sampling) 방식
 - 표본크기 : 배송서비스 지원사업 전통시장 26개소 전수조사
 - 조사 도구 : 서울시 소상공인지원과와 협의하여 개발한 설문지
 - 조사 방법 : 구조화된 설문지를 이용한 오프라인 심층면접(In-depth) 조사
 - 조사 기간 : 2018. 11. 16. ~ 12. 20.



○ 조사내용

[표 I -1] 조사내용

구 분	문 항 내 용
■ 시장 기본현황 및 배송 인프라 현황	시장현황, 배송센터 운영현황, 배송 및 장보기 서비스, 사업비 정보
■ 배송서비스 운영현황	배송지역, 배송횟수, 배송내용, 장보기/콜센터 운영현황, 인력관리, 이용현황
■ 배송서비스 운영실적	월 배송건수/장보기건수/콜건수, 수입지출 현황
■ 운영 만족 및 운영의향	전통시장 배송, 장보기, 콜 서비스 운영 만족 및 지속 운영 의향 정도
■ 개선을 위한 과제	전통시장 배송서비스 개선 및 활성화 방안 의견수렴

○ 조사일정

[표 I -2] 조사일정

구 분 조사내용	추진 일정			
	w+1	w+2	w+3	w+4
단계 1 전통시장 배송서비스 운영 기초조사	서비스운영 이해 및 실태 파악			
<ul style="list-style-type: none"> · '13. 6~ 현재 전통시장 장보기 및 배송서비스 지원사업 개요 및 운영 내용 이해 · 조사 목표 및 시계열지표 등 결과이미지 도출 · 조사항목 구분 및 조사방법 도출 · 의사결정을 위한 구조화된 설문지 구성 및 조사항목 타당성 검토 				
단계 2 전통시장 심층면접조사 및 통계분석	전통시장 배송서비스 현황/성과조사분석			
<ul style="list-style-type: none"> · 배송서비스 인프라현황, 배송 및 장보기 사업비 파악 · 배송지역, 배송횟수, 장보기 운영현황, 인력활용, 				

이용현황 데이터 수집 • 월배송건수, 장보기건수, 콜건수, 수입지출현황, 서비스 운영 만족도 데이터 수집				
단계 3 향후 배송 서비스 추진 시사점 도출		기존사업 개선을 위한 시사점 도출		
• 시장특성 및 운영성과 분석을 통한 배송 서비스 개선점 도출 • 배송 서비스 운영 의견 및 향후 개선 방안 • 배송서비스 개선을 위한 시사점 도출				
보고서 작성				
보고 일정	▲ 착수보고 (11/16)	▲ 중간보고 (11/26)	▲ 최종보고 (12/20)	

3. 자료 처리 및 분석

- 자료 처리
 - 본 조사에서 수집된 자료는 ‘기록상의 오류 및 누락 검증’(Editing), ‘설문내용의 부호화, 자료입력’(Coding/Punching), ‘입력 자료의 오류 검색’(Data Cleaning)의 과정을 거친 후 자료처리를 실시하였고
 - 자료 처리를 위해 SPSS 24.0(Statistics Package for Social Science) 사용
- 자료 분석
 - 자료의 현황 및 일반적 특성을 분석하기 위하여 기술통계량 분석과 빈도분석 (frequency analysis)을 사용
 - 세부집단별 특성을 분석하기 위하여 교차표 분석 실시

4. 응답자 특성

- 2018년 전통시장 장보기 및 배송서비스 지원 사업에 참여한 26개 시장 중에서 전체 시장이 100% 심층면접(In-depth)에 응답. 시장별로 시장배송 종사자가 참여

[표 I -3] 응답대상 특성(지원사업 시장)

자치구	연번	시장명	연차	조사대상	비고
종로구	1	통인시장	5년차	1	
성동구	2	뚝도시장	3년차	1	
	3	마장축산물시장	5년차	1	
광진구	4	자양골목시장	6년차	1	
동대문	5	서울약령시장	5년차	1	
	6	답십리현대시장	6년차	1	
성북구	7	장위전통시장	3년차	1	
강북구	8	수유재래시장	5년차	1	
도봉구	9	창동신창시장	6년차	1	
마포구	10	망원시장	6년차	1	
양천구	11	신영시장	5년차	1	
	12	목3동시장	6년차	1	
	13	목사랑시장	5년차	1	
강서구	14	송화벽화시장	6년차	1	
	15	화곡본동시장	1년차	1	
관악구	16	신사시장	6년차	1	
	17	인현시장	1년차	1	
구로구	18	남구로시장	3년차	1	
금천구	19	대명여울빛거리시장	1년차	1	
	20	현대시장	2년차	1	
송파구	21	새마을시장	4년차	1	
	22	마천중앙시장	5년차	1	
	23	풍납시장	6년차	1	
강동구	24	암사종합시장	6년차	1	
	25	고덕전통시장	2년차	1	
	26	길동복조리시장	2년차	1	

II

지원사업 개요

1. 지원사업 목적

○ 전통시장 장보기 및 배송서비스 지원사업 목적

- 편리한 쇼핑환경 조성 및 고객편의 제공을 위한 장보기 및 배송 서비스를 도입하여, 대형마트 및 SSM(기업형 슈퍼마켓) 대비 시장 경쟁력 확보

정부와 전통시장 장보기 및 배송서비스 지원사업(이하 "지원사업")이란 소비자에게 전통시장 내 상품 등을 구매하거나, 배송하는 서비스를 제공하기 위하여 필요한 사업운영 인력 인건비를 시장에 지원하는 것을 말한다. 지방자치단체는 상인이 거래비용의 절감 및 매출 증대를 위하여 공동사업을 추진하는 경우 필요한 비용을 예산 범위에서 지원하거나 보조할 수 있다.

○ 지원사업 근거

- 전통시장 및 상점가 육성을 위한 특별법

제26조(공동사업의 활성화) 정부와 지방자치단체는 상인이 거래비용의 절감 및 매출 증대를 위하여 공동사업을 추진하는 경우 필요한 비용을 예산의 범위에서 지원하거나 보조할 수 있다.

○ 전통시장 장보기 및 배송서비스 정의

- 운송은 수송, 배송 등 다양한 용어로 사용, 일반적으로 각각의 용어는 전체적인 공급구간에 따라 구분하여 사용
- 수송은 장거리에 걸쳐 대량의 물품을 대형 수송매체를 사용하여 이동시키는 것
- 배송은 단거리에 걸쳐 소량이나 소단위 물품을 소형 수송매체를 사용하여 지역거점에서부터 소매점이나 소형고객에게 이동하는 것

2. 추진경과 및 지원현황

○ 추진경과

- '13. 6월 중소기업청 장보기 및 배송 시범사업 추진 통보
- '13. 9월 ~ '14. 1월 1년차 대상시장 선정·지원
 - * 망원시장 등 17개시장 사업추진(국비 90, 자부담 10)

- '14. 2월 ~ '14.12월 2년차 대상시장 선정·지원
 - * 중곡제일 골목시장 등 14개시장 사업추진
 - * 안정적 사업수행을 위하여 하반기 자부담액의 40%를 서울시 예산 지원
 - 2015년 : 2년차 7개시장, 3년차 11개시장 사업 추진
 - 2016년 : 2년차 2개시장, 3년차 7개시장, 4년차 11개시장 사업 추진
 - * 중기부 3년지원 종료된 시장에 대해 4년차 70% , 5년차 50% 시비 지원계획 수립
 - 2017년 : 2년차 4개, 3년차 1개, 4년차 6개, 5년차 10개시장 사업 추진
 - 2018년 : 1년차 3개, 2년차 3개, 3년차 3개, 4년차 1개, 5년차 7개, 6년차 9개 사업 추진
- 지원현황('18)
- 지원대상 : 전통시장 및 상점가 육성을 위한 특별법 제 2조에 의한 전통시장(등록, 인정) 상점가로서 상인회·협동조합 등 사업주체를 보유한 곳
 - 지원방법 : 배송인프라(차량, 콜센터 등)가 구축된 시장 중 중기부 사업 신청·선정 후 3개년 연차별 지원
 - ※ 중소벤처기업부의 사업지원 종료된 시장에 대한 배송서비스 운영의 지속성을 위해 '16년부터 시비(인건비) 계속지원(4년차 70%, 5년차 50%)

III 조사분석 결과

1. 지원 현황

- 지원내용 : 배송센터 근무인력 인건비 지원
 - 규모 : 총 45명(배송 26명, 콜 15명, 장보기 5명)
 - 지급단가 : 월 배송 183만원, 콜 158만원, 장보기 79만원
- ※'17년 중소벤처기업부 지급단가 기준
- 지원실적('14 ~ '18년) : 총 26개 시장, 시비 795백만원 지원

[표 III-1] 인건비 지원실적

구분	지원시장	유형			지원금액(백만원)				
		콜	배	장	계	국비	시비	구비	민간
계	19개구 40개 시장	38	71	39	2369	850	795	203	522
'18	14개구 26개시장	15	26	5					
'17	13개구 21개시장	14	22	7	702	133	319	79	172
'16	14개구 20개시장	15	23	8	715	181	335	41	158
'15	13개구 18개시장	14	25	15	710	415	93	83	119
'14	10개구 14개시장	8	19	14	242	121	48	-	73

※ 콜: 콜센터, 배: 배송, 장: 장보기/13년도는 시비 없이 국비(90%), 자부담(10%)으로 시행

○ 자치구별, 연차별 시비보조율 현황

[표 III-2] 자치구별, 연차별 시비 보조율

자치구	연 번	시장명	연차	국비	시비	구비	상인회	비고
종로구	1	통인시장	5년차		60%		40%	
성동구	2	뚝도시장	3년차	50%	25%	25%		
	3	마장축산물시장	5년차		60%		40%	
광진구	4	자양골목시장	6년차		60%	20%	20%	
동대문	5	서울약령시장	5년차		60%		40%	
	6	답십리현대시장	6년차		60%		40%	
성북구	7	장위전통시장	3년차	50%	28%	12%	10%	
강북구	8	수유재래시장	5년차		58%		42%	
도봉구	9	창동신창시장	6년차		60%	20%	20%	
마포구	10	망월시장	6년차		60%	20%	20%	
양천구	11	신영시장	5년차		60%	20%	20%	
	12	목3동시장	6년차		60%	20%	20%	
	13	목시랑시장	5년차		52%	17%	31%	
강서구	14	송화벽화시장	6년차		60%	20%	20%	
	15	화곡본동시장	1년차		90%		10%	
관악구	16	신사시장	6년차	41%	27%	15%	17%	
	17	인현시장	1년차				100%	
구로구	18	남구로시장	3년차	70%	12%	8%	10%	
금천구	19	대명여울빛거리시장	1년차	90%			10%	
	20	현대시장	2년차	70%	12%	8%	10%	
송파구	21	새마을시장	4년차		60%	14%	26%	
	22	마천중앙시장	5년차		60%	14%	26%	
	23	풍납시장	6년차		60%	14%	26%	
강동구	24	암사종합시장	6년차		60%	20%	20%	
	25	고덕전통시장	2년차	70%	7%	4%	19%	
	26	길동복조리시장	2년차	70%	12%	8%	10%	
	27	명일골목시장	4년차	50%	24%	16%이하	10%이상	사업포기

※ 2~3년차 지방비(시·구) 분담비율은 보조금 관리조례 시행규칙 별표 2 차등보조를 적용(자치구 기준)

2. 운영 현황

○지원사업 운영 배경

- 전통시장에서 주차나 배달 등이 어려워 이용을 꺼리는 고객들을 위해 서비스 시행
- 지원 사업은 주차시설 부족 등 유통환경의 변화로 어려움을 겪고 있는 전통시장의 활성화를 위한 서비스 질 개선을 위해 2013년부터 도입
- 서울시와 중소벤처기업부가 지원

○배송서비스 운영 현황

- 구입한 물건을 집까지 배송해주는 '배송서비스'는 현재 ▲종로구 통인시장 ▲성동구 독도시장·마장축산물시장 ▲광진구 자양골목시장 ▲동대문 서울약령시장·답십리현대시장 ▲성북구 장위전통시장 ▲강북구 수유재래시장 ▲도봉구 창동신창시장 ▲마포구 망원시장 ▲양천구 신영시장·목3동시장·목사랑시장 ▲강서구 송화벽화시장·화곡본동시장 ▲관악구 신사시장·인현시장 ▲구로구 남구로시장 ▲금천구 대명여울빛거리시장·현대시장 ▲송파구 새마을시장·마천중앙시장·풍납시장 ▲강동구 암사종합시장·고덕전통시장·길동복조리시장에서 시행 중
- 대부분의 시장은 평일(월~금) 오전 9시에서 오후 6시까지 배송서비스를 운영 중
- 편리하다는 입소문이 늘면서 시행 이래 2018년 서비스를 이용한 고객은 시장 당 월평균 약 210여명 수준
- 단순히 식재료를 파는 것이 아니라 맞춤형 단체도시락을 주문받아 배송하고, 전통시장과 마트가 협력해 공동배송서비스를 운영하는 등 차별화된 서비스로 전통시장 활성화 노력
 - * 답십리현대시장에서는 특정 서비스를 필요로 하는 고객(대학생 MT, 산악회)을 대상으로 온라인사이트 주문을 받아 배송
 - * 망원시장에서는 기업을 대상으로 맞춤형 단체도시락 제공
 - * 암사종합시장에서는 전통시장과 마트가 협력하여 공동배송서비스를 운영해 2018년 월 평균 800여건 배송

○장보기 도우미 서비스 운영 현황

- 마포구 망원시장, 성동구 독도시장, 양천구 목3동시장, 관악구 신사시장 등 4개 시장에서는 전화로 주문하면 좋은 물건으로 골라 직접 장을 봐주는 '장보기 도우미' 서비스가 운영중
- 시장에 들러 시간을 낼 수 없는 소비자, 전통시장을 주로 애용하는 50~70대 단골 고객들에게 장보기를 끝낸 후 장바구니를 한 번에 배달받을 수 있다는 점에서 인기

3. 서울시 「2018년 장보기 및 배송서비스 운영실태 조사결과('18.11)」

3-1. 장보기 및 배송서비스 자원 현황

- 장보기 및 배송서비스(인건비) 지원 시장 : 26개소
- 운영장비 : 총 42대(차량 23, 오토바이 19)

3-2. 배송서비스 활성화 정도

- 배송서비스 활성화 시장 : 활성화 8, 보통 8, 비활성화 8
 - 활성화 : 암사종합 801, 목동깨비 373, 신영 328, 창동신창 326, 남구로 304, 인헌 284, 수유재래 268, 송화벽화 257
 - 비활성화 : 서울약령 138, 장위전통 128, 답십리현대 121, 화곡본동 103, 관악신사 89, 뚝도 79, 자양 65, 대명여울빛거리 56

[표Ⅲ-3] 배송서비스 활성화 정도

년도	합계(개소)	활성화 정도		
		활성화	보 통	비활성화
'18년	26	8	10	8
'17년	21	5	8	8
'16년	20	6	8	6

※활성화 정도 : 월평균 배송 250건 초과(활성화), 151~250건(보통), 150건 이하(비활성화)

3-3. 배송서비스 실적('18.1-10월)

- 배송 : 26개 시장 26명 총 48,872건
 - 시장당 월평균 214.1건, 일평균 9.7건

3-4. 콜센터 실적('18.1-10월)

- 콜센터 : 15개 시장 15명 총 33,496건
 - 시장당 월평균 221건, 일평균 10.1건

3-5. 장보기 실적('18.1-10월)

- 장보기 : 4개시장 5명 총 2,892건

- 시장당 월평균 289.2건, 1인당 월 57.8건/일평균 2.6건
- 장보기 월평균 100건 이상 : 해당 없음
- 이 외 시장 월평균 실적 : 망원 1명(8h) 84건, 목동개비 1명(4h) 74건,
관악신사 1명(8h) 68건, 독도 2명(4h) 63건

3-6. 배송수입 실적(‘18.1-10월)

- 배송수입 : 26개시장 137,717천원
- 시장당 월평균 529,680원

3-7. 장보기 및 배송서비스 운영현황표(‘18.1-10월)

[표Ⅲ-4] 장보기 및 배송서비스 운영현황

(2018. 11월 현재)

자치구	연 번	시장명	배송수단	점포수	운영인력			이용 점포수	배송실적(월평균)						비 고
					배	콜	장		'13	'14	'15	'16	'17	'18	
15개구		26개시장	차량(23) 오토바이(19)	5120	26	15	5	1449	254	262	268	206	198	214	
종로구	1	통인시장	오토바이(1)	80	1	1		45	-	188	403	186	126	175	5년차
성동구	2	독도시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	131	1	1	2	131	-	-		44	88	79	3년차
	3	마장축산물시장	라보탑차(1)	1,200	1	1		210	-	272	330	305	176	164	5년차
광진구	4	자양골목시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	135	1			50	53	58	58	54	40	65	6년차
동대문	5	서울약령시장	모닝밴(1)	1,004	1	1		101	-	48	48	80	104	138	5년차
	6	답십리현대시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	95	1	1		16	105	100	98	122	119	121	6년차
성북구	7	장위전통시장	-	104	1	1		46				151	166	128	3년차
강북구	8	수유재래시장	다마스밴(1)	124	1	1		35	-	282	268	196	232	268	5년차
도봉구	9	창동신창시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	86	1	1		65	419	439	169	222	381	326	6년차
마포구	10	망원시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	87	1	1	1	67	35	178	259	228	208	165	6년차
양천구	11	신영시장	모닝밴(1)	110	1	1		40	-	318	406	454	367	328	5년차
	12	목3동시장	모닝밴(1) 오토바이(1)	105	1		1	85	318	363	356	292	326	373	6년차
	13	목사량시장	레이(1)	90	1			53						209	5년차
강서구	14	송화벽화시장	모닝밴(1) 오토바이(1)	103	1			35	125	254	267	220	150	257	6년차
	15	화곡본동시장	모닝밴(1)	57	1			20						103	1년차

『전통시장 공동배송센터 운영실태 조사계획 용역』

자치구	연 번	시장명	배송수단	점포수	운영인력			이용 점포수	배송실적(월평균)						비 고
					배	콜	장		'13	'14	'15	'16	'17	'18	
			오토바이(1)												
관악구	16	신사시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	100	1		1	50	256	186	125	218	187	89	6년차
	17	인현시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	54	1			20						284	1년차
구로구	18	남구로시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	203	1	1		67						304	3년차
금천구	19	대명여울빛거리 시장	오토바이(1)	230	1	1		12						56	1년차
	20	현대시장	라보롱카(1) 오토바이(1)	244	1	1		51						218	2년차
송파구	21	새마을시장	모닝밴(1) 오토바이(1)	116	1			30	-	-	231	172	177	189	4년차
	22	마천중앙시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	135	1			53	-	-	69	131	142	166	5년차
	23	풍납시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	160	1			60	36	60	38	51	88	166	6년차
강동구	24	암사종합시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	120	1	1		32	778	876	983	606	386	801	6년차
	25	고덕전통시장	다마스밴(1)	89	1			40						211	2년차
	26	길동복조리시장	다마스밴(1) 오토바이(1)	158	1	1		35						183	2년차
	*	명일골목시장	다마스밴(1) 오토바이(1)		2	1						147	121	-	사업 포기

3-8. 사업환경에 대한 배송서비스 시장종사자 의견

(서울시 소상공인지원과 조사결과, 2018.11)

(1) 지리적 상권 및 인구통계적 특성

- 시장 주변 재건축으로 주민이동에 따른 매출 감소 등 시장침체
- 주변 다세대, 빌라, 단독가구, 소형 APT의 주민이 많음
- 대규모 APT 단지 입주에 따른 상권 확대 및 조정이 진행
- 언덕이 많아 배송 요구가 많다
- 시장 주변 재개발에 따른 상권 확대
- 80개 점포 중에서 노점이 50개인 상황
- 1Km 이내 대형마트가 영업중
- 한약재를 구입하러 서울전역에서 시장을 방문
- 소포장 배달이 많은 곳
- 1인 점포가 많다.
- 식당가 배달이 60~70% 차지
- 상인이 50~60대로 고령화
- 주변에 60~70대 노인이 다세대, 빌라 거주

(2) 지원사업과 관련된 시장 인프라 현황

- 빌라, 다세대 밀집, 시니어, 실버 계층 주거지역에서 배송서비스 증가
- 택배회사를 이용하는 점포가 있지만, 물량이 넘치거나 영세한 점포가 이용
- 시장 내 마트와 연계한 배송 물량을 안정적 확보
- 한약재를 다루는 시장이라서 배송시간에 따른 차량운행이 안정적
- 1인 영세가게가 이용
- 배송서비스가 많은 점포가 보다 많이 활용
- 고객센터와 주차장이 없다. 차량을 인근 주차장에 주차
- 배송센터, 차량 등 서비스 사업인프라 보강
- 고객센터 예산을 확보함
- 주차장 3면 확보
- 구청 공영주차장 내에 배송 서비스 센터가 위치함
- 배송입지가 좋은 공영주차장을 위탁운영

2. 지원사업 건의사항

- 지원사업과 관련하여 배송서비스가 좋고 만족하기에 지속했으면 한다는 의견이 다수, 서비스 운영 관련하여 토요일, 일요일, 휴무일에 서비스 지원 필요하다는 의견이 많음
- 운송장비 지원, 인원충원 및 교육, 고객이벤트 및 프로모션 지원 등 지원 요청

- 특정 소수의 점포에 몰린 배송서비스가 이루어져 이용하지 않는 점포가 상인회의 자부담금 사용에 대한 반대 의견도 대두
- 건의 내용은 크게 지원 사업 유지 및 강화, 서비스 운영 개선 및 비용지원 등

(1) 지원사업

지원사업 유지 및 강화에 대한 의견

- 이용고객 및 상인회 회원 만족
- 1인 운영 점포수가 늘어나는 추세라서 배송 및 장보기 사업 지속 지원해야
- 배송서비스 이용 점포 참여율이 점점 증가되고 있다
- 시장의 자체 인터넷몰, 관광서, 교회, 업소 납품을 통해 배송서비스 고객 증가
- 자부담을 상인회 회비로 충당하는데 어려움, 그러나 배송 서비스 지원을 지속해야
- 배송서비스를 통하여 신규고객 유치, 고객에 편의성 제공
- 다수의 점포가 배송서비스에 참여
- 배송서비스를 활용한 시장활성화를 위한 노력 중
- 사업비 감소 혹은 중단시 배송서비스 이용하는 고객의 시장 구매력 저하 우려
- 인건비, 차량유지비 등 운영비용에 대한 자부담금의 부담에도 불구하고 서비스 지속 희망
- 시장의 배송서비스 만족도가 높아서 지속적으로 유지 희망
- 대형마트에 대응하기 위해 배송서비스는 시장 활성화에 필요
- 지금도 잘 하고 있다
- 꾸준한 지원 부탁드립니다. 자체적으로 운영하기에는 영세상인 들로서는 어렵다
- 차질없이 잘하고 있음
- 배송서비스가 일부 가게만 활용하는 전속배달 서비스로 되고 있다
- 유지해야 함
- 꼭 필요합니다.
- 지속적으로 사업하기를
- 계속 지원바람
- 지속적으로 지원해 주시기 바랍니다.
- 계속 지속적으로 있으면 좋겠다.
- 만족합니다.
- 배송사업을 계속했으면 해요
- 지원사업을 보다 확대 해 주세요
- 더 많은 지원 부탁드립니다.
- 지원을 적극적으로 해주길 바랍니다
- 지원을 많이 해주길 바랍니다
- 매우 만족하고 있습니다.
- 앞으로 매출증대에도 영향이 있을 겁니다

(2) 서비스 운영

운영 개선에 대한 의견

- 주말 배송 안되니 마트와 비교하자면 경쟁력이 없다
- 주로 손님이 주말에 많은 편인데 주말 장보기 서비스가 없어서 조금 아쉽네요
- 토,일요일 배송이 필요하다
- 쉬는 날 없이 한달 내내 배송서비스 했으면 좋겠다
- 시간이 짧다
- 공휴일도 운영했으면 좋겠습니다.
- 토요일까지 배송서비스가 시행됐으면 좋겠습니다.
- 주말매출이 많은데 배송이 되지 않는 것이 안타깝습니다.
- 휴무 관계없이 지속적으로 근무했으면 좋겠습니다
- 고객이 원하는 시간에 해 주세요
- 콜센터는 하는 일이 거의 없음
- 1차 수산물, 농산물 등에 대한 고객의 주문시에 배송 대기시간이 촉박한 상황
- 콜센터와 직접 연계하여 배송이 연결되게 함
- 영세점포에 대해 무료로 배송서비스를 하고 있음
- 걱정마요 김대리 서비스 실시
- 시장내 고령, 영세가게들의 배송을 대행
- 수익금을 인건비, 차량유지비로 활용
- 배송거리가 원거리이고, 배달지역이 넓으며, 저녁시간대에 배송이 많아 사무유지비 외에는 배송기사에게 수익금을 주는 상황
- 고객주문 배송과, 상인요청 배송으로 구분
- 시장중앙부 배송전용로가 있어 배송차량, 오토바이로 주문순서대로 신속배송 시행
- 소량의 배송이 빈번
- 고객센터 자체 운영으로 배송서비스 원활하게 운영
- 우수 이용 고객에게 배송 수수료 인하를 통해 고객 로열티 제고
- 배송시간대의 조정을 통해 배송 물량 확보 노력
- 콜센터 운영이 점포의 판매 증대에 기여
- 배민 등 이용하는 점포가 증가하고 있다.
- 시장입구에 배송센터 주차장 15면 확보
- 배송차량 공영주차장 주차
- 3만원 미만 고객에게 배송하지 않았으나, 최근 배송비 1천원 부담 통해 배송 시행
- 고객이 기존과 다른 시장외 배송서비스 이용시 혼란의 여지 있음
- 배송 차량 주차장 확보가 필요
- 스마트앱을 통한 배송서비스 접수 등 활성화
- 근무인력의 업무역량 강화 노력 등 배송서비스 운영 안정화 노력
- 인접시장 배송과 연계하여 마케팅역량을 강화

- 장보기 및 배송서비스 통해 시장에 나오기 힘든 고객에게 편리한 서비스 제공 노력
- 시장 공동배송 물류사업 운영 의지
- 전통시장 전담 택배회사 이용의향

(3) 비용 지원

운영비에 관한 의견

- 비용과 관련하여 상인회 차원의 인건비 자부담 줄어주었으면 좋겠다는 의견이 있음
- 배송센터 공휴일 운영으로 인한 주말 배송서비스 인건비 지원 희망
- 시장상인회의 수입이 없는 상황에서 자부담이 많아 회비에서 부담이 어려운 상황
- 배송서비스 인력 급여 지급의 어려움
- 영세한 점포라서 배송수수료에 대한 부담을 느낌
- 배송 차량, 오토바이 노후화로 사고 위험 및 수리비용 문제
- 차량과 오토바이 보험료에 대한 지원을 희망
- 배송서비스 인건비 자부담을 인하 등 자부담에 대한 지원이 필요
- 올해 수준으로 보조금 지원 희망

배송비에 관한 의견

- 배송비용을 저가로 하였으면 함
- 배송비 부담있음
- 금액이 작아도 배송을 무료로 해주면 합니다.
- 소액 다품종 주문시에 상인회에서 부담
- 거리로 구간을 측정하여 배송비가 달라지니 매장 내에서 부담비용 증가로 서비스를 자주 이용할 수 없어 아쉽다.

(4) 기타(운송장비, 인력보강, 서비스 교육, 촉진활동 등)

운송장비에 관한 의견

- 전통시장에 배송서비스 지원사업은 좋은 사업이다. 차량지원 단거리 배송할 수 있는 차량, 오토바이나 배송수단이 노후화로 교체가 필요하다
- 배송 차량 최대한 많이 지원 희망
- 차량, 오토바이가 추가로 지원되었으면 좋겠다
- 상할 수가 있어서 냉동 탑차가 있었으면 좋겠습니다.
- 배달지역이 구릉지대라서 오토바이 배송이 유리하다

인원보강 및 교육 대한 의견

- 차량 인원 보강
- 인원수를 늘려 주세요
- 급여가 작다보니 인력을 쓸 수가 없다
- 배송기사 인건비를 올려주시고 지원을 지속적으로

촉진활동에 대한 의견

- 더 많이 홍보해서 활성화 되도록 노력해야 되겠습니다
- 배송서비스를 시장 홈페이지를 통해 적극 홍보할 예정
- 시장내 전광판으로 배송서비스 홍보하고 있어 있어요
- 다양한 광고, 판촉 매체를 통하여 배송서비스 소개
- 배송서비스를 위해 스티커, 전단지 홍보 계획
- TV나 대중매체로 의한 홍보를 부탁드립니다
- 고객에게 많은 홍보
- 계속 지원을 부탁드립니다. 홍보도 많이 해주세요.
- 홍보 및 광고, 이벤트 행사
- 이벤트를 더 많이 해주셔서 배송서비스도 더 활성화 할 수 있게 해주세요.
- 이벤트를 많이 해주면 배송서비스 이용 고객들이 더 많아질 것 같습니다.
- 배송서비스를 고객들이 이용할 수 있도록 지원 바랍니다.

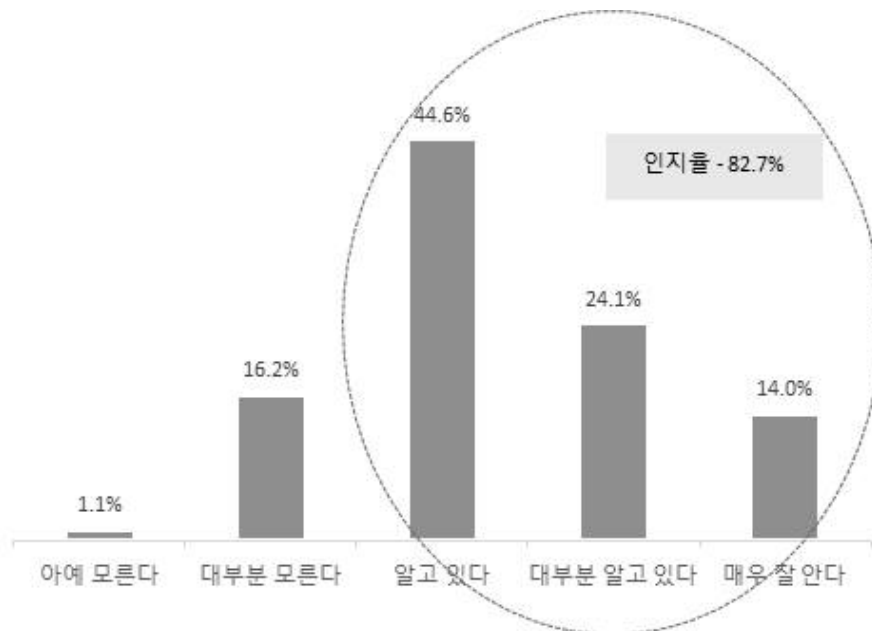
4. 「전국 전통시장 배송서비스 만족도 조사결과('17.11.)」

-소상공인진흥공단 자료, 사업지원 시장 46개소, 시장종사자 522명 대상-

○ 운영실태 이용고객 조사결과

4-1. 전통시장 배송서비스 인지

- 고객들의 전통시장 배송서비스 인지에 대하여 인지하는 경우가 82.7% 이고, 그렇지 않은 경우가 17.3%로 나타남
- 구체적으로 알고 있다가 44.6%로 가장 많고, 그 다음으로 대부분 알고 있다(24.1%), 대부분 모른다(16.2%), 매우 잘 안다(14.0%) 순으로 나타남
- 시장종사자가 판단하는 고객들의 전통시장 배송서비스 인지는 상당히 높은 것으로 나타났으며 이는 전통시장 배송서비스가 어느 정도 안착되었음을 시사함



[그림Ⅲ-1] 고객들의 전통시장 배송서비스 인지

[표Ⅲ-5] 고객들의 배송서비스 인지

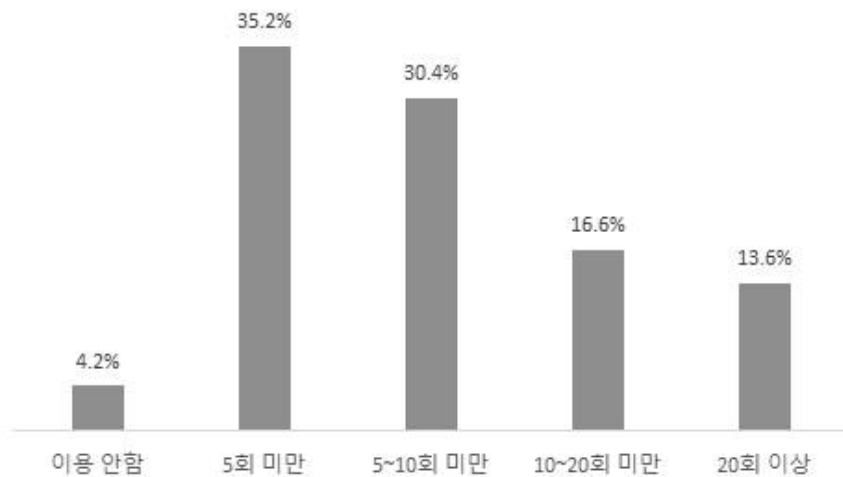
		사례수	아예 모른다	대부분 모른다	알고 있다	대부분 알고 있다	매우 잘 안다
전체		457	1.1%	16.2%	44.6%	24.1%	14.0%
전통시장	강원화천시장	9			33.3%	55.6%	11.1%
	계양산전통시장	55	1.8%	20.0%	45.5%	29.1%	3.6%
	고덕전통시장	9		22.2%	66.7%	11.1%	
	구리전통시장	9		33.3%	55.6%	11.1%	
	군산공설시장	12			50.0%	50.0%	

	사례수	아예 모른다	대부분 모른다	알고 있다	대부분 알고 있다	매우 잘 안다
금천현대시장	7	14.3%		14.3%	42.9%	28.6%
남광주시장	10		10.0%	70.0%		20.0%
내토전통시장	12			58.3%	25.0%	16.7%
대전중앙시장	6		83.3%	16.7%		
도마큰시장	11		9.1%	36.4%	45.5%	9.1%
돈암시장	1				100.0%	
동두천 큰시장	9		11.1%	66.7%		22.2%
동부시장	10				40.0%	60.0%
동쪽바다중앙시장	9		33.3%	33.3%	33.3%	
마산수산시장	8		75.0%	25.0%		
명일전통시장	11			18.2%	45.5%	36.4%
무학시장	10		10.0%	30.0%	40.0%	20.0%
보령중앙시장	9		11.1%	77.8%	11.1%	
봉선시장	6			50.0%	33.3%	16.7%
부산평화시장	10			30.0%	60.0%	10.0%
부전마켓타운 시장활성화 구역	10		30.0%	70.0%		
복수원시장	6		33.3%	66.7%		
복신전통시장	10			100.0%		
상동시장	5			80.0%	20.0%	
신기시장	10		30.0%	50.0%	10.0%	10.0%
신정상가시장	10		20.0%	40.0%	10.0%	30.0%
안동구시장	10		30.0%	50.0%	10.0%	10.0%
안양박달시장	10			40.0%	60.0%	
양동건어물시장	10	10.0%		60.0%	20.0%	10.0%
양동수산시장	11			45.5%	9.1%	45.5%
역곡상상시장	10		30.0%	40.0%	20.0%	10.0%
영주골목시장	1					100.0%
오정시장	10		10.0%	40.0%	10.0%	40.0%
용인중앙시장	9			22.2%	66.7%	11.1%
울산번개시장	8			25.0%	12.5%	62.5%
원당전통시장	10			90.0%	10.0%	
장위전통시장	9		22.2%	55.6%	22.2%	
전자종합시장	8		62.5%	37.5%		
진주장대시장	10	20.0%	80.0%			

		사례수	아예 모른다	대부분 모른다	알고 있다	대부분 알고 있다	매우 잘 안다
	충주자유시장	10				20.0%	80.0%
	칠성시장	11			100.0%		
	태화종합시장	10			60.0%	40.0%	
	토지금고시장	8		62.5%		37.5%	
	평택송복시장	11		18.2%	63.6%	18.2%	
	하양꿈바우시장	7			28.6%	71.4%	
	학성새벽시장	10			10.0%	20.0%	70.0%
성별	남자	207	.5%	18.4%	48.3%	19.3%	13.5%
	여자	250	1.6%	14.4%	41.6%	28.0%	14.4%
연령	20대	5		40.0%	60.0%		
	30대	38		26.3%	42.1%	21.1%	10.5%
	40대	133	2.3%	20.3%	49.6%	18.0%	9.8%
	50대	205	.5%	13.2%	40.5%	29.3%	16.6%
	60대 이상	76	1.3%	10.5%	47.4%	23.7%	17.1%

4-2. 전통시장 배송서비스 이용

- 시장종사자들의 전통시장 배송서비스 이용 현황을 한 달 기준으로 살펴보면 5회 미만이 35.2%로 가장 많고, 그 다음으로 5~10회 미만(30.4%), 10~20회 미만(16.6%) 순
- 한 달에 10회 이상 전통시장 배송서비스를 이용하는 비율이 30.2%로서 배송서비스가 전통시장에서 어느 정도 안착되었음을 시사



[그림Ⅲ-2] 전통시장 배송서비스 이용(한 달 기준)

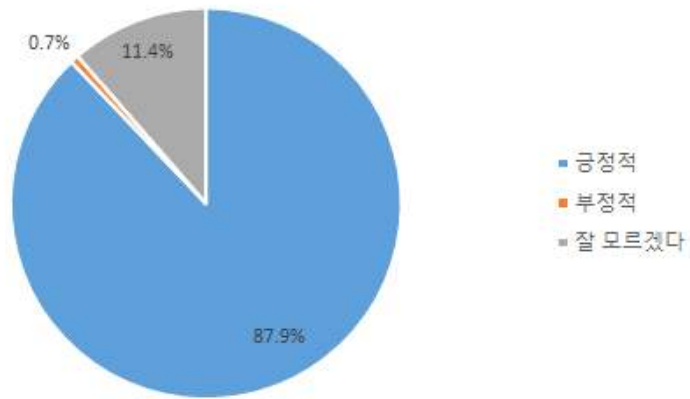
[표Ⅲ-6] 전통시장 배송서비스 이용(한 달 기준)

		사례수	이용 안함	5회 미만	5~10회 미만	10~20회 미만	20회 이상	
전체		457	4.2%	35.2%	30.4%	16.6%	13.6%	
전통시장	강원화천시장	9		11.1%	22.2%	22.2%	44.4%	
	계양산전통시장	55	16.4%	43.6%	12.7%	9.1%	18.2%	
	고덕전통시장	9		55.6%	22.2%	22.2%		
	구리전통시장	9		33.3%	33.3%	22.2%	11.1%	
	군산공설시장	12		25.0%	58.3%	16.7%		
	금천현대시장	7	14.3%	57.1%	14.3%	14.3%		
	남광주시장	10		60.0%	10.0%		30.0%	
	내토전통시장	12		16.7%	41.7%	8.3%	33.3%	
	대전중앙시장	6		33.3%	33.3%	33.3%		
	도마큰시장	11		27.3%	45.5%	27.3%		
	돈암시장	1		100.0%				
	동두천 큰시장	9			22.2%	44.4%	33.3%	
	동부시장	10			20.0%	70.0%	10.0%	
	동쪽바다중앙시장	9			11.1%	44.4%	11.1%	33.3%
	마산수산시장	8			75.0%	25.0%		
	명일전통시장	11		18.2%	54.5%	9.1%	18.2%	
	무학시장	10			30.0%	20.0%	30.0%	20.0%
	보령중앙시장	9			22.2%	33.3%	44.4%	
	봉선시장	6			50.0%	50.0%		
	부산평화시장	10			30.0%	40.0%	30.0%	
	부전마켓타운 시장활성화 구역	10	20.0%		50.0%	20.0%	10.0%	
	북수원시장	6	33.3%		33.3%		16.7%	16.7%
	북신전통시장	10			60.0%	40.0%		
	상동시장	5			40.0%	40.0%	20.0%	
	신기시장	10			50.0%	50.0%		
	신정상가시장	10			10.0%	50.0%	30.0%	10.0%
	안동구시장	10	30.0%		30.0%	30.0%	10.0%	
	안양박달시장	10			20.0%	40.0%	10.0%	30.0%
양동건어물시장	10			60.0%	20.0%	10.0%	10.0%	
양동수산시장	11			18.2%	27.3%		54.5%	
역곡상상시장	10			20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	

		사례수	이용 안함	5회 미만	5~10회 미만	10~20회 미만	20회 이상
	영주골목시장	1				100.0%	
	오정시장	10		70.0%	20.0%	10.0%	
	용인중앙시장	9		11.1%	33.3%	11.1%	44.4%
	울산번개시장	8		87.5%	12.5%		
	원당전통시장	10	10.0%	60.0%	10.0%	20.0%	
	장위전통시장	9		33.3%	22.2%	33.3%	11.1%
	전자종합시장	8		62.5%	37.5%		
	진주장대시장	10		70.0%	20.0%	10.0%	
	충주자유시장	10			20.0%	40.0%	40.0%
	칠성시장	11		54.5%	45.5%		
	태화종합시장	10		20.0%	50.0%	30.0%	
	토지금고시장	8				25.0%	75.0%
	평택송북시장	11		54.5%	36.4%	9.1%	
	하양꿈바우시장	7	14.3%		85.7%		
	학성새벽시장	10		10.0%	60.0%	30.0%	
성별	남자	207	4.8%	37.7%	29.5%	15.9%	12.1%
	여자	250	3.6%	33.2%	31.2%	17.2%	14.8%
연령	20대	5		20.0%	40.0%	20.0%	20.0%
	30대	38	7.9%	31.6%	31.6%	13.2%	15.8%
	40대	133	2.3%	39.8%	30.1%	15.0%	12.8%
	50대	205	4.9%	35.1%	30.2%	15.6%	14.1%
	60대 이상	76	3.9%	30.3%	30.3%	23.7%	11.8%

4-3. 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객 반응

- 배송서비스 실시 이후 고객의 반응에 대하여 긍정적이다가 87.9%로 상당히 높게 나타났으며, 잘 모르겠다가 11.4%로 그 다음으로 나타남
- 전통시장 배송서비스에 대한 고객의 반응이 긍정적인 것으로 확인되었으며 이는 전통시장의 활성화에 어느 정도 기여할 것으로 예상



[그림Ⅲ-3] 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객 반응

[표Ⅲ-7] 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객 반응

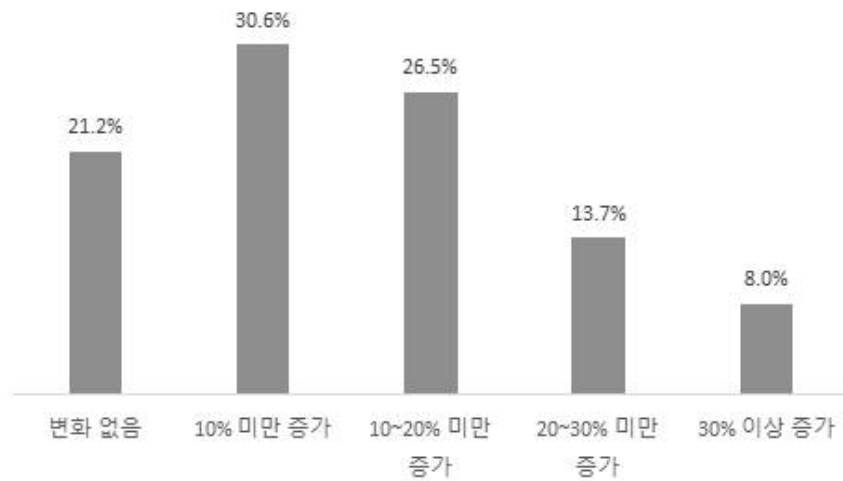
		사례수	긍정적	부정적	잘 모르겠다
전체		438	87.9%	.7%	11.4%
전통시장	강원화천시장	9	88.9%		11.1%
	계양산전통시장	46	69.6%	2.2%	28.3%
	고덕전통시장	9	66.7%		33.3%
	구리전통시장	9	88.9%		11.1%
	군산공설시장	12	100.0%		
	금천현대시장	6	100.0%		
	남광주시장	10	90.0%		10.0%
	내토전통시장	12	100.0%		
	대전중앙시장	6	33.3%		66.7%
	도마큰시장	11	100.0%		
	돈암시장	1	100.0%		
	동두천 큰시장	9	88.9%	11.1%	
	동부시장	10	100.0%		
	동쪽바다중앙시장	9	77.8%		22.2%
	마산수산시장	8	100.0%		
	명일전통시장	11	100.0%		
	무학시장	10	100.0%		
	보령중앙시장	9	100.0%		
	봉선시장	6	100.0%		
	부산평화시장	10	100.0%		
	부전마켓타운 시장활성화 구역	8	62.5%		37.5%
	북수원시장	4	100.0%		
	북신전통시장	10	100.0%		
	상동시장	5	100.0%		
	신기시장	10	90.0%		10.0%
	신정상가시장	10	80.0%	10.0%	10.0%
	안동구시장	7	100.0%		
	안양박달시장	10	50.0%		50.0%
양동건어물시장	10	100.0%			
양동수산시장	11	100.0%			
역곡상상시장	10	90.0%		10.0%	

『전통시장 공동배송센터 운영실태 조사계획 용역』

		사례수	긍정적	부정적	잘 모르겠다
	영주골목시장	1	100.0%		
	오정시장	10	90.0%		10.0%
	용인중앙시장	9	100.0%		
	울산번개시장	8	100.0%		
	원당전통시장	9	100.0%		
	장위전통시장	9	77.8%		22.2%
	전자종합시장	8	62.5%		37.5%
	진주장대시장	10	100.0%		
	충주자유시장	10	100.0%		
	칠성시장	11	54.5%		45.5%
	태화종합시장	10	100.0%		
	토지금고시장	8	62.5%		37.5%
	평택송북시장	11	100.0%		
	하양꿈바우시장	6	100.0%		
	학성새벽시장	10	100.0%		
성별	남자	197	87.3%	1.5%	11.2%
	여자	241	88.4%		11.6%
연령	20대	5	80.0%		20.0%
	30대	35	77.1%		22.9%
	40대	130	83.8%		16.2%
	50대	195	91.3%	1.0%	7.7%
	60대 이상	73	91.8%	1.4%	6.8%

4-4. 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객수 변동

- 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객수 변동에 대하여 고객수가 증가한 경우가 78.8%로 나타남
- 구체적으로 살펴보면 10% 미만 증가가 30.6%로 가장 많고, 그 다음으로 10~20% 미만 증가(26.5%), 변화 없음(21.2%), 20~30% 미만 증가(13.7%) 순
- 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객수가 10% 이상 증가한 경우가 48.2%로서 전통시장 활성화에 기여하고 있음을 시사함



[그림Ⅲ-4] 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객수 변동

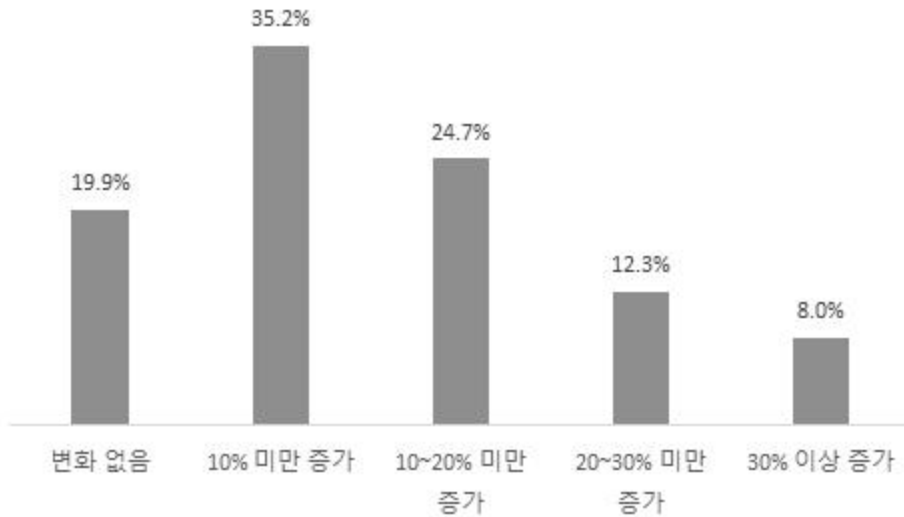
[표Ⅲ-8] 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객수 변동

		사례수	변화 없음	10% 미만 증가	10~20% 미만 증가	20~30% 미만 증가	30% 이상 증가
전체		438	21.2%	30.6%	26.5%	13.7%	8.0%
전통시장	강원화천시장	9	11.1%	22.2%	33.3%	22.2%	11.1%
	계양산전통시장	46	52.2%	19.6%	10.9%	8.7%	8.7%
	고덕전통시장	9	66.7%	33.3%			
	구리전통시장	9	55.6%	33.3%		11.1%	
	군산공설시장	12		83.3%	16.7%		
	금천현대시장	6		33.3%	33.3%	16.7%	16.7%
	남광주시장	10	30.0%	30.0%	20.0%	10.0%	10.0%
	내토전통시장	12		8.3%	33.3%	25.0%	33.3%
	대전중앙시장	6	66.7%		33.3%		
	도마큰시장	11		18.2%	45.5%	36.4%	
	돈암시장	1			100.0%		
	동두천 큰시장	9	33.3%	22.2%	22.2%	11.1%	11.1%
	동부시장	10			50.0%	50.0%	
	동쪽바다중앙시장	9	55.6%		22.2%	11.1%	11.1%
	마산수산시장	8	62.5%	25.0%	12.5%		
	명일전통시장	11	9.1%	9.1%	36.4%	27.3%	18.2%
	무학시장	10		20.0%	50.0%	20.0%	10.0%
	보령중앙시장	9		33.3%	22.2%	22.2%	22.2%
	봉선시장	6	16.7%	50.0%		33.3%	
	부산평화시장	10		60.0%	40.0%		
	부전마켓타운 시장활성화 구역	8	25.0%	50.0%	25.0%		
	북수원시장	4	50.0%		25.0%	25.0%	
	북신전통시장	10	10.0%	50.0%	40.0%		
	상동시장	5	20.0%	80.0%			
	신기시장	10	10.0%	60.0%	30.0%		
	신정상가시장	10	10.0%	40.0%	40.0%		10.0%
	안동구시장	7	28.6%	42.9%	14.3%	14.3%	
	안양박달시장	10	10.0%	40.0%	20.0%	20.0%	10.0%
양동건어물시장	10		30.0%	50.0%	10.0%	10.0%	
양동수산시장	11			27.3%	18.2%	54.5%	
역곡상상시장	10		40.0%	20.0%	30.0%	10.0%	

		사례수	변화 없음	10% 미만 증가	10~20% 미만 증가	20~30% 미만 증가	30% 이상 증가
	영주골목시장	1			100.0%		
	오정시장	10		30.0%	70.0%		
	용인중앙시장	9	22.2%	22.2%	11.1%	33.3%	11.1%
	울산번개시장	8	12.5%	87.5%			
	원당전통시장	9		88.9%	11.1%		
	장위전통시장	9	44.4%	22.2%	33.3%		
	전자종합시장	8	50.0%	12.5%	25.0%	12.5%	
	진주장대시장	10	60.0%	30.0%	10.0%		
	충주자유시장	10			10.0%	30.0%	60.0%
	칠성시장	11	36.4%	63.6%			
	태화종합시장	10		10.0%	60.0%	30.0%	
	토지금고시장	8	37.5%	37.5%		25.0%	
	평택송북시장	11		45.5%	54.5%		
	하양꿈바우시장	6			16.7%	66.7%	16.7%
	학성새벽시장	10				50.0%	50.0%
성별	남자	197	22.3%	28.9%	29.9%	12.7%	6.1%
	여자	241	20.3%	32.0%	23.7%	14.5%	9.5%
연령	20대	5	60.0%			20.0%	20.0%
	30대	35	37.1%	17.1%	31.4%	8.6%	5.7%
	40대	130	23.8%	33.8%	22.3%	13.1%	6.9%
	50대	195	17.9%	32.3%	26.7%	15.4%	7.7%
	60대 이상	73	15.1%	28.8%	32.9%	12.3%	11.0%

4-5. 전통시장 배송서비스 실시 이후 매출 변동

- 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객수 변동에 대하여 매출이 증가가 80.1%로 나타남
- 구체적으로 살펴보면 10% 미만 증가가 35.2%로 가장 많고, 그 다음으로 10~20% 미만 증가(24.7%), 변화 없음(19.9%), 20~30% 미만 증가(12.3%) 순으로 나타남
- 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객수가 10% 이상 증가한 경우가 44.9%로서 전통시장 활성화에 기여



[그림Ⅲ-5] 전통시장 배송서비스 실시 이후 매출 변동

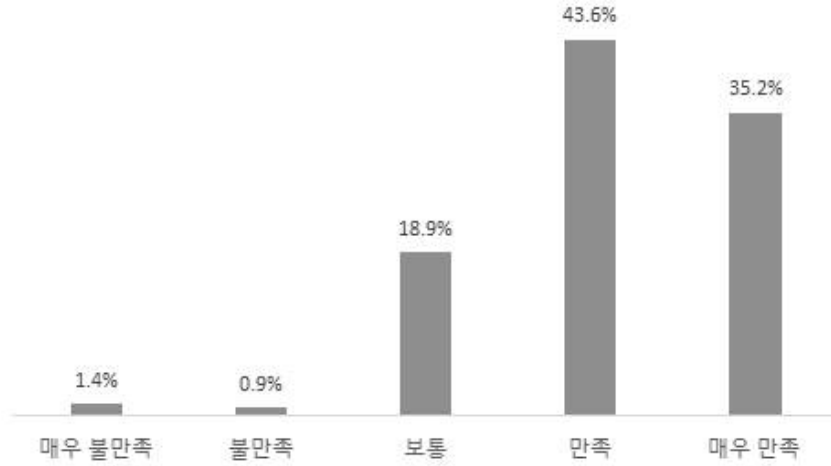
[표Ⅲ-9] 전통시장 배송서비스 실시 이후 매출 변동

		사례수	변화 없음	10% 미만 증가	10~20% 미만 증가	20~30% 미만 증가	30% 이상 증가
전체		438	19.9%	35.2%	24.7%	12.3%	8.0%
전통시장	강원화천시장	9	11.1%	22.2%	44.4%	11.1%	11.1%
	계양산전통시장	46	56.5%	21.7%	13.0%	2.2%	6.5%
	고덕전통시장	9	44.4%	44.4%	11.1%		
	구리전통시장	9	55.6%	33.3%		11.1%	
	군산공설시장	12		75.0%	25.0%		
	금천현대시장	6		50.0%	16.7%	33.3%	
	남광주시장	10	30.0%	30.0%	20.0%	20.0%	
	내토전통시장	12		8.3%	41.7%	41.7%	8.3%
	대전중앙시장	6	50.0%	16.7%	33.3%		
	도마큰시장	11		18.2%	45.5%	36.4%	
	돈암시장	1		100.0%			
	동두천 큰시장	9	22.2%	44.4%		11.1%	22.2%
	동부시장	10			70.0%	30.0%	
	동쪽바다중앙시장	9	44.4%	22.2%	11.1%	11.1%	11.1%
	마산수산시장	8	62.5%	37.5%			
	명일전통시장	11	9.1%	9.1%	36.4%	27.3%	18.2%
	무학시장	10		10.0%	50.0%	30.0%	10.0%
	보령중앙시장	9		44.4%	33.3%	11.1%	11.1%
	봉선시장	6	16.7%	50.0%	33.3%		
	부산평화시장	10		20.0%	60.0%	20.0%	
	부전마켓타운 시장활성화 구역	8	25.0%	62.5%	12.5%		
	북수원시장	4	50.0%		25.0%	25.0%	
	북신전통시장	10		80.0%	20.0%		
	상동시장	5		100.0%			
	신기시장	10	10.0%	50.0%	40.0%		
	신정상가시장	10	10.0%	40.0%	30.0%	20.0%	
	안동구시장	7	28.6%	42.9%	14.3%		14.3%
	안양박달시장	10		30.0%	50.0%		20.0%
양동건어물시장	10		40.0%	50.0%		10.0%	
양동수산시장	11		27.3%	9.1%		63.6%	
역곡상상시장	10		40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	

		사례수	변화 없음	10% 미만 증가	10~20% 미만 증가	20~30% 미만 증가	30% 이상 증가
	영주골목시장	1			100.0%		
	오정시장	10		50.0%	40.0%	10.0%	
	용인중앙시장	9	44.4%	11.1%	22.2%	11.1%	11.1%
	울산번개시장	8	12.5%	87.5%			
	원당전통시장	9		88.9%	11.1%		
	장위전통시장	9	11.1%	77.8%		11.1%	
	전자종합시장	8	50.0%	12.5%	25.0%	12.5%	
	진주장대시장	10	70.0%	20.0%	10.0%		
	충주자유시장	10		10.0%		20.0%	70.0%
	칠성시장	11	36.4%	63.6%			
	태화종합시장	10		10.0%	70.0%	20.0%	
	토지금고시장	8	37.5%	37.5%			25.0%
	평택송북시장	11		63.6%	36.4%		
	하양꿈바우시장	6		16.7%	50.0%	33.3%	
	학성새벽시장	10			10.0%	90.0%	
성별	남자	197	22.3%	34.5%	25.4%	10.2%	7.6%
	여자	241	17.8%	35.7%	24.1%	14.1%	8.3%
연령	20대	5	60.0%	20.0%			20.0%
	30대	35	31.4%	31.4%	22.9%	8.6%	5.7%
	40대	130	23.1%	36.2%	23.1%	10.8%	6.9%
	50대	195	16.9%	35.4%	25.1%	14.9%	7.7%
	60대 이상	73	13.7%	35.6%	28.8%	11.0%	11.0%

4-6. 전통시장 배송서비스 만족도

- 전통시장 배송서비스 만족도에 대하여 만족율이 78.8% 이고, 불만족율이 2.3%로 만족도가 높은 것으로 나타남
- 구체적으로 살펴보면 만족이 43.6%로 가장 많고, 그 다음으로 매우 만족(35.2%), 보통(18.9%) 순으로 나타남



[그림Ⅲ-6] 전통시장 배송서비스 만족도

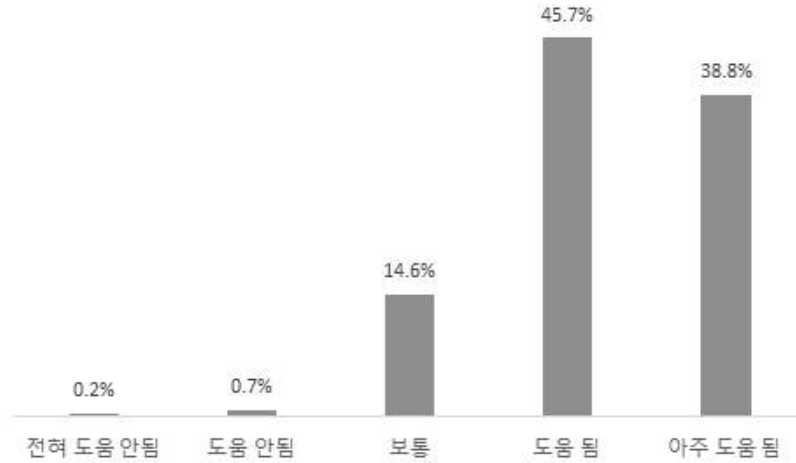
[표Ⅲ-10] 전통시장 배송서비스 만족도

		사례수	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
전체		438	1.4%	.9%	18.9%	43.6%	35.2%
전통시장	강원화천시장	9				44.4%	55.6%
	계양산전통시장	46		4.3%	19.6%	47.8%	28.3%
	고덕전통시장	9			33.3%	55.6%	11.1%
	구리전통시장	9	11.1%			88.9%	
	군산공설시장	12			16.7%	66.7%	16.7%
	금천현대시장	6			16.7%	50.0%	33.3%
	남광주시장	10			10.0%	90.0%	
	내토전통시장	12				33.3%	66.7%
	대전중앙시장	6			50.0%	33.3%	16.7%
	도마큰시장	11			45.5%	54.5%	
	돈암시장	1				100.0%	
	동두천 큰시장	9			22.2%	33.3%	44.4%
	동부시장	10				30.0%	70.0%
	동쪽바다중앙시장	9		11.1%	33.3%	33.3%	22.2%
	마산수산시장	8				87.5%	12.5%
	명일전통시장	11				27.3%	72.7%
	무학시장	10			20.0%	40.0%	40.0%
	보령중앙시장	9				44.4%	55.6%
	봉선시장	6			33.3%	50.0%	16.7%
	부산평화시장	10	10.0%		20.0%	70.0%	
	부전마켓타운 시장활성화 구역	8			87.5%	12.5%	
	복수원시장	4				50.0%	50.0%
	북신전통시장	10			50.0%	40.0%	10.0%
	상동시장	5			60.0%	40.0%	
	신기시장	10	10.0%		30.0%	50.0%	10.0%
	신정상가시장	10				80.0%	20.0%
	안동구시장	7	14.3%		14.3%	42.9%	28.6%
	안양박달시장	10			30.0%	40.0%	30.0%
	양동건어물시장	10				70.0%	30.0%
	양동수산시장	11			9.1%	27.3%	63.6%
역곡상상시장	10			10.0%	60.0%	30.0%	

		사례수	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
	영주골목시장	1					100.0%
	오정시장	10			20.0%	50.0%	30.0%
	용인중앙시장	9			11.1%	44.4%	44.4%
	울산번개시장	8				25.0%	75.0%
	원당전통시장	9					100.0%
	장위전통시장	9			33.3%	22.2%	44.4%
	전자종합시장	8			37.5%	37.5%	25.0%
	진주장대시장	10					100.0%
	충주자유시장	10					100.0%
	칠성시장	11			100.0%		
	태화종합시장	10				20.0%	80.0%
	토지금고시장	8	25.0%	12.5%		62.5%	
	평택송북시장	11			36.4%	45.5%	18.2%
	하양꿈바우시장	6				50.0%	50.0%
	학성새벽시장	10				60.0%	40.0%
성별	남자	197	.5%	1.5%	18.3%	44.7%	35.0%
	여자	241	2.1%	.4%	19.5%	42.7%	35.3%
연령	20대	5			40.0%	40.0%	20.0%
	30대	35	2.9%	2.9%	22.9%	42.9%	28.6%
	40대	130		.8%	23.1%	43.8%	32.3%
	50대	195	1.5%	.5%	17.4%	44.6%	35.9%
	60대 이상	73	2.7%	1.4%	12.3%	41.1%	42.5%

4-7. 전통시장 활성화 도움 정도

- 전통시장 배송서비스가 전통시장 활성화에 어느 정도 도움이 되는지에 대하여 긍정이 84.5%이고, 부정이 0.9%로 도움의 정도가 높은 것으로 나타남
- 구체적으로 살펴보면 도움 됨이 45.7%로 가장 많고, 그 다음으로 아주 도움 됨(38.8%), 보통(14.6%) 순



[그림Ⅲ-7] 전통시장 활성화 도움 정도

[표Ⅲ-11] 전통시장 활성화 도움 정도

		사례수	전혀 도움 안됨	도움 안됨	보통	도움 됨	아주 도움 됨
전체		438	.2%	.7%	14.6%	45.7%	38.8%
전통시장	강원화천시장	9				44.4%	55.6%
	계양산전통시장	46	2.2%	4.3%	19.6%	41.3%	32.6%
	고덕전통시장	9			33.3%	66.7%	
	구리전통시장	9			11.1%	66.7%	22.2%
	군산공설시장	12				91.7%	8.3%
	금천현대시장	6				33.3%	66.7%
	남광주시장	10			60.0%	40.0%	
	내토전통시장	12				25.0%	75.0%
	대전중앙시장	6			50.0%	33.3%	16.7%
	도마큰시장	11			36.4%	63.6%	
	둔암시장	1					100.0%
	동두천 큰시장	9			11.1%	44.4%	44.4%
	동부시장	10				50.0%	50.0%
	동쪽바다중앙시장	9		11.1%	11.1%	44.4%	33.3%
	마산수산시장	8				87.5%	12.5%
	명일전통시장	11				27.3%	72.7%
	무학시장	10			10.0%	50.0%	40.0%
	보령중앙시장	9				55.6%	44.4%
	봉선시장	6				83.3%	16.7%
	부산평화시장	10			30.0%	70.0%	
	부전마켓타운 시장활성화 구역	8			25.0%	75.0%	
	북수원시장	4			25.0%	25.0%	50.0%
	북신전통시장	10			10.0%	90.0%	
	상동시장	5			60.0%	40.0%	
	신기시장	10			10.0%	50.0%	40.0%
	신정상가시장	10				70.0%	30.0%
	안동구시장	7				28.6%	71.4%
	안양박달시장	10			10.0%	40.0%	50.0%
	양동건어물시장	10			10.0%	50.0%	40.0%
	양동수산시장	11				18.2%	81.8%
역곡상상시장	10				60.0%	40.0%	

		사례수	전혀 도움 안됨	도움 안됨	보통	도움 됨	아주 도움 됨
	영주골목시장	1					100.0%
	오정시장	10			20.0%	30.0%	50.0%
	용인중앙시장	9			11.1%	55.6%	33.3%
	울산번개시장	8			12.5%	25.0%	62.5%
	원당전통시장	9					100.0%
	장위전통시장	9			22.2%	22.2%	55.6%
	전자종합시장	8			25.0%	62.5%	12.5%
	진주장대시장	10					100.0%
	충주자유시장	10					100.0%
	칠성시장	11			100.0%		
	태화종합시장	10				80.0%	20.0%
	토지금고시장	8			12.5%	62.5%	25.0%
	평택송북시장	11			18.2%	72.7%	9.1%
	하양꿈바우시장	6				66.7%	33.3%
	학성새벽시장	10					100.0%
성별	남자	197		1.5%	15.7%	46.2%	36.5%
	여자	241	.4%		13.7%	45.2%	40.7%
연령	20대	5			20.0%	20.0%	60.0%
	30대	35	2.9%	2.9%	20.0%	40.0%	34.3%
	40대	130		.8%	15.4%	50.8%	33.1%
	50대	195			12.8%	43.6%	43.6%
	60대 이상	73		1.4%	15.1%	46.6%	37.0%

4-8. 시장 배송서비스에 대한 이용고객 의견

(소상공인진흥공단 조사결과, 2017.11)

* 지원사업 고객의 불편/불만에 대한 요청

- 고객의 건의 사항 내용은 크게 서비스 운영 및 비용으로 구분함
- 서비스 운영과 관련하여 빠른 배송에 대한 요구가 많고, 그 외에 알림서비스나 장보기 서비스를 요청함
- 비용과 관련하여 2만원 이상 구매해야 배송서비스 이용하는데 금액 제한이 없었으면, 소액 다품종도 점포 합산해서 일정금액이 되면 배송될 수 있게 해달라는 의견
- 서비스 품질과 관련하여 배송기사가 친절하고, 보다 편리한 서비스를 했으면 하는 의견

(1) 서비스 운영

운영에 대한 의견

- 너무 접수가 일찍 마감된다.
- 배송시간에 정확하게 배송이 되면 더욱 좋겠다.
- 시간엄수 최대한 빠른 배송이면 좋겠다.
- 배송이 좀 빨랐으면 좋을 것 같다.
- 빠른 배송 바란다.
- 여름에도 생선 및 고기 사고 싶은데 배송시간 때문에 생선이 상할까봐서 못 사고 있다
- 배송차량이 너무 낡은 것 같다
- 홍보가 부족해서 모르시는 분들이 많은 것 같다.
- 배송서비스에 대한 방송을 통한 홍보가 많아져서 저변확대가 됐으면 합니다.
- 홍보가 더 필요하다.
- 종이 전단지 배부하면 좋겠다.
- 배송서비스를 이용하는 홍보가 부족해서인지 모르시는 분들이 계십니다.
- 적극적 홍보 필요하다.
- 더 많은 홍보 부탁드립니다.
- 지속적인 홍보와 지원으로 고객들이 편하게 시장을 이용할수 있었으면 합니다.
- 이벤트를 해보니깐 좋았습니다. 더 많이 해주시길 바랍니다.
- 전통시장을 이용할수 있도록 배송서비스처럼 다양한 서비스를 지원해 주십시오.
- 배송알림 서비스가 있으면 더욱 편하게 배송서비스를 이용할 수 있다.
- 마트처럼 인터넷으로 장을 보고 배송을 해주시면 더욱 배송서비스가 활성화 될 듯 하다
- 이벤트를 많이 해주세요 이번에 참가해보니 너무 좋은 경험이었다.

(2) 비용

배송비에 관한 의견

- 적은 금액도 배송을 해줬으면 합니다.
- 적은 금액이라도 각각 점포 합산하여 일정금액이 되었을 때에 배송해 주셨으면 합니다.
- 배송비는 금액 제한이 없었으면 좋겠다
- 고객 입장에서 물건 구입시에 한 점포마다 적은 금액으로 구입 할 경우 배송이 어려운 점이 있습니다.
- 한 점포에서 2만원 이상을 구매해야 배송서비스 이용하는데 배송하기가 어렵네요

(3) 서비스품질

배송서비스에 대한 의견

- 두 번 물어보면 짜증을 낸다
- 불친절하다
- 집까지 배송이 되었으면 더욱 좋겠습니다.
- 배달기사가 친절하다

서비스품질에 대한 의견

- 현재 잘하고 있습니다
- 신선한 야채, 과일 등 무거운 짐 때문에 고민이었는데 배송서비스로 해결되어 매우 만족
- 매우 편리한 서비스 입니다.
- 참 편리한 것 같습니다.
- 주로 수산물을 구입하는 편이라 대중교통 이용이 불편하여 배송 서비스 이용하는데 무료배송이라 더욱 좋습니다
- 물건들을 직접적으로 나르지 않는 편안함과 빠르고 정확한 배송에 큰 만족을 느끼며 앞으로도 더욱 활성화 될 수 있는 계기가 되었으면 합니다.
- 배송이 있어서 좋습니다.
- 배송 서비스 너무나 만족스럽고 계속적으로 더 활성화가 되었으면 합니다.
- 배송서비스 편리해요
- 전통시장을 이용하면서 배송서비스에 만족을 하고 있지만 시장 주변상가들은 아직 서비스가 되지 않아서 아쉬운 점이 있다.

IV 향후 운영 개선(안)

1. 기본방향

- 중기부 지원 종료된 시장은 연차와 상관없이 시비 60% 지원(구비20%, 자부담 20%)
- 상인회·자치구 운영(활성화)계획 수립 및 신청에 의거하여 운영실적, 사업의지 등을 심사하여 지원대상 선정
- 중기부 매칭(2~3년차) 시장도 사업 계획을 시차원에서 심사하여 필요성이 인정되는 사업에 대해 시비 지원
- 배송수입에 따른 지출관리 철저


2. 세부 지원계획

- 지원기간 : '19. 1. 1. ~ 12. 31.
- 모집대상 : 배송인프라(차량, 콜센터 등)가 구축된 시장 중 중기부 「장보기 및 배송서비스」사업 진행 중이거나 지원 종료된 시장
- 지원내용 : 배송서비스 근무인력 인건비
- 지원규모 : 상인회·자치구 사업신청 후 심사하여 예산범위 내 결정
- 지원비율

[표IV-1] 인건비 지원비율

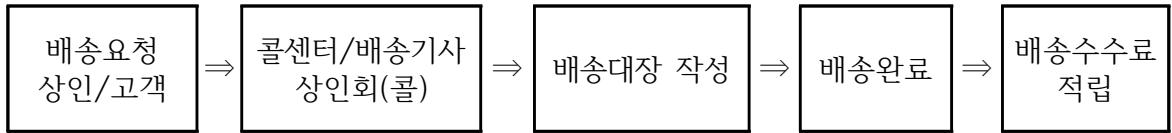
	국비	시비	구비	자부담	비고
1년차	90	-	-	10	
2년차	70	20		10	지방비는 자치구별
3년차	50	40		10	차등보조율에 따름
4년차~	-	60	20	20	1~3년차는 기존과 동일

- 월 인건비 단가 : 배송 183만원, 콜센터 158만원, 장보기 79만원('18년)
- '19년도 최저임금 인상(16.4%)에 따른 인건비 지급단가 조정 - 중기부('17. 11. 15.)
- 우수시장 선정
- 운영실적('19년 1-10월) 등을 바탕으로 선정

 '시장명'으로 서울특별시장 표창장 수여

○ 배송서비스 운영방법

- 운영체계



- 시장별 배송거리에 따른 배송료(안)

배송거리	1km 이내	~ 2km	~ 3km	기타
배송수수료	1천원~2천원	2천원~3천원	3천원~4천원	5,000원 이상

※ 단, 시장별 여건에 따라 배송수수료 조정가능

- 배송수수료 지출가능 범위

- ▶ 배송수수료 수입액의 30%이내 범위에서 배송기사 인건비 인센티브,
- ▶ 차량운영에 필요한 수리비, 유류비, 차량보험료,
- ▶ 4대보험료 사업자 부담금, 퇴직금, 출장비 등 배송서비스 운영에 필요한 경비

○ 사업비 운영

- 지원되는 사업비는 고용인력의 순수 인건비(4대보험료 본인부담금 포함)의 용도로만 지급하여야 하며, 4대보험료 사업자 부담금 및 퇴직금, 출장비 등 기타경비 지급 불가
- 배송서비스 운영의 공백기간이 없도록 사업선정 후 ~ 보조금 교부 전 기간까지는 자체 충당하여 사업 진행하고, 보조금 지급 후 자체 충당분 만큼 보전
- 사업기간(1월~12월)을 준수하여 사업비 정산

3. 선정개요

- 선정범위 : '19년 예산범위 내 시장별 지원범위 결정
- 모집대상 : 배송인프라(차량, 콜센터 등)가 구축된 시장 중 중기부 「장보기 및 배송서비스」사업 진행 중이거나 지원 종료된 시장

○ 주요 선정요건

▶ 운영실적

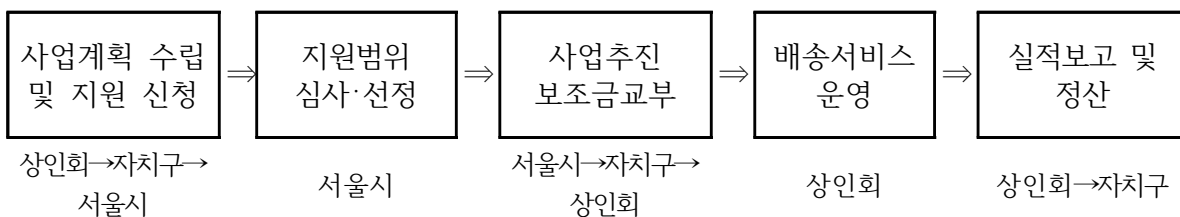
- 배송기사 1명당 배송건수 최소 월 110건 이상
= 1일 5건 이상 × 월 22일 근무 산출 (주 5일근무)
- 장보기 1명당(4시간 근무기준) 실적 최소 월 55건 이상
= 1일 2.5건 이상 × 월 22일 근무 산출 (주 5일근무)
※ 장보기 인력은 위 기준 미달 시, 콜센터 인력과 통합
- 콜센터 1명당 최소 월 110건 이상
= 배송건수와 동일할 것으로 간주하여 산출

▶ 사업비 확보

- 4년차 이상 시장은 자치구 20% 예산 확보('19년도 예산안 증빙)
※ 자치구 '19년도 예산 미확보 시, 민간자부담으로 충당·확보한 것으로 대체
- 민간자부담은 지원 비율에 따라 확보내역 증명

▶ 사업계획서의 적합성, 충실성, 타당성, 효과성

○ 선정 및 운영 절차



- 시장별 운영 활성화 계획 수립(필수) 및 지원 신청(자치구)
 - 기존 서비스 운영 분석 및 타 자치구 사례분석 등을 통한 자치구 차원의 구체적 개선방안을 마련하여 활성화 계획 수립 및 신청
- 장보기 및 배송서비스 운영사항 및 활성화 추진 점검 실시
 - 연 2회 정기점검 : 상반기(자치구 점검), 하반기(시·구 합동 점검)
 - 주기적 점검을 통하여 배송서비스 운영(인력운영 포함) 활성화 모니터링

V

요약 및 제언

1. 조사결과 요약

- 전통시장 배송서비스에 대한 시장종사자와 시장이용객의 인지도, 만족도가 좋아서 본 사업이 시장 활성화에 긍정적 (서울시 현장조사, `18.11; 소진공 실태조사, `17.11)

- 긍정적인 반응

대부분 고객들이 차를 이용하지 않고 장을 보러 온다. 주차장 1층에 위치한 공동 배송센터에는 다마스 1대와 오토바이 1대가 있다. 시장에 찾아오는 고객들은 누구나 배송센터를 이용할 수 있다. 2만원 이상 물품 구입 후에 고객이 해당 가게 주인에게 배송을 신청하면 가게 주인이 배송센터에 연락해 물건을 배송해 주는 형식이다. 김장철에 배추 몇 포기를 구입하면 가격은 몇 만원에 불과하지만 이를 들고 집으로 가려면 거리가 가깝다고 해도 보통 일이 아니다. 그런 상황에서 20분 이내에 자신이 산 물품을 바로 배달 받을 수 있으니 고객이 좋아할 수 밖에 없다. 한 번 배송을 할 때마다 평균 2,000원의 비용이 든다. 하지만 우리시장의 경쟁력을 키우고 덩치 큰 경쟁자와 싸우려면 이 정도의 지출은 감수해야 한다고 생각했다.

- 시장종사자 대다수는 전통시장 배송서비스로 인해 고객수 및 매출이 증가하여 전통시장 활성화에 기여하는 것으로 판단
 - * 시장 종사자 사업 만족도 76.5%, 고객수 증가 78.8%, 매출액 증가 80.1%
- 시장이용객이 전통시장 배송서비스 재이용 의향이 많은 것을 감안할 때 지원사업이 실효성 있는 것으로 판단
 - * 서비스 이용객 대상 조사결과 사업 인지 82.7%, 재이용 희망 86.5%
- 지역밀착형 배송서비스사업의 안정적인 유지와 확대를 희망한다.
 - 소비자들은 구매액에 상관없이 높은 수준의 배송서비스를 당연한 것으로 인식하는 경향을 보이기에,
 - 상인들은 일부 자부담을 하더라도 배송서비스 사업을 지속적으로 진행했으면 한다. 사업을 통해 소비자들의 만족을 높이고 전통시장 충성도를 강화하는데 공헌
- 배송서비스 되는 상품, 되는 가게, 평일에만, 언제 올지 모르는 배달 등의 불확실성을 해소해야
 - 시장에서 아무리 좋은 제품과 촉진 마케팅활동을 제공한다고 해도 “배송이 안 되거나 배달 지연 등으로 구매를 꺼리는 상황에서 배송서비스의 불확실성을 해소
 - 대형마트와 달리 불친절한 서비스로 고객들을 대하는 배송센터가 여전히 존재
 - 배송서비스의 만족은 고객 충성도에 영향을 미치게 되고 배송 불만, 불평, 불쾌할 경우 소비자는 시장에서 구매를 꺼리게 될 정도

- 배송서비스 만족이 높을수록 시장이용자의 배달물량이 증가하고 매출이 상승
 - 배송서비스의 표준화와 관리가 필요
 - 체계적인 매뉴얼이 있고 거기에 맞춰 잘 훈련시켜야
- 배송서비스에 대한 홍보, 판촉 등 촉진활동을 통해 시장경쟁력을 제고시켜야
 - 시장 종사자들은 배송서비스 활성화를 위해 시장 홈페이지, 시장내 전광판, 스티커, 전단지, 포스터, 대중매체 등으로 인지도를 올리는 홍보활동에 대한 지원 희망
 - 이벤트 등 판촉촉진 활동 지원을 더 많이 하여 배송서비스 이용 고객을 증대

2. 지원사업 제언

- 현재 지원사업이 전통시장 활성화에 공헌하는 것으로 보아 일부 문제점을 보완하여 실효성 있는 지역밀착형 배송서비스 지원사업을 지속, 확대하는 것을 검토
 - 전통시장 배송서비스의 품질 제고를 위해 배송 중에 발생하는 사고, 배송기사 관리, 상인회 관리부담, 수익경영 등을 책임지는 통합 배송고객센터 구축 검토
 - 시장 오토바이 배달 사고 위험에 따른 기피로 오토바이 배달대행 전문서비스 업체 활용 방안 검토
 - SMS로 배송시간을 알려주는 배송시간 약속이행 서비스 실시
 - 전통시장 배송서비스의 민간 배달서비스와의 비교 경쟁력 측면에서 신선도 유지, 노후화 차량 대체 등 운송장비 지원, 주말과 공휴일 인원충원, 고객 이벤트 적극 지원
 - 콜센터 업무의 자동화 등 콜센터 업무의 낭비 요인 제거
 - 고령화로 인한 지역 이슈를 해결하는 사회공헌 프로젝트로서 택배 및 장보기 서비스 지원 검토
 - *진심택배 : 고령자가 콜센터와 연결, 택배기사가 노인들의 장보기를 대행
- 시장별 특성을 고려하여 효율적인 촉진전략을 수립하고, 온·오프라인 매체를 활용한 다각적 홍보활동 전개
 - 온라인 : 인터넷 블로그, 트위터, 밴드, 파워블로거 포스팅, 퀴즈 이벤트, 사진공모전 등
 - 오프라인 : 현수막, X배너, 유니폼, 사진공모전, 포스터 등
- 전통시장 장보기 및 배송서비스 품질을 제고하기 위해 고객 이용 분석, 주문절차, 배송의 적시성, 배송의 정확성, 상품의 상태, 불일치하는 주문에 대한 신속한 처리, 배송센터의 고객 응답성, 배송서비스 유형성 등 품질수준을 체계적으로 분석, 대응
 - 특히 서비스 품질은 전통시장의 경쟁적 우위를 창출할 수 있는 중요한 요소
 - 전통시장의 배송서비스 품질에 대한 개선을 해야 될 속성요인은
 - * 신뢰성 : 고객이 이해할 수 있는 정보의 제공과 고객의사의 경청, 배송서비스를 믿음직하고, 정확하게 수행할 수 있는 능력

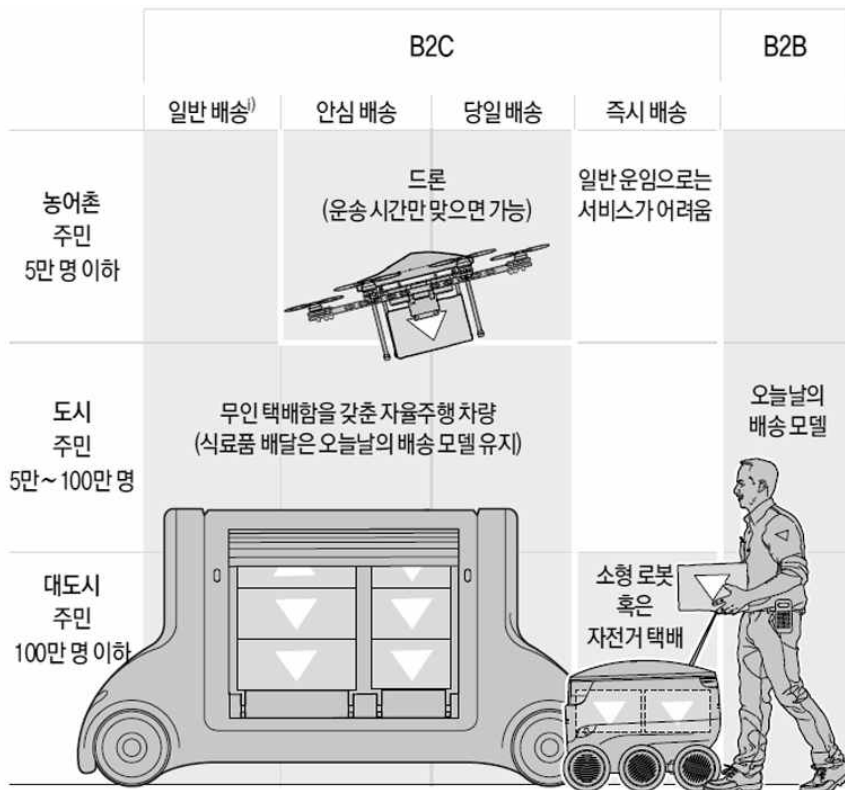
- * 응답성 : 배송서비스 제공에 대한 의욕과 신속하게 준비된 서비스를 제공하려고 하는 의지, 서비스 실패에 대한 빠른 회복 노력, 서비스를 즉시 제공해 줄 수 있는 태도 등
- * 확신성 : 시장에서 제공해 줄 것이라 믿는 확신과 신뢰, 서비스 수행에 필요한 기능과 지식의 보유, 종사자의 능력, 지식, 의사소통, 예의 등
- * 공감성 : 서비스 담당자의 고객의 요구에 대해 이해하려는 자세, 이용고객에 대한 배려나 개인적인 친밀감
- * 유형성 : 서비스 제공에 대한 외형적인 물리적인 배송시설이나 장비, 인력 등과 같은 설비 확충의 물리적 환경

- 향후 지원사업의 성과를 제고하기 위한 서비스 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성, 유형성에 대한 사례수집 및 분석을 통한 질적인 연구가 필요

○ 전통시장이 경쟁력을 갖추기 위한 온라인 장보기 서비스에 대한 검토

- 전통시장이 온라인 장보기 서비스를 하려면 다양한 상품 수에 대응하고, 신속하게 상품 업데이트 등을 해결해야

○ 향후 배송서비스는 소형로봇, 드론, 무인 택배함이 달린 자율주행 차량, 자전거 택배 서비스 등이 등장



1) 발송 후 1~4일(하루 이상) 걸리는 택배 서비스

자료 : mckinsey & company

[그림 V-1] 미래 배송서비스 유형

[첨부1] 전통시장 장보기 및 배송서비스 운영실태 조사표

전통시장 장보기 및 배송서비스 운영실태 조사표

시 장 명		
점검일자		2018. 11 .
조사자		소 속 : 직 급 : 성 명 : (서명)
면담자	자 치 구	소 속 : 직 급 : 성 명 : (서명)
	상 인 회	소 속 : 직 책 : 성 명 : (서명)
	근 무 자	소 속 : 직 책 : 성 명 : (서명)

서 울 특 별 시

■ 일반 현황

일반 현황	시장 현황	시 장 명			시장구분 (등록, 인정, 상점가)		
		소 재 지					
		전화번호			팩스번호		
		대표자명			관 리 자 (상인회, 조합)		
		점 포 수			취급품목		
	배송 센터	센터위치					
		설치연도			설 치 사 업 비	천원(시지원 , 자부담)	
		운영주체 (연 락 처)			배송차량		
					오토바이		
		인력현황	배송기사 ()명, 콜센터 ()명, 장보기(4h,8h) ()명				
		배송 센터	배송 1	성 명		근무시간	__ : __ ~ __ : __ ()시간
			배송 2	성 명		근무시간	__ : __ ~ __ : __ ()시간
			콜센터 1	성 명		근무시간	__ : __ ~ __ : __ ()시간
			콜센터 2	성 명		근무시간	__ : __ ~ __ : __ ()시간
			장보기 1	성 명		근무시간	__ : __ ~ __ : __ ()시간
장보기 2	성 명			근무시간	__ : __ ~ __ : __ ()시간		
지원연도 (인 건 비)			사업연차				

	총사업비		천원	보조금	천원(%)	자부담	천원(%)	
				국 비	천원(%)			
				시 비	천원(%)			
				구 비	천원(%)			
장보기 및 배송 서비스 (안전) 지원 사업비 정보	2013	계	천원	소 계	천원(%)	자부담	천원(%)	
				국 비	천원(%)			
				시 비	천원(%)			
				구 비	천원(%)			
	2014	계	천원	천원	소 계	천원(%)	자부담	천원(%)
					국 비	천원(%)		
					시 비	천원(%)		
					구 비	천원(%)		
	2015	계	천원	천원	소 계	천원(%)	자부담	천원(%)
					국 비	천원(%)		
					시 비	천원(%)		
					구 비	천원(%)		
2016	계	천원	천원	소 계	천원(%)	자부담	천원(%)	
				국 비	천원(%)			
				시 비	천원(%)			
				구 비	천원(%)			
2017	계	천원	천원	소 계	천원(%)	자부담	5,652천원(30%)	
				국 비	천원(%)			
				시 비	천원(%)			
				구 비	천원(%)			
2018	계	천원	천원	소 계	천원(%)	자부담	5,710천원(26%)	
				국 비	천원(%)			
				시 비	천원(%)			
				구 비	천원(%)			

※ 보조금 통장, 배송수입금 관리통장 및 대장, 운영금 전출납부 등 별첨

※ 근무상황부, 업무일지 등 별첨 / 보험증권 첨부

■ 운영 현황

서비스 일반	배송 범위	배송 지역													
		배송 횟수	차량 : <u> </u> 대 x <u> </u> 회(1일) / 오토바이 : <u> </u> 대 x <u> </u> 회(일)												
	배송 내용	대상 품목													
		배송 범위													
		배송수수료	(평균) 원/건	부담 주체											
	장보기	운영 방법													
이용수수료		원/건	부담 주체												
인력 관리	근로계약서								4대 보험						
	근무상황부								업무 일지						
	인건비	배송기사	월 천원(시비 천원, 구비 천원, 자부담 천원)												
		콜 센터	월 천원(시비 , 구비 , 자부담)												
장 보 기		월 천원(시비 , 구비 , 자부담)													
운영 실적			1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	월평균	계	
	계(단위: 건)														
	콜센터														
	배 송 장보기														
수입 지출 현황	수입	계(천원)													
		배송수수료													
		장보기수수료													
		보조금 등													
	지출	계(천원)													
		인건비													
		차량유지비 등													
	순수익														
수익금 활용/부족분 충당방법															
보조금통장 별도관리								수익금 별도관리							
이용 현황	이용점포/진체점포	/						주요품목							
	배송거리(평균)	()km						주요고객/연령대							

구분	농산물	축산물	수산물	가공 식품	의류 신발	가정 용품	음식점	기타1 ()	기타2 ()	합계
점포수										
배송이용 점포수										
장보기이용점 포수										
콜센터이용 점포수										
비율(%)										

■ 현장방문 심층면접 및 평가 의견

구 분	면접 내용 및 의견	평가등급 (A~E)
배송서비스운영과 관련된 시장 인프라 정도		
배송서비스 운영을 통한 시장 활성화 공헌도		
상인회 센터 자체 운영 역량 보유 정도		
배송서비스(인건비) 사업지속 의지 정도		
기타 배송서비스 개선 의견		

[첨부 2] 「전국 전통시장 배송서비스 만족도 이용고객 조사결과('17.11.)」

-소상공인진흥공단 자료, 사업지원 시장 47개소, 이용고객 475명 대상-

(1) 배송서비스 인지

		사례수	아예 모른다	대부분 모른다	알고 있다	대부분 알고 있다	매우 잘 안다
전체		457	1.1%	16.2%	44.6%	24.1%	14.0%
전통시장	강원화천시장	9			33.3%	55.6%	11.1%
	계양산전통시장	55	1.8%	20.0%	45.5%	29.1%	3.6%
	고덕전통시장	9		22.2%	66.7%	11.1%	
	구리전통시장	9		33.3%	55.6%	11.1%	
	군산공설시장	12			50.0%	50.0%	
	금천현대시장	7	14.3%		14.3%	42.9%	28.6%
	남광주시장	10		10.0%	70.0%		20.0%
	내토전통시장	12			58.3%	25.0%	16.7%
	대전중앙시장	6		83.3%	16.7%		
	도마큰시장	11		9.1%	36.4%	45.5%	9.1%
	돈암시장	1				100.0%	
	동두천 큰시장	9		11.1%	66.7%		22.2%
	동부시장	10				40.0%	60.0%
	동쪽바다중앙시장	9			33.3%	33.3%	33.3%
	마산수산시장	8			75.0%	25.0%	
	명일전통시장	11			18.2%	45.5%	36.4%
	무학시장	10		10.0%	30.0%	40.0%	20.0%
	보령중앙시장	9		11.1%	77.8%	11.1%	
	봉선시장	6			50.0%	33.3%	16.7%
	부산평화시장	10			30.0%	60.0%	10.0%
	부전마켓타운 시장활성화 구역	10			30.0%	70.0%	
	복수원시장	6			33.3%	66.7%	
	복신전통시장	10				100.0%	
	상동시장	5				80.0%	20.0%
	신기시장	10			30.0%	50.0%	10.0%
	신정상가시장	10			20.0%	40.0%	10.0%
	안동구시장	10			30.0%	50.0%	10.0%
	안양박달시장	10				40.0%	60.0%
양동건어물시장	10	10.0%			60.0%	20.0%	
양동수산시장	11				45.5%	9.1%	

		사례수	아예 모른다	대부분 모른다	알고 있다	대부분 알고 있다	매우 잘 안다
	역곡상상시장	10		30.0%	40.0%	20.0%	10.0%
	영주골목시장	1					100.0%
	오정시장	10		10.0%	40.0%	10.0%	40.0%
	용인중앙시장	9			22.2%	66.7%	11.1%
	울산번개시장	8			25.0%	12.5%	62.5%
	원당전통시장	10			90.0%	10.0%	
	장위전통시장	9		22.2%	55.6%	22.2%	
	전자종합시장	8		62.5%	37.5%		
	진주장대시장	10	20.0%	80.0%			
	충주자유시장	10				20.0%	80.0%
	칠성시장	11			100.0%		
	태화종합시장	10			60.0%	40.0%	
	토지금고시장	8		62.5%		37.5%	
	평택송복시장	11		18.2%	63.6%	18.2%	
	하양꿈바우시장	7			28.6%	71.4%	
학성새벽시장	10			10.0%	20.0%	70.0%	
성별	남자	207	.5%	18.4%	48.3%	19.3%	13.5%
	여자	250	1.6%	14.4%	41.6%	28.0%	14.4%
연령	20대	5		40.0%	60.0%		
	30대	38		26.3%	42.1%	21.1%	10.5%
	40대	133	2.3%	20.3%	49.6%	18.0%	9.8%
	50대	205	.5%	13.2%	40.5%	29.3%	16.6%
	60대 이상	76	1.3%	10.5%	47.4%	23.7%	17.1%

(2) 전통시장 배송서비스 이용(한 달 기준)

		사례수	이용 안함	5회 미만	5~10회 미만	10~20회 미만	20회 이상
전체		457	4.2%	35.2%	30.4%	16.6%	13.6%
전통시장	강원화천시장	9		11.1%	22.2%	22.2%	44.4%
	계양산전통시장	55	16.4%	43.6%	12.7%	9.1%	18.2%
	고덕전통시장	9		55.6%	22.2%	22.2%	
	구리전통시장	9		33.3%	33.3%	22.2%	11.1%
	군산공설시장	12		25.0%	58.3%	16.7%	
	금천현대시장	7	14.3%	57.1%	14.3%	14.3%	
	남광주시장	10		60.0%	10.0%		30.0%
	내토전통시장	12		16.7%	41.7%	8.3%	33.3%
	대전중앙시장	6		33.3%	33.3%	33.3%	
	도마큰시장	11		27.3%	45.5%	27.3%	
	돈암시장	1		100.0%			
	동두천 큰시장	9			22.2%	44.4%	33.3%
	동부시장	10			20.0%	70.0%	10.0%
	동쪽바다중앙시장	9		11.1%	44.4%	11.1%	33.3%
	마산수산시장	8		75.0%	25.0%		
	명일전통시장	11		18.2%	54.5%	9.1%	18.2%
	무학시장	10		30.0%	20.0%	30.0%	20.0%
	보령중앙시장	9		22.2%	33.3%	44.4%	
	봉선시장	6		50.0%	50.0%		
	부산평화시장	10		30.0%	40.0%	30.0%	
	부전마켓타운 시장활성화 구역	10	20.0%	50.0%	20.0%	10.0%	
	북수원시장	6	33.3%	33.3%		16.7%	16.7%
	북신전통시장	10		60.0%	40.0%		
	상동시장	5		40.0%	40.0%	20.0%	
	신기시장	10		50.0%	50.0%		
	신정상가시장	10		10.0%	50.0%	30.0%	10.0%
	안동구시장	10	30.0%	30.0%	30.0%	10.0%	
	안양박달시장	10		20.0%	40.0%	10.0%	30.0%
	양동건어물시장	10		60.0%	20.0%	10.0%	10.0%
	양동수산시장	11		18.2%	27.3%		54.5%
역곡상상시장	10		20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	
영주골목시장	1					100.0%	

		사례수	이용 안함	5회 미만	5~10회 미만	10~20회 미만	20회 이상
	오정시장	10		70.0%	20.0%	10.0%	
	용인중앙시장	9		11.1%	33.3%	11.1%	44.4%
	울산번개시장	8		87.5%	12.5%		
	원당전통시장	10	10.0%	60.0%	10.0%	20.0%	
	장위전통시장	9		33.3%	22.2%	33.3%	11.1%
	전자종합시장	8		62.5%	37.5%		
	진주장대시장	10		70.0%	20.0%	10.0%	
	충주자유시장	10			20.0%	40.0%	40.0%
	칠성시장	11		54.5%	45.5%		
	태화종합시장	10		20.0%	50.0%	30.0%	
	토지금고시장	8				25.0%	75.0%
	평택송북시장	11		54.5%	36.4%	9.1%	
	하양꿈바우시장	7	14.3%		85.7%		
	학성새벽시장	10		10.0%	60.0%	30.0%	
성별	남자	207	4.8%	37.7%	29.5%	15.9%	12.1%
	여자	250	3.6%	33.2%	31.2%	17.2%	14.8%
연령	20대	5		20.0%	40.0%	20.0%	20.0%
	30대	38	7.9%	31.6%	31.6%	13.2%	15.8%
	40대	133	2.3%	39.8%	30.1%	15.0%	12.8%
	50대	205	4.9%	35.1%	30.2%	15.6%	14.1%
	60대 이상	76	3.9%	30.3%	30.3%	23.7%	11.8%

(3) 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객 반응

		사례수	긍정적	부정적	잘 모르겠다
전체		438	87.9%	.7%	11.4%
전통시장	강원화천시장	9	88.9%		11.1%
	계양산전통시장	46	69.6%	2.2%	28.3%
	고덕전통시장	9	66.7%		33.3%
	구리전통시장	9	88.9%		11.1%
	군산공설시장	12	100.0%		
	금천현대시장	6	100.0%		
	남광주시장	10	90.0%		10.0%
	내토전통시장	12	100.0%		
	대전중앙시장	6	33.3%		66.7%
	도마큰시장	11	100.0%		
	돈암시장	1	100.0%		
	동두천 큰시장	9	88.9%	11.1%	
	동부시장	10	100.0%		
	동쪽바다중앙시장	9	77.8%		22.2%
	마산수산시장	8	100.0%		
	명일전통시장	11	100.0%		
	무학시장	10	100.0%		
	보령중앙시장	9	100.0%		
	봉선시장	6	100.0%		
	부산평화시장	10	100.0%		
	부전마켓타운 시장활성화 구역	8	62.5%		37.5%
	복수원시장	4	100.0%		
	복신전통시장	10	100.0%		
	상동시장	5	100.0%		
	신기시장	10	90.0%		10.0%
	신정상가시장	10	80.0%	10.0%	10.0%
	안동구시장	7	100.0%		
	안양박달시장	10	50.0%		50.0%
양동건어물시장	10	100.0%			
양동수산시장	11	100.0%			
역곡상상시장	10	90.0%		10.0%	
영주골목시장	1	100.0%			

		사례수	긍정적	부정적	잘 모르겠다
	오정시장	10	90.0%		10.0%
	용인중앙시장	9	100.0%		
	울산변개시장	8	100.0%		
	원당전통시장	9	100.0%		
	장위전통시장	9	77.8%		22.2%
	전자종합시장	8	62.5%		37.5%
	진주장대시장	10	100.0%		
	충주자유시장	10	100.0%		
	칠성시장	11	54.5%		45.5%
	태화종합시장	10	100.0%		
	토지금고시장	8	62.5%		37.5%
	평택송북시장	11	100.0%		
	하양꿈바우시장	6	100.0%		
	학성새벽시장	10	100.0%		
성별	남자	197	87.3%	1.5%	11.2%
	여자	241	88.4%		11.6%
연령	20대	5	80.0%		20.0%
	30대	35	77.1%		22.9%
	40대	130	83.8%		16.2%
	50대	195	91.3%	1.0%	7.7%
	60대 이상	73	91.8%	1.4%	6.8%

(4) 전통시장 배송서비스 실시 이후 고객수 변동

		사례수	변화 없음	10% 미만 증가	10~20% 미만 증가	20~30% 미만 증가	30% 이상 증가
전체		438	21.2%	30.6%	26.5%	13.7%	8.0%
전통시장	강원화천시장	9	11.1%	22.2%	33.3%	22.2%	11.1%
	계양산전통시장	46	52.2%	19.6%	10.9%	8.7%	8.7%
	고덕전통시장	9	66.7%	33.3%			
	구리전통시장	9	55.6%	33.3%		11.1%	
	군산공설시장	12		83.3%	16.7%		
	금천현대시장	6		33.3%	33.3%	16.7%	16.7%
	남광주시장	10	30.0%	30.0%	20.0%	10.0%	10.0%
	내토전통시장	12		8.3%	33.3%	25.0%	33.3%
	대전중앙시장	6	66.7%		33.3%		
	도마큰시장	11		18.2%	45.5%	36.4%	
	돈암시장	1			100.0%		
	동두천 큰시장	9	33.3%	22.2%	22.2%	11.1%	11.1%
	동부시장	10			50.0%	50.0%	
	동쪽바다중앙시장	9	55.6%		22.2%	11.1%	11.1%
	마산수산시장	8	62.5%	25.0%	12.5%		
	명일전통시장	11	9.1%	9.1%	36.4%	27.3%	18.2%
	무학시장	10		20.0%	50.0%	20.0%	10.0%
	보령중앙시장	9		33.3%	22.2%	22.2%	22.2%
	봉선시장	6	16.7%	50.0%		33.3%	
	부산평화시장	10		60.0%	40.0%		
	부전마켓타운 시장활성화 구역	8	25.0%	50.0%	25.0%		
	북수원시장	4	50.0%		25.0%	25.0%	
	북신전통시장	10	10.0%	50.0%	40.0%		
	상동시장	5	20.0%	80.0%			
	신기시장	10	10.0%	60.0%	30.0%		
	신정상가시장	10	10.0%	40.0%	40.0%		10.0%
	안동구시장	7	28.6%	42.9%	14.3%	14.3%	
	안양박달시장	10	10.0%	40.0%	20.0%	20.0%	10.0%
	양동건어물시장	10		30.0%	50.0%	10.0%	10.0%
	양동수산시장	11			27.3%	18.2%	54.5%
역곡상상시장	10		40.0%	20.0%	30.0%	10.0%	
영주골목시장	1			100.0%			

		사례수	변화 없음	10% 미만 증가	10~20% 미만 증가	20~30% 미만 증가	30% 이상 증가
	오정시장	10		30.0%	70.0%		
	용인중앙시장	9	22.2%	22.2%	11.1%	33.3%	11.1%
	울산변개시장	8	12.5%	87.5%			
	원당전통시장	9		88.9%	11.1%		
	장위전통시장	9	44.4%	22.2%	33.3%		
	전자종합시장	8	50.0%	12.5%	25.0%	12.5%	
	진주장대시장	10	60.0%	30.0%	10.0%		
	충주자유시장	10			10.0%	30.0%	60.0%
	칠성시장	11	36.4%	63.6%			
	태화종합시장	10		10.0%	60.0%	30.0%	
	토지금고시장	8	37.5%	37.5%		25.0%	
	평택송북시장	11		45.5%	54.5%		
	하양꿈바우시장	6		16.7%	66.7%	16.7%	
	학성새벽시장	10			50.0%	50.0%	
성별	남자	197	22.3%	28.9%	29.9%	12.7%	6.1%
	여자	241	20.3%	32.0%	23.7%	14.5%	9.5%
연령	20대	5	60.0%			20.0%	20.0%
	30대	35	37.1%	17.1%	31.4%	8.6%	5.7%
	40대	130	23.8%	33.8%	22.3%	13.1%	6.9%
	50대	195	17.9%	32.3%	26.7%	15.4%	7.7%
	60대 이상	73	15.1%	28.8%	32.9%	12.3%	11.0%

(5) 전통시장 배송서비스 실시 이후 매출 변동

		사례수	변화 없음	10% 미만 증가	10~20% 미만 증가	20~30% 미만 증가	30% 이상 증가
전체		438	19.9%	35.2%	24.7%	12.3%	8.0%
전통시장	강원화천시장	9	11.1%	22.2%	44.4%	11.1%	11.1%
	계양산전통시장	46	56.5%	21.7%	13.0%	2.2%	6.5%
	고덕전통시장	9	44.4%	44.4%	11.1%		
	구리전통시장	9	55.6%	33.3%		11.1%	
	군산공설시장	12		75.0%	25.0%		
	금천현대시장	6		50.0%	16.7%	33.3%	
	남광주시장	10	30.0%	30.0%	20.0%	20.0%	
	내토전통시장	12		8.3%	41.7%	41.7%	8.3%
	대전중앙시장	6	50.0%	16.7%	33.3%		
	도마큰시장	11		18.2%	45.5%	36.4%	
	돈암시장	1		100.0%			
	동두천 큰시장	9	22.2%	44.4%		11.1%	22.2%
	동부시장	10			70.0%	30.0%	
	동쪽바다중앙시장	9	44.4%	22.2%	11.1%	11.1%	11.1%
	마산수산시장	8	62.5%	37.5%			
	명일전통시장	11	9.1%	9.1%	36.4%	27.3%	18.2%
	무학시장	10		10.0%	50.0%	30.0%	10.0%
	보령중앙시장	9		44.4%	33.3%	11.1%	11.1%
	봉선시장	6	16.7%	50.0%	33.3%		
	부산평화시장	10		20.0%	60.0%	20.0%	
	부전마켓타운 시장활성화 구역	8	25.0%	62.5%	12.5%		
	북수원시장	4	50.0%		25.0%	25.0%	
	북신전통시장	10			80.0%	20.0%	
	상동시장	5			100.0%		
	신기시장	10	10.0%	50.0%	40.0%		
	신정상가시장	10	10.0%	40.0%	30.0%	20.0%	
	안동구시장	7	28.6%	42.9%	14.3%		14.3%
	안양박달시장	10		30.0%	50.0%		20.0%
	양동건어물시장	10		40.0%	50.0%		10.0%
	양동수산시장	11		27.3%	9.1%		63.6%
역곡상상시장	10		40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	
영주골목시장	1			100.0%			

		사례수	변화 없음	10% 미만 증가	10~20% 미만 증가	20~30% 미만 증가	30% 이상 증가
	오정시장	10		50.0%	40.0%	10.0%	
	용인중앙시장	9	44.4%	11.1%	22.2%	11.1%	11.1%
	울산변개시장	8	12.5%	87.5%			
	원당전통시장	9		88.9%	11.1%		
	장위전통시장	9	11.1%	77.8%		11.1%	
	전자종합시장	8	50.0%	12.5%	25.0%	12.5%	
	진주장대시장	10	70.0%	20.0%	10.0%		
	충주자유시장	10		10.0%		20.0%	70.0%
	칠성시장	11	36.4%	63.6%			
	태화종합시장	10		10.0%	70.0%	20.0%	
	토지금고시장	8	37.5%	37.5%			25.0%
	평택송북시장	11		63.6%	36.4%		
	하양꿈바우시장	6		16.7%	50.0%	33.3%	
	학성새벽시장	10			10.0%	90.0%	
성별	남자	197	22.3%	34.5%	25.4%	10.2%	7.6%
	여자	241	17.8%	35.7%	24.1%	14.1%	8.3%
연령	20대	5	60.0%	20.0%			20.0%
	30대	35	31.4%	31.4%	22.9%	8.6%	5.7%
	40대	130	23.1%	36.2%	23.1%	10.8%	6.9%
	50대	195	16.9%	35.4%	25.1%	14.9%	7.7%
	60대 이상	73	13.7%	35.6%	28.8%	11.0%	11.0%

(6) 전통시장 배송서비스 만족도

		사례수	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
전체		438	1.4%	.9%	18.9%	43.6%	35.2%
전통시장	강원화천시장	9				44.4%	55.6%
	계양산전통시장	46		4.3%	19.6%	47.8%	28.3%
	고덕전통시장	9			33.3%	55.6%	11.1%
	구리전통시장	9	11.1%			88.9%	
	군산공설시장	12			16.7%	66.7%	16.7%
	금천현대시장	6			16.7%	50.0%	33.3%
	남광주시장	10			10.0%	90.0%	
	내토전통시장	12				33.3%	66.7%
	대전중앙시장	6			50.0%	33.3%	16.7%
	도마큰시장	11			45.5%	54.5%	
	돈암시장	1				100.0%	
	동두천 큰시장	9			22.2%	33.3%	44.4%
	동부시장	10				30.0%	70.0%
	동쪽바다중앙시장	9		11.1%	33.3%	33.3%	22.2%
	마산수산시장	8				87.5%	12.5%
	명일전통시장	11				27.3%	72.7%
	무학시장	10			20.0%	40.0%	40.0%
	보령중앙시장	9				44.4%	55.6%
	봉선시장	6			33.3%	50.0%	16.7%
	부산평화시장	10	10.0%		20.0%	70.0%	
	부전마켓타운 시장활성화 구역	8			87.5%	12.5%	
	복수원시장	4				50.0%	50.0%
	복신전통시장	10			50.0%	40.0%	10.0%
	상동시장	5			60.0%	40.0%	
	신기시장	10	10.0%		30.0%	50.0%	10.0%
	신정상가시장	10				80.0%	20.0%
	안동구시장	7	14.3%		14.3%	42.9%	28.6%
	안양박달시장	10			30.0%	40.0%	30.0%
	양동건어물시장	10				70.0%	30.0%
	양동수산시장	11			9.1%	27.3%	63.6%
역곡상상시장	10			10.0%	60.0%	30.0%	
영주골목시장	1					100.0%	

		사례수	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
	오정시장	10			20.0%	50.0%	30.0%
	용인중앙시장	9			11.1%	44.4%	44.4%
	울산번개시장	8				25.0%	75.0%
	원당전통시장	9					100.0%
	장위전통시장	9			33.3%	22.2%	44.4%
	전자종합시장	8			37.5%	37.5%	25.0%
	진주장대시장	10					100.0%
	충주자유시장	10					100.0%
	칠성시장	11			100.0%		
	태화종합시장	10				20.0%	80.0%
	토지금고시장	8	25.0%	12.5%		62.5%	
	평택송북시장	11			36.4%	45.5%	18.2%
	하양꿈바우시장	6				50.0%	50.0%
	학성새벽시장	10				60.0%	40.0%
성별	남자	197	.5%	1.5%	18.3%	44.7%	35.0%
	여자	241	2.1%	.4%	19.5%	42.7%	35.3%
연령	20대	5			40.0%	40.0%	20.0%
	30대	35	2.9%	2.9%	22.9%	42.9%	28.6%
	40대	130		.8%	23.1%	43.8%	32.3%
	50대	195	1.5%	.5%	17.4%	44.6%	35.9%
	60대 이상	73	2.7%	1.4%	12.3%	41.1%	42.5%

(7) 전통시장 활성화 도움 정도

		사례수	전혀 도움 안됨	도움 안됨	보통	도움 됨	아주 도움 됨
전체		438	.2%	.7%	14.6%	45.7%	38.8%
전통시장	강원화천시장	9				44.4%	55.6%
	계양산전통시장	46	2.2%	4.3%	19.6%	41.3%	32.6%
	고덕전통시장	9			33.3%	66.7%	
	구리전통시장	9			11.1%	66.7%	22.2%
	군산공설시장	12				91.7%	8.3%
	금천현대시장	6				33.3%	66.7%
	남광주시장	10			60.0%	40.0%	
	내토전통시장	12				25.0%	75.0%
	대전중앙시장	6			50.0%	33.3%	16.7%
	도마큰시장	11			36.4%	63.6%	
	돈암시장	1					100.0%
	동두천 큰시장	9			11.1%	44.4%	44.4%
	동부시장	10				50.0%	50.0%
	동쪽바다중앙시장	9		11.1%	11.1%	44.4%	33.3%
	마산수산시장	8				87.5%	12.5%
	명일전통시장	11				27.3%	72.7%
	무학시장	10			10.0%	50.0%	40.0%
	보령중앙시장	9				55.6%	44.4%
	봉선시장	6				83.3%	16.7%
	부산평화시장	10			30.0%	70.0%	
	부전마켓타운 시장활성화 구역	8			25.0%	75.0%	
	복수원시장	4			25.0%	25.0%	50.0%
	복신전통시장	10			10.0%	90.0%	
	상동시장	5			60.0%	40.0%	
	신기시장	10			10.0%	50.0%	40.0%
	신정상가시장	10				70.0%	30.0%
	안동구시장	7				28.6%	71.4%
	안양박달시장	10			10.0%	40.0%	50.0%
	양동건어물시장	10			10.0%	50.0%	40.0%
	양동수산시장	11				18.2%	81.8%
	역곡상상시장	10				60.0%	40.0%
	영주골목시장	1					100.0%

		사례수	전혀 안됨	도움 안됨	보통	도움 됨	아주 도움 됨
	오정시장	10			20.0%	30.0%	50.0%
	용인중앙시장	9			11.1%	55.6%	33.3%
	울산변개시장	8			12.5%	25.0%	62.5%
	원당전통시장	9					100.0%
	장위전통시장	9			22.2%	22.2%	55.6%
	전자종합시장	8			25.0%	62.5%	12.5%
	진주장대시장	10					100.0%
	충주자유시장	10					100.0%
	칠성시장	11			100.0%		
	태화종합시장	10				80.0%	20.0%
	토지금고시장	8			12.5%	62.5%	25.0%
	평택송북시장	11			18.2%	72.7%	9.1%
	하양꿈바우시장	6				66.7%	33.3%
	학성새벽시장	10					100.0%
성별	남자	197		1.5%	15.7%	46.2%	36.5%
	여자	241	.4%		13.7%	45.2%	40.7%
연령	20대	5			20.0%	20.0%	60.0%
	30대	35	2.9%	2.9%	20.0%	40.0%	34.3%
	40대	130		.8%	15.4%	50.8%	33.1%
	50대	195			12.8%	43.6%	43.6%
	60대 이상	73		1.4%	15.1%	46.6%	37.0%