



2021년
하반기 하림 거래처 신뢰도
조사 보고서
- 요약 보고서 -

2021. 11.





CONTENTS

Part I 조사 개요 03

Part II Key summary 08

▶ 하림 신선 거래처 신뢰도 11





조사 개요

1. 조사 목적
2. 조사 설계
3. 응답자 특성

1. 조사 목적

본 프로젝트의 목적

본 조사는 하림 거래처의 신뢰도 조사를 통해 하림 제품 품질 및 서비스 신뢰도 파악 후 품질 및 서비스 개선 사항 도출을 위한 기초 자료 수집이 중요 목적임



ISSUE 1

제품 품질 및
서비스 신뢰도 파악



ISSUE 2

품질 및 서비스
개선 사항 도출



전체, 본부, 사업부 및 지점별 신뢰도 현황 및
개선에 필요한 기초 자료 제공

2. 조사 설계

2021 하반기 하림 거래처 신뢰도 조사 세부 설계

표본 수

- 총 141 거래처

조사 대상

- 하림과 제품을 거래하는 고객

조사 지역

- 전국

조사 방법

- 이메일(E-mail) 및 Fax, 방문조사

조사 문항

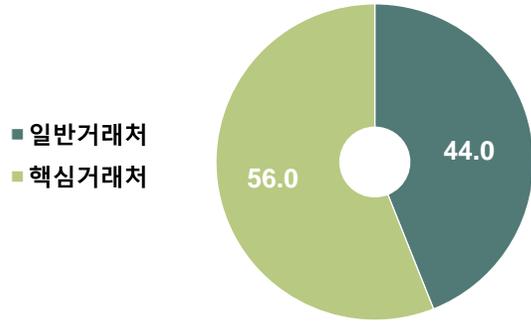
- 포장디자인
- 제품의 맛
- 제품 신선도
- 제품 조리 편리성
- 제품 주문과 배송 신뢰도
- 영업사원 방문주기
- 서비스나 정보제공 활동 신뢰도
- 제품 하자 및 불만사항 처리 신속도
- 광고, 판촉, 브랜드의 영업 도움 신뢰도
- 신제품 개발 노력
- 타 회사 거래 추천
- 향후 지속적인 거래 의향
- 불편점 및 희망사항(주관식 응답)



3. 응답자 특성(하림 신선)

거래처구분

[n=141, 단위:%]

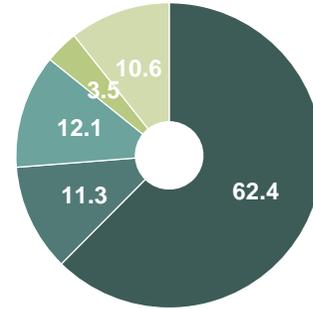


거래처 구분 변화%p		
구분	'21 하 - '21 상	'21 하 - '20 하
일반	-1.6	-4.3
핵심	+1.6	+4.3

사업부

[n=141, 단위:%]

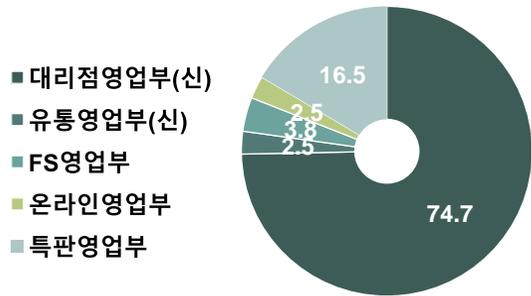
- 대리점영업부(신)
- 유통영업부(신)
- FS영업부
- 온라인영업부
- 특판영업부



거래처 구분 변화%p		
구분	'21 하 - '21 상	'21 하 - '20 하
대리점영업부(신)	+7.3	-1.9
유통영업부(신)	-2.6	+5.0
FS영업부	+0.3	-2.6
온라인영업부	-0.1	+0.7
특판영업부	-4.8	-1.3

사업부-핵심

[n=79, 단위:%]

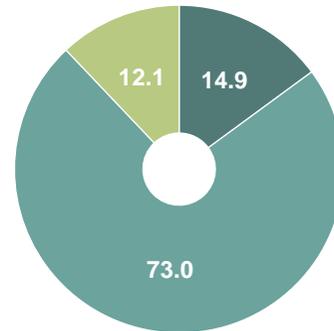


거래처 구분 변화%p		
구분	'21 하 - '21 상	'21 하 - '20 하
대리점영업부(신)	+4.4	+8.5
유통영업부(신)	-7.0	-5.6
FS영업부	-1.6	-9.7
온라인영업부	-0.2	+2.5
특판영업부	+4.3	+4.3

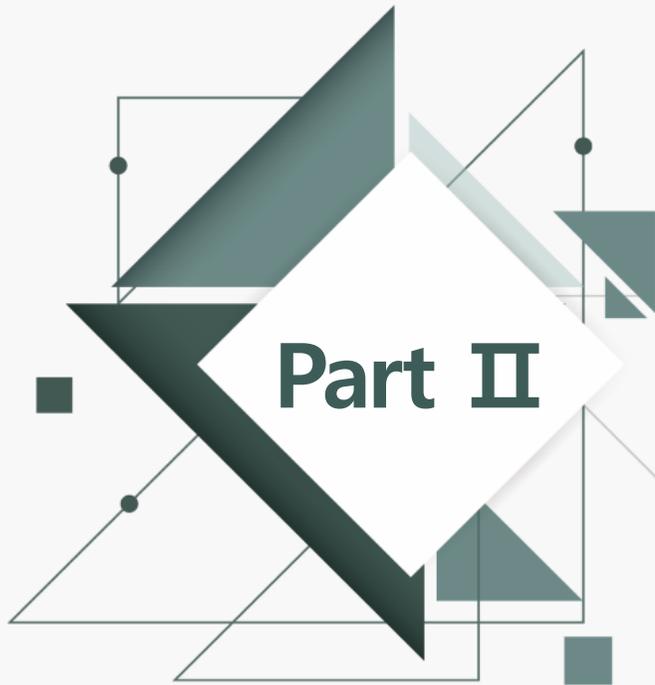
채널구분

[n=141, 단위:%]

- 유통점
- 대리점
- 특판



거래처 구분 변화%p		
구분	'21 하 - '21 상	'21 하 - '20 하
유통점	-2.7	+3.7
대리점	+6.1	-4.6
특판	-3.3	+0.9



Key summary

1. 전체 신뢰도
2. 하림 거래처 신뢰도

1. 전체 신뢰도

- 전체 종합 신뢰도는 8.9점으로 '21년 상반기와 동일함
- 하림 신선은 '21년 상반기와 동일하며, 육가공분사는 '21년 상반기 대비 0.1점 상승함

✓ 전체 신뢰도

[단위: 점(10점 평균)]

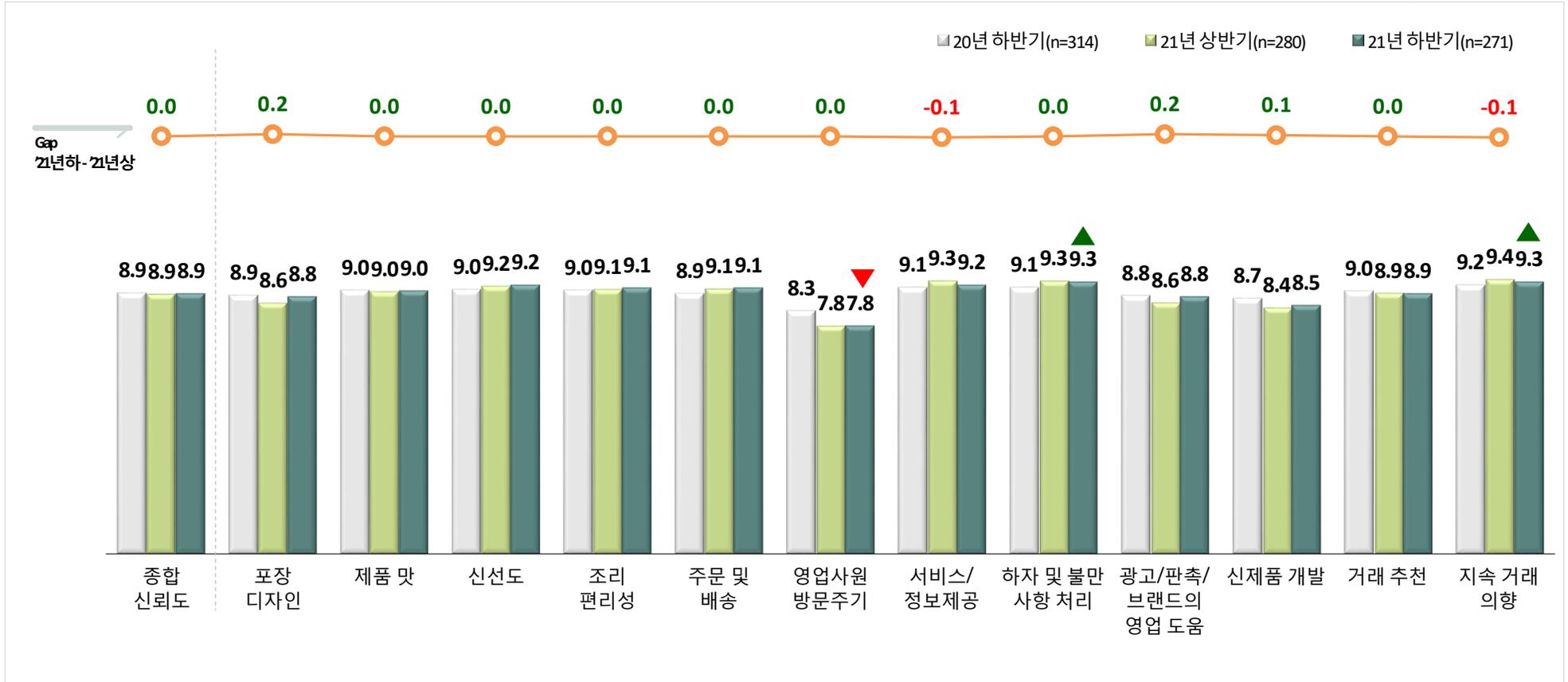


2-1. 전체 항목별 신뢰도

- 세부 항목별로는 '하자 및 불만사항 처리', '지속 거래 의향'이 각 9.3점으로 가장 높게 평가 됨
- 반면, '영업사원 방문주기'는 '20년 하반기 이후 지속적으로 가장 낮게 평가 됨

전체 항목 신뢰도

[단위: 점(10점 평균)]



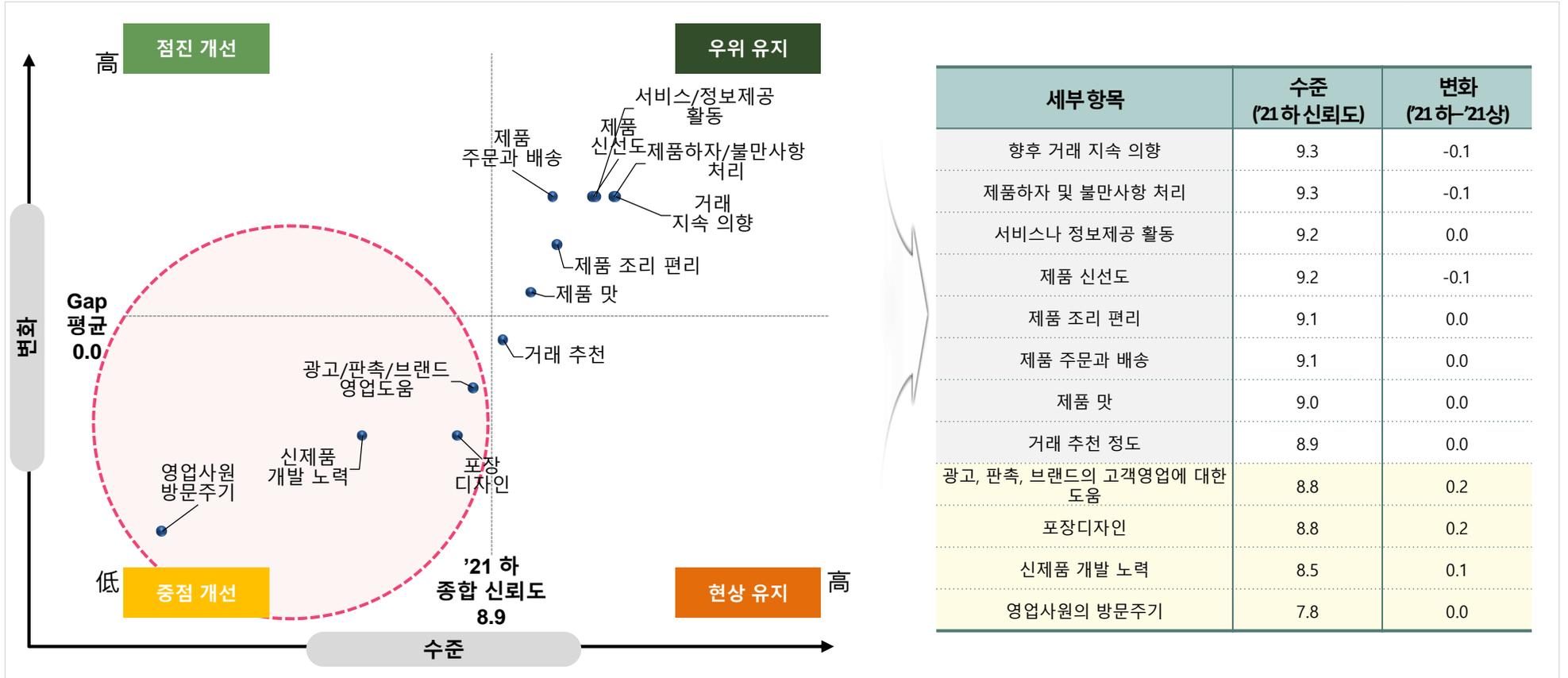
* ▲: '21년 하반기 가장 높은 항목, ▼: 가장 낮은 항목

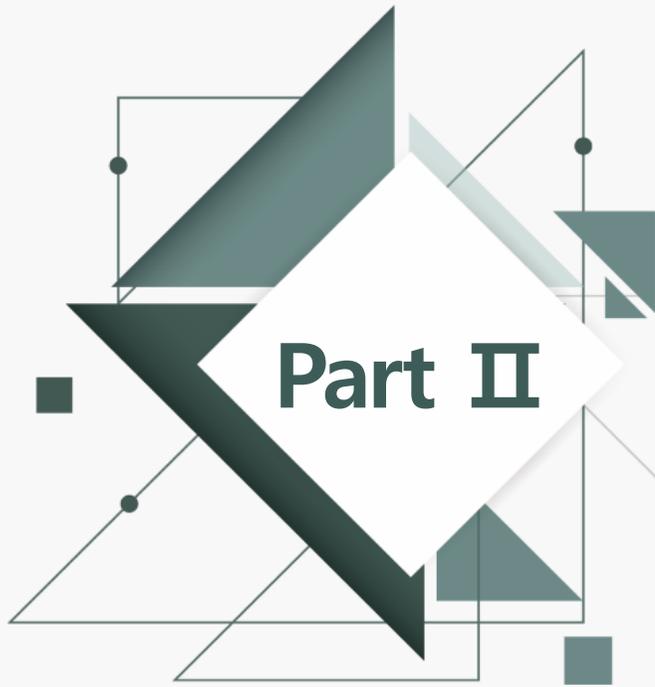
2-2. 전체 항목별 신뢰도

- '21년 하반기 세부 항목별 신뢰도와 '21년 상반기 대비 변화를 살펴보면 '광고/판촉/브랜드 영업 도움', '포장 디자인', '신제품 개발 노력', '영업사원 방문주기'가 중점 개선 필요 항목으로 분류됨

전체 항목 신뢰도

[단위: 점(10점 평균)]





Key summary

1. 전체 신뢰도
2. 하림 거래처 신뢰도

Key Finding(하림 신선)

종합

'21년 하반기 하림 종합 신뢰도는 9.0점으로 전체 종합 신뢰도(8.9점) 대비 0.1점 높고,
'21년 상반기 하림 신선 종합 신뢰도(9.0점)과 동일하며,
'20년 하반기 하림 신선 종합 신뢰도(8.7점) 보다 0.3점 증가함



Good



세부 속성

- '포장 디자인', '제품맛', '신선도', '조리 편리성', '하자 및 불만사항 처리', '광고/판촉/브랜드의 영업도움', '거래 추천', '지속 거래 의향'은 21년 하반기 하림 신선 종합 신뢰도 대비 높게 평가 됨
- '주문 및 배송', '서비스/정보제공'은 21년 하반기 하림 신선 종합 신뢰도와 동일함

사업부

- '유통영업부(신)', 'FS영업부', '온라인영업부'는 '21년 하반기 하림 신선 종합 신뢰도 대비 높게 평가 됨
- '특판영업부'는 21년 하반기 하림 신선 종합 신뢰도와 동일함

지점

- '인천지점(신)', '동부지점(신)', '대전지점(신)', '광주지점(신)', '유통영업 1팀', '유통영업 2팀', '급식팀', '식재사업팀', '온라인팀', 'FC팀'은 21년 하반기 하림 신선 종합 신뢰도 대비 높게 평가 됨

Bad



세부 속성

- '영업사원 방문주기', '신제품 개발'은 21년 하반기 하림 신선 종합 신뢰도 대비 낮게 평가 됨

사업부

- '대리점영업부(신)'는 '21년 하반기 하림 신선 종합 신뢰도 대비 낮게 평가 됨

지점

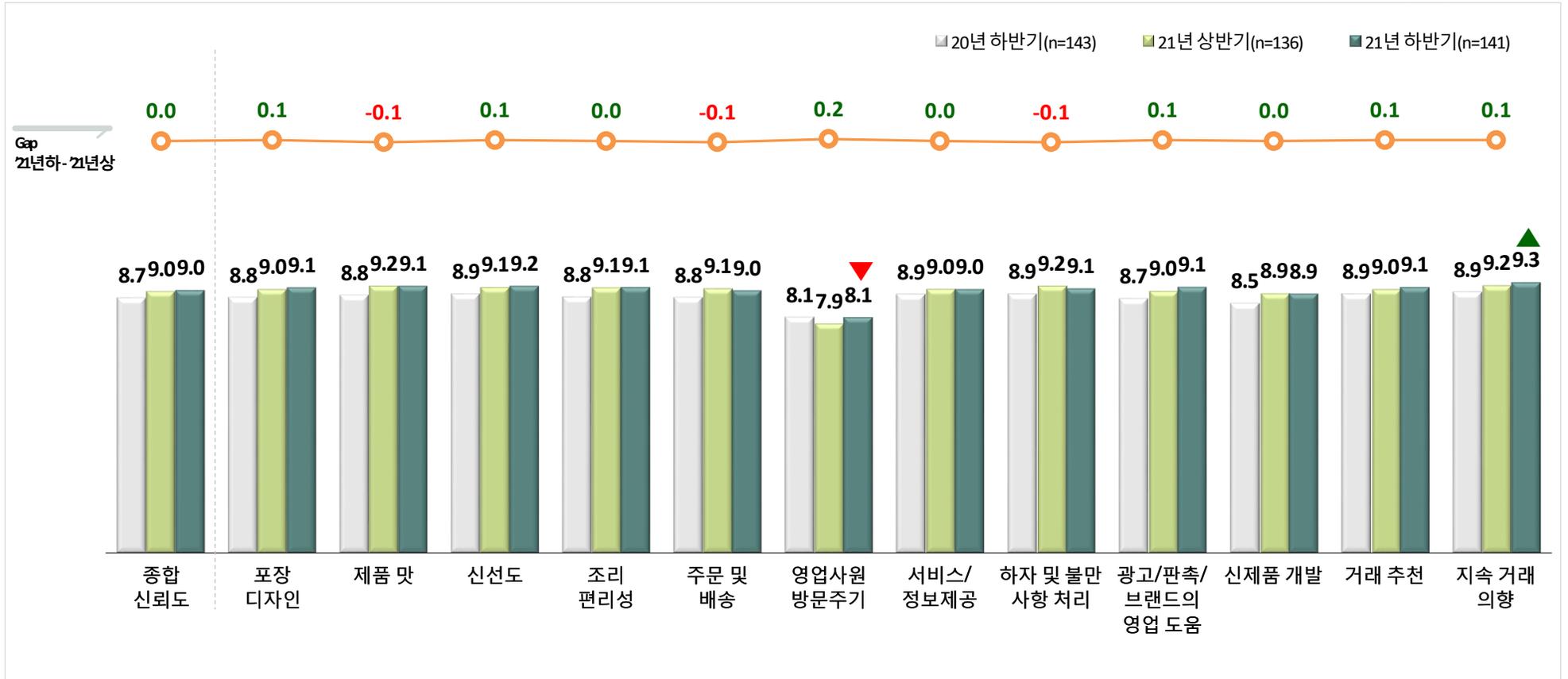
- '북부지점(신)', '서부지점(신)', '전주지점(신)', '대구지점(신)', '부산지점(신)', 'B2B팀'은 '21년 하반기 하림 신선 종합 신뢰도 대비 낮게 평가 됨

1-1. 하림 항목별 신뢰도_전체

- 하림 신선 전체 종합 신뢰도는 9.0점으로 '21년 상반기와 동일함
- 세부 항목별로는 '지속 거래 의향' 이 9.3점으로 가장 높게 평가 됨
- 반면, '영업사원 방문주기'는 8.1점으로 '20년 하반기 이후 지속적으로 가장 낮게 평가 됨

하림 신선 항목별 신뢰도(전체)

[단위: 점(10점 평균)]



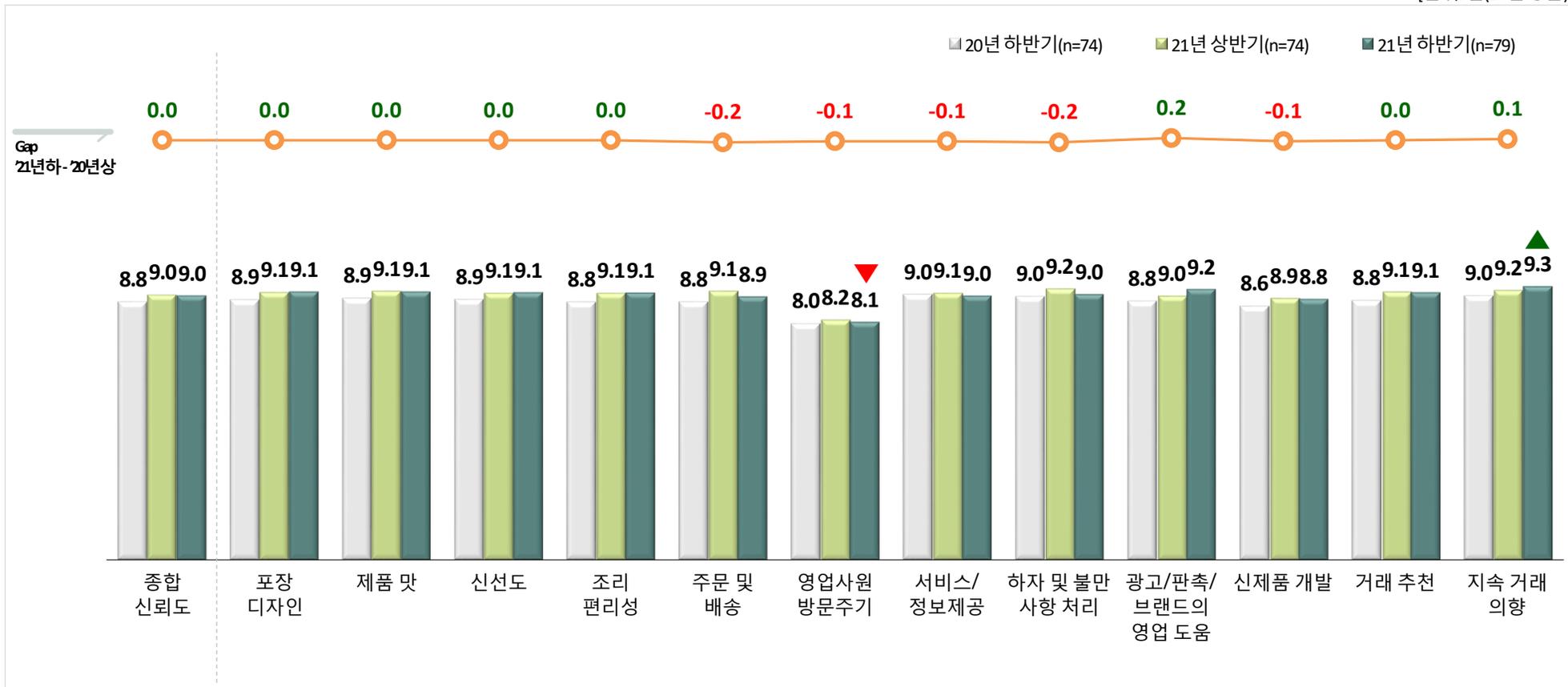
* ▲ : '21년 하반기 가장 높은 항목, ▼ : 가장 낮은 항목

1-2. 하림 항목별 신뢰도_핵심

- 하림 신선 핵심 신뢰도는 9.0점으로 '21년 상반기와 동일함
- 세부 항목별로는 '지속 거래 의향'이 9.3점으로 가장 높게 평가 됨
- 반면, '영업사원 방문주기'는 8.1점으로 '20년 하반기 이후 지속적으로 가장 낮게 평가 됨

하림 신선 항목별 신뢰도(핵심)

[단위: 점(10점 평균)]



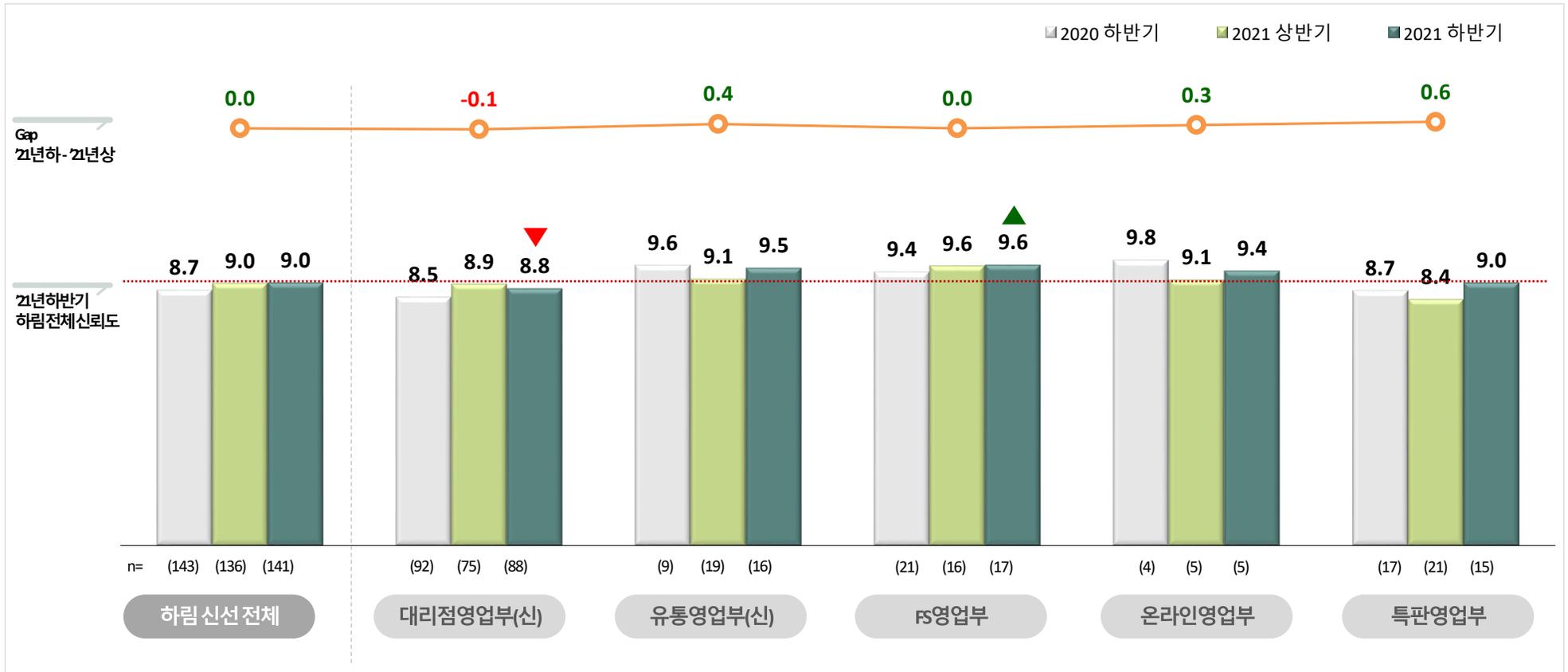
* ▲ : '21년 하반기 가장 높은 항목, ▼ : 가장 낮은 항목

2-1. 하림 사업부별 신뢰도_전체

- 사업부별로는 'FS영업부'는 '21년 상반기와 동일하며, 가장 높게 평가 됨
- 반면, '대리점영업부(신)'은 '21년 상반기 대비 0.1점 하락하여 가장 낮게 평가 됨

하림 신선 사업부별 신뢰도(전체)

[단위: 점(10점 평균)]



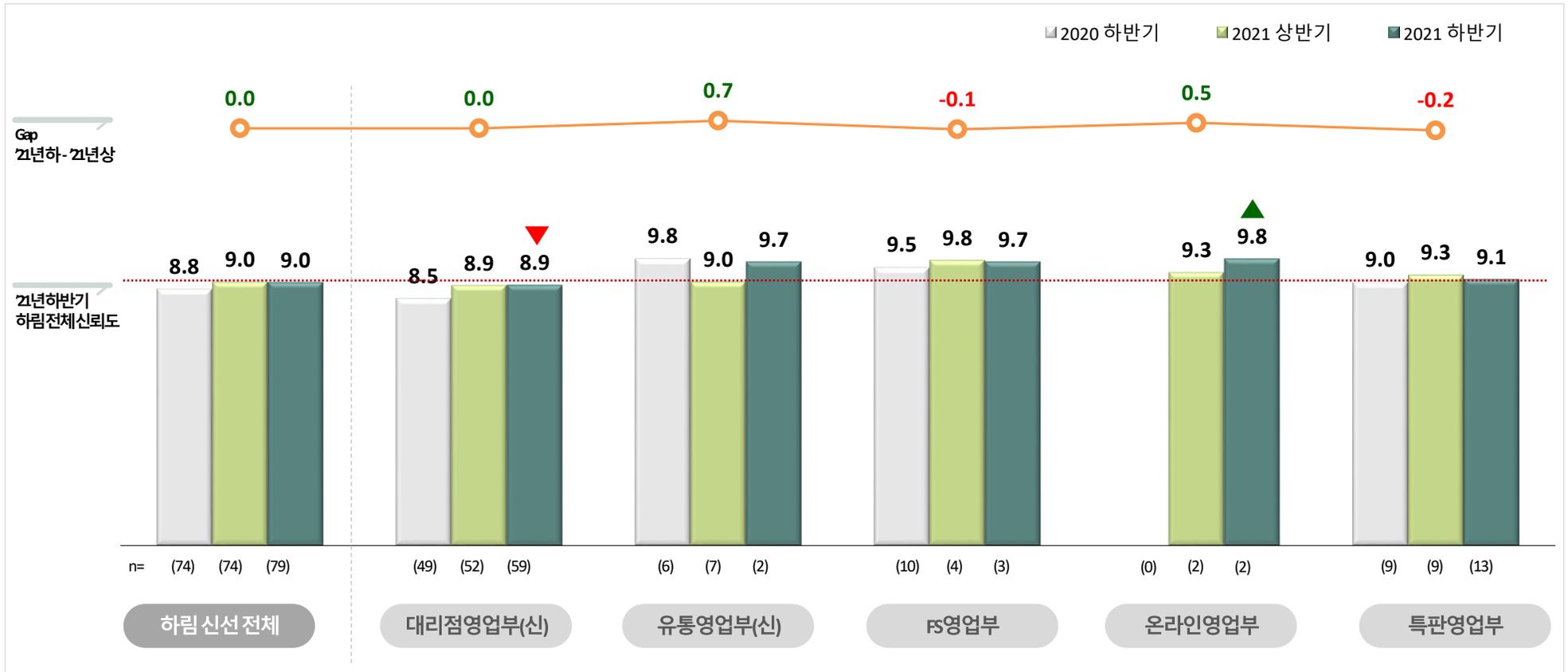
* 사례수가 30 이하로 적은 지점의 경우 해석에 주의 필요 ** ▲: '21년 하반기 가장 높은 항목, ▼: 가장 낮은 항목

2-2. 하림 사업부별 신뢰도_핵심

- 핵심 사업부별로는 '온라인영업부'는 '21년 상반기 대비 0.5점 상승하여 가장 높게 평가 됨
- 반면, '대리점영업부(신)'은 21년 상반기와 동일하며, 가장 낮게 평가 됨

하림 신선 사업부별 신뢰도(핵심)

[단위: 점(10점 평균)]



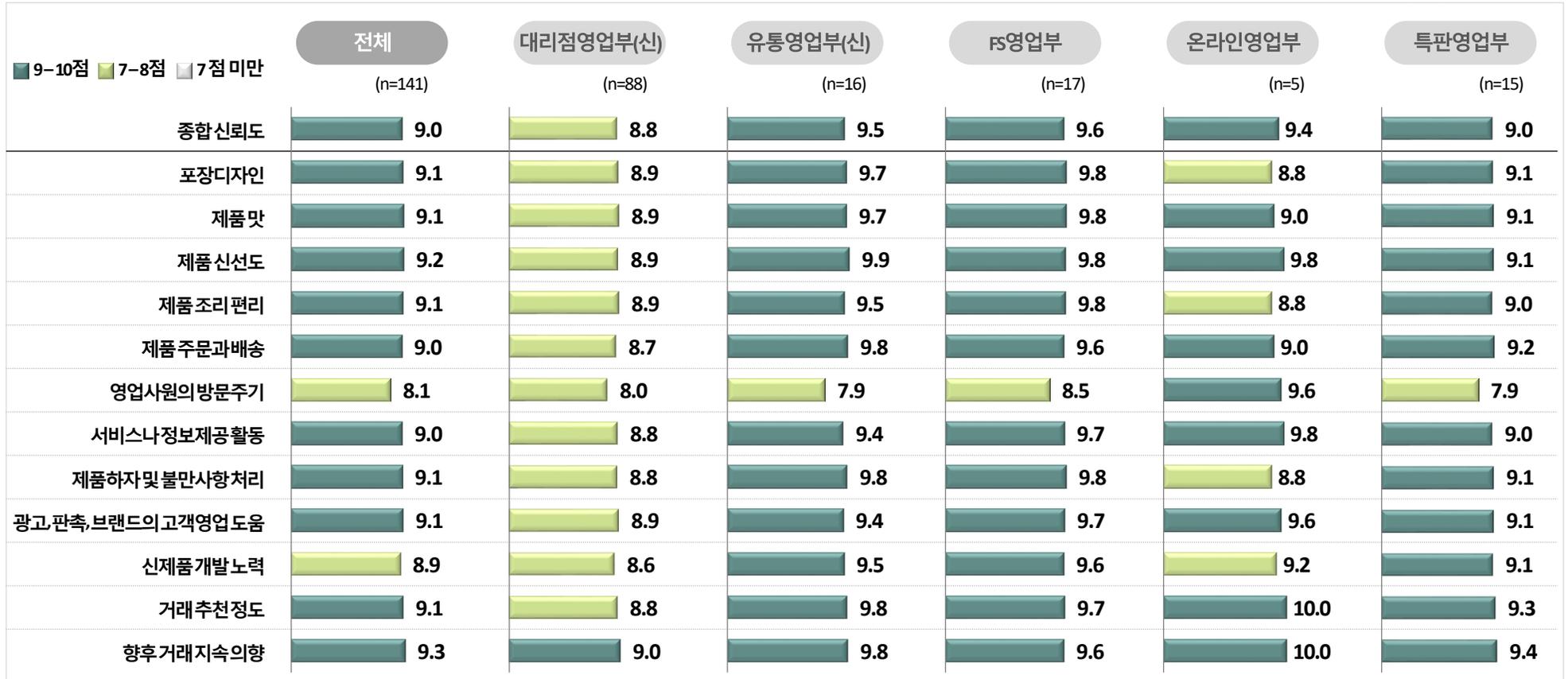
* 사례수가 30 이하로 적은 지점의 경우 해석에 주의 필요 ** ▲: '21년 하반기 가장 높은 항목, ▼: 가장 낮은 항목

3-1. 하림 사업부별 세부항목 신뢰도_전체

- '유통영업부(신)', 'FS영업부', '특판영업부'의 경우 '영업사원의 방문주기'를 제외한 모든 항목이 9.0점 이상으로 높게 평가 됨
- 반면, '대리점영업부(신)'의 대부분의 세부항목 신뢰도가 타 사업부 대비 낮은 평가를 받아 개선이 필요함

하림 신선 사업부별 세부항목 신뢰도(전체)

[단위: 점(10점 평균)]



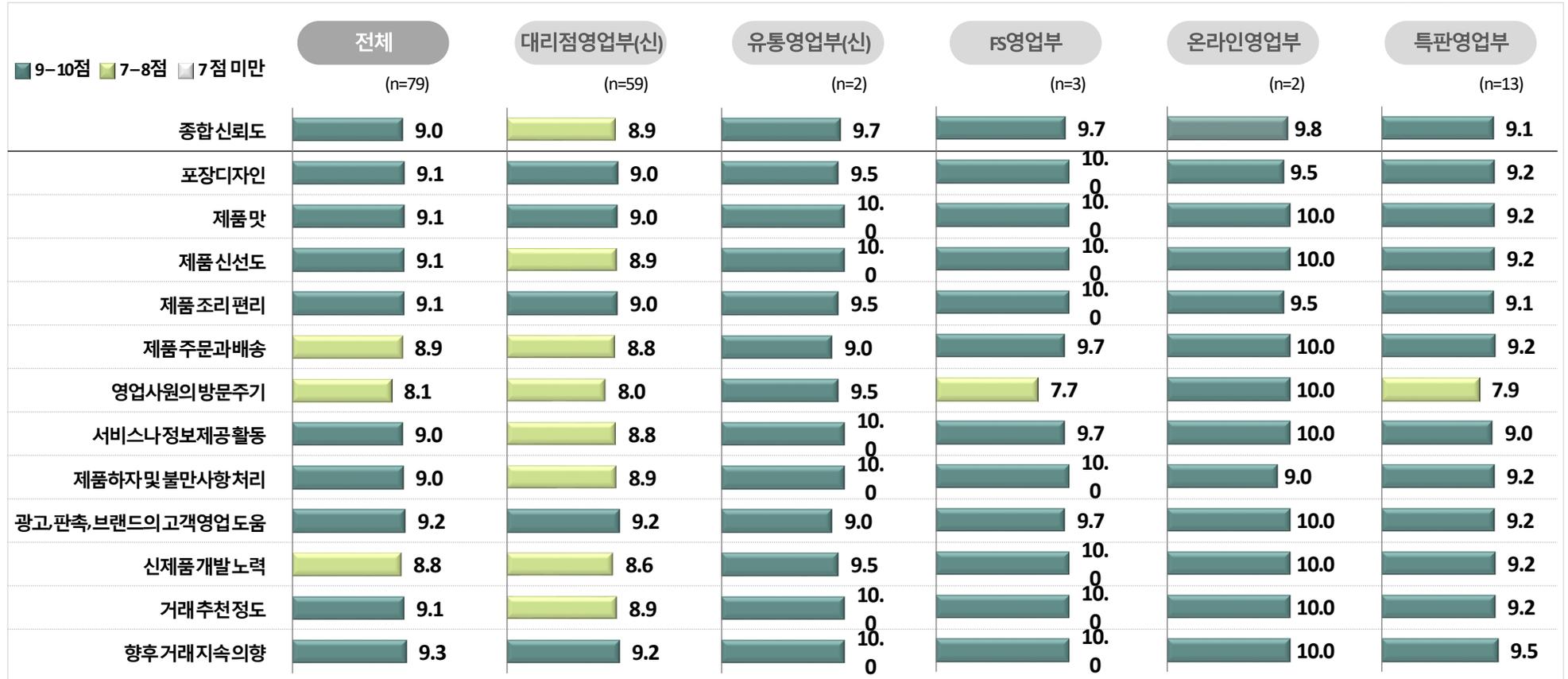
* 사례수가 30 이하로 적은 지점의 경우 해석에 주의 필요

3-2. 하림 사업부별 세부항목 신뢰도_핵심

- ‘유통영업부(신)’, ‘온라인영업부’의 경우모든 세부항목 신뢰도가 타 사업부 대비 높게 평가 됨
- 반면, ‘대리점영업부(신)’의 대부분의 세부항목 신뢰도가 타 사업부 대비 낮은 평가를 받아 개선이 필요함

하림 신선 사업부별 세부항목 신뢰도(핵심)

[단위: 점(10점 평균)]



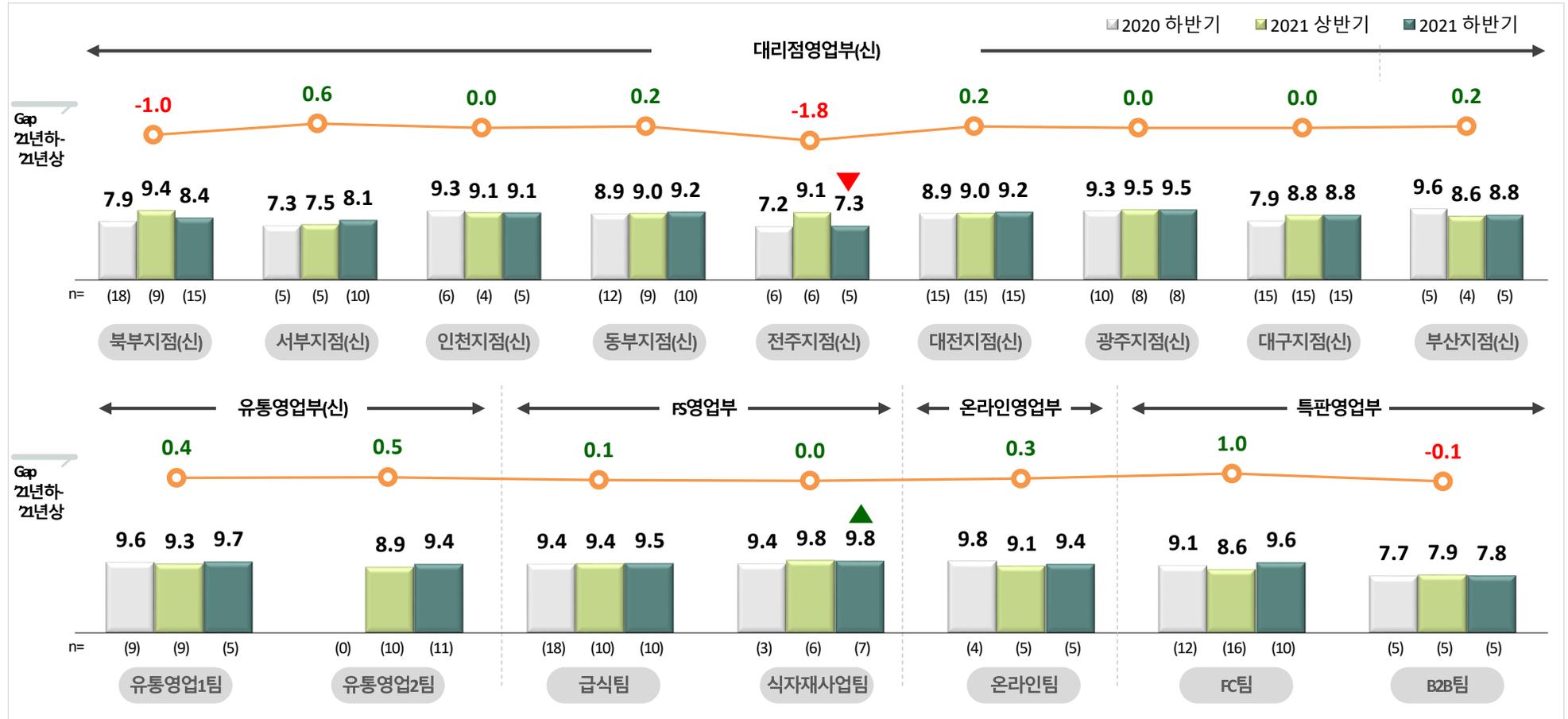
* 사례수가 30 이하로 적은 지점의 경우 해석에 주의 필요

4-1. 하림 사업부-지점별 신뢰도_전체

- 지점별로는 ‘식자재사업팀’이 9.8점으로 가장 높게 평가 됨
- 반면, ‘전주지점(신)’은 7.3점으로 가장 낮게 평가 됨
- '21년 상반기 대비 ‘서부지점(신)’의 신뢰도가 가장 큰 폭으로 상승함

하림 신선 사업부 지점별 신뢰도(전체)

[단위: 점(10점 평균)]



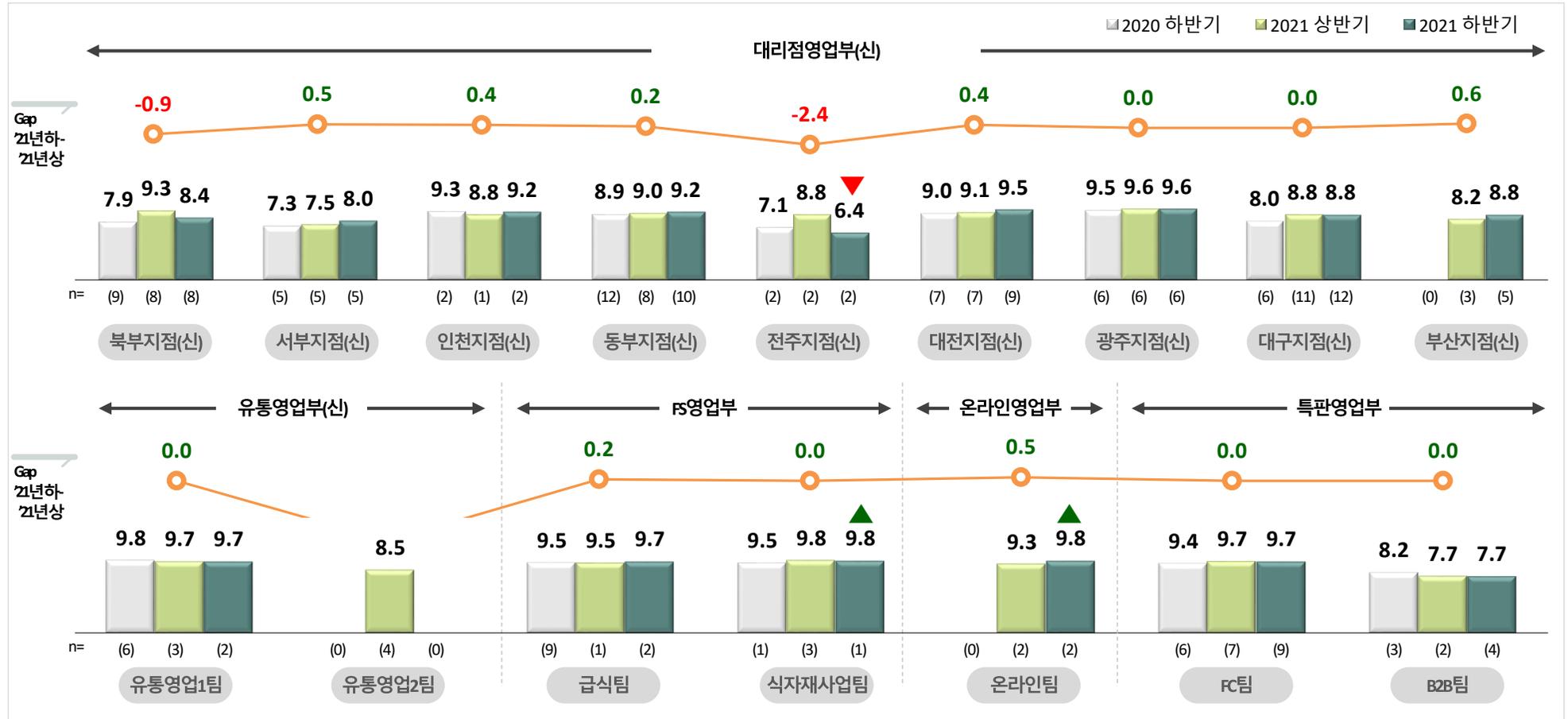
* 사례수가 30 이하로 적은 지점의 경우 해석에 주의 필요 ** ▲ : '21년 하반기 가장 높은 항목, ▼ : 가장 낮은 항목

4-2. 하림 지점별 신뢰도_핵심

- 지점별로는 ‘식자재사업팀’, ‘온라인팀’이 9.8점으로 가장 높게 평가 됨
- 반면, ‘전주지점(신)’은 6.4점으로 가장 낮게 평가 됨
- '21년 상반기 대비 ‘부산지점(신)’의 신뢰도가 가장 큰 폭으로 상승함

하림 신선 사업부 지점별 신뢰도(핵심)

[단위: 점(10점 평균)]



* 사례수가 30 이하로 적은 지점의 경우 해석에 주의 필요 ** ▲: '21년 하반기 가장 높은 항목, ▼: 가장 낮은 항목

감사합니다

