

2020년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

서울 마포구시설관리공단



2020



서울특별시
마포구시설관리공단

서울 마포구시설관리공단 귀중

제 출 문

본 보고서를 '2020년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서' 로 제출합니다.

2021년 2월

지방공기업평가원 이사장

2020년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

CONTENTS

01	조사개요	04
02	조사 결과 종합	14
03	조사 결과	19
04	사업별 조사결과	30
05	조사 결과 요약	135

P A R T 0 1

조사개요

1. 조사 배경 및 목적
2. 조사 추진 경과
3. 조사 범위 및 절차
4. PSI 모델 구성 및 내용
5. PSI 평가척도 및 측정방법
6. 분석내용 및 활용방안
7. 분석방법

- ☑ 지방공기업 고객만족도 조사는 지역 주민의 만족도 제고와 지방공기업의 대국민 서비스 만족도 향상을 위해 조사의 공정성 확보와 조사 결과의 환류 기능 강화를 기본 방향으로 추진됨

조사 배경 및 필요성

- 01 정부 및 공공부문과 국민간 상호작용 패러다임 변화
- 02 지방공기업은 업무 수행에서 서비스 제공으로 기능 변화
- 03 서비스 공급자로서 공익성과 효율성 측정
- 04 고객을 위한 공공 서비스의 품질 수준에 대한 평가 필요

조사의 필요성

- 지방공기업의 특성 및 고객 요구 변화를 감안할 때, **고객지향적 혁신 활동 전개**는 필수불가결함
- 서비스 활동이 제대로 이루어지고 있는지 확인하고, 개선 방향을 도출하여 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 **정기적인 PSI 조사**가 이루어져야 함

법제도/경영적 시행 근거

경영적 측면

- 고객서비스는 지방공기업의 핵심 키워드
- 지방공기업의 제품·서비스 품질 경쟁력 제고를 위한 제도적 장치

법제도적 측면

- 경영평가에서 고객서비스를 평가하도록 의무화
- 조사결과에 따라 지방공기업의 경영평가 반영
- 지방공기업법 78조 2항 근거

지방공기업의 존립가치 공고화 및 대 국민 서비스 만족도 제고

지방공기업



- 상품 및 서비스 품질 경쟁력 향상
- 고객중심경영 실현
- 기관 이미지 쇄신



고객

- 보다 나은 서비스 향유
- 불만사항 개선 요청
- 국민 삶의 질 향상

정기적이고 체계적인
고객만족도 조사의
측정/분석을 통해
서비스 수준 진단이 필요함

- ☑ 지방공기업 서비스 품질의 객관적 측정을 통해 고객의 만족/불만족 요인을 분석하고, 지방공기업의 고객중심 경영전략 수립을 지원함으로써 서비스 품질 수준 향상과 지역 주민 삶의 질 증진에 기여하고자 함



객관적이고
정확한
고객만족도 측정,
분석



고객만족도
현수준의
체계적인 진단



고객서비스 품질
개선방안 도출



고객만족 경영
확산, 고객중심
서비스 구현

기 대 효 과

고객만족도에 대한 정확한 측정 및 진단

- 객관적/과학적 고객만족도 수준 파악
- 변화하는 다양한 고객의 요구 파악
- 조사결과의 지속적 관리 및 분석

신뢰와 믿음을 통한 대국민 만족도 제고

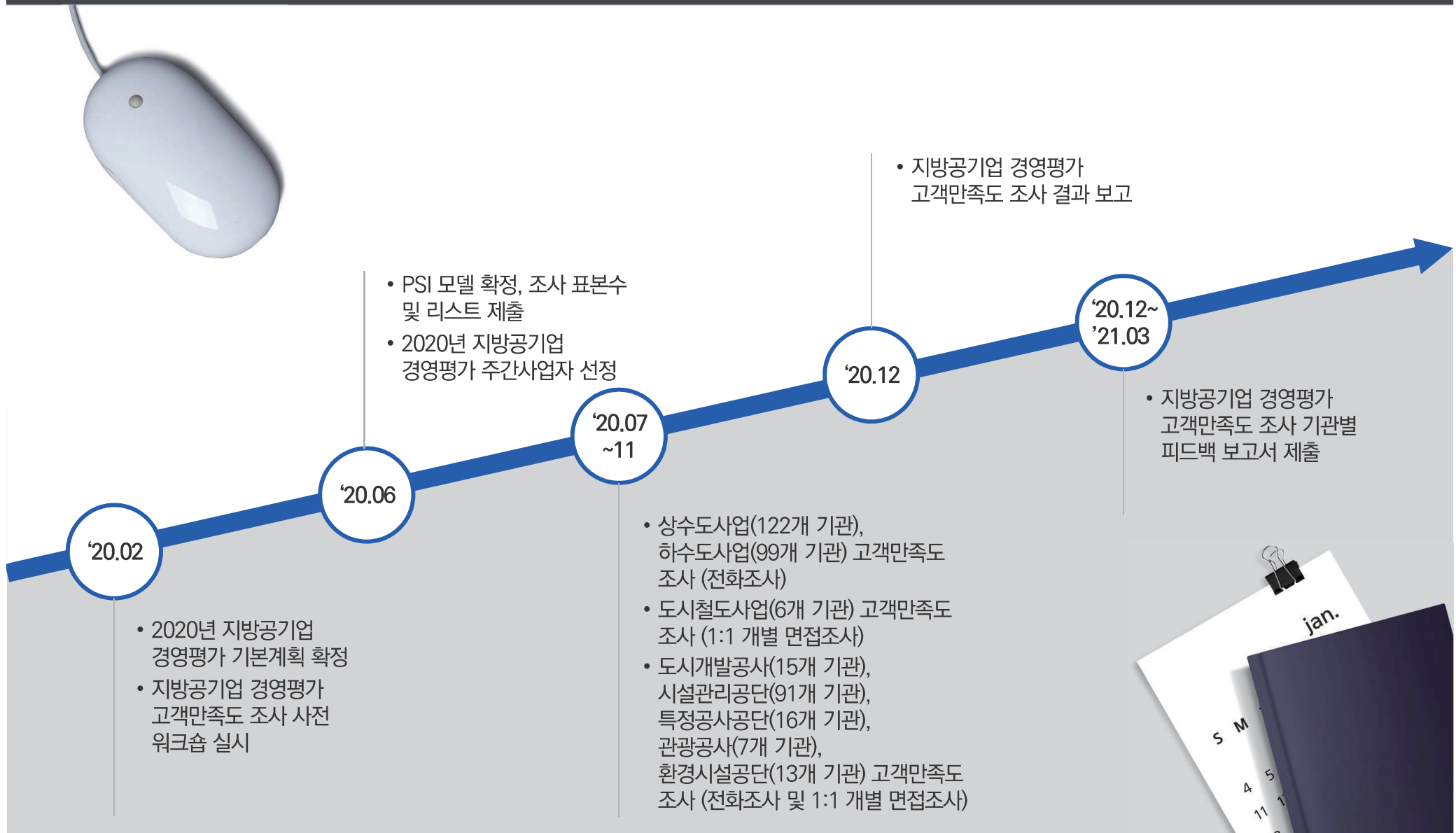
- 고객만족경영 체계 확립
- 지방공기업 존립가치 증명
- 고객 신뢰와 믿음을 통한 기관 발전 도모

지방공기업 서비스 품질 향상

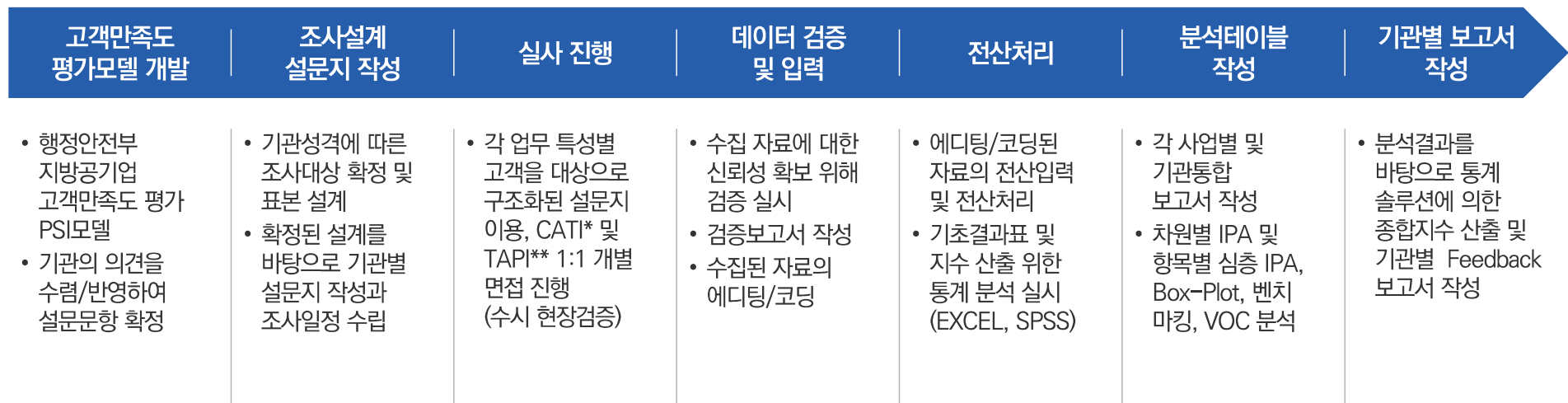
- 고객중심의 서비스 실현
- 지방공기업에 대한 이미지 향상
- 효율적인 운영과 책임 경영 실현



고객만족도 측정/진단을 통한 대국민 만족도 제고와 서비스 품질 수준 향상 및 지역 주민 삶의 질 증진



☑ '지방공기업 고객만족도 조사 표준모델'을 기반으로, 조사설계 및 설문지 작성, 실사진행, 데이터 검증 및 입력, 전산처리, 분석테이블 작성, 종합보고서 작성 등의 과정을 거쳐 최종 결과물이 제출됨



*CATI (Computer Assisted Telephone Interview) : 컴퓨터를 이용한 전화조사

**TAPI (Tablet-PC Assisted Personal Interview) : 태블릿 PC를 이용한 면접조사

PSI (Public Satisfaction Index) 모델

평가대상 기관 의견 반영

지방공기업 CS 워크숍을 통해 지방공기업
담당자들의 의견을 수렴하여 평가모델 구성

지방공기업의 사업특성을 반영

지방공기업의 특성과 다양한 업무 유형
평가원 고유의 PSI 모델 개발

전문성과 오랜 경험 보유

9년간의 경험을 바탕으로 조사
연속성을 유지, 문제점 개선

서비스
환경

고객이 이용하는 시설의
환경에 대한 만족도 평가

편의성 쾌적성 안전성

- 이용환경의 편리성, 시설의 편리성 등에 대한 평가
- 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가
- 시설의 안전성, 안전설비 등에 대한 평가

서비스
과정

서비스를 이용하는 과정에
대한 만족도 평가

접근성 대응성 신속성

- 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가
- 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가
- 이익나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가

서비스
결과

제공된 서비스
결과에 대한 만족도 평가

편의성 신뢰성 충족성

- 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가
- 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가
- 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가

사회적
만족

서비스 제공에
따른 사회적 만족도 평가

공익성 공정성 지속성

- 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가
- 공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가
- 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가

전반적
만족

제공된 서비스에 대한
전반적 만족도 평가

항상적 상대적 절대적

- 서비스에 대한 항상적 만족 수준 평가
- 서비스에 대한 상대적 만족 수준 평가
- 서비스에 대한 절대적 만족 수준 평가

※ 각 항목 구성은 사업유형에 따라 상이할 수 있음

평가척도 및 점수 환산 방법

PSI
모델
평가
척도

항목별로
7점 척도를
100점 만점
으로 환산

구 분	7점 척도 (점)	100점 환산 (점)	환산법
매우 만족	7	100.0	$(7-1) / 6 \times 100$
만족	6	83.3	$(6-1) / 6 \times 100$
약간 만족	5	66.7	$(5-1) / 6 \times 100$
보통	4	50.0	$(4-1) / 6 \times 100$
약간 불만족	3	33.3	$(3-1) / 6 \times 100$
불만족	2	16.7	$(2-1) / 6 \times 100$
매우 불만족	1	0.0	$(1-1) / 6 \times 100$

만족도
해석2020년
7점 척도

100점 만점으로 환산한
만족도 지수는 50점을
기준으로 100점으로 갈수록
만족도가 높으며, 0점으로
갈수록 만족도가 낮음

다차원 체감 만족도 사용

PSI

- W1 (D1 = Σ 서비스 환경 만족도 / N) + W2 (D2 = Σ 서비스 과정 만족도 / N)
+ W3 (D3 = Σ 서비스 결과 만족도 / N) + W4 (D4 = Σ 사회적 만족도 / N) + W5 (D5 = Σ 전반적 만족도 / N)

차원(dimension)

가중치(weight)

서비스 환경(D1)

W1(10%)

서비스 과정(D2)

W2(20%)

서비스 결과(D3)

W3(20%)

사회적 만족(D4)

W4(20%)

전반적 만족(D5)

W5(30%)

구성요소를 지수들의 산술 평균

✓ 서비스 환경(예)

구성요소1 편의성 C1
구성요소2 쾌적성 C2
구성요소3 안전성 C3

✓ 서비스 환경(D1)

$$D = \frac{C_1 + C_2 + C_3}{3}$$

PSI 측정의 고려사항

✓ 지표산정 시 5개 차원 동일한 가중치 적용

15개 구성 요소들(편의성, 쾌적성 등)을 5가지 차원으로 구성하여 각 차원별로 가중치를 할당하고, 모든 지방공기업의 PSI 산출시 적용하여 기관별/사업별 가중치 부여에 대한 공정성/형평성 제고

✓ 다차원 전반적 만족도를 이용한 전반적이고 종합적인 분석

기존의 전반적 만족도 측정이 단일 차원(전반적 만족도 1문항)으로 구성되어 대표성(설명력)이 낮게 나타나, 전반적 만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원(항상적, 상대적, 절대적)으로 분산시킴으로써 전반적이고 종합적인 분석이 가능





종합 분석

- 유형별/기관별 종합만족도 산출
- 유형별/기관별 종합만족도 비교 분석
- 응답자 특성별 종합만족도 비교 분석

차원별 분석

- 서비스환경/과정/결과 및 사회적/전반적 만족도
- 세부 차원에 대한 만족도 결과 비교 분석

사업별
강·약점 분석

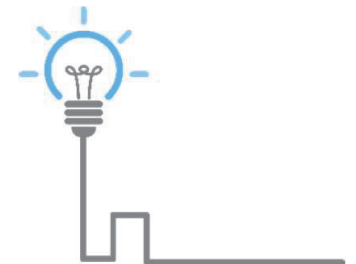
- 세부 차원별 만족도와 중요도간 관계 분석
- 차원별 중요도를 적용하여 사업의 강·약점 파악
- 사업별 항목에 대한 강·약점 파악

VOC 분석

- 고객의 만족 및 불만족 파악
- 개선요구사항 파악
- 키워드(WordCloud) 분석

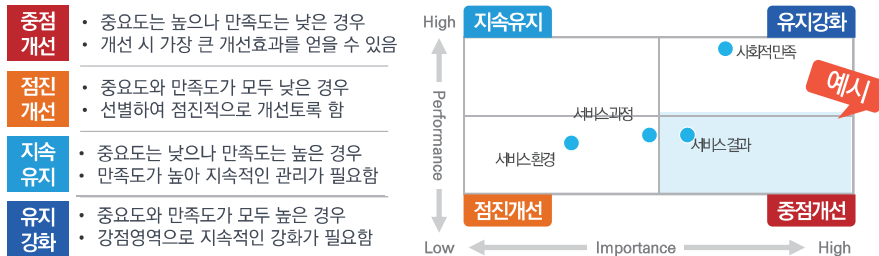
+ 결과 활용 방안 +

- 01 세부 고객 유형에 따른 니즈 및 특성 파악을 통해 **고객 유형별 개선 전략** 도출
- 02 차원별 만족도 측정을 통한 체계적이고 과학적으로 **종합만족도 점수를 산출**하여 만족/불만족 요인 파악
- 01 **Box-Plot 분석**으로 세부 항목들에 대한 **현 수준 진단**
IPA분석으로 사업의 **강·약점 파악**
유지/강화/개선 전략 수립



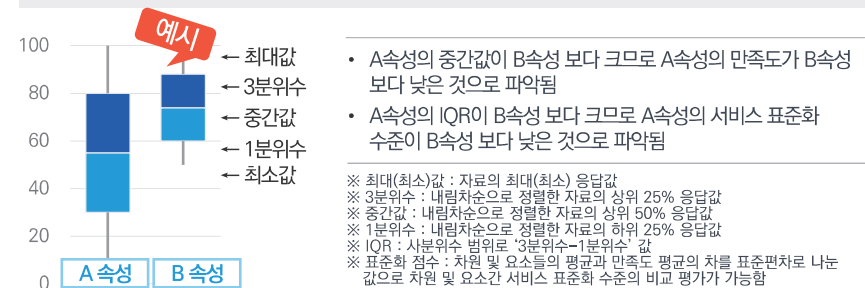
중요도-만족도 분석 (Importance-Performance Analysis, IPA)

- 차원 및 항목별 중요도와 만족도를 비교하여 우선순위를 파악하는 분석
- 기존의 차원별 IPA 분석에 더불어 항목별 심층 IPA 분석을 실시하여 집중개선이 필요한 구체적 항목의 파악이 가능함



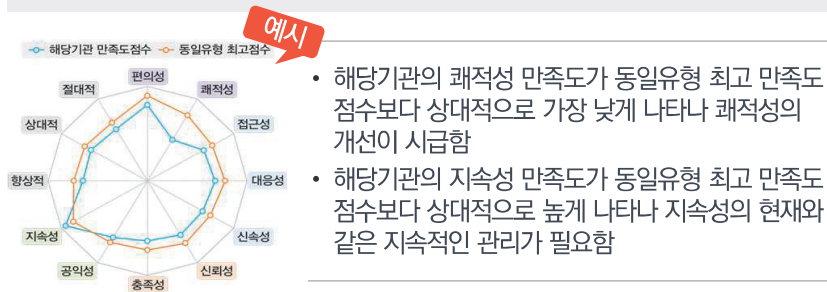
Box-Plot 분석

- 차원 및 요소별 자료 분포를 시각적으로 확인할 수 있게 해주는 분석
- 최대/최소값, 중간값, 산포정도 비교를 통해 차원/요소의 분포형태와 데이터의 극단값 등을 쉽게 파악할 수 있음



벤치마킹 분석

- 최우수 기관과의 비교를 통해 해당 기관의 성과를 검토하는 분석
- 만족도가 가장 높은 동일 유형의 기관과 속성별 만족도를 비교하여 해당 기관의 상대적 만족 수준 및 개선 속성 파악이 가능함



Word-Cloud 분석

- 응답된 단어의 빈도를 시각적으로 표현하여 키워드를 추출하는 분석
- 많이 언급된 단어를 키워드를 크게 나타내어 만족 및 불만족 키워드를 한눈에 파악할 수 있음



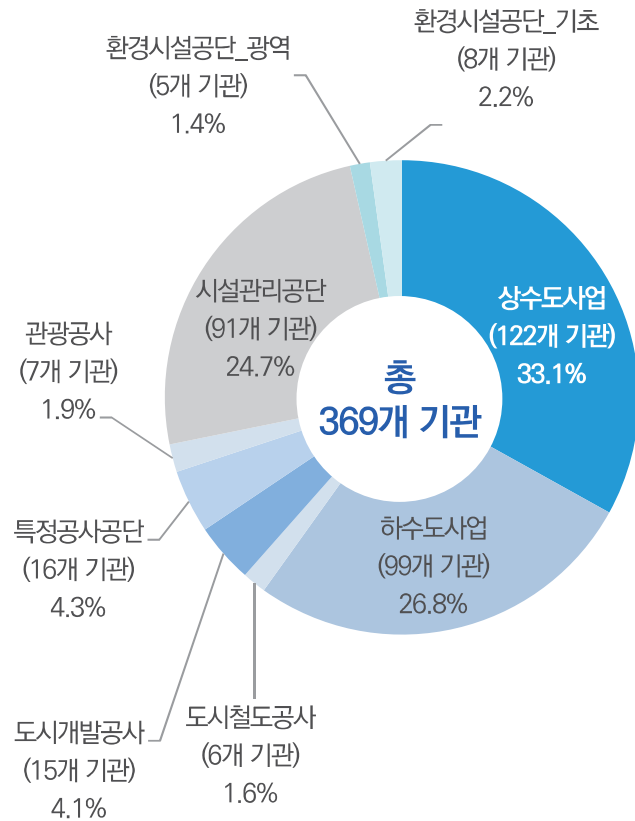
P A R T 0 2

조사 결과 종합

1. 고객만족도 조사 표본수
2. 전체 고객만족도(PSI)
3. 전체 사업별 만족도 점수
4. 전체 차원별 만족도 점수

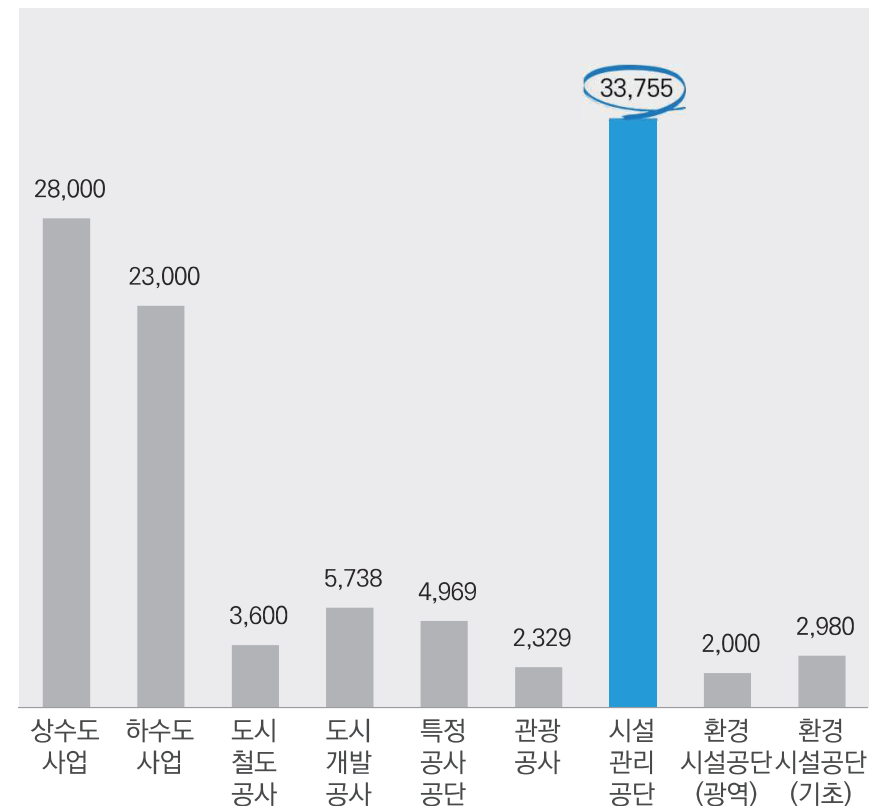
☑ 2020년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 369개 기관이며, 조사 표본수는 총 106,371표본임

조사대상 기관현황



조사완료 표본현황

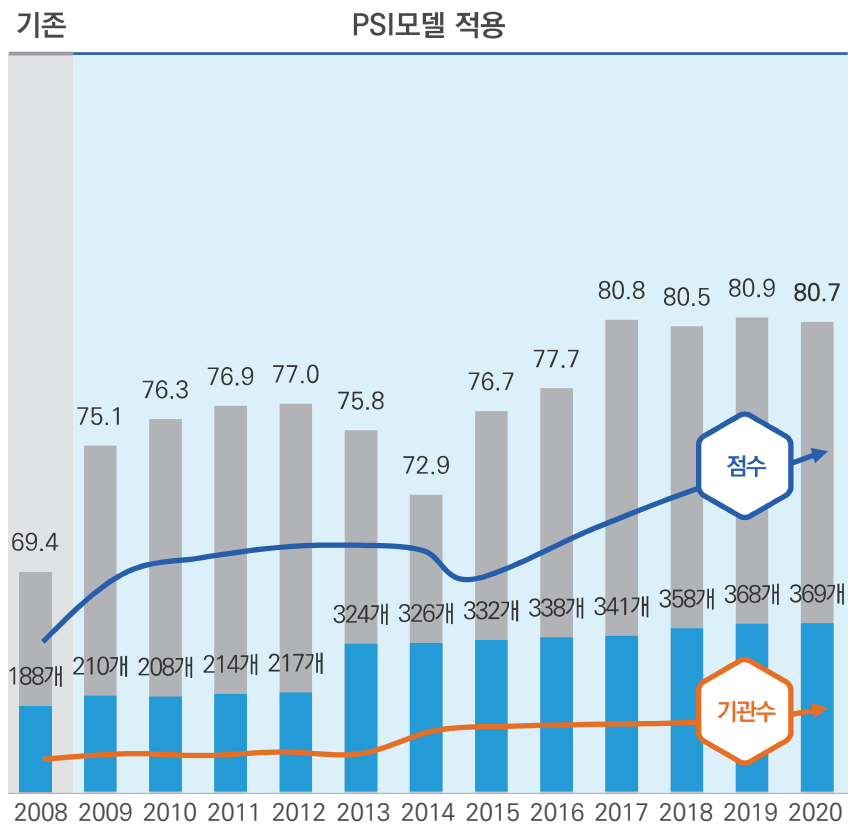
총 106,371표본



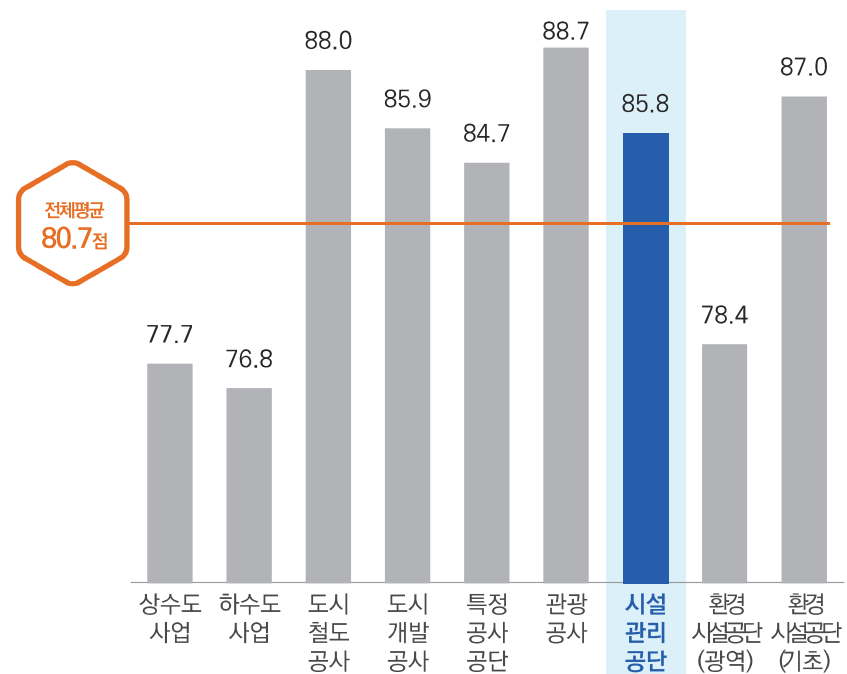
- ☑ 지방공기업 고객만족도는 2014년부터 상승세를 보이다 2018년 하락하였고, 2019년 소폭 상승함
- ☑ 2020년 지방공기업 고객만족도는 80.7점으로 전년대비 0.2점 하락함

전체 고객만족도 (PSI)

[단위: 100점 만점]



유형별 고객만족도 (PSI)



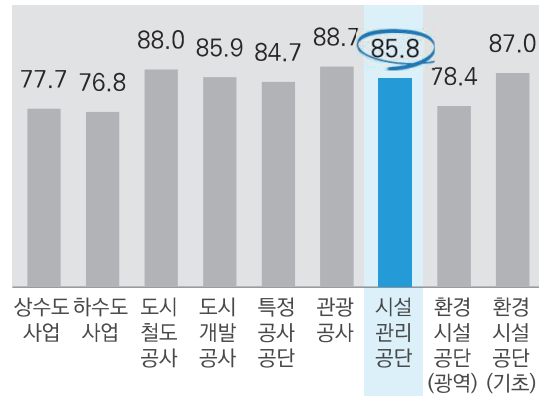
구 분	P S I	최대값 (MAX)	최소값 (MIN)	차이 (GAP)
지방공기업 전체	80.7점	91.3점	69.4점	21.9점
시설관리공단 전체	85.8점	91.3점	79.0점	12.3점

☑ 전체 기관 중 관광공사의 사회적 만족도 점수가 89.9점으로 가장 높으며, 하수도사업의 서비스 과정 만족도 점수가 71.6점으로 가장 낮게 나타남

									
	상수도사업	하수도사업	도시철도공사	도시개발공사	특정공사/공단	관광공사	시설관리공단	환경시설공단(광역)	환경시설공단(기초)
종합 만족도	77.7	76.8	88.0	85.9	84.7	88.7	85.8	78.4	87.0
서비스 환경	80.7	78.1	87.5	84.9	84.5	89.0	85.4	77.0	86.7
서비스 과정	78.3	MIN 71.6	87.4	85.1	84.6	88.3	85.0	75.8	86.4
서비스 결과	78.3	81.0	88.4	86.4	84.7	89.2	85.8	80.2	87.0
사회적 만족	79.1	80.5	88.8	88.7	86.9	MAX 89.9	87.6	83.9	89.5
전반적 만족	74.9	74.6	87.7	84.7	83.4	87.9	85.1	75.6	86.0

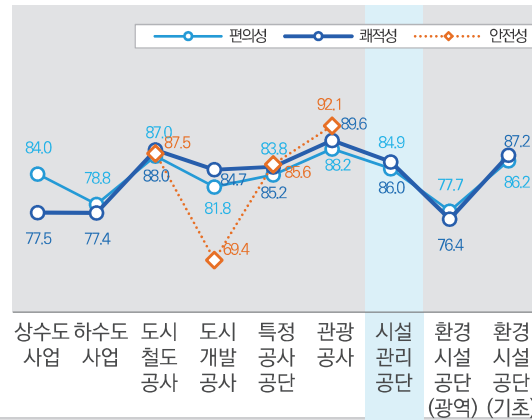
종합만족도

[단위: 점]



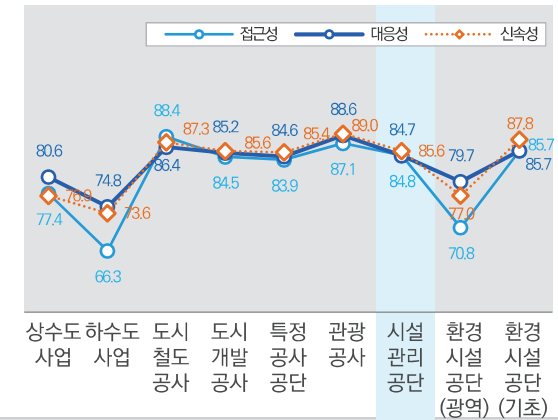
서비스 환경

[단위: 점]



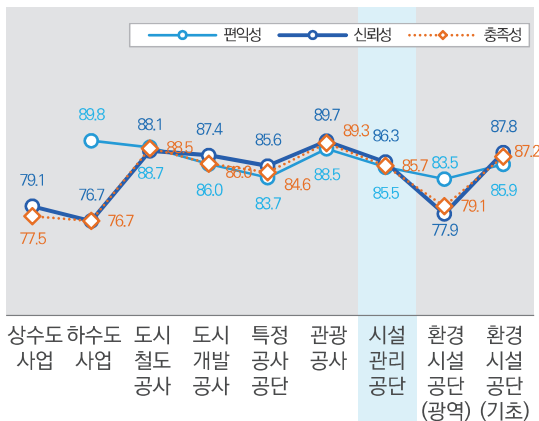
서비스 과정

[단위: 점]



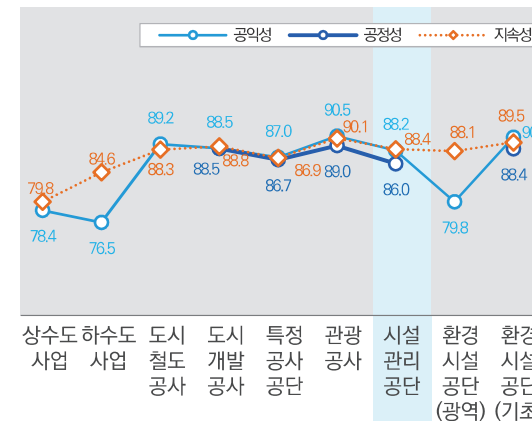
서비스 결과

[단위: 점]



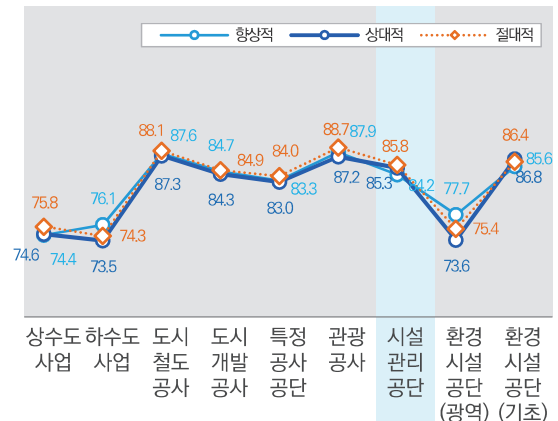
사회적 만족

[단위: 점]



전반적 만족

[단위: 점]



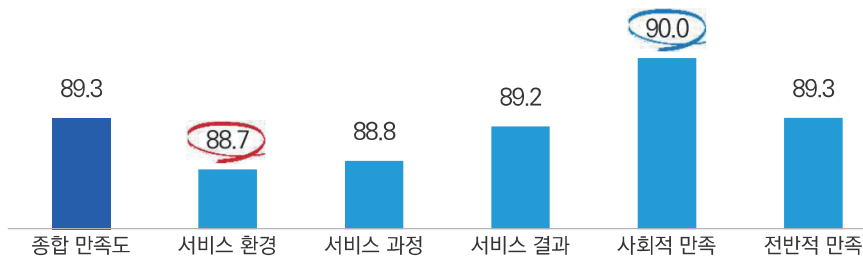
P A R T 0 3

조사 결과

- | | |
|-------------|-----------------|
| 1. 조사 결과 요약 | 5. 차원 및 요소별 만족도 |
| 2. 조사 설계 | 6. 차원 및 요소별 분석 |
| 3. 종합만족도 | 7. VOC 분석 |
| 4. 사업별 만족도 | |

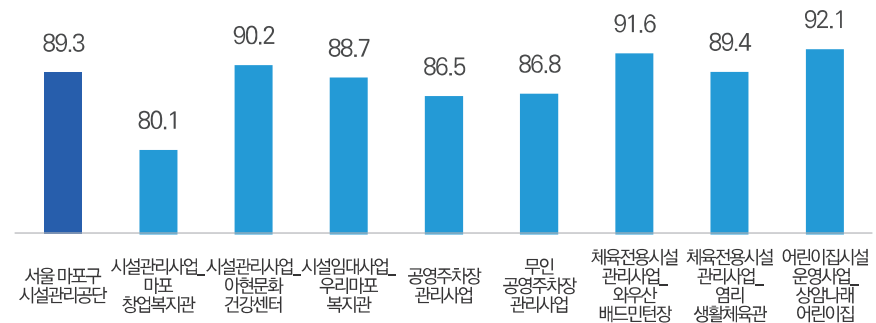
01 서울 마포구시설관리공단의 종합만족도는 89.3점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 90.0점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 88.7점



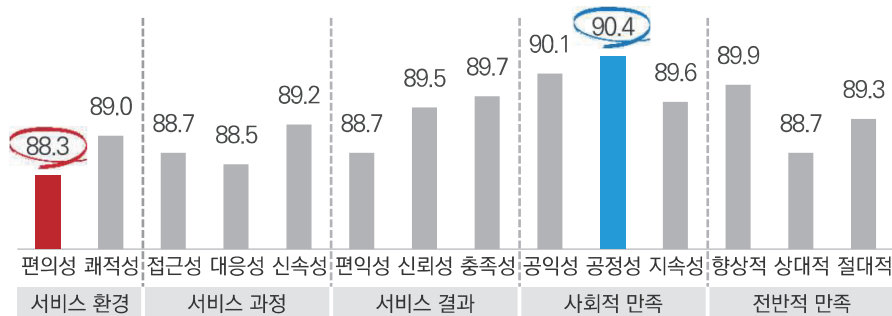
02 상암나래어린이집의 만족도가 가장 높음

↑ 최고득점 사업 : 상암나래어린이집 92.1점
 ↓ 최저득점 사업 : 마포창업복지관 80.1점



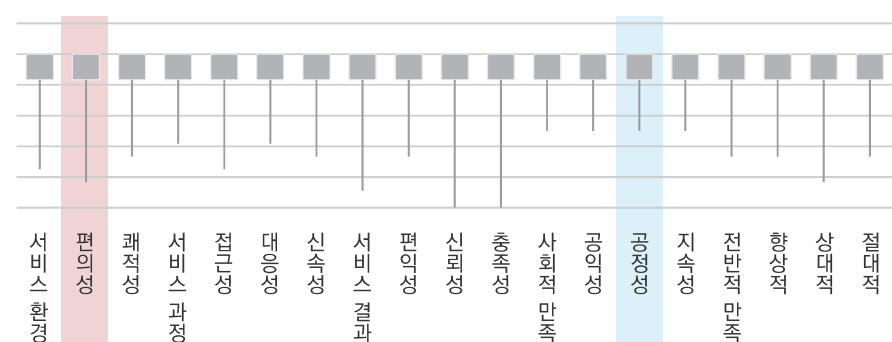
03 강점 : 공정성 / 약점 : 편의성

↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공정성
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 환경 / 편의성



04 서비스 환경 차원의 편의성 서비스 품질개선이 필요

↑ 최고 표준화 점수 : 사회적 만족 차원 / 공정성 +0.11점
 ↓ 최저 표준화 점수 : 서비스 환경 차원 / 편의성 -0.08점



조사 대상

① 서울 마포구시설관리공단의 서비스 이용고객

모집단

① 평가대상별 고객 정의

표본 추출

① 해당 지역의 이용고객 대상으로 무작위 추출(Random Sampling)

표본 크기

① 총 276 표본

사업유형	조사방법	표본크기
시설관리사업_마포창업복지관	전화조사	26
시설관리사업_아현문화건강센터	면접조사	25
시설임대사업_우리마포복지관	면접조사	35
공영주차장관리사업	면접조사	100
무인공영주차장관리사업	면접조사	35
체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장	면접조사	30
체육전용시설관리사업_염리생활체육관	전화조사	18
어린이집시설운영사업_상암나래어린이집	전화조사	7

자료 수집 방법

① CATI System을 이용한 전화조사 및 TAPI System을 이용한 면접조사

조사 기간

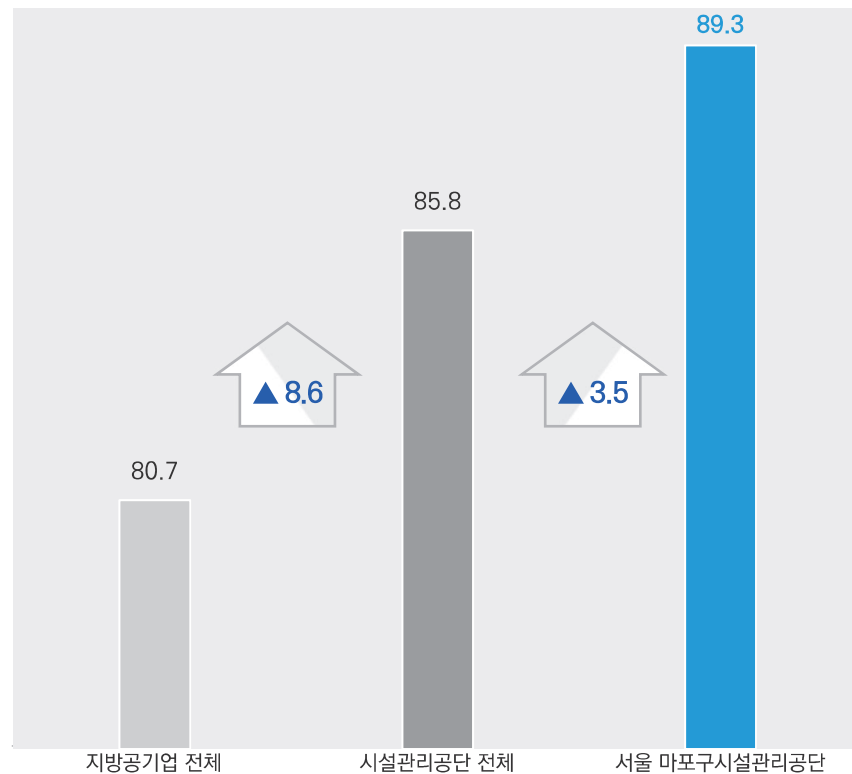
① 2020년 7월 14일 ~ 11월 30일 (매일 10:00~21:00 까지 조사 진행)



☑ 전체 만족도 비교

- 서울 마포구시설관리공단의 종합 만족도는 89.3점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.5점 높게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 8.6점 높게 나타남

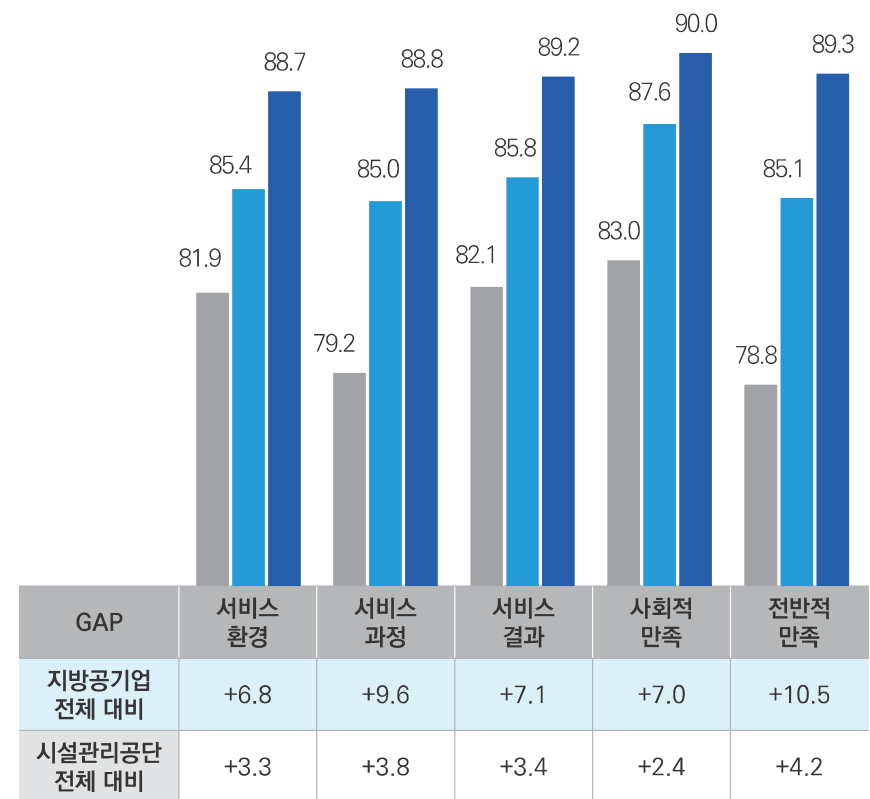
2020년 PSI 조사결과



※ 지방공기업 전체 : 369개 기관, 시설관리공단 전체 : 91개 기관

차원별 만족도 결과

■ 지방공기업 전체 ■ 시설관리공단 전체 ■ 서울 마포구시설관리공단

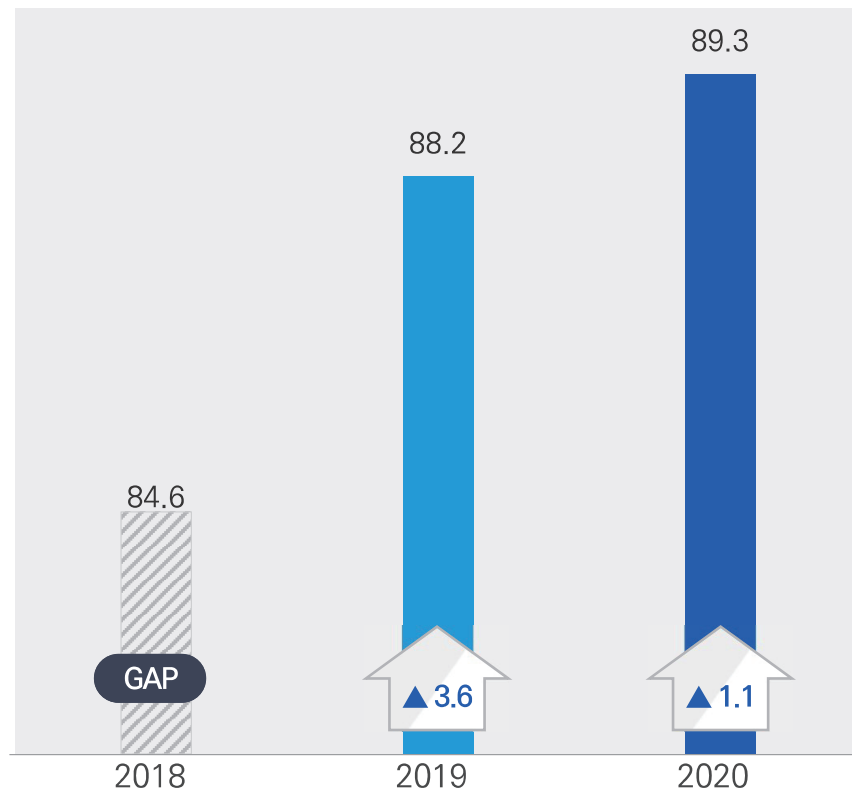


☑ 연도별 만족도

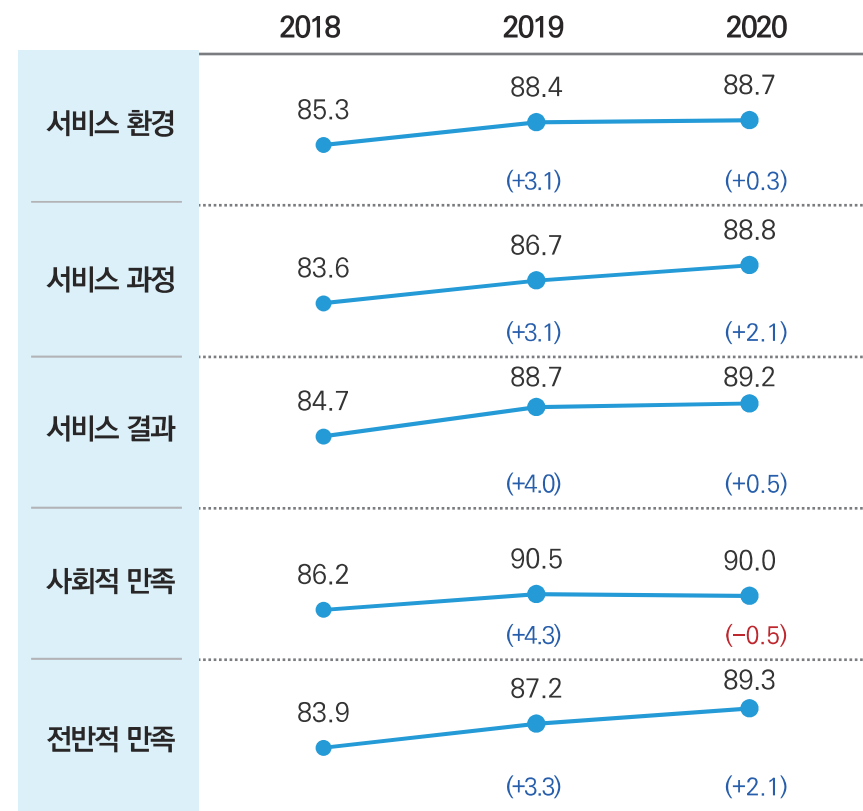
- 서울 마포구시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2018년 84.6점에서 2019년 88.2점으로 3.6점 상승했으며, 2020년에는 89.3점으로 2019년 대비 1.1점 상승함

연도별 종합만족도

[단위 : 100점 만점]



연도별 차원만족도



☑ 사업별 만족도 비교

- 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집의 만족도가 92.1점으로 가장 높게 나타남

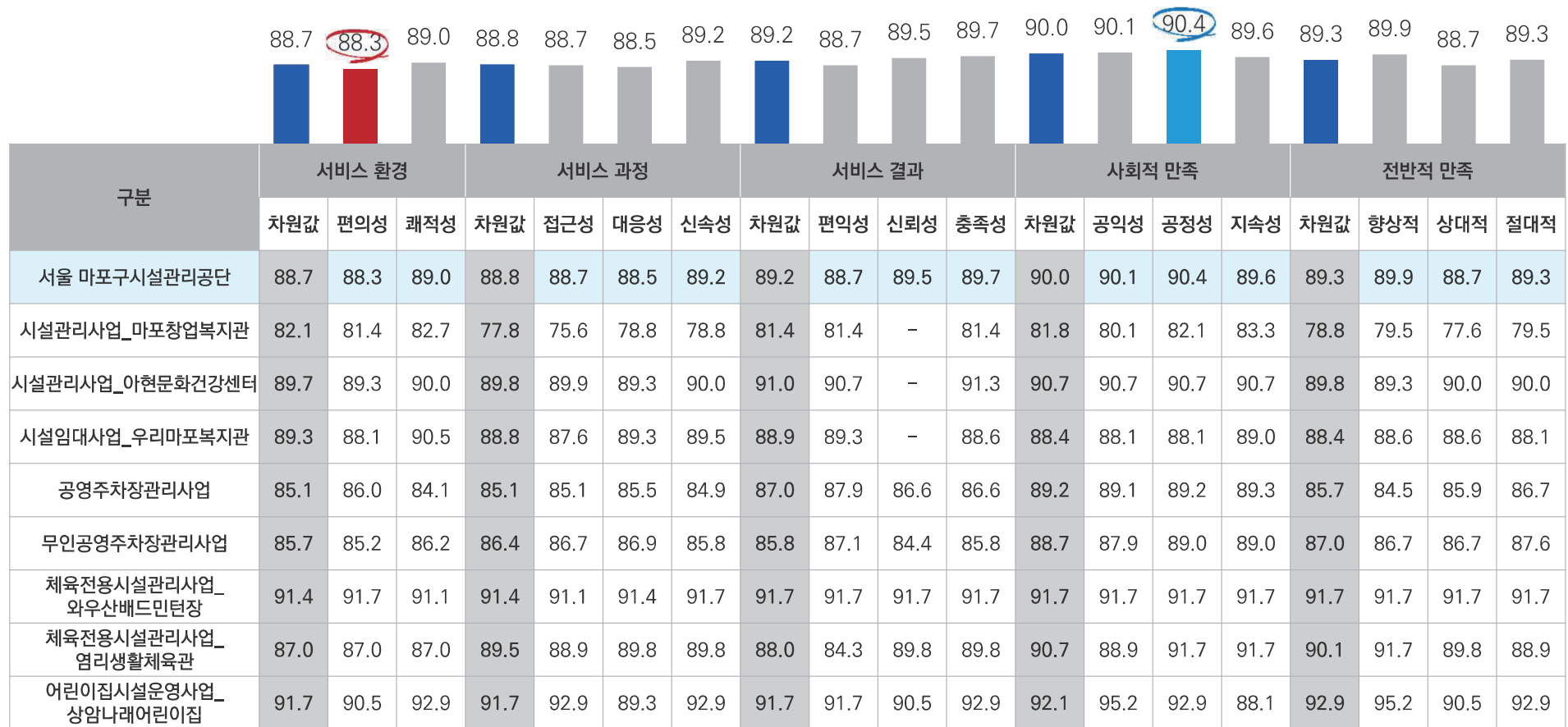
[단위 : 100점 만점]

구 분	사례수	종합만족도	차 원 별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
서울 마포구시설관리공단	(276)	89.3	88.7	88.8	89.2	90.0	89.3
사업 유형	시설관리사업_마포창업복지관	80.1	82.1	77.8	81.4	81.8	78.8
	시설관리사업_아현문화건강센터	90.2	89.7	89.8	91.0	90.7	89.8
	시설임대사업_우리마포복지관	88.7	89.3	88.8	88.9	88.4	88.4
	공영주차장관리사업	86.5	85.1	85.1	87.0	89.2	85.7
	무인공영주차장관리사업	86.8	85.7	86.4	85.8	88.7	87.0
	체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장	91.6	91.4	91.4	91.7	91.7	91.7
	체육전용시설관리사업_염리생활체육관	89.4	87.0	89.5	88.0	90.7	90.1
	어린이집시설운영사업_상암나래어린이집	92.1	91.7	91.7	91.7	92.1	92.9

☑ 차원 및 요소별 만족도

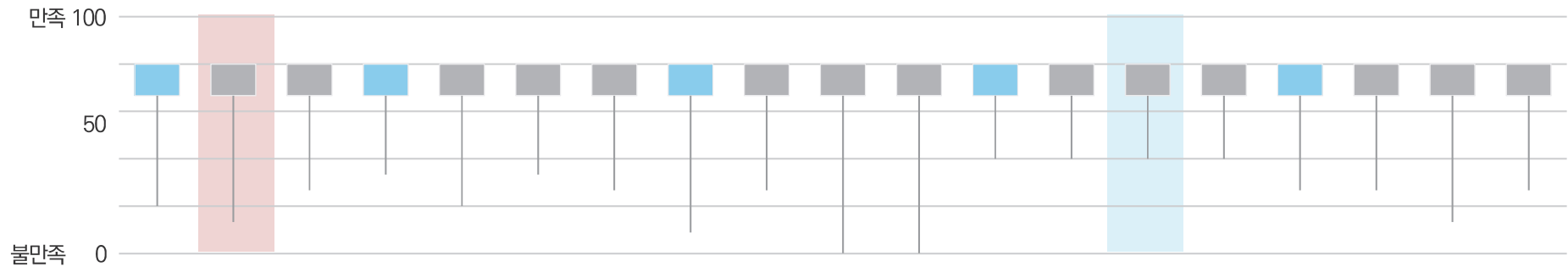
- 서울 마포구시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 공정성이 90.8점으로 가장 높게 나타났으며, 서비스 환경 차원의 편의성이 88.3점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]



☑ 차원 및 요소별 Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 공정성 표준화 점수가 0.11점으로 가장 높아 서비스 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 서비스 환경 차원의 편의성 표준화 점수가 -0.08점으로 가장 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경			서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
	차원값	편의성	쾌적성	차원값	접근성	대응성	신속성	차원값	편의성	신뢰성	충족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	향상적	상대적	절대적
만족도 평균	88.7	88.3	89.0	88.8	88.7	88.5	89.2	89.2	88.7	89.5	89.7	90.0	90.1	90.4	89.6	89.3	89.9	88.7	89.3
표준편차	11.0	11.6	11.0	10.2	11.0	10.8	10.8	10.4	11.6	11.6	11.0	9.7	10.0	10.0	10.9	10.4	11.2	11.1	10.3
3분위수	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3
1분위수	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3
IQR	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
표준화 점수	-0.05	-0.08	-0.02	-0.05	-0.05	-0.07	0.00	-0.01	-0.05	0.02	0.04	0.08	0.08	0.11	0.03	0.01	0.06	-0.05	0.00

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가

※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도, 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값, 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값, 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

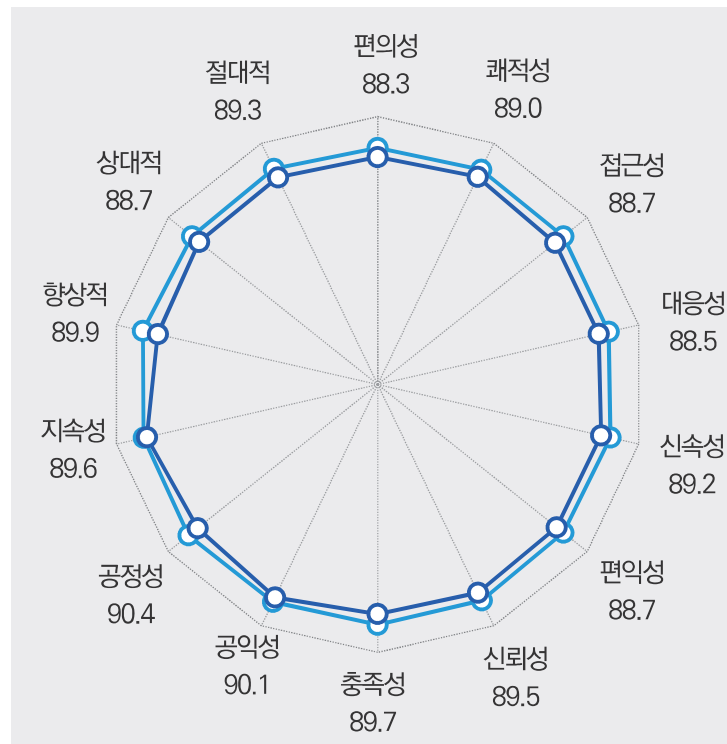
※ IQR(Interquartile Range) : 사분범위 - 사분위수의 범위를 말하며, 변동성의 척도로 “3사분위수 - 1사분위수”로 정의됨

※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 만족도 평균의 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 서울 마포구시설관리공단

—○— 시설관리공단 전체



*상대적으로 약함 : 시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경 >

편의성

쾌적성

서비스 과정 >

접근성

대응성

신속성

서비스 결과 >

편익성

신뢰성

충족성

사회적 만족 >

공익성

공정성

지속성

전반적 만족 >

항상적

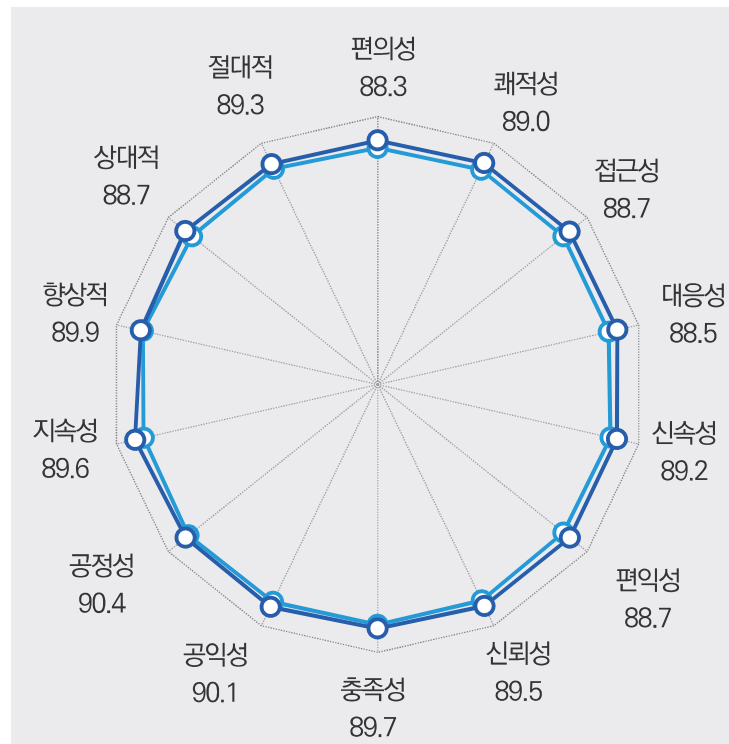
상대적

절대적

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

—○— 서울 마포구시설관리공단

—○— 시설관리공단 전체 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경 >

편의성

쾌적성

서비스 과정 >

접근성

대응성

신속성

서비스 결과 >

편익성

신뢰성

충족성

사회적 만족 >

공익성

공정성

지속성

전반적 만족 >

항상적

상대적

절대적

고객 만족 주요 Keywords

(WordCloud 분석*)



고객 불만족 및 개선사항 주요 Keywords

(WordCloud 분석*)



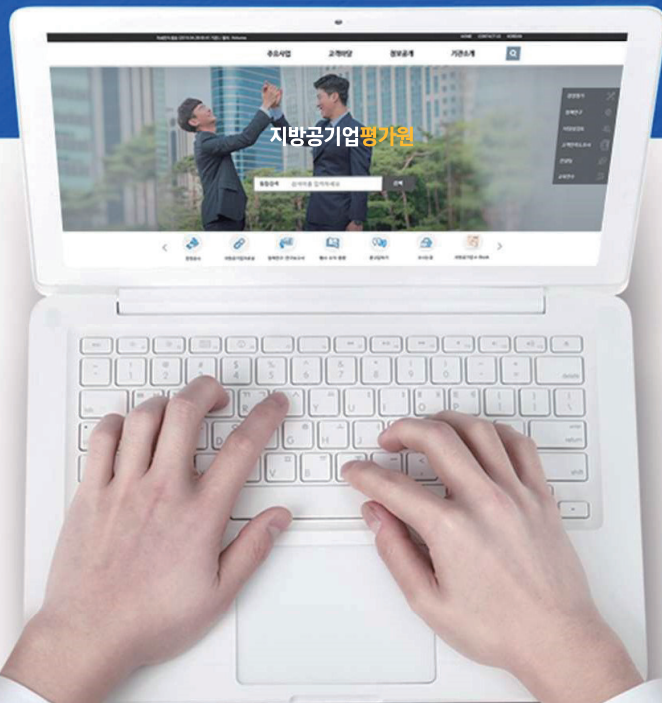
*WordCloud 분석 : 문서에 사용된 단어의 빈도수를 시각적으로 표현하여 키워드를 도출하는 기법

P A R T 0 4

사업별 조사 결과

1. 시설관리사업_마포창업복지관
2. 시설관리사업_아현문화건강센터
3. 시설임대사업_우리마포복지관
4. 공영주차장관리사업
5. 무인공영주차장관리사업
6. 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장
7. 체육전용시설관리사업_염리생활체육관
8. 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집

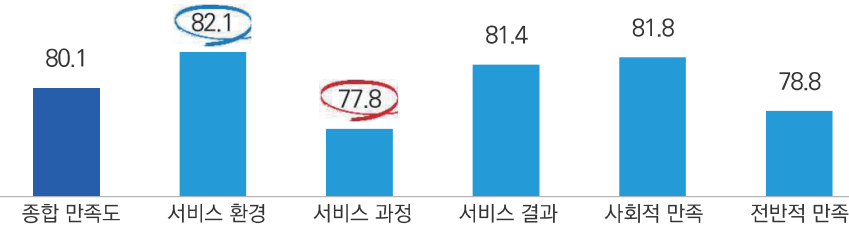
01 시설관리사업_마포창업복지관



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

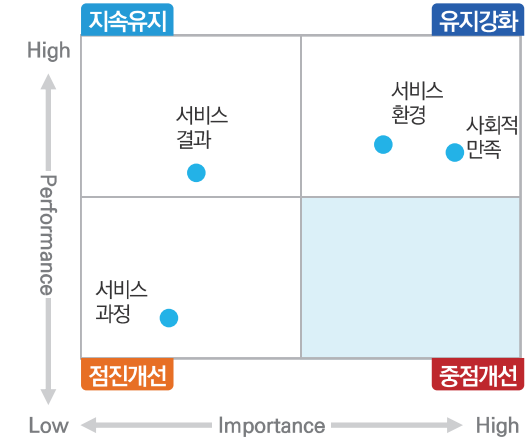
01 마포창업복지관의 종합만족도는 80.1점

- ↑ 최고득점 차원 : 서비스 환경 82.1점
↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 77.8점



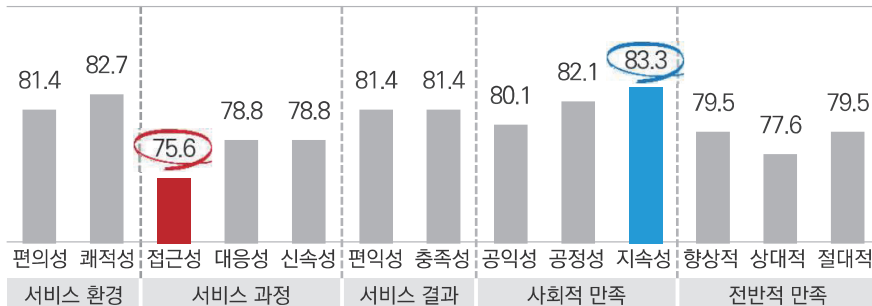
02 점진개선 차원 : 서비스 과정

- | | |
|-------|----------------------|
| 중점 개선 | • 없음 |
| 점진 개선 | • 서비스 과정 |
| 지속 유지 | • 서비스 결과 |
| 유지 강화 | • 서비스 환경
• 사회적 만족 |



03 강점 : 지속성 / 약점 : 접근성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 접근성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '업무/민원을 신속하게 처리함'은 가장 큰 만족 요인이며, 불만 요인은 없음

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 향상 요인이며, '냉난방이 좋지 않음'은 저해 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '시설 내 온도를 개선해야 함', '주차공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '노후 시설, 하자 교체/점검이 필요함 등'도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관은 이용하기 편하다
	쾌적성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관 관련 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다 ✓ 창업복지관에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다
	대응성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관 직원들은 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다
	신속성	✓ 창업복지관의 시설물 이용 불편 시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다
서비스 결과	편의성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관은 고객에게 도움이 된다 ✓ 창업복지관은 시설물 설치 목적에 맞게 시설관리하고 있다
	충족성	✓ 마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관은 이용고객에게 기여한다
	공정성	✓ 마포구시설관리공단의 창업복지관 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다
	지속성	✓ 앞으로도 창업복지관을 계속 이용할 의사가 있다
전반적 만족	향상적	✓ 마포구시설관리공단 창업복지관의 시설관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 마포구시설관리공단 창업복지관의 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 마포구시설관리공단 창업복지관의 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 마포창업복지관 종합만족도는 80.1점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 9.2점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.7점 낮게 나타남

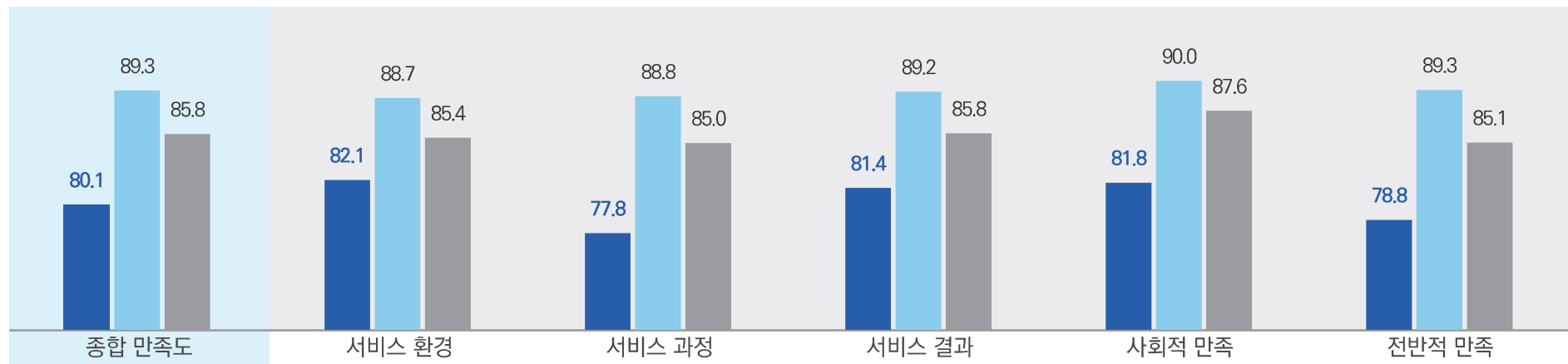
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
시설관리사업_마포창업복지관	80.1	-	82.1	-	77.8	-	81.4	-	81.8	-	78.8	-
서울 마포구시설관리공단 전체	89.3	▼9.2	88.7	▼6.6	88.8	▼11.0	89.2	▼7.8	90.0	▼8.2	89.3	▼10.5
시설관리공단 전체	85.8	▼5.7	85.4	▼3.3	85.0	▼7.2	85.8	▼4.4	87.6	▼5.8	85.1	▼6.3

[단위 : 100점 만점]

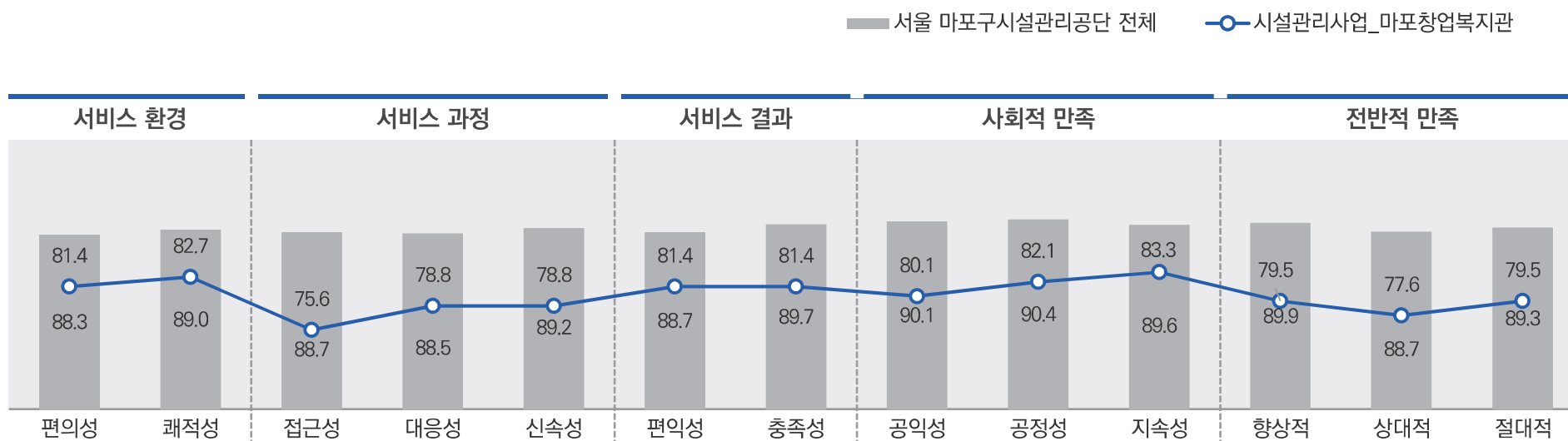
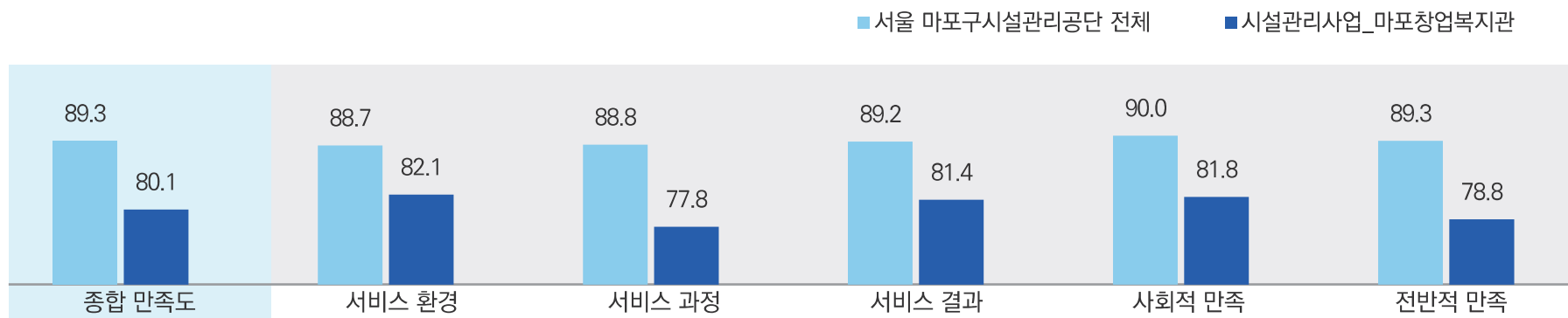
■ 시설관리사업_마포창업복지관

■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



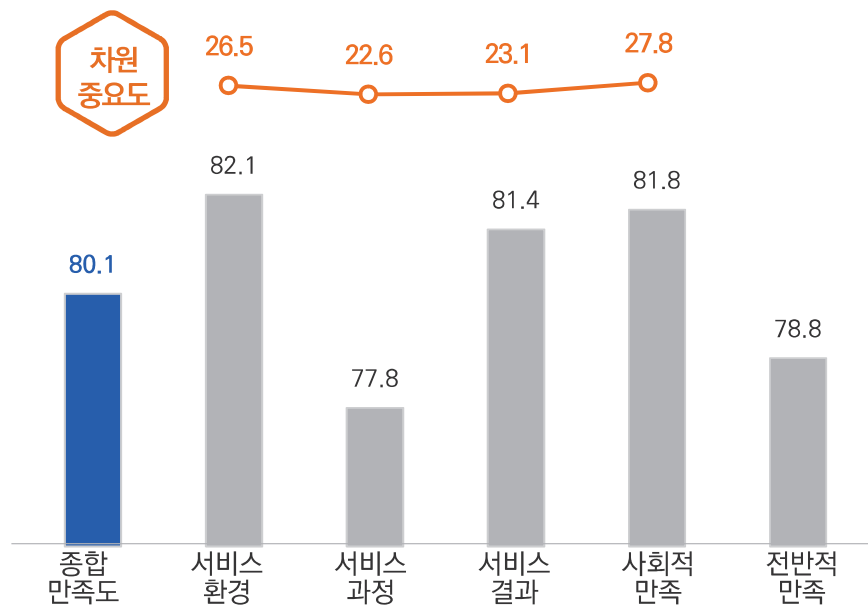
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

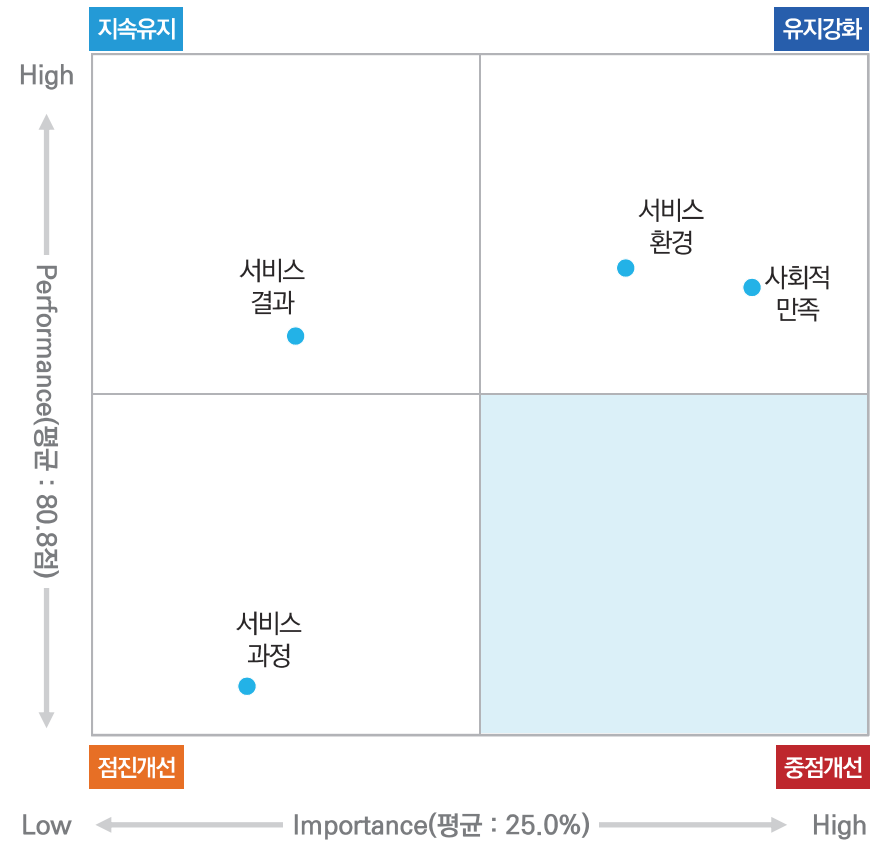
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 과정 차원의 '접근성1, 접근성2' 항목, 사회적 만족 차원의 '공익성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

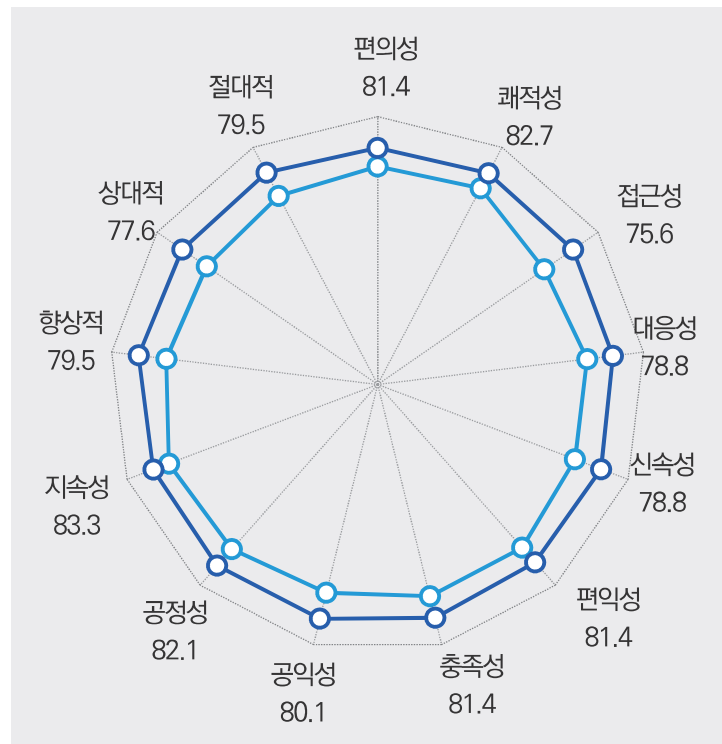


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관은 이용하기 편하다	81.4	11.3
	쾌적성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다	82.7	11.0
서비스 과정	접근성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관 관련 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다	73.1	11.4
	접근성2	창업복지관에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다	78.2	8.7
	대응성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다	78.8	3.6
	신속성1	창업복지관의 시설물 이용 불편 시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다	78.8	6.6
서비스 결과	편의성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관은 고객에게 도움이 된다	82.7	1.7
	편의성2	창업복지관은 시설물 설치 목적에 맞게 시설관리하고 있다	80.1	5.5
	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	81.4	9.2
사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관은 이용고객에게 기여한다	80.1	11.1
	공정성1	마포구시설관리공단의 창업복지관 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다	82.1	9.8
	지속성1	앞으로도 창업복지관을 계속 이용할 의사가 있다	83.3	10.2

차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 시설관리사업_마포창업복지관 —○— 서울 마포구시설관리공단 전체



*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경



편의성

쾌적성

서비스 과정



접근성

대응성

신속성

서비스 결과



편의성

충족성

사회적 만족



공익성

공정성

지속성

전반적 만족



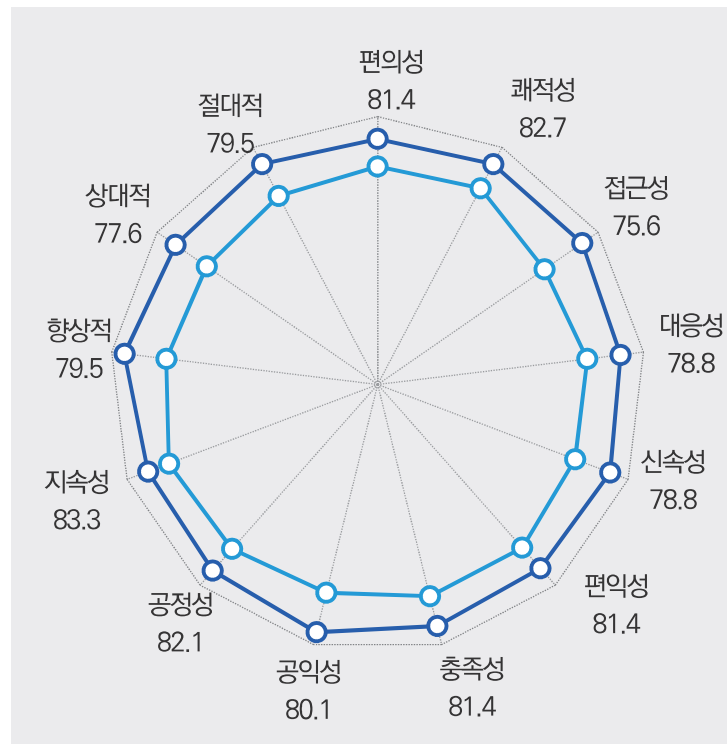
항상적

상대적

절대적

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

—○— 시설관리사업_마포창업복지관 —○— 서울 마포구시설관리공단 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경 >

편의성

쾌적성

서비스 과정 >

접근성

대응성

신속성

서비스 결과 >

편익성

총족성

사회적 만족 >

공익성

공정성

지속성

전반적 만족 >

항상적

상대적

절대적

서비스 만족 주요 VOC

[Base=25]

만족 요인	비중(%)
업무/민원을 신속하게 처리함	20.0
시설 깨끗함/쾌적함	16.0
강사/직원들이 친절함	16.0
시설, 프로그램에 대한 홍보/안내를 잘 함	12.0
시설이 좋음/잘 관리함	8.0
시설 이용이 편리함	8.0
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	8.0
불편없음/불만 없음	8.0
이용 요금이 저렴함 / 합리적임	4.0

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=25]

만족 요인
• 건물 하자보수를 빨리 처리해주심
• 항상 청결함
• 소장님이 친절함
• 소장님께서 문제 발생시 사전 안내 등을 주셔서 만족함
• 시설이 좋고 깨끗함
• 이용하기 편리함
• 문제점을 잘 해결해줌
• 불편 없음
• 팸플렛 안내가 많고 가격이 저렴함
• 불편사항을 잘 들어주고 개선이 빠름

서비스 향상 주요 VOC

[Base=15]

향상 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	33.3
시설이 좋음/잘 관리함	20.0
냉난방이 잘 됨	13.3
시설 깨끗함/쾌적함	6.7
시설, 프로그램에 대한 홍보/안내를 잘 함	6.7
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음	6.7
업무/민원을 신속하게 처리함	6.7
과거보다 개선 됨/노력함	6.7

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=15]

향상 요인
• 친절 나아지고 있음
• 시설 보수 진행중이고 친절함
• 냉난방이 잘 되어있음
• 화장실 깨끗함
• 시설관리 측면에서 기술적인 문제 등을 모르는 부분을 대화를 통해서 설명해주심
• 전직원보다 현직원이 잘 하고 있음
• 직원들이 신속한 대응을 함
• 향상됨
• 보안 키가 생겨서 좋아짐

서비스 저해 주요 VOC

[Base=1]

저해 요인	비중(%)
냉난방이 좋지 않음	100.0

※ 주요 응답만 제시

주요 저해 요인 상세 VOC

[Base=1]

저해 요인
• 여름에 복도에도 에어컨 틀어 달라 했는데 개선 안됨

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=12]

서비스 개선사항	비중(%)
시설 내 온도를 개선해야 함	25.0
주차 공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편	25.0
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	8.3
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	8.3
이용수칙강화및 개선바람/이용인원질서관리가 필요함	8.3
강사/직원 친절도 개선 필요함	8.3
민원/업무 처리속도를 개선해야 함	8.3
잘하고 있음/현상태 유지 바람	8.3

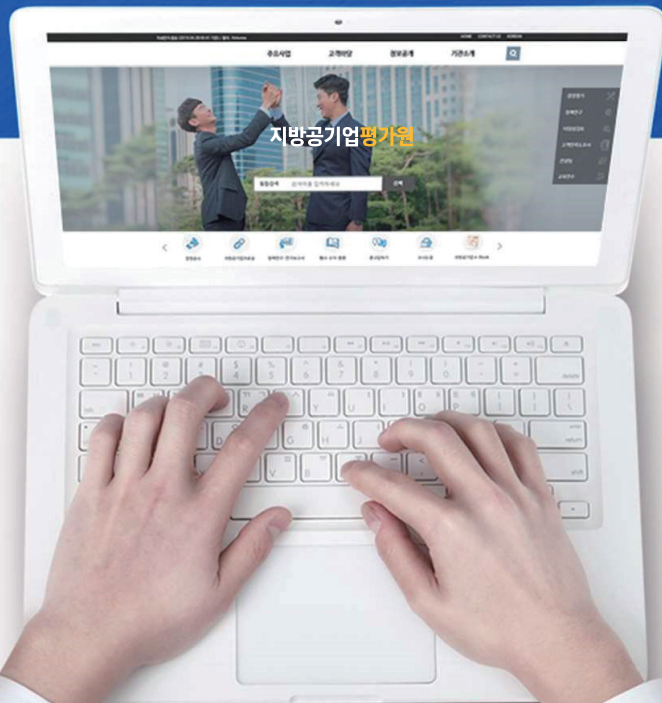
※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=12]

서비스 개선사항
• 냉난방이 잘 안됨
• 주차장 협소함
• 노후된 시설 교체 필요함
• 사용료가 비쌈
• 입주기업이 늘어나면서 흡연 규제가 잘 안됨
• 소장님 외 다른 직원들도 조금 더 친절했으면 함
• 문의나 건의사항이 있으면 빨리 답변바람
• 지금처럼만 하면 좋음
• 청소하시는 분들 여름에 땀 많이 흘리시는데 복도에도 에어컨 틀어주셨으면 함
• 간절기에 에어컨이나 난방 등 시기에 맞게 운영 바람

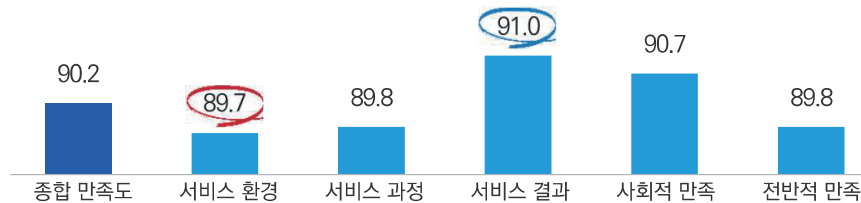
02 시설관리사업_아현문화건강센터



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

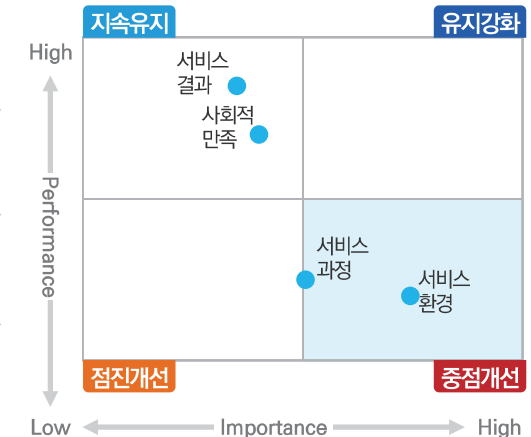
01 아현문화건강센터의 종합만족도는 90.2점

- ↑ 최고득점 차원 : 서비스 결과 91.0점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 89.7점



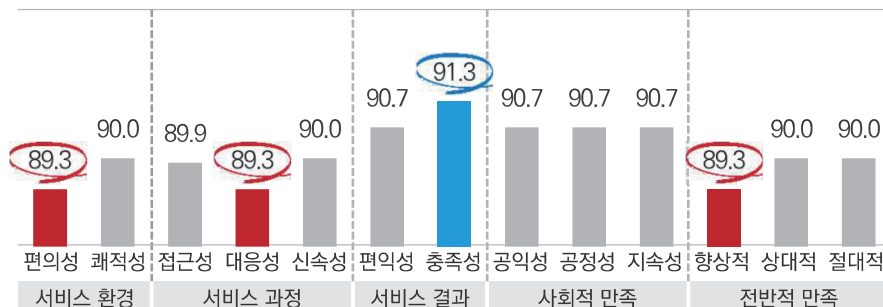
02 중점개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 과정

- | | |
|-------|----------------------|
| 중점 개선 | • 서비스 환경
• 서비스 과정 |
| 점진 개선 | • 없음 |
| 지속 유지 | • 서비스 결과
• 사회적 만족 |
| 유지 강화 | • 없음 |



03 강점 : 충족성 / 약점 : 편의성, 대응성, 항상적

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 결과 / 충족성
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 환경 / 편의성, 서비스 과정 / 대응성, 전반적 만족 / 항상적



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인이며, '안전시설/교육이 부족함'은 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '만족함/전반적으로 만족함'은 가장 큰 향상 요인이며, 저해 요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함', '시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함, 잘하고 있음/현상태 유지 바람'이 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용하기 편하다
	쾌적성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터 관련 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다 ✓ 아현문화건강센터에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다
	대응성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다
	신속성	✓ 아현문화건강센터의 시설물 이용 불편 시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다
서비스 결과	편의성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 고객에게 도움이 된다 ✓ 아현문화건강센터는 시설물 설치 목적에 맞게 시설관리하고 있다
	충족성	✓ 마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용고객에게 기여한다
	공정성	✓ 마포구시설관리공단의 아현문화건강센터 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다
	지속성	✓ 앞으로도 아현문화건강센터를 계속 이용할 의사가 있다
전반적 만족	향상적	✓ 마포구시설관리공단 아현문화건강센터 시설관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 마포구시설관리공단 아현문화건강센터 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 마포구시설관리공단 아현문화건강센터 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 시설관리사업_아현문화건강센터 종합만족도는 90.2점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.9점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.4점 높게 나타남

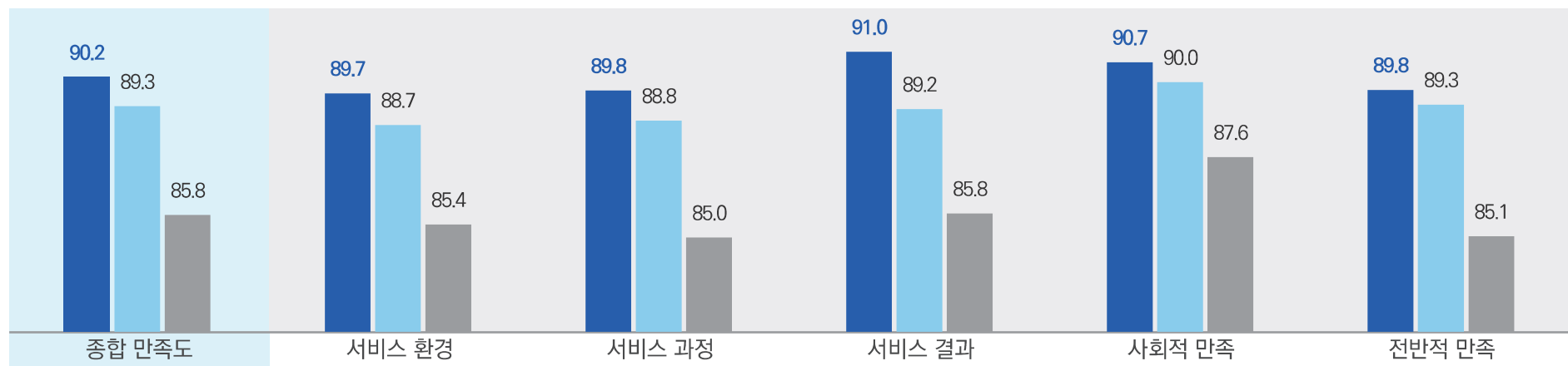
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
시설관리사업_아현문화건강센터	90.2	-	89.7	-	89.8	-	91.0	-	90.7	-	89.8	-
서울 마포구시설관리공단 전체	89.3	▲0.9	88.7	▲1.0	88.8	▲1.0	89.2	▲1.8	90.0	▲0.7	89.3	▲0.5
시설관리공단 전체	85.8	▲4.4	85.4	▲4.3	85.0	▲4.8	85.8	▲5.2	87.6	▲3.1	85.1	▲4.7

[단위 : 100점 만점]

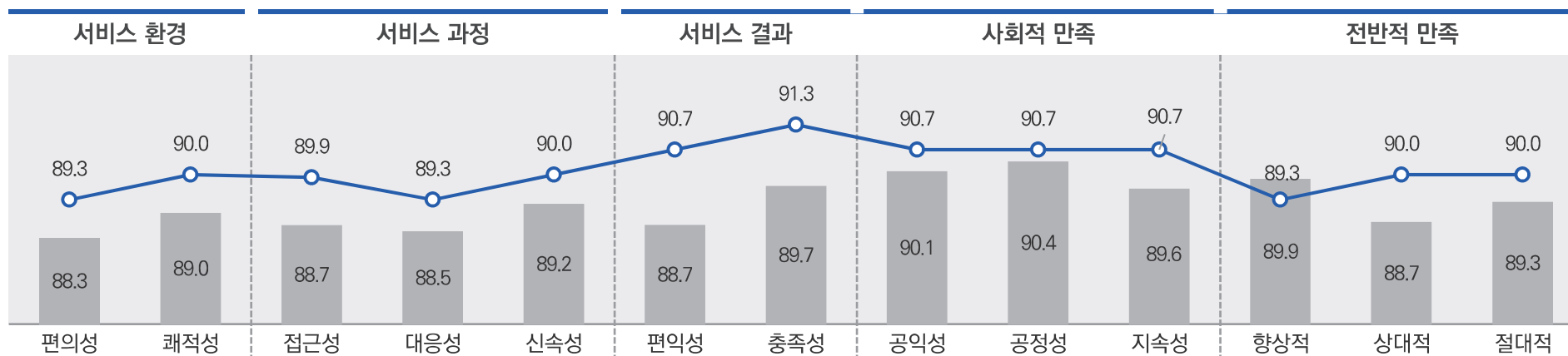
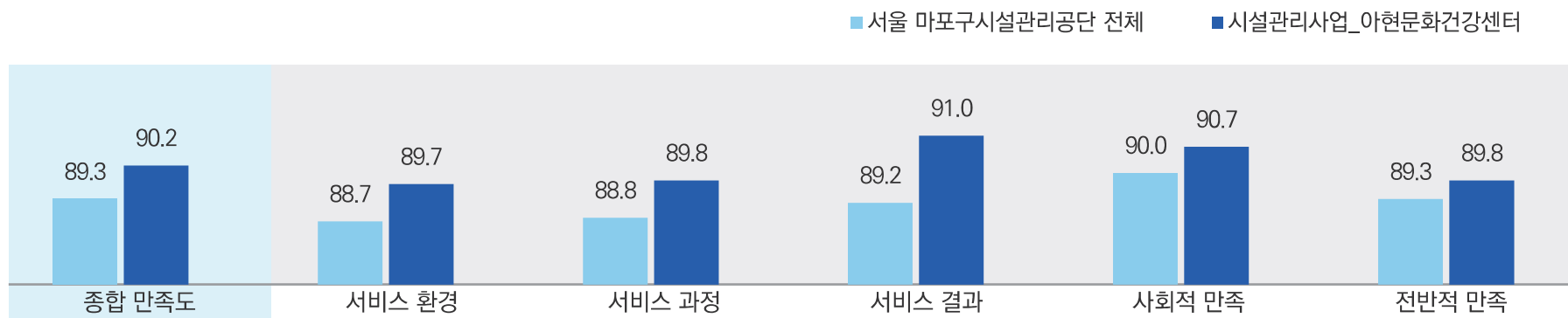
■ 시설관리사업_아현문화건강센터

■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



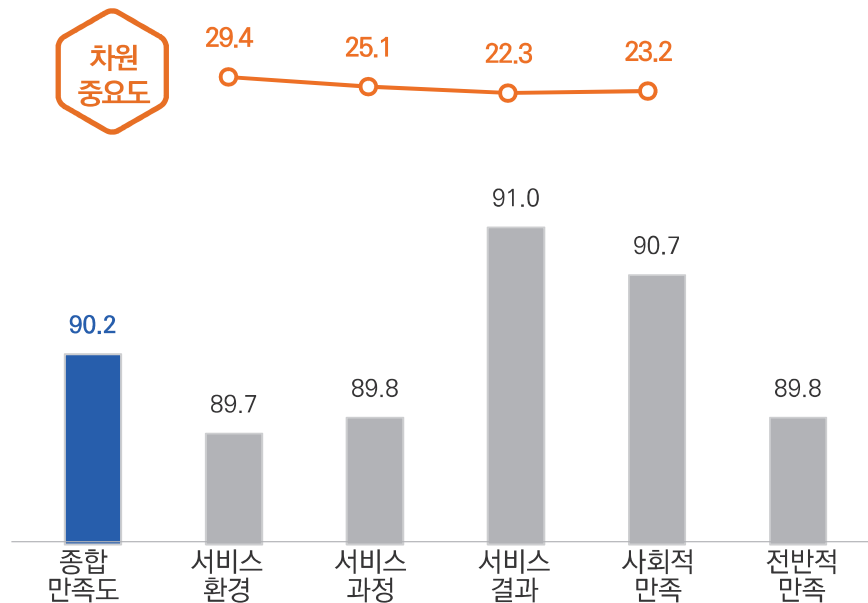
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 서비스 과정'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구됨

차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성1, 쾌적성1' 항목, 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

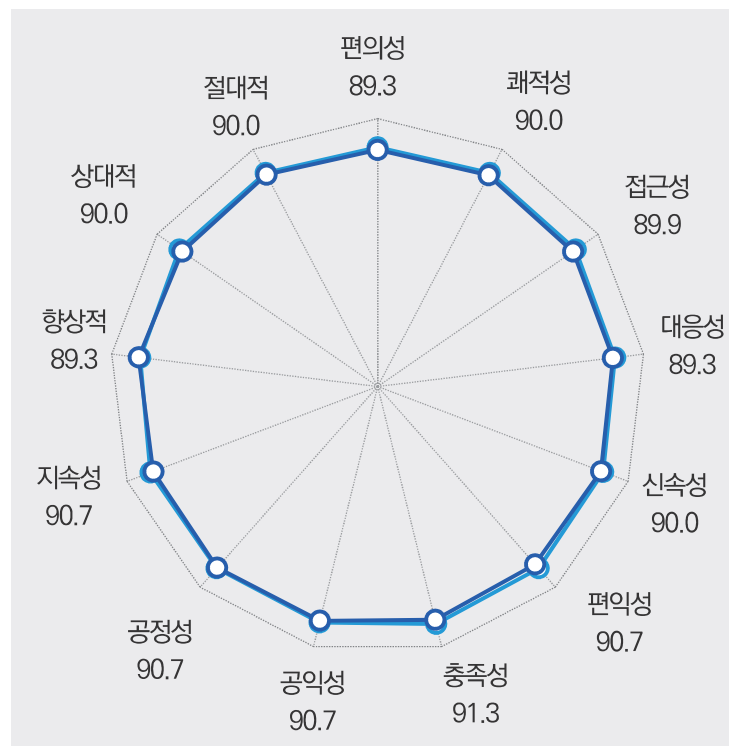


항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용하기 편하다	89.3	9.2
	쾌적성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다	90.0	10.6
서비스 과정	접근성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터 관련 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다	89.6	8.6
	접근성2	아현문화건강센터에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다	90.3	7.3
	대응성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다	89.3	9.2
서비스 결과	신속성1	아현문화건강센터의 시설물 이용 불편 시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다	90.0	7.9
	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 고객에게 도움이 된다	90.7	8.0
	편의성2	아현문화건강센터는 시설물 설치 목적에 맞게 시설관리하고 있다	90.7	8.0
사회적 만족	총족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	91.3	6.8
	공익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용고객에게 기여한다	90.7	8.0
	공정성1	마포구시설관리공단의 아현문화건강센터 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다	90.7	8.0
	지속성1	앞으로도 아현문화건강센터를 계속 이용할 의사가 있다	90.7	8.0

차원 및 요소별 강·약점 ①

— 시설관리사업_아현문화건강센터 — 서울 마포구시설관리공단 전체



*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경



편의성

쾌적성

서비스 과정



접근성

대응성

신속성

서비스 결과



편의성

충족성

사회적 만족



공익성

공정성

지속성

전반적 만족



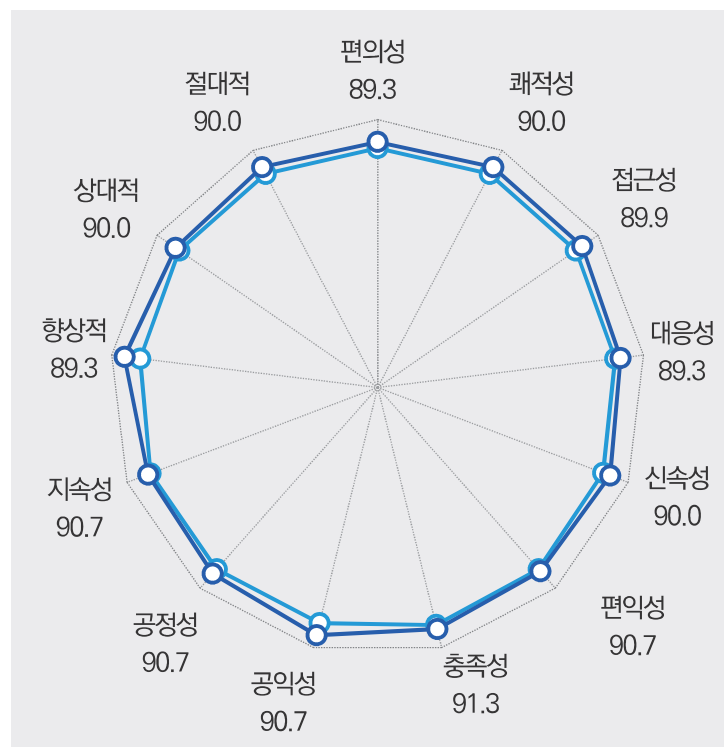
향상적

상대적

절대적

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

—○— 시설관리사업_아현문화건강센터 —○— 서울 마포구시설관리공단 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경 >

편의성

쾌적성

서비스 과정 >

접근성

대응성

신속성

서비스 결과 >

편익성

총족성

사회적 만족 >

공익성

공정성

지속성

전반적 만족 >

항상적

상대적

절대적

서비스 만족 주요 VOC

[Base=32]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	28.1
강사/직원들이 친절함	18.8
시설이 좋음/잘 관리함	12.5
업무/민원을 신속하게 처리함	12.5
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	9.4
안전시설/교육이 잘 되어 있음	6.3
시설이 넓음	3.1
시설 이용이 편리함	3.1
주변 환경이 좋음/쾌적함	3.1
만족함/전반적으로 만족함	3.1

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=32]

만족 요인
• 시설이 항상 청결함
• 직원분이 친절함
• 시설유지관리를 청결하게 유지함
• 불편사항 문의 시 즉각 해결해줌
• 요구사항에 적절히 대응함
• 안전관리가 좋음
• 시설이 넓고 쾌적함
• 편하고 깨끗함
• 만족함

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=1]

불만족 요인	비중(%)
안전시설/교육이 부족함	100.0

※ 주요 응답만 제시

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=1]

불만족 요인
• 안전에 충실하길 요망함

서비스 향상 주요 VOC

[Base=26]

향상 요인	비중(%)
만족함/전반적으로 만족함	30.8
시설 깨끗함/쾌적함	19.2
강사/직원들이 친절함	11.5
업무/민원을 신속하게 처리함	11.5
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음	7.7
과거보다 개선 됨/노력함	7.7
주변 환경이 좋음/쾌적함	3.8
서비스가 좋음/다양함	3.8
안전시설/교육이 잘 되어 있음	3.8

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=26]

향상 요인
• 화장실 청결함
• 직원이 늘 친절함
• 직원이 건의사항 신속히 처리함
• 응대가 빠르며 시설관리 유지에 협조를 잘해주심
• 향상되었고 항상 열심히 일해주는 직원분들이 좋음
• 주변환경이 청결함
• 서비스가 향상됨
• 보완 관리 철저히 해줌

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=3]

서비스 개선사항	비중(%)
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	33.3
시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함	33.3
잘하고 있음/현상태 유지 바람	33.3

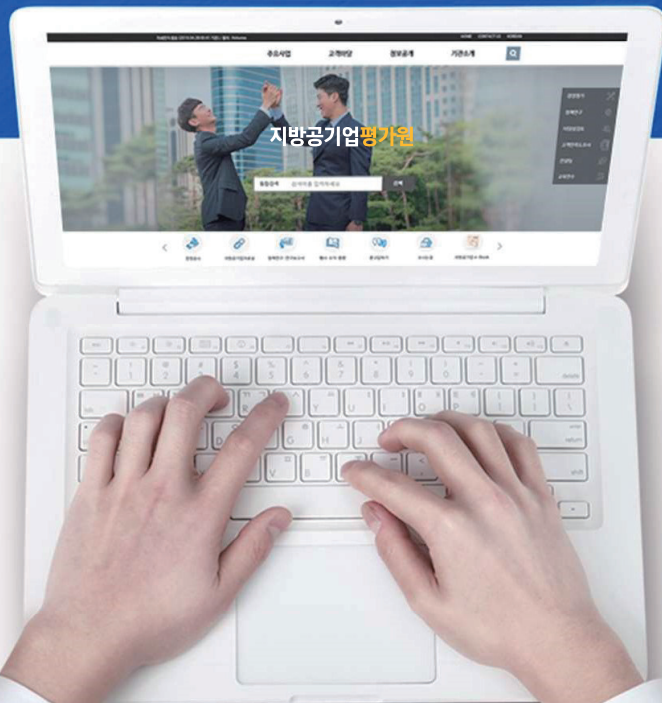
※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=3]

서비스 개선사항
• 참고가 있으면 좋겠음
• 지대가 높아 셔틀이 이용되었으면 좋겠음
• 지금처럼만 유지 바람

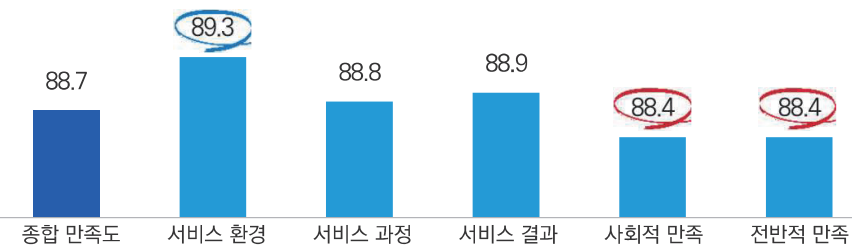
03 시설관리사업 우리마포복지관



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

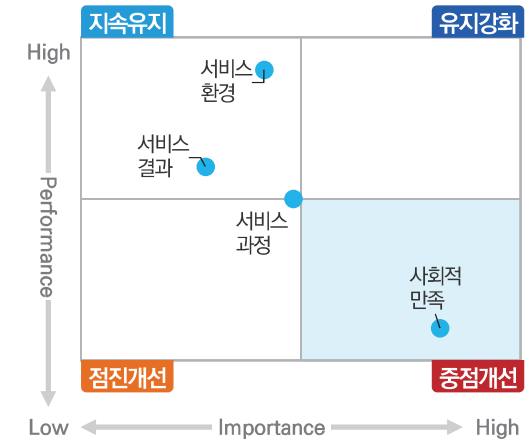
01 우리마포복지관의 종합만족도는 88.7점

- ↑ 최고득점 차원 : 서비스 환경 89.3점
 ↓ 최저득점 차원 : 사회적 만족, 전반적 만족 88.4점



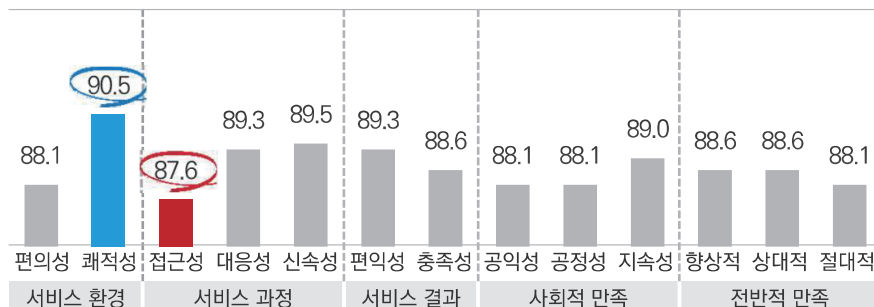
02 중점개선 차원 : 사회적 만족

- 중점 개선** : 사회적 만족
- 점진 개선** : 서비스 과정
- 지속 유지** : 서비스 환경, 서비스 결과
- 유지 강화** : 없음



03 강점 : 쾌적성 / 약점 : 접근성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 / 쾌적성
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 접근성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설의 이용이 불편함'은 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '만족함/전반적으로 만족함'은 가장 큰 향상 요인이며, 저해 요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '잘하고 있음/현상태 유지바람' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함, 이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함'도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 우리마포복지관은 이용하기 편하다 ✓ 우리마포복지관의 고객편의시설에 대해 만족한다
	쾌적성	✓ 우리마포복지관의 환경은 청결하다
서비스 과정	접근성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관 관련한 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다
	대응성	✓ 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다 ✓ 마포구시설관리공단 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다
	신속성	✓ 마포시설관리공단 시설관리 직원에게 문의 시 답변 및 처리가 신속하게 이루어진다
서비스 결과	편익성	✓ 마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 고객에게 도움이 된다 ✓ 마포구시설관리공단은 시설물 설치 목적에 맞게 관리하고 있다
	충족성	✓ 마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관은 이용고객에게 기여한다
	공정성	✓ 마포구시설관리공단의 우리마포복지관 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다
	지속성	✓ 우리마포복지관 시설을 계속 이용할 의사가 있다
전반적 만족	향상적	✓ 마포구시설관리공단 우리마포복지관의 시설관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 마포구시설관리공단 우리마포복지관의 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 마포구시설관리공단 우리마포복지관의 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 시설관리사업_우리마포복지관 종합만족도는 88.7점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.6점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.9점 높게 나타남

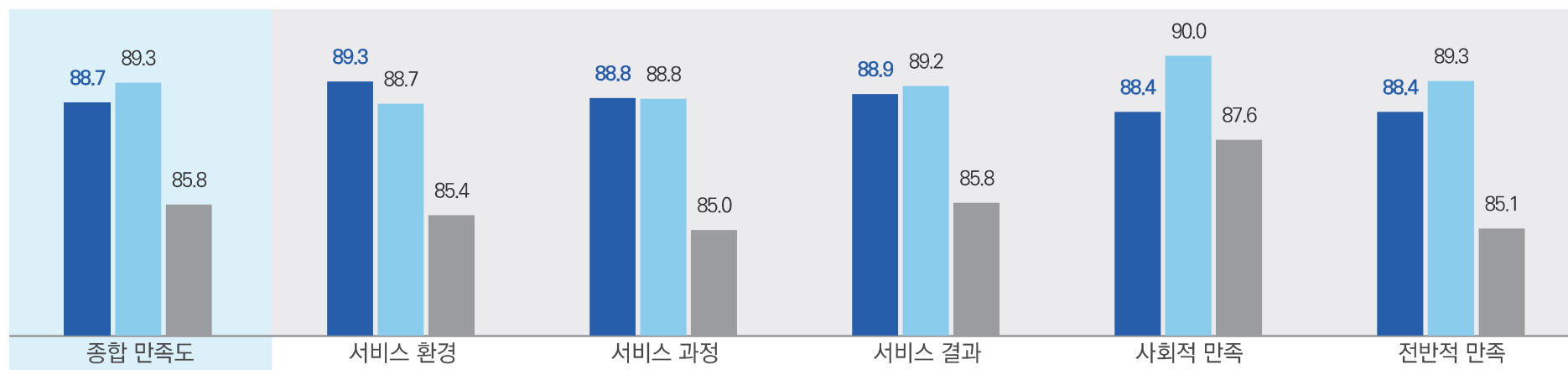
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
시설관리사업_우리마포복지관	88.7	-	89.3	-	88.8	-	88.9	-	88.4	-	88.4	-
서울 마포구시설관리공단 전체	89.3	▼0.6	88.7	▲0.6	88.8	0.0	89.2	▼0.3	90.0	▼1.6	89.3	▼0.9
시설관리공단 전체	85.8	▲2.9	85.4	▲3.9	85.0	▲3.8	85.8	▲3.1	87.6	▲0.8	85.1	▲3.3

[단위 : 100점 만점]

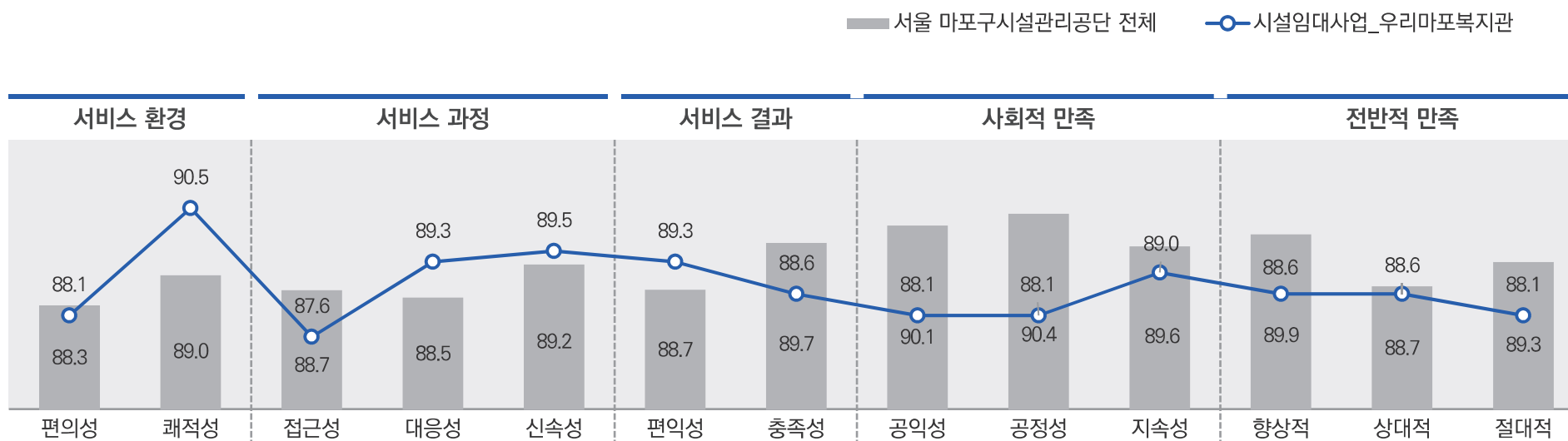
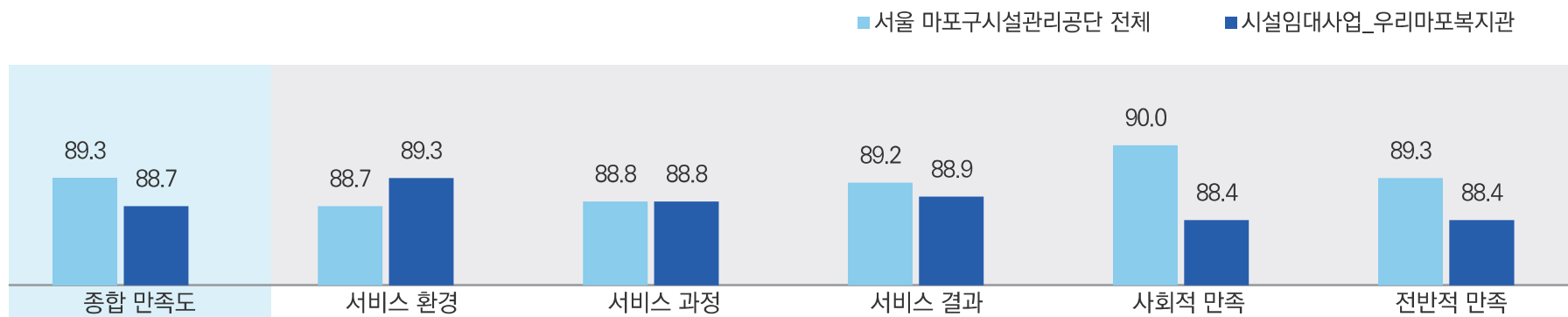
■ 시설임대사업_우리마포복지관

■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



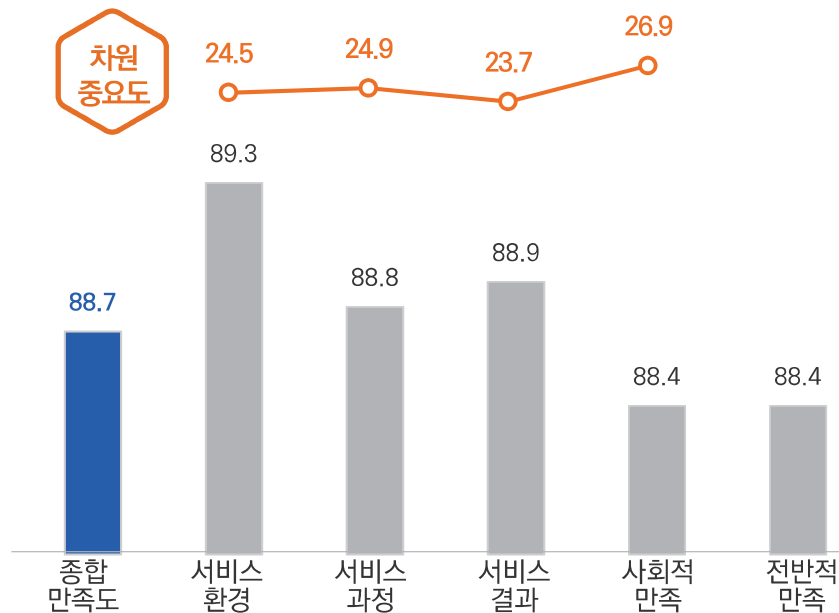
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '사회적 만족'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

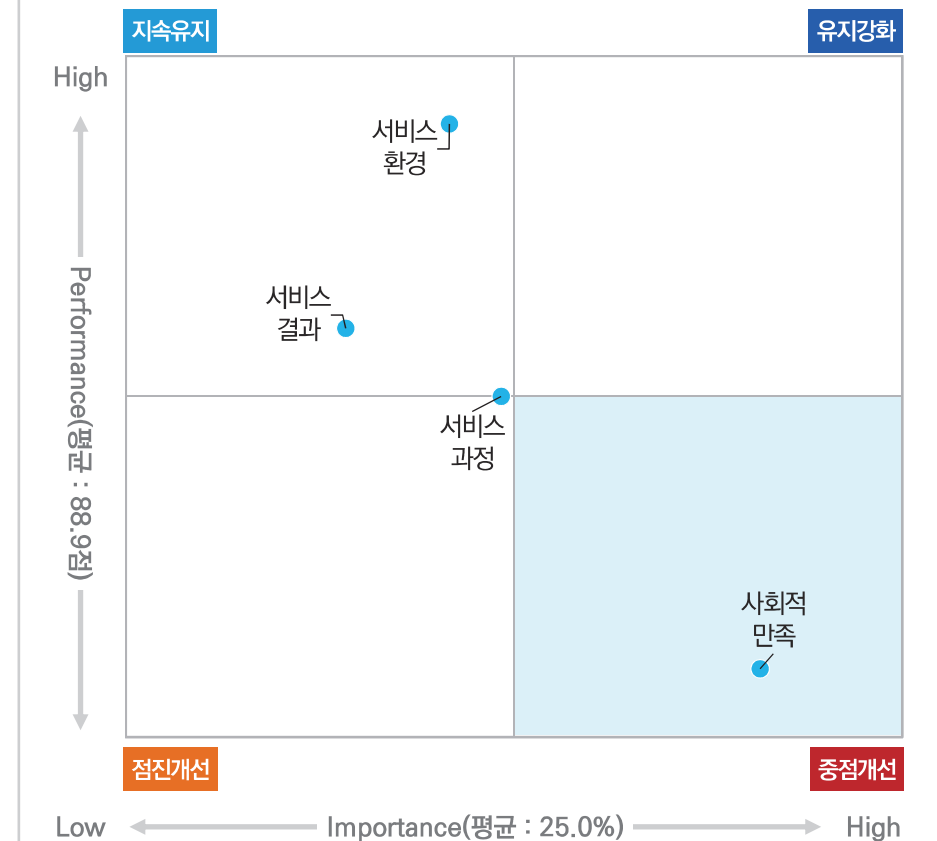
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

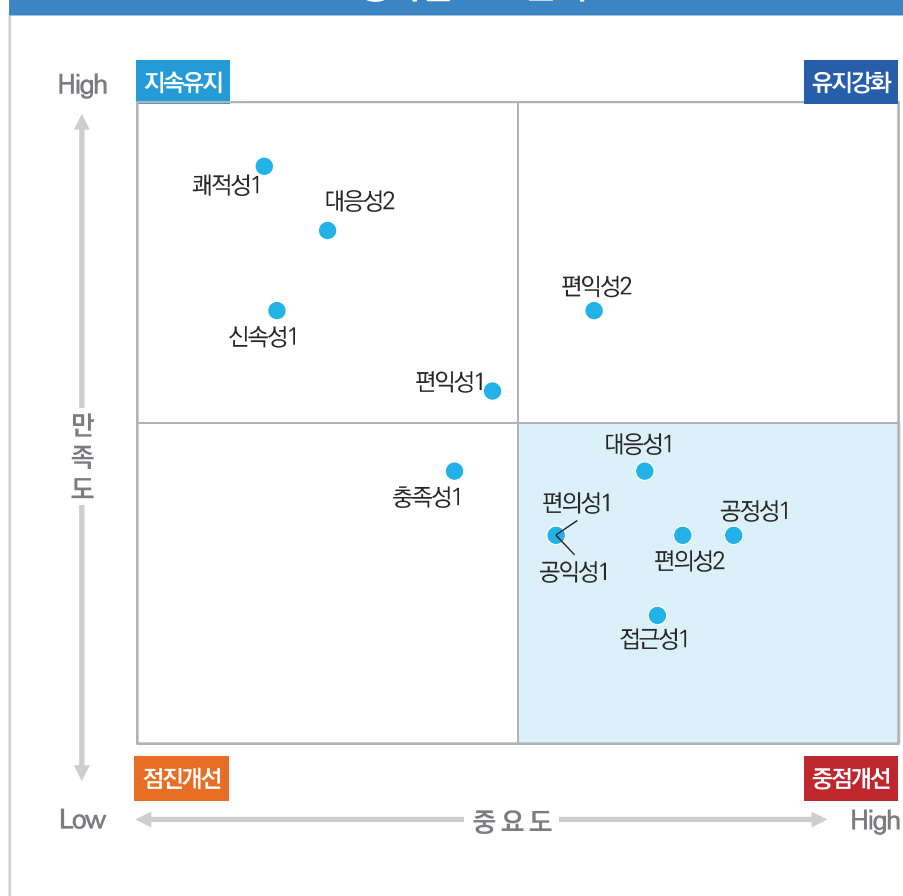
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성1, 편의성2' 항목, 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성1' 항목, 사회적 만족 차원의 '공익성1, 공정성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

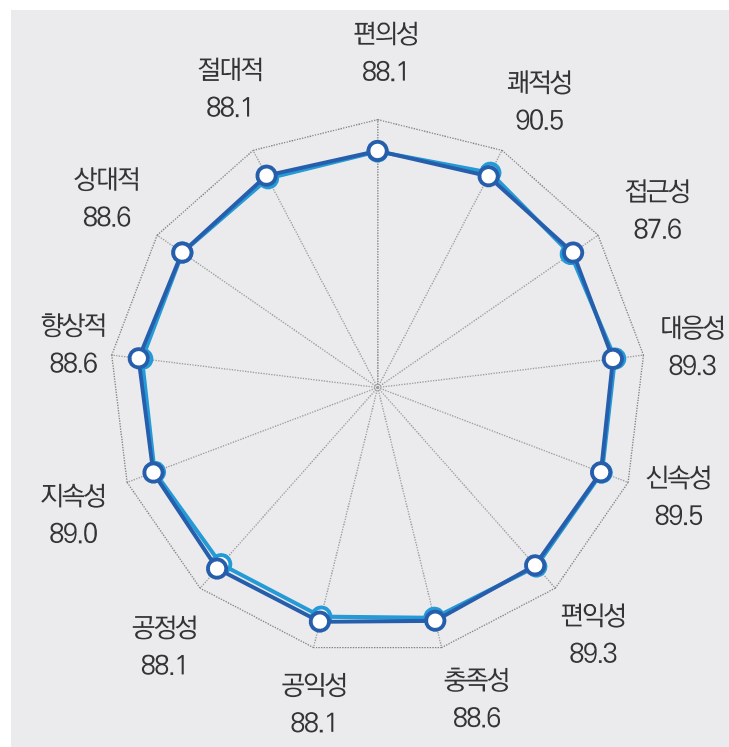


항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	우리마포복지관은 이용하기 편하다.	88.1	8.0
	편의성2	우리마포복지관의 고객편의시설에 대해 만족한다.	88.1	8.9
	쾌적성1	우리마포복지관의 환경은 청결하다.	90.5	5.6
서비스 과정	접근성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관의 관련한 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다.	87.6	8.7
	대응성1	고객의 요구에 부응하기 위해 시설관리 서비스 개선에 노력하고 있다.	88.6	8.7
	대응성2	마포구시설관리공단 시설관리 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다.	90.0	6.2
	신속성1	마포구시설관리공단 시설관리 직원에게 문의 시 답변 및 처리가 신속하게 이루어진다.	89.5	5.8
서비스 결과	편의성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 고객에게 도움이 된다	89.0	7.5
	편의성2	마포구시설관리공단은 시설을 설치 목적에 맞게 관리 하고 있다.	89.5	8.3
	총족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다.	88.6	7.2
사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 이용고객에 기여한다	88.1	8.0
	공정성1	마포구시설관리공단의 우리마포복지관 시설이용과 기회는 누구에게나 공평하다.	88.1	9.4
	지속성1	우리마포복지관 시설을 계속 이용할 의사가 있다.	89.0	7.5

차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 시설임대사업_우리마포복지관 —○— 서울 마포구시설관리공단 전체



*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경

>

편의성

쾌적성

서비스 과정

>

접근성

대응성

신속성

서비스 결과

>

편익성

충족성

사회적 만족

>

공익성

공정성

지속성

전반적 만족

>

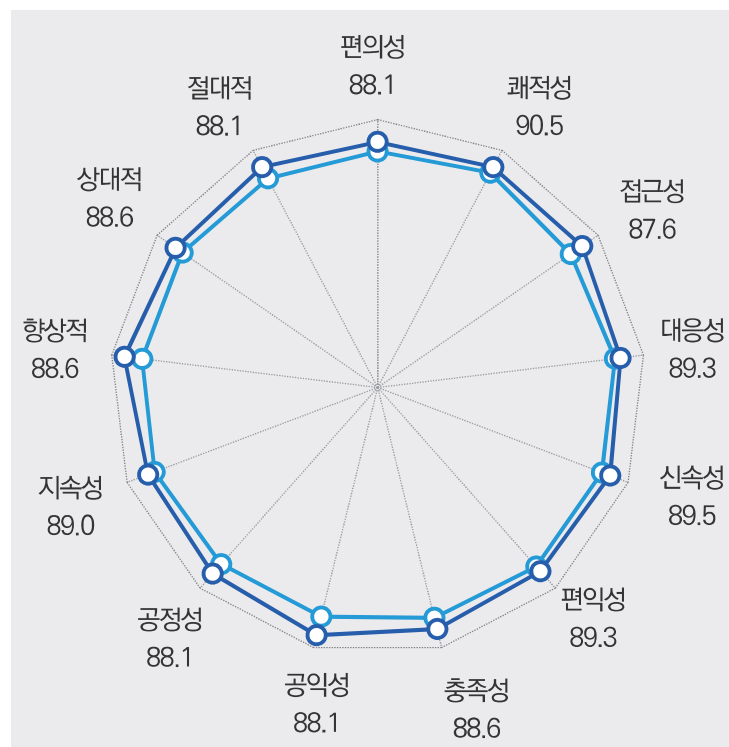
항상적

상대적

절대적

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

—○— 시설임대사업_우리마포복지관 —○— 서울 마포구시설관리공단 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경



편의성

쾌적성

서비스 과정



접근성

대응성

신속성

서비스 결과



편익성

총족성

사회적 만족



공익성

공정성

지속성

전반적 만족



항상적

상대적

절대적

서비스 만족 주요 VOC

[Base=53]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	28.3
업무/민원을 신속하게 처리함	28.3
시설 깨끗함/쾌적함	15.1
시설이 좋음/잘 관리함	13.2
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	7.5
만족함/전반적으로 만족함	3.8
시설 이용이 편리함	1.9
안전시설/교육이 잘 되어 있음	1.9

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=53]

만족 요인
• 직원분이 친절함
• 필요한 것이 있을 때 바로바로 오셔서 즉시 처리 해 주심
• 시설이 청결함
• 시설관리를 철저하게 하고 친절함
• 민원처리가 적극적이고 항상 최선을 다함
• 고객의 소리에 항상 귀 기울여 주셔서 만족하고 있음
• 시설 이용이 편하고 쾌적함
• 시설관리와 안전점검을 잘함

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=1]

불만족 요인	비중(%)
시설의 이용이 불편함	100.0

※ 주요 응답만 제시

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=1]

불만족 요인
• 다소 어두움

서비스 향상 주요 VOC

[Base=35]

향상 요인	비중(%)
만족함/전반적으로 만족함	45.7
시설 깨끗함/쾌적함	11.4
강사/직원들이 친절함	11.4
업무/민원을 신속하게 처리함	11.4
시설이 좋음/잘 관리함	8.6
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음	5.7
과거보다 개선 됨/노력함	5.7

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=35]

향상 요인
• 만족함
• 시설 유지 청결함
• 직원이 항상 친절함
• 응대가 빠름
• 관리 유지 잘함
• 담당자가 기여를 잘 하고 주변환경이 개선됨
• 향상됨
• 관리소장의 기관에 대한 관심이 좋음
• 불편사항 없이 바로 해결함

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=5]

서비스 개선사항	비중(%)
잘하고 있음/현상태 유지 바람	60.0
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	20.0
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	20.0

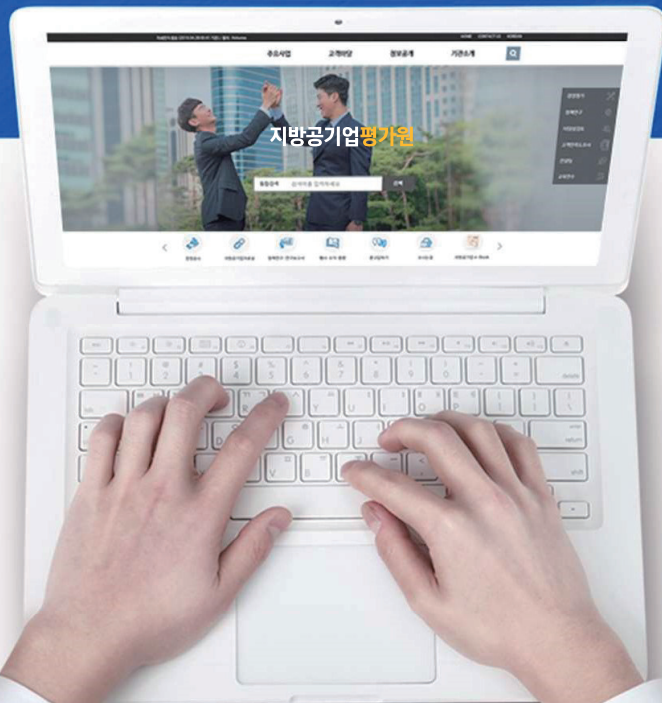
※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=5]

서비스 개선사항
• 만족스러움
• 화장실 세면대 깨졌는데 교체 좀 해주셨으면 좋겠음
• 빈 공간 활용하면 좋겠음

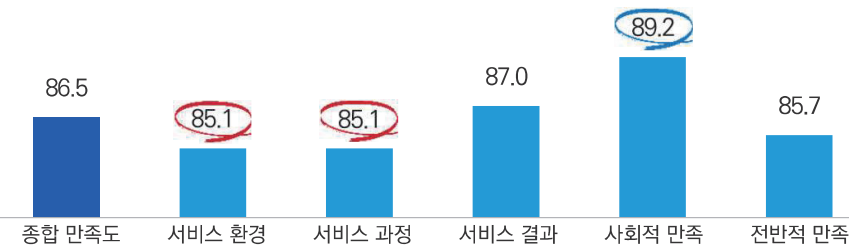
04 공영주차장관리사업



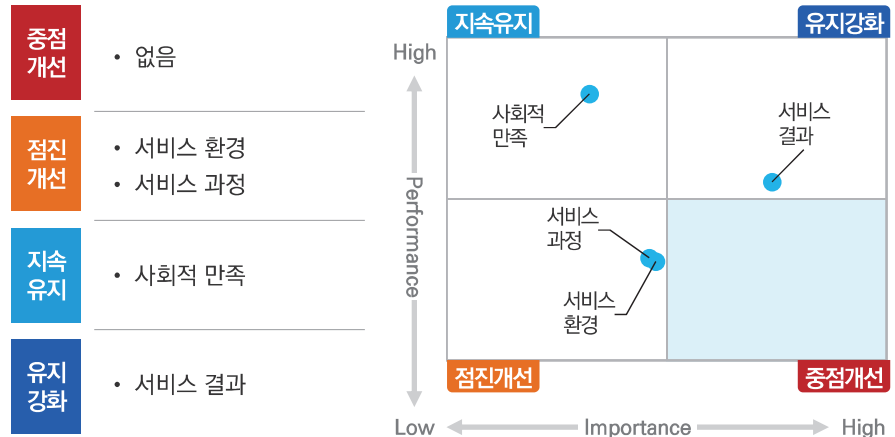
1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 공영주차장관리사업의 종합만족도는 86.5점

- ▲ 최고득점 차원 : 사회적 만족 89.2점
 ▼ 최저득점 차원 : 서비스 환경, 서비스 과정 85.1점

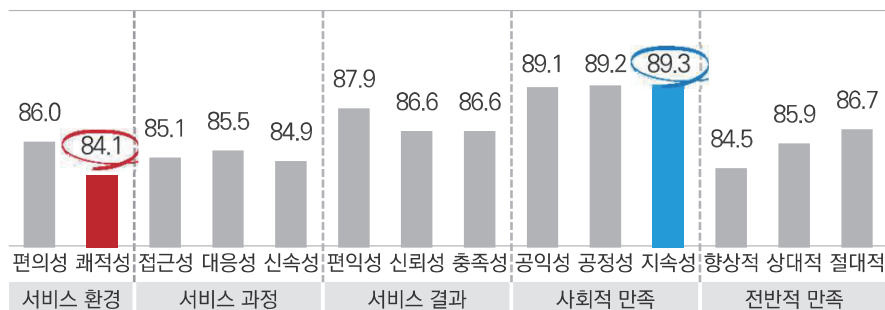


02 점진개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 과정



03 강점 : 지속성 / 약점 : 쾌적성

- ▲ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
 ▼ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 환경 / 쾌적성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '주차가 편함/주차장이 넓음'은 가장 큰 만족 요인이며, '주차가 불편함/주차시설이 부족함'은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '만족함/전반적으로 만족함'은 가장 큰 향상 요인이며, '이용 요금이 비쌈'은 가장 큰 저해 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '주차 공간 부족/주차장 관련 불편' 의견이 가장 많았으며, 그외 '시설이 용이 편리하도록 개선 필요함, 편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함 등'도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 공영주차장은 이용하기 편리하다
	쾌적성	✓ 공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 공영주차장의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	✓ 공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다 ✓ 공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 공영주차장은 이용객에게 유익하다 ✓ 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다
	공정성	✓ 공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	✓ 공영주차장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 공영주차장 이용 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

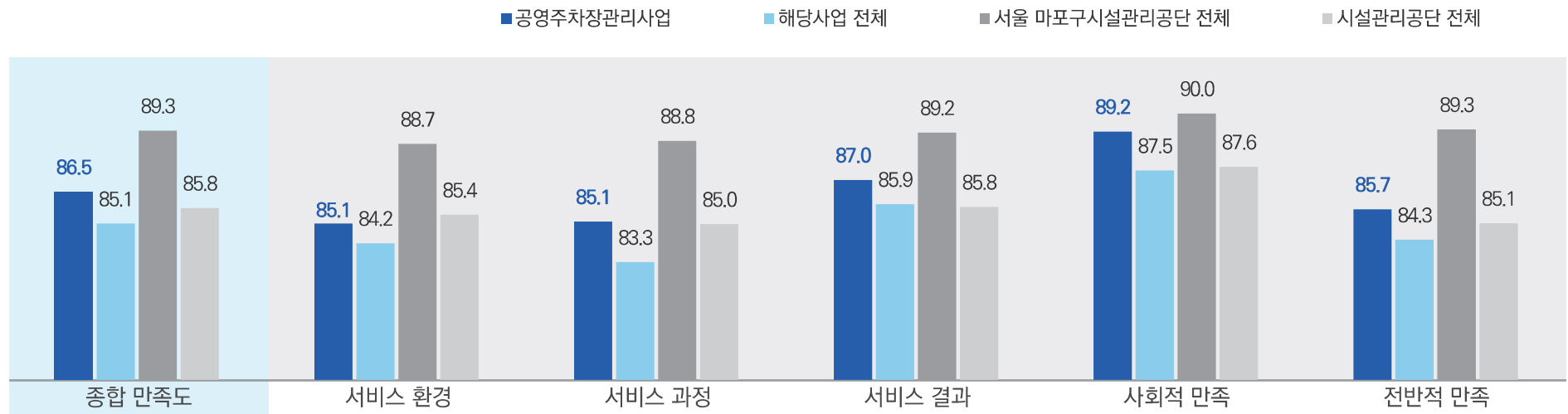
☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 공영주차장관리사업 종합만족도는 86.5점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 1.4점 높게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.8점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.7점 높게 나타남

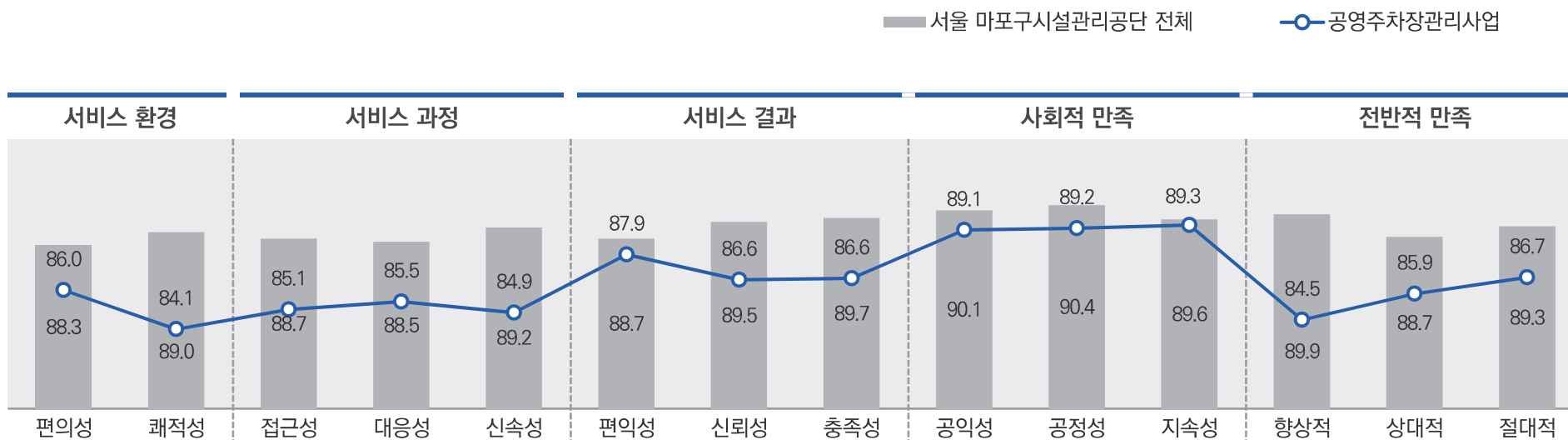
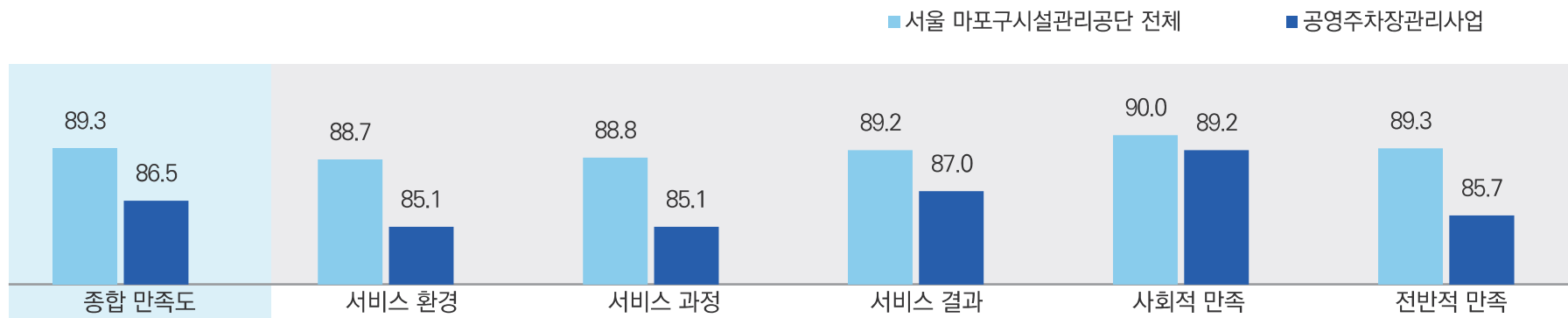
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
공영주차장관리사업	86.5	-	85.1	-	85.1	-	87.0	-	89.2	-	85.7	-
해당사업 전체	85.1	▲1.4	84.2	▲0.9	83.3	▲1.8	85.9	▲1.1	87.5	▲1.7	84.3	▲1.4
서울 마포구시설관리공단 전체	89.3	▼2.8	88.7	▼3.6	88.8	▼3.7	89.2	▼2.2	90.0	▼0.8	89.3	▼3.6
시설관리공단 전체	85.8	▲0.7	85.4	▼0.3	85.0	▲0.1	85.8	▲1.2	87.6	▲1.6	85.1	▲0.6

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “공영주차장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



평가문항별 만족도



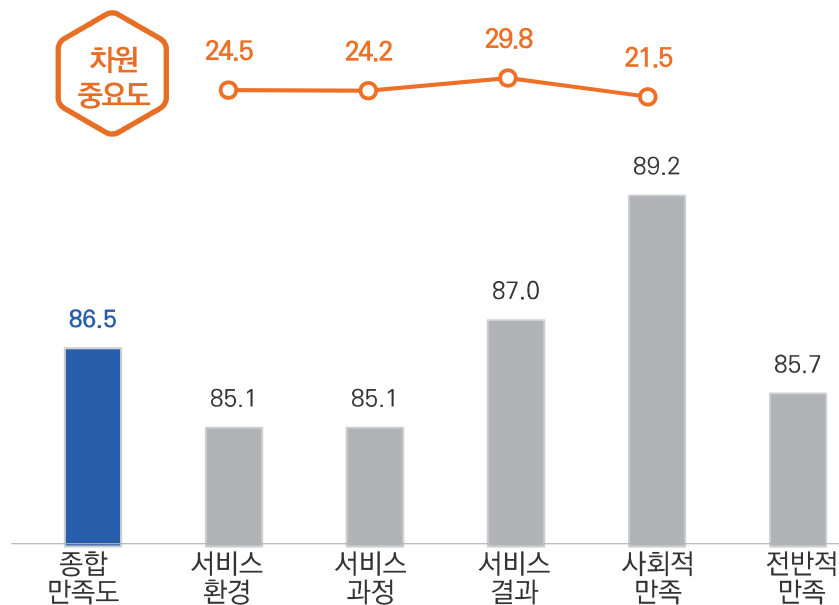
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

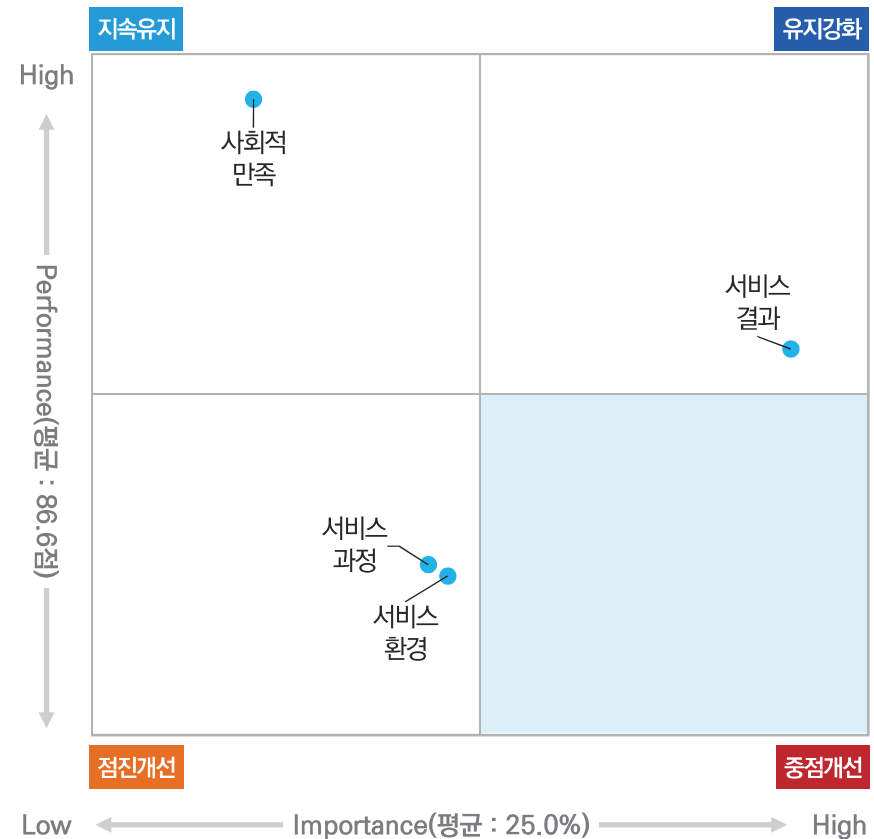
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

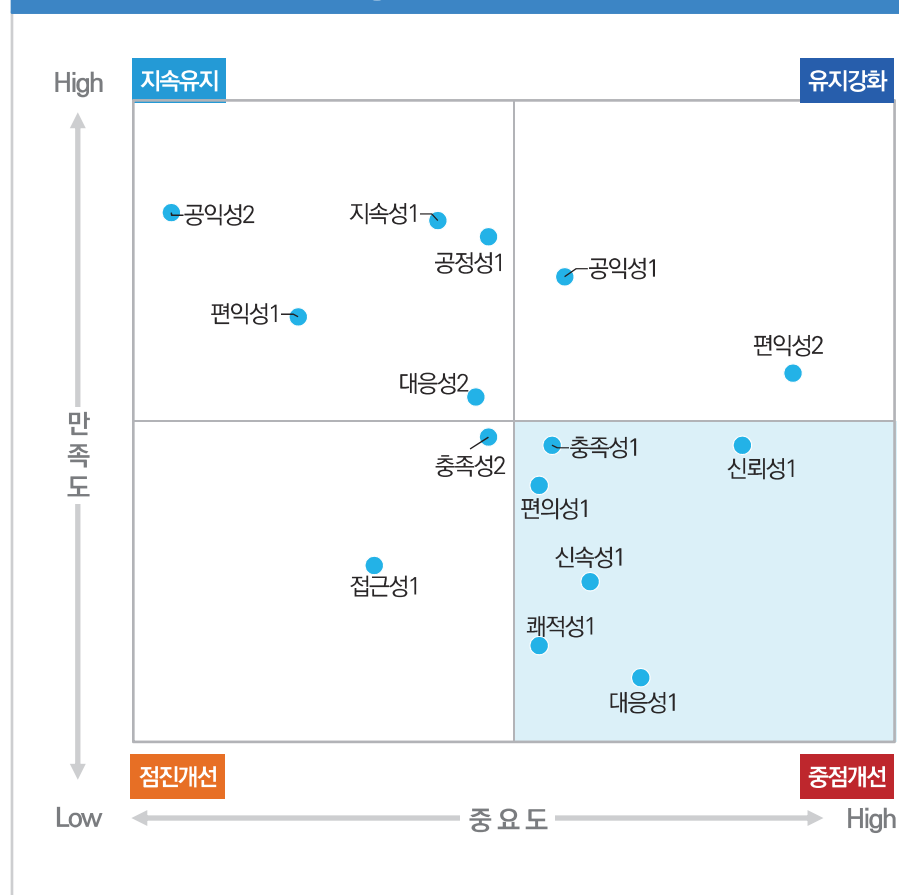
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성1, 쾌적성1' 항목, 서비스 과정 차원의 '대응성1, 신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '신뢰성1, 충족성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



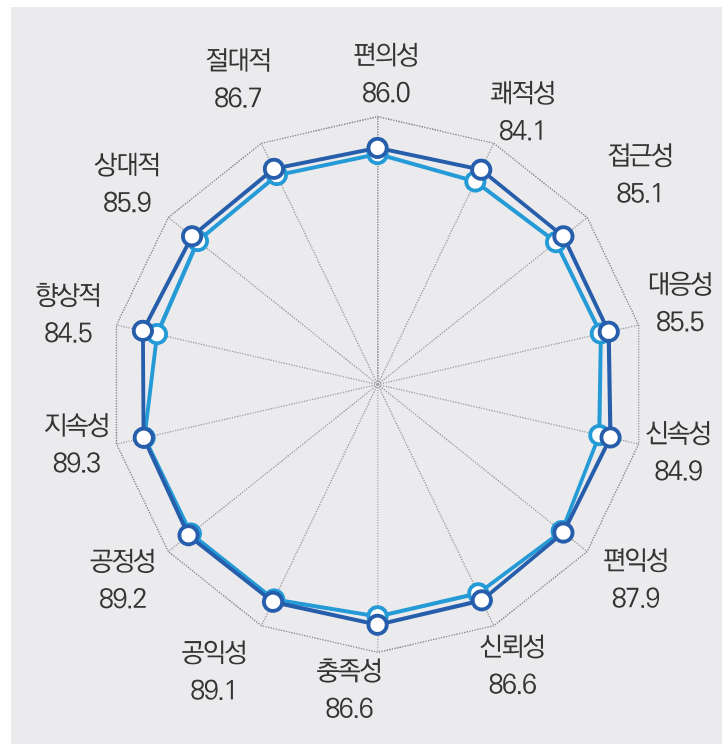
항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	86.0	6.8
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	84.1	6.9
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	85.1	5.5
	대응성1	공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다	83.7	7.7
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	87.2	6.3
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	84.9	7.3
서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	88.2	5.0
	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	87.5	8.9
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	86.6	8.5
	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	86.6	7.0
	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	86.7	6.5
사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	88.7	7.1
	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	89.5	3.9
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	89.2	6.5
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	89.3	6.1

차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 공영주차장관리사업

—○— 서울 마포구시설관리공단 전체



*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경

>

편의성

쾌적성

서비스 과정

>

접근성

대응성

신속성

서비스 결과

>

편의성

신뢰성

총족성

사회적 만족

>

공익성

공정성

지속성

전반적 만족

>

항상적

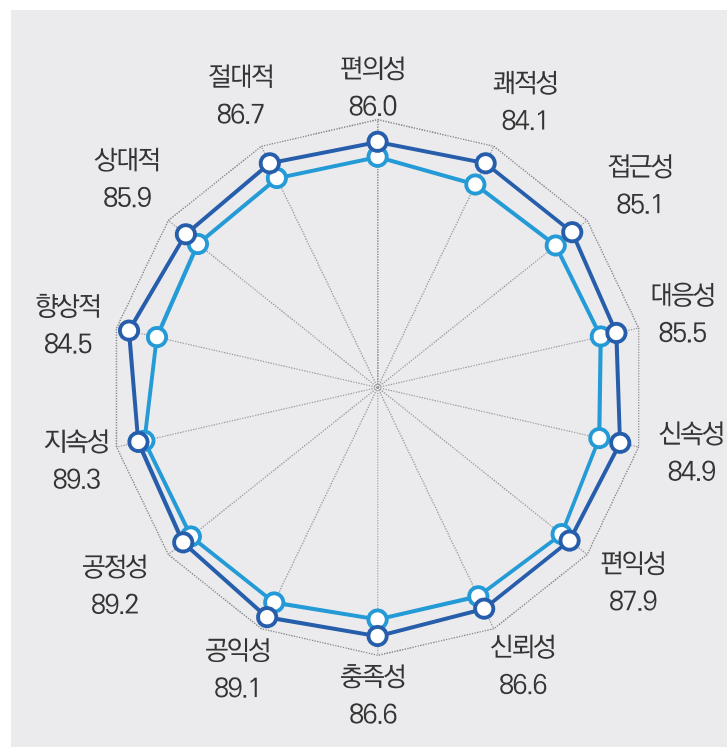
상대적

절대적

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

—○— 공영주차장관리사업

—○— 서울 마포구시설관리공단 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경 >

편의성

쾌적성

서비스 과정 >

접근성

대응성

신속성

서비스 결과 >

편익성

신뢰성

총족성

사회적 만족 >

공익성

공정성

지속성

전반적 만족 >

향상적

상대적

절대적

서비스 만족 주요 VOC

[Base=136]

만족 요인	비중(%)
주차가 편함/주차장이 넓음	29.4
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	14.0
강사/직원들이 친절함	14.0
시설이 좋음/잘 관리함	10.3
시설, 프로그램에 대한 홍보/안내를 잘 함	9.6
시설 이용이 편리함	6.6
이용 요금이 저렴함 / 합리적임	6.6
시설 깨끗함/쾌적함	2.2
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	1.5
만족함/전반적으로 만족함	1.5
주변 환경이 좋음/쾌적함	0.7
서비스가 좋음/다양함	0.7
업무/민원을 신속하게 처리함	0.7
체계적으로 운영함 / 운영을 잘함	0.7
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	0.7

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=136]

만족 요인
• 주차 할 공간이 부족해서 힘든데 이런 공간에 주차 할 수 있다는게 좋고 관리도 철저하게 잘 해주심
• 접근성 좋음
• 주차 요원이 친절함
• 출입이 편하고 관리가 깨끗하게 잘 되어 있음
• 주차시 주차 안내를 잘 설명 해줌
• 이용하기 편하고 주차장이 넓어 좋음
• 시설에 비해서 요금이 저렴함
• 접근성이 좋고 공원 옆이라 깨끗함
• 관리자가 너무 성실해 보이고 관리를 철저하게 잘 하고 있음
• 직원들이 다 친절하고 시설 이용하는데 불편함이 없음
• 주변이 깨끗함
• 주차관리 할인서비스가 좋음
• 항상 친절하게 해주시고 정산도 빨리빨리 해주심
• 주차선에 주차를 해서 불법 차가 없어짐
• 주차난을 해소하는데 도움이 되어서 좋음

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=4]

불만족 요인	비중(%)
주차가 불편함/주차시설이 부족함	50.0
시설이 부족함/좁음	25.0
이용 요금이 비쌌	25.0

※ 주요 응답만 제시

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=4]

불만족 요인
• 더 많은 공영 주차장이 생겼으면 좋겠음
• 주차 요금이 비싸고 수 노래방 앞 주차장이 없어서 불편함

서비스 향상 주요 VOC

[Base=89]

향상 요인	비중(%)
만족함/전반적으로 만족함	61.8
강사/직원들이 친절함	7.9
시설, 프로그램에 대한 홍보/안내를 잘 함	6.7
이용 요금이 저렴함 / 합리적임	5.6
주차가 편함/주차장이 넓음	5.6
주변 환경이 좋음/쾌적함	3.4
업무/민원을 신속하게 처리함	3.4
시설 이용이 편리함	2.2
시설 깨끗함/쾌적함	1.1
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음	1.1
불편없음/불만 없음	1.1

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=89]

향상 요인
• 항상 좋음
• 직원의 안내 친절함
• 주차 안내를 잘함
• 가격이 저렴함
• 주차장이 여유 있어 좋음
• 주변이 깨끗함
• 요구사항을 신속히 처리해줌
• 카드결제 편리함
• 시설 깨끗함
• 불편함 없음
• 코로나 할인행사 만족함

서비스 저해 주요 VOC

[Base=2]

저해 요인	비중(%)
이용 요금이 비쌌	50.0
주차 불편함/주차시설이 부족함	50.0

※ 주요 응답만 제시

주요 저해 요인 상세 VOC

[Base=2]

저해 요인
• 주차공간이 부족하고 요금이 비쌌

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=32]

서비스 개선사항	비중(%)
주차 공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편	84.4
시설 이용이 편리하도록 개선 필요함	3.1
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	3.1
안내 표지판 설치 및 확충 필요	3.1
강사/직원 친절도 개선 필요함	3.1
안전시설/관리 개선 필요함	3.1

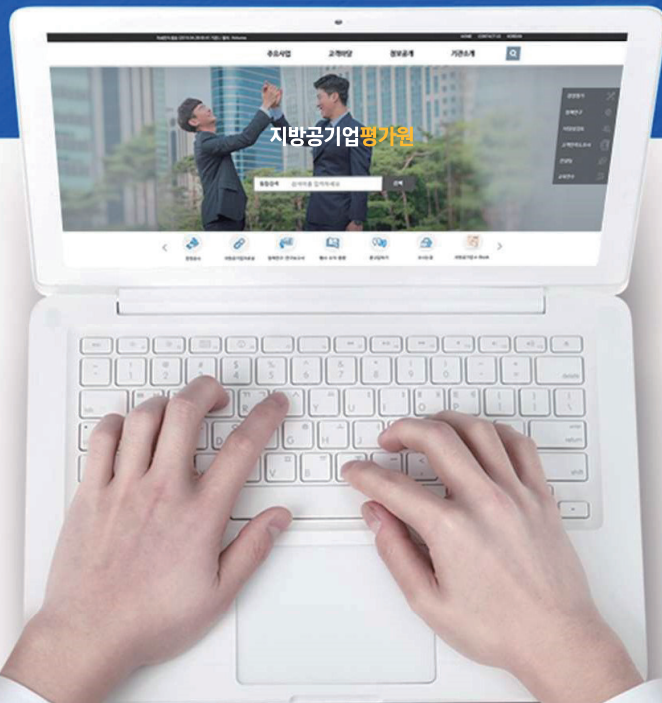
※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=32]

서비스 개선사항
• 주차공간이 조금 좁아서 더 넓었으면 좋겠음
• 주차장 정보가 실시간으로 알 수 있는 정보시스템이 있으면 좋겠음
• 화장실이 있었으면 좋겠음
• 안내표시판이 잘 보이지 않음
• 가끔 불친절한 직원이 있음
• CCTV 설치 요망함
• 주차 요금이 비싼데 주차요금 인하 바람
• 퇴근하기 전에 주차가 잘못되어 있는 차들은 관리나 차주에게 주의를 줘서 주차를 잘 할 수 있도록 협조요청을 했으면 좋겠음

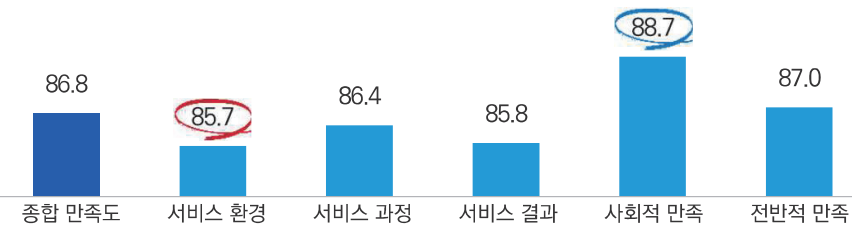
05 무인공영주차장관리사업



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 무인공영주차장관리사업의 종합만족도는 86.8점

- ▲ 최고득점 차원 : 사회적 만족 88.7점
 ▼ 최저득점 차원 : 서비스 환경 85.7점



02 중점개선 차원 : 서비스 결과

중점 개선

- 서비스 결과

점진 개선

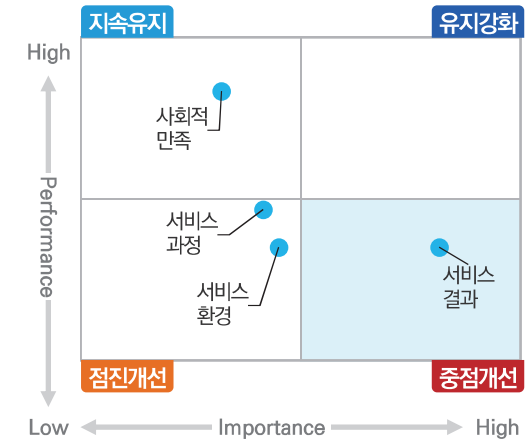
- 서비스 환경
- 서비스 과정

지속 유지

- 사회적 만족

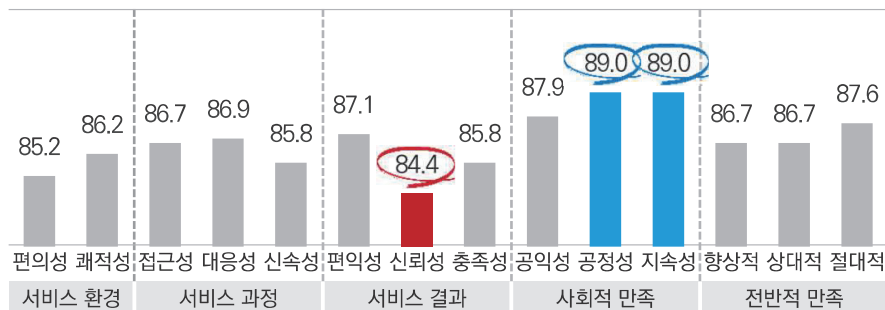
유지 강화

- 없음



03 강점 : 공정성, 지속성 / 약점 : 신뢰성

- ▲ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공정성, 지속성
 ▼ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과 / 신뢰성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '주차가 편함/주차장이 넓음'은 가장 큰 만족 요인이며, 불만 요인은 없음

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '만족함/전반적으로 만족함'은 가장 큰 향상 요인이며, 저해 요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '주차 공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편', '잘하고 있음/현상태 유지 바람' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '서비스/혜택 개선이 필요함' 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 무인공영주차장 시설은 이용하기 편리하다
	쾌적성	✓ 무인공영주차장은 주변환경, 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 무인공영주차장에 대한 안내표지가 잘 갖추어져 있다
	대응성	✓ 무인공영주차장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 무인공영공영주차장에 관한 문의시 친절하게 응대한다
	신속성	✓ 무인공영주차장과 관련한 일들을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	✓ 무인공영주차장은 시민을 위한 편의를 제공한다 ✓ 무인공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 무인공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 무인공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 무인공영주차장은 이용객에게 도움이 된다 ✓ 무인공영주차장은 지역의 주차난을 해결한다
	공정성	✓ 무인공영주차장은 누구나 이용하기 쉽다
	지속성	✓ 무인공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 무인공영주차장 관련 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 무인공영주차장 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 무인공영주차장 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

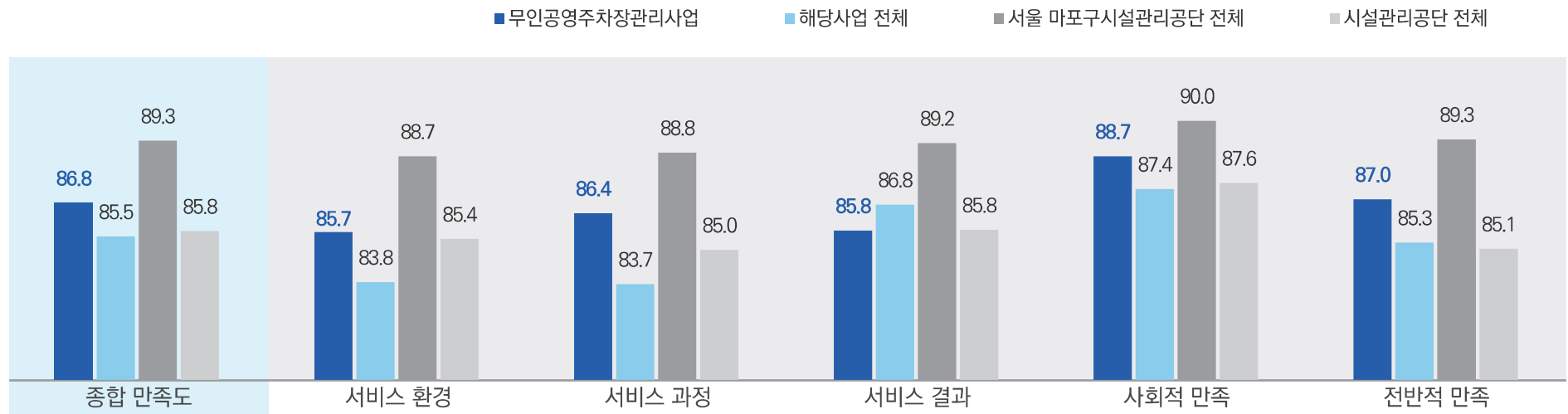
☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 무인공영주차장관리사업 종합만족도는 86.8점으로, 무인공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.5점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.0점 높게 나타남

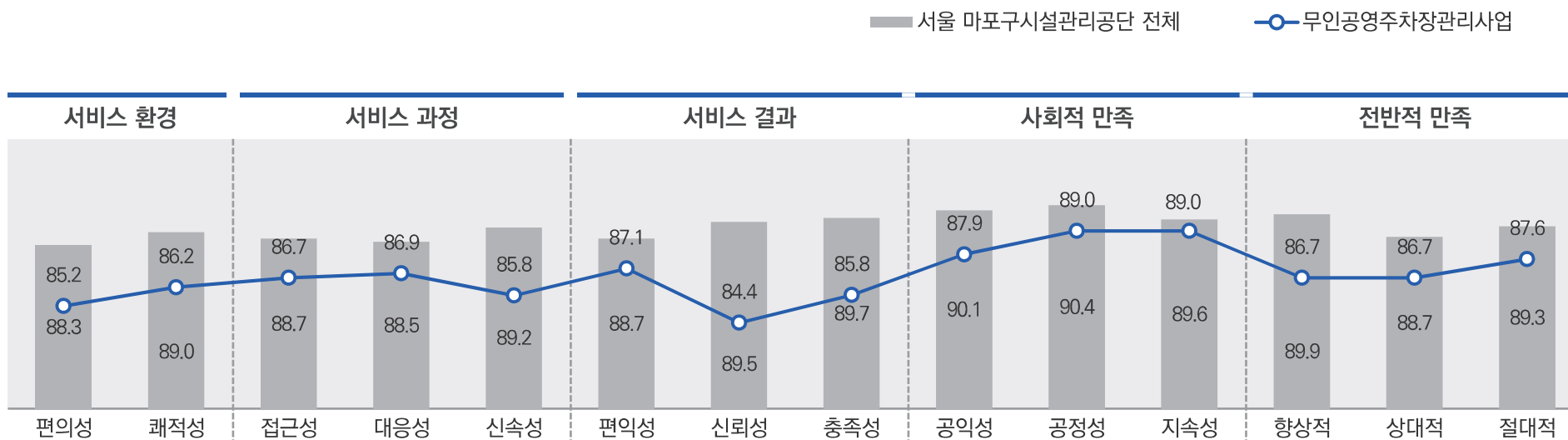
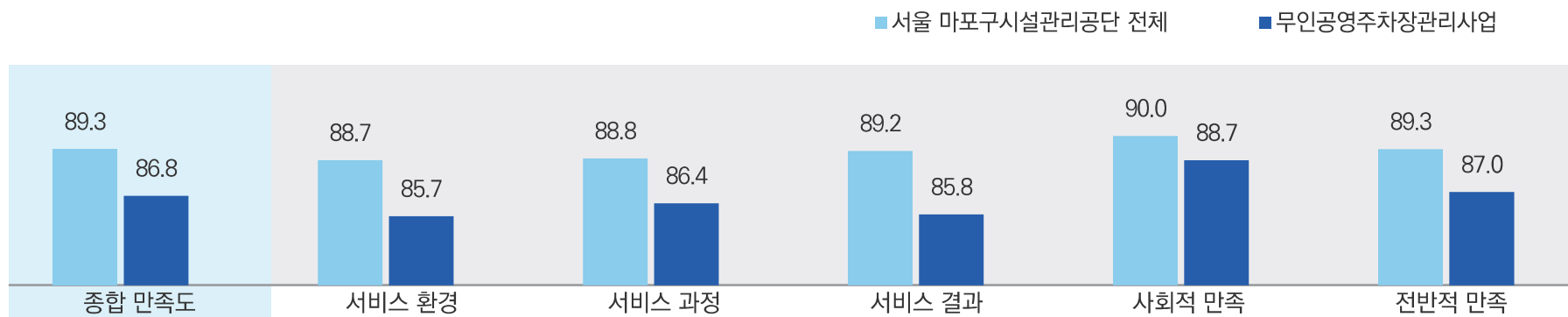
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
무인공영주차장관리사업	86.8	-	85.7	-	86.4	-	85.8	-	88.7	-	87.0	-
해당사업 전체	85.5	▲1.3	83.8	▲1.9	83.7	▲2.7	86.8	▼1.0	87.4	▲1.3	85.3	▲1.7
서울 마포구시설관리공단 전체	89.3	▼2.5	88.7	▼3.0	88.8	▼2.4	89.2	▼3.4	90.0	▼1.3	89.3	▼2.3
시설관리공단 전체	85.8	▲1.0	85.4	▲0.3	85.0	▲1.4	85.8	0.0	87.6	▲1.1	85.1	▲1.9

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “무인공영주차장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



평가문항별 만족도



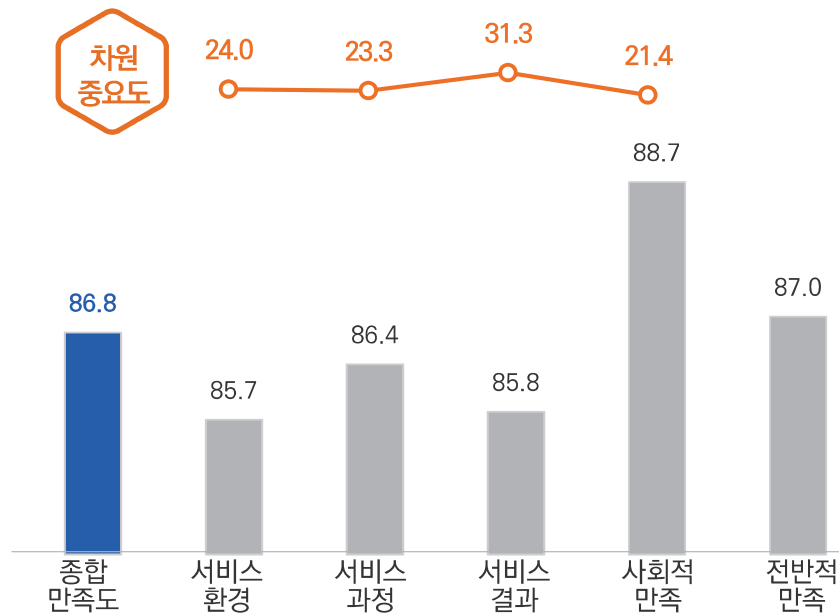
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 결과'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경, 서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

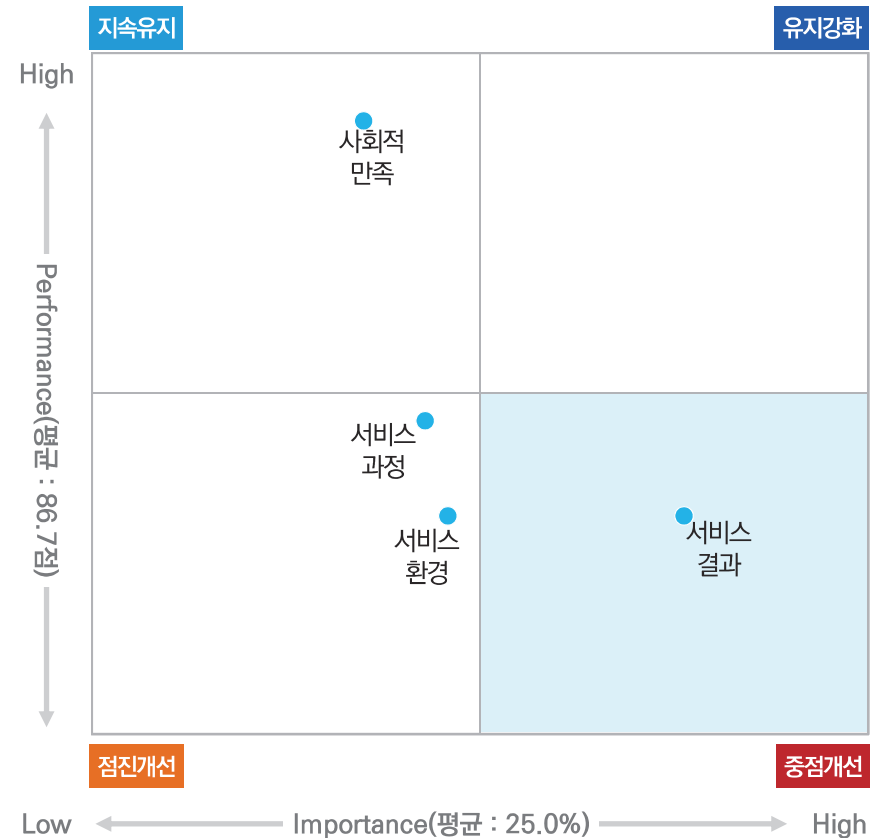
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

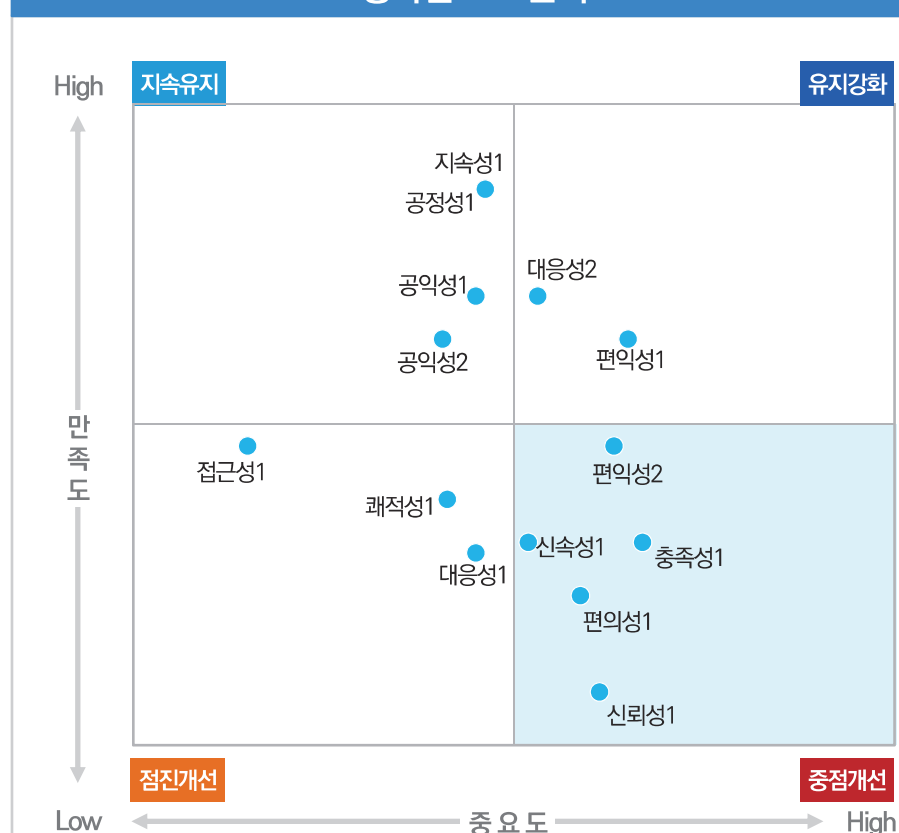
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA 분석

- ‘중점개선’ 요인으로 서비스 환경 차원의 ‘편의성1’ 항목, 서비스 과정 차원의 ‘신속성1’ 항목, 서비스 결과 차원의 ‘편의성2, 신뢰성1, 충족성1’ 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



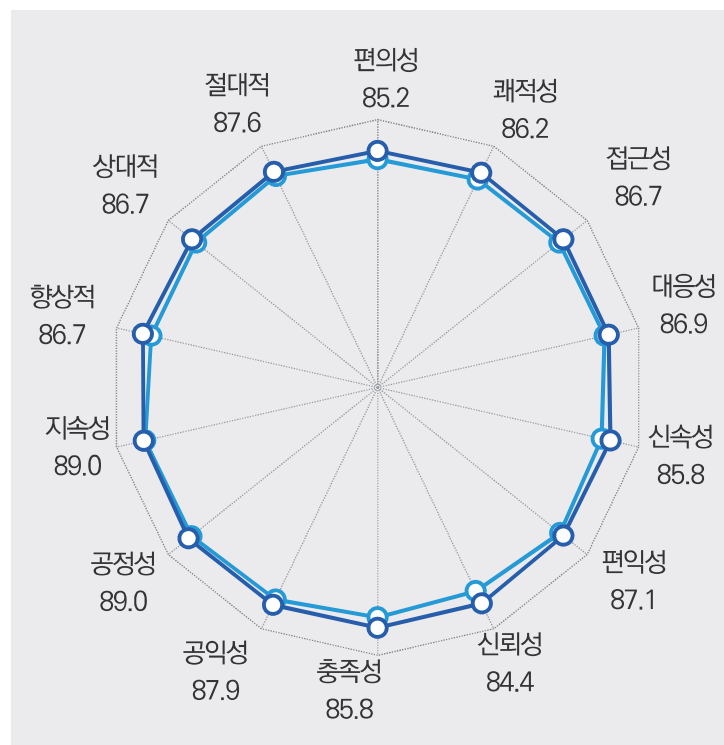
항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	무인공영주차장 시설은 이용하기 편리하다	85.2	8.6
	쾌적성1	무인공영주차장은 주변환경, 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고있다	86.2	5.8
서비스 과정	접근성1	무인공영주차장에 대한 안내표지가 잘 갖추어져 있다	86.7	1.5
	대응성1	무인공영주차장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	85.7	6.4
	대응성2	무인공영주차장에 관한 문의시 친절하게 응대한다	88.1	7.6
	신속성1	무인공영주차장과 관련한 일들을 신속하게 처리한다	85.8	7.5
서비스 결과	편의성1	무인공영주차장은 시민을 위한 편의를 제공한다	87.6	9.5
	편의성2	무인공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	86.7	9.2
	신뢰성1	무인공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	84.4	9.0
	충족성1	무인공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	85.8	9.8
사회적 만족	공익성1	무인공영주차장은 이용객에게 도움이 된다	88.1	6.3
	공익성2	무인공영주차장은 지역의 주차난을 해결한다	87.6	5.7
	공정성1	무인공영주차장은 누구나 이용하기 쉽다	89.0	6.6
	지속성1	무인공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다	89.0	6.6

차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 무인공영주차장관리사업

—○— 서울 마포구시설관리공단 전체



*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경 >

편의성

쾌적성

서비스 과정 >

접근성

대응성

신속성

서비스 결과 >

편익성

신뢰성

충족성

사회적 만족 >

공익성

공정성

지속성

전반적 만족 >

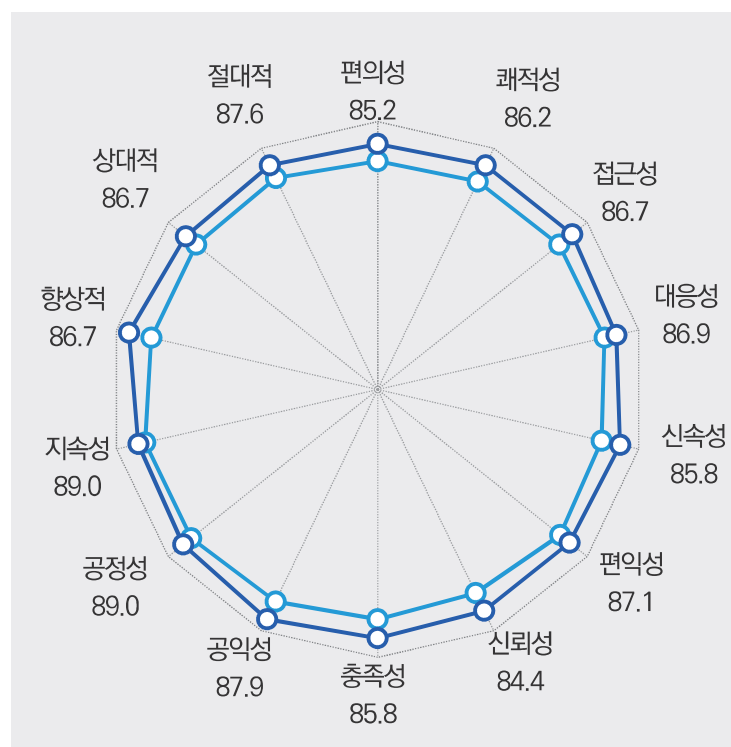
항상적

상대적

절대적

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

— 무인공영주차장관리사업 — 서울 마포구시설관리공단 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경 >

편의성

쾌적성

서비스 과정 >

접근성

대응성

신속성

서비스 결과 >

편익성

신뢰성

총족성

사회적 만족 >

공익성

공정성

지속성

전반적 만족 >

항상적

상대적

절대적

서비스 만족 주요 VOC

[Base=50]

만족 요인	비중(%)
주차가 편함/주차장이 넓음	26.0
시설 깨끗함/쾌적함	24.0
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	12.0
시설 이용이 편리함	8.0
강사/직원들이 친절함	8.0
시설이 좋음/잘 관리함	4.0
시스템이 좋음	4.0
이용 요금이 저렴함 / 합리적임	4.0
서비스가 좋음/다양함	2.0
업무/민원을 신속하게 처리함	2.0
체계적으로 운영함 / 운영을 잘함	2.0
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	2.0
불편없음/불만 없음	2.0

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=50]

만족 요인
• 주차장 입구가 넓고 주차장이 넓어 주차하기 편함
• 주차장도 쾌적하고 1층 화장실도 청결하게 청소가 되어 있어 만족함
• 위치가 편리한 장소에 있어서 주차하기 편함
• 이용자들의 인식도도 높아지고 무인화되어 셀프로 하는 것에 잘 적응 되는 것 같음
• 안내 직원이 친절하고 주차장 환경 깨끗함
• 집에서 가까워서 이용하기 편하고 실외가 아니고 실내 주차라 좋음
• 사설 주차장 보다 친절하고 주차료가 부담 없음
• 서비스가 좋음
• 직원이 바로바로 요구 사항 대처해줘서 만족함
• 점점 시스템화가 잘 이루어지는 것 같음
• 저렴한 금액으로 주차난을 해결할 수 있어 좋음
• 이용하면서 큰 불편함 없음
• 지하철과 연계되어 있어 이용하기 편리한 위치이고 주차자리가 넓어서 좋음

서비스 향상 주요 VOC

[Base=33]

향상 요인	비중(%)
만족함/전반적으로 만족함	39.4
시설 깨끗함/쾌적함	9.1
과거보다 개선 됨/노력함	9.1
시설이 좋음/잘 관리함	6.1
시설 이용이 편리함	6.1
강사/직원들이 친절함	6.1
시스템이 좋음	3.0
주변 환경이 좋음/쾌적함	3.0
서비스가 좋음/다양함	3.0
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	3.0
주차가 편함/주차장이 넓음	3.0
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음	3.0
업무/민원을 신속하게 처리함	3.0
방역을 잘함	3.0

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=33]

향상 요인
• 항상 만족함
• 직원들이 시설관리를 잘하는 것 같음
• 주차장 이용이 항상 편리함
• 근무 직원들의 서비스 인식도 높아졌고 무인 자동화 시스템도 좋아졌음
• 주변이 깨끗함
• 주차난이 어려운데 지하철역과 바로 붙어 있어서 이용이 편리함
• 항상 주차하기 편함
• 이용시 요구 사항을 잘 듣고 개선하려고 함
• 요구 사항 대처 신속함
• 코로나 대응을 잘 하고 있어서 매우 만족함
• 예전에도 좋았고 지금도 모든 면에서 만족함
• 주차 관리가 깨끗함
• 많은 사람이 이용하니 좀 더 신경써서 하는 것 같음
• 고객만족을 위해 노력한다는 생각이 듬

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=17]

서비스 개선사항	비중(%)
주차 공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편	41.2
잘하고 있음/현상태 유지 바람	41.2
서비스/혜택 개선이 필요함	5.9
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	5.9
직원 충원이나 처우개선이 필요함	5.9

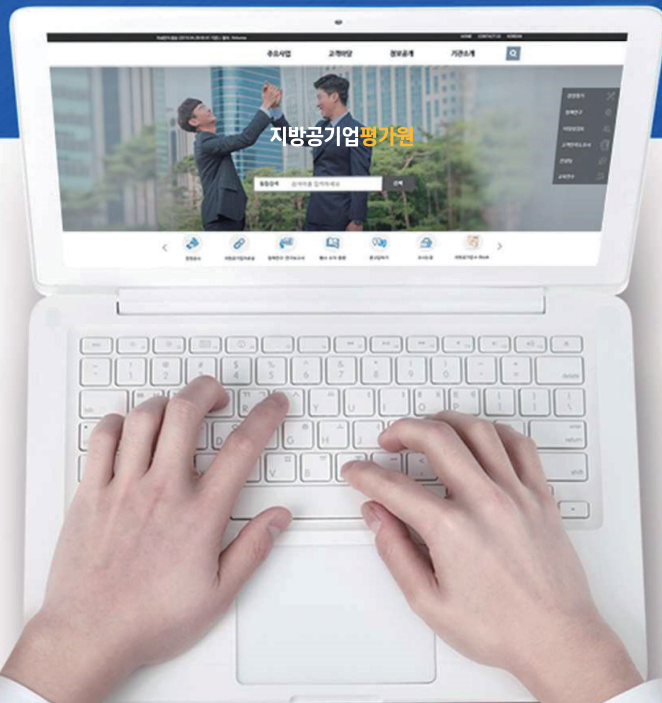
※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=17]

서비스 개선사항
• 시설보다 요금이 비싸고 요금인하바람
• 무인이라 편함
• 인근지역 사무실과 연계할인하면 좋겠음
• 정기권 문자 안내 바람
• 직원들이 직접 주차부스에서 대응해줄때가 더 정감있고 좋았는데 점점 자동화에 익숙해 지는 것 같아 아쉬움 남음
• 지금 이대로 좋음
• 주차장 내 환경이 더 깨끗했으면 좋겠음

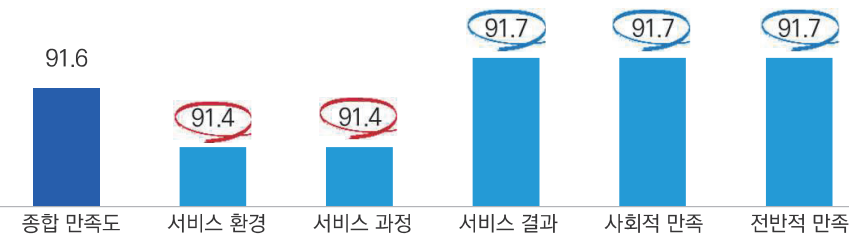
06 체육전용시설관리사업_ 와우산배드민턴장



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

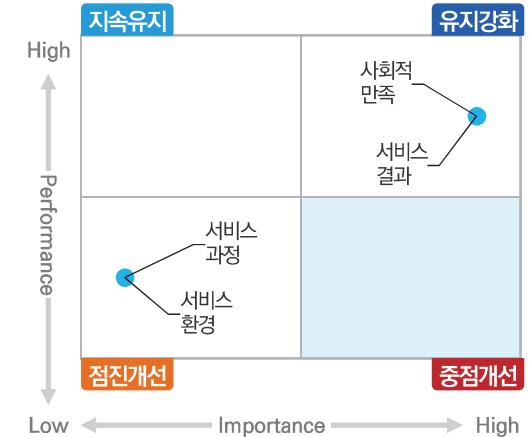
01 와우산배드민턴장의 종합만족도는 91.6점

- ▲ 최고득점 차원 : 서비스 결과, 사회적 만족, 전반적 만족 91.7점
 ▼ 최저득점 차원 : 서비스 환경, 서비스 과정 91.4점



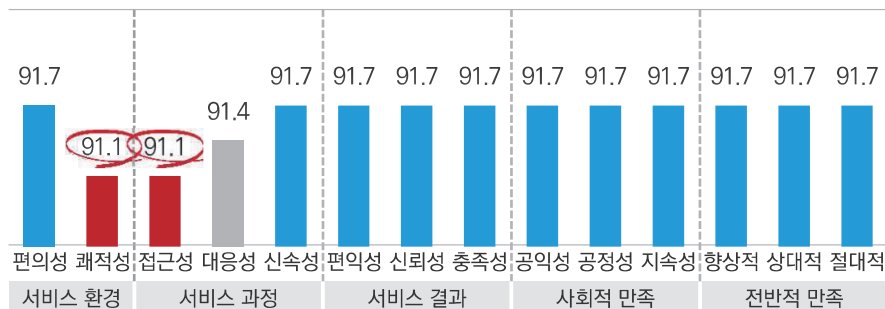
02 점진개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 과정

- | | |
|-------|----------------------|
| 중점 개선 | • 없음 |
| 점진 개선 | • 서비스 환경
• 서비스 과정 |
| 지속 유지 | • 없음 |
| 유지 강화 | • 서비스 결과
• 사회적 만족 |



03 강점 : 편의성, 신속성, 서비스 결과, 사회적 만족, 전반적 만족

- ▲ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 / 편의성, 서비스 과정 / 신속성, 서비스 결과, 사회적 만족, 전반적 만족
 ▼ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 환경 / 쾌적성, 서비스 과정 / 접근성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인이며, 불만 요인은 없음

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '만족함/전반적으로 만족함'은 가장 큰 향상 요인이며, 저해 요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '시설 내 온도를 개선해야 함', '시설 환기 등 실내 공기질 관리 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '주차 공간 부족/ 주차장 관련 불편 등'도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 와우산배드민턴장은 이용하는 절차가 편하다
	쾌적성	✓ 와우산배드민턴장의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 와우산배드민턴장 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다
	대응성	✓ 와우산배드민턴장에 대한 민원 해소를 위한 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 와우산배드민턴장의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 와우산배드민턴장의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	✓ 와우산배드민턴장은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 와우산배드민턴장의 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 와우산배드민턴장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 와우산배드민턴장의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 와우산배드민턴장은 이용객에게 유익하다 ✓ 와우산배드민턴장은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 와우산배드민턴장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	✓ 와우산배드민턴장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 와우산배드민턴장 관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 와우산배드민턴장 관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 와우산배드민턴장 관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장 종합만족도는 91.6점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.3점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.8점 높게 나타남

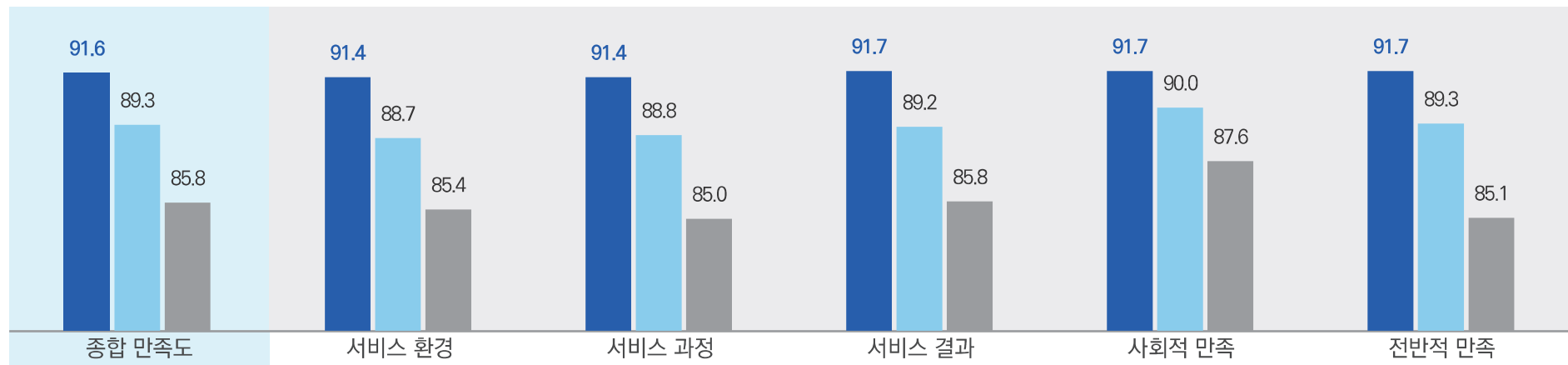
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장	91.6	-	91.4	-	91.4	-	91.7	-	91.7	-	91.7	-
서울 마포구시설관리공단 전체	89.3	▲2.3	88.7	▲2.7	88.8	▲2.6	89.2	▲2.5	90.0	▲1.7	89.3	▲2.4
시설관리공단 전체	85.8	▲5.8	85.4	▲6.0	85.0	▲6.4	85.8	▲5.9	87.6	▲4.1	85.1	▲6.6

[단위 : 100점 만점]

■ 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장

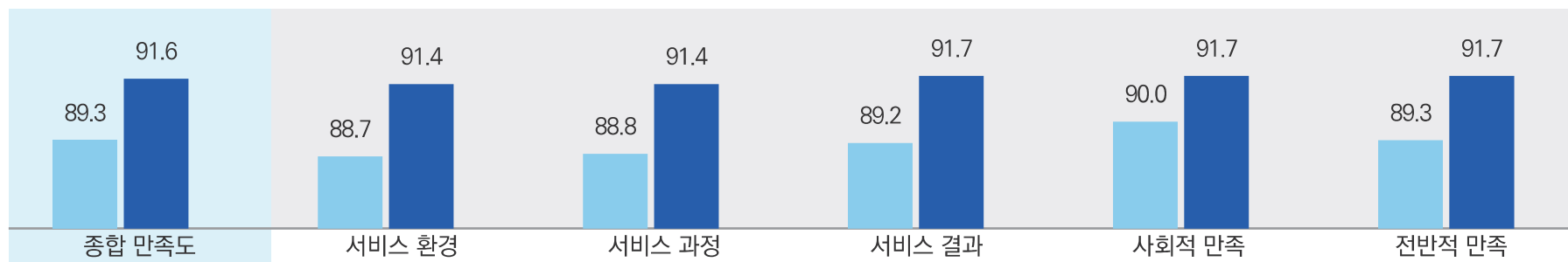
■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체

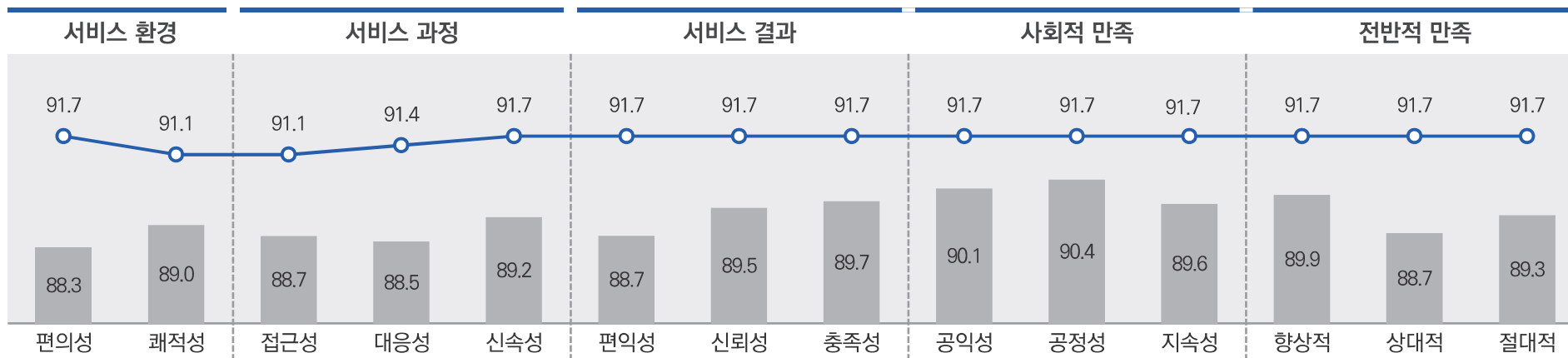


평가문항별 만족도

■ 서울 마포구시설관리공단 전체 ■ 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장



■ 서울 마포구시설관리공단 전체 ○ 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장



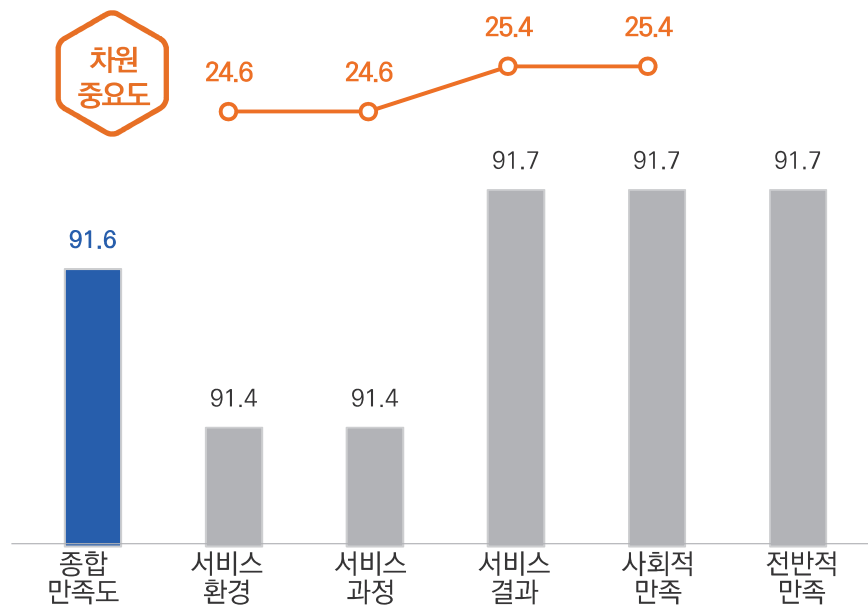
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

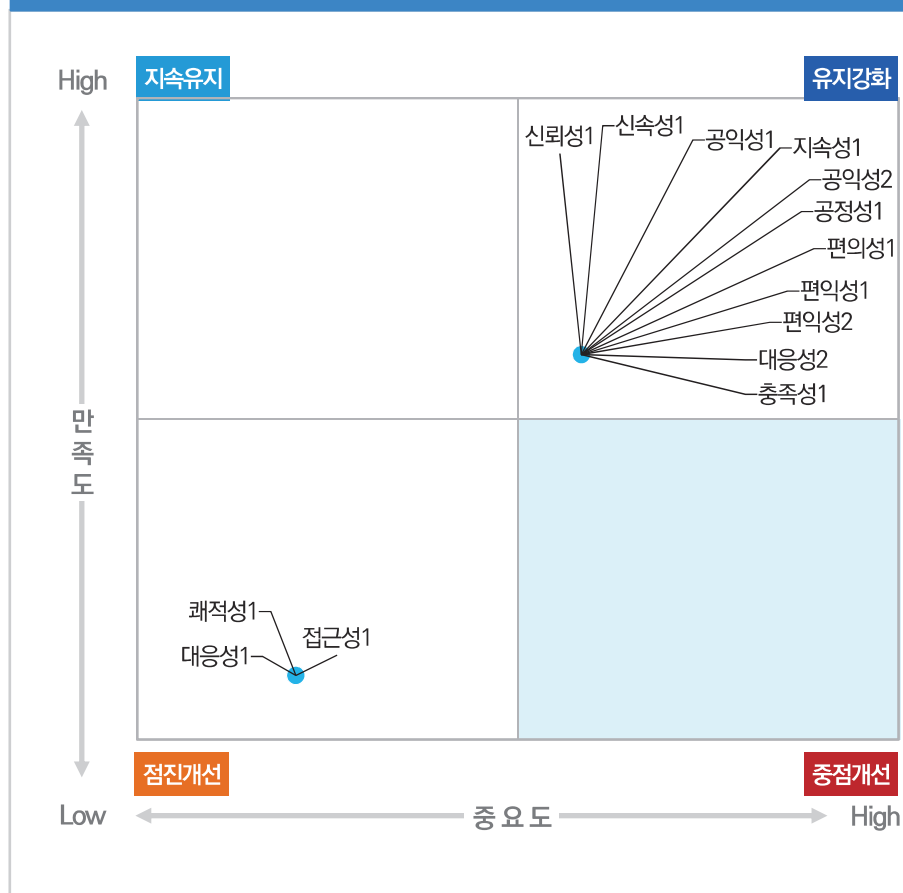
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA 분석

– ‘점진개선’ 요인으로 서비스 환경 차원의 ‘쾌적성1’ 항목, 서비스 과정 차원의 ‘접근성1, 대응성1’ 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

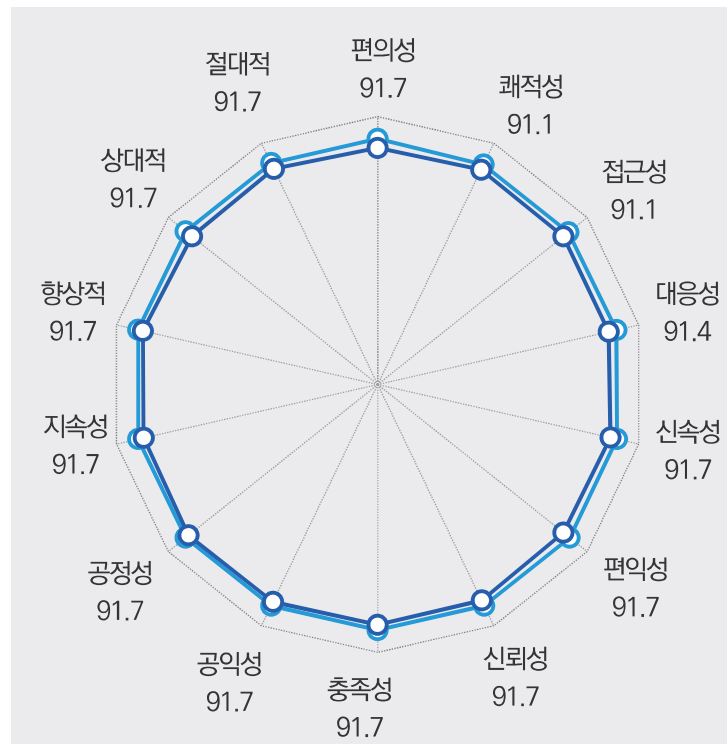


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	와우산배드민턴장은 이용하는 절차가 편하다	91.7	7.3
	쾌적성1	와우산배드민턴장의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	91.1	6.4
서비스 과정	접근성1	와우산배드민턴장 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다	91.1	6.4
	대응성1	와우산배드민턴장에 대한 민원 해소를 위한 절차가 잘 갖춰져 있다	91.1	6.4
	대응성2	와우산배드민턴장의 직원들은 친절하다	91.7	7.3
	신속성1	와우산배드민턴장의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	91.7	7.3
서비스 결과	편의성1	와우산배드민턴장은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	91.7	7.3
	편의성2	와우산배드민턴장의 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	91.7	7.3
	신뢰성1	와우산배드민턴장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	91.7	7.3
	충족성1	와우산배드민턴장의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	91.7	7.3
사회적 만족	공익성1	와우산배드민턴장은 이용객에게 유익하다	91.7	7.3
	공익성2	와우산배드민턴장은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	91.7	7.3
	공정성1	와우산배드민턴장은 누구나 이용하기 편하다	91.7	7.3
	지속성1	와우산배드민턴장을 계속 이용할 생각이다	91.7	7.3

차원 및 요소별 강·약점 ①

- 체육전용시설관리사업_와우산베드민턴장
 ○ 서울 마포구시설관리공단 전체



*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경

>

편의성

쾌적성

서비스 과정

>

접근성

대응성

신속성

서비스 결과

>

편익성

신뢰성

충족성

사회적 만족

>

공익성

공정성

지속성

전반적 만족

>

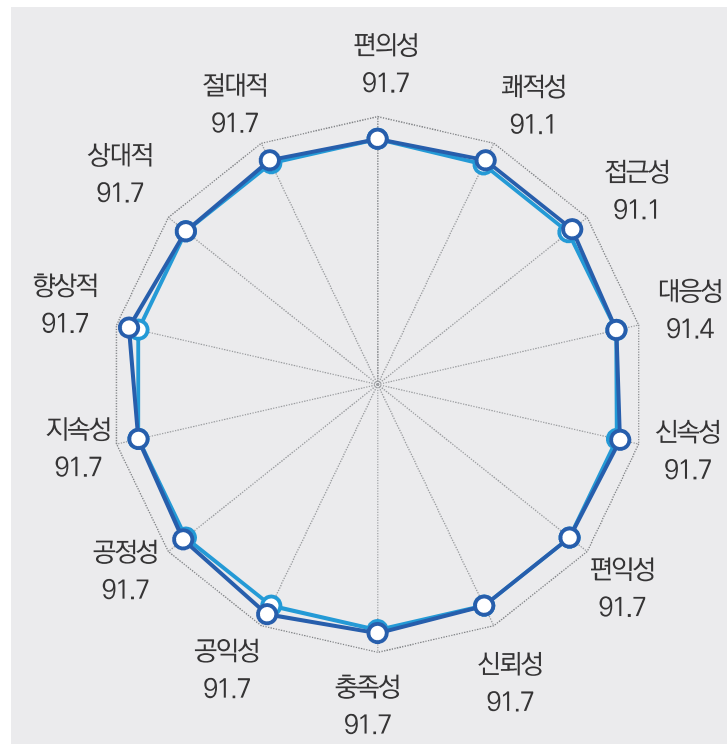
항상적

상대적

절대적

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

- 체육전용시설관리사업_와우산베드민턴장
 ○ 서울 마포구시설관리공단 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경

>

편의성

쾌적성

서비스 과정

>

접근성

대응성

신속성

서비스 결과

>

편익성

신뢰성

총족성

사회적 만족

>

공익성

공정성

지속성

전반적 만족

>

항상적

상대적

절대적

서비스 만족 주요 VOC

[Base=52]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	21.2
시설이 좋음/잘 관리함	21.2
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	9.6
강사/직원들이 친절함	9.6
시설이 넓음	7.7
시설 이용이 편리함	7.7
시설/프로그램의 분위기가 좋음(조용함, 질서 등)	5.8
운영 시간이 좋음	3.8
체계적으로 운영함 / 운영을 잘함	3.8
이용 요금이 저렴함 / 합리적임	1.9
주변 환경이 좋음/쾌적함	1.9
방역을 잘함/코로나 대응을 잘 함	1.9
과거보다 개선 됨/노력함	1.9
불편없음/불만 없음	1.9

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=52]

만족 요인
• 바닥 좋고 공간이 여유로움
• 집에서 가깝고 시설 대만족함
• 관리하신분이 너무 친절하고 관리를 잘 함
• 시설이 쾌적하고 넓음
• 시설 이용이 편함
• 코트 수도 많고 관리하신 분이 공평하게 사용 할 수 있게 오래한 사람은 양보를 할 수 있게 질서유지를 잘 하고 계심
• 시간대가 항상 열려있고 거리가 가까워서 좋음
• 처음 오는 사람들도 텃세없이 이용 가능함
• 바닥이 청결하고 입장료가 무료라 좋음
• 주변환경이 쾌적함
• 청결하고 체온 측정을 꼼꼼히 함
• 시설이 계속 개선되고 있음
• 시설이 잘 되어 있고 운동하기에 조금도 불편함이 없음

서비스 향상 주요 VOC

[Base=27]

향상 요인	비중(%)
만족함/전반적으로 만족함	51.9
강사/직원들이 친절함	14.8
시설이 좋음/잘 관리함	7.4
시설 깨끗함/쾌적함	3.7
시설 이용이 편리함	3.7
주변 환경이 좋음/쾌적함	3.7
서비스가 좋음/다양함	3.7
업무/민원을 신속하게 처리함	3.7
체계적으로 운영함 / 운영을 잘함	3.7
과거보다 개선 됨/노력함	3.7

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=27]

향상 요인
• 만족함
• 직원이 친절함
• 유지 보수 잘함
• 더 간편해짐
• 주변 정리 깨끗함
• 서비스 향상됨
• 직원이 신속하게 건의 사항 해결해주심
• 운영도 합리적으로 운영함
• 향상됨

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=13]

서비스 개선사항	비중(%)
시설 내 온도를 개선해야 함	38.5
시설 환기 등 실내 공기질 관리 필요함	15.4
주차 공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편	15.4
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	7.7
이용 수칙 강화 및 개선바람/이용 인원 질서 관리가 필요함	7.7
공정성/신뢰성 개선이 필요함	7.7
잘하고 있음/현상 유지 바람	7.7

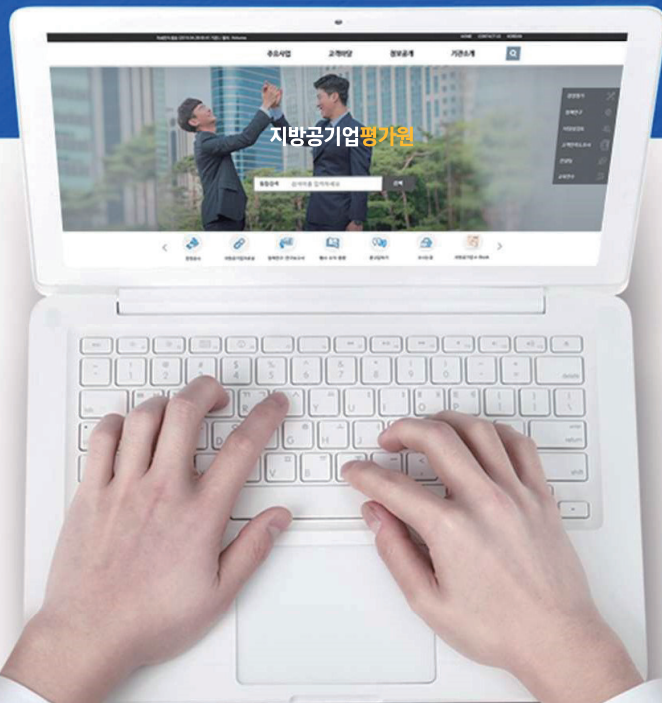
※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=13]

서비스 개선사항
• 에어컨이 있었으면 좋겠음
• 환기시설 필요하고 에어컨 설치 바람
• 주차공간 확대 바람
• 흡연 구역을 따로 마련하든지 아님 흡연재제바람
• 회원 코드와 일반인 코드 비이용시 합리적으로 이용하면 좋겠음

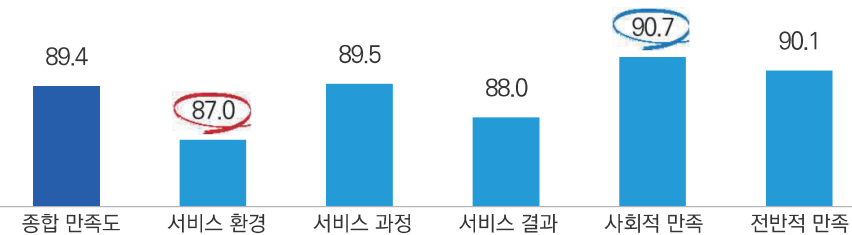
07 체육전용시설관리사업_ 염리생활체육관



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

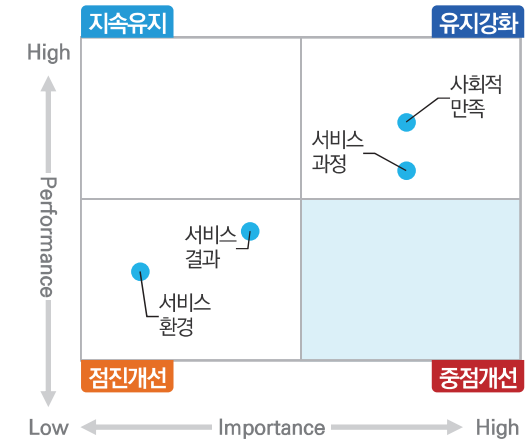
01 염리생활체육관의 종합만족도는 89.4점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 90.7점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 87.0점



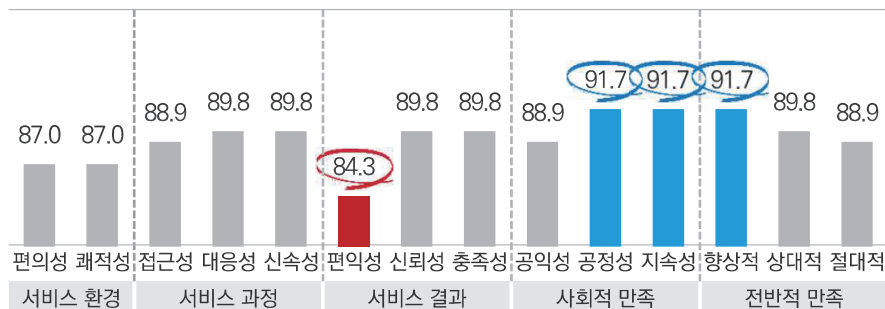
02 점진개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 결과

- | | |
|-------|----------------------|
| 중점 개선 | • 없음 |
| 점진 개선 | • 서비스 환경
• 서비스 결과 |
| 지속 유지 | • 없음 |
| 유지 강화 | • 서비스 과정
• 사회적 만족 |



03 강점 : 공정성, 지속성, 향상적 / 약점 : 편익성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공정성, 지속성, 전반적 만족 / 향상적
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과 / 편익성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족 요인이며, 불만 요인은 없음

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설이 좋음/잘 관리함'은 가장 큰 향상 요인이며, 저해 요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '시설 내 온도를 개선해야 함'이 개선되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 염리생활체육관은 시설기구 사용이 편하다
	쾌적성	✓ 염리생활체육관의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 염리생활체육관은 시설기구 사용안내가 잘 되어 있다
	대응성	✓ 염리생활체육관은 시설민원에 대한 불만을 해결하려는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 염리생활체육관 시설 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 염리생활체육관의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	✓ 염리생활체육관은 시설 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 염리생활체육관의 설치목적에 맞게 시설기구가 설치되어 있다
	신뢰성	✓ 염리생활체육관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 염리생활체육관의 시설직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 염리생활체육관의 시설관리는 이용객에게 유익하다 ✓ 염리생활체육관은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 염리생활체육관은 누구나 이용하기 편하다
	지속성	✓ 염리생활체육관을 계속 이용하고 싶다
전반적 만족	향상적	✓ 염리생활체육관 시설관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 염리생활체육관 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 염리생활체육관 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

03 조사 결과

2020년 지방공기업 경영평가 고객만족도

사업별 조사결과

I II III IV V

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 여리생활체육관 종합만족도는 89.4점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.1점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.6점 높게 나타남

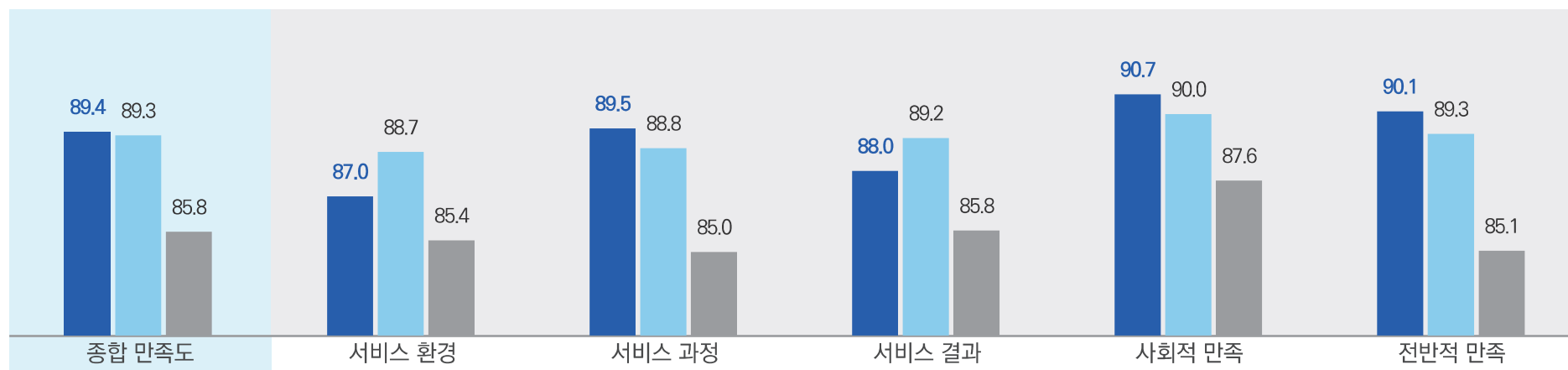
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_여리생활체육관	89.4	-	87.0	-	89.5	-	88.0	-	90.7	-	90.1	-
서울 마포구시설관리공단 전체	89.3	▲0.1	88.7	▼1.7	88.8	▲0.7	89.2	▼1.2	90.0	▲0.7	89.3	▲0.8
시설관리공단 전체	85.8	▲3.6	85.4	▲1.6	85.0	▲4.5	85.8	▲2.2	87.6	▲3.1	85.1	▲5.0

[단위 : 100점 만점]

■ 체육전용시설관리사업_여리생활체육관

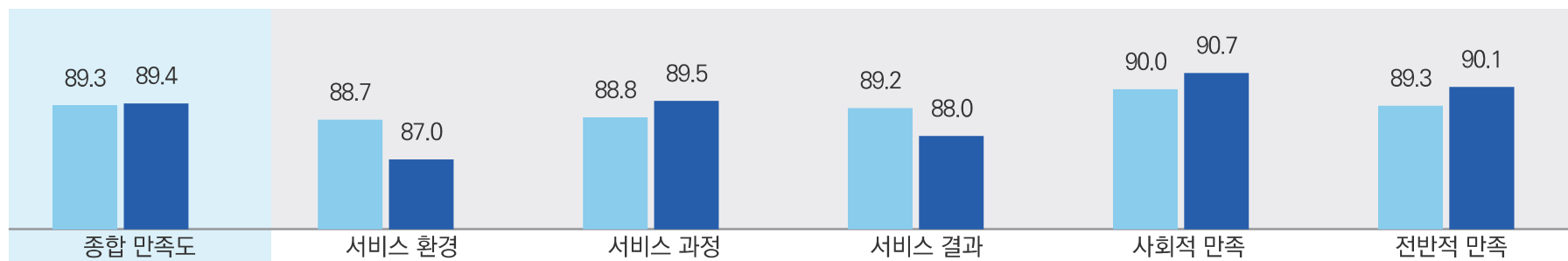
■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체

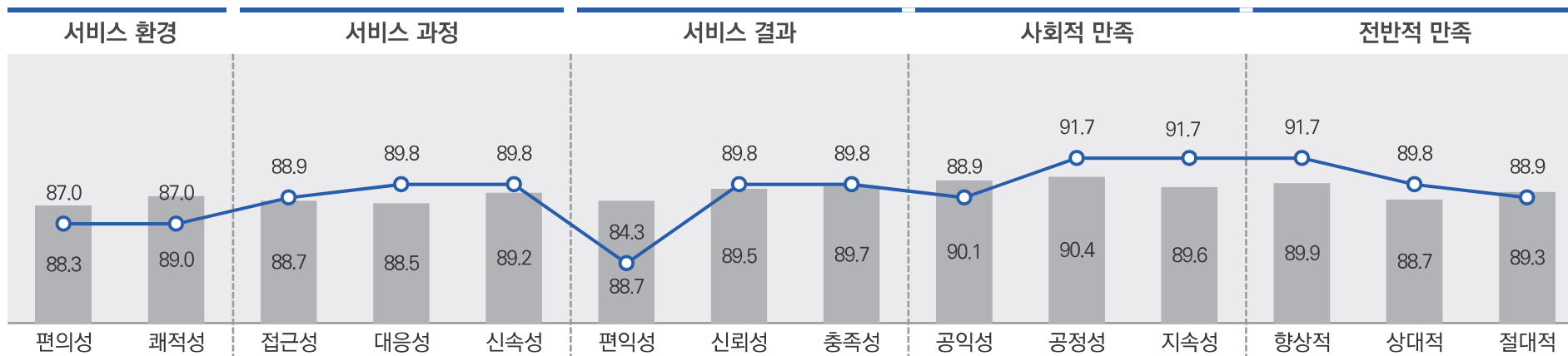


평가문항별 만족도

■ 서울 마포구시설관리공단 전체 ■ 체육전용시설관리사업_염리생활체육관



■ 서울 마포구시설관리공단 전체 ○ 체육전용시설관리사업_염리생활체육관



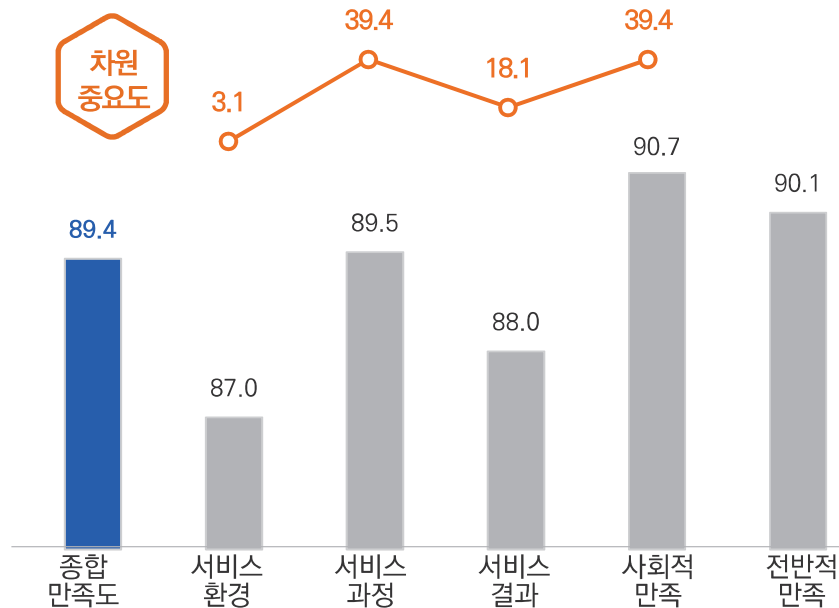
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 서비스 결과'은(는) 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

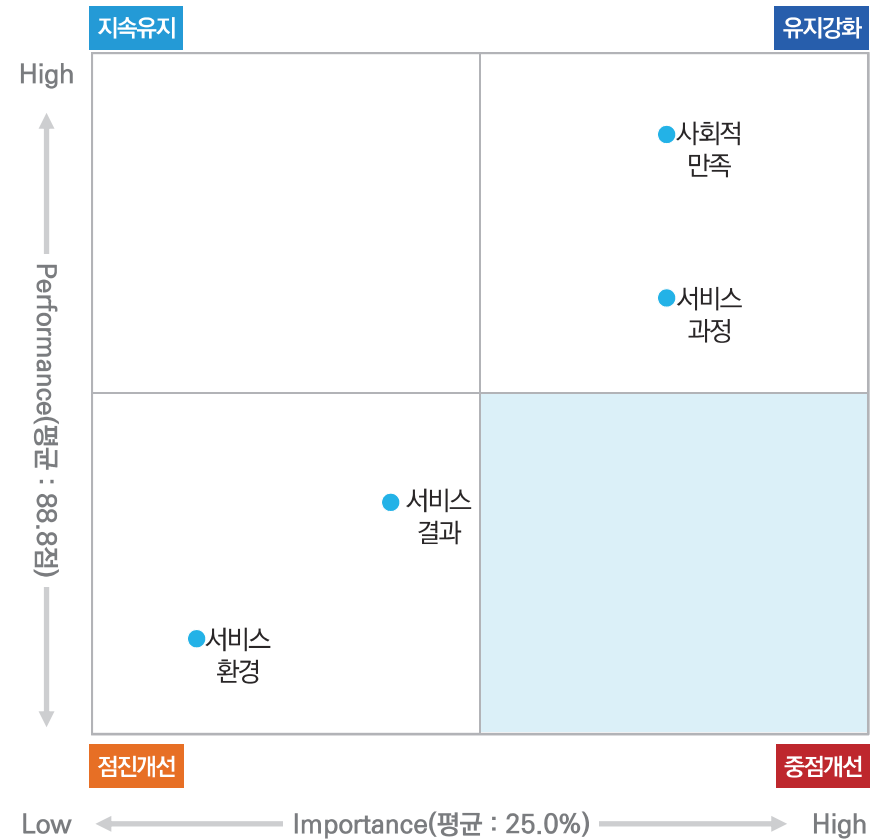
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

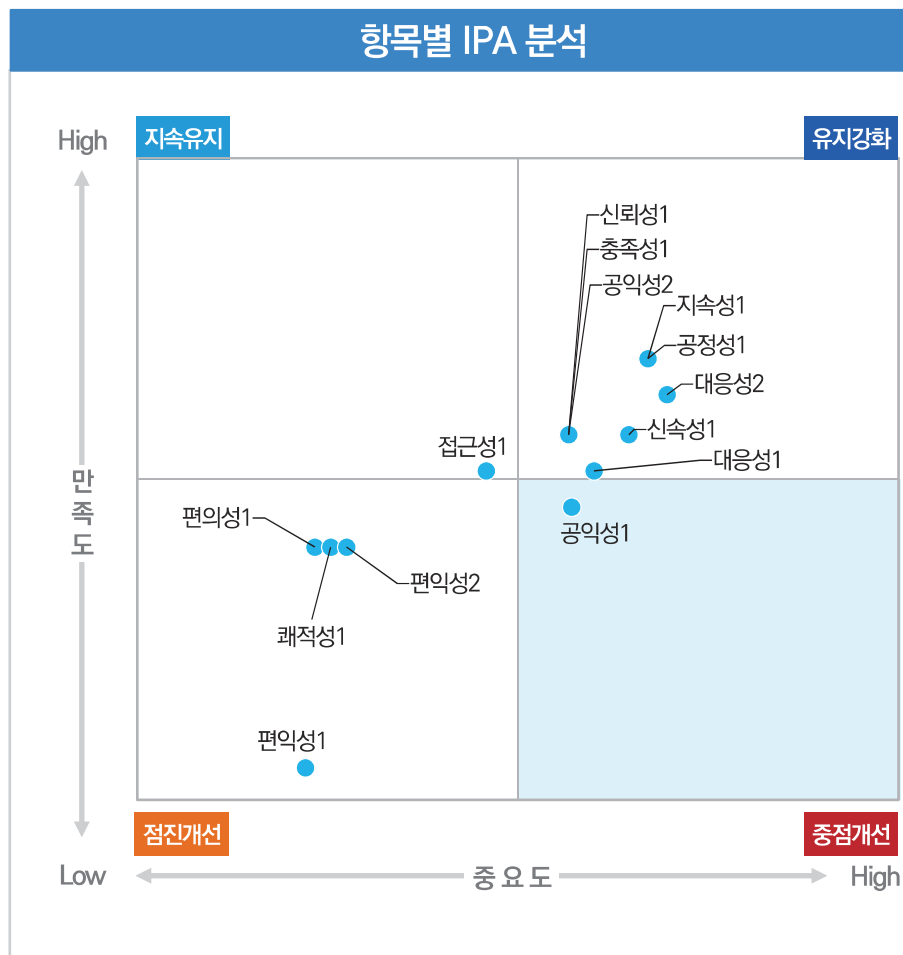
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선' 요인으로 사회적 만족 차원의 '공익성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

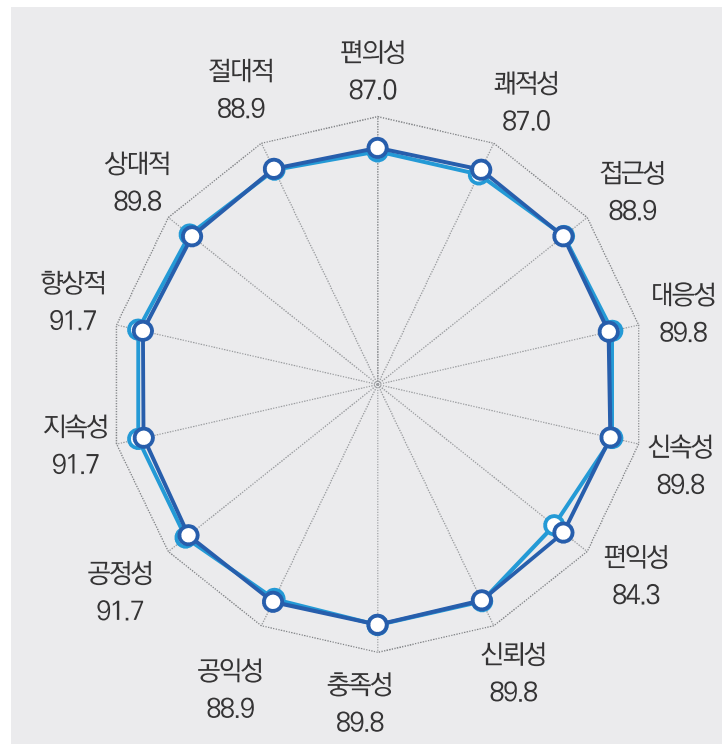


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	여리생활체육관은 시설기구 사용이 편하다	87.0	0.8
	쾌적성1	여리생활체육관의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	87.0	1.2
서비스 과정	접근성1	여리생활체육관은 시설기구 사용안내가 잘 되어 있다	88.9	6.2
	대응성1	여리생활체육관은 시설민원에 대한 불만을 해결하려는 절차가 잘 갖춰져 있다	88.9	9.5
	대응성2	여리생활체육관 시설 직원들은 친절하다	90.7	11.9
	신속성1	여리생활체육관의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	89.8	10.7
	접근성2	여리생활체육관은 시설 편의를 위해 다양한 지원을 한다	81.5	0.4
서비스 결과	편의성2	여리생활체육관의 설치목적에 맞게 시설기구가 설치되어 있다	87.0	1.7
	신뢰성1	여리생활체육관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	89.8	8.7
	충족성1	여리생활체육관의 시설직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다.	89.8	8.7
	공익성1	여리생활체육관의 시설관리는 이용객에게 유익하다	88.0	8.9
사회적 만족	공익성2	여리생활체육관은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	89.8	8.7
	공정성1	여리생활체육관은 누구나 이용하기 편하다	91.7	11.3
	지속성1	여리생활체육관을 계속 이용하고 싶다	91.7	11.3

차원 및 요소별 강·약점 ①

- 체육전용시설관리사업_염리생활체육관
—○— 서울 마포구시설관리공단 전체



*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경



편의성

쾌적성

서비스 과정



접근성

대응성

신속성

서비스 결과



편의성

신뢰성

충족성

사회적 만족



공익성

공정성

지속성

전반적 만족



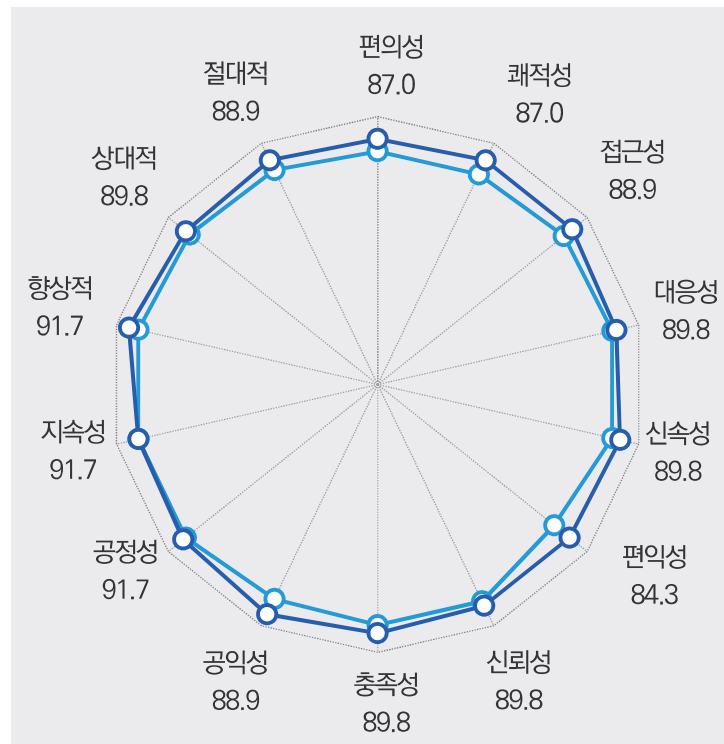
향상적

상대적

절대적

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

— 체육전용시설관리사업_염리생활체육관
— 서울 마포구시설관리공단 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경 >

편의성

쾌적성

서비스 과정 >

접근성

대응성

신속성

서비스 결과 >

편의성

신뢰성

충족성

사회적 만족 >

공익성

공정성

지속성

전반적 만족 >

항상적

상대적

절대적

서비스 만족 주요 VOC

[Base=23]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	26.1
시설 이용이 편리함	17.4
시설 깨끗함/쾌적함	8.7
체계적으로 운영함 / 운영을 잘함	8.7
불편없음/불만 없음	8.7
냉난방이 잘 됨	4.3
시설이 좋음/잘 관리함	4.3
시설이 넓음	4.3
프로그램(교육,영화,체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	4.3
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	4.3
업무/민원을 신속하게 처리함	4.3
만족함/전반적으로 만족함	4.3

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=23]

만족 요인
• 직원이 친절함
• 이용이 편리함
• 깨끗하고 친절함
• 수강생이 많지 않아도 계속 운영해서 좋음
• 불편 없음
• 유지관리 잘 하고 있음
• 장소가 넓고 시원함
• 편하고 시간대 프로그램이 다양함
• 다양한 프로그램을 하려고 노력함
• 사무실 일처리가 신속하고 모두 만족함

서비스 향상 주요 VOC

[Base=6]

향상 요인	비중(%)
시설이 좋음/잘 관리함	33.3
시설 이용이 편리함	16.7
프로그램(교육,영화,체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	16.7
교통이 편리함	16.7
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음	16.7

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=6]

향상 요인
• 시설확충되고 새로운 프로그램이 좋음
• 편하고 교통도 좋음
• 불편사항을 잘 반영시켜줌
• 운동기구 좋아짐

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=1]

서비스 개선사항	비중(%)
시설 내 온도를 개선해야 함	100.0

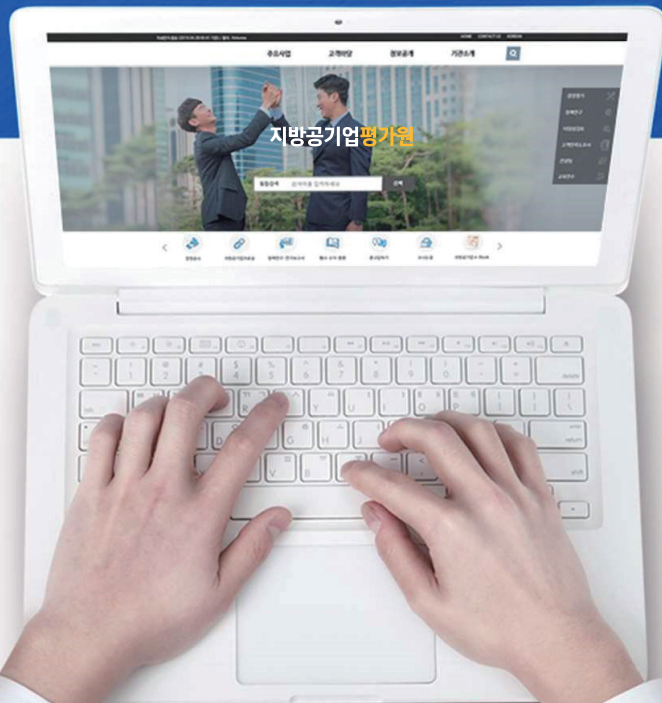
※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=1]

서비스 개선사항
• 실내가 추움

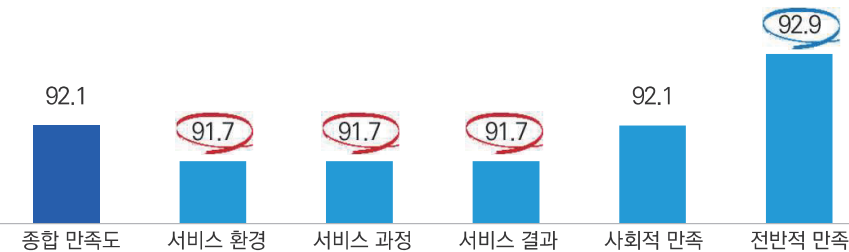
08 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

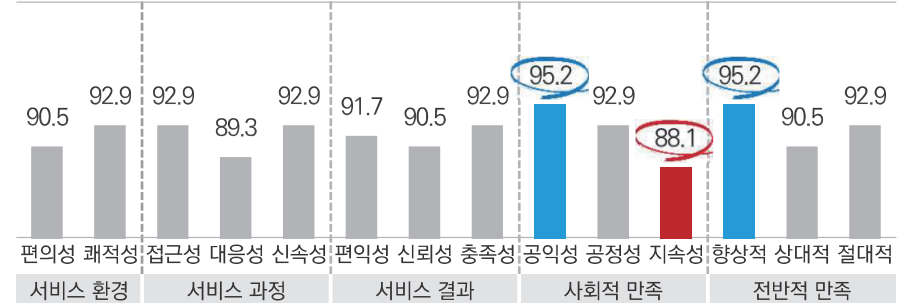
01 상암나래어린이집의 종합만족도는 92.1점

- ▲ 최고득점 차원 : 전반적 만족 92.9점
 ▼ 최저득점 차원 : 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과 91.7점



02 강점 : 공익성, 항상적 / 약점 : 지속성

- ▲ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공익성, 전반적 만족 / 항상적
 ▼ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 지속성



03 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및
불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설이 부족함/좁음'은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및
저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음'은 가장 큰 향상 요인이며, '프로그램, 물품의 수준/다양성이 부족함'은 저해 요인임

서비스 개선을 위한
고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함'의 견이 가장 많았으며, 그 외 '장애인, 노약자, 어린이의 이용이 불편함, 공정성/신뢰성 개선이 필요함'도 개선되어야 할 점으로 언급됨

10 표본 미만 사업장의 경우 유의미한 분석이 어려워 IPA 분석 제외



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 상암나래 어린이집은 이용하기 편하다 ✓ 상암나래 어린이집은 다양한 프로그램을 구비하고 있다
	쾌적성	✓ 상암나래 어린이집은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 상암나래 어린이집의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 상암나래 어린이집에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 상암나래 어린이집의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 상암나래 어린이집과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	✓ 상암나래 어린이집은 이용자(유아)의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 상암나래 어린이집은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 상암나래 어린이집과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 상암나래 어린이집 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 상암나래 어린이집 직원들은 교육에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 상암나래 어린이집은 지역주민에게 유익하다
	공정성	✓ 상암나래 어린이집은 누구나 이용하기 편하다
	지속성	✓ 상암나래 어린이집을 앞으로도 이용할 생각이다 ✓ 상암나래 어린이집을 확대(공급)할 필요가 있다
전반적 만족	향상적	✓ 상암나래 어린이집의 운영이 나아지고 있다
	상대적	✓ 상암나래 어린이집은 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 상암나래 어린이집에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집 종합만족도는 92.1점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.3점 높게 나타남

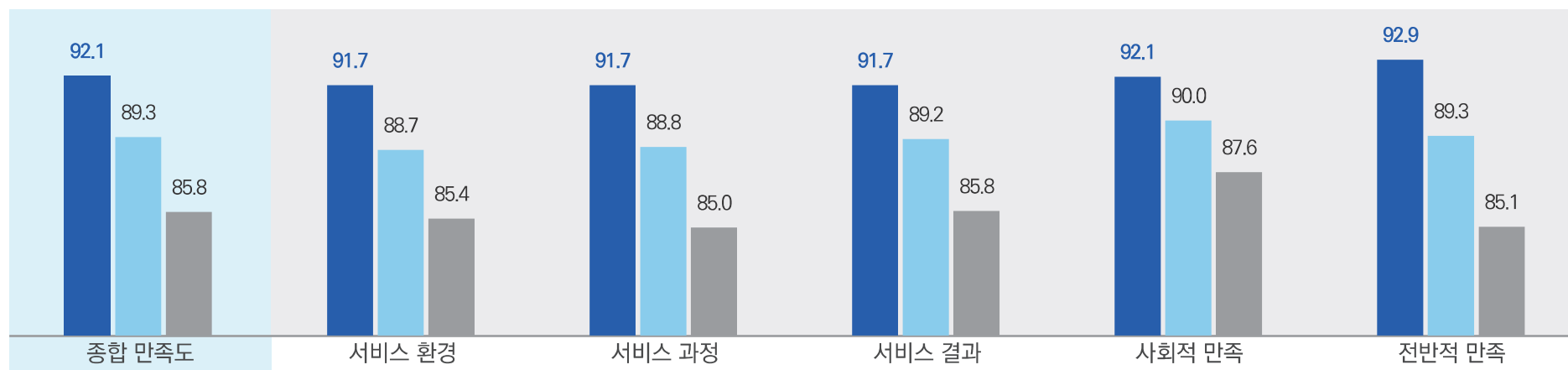
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
어린이집시설운영사업_상암나래어린이집	92.1	-	91.7	-	91.7	-	91.7	-	92.1	-	92.9	-
서울 마포구시설관리공단 전체	89.3	▲2.8	88.7	▲3.0	88.8	▲2.9	89.2	▲2.5	90.0	▲2.1	89.3	▲3.6
시설관리공단 전체	85.8	▲6.3	85.4	▲6.3	85.0	▲6.7	85.8	▲5.9	87.6	▲4.5	85.1	▲7.8

[단위 : 100점 만점]

■ 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집

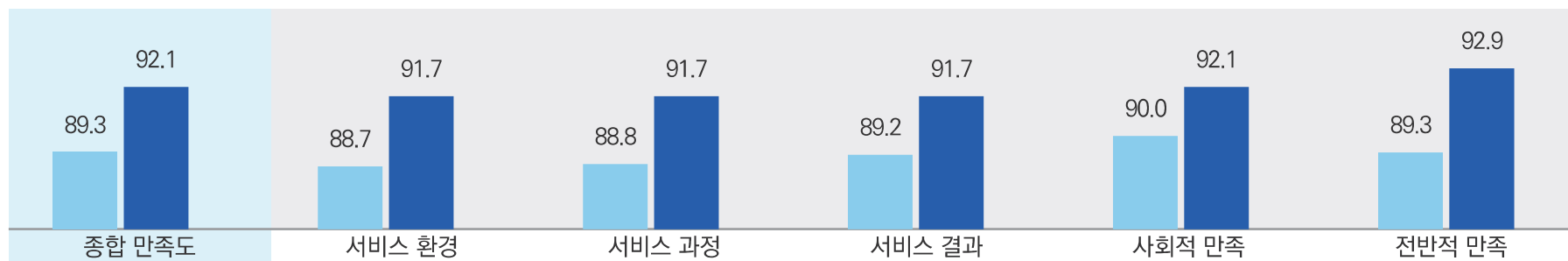
■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체

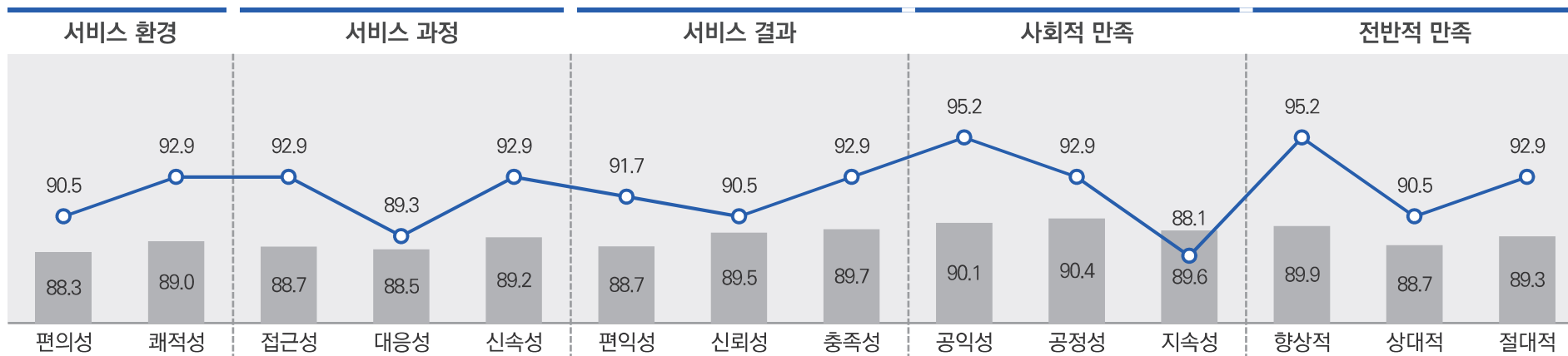


평가문항별 만족도

■ 서울 마포구시설관리공단 전체 ■ 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집



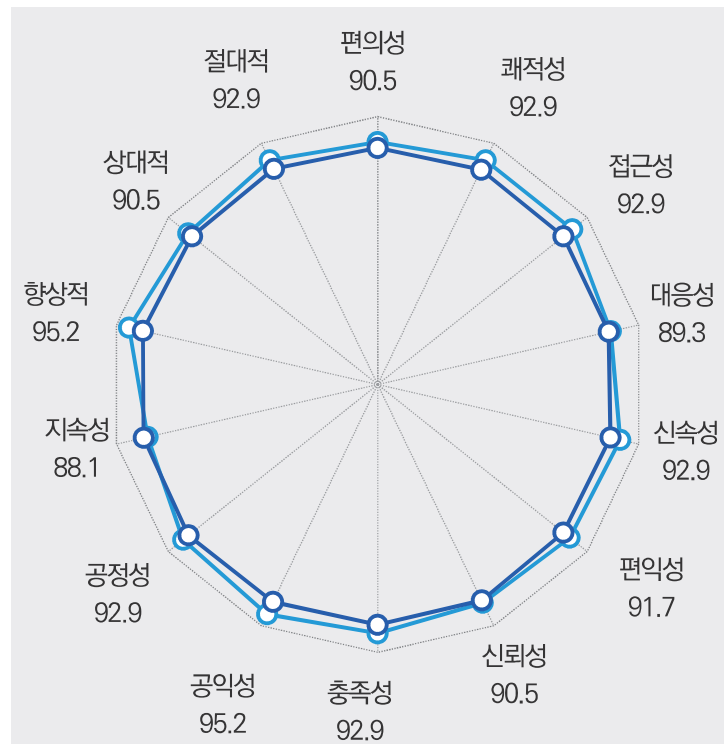
■ 서울 마포구시설관리공단 전체 ○ 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

차원 및 요소별 강·약점 ①

- 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집
—○— 서울 마포구시설관리공단 전체



*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경



편의성
쾌적성

서비스 과정



접근성
대응성
신속성

서비스 결과



편익성
신뢰성
충족성

사회적 만족



공익성
공정성
지속성

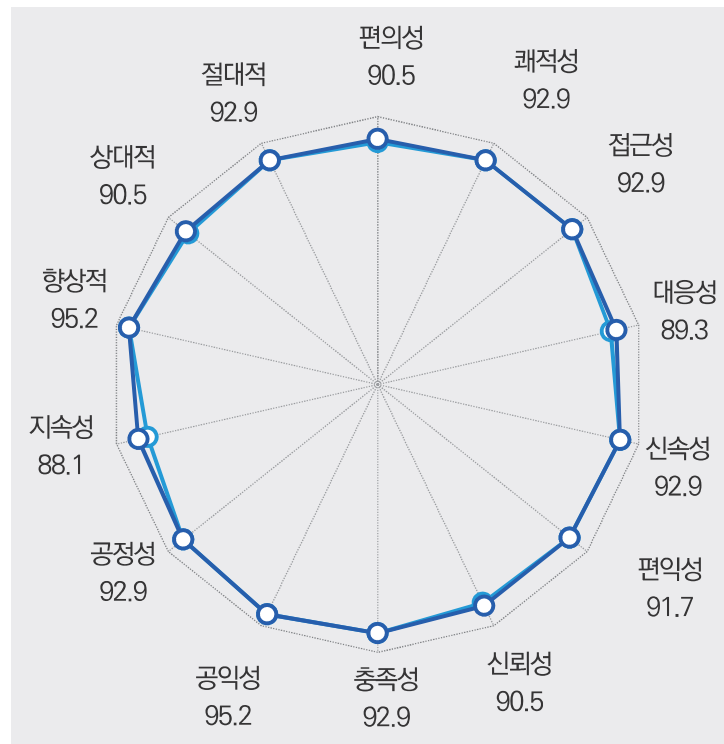
전반적 만족



항상적
상대적
절대적

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

—○— 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집
—○— 서울 마포구시설관리공단 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경 >

편의성

쾌적성

서비스 과정 >

접근성

대응성

신속성

서비스 결과 >

편익성

신뢰성

충족성

사회적 만족 >

공익성

공정성

지속성

전반적 만족 >

항상적

상대적

절대적

서비스 만족 주요 VOC

[Base=5]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	60.0
체계적으로 운영함 / 운영을 잘함	20.0
만족함/전반적으로 만족함	20.0

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=5]

만족 요인
• 원장님 직접 관여하여 적극적인 활동에 만족함
• 아이들과 선생님들과의 상호작용이 잘 이루어지고 있음
• 전체적으로 만족함
• 유아반 마지막 선생님을 잘 만나서 챙겨주고 보듬어주는게 느껴짐

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=2]

불만족 요인	비중(%)
시설이 부족함/좁음	50.0
프로그램, 물품의 수준/다양성이 부족함	50.0

※ 주요 응답만 제시

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=2]

불만족 요인
• 시설이 좁은 편이고 프로그램의 확대를 요망함

서비스 향상 주요 VOC

[Base=2]

향상 요인	비중(%)
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음	50.0
과거보다 개선 됨/노력함	50.0

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=2]

향상 요인
• 전달 부분의 정확하게 잘 이루어짐
• 시설 개선과 시스템의 향상을 기하고 있음

서비스 저해 주요 VOC

[Base=1]

저해 요인	비중(%)
프로그램, 물품의 수준/다양성이 부족함	100.0

※ 주요 응답만 제시

주요 저해 요인 상세 VOC

[Base=1]

저해 요인
• 유익한 프로그램의 확대 요망함

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=5]

서비스 개선사항	비중(%)
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	60.0
장애인, 노약자, 어린이의 이용이 불편함	20.0
공정성/신뢰성 개선이 필요함	20.0

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=5]

서비스 개선사항
• 유익하고 시설의 확대 바람
• 영유아 위주를 나아가 6,7세 아동도 받았으면 함
• 유아 유치원 어린이집이 부족현상으로 한쪽으로 몰리는 경우가 있는데 평준화 시킬 필요있고 사건 사고 내용 및 개선점 마포구 자체 내에서 부모 알 권리로 공지 바람

P A R T 0 5

조사 결과 요약

1. 전체 결과 요약
2. 사업별 결과 요약

서울 마포구시설관리공단 종합만족도는 89.3점

- ① 서울 마포구시설관리공단의 종합 만족도는 89.3점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.5점 높게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 8.6점 높게 나타남



전년 대비 종합만족도는 1.1점 상승함

- ① 서울 마포구시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2018년 84.6점에서 2019년 88.2점으로 3.6점 상승했으며, 2020년에는 89.3점으로 2019년 대비 1.1점 상승함



사업별로는 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집이 가장 높음

- ① 서울 마포구시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집이 92.1점으로 가장 높고, 시설관리사업_마포창업복지관이 80.1점으로 가장 낮게 나타남



요소별로는 사회적 만족 차원의 공정성이 가장 높음

- ① 서울 마포구시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 공정성이 90.4점으로 가장 높게 나타났으며, 서비스 환경 차원의 편의성이 88.3점으로 가장 낮게 평가됨



시설관리사업_마포창업복지관

- ① 시설관리사업_마포창업복지관 기관단일사업의 종합만족도는 80.1점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 9.2점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.7점 낮게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '업무/민원을 신속하게 처리함'은 가장 큰 만족 요인이며, '강사/직원들이 친절함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '시설 내 온도를 개선해야 함' 의견이 가장 많았음



시설관리사업_아현문화건강센터

- ① 시설관리사업_아현문화건강센터 기관단일사업의 종합만족도는 90.2점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.9점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.4점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 서비스 과정'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구됨
- ③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인이며, '만족함/전반적으로 만족함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함' 의견이 가장 많았음



시설임대사업_우리마포복지관

- ① 시설임대사업_우리마포복지관 기관단일사업의 종합만족도는 88.7점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.6점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.9점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '사회적 만족'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족 요인이며, '만족함/전반적으로 만족함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '잘하고 있음/현상태 유지 바람' 의견이 가장 많았음



공영주차장관리사업

- ① 공영주차장관리사업 종합만족도는 86.5점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 1.4점 높게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.8점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.7점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '주차가 편함/주차장이 넓음'은 가장 큰 만족 요인이며, '만족함/전반적으로 만족함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '주차 공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편' 의견이 가장 많았음



무인공영주차장관리사업

- ① 무인공영주차장관리사업 종합만족도는 86.8점으로, 무인공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.5점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.0점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 결과'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경, 서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '주차가 편함/주차장이 넓음'은 가장 큰 만족 요인이며, '만족함/전반적으로 만족함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '주차 공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편' 의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장

- ① 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장 기관단일사업의 종합만족도는 91.6점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.3점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.8점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인이며, '만족함/전반적으로 만족함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '시설 내 온도를 개선해야 함' 의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업_염리생활체육관

③ 체육전용시설관리사업_염리생활체육관 기관단일사업의 종합만족도는 89.4점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.1점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.6점 높게 나타남

③ 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 서비스 결과'은(는) 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

③ 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설이 좋음/잘 관리함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '시설 내 온도를 개선해야 함' 의견이 있었음



어린이집시설운영사업_상암나래어린이집

③ 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집 기관단일사업의 종합만족도는 92.1점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.3점 높게 나타남

③ 10 표본 미만 사업장의 경우 유의미한 분석이 어려워 IPA 분석 제외

③ 서비스에 대해 '강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임'은 가장 큰 만족 요인이며, '강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함' 의견이 가장 많았음



A low-angle, upward-looking photograph of several tall skyscrapers with glass facades, creating a sense of height and urban density. The image is overlaid with a semi-transparent dark blue filter.

감 사 합 니 다