



2021

Evaluation of Regional Public Corporation

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

서울 마포구시설관리공단 ...



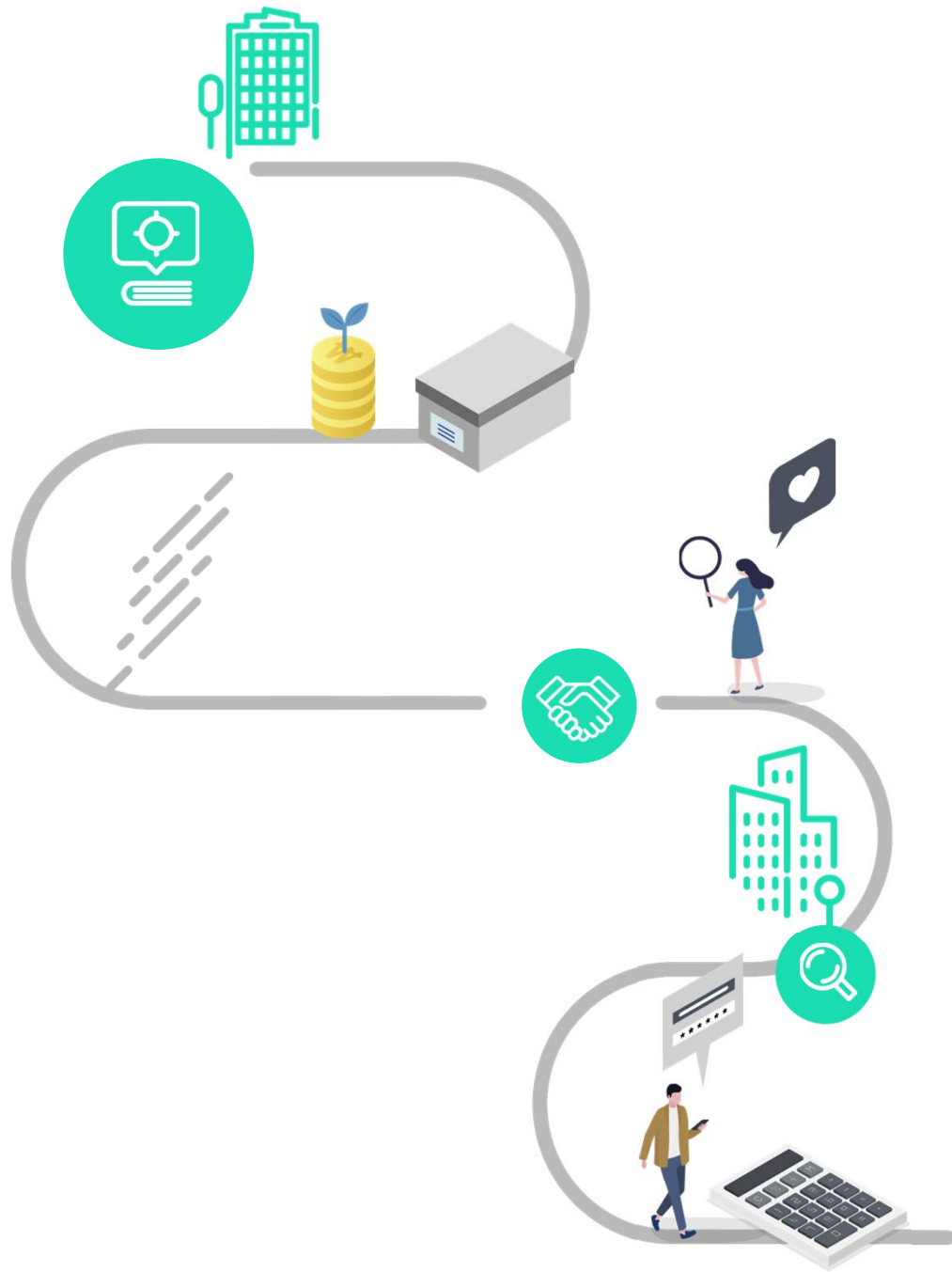
서울 마포구시설관리공단 귀중

제 출 문

본 보고서를 ‘2021년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서’ 로 제출합니다.

2022년 03월

지방공기업평가원 이사장



Contents

- 01 · 조사개요
- 02 · 조사결과 종합
- 03 · 조사결과
- 04 · 사업별 조사 결과
- 05 · 조사결과 요약



01

조사 개요

1. 조사배경 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

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

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

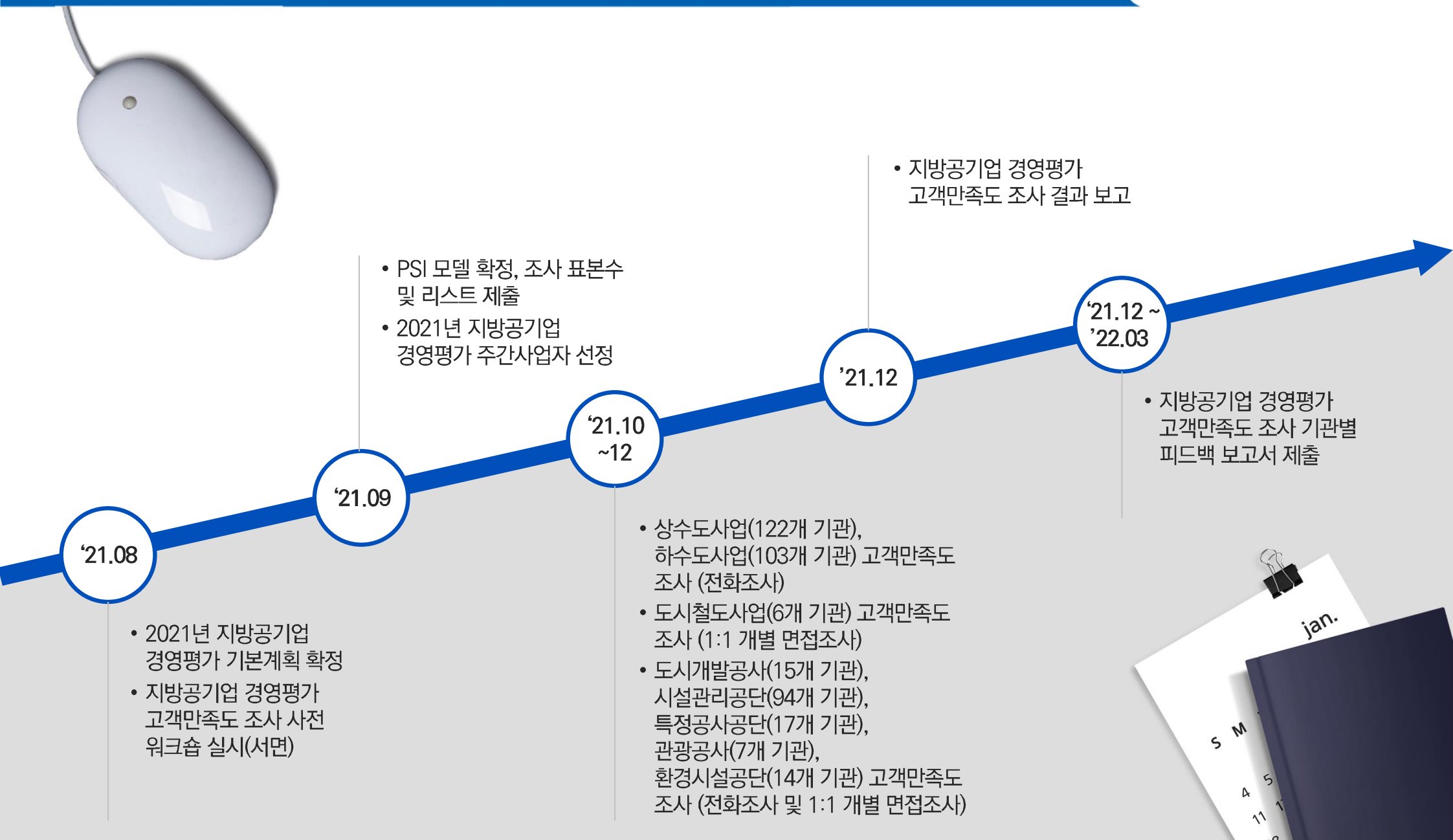
- 고객만족경영 체계 확립
- 지방공기업 존립가치 증명
- 고객 신뢰와 믿음을 통한 기관 발전 도모

지방공기업 서비스 품질 향상

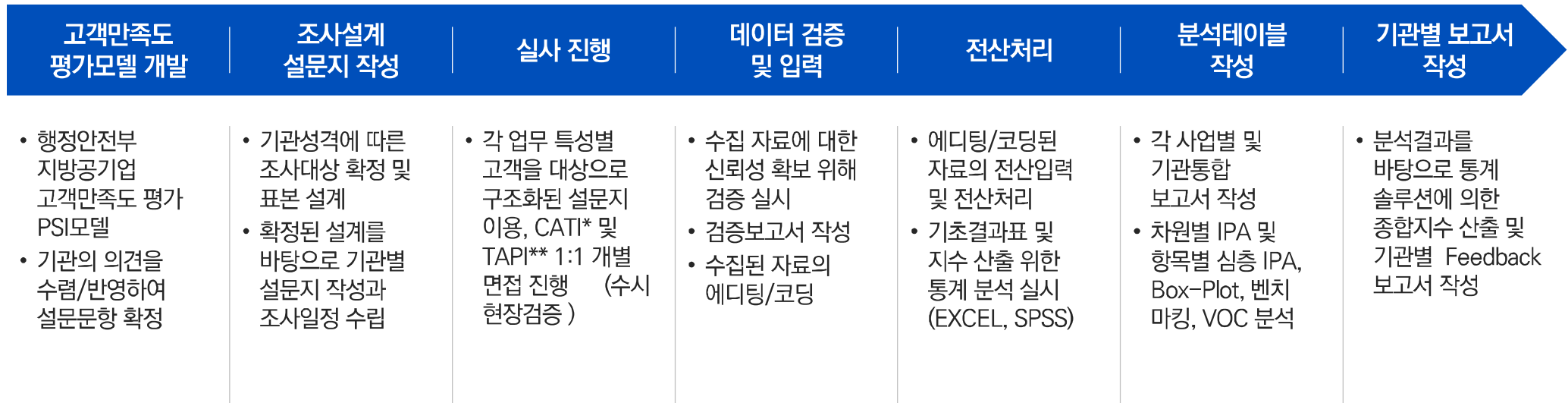
- 고객중심의 서비스 실현
- 지방공기업에 대한 이미지 향상
- 효율적인 운영과 책임 경영 실현



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 **의견**을 수렴하여 **평가모델** 구성

지방공기업의 사업특성을 반영

지방공기업의 **특성**과 **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
- 이의나 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

향상적 상대적 절대적

- 서비스에 대한 향상적 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

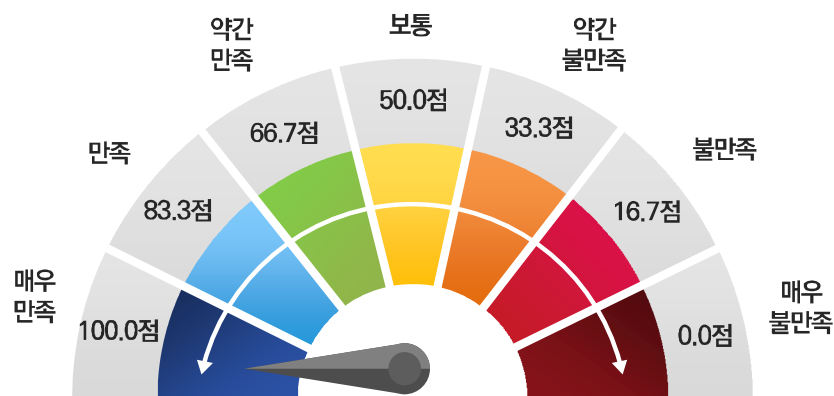


항목별로
7점 척도를
100점 만점
으로 환산

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
해석

2021년
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(향상적, 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

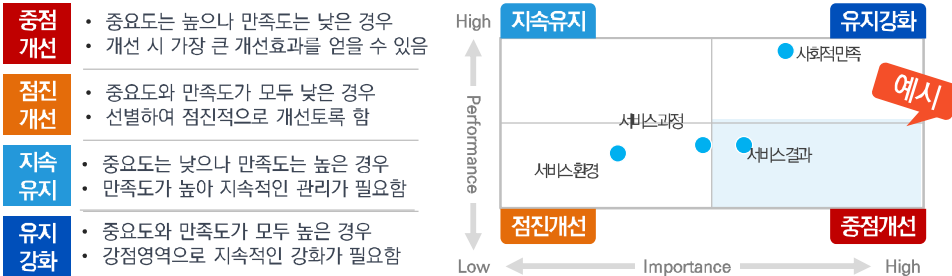
+ 결과 활용 방안 +

- 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



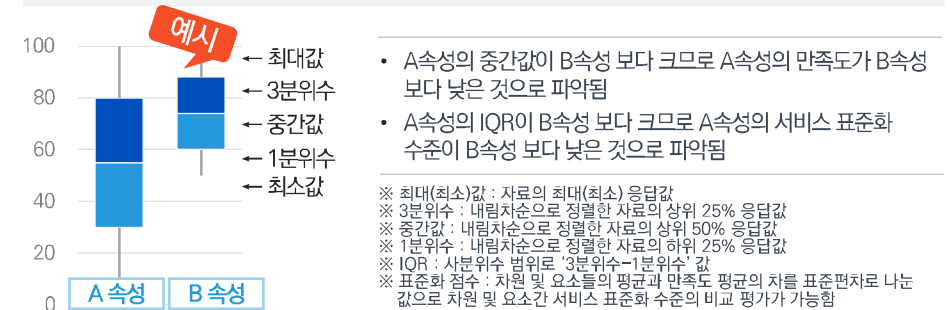
중요도-만족도 분석 (Importance-Performance Analysis, IPA)

- 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



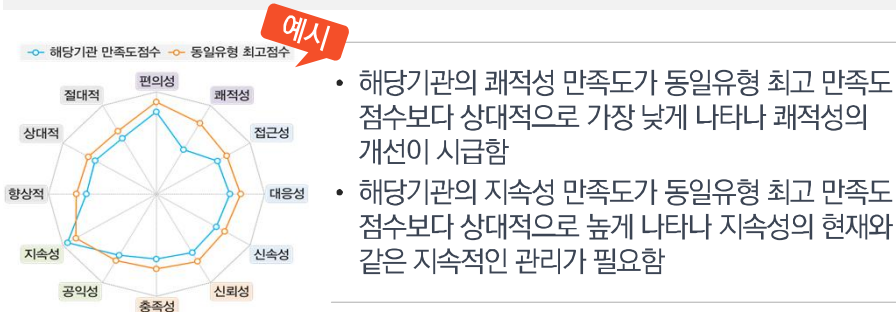
Box-Plot 분석

- 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

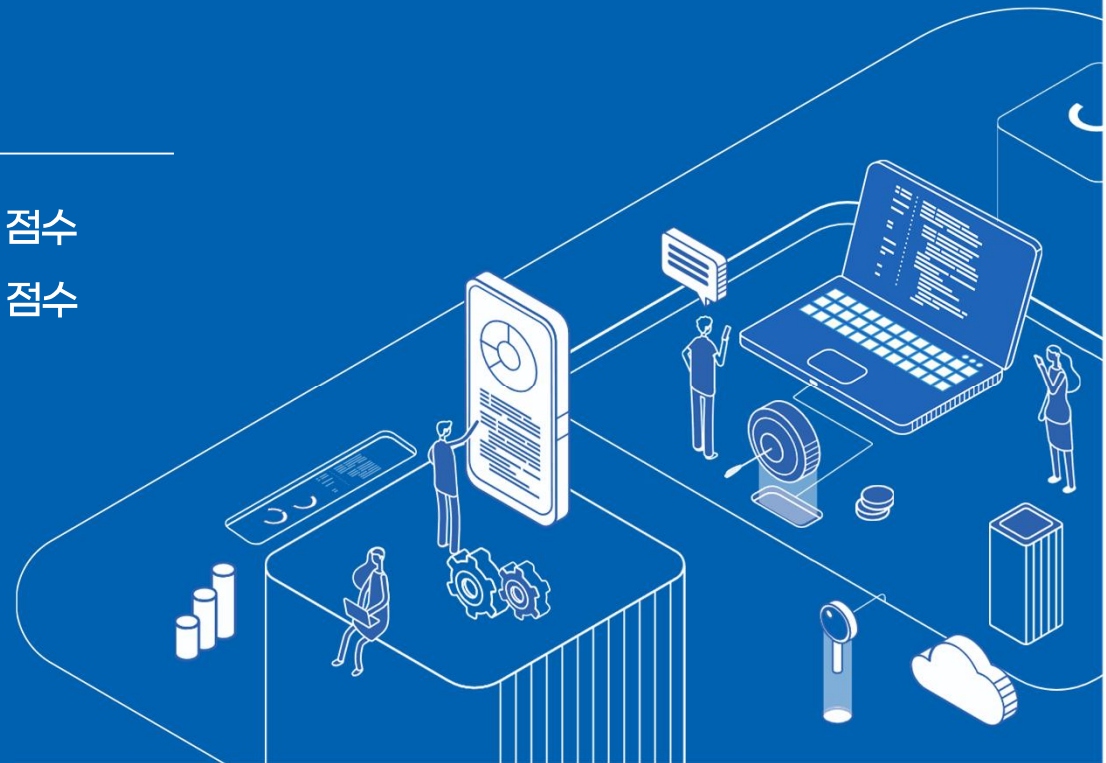
- 응답된 단어의 빈도를 시각적으로 표현하여 키워드를 추출하는 분석
- 많이 언급된 단어를 키워드를 크게 나타내어 만족 및 불만족 키워드를 한눈에 파악할 수 있음



※ 만족/불만족 응답 빈도수가 30개 미만 시 Word-Cloud 분석 제외

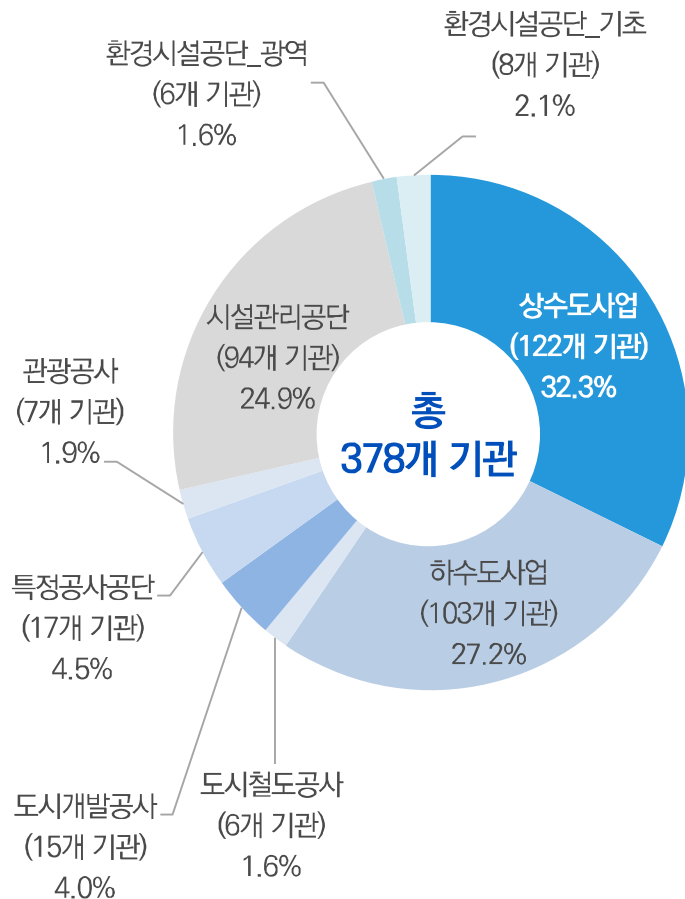
조사 결과 종합

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



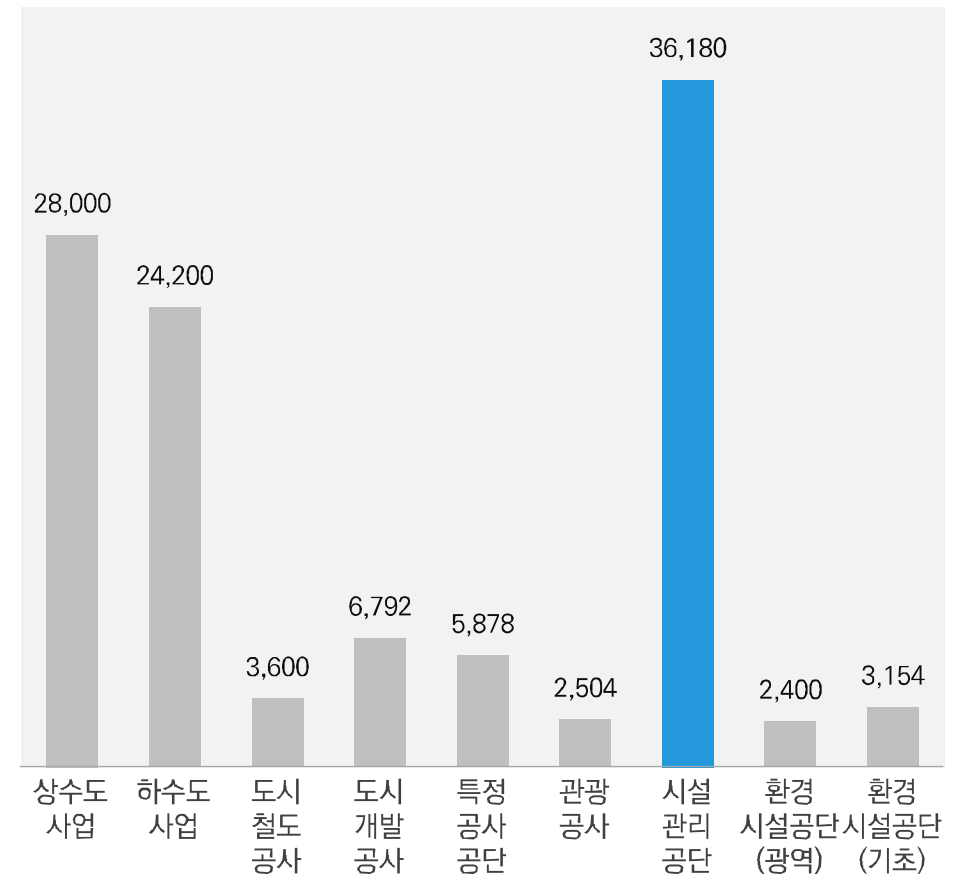
☑ 2021년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 378개 기관이며, 조사 표본수는 총 112,708 표본임

조사대상 기관현황



조사완료 표본현황

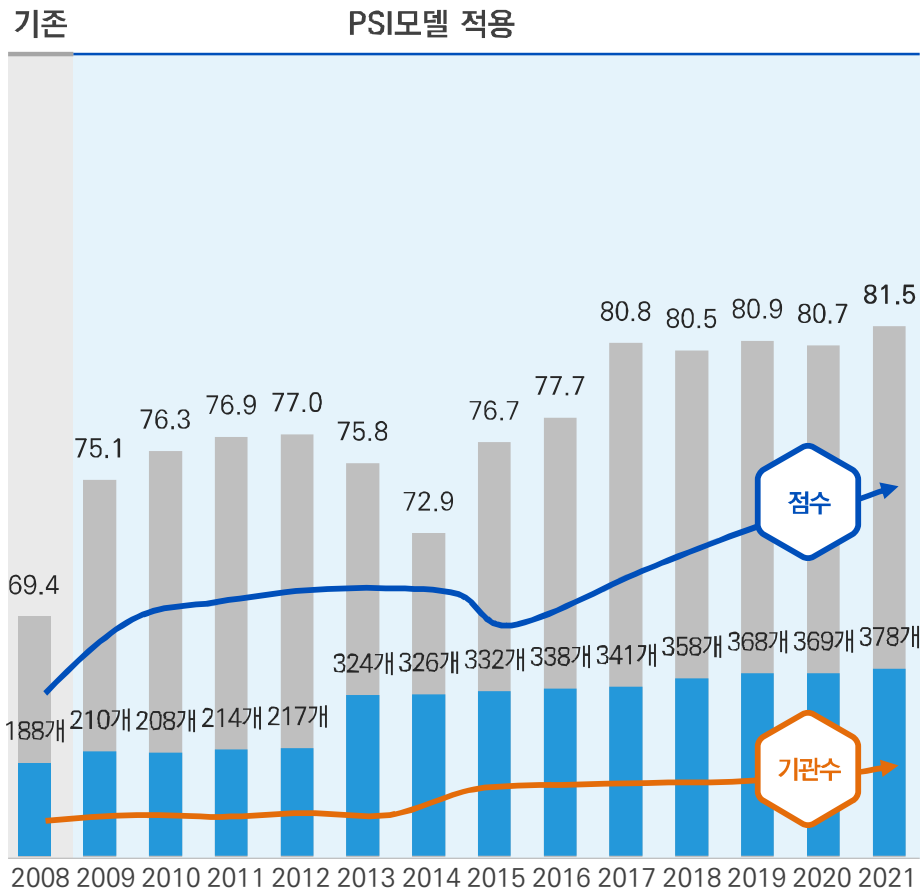
총 112,708표본



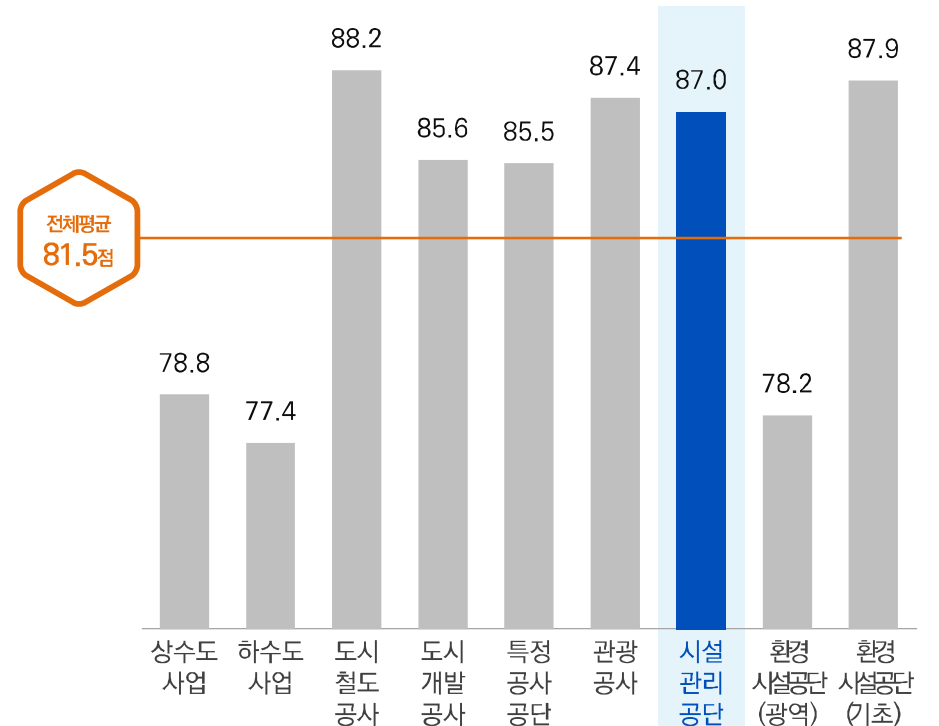
- ☑ 지방공기업 고객만족도는 2014년부터 상승세를 보이다 2018년 하락하였고, 2019년 소폭 상승함
- ☑ 2021년 지방공기업 고객만족도는 81.5점으로 전년대비 0.8점 상승함

전체 고객만족도 (PSI)

[단위 : 100점 만점]



유형별 고객만족도 (PSI)



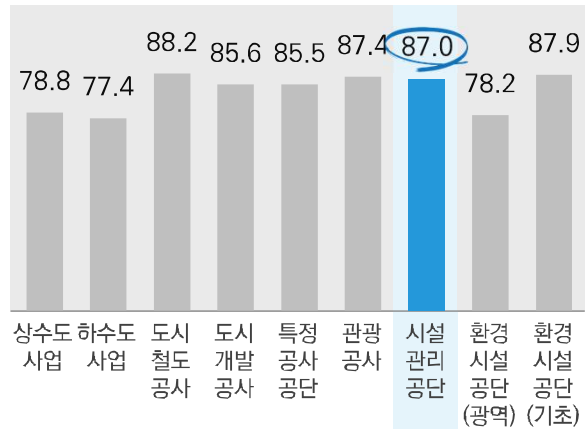
구 분	P S I	최대값 (MAX)	최소값 (MIN)	차이 (GAP)
지방공기업 전체	81.5점	92.4점	70.0점	22.4점
시설관리공단 전체	87.0점	92.1점	79.8점	12.3점

☑ 전체 기관 중 환경시설공단(기초)의 사회적 만족도 점수가 89.2점으로 가장 높으며, 하수도사업의 서비스 과정 만족도 점수가 73.1점으로 가장 낮게 나타남

									
	상수도사업	하수도사업	도시철도공사	도시개발공사	특정공사/공단	관광공사	시설관리공단	환경시설공단(광역)	환경시설공단(기초)
종합 만족도	78.8	77.4	88.2	85.6	85.5	87.4	87.0	78.2	87.9
서비스 환경	81.2	78.5	88.4	85.1	85.7	86.9	86.8	76.9	87.9
서비스 과정	79.4	MIN 73.1	87.6	84.5	85.4	86.9	86.6	75.4	87.4
서비스 결과	79.2	81.1	88.6	85.9	85.8	87.6	87.1	79.8	87.8
사회적 만족	79.9	80.6	88.6	87.5	86.9	88.7	88.0	82.6	MAX 89.2
전반적 만족	76.7	75.5	87.9	84.9	84.5	87.0	86.6	76.4	87.4

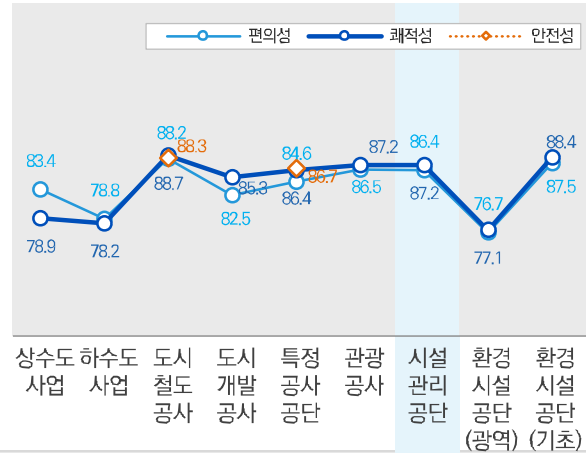
종합만족도

[단위: 점]



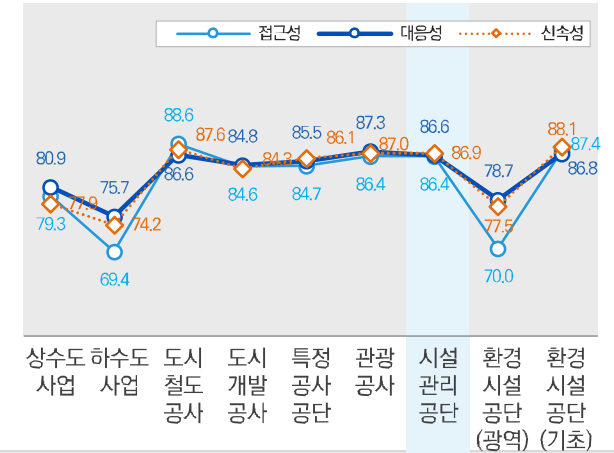
서비스 환경

[단위: 점]



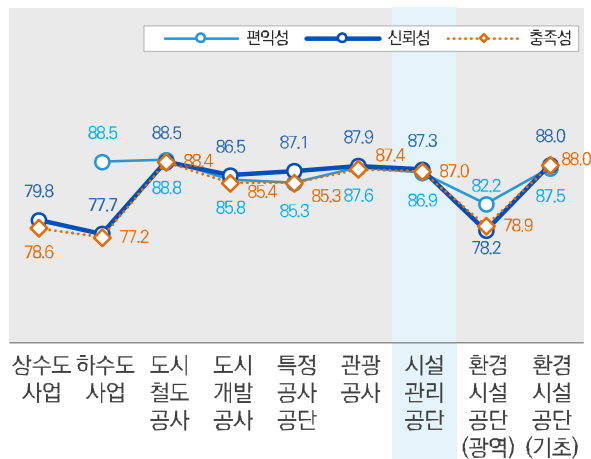
서비스 과정

[단위: 점]



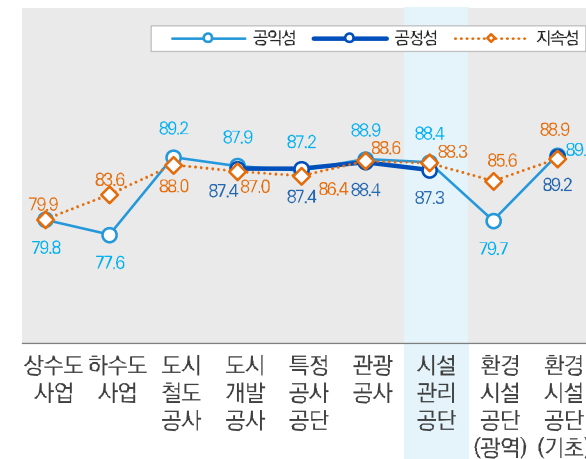
서비스 결과

[단위: 점]



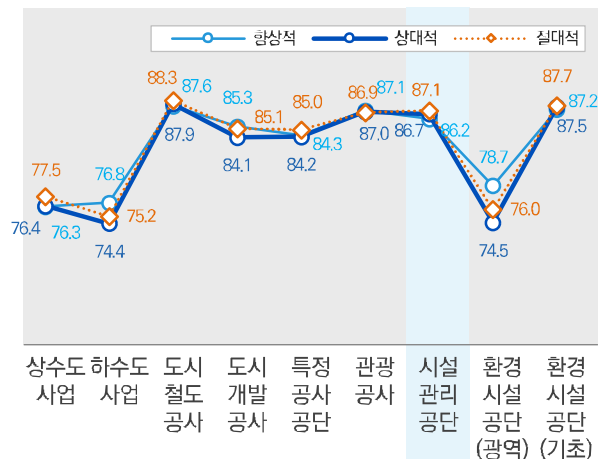
사회적 만족

[단위: 점]



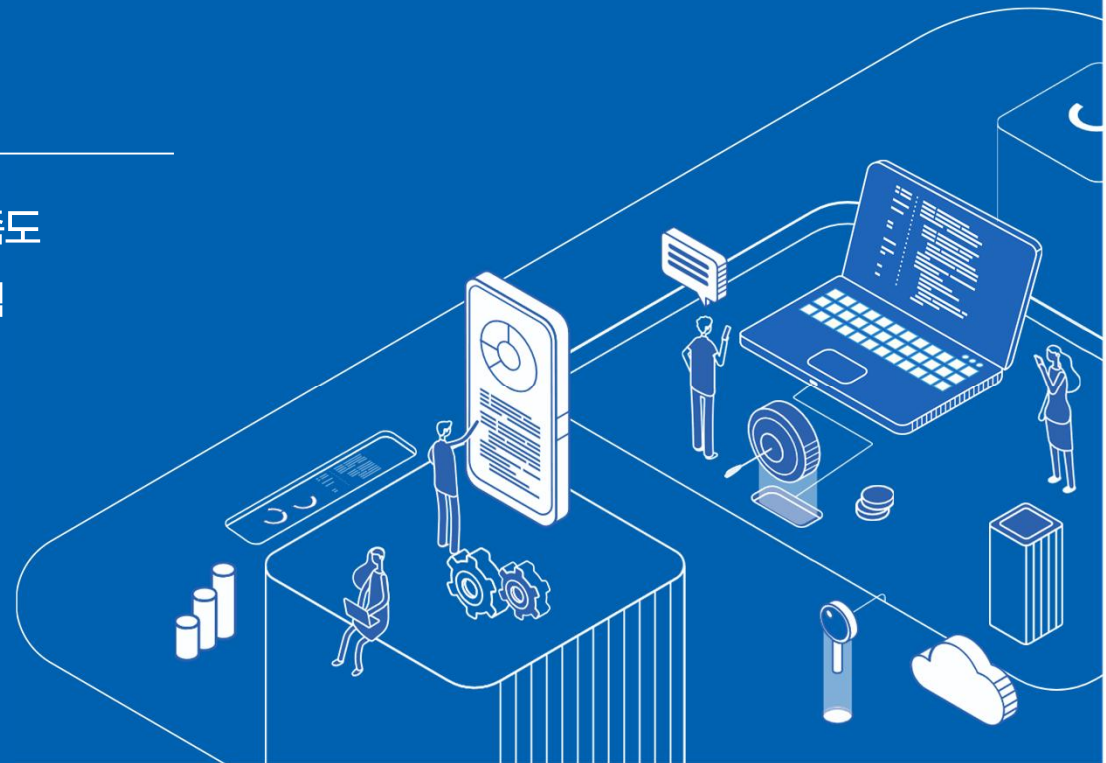
전반적 만족

[단위: 점]



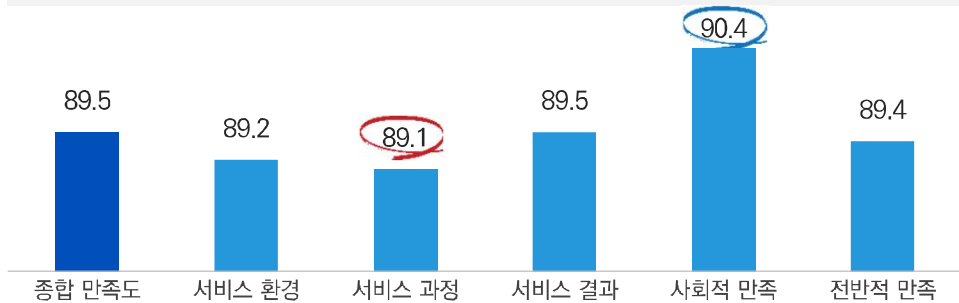
03 조사 결과

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



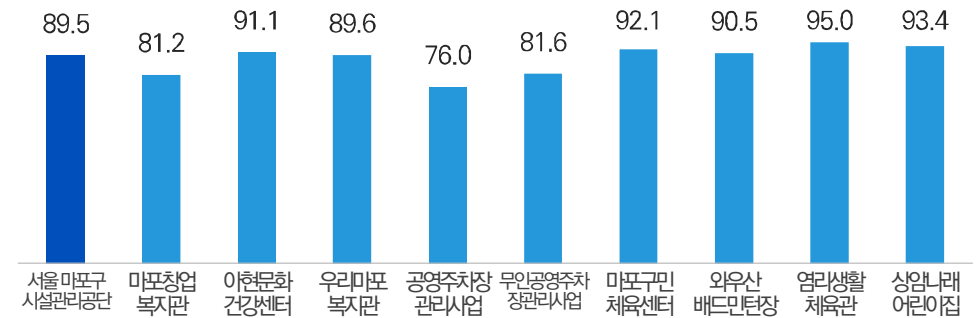
01 서울 마포구시설관리공단 종합만족도는 89.5 점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 90.4점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 89.1점



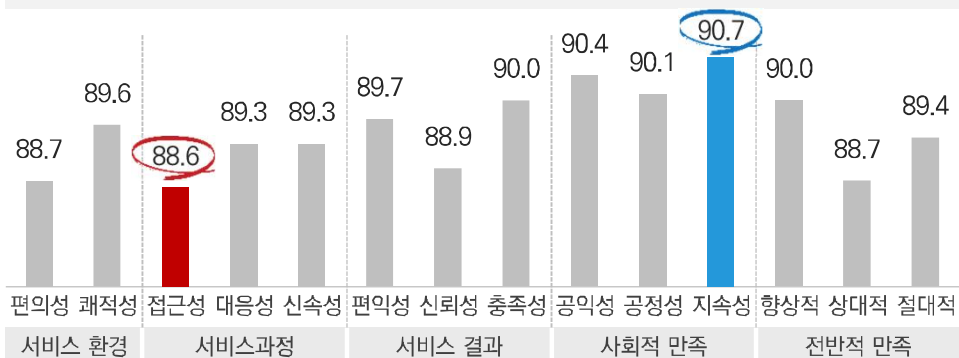
02 여리생활체육관의 만족도가 가장 높음

- ↑ 최고 득점 사업 : 체육전용시설관리사업_여리생활체육관 95.0점
 ↓ 최저 득점 사업 : 공영주차장관리사업 76.0점



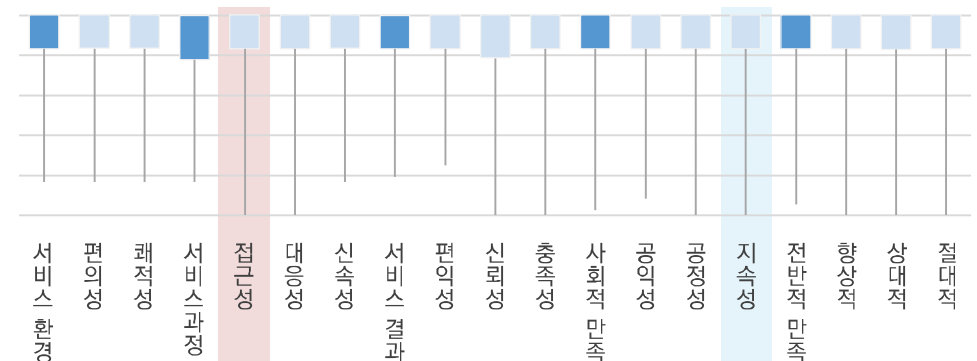
03 강점 : 지속성 / 약점 : 접근성

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



04 서비스 과정차원의 접근성 서비스 품질개선이 필요

- ↑ 최고 표준화 점수 : 사회적 만족차원 / 지속성 +0.08점
 ↓ 최저 표준화 점수 : 서비스 과정차원 / 접근성 -0.06점



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 374표본

사업유형	조사방법	표본크기
시설관리사업_마포창업복지관	면접조사	35
시설관리사업_아현문화건강센터	면접조사	25
시설관리사업_우리마포복지관	면접조사	35
공영주차장관리사업	면접조사	90
무인공영주차장관리사업	면접조사	100
체육전용시설관리사업_마포구민체육센터	전화조사	25
체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장	면접조사	40
체육전용시설관리사업_염리생활체육관	전화조사	11

사업유형	조사방법	표본크기
어린이집시설운영사업_상암나래어린이집	전화조사	13

자료 수집 방법

① CATI System을 이용한 전화조사 및 TAPI System을 이용한 면접조사

조사 기간

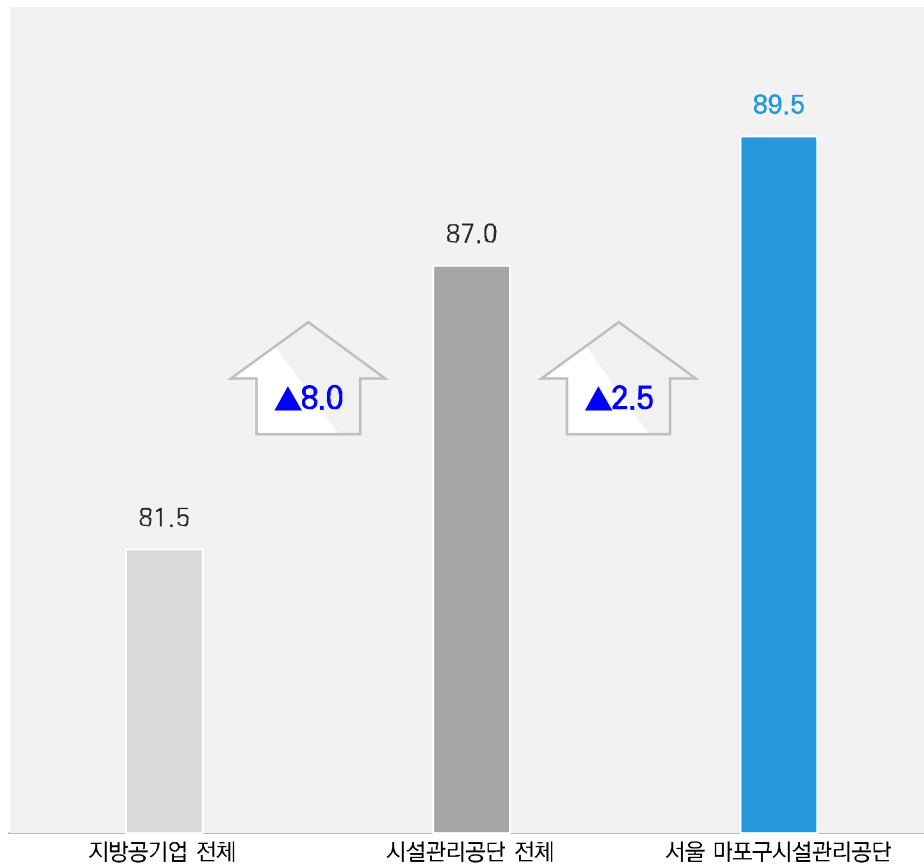
① 2021년 10월 5일 ~ 12월 3일 (매일 10:00~21:00 까지 조사 진행)



☑ 전체 만족도 비교

- 서울 마포구시설관리공단의 종합 만족도는 89.5점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.5점 높게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 8.0점 높게 나타남

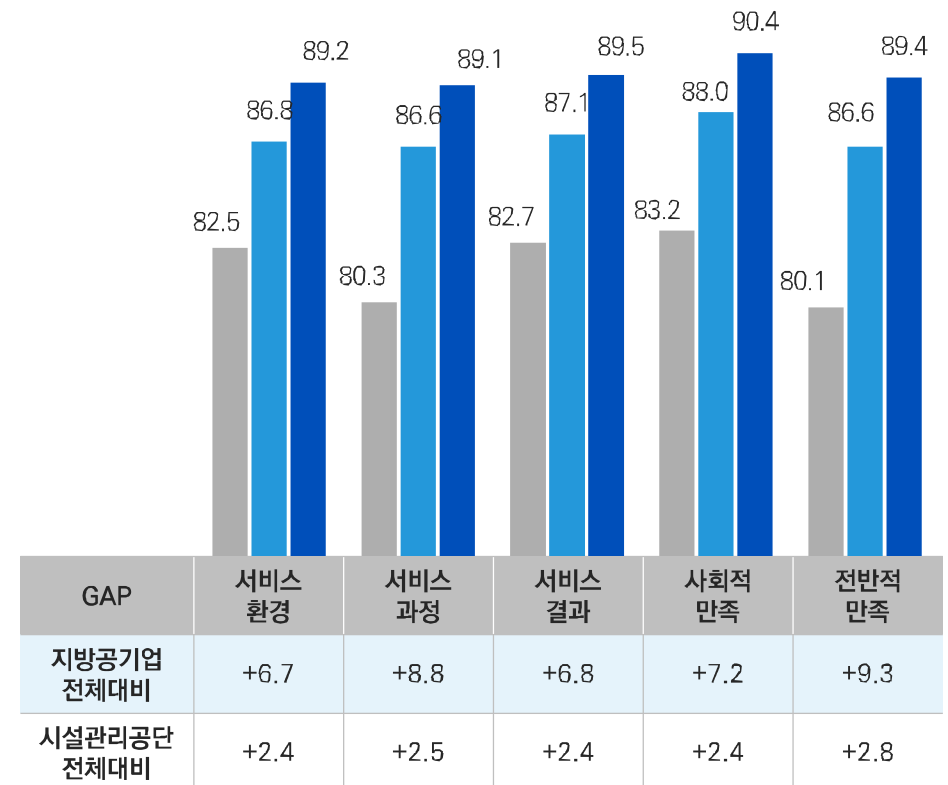
2021년 PSI 조사결과



※ 지방공기업 전체 : 378개 기관, 시설관리공단 전체 : 94개 기관

차원별 만족도 결과

■ 지방공기업 전체 ■ 시설관리공단 전체 ■ 서울 마포구시설관리공단

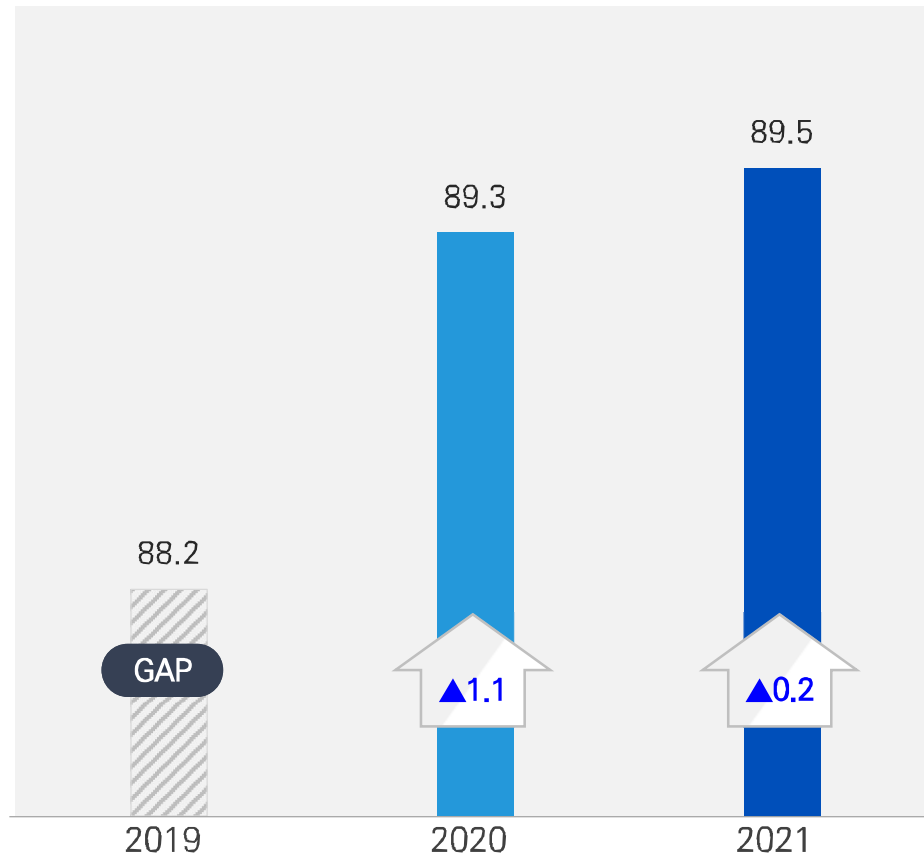


☑ 연도별 종합만족도

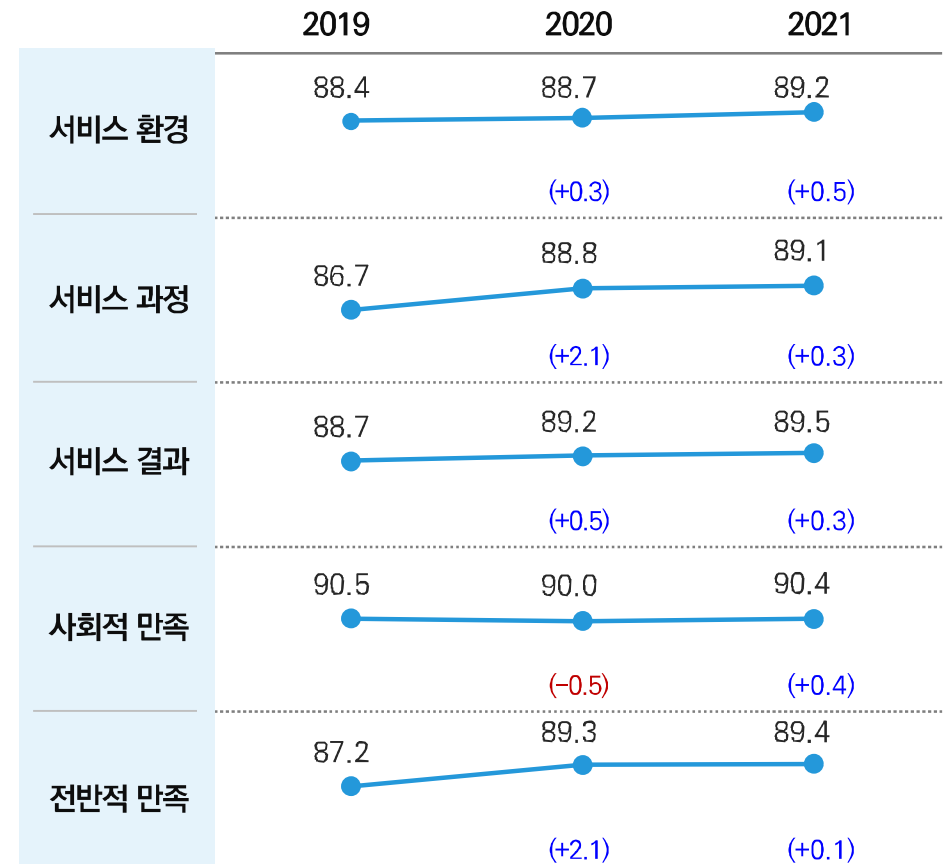
- 서울 마포구시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2019년 88.2점에서 2020년 89.3점으로 1.1점 상승했으며, 2021년 89.5점으로 2020년 대비 0.2점 상승함

연도별 종합만족도

[단위 : 100점 만점]



연도별 차원만족도



☑ 사업별 만족도 비교

- 체육전용시설관리사업_염리생활체육관의 만족도가 95.0점으로 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		(374)	89.5	89.2	89.1	89.5	90.4	89.4
사업유형	시설관리사업_마포창업복지관	(35)	81.2	81.2	79.4	81.4	83.5	80.8
	시설관리사업_아현문화건강센터	(25)	91.1	90.0	91.4	91.0	91.1	91.3
	시설관리사업_우리마포복지관	(35)	89.6	88.9	89.2	89.4	89.7	90.2
	공영주차장관리사업	(90)	76.0	73.8	73.8	77.9	78.6	75.3
	무인공영주차장관리사업	(100)	81.6	83.7	80.3	81.7	84.1	80.2
	체육전용시설관리사업_마포구민체육센터	(25)	92.1	92.7	91.7	91.4	92.1	92.7
	체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장	(40)	90.5	89.8	90.8	90.7	91.0	90.0
	체육전용시설관리사업_염리생활체육관	(11)	95.0	95.5	93.6	94.8	95.7	95.5
	어린이집시설운영사업_상암나래어린이집	(13)	93.4	93.3	93.2	92.9	94.6	93.2

☑ 차원 및 요소별 만족도

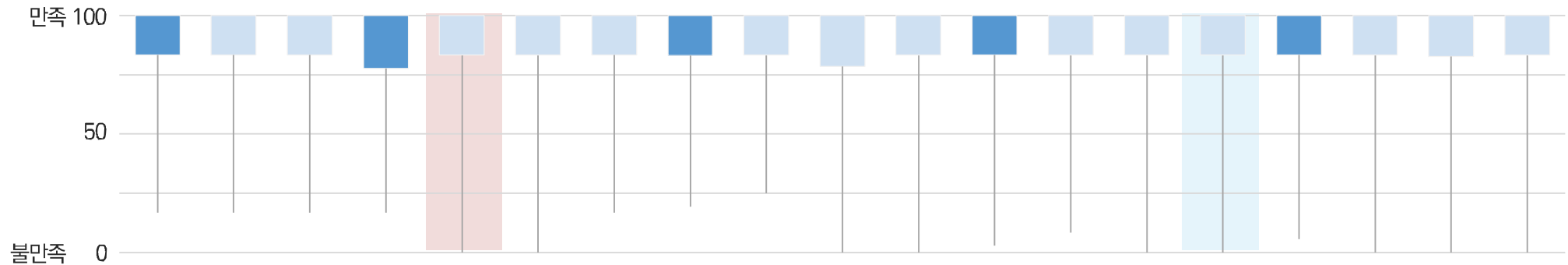
- 서울 마포구시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 90.7점으로 가장 높게 나타났으며, 서비스 과정 차원의 접근성이 88.6점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]

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
서울 마포구시설관리공단	89.2	88.7	89.6	89.1	88.6	89.3	89.3	89.5	89.7	88.9	90.0	90.4	90.4	90.1	90.7	89.4	90.0	88.7	89.4
시설관리사업_마포창업복지관	81.2	81.4	81.0	79.4	78.8	79.5	80.0	81.4	82.9	-	80.0	83.5	82.9	83.3	84.3	80.8	81.9	81.0	79.5
시설관리사업_아현문화건강센터	90.0	90.0	90.0	91.4	91.7	91.3	91.3	91.0	90.7	-	91.3	91.1	90.7	91.3	91.3	91.3	91.3	91.3	91.3
시설관리사업_우리마포복지관	88.9	89.3	88.6	89.2	88.6	90.0	89.0	89.4	89.3	-	89.5	89.7	90.0	89.0	90.0	90.2	89.5	90.5	90.5
공영주차장관리사업	73.8	73.3	74.3	73.8	70.6	74.4	76.4	77.9	80.5	76.9	76.3	78.6	79.8	76.7	79.3	75.3	76.9	74.4	74.6
무인공영주차장관리사업	83.7	83.0	84.3	80.3	81.0	79.8	80.3	81.7	82.5	81.4	81.1	84.1	83.9	83.0	85.3	80.2	80.3	80.2	80.0
체육전용시설관리사업_마포구민체육센터	92.7	92.7	92.7	91.7	91.3	91.7	92.0	91.4	91.0	92.0	91.3	92.1	91.7	92.0	92.7	92.7	92.7	92.7	92.7
체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장	89.8	90.0	89.6	90.8	90.0	91.1	91.3	90.7	90.0	91.3	90.8	91.0	91.3	90.4	91.3	90.0	90.0	90.0	90.0
체육전용시설관리사업_염리생활체육관	95.5	93.9	97.0	93.6	97.0	94.5	89.4	94.8	93.6	93.9	97.0	95.7	94.7	95.5	97.0	95.5	97.0	95.5	93.9
어린이집시설운영사업_상암나래어린이집	93.3	91.7	94.9	93.2	91.0	93.6	94.9	92.9	94.2	89.7	94.9	94.6	94.9	94.9	94.0	93.2	94.9	89.7	94.9

☑ 차원 및 요소별 Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 0.08 점으로 가장 높아 서비스 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 서비스 과정 차원의 접근성 표준화 점수가 -0.06 점으로 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	89.2	88.7	89.6	89.1	88.6	89.3	89.3	89.5	89.7	88.9	90.0	90.4	90.4	90.1	90.7	89.4	90.0	88.7	89.4
표준편차	15.3	15.8	15.4	15.7	17.2	15.8	16.5	15.2	14.9	17.0	16.0	14.8	15.1	15.8	14.7	15.7	15.4	16.7	16.3
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	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
1분위수	83.3	83.3	83.3	77.8	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	78.6	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	82.8	83.3
IQR	16.7	16.7	16.7	22.2	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	21.4	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	17.2	16.7
표준화 점수	-0.02	-0.05	0.01	-0.03	-0.06	-0.01	-0.02	0.00	0.01	-0.03	0.03	0.06	0.06	0.04	0.08	-0.01	0.03	-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

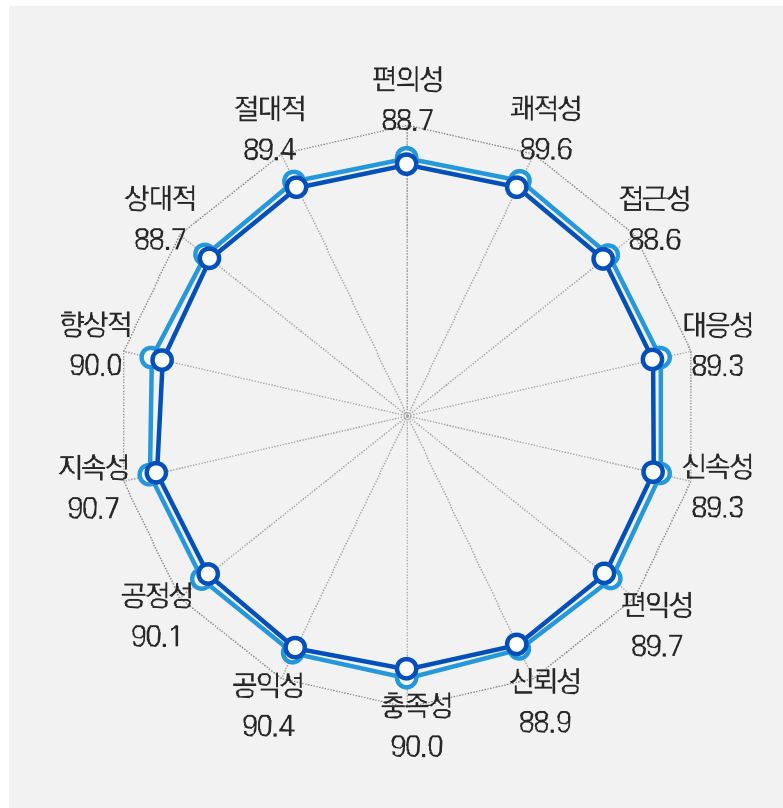
○ 서울 마포구시설관리공단

○ 시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**



서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상성 상대성 절대성

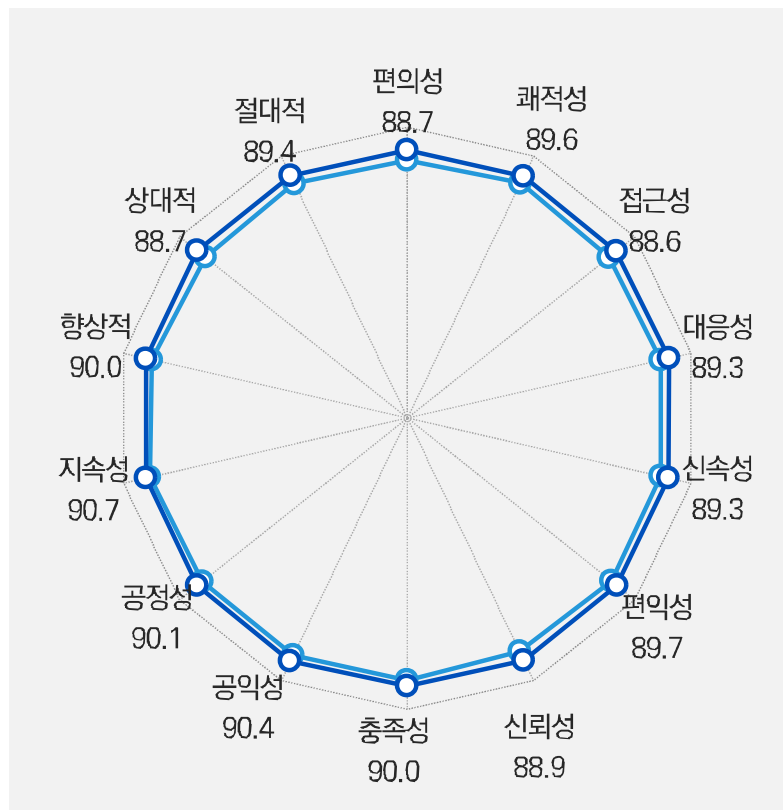
*상대적으로 약함 : 시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

—○— 서울 마포구시설관리공단

—○— 시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경

편익성

쾌적성

서비스 과정

접근성

대응성

신속성

서비스 결과

편익성

신뢰성

총족성

사회적 만족

공익성

공정성

지속성

전반적 만족

항상적

상대적

절대적

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

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

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

04

사업별 조사 결과

1. 시설관리사업_마포창업복지관
2. 시설관리사업_아현문화건강센터
3. 시설관리사업_우리마포복지관
4. 공영주차장관리사업
5. 무인공영주차장관리사업
6. 체육전용시설관리사업_마포구민체육센터
7. 체육전용시설관리사업_와우신배드민턴장
8. 체육전용시설관리사업_염리생활체육관

9. 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집

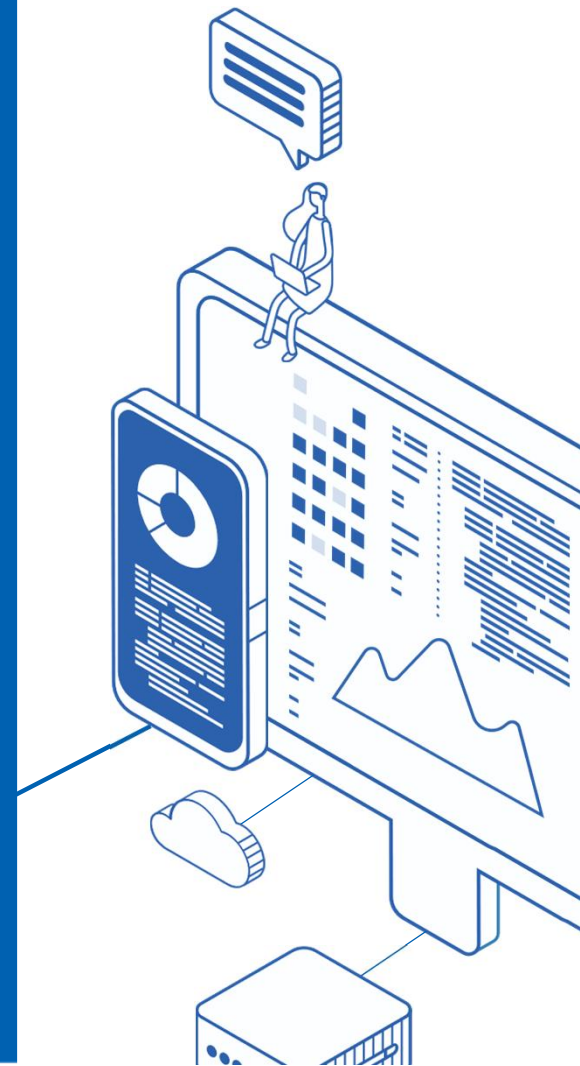




Chapter 01

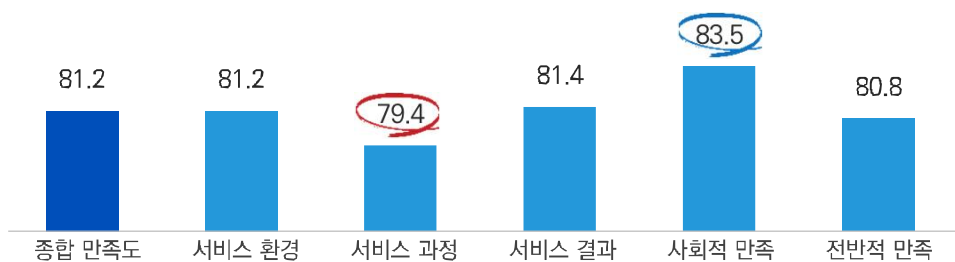
시설관리사업_마포창업복지관

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

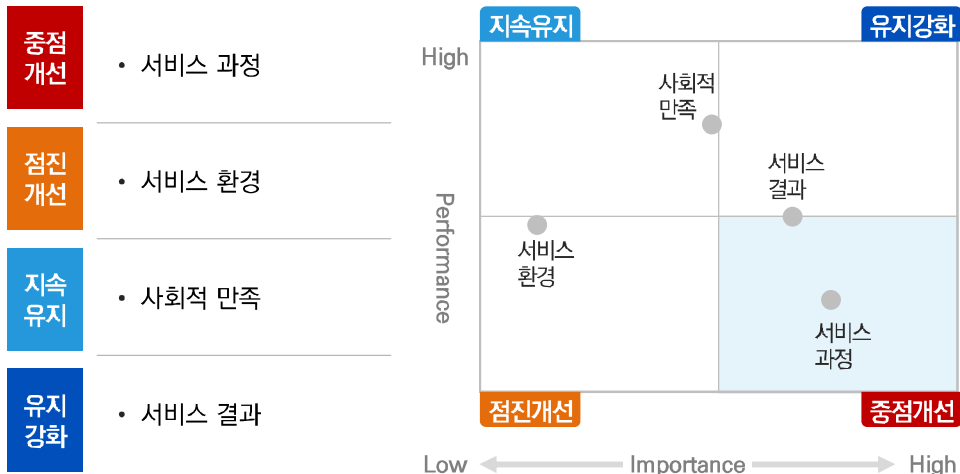


01 시설관리사업_마포창업복지관의 종합만족도는 81.2점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 83.5점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 79.4점

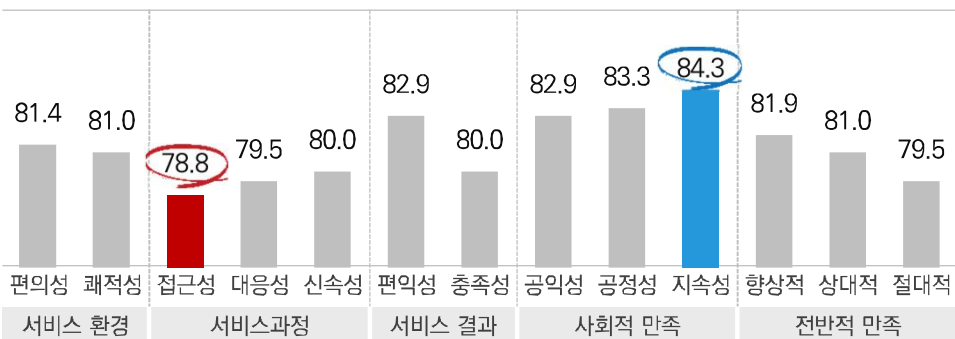


02 중점개선 차원 : 서비스 과정



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 '시설 깨끗함/쾌적함' 점은 가장 큰 만족 요인이며, '직원/강사들이 불친절함' 점은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임' 점은 가장 큰 향상 요인이며, '시설 노후화/하자 등 관리가 안됨' 점은 가장 큰 저해 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '시설 내 온도를 개선해야 함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '민원/업무 처리 속도'를 개선해야 함'도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관은 이용하기 편하다
	쾌적성	✓ 1 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관 관련 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다 ✓ 2 창업복지관에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다
	대응성	✓ 1 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다
	신속성	✓ 1 창업복지관의 시설물 이용 불편 시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관은 고객에게 도움이 된다 ✓ 2 창업복지관은 시설물 설치 목적에 맞게 시설관리하고 있다
	충족성	✓ 1 마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관은 이용고객에게 기여한다
	공정성	✓ 1 마포구시설관리공단의 창업복지관 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다
	지속성	✓ 1 앞으로도 창업복지관을 계속 이용할 의사가 있다
전반적 만족	향상적	✓ 1 마포구시설관리공단 창업복지관의 시설관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 마포구시설관리공단 창업복지관의 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 마포구시설관리공단 창업복지관의 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 시설관리사업_마포창업복지관의 종합만족도는 81.2점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.3점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.8점 낮게 나타남

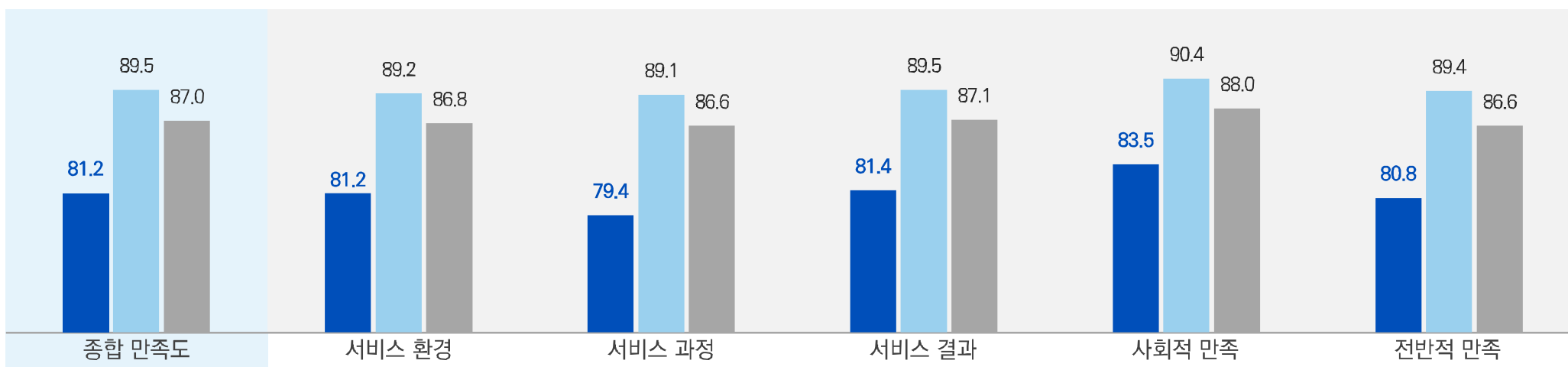
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
시설관리사업_마포창업복지관	81.2	-	81.2	-	79.4	-	81.4	-	83.5	-	80.8	-
서울 마포구시설관리공단 전체	89.5	▼8.3	89.2	▼8.0	89.1	▼9.7	89.5	▼8.1	90.4	▼6.9	89.4	▼8.6
시설관리공단 전체	87.0	▼5.8	86.8	▼5.6	86.6	▼7.2	87.1	▼5.7	88.0	▼4.5	86.6	▼5.8

[단위 : 100점 만점]

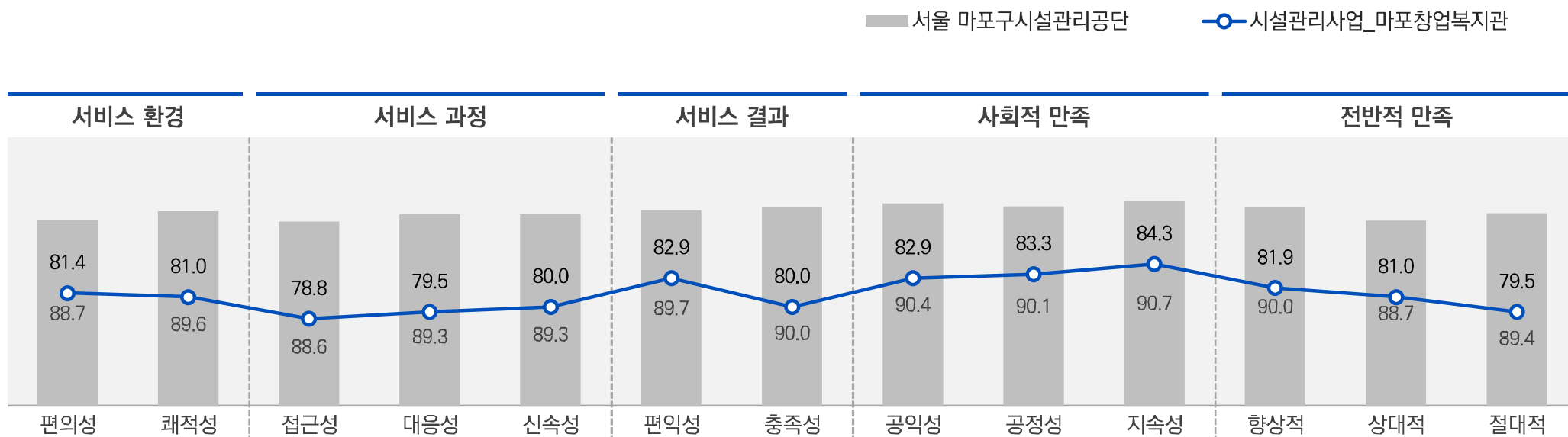
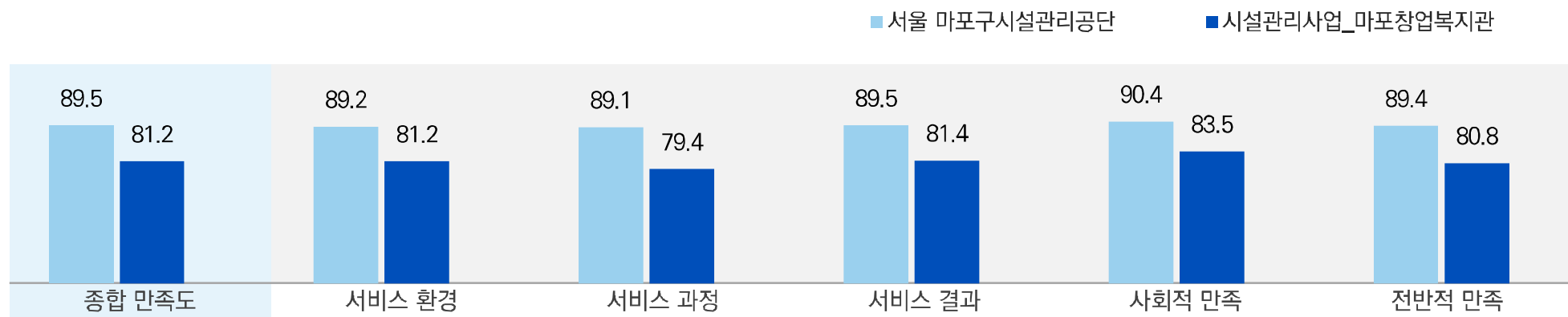
■ 시설관리사업_마포창업복지관

■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



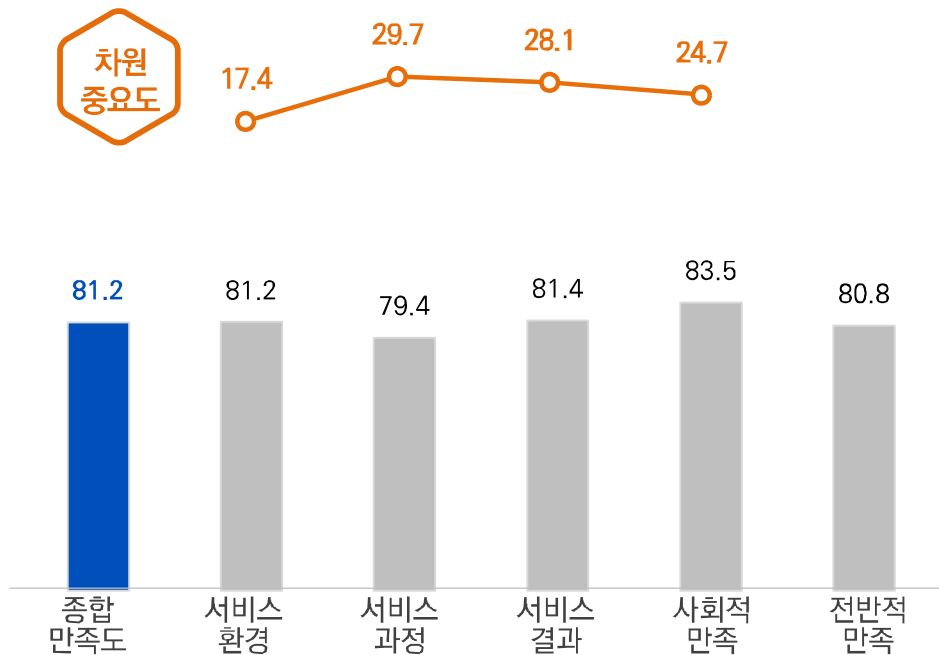
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

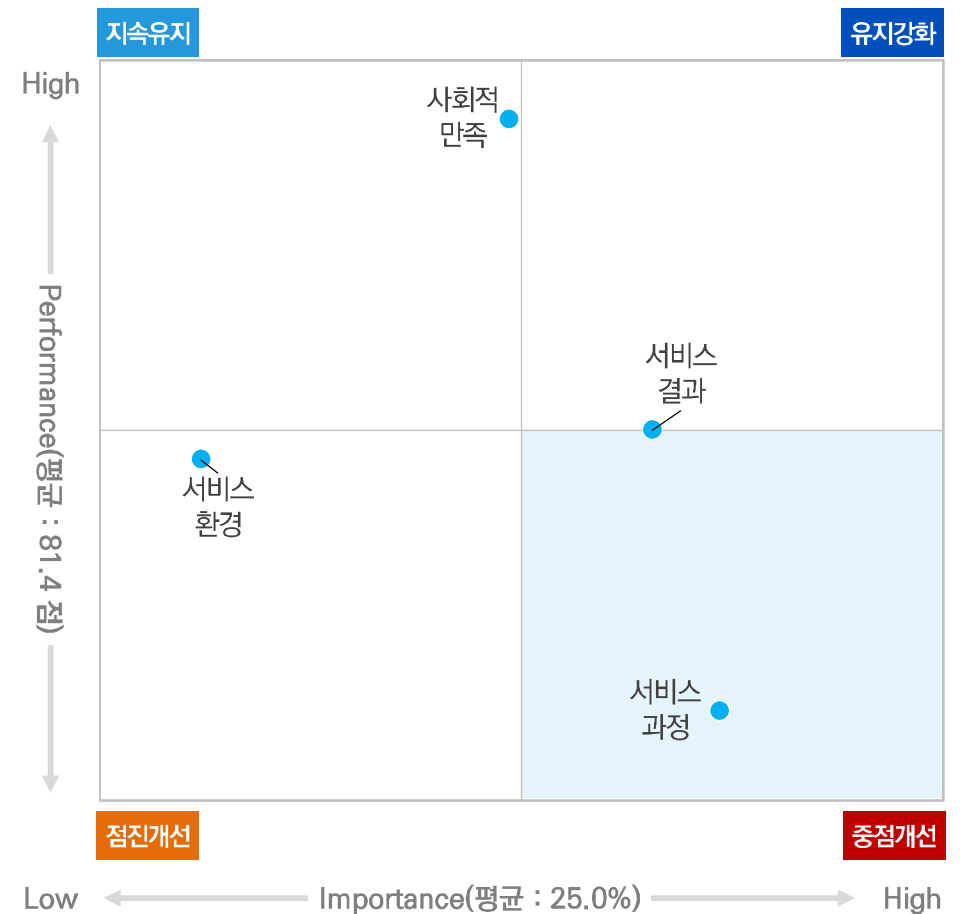
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



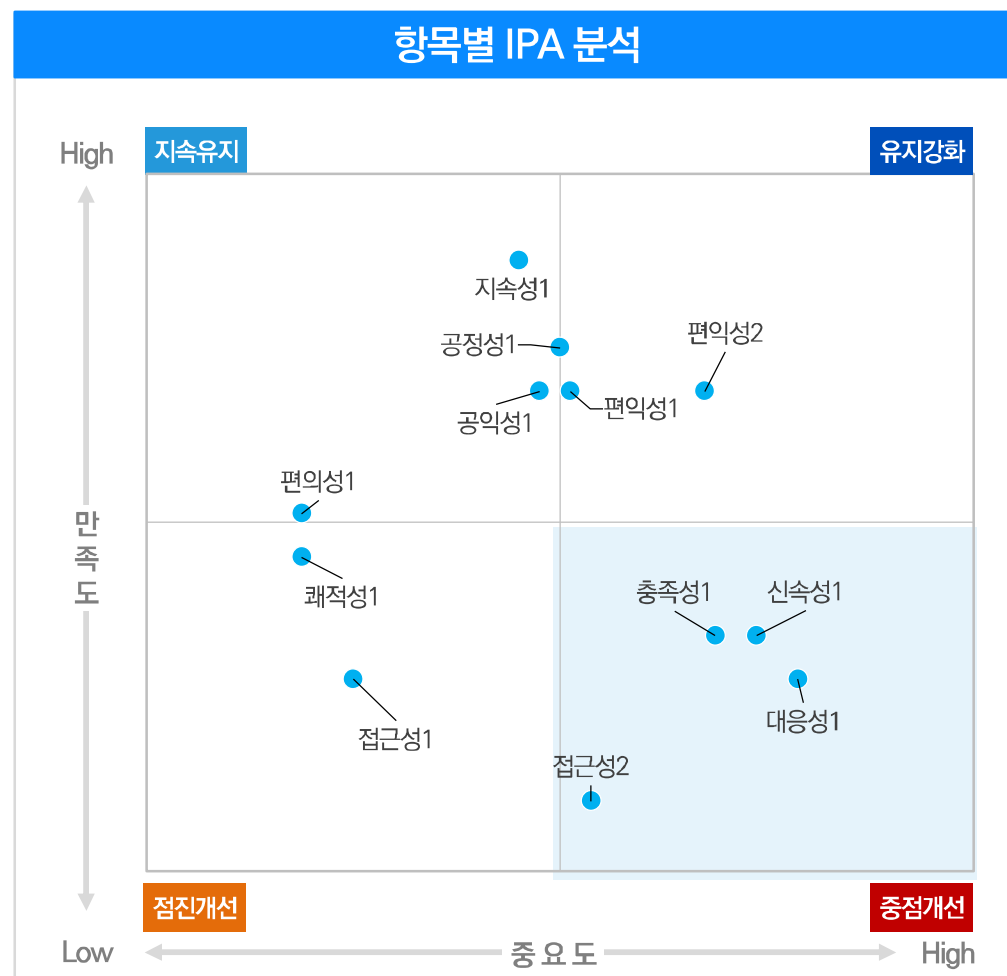
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정차원의 '접근성2, 대응성1, 신속성1'항목, 서비스 결과차원의 '충족성1'항목이 도출됨

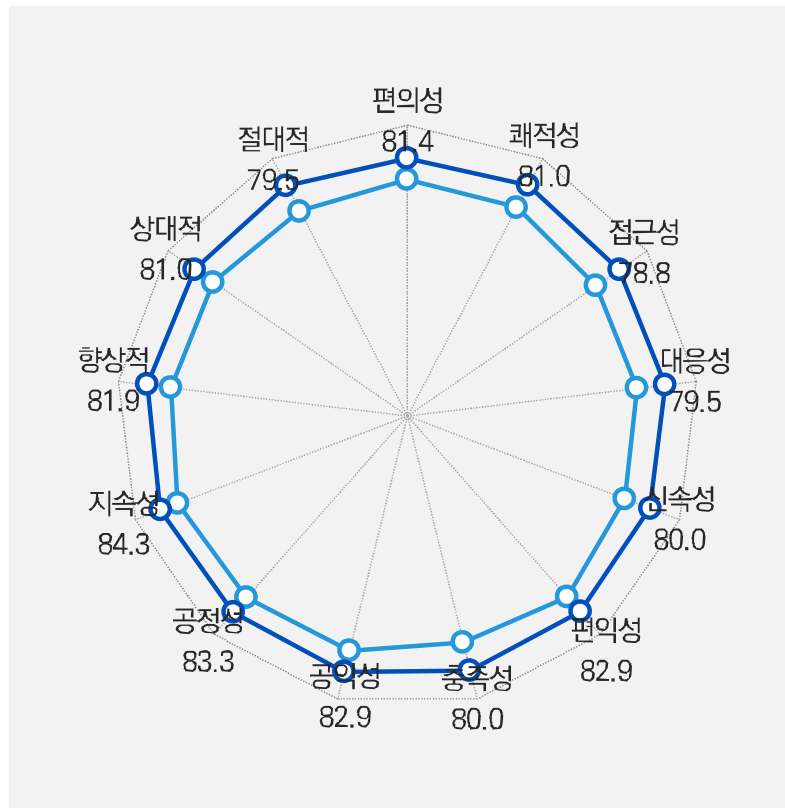


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관은 이용하기 편하다	81.4	5.8
	쾌적성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다	81.0	5.8
서비스 과정	접근성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관 관련 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다	79.5	6.3
	접근성2	창업복지관에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다	78.1	8.6
	대응성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다	79.5	10.6
	신속성1	창업복지관의 시설물 이용 불편 시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다	80.0	10.3
서비스 결과	편의성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관은 고객에게 도움이 된다	82.9	8.5
	편의성2	창업복지관은 시설물 설치 목적에 맞게 시설관리하고 있다	82.9	9.8
	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	80.0	9.8
사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관은 이용고객에게 기여한다	82.9	8.2
	공정성1	마포구시설관리공단의 창업복지관 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다	83.3	8.4
	지속성1	앞으로도 창업복지관을 계속 이용할 의사가 있다	84.3	7.9

차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 시설관리사업_마포창업복지관 —○— 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경

편의성
쾌적성

서비스 과정

접근성
대응성
신속성

서비스 결과

편익성
충족성

사회적 만족

공익성
공정성
지속성

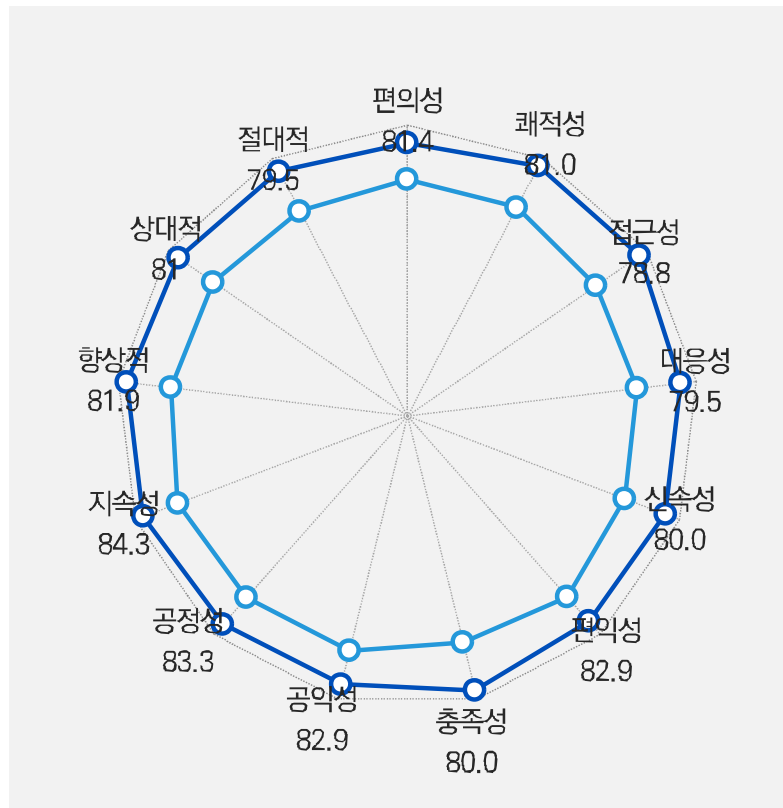
전반적 만족

향상적
상대적
절대적

*상대적으로 약함 : 서울 마포구시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 서울 마포구시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

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

향상적
상대적
절대적

서비스 만족 주요 VOC

[Base=29]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	24.1
강사/직원들이 친절함	17.2
만족함/좋음/불만,불편없음	17.2
업무/민원을 신속하게 처리함	13.8
안전시설/교육이 잘 되어 있음	6.9
업무/민원을 정확하게 처리함	6.9
시설이 좋음/잘 관리함	6.9
이용 요금이 저렴함/합리적임	3.4
시스템이 좋음	3.4

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=29]

만족 요인
• 화장실 청소가 잘 되고 있음
• 친절하고 즉각 응대해주는 편임
• 좋다
• 서비스 요청시 빠른 조치가 큰 장점입니다
• 시설 편리 관리 잘 됨, 직원 친절함
• 미화 여사님이 정말 꼼꼼히 청결히 해주셔서 감사합니다. 남직원분들은 조금 더 친절 하셨으면 좋겠습니다.
• 안전하고 깨끗함
• 입주 기업의 보안시스템이 좋다
• 주차장 요금 저렴하다
• 만족하고 있으며 불편함이 없었다
• 즉각적으로 반영해주시는 부분에 감사드립니다.
• 깨끗하게 잘 관리됨
• 불편에 대한 대응을 잘한다.

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=2]

불만족 요인

비중(%)

직원/강사들이 불친절함

100.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 향상 주요 VOC

[Base=14]

향상 요인	비중(%)
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	28.6
만족함/좋음/불만,불편없음	14.3
업무/민원을 신속하게 처리함	14.3
개선 됨/예전보다 나아짐/노력함	7.1
코로나 관련 대응/방역 잘함	7.1
주차 편함/주차장이 넓음	7.1
시설이 좋음/잘 관리함	7.1
냉난방이 잘 됨	7.1
시설 깨끗함/쾌적함	7.1

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=14]

향상 요인
• 직원들의 노력이 좋음
• 직원들이 즉각 반응함
• 특별한 사항 없음
• 환경정비가 되었음
• 냉난방시설이 개선됨
• 관리가 잘됨
• 주차 시스템 변경으로 공간 확보가 가장 좋습니다.
• 코로나 시대에 맞춰 소독 방역이 철저해지며 좋아짐
• 직원들이 향상을 위한 노력함
• 신속 대응해줌

서비스 저해 주요 VOC

[Base=3]

저해 요인	비중(%)
업무/민원 처리가 신속하지 않음	33.3
시스템이 좋지 않음	33.3
시설 노후화/하자 등 관리가 안됨	33.3

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=13]

서비스 개선사항	비중(%)
시설 내 온도를 개선해야 함	30.8
민원/업무 처리 속도를 개선해야 함	15.4
잘하고 있음/만족/현상태 유지 바람	7.7
강사/직원 친절도 개선 필요함	7.7
안내 표지판 설치 및 확충 필요	7.7
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	7.7
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	7.7
시설 이용이 편리하도록 개선 필요함	7.7
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	7.7

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=13]

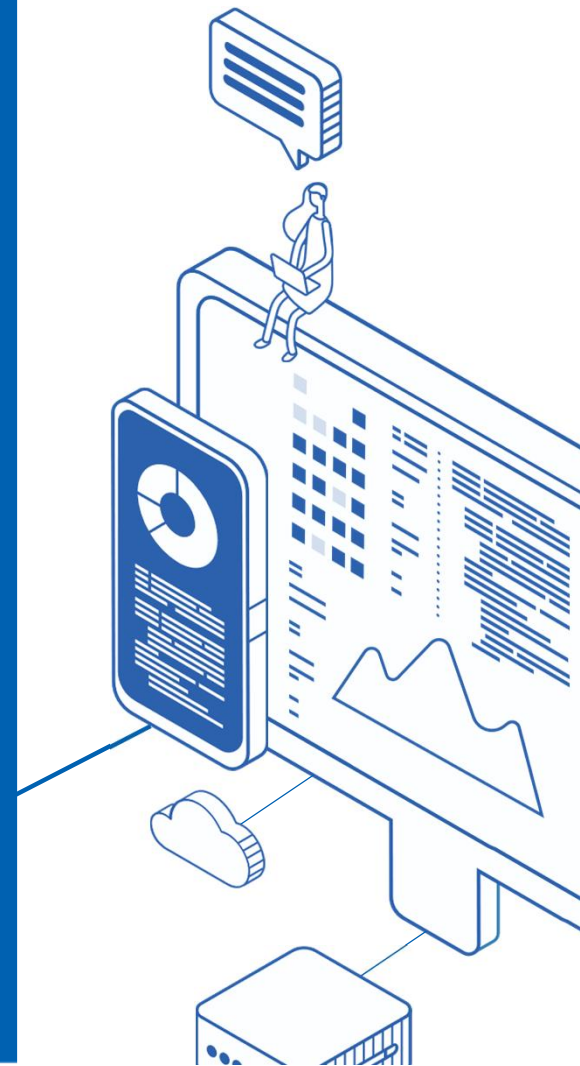
서비스 개선사항
냉난방기 교체 부탁함
빠른 피드백 필요함
여자 화장실 변기 커버 시설 확인 및 부분 교체 요청 바람
기업별 주차 등록 대수가 정해져있는데 그 외에는 전혀 등록이 안되고, 입주 기업임에도 초과 차량에 대해서는 주차비가 일 15000원으로 너무 비쌌, 외부인과 입주인에 대한 주차비 차등이 필요하다고 생각함
좀 더 안내가 잘 이루어지면 좋겠음
화장실 핸드 타올 비치, 차량으로 입구에 들어올 때 사람이 갑자기 나올 경우 확인이 어려워 몇 번이나 위험한 상황이 있었다
친절 교육 필요함
지금처럼만 하길바람
건물 자체가 겨울에는 너무 춥고 여름에는 너무 더우며 간절기의 경우 건물 내에서 추위를 느껴서 건물 밖으로 나가보면 춥지 않고 더위를 느껴서 나가보면 시원한 날이고, 건물 위치상의 문제인지 무엇 때문인지 모르겠지만 개선이 가능하다면 조치를 취해 주시길 부탁드립니다.



Chapter 02

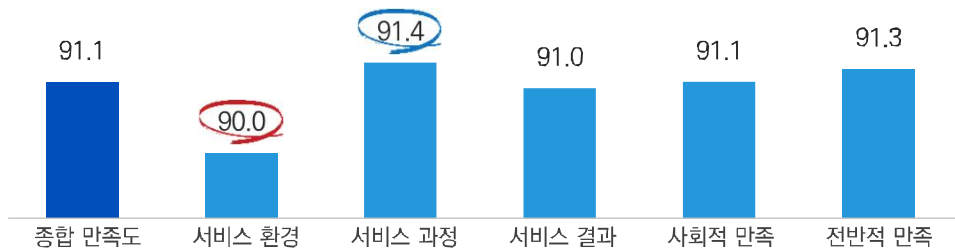
시설관리사업_아현문화건강센터

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



01 시설관리사업_아현문화건강센터의 종합만족도는 91.1점

- ↑ 최고득점 차원 : 서비스 과정 91.4점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 90.0점

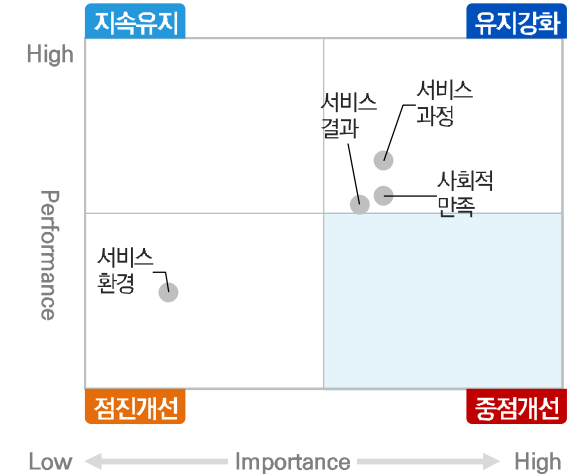


02 중점개선 차원 : 없음

중점
개선점진
개선지속
유지유지
강화

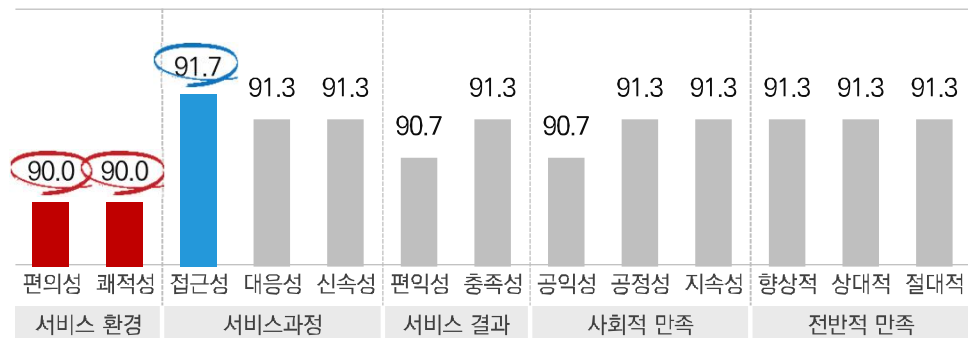
- 서비스 환경

- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족



03 강점 : 접근성 / 약점 : 편의성, 쾌적성

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



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및
불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함' 점은 가장 큰 만족요인임

서비스 향상 및
저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '만족함/좋음/불만, 불편없음' 점은 가장 큰 향상 요인임

서비스 개선을 위한
고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '잘하고 있음/만족/현상태 유지 바람' 개선 되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용하기 편하다
	쾌적성	✓ 1 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터 관련 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다 ✓ 2 아현문화건강센터에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다
	대응성	✓ 1 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다
	신속성	✓ 1 아현문화건강센터의 시설물 이용 불편 시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 고객에게 도움이 된다 ✓ 2 아현문화건강센터는 시설물 설치 목적에 맞게 시설관리하고 있다
	충족성	✓ 1 마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다

PSI
모델


		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용고객에게 기여한다
	공정성	✓ 1 마포구시설관리공단의 아현문화건강센터 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다
	지속성	✓ 1 앞으로도 아현문화건강센터를 계속 이용할 의사가 있다
전반적 만족	향상적	✓ 1 마포구시설관리공단의 아현문화건강센터 시설관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 마포구시설관리공단의 아현문화건강센터 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 마포구시설관리공단의 아현문화건강센터 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 시설관리사업_아현문화건강센터의 종합만족도는 91.1점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.6점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.1점 높게 나타남

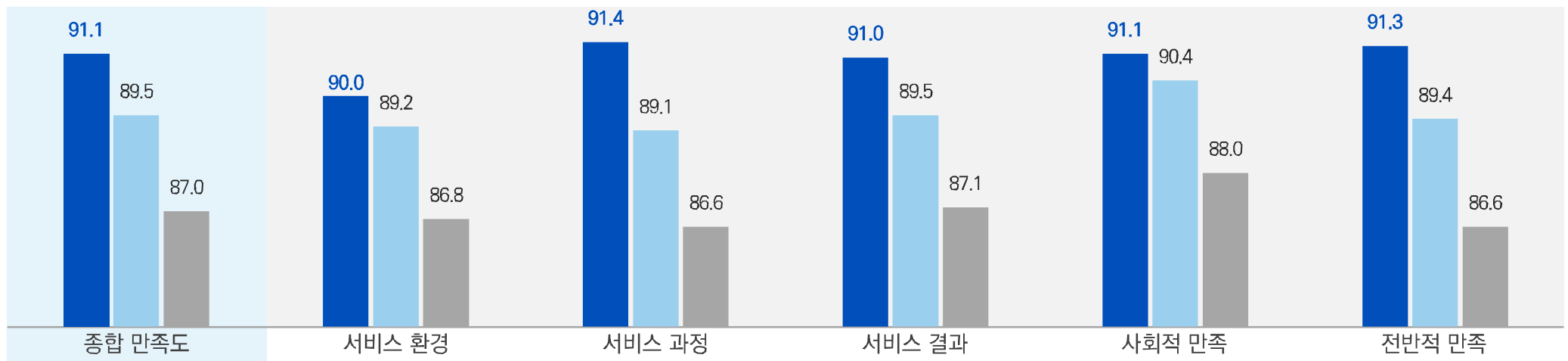
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
시설관리사업_아현문화건강센터	91.1	-	90.0	-	91.4	-	91.0	-	91.1	-	91.3	-
서울 마포구시설관리공단 전체	89.5	▲1.6	89.2	▲0.8	89.1	▲2.3	89.5	▲1.5	90.4	▲0.7	89.4	▲1.9
시설관리공단 전체	87.0	▲4.1	86.8	▲3.2	86.6	▲4.8	87.1	▲3.9	88.0	▲3.1	86.6	▲4.7

[단위 : 100점 만점]

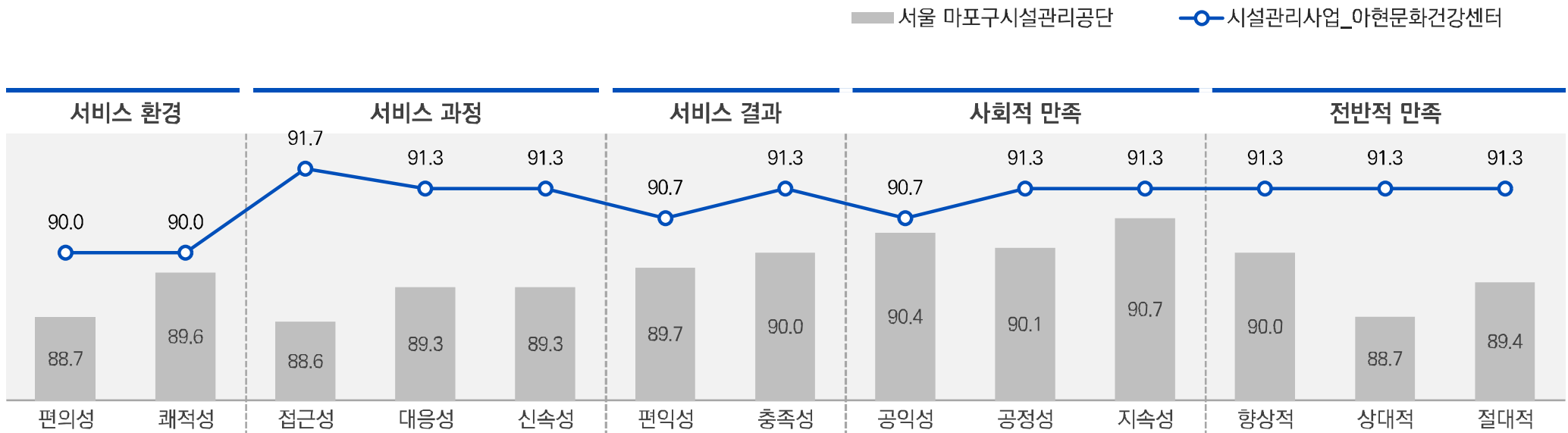
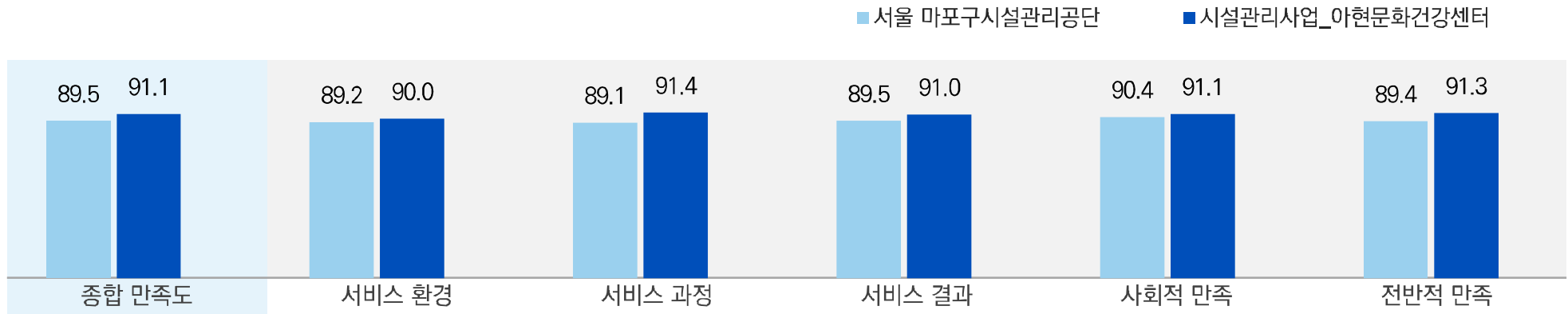
■ 시설관리사업_아현문화건강센터

■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



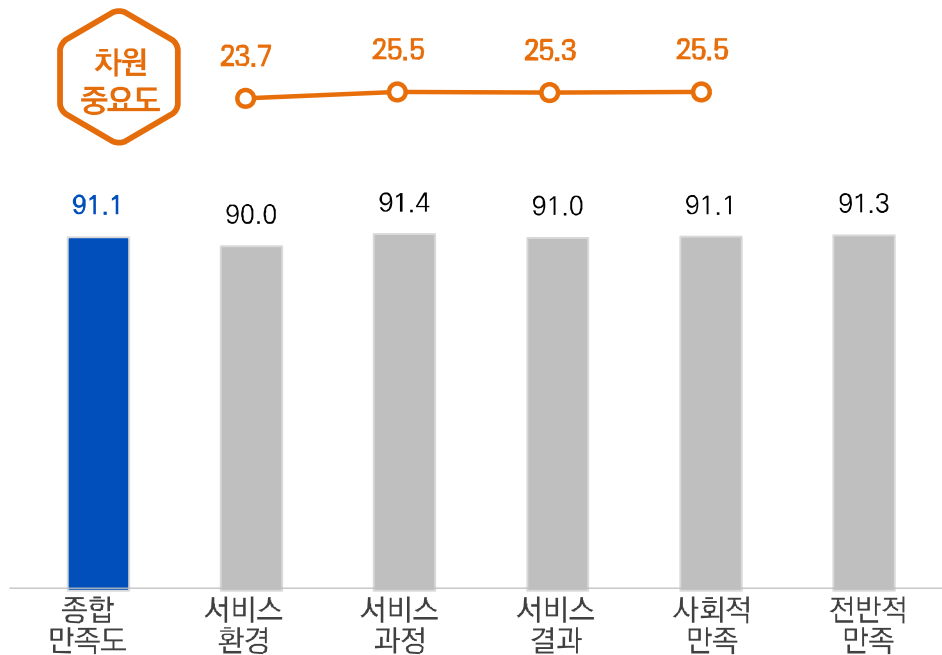
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

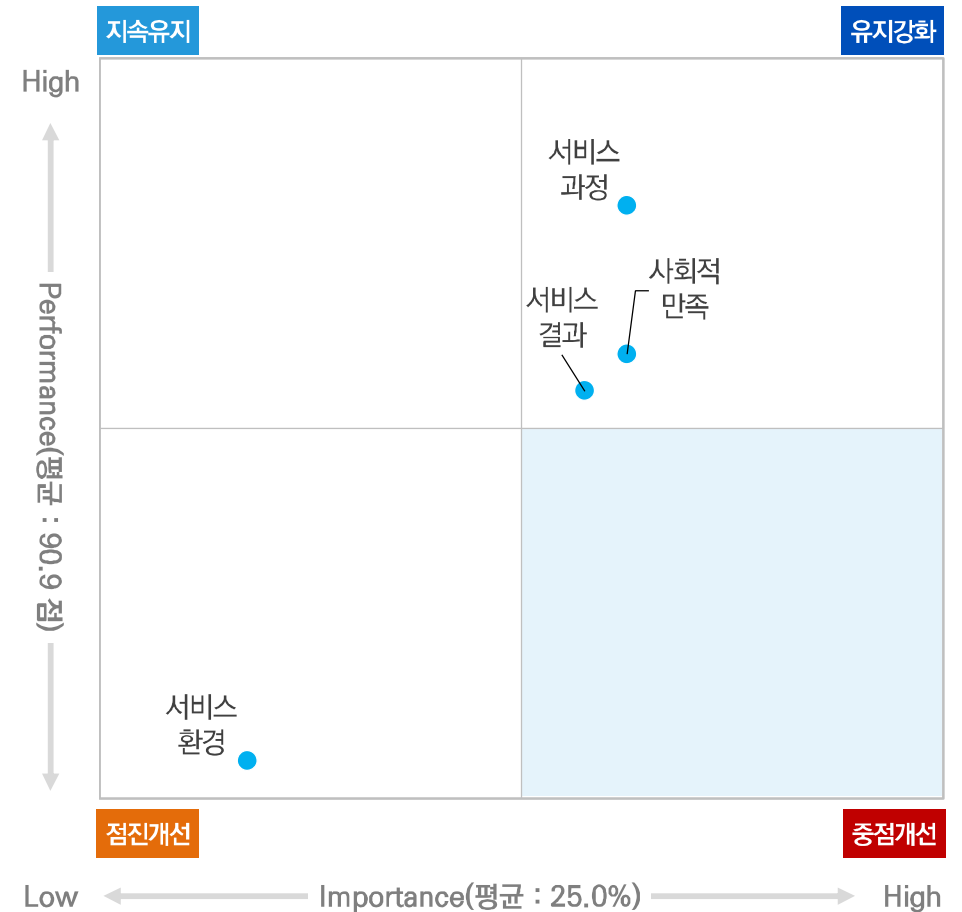
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



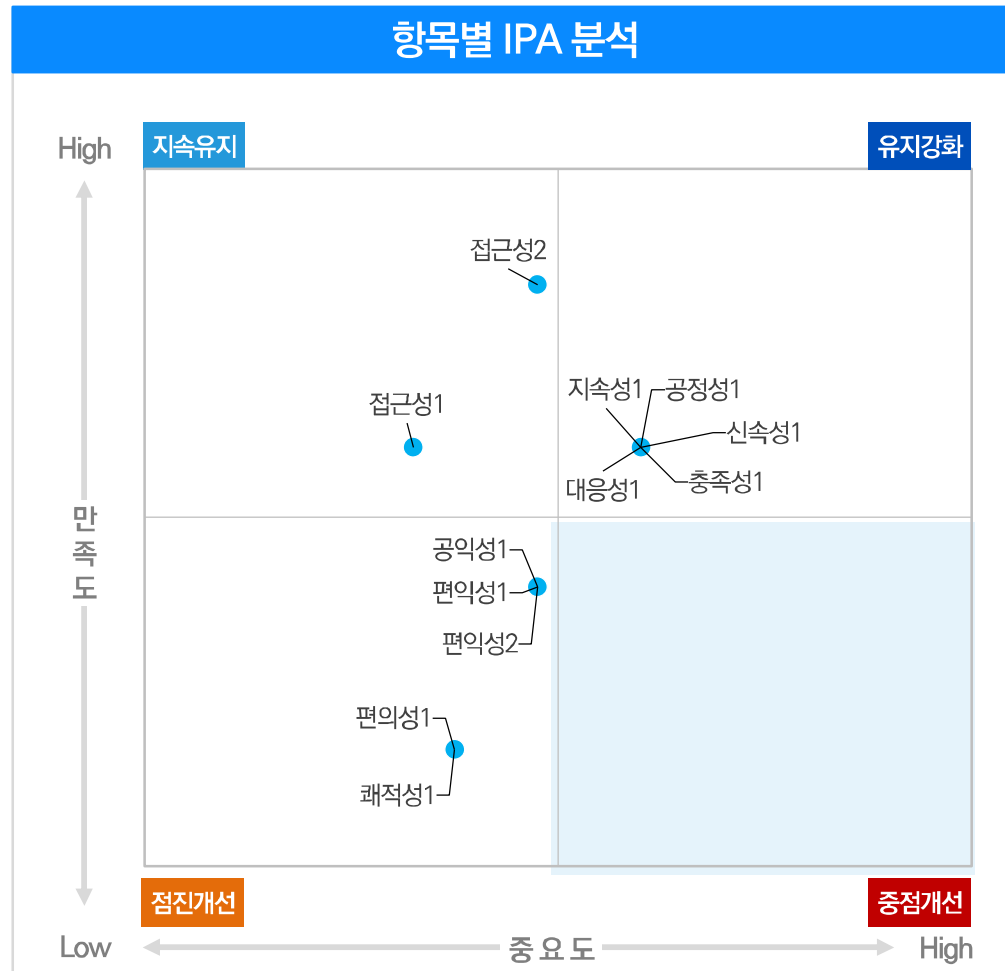
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '점진개선' 요인으로 '편의성1, 쾌적성1'항목, 서비스 결과차원의 '편익성1, 편의성2'항목, 사회적 만족차원의 '공익성1'항목이 도출됨

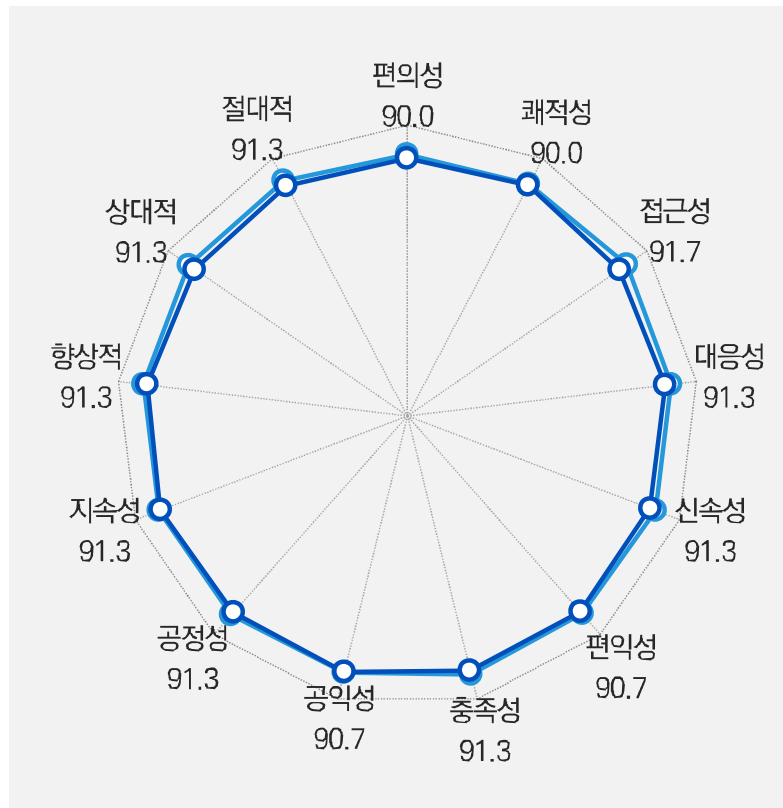


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용하기 편하다	90.0	7.8
	쾌적성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다	90.0	7.8
서비스 과정	접근성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터 관련 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다	91.3	7.7
	접근성2	아현문화건강센터에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다	92.0	8.2
	대응성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다	91.3	8.7
	신속성1	아현문화건강센터의 시설물 이용 불편시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다	91.3	8.7
서비스 결과	편익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 고객에게 도움이 된다	90.7	8.2
	편의성2	아현문화건강센터는 시설물 설치목적에 맞게 시설관리하고 있다	90.7	8.2
	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	91.3	8.7
사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용고객에게 기여한다	90.7	8.2
	공정성1	마포구시설관리공단의 아현문화건강센터 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다	91.3	8.7
	지속성1	앞으로도 아현문화건강센터를 계속 이용할 의사가 있다	91.3	8.7

차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 시설관리사업_아현문화건강센터 —○— 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 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

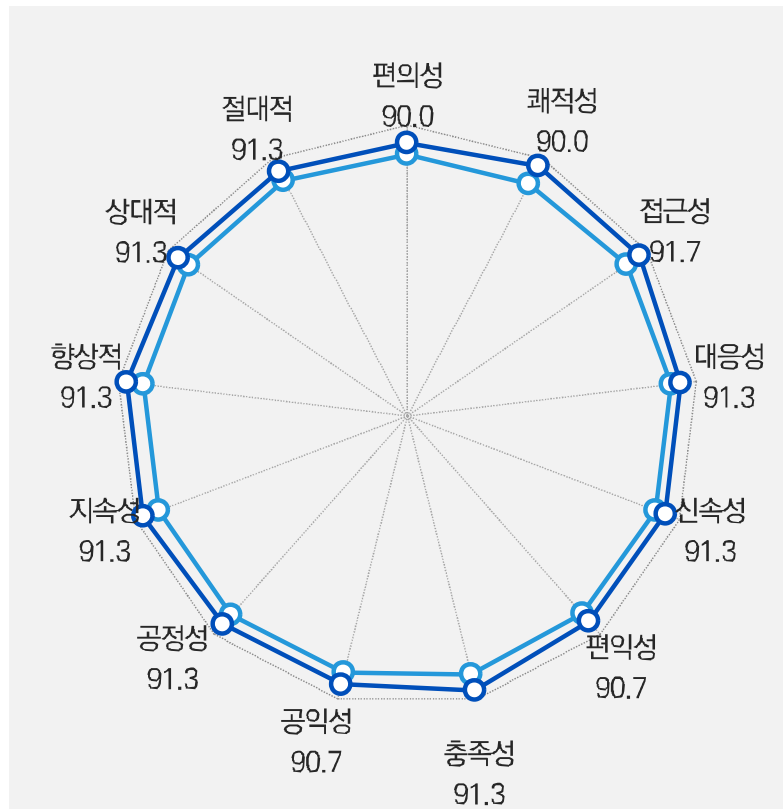
향상적
상대적
절대적

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

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

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

향상적

상대적

절대적

서비스 만족 주요 VOC

[Base=27]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	29.6
업무/민원을 신속하게 처리함	18.5
만족함/좋음/불만,불편없음	14.8
시설이 좋음/잘 관리함	14.8
시설 깨끗함/쾌적함	11.1
체계적으로 운영함/운영을 잘함	3.7
업무/민원을 정확하게 처리함	3.7
서비스가 좋음/다양함	3.7

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=27]

만족 요인
• 시설관리공단 직원들이 항상 친절하게 잘 응대해줍니다
• 서비스 문의에 대한 응대가 빠르다
• 시설 운영 관리에 있어 시설물 관리 전반적으로 잘 되어있음
• 매우 만족함
• 화장실 청소가 깨끗하다 시설관리를 잘해주신다
• 서비스 및 시설 관리가 매우 좋다
• 시설 이용 의견 적극 수용함
• 직원분들이 친절하시고 전반적인 운영관리와 청결 상태가 양호함
• 불편사항 발생시 신속한 처리 및 친절하다

서비스 향상 주요 VOC

[Base=12]

향상 요인	비중(%)
만족함/좋음/불만,불편없음	41.7
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	25.0
시설이 좋음/잘 관리함	16.7
개선 됨/예전보다 나아짐/노력함	8.3
강사/직원들이 친절함	8.3

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=12]

향상 요인
• 향상됨
• 봉사 정신 투철함
• 직원의 성실성으로 관리가 잘되고 있다
• 항상 잘 신경써주셔서 대만족 입니다
• 개선 노력함
• 늘 좋았음
• 성실한 업무 처리함

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=7]

서비스 개선사항	비중(%)
잘하고 있음/만족/현상태 유지 바람	100.0

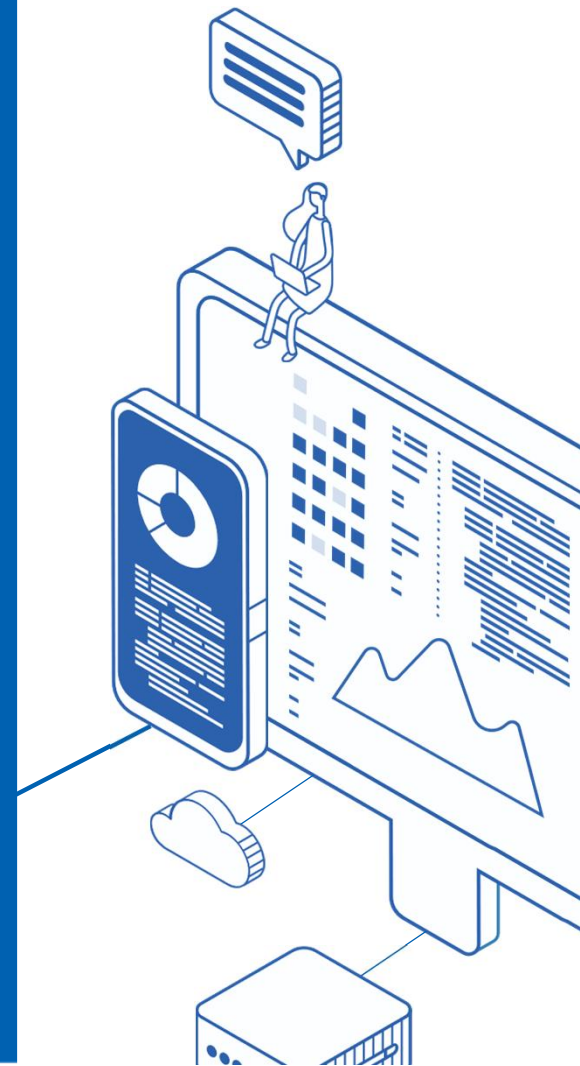
※ 주요 응답만 제시



Chapter 03

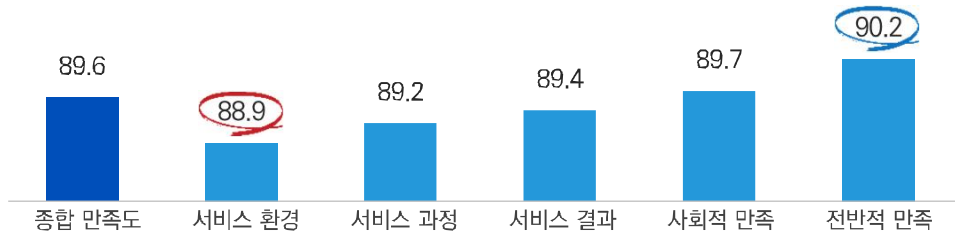
시설관리사업_우리마포복지관

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



01 시설관리사업_우리마포복지관의 종합만족도는 89.6점

- ↑ 최고득점 차원 : 전반적 만족 90.2점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 88.9점



02 중점개선 차원 : 없음

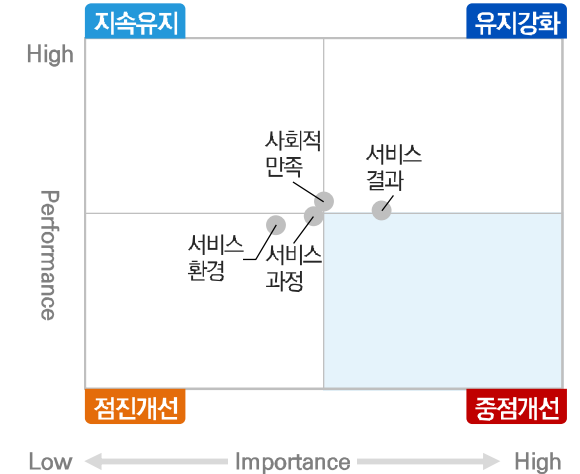
중점 개선

점진 개선

지속 유지

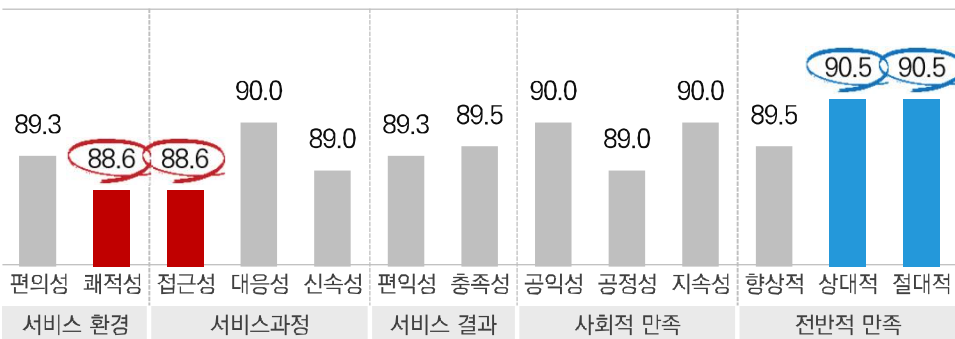
유지 강화

- 서비스 환경
- 서비스 과정
- 사회적 만족
- 서비스 결과



03 강점 : 상대적,절대적 / 약점 : 쾌적성,접근성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 전반적 만족 / 상대적, 전반적 만족 / 절대적
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 환경 / 쾌적성, 서비스 과정 / 접근성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함' 점은 가장 큰 만족 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임' 점은 가장 큰 향상 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '잘하고 있음/만족/현상태 유지 바람' 개선 되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 우리마포복지관은 이용하기 편하다. ✓ 2 우리마포복지관의 고객편의시설에 대해 만족한다.
	쾌적성	✓ 1 우리마포복지관의 환경은 청결하다.
서비스 과정	접근성	✓ 1 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관의 관련한 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다.
	대응성	✓ 1 고객의 요구에 부응하기 위해 시설관리 서비스 개선에 노력하고 있다. ✓ 2 마포구시설관리공단 시설관리 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다.
	신속성	✓ 1 마포구시설관리공단 시설관리 직원에게 문의 시 답변 및 처리가 신속하게 이루어진다.
서비스 결과	편익성	✓ 1 마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 고객에게 도움이 된다 ✓ 2 마포구시설관리공단은 시설물 설치 목적에 맞게 관리 하고 있다.
	충족성	✓ 1 마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다.

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 이용고객에 기여한다
	공정성	✓ 1 마포구시설관리공단의 우리마포복지관 시설이용과 기회는 누구에게나 공평하다.
	지속성	✓ 1 우리마포복지관 시설을 계속 이용할 의사가 있다.
전반적 만족	향상적	✓ 1 마포구시설관리공단 우리마포복지관의 시설관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 마포구시설관리공단 우리마포복지관의 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다.
	절대적	✓ 1 마포구시설관리공단 우리마포복지관의 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다.

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 시설관리사업_우리마포복지관의 종합만족도는 89.6점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.1점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.6점 높게 나타남

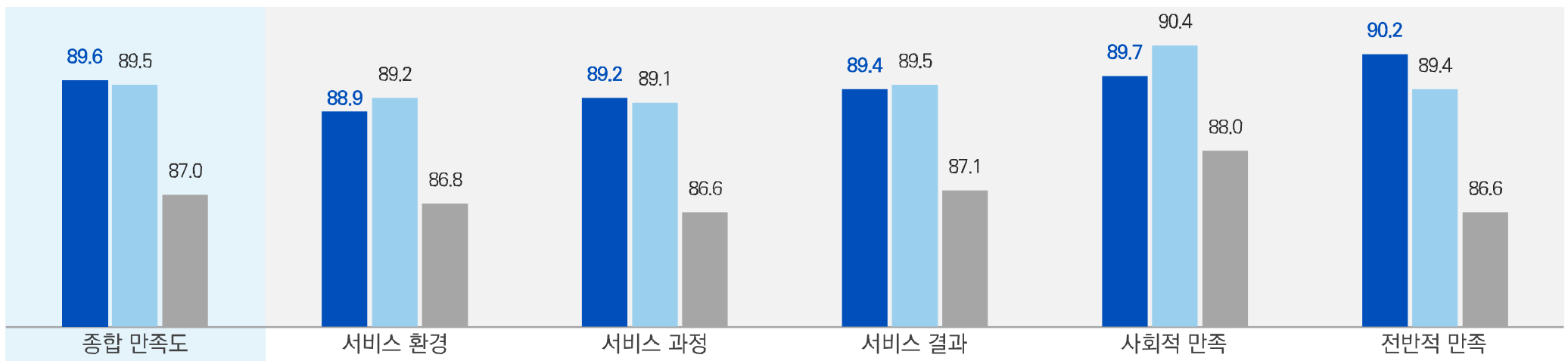
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
시설관리사업_우리마포복지관	89.6	-	88.9	-	89.2	-	89.4	-	89.7	-	90.2	-
서울 마포구시설관리공단 전체	89.5	▲0.1	89.2	▼0.3	89.1	▲0.1	89.5	▼0.1	90.4	▼0.7	89.4	▲0.8
시설관리공단 전체	87.0	▲2.6	86.8	▲2.1	86.6	▲2.6	87.1	▲2.3	88.0	▲1.7	86.6	▲3.6

[단위 : 100점 만점]

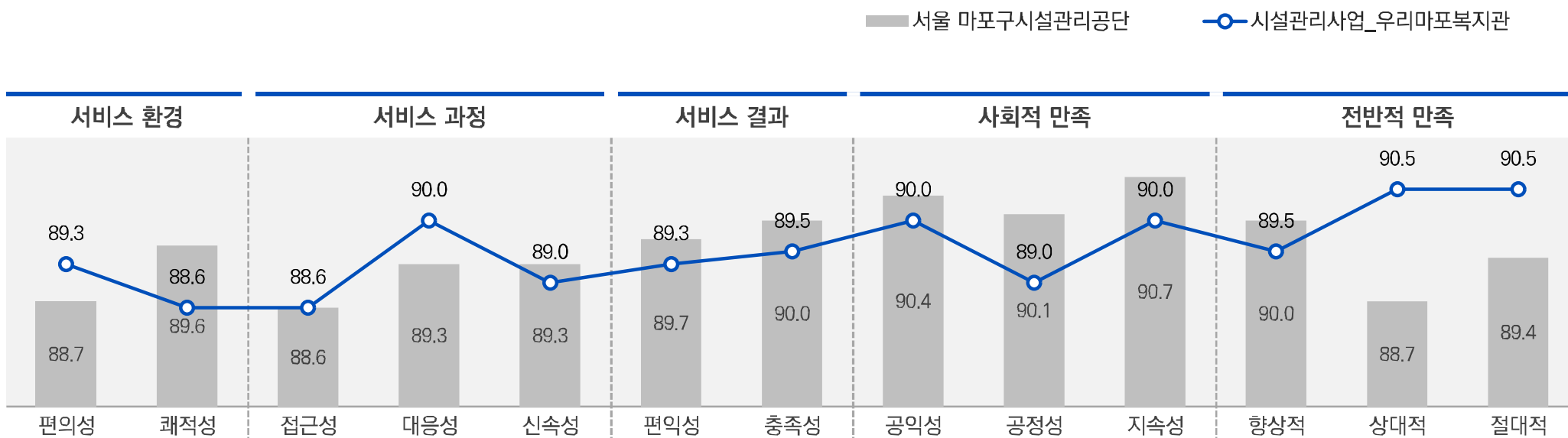
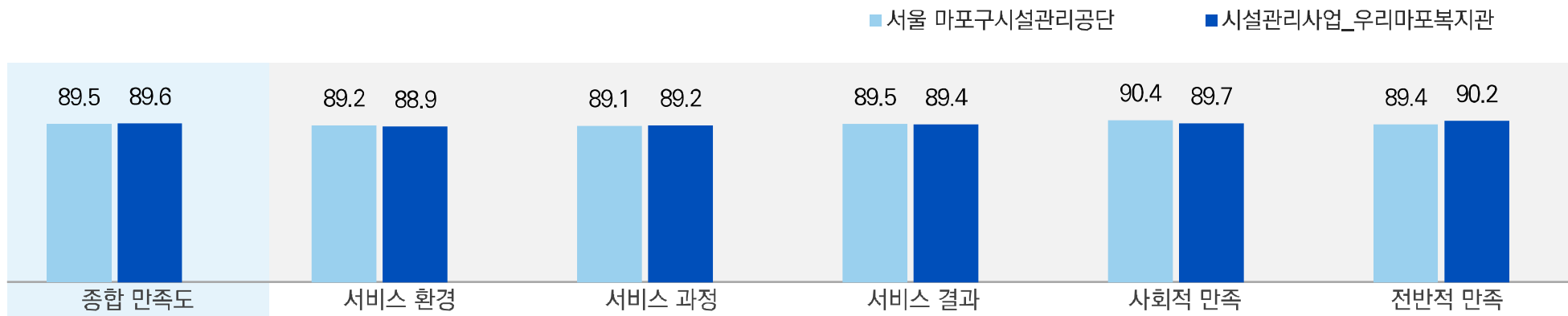
■ 시설관리사업_우리마포복지관

■ 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 과정은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



89.6

23.6

24.7

26.7

25.0

88.9

89.2

89.4

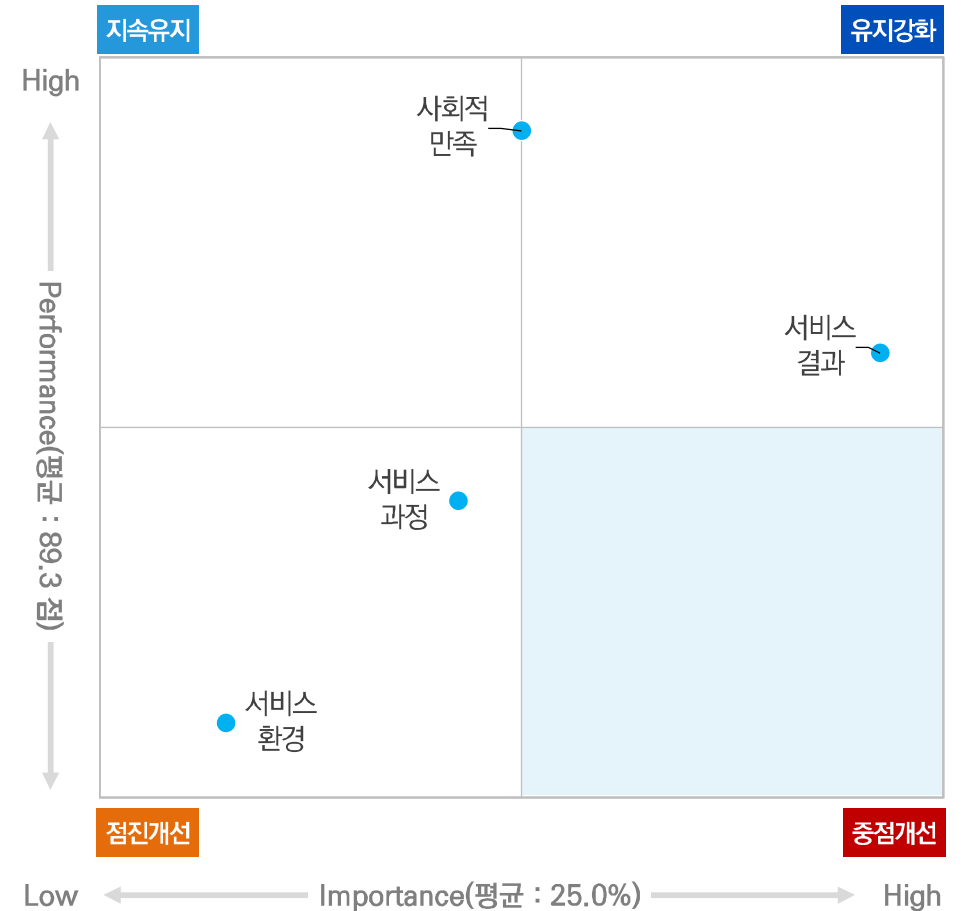
89.7

90.2

종합
만족도서비스
환경서비스
과정서비스
결과사회적
만족전반적
만족

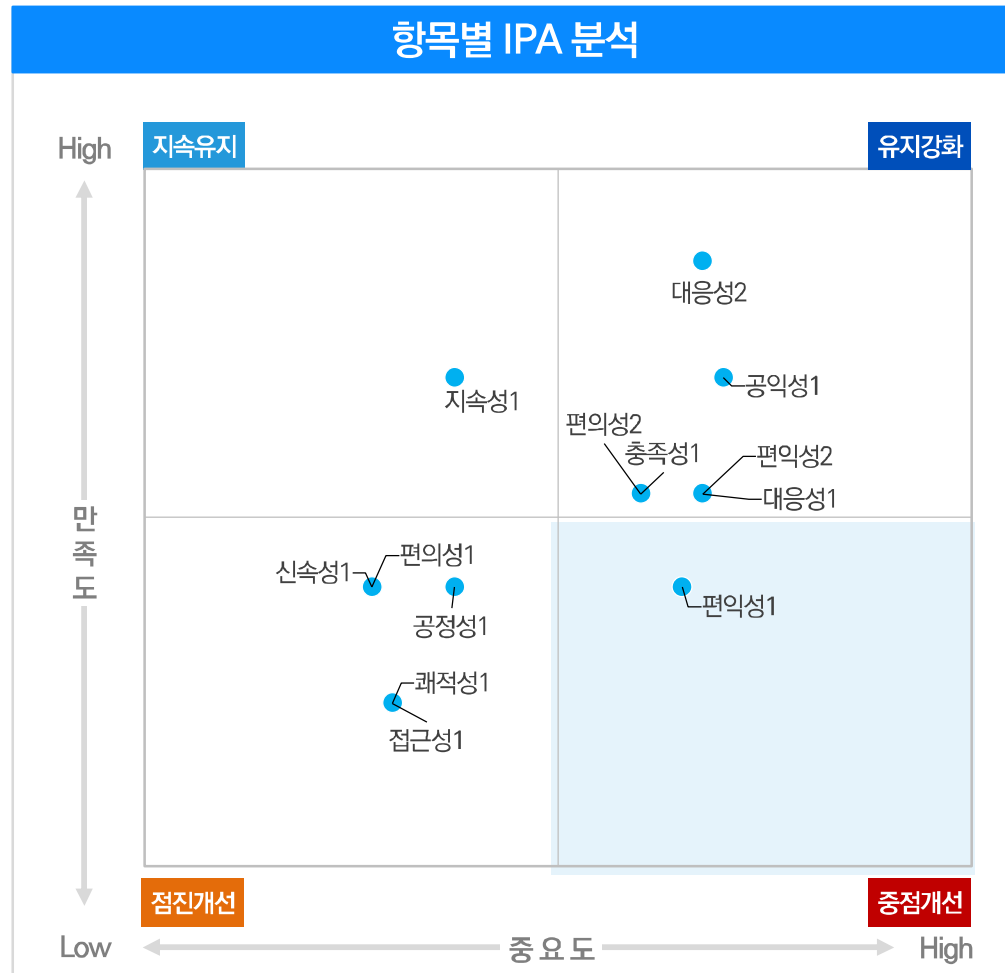
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 결과차원의 '편익성1'항목이 도출됨

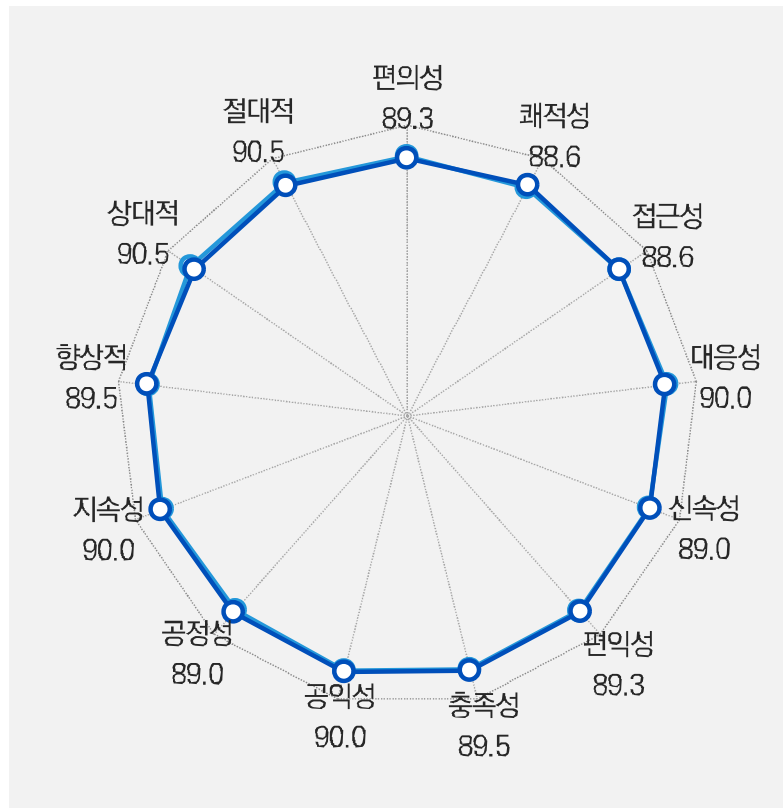


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	우리마포복지관은 이용하기 편하다.	89.0	6.8
	편의성2	우리마포복지관의 고객편의시설에 대해 만족한다.	89.5	8.1
	쾌적성1	우리마포복지관의 환경은 청결하다.	88.6	6.9
서비스 과정	접근성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관의 관련한 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다.	88.6	6.9
	대응성1	고객의 요구에 부응하기 위해 시설관리 서비스 개선에 노력하고 있다.	89.5	8.4
	대응성2	마포구시설관리공단 시설관리 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다.	90.5	8.4
	신속성1	마포구시설관리공단 시설관리 직원에게 문의 시 답변 및 처리가 신속하게 이루어진다.	89.0	6.8
서비스 결과	편익성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 고객에게 도움이 된다	89.0	8.3
	편익성2	마포구시설관리공단은 시설물 설치 목적에 맞게 관리하고 있다.	89.5	8.4
	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다.	89.5	8.1
사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 이용고객에 기여한다	90.0	8.5
	공정성1	마포구시설관리공단의 우리마포복지관 시설이용과 기회는 누구에게나 공평하다.	89.0	7.2
	지속성1	우리마포복지관 시설을 계속 이용할 의사가 있다.	90.0	7.2

차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 시설관리사업_우리마포복지관 —○— 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경

편의성

쾌적성

서비스 과정

접근성

대응성

신속성

서비스 결과

편익성

총족성

사회적 만족

공익성

공정성

지속성

전반적 만족

항상적

상대적

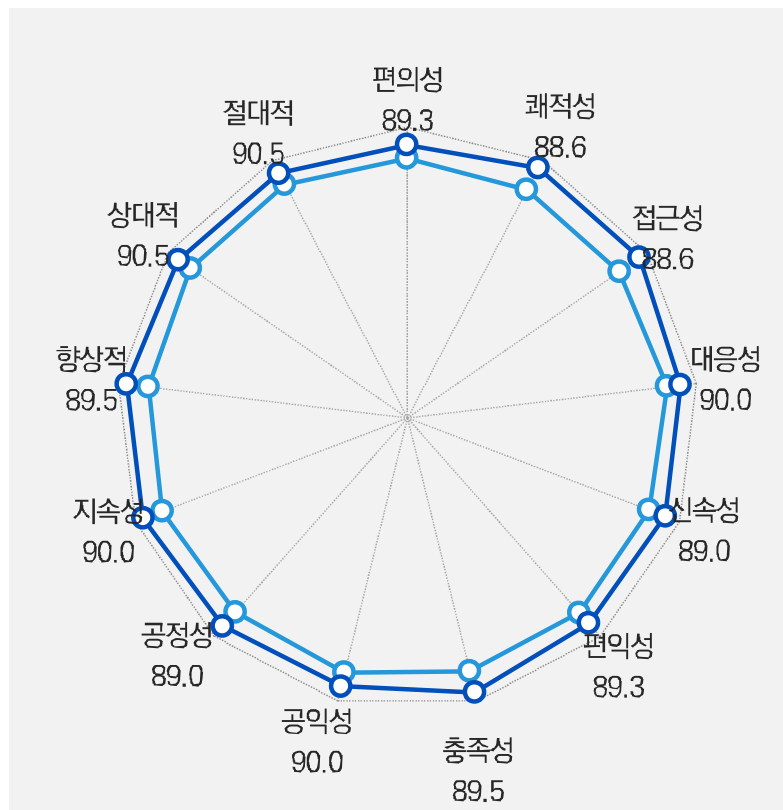
절대적

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 시설관리사업_우리마포복지관 ○ 서울 마포구시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경

편의성

쾌적성

서비스 과정

접근성

대응성

신속성

서비스 결과

편익성

충족성

사회적 만족

공익성

공정성

지속성

전반적 만족

향상적

상대적

절대적

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

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

서비스 만족 주요 VOC

[Base=43]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	32.6
시설 깨끗함/쾌적함	16.3
업무/민원을 신속하게 처리함	14.0
만족함/좋음/불만,불편없음	9.3
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	7.0
서비스가 좋음/다양함	4.7
시설이 좋음/잘 관리함	4.7
안전시설/교육이 잘 되어 있음	2.3
업무/민원을 정확하게 처리함	2.3
홍보/안내를 잘 함	2.3
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	2.3
코로나 관련 대응/방역 잘함	2.3

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=43]

만족 요인
• 직원 선생님들의 빠른 피드백 좋음
• 굉장히 만족스럽습니다
• 고객의 필요에 늘 열려 있는 자세가 좋습니다
• 시설관리가 전반적으로 잘 이루어지고 있는 거 같습니다.
• 계단과 화장실이 청결하고 좋습니다
• 변화된 내용을 상세하게 안내해주심
• 시설이 청결하며 직원분들이 친절하게 대응해주시고 건의사항 있으면 적극 수렴해주신다
• 항상 청결하다
• 소장님 이하 모든 직원이 친절하다, 빠른 대응해주신다.
• 만족, 시설 환경이 쾌적하게 유지된다
• 신속 친절한 서비스, 기술, 능력이 좋다
• 항상 성실하게 친절한 응대로 좋은 환경 만들어 주십니다.
• 친절하고 서비스가 다양합니다

서비스 향상 주요 VOC

[Base=30]

향상 요인	비중(%)
개선 됨/예전보다 나아짐/노력함	16.7
만족함/좋음/불만,불편없음	16.7
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	16.7
서비스가 좋음/다양함	16.7
업무/민원을 신속하게 처리함	13.3
강사/직원들이 친절함	10.0
시설이 좋음/잘 관리함	6.7
업무/민원을 정확하게 처리함	3.3

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=30]

향상 요인
• 서비스가 훨씬 더 향상 되었다, 빠른 대응과 청결성
• 직원들의 전문적임
• 시설을 이용하는데 전체적으로 만족하고 있습니다
• 서비스 질 향상됨
• 빠른 응대함
• 더 친절하게 다가가는 서비스가 좋음
• 처음 방문했을 때 보다도 시설과 서비스가 향상된 것 같다
• 늘 의견을 수렴해주신다
• 품질 서비스 유지가 좋다
• 꾸준한 관리 덕분에 잘 유지되고 있는 것 같음
• 젊은 에너지와 함께 행복을 주셔서 너무나 좋습니다.
• 향상되었던 부분은 공단 직원의 노력이 있었습니다
• 불편사항을 즉각 처리해주며 매우 친절하다

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=18]

서비스 개선사항	비중(%)
잘하고 있음/만족/현상태 유지 바람	100.0

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=18]

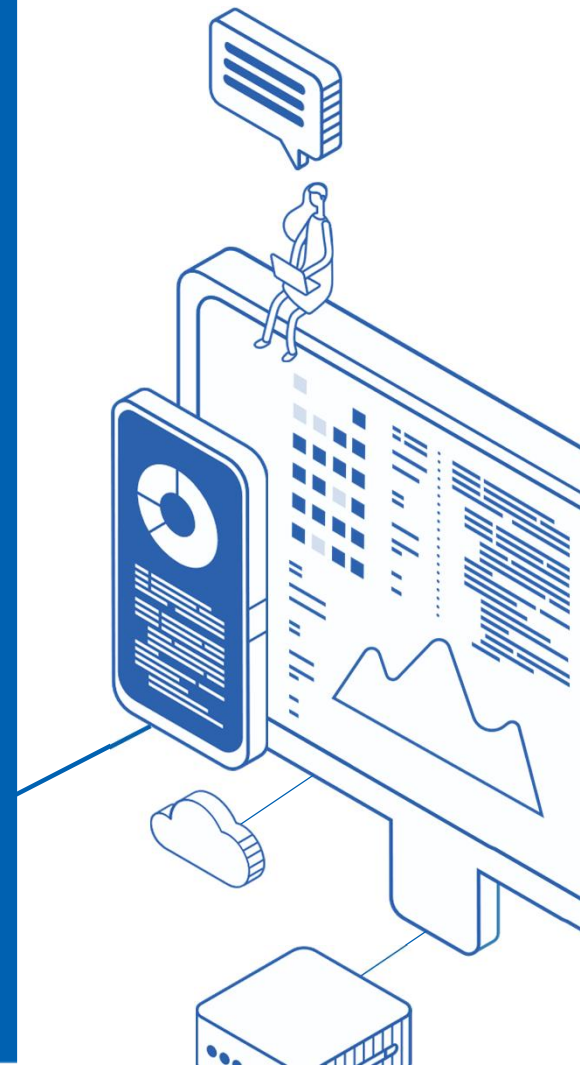
서비스 개선사항
현재 매우 만족하며 현 상태를 유지하셨으면 좋겠음



Chapter 04

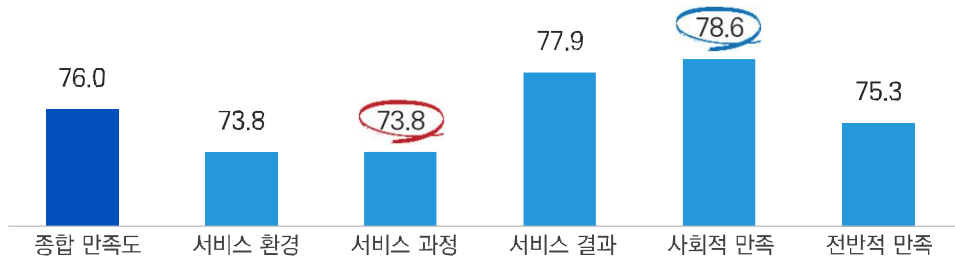
공영주차장관리사업

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



01 공영주차장관리사업의 종합만족도는 76.0점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 78.6점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 73.8점



02 중점개선 차원 : 서비스 과정

중점 개선

- 서비스 과정

점진 개선

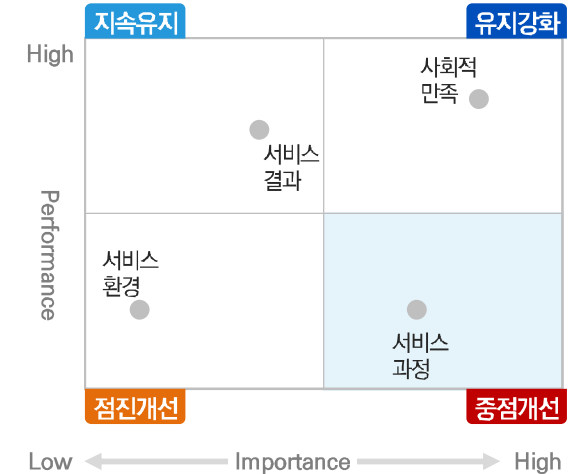
- 서비스 환경

지속 유지

- 서비스 결과

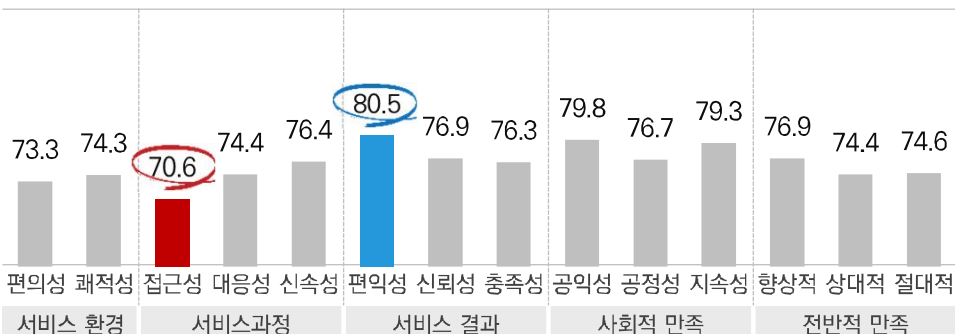
유지 강화

- 사회적 만족



03 강점 : 편익성 / 약점 : 접근성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 결과 / 편익성
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 접근성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설의 위치가 좋음/접근성 좋음' 점은 가장 큰 만족 요인이며, '주차 불편함/주차시설이 좁음, 부족함' 점은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '개선 됨/예전 보다 나아짐/노력함' 점은 가장 큰 향상 요인이며, '주차 불편함/주차시설이 좁음, 부족함' 점은 가장 큰 저해 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '서비스/혜택 개선이 필요함' 도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 공영주차장은 이용하기 편리하다
	쾌적성	✓ 1 공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 공영주차장에 대한 고객익견수렴절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 공영주차장의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다 ✓ 2 공영주차장은 설치 목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 공영주차장은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다
	공정성	✓ 1 공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	✓ 1 공영주차장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 1 공영주차장 이용 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

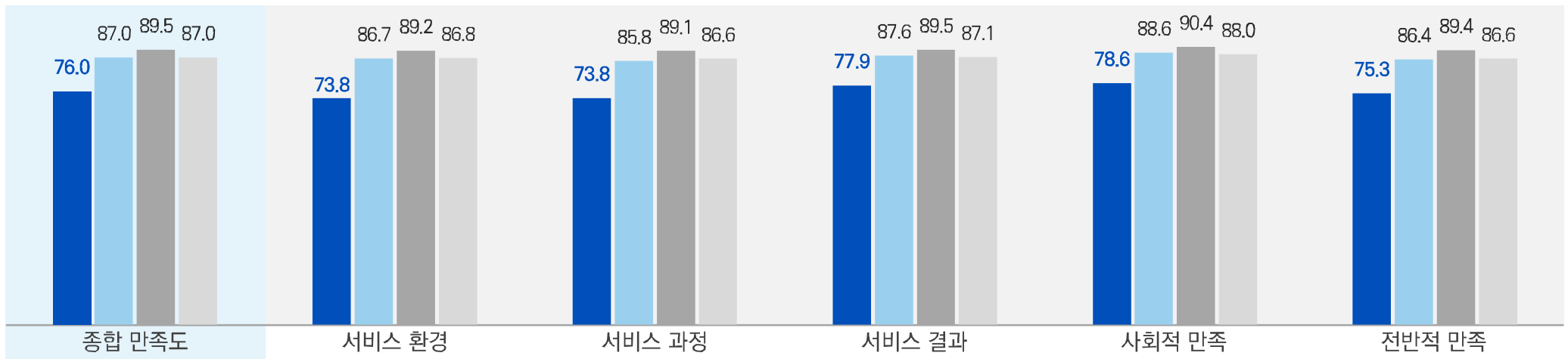
- 공영주차장관리사업의 종합만족도는 76.0점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 11.0점 낮게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 13.5점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 11.0점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
공영주차장관리사업	76.0	-	73.8	-	73.8	-	77.9	-	78.6	-	75.3	-
해당사업 전체	87.0	▼11.0	86.7	▼12.9	85.8	▼12.0	87.6	▼9.7	88.6	▼10.0	86.4	▼11.1
서울 마포구시설관리공단 전체	89.5	▼13.5	89.2	▼15.4	89.1	▼15.3	89.5	▼11.6	90.4	▼11.8	89.4	▼14.1
시설관리공단 전체	87.0	▼11.0	86.8	▼13.0	86.6	▼12.8	87.1	▼9.2	88.0	▼9.4	86.6	▼11.3

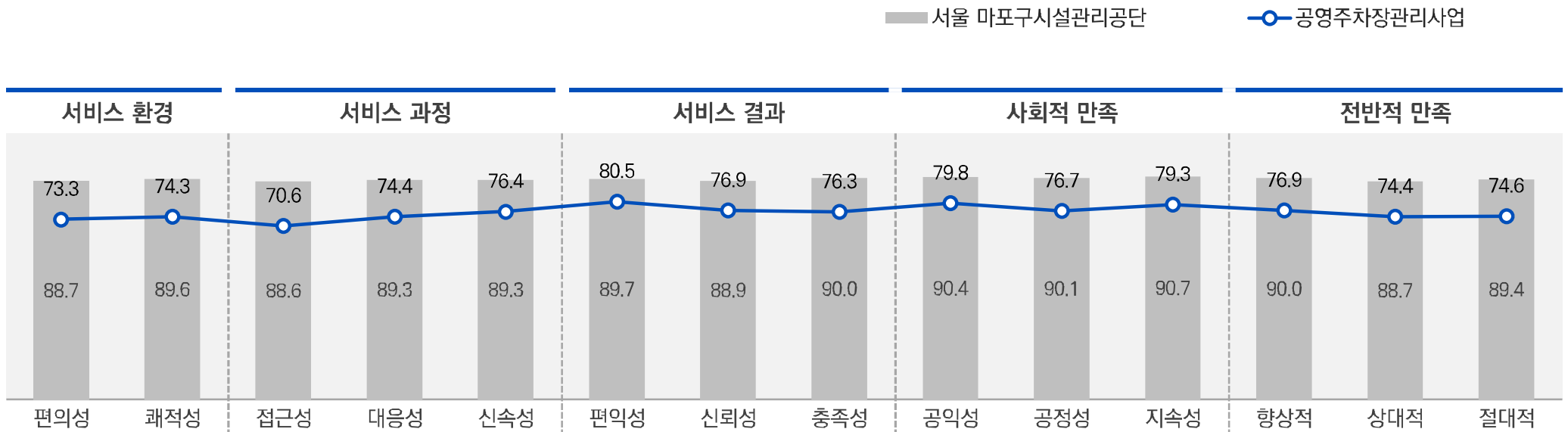
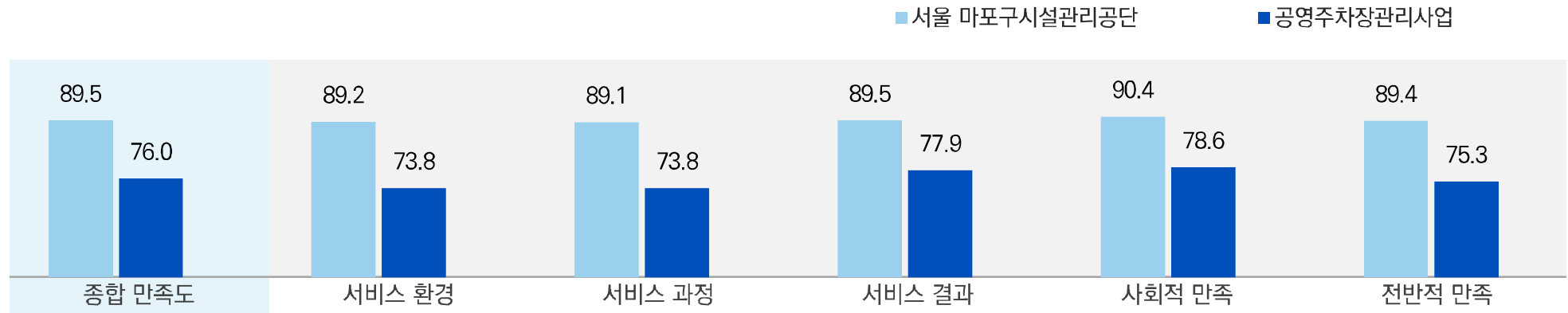
* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “공영주차장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

■ 공영주차장관리사업 ■ 해당사업 전체 ■ 서울 마포구시설관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



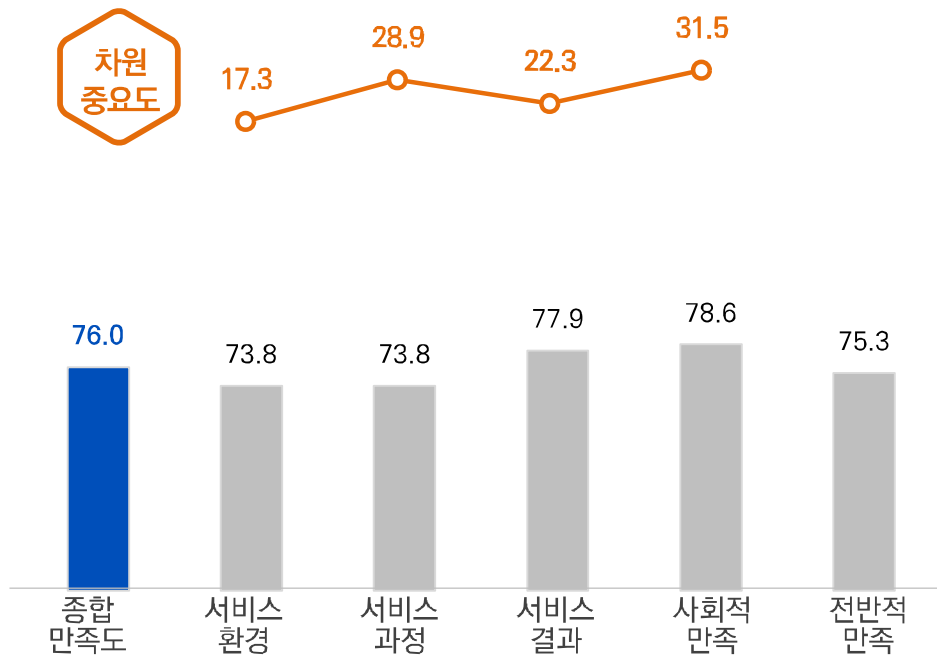
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

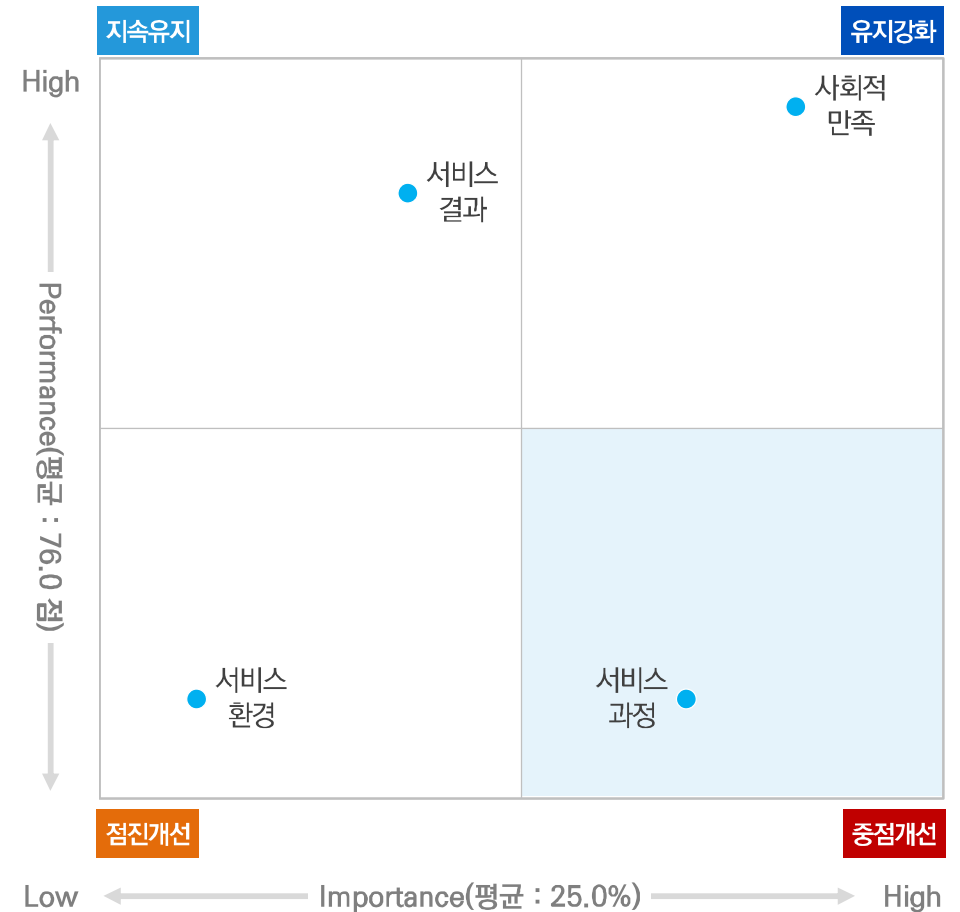
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



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

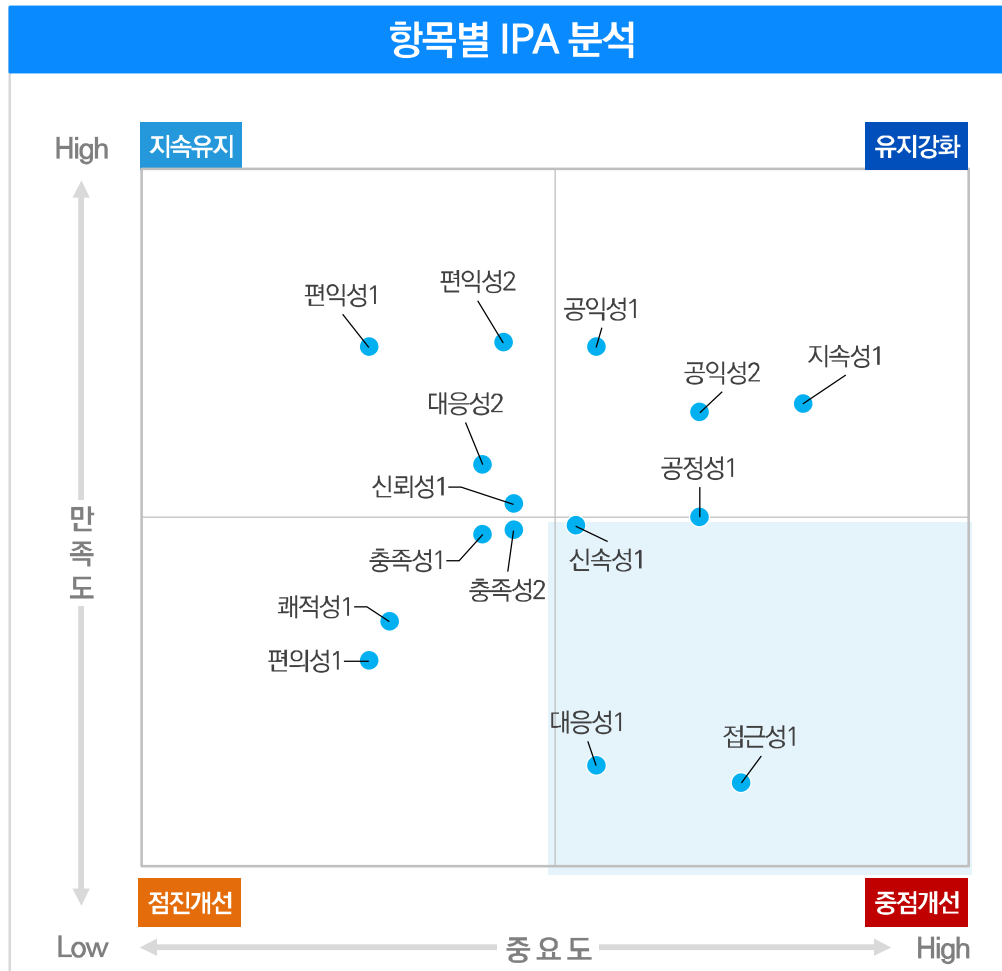
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정차원의 '접근성1, 대응성1, 신속성1'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	편익성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	73.3	4.9
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	74.3	5.0
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	70.6	8.4
	대응성1	공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다	71.0	7.1
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	77.8	6.0
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	76.4	6.8
서비스 결과	편익성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	80.5	4.8
	편익성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	80.6	6.2
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	76.9	6.3
	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	76.2	5.9
	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	76.4	6.3
	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	80.6	7.1
사회적 만족	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	79.1	8.1
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	76.7	8.1
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	79.3	9.1

차원 및 요소별 강·약점 ①

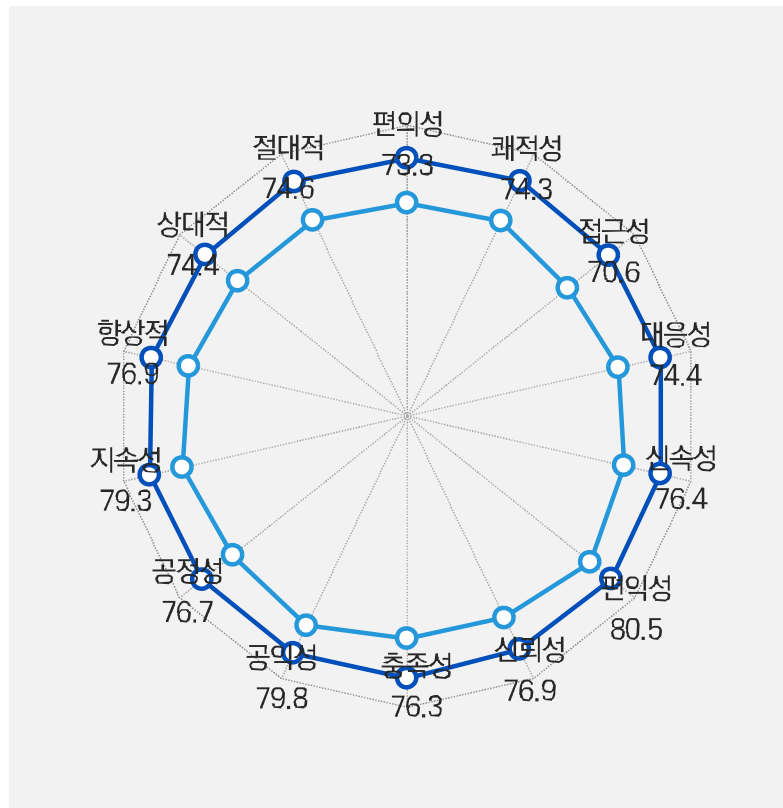
—○— 공영주차장관리사업

—○— 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**



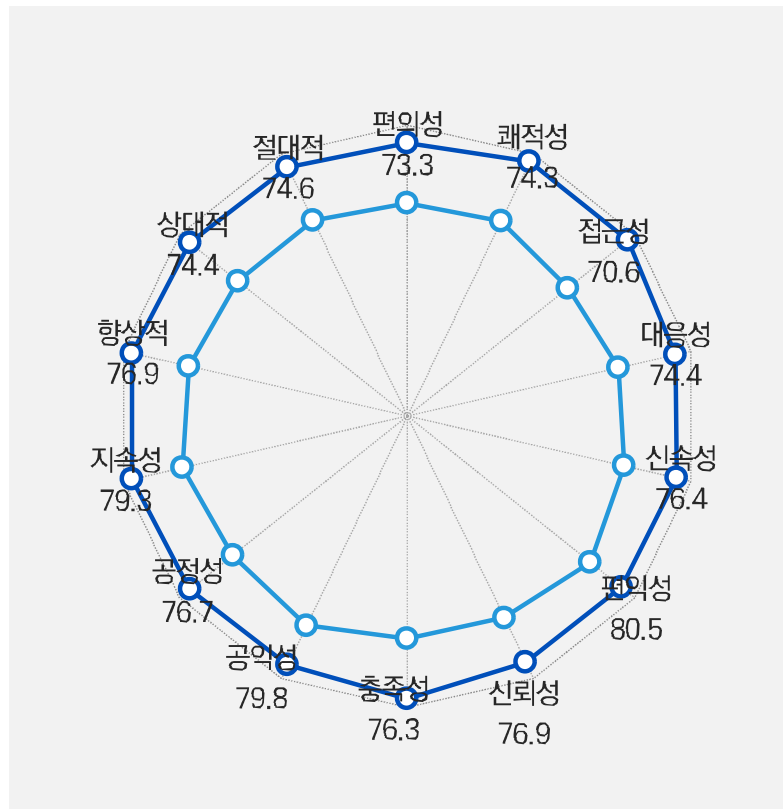
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 충족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상성 상대적 절대적

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

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

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
	충족성
사회적 만족	공익성
	공정성
	지속성
전반적 만족	항상적
	상대적
	절대적

서비스 만족 주요 VOC

[Base=12]

만족 요인	비중(%)
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	33.3
시설 이용이 편리함	25.0
만족함/좋음/불만,불편없음	25.0
강사/직원들이 친절함	16.7

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=12]

만족 요인
• 접근성 높음
• 편안함
• 만족함
• 만족, 직원의 응대가 친절함
• 시장 앞에 위치해 편리함
• 편리함
• 친절함

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=10]

불만족 요인	비중(%)
주차 불편함/주차시설이 좁음,부족함	40.0
이용 요금이 비쌈	30.0
만족스럽지 않음/좋지않음	20.0
시설이 부족함/좁음	10.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 향상 주요 VOC

[Base=2]

향상 요인	비중(%)
개선 됨/예전보다 나아짐/노력함	50.0
시설 깨끗함/쾌적함	50.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 저해 주요 VOC

[Base=4]

저해 요인	비중(%)
주차 불편함/주차시설이 좁음,부족함	50.0
개선 안됨/노력이 필요함	25.0
이용 요금이 비쌈	25.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=20]

서비스 개선사항	비중(%)
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	85.0
잘하고 있음/만족/현상태 유지 바람	5.0
서비스/혜택 개선이 필요함	5.0
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	5.0

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=20]

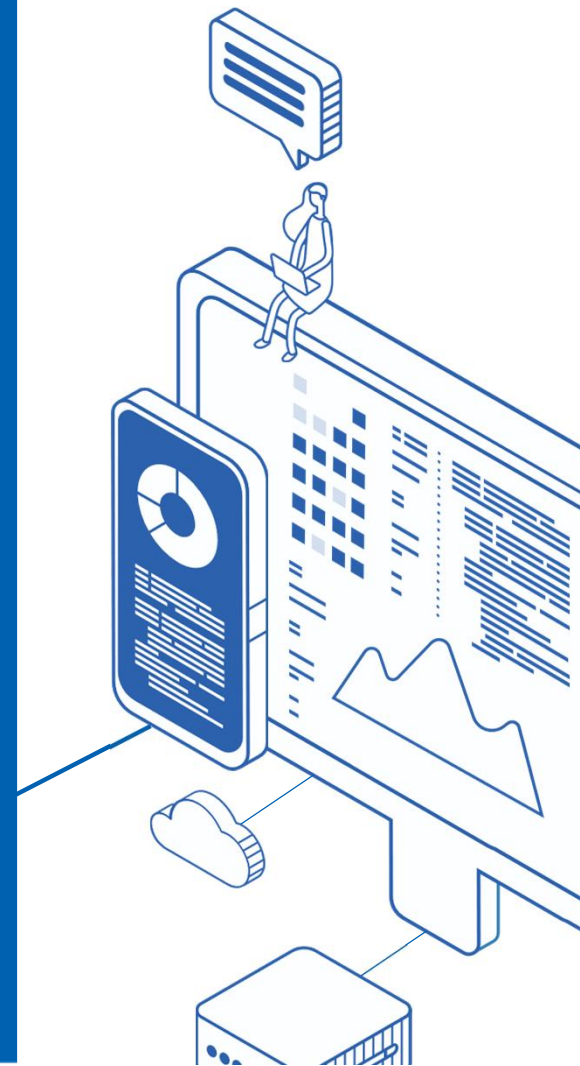
서비스 개선사항
• 자리가 더 생겼으면 좋겠다
• 가격 인하 바람
• 공휴일은 무료 주차되면 좋겠다
• 좋음
• 공용주차장 많았으면 좋겠다



Chapter 05

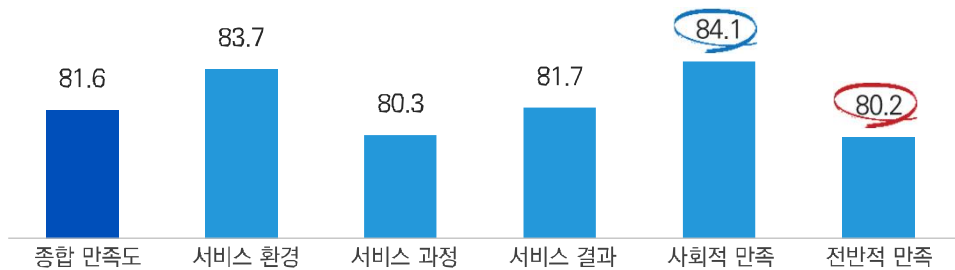
무인공영주차장관리사업

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



01 무인공영주차장관리사업의 종합만족도는 81.6점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 84.1점
 ↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 80.2점



02 중점개선 차원 : 서비스 결과

중점 개선

- 서비스 결과

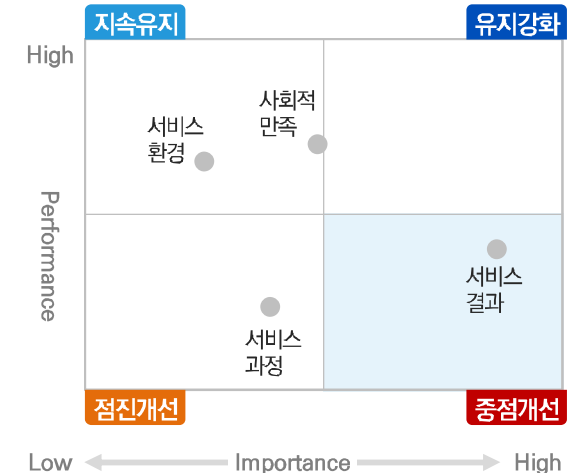
점진 개선

- 서비스 과정

지속 유지

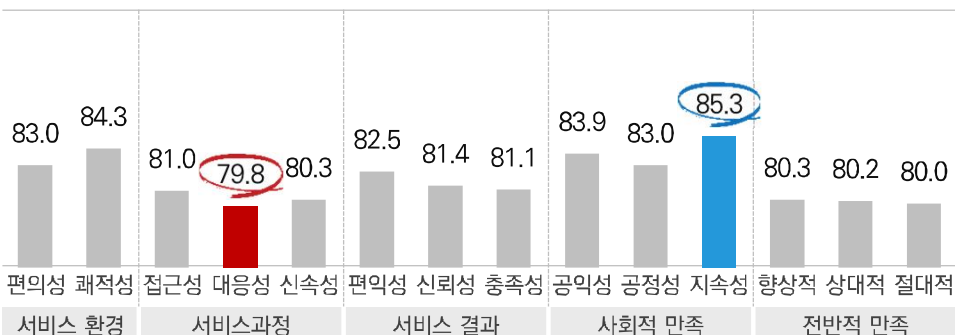
- 서비스 환경
- 사회적 만족

유지 강화



03 강점 : 지속성 / 약점 : 대응성

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



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함' 점은 가장 큰 만족 요인이며, '시설 노후화/하자 등 관리가 안됨' 점은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설 깨끗함/쾌적함' 점은 가장 큰 향상 요인이며, '강사/직원들 업무를 잘 못함/전문성이 부족함' 점은 가장 큰 저해 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '이용수칙 강화, 개선/질서 관리 필요함'도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 무인공영주차장 시설은 이용하기 편리하다
	쾌적성	✓ 1 무인공영주차장은 주변환경, 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 무인공영주차장에 대한 안내 표지가 잘 갖추어져 있다
	대응성	✓ 1 무인공영주차장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖추어져 있다 ✓ 2 무인공영주차장에 관한 문의시 친절하게 응대한다
	신속성	✓ 1 무인공영주차장과 관련한 일들을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 무인공영주차장은 시민을 위한 편익을 제공한다 ✓ 2 무인공영주차장은 설치 목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 무인공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 무인공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 무인공영주차장은 이용객에게 도움이 된다 ✓ 2 무인공영주차장은 지역의 주차난을 해결한다
	공정성	✓ 1 무인공영주차장은 누구나 이용하기 쉽다
	지속성	✓ 1 무인공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 1 무인공영주차장 관련 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 무인공영주차장 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 무인공영주차장 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

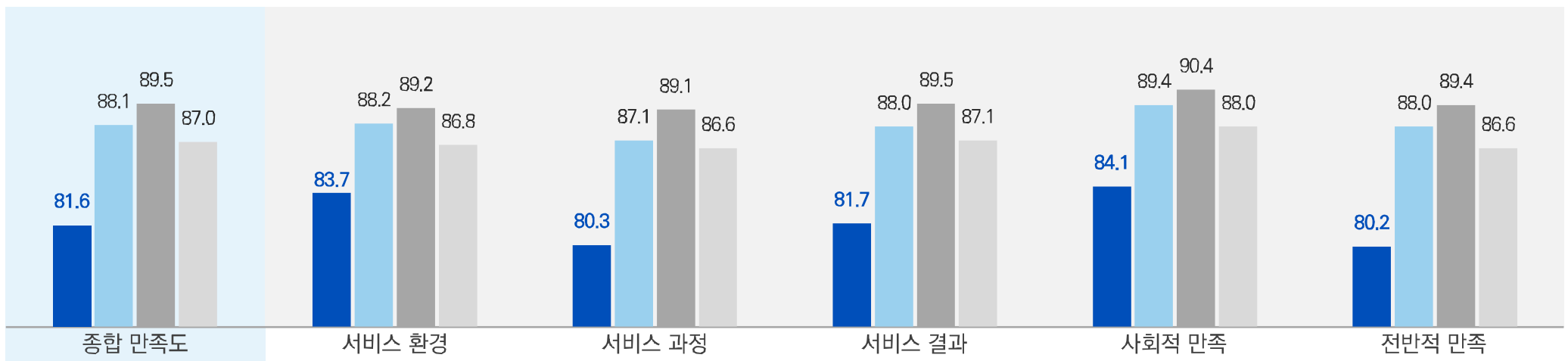
- 무인공영주차장관리사업의 종합만족도는 81.6점으로, 무인공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 6.5점 낮게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 7.9점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.4점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
무인공영주차장관리사업	81.6	-	83.7	-	80.3	-	81.7	-	84.1	-	80.2	-
해당사업 전체	88.1	▼6.5	88.2	▼4.5	87.1	▼6.8	88.0	▼6.3	89.4	▼5.3	88.0	▼7.8
서울 마포구시설관리공단 전체	89.5	▼7.9	89.2	▼5.5	89.1	▼8.8	89.5	▼7.8	90.4	▼6.3	89.4	▼9.2
시설관리공단 전체	87.0	▼5.4	86.8	▼3.1	86.6	▼6.3	87.1	▼5.4	88.0	▼3.9	86.6	▼6.4

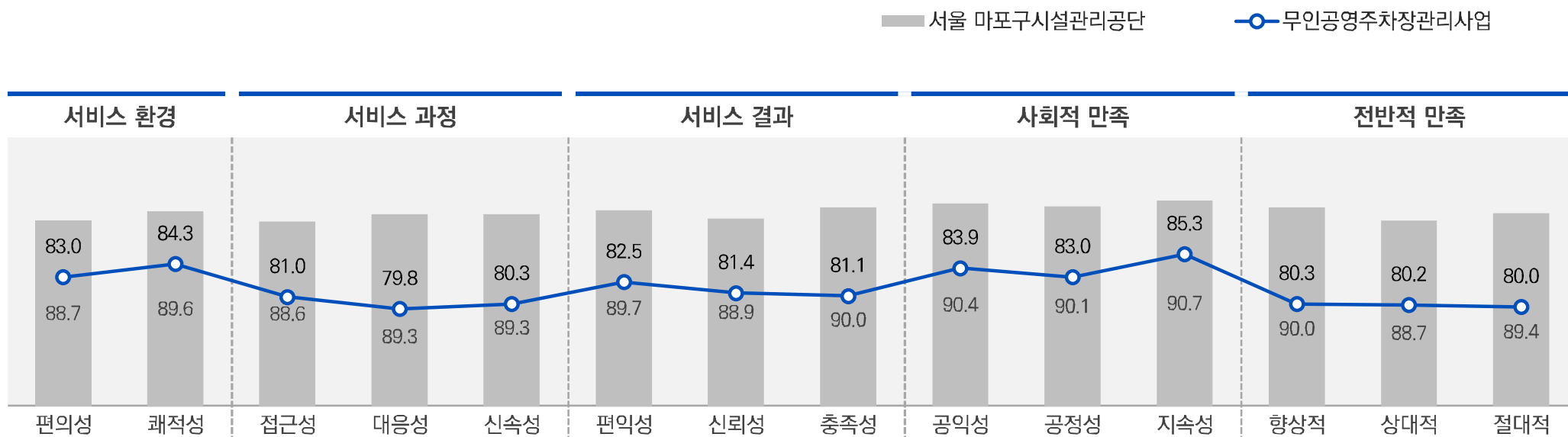
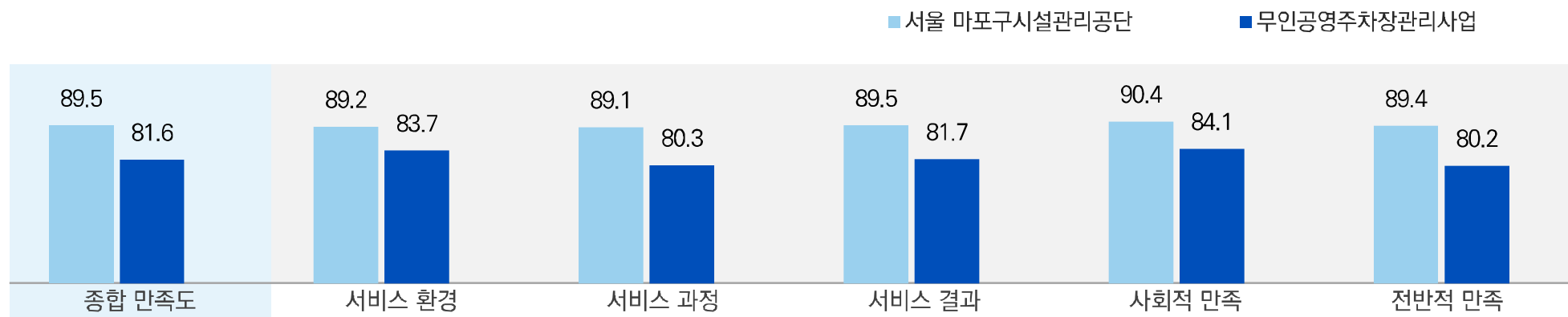
* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “무인공영주차장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

■ 무인공영주차장관리사업 ■ 해당사업 전체 ■ 서울 마포구시설관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



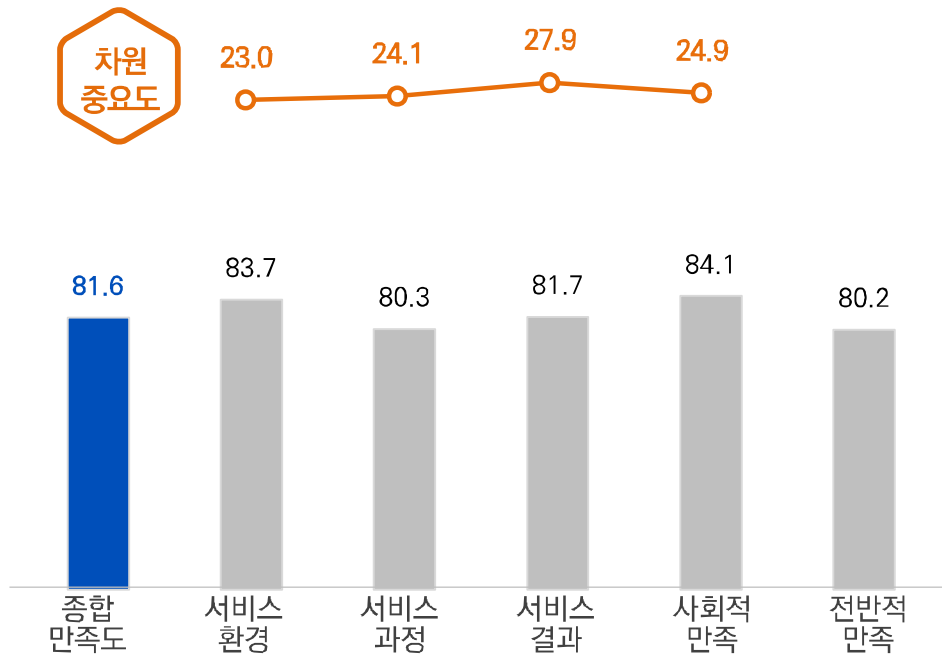
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 과정은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

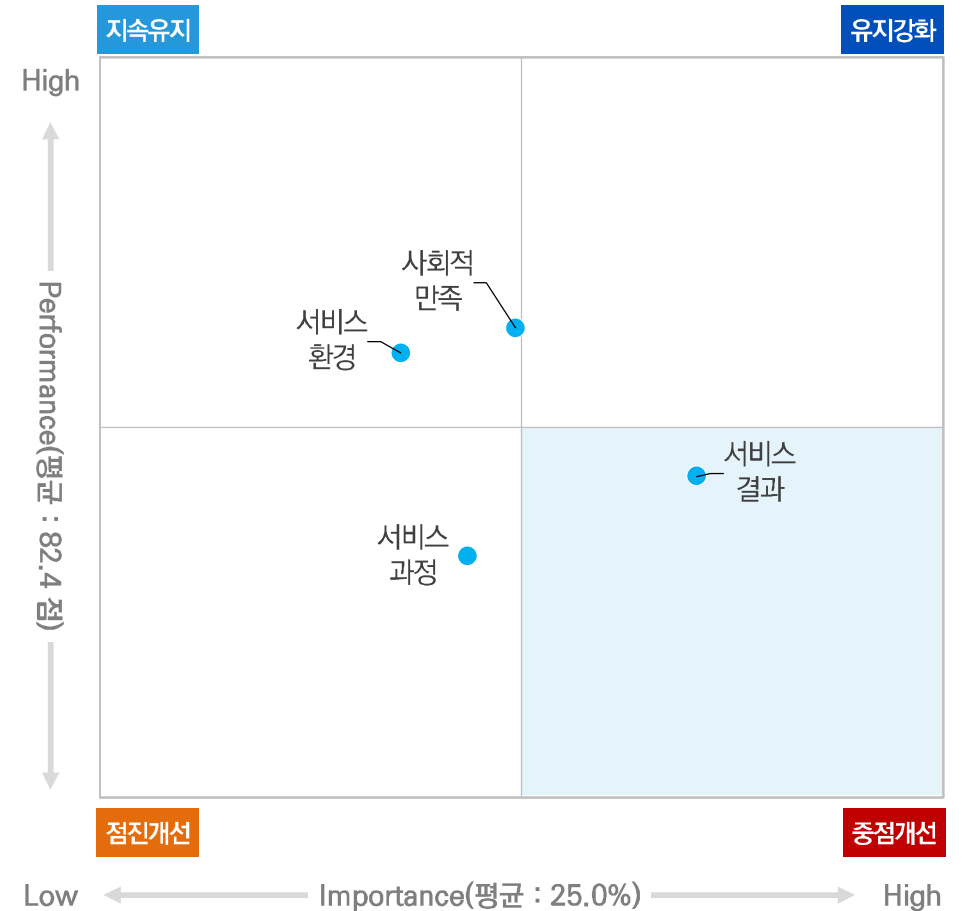
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



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

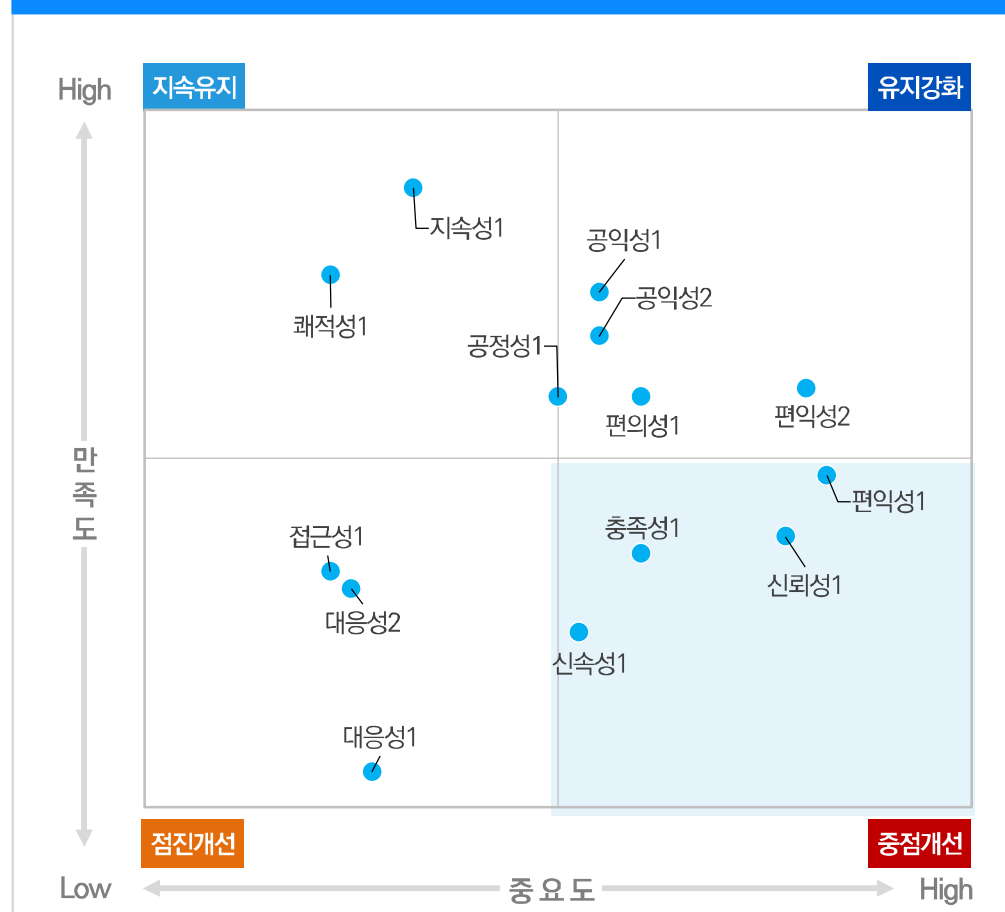
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정차원의 '신속성1'항목, 서비스 결과차원의 '편의성1, 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	83.0	7.5
	쾌적성1	무인공영주차장은 주변환경, 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	84.3	6.0
서비스 과정	접근성1	무인공영주차장에 대한 안내표지가 잘 갖추어져 있다	81.0	6.0
	대응성1	무인공영주차장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	78.7	6.3
	대응성2	무인공영주차장에 관한 문의시 친절하게 응대한다	80.8	6.2
	신속성1	무인공영주차장과 관련한 일들을 신속하게 처리한다	80.3	7.3
	편의성1	무인공영주차장은 시민을 위한 편의를 제공한다	82.0	8.4
서비스 결과	편의성2	무인공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	83.0	8.4
	신뢰성1	무인공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	81.4	8.2
	충족성1	무인공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	81.1	7.5
	공익성1	무인공영주차장은 이용객에게 도움이 된다	84.2	7.3
사회적 만족	공익성2	무인공영주차장은 지역의 주차난을 해결한다	83.7	7.4
	공정성1	무인공영주차장은 누구나 이용하기 쉽다	83.0	7.2
	지속성1	무인공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다	85.3	6.4

차원 및 요소별 강·약점 ①

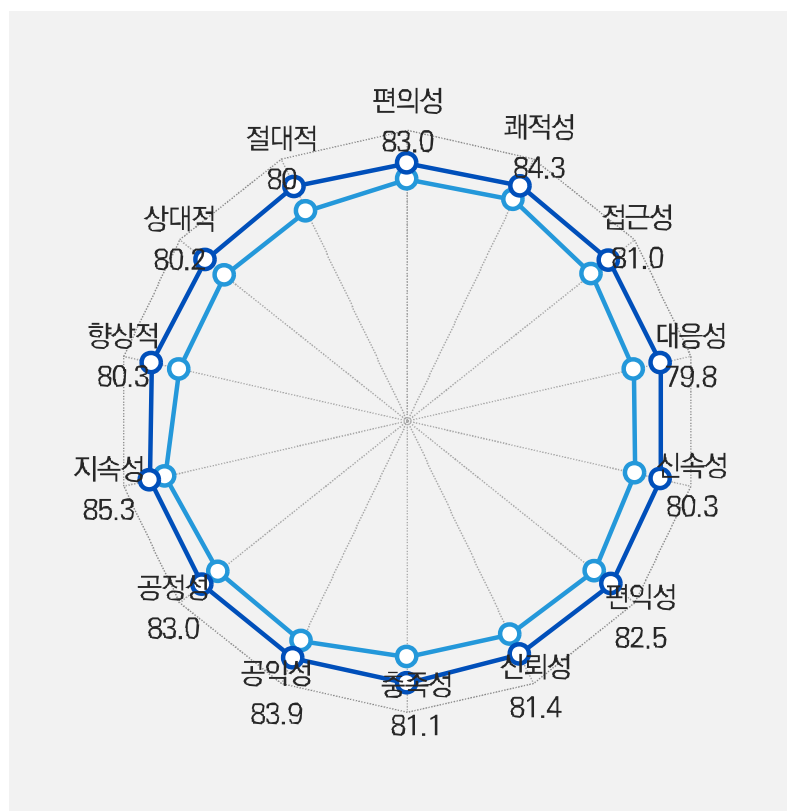
—○— 무인공영주차장관리사업

—○— 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 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

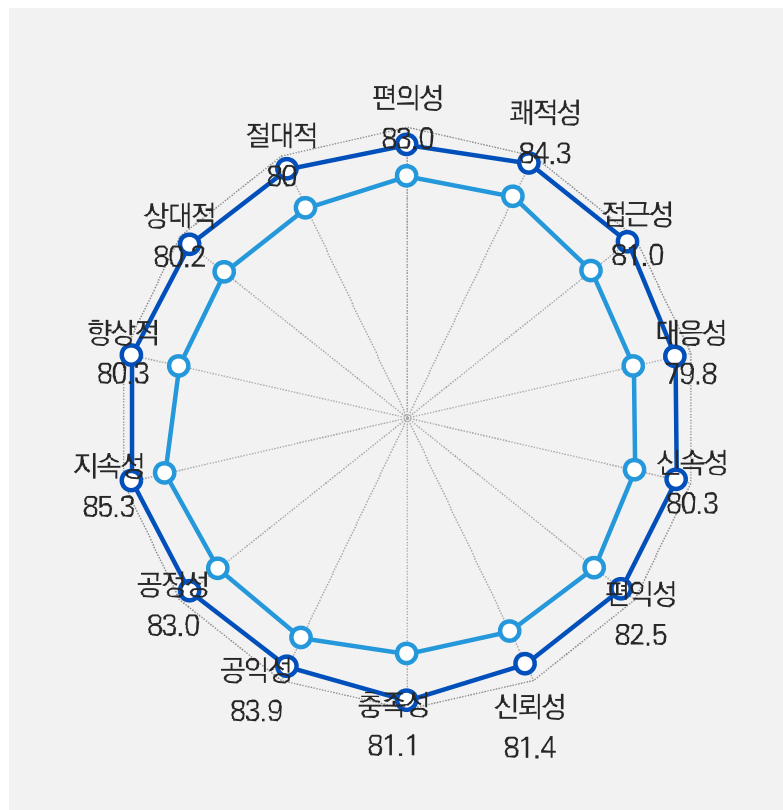
향상적
상대적
절대적

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

—○— 무인공영주차장관리사업 —○— 서울 마포구시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경

편익성

쾌적성

서비스 과정

접근성

대응성

신속성

서비스 결과

편익성

신뢰성

충족성

사회적 만족

공익성

공정성

지속성

전반적 만족

항상적

상대적

절대적

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

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

서비스 만족 주요 VOC

[Base=21]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	52.4
시설 이용이 편리함	14.3
이용 요금이 저렴함/합리적임	9.5
만족함/좋음/불만,불편없음	4.8
업무/민원을 신속하게 처리함	4.8
주차 편함/주차장이 넓음	4.8
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	4.8
시설이 좋음/잘 관리함	4.8

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=21]

만족 요인
• 청결함
• 편리함
• 가격 저렴하다
• 깨끗하게 관리된다
• 접근성 편리함
• 주차공간이 넓다
• 민원처리가 빠르다
• 만족합니다
• 주차장 이용료가 싸다

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=8]

불만족 요인	비중(%)
시설 노후화/하자 등 관리가 안됨	25.0
강사/직원들 업무를 잘 못함/전문성이 부족함	12.5
주차 불편함/주차시설이 좁음,부족함	12.5
시설의 위치가 좋지 않음/접근성 나쁨	12.5
시설/부대/편의 시설 부족함	12.5
시설의 이용이 불편함	12.5
시설이 부족함/좁음	12.5

※ 주요 응답만 제시

서비스 향상 주요 VOC

[Base=5]

향상 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	80.0
만족함/좋음/불만, 불편없음	20.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 저해 주요 VOC

[Base=1]

저해 요인

비중(%)

강사/직원들 업무를 잘 못함/전문성이 부족함

100.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=16]

서비스 개선사항	비중(%)
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	81.3
접수/예약 방식의 개선 필요함	6.3
이용수칙 강화,개선/질서 관리 필요함	6.3
서비스/혜택 개선이 필요함	6.3

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=16]

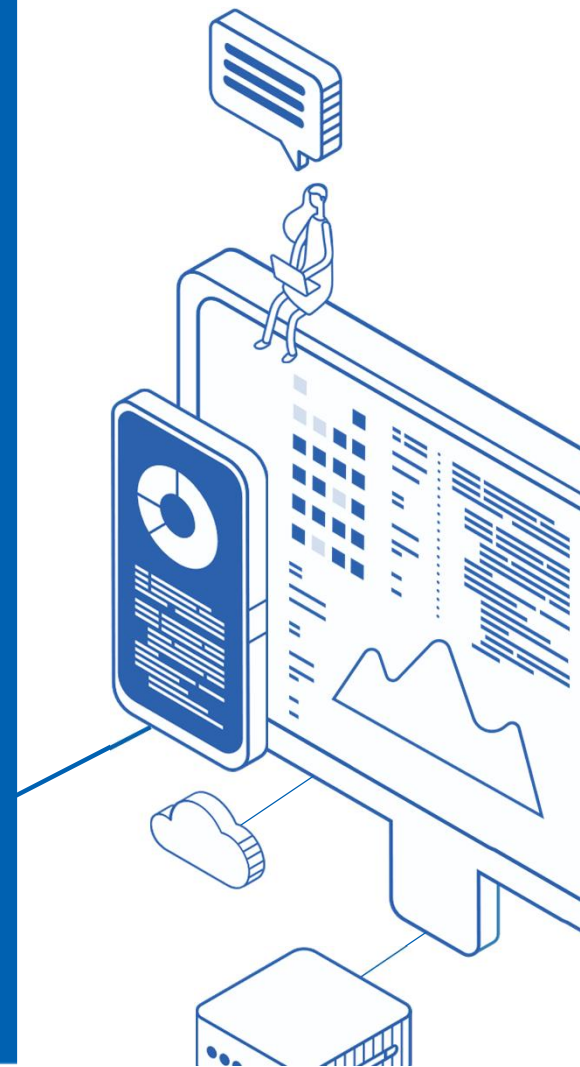
서비스 개선사항
주차 폭 넓게 해 주길 바람
상가 이용객에게 할인 좀 해줘야 한다
불법 주차 단속 바람
결제 시스템 구축 필요함
주차 공간 확보 필요



Chapter 06

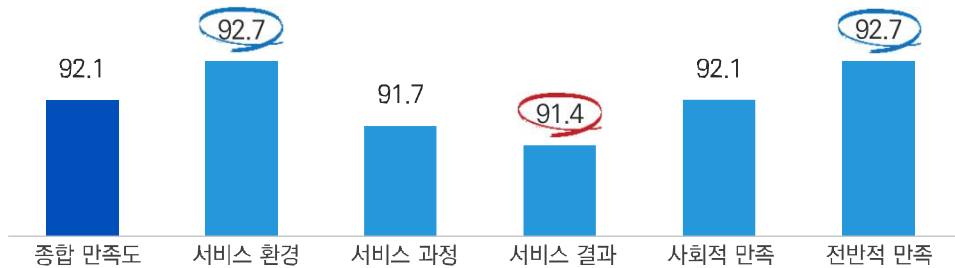
체육전용시설관리사업_마포구민체육센터

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



01 마포구민체육센터의 종합만족도는 92.1점

- ▲ 최고득점 차원 : 서비스 환경, 전반적 만족 92.7점
 ▼ 최저득점 차원 : 서비스 결과 91.4점

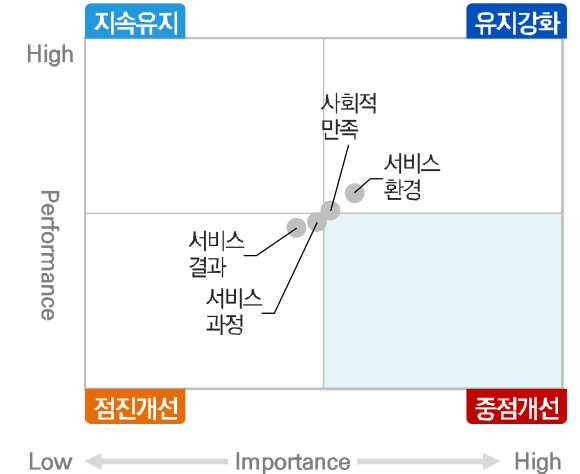


02 중점개선 차원 : 없음

중점
개선점진
개선지속
유지유지
강화

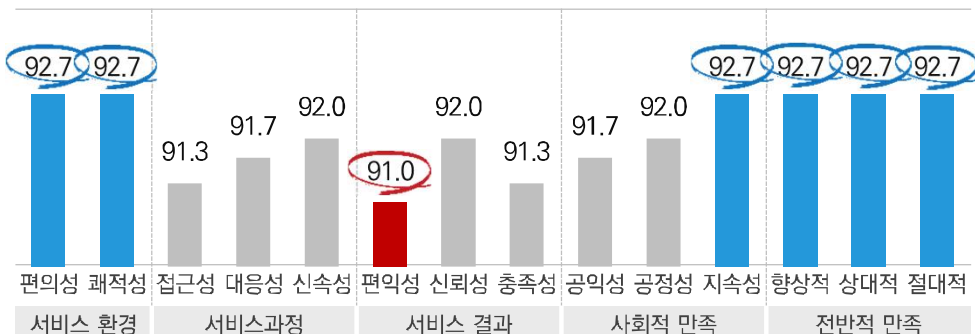
- 서비스 과정
- 서비스 결과

- 서비스 환경
- 사회적 만족



03 강점 : 편의성, 쾌적성, 지속성, 향상적, 상대적, 절대적 / 약점 : 편의성

- ▲ 상대적으로 강한 부분 : 편의성, 쾌적성, 지속성, 향상적, 상대적, 절대적
 ▼ 상대적으로 약한 부분 : 편의성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및
불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함' 점은 가장 큰 만족 요인임

서비스 향상 및
저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '업무/민원을 신속하게 처리함' 점은 가장 큰 향상 요인이며, '직원 및 강사가 부족함' 점은 가장 큰 저해 요인임

서비스 개선을 위한
고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '시설 환기 등 실내 공기질 관리 필요함' 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 마포구민체육센터는 시설기구 사용이 편하다
	쾌적성	✓ 1 마포구민체육센터의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 마포구민체육센터 시설 기구 사용 안내가 잘 되어 있다
	대응성	✓ 1 마포구민체육센터는 시설민원에 대한 불만을 해결하려는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 마포구민체육센터 시설 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 마포구민체육센터의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 마포구민체육센터는 시설 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 마포구민체육센터의 설치 목적에 맞게 시설 기구가 설치되어 있다
	신뢰성	✓ 1 마포구민체육센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 마포구민체육센터의 시설직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 마포구민체육센터의 시설관리는 이용객에게 유익하다 ✓ 2 마포구민체육센터는 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 1 마포구민체육센터는 누구나 이용하기 편하다
	지속성	✓ 1 마포구민체육센터를 계속 이용하고 싶다
전반적 만족	향상적	✓ 1 마포구민체육센터 시설관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 마포구민체육센터 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 마포구민체육센터 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 체육전용시설관리사업_마포구민체육센터의 종합만족도는 92.1점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.6점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.1점 높게 나타남

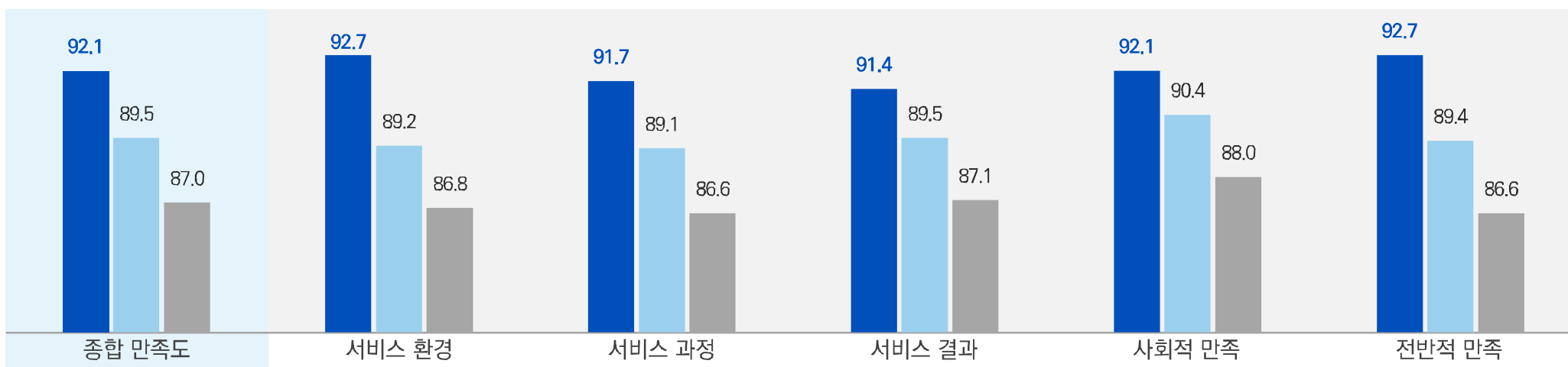
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_마포구민체육센터	92.1	-	92.7	-	91.7	-	91.4	-	92.1	-	92.7	-
서울 마포구시설관리공단 전체	89.5	▲2.6	89.2	▲3.5	89.1	▲2.6	89.5	▲1.9	90.4	▲1.7	89.4	▲3.3
시설관리공단 전체	87.0	▲5.1	86.8	▲5.9	86.6	▲5.1	87.1	▲4.3	88.0	▲4.1	86.6	▲6.1

[단위 : 100점 만점]

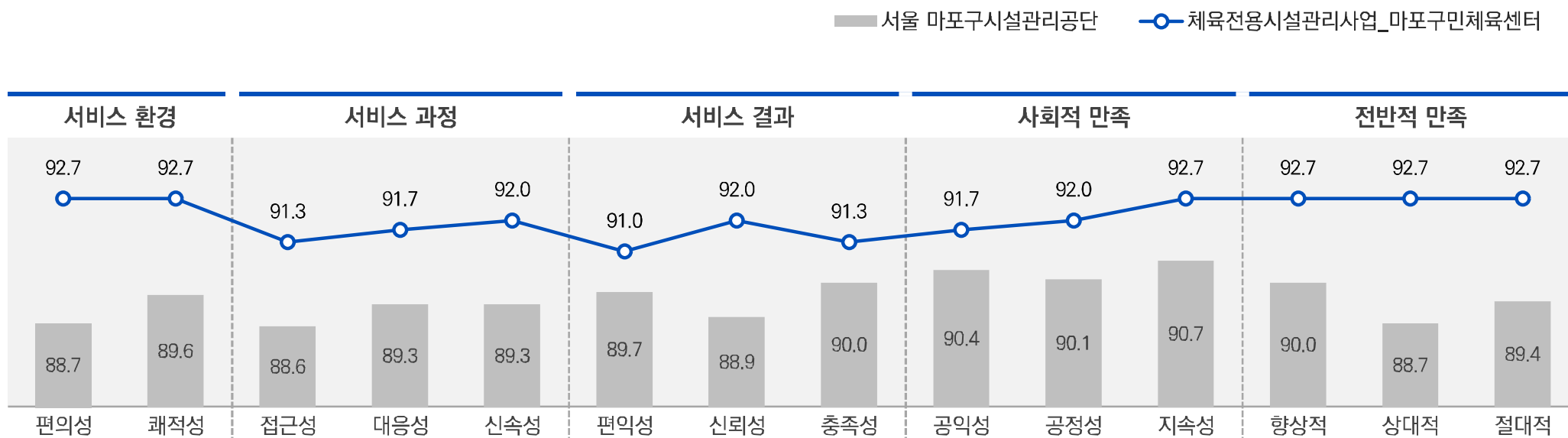
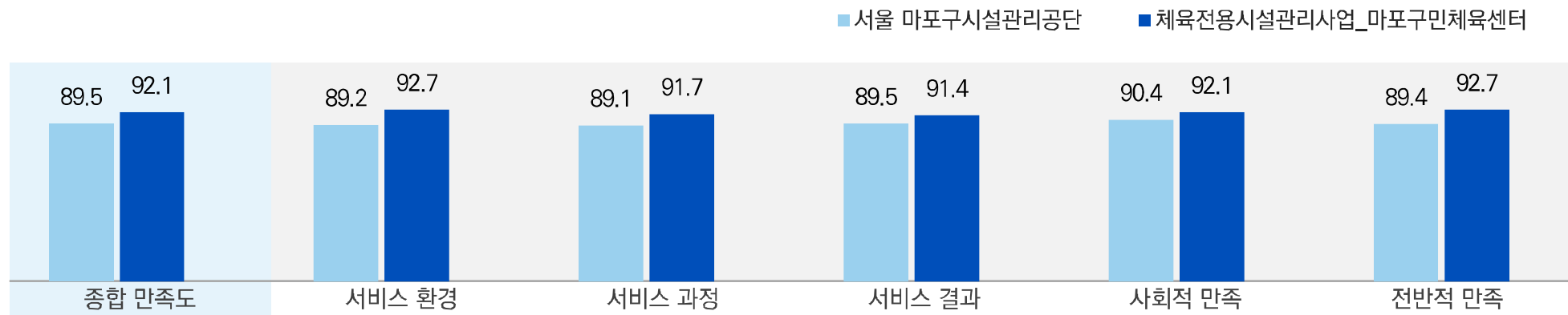
■ 체육전용시설관리사업_마포구민체육센터

■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



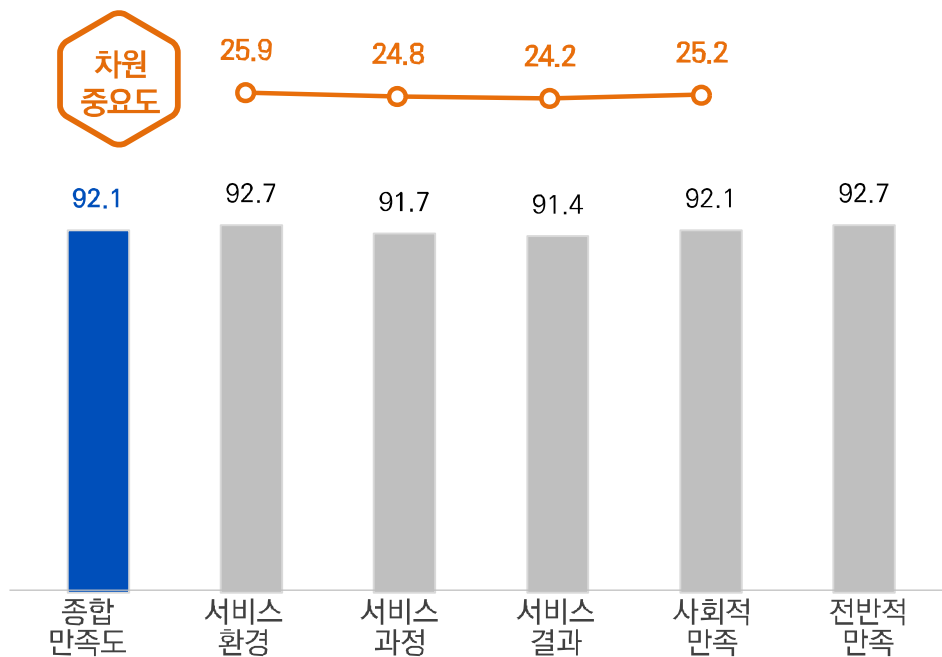
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

– 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

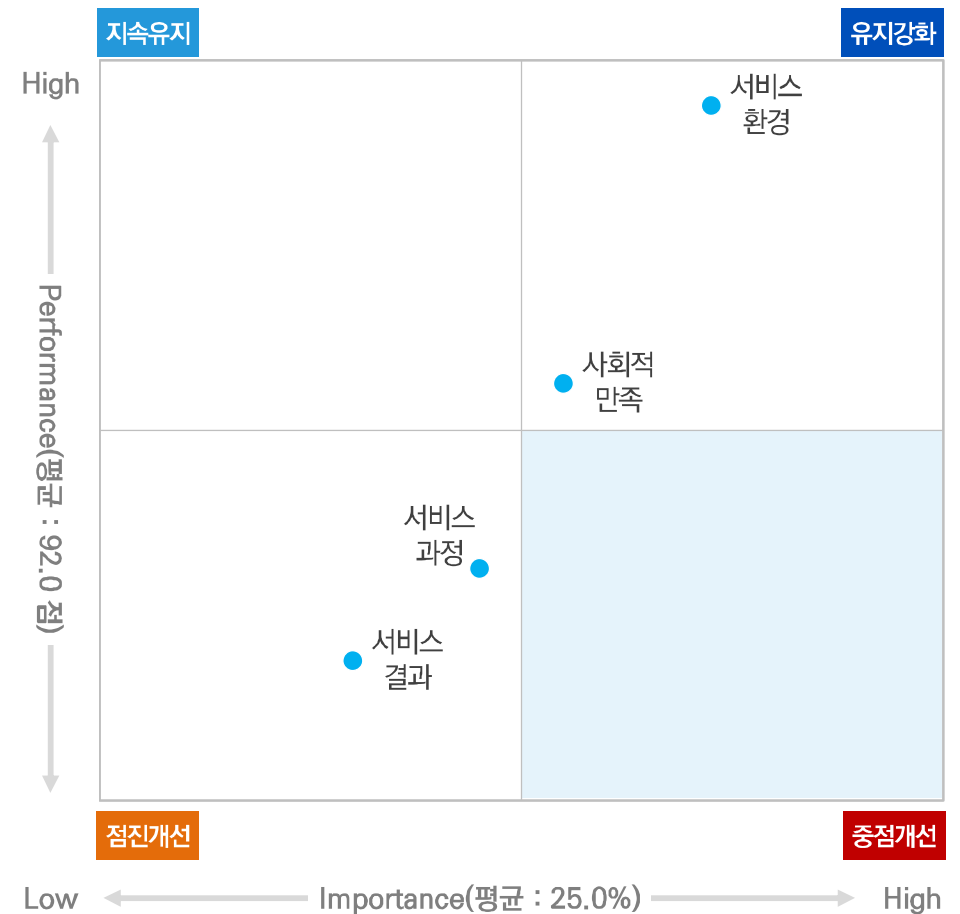
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



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

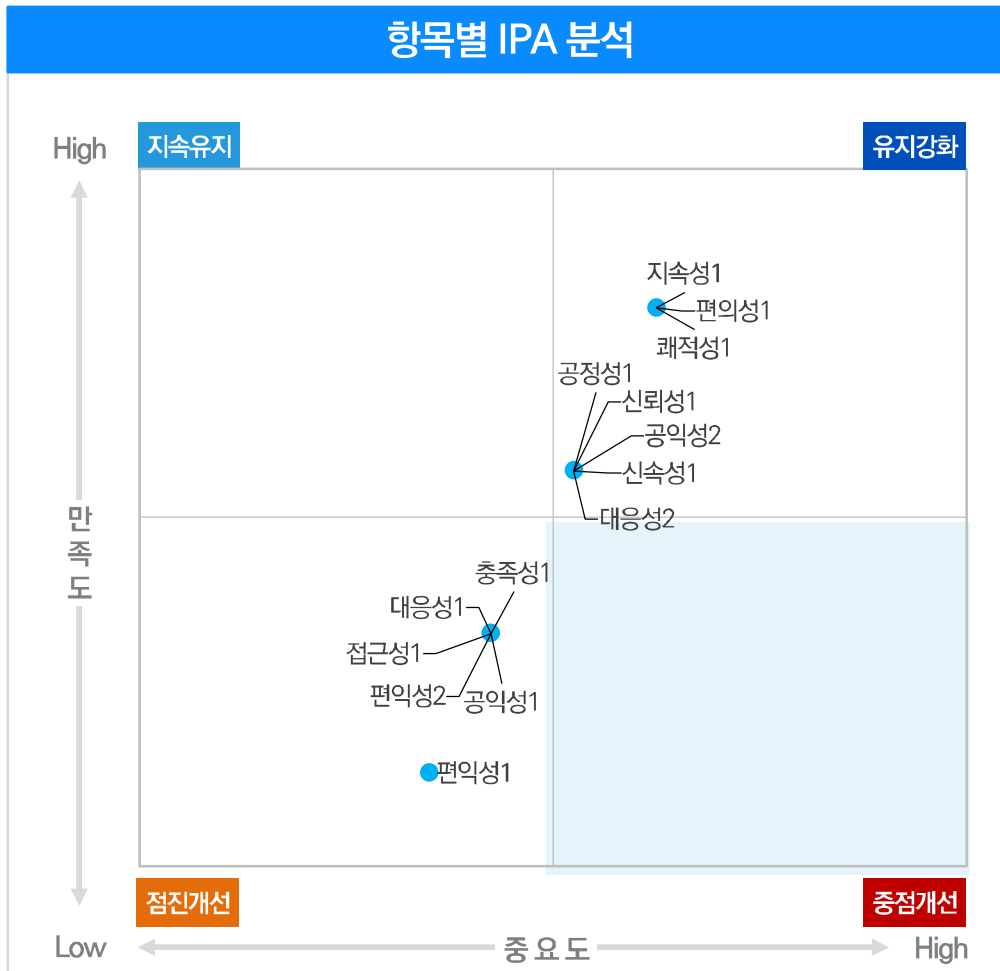
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '점진개선' 요인으로 '접근성1, 대응성1'항목, 서비스 결과차원의 '편익성1, 편의성2, 충족성1'항목, 사회적 만족차원의 '공익성1'항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

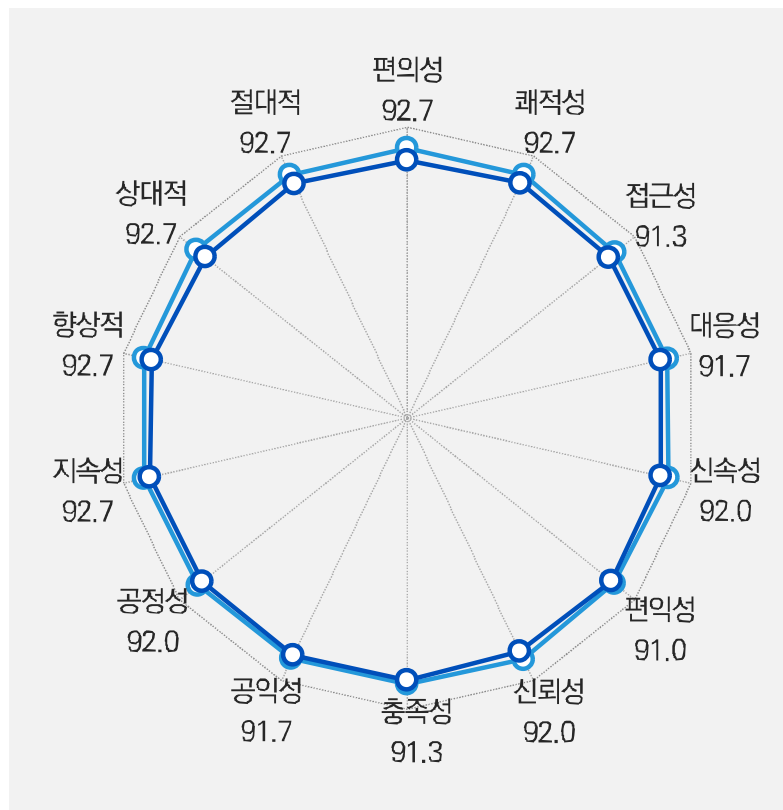


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편익성1	마포구민체육센터는 시설기구 사용이 편하다	92.7	7.6
	쾌적성1	마포구민체육센터의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	92.7	7.6
서비스 과정	접근성1	마포구민체육센터 시설기구 사용안내가 잘 되어 있다	91.3	6.9
	대응성1	마포구민체육센터는 시설민원에 대한 불만을 해결하려는 절차가 잘 갖춰져 있다	91.3	6.8
	대응성2	마포구민체육센터 시설 직원들은 친절하다	92.0	7.2
	신속성1	마포구민체육센터의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	92.0	7.3
	편익성1	마포구민체육센터는 시설 편의를 위해 다양한 지원을 한다	90.7	6.5
서비스 결과	편익성2	마포구민체육센터의 설치목적에 맞게 시설기구가 설치되어 있다	91.3	6.9
	신뢰성1	마포구민체육센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	92.0	7.3
	충족성1	마포구민체육센터의 시설직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	91.3	6.9
	공익성1	마포구민체육센터의 시설관리는 이용객에게 유익하다	91.3	6.9
사회적 만족	공익성2	마포구민체육센터는 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	92.0	7.3
	공정성1	마포구민체육센터는 누구나 이용하기 편하다	92.0	7.3
	지속성1	마포구민체육센터를 계속 이용하고 싶다	92.7	7.6

차원 및 요소별 강·약점 ①

- 체육전용시설관리사업_마포구민체육센터
○ 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경

편의성
쾌적성

서비스 과정

접근성
대응성
신속성

서비스 결과

편익성
신뢰성
충족성

사회적 만족

공익성
공정성
지속성

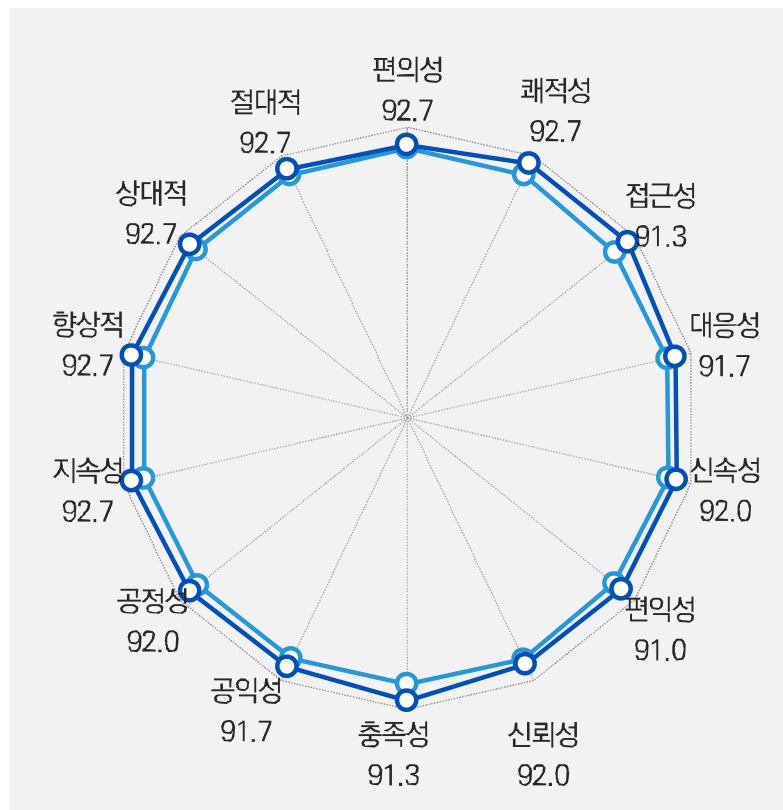
전반적 만족

항상적
상대적
절대적

*상대적으로 약함 : 서울 마포구시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
** 상대적으로 강함 : 서울 마포구시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

- 체육전용시설관리사업_마포구민체육센터
○ 서울 마포구시설관리공단 최고점수



■ 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

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

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

서비스 만족 주요 VOC

[Base=40]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	25.0
업무/민원을 신속하게 처리함	20.0
강사/직원들이 친절함	12.5
프로그램(교육, 영화, 체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	7.5
시설이 좋음/잘 관리함	7.5
시설이 넓음	5.0
홍보/안내를 잘 함	5.0
코로나 관련 대응/방역 잘함	2.5
안전시설/교육이 잘 되어 있음	2.5
업무/민원을 정확하게 처리함	2.5
이용 요금이 저렴함/합리적임	2.5
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	2.5
시설 이용이 편리함	2.5
시설 환기가 잘됨	2.5

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=40]

만족 요인
• 깨끗하고 편리하다
• 문제점 발생시 신속하고 꼼꼼한 일처리를 함
• 직원 친절하고 시설이 크고 깨끗함
• 시설이 잘 구비되어있고 쾌적하다
• 시설이 크고 시설이 좋고 소독도 잘한다.
• 쾌적하고 안내가 잘돼서 이용하기 수월하다.
• 편리하고 시정할 것에 대해 문의 시 바로 처리해준다.
• 깔끔하고 편의시설도 좋고 가격이 저렴하다
• 금액이 저렴하고 관리가 잘되고 불편사항에 대해 피드백이 잘된다.
• 쾌적하고 안전함
• 공기청정기를 설치하고 코로나에 대해서 철저한 관리를 한다.
• 직원들이 민원에 대해서 해결을 잘하고 고장 시 신속한 해결을 해준다.
• 친절하고 청결하다.
• 시설관리가 잘 된다
• 깨끗하고 기구가 좋다.

서비스 향상 주요 VOC

[Base=14]

향상 요인	비중(%)
업무/민원을 신속하게 처리함	28.6
시설이 좋음/잘 관리함	21.4
코로나 관련 대응/방역 잘함	14.3
냉난방이 잘 됨	7.1
시설 깨끗함/쾌적함	7.1
강사/직원들이 친절함	7.1
홍보/안내를 잘 함	7.1
프로그램(교육,영화,체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	7.1

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=14]

향상 요인
고장 시 신속한 수리를 해준다.
관리가 잘 됨
코로나 방역 소독을 철저히 잘한다.
환경이 좋아짐
운동기구가 새로운 게 많다.
안내가 활성화 되어 있음
추운날 따뜻하게 하려고 하며 직원들이 친절하다
신속한 업무처리해줌
이용 시 시설이 추가 됨

서비스 저해 주요 VOC

[Base=1]

저해 요인

비중(%)

직원 및 강사가 부족함

100.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=1]

서비스 개선사항	비중(%)
시설 환기 등 실내 공기질 관리 필요함	100.0

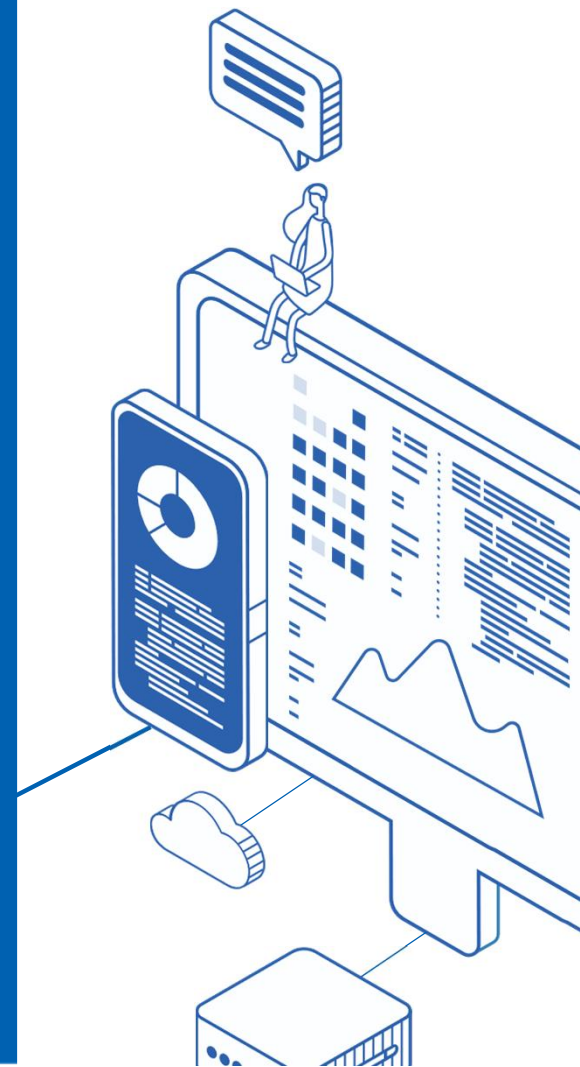
※ 주요 응답만 제시



Chapter 07

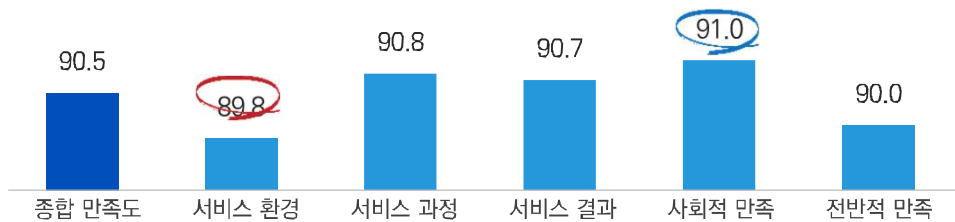
체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장

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



01 와우산배드민턴장의 종합만족도는 90.5점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 91.0점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 89.8점



02 중점개선 차원 : 서비스 환경

중점 개선

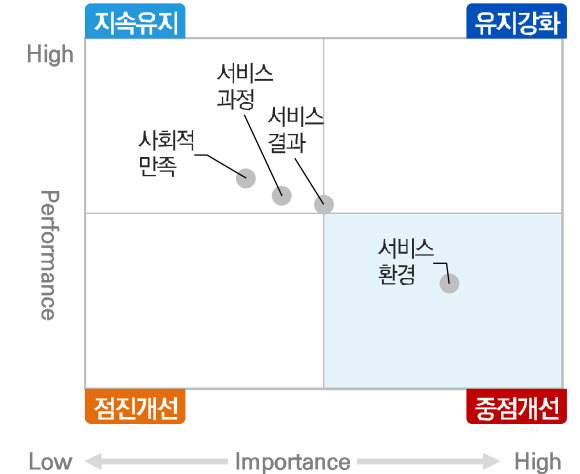
- 서비스 환경

점진 개선

지속 유지

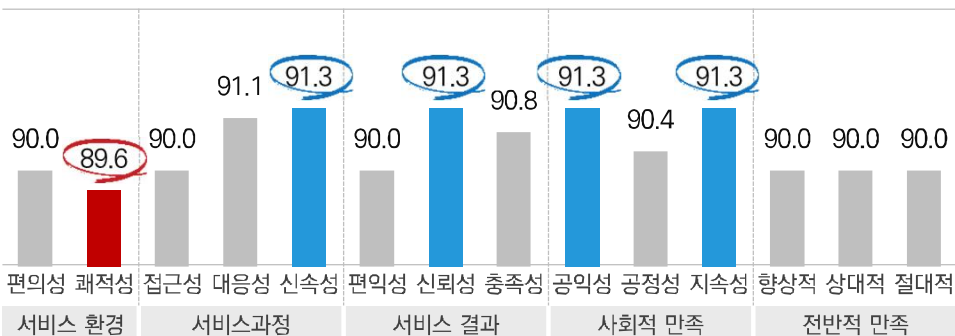
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족

유지 강화



03 강점 : 신속성, 신뢰성, 공익성, 지속성 / 약점 : 쾌적성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 신속성, 신뢰성, 공익성, 지속성
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 쾌적성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함' 점은 가장 큰 만족 요인이며, '냉난방이 좋지 않음' 점은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '만족함/좋음/불만, 불편없음' 점은 가장 큰 향상 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '잘하고 있음/만족/현상태 유지 바람' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설 내 온도를 개선해야 함'도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 와우산배드민턴장은 이용하는 절차가 편하다
	쾌적성	✓ 1 와우산배드민턴장의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 와우산배드민턴장 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다
	대응성	✓ 1 와우산배드민턴장에 대한 민원 해소를 위한 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 와우산배드민턴장에 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 와우산배드민턴장의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 와우산배드민턴장은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 와우산배드민턴장의 설치 목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 와우산배드민턴장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 와우산배드민턴장의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 와우산배드민턴장은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 와우산배드민턴장은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 1 와우산배드민턴장은 누구나 이용하기 편하다
	지속성	✓ 1 와우산배드민턴장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 1 와우산배드민턴장 관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 와우산배드민턴장 관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 와우산배드민턴장 관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장의 종합만족도는 90.5점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.0점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.5점 높게 나타남

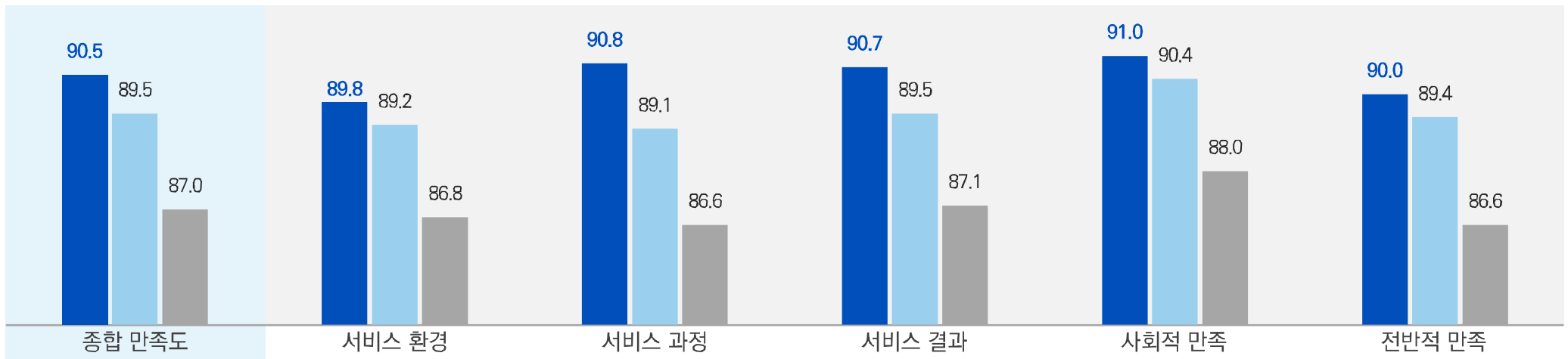
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장	90.5	-	89.8	-	90.8	-	90.7	-	91.0	-	90.0	-
서울 마포구시설관리공단 전체	89.5	▲1.0	89.2	▲0.6	89.1	▲1.7	89.5	▲1.2	90.4	▲0.6	89.4	▲0.6
시설관리공단 전체	87.0	▲3.5	86.8	▲3.0	86.6	▲4.2	87.1	▲3.6	88.0	▲3.0	86.6	▲3.4

[단위 : 100점 만점]

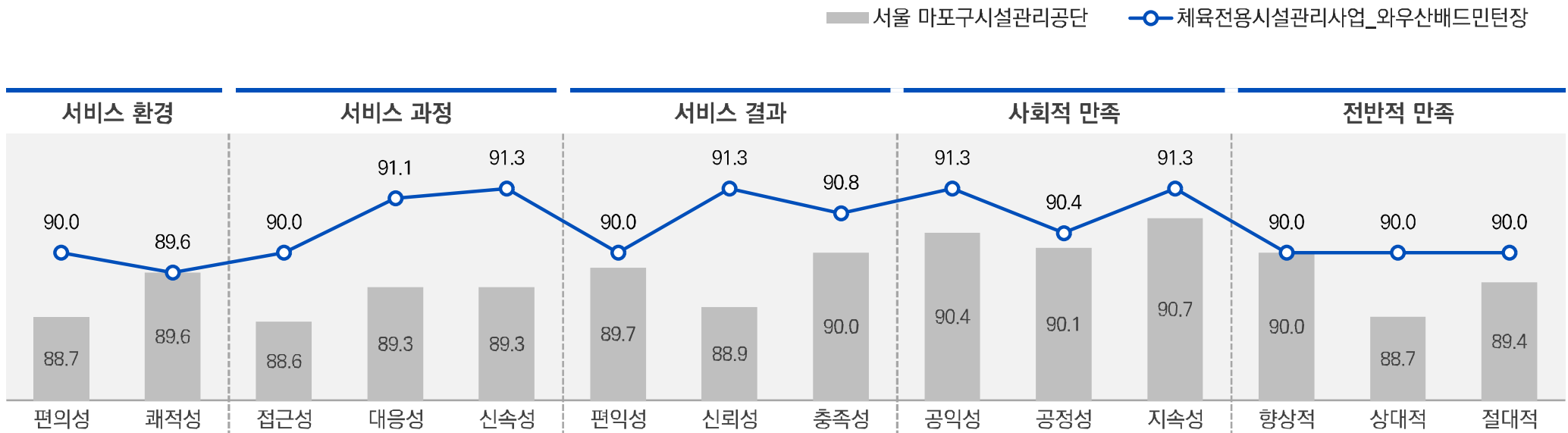
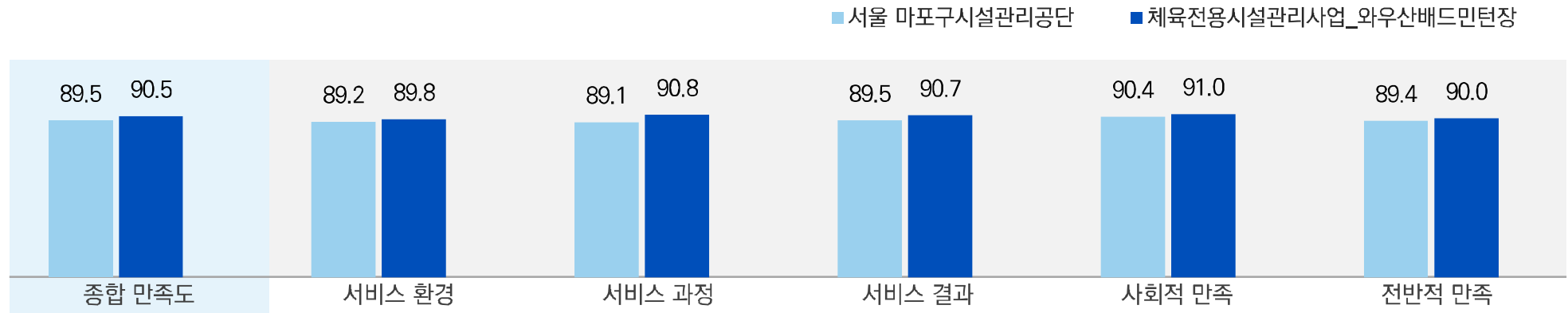
■ 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장

■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



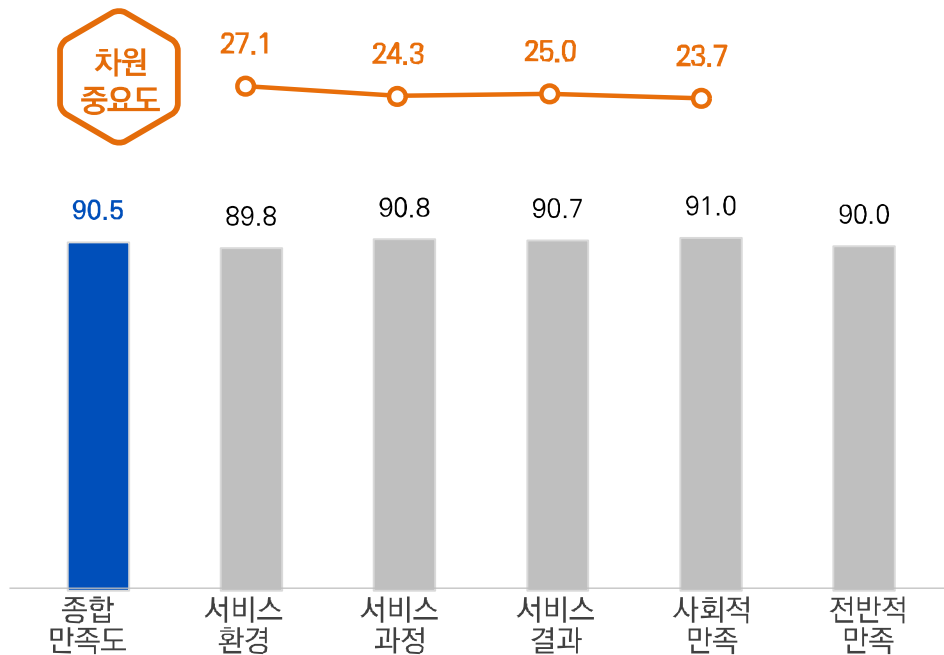
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

– 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함

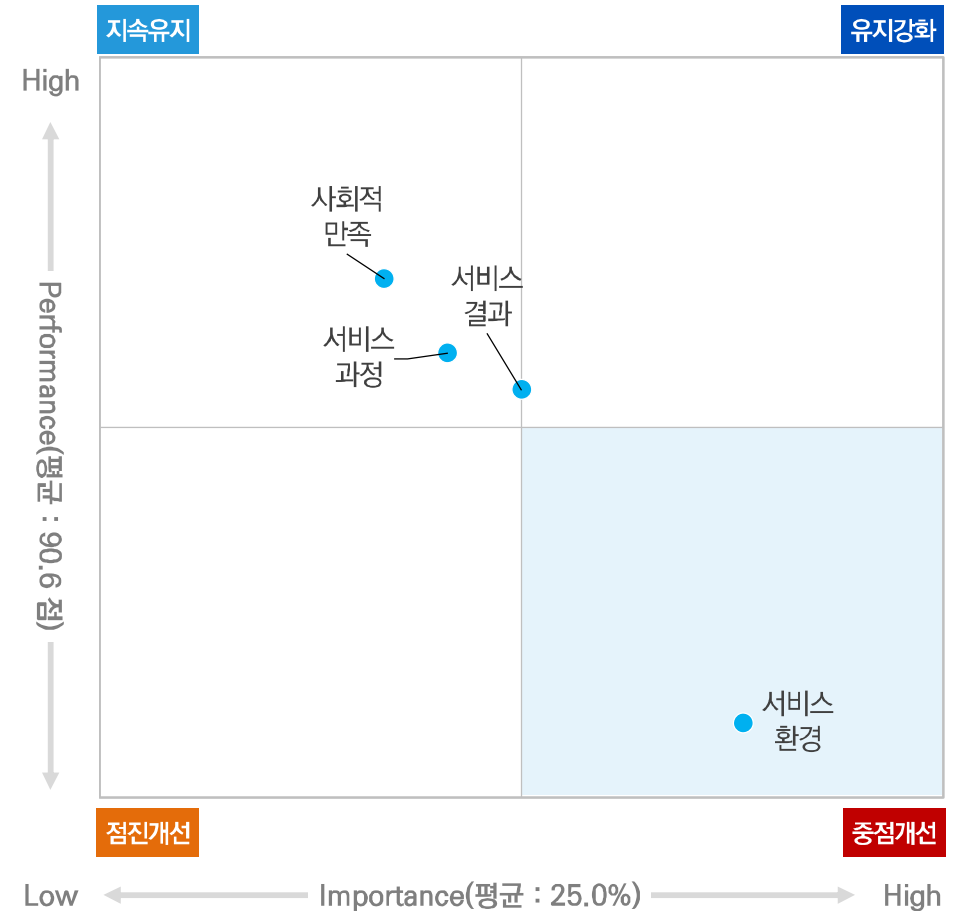
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



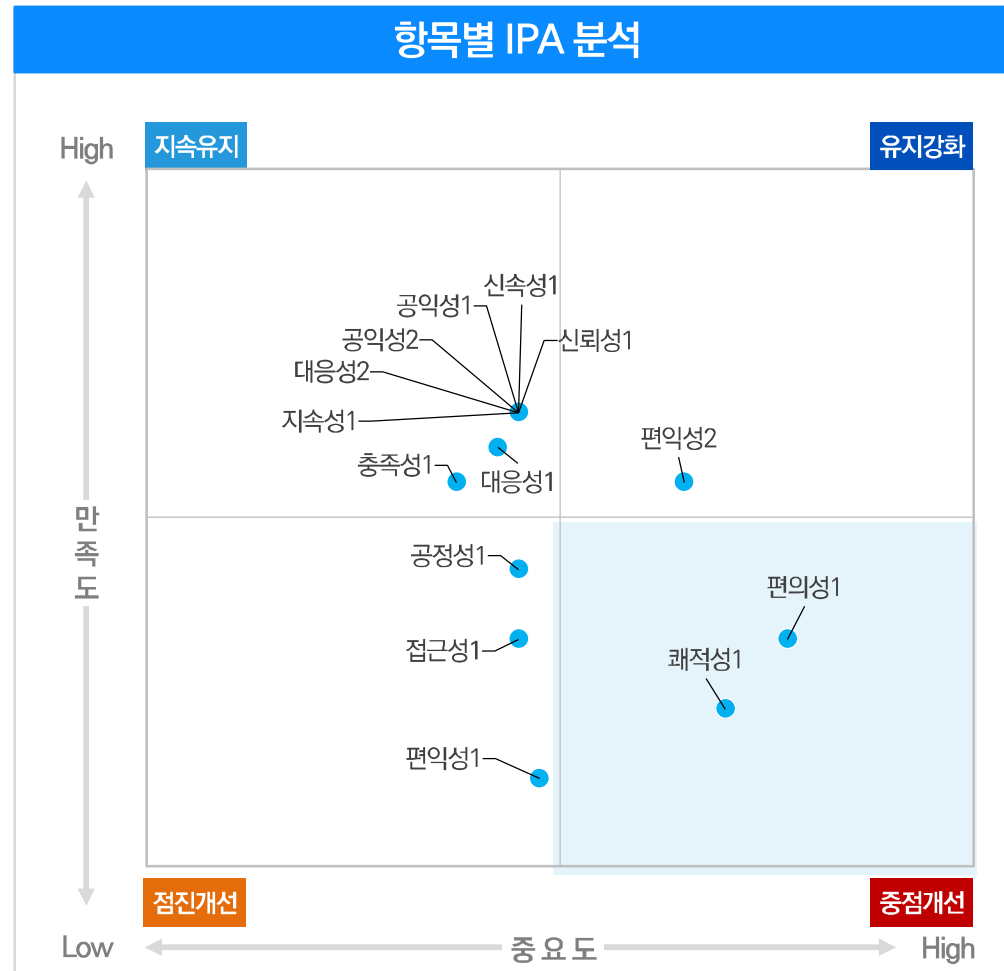
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 환경차원의 '편의성1, 쾌적성1'항목이 도출됨

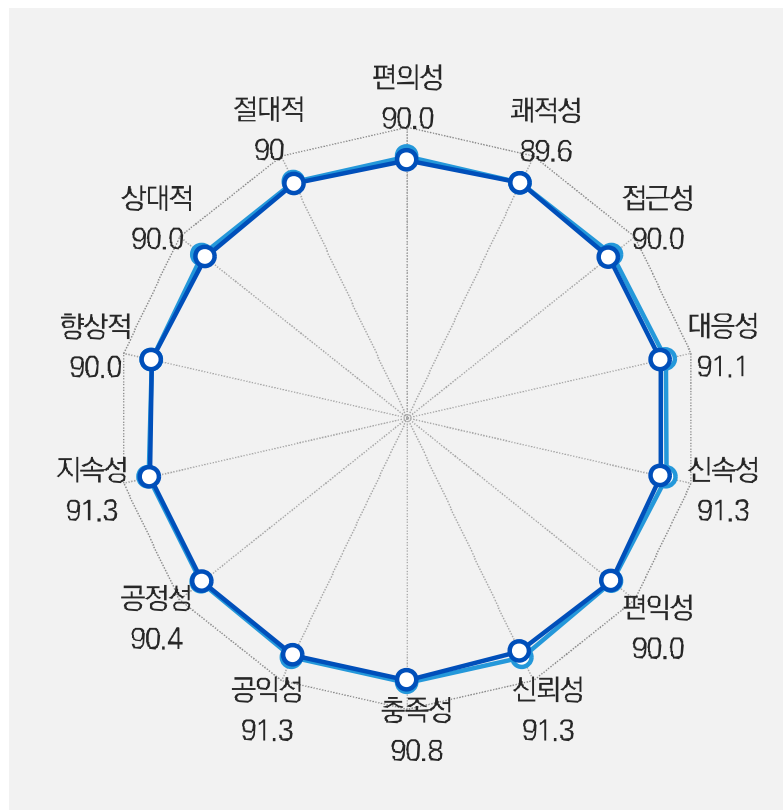


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	와우산배드민턴장은 이용하는 절차가 편하다	90.0	8.2
	쾌적성1	와우산배드민턴장의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	89.6	8.0
서비스 과정	접근성1	와우산배드민턴장 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다	90.0	6.9
	대응성1	와우산배드민턴장에 대한 민원 해소를 위한 절차가 잘 갖춰져 있다	91.0	6.9
	대응성2	와우산배드민턴장에 직원들은 친절하다	91.3	6.9
	신속성1	와우산배드민턴장의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	91.3	6.9
서비스 결과	편의성1	와우산배드민턴장은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	89.2	7.0
	편의성2	와우산배드민턴장의 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	90.8	7.7
	신뢰성1	와우산배드민턴장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	91.3	6.9
	충족성1	와우산배드민턴장의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	90.8	6.6
사회적 만족	공익성1	와우산배드민턴장은 이용객에게 유익하다	91.3	6.9
	공익성2	와우산배드민턴장은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	91.3	6.9
	공정성1	와우산배드민턴장은 누구나 이용하기 편하다	90.4	7.0
	지속성1	와우산배드민턴장을 계속 이용할 생각이다	91.3	6.9

차원 및 요소별 강·약점 ①

- 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장
○ 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경

편의성

쾌적성

서비스 과정

접근성

대응성

신속성

서비스 결과

편익성

신뢰성

총족성

사회적 만족

공익성

공정성

지속성

전반적 만족

항상적

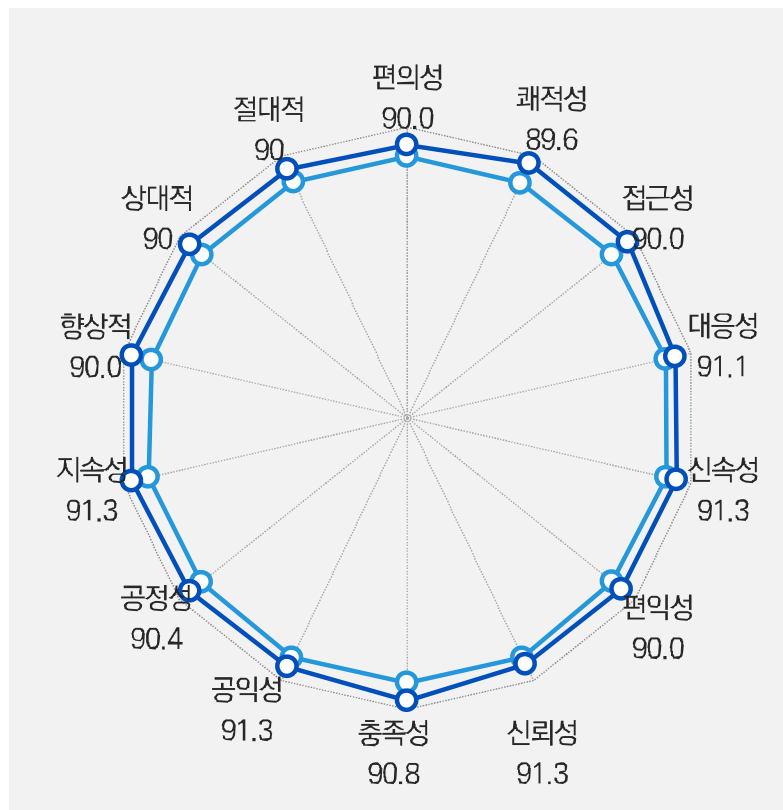
상대적

절대적

*상대적으로 약함 : 서울 마포구시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
** 상대적으로 강함 : 서울 마포구시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

- 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장
○ 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=58]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	29.3
강사/직원들이 친절함	25.9
시설이 좋음/잘 관리함	12.1
이용 요금이 저렴함/합리적임	6.9
만족함/좋음/불만,불편없음	5.2
코로나 관련 대응/방역 잘함	5.2
타 지역 시설/다른 곳 대비 좋음	3.4
업무/민원을 정확하게 처리함	3.4
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	3.4
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	1.7
시스템이 좋음	1.7
시설 이용이 편리함	1.7

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=58]

만족 요인
• 관리가 깨끗하고 소독이 철저하다
• 깔끔하고, 철저히 관리함
• 입장료 무료인 게 좋음
• 너무 깨끗하고 좋음
• 관리 서비스에서 청결과 방역이 다른 곳에 비해 너무 깔끔하고 친절하고 청결하다
• 코치님이 관리를 잘해주십니다
• 이슈에 잘 대응해줌
• 손쉬운 이용, 철저한 방역 활동해줌
• 관장님이 일반인들이 고르게 사용할 수 있도록 자주 신경써주셔서 일반인들끼리의 분쟁이 없다, 항상 매시간 방역으로 쾌적한 시설 이용이 가능하다
• 꾸준한 관리가 이뤄지고 있고 접근성이 좋다
• 관장님이 친절하시고 구장이 쾌적함
• 관리자분께서 매우 친절하시고 시설관리 또한 철저히 해주셔서 안심하고 이용 중 입니다
• 무료, 관장님이 친절하심
• 기가 막힙니다
• 타 구장보다 마스크 단속 잘 됨
• 무료, 불편처리해줌

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=2]

불만족 요인	비중(%)
시설 노후화/하자 등 관리가 안됨	50.0
냉난방이 좋지 않음	50.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 향상 주요 VOC

[Base=37]

향상 요인	비중(%)
만족함/좋음/불만,불편없음	21.6
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	18.9
시설이 좋음/잘 관리함	18.9
시설 깨끗함/쾌적함	10.8
코로나 관련 대응/방역 잘함	8.1
개선 됨/예전보다 나아짐/노력함	5.4
강사/직원들이 친절함	5.4
체계적으로 운영함/운명을 잘함	2.7
업무/민원을 신속하게 처리함	2.7
직원 및 강사가 충분히 있음	2.7
서비스가 좋음/다양함	2.7

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=37]

향상 요인
• 향상됨
• 바닥 공사 완료함
• 관리자님의 노력이 가장 큰 것 같습니다
• 더 깔끔해짐
• 코로나 특수 상황인데도 방역 잘 함
• 관리자분께서 항상 이용자 입장에서 생각하고 배려해주시는 것 같습니다
• 지속적인 노력과 관리함
• 사람이 많아져서 좋음
• 시설 개선이 빠름
• 잘 운영하셔서 서비스가 여전히 좋은 것 같음
• 과거에 비해 시설이 좋아지고 소통이 잘됨
• 관장님이 더 많이 신경써주셔서 향상되었다
• 항상 깔끔한 관리와 친절하게 해주셔서 좋아졌다
• 코로나로 인한 제한적인 부분(인원제한 등)이 아쉽다

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=22]

서비스 개선사항	비중(%)
잘하고 있음/만족/현상태 유지 바람	45.5
시설 내 온도를 개선해야 함	18.2
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	9.1
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	9.1
정상 운영 필요	4.5
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	4.5
시설의 위치가 불편함/접근성이 좋아야 함	4.5
운영/운영시간 연장,조정이 필요함	4.5

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=22]

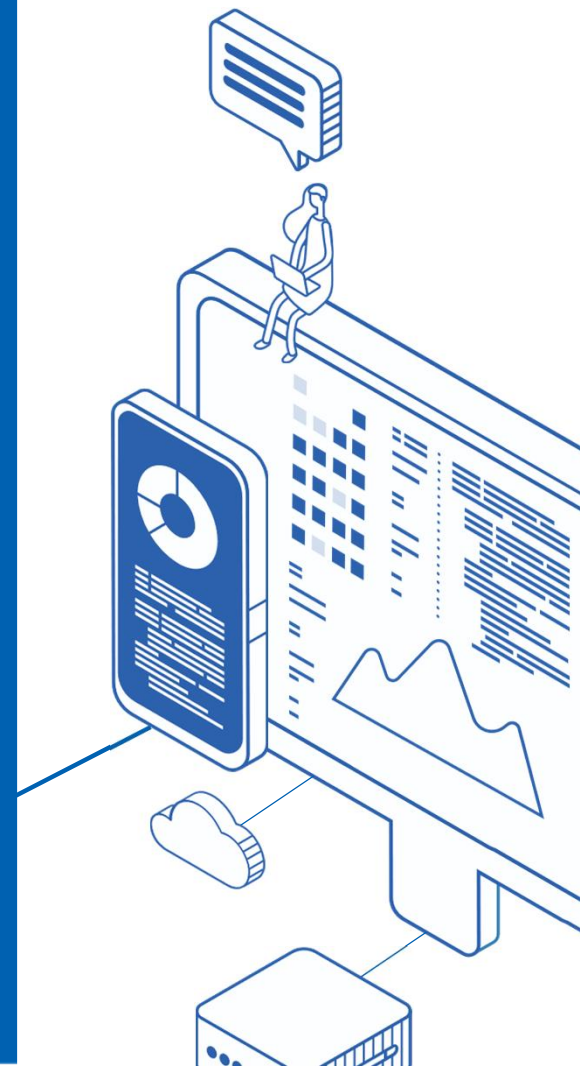
서비스 개선사항
• 매우 만족하고 있음
• 따뜻했으면 좋겠음
• 여름엔 덥고 겨울엔 춥고, 냉난방 시설이 설치되었으면 하며 모든 창문에 방충망을 설치했으면 함
• 화장실, 온풍기 설치 바람
• 이용시간이 조금 늘어났으면 좋겠음
• 도보 이용 거리가 멀다
• 주차시설이 있었으면 매우 좋겠다
• 코로나 이전처럼 시간 제한 풀어줬으면 좋겠음
• 항상 감사합니다
• 냉난방 시설 개선 필요함
• 화장실 시설 보완 바람
• 실내 화장실 필요하다



Chapter 08

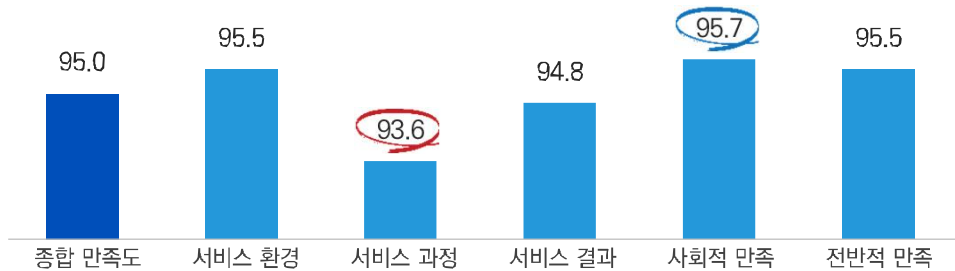
체육전용시설관리사업_염리생활체육관

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



01 염리생활체육관의 종합만족도는 95.0점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 95.7점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 93.6점



02 중점개선 차원 : 서비스 결과

중점
개선

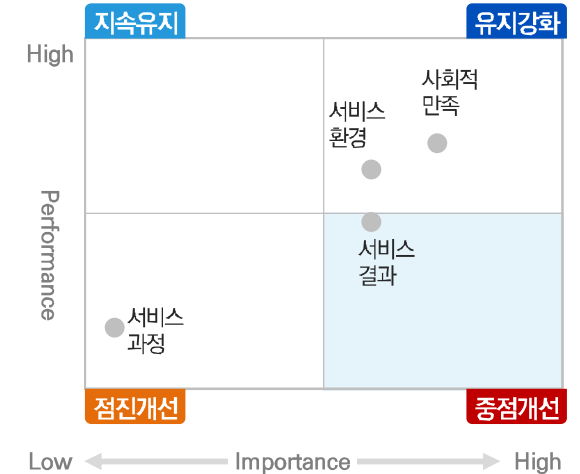
- 서비스 결과

점진
개선

- 서비스 과정

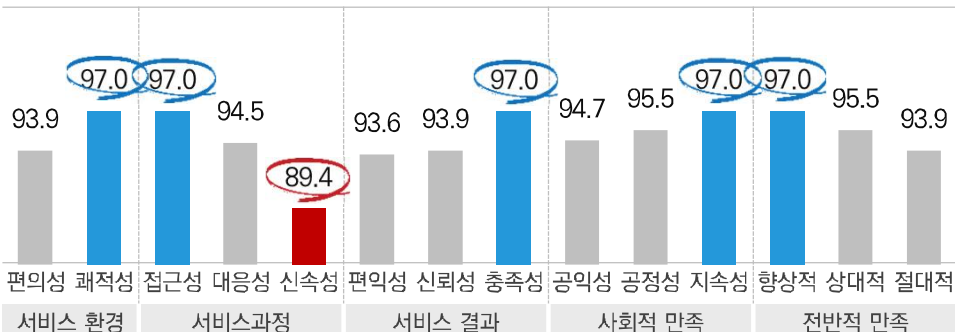
지속
유지유지
강화

- 서비스 환경
- 사회적 만족



03 강점 : 쾌적성, 접근성, 충족성, 지속성, 향상적 / 약점 : 신속성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 쾌적성, 접근성, 충족성, 지속성, 향상적
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 신속성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및
불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함' 점은 가장 큰 만족 요인임

서비스 향상 및
저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설이 좋음/잘 관리함' 점은 가장 큰 향상 요인임

서비스 개선을 위한
고객 요구사항

- 없음

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 염리생활체육관은 시설기구 사용이 편하다
	쾌적성	✓ 1 염리생활체육관의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 염리생활체육관은 시설 기구 사용 안내가 잘 되어 있다
	대응성	✓ 1 염리생활체육관은 시설민원에 대한 불만을 해결하려는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 염리생활체육관 시설 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 염리생활체육관의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 염리생활체육관은 시설 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 염리생활체육관의 설치 목적에 맞게 시설 기구가 설치되어 있다
	신뢰성	✓ 1 염리생활체육관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.
	충족성	✓ 1 염리생활체육관의 시설직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다.

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 염리생활체육관의 시설관리는 이용객에게 유익하다 ✓ 2 염리생활체육관은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 1 염리생활체육관은 누구나 이용하기 편하다
	지속성	✓ 1 염리생활체육관을 계속 이용하고 싶다
전반적 만족	향상적	✓ 1 염리생활체육관 시설관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 염리생활체육관 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 염리생활체육관 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 체육전용시설관리사업_염리생활체육관의 종합만족도는 95.0점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.0점 높게 나타남

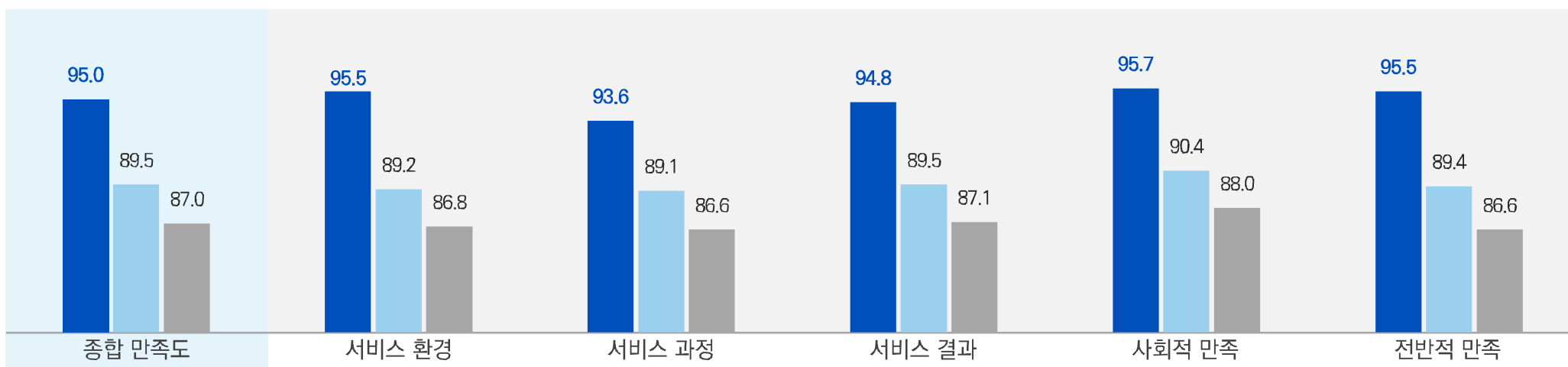
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_염리생활체육관	95.0	-	95.5	-	93.6	-	94.8	-	95.7	-	95.5	-
서울 마포구시설관리공단 전체	89.5	▲5.5	89.2	▲6.3	89.1	▲4.5	89.5	▲5.3	90.4	▲5.3	89.4	▲6.1
시설관리공단 전체	87.0	▲8.0	86.8	▲8.7	86.6	▲7.0	87.1	▲7.7	88.0	▲7.7	86.6	▲8.9

[단위 : 100점 만점]

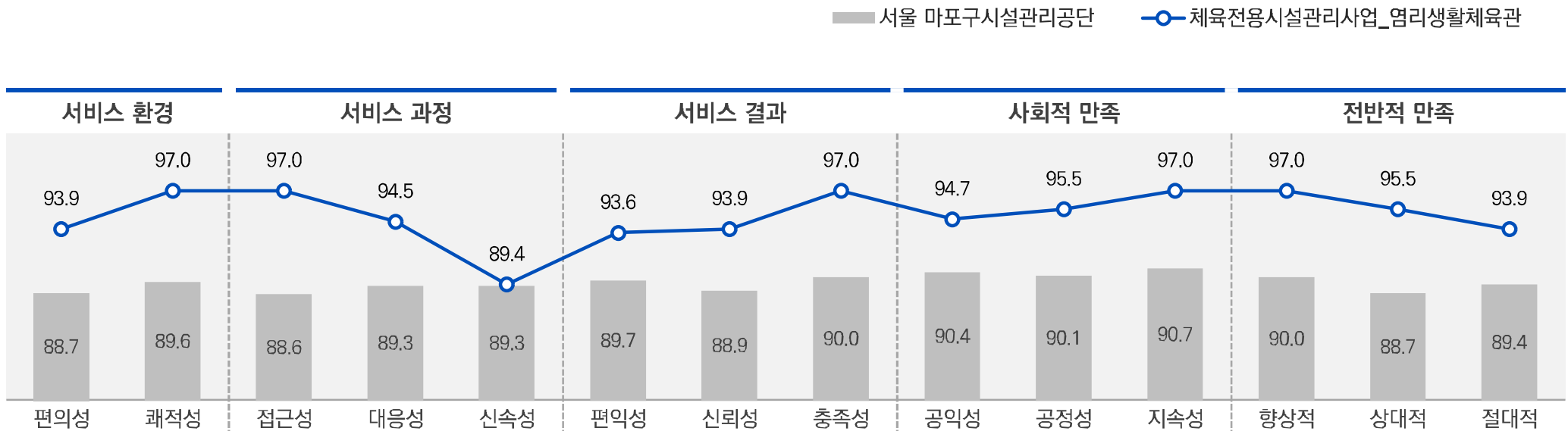
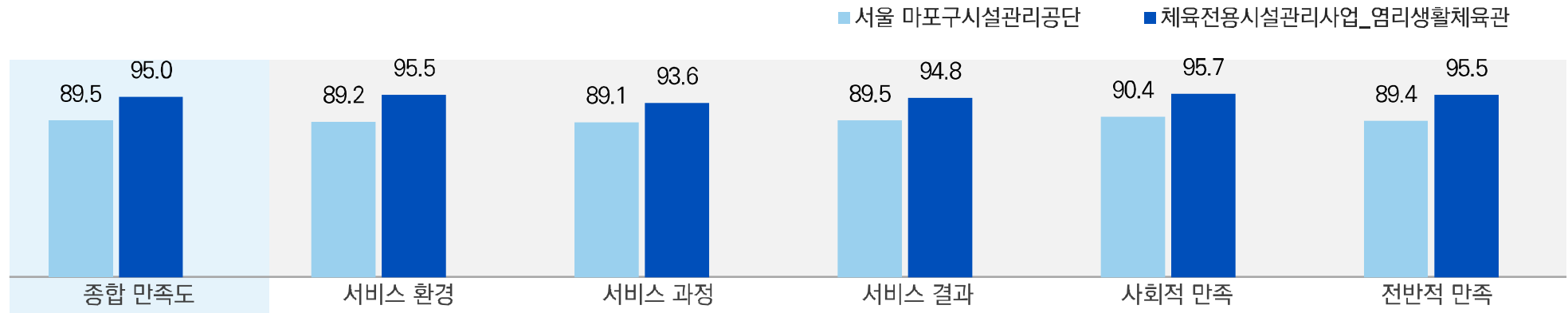
■ 체육전용시설관리사업_염리생활체육관

■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



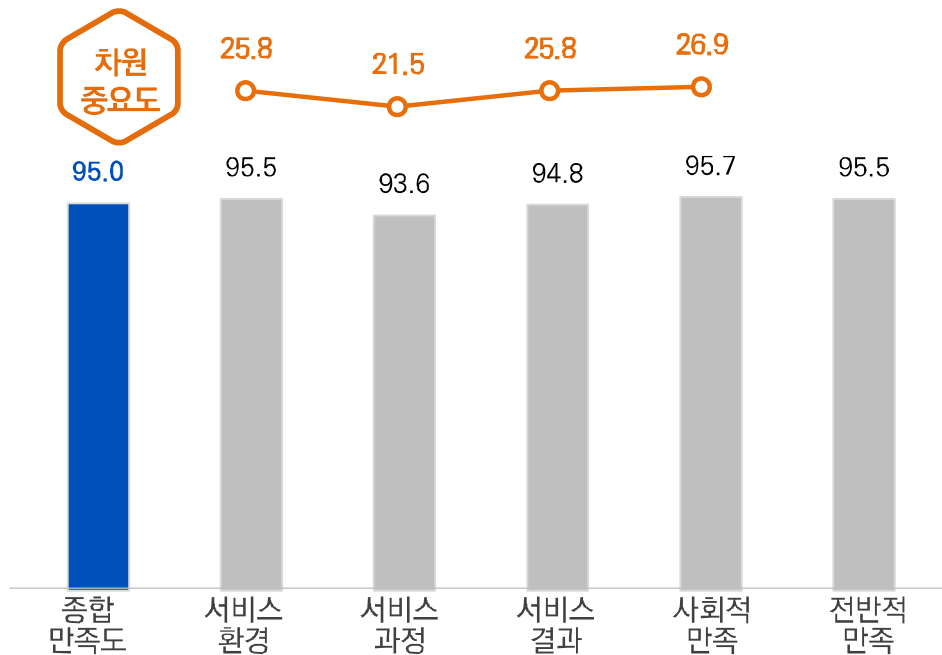
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 과정은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

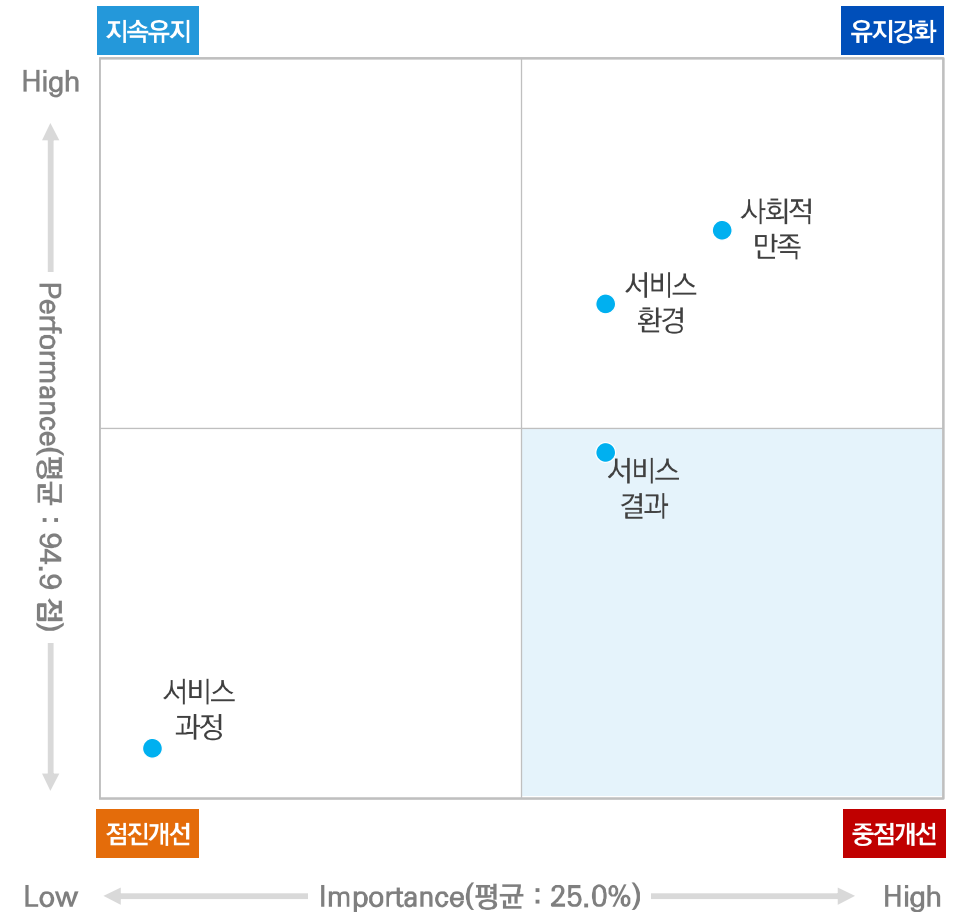
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



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

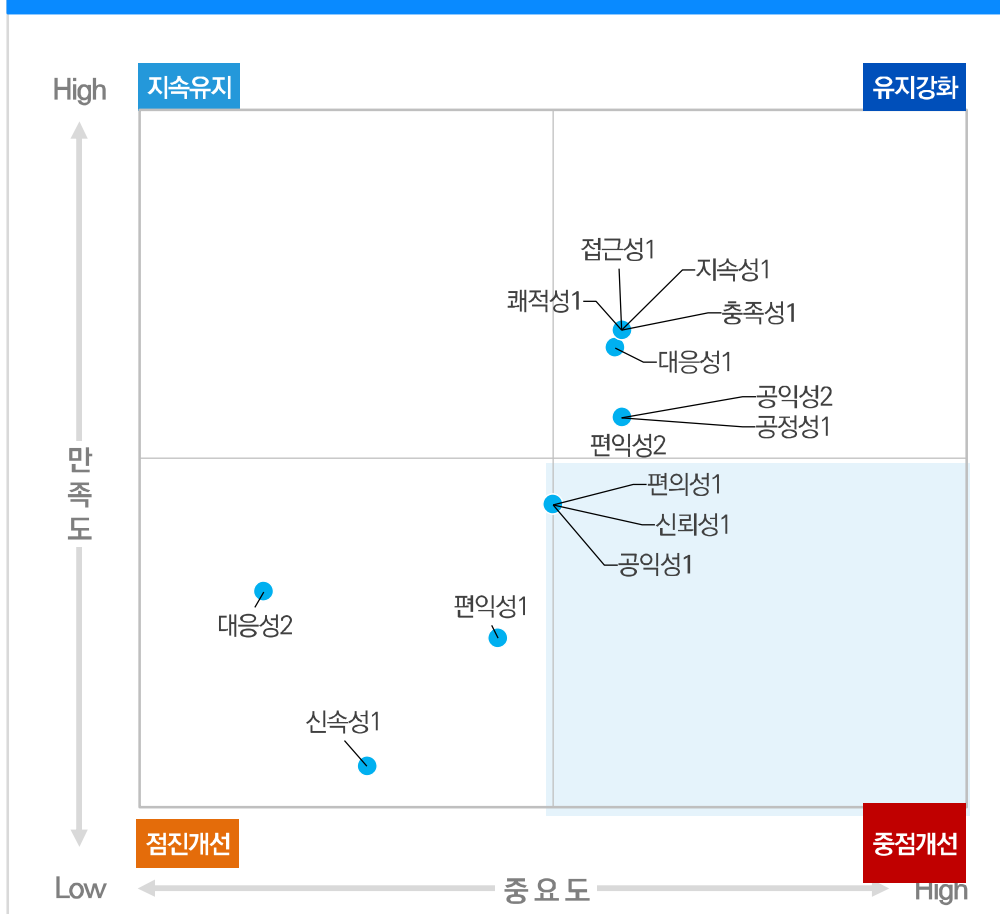
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 환경차원의 '편의성1'항목, 서비스 결과차원의 '신뢰성1'항목, 사회적 만족차원의 '공익성1'항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

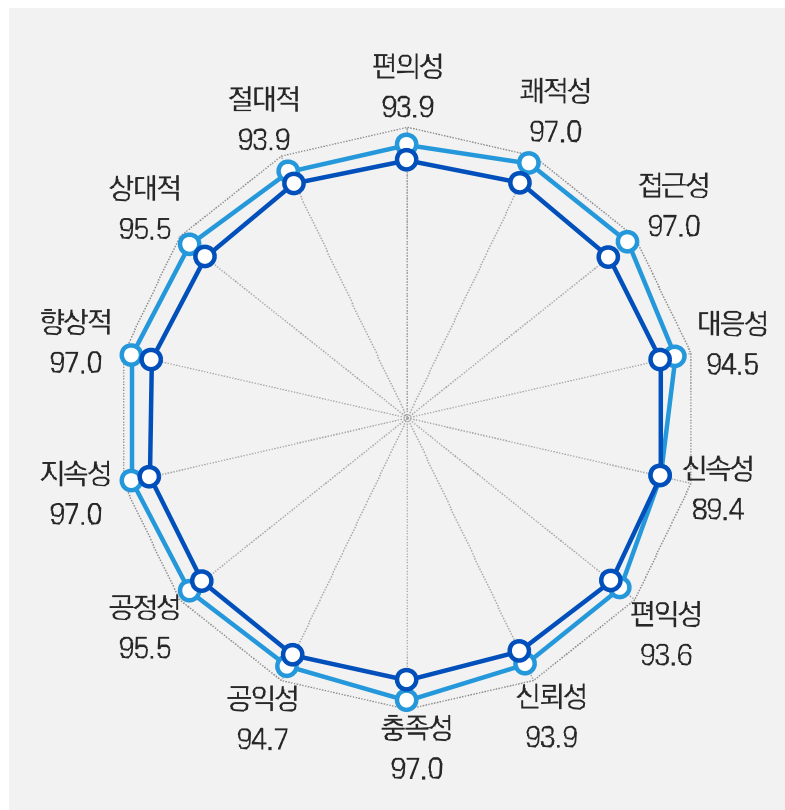


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	여리생활체육관은 시설기구 사용이 편하다	93.9	7.2
	쾌적성1	여리생활체육관의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	97.0	8.1
서비스 과정	접근성1	여리생활체육관은 시설기구 사용안내가 잘 되어 있다	97.0	8.1
	대응성1	여리생활체육관은 시설민원에 대한 불만을 해결하려는 절차가 잘 갖춰져 있다	96.7	8.0
	대응성2	여리생활체육관 시설 직원들은 친절하다	92.4	3.0
	신속성1	여리생활체육관의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	89.4	4.4
서비스 결과	편의성1	여리생활체육관은 시설 편의를 위해 다양한 지원을 한다	91.7	6.4
	편의성2	여리생활체육관의 설치목적에 맞게 시설기구가 설치되어 있다	95.5	8.1
	신뢰성1	여리생활체육관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	93.9	7.2
	충족성1	여리생활체육관의 시설직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다.	97.0	8.1
사회적 만족	공익성1	여리생활체육관의 시설관리는 이용객에게 유익하다	93.9	7.2
	공익성2	여리생활체육관은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	95.5	8.1
	공정성1	여리생활체육관은 누구나 이용하기 편하다	95.5	8.1
	지속성1	여리생활체육관을 계속 이용하고 싶다	97.0	8.1

차원 및 요소별 강·약점 ①

- 체육전용시설관리사업_염리생활체육관
—●— 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 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

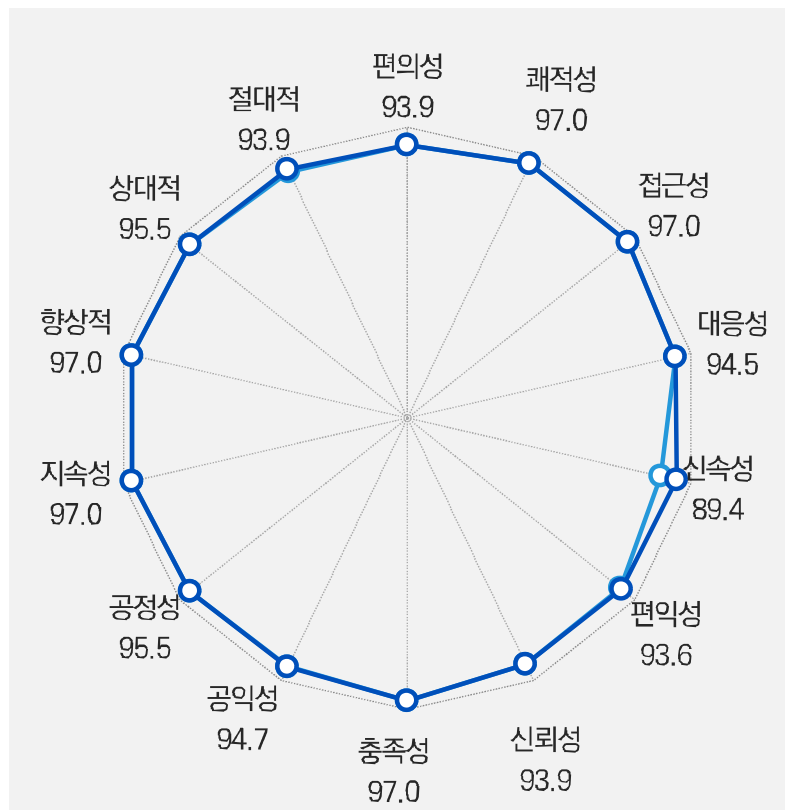
상대적

절대적

*상대적으로 약함 : 서울 마포구시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 서울 마포구시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

—○— 체육전용시설관리사업_염리생활체육관
—●— 서울 마포구시설관리공단 최고점수



■ 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

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

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

서비스 만족 주요 VOC

[Base=15]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	33.3
만족함/좋음/불만,불편없음	20.0
강사/직원들이 친절함	20.0
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	6.7
교통이 편리함	6.7
이용 요금이 저렴함/합리적임	6.7
시설이 좋음/잘 관리함	6.7

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=15]

만족 요인
• 깔끔히 관리함
• 직원들이 친절하고 불편이 없다
• 불편함이 없고 강사가 회원관리를 잘한다.
• 쾌적하고 시설에 만족함
• 가격이 저렴하다.
• 교통이 편리하다
• 환경이 깨끗하고 쾌적하다
• 친절하고 깨끗함
• 모두 만족한다.

서비스 향상 주요 VOC

[Base=6]

향상 요인	비중(%)
시설이 좋음/잘 관리함	50.0
개선 됨/예전보다 나아짐/노력함	33.3
시설 깨끗함/쾌적함	16.7

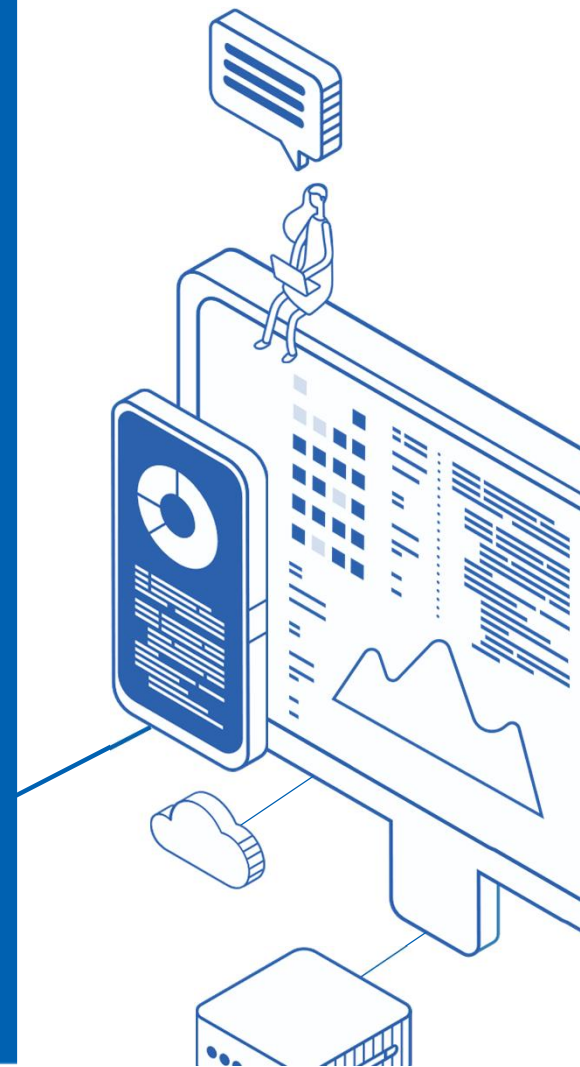
※ 주요 응답만 제시



Chapter 09

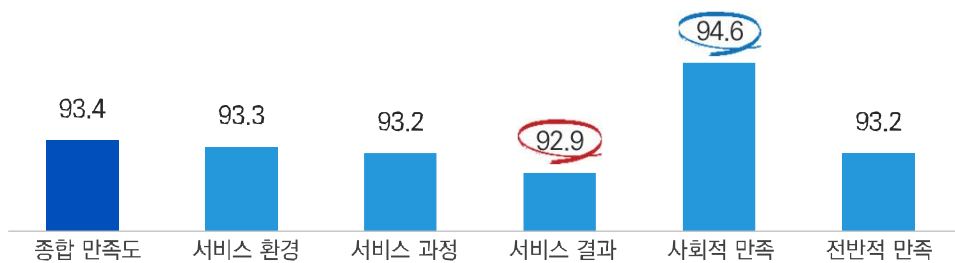
어린이집시설운영사업_상암나래어린이집

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



01 상암나래어린이집의 종합만족도는 93.4점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 94.6점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 결과 92.9점



02 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과

중점 개선

- 서비스 과정
- 서비스 결과

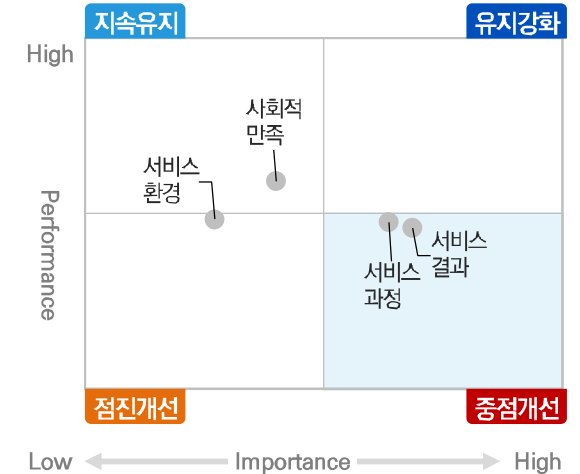
점진 개선

- 서비스 환경

지속 유지

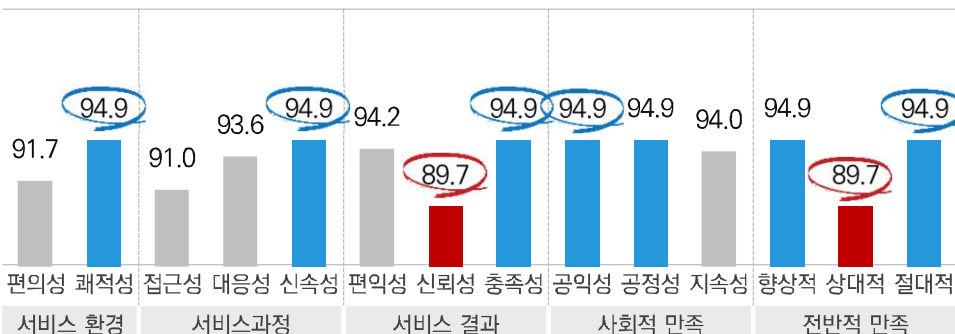
- 사회적 만족

유지 강화



03 강점 : 쾌적성, 신속성, 충족성, 공익성, 공정성, 향상적, 절대적

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 쾌적성, 공익성, 공정성, 향상적, 절대적
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 신뢰성, 상대적



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임' 점이 가장 큰 만족 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '개선 됨/예전 보다 나아짐/노력함' 점은 가장 큰 향상 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '안내 표지판 설치 및 확충 필요'도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 상암나래 어린이집은 이용하기 편하다 ✓ 2 상암나래 어린이집은 다양한 프로그램을 구비하고 있다
	쾌적성	✓ 1 상암나래 어린이집은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 상암나래 어린이집의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 상암나래 어린이집에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 상암나래 어린이집의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 상암나래 어린이집과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 상암나래 어린이집은 이용자(유아)의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 상암나래 어린이집은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 상암나래 어린이집과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 상암나래 어린이집 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 상암나래 어린이집 직원들은 교육에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 상암나래 어린이집은 지역주민에게 유익하다
	공정성	✓ 1 상암나래 어린이집은 누구나 이용하기 편하다
	지속성	✓ 1 상암나래 어린이집을 앞으로도 이용할 생각이다 ✓ 2 상암나래 어린이집을 확대(공급)할 필요가 있다
전반적 만족	향상적	✓ 1 상암나래 어린이집의 운영이 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 상암나래 어린이집은 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 상암나래 어린이집에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집의 종합만족도는 93.4점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.9점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.4점 높게 나타남

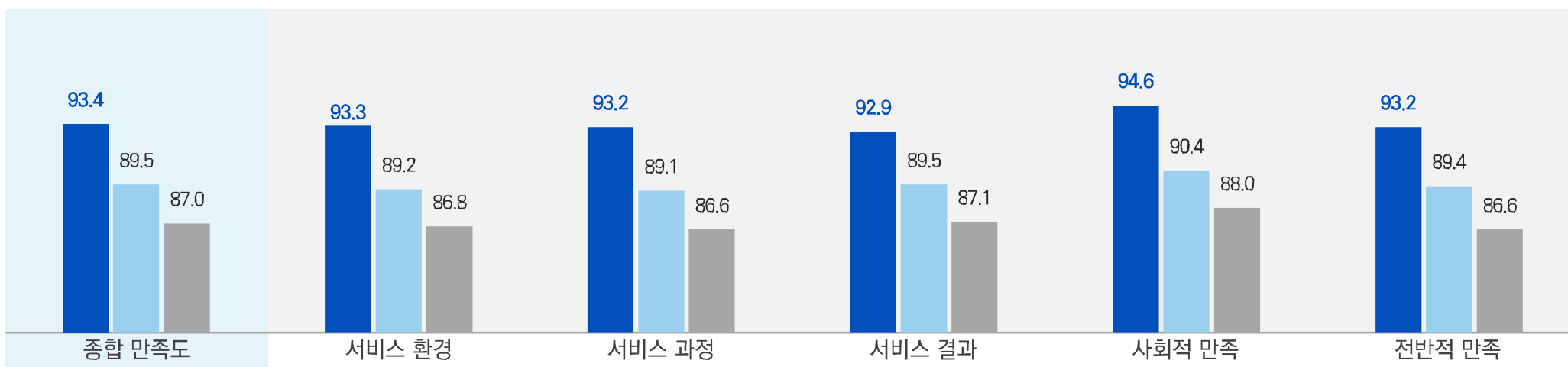
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
어린이집시설운영사업_상암나래어린이집	93.4	-	93.3	-	93.2	-	92.9	-	94.6	-	93.2	-
서울 마포구시설관리공단 전체	89.5	▲3.9	89.2	▲4.1	89.1	▲4.1	89.5	▲3.4	90.4	▲4.2	89.4	▲3.8
시설관리공단 전체	87.0	▲6.4	86.8	▲6.5	86.6	▲6.6	87.1	▲5.8	88.0	▲6.6	86.6	▲6.6

[단위 : 100점 만점]

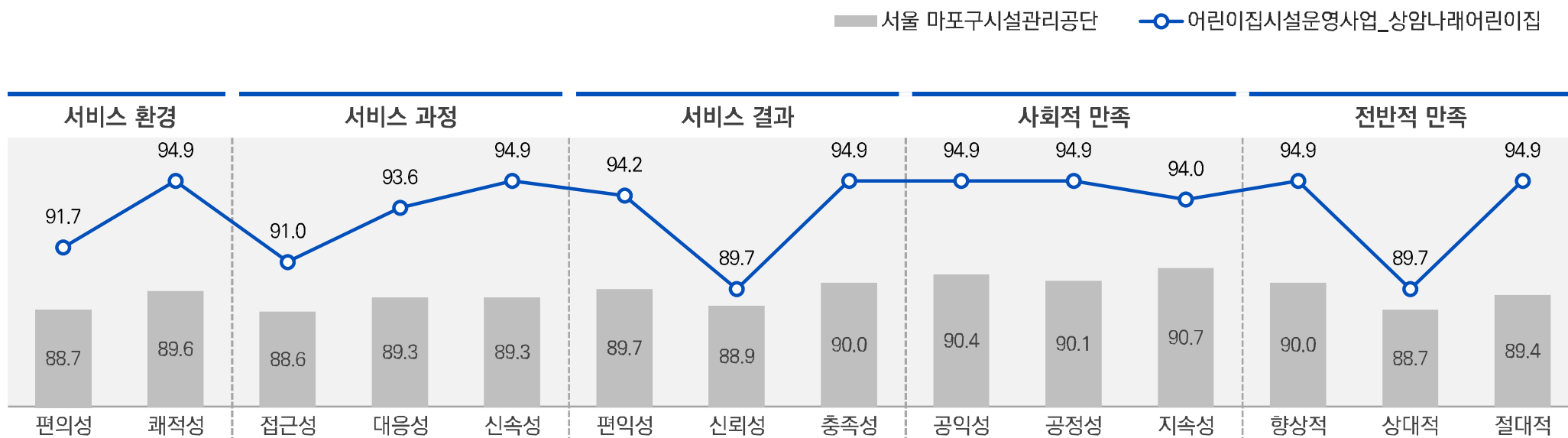
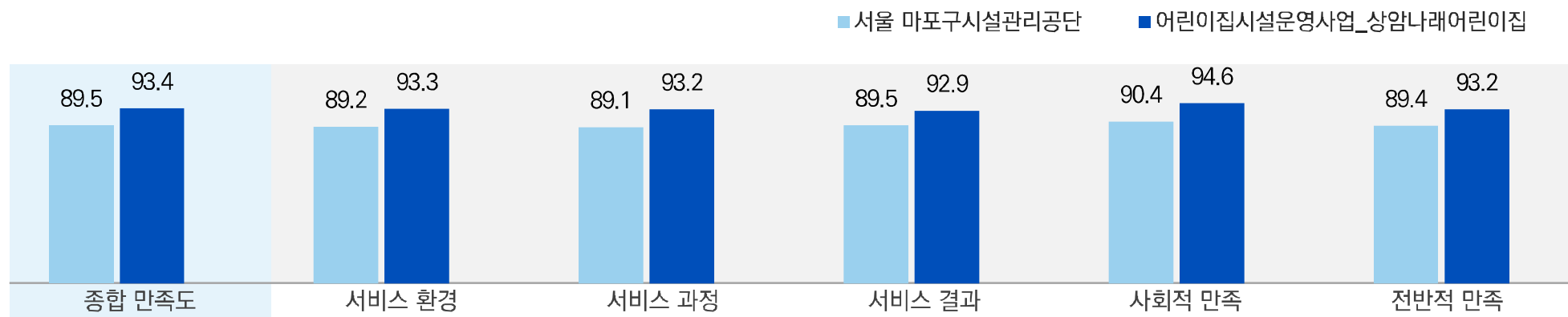
■ 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집

■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



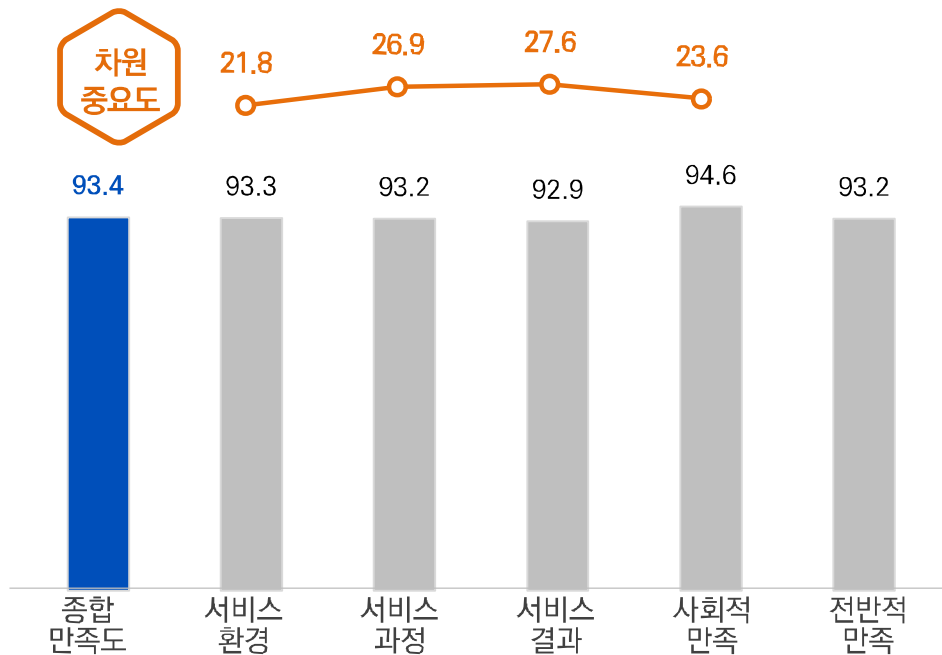
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

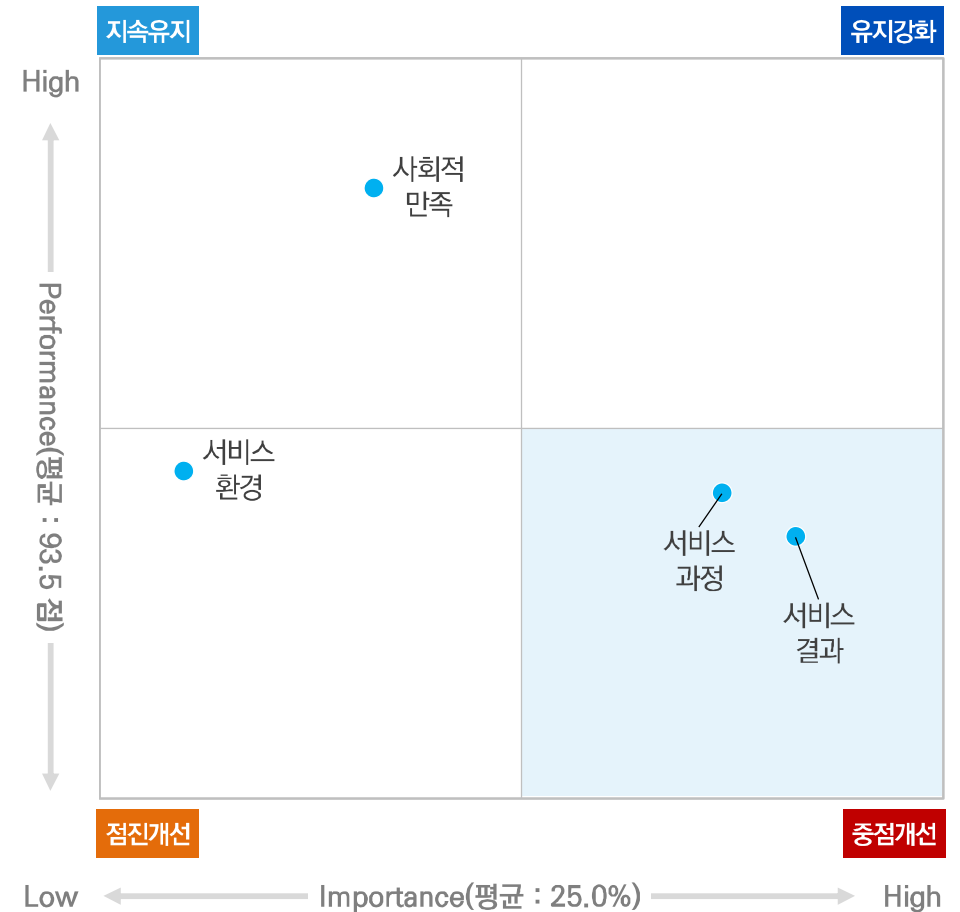
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



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

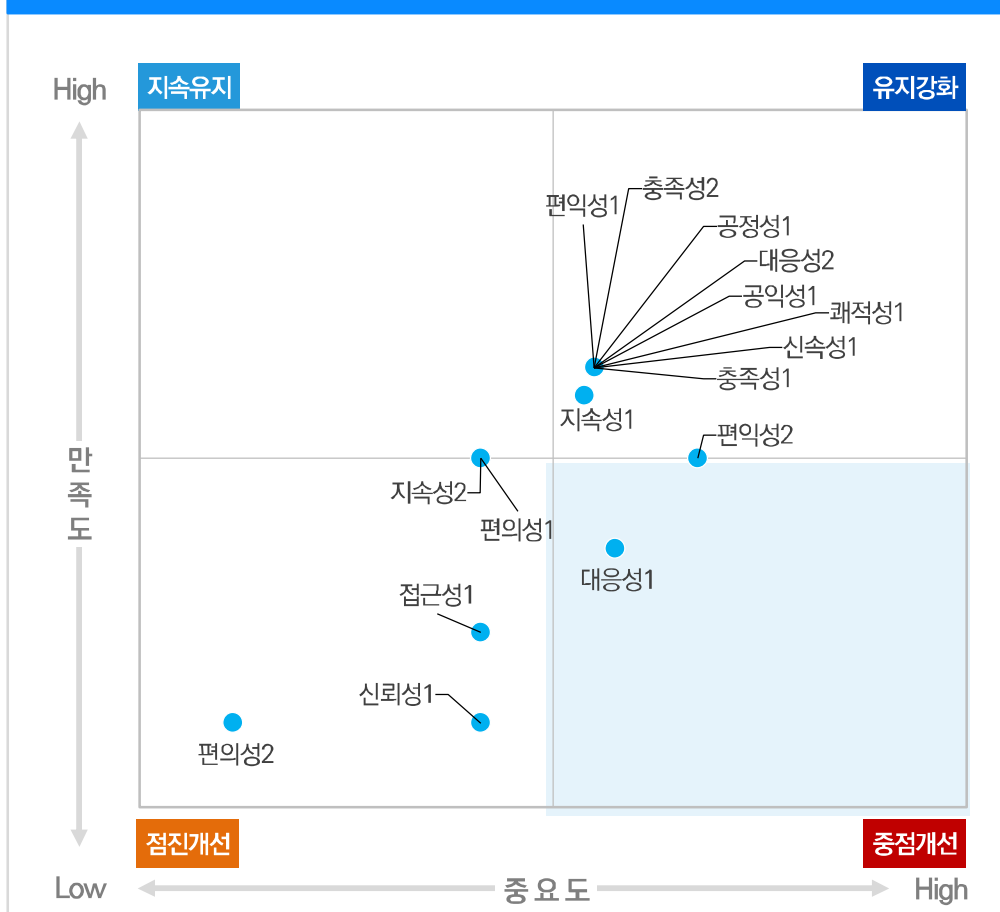
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정차원의 '대응성1'항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

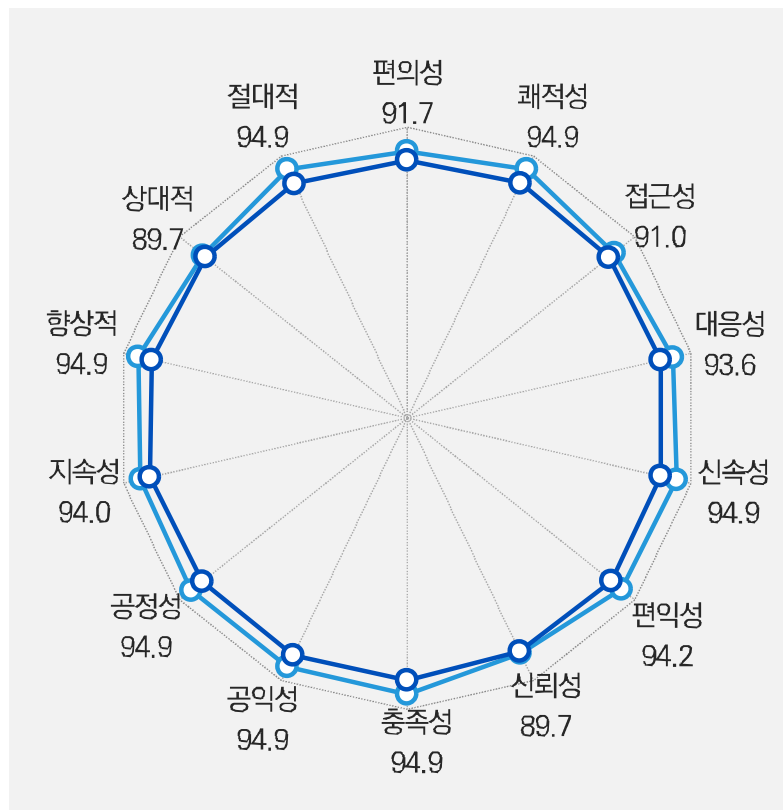


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	상암나래 어린이집은 이용하기 편하다	93.6	5.6
	편의성2	상암나래 어린이집은 다양한 프로그램을 구비하고 있다	89.7	3.1
	쾌적성1	상암나래 어린이집은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	94.9	6.7
서비스 과정	접근성1	상암나래 어린이집의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	91.0	5.6
	대응성1	상암나래 어린이집에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	92.3	6.9
	대응성2	상암나래 어린이집의 직원들은 친절하다	94.9	6.7
	신속성1	상암나래 어린이집과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	94.9	6.7
서비스 결과	편의성1	상암나래 어린이집은 이용자(유아)의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	94.9	6.7
	편의성2	상암나래 어린이집은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	93.6	7.6
	신뢰성1	상암나래 어린이집과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	89.7	5.5
	충족성1	상암나래 어린이집 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	94.9	6.7
	충족성2	상암나래 어린이집 직원들은 교육에 대해 잘 알고 있다	94.9	6.7
사회적 만족	공익성1	상암나래 어린이집은 지역주민에게 유익하다	94.9	6.7
	공정성1	상암나래 어린이집은 누구나 이용하기 편하다	94.9	6.7
	지속성1	상암나래 어린이집을 앞으로도 이용할 생각이다	94.4	6.5
	지속성2	상암나래 어린이집을 확대(공급)할 필요가 있다	93.6	5.6

차원 및 요소별 강·약점 ①

- 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집
—○— 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경

편의성
쾌적성

서비스 과정

접근성
대응성
신속성

서비스 결과

편익성
신뢰성
총족성

사회적 만족

공익성
공정성
지속성

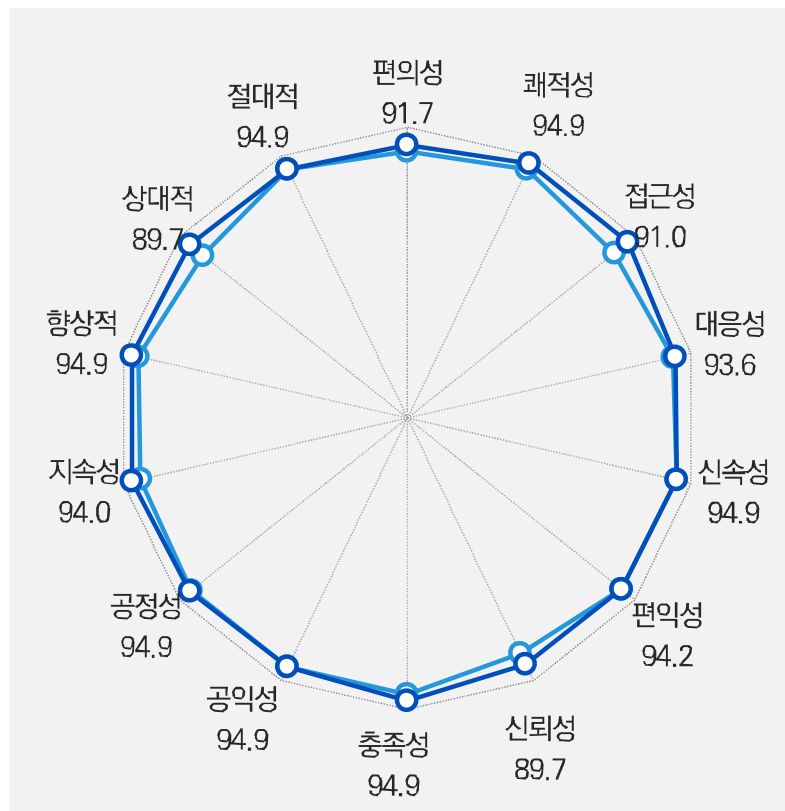
전반적 만족

항상적
상대적
절대적

*상대적으로 약함 : 서울 마포구시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
** 상대적으로 강함 : 서울 마포구시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

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

총족성

사회적 만족

공익성

공정성

지속성

전반적 만족

항상적

상대적

절대적

서비스 만족 주요 VOC

[Base=17]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	23.5
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	23.5
프로그램(교육,영화,체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	11.8
만족함/좋음/불만,불편없음	11.8
공정함/신뢰가 감	11.8
업무/민원을 신속하게 처리함	5.9
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	5.9
서비스가 좋음/다양함	5.9

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=17]

만족 요인
• 담임 선생님이 너무 좋음
• 친절하고 다양한 프로그램이 있다
• 친절하고 프로그램 다양하고 환경이 좋다. 선생님들이 섬세하게 잘 챙겨준다.
• 믿고 맡길 수 있다
• 아이가 즐거워하고 선생님들이 친절하다.
• 늦게까지 맡겨도 부담스럽지 않다
• 가깝고 친절하다
• 깨끗하고 원장님이 관여해서 건의사항이 신속히 해결된다
• 선생님이 좋고 프로그램에 맞게 교육을 한다.
• 안심하고 맡길 수 있다
• 아이를 잘 케어해주고 아이가 어린이집 가는걸 좋아한다

서비스 향상 주요 VOC

[Base=4]

향상 요인	비중(%)
개선 됨/예전보다 나아짐/노력함	25.0
직원 및 강사가 충분히 있음	25.0
시설이 넓음	25.0
시설 깨끗함/쾌적함	25.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=5]

서비스 개선사항	비중(%)
이용객과의 소통 개선바람	20.0
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	20.0
시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함	20.0
안내 표지판 설치 및 확충 필요	20.0
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	20.0

※ 주요 응답만 제시

05

조사 결과 요약

- 1. 전체 결과 요약
- 2. 사업별 결과 요약



서울 마포구시설관리공단 종합만족도는 89.5점

- ① 서울 마포구시설관리공단의 종합 만족도는 89.5점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.5점 높게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 8.0점 높게 나타남



전년 대비 종합만족도는 0.2점 상승함

- ① 서울 마포구시설관리공단의 연도별 종합 만족도는 2019년 88.2점에서 2020년 89.3점으로 1.1점 상승했고, 2021년 89.5점으로 2020년 대비 0.2점 상승함



사업별로는 체육전용시설관리사업_염리생활체육관이 가장 높음

- ① 서울 마포구시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 체육전용시설관리사업_염리생활체육관이 95.0점으로 가장 높고, 공영주차장관리사업이 76.0점으로 가장 낮게 나타남



요소별로는 사회적 만족 차원의 지속성이 가장 높음

- ① 서울 마포구시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 지속성이 90.7점으로 가장 높은 반면, 서비스 과정 차원의 접근성이 88.6점으로 가장 낮게 나타남



시설관리사업_마포창업복지관

③ 시설관리사업_마포창업복지관의 종합만족도는 81.2점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.3점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.8점 낮게 나타남

③ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 점진개선, 사회적 만족은 지속유지, 서비스 결과는 유지강화 영역으로 나타남

③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인이며, '강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '시설 내 온도를 개선해야 함'의견이 가장 많았음



시설관리사업_아현문화건강센터

③ 시설관리사업_아현문화건강센터의 종합만족도는 91.1점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.6점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.1점 높게 나타남

③ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경은 점진개선, 서비스 과정/서비스 결과/사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남

③ 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족 요인이며, '만족함/좋음/불만, 불편없음'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '잘하고 있음/만족/현상태 유지 바람'의견이 가장 많았음



시설관리사업_우리마포복지관

③ 시설관리사업_우리마포복지관의 종합만족도는 89.6점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.1점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.6점 높게 나타남

③ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경/서비스 과정은 점진개선, 사회적 만족은 지속유지, 서비스 결과는 유지강화 영역으로 나타남

③ 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족 요인이며, '강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '잘하고 있음/만족/현상태 유지 바람'의견이 가장 많았음



공영주차장관리사업

③ 공영주차장관리사업의 종합만족도는 76.0점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 11.0점 낮게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 13.5점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 11.0점 낮게 나타남

③ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 점진개선, 서비스 결과는 지속유지, 사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남

③ 서비스에 대해 '시설의 위치가 좋음/접근성 좋음'은 가장 큰 만족 요인이며, '개선 됨/예전보다 나아짐/노력함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편'의견이 가장 많았음



무인공영주차장관리사업

① 무인공영주차장관리사업의 종합만족도는 81.6점으로, 무인공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 6.5점 낮게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 7.9점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.4점 낮게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 과정은 점진개선, 서비스 환경/사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남

③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편'의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업_마포구민체육센터

① 체육전용시설관리사업_마포구민체육센터의 종합만족도는 92.1점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.6점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.1점 높게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정/서비스 결과는 점진개선, 서비스 환경/사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남

③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인이며, '업무/민원을 신속하게 처리함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '시설 환기 등 실내 공기 질 관리 필요함'의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장

③ 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장의 종합만족도는 90.5점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.0점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.5점 높게 나타남

③ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 과정/서비스 결과/사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남

③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인이며, '만족함/좋음/불만, 불편없음'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '잘하고 있음/만족/현상태 유지 바람'의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업_염리생활체육관

③ 체육전용시설관리사업_염리생활체육관의 종합만족도는 95.0점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.0점 높게 나타남

③ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 과정은 점진개선, 서비스 환경/사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남

③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설이 좋음/잘 관리함'이 가장 큰 향상 요인임



어린이집시설운영사업_상암나래어린이집

③ 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집의 종합만족도는 93.4점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.9점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.4점 높게 나타남

③ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정/서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 점진개선, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남

③ 서비스에 대해 '강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임'은 가장 큰 만족 요인이며, '개선 됨/예전보다 나아짐/노력함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함'의견이 가장 많았음





감사합니다 