

2022 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

서울 마포구시설관리공단



서울 마포구시설관리공단 귀중

제 출 문

본 보고서를 ‘2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서’로 제출합니다.

2022년 12월

지방공기업평가원 이사장

2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Contents



01 조사개요

02 조사결과 종합

03 조사결과

04 사업별 조사 결과

05 조사결과 요약

2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART
01

조사 개요



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 활용 방안
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

❶ 조사 배경 및 필요성



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

❷ 법제도/경영적 시행 근거



❸ 지방공기업의 존립가치 공고화 및 대 국민 서비스 만족도 제고

상품 및 서비스 품질 경쟁력 향상

고객중심경영 실현

기관 이미지 쇄신



정기적이고 체계적인
고객만족도 조사의 **측정/분석**을 통해
서비스 수준 진단이 필요함

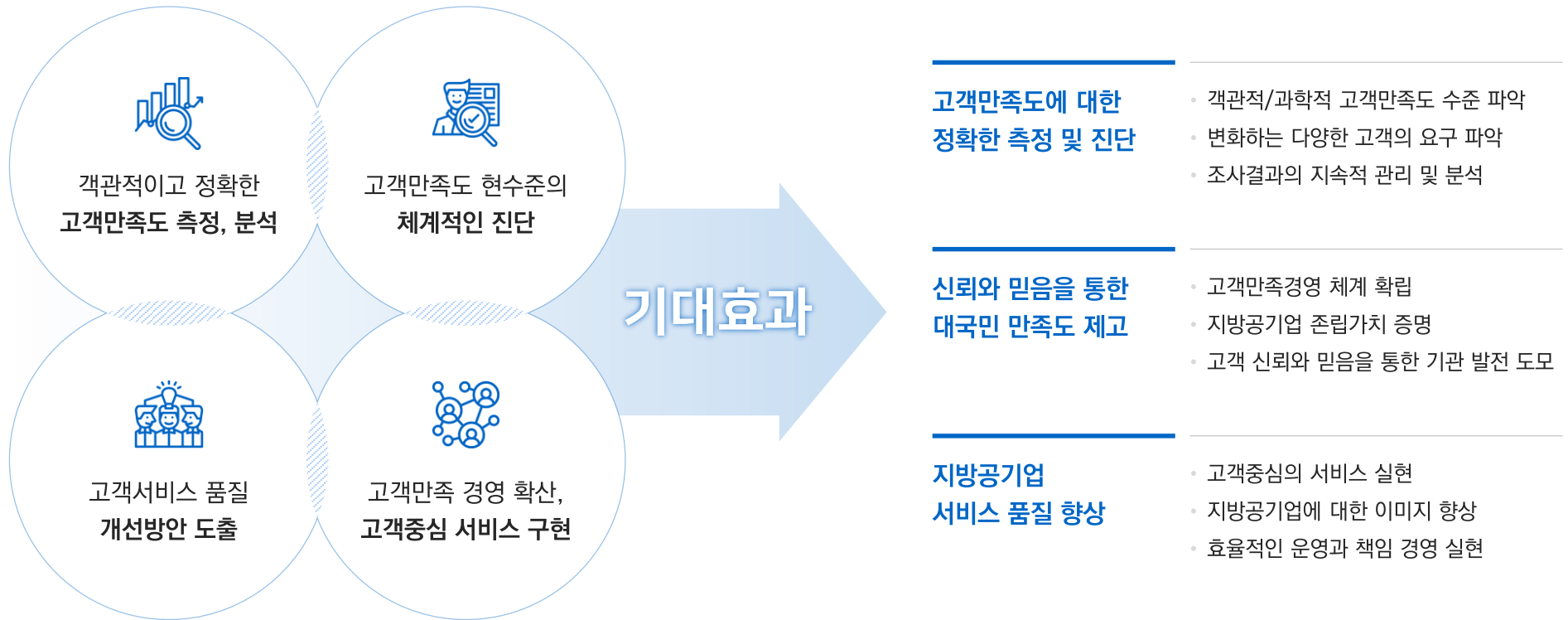


보다 나은 서비스 향유

불만사항 개선 요청

국민 삶의 질 향상

- 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



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

2022. 04

- 2022년 지방공기업 경영평가 기본계획 확정
- 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 사전 워크숍 실시(서면)

2022. 06

- PSI 모델 확정, 조사 표본수 및 리스트 제출
- 2022년 지방공기업 경영평가 주간사업자 선정

2022. 06 ~ 09

- 상수도사업(122개 기관), 하수도사업(104개 기관) 고객만족도 조사 (전화조사)
- 도시철도사업(6개 기관) 고객만족도 조사 (1:1 개별 면접조사)
- 도시개발공사(15개 기관), 시설관리공단(95개 기관), 특정공사공단(16개 기관), 관광공사(7개 기관), 환경시설공단(16개 기관) 고객만족도 조사 (전화조사 및 1:1 개별 면접조사)

2022. 10

- 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고

2022. 10 ~ 12

- 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 기관별 피드백 보고서 제출



- ☑ '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

11년간의 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

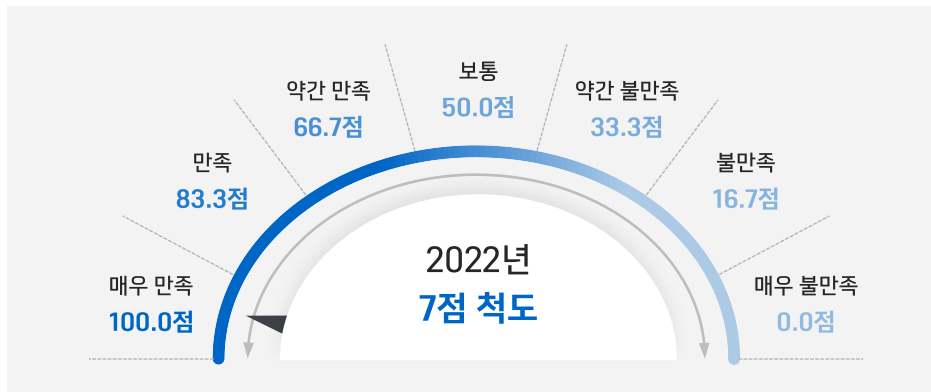
평가척도 및 점수 환산 방법

PSI 모델 평가 척도



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



100점 만점으로 환산한
만족도 지수는 50점을 기준으로



다차원 체감 만족도 사용

PSI

$W1 (D1 = \sum \text{서비스 환경 만족도} / N) + W2 (D2 = \sum \text{서비스 과정 만족도} / N) +$
 $W3 (D3 = \sum \text{서비스 결과 만족도} / N) + W4 (D4 = \sum \text{사회적 만족도} / N) + W5 (D5 = \sum \text{전반적 만족도} / N)$

차원
Dimension



가중치
Weight



구성요소를 지수들의 산술 평균

✓ 서비스 환경(예)

구성요소 1	▶	편의성 C1
구성요소 2	▶	쾌적성 C2
구성요소 2	▶	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



분석 내용

종합 만족도

종합 분석

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

차원별 만족도

차원별 분석

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

세부 차원별 만족도

사업별 강·약점 분석

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

VOC

VOC 분석

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

결과 활용 방안

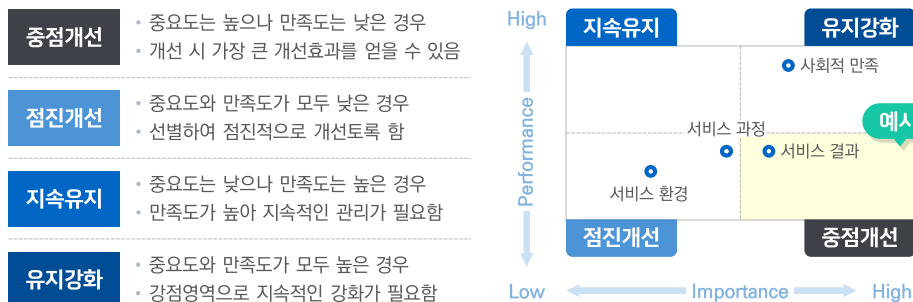
세부 고객 유형에 따른 니즈 및 특성
파악을 통해 고객 유형별 개선 전략 도출

차원별 만족도 측정을 통한
체계적이고 과학적으로 **종합만족도 점수를**
산출하여 만족/불만족 요인 파악

Box-Plot 분석으로 세부 항목들에 대한
현 수준 진단 IPA분석으로 사업의 **강·약점 파악**
유지/강화/개선 전략 수립

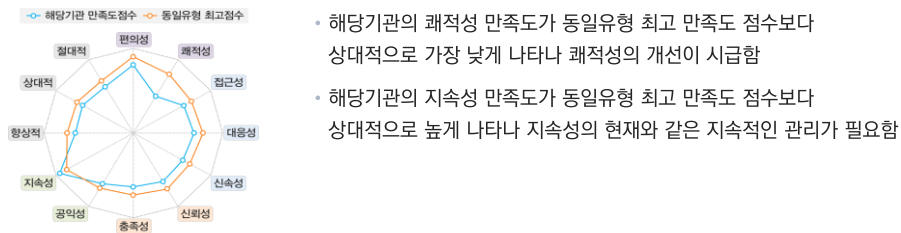
중요도-만족도 분석 (Importance-Performance Analysis, IPA)

- 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



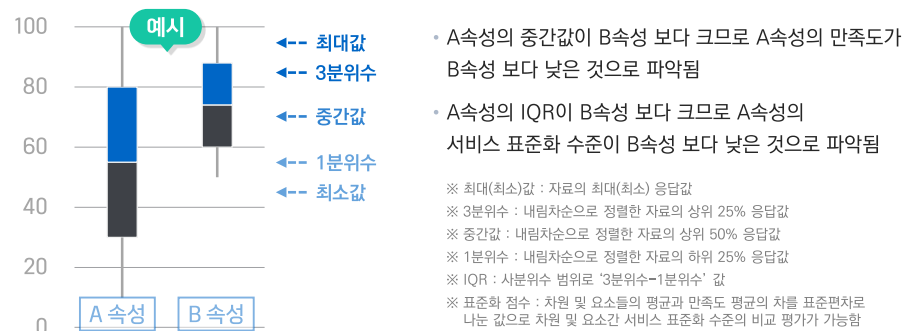
벤치마킹 분석

- 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



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



Word-Cloud 분석

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



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

2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART
02

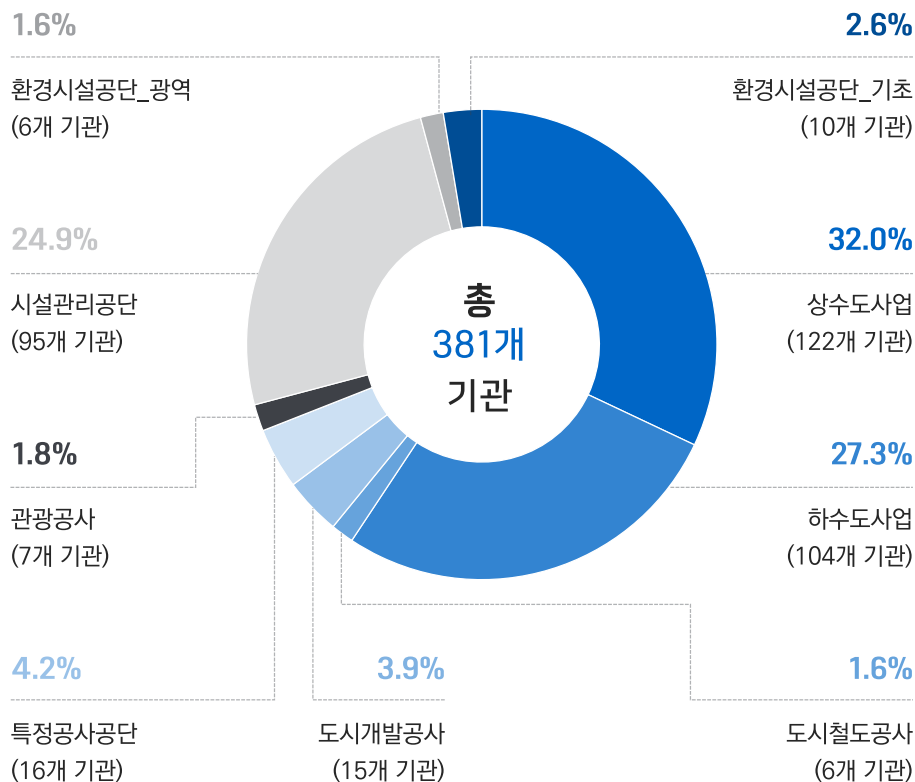
조사 결과 종합



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

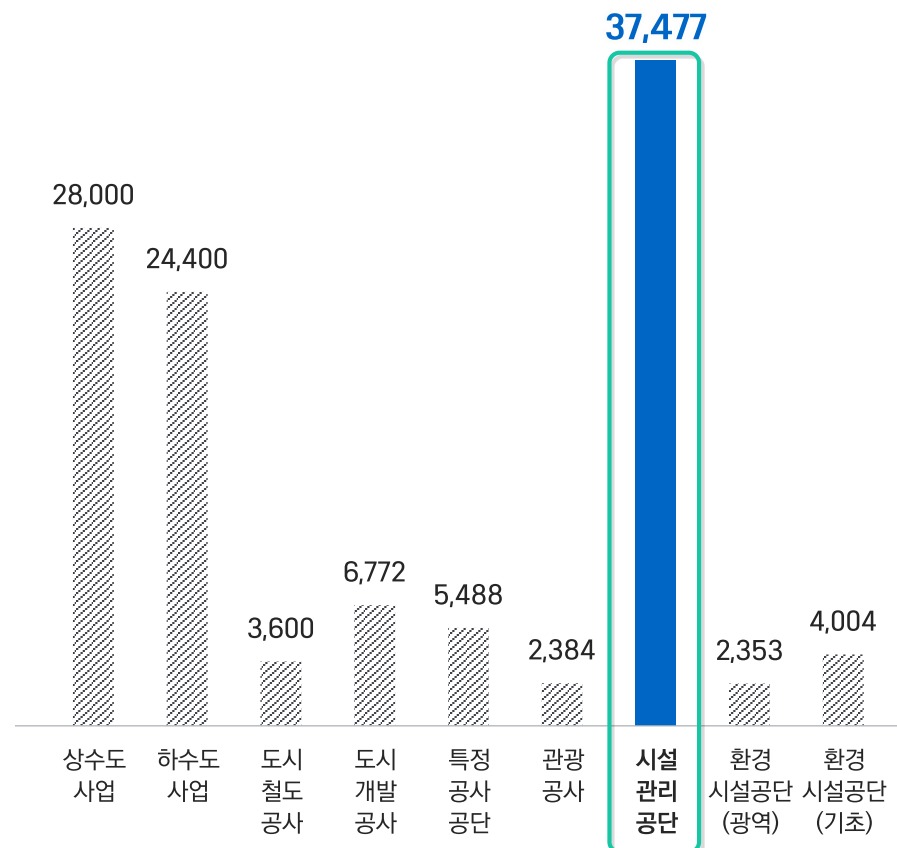
☑ 2022년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 381개 기관이며, 조사 표본수는 총 114,478 표본임

조사대상 기관현황



조사완료 표본현황

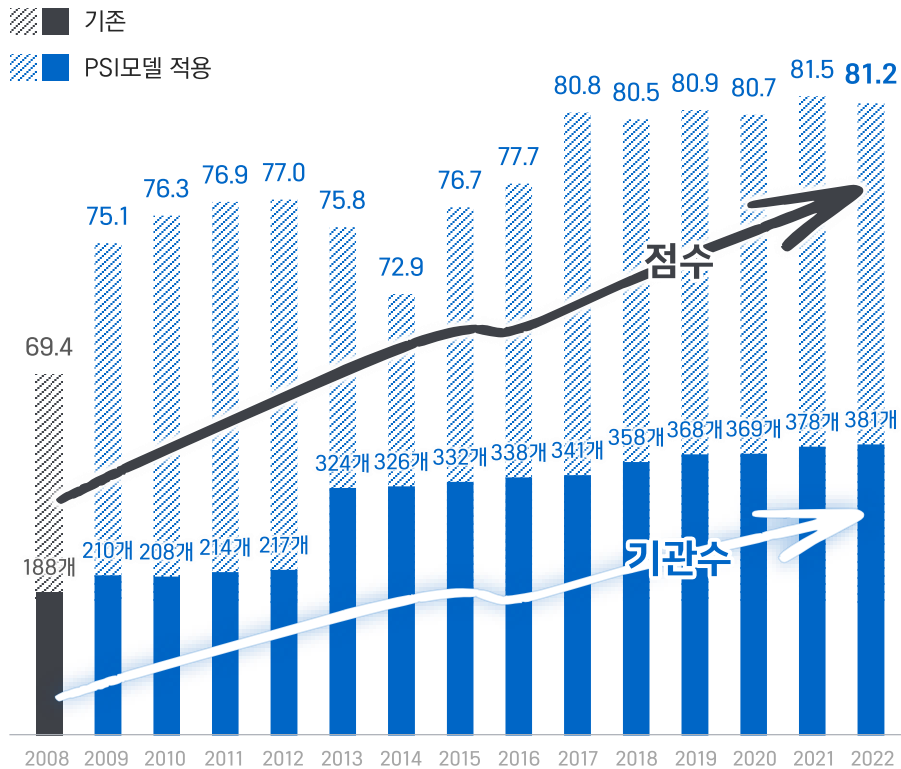
총 114,478 표본



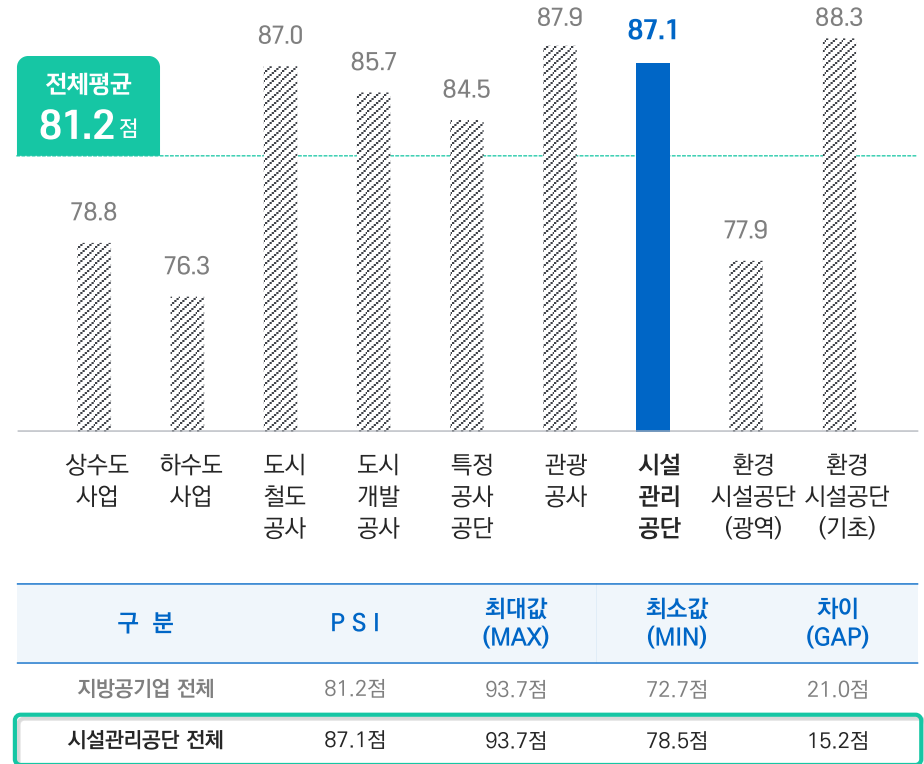
- ☑ 지방공기업 고객만족도는 2014년부터 상승세를 보이다 2018년 하락하였고, 2019년 소폭 상승하였으며 이후 소폭 상승과 하락을 반복함
- ☑ 2022년 지방공기업 고객만족도는 81.2점으로 전년대비 0.3점 하락함

전체 고객만족도 (PSI)

단위 : 100점 만점



유형별 고객만족도 (PSI)

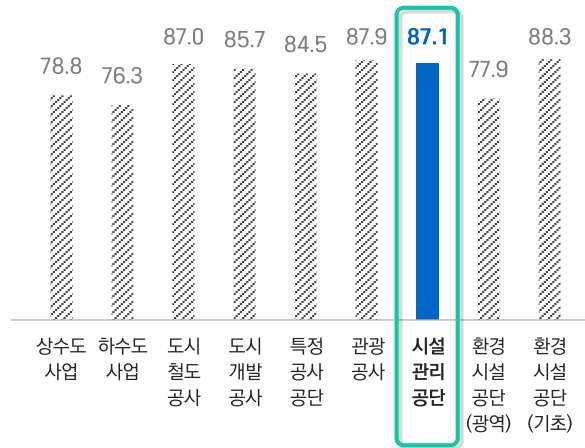


- ✓ 전체 기관 중 환경시설공단(기초)의 사회적 만족도 점수가 90.1점으로 가장 높으며, 하수도사업의 서비스 과정 만족도 점수가 71.4점으로 가장 낮게 나타남

	 상수도사업	 하수도사업	 도시철도공사	 도시개발공사	 특정공사/공단	 관광공사	 시설관리공단	 환경시설공단(광역)	 환경시설공단(기초)
종합 만족도 ▶	78.8	76.3	87.0	85.7	84.5	87.9	87.1	77.9	88.3
서비스 환경 ▶	81.5	77.4	87.0	85.1	84.5	87.5	86.9	76.5	88.3
서비스 과정 ▶	79.2	71.4 min	86.4	85.1	84.3	87.7	86.4	75.0	87.6
서비스 결과 ▶	79.0	80.0	87.5	86.0	84.5	88.6	87.1	79.5	87.9
사회적 만족 ▶	79.5	79.6	87.4	87.9	86.0	89.2	89.1	82.4	90.1 max
전반적 만족 ▶	77.0	74.4	86.7	84.8	83.6	87.0	86.3	76.3	87.7

☑ 종합 만족도

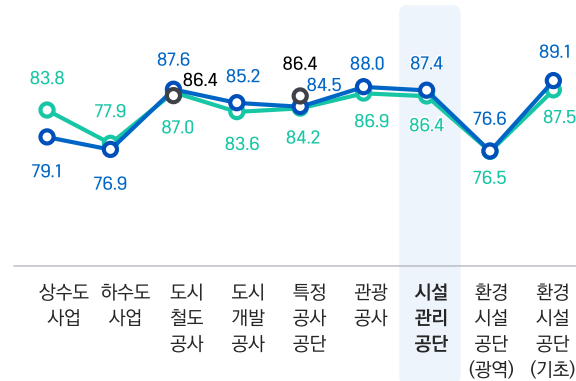
단위 : 점



☑ 서비스 환경

단위 : 점

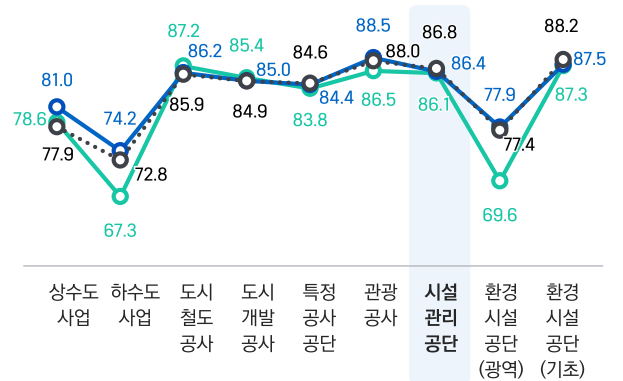
● 편의성 ● 쾌적성 ● 안전성



☑ 서비스 과정

단위 : 점

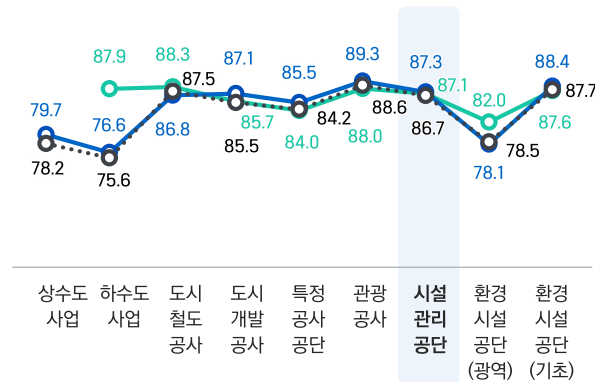
● 접근성 ● 대응성 ● 신속성



☑ 서비스 결과

단위 : 점

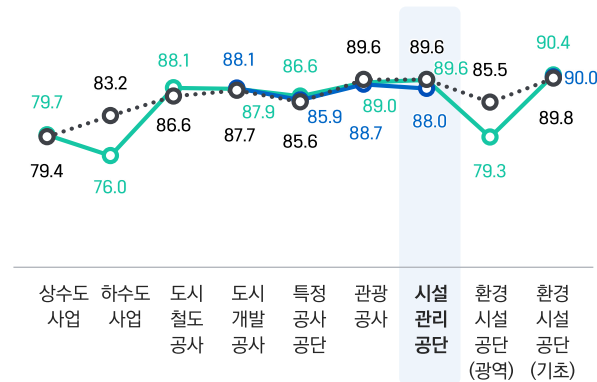
● 편의성 ● 신뢰성 ● 충족성



☑ 사회적 만족

단위 : 점

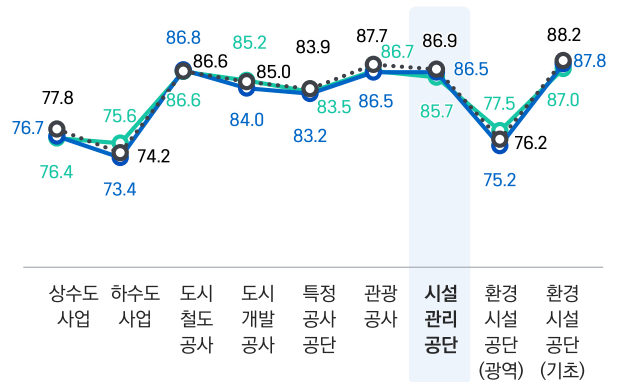
● 공익성 ● 공정성 ● 지속성



☑ 전반적 만족

단위 : 점

● 항상적 ● 상대적 ● 절대적



2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART
03

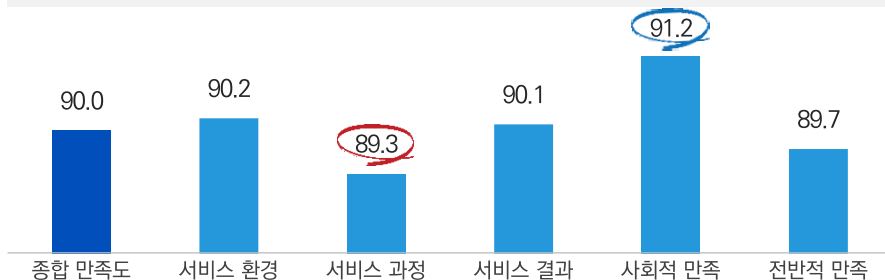
조사 결과



1. 조사결과 요약
2. 조사설계
3. 종합 만족도
4. 사업별 만족도
5. 차원 및 요소별 만족도
6. 차원 및 요소별 분석
7. VOC 분석

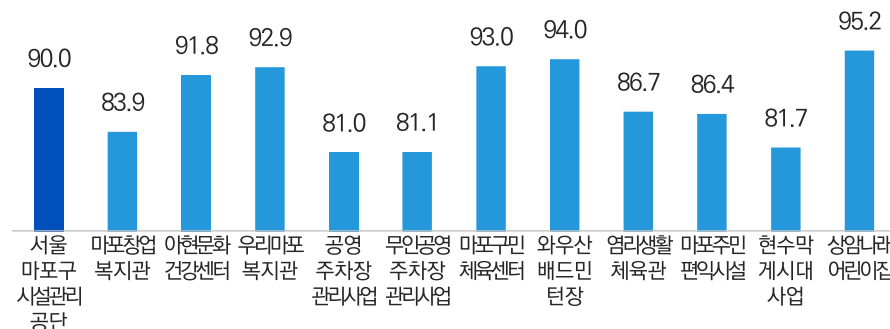
01 서울 마포구시설관리공단의 종합만족도는 90.0점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 91.2점
↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 89.3점



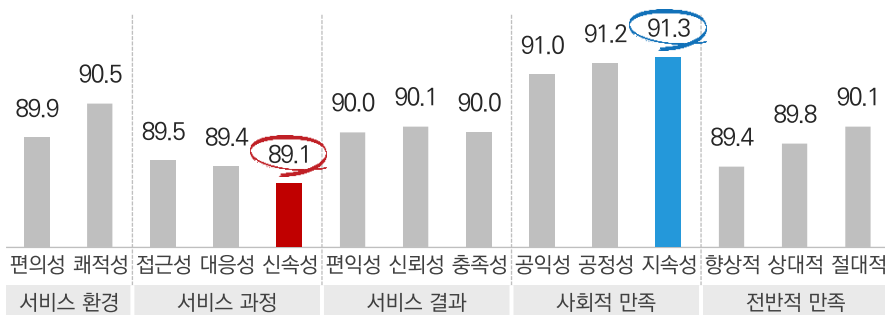
02 상암나래어린이집의 만족도가 가장 높음

↑ 최고득점 사업 : 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집 95.2점
↓ 최저득점 사업 : 공영주차장관리사업 81.0점



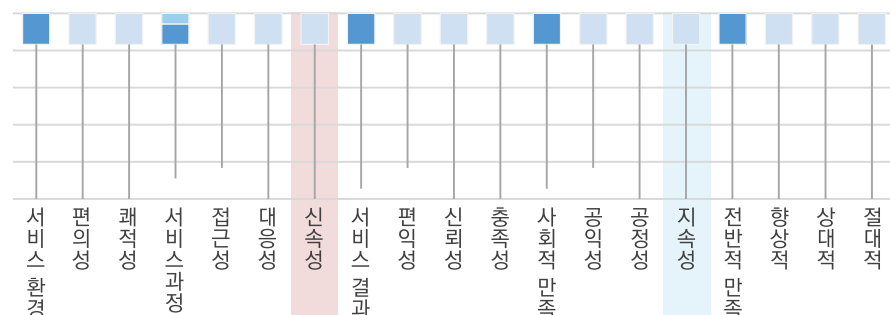
03 강점 : 지속성 / 약점 : 신속성

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



04 서비스 과정 차원의 신속성 서비스 품질개선이 필요

↑ 최고 표준화 점수 : 사회적 만족 차원 / 지속성 +0.10 점
↓ 최저 표준화 점수 : 서비스 과정 차원 / 신속성 -0.06 점





조사 대상

서울 마포구시설관리공단의
서비스 이용고객



모집단

평가대상별
고객 정의



표본 추출

해당 지역의 이용고객 대상으로
무작위 추출(Random Sampling)

표본 크기

사업유형	조사방법	표본크기
시설관리사업_마포창업복지관	면접조사	30
시설관리사업_아현문화건강센터	면접조사	25
시설관리사업_우리마포복지관	면접조사	35
공영주차장관리사업	면접조사	55
무인공영주차장관리사업	면접조사	60
체육전용시설관리사업_마포구민체육센터	전화조사	11
체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장	면접조사	45
체육전용시설관리사업_염리생활체육관	전화조사	16

총 361표본

사업유형	조사방법	표본크기
체육전용시설관리사업_마포주민편익시설	면접조사	50
현수막게시대사업	전화조사	25
어린이집시설운영사업_상암나래어린이집	전화조사	9

조사 기간

2022년 6월 13일 ~ 9월 30일
(매일 10:00~21:00 까지 조사 진행)

자료 수집 방법

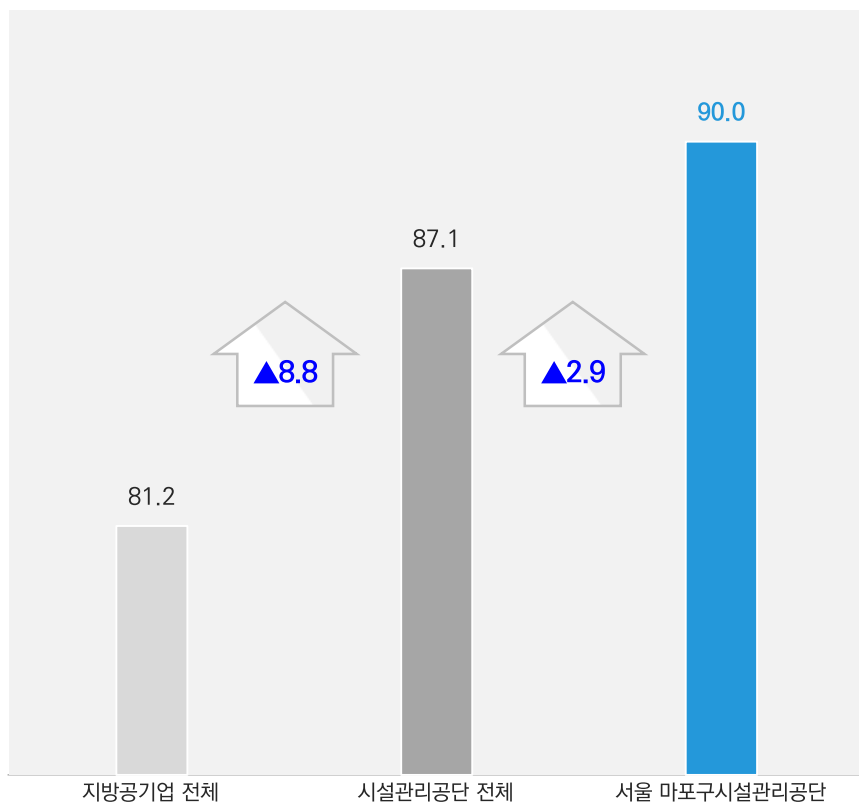
CATI System을 이용한 전화조사 및
TAPI System을 이용한 면접조사



☑ 전체 만족도 비교

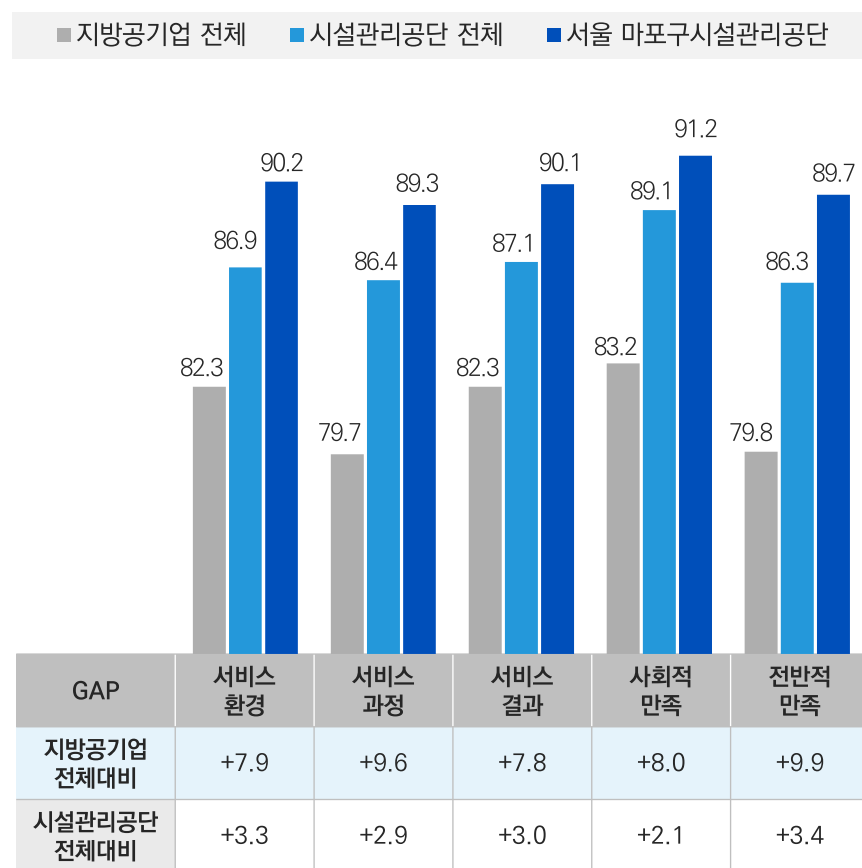
- 서울 마포구시설관리공단의 종합 만족도는 90.0점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.9점 높게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 8.8점 높게 나타남

2022년 PSI 조사결과



※ 지방공기업 전체 : 381개 기관, 시설관리공단 전체 : 95개 기관

차원별 만족도 결과

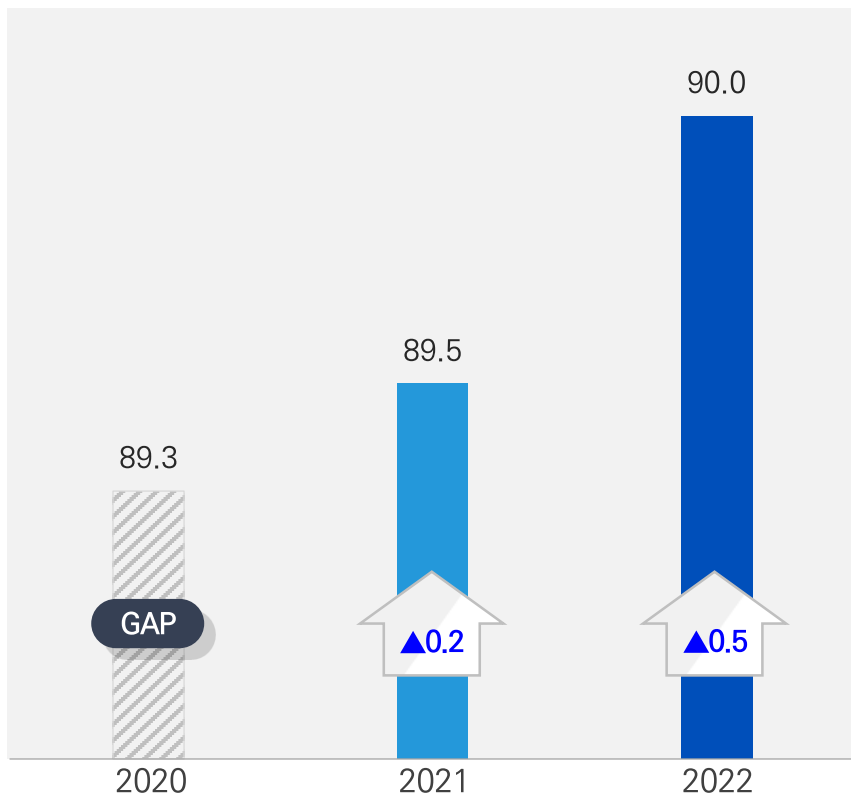


☑ 연도별 종합만족도

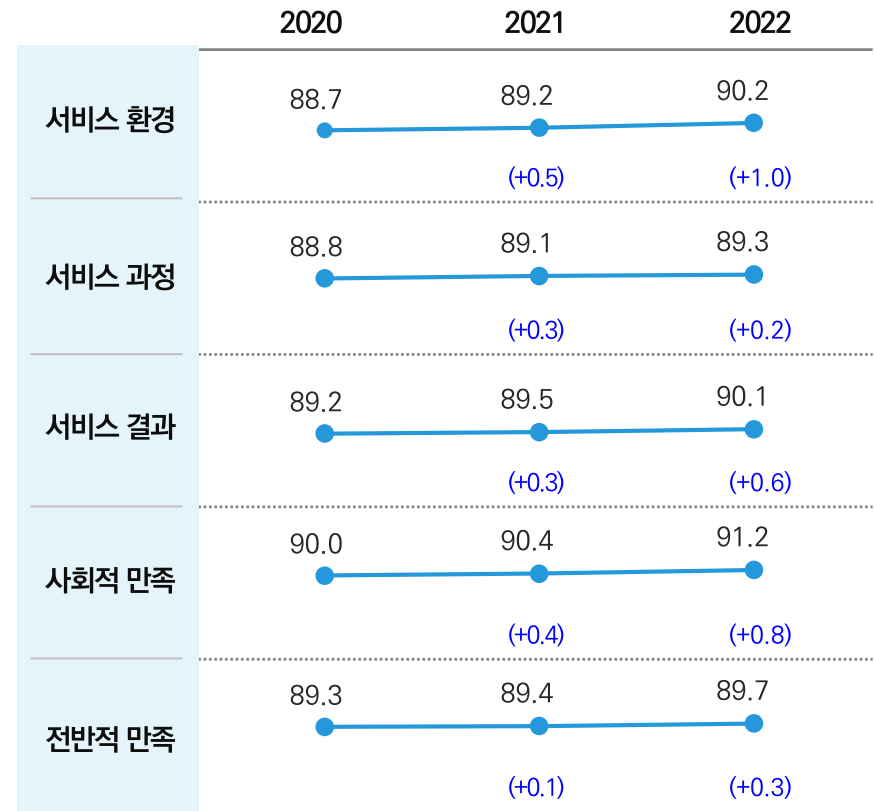
- 서울 마포구시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2020년 89.3점에서 2021년 89.5점으로 0.2점 상승했으며, 2021년 89.5점에서 2022년 90.0점으로 0.5점 상승함

연도별 종합만족도

[단위 : 100점 만점]



연도별 차원만족도



☑ 사업별 만족도

- 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집의 만족도가 95.2점으로 가장 높게 나타남

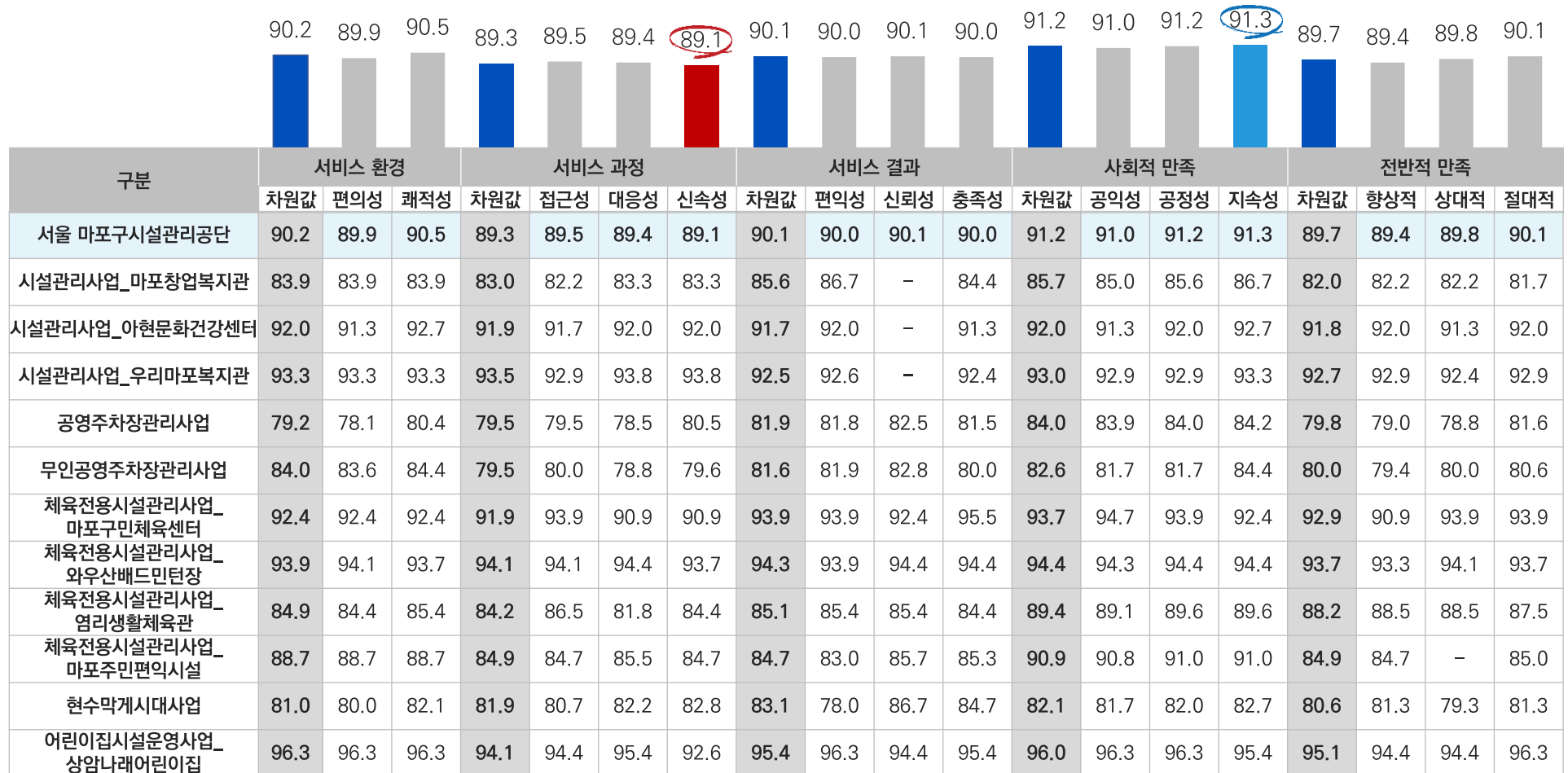
[단위 : 100점 만점]

구 분		사례수	종합만족도	차 원 별				
				서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
서울 마포구시설관리공단		(361)	90.0	90.2	89.3	90.1	91.2	89.7
사업유형	시설관리사업_마포창업복지관	(30)	83.9	83.9	83.0	85.6	85.7	82.0
	시설관리사업_아현문화건강센터	(25)	91.8	92.0	91.9	91.7	92.0	91.8
	시설관리사업_우리마포복지관	(35)	92.9	93.3	93.5	92.5	93.0	92.7
	공영주차장관리사업	(55)	81.0	79.2	79.5	81.9	84.0	79.8
	무인공영주차장관리사업	(60)	81.1	84.0	79.5	81.6	82.6	80.0
	체육전용시설관리사업_마포구민체육센터	(11)	93.0	92.4	91.9	93.9	93.7	92.9
	체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장	(45)	94.0	93.9	94.1	94.3	94.4	93.7
	체육전용시설관리사업_염리생활체육관	(16)	86.7	84.9	84.2	85.1	89.4	88.2
	체육전용시설관리사업_마포주민편익시설	(50)	86.4	88.7	84.9	84.7	90.9	84.9
	현수막계시대사업	(25)	81.7	81.0	81.9	83.1	82.1	80.6
	어린이집시설운영사업_상암나래어린이집	(9)	95.2	96.3	94.1	95.4	96.0	95.1

☑ 차원 및 요소별 만족도

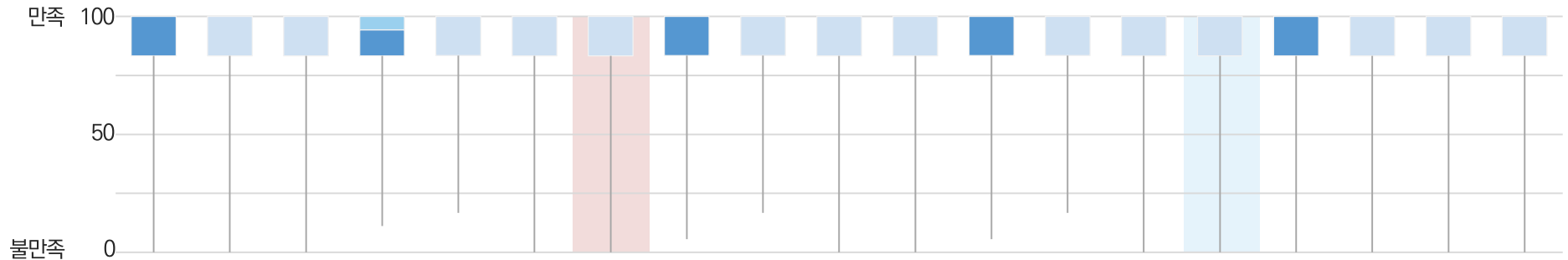
- 서울 마포구시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 91.3점으로 가장 높게 나타났으며, 서비스 과정 차원의 신속성이 89.1점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]



☑ 차원 및 요소별 Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 0.10 점으로 가장 높아 서비스 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 서비스 과정 차원의 신속성 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	90.2	89.9	90.5	89.3	89.5	89.4	89.1	90.1	90.0	90.1	90.0	91.2	91.0	91.2	91.3	89.7	89.4	89.8	90.1
표준편차	14.0	14.7	14.1	14.2	13.7	15.8	15.4	13.7	14.1	14.8	14.4	12.7	12.8	13.7	13.1	14.5	15.0	15.0	14.7
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	94.4	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	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	+0.01	-0.01	+0.03	-0.05	-0.04	-0.04	-0.06	+0.00	-0.00	+0.00	+0.00	+0.09	+0.07	+0.08	+0.10	-0.03	-0.04	-0.02	+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

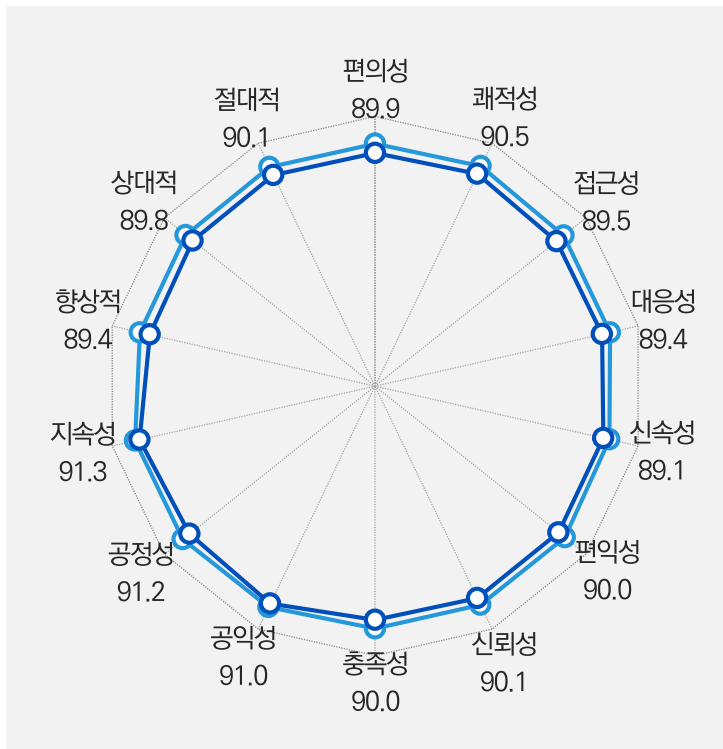
—○— 서울 마포구시설관리공단

—○— 시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**



서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

*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

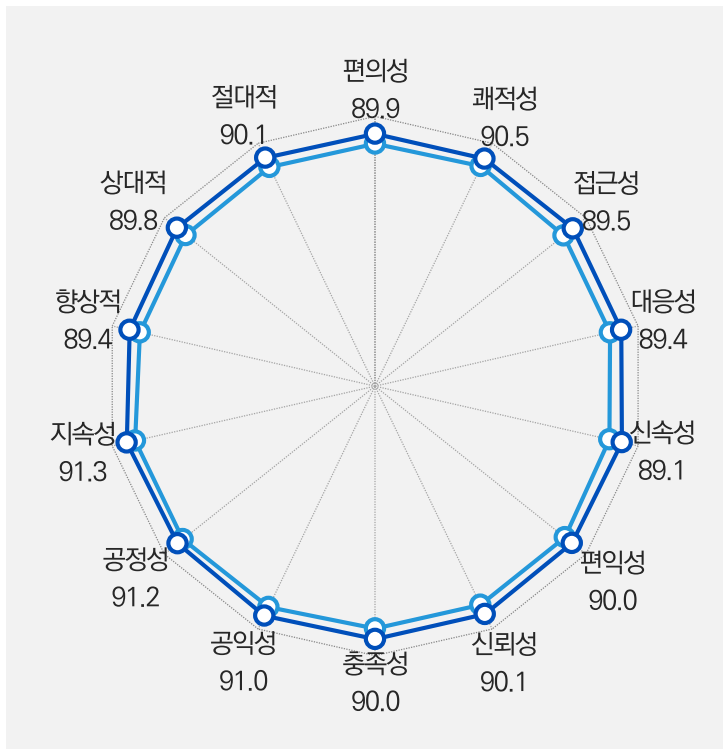
— 서울 마포구시설관리공단

— 시설관리공단 최고점수

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

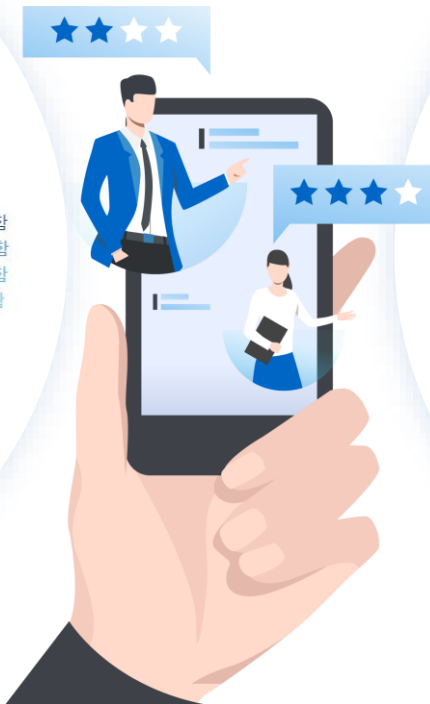


서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	향상적 상대적 절대적

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

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

고객 만족 주요 Keywords



고객 불만족 및 개선사항 주요 Keywords



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

2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART
04

사업별 조사 결과



1. 시설관리사업_마포창업복지관
2. 시설관리사업_아현문화건강센터
3. 시설관리사업_우리마포복지관
4. 공영주차장관리사업
5. 무인공영주차장관리사업
6. 체육전용시설관리사업_마포구민체육센터
7. 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장
8. 체육전용시설관리사업_염리생활체육관
9. 체육전용시설관리사업_마포주민편익시설
10. 현수막게시대사업
11. 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집



2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Chapter 01

시설관리사업_마포창업복지관

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

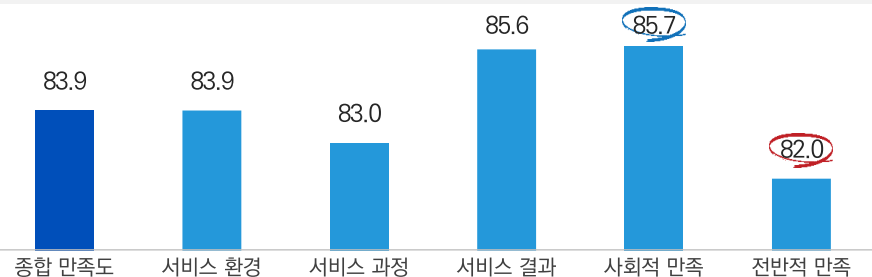
결과 분석

05

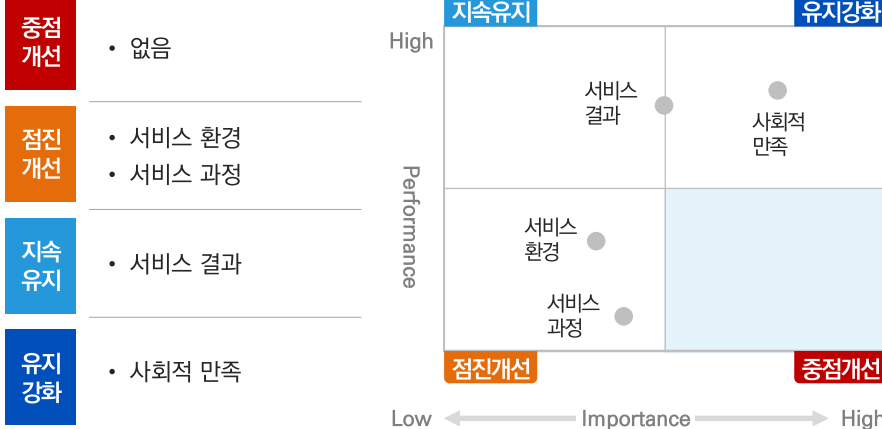
VOC 분석

01 시설관리사업_마포창업복지관의 종합만족도는 83.9점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 85.7점
↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 82.0점

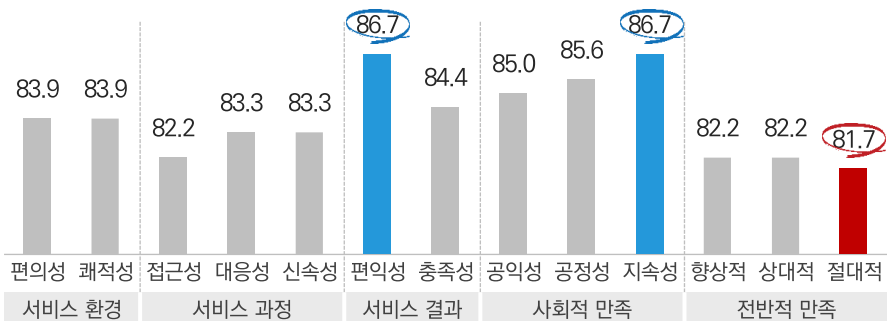


02 중점개선 차원 : 없음



03 강점 : 편익성, 지속성 / 약점 : 절대적

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



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함' 점은 가장 큰 만족요인이며, '운영/운영시간' 조정이 필요함 점은 가장 큰 불만 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '민원/업무 처리 속도를 개선해야 함', '잘하고 있음/현상태 유지 바람' 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨



		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 창업복지관의 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 83.9점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.1점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.2점 낮게 나타남

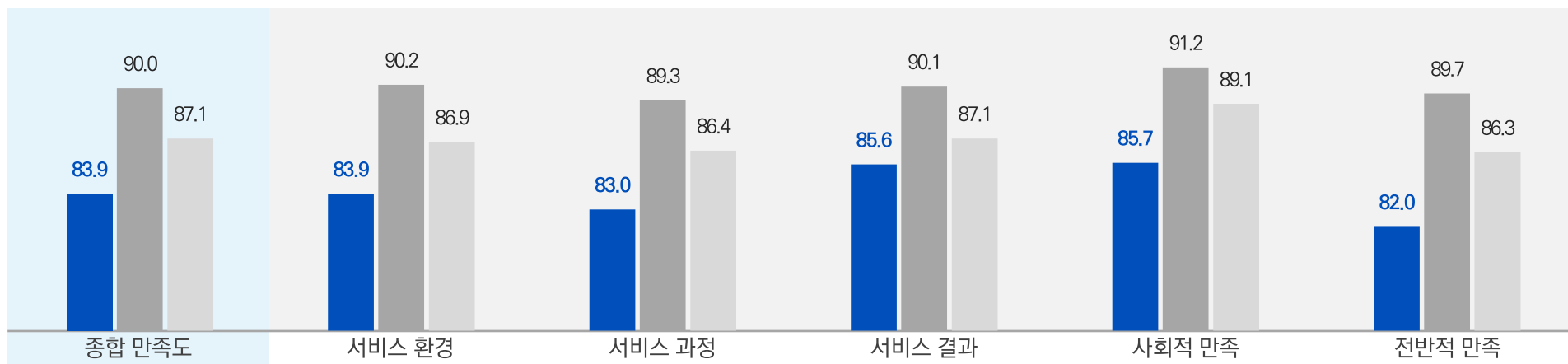
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
시설관리사업_마포창업복지관	83.9	-	83.9	-	83.0	-	85.6	-	85.7	-	82.0	-
서울 마포구시설관리공단 전체	90.0	▼6.1	90.2	▼6.3	89.3	▼6.3	90.1	▼4.5	91.2	▼5.5	89.7	▼7.7
시설관리공단 전체	87.1	▼3.2	86.9	▼3.0	86.4	▼3.4	87.1	▼1.5	89.1	▼3.4	86.3	▼4.3

[단위 : 100점 만점]

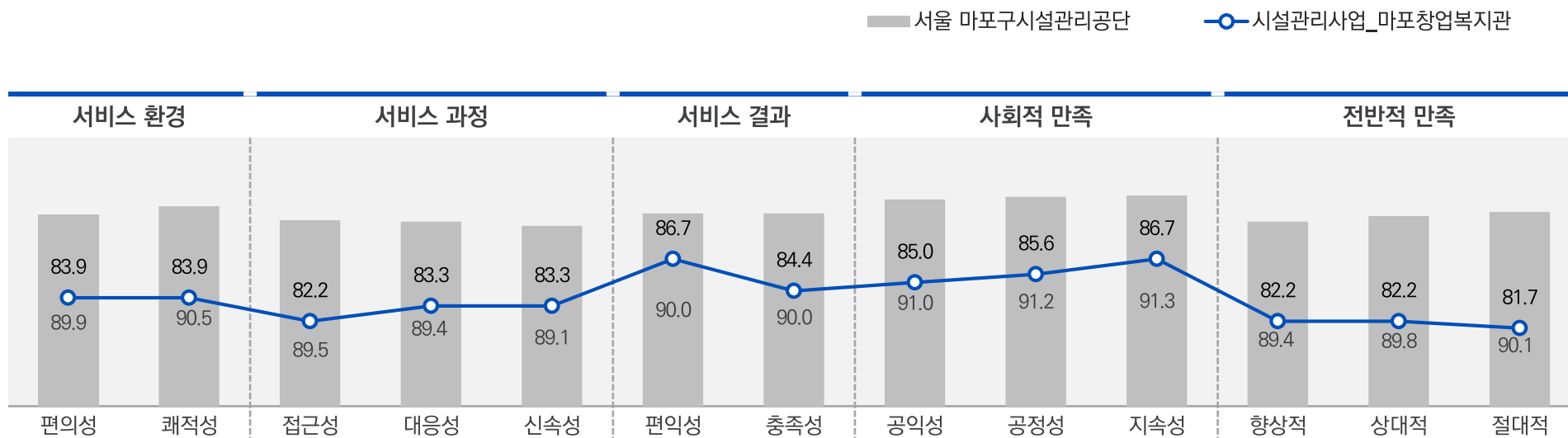
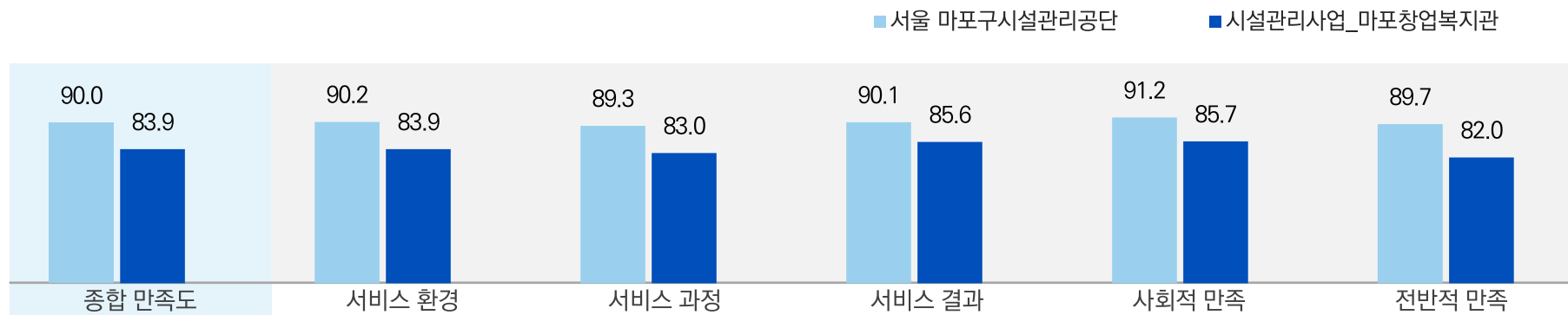
■ 시설관리사업_마포창업복지관

■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체



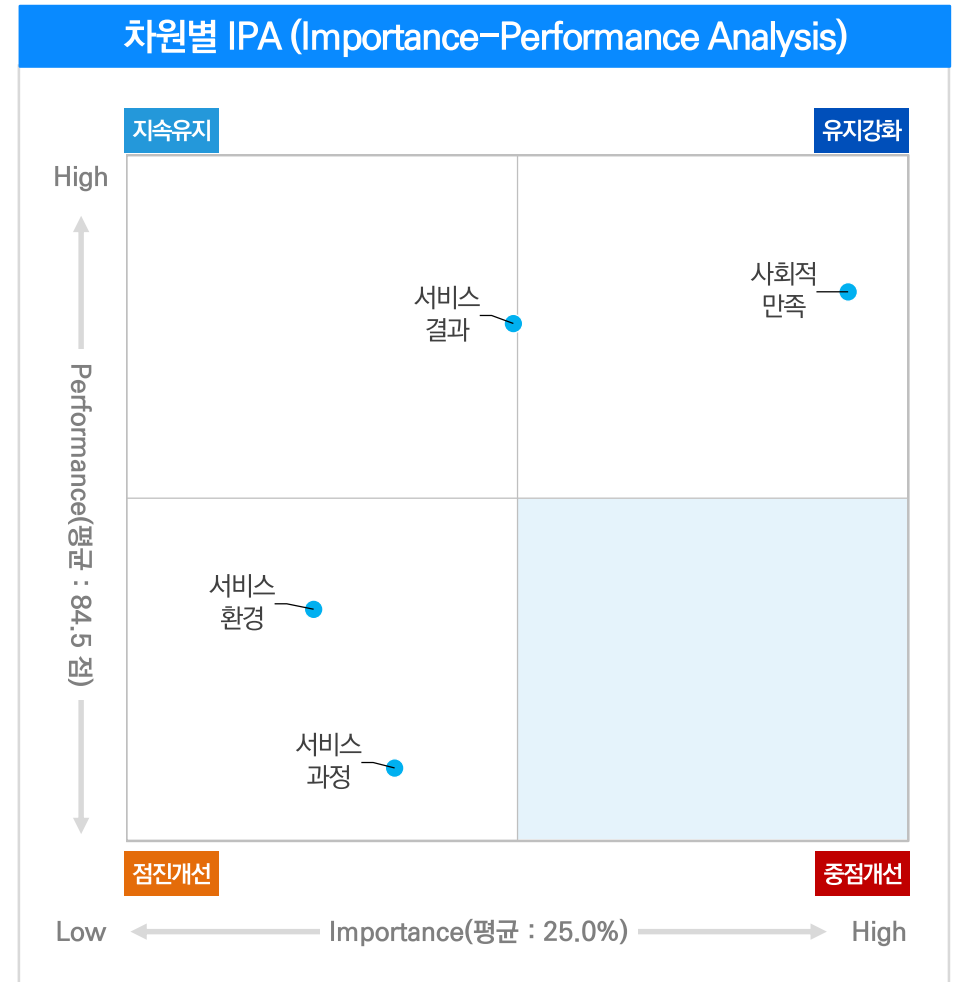
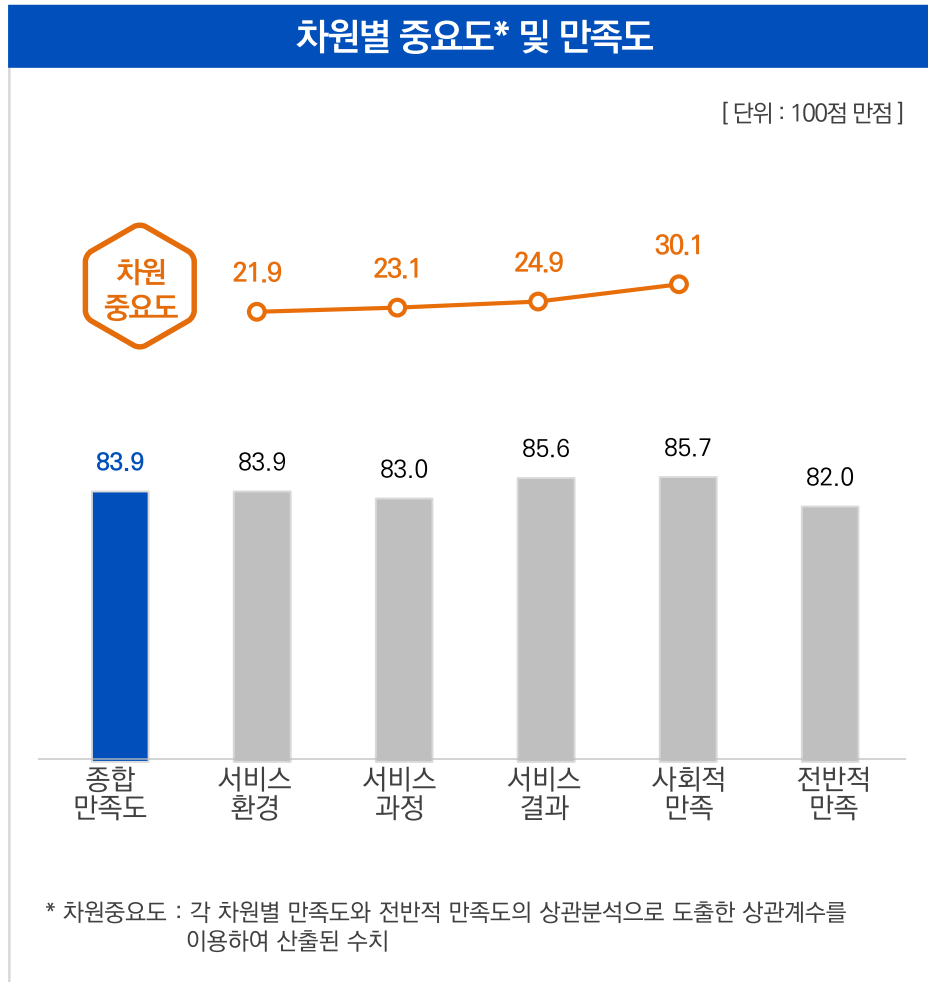
평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

차원별 IPA 분석

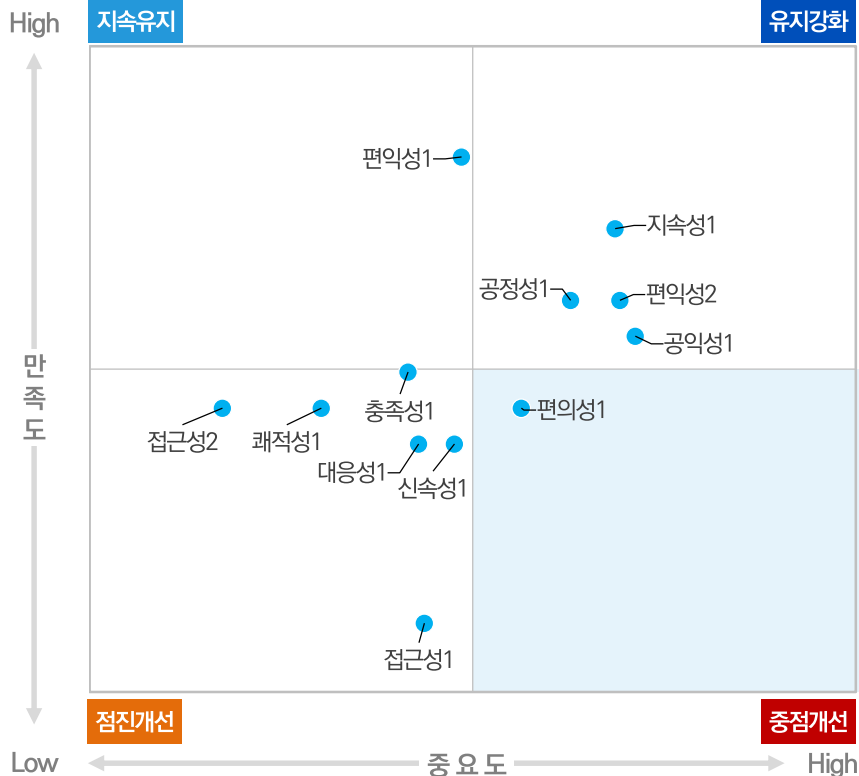
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관은 이용하기 편하다	83.9	9.1
	쾌적성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다	83.9	6.0
서비스 과정	접근성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관 관련 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다	80.6	7.6
	접근성2	창업복지관에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다	83.9	4.4
	대응성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다	83.3	7.5
	신속성1	창업복지관의 시설물 이용 불편 시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다	83.3	8.0
	편의성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관은 고객에게 도움이 된다	87.8	8.2
서비스 결과	편의성2	창업복지관은 시설물 설치 목적에 맞게 시설관리하고 있다	85.6	10.6
	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	84.4	7.3
사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관은 이용고객에게 기여한다	85.0	10.9
	공정성1	마포구시설관리공단의 창업복지관 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다	85.6	9.9
	지속성1	앞으로도 창업복지관을 계속 이용할 의사가 있다	86.7	10.6

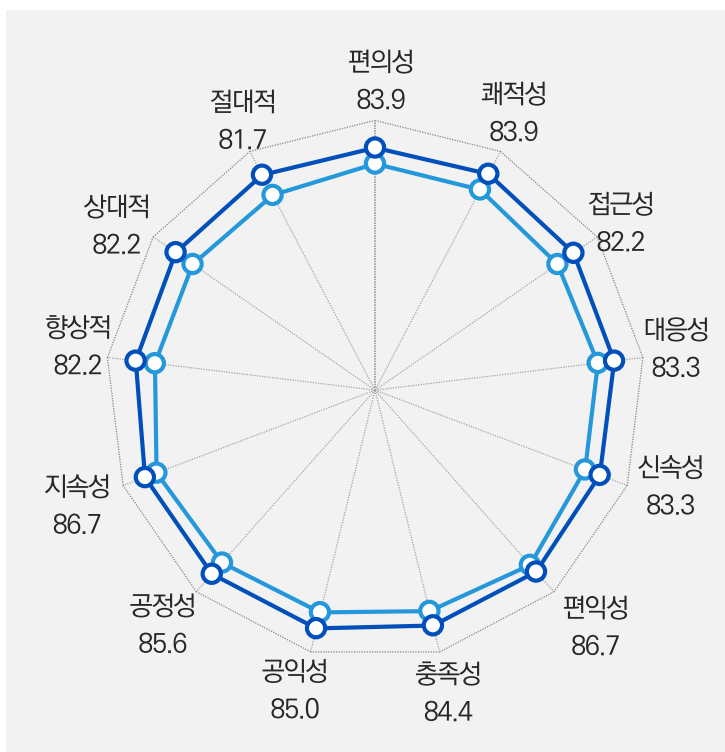
차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 시설관리사업_마포창업복지관 —○— 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**



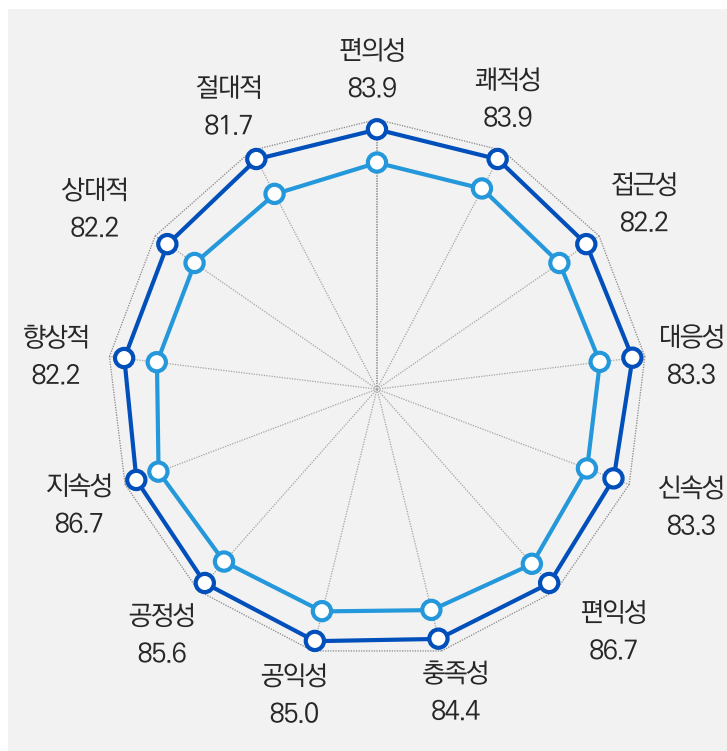
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 충족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 서울 마포구시설관리공단전체 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*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	▶	편의성
		쾌적성
서비스 과정	▶	접근성
		대응성
		신속성
서비스 결과	▶	편익성
		충족성
사회적 만족	▶	공익성
		공정성
		지속성
전반적 만족	▶	향상성
		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

[사유수=22]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	31.8
강사/직원들이 친절함	18.2
업무/민원을 신속하게 처리함	18.2
만족함/좋음/불만,불편없음	9.1
홍보/안내를 잘 함	9.1
서비스가 좋음/다양함	4.5
시설이 좋음/잘 관리함	4.5
업무/민원을 정확하게 처리함	4.5

※ 주요 응답만 제시

주요 불만족 주요 VOC

[사유수=7]

불만족 요인	비중(%)
냉난방이 좋지 않음	28.6
운영/ 운행시간 조정이 필요함	28.6
만족스럽지 않음/좋지않음	14.3
시설 노후화/하자 등 관리가 안됨	14.3
업무/민원 처리가 신속하지 않음	14.3

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사유수 =18]

개선 요구사항	비중(%)
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	38.9
민원/업무 처리 속도를 개선해야 함	16.7
잘하고 있음/현상태 유지 바람	11.1
강사/직원 친절도 개선 필요함	5.6
서비스/혜택 개선이 필요함	5.6
시설 내 온도를 개선해야 함	5.6
시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함	5.6
전반적, 지속적 개선/노력바람	5.6
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	5.6





2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Chapter 02

시설관리사업_아현문화건강센터

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

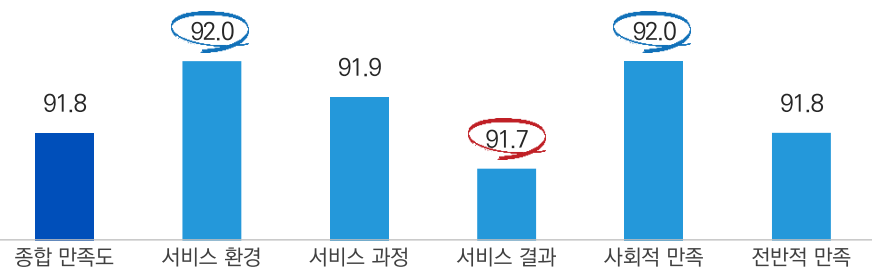
결과 분석

05

VOC 분석

01 시설관리사업_아현문화건강센터의 종합만족도는 91.8점

- ↑ 최고득점 차원 : 서비스 환경, 사회적 만족 92.0점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 결과 91.7점



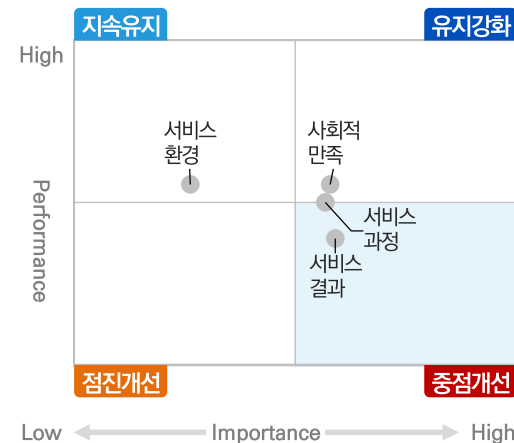
02 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과

- 중점 개선
 - 서비스 과정
 - 서비스 결과

- 점진 개선
 - 없음

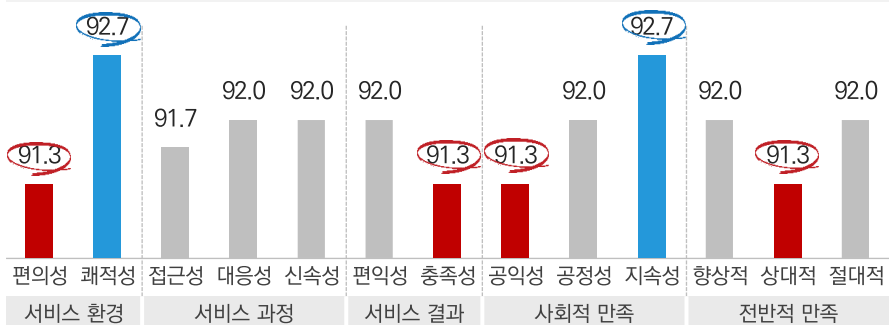
- 지속 유지
 - 서비스 환경

- 유지 강화
 - 사회적 만족



03 강점 : 쾌적성, 지속성 / 약점 : 편의성, 충족성, 공익성, 상대적

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 쾌적성, 지속성
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 편의성, 충족성, 공익성, 상대적



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함' 점은 가장 큰 만족요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '잘하고 있음/현상태 유지 바람' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '서비스/혜택 개선이 필요함' 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		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 아현문화건강센터의 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다
	대응성	✓ 1 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에 부응하기 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 91.8점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.7점 높게 나타남

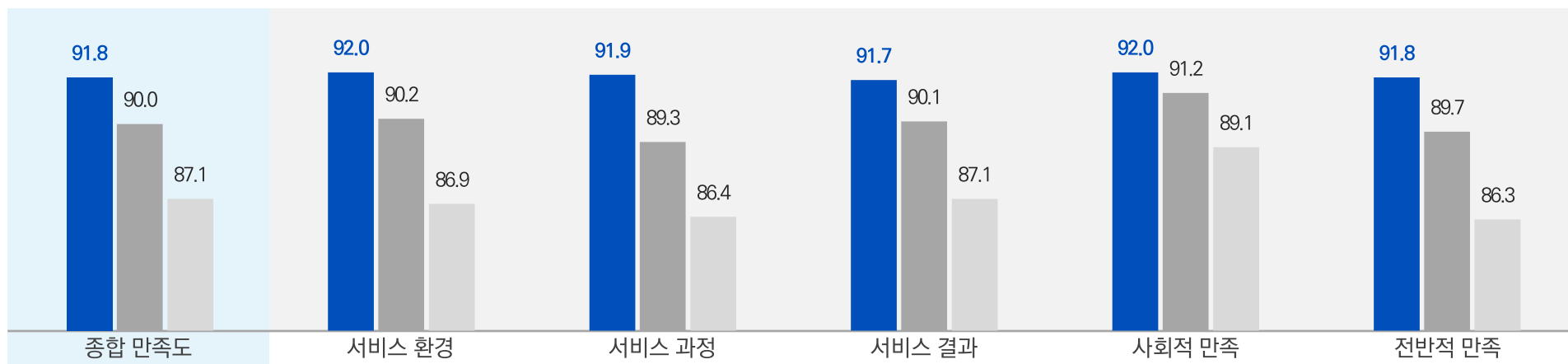
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
시설관리사업_아현문화건강센터	91.8	-	92.0	-	91.9	-	91.7	-	92.0	-	91.8	-
서울 마포구시설관리공단 전체	90.0	▲1.8	90.2	▲1.8	89.3	▲2.6	90.1	▲1.6	91.2	▲0.8	89.7	▲2.1
시설관리공단 전체	87.1	▲4.7	86.9	▲5.1	86.4	▲5.5	87.1	▲4.6	89.1	▲2.9	86.3	▲5.5

[단위 : 100점 만점]

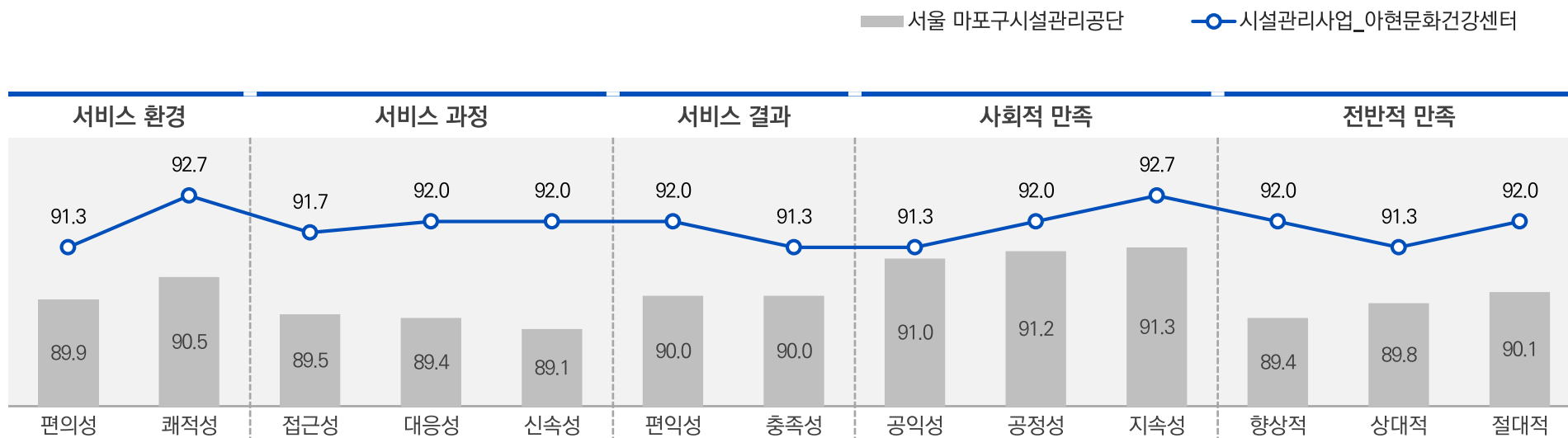
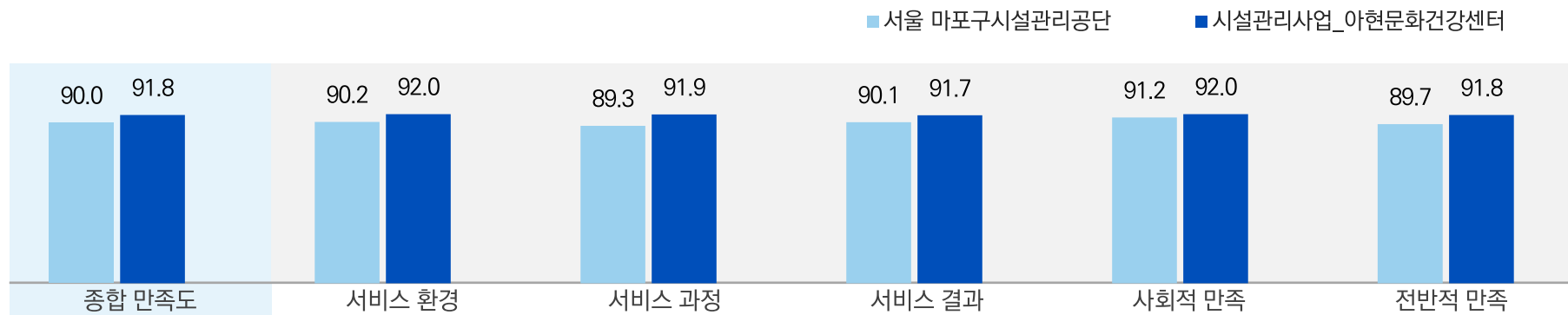
■ 시설관리사업_아현문화건강센터

■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



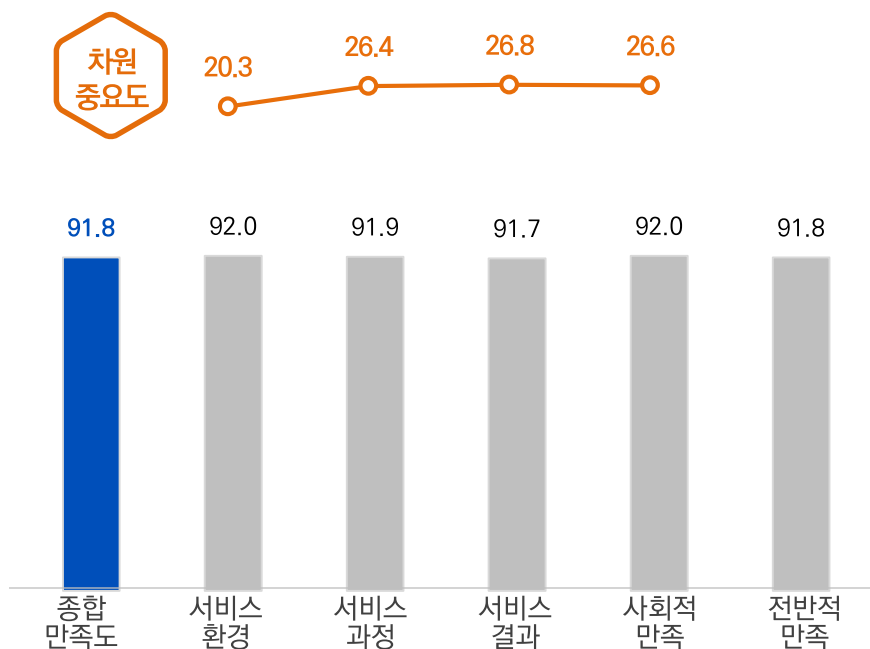
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

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

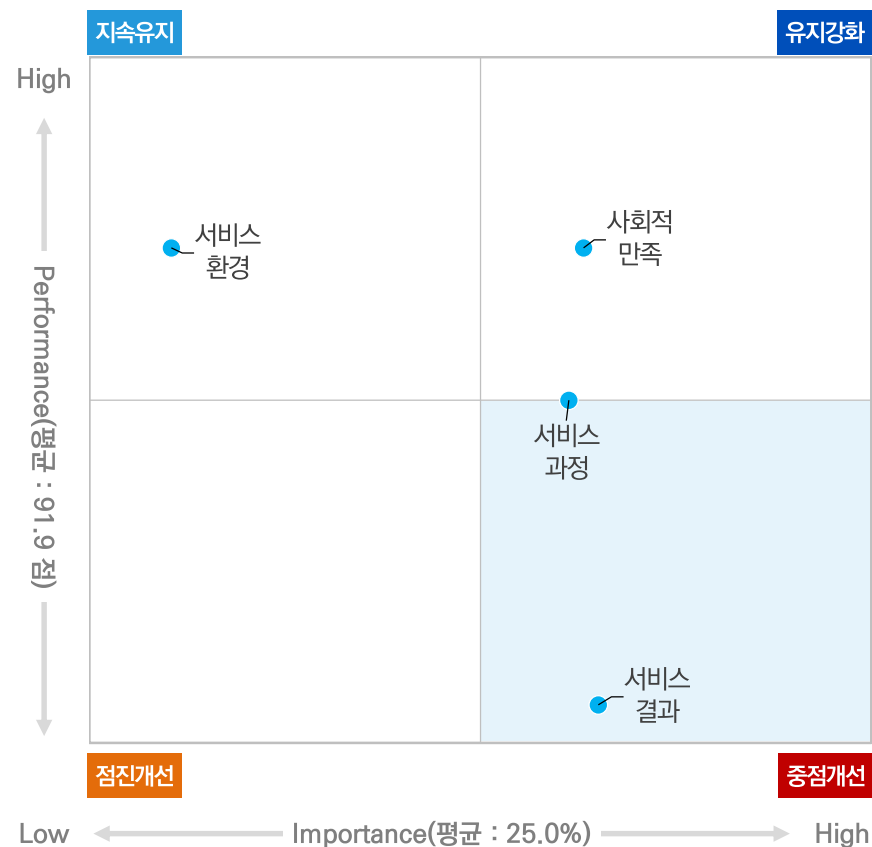
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



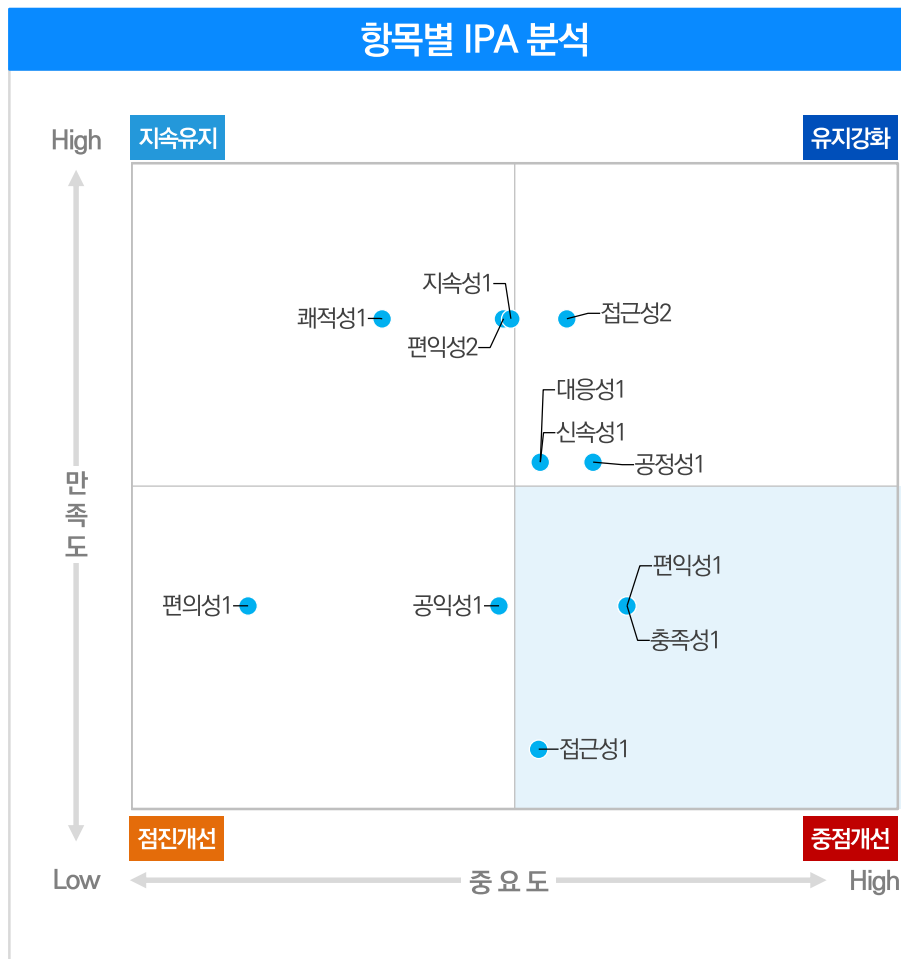
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '접근성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편익성1, 총족성1' 항목이 도출됨

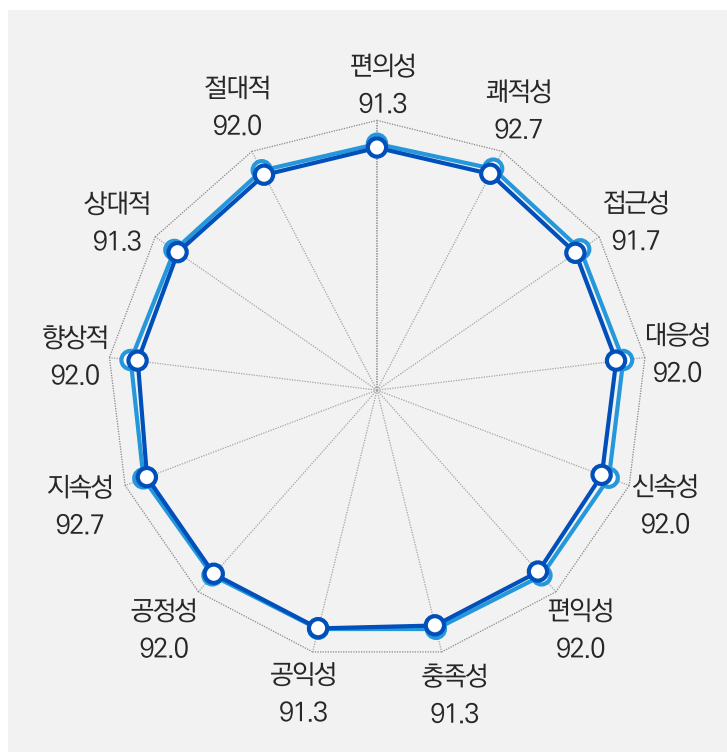


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용하기 편하다	91.3	6.2
	쾌적성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다	92.7	7.3
서비스 과정	접근성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터 관련 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다	90.7	8.5
	접근성2	아현문화건강센터에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다	92.7	8.7
	대응성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다	92.0	8.5
	신속성1	아현문화건강센터의 시설물 이용 불편 시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다	92.0	8.5
	공정성1			
서비스 결과	편익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 고객에게 도움이 된다	91.3	9.2
	편익성2	아현문화건강센터는 시설물 설치 목적에 맞게 시설관리하고 있다	92.7	8.2
	총족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	91.3	9.2
사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용고객에게 기여한다	91.3	8.2
	공정성1	마포구시설관리공단의 아현문화건강센터 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다	92.0	8.9
	지속성1	앞으로도 아현문화건강센터를 계속 이용할 의사가 있다	92.7	8.3

차원 및 요소별 강·약점 ①

— 시설관리사업_아현문화건강센터 — 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

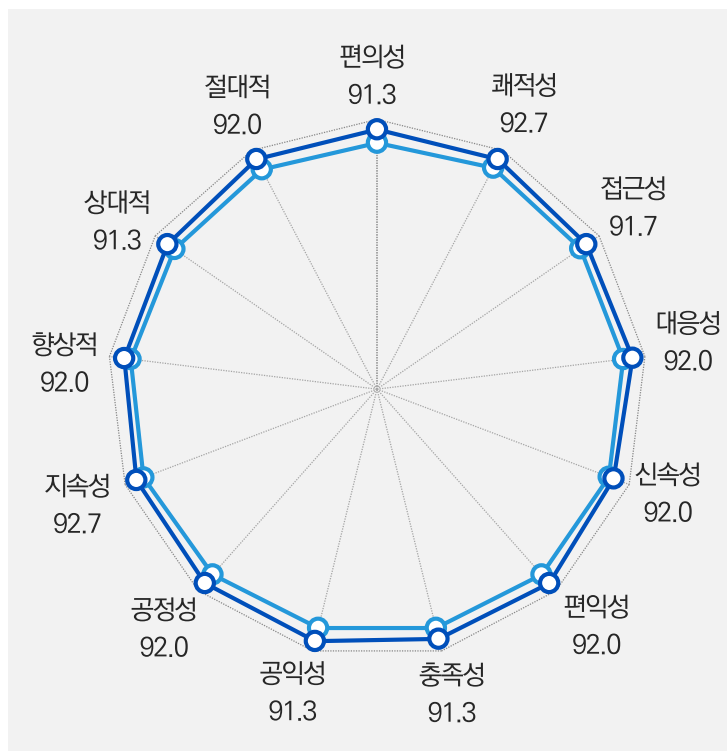
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 충족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상성 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 서울 마포구시설관리공단전체 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*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	▶	편의성
		쾌적성
서비스 과정	▶	접근성
		대응성
		신속성
서비스 결과	▶	편익성
		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

[사유수=26]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	34.6
시설 깨끗함/쾌적함	23.1
업무/민원을 신속하게 처리함	19.2
시설이 좋음/잘 관리함	11.5
만족함/좋음/불만, 불편없음	7.7
업무/민원을 정확하게 처리함	3.8

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사유수 =7]

개선 요구사항	비중(%)
잘하고 있음/현상태 유지 바람	85.7
서비스/혜택 개선이 필요함	14.3





2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Chapter 03

시설관리사업_우리마포복지관

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

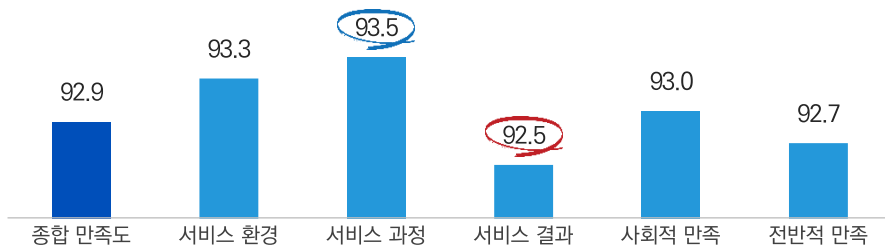
결과 분석

05

VOC 분석

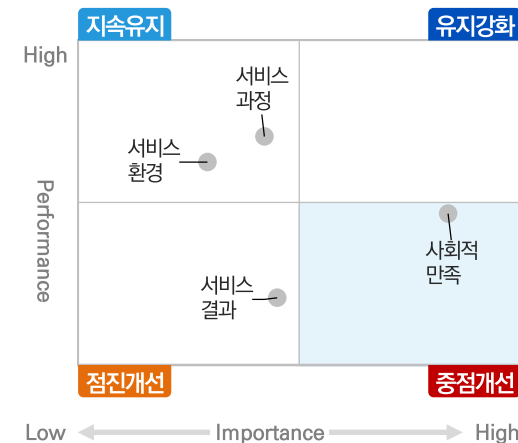
01 시설관리사업_우리마포복지관의 종합만족도는 92.9점

- ↑ 최고득점 차원 : 서비스 과정 93.5점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 결과 92.5점



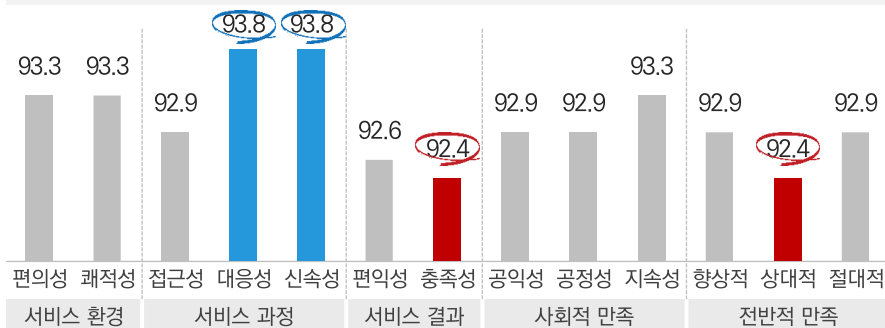
02 중점개선 차원 : 사회적 만족

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



03 강점 : 대응성, 신속성 / 약점 : 충족성, 상대적

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 과정 / 대응성, 서비스 과정 / 신속성
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과 / 충족성, 전반적 만족 / 상대적



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함' 점은 가장 큰 만족요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '잘하고 있음/현상태 유지 바람' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함', '시설 청결도 개선이 필요함' 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨



		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 92.9점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.9점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.8점 높게 나타남

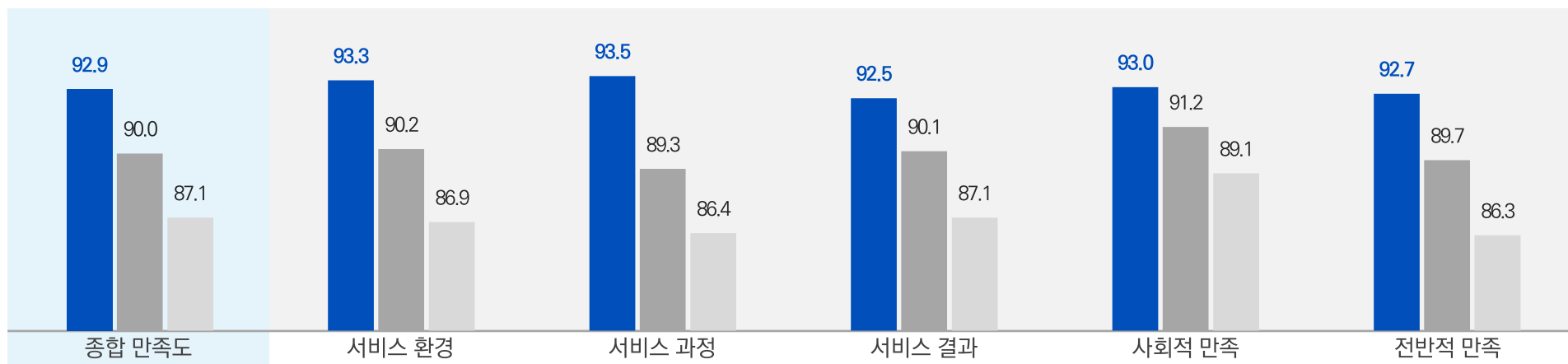
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
시설관리사업_우리마포복지관	92.9	-	93.3	-	93.5	-	92.5	-	93.0	-	92.7	-
서울 마포구시설관리공단 전체	90.0	▲2.9	90.2	▲3.1	89.3	▲4.2	90.1	▲2.4	91.2	▲1.8	89.7	▲3.0
시설관리공단 전체	87.1	▲5.8	86.9	▲6.4	86.4	▲7.1	87.1	▲5.4	89.1	▲3.9	86.3	▲6.4

[단위 : 100점 만점]

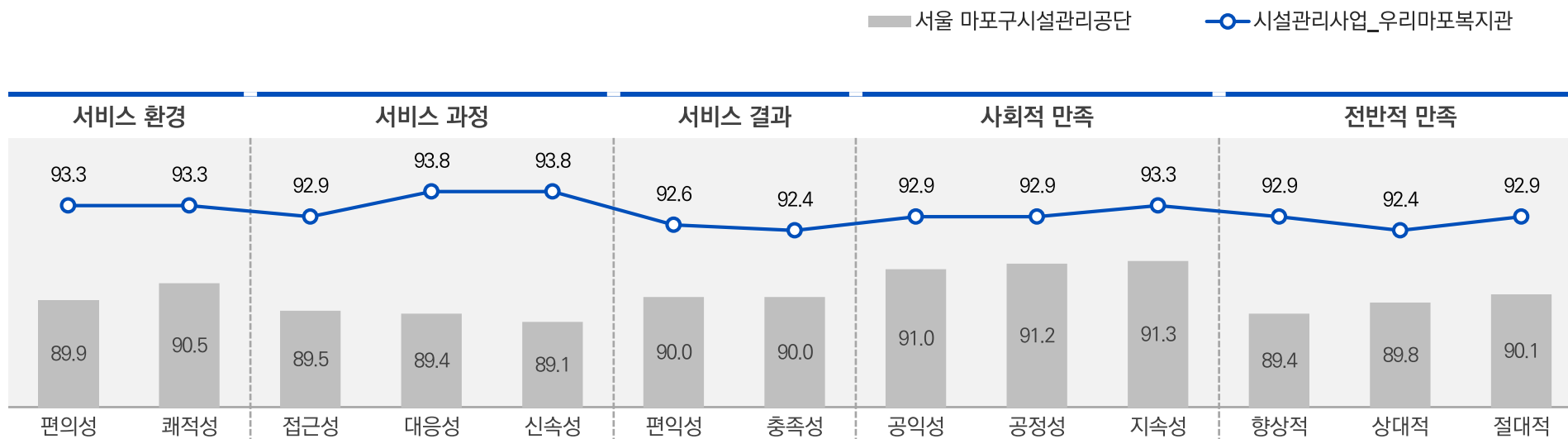
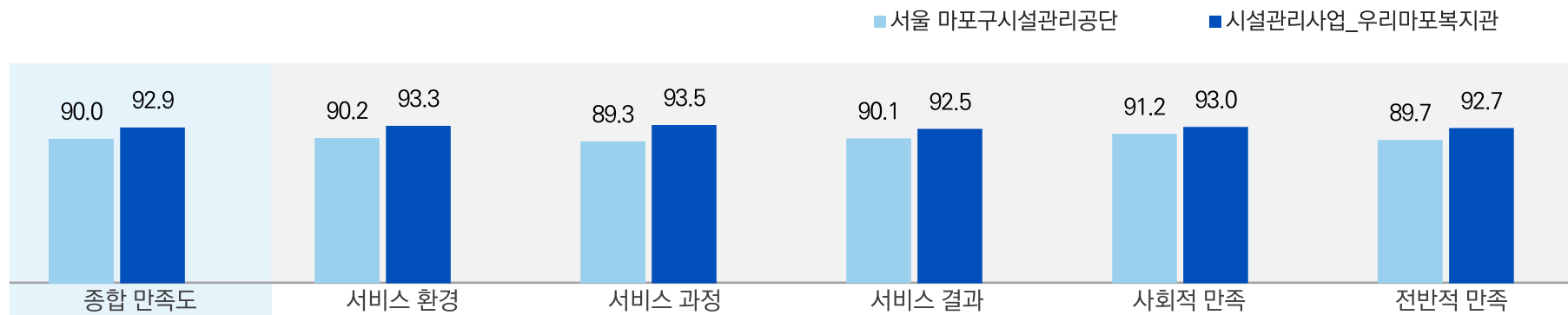
■ 시설관리사업_우리마포복지관

■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



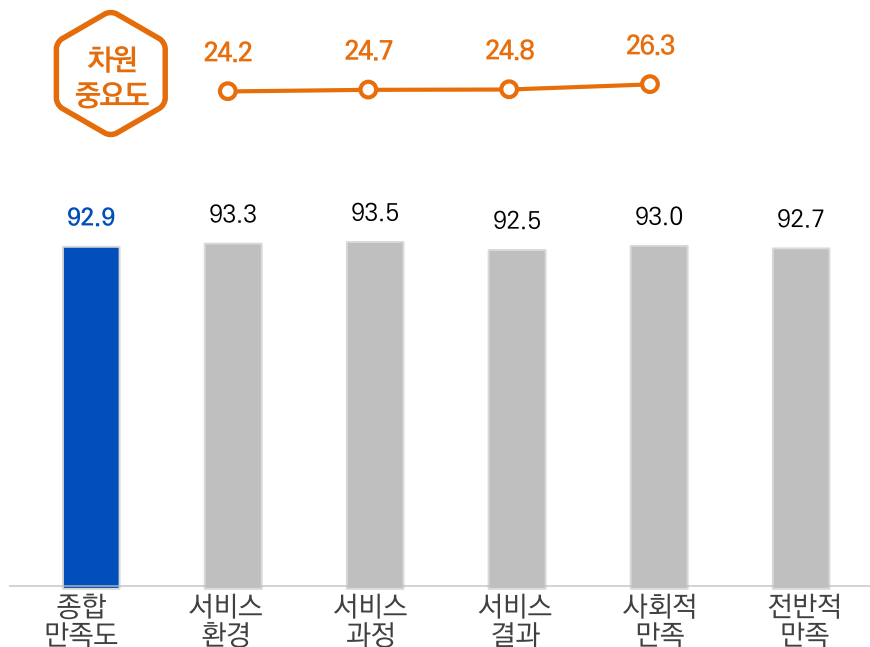
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

차원별 IPA 분석

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

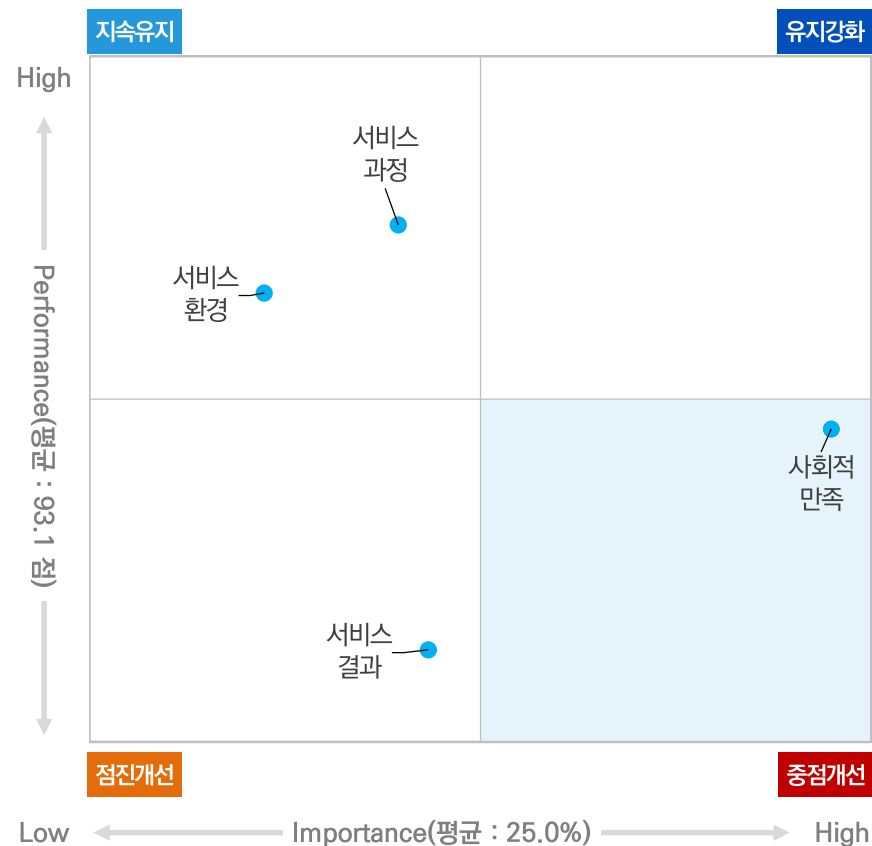
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



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

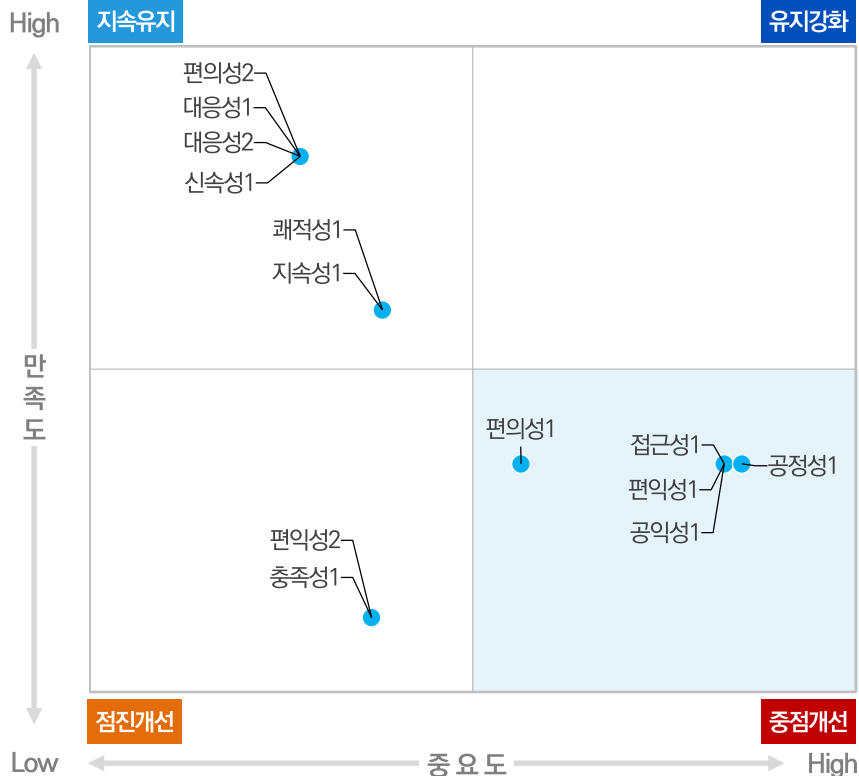
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성1' 항목, 서비스 과정 차원의 '접근성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편익성1' 항목, 사회적 만족 차원의 '공익성1, 공정성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	우리마포복지관은 이용하기 편하다	92.9	7.8
	편의성2	우리마포복지관의 고객편의시설에 대해 만족한다	93.8	7.3
	쾌적성1	우리마포복지관의 환경은 청결하다	93.3	7.5
서비스 과정	접근성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관의 관련한 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다	92.9	8.2
	대응성1	고객의 요구에 부응하기 위해 시설관리 서비스 개선에 노력하고 있다	93.8	7.3
	대응성2	마포구시설관리공단 시설관리 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다	93.8	7.3
	신속성1	마포구시설관리공단 시설관리 직원에게 문의 시 답변 및 처리가 신속하게 이루어진다	93.8	7.3
서비스 결과	편익성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 고객에게 도움이 된다	92.9	8.2
	편익성2	마포구시설관리공단은 시설물 설치 목적에 맞게 관리 하고 있다	92.4	7.5
	총족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	92.4	7.5
사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 이용고객에 기여한다	92.9	8.2
	공정성1	마포구시설관리공단의 우리마포복지관 시설이용과 기회는 누구에게나 공평하다	92.9	8.3
	지속성1	우리마포복지관 시설을 계속 이용할 의사가 있다	93.3	7.5

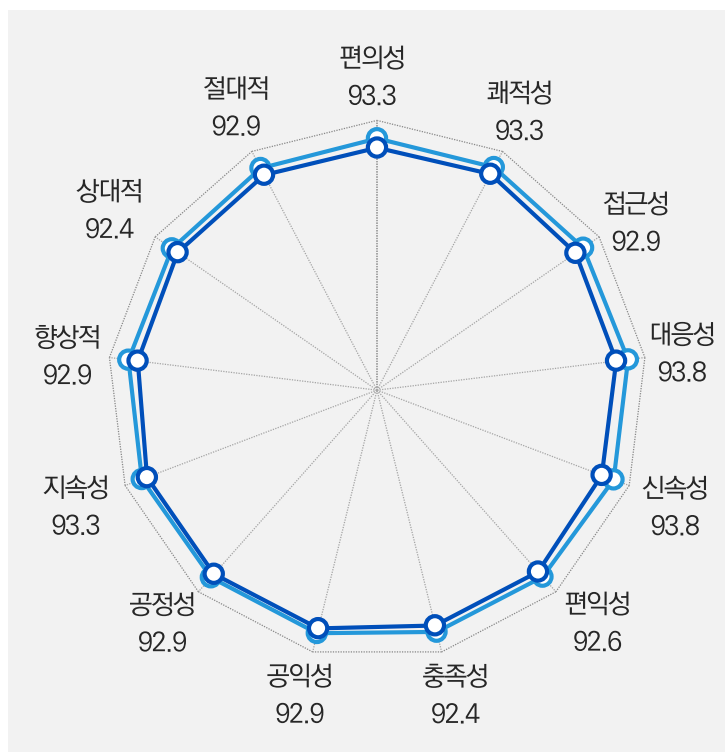
차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 시설관리사업_우리마포복지관 —○— 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**



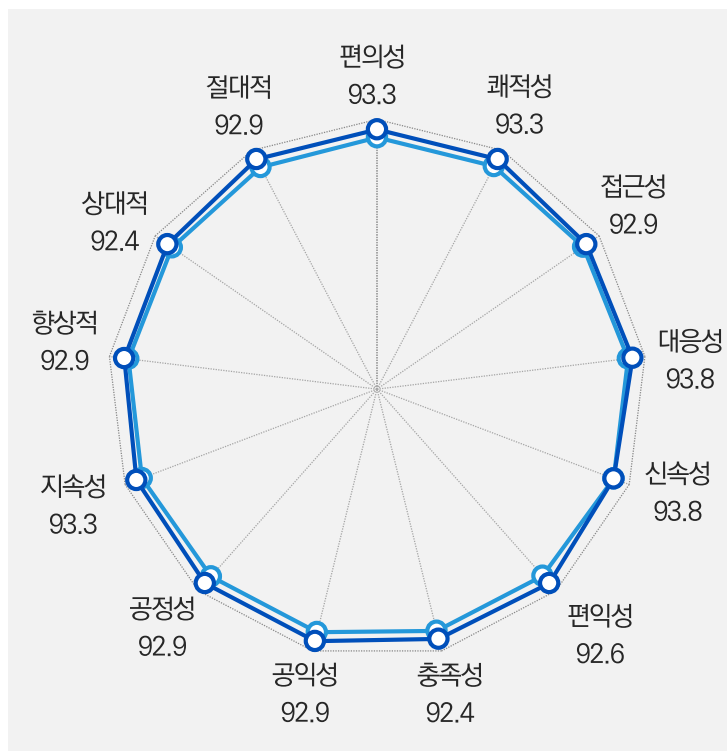
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 충족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 서울 마포구시설관리공단전체 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	▶	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

[사유수=41]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	43.9
업무/민원을 신속하게 처리함	24.4
시설 깨끗함/쾌적함	12.2
만족함/좋음/불만,불편없음	7.3
시설 이용이 편리함	4.9
시설이 좋음/잘 관리함	4.9
서비스가 좋음/다양함	2.4

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사유수 =15]

개선 요구사항	비중(%)
잘하고 있음/현상태 유지 바람	73.3
시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함	6.7
시설 청결도 개선이 필요함	6.7
이용객과의 소통 개선바람	6.7
직원 충원 필요/처우개선 필요함	6.7





2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Chapter

04

공영주차장관리사업

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

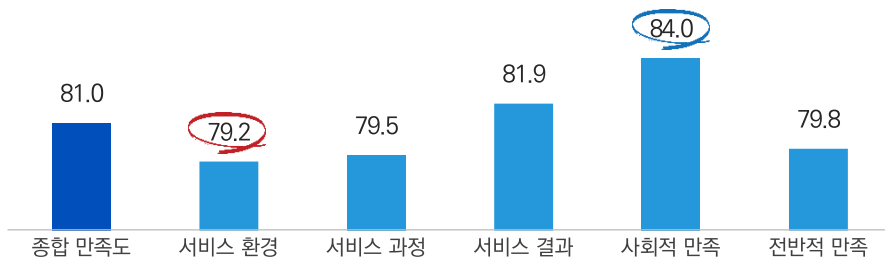
결과 분석

05

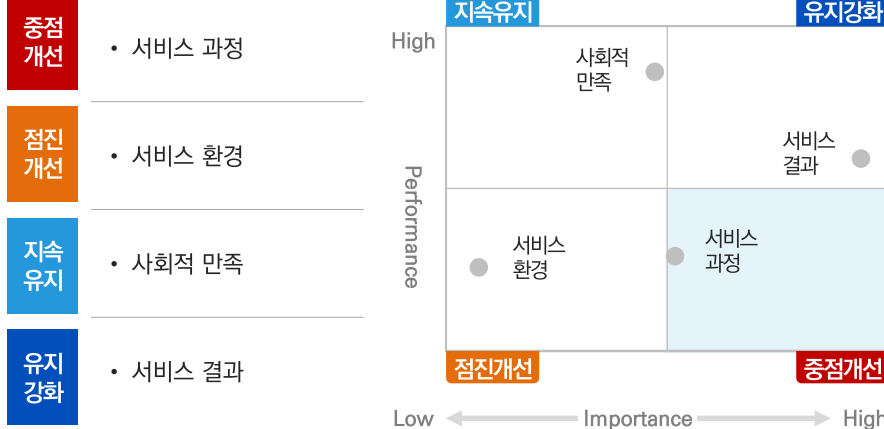
VOC 분석

01 공영주차장관리사업의 종합만족도는 81.0점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 84.0점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 79.2점

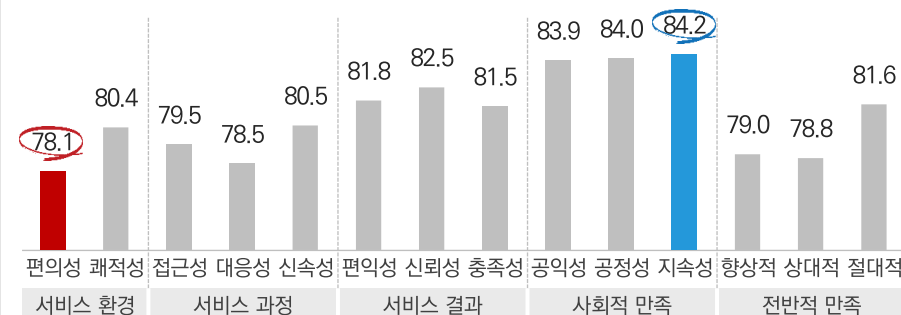


02 중점개선 차원 : 서비스 과정



03 강점 : 지속성 / 약점 : 편의성

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



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 이용이 편리함' 점은 가장 큰 만족요인이며, '주차 불편함/주차시설이 좁음, 부족함' 점은 가장 큰 불만 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람', '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함' 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨



		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 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 공영주차장의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다 ✓ 2 공영주차장은 설치목적에 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

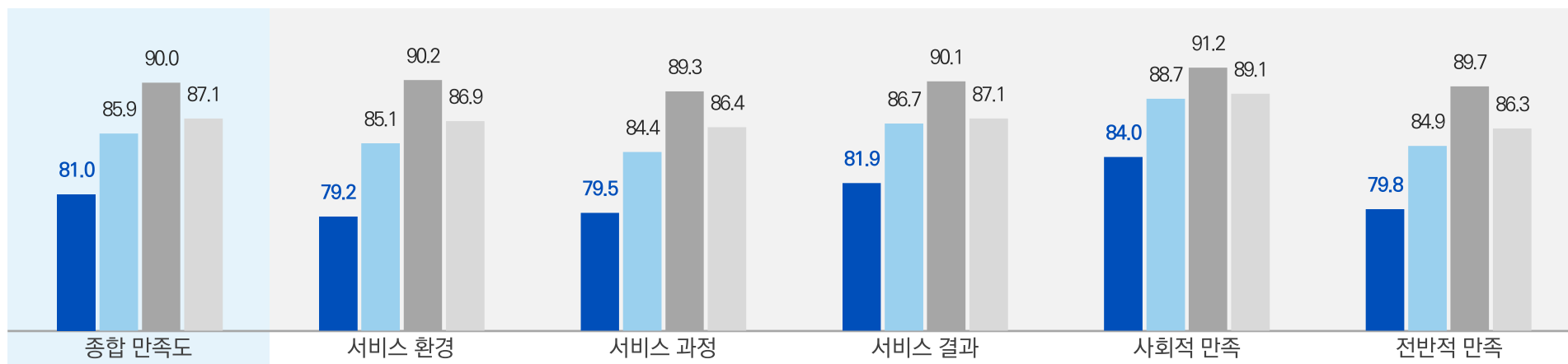
- 공영주차장관리사업의 종합만족도는 81.0점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 4.9점 낮게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 9.0점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.1점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
공영주차장관리사업	81.0	-	79.2	-	79.5	-	81.9	-	84.0	-	79.8	-
해당사업 전체	85.9	▼4.9	85.1	▼5.9	84.4	▼4.9	86.7	▼4.8	88.7	▼4.7	84.9	▼5.1
서울 마포구시설관리공단 전체	90.0	▼9.0	90.2	▼11.0	89.3	▼9.8	90.1	▼8.2	91.2	▼7.2	89.7	▼9.9
시설관리공단 전체	87.1	▼6.1	86.9	▼7.7	86.4	▼6.9	87.1	▼5.2	89.1	▼5.1	86.3	▼6.5

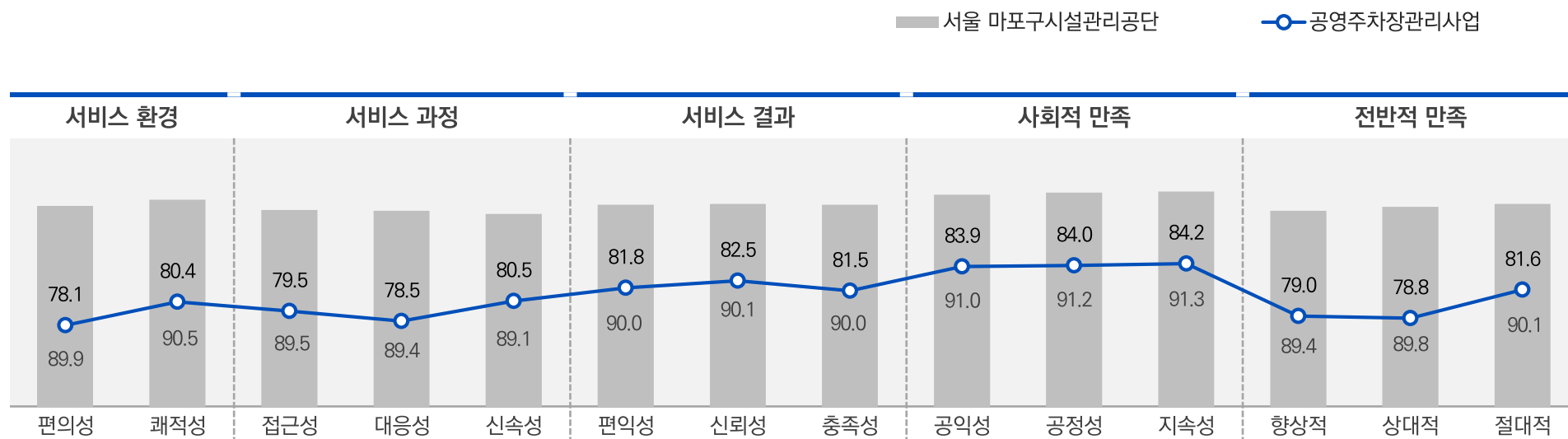
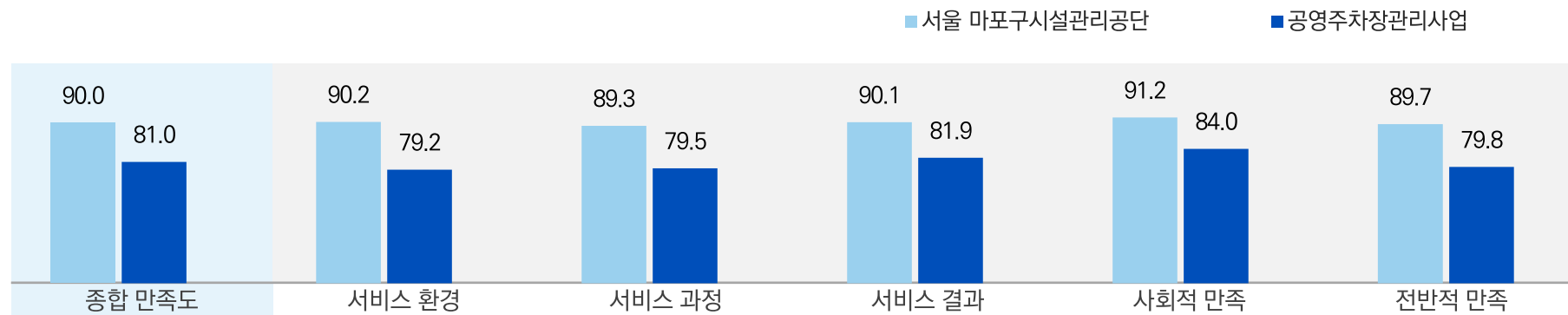
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “공영주차장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

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



평가문항별 만족도



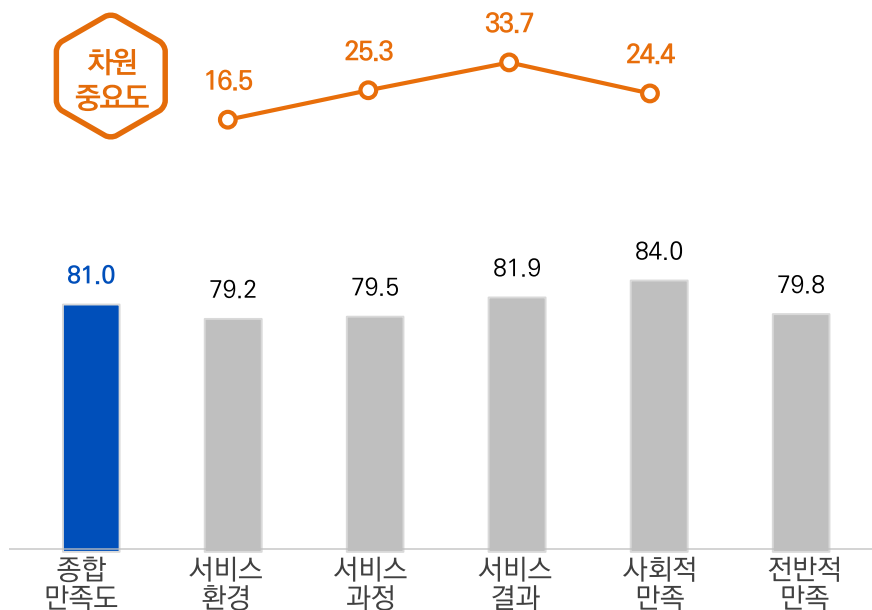
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

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

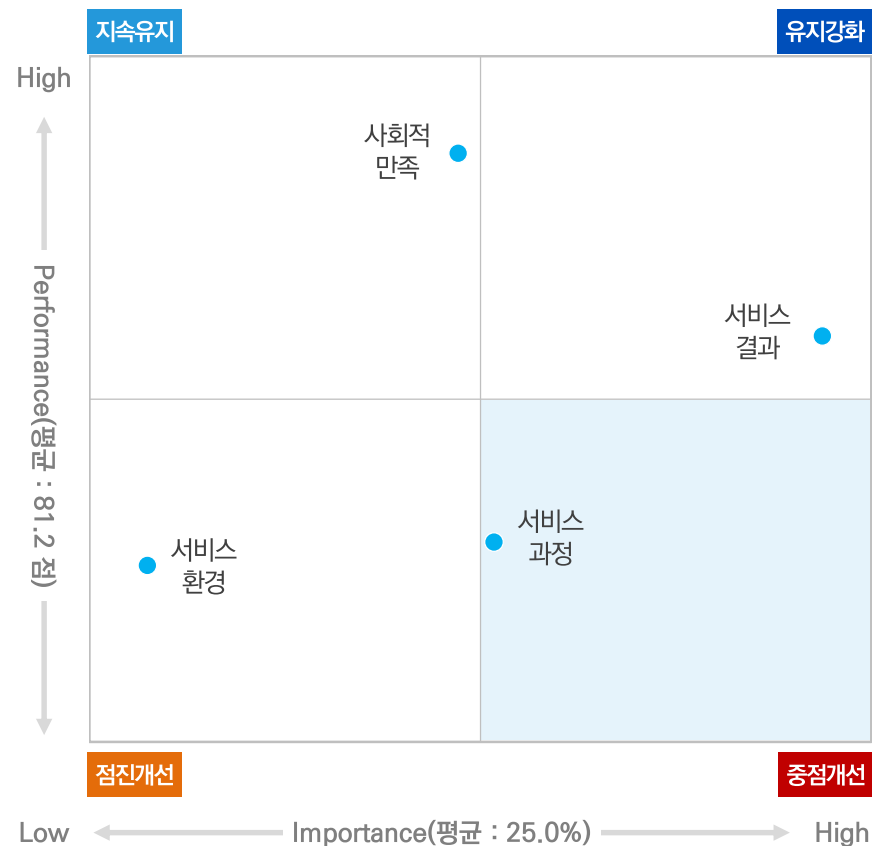
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



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

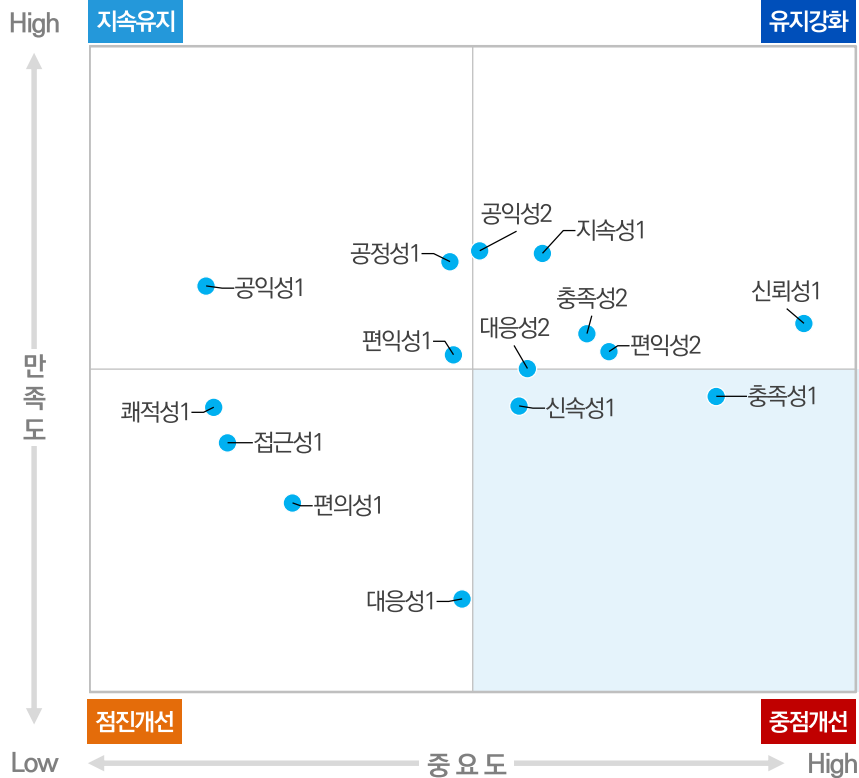
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '충족성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	78.1	4.8
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	80.4	4.0
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	79.5	4.1
	대응성1	공영주차장에 대한 고객 의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다	75.7	6.6
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	81.4	7.2
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	80.5	7.2
	편의성2	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	81.7	6.5
서비스 결과	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	81.8	8.1
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	82.5	10.1
	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	80.7	9.2
	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	82.3	7.9
	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	83.4	3.9
사회적 만족	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	84.3	6.7
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	84.0	6.4
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	84.2	7.4

차원 및 요소별 강·약점 ①

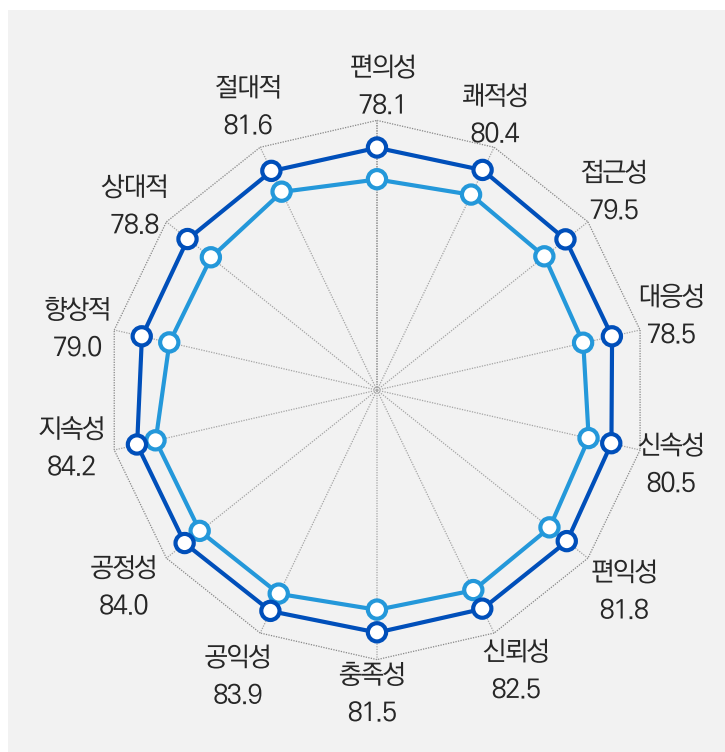
—○— 공영주차장관리사업

—○— 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**



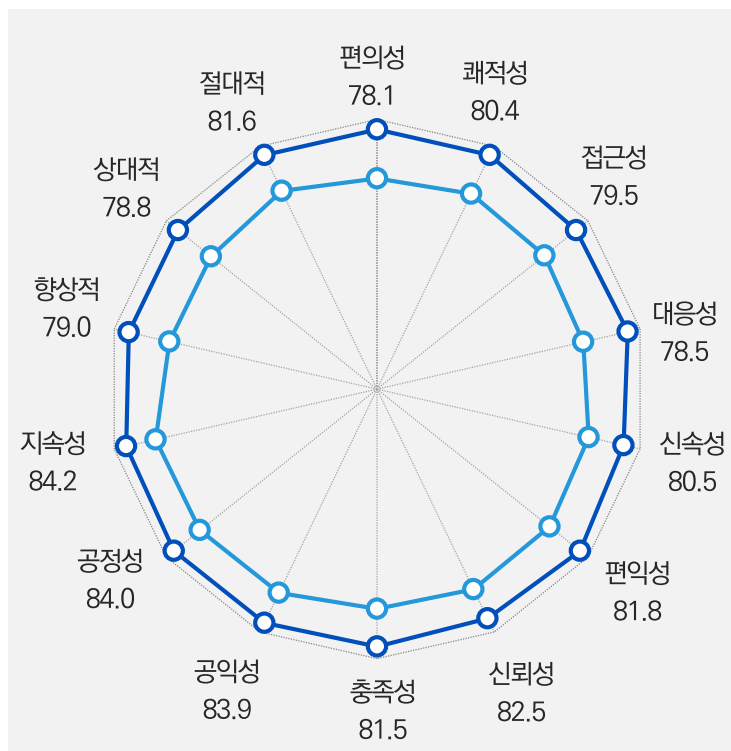
서비스 환경	▶	편의성
		쾌적성
서비스 과정	▶	접근성
		대응성
		신속성
서비스 결과	▶	편익성
		신뢰성
		총족성
사회적 만족	▶	공익성
		공정성
		지속성
전반적 만족	▶	항상적
		상대적
		절대적

*상대적으로 약함 : 서울 마포구시설관리공단전체 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*

□ 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

*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

[사유수=69]

만족 요인	비중(%)
시설 이용이 편리함	34.8
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	18.8
강사/직원들이 친절함	15.9
이용 요금이 저렴함/합리적임	13.0
주차 편함/주차장이 넓음	13.0
만족함/좋음/불만,불편없음	1.4
시설이 넓음	1.4
홍보/안내를 잘 함	1.4

※ 주요 응답만 제시

주요 불만족 주요 VOC

[사유수=2]

불만족 요인	비중(%)
이용 요금이 비쌈	50.0
주차 불편함/주차시설이 좁음,부족함	50.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사유수 =20]

개선 요구사항	비중(%)
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	55.0
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	15.0
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	10.0
강사/직원 친절도 개선 필요함	5.0
시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함	5.0
이용객과의 소통 개선바람	5.0
전반적, 지속적 개선/노력바람	5.0





2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Chapter 05

무인공영주차장관리사업

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

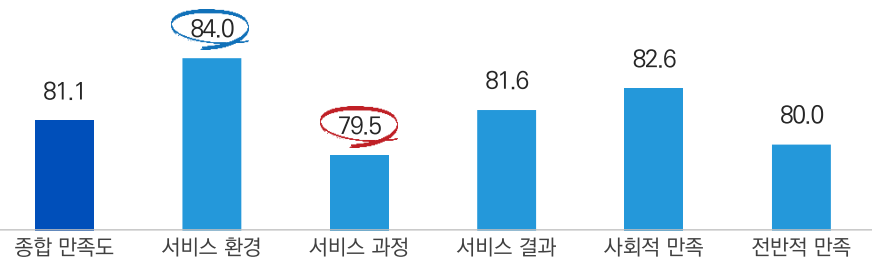
결과 분석

05

VOC 분석

01 무인공영주차장관리사업의 종합만족도는 81.1점

↑ 최고득점 차원 : 서비스 환경 84.0점
↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 79.5점



02 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과

중점 개선

- 서비스 과정
- 서비스 결과

점진 개선

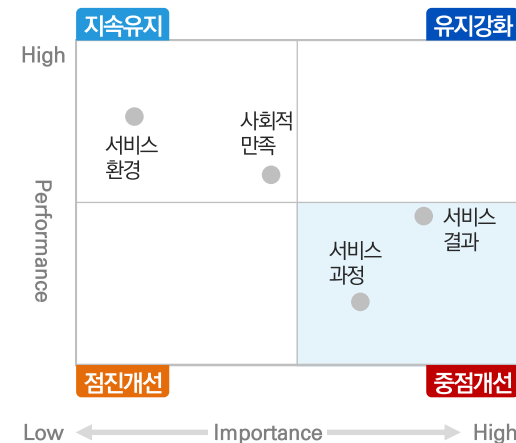
- 없음

지속 유지

- 서비스 환경
- 사회적 만족

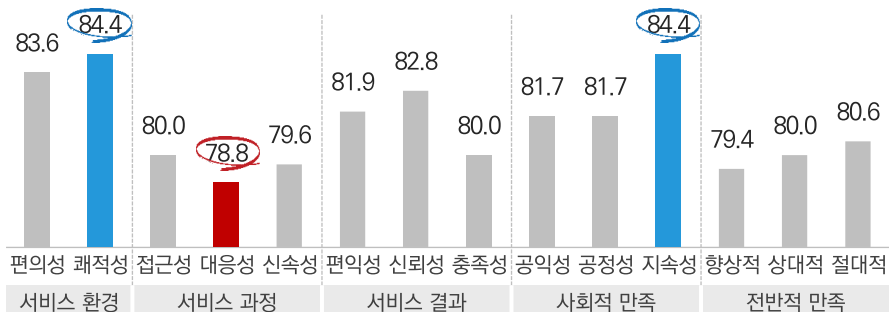
유지 강화

- 없음



03 강점 : 쾌적성, 지속성 / 약점 : 대응성

↑ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 / 쾌적성, 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 이용이 편리함' 점은 가장 큰 만족요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람', '결제방법 다양화 필요함' 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨



		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 안내표지가 잘 갖추어져 있다
	대응성	✓ 1 무인공영주차장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 무인공영주차장에 관한 문의시 친절하게 응대한다
	신속성	✓ 1 무인공영주차장과 관련한 일들을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 무인공영주차장은 시민을 위한 편의를 제공한다 ✓ 2 무인공영주차장은 설치목적에 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

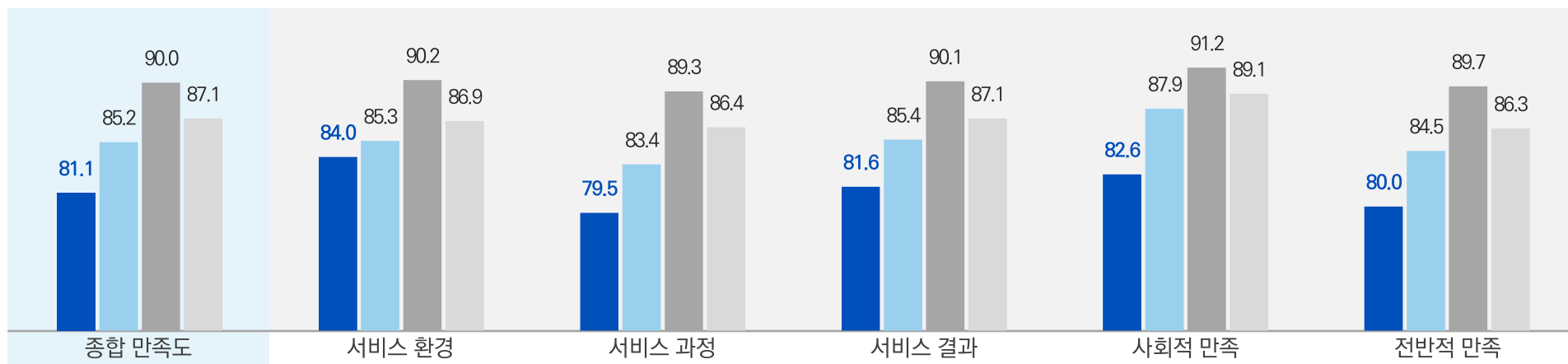
- 무인공영주차장관리사업의 종합만족도는 81.1점으로, 무인공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 4.1점 낮게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.9점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.0점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
무인공영주차장관리사업	81.1	-	84.0	-	79.5	-	81.6	-	82.6	-	80.0	-
해당사업 전체	85.2	▼4.1	85.3	▼1.3	83.4	▼3.9	85.4	▼3.8	87.9	▼5.3	84.5	▼4.5
서울 마포구시설관리공단 전체	90.0	▼8.9	90.2	▼6.2	89.3	▼9.8	90.1	▼8.5	91.2	▼8.6	89.7	▼9.7
시설관리공단 전체	87.1	▼6.0	86.9	▼2.9	86.4	▼6.9	87.1	▼5.5	89.1	▼6.5	86.3	▼6.3

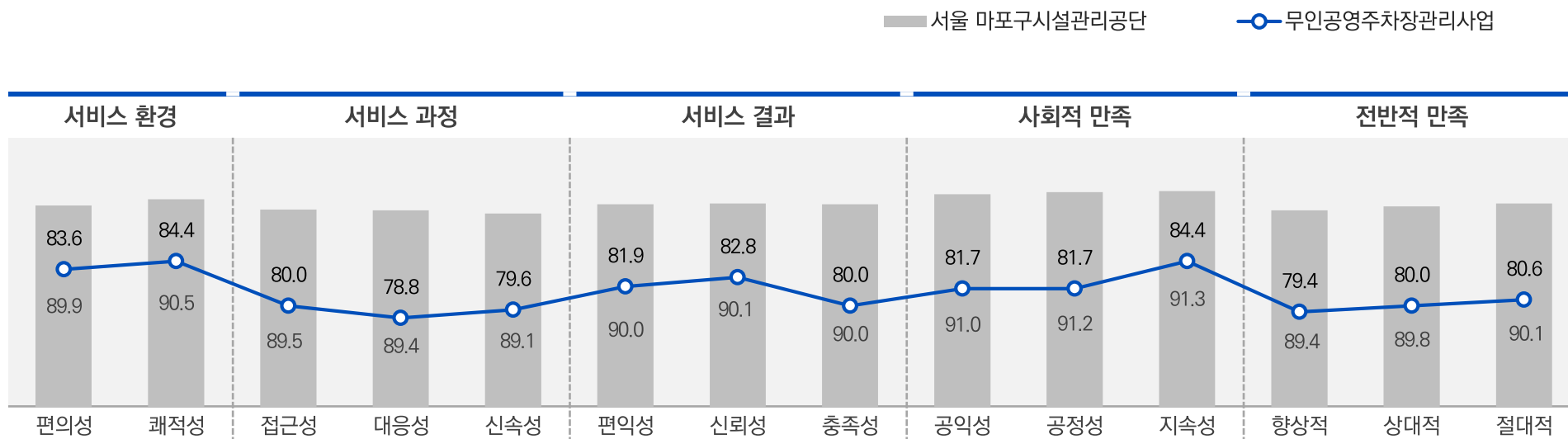
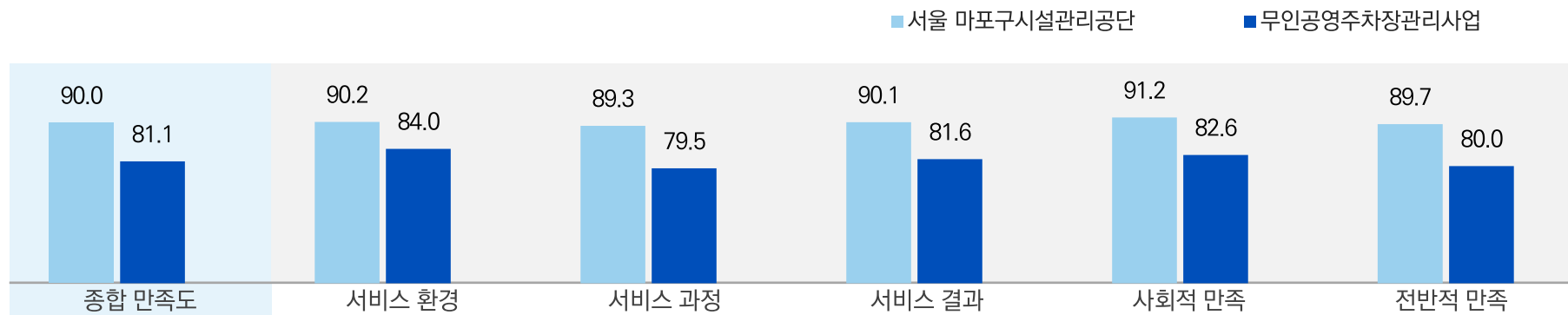
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “무인공영주차장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

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



평가문항별 만족도



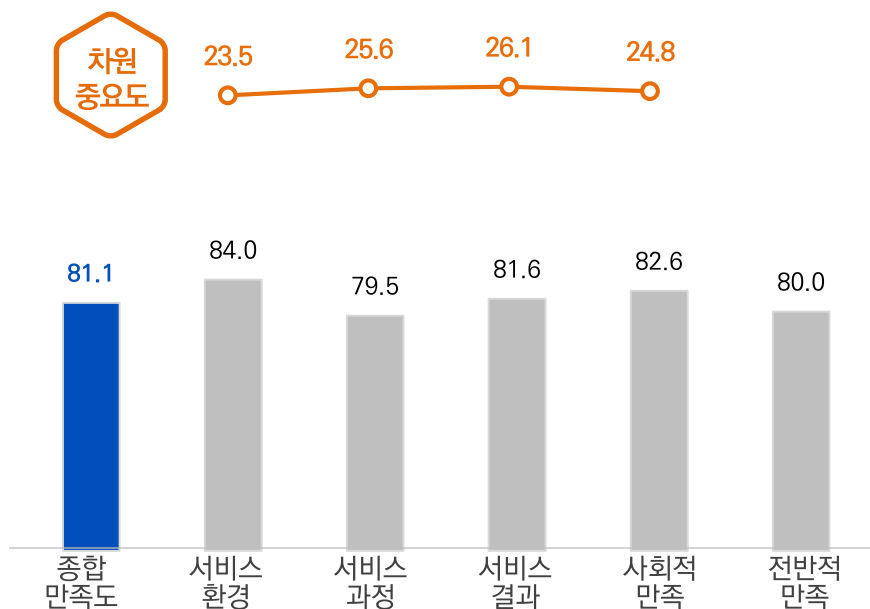
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

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

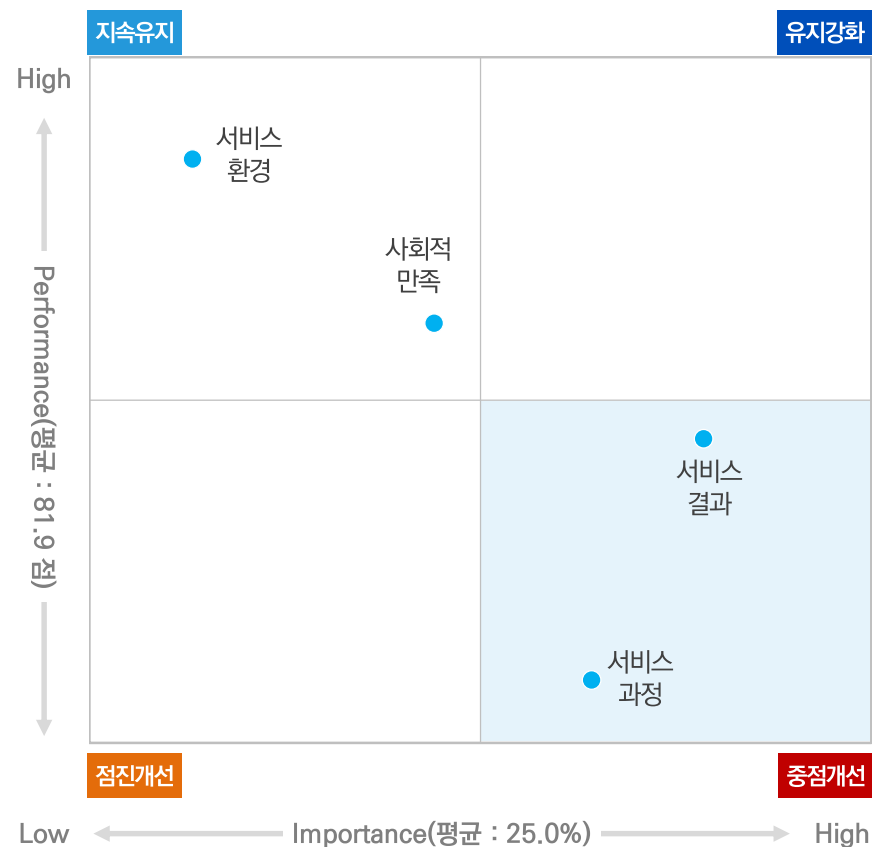
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



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

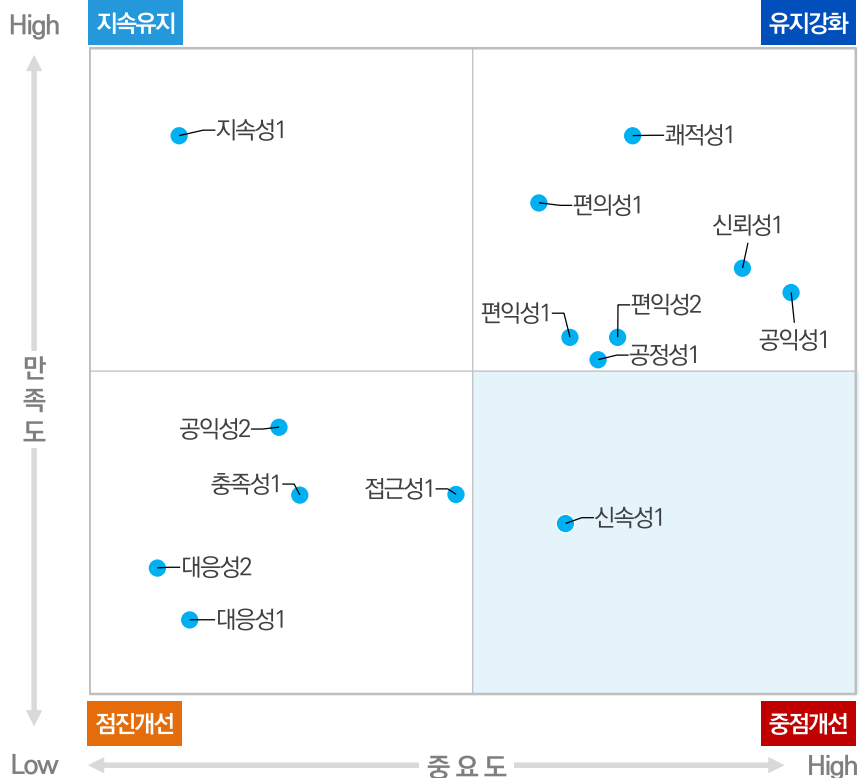
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '신속성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



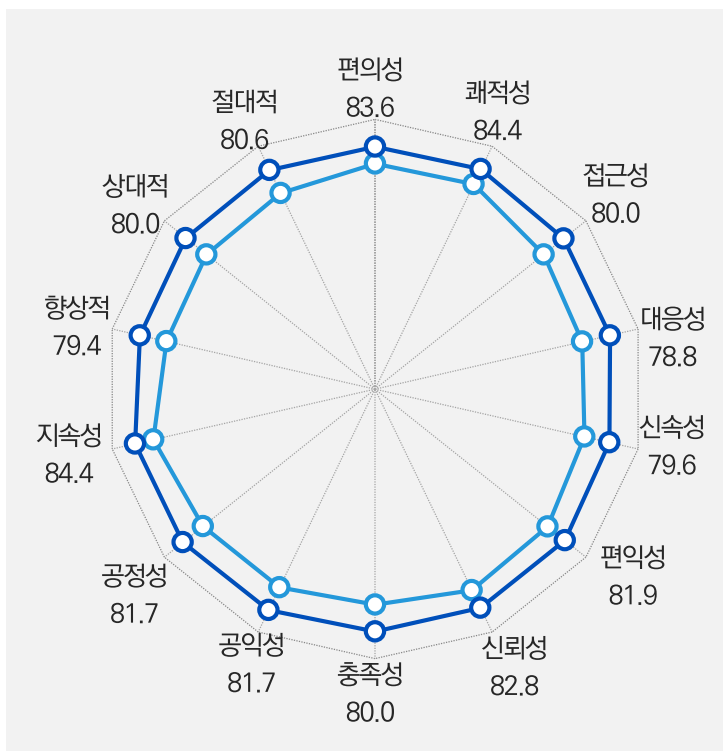
항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	무인공영주차장 시설은 이용하기 편리하다	83.6	7.5
	쾌적성1	무인공영주차장은 주변환경, 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	84.4	8.0
서비스 과정	접근성1	무인공영주차장에 대한 안내표지가 잘 갖추어져 있다	80.0	7.1
	대응성1	무인공영주차장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	78.4	5.7
	대응성2	무인공영주차장에 관한 문의시 친절하게 응대한다	79.1	5.5
	신속성1	무인공영주차장과 관련한 일들을 신속하게 처리한다	79.6	7.6
서비스 결과	편의성1	무인공영주차장은 시민을 위한 편의를 제공한다	81.9	7.6
	편의성2	무인공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	81.9	7.9
	신뢰성1	무인공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	82.8	8.6
	충족성1	무인공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	80.0	6.2
사회적 만족	공익성1	무인공영주차장은 이용객에게 도움이 된다	82.5	8.8
	공익성2	무인공영주차장은 지역의 주차난을 해결한다	80.8	6.1
	공정성1	무인공영주차장은 누구나 이용하기 쉽다	81.7	7.8
	지속성1	무인공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다	84.4	5.6

차원 및 요소별 강·약점 ①

— 무인공영주차장관리사업 — 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**



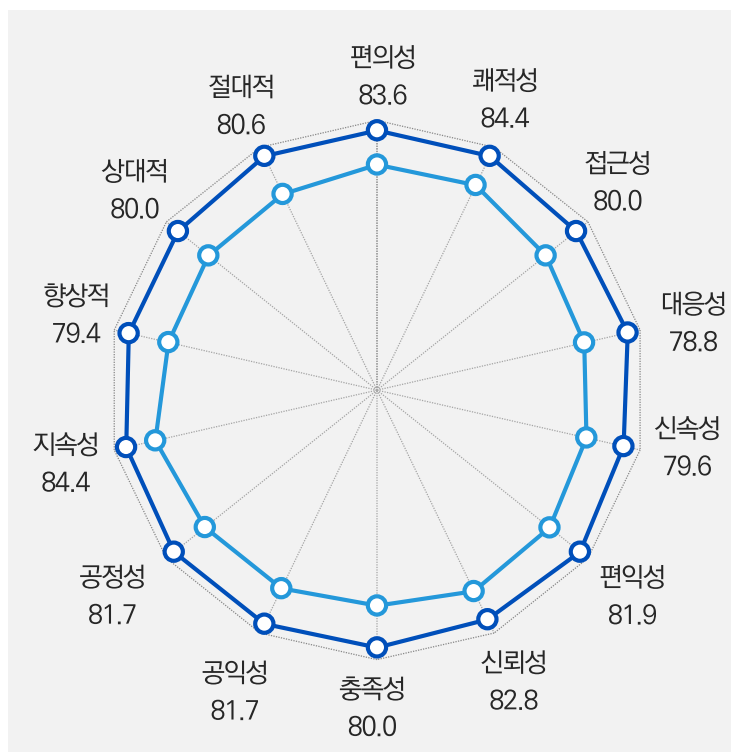
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 충족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 서울 마포구시설관리공단전체 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 : 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

[사유수=76]

만족 요인	비중(%)
시설 이용이 편리함	30.3
주차 편함/주차장이 넓음	27.6
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	19.7
시설 깨끗함/쾌적함	9.2
이용 요금이 저렴함/합리적임	7.9
서비스가 좋음/다양함	2.6
시설이 좋음/잘 관리함	1.3
체계적으로 운영함/운영을 잘함	1.3

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사유수 =25]

개선 요구사항	비중(%)
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	60.0
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	16.0
결제방법 다양화 필요함	8.0
강사/직원 친절도 개선 필요함	4.0
시설 청결도 개선이 필요함	4.0
안내 표지판 설치 및 확충 필요	4.0
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	4.0





2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Chapter 06

체육전용시설관리사업_마포구민체육센터

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

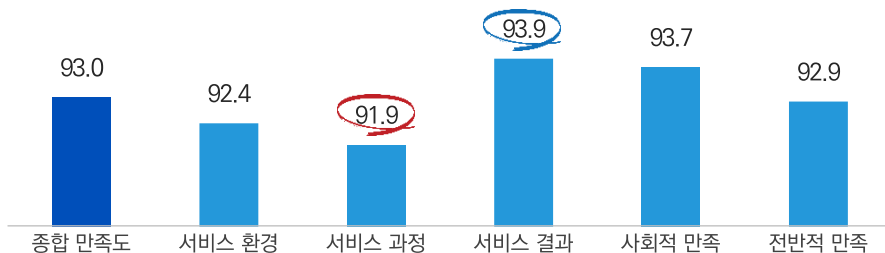
결과 분석

05

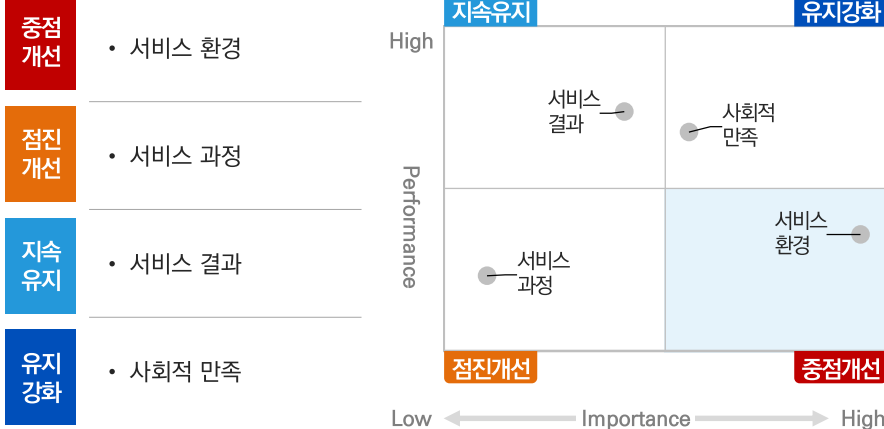
VOC 분석

01 마포구민체육센터의 종합만족도는 93.0점

- ↑ 최고득점 차원 : 서비스 결과 93.9점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 91.9점

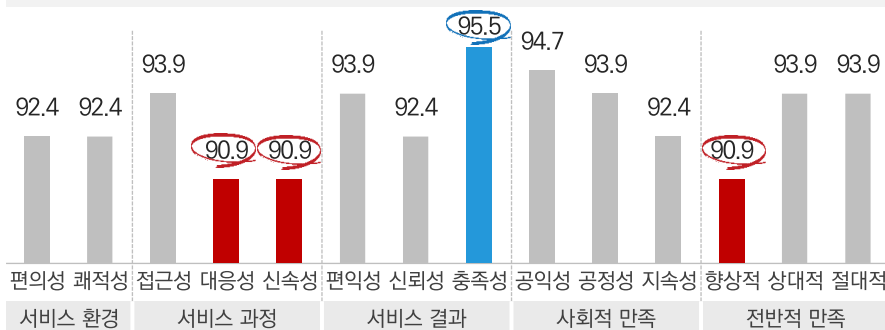


02 중점개선 차원 : 서비스 환경



03 강점 : 충족성 / 약점 : 대응성, 신속성, 향상적

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 충족성
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 대응성, 신속성, 향상적



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함' 점은 가장 큰 만족요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '프로그램(교육, 영화, 체험 등) 개선, 추가 필요함' 개선 되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 마포구민체육센터는 시설기구 사용이 편하다
	쾌적성	✓ 1 마포구민체육센터의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 마포구민체육센터 시설기구 사용안내가 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 설치목적에 맞게 시설기구가 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 93.0점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.0점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.9점 높게 나타남

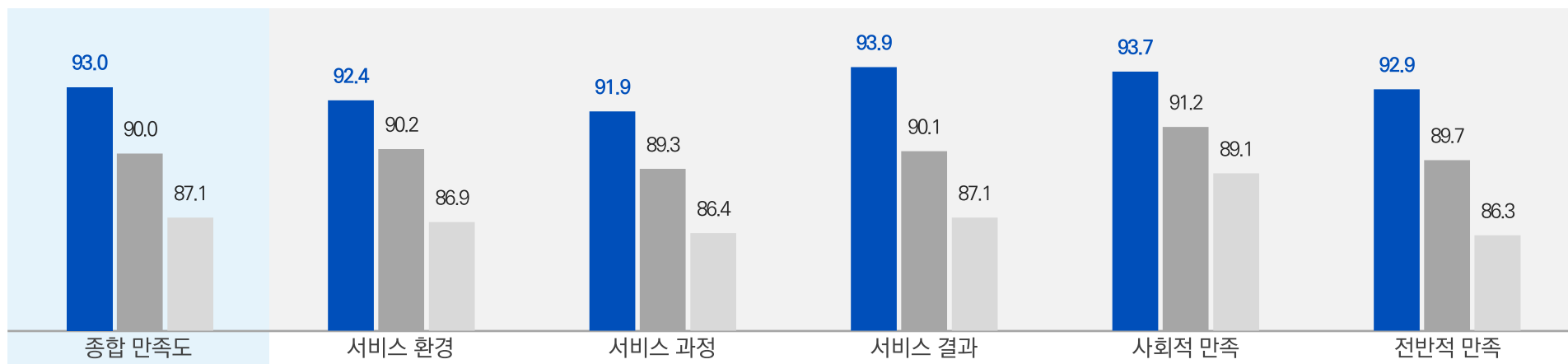
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_마포구민체육센터	93.0	-	92.4	-	91.9	-	93.9	-	93.7	-	92.9	-
서울 마포구시설관리공단 전체	90.0	▲3.0	90.2	▲2.2	89.3	▲2.6	90.1	▲3.8	91.2	▲2.5	89.7	▲3.2
시설관리공단 전체	87.1	▲5.9	86.9	▲5.5	86.4	▲5.5	87.1	▲6.8	89.1	▲4.6	86.3	▲6.6

[단위 : 100점 만점]

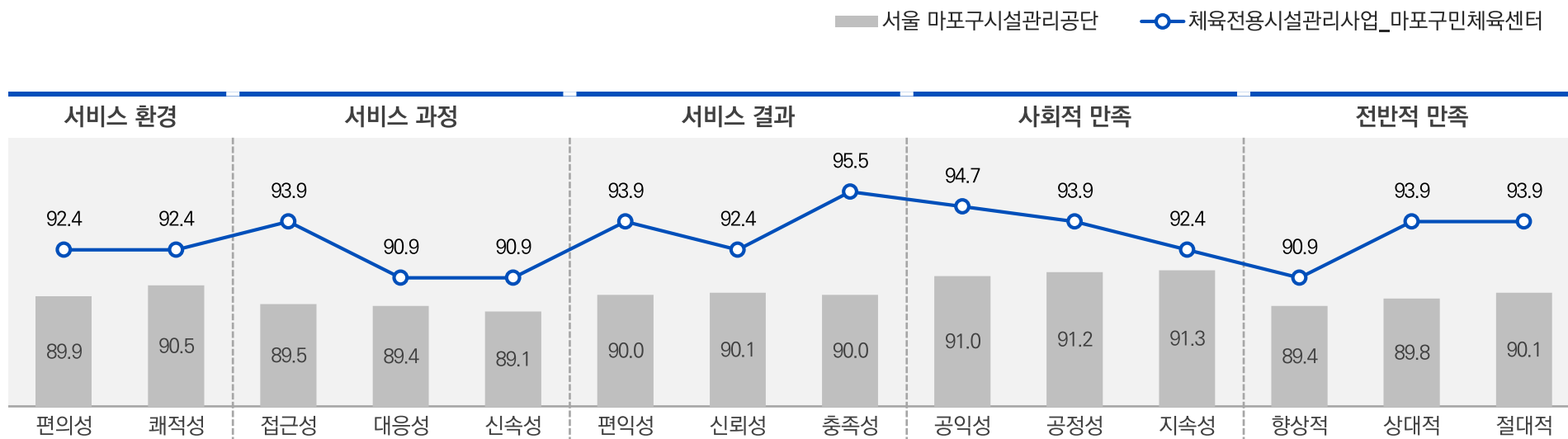
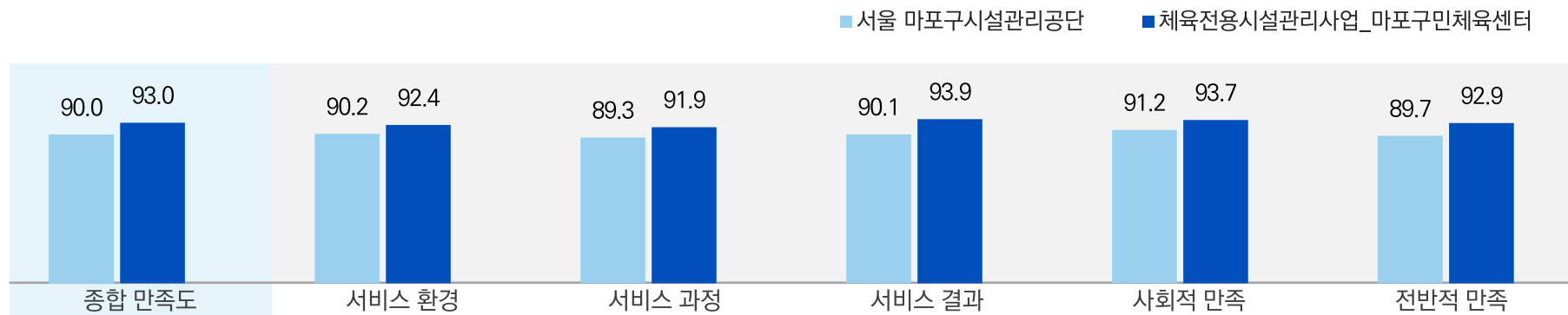
■ 체육전용시설관리사업_마포구민체육센터

■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



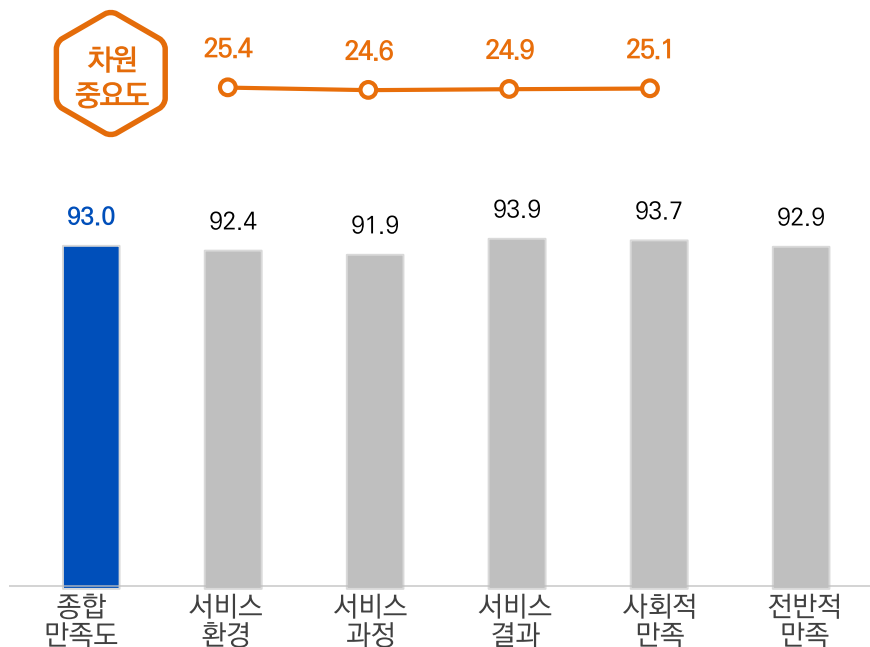
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

차원별 IPA 분석

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

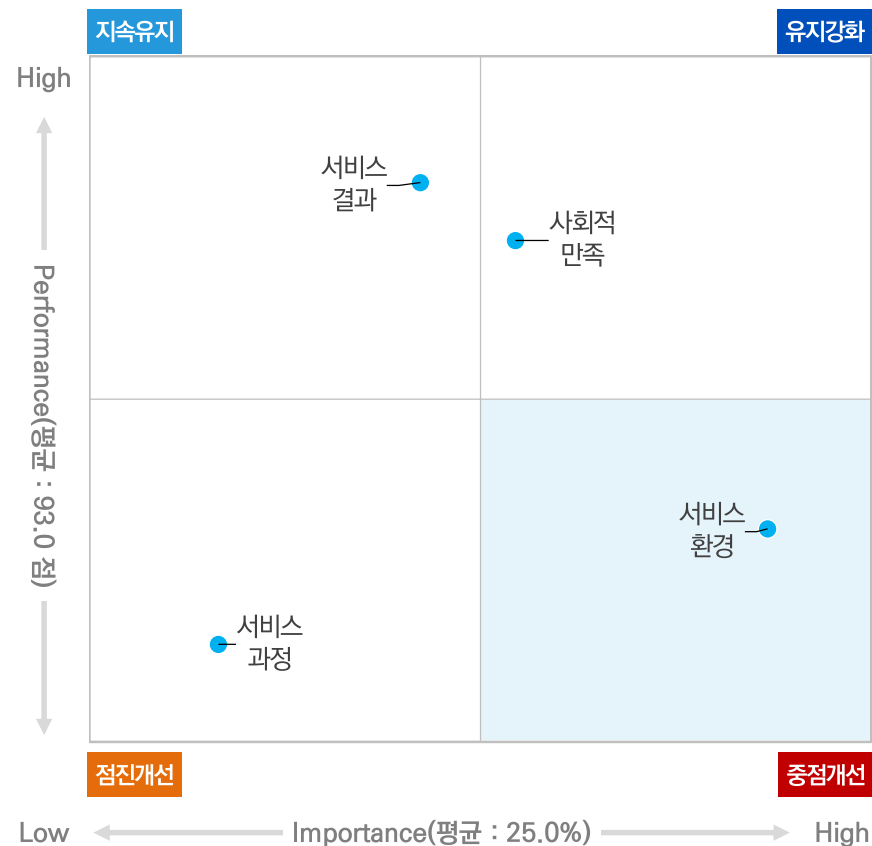
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



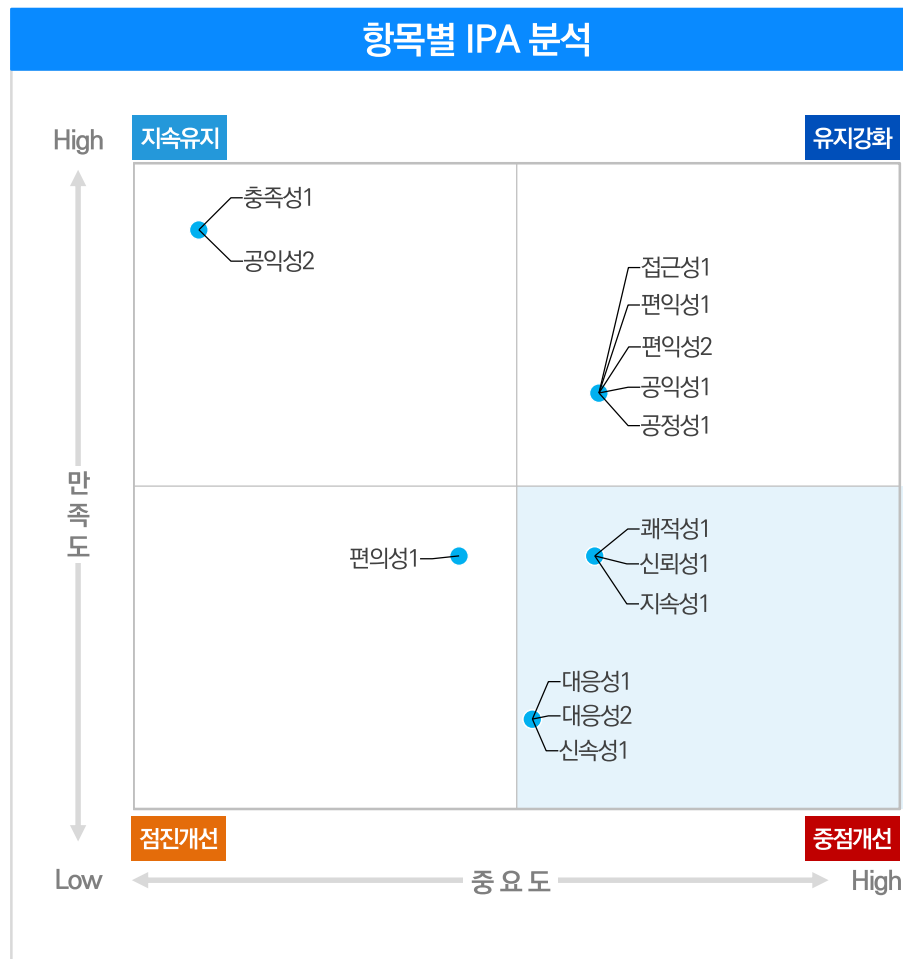
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 환경 차원의 '쾌적성1' 항목, 서비스 과정 차원의 '대응성1, 대응성2, 신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '신뢰성1' 항목, 사회적 만족 차원의 '지속성1' 항목이 도출됨

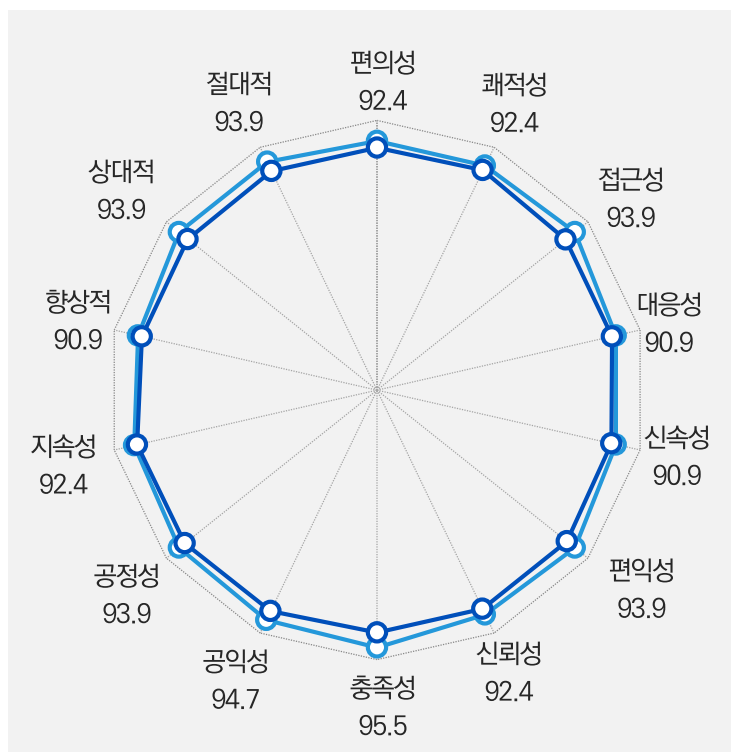


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	마포구민체육센터는 시설기구 사용이 편하다	92.4	6.9
	쾌적성1	마포구민체육센터의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	92.4	7.4
서비스 과정	접근성1	마포구민체육센터 시설기구 사용안내가 잘 되어 있다	93.9	7.5
	대응성1	마포구민체육센터는 시설민원에 대한 불만을 해결하려는 절차가 잘 갖춰져 있다	90.9	7.2
	대응성2	마포구민체육센터 시설 직원들은 친절하다	90.9	7.2
	신속성1	마포구민체육센터의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	90.9	7.2
서비스 결과	편의성1	마포구민체육센터는 시설 편의를 위해 다양한 지원을 한다	93.9	7.5
	편의성2	마포구민체육센터의 설치목적에 맞게 시설기구가 설치되어 있다	93.9	7.5
	신뢰성1	마포구민체육센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	92.4	7.4
	총족성1	마포구민체육센터의 시설직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	95.5	5.9
사회적 만족	공익성1	마포구민체육센터의 시설관리는 이용객에게 유익하다	93.9	7.5
	공익성2	마포구민체육센터는 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	95.5	5.9
	공정성1	마포구민체육센터는 누구나 이용하기 편하다	93.9	7.5
	지속성1	마포구민체육센터를 계속 이용하고 싶다	92.4	7.4

차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 체육전용시설관리사업_마포구민체육센터
—○— 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

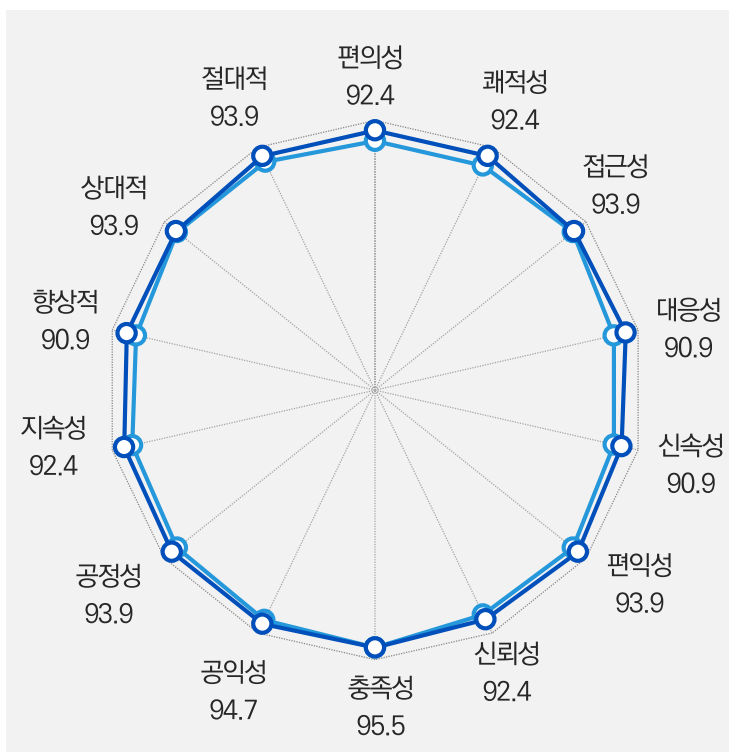
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 서울 마포구시설관리공단전체 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 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

서비스 만족 주요 VOC

[사유수=10]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	30.0
시설 깨끗함/쾌적함	20.0
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	20.0
서비스가 좋음/다양함	10.0
시설이 좋음/잘 관리함	10.0
업무/민원을 신속하게 처리함	10.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사유수 = 1]

개선 요구사항	비중(%)
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선, 추가 필요함	100.0





2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Chapter 07

체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

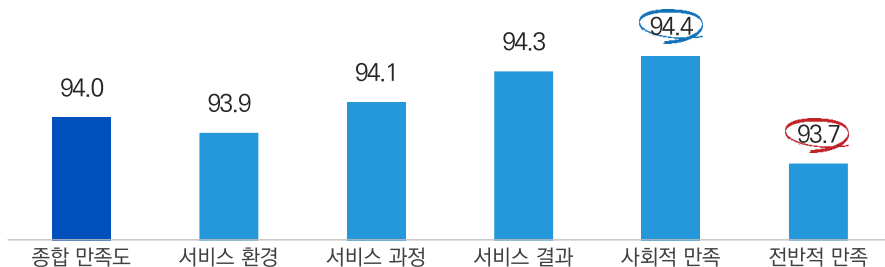
결과 분석

05

VOC 분석

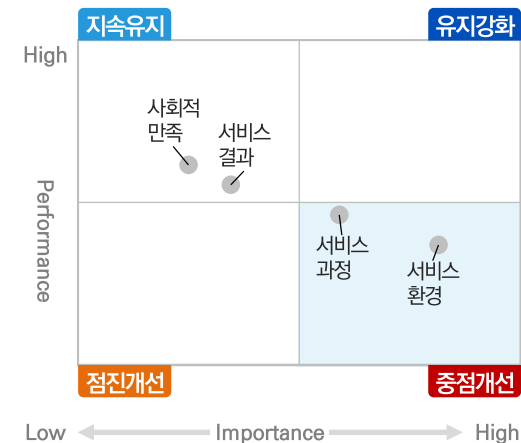
01 와우산배드민턴장의 종합만족도는 94.0점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 94.4점
- ↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 93.7점



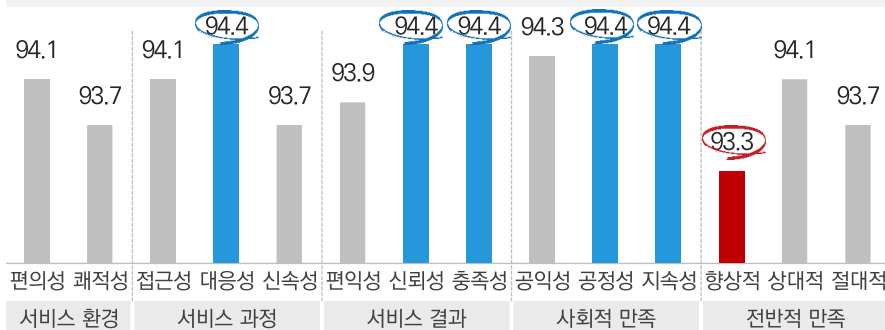
02 중점개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 과정

- | | |
|-------|--|
| 중점 개선 | <ul style="list-style-type: none"> 서비스 환경 서비스 과정 |
| 점진 개선 | <ul style="list-style-type: none"> 없음 |
| 지속 유지 | <ul style="list-style-type: none"> 서비스 결과 사회적 만족 |
| 유지 강화 | <ul style="list-style-type: none"> 없음 |



03 강점 : 대응성, 신뢰성, 충족성, 공정성, 지속성 / 약점 : 향상적

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 대응성, 신뢰성, 충족성, 공정성, 지속성
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 향상적



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함' 점은 가장 큰 만족요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함', '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함' 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		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 설치목적에 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 94.0점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.0점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.9점 높게 나타남

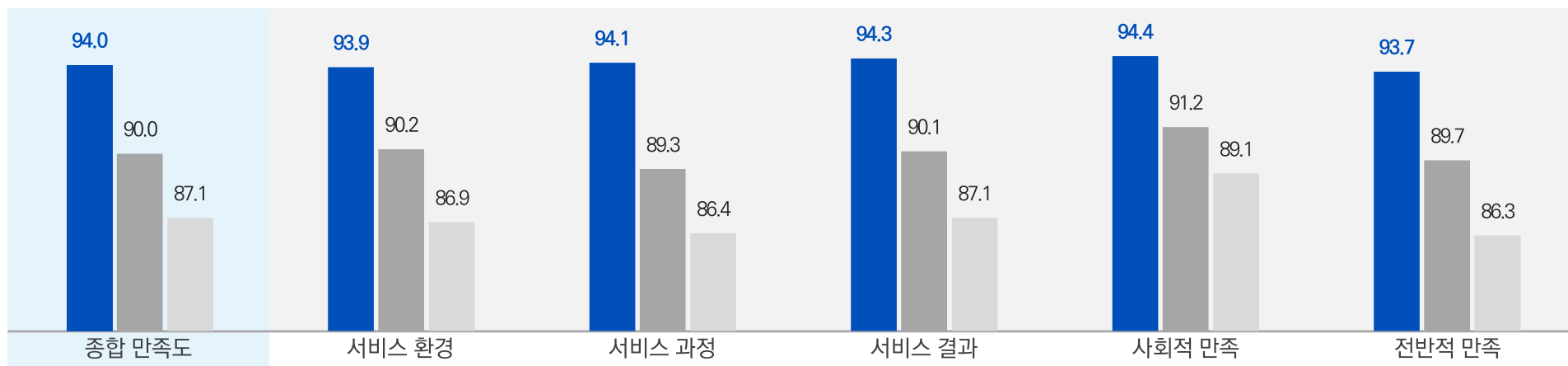
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장	94.0	-	93.9	-	94.1	-	94.3	-	94.4	-	93.7	-
서울 마포구시설관리공단 전체	90.0	▲4.0	90.2	▲3.7	89.3	▲4.8	90.1	▲4.2	91.2	▲3.2	89.7	▲4.0
시설관리공단 전체	87.1	▲6.9	86.9	▲7.0	86.4	▲7.7	87.1	▲7.2	89.1	▲5.3	86.3	▲7.4

[단위 : 100점 만점]

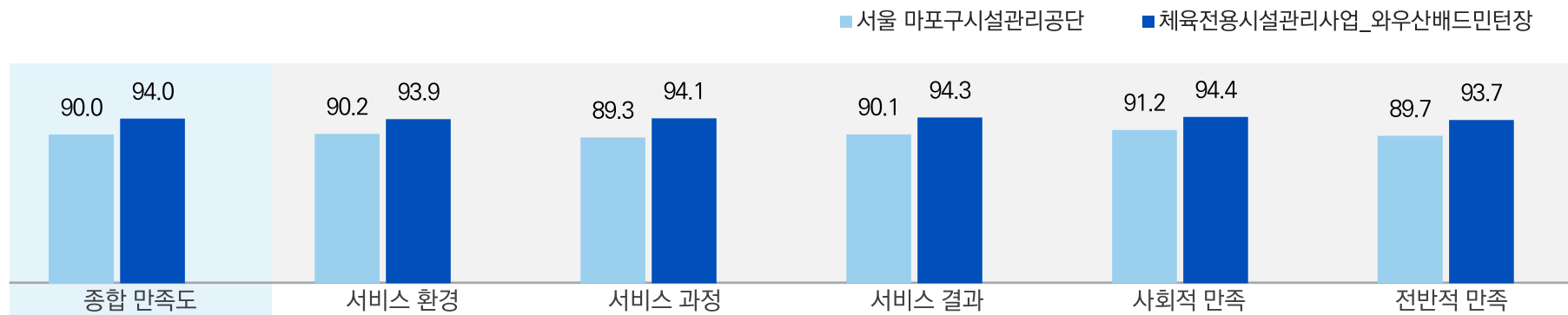
■ 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장

■ 서울 마포구시설관리공단 전체

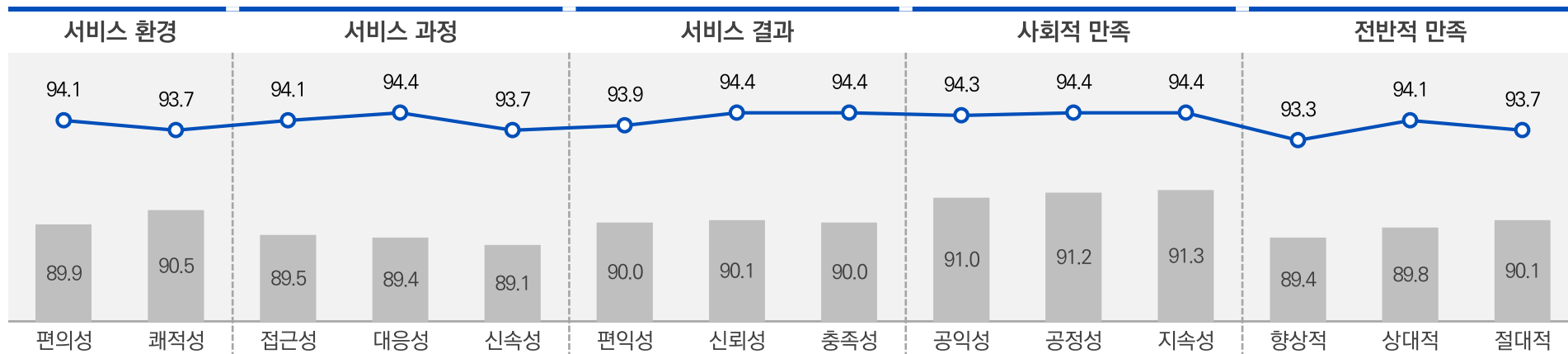
■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



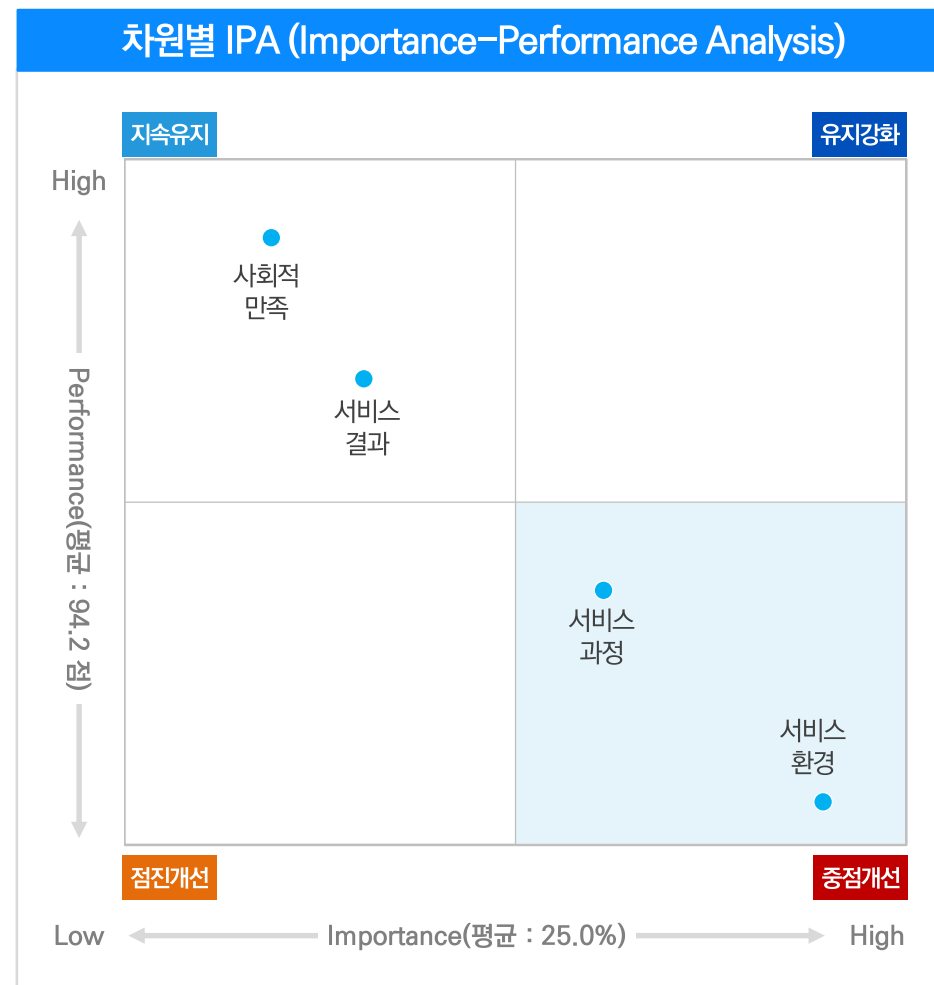
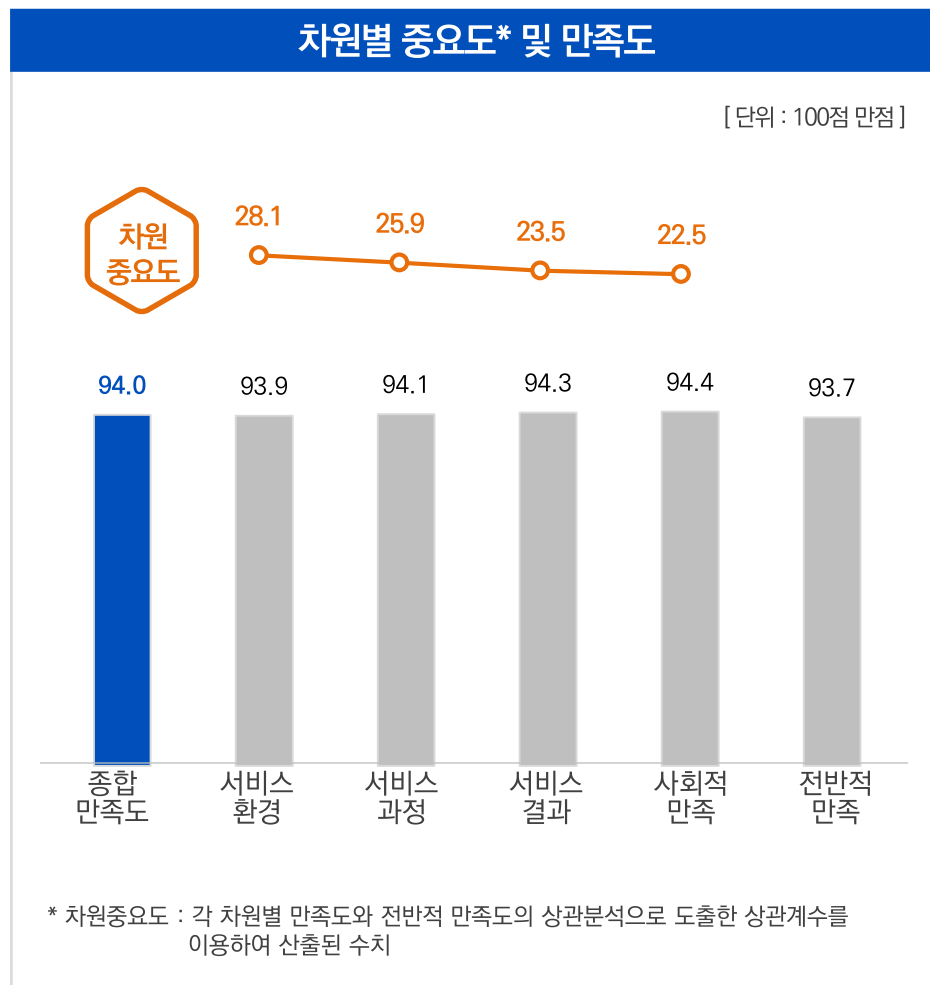
■ 서울 마포구시설관리공단  체육전용시설관리사업, 와우산배드민턴장



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

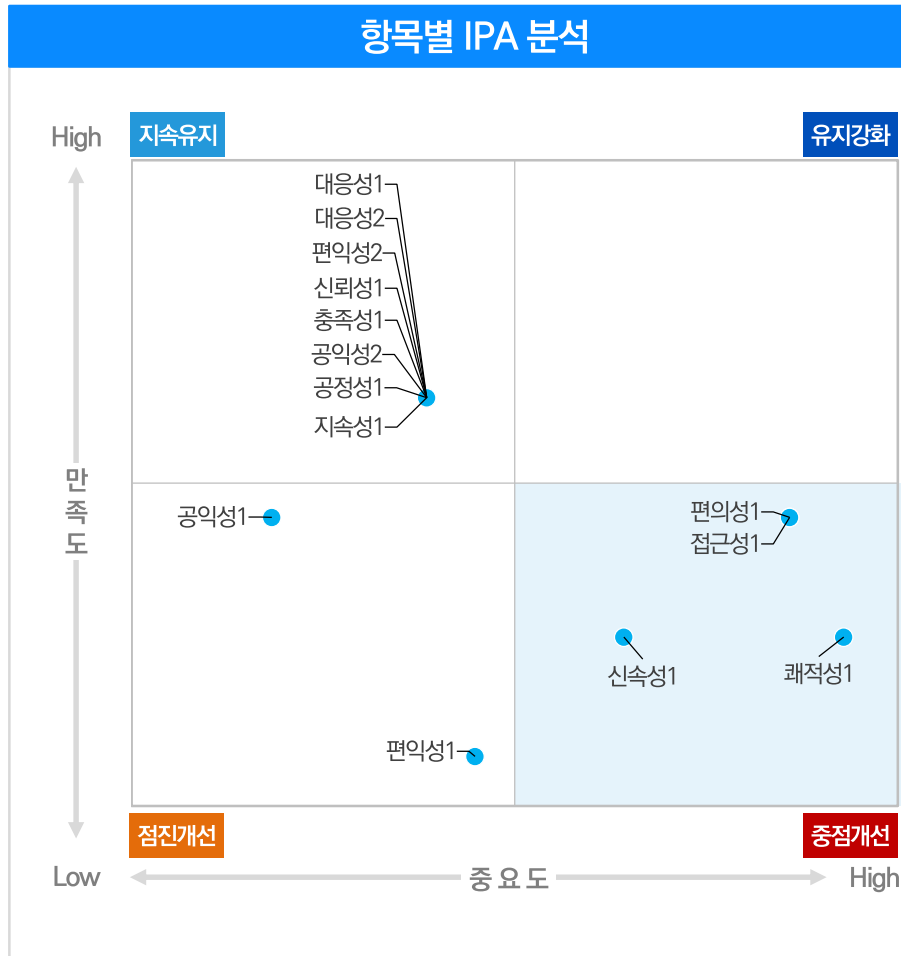
☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성1, 쾌적성1' 항목, 서비스 과정 차원의 '접근성1, 신속성1' 항목이 도출됨

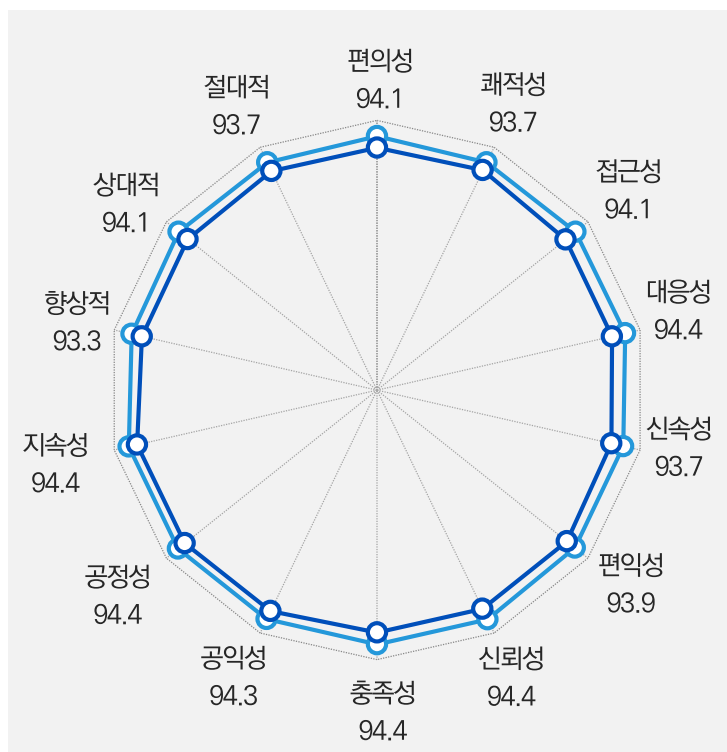


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	와우산배드민턴장은 이용하는 절차가 편하다	94.1	8.2
	쾌적성1	와우산배드민턴장의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	93.7	8.4
서비스 과정	접근성1	와우산배드민턴장 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다	94.1	8.2
	대응성1	와우산배드민턴장에 대한 민원 해소를 위한 절차가 잘 갖춰져 있다	94.4	6.8
	대응성2	와우산배드민턴장에 직원들은 친절하다	94.4	6.8
	신속성1	와우산배드민턴장의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	93.7	7.6
서비스 결과	편의성1	와우산배드민턴장은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	93.3	7.0
	편의성2	와우산배드민턴장의 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	94.4	6.8
	신뢰성1	와우산배드민턴장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	94.4	6.8
	충족성1	와우산배드민턴장의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	94.4	6.8
사회적 만족	공익성1	와우산배드민턴장은 이용객에게 유익하다	94.1	6.2
	공익성2	와우산배드민턴장은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	94.4	6.8
	공정성1	와우산배드민턴장은 누구나 이용하기 편하다	94.4	6.8
	지속성1	와우산배드민턴장을 계속 이용할 생각이다	94.4	6.8

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장
○ 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

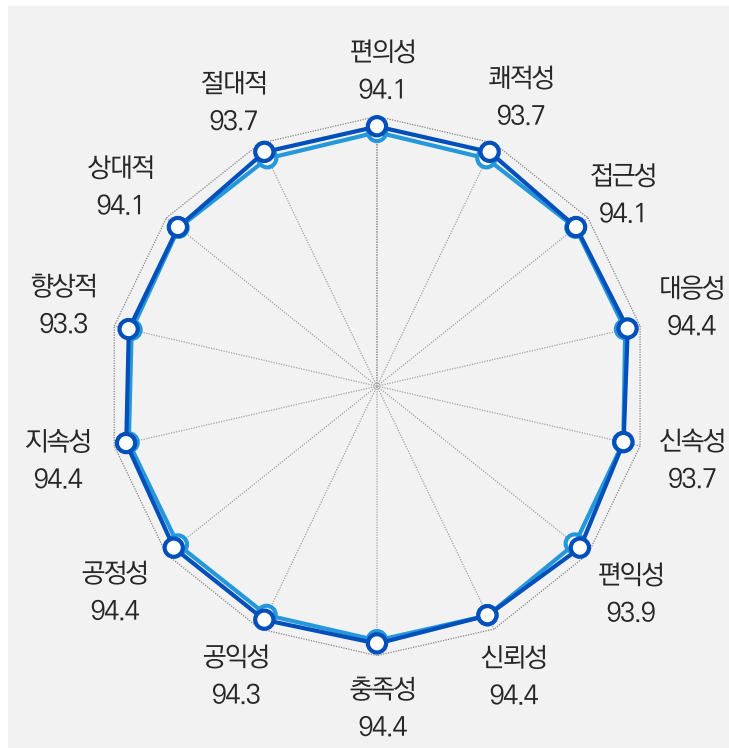
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 서울 마포구시설관리공단전체 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*

□ 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

*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

[사유수=47]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	34.0
시설이 좋음/잘 관리함	14.9
시설 깨끗함/쾌적함	12.8
만족함/좋음/불만,불편없음	6.4
시설 이용이 편리함	6.4
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	6.4
시설이 넓음	4.3
이용 요금이 저렴함/합리적임	4.3
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	2.1
시스템이 좋음	2.1
업무/민원을 신속하게 처리함	2.1
운영/운행 시간이 좋음	2.1
프로그램(교육,영화,체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	2.1

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사유수 =41]

개선 요구사항	비중(%)
시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함	31.7
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	26.8
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	14.6
시설 내 온도를 개선해야 함	14.6
잘하고 있음/현상태 유지 바람	12.2





2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Chapter

08

체육전용시설관리사업_염리생활체육관

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

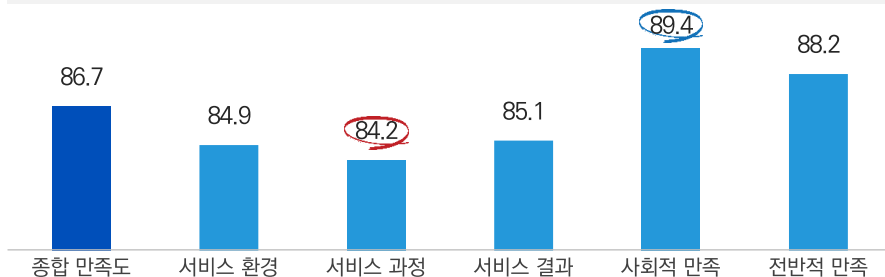
결과 분석

05

VOC 분석

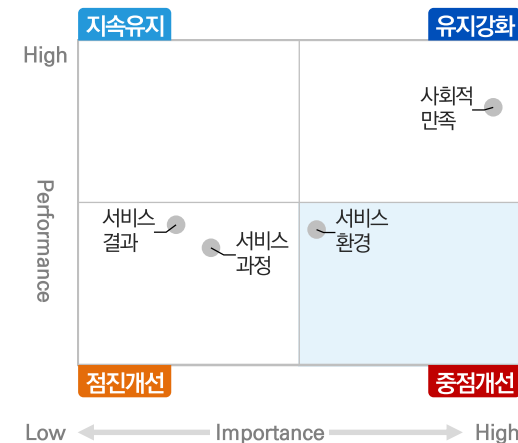
01 여리생활체육관의 종합만족도는 86.7점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 89.4점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 84.2점



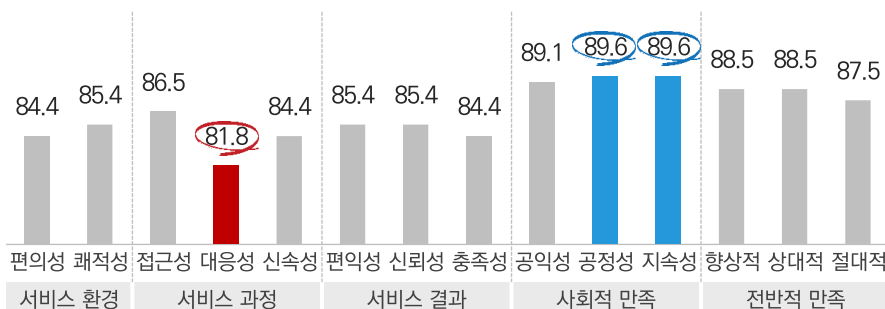
02 중점개선 차원 : 서비스 환경

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



03 강점 : 공정성, 지속성 / 약점 : 대응성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공정성, 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 이용이 편리함' 점은 가장 큰 만족요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '강사/직원 친절도 개선 필요함', '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함' 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 염리생활체육관은 시설기구 사용이 편하다
	쾌적성	✓ 1 염리생활체육관의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 염리생활체육관은 시설기구 사용안내가 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	편의성	✓ 1 염리생활체육관은 시설 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 염리생활체육관의 설치목적에 맞게 시설기구가 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 86.7점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.3점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.4점 낮게 나타남

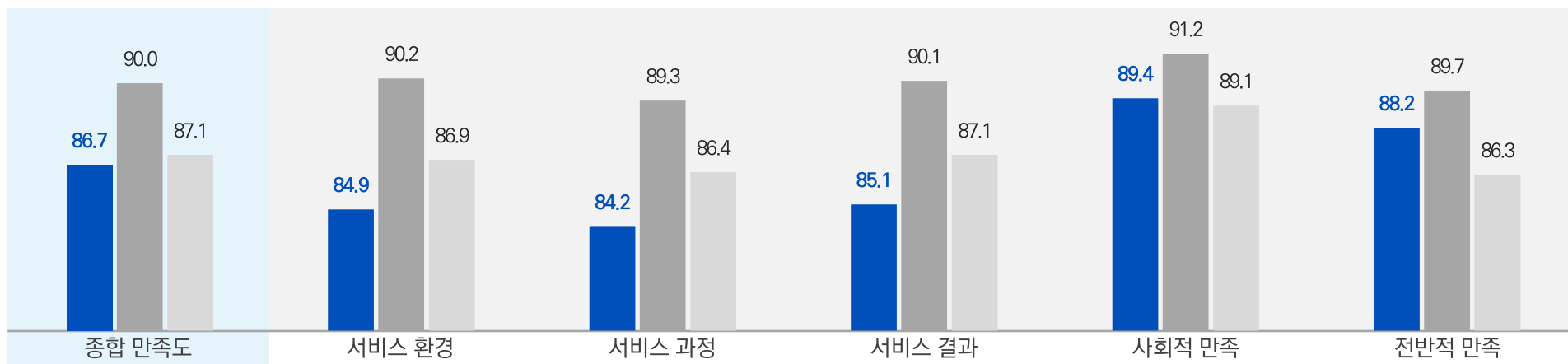
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_염리생활체육관	86.7	-	84.9	-	84.2	-	85.1	-	89.4	-	88.2	-
서울 마포구시설관리공단 전체	90.0	▼3.3	90.2	▼5.3	89.3	▼5.1	90.1	▼5.0	91.2	▼1.8	89.7	▼1.5
시설관리공단 전체	87.1	▼0.4	86.9	▼2.0	86.4	▼2.2	87.1	▼2.0	89.1	▲0.3	86.3	▲1.9

[단위 : 100점 만점]

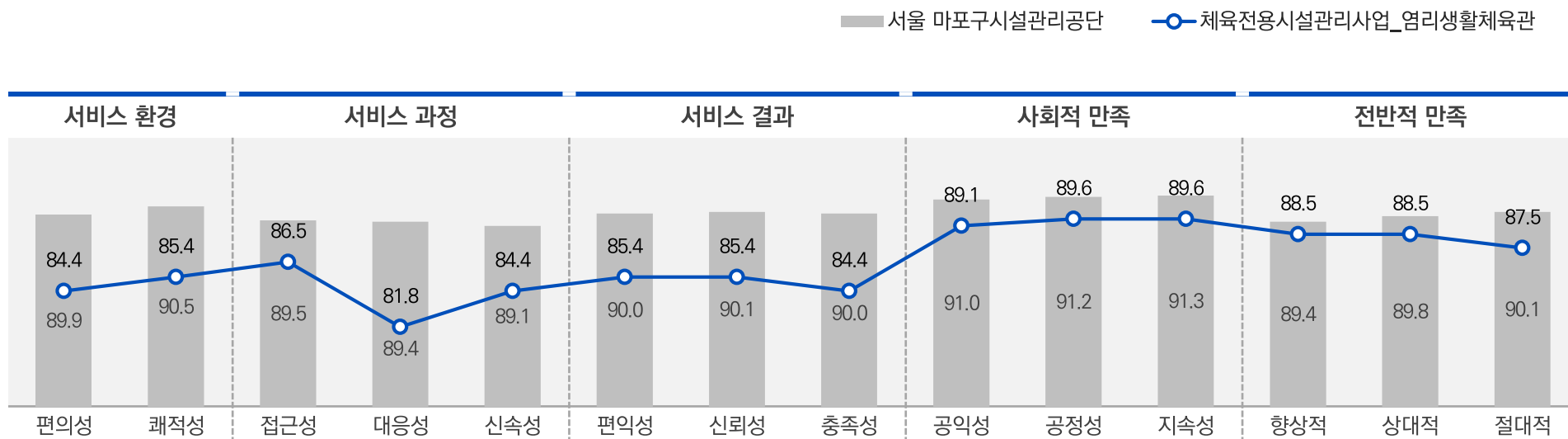
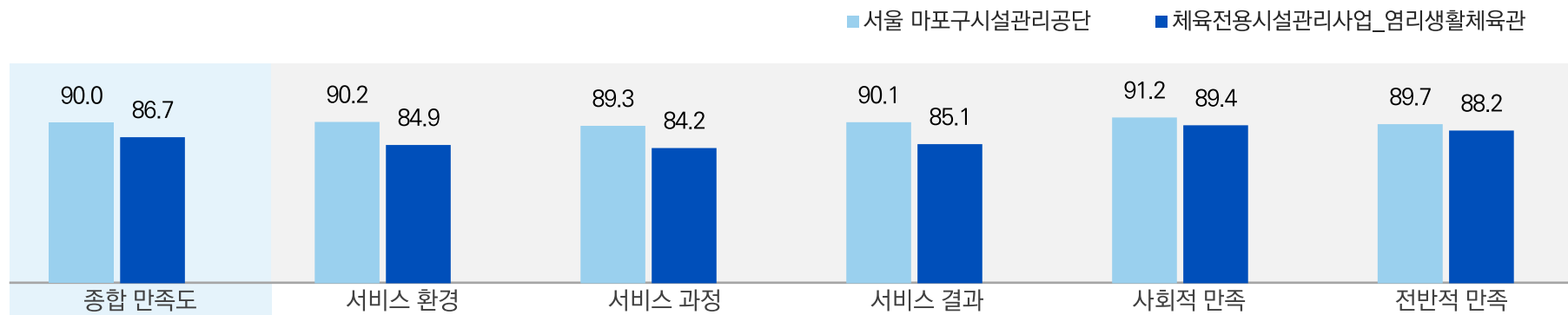
■ 체육전용시설관리사업_염리생활체육관

■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



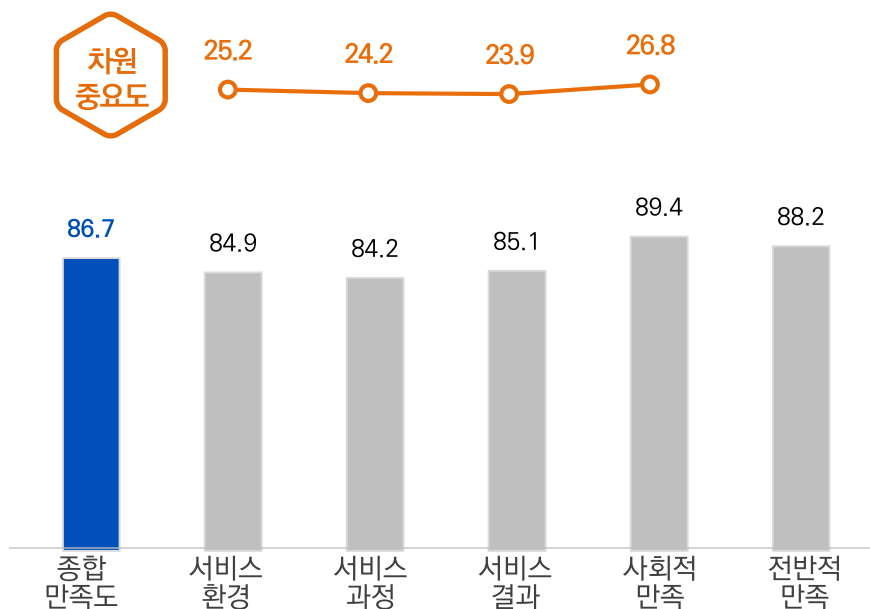
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

차원별 IPA 분석

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

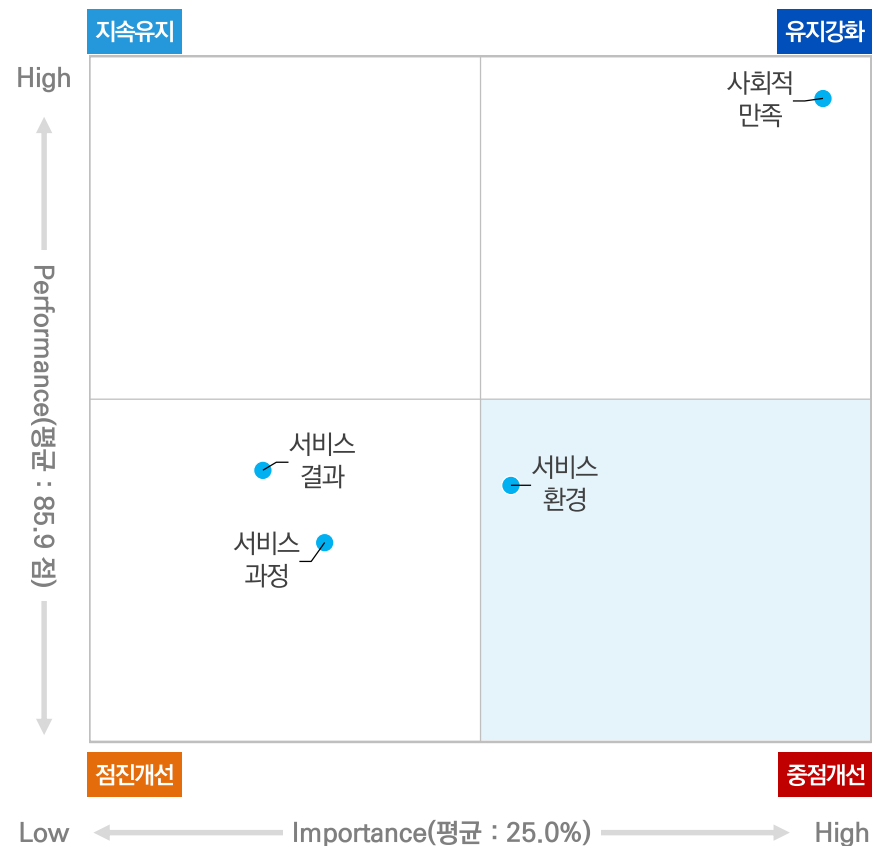
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



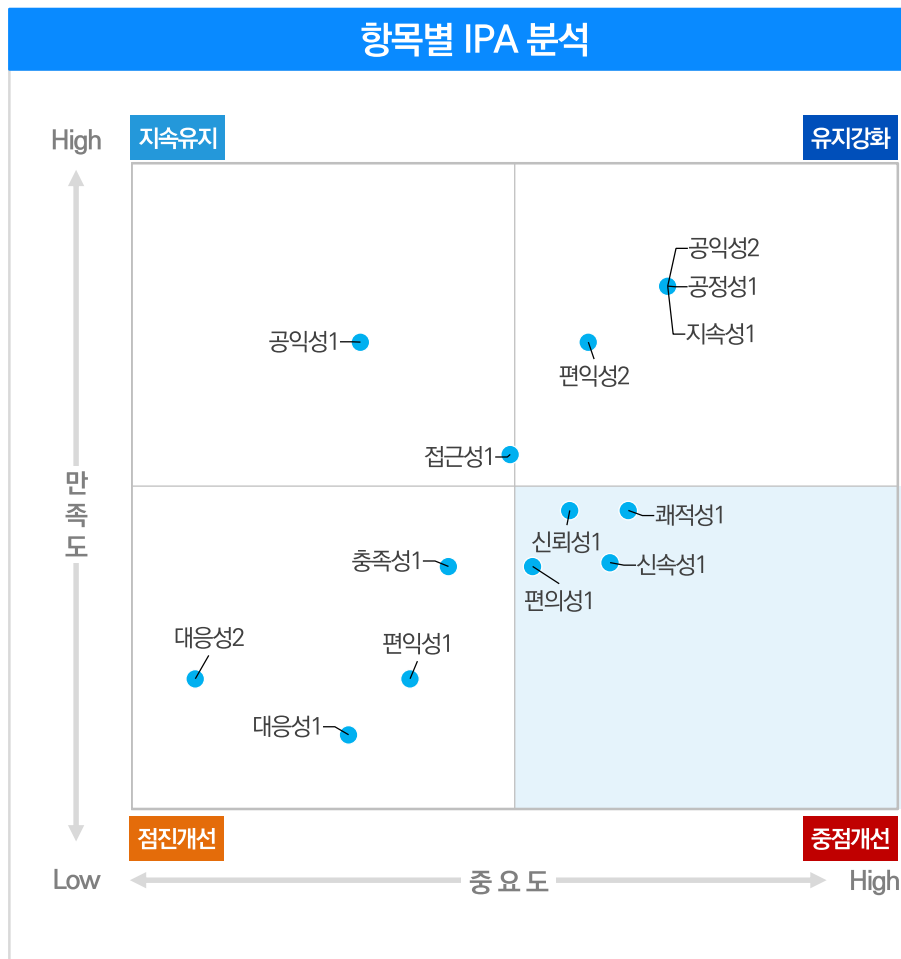
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

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

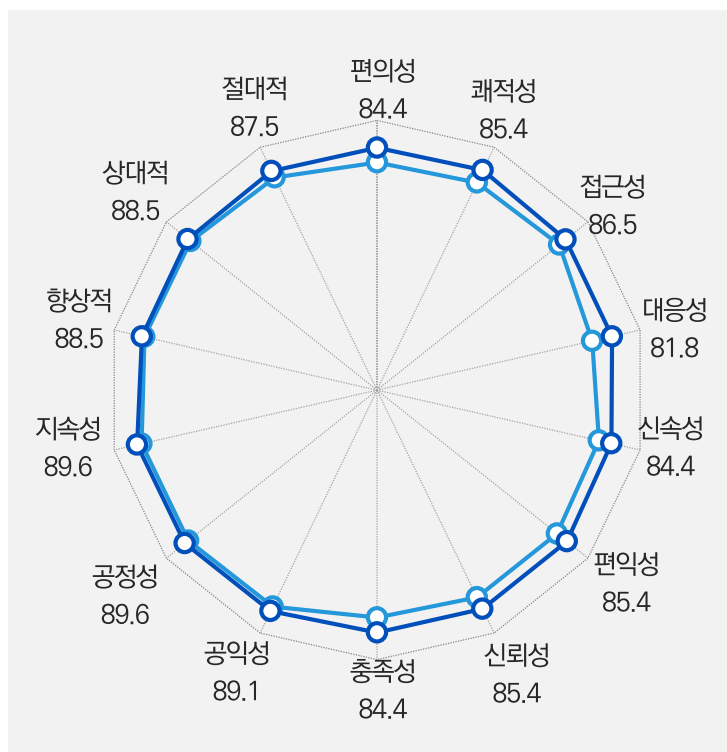


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	염리생활체육관은 시설기구 사용이 편하다	84.4	7.3
	쾌적성1	염리생활체육관의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	85.4	7.9
서비스 과정	접근성1	염리생활체육관은 시설기구 사용안내가 잘 되어 있다	86.5	7.1
	대응성1	염리생활체육관은 시설민원에 대한 불만을 해결하려는 절차가 잘 갖춰져 있다	81.3	6.1
	대응성2	염리생활체육관 시설 직원들은 친절하다	82.3	5.1
	신속성1	염리생활체육관의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	84.4	7.8
	신뢰성1	염리생활체육관은 시설 편의를 위해 다양한 지원을 한다	82.3	6.5
서비스 결과	편의성2	염리생활체육관의 설치목적에 맞게 시설기구가 설치되어 있다	88.5	7.6
	신뢰성1	염리생활체육관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	85.4	7.5
	충족성1	염리생활체육관의 시설직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	84.4	6.7
	공익성1	염리생활체육관의 시설관리는 이용객에게 유익하다	88.5	6.1
사회적 만족	공익성2	염리생활체육관은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	89.6	8.1
	공정성1	염리생활체육관은 누구나 이용하기 편하다	89.6	8.1
	지속성1	염리생활체육관을 계속 이용하고 싶다	89.6	8.1

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업_염리생활체육관
● 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

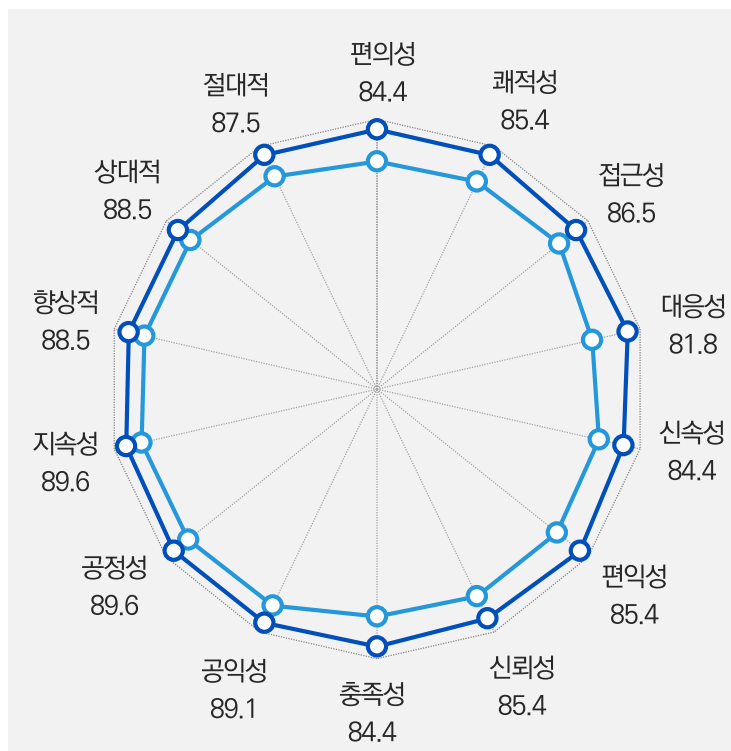
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 서울 마포구시설관리공단전체 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
	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

서비스 만족 주요 VOC

[사유수=13]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	15.4
시설 깨끗함/쾌적함	15.4
시설 이용이 편리함	15.4
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	15.4
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	7.7
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	7.7
시설이 넓음	7.7
운영/운행 시간이 좋음	7.7
주차 편함/주차장이 넓음	7.7

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사유수 =5]

개선 요구사항	비중(%)
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	40.0
강사/직원 친절도 개선 필요함	20.0
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	20.0
접수/예약 방식의 개선 필요함	20.0





2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Chapter 09

체육전용시설관리사업_마포주민편익시설

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

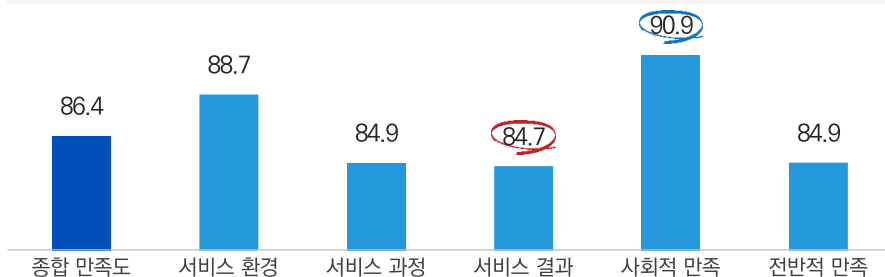
결과 분석

05

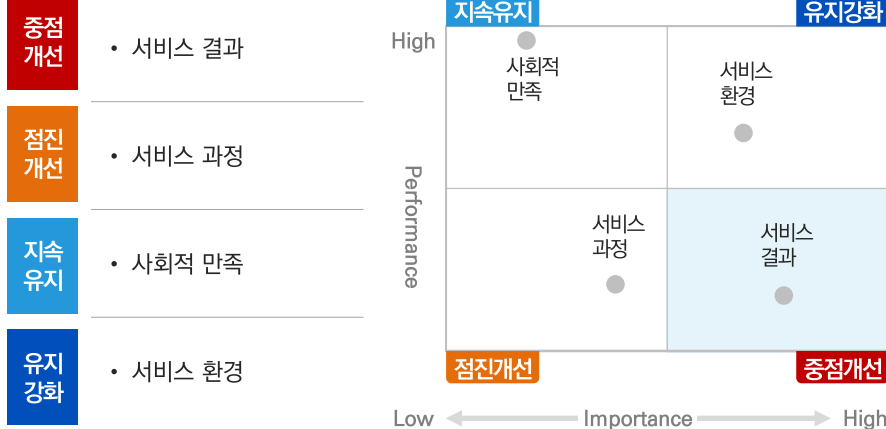
VOC 분석

01 마포주민편의시설의 종합만족도는 86.4점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 90.9점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 결과 84.7점

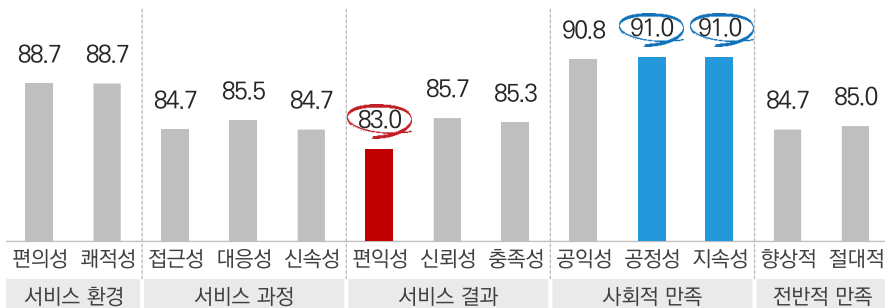


02 중점개선 차원 : 서비스 결과



03 강점 : 공정성, 지속성 / 약점 : 편익성

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



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함' 점은 가장 큰 만족요인이며, '시설이 청결하지 못함/지저분함' 점은 가장 큰 불만 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '강사/직원들의 전문성 개선해야 함', '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함' 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 2 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	✓ 1 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 1 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성	✓ 1 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	항상적	✓ 1 체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	✓ 1 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

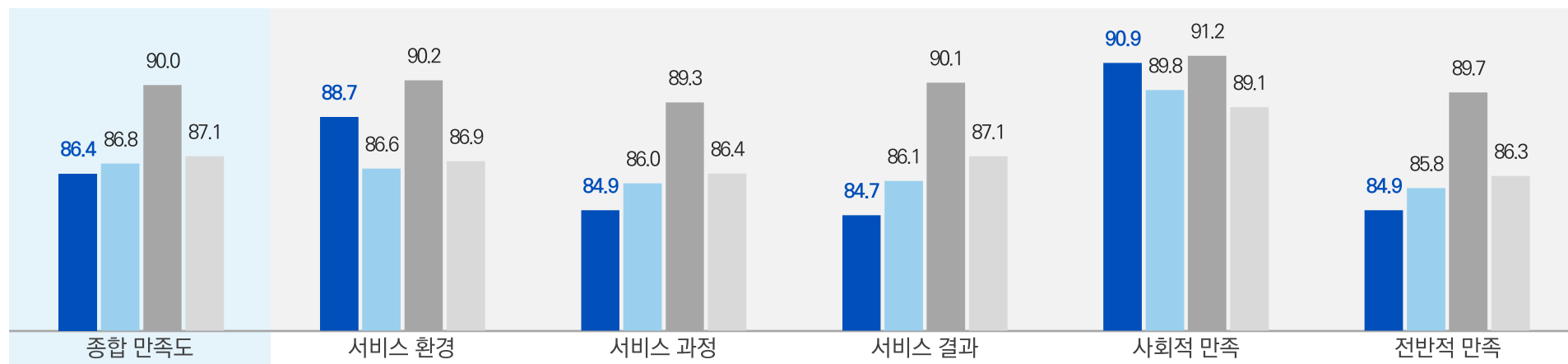
- 체육전용시설관리사업_마포주민편익시설의 종합만족도는 86.4점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 0.4점 낮게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.6점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.7점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_마포주민편익시설	86.4	-	88.7	-	84.9	-	84.7	-	90.9	-	84.9	-
해당사업 전체	86.8	▼0.4	86.6	▲2.1	86.0	▼1.1	86.1	▼1.4	89.8	▲1.1	85.8	▼0.9
서울 마포구시설관리공단 전체	90.0	▼3.6	90.2	▼1.5	89.3	▼4.4	90.1	▼5.4	91.2	▼0.3	89.7	▼4.8
시설관리공단 전체	87.1	▼0.7	86.9	▲1.8	86.4	▼1.5	87.1	▼2.4	89.1	▲1.8	86.3	▼1.4

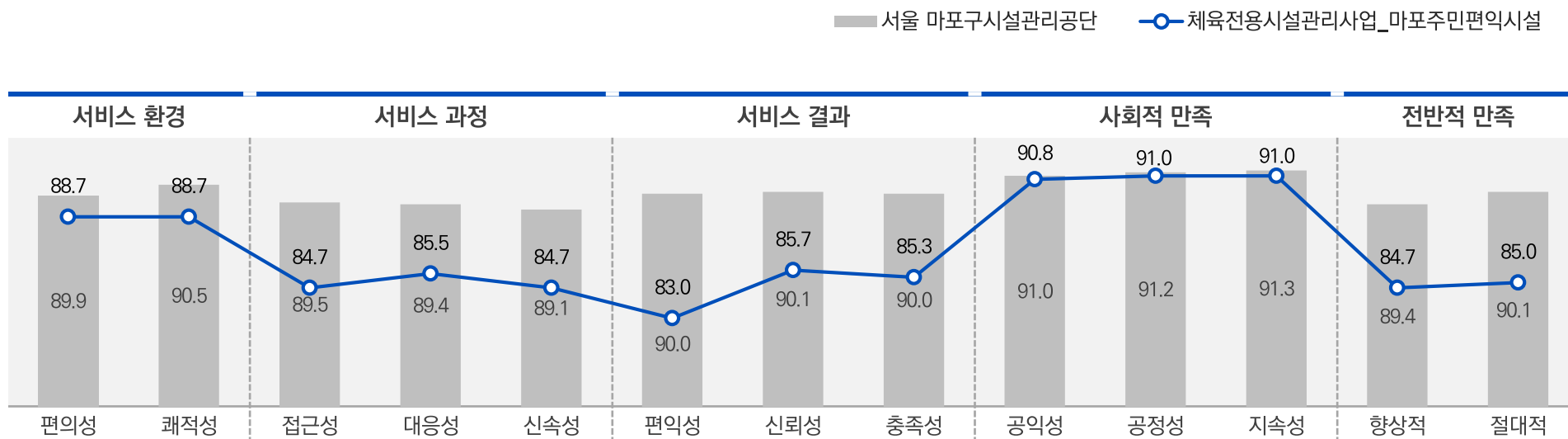
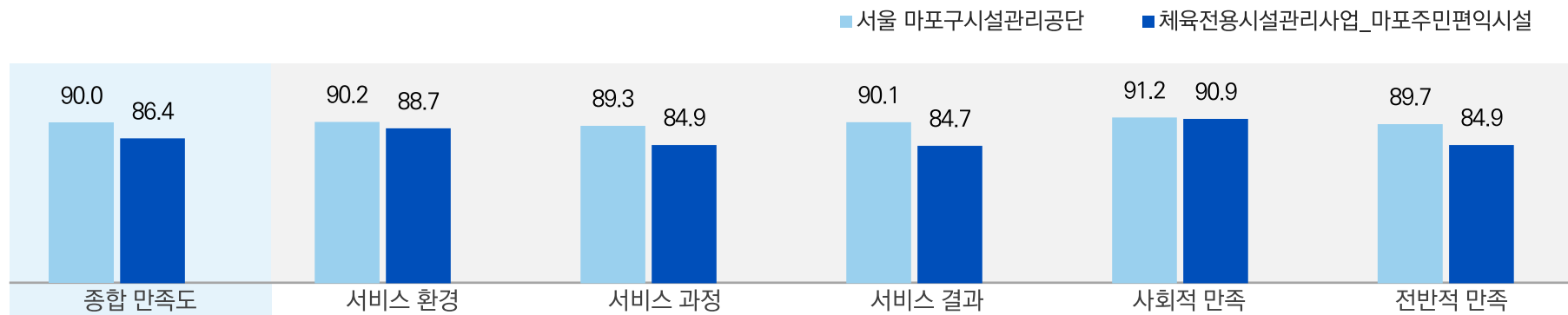
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “체육전용시설관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

■ 체육전용시설관리사업_마포주민편익시설 ■ 해당사업 전체 ■ 서울 마포구시설관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



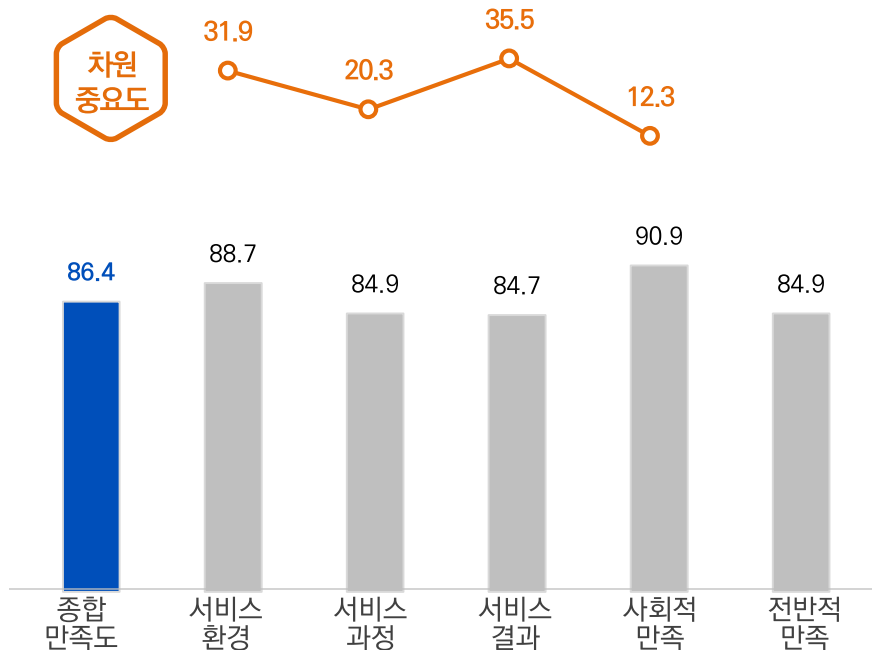
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

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

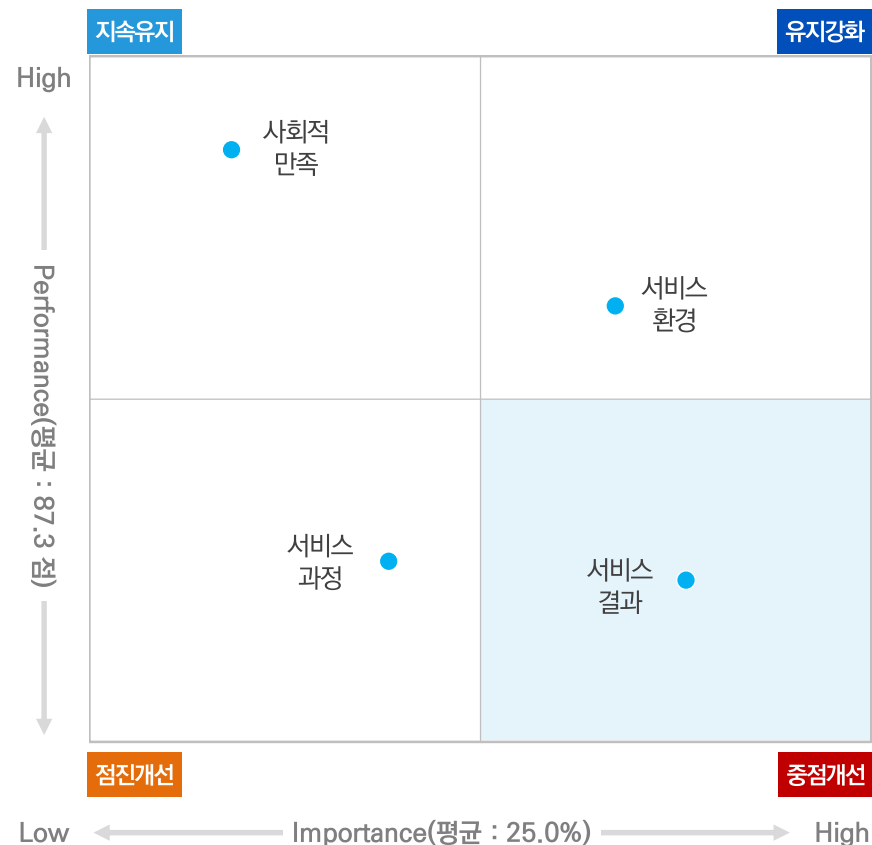
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



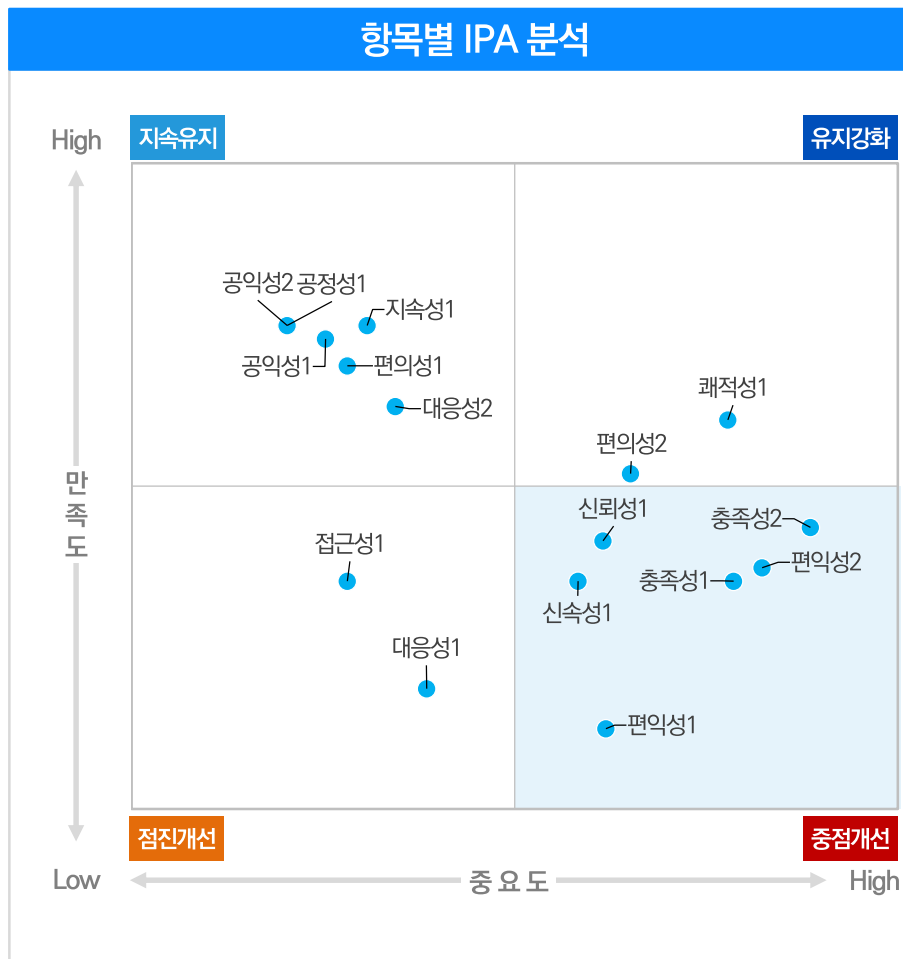
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편익성1, 편익성2, 신뢰성1, 충족성1, 충족성2' 항목이 도출됨

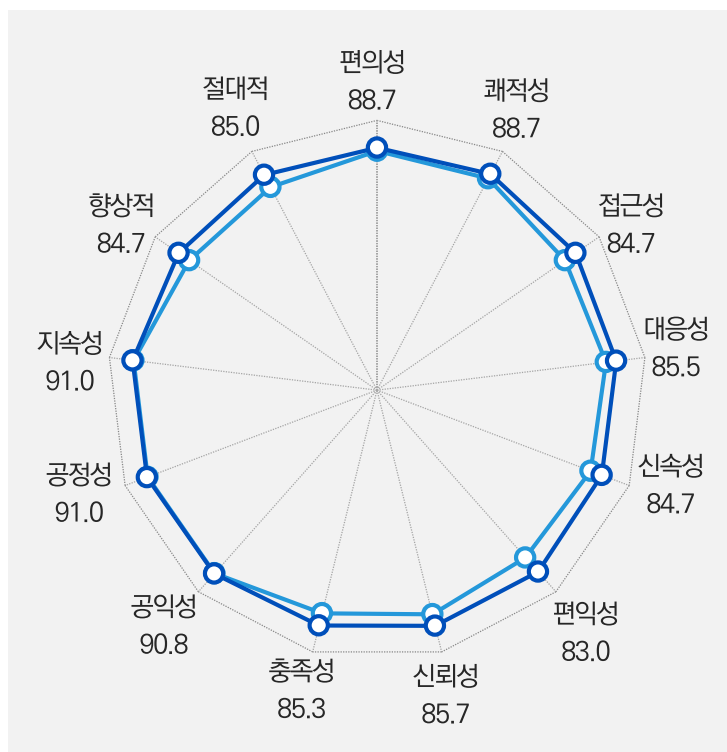


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편익성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	90.0	3.6
	편익성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	87.3	8.1
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	88.7	9.6
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	84.7	3.6
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	82.0	4.9
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	89.0	4.4
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	84.7	7.2
서비스 결과	편익성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	81.0	7.7
	편익성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	85.0	10.1
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	85.7	7.6
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	84.7	9.7
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	86.0	10.9
	편익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	91.0	2.7
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	90.7	3.3
	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	91.0	2.7
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	91.0	2.7
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	91.0	3.9

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업_마포주민편익시설
○ 서울 마포구시설관리공단 전체



상대적으로 약함*

보통

상대적으로 강함**

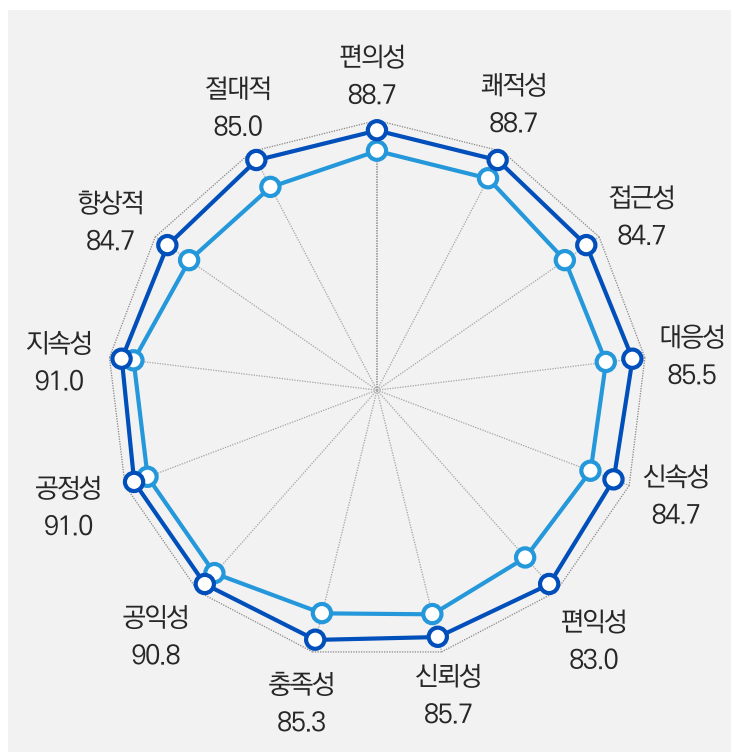
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 절대적

*상대적으로 약함 : 서울 마포구시설관리공단전체 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_마포주민편익시설
○ 서울 마포구시설관리공단 최고점수



■ 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 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

[사유수=57]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	31.6
시설 깨끗함/쾌적함	15.8
시설 이용이 편리함	14.0
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	14.0
이용 요금이 저렴함/합리적임	8.8
만족함/좋음/불만,불편없음	3.5
프로그램(교육,영화,체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	3.5
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	1.8
시설이 좋음/잘 관리함	1.8
업무/민원을 신속하게 처리함	1.8
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	1.8
홍보/안내를 잘 함	1.8

※ 주요 응답만 제시

주요 불만족 주요 VOC

[사유수=1]

불만족 요인	비중(%)
시설이 청결하지 못함/지저분함	100.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사유수 =21]

개선 요구사항	비중(%)
프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함	19.0
강사/직원들의 전문성 개선해야 함	14.3
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	14.3
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	9.5
시설 청결도 개선이 필요함	9.5
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	9.5
민원/업무 처리 속도를 개선해야 함	4.8
사용기간, 횟수 개선 필요함	4.8
잘하고 있음/현상태 유지 바람	4.8
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	4.8
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선, 추가 필요함	4.8





2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Chapter 10

현수막게시대사업

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

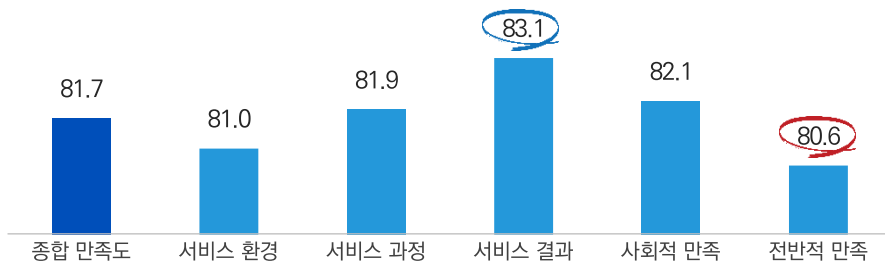
결과 분석

05

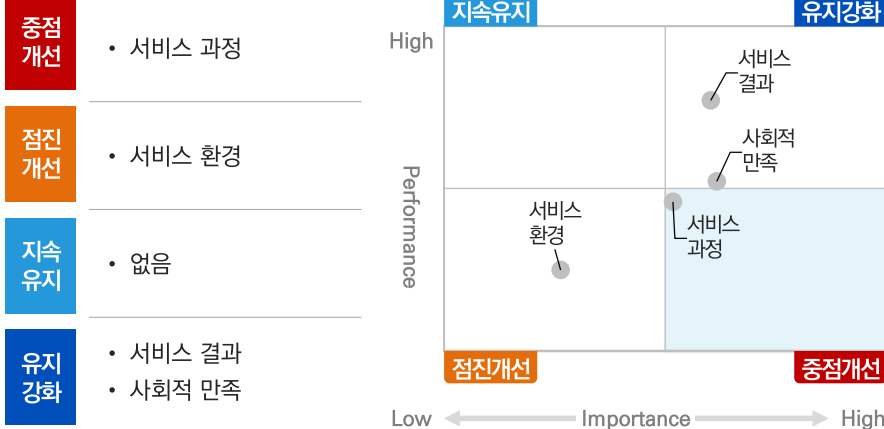
VOC 분석

01 현수막게시대사업의 종합만족도는 81.7점

- ↑ 최고득점 차원 : 서비스 결과 83.1점
- ↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 80.6점

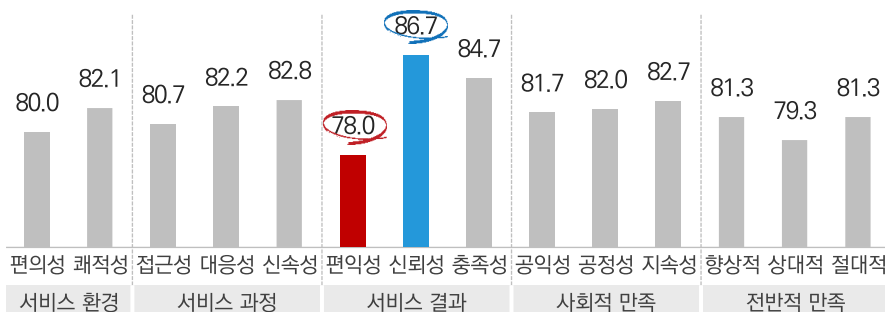


02 중점개선 차원 : 서비스 과정



03 강점 : 신뢰성 / 약점 : 편익성

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



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '만족함/좋음/불만, 불편없음' 점은 가장 큰 만족요인이며, '업무/민원 처리가 정확하지 않음' 점은 가장 큰 불만 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람', '시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함' 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 현수막 게시는 이용이 편리하다
	쾌적성	✓ 1 현수막 게시대는 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 현수막게시대 이용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 현수막게시대에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 현수막게시를 담당하는 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 현수막게시대와 관련한 민원을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 현수막게시대 지역주민 다수의 이익이 된다 ✓ 2 현수막게시대 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 현수막게시대와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 현수막게시대 담당직원들은 고객 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 현수막게시대 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 현수막게시대 사업은 더 나은 도로환경을 만드는데 도움이 된다 ✓ 2 현수막게시대 사업은 쾌적한 도시환경을 조성하는데 기여한다
	공정성	✓ 1 현수막게시대는 누구나 이용할 수 있다
	지속성	✓ 1 현수막게시대를 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 1 현수막게시대와 관련한 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 현수막게시대와 관련한 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 현수막게시대와 관련한 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

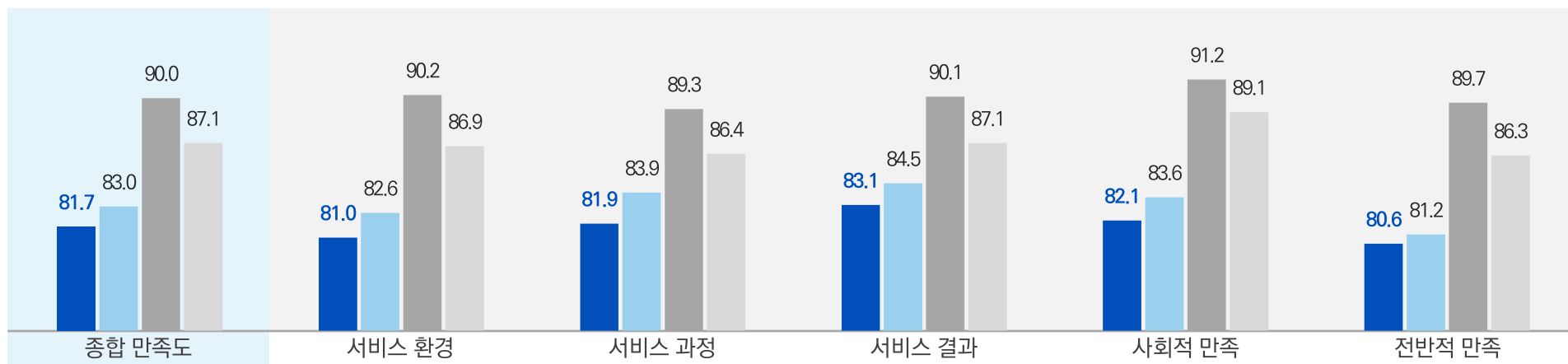
- 현수막게시대사업의 종합만족도는 81.7점으로, 현수막게시대사업 전체 점수에 비해서는 1.3점 낮게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.3점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.4점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
현수막게시대사업	81.7	-	81.0	-	81.9	-	83.1	-	82.1	-	80.6	-
해당사업 전체	83.0	▼1.3	82.6	▼1.6	83.9	▼2.0	84.5	▼1.4	83.6	▼1.5	81.2	▼0.6
서울 마포구시설관리공단 전체	90.0	▼8.3	90.2	▼9.2	89.3	▼7.4	90.1	▼7.0	91.2	▼9.1	89.7	▼9.1
시설관리공단 전체	87.1	▼5.4	86.9	▼5.9	86.4	▼4.5	87.1	▼4.0	89.1	▼7.0	86.3	▼5.7

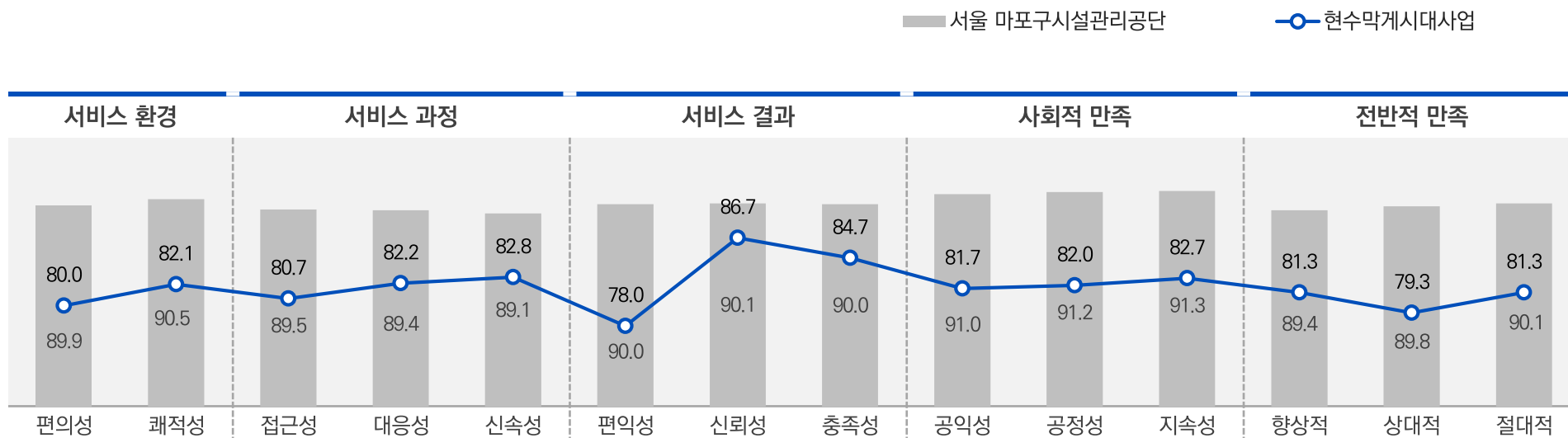
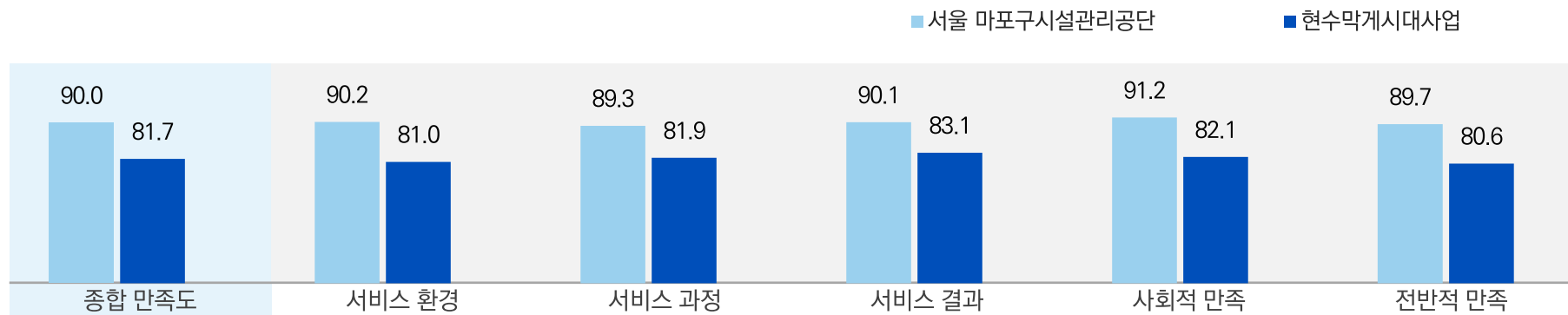
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “현수막게시대사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

■ 현수막게시대사업 ■ 해당사업 전체 ■ 서울 마포구시설관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



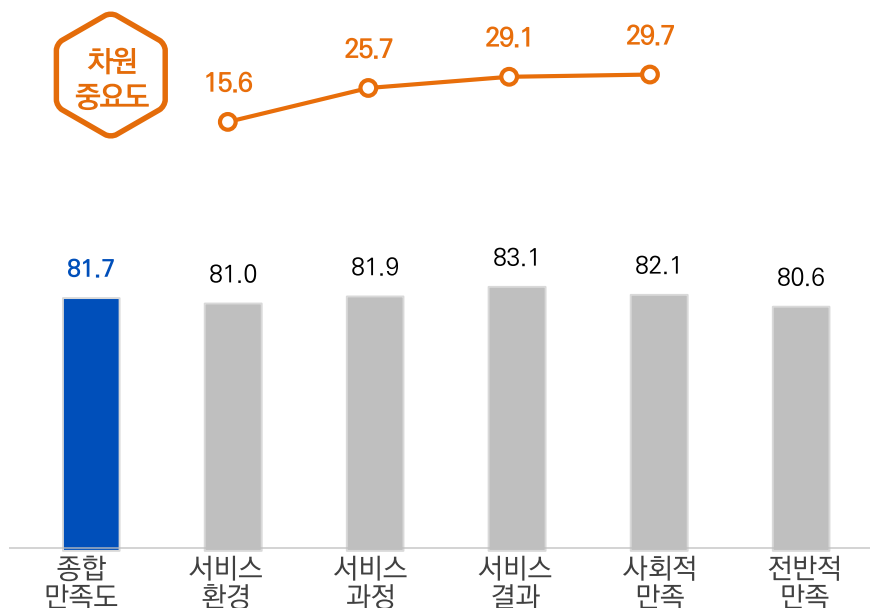
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

차원별 IPA 분석

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

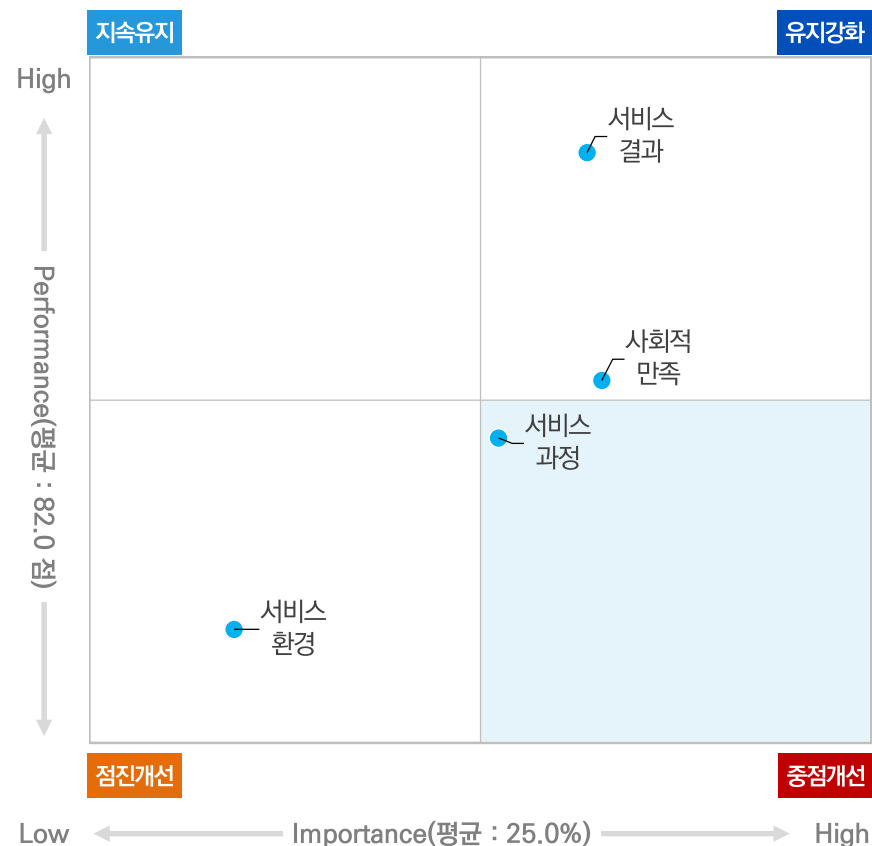
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



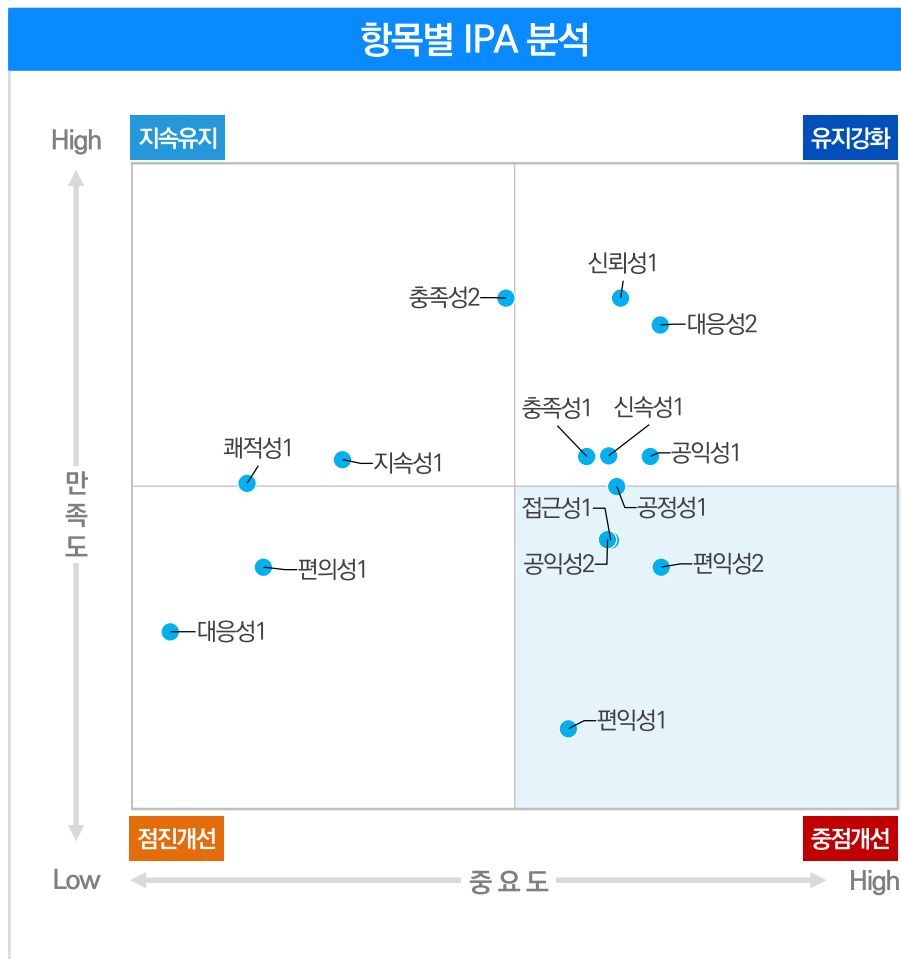
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '접근성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편익성1, 편의성2' 항목, 사회적 만족 차원의 '공익성2, 공정성1' 항목이 도출됨



항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	현수막 게시는 이용이 편리하다	80.0	4.0
	쾌적성1	현수막 게시대는 관리가 잘 되고 있다	82.1	3.9
서비스 과정	접근성1	현수막게시대 이용에 대한 안내가 잘 되고 있다	80.7	7.7
	대응성1	현수막게시에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	78.4	3.1
	대응성2	현수막게시를 담당하는 직원들은 친절하다	86.0	8.2
	신속성1	현수막게시대와 관련한 민원을 직원들이 신속하게 처리한다	82.8	7.6
	신속성2	현수막게시대와 관련한 민원을 직원들이 신속하게 처리한다	82.8	7.6
서비스 결과	편익성1	현수막게시대는 지역주민 다수의 이익이 된다	76.0	7.2
	편익성2	현수막게시대는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	80.0	8.2
	신뢰성1	현수막게시대와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	86.7	7.8
	총족성1	현수막게시대 담당직원들은 고객 불편을 해소하기 위해 노력한다	82.7	7.4
	총족성2	현수막게시대 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	86.7	6.6
	공익성1	현수막게시대 사업은 더 나은 도로환경을 만드는데 도움이 된다	82.7	8.1
	공익성2	현수막게시대 사업은 쾌적한 도시환경을 조성하는데 기여한다	80.7	7.6
사회적 만족	공정성1	현수막게시대는 누구나 이용할 수 있다	82.0	7.7
	지속성1	현수막게시대를 앞으로도 이용할 생각이다	82.7	4.9

차원 및 요소별 강·약점 ①

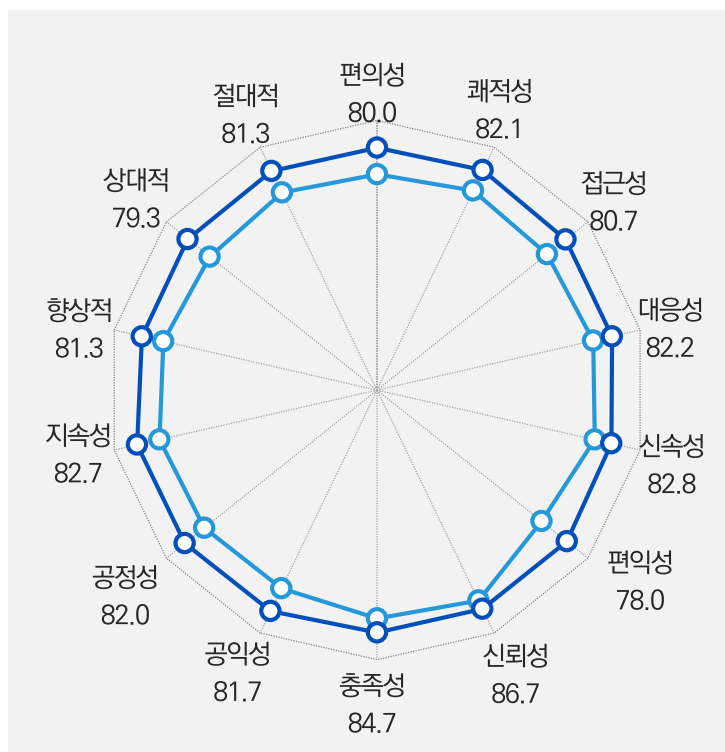
현수막게시대사업

서울 마포구시설관리공단 전체

상대적으로 약함*

보통

상대적으로 강함**



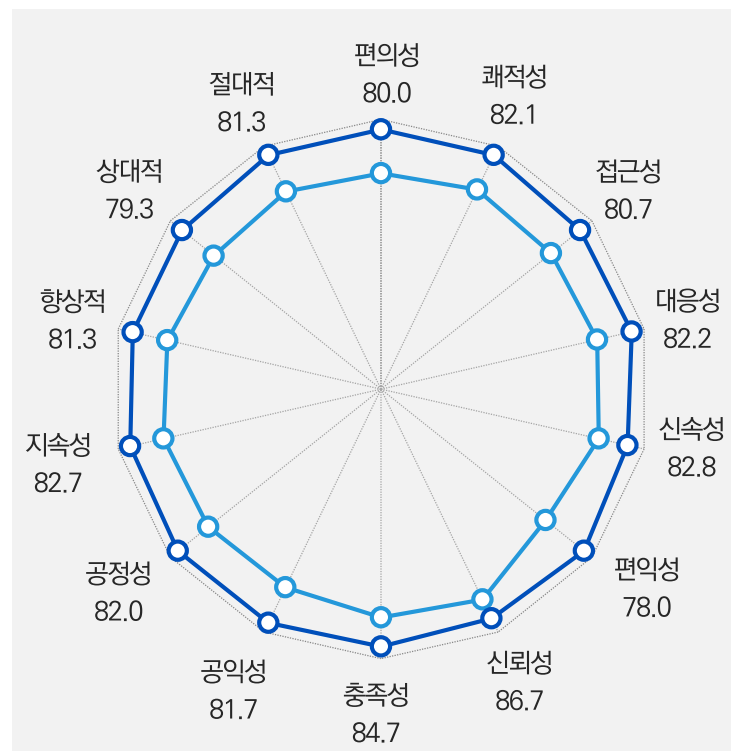
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 서울 마포구시설관리공단전체 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

— 현수막게시대사업 — 서울 마포구시설관리공단 최고점수



■ 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

*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

[사유수=11]

만족 요인	비중(%)
만족함/좋음/불만,불편없음	27.3
시설 이용이 편리함	27.3
업무/민원을 신속하게 처리함	18.2
강사/직원들이 친절함	9.1
시설이 좋음/잘 관리함	9.1
업무/민원을 정확하게 처리함	9.1

※ 주요 응답만 제시

주요 불만족 주요 VOC

[사유수=3]

불만족 요인	비중(%)
만족스럽지 않음/좋지않음	33.3
업무/민원 처리가 정확하지 않음	33.3
운영/ 운영시간 조정이 필요함	33.3

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사유수 =3]

개선 요구사항	비중(%)
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	33.3
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	33.3
시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함	33.3





2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Chapter 11

어린이집시설운영사업_상암나래어린이집

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

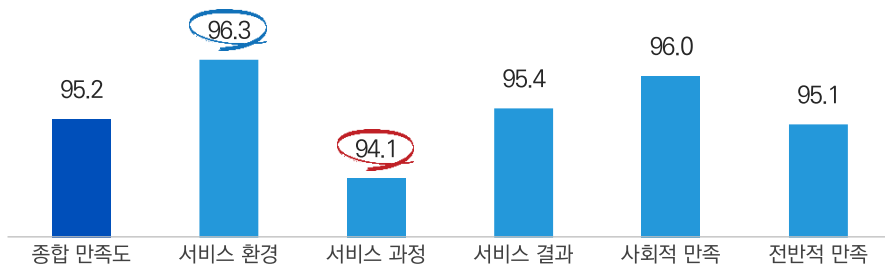
결과 분석

05

VOC 분석

01 상암나래어린이집의 종합만족도는 95.2점

- ↑ 최고득점 차원 : 서비스 환경 96.3점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 94.1점



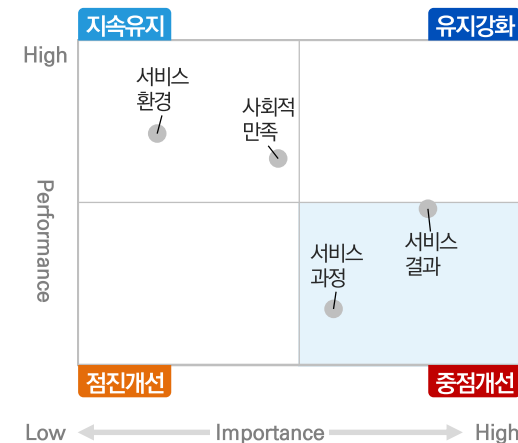
02 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과

- 중점 개선
 - 서비스 과정
 - 서비스 결과

- 점진 개선
 - 없음

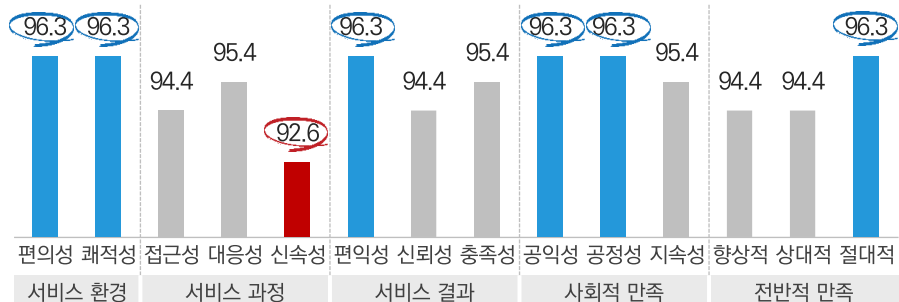
- 지속 유지
 - 서비스 환경
 - 사회적 만족

- 유지 강화
 - 없음



03 강점 : 편의성, 쾌적성, 편익성, 공익성, 공정성, 절대적

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 편의성, 쾌적성, 편익성, 공익성, 공정성, 절대적
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 신속성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임' 점은 가장 큰 만족요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편' 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		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 95.2점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.2점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.1점 높게 나타남

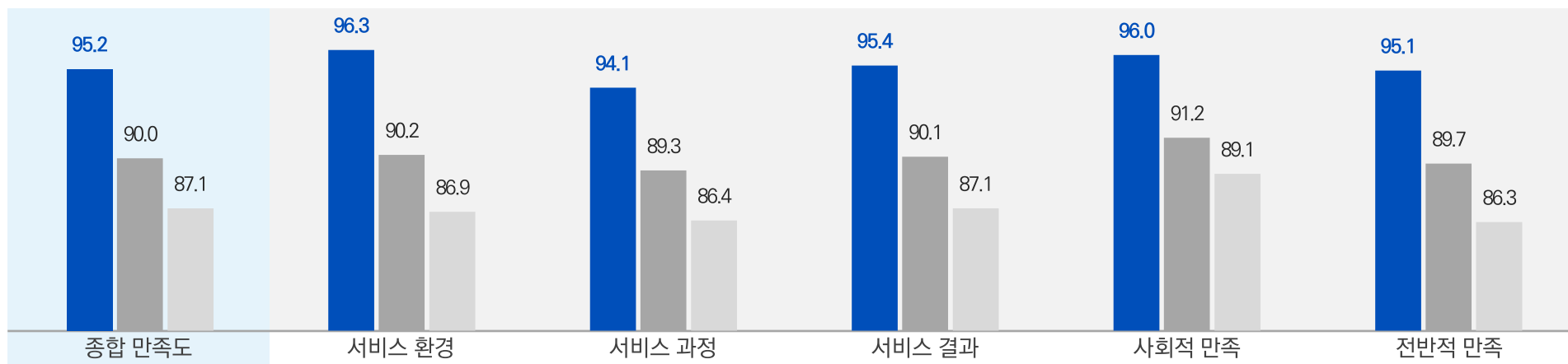
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
어린이집시설운영사업_상암나래어린이집	95.2	-	96.3	-	94.1	-	95.4	-	96.0	-	95.1	-
서울 마포구시설관리공단 전체	90.0	▲5.2	90.2	▲6.1	89.3	▲4.8	90.1	▲5.3	91.2	▲4.8	89.7	▲5.4
시설관리공단 전체	87.1	▲8.1	86.9	▲9.4	86.4	▲7.7	87.1	▲8.3	89.1	▲6.9	86.3	▲8.8

[단위 : 100점 만점]

■ 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집

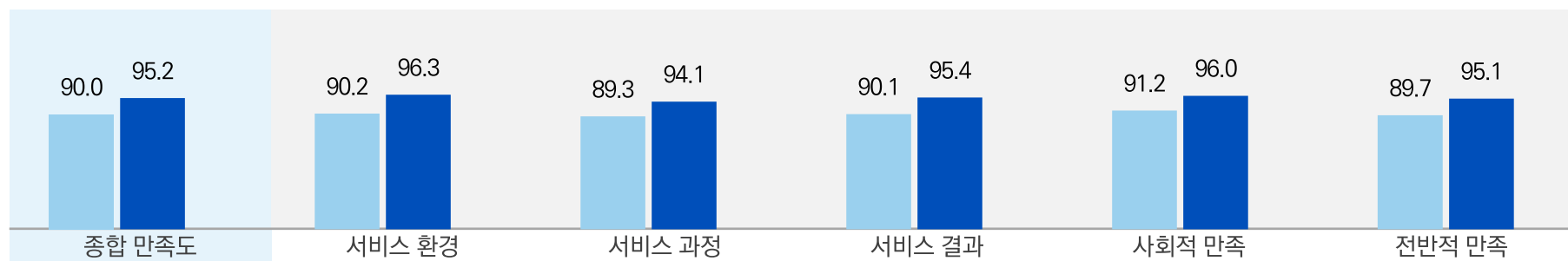
■ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 시설관리공단 전체

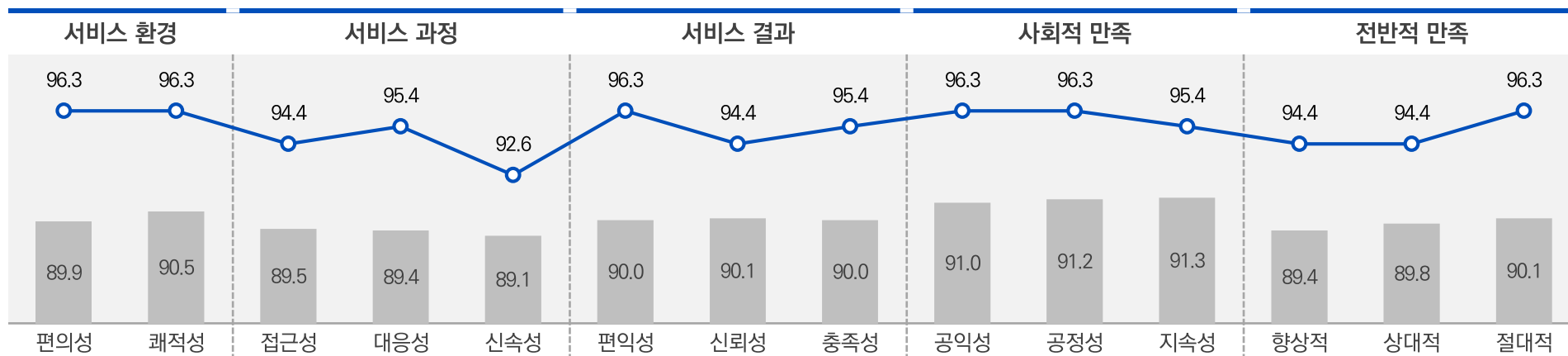


평가문항별 만족도

■ 서울 마포구시설관리공단 ■ 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집



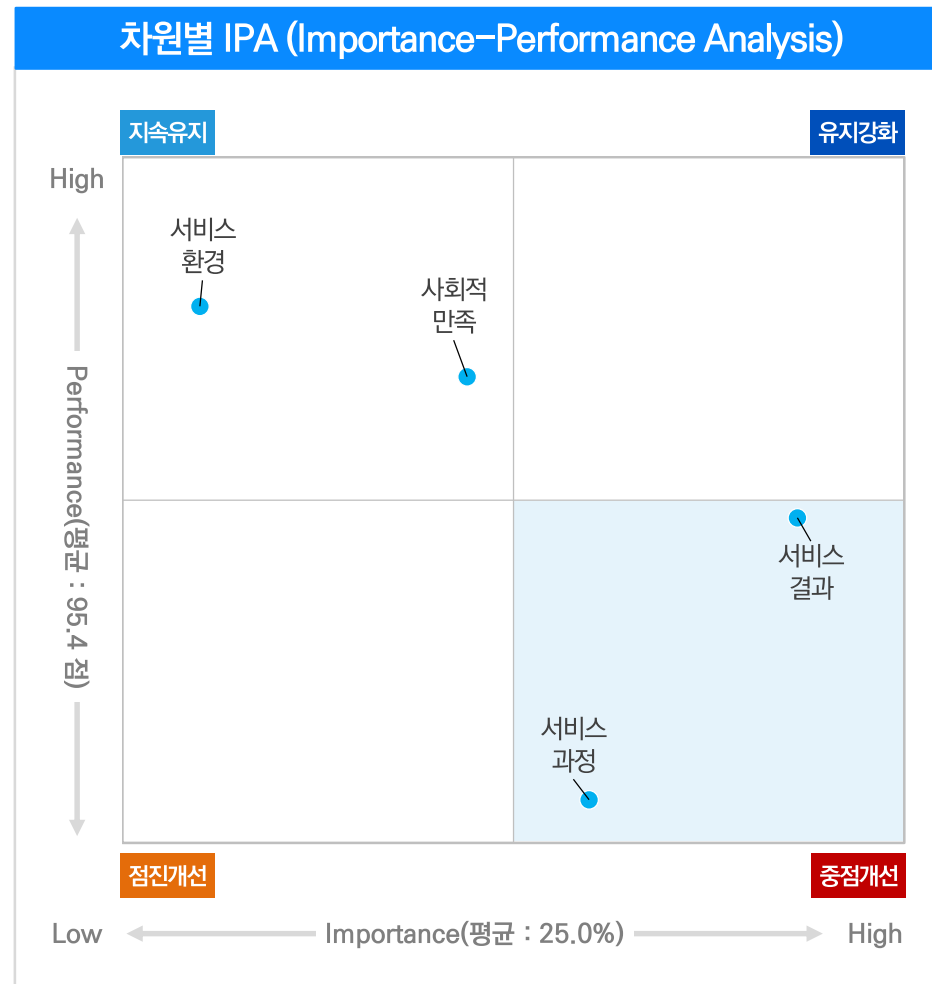
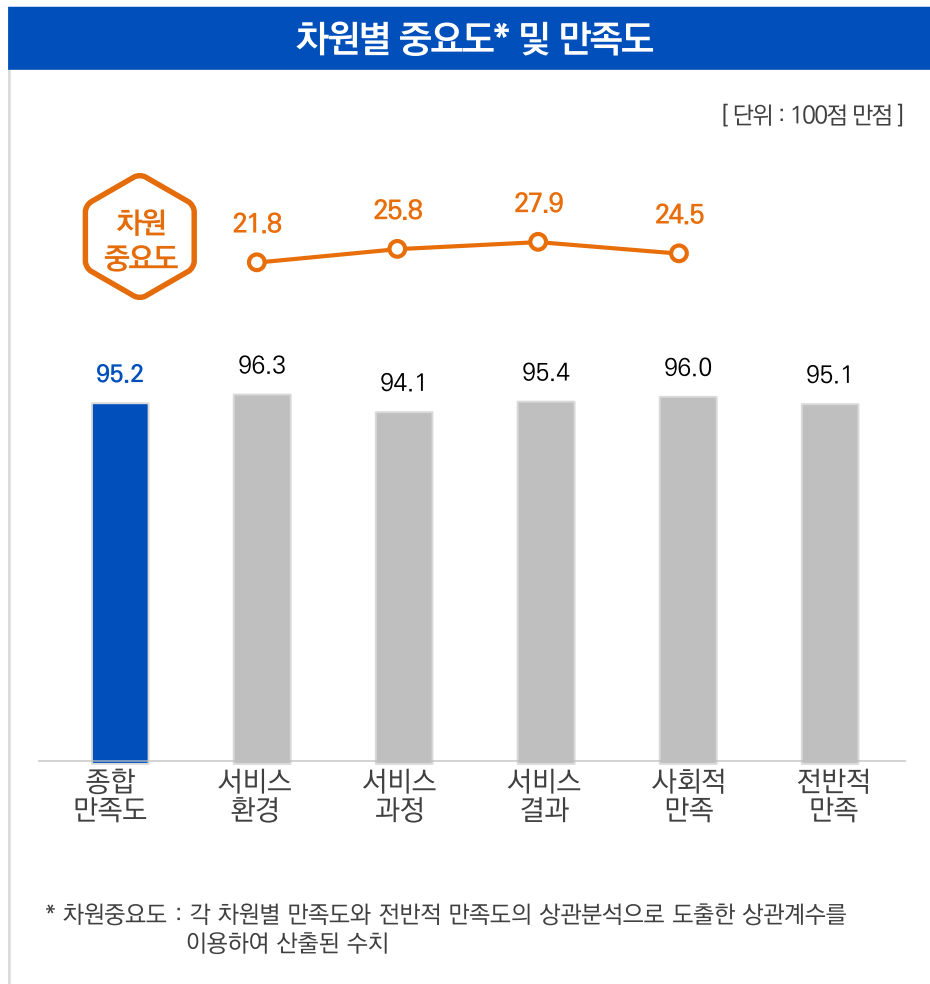
■ 서울 마포구시설관리공단 ○ 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

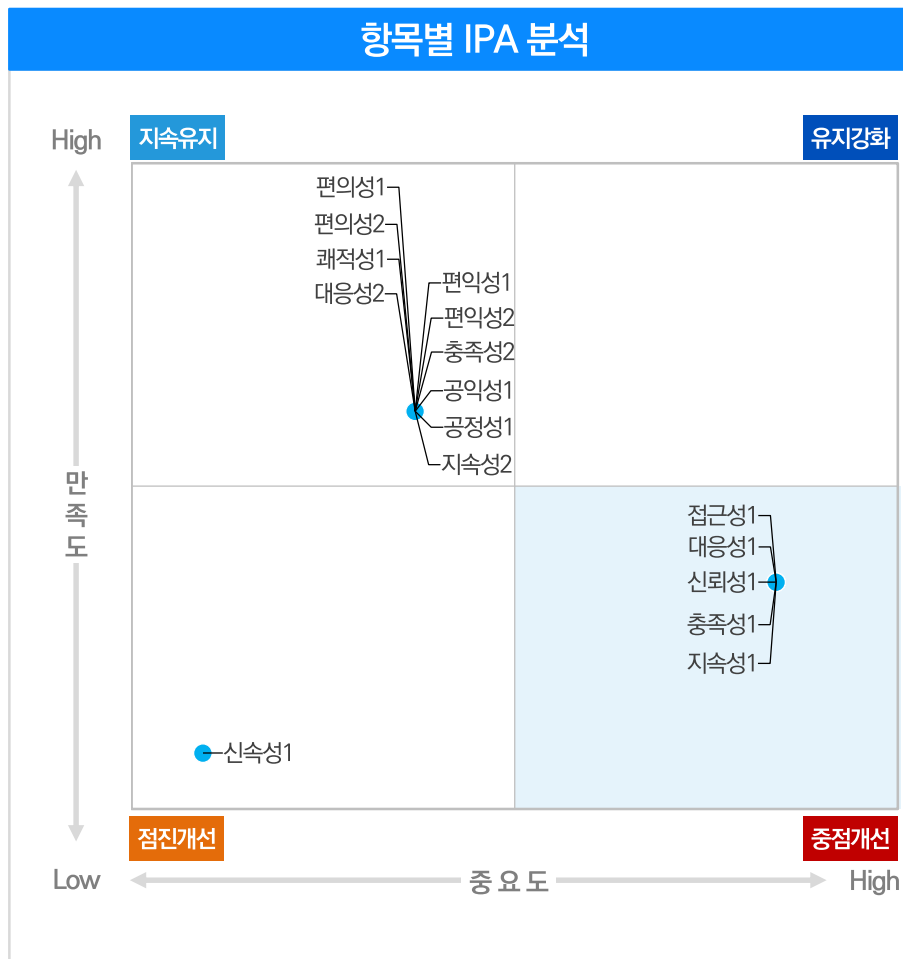
차원별 IPA 분석

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



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '신뢰성1, 총족성1' 항목, 사회적 만족 차원의 '지속성1' 항목이 도출됨

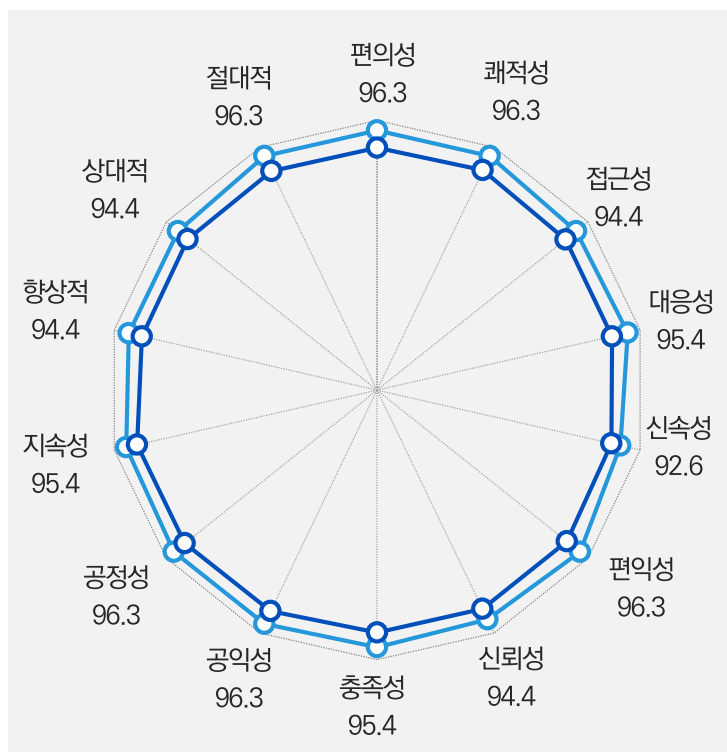


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	상암나래 어린이집은 이용하기 편하다	96.3	5.9
	편의성2	상암나래 어린이집은 다양한 프로그램을 구비하고 있다	96.3	5.9
	쾌적성1	상암나래 어린이집은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	96.3	5.9
서비스 과정	접근성1	상암나래 어린이집의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	94.4	7.3
	대응성1	상암나래 어린이집에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	94.4	7.3
	대응성2	상암나래 어린이집의 직원들은 친절하다	96.3	5.9
	신속성1	상암나래 어린이집과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	92.6	5.0
서비스 결과	편의성1	상암나래 어린이집은 이용자(유아)의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	96.3	5.9
	편의성2	상암나래 어린이집은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	96.3	5.9
	신뢰성1	상암나래 어린이집과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	94.4	7.3
	총족성1	상암나래 어린이집 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	94.4	7.3
	총족성2	상암나래 어린이집 직원들은 교육에 대해 잘 알고 있다	96.3	5.9
사회적 만족	공익성1	상암나래 어린이집은 지역주민에게 유익하다	96.3	5.9
	공정성1	상암나래 어린이집은 누구나 이용하기 편하다	96.3	5.9
	지속성1	상암나래 어린이집을 앞으로도 이용할 생각이다	94.4	7.3
	지속성2	상암나래 어린이집을 확대(공급)할 필요가 있다	96.3	5.9

차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집
—○— 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

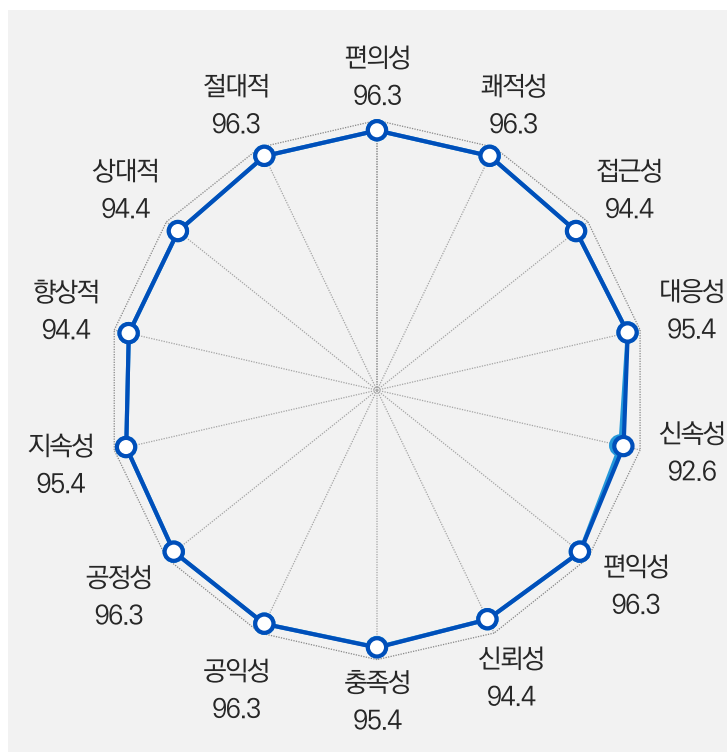
서비스 환경	▶	편의성
		쾌적성
서비스 과정	▶	접근성
		대응성
		신속성
서비스 결과	▶	편익성
		신뢰성
		충족성
사회적 만족	▶	공익성
		공정성
		지속성
전반적 만족	▶	향상적
		상대적
		절대적

*상대적으로 약함 : 서울 마포구시설관리공단전체 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*

□ 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

*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

[사유수=8]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	50.0
강사/직원들이 친절함	25.0
시설/프로그램의 분위기가 좋음(조용함, 질서 등)	12.5
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	12.5

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사유수 =2]

개선 요구사항	비중(%)
시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함	50.0
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	50.0



2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART
05

조사 결과 요약



1. 전체 결과 요약
2. 사업별 결과 요약

종합 만족도

01

서울
마포구시설관리공단의
종합만족도는 90.0점

서울 마포구시설관리공단의 종합만족도는 90.0점으로
시설관리공단 전체 점수(87.1점)에 비해서 2.9점 높고,
지방공기업 전체 점수(81.2점)에 비해서는 8.8점 높게 나타남

02

전년 대비
종합만족도는
0.5점 상승함

서울 마포구시설관리공단의 연도별 종합만족도는
2020년 89.3점에서 2021년 89.5점으로 0.2점 상승했고,
2022년에는 90.0점으로 2021년 대비 0.5점 상승함

03

사업별로는
어린이집시설운영사업
_상암나래어린이집이
가장 높음

서울 마포구시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면,
어린이집시설운영사업_상암나래어린이집이 95.2점으로 가장 높고,
공영주차장관리사업이 81.0점으로 가장 낮게 나타남

04

요소별로는
사회적 만족 차원의
지속성이 가장 높음

서울 마포구시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면,
사회적 만족 차원의 지속성이 91.3점으로 가장 높은 반면,
서비스 과정 차원의 신속성이 89.1점으로 가장 낮게 나타남

■ 시설관리사업_마포창업복지관



마포창업복지관의 종합만족도는 83.9점으로,
서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.1점 낮게,
시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.2점 낮게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스
과정은(는) 점진개선, 서비스 결과는(는) 지속유지,
사회적 만족은(는) 유지강화 영역으로 나타남



서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰
만족요인이며, 개선의견으로는 '노후 시설, 하자
교체/점검/보수/관리가 필요함'의견이 가장 많았음

■ 시설관리사업_아현문화건강센터



아현문화건강센터의 종합만족도는 91.8점으로,
서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.8점 높게,
시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.7점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스
결과는(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은
중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은(는)
지속유지, 사회적 만족은(는) 유지강화 영역으로
나타남



서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰
만족요인이며, 개선의견으로는 '잘하고
있음/현상태 유지 바람'의견이 가장 많았음

■ 시설관리사업_우리마포복지관



우리마포복지관의 종합만족도는 92.9점으로,
서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.9점 높게,
시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.8점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 사회적 만족은(는) 높은
중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로
도출되었으며, 서비스 결과은(는) 점진개선, 서비스
환경, 서비스 과정은(는) 지속유지 영역으로 나타남



서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰
만족요인이며, 개선의견으로는 '잘하고
있음/현상태 유지 바람'의견이 가장 많았음

■ 공영주차장관리사업



공영주차장관리사업의 종합만족도는 81.0점으로,
공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 4.9점 낮게,
서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 9.0점 낮게,
시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.1점 낮게 나타남



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



서비스에 대해 '시설 이용이 편리함'은 가장 큰
만족요인이며, 개선의견으로는 '주차
공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편'
의견이 가장 많았음

■ 무인공영주차장관리사업



무인공영주차장관리사업의 종합만족도는 81.1점으로, 무인공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 4.1점 낮게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.9점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.0점 낮게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경, 사회적 만족(는) 지속유지 영역으로 나타남



서비스에 대해 '시설 이용이 편리함'은 가장 큰 만족요인이며, 개선의견으로는 '주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편'의견이 가장 많았음

■ 체육전용시설관리사업_마포구민체육센터



마포구민체육센터의 종합만족도는 93.0점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.0점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.9점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 과정(는) 점진개선, 서비스 결과(는) 지속유지, 사회적 만족(는) 유지강화 영역으로 나타남



서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족요인이며, 개선의견으로는 '프로그램(교육, 영화, 체험 등) 개선, 추가 필요함'의견이 가장 많았음

체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장



와우산배드민턴장의 종합만족도는 94.0점으로,
서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.0점 높게,
시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.9점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스
과정은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은
중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 결과,
사회적 만족은(는) 지속유지 영역으로 나타남



서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰
만족요인이며, 개선의견으로는 '시설 이용
편리하도록 개선 필요함/관리 개선
필요함'의견이 가장 많았음

체육전용시설관리사업_염리생활체육관



염리생활체육관의 종합만족도는 86.7점으로,
서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.3점 낮게,
시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.4점 낮게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경은(는) 높은 중요도에
비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며,
서비스 과정, 서비스 결과는(는) 점진개선, 사회적
만족은(는) 유지강화 영역으로 나타남



서비스에 대해 '시설 이용이 편리함'은 가장 큰
만족요인이며, 개선의견으로는 '주차
공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련
불편'의견이 가장 많았음

■ 체육전용시설관리사업_마포주민편익시설



마포주민편익시설의 종합만족도는 86.4점으로,
체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 0.4점 낮게,
서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.6점 낮게,
시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.7점 낮게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과(는) 높은
중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로
도출되었으며, 서비스 과정(는) 점진개선,
사회적 만족(는) 지속유지, 서비스 환경(는)
유지강화 영역으로 나타남



서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰
만족요인이며, 개선의견으로는 '프로그램/물품
등 다양화 및 관리 필요함'의견이 가장 많았음

■ 현수막게시대사업



현수막게시대사업의 종합만족도는 81.7점으로,
현수막게시대사업 전체 점수에 비해서는 1.3점 낮게,
서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.3점 낮게,
시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.4점 낮게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정(는) 높은
중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로
도출되었으며, 서비스 환경(는) 점진개선, 서비스
결과, 사회적 만족(는) 유지강화 영역으로 나타남



서비스에 대해 '만족함/좋음/불만, 불편없음'은
가장 큰 만족요인이며, 개선의견으로는 '시설
이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선
필요함'의견이 가장 많았음

■ 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집



상암나래어린이집의 종합만족도는 95.2점으로,
서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.2점 높게,
시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.1점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스
결과(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은
중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경,
사회적 만족(는) 지속유지 영역으로 나타남



서비스에 대해 '강사/직원들 업무를 잘함/전문성
있음/적극적임'은 가장 큰 만족요인이며,
개선 의견으로는 '주차 공간/주차비/이용시간 등
주차장 관련 불편'의견이 가장 많았음

감사합니다