

2010. 외주 고객만족도 조사 결과 보고

- 공단의 시설 이용 고객을 대상으로 고객만족도 조사를 실시하여 고객 중심의 서비스 구현과 경쟁력 향상을 위한 기초 자료로 활용
- 기초 자료를 토대로 향후 사업 운영 및 서비스 추진방향 설정을 위한 컨설팅 실시
- 미진한 부분에 대한 집중 개선과 체계적인 관리 시스템 구축으로 최상의 서비스를 제공

I

조사개요

- 설문조사기간 : 2010. 10. 29 ~ 2010. 11. 10
- 조사기관 : 한국서비스에듀센터
- 조사결과 보고서 완료 : 2010. 11. 30
- 조사현황

구분	내용
조사 대상	마포구시설관리공단 시설서비스 이용고객
조사 지역	주차장 이용고객, 시설관리팀 (행정타운, 아트센터, 복지관, 배드민턴장), 농수산물시장 이용고객, 농수산물시장 입점고객, 주민편익팀 (헬스장, 골프장, 댄스로빅, 필라테스, 서양화교실), 내부직원
조사 방법	구조화된 설문지를 이용한 개별면접조사 및 전화조사
표본 추출방법	고객 리스트를 이용한 단순 임의 추출
표본크기	총 290명 : 주차장(40명), 시설관리팀(80명), 농수산물시장이용고객(40명), 농수산물 입점고객(40명), 주민편익팀(40명), 내부고객(직원50명)
설문조사기간	2010년 10월 29일 ~ 2010년 11월 10일

세부 표본 구성

	주차장	시설관리 팀	농수산물 시장 이용고객	농수산물 시장 입점고객	주민편익 팀	내부고객 (직원)	합계
응답자 수	40	80	40	40	40	50	290

□ 주요 조사 항목

○ 외부고객 : 5대 항목의 만족도 조사

서비스 만족도	➔	① 이용편의성, ② 요금 적절성 ③ 환경/시설 청결도 ④ 주차구획선 만족도 ⑤ 이용의향 ⑥ 추천의향
전달체계 만족도	➔	① 이용방법 안내 다양성 ② 직원 접촉 용이성 ③ 민원처리 신속성 ④ 서비스 개선 노력 ⑤ 안내방법,절차 만족도 ⑥ 민원처리 만족도
조직 만족도	➔	① 공단 인지도 ② 공단 정보 접촉 경험 ③ 주차제휴서비스 인지도(직원 인지도) ④ 직원 친절태도 만족도 ⑤ 직원 업무능력 만족도
사회 만족도	➔	① 지역사회 기여도 ② 공급 확대 필요성 ③ 공정성 ④ 사용요금 적절성 ⑤ 공단 필요성
외부청렴 만족도	➔	① 담당직원의 투명성 ② 담당직원의 책임감 ③ 담당직원의 공정성(부패지수)

○ 내부고객 : 6대 항목의 만족도 조사

공단 일반 만족도	➔	① 공단 근무의 자부심 ② 근무 최선태도 ③ 이직 가능성 ④ 타인 입사 권유 ⑤ 공단 근무 기여도 ⑥ 근무의 양 ⑦ 권한만족
근무환경 만족도	➔	① 근무평가의 공정성 ② 승진 기회의 공정성 ③ 인사이동 만족 ④ 근무시스템 ⑤ 근무환경 청결도 ⑥ 복지후생 ⑦ 보수만족도
직원 분위기 만족도	➔	① 업무보좌 ② 다양한 의견개진 ③ 실무지식 ④ 직원독려 ⑤ 의사결정 ⑥ 상사의 업무인정 ⑦ 아이디어 채택
기업문화 만족도	➔	① 개인간 고충상담 ② 상호 직원간 신뢰 ③ 정책,방침 직원 전달 ④ 커뮤니케이션 ⑤ 직원간 정보 전달 ⑥ 새로운 아이디어 채택
업무처리 만족도	➔	① 업무 신속, 정확 전달 ② 타 부서 업무협조 ③ 불필요한 서류 작성 ④ 업무처리 지침서 유무 ⑤ 합리적인 업무 절차, ⑥ 융통성 상황 조정 ⑦ 책임회피
비전 및 미션 만족도	➔	① 비전숙지 ② 비전을 업무에 실천 ③ 공단의 역할과 위 상 공감 ④ 미션의 방향성 명확 ⑤ 미션설정 직원 의견 반 영 ⑥ 중장기적 비전 ⑦ 비전과 미션의 연계성

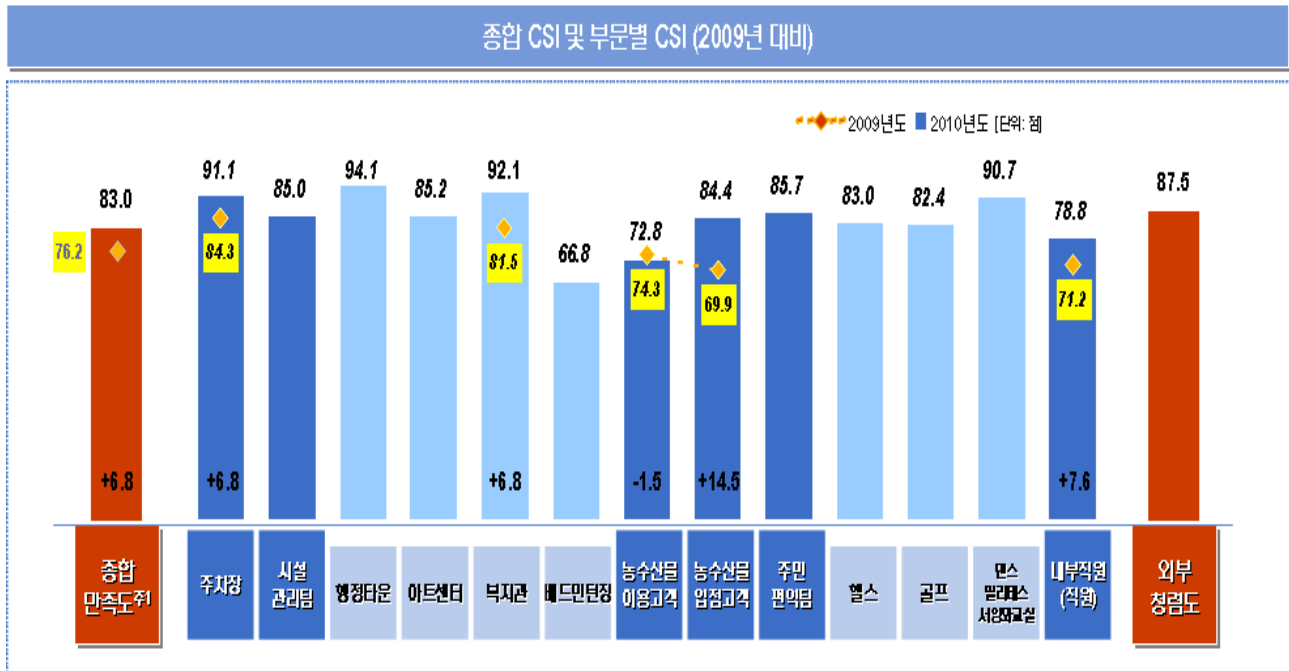
II

조사결과

1

전년 대비 종합만족도 비교 분석

□ 조사 결과 종합



○ 결과분석

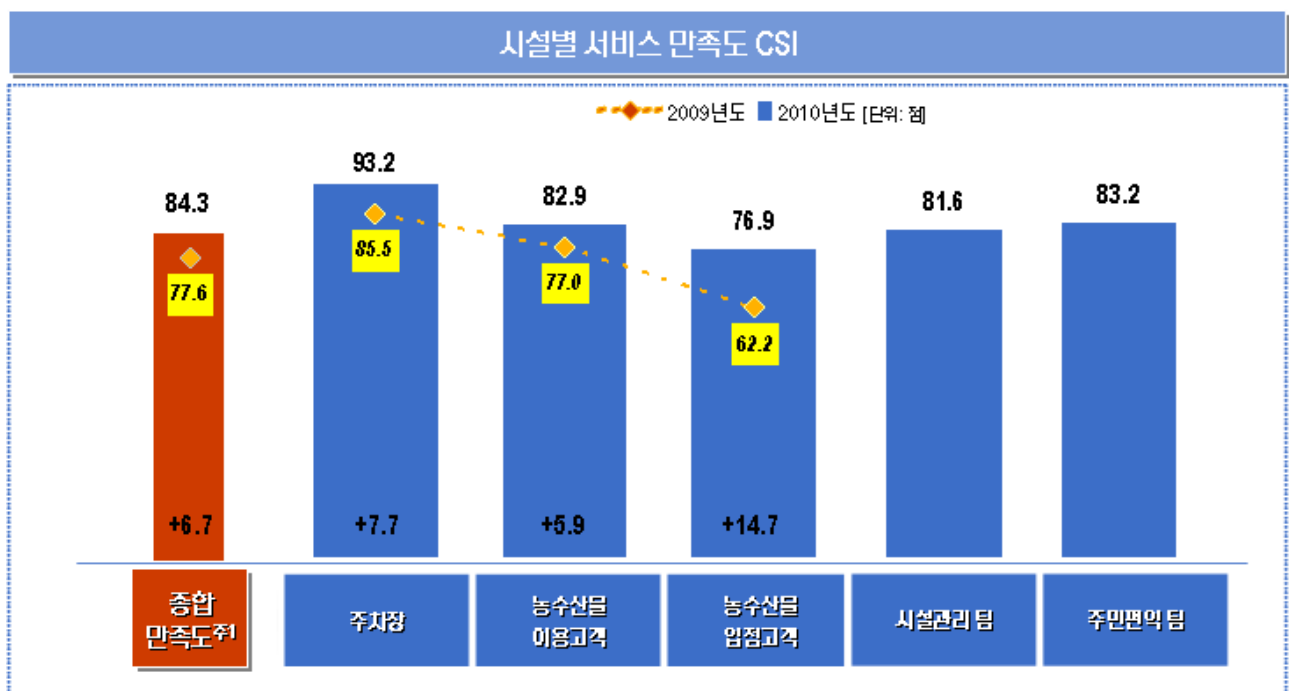
- 2010. 공단의 종합 만족도 점수는 2009. 76.2점 대비 6.8점이 상승한 83점으로 “매우 만족” 수준을 나타나고 있어 고객서비스는 전반적으로 잘 이루어지고 있다고 볼 수 있음.
- 항목별로 살펴보면, 공영주차장의 만족도가 84.3점에서 91.1점으로 6.8점 향상, 마포행정타운의 만족도 점수는 94.1점, 창업복지관의 만족도 점수가 81.5점에서 92.1점으로 10.6점 향상, 농수산물시장 입점고객의 만족도 점수가 69.9점에서 84.4점으로 14.5점 향상이 되었으며, 주민편익시설의 만족도 점수는 85.7점, 내부고객만족도 또한 71.2점에서 78.8점으로 7.6점이 향상 되었으며, 외부 청렴도는 87.5점으로 평가 되었음.

- 다만, 농수산물시장 이용고객의 만족도가 전년대비 1.5점이 하락되었으나, 와우산 배드임턴장의 만족도 점수가 평가대상 전체에서 가장 낮은 만족도를 보이고 있어 중점 관리가 필요한 것으로 사료 됨.

2

부문별 고객만족도

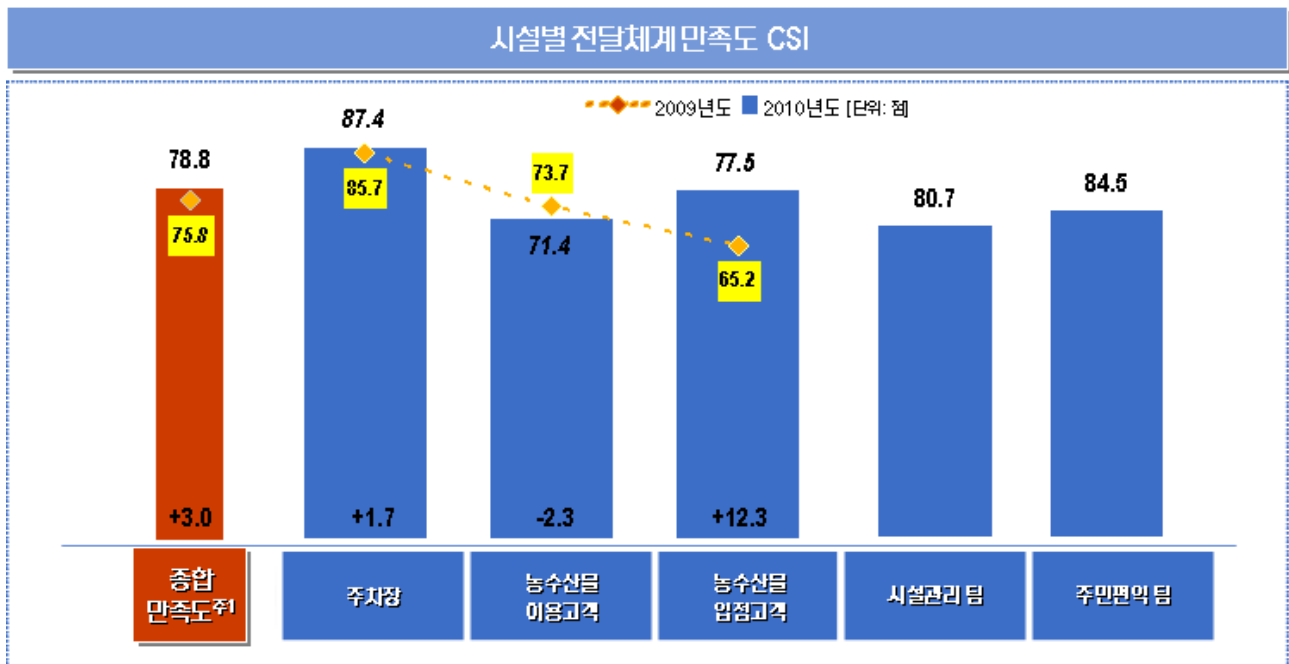
□ 서비스 만족도 부문 CSI



○ 결과분석

- 2010. 시설별 서비스 만족도는 84.3점을 보이고 있으며, 공영 주차장 시설이용만족도 93.2점 및 주민편익시설의 시설이용만족도 83.2점으로 ‘우수’ 수준으로 나타나 전반적으로 시설별 고객 서비스만족도 분야는 잘 이루어진다고 볼 수 있음.
- 2010년도 『시설별 서비스 만족도』 부문의 중점개선 시설은 “농수산물 입점고객” 시설로 나타났으며, 항목에 대한 중점적인 개선이 요구됨.

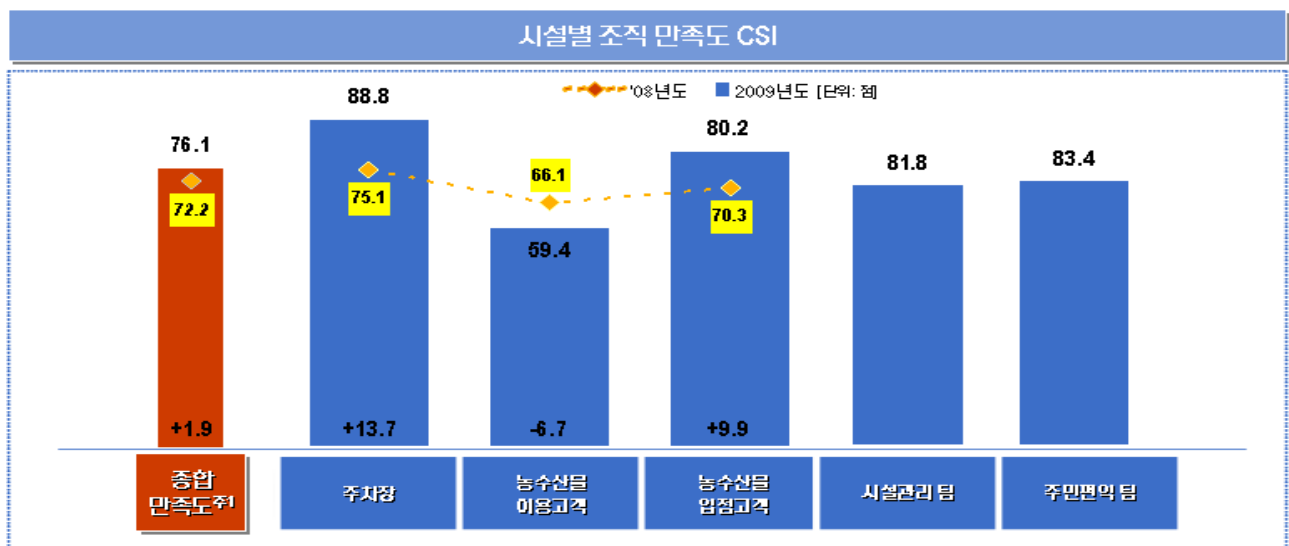
□ 전달체계 만족도 부문 CSI



○ 결과분석

- 2010년도 공영주차장 이용 고객의 전달체계 만족도는 87.4점으로 '우수' 수준으로 평가되었으며,
- 2010년도 『전달체계 만족도』 부문의 중점개선 시설은 『농수산물 이용고객』으로 나타났으며, 항목에 대한 중점적인 개선이 요구됨.

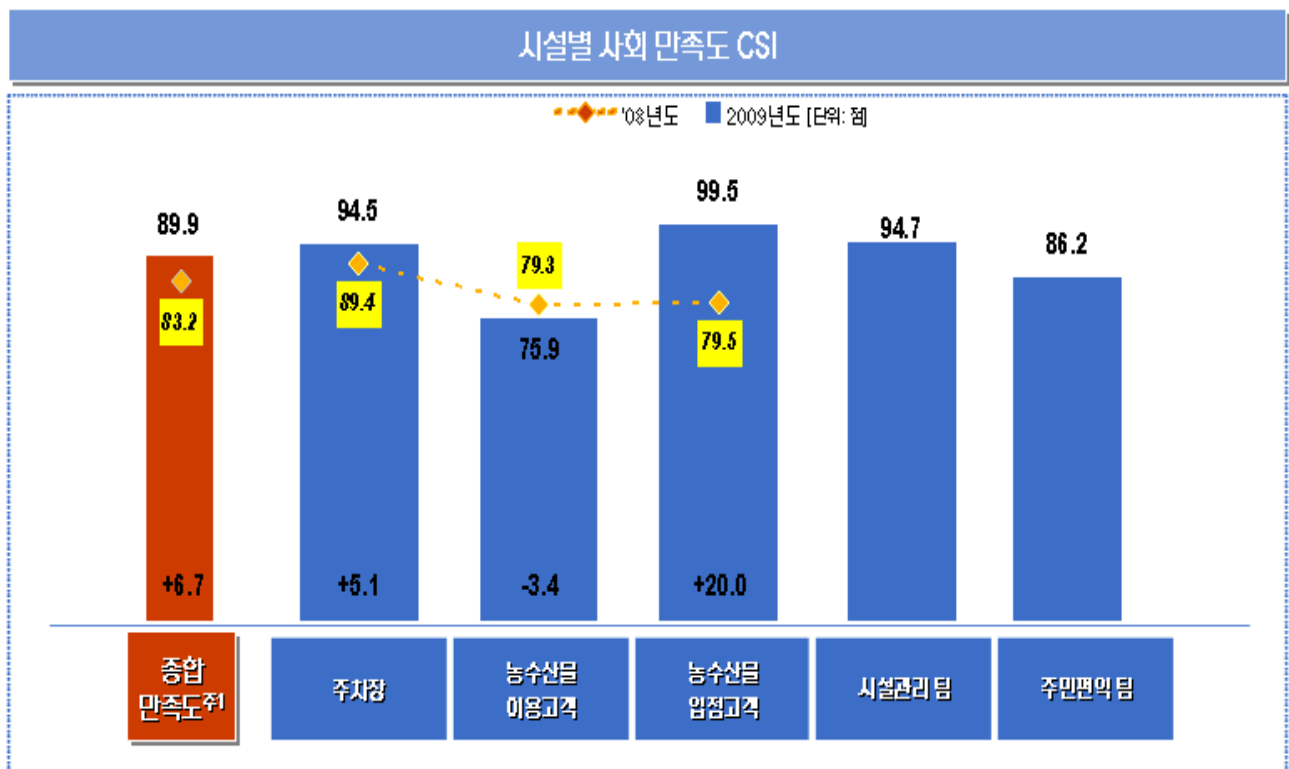
□ 조직 만족도 부문 CSI



○ 결과분석

- 2010년도 『조직만족도』는 76.1점으로 2009년 대비 1.9점 향상한 것으로 나타남.
- 주요 원인으로는 공영주차장 이용고객의 조직만족도가 75.1점에서 88.8점으로 13.7점이 향상되었으며, 농수산물시장 이용고객의 조직만족도가 66.1점에서 59.4점으로 6.7점 하락함에 따라
- 2011년도 『조직 만족도』 부문의 중점개선 시설은 『농수산물시장 이용고객』임.

□ 사회 만족도 부문 CSI



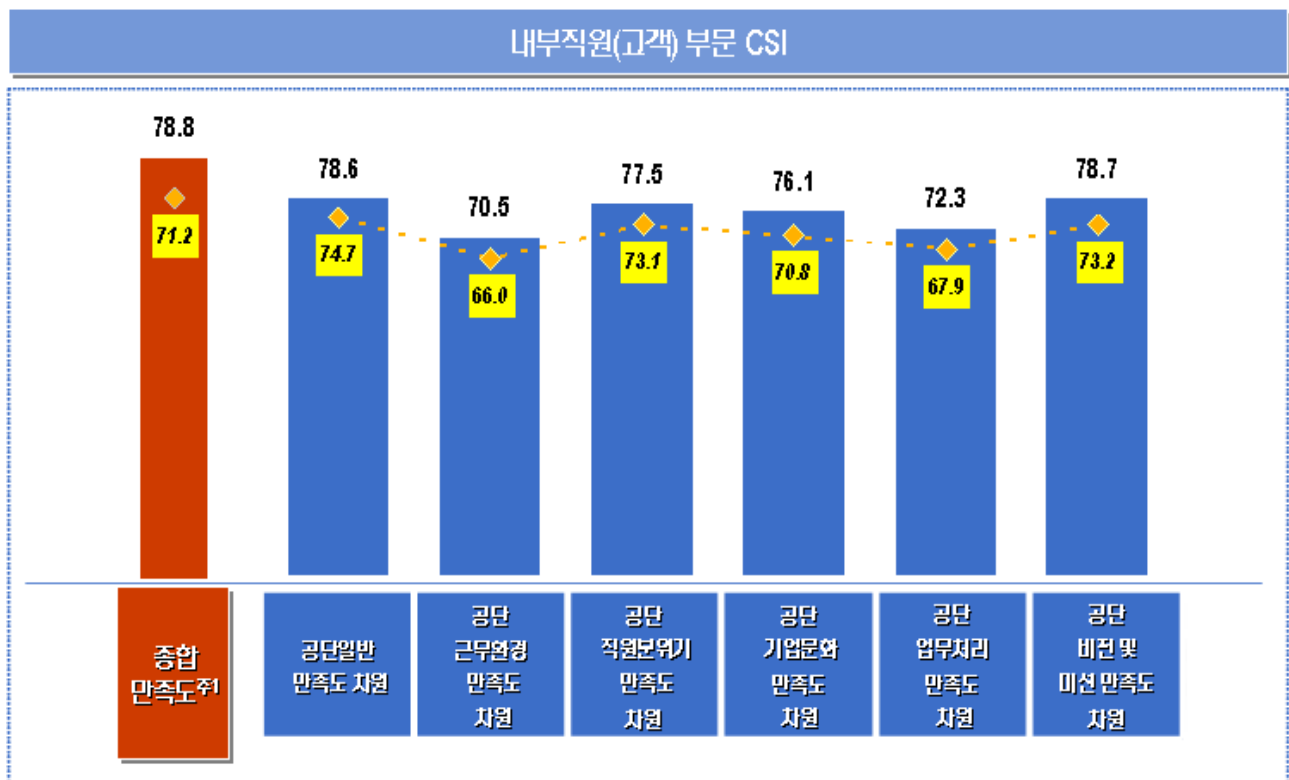
○ 결과분석

- 2010년도 사회 만족도는 2009년 대비 6.7점 향상 되었으며
- 공영주차장의 만족도가 94.5점, 농수산물시장 입점고객의 만족도가 99.5점으로 '매우우수' 수준으로 나타나 전반적으로 시설별 사

회 만족도분야는 잘 이루어진다고 볼 수 있음.

- 2011년도 『사회 만족도』 부문의 중점개선 시설은 『농수산물시장 이용고객』으로 나타났으며, 항목에 대한 중점적인 개선이 요구됨.

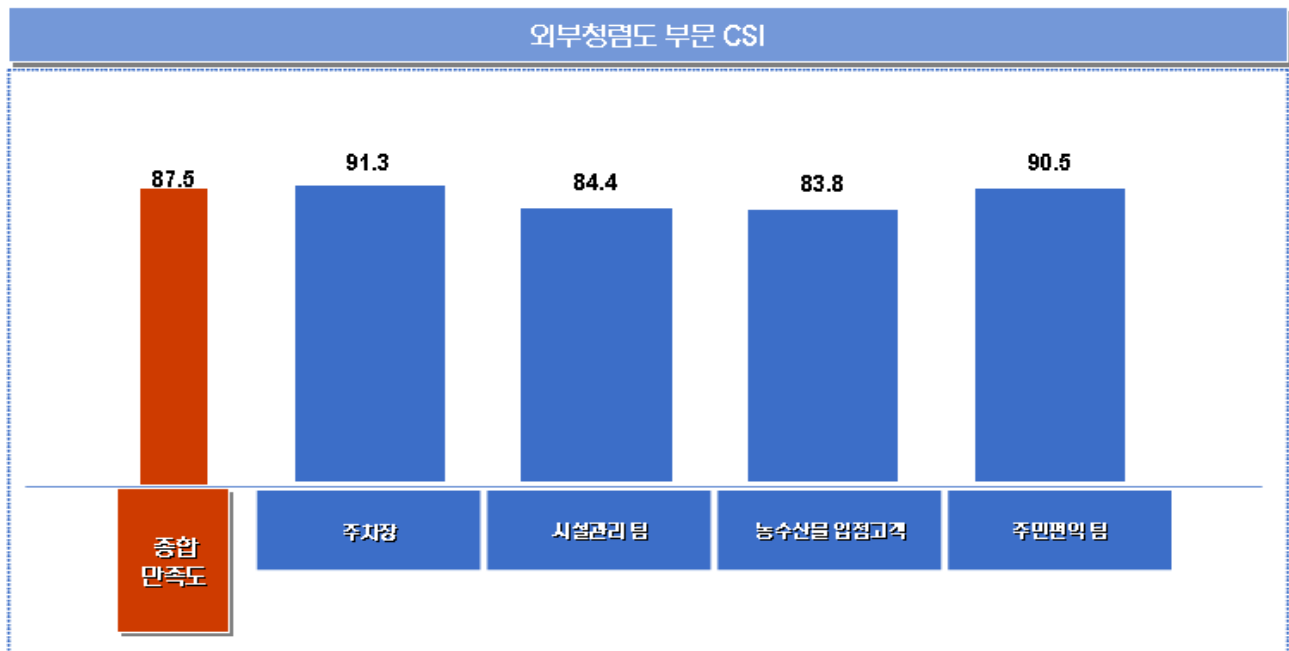
□ 내부고객(직원) 부문 CSI



○ 결과분석

- 2010년도 『내부고객』 부문의 종합 CSI는 78.8점으로 ‘만족’수준이며, 『일반 만족도 78.6점』 및 『비전 및 미션 만족도 78.7점』에서 공감하는 만족도 점수가 상대적으로 높게 나타남.
- 『근무환경 만족도』의 항목과 『업무처리 만족도』 항목의 서비스를 개선 할 필요가 있는 것으로 나타남.

□ 외부 청렴도 부문 CSI



○ 결과분석

- 2010년도 『외부 청렴도』 부문의 종합 CSI는 87.8점으로 ‘우수’ 수준이며, 『주차장 91.3점』 및 『주민편익시설 90.5점』으로 이용 고객의 직원들의 청렴도 평가는 높게 나타남.

1. 주차장 시설 서비스 개선항목

CSI 구성항목	만족도	중요도	서비스 적극 개선항목
◆ 종합 만족도	91.1		
①서비스 만족도 지원	93.2	0.205	
이용편의성	93.0	0.283	●
환경/시설쾌적성	91.5	0.326	●
주차구역선, 안내표지판 만족도	92.5	0.193	
계속 이용의향	97.0	0.009	
시장 추천의향	97.5	0.188	
②원물체계 만족도 지원	87.4	0.192	
업무 처리 신속성	87.0	0.220	
서비스 개선노력	87.5	0.311	●
안내방법, 접근간소화 만족도	89.5	0.172	
불만해결방법 처리 만족도	86.5	0.297	●
③조직 만족도 지원	88.8	0.196	
공단인지도	91.0	0.173	
공단업무에 인지도	88.5	0.233	
직원 친절태도 만족도	90.0	0.327	
직원업무능력만족도	86.0	0.267	●
④외관 만족도 지원	94.5	0.208	
지역사회 기여도	97.0	0.148	
공급역대일요성	96.0	0.073	
주차장 이용공평성	93.0	0.266	●
요금 공정성	93.0	0.323	●
공단 일요성	96.5	0.189	
⑤외부청렴 만족도 지원	91.3	0.200	
담당직원의 투명성	94.0	0.175	
담당직원의 책임감	90.0	0.432	●
담당직원의 공정성 (부패 지수)	91.5	0.393	●

- ❖ 자원별로 주차장 시설 서비스에 대한 만족도 영향력이 가장 높은 자원은 '사회 만족도'(20.8%)임.
- ❖ 서비스만족도 차원에서 영향력이 가장 큰 세부항목은 '환경/시설쾌적성'(32.6%)로 나타남.
- ❖ 전달체계 만족도 차원에서 만족도 영향력이 가장 높은 세부항목은 '서비스 개선노력'(31.1%)임.
- ❖ 조직 만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '직원 친절태도 만족도'(32.7%)로 조사됨.
- ❖ 사회 만족도 차원에서 만족도 영향력이 가장 높은 세부항목은 '요금 공정성'(32.3%)으로 나타남.
- ❖ 외부청렴 만족도 차원에서 영향력이 높은 세부항목은 '담당직원의 책임감'(43.2%)임.
- ❖ 즉, 영향력이 높은 세부항목의 중점적 관리와 함께 서비스 개선항목으로 도출된 개선항목은 없으나, 모든 항목들이 상대적 평가에서 지속유지, 유지강화, 점진개선하기 위해 우선적으로 요구되는 세부사항임.

2. 시설 관리팀 서비스 개선항목

CSI 구성항목	만족도	중요도	서비스 적극 개선항목
◆ 종합 만족도	86.0		
①서비스 만족도 지원	81.6	0.193	
이용편의성	78.5	0.206	
환경/시설 청결	78.3	0.212	●
편의시설 만족도	77.5	0.196	●
재입대(재사출)	88.5	0.178	
타인에게도 추천	86.3	0.208	
②원물체계 만족도 지원	80.7	0.191	
이용안내, 다양한 정보제공	82.3	0.143	
부서나 직원과의 접촉 용이성	83.8	0.166	
신속한 답변 및 처리	80.3	0.179	
서비스 개선노력	78.8	0.168	●
적극적이고 신속한 업무처리	79.3	0.177	●
불만해결방법 처리 만족도	79.8	0.168	●
③조직 만족도 지원	81.8	0.193	
공단인지도	86.3	0.065	
공단업무에 인지도	84.5	0.122	
직원 친절태도 만족도	82.0	0.386	●
직원 업무능력 만족도	80.0	0.428	●
④외관 만족도 지원	94.7	0.224	
지역사회 기여도	92.5	0.310	●
공급역대	97.0	0.086	
공평성	94.8	0.286	●
공단일요성	96.8	0.320	
⑤외부청렴 만족도 지원	84.4	0.200	
담당직원의 투명성	88.3	0.377	●
담당직원의 책임감	80.3	0.518	●
담당직원의 공정성 (부패 지수)	91.3	0.106	

- ❖ 자원별로 시설 관리팀 서비스에 대한 만족도 영향력이 가장 높은 자원은 '사회 만족도'(22.4%)임.
- ❖ 서비스만족도 차원에서 영향력이 가장 큰 세부항목은 '타인에게도 추천'(20.8%)로 나타남.
- ❖ 전달체계 만족도 차원에서 만족도 영향력이 가장 높은 세부항목은 '신속한 답변 및 처리'(17.9%)임.
- ❖ 조직 만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '직원업무능력 만족도'(42.8%)로 조사됨.
- ❖ 사회 만족도 차원에서 만족도 영향력이 가장 높은 세부항목은 '공단 필요성'(32.0%)으로 나타남.
- ❖ 외부청렴 만족도 차원에서 영향력이 높은 세부항목은 '담당직원의 책임감'(51.8%)임.
- ❖ 즉, 영향력이 높은 세부항목의 중점적 관리와 함께 서비스 개선항목으로 도출된 개선항목은 없으나, 모든 항목들이 상대적 평가에서 지속유지, 유지강화, 점진개선하기 위해 우선적으로 요구되는 세부사항임.

3. 농수산물 시장 이용고객 서비스 개선항목

CSI 구성항목	만족도	중요도	서비스 부문 개선항목
◆종합 만족도	72.8		
◎서비스 만족도 차원	82.9	0.250	
이용편의성	65.5	0.213	●
주차장, 편의시설만족도	67.0	0.128	
환경정결성	65.5	0.206	●
쓰레기 억제제거 노력	69.5	0.202	●
계속 이용의향	77.5	0.023	
시장 이용추천의향	75.0	0.228	
◎전달체계 만족도 차원	71.4	0.259	
이용접근 편리성	75.0	0.578	
안내 방법 만족도	65.0	0.239	
서비스개선 노력만족도	68.5	0.183	
◎조직 만족도 차원	59.4	0.215	
공단인지도	54.5	0.189	
공단업무이해 인지도	47.5	0.240	
직원 친절태도만족도	66.0	0.571	
◎사회 만족도 차원	75.9	0.275	
지역사회 기여도	75.5	0.245	
농수산물 유통 기여만족도	77.0	0.532	
공단 필요성	73.5	0.223	

- ❖ 자원별로 농수산물 시장 이용고객 시설 서비스에 대한 만족도 영향력이 가장 높은 자원은 '사회만족도'(27.5%)임.
- ❖ 서비스만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '시장 이용추천의향'(22.8%)로 나타남.
- ❖ 전달체계 만족도 차원에서 만족도 영향력이 가장 높은 세부항목은 '이용접근 편리성'(57.8%)임.
- ❖ 조직만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '직원 친절태도 만족도'(67.1%)로 조사됨.
- ❖ 사회만족도 차원에서 종합만족도에 영향력이 높은 세부항목은 '농수산물 유통 기여만족도'(53.2%)로 나타남.
- ❖ 즉, 영향력이 큰 높은 세부항목의 중점적 관리와 함께 서비스 개선항목으로 도출된 개선항목은 시설관리공단 서비스를 이용하는 외부고객만족도 제고를 위해서는 중점적인 관리 및 개선이 우선적으로 요구되는 세부사항임.

4. 농수산물 시장 입점고객 서비스 개선항목

CSI 구성항목	만족도	중요도	서비스 부문 개선항목
◆종합 만족도	84.4		
◎서비스 만족도 차원	76.9	0.184	
입차사용 편리성	87.5	0.170	
환경 정결성	71.0	0.144	
시설만족도	71.0	0.207	●
보안 관리상태만족도	69.5	0.173	●
주차공간 관리상태 만족도	76.0	0.223	●
입차 재이용의향	98.0	0.083	
◎전달체계 만족도 차원	77.5	0.185	
시장정보제공 홍보만족도	84.0	0.158	
공단접촉편의성	87.0	0.187	
업무처리 신속성	67.5	0.172	●
서비스개선 노력	69.5	0.160	
불만해결방법 처리 만족도	67.5	0.175	●
사용납부 방법 만족도	90.5	0.148	
◎조직 만족도 차원	80.2	0.192	
공단인지도	99.5	0.079	
공단업무이해 인지도	98.5	0.171	
직원태도만족도	78.5	0.226	●
직원이미지 만족도	77.5	0.229	●
직원업무능력만족도	67.5	0.296	●
◎사회 만족도 차원	99.5	0.238	
지역사회기여도	100.0	0.119	
공급확대 필요성	99.5	0.440	●
공단필요성	99.5	0.440	●
◎외부청렴 만족도 차원	83.8	0.201	
담당직원의 투명성	95.0	0.267	
담당직원의 책임감	70.5	0.463	●
담당직원의 공정성 (부패 지수)	96.0	0.269	

- ❖ 자원별로 농수산물 시장 입점고객의 시설 서비스에 대한 만족도 영향력이 가장 큰 높은 자원은 '사회만족도'(23.8%)임.
- ❖ 서비스만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '시설만족도'(20.7%)로 나타남.
- ❖ 전달체계 만족도 차원에서 만족도 영향력이 가장 높은 세부항목은 '공단접촉 편의성'(18.7%)임.
- ❖ 조직만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '직원 업무능력 만족도'(29.6%)로 조사됨.
- ❖ 사회만족도 차원에서 종합만족도에 영향력이 높은 세부항목은 '공급확대 필요성, 공단 필요성'(44.0%)로 나타남.
- ❖ 외부청렴 만족도 차원에서 영향력이 높은 세부항목은 '담당직원의 책임감'(46.3%)임.
- ❖ 즉, 영향력이 큰 높은 세부항목의 중점적 관리와 함께 서비스 개선항목으로 도출된 개선항목은 시설관리공단 서비스를 이용하는 외부고객만족도 제고를 위해서는 중점적인 관리 및 개선이 우선적으로 요구되는 세부사항임.

5. 주민편의시설 이용고객 서비스 개선항목

CSI 구성항목	만족도	중요도	서비스 적극 개선항목
◆종합 만족도	85.7		
①서비스 만족도 지원	83.2	0.196	
이용편의성	80.0	0.190	
원경/시설 청결	80.0	0.168	
편의시설 만족도	81.5	0.187	
재사용	86.0	0.224	
타인에게도 추천	87.0	0.231	
②전달체계 만족도 지원	84.5	0.198	
이용안내, 다양한 정보제공	83.0	0.143	
부서나 직원과의 접촉 용이성	85.0	0.168	
신속한 답변 및 처리	84.5	0.164	
서비스 개선 노력	85.0	0.180	
적극적이고 신속한 업무처리	84.5	0.174	
불만해결방법 처리 만족도	85.0	0.180	
③조직 만족도 지원	83.4	0.196	
공단인지도	61.5	0.039	
공단업무에 인지도	62.0	0.041	
직원 친절태도 만족도	85.5	0.435	
직원 업무능력 만족도	85.0	0.485	
④사회 만족도 지원	86.2	0.201	
지역사회기여도	84.5	0.228	
편의시설 공급확대	85.5	0.233	
공평성	86.5	0.277	
공단필요성	87.5	0.263	
⑤외부청렴 만족도 지원	90.5	0.212	
담당직원의 투명성	91.0	0.349	
담당직원의 책임감	89.5	0.332	
담당직원의 공평성	91.0	0.319	

- ❖ 자원별로 주민편의 시설 서비스에 대한 만족도 영향력이 가장 큰 높은 자원은 '외부청렴 만족도'(21.2%)임.
- ❖ 서비스만족도 자원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '타인에게도 추천'(23.1%)로 나타남.
- ❖ 전달체계 만족도 자원에서 만족도 영향력이 가장 높은 세부항목은 '서비스 개선노력, 불만해결 처리 만족도'(18.0%)임.
- ❖ 조직 만족도 자원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '직원 업무능력 만족도'(48.5%)로 조사됨.
- ❖ 사회 만족도 자원에서 종합 만족도에 영향력이 높은 세부항목은 '공평성'(27.7%)로 나타남.
- ❖ 외부청렴 만족도 자원에서 영향력이 높은 세부항목은 '담당직원의 투명성'(34.9%)임.
- ❖ 즉, 영향력이 큰 높은 세부항목의 중점적 관리와 함께 서비스 개선항목으로 도출된 개선항목은 없으나 시설관리공단 서비스를 이용하는 주민편의 시설이용 고객만족도 제고를 위해서는 중점적인 관리 및 개선이 지속적으로 요구되는 사항임.

6. 내부고객(직원) 서비스 개선항목

CSI 구성항목	만족도	중요도	서비스 적극 개선항목
◆종합 만족도	78.8		
①공단일반 만족도 지원	78.6	0.188	
공단근무 지부심	78.4	0.183	●
업무 차선태도	88.0	0.142	
입사 권유	76.4	0.187	●
자신 근무 공단 기여도	85.2	0.146	
근무상 적당	70.4	0.150	
업무 권한만족도	75.2	0.192	●
②공단근무환경 만족도 지원	70.5	0.163	
상사가 자신업무 공정평가	76.4	0.148	
승진기회 공정	61.6	0.162	●
인사이동 만족도	68.8	0.108	
기술 시스템만족도	72.0	0.136	
근무환경 청결쾌적 만족도	77.2	0.129	
복리후생만족도	74.4	0.136	
보수수준 만족도	65.2	0.182	●
③공단 직원분위기 만족도 지원	77.5	0.165	
부하직원의 상사존경 보좌	78.0	0.155	
부하직원의 적극적 의견제언	76.0	0.126	
부하직원의 실무자능력	74.0	0.113	
상사들이 직원성과 독려	78.8	0.105	
상사들이 스스로 결정과 행동	76.4	0.136	
상사들이 직원칭찬과 인정	78.0	0.189	
상사가 직원을 적극적 배려	80.0	0.176	

CSI 구성항목	만족도	중요도	서비스 적극 개선항목
④공단 기업문화 만족도 지원	76.1	0.161	
동료에게 개인적인 일을 얘기	74.8	0.169	●
직원 상호간 협조자	78.0	0.125	
직원간 정보의 충분한 전달과 공유	74.0	0.118	
누구라도 업무 커뮤니케이션 원할 여부	77.6	0.140	
정보를 적극적 커뮤니케이션	76.8	0.153	
구성원간 충분한 정보 전달	74.0	0.150	●
새로운 아이디어 채택 여부	78.0	0.145	
⑤공단 업무처리 만족도 지원	72.3	0.163	
지시와 전달사항 신속정확전달	78.0	0.115	
정보 요청 시 협력정도	77.2	0.131	
불필요한 작성업무 없음	69.6	0.139	
업무처리 지침서 유무	72.0	0.119	
합리적인 업무절차	74.0	0.147	
충돌성있는 상황조정	68.8	0.181	●
책임과 책임감	69.2	0.168	●
⑥공단 비전 및 미션 만족도 지원	78.7	0.160	
공단의 비전속지	80.0	0.114	
비전을 업무속에서 실천	77.6	0.129	
공단의 역할과 위상 공감대	78.4	0.146	●
미션의 방향성 명확한 제시	79.6	0.150	
미션실정시 직원이건 반영여부	78.8	0.146	
종정기적 비전 명확한 설정	78.0	0.155	●
비전과 미션의 연계성	78.8	0.160	