

2011년도 외주 고객만족도 조사결과 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 조사 개요

- 설문조사기간 : 2011. 05. 26 ~ 2011. 07. 05.
- 조사기관 : (주)리서치랩
- 조사현황

● 외부 고객만족도 조사

1. 조사 대상	마포구 시설관리공단의 서비스 이용경험 고객
2. 모 집 단	평가 대상별 고객정의
3. 표본 추출	리스트를 이용한 조사 (무작위 추출 _ Random Sampling)
4. 표본 크기	총 240 sample
5. 자료 수집	구조화된 설문지에 의한 방문조사 및 컴퓨터를 이용한 전화조사 (Web CATI Interview)
6. 조사 기간	2011년 6월 15일 ~ 6월 22일 (주말 포함 8일간)

< 조사대상 및 조사방법 / 샘플 수

사업 유형	세부 고객 유형	조사방법	샘플 수
마포농수산물시장	농수산물 이용고객	면접조사	40
마포농수산물시장	농수산물 입점고객	전화조사(CATI)	40
종합행정타운	시설관리 이용고객	종합행정타운	26
마포아트센터		마포아트센터	15
창업복지관		창업복지관	16
배드민턴장		배드민턴장	23
헬스장, 생활체육, 문화프로그램	주민편의사업 이용고객	전화조사(CATI)	40
주 차 장	주차장 이용고객	전화조사(CATI)	40
합 계			240

● 내부 고객만족도 조사

- 1 조사 대상
 - 2011년 6월 현재 재직중인 전 임직원
(경영지원팀, 시장사업팀, 주차사업팀, 시설관리팀, 주민편의사업팀)
- 2 조사 방법
 - 구조화된 설문지를 이용한 조사
- 3 표본 크기
 - 총 89 명
- 4 조사 내용
 - 직원만족도를 6개 차원으로 구성, 세부항목 조사
(일반적 사항, 근무환경, 직원분위기, 기업문화, 업무처리만족도, 비전 및 미션)
 - 전반적만족, 건의사항 및 인적정보
- 5 조사 기간
 - 온라인 : 2011년 6월 13일 ~ 6월 21일 (9일간)

□ 주요 조사 항목

● 외부고객 : 5대 항목의 만족도 조사

서비스 부문 서비스 부문에 대한 만족	편익성 쾌적성 충족성	<ul style="list-style-type: none"> 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가 시설환경의 쾌적성, 청결성 대한 평가 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가
전달체계 부문 전달체계 부문에 대한 만족	접근성 대응성 지원성	<ul style="list-style-type: none"> 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가 불만, 이의사항 해소하기 위한 방법, 절차 등에 대한 평가
조직 부문 조직 부문에 대한 만족	인지도 친절성 전문성	<ul style="list-style-type: none"> 해당 사업의 인지도에 대한 평가 해당 직원의 친절성에 대한 평가 해당 직원의 전문성에 대한 평가
사회 부문 사회 부문에 대한 만족	공익성 공정성 지속성	<ul style="list-style-type: none"> 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 만족도 서비스에 대한 전반적 만족	절대적 상대적	<ul style="list-style-type: none"> 서비스에 대한 절대적 만족 수준 평가 서비스에 대한 상대적 만족 수준 평가

● 내부고객 : 6대 항목의 만족도 조사

- ▶ 종합만족도
- ▶ 차원별 만족도
- ▶ 항목별 만족도
- ▶ 팀별 만족도
- ▶ 직군별 만족도
- ▶ 근속년수별 만족도

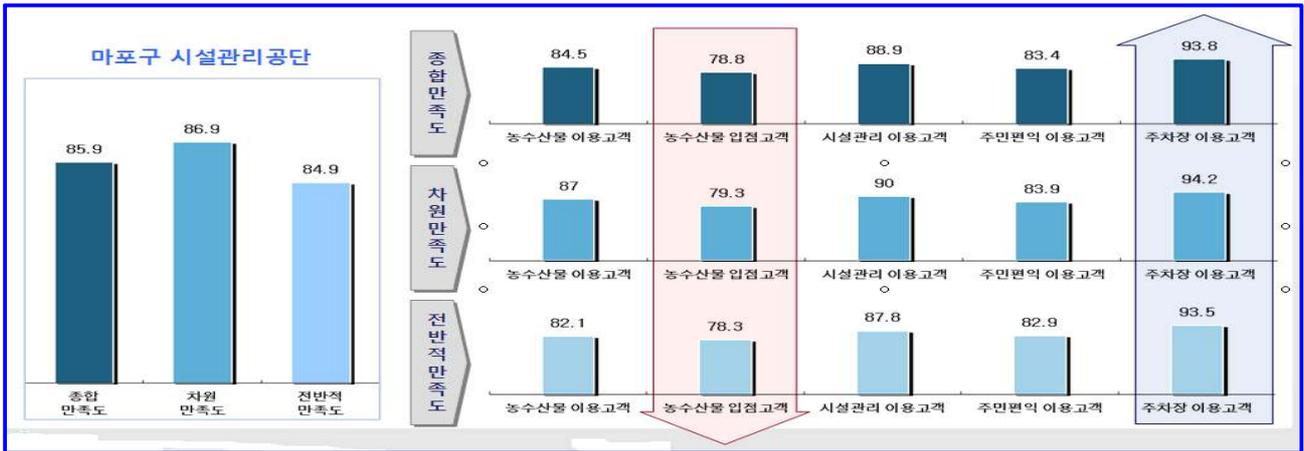


II

조사 결과

외부 고객만족도 결과

● 종합만족도



▶ 결과분석

- 마포구시설관리공단의 고객만족도는 **종합 만족도 85.9점, 차원 만족도 86.9점, 전반적 만족도 84.9점**으로 나타남
- 사업별 종합 만족도는 **주차장 이용고객이 93.8점으로 가장 높게** 나타났으며 **농수산물 입점고객이 78.8점으로 가장 낮게** 나타남
- 차원 만족도와 전반적 만족도 역시 **주차장 이용고객에서 가장 높게, 농수산물 입점고객에서 가장 낮게** 나타남.

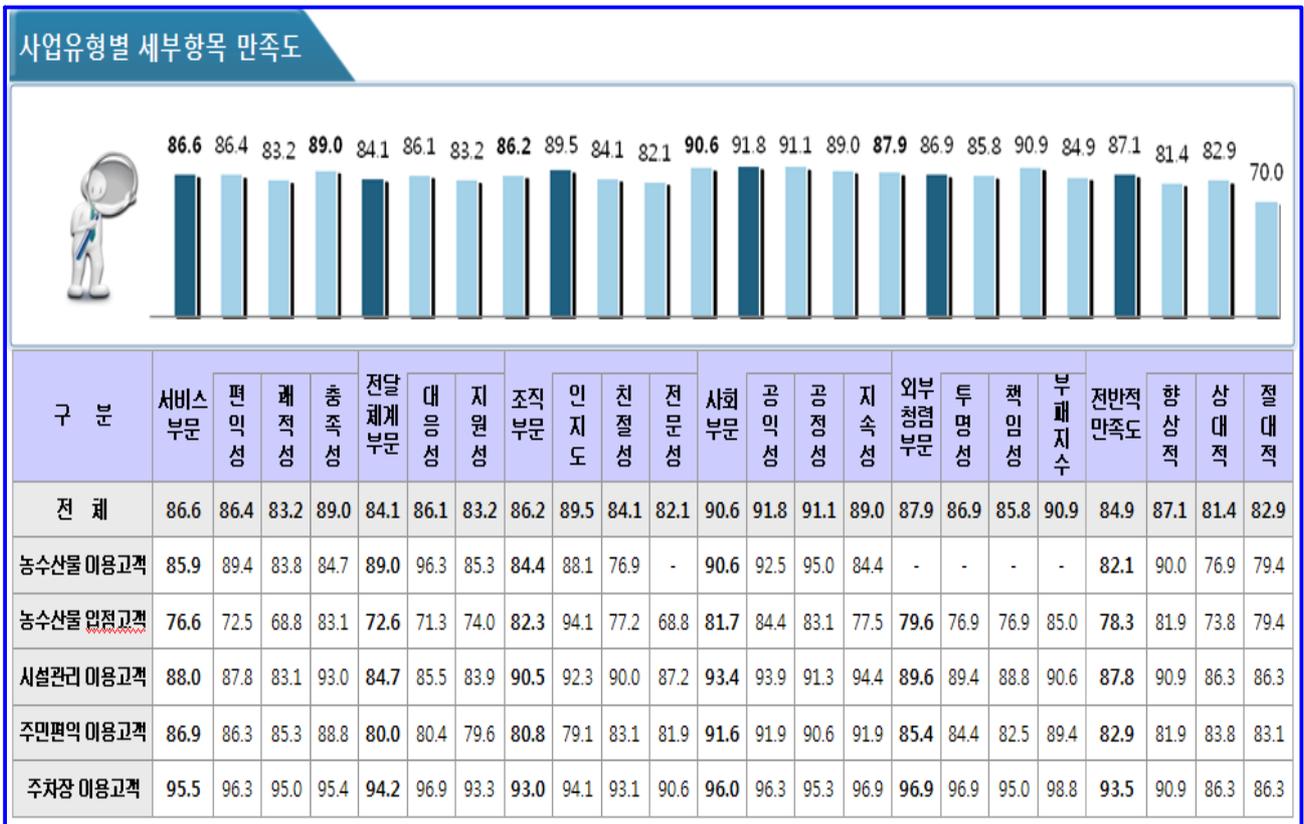
● 사업유형별 차원 만족도



▶ 결과분석

- 사업유형별 차원만족도는 전체적으로 사회 부문 만족도가 90.6점으로 가장 높게 나타났으며, 전달체계 만족도는 84.1점으로 낮게 나타남.
- 사업별로는 주차장 이용고객의 외부청렴 만족도가 96.9점으로 가장 높게 나타난 반면, 농수산물 입점고객의 전달체계 부문은 72.6점으로 가장 낮았음.

● 사업유형별 세부항목 만족도



▶ 결과분석

- 세부항목별 만족도를 살펴보면, 외부청렴 부문의 “부패지수” 항목에 대한 점수가 90.9점으로 가장 높게 나타난 반면 조직 부문 만족도의 “전문성”항목에 대한 점수는 82.1점으로 가장 낮게 나타남.

● 항목별 강약점 분석



● 사업장별 개선과제, 시설이용 이유 및 건의사항 등

▶ 마포농수산물시장 이용고객

시급한 개선 과제			
순위	구분	사례 수(명)	비율(%)
	전체	(40)	100.0
1	직원들의 친절하고 신뢰할 수 있는 근무태도	(19)	47.5
2	시장 내 환경 및 편의시설	(14)	35.0
3	주차관리와 주차시설	(7)	17.5

시설이용 이유		건의 사항	
구분	사례 수(명)	구분	사례 수(명)
전체	(56)	전체	(26)
가격이 저렴함	(29)	무료 주차 가능하도록	(8)
신선도가 높음	(16)	휴게공간 마련	(6)
구입이 용이함	(3)	편의시설 확충	(5)
품질이 우수함	(4)	낮에 가격이 더 비싸지 않도록	(4)
위치가 좋음	(2)	직원 친절도 배양	(2)
물건이 다양함	(2)	신속한 쓰레기 수거	(1)

▶ 마포농수산물시장 입점고객

시급한 개선 과제				건의 사항	
순위	구분	사례 수(명)	비율(%)	구분	사례 수(명)
전체		(40)	100.0	전체	(40)
1	적극적인 시장홍보활동	(19)	42.5	냉난방 시설 확충	(2)
2	시장 내 청결한 환경관리	(14)	22.5	홍보 강화	(2)
3	시장 내 편의시설 확보	(7)	12.5	호객행위 근절	(2)
4	신속한 민원처리	(4)	10.0	지붕 누수 보수	(1)
5	주차관리 및 주차시설 확충	(2)	5.0	점포 앞 기획선 준수	(1)
6	직원들의 고객응대교육 실시	(2)	5.0	수산매장에 환풍기 설치	(1)
-	기타	(1)	2.5	담배냄새 나지 않도록	(1)
				노란 선 규제 불편하니 철회	(1)
				문제 해결 시 개개인의 의견 수렴	(1)

▶ 시설관리팀 시설 이용 고객

시급한 개선 과제			
순위	구분	사례 수(명)	비율(%)
전체		(80)	100.0
1	시설 확충	(22)	27.5
2	편의시설	(14)	17.5
3	주차시설	(12)	15.0
4	청결한 환경	(3)	3.8
5	직원들의 근무태도	(3)	3.8
6	공평한 기회 제공	(3)	3.8
7	적극성	(2)	2.5
-	기타	(1)	1.3
-	없음	(20)	25.0

시설이용 이유		건의 사항	
구분	사례 수(명)	구분	사례 수(명)
전체	(96)	전체	(29)
적극성 용이	(22)	샤워시설 확충	(1)
환경이 쾌적함	(7)	냉난방시설 확충	(1)
다양한 행정업무 가능	(9)	바닥을 마루로 교체 요망	(5)
프로그램 다양	(27)	공평한 이용기회 부여	(1)
이용편리	(8)	야간 조명 더 밝게	(1)
근무처라서	(14)	청소를 깨끗하게	(1)
임대료 저렴	(5)	바닥공사 신속하게	(6)
벤처기업 육성 경미 우수	(1)	장애인 주차공간 부족	(1)
이용금액 저렴	(1)	이용인원 너무 많지 않게	(1)
주변 편의시설이 우수	(1)	화장실 비품 교체 요망	(1)
직원 친절	(1)	층별로 서비스가 차이 나지 않도록	(1)
		주차 공간 확충	(2)
		벤처기업 육성기간 5년으로 연장	(1)
		시설물 고장 시 신속한 조치	(1)
		코트를 넓게	(2)
		쉼터 개방	(1)
		환풍 시설 확충	(1)
		저녁 마감시간 연장	(1)

▶ 주민편의시설 이용 고객

시급한 개선 과제			
순위	구분	사례 수(명)	비율(%)
	전체	(80)	100.0
1	프로그램 업그레이드 및 다양성 강화	(15)	37.5
2	시설확충	(9)	22.5
3	주차시설	(6)	15.0
4	직원들의 근무태도	(3)	7.5
5	적극성	(2)	5.0
-	없음	(5)	12.5

시설이용 이유		건의 사항	
구 분	사례 수(명)	구 분	사례 수(명)
전 체	(56)	전 체	(26)
접근성 용이	(23)	낙후된 시설물 개선 및 확충	(4)
프로그램 다양	(14)	청소를 깨끗하게	(3)
강사진 우수	(2)	환풍시설 확충	(2)
이용편리	(2)	프로그램의 다양화	(2)
이용금액 저렴	(5)	공간 확충	(2)
시설이 우수	(2)	화장실 깨끗이 유지관리	(2)
		냉난방시설 확충	(1)
		바닥 미끄럽지 않게	(1)
		주차 공간 확충	(1)
		이용요금 인하	(1)
		골프부분 홍보 및 회원유치	(1)
		직원 불친절 개선	(1)
		화장실 전력 낭비 개선	(1)
		환돌발 온도를 낮게	(1)
		고객은 스티커를 따로 받부받지 않도록	(1)
		골프회원 사위시설 제공	(1)
		어린이 프로그램 신설	(1)

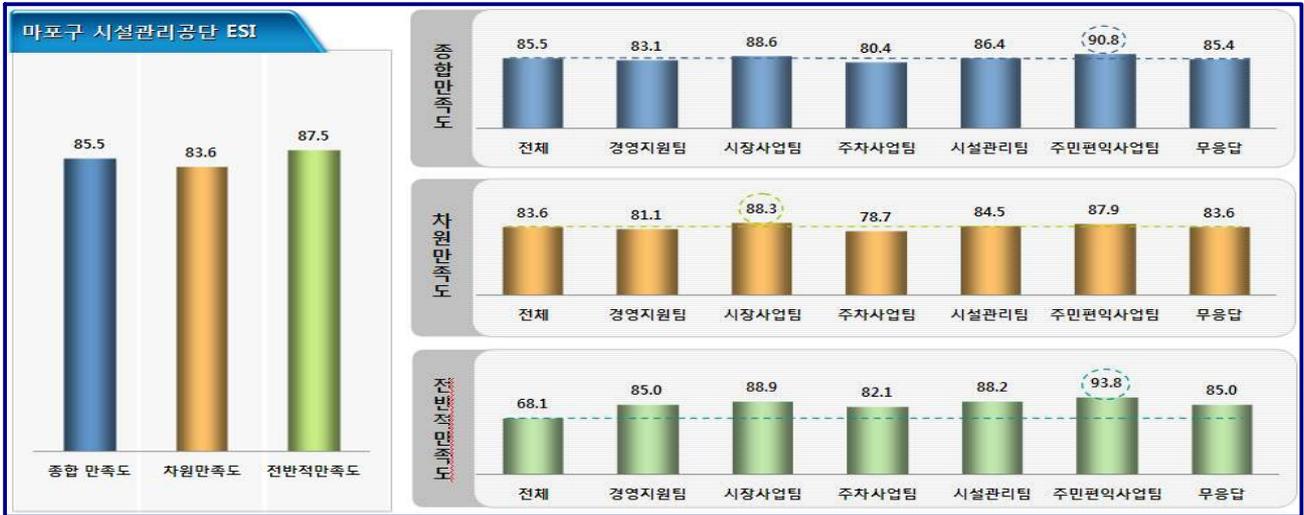
▶ 주차장 이용 고객

시급한 개선 과제				시설이용 이유	
순 위	구 분	사례 수 (명)	비율(%)	구 분	사례 수(명)
	전 체	(80)	100.0	전 체	(96)
1	주차장 이용 요금	(7)	17.5	접근성 용이	(17)
2	공평한 기회 제공	(3)	7.5	환경이 쾌적함	(1)
3	담당직원(행정요원, 주차관리요원)의 근무태도	(1)	2.5	이용편리	(8)
4	주차 구획선 정비	(1)	2.5	이용금액 저렴	(1)
5	주차장의 청결한 관리	(1)	2.5	차량 안전때문에	(9)
6	접수 신청 방법의 간소화	(1)	2.5	집에 주차장이 없어서	(17)
-	기타	(6)	15.0		
-	없다	(20)	50.0		

건의 사항	
구 분	사례 수(명)
전 체	(29)
주차 공간 확충	(1)
이용요금 인하	(3)
낙후된 시설물 개선	(1)
요금체계 타 지역과 동일하게	(1)
여성 전용주차장 내 남성 주차규제	(1)

□ 내부 고객만족도 결과

● 종합만족도



▶ 결과분석

- 2011년 마포구시설관리공단의 내부고객만족도는 종합만족도 85.5 점, 차원만족도 83.6점, 전반적만족도 87.5점으로 나타남.
- 근무부서별 종합만족도는 주민편익사업팀(90.8점)이 가장 높았고, 반면 주차사업팀(80.4점)은 가장 낮음.
- 차원만족도는 시장사업팀(88.3점)에서, 전반적 만족도는 주민편익사업팀(93.8점)에서 가장 높게 나타남.

● 팀별 만족도

구분	종합만족도	일반적 사항 차원	근무환경 차원	직원분위기 차원	기업문화 차원	업무처리 만족도 차원	비전 및 미션 차원	전반적 만족도
전체	85.5	86.8	75.5	85.8	82.2	80.1	84.9	87.5
경영지원팀	83.1	85.4	79.6	77.9	75.7	76.8	84.3	85.0
시장사업팀	88.6	98.6	75.0	88.1	78.6	89.3	89.3	88.9
주차사업팀	80.4	82.4	73.6	83.2	71.3	76.9	77.5	82.1
시설관리팀	86.4	85.1	74.0	87.7	86.2	80.9	87.3	88.2
주민편익사업팀	90.8	91.7	84.2	92.0	89.0	80.4	84.8	93.8
무응답	85.4	87.9	71.9	84.6	83.1	81.0	85.9	87.1



▶ **결과분석**

- 팀별 종합만족도는 주민편의사업팀의 점수가 90.8점으로 가장 높게 나타남.
- 주차사업팀의 기업문화차원에 대한 만족도는 71.3점으로 팀별 차원 만족도 중 가장 낮은 것으로 조사됨.

● **직군별 만족도**

구 분	종합 만족도	일반적 사항 차원	근무환경 차원	직원분위기 차원	기업문화 차원	업무처리 만족도 차원	비전 및 미션 차원	전반적 만족도
전 체	85.5	86.8	75.5	85.8	82.2	80.1	84.9	87.5
사무직	89.8	92.8	81.6	88.3	80.1	82.5	88.9	92.5
기술직	92.7	91.1	81.3	91.5	92.4	87.1	94.6	94.8
기능직	97.7	95.8	91.1	97.3	93.8	93.8	93.8	100.0
전문계약직	83.7	82.9	71.8	87.1	84.4	77.9	85.3	84.8
기타	84.6	87.1	77.4	85.3	78.6	81.2	78.0	86.8
무응답	74.9	79.2	61.0	70.1	74.7	69.5	78.6	76.5

근무부서(군)별 종합 만족도



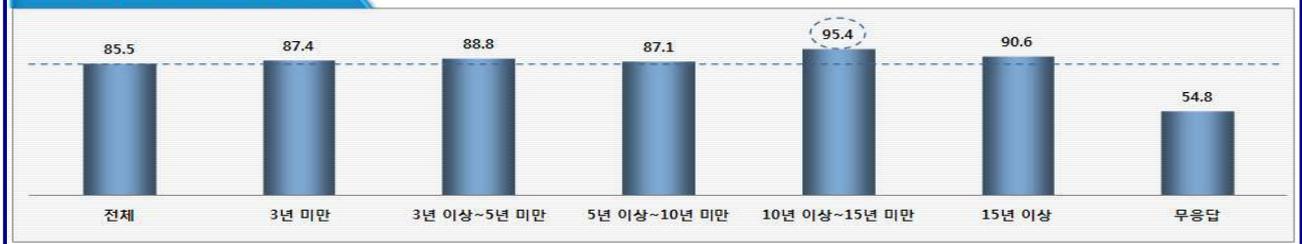
▶ **결과분석**

- 직군별 전반적만족도는 기능직의 점수가 97.7점으로 가장 높았음.
- 전문계약직의 근무환경 차원 점수는 71.8점으로 타 부서 및 차원에 비해 가장 낮게 나타나 개선이 필요함

● 근속년수별 만족도

구분	종합 만족도	일반적 사항 차원	근무환경 차원	직원분위기 차원	기업문화 차원	업무처리 만족도 차원	비전 및 미션 차원	전반적 만족도
전체	85.5	86.8	75.5	85.8	82.2	80.1	84.9	87.5
3년 미만	87.4	88.2	75.1	88.9	86.0	82.3	83.9	89.8
3년 이상~5년 미만	88.8	83.3	71.0	88.3	79.6	84.7	87.2	94.0
5년 이상~10년 미만	87.1	89.4	78.6	87.3	82.7	79.4	88.0	88.7
10년 이상~15년 미만	95.4	98.2	89.8	93.9	85.7	94.4	95.4	96.4
15년 이상	90.6	91.7	89.3	94.6	78.6	83.9	91.1	91.7
무응답	54.8	58.5	50.0	50.0	60.9	52.0	61.7	53.6

근무부서(군)별 종합 만족도



▶ 결과분석

- 근속년수별로는 10년 이상~15년 미만 근속 집단에서 가장 95.4점의 가장 높은 만족도를 보임.
- 5년 이상~10년 미만 근속자의 점수는 87.1점으로 근속년수별 차원 점수 중 가장 낮은 것으로 나타남