



마포구시설관리공단

고객만족도조사 결과보고서



2005. 6.

마포구시설관리공단

고객만족도조사 결과보고

I. 조사목적

- ◆ 고객만족 경영마인드 확산을 통한 고객중심의 서비스 구현과 경쟁력 향상을 위해 고객만족도(CSI)조사 용역업체를 선정하여 경영성과를 더욱 높이고
- ◆ 조사결과를 분석하여 부족한 부분을 개선함으로써 고객 우선주의를 실현하여 최상의 공공서비스를 제공하고자 함.

II. 추진일정

- 2005. 4. 27 : 고객만족도(CSI)조사 용역업체 선정계획 수립
- 2005. 4. 29 : 용역계약
 - 용역기관 : 상명대학교 산학협력단
 - 용역금액 : 10,000천원
- 2005. 4. 29 ~ 6. 30 : 고객만족도 조사 및 연구
- 2005. 6. 30 : 마포구시설관리공단 고객만족도 보고서 완료

III. 조사의 개요

■ 조사대상 및 방법

● 조사대상 및 표본

- 외부고객만족도 조사를 위한 조사 모집단은 마포구시설관리공단이 제공하는 각종 서비스를 받은 고객이라고 할 수 있음
- 이 중 본 연구에서 활용한 표본은 공단의 주요 사업분야인 공영주차장과 농수산물시장, 문화체육센터를 이용한 고객 총 148표본임

〈외부고객만족도 조사의 대상 및 표본〉

조사 대상	⇒	• 마포구시설관리공단이 제공한 구체적 서비스를 받은 고객집단
Sample 수	⇒	• 공단이 제공한 서비스를 경험한 고객(유효 148표본)

● 조사방법

- 자료획득방법 : 고객집단에서 추출된 표본을 중심으로 서비스에 대한 만족도를 묻는 설문조사방법을 활용
- 조사방법 : 공영주차장과 농수산물시장, 마포문화센터를 이용하는 고객을 접촉하여 응답자가 설문지에 기입하도록 하는 자기기입식 설문조사방법과 조사원이 설명하고 응답을 받아 적는 직접면접조사방법을 활용
- 측정방법 : Likert 5점 척도를 활용하여 고객들이 체감하는 서비스의 양적·질적 수준에 대한 인식을 토대로 매우 불만족에서부터 매우 만족의 단계까지 고객이 주관적으로 부여하는 방법으로 측정

〈조사의 진행과정〉

조사원 교육	⇒	• 실사에 앞서 조사의 목적, 조사표의 내용, 응답유도 요령 등 조사 전반에 대한 교육(Orientation) 실시
실사진행	⇒	• 실사감독원이 조사원의 질의 및 어투상의 문제점을 관리하여 조사원에 의한 비표본오차(Non-Sampling Error)의 최소화
조사표 검증	⇒	• 조사원별로 회수된 조사표의 10%를 무작위로 추출하여 전화검증 및 조사표 완성여부 확인

■ 조사내용

- 행정서비스에 여러 측면의 만족도를 종합적으로 고려하여, 여러 측면의 서비스 특성을 설명하는 세부 평가항목들을 구성하고, 각각의 항목들을 종합하여 서비스의 전체 만족수준을 측정
- 공단의 주요 사업분야의 시설을 이용한 적이 있거나 이와 관련하여 업무를 처리한 적이 있는 고객들이 제공받을 수 있는 서비스 요소를 중심으로 설문을 구성
- 조사내용은 사업 분야별로 특성을 반영하여 각기 다른 항목으로 구성되었으며, 크게는 분야별 서비스에 대한 만족도와 중요도를 묻는 질문과 응답자 특성을 묻는 질문으로 구성

IV 조사결과 종합

■ 외부고객 만족도 조사결과

● 외부고객 만족도 조사결과 종합

- 외부고객 만족도 조사결과를 분야별로 종합해 보면 100점 만점에 62.4점으로 나타났음
 - 농수산물시장 이용자 만족도가 66.0점으로 가장 높은 수준을 나타냈으며, 농수산물시장 입점자 만족도가 57.4점으로 다른 분야에 비해 저조한 수준을 나타냈음

〈외부고객 만족도 조사결과 종합〉

평가차원	평균 (5점만점)	CSI (100점기준)
공영주차장 사업 만족도	3.16	63.2
농수산물시장 이용자 만족도	3.30	66.0
농수산물시장 입점자 만족도	2.87	57.4
문화체육센터 이용자 만족도	3.15	63.0
외부고객 만족도 종합	3.12	62.4

● **공영주차장 사업 만족도 조사결과 종합**

- 공영주차장 사업 만족도 조사결과를 차원별로 종합해 보면 100점 만점에 63.2점으로 나타났음
 - 주차장시설관리 만족도가 65.8점으로 다른 항목과 비교하여 가장 높은 수준을 나타냈으며, 주차장 근무태도에 대한 만족도가 59.2점으로 다른 항목에 비해 저조한 수준을 나타냈음

〈공영주차장 사업 만족도 조사결과 종합〉

평가차원	평균 (5점만점)	CSI (100점기준)
정보제공에 대한 만족도	3.20	64.0
주차요원근무태도에 대한 만족도	2.96	59.2
주차장시설관리에 대한 만족도	3.29	65.8
주차편리성에 대한 만족도	3.16	63.2
주차요금 및 운영시간에 대한 만족도	3.20	64.0
공영주차장 사업 만족도 종합	3.16	63.2

● **농수산물시장 이용자 만족도 조사결과 종합**

- 농수산물시장 이용자 만족도 조사결과를 차원별로 종합해 보면 100점 만점에 66.0점으로 나타났음
 - 상품에 대한 만족도가 73.0점으로 다른 항목과 비교하여 가장 높은 수준을 나타냈으며, 시장내 환경 및 편의시설에 대한 만족도가 58.8점으로 다른 항목에 비해 저조한 수준을 나타냈음

〈농수산물시장 이용자 만족도 조사결과〉

평가차원	평균 (5점만점)	CSI (100점기준)
상품에 대한 만족도	3.65	73.0
주차시설에 대한 만족도	3.41	68.2
시장내 환경 및 편의시설에 대한 만족도	2.94	58.8
직원 근무태도에 대한 만족도	3.18	63.6
농수산물시장 아용자 만족도 종합	3.30	66.0

● 농수산물시장 입점자 만족도 조사결과 종합

- 농수산물시장 입점자 만족도 조사결과를 차원별로 종합해 보면
100점 만점에 57.4점으로 나타났음
 - 주차시설에 대한 만족도가 63.6점으로 다른 항목과 비교하여 가장 높은 수준을 나타냈으며, 시장내 환경 및 시설관리에 대한 만족도가 53.4점으로 다른 항목에 비해 저조한 수준을 나타냈음

〈농수산물시장 입점자 만족도 조사결과〉

평가차원	평균 (5점만점)	CSI (100점기준)
주차시설에 대한 만족도	3.18	63.6
시장내 환경 및 시설관리에 대한 만족도	2.67	53.4
직원 근무태도에 대한 만족도	2.92	58.4
기타 업무처리에 대한 만족도	2.70	54.0
농수산물시장 입점자 만족도 종합	2.87	57.4

● 문화체육센터 이용자 만족도 조사결과 종합

- 문화체육센터 이용자 만족도 조사결과를 차원별로 종합해 보면
100점 만점에 63.0점으로 나타났음
 - 접근성에 대한 만족도가 67.0점으로 다른 항목과 비교하여 가장 높은 수준을 나타냈으며, 직원 근무태도에 대한 만족도가 57.8점으로 다른 항목에 비해 저조한 수준을 나타냈음

〈문화체육센터 이용자 만족도 조사결과〉

평가차원	평균 (5점만점)	CSI (100점기준)
접근성에 대한 만족도	3.35	67.0
주차시설에 대한 만족도	3.34	66.8
센터내 환경 및 시설관리에 대한 만족도	3.13	62.6
직원 근무태도에 대한 만족도	2.89	57.8
기타 업무처리에 대한 만족도	3.03	60.6
문화체육센터 이용자 만족도 종합	3.15	63.0

■ 내부고객 만족도 조사결과

- 내부고객만족도 조사결과를 100점 만점으로 환산한 결과 종합적인 점수는 61.1점으로 나타났음
- 조직문화에 대한 만족도가 66.4점으로 가장 높은 수준을 나타냈으며, 복무에 대한 만족도도 66.0점으로 높은 수준을 보이고 있음
- 반면, 가장 낮은 수준을 보인 분야는 보수에 대한 만족도로 52.8점을 나타냈고, 복리후생에 대한 만족도도 53.8점으로 비교적 낮은 수준을 나타냈음

〈내부고객 만족도 조사결과〉

평가차원	평균 (5점만점)	CSI (100점기준)
인사제도에 대한 만족도	3.13	62.6
보수에 대한 만족도	2.64	52.8
교육훈련에 대한 만족도	3.25	65.0
복무분야에 대한 만족도	3.30	66.0
조직문화에 대한 만족도	3.32	66.4
복리후생에 대한 만족도	2.69	53.8
내부고객 만족도 종합	3.06	61.1

V. 고객만족도 개선방향

■ 외부고객 만족도 개선방향

- 마포구 시설관리공단의 외부고객만족도지수는 100점 만점에 62.4점으로 나타났음
- 농수산물시장내 환경 및 시설관리부분에 보다 더 각별한 관리를 집중시켜 입점자들의 판매활동을 지원해야 할 것이며, 각종 업무처리시 보다 적극적인 태도와 원만한 처리 등을 통해 만족도 제고 노력을 경주하여야 할 것임
- 직원들이 업무와 관련한 전문적인 지식을 가지고 고객에게 보다 정확한

답변과 업무처리를 할 수 있도록 직무교육의 활성화 또는 업무 관련 정보 공유 활성화가 이루어져야 할 것임

- 그 외에 여타의 사업분야에 있어서도 만족도 수준이 비교적 저조한 항목들에 대한 서비스 개선책을 모색하여 향후 만족도 수준이 지속적으로 유지될 수 있는 방안을 강구하여야 할 것임
- 아울러 보다 수준 높은 고객만족의 서비스를 개발하기 위하여 여타 유사기관의 우수시책의 발굴과 벤치마킹을 통한 아이디어의 고안도 필요하다고 볼 수 있음

■ 내부고객 만족도 제고방안

- 마포구 시설관리공단의 내부고객 만족도 지수는 100점 만점에 61.1점으로 나타났음
- 인사제도의 경우 보직관리의 적절성에 대해 다소 부정적인 경향을 나타냈으며,
- 보수분야의 경우 전체 항목 중에서 가장 낮은 만족도 수준을 나타내고 있고 공정한 보수결정은 업무성과(50.0%)를 토대로 이루어져야 한다고 봄으로, 보수체계와 성과평가를 연계하는 제도적 고안이 필요
- 교육훈련의 경우 교육기회의 적절성에 비하여 교육의 효과성에 대해서는 비교적 긍정적 인식을 하고 있는 것으로 분석되었고 직원들은 여타 교육에 비해 업무관련교육(57.4%)이 향후에 필요하다고 지적하였으므로 직원들에 대한 교육기회의 제공이 마련되어야 할 것임
- 직원들간의 워크숍을 통한 상호기술의 교류와 경험의 교환속에 교육적 효과를 발견할 수도 있을 것이며, 워크숍 과정에서 우수아이디어 직원에게 인센티브를 지급하는 사기진작방안도 연계될 수 있을 것임
- 복무분야의 경우 상대적으로 높은 수준을 나타내기는 하였으나 향후에도 환경개선 및 작업조건에 대한 고려가 지속적으로 이루어져야 할 것임
- 조직문화의 경우 가장 높은 수준의 만족도를 나타냈으나, 세부항목 중에서 관련 부서간 협조도가 상대적으로 다소 낮게 나타나고 있어 부서간 의사소통 및 협조 분위기조성을 위한 노력이 이루어져야 할 것임