

꿈과 열정으로 고객감동 실현하는 일등 공기업

고객만족도(CSI) 조사 결과 보고



2008. 2.

마포구시설관리공단

2007년 공단 고객만족도(CSI) 조사 결과 보고

1. 목적

- 공단의 시설 이용 고객을 대상으로 고객만족도(CSI) 조사를 실시하여 고객 중심의 서비스 구현과 경쟁력 향상을 위한 고객 중심의 행정 체제 구축의 기초 자료로 활용하고
- 이를 기초자료로 활용하여 향후 사업 운영 및 서비스의 추진 방향을 설정하는 등의 컨설팅을 실시하고
- 조사 및 컨설팅을 통하여 미진한 부분에 대하여 집중 교육 등을 실시하고 체계적으로 관리가 가능한 시스템을 구축하여 최상의 서비스를 제공하고자 함.

2. 추진사항

- 고객만족도 조사 실시 검토 및 계획 수립 : 2007. 12. 10. ~ 18
- 고객만족도 조사 용역 계약 체결 : 2007. 12. 21
 - 용역 기관 : 한국서비스에듀센터
 - 용역 금액 : 9,960,000원(금 구백구십육만육천원)
- 고객만족도 조사 기간 : 2007. 12. 22 ~ 2008. 1. 31
- 고객만족도 조사 결과 보고서 완료 : 2008. 2. 1

3. 조사개요

외부고객

조사설계

조사 대상	→	<p>마포구 시설관리공단이 제공하고 있는 시설 및 서비스 이용 고객</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 공영주차장 이용 고객 ○ 농수산물 시장 이용 고객 ○ 농수산물 시장 입점 고객 ○ 문화체육센터 이용 고객 ○ 창업 복지관 이용 고객
조사 규모	→	<p>유효 표본 수 : 250명</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 공영주차장 이용고객: 50명 ○ 농수산물 시장 이용고객: 50명 ○ 농수산물시장 입점고객: 50명 ○ 문화체육센터 이용 고객: 50명 ○ 창업 복지관 이용고객: 50명
조사 방법	→	<p>대인면접법 (공영주차장 이용 고객의 경우 연락처를 받은 후 전화 조사)</p>

주요 조사 항목

마포구 시설관리공단 인지도 및 이미지	→	<ul style="list-style-type: none"> • 마포구 시설관리공단 인지도 • 마포구 시설관리공단 업무내용 인지도 • 마포구 시설관리공단 시설 및 서비스 사전 기대
환경 및 시설관리	→	<ul style="list-style-type: none"> • 각종 편의시설 만족도 • 시설(화장실) 청결상태 만족도 • 시설 관리상태 만족도 • 시설 위생상태 만족도 • 기타 시설 만족도
직원 근무태도 및 친절도	→	<ul style="list-style-type: none"> • 직원 업무처리 만족도 • 담당직원 친절 만족도
주차시설	→	<ul style="list-style-type: none"> • 주차 공간 및 주차 편리성 • 주차 안내 정보 만족도 • 주차 안내요원 친절도 • 요금 적정성
기타 업무처리	→	<ul style="list-style-type: none"> • 해당 시설 및 서비스 관련 업무처리 만족도 • 시설 홍보노력 만족도
종합 만족도	→	<ul style="list-style-type: none"> • 해당 시설 및 서비스에 대한 전반적인 만족도
인구통계학적 질문	→	<ul style="list-style-type: none"> • 성별 • 연령 • 직업 • 이용 형태(공영주차장, 문화체육센터, 창업 복지관고객에게만 질문) • 입점기간(마포 농수산물 시장 입점 고객에게만 질문)

내부고객

조사설계

조사 대상	→	마포구 시설관리공단에 재직 중인 직원
조사 규모	→	유효 표본 수 : 63명 <ul style="list-style-type: none"> ○ 일반 사무직 및 전문 계약직(설문 A형): 30명 ○ 일반 계약직(설문 B형): 33명
조사 방법	→	e-mail을 통한 자기기입식 조사

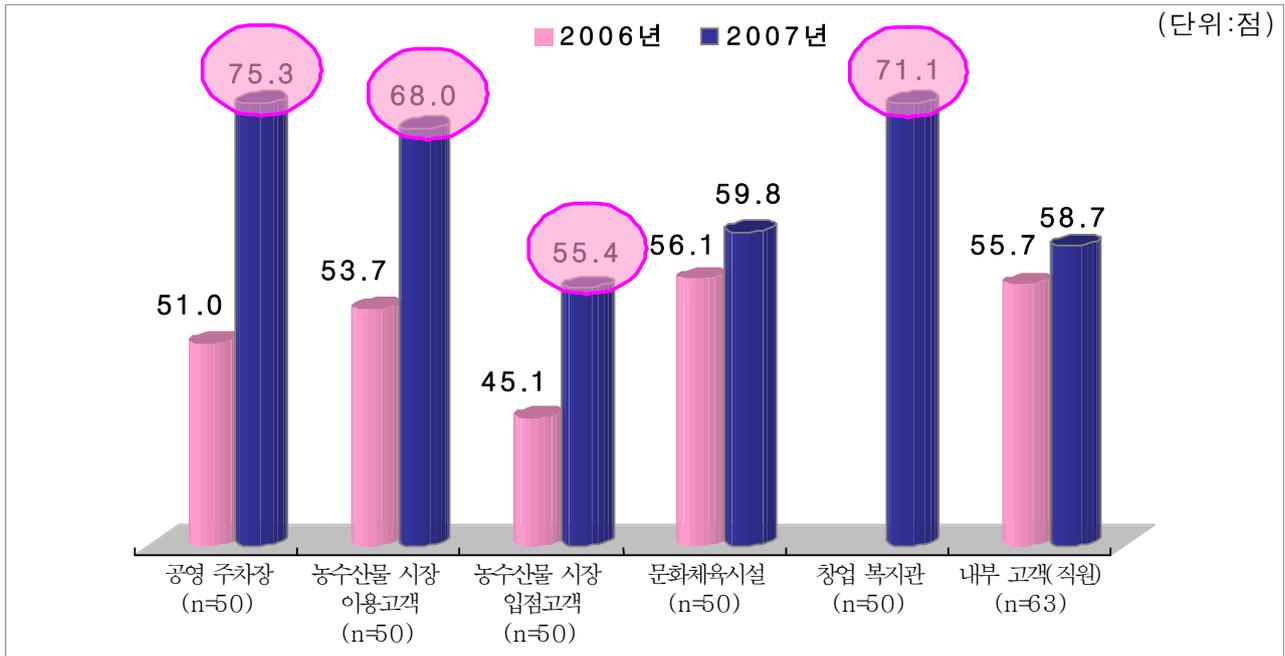
주요 조사 항목

인사제도	→	<ul style="list-style-type: none"> • 공단 직원채용 공정성 • 직원 인사고과 공정성 • 업무성과에 따른 포상제도 공정성 • 직원 승진 기회 공정성(일반 사무 및 전문 계약직만 질문) • 보직관리 적절성(일반 사무 및 전문 계약직만 질문)
보수제도	→	<ul style="list-style-type: none"> • 보수수준 적절성 • 보수체계 적절성
교육 및 훈련부문	→	<ul style="list-style-type: none"> • 공단 내 각종 교육훈련의 업무성과 향상 기여도 • 직원 업무에 필요한 교육기회 적절성
복무부문	→	<ul style="list-style-type: none"> • 업무 양 적절성 • 업무내용 만족도 • 근무환경 만족도 • 동료간 관계 만족도 • 상급자와의 관계 만족도
조직문화	→	<ul style="list-style-type: none"> • 조직문화와의 성격 부합도 • 관련부서간 정보교류 및 협조 • 조직 의사결정에 직원 의견 반영정도
복리후생	→	<ul style="list-style-type: none"> • 공단의 각종 복리후생 수준 만족도
소속 만족도	→	<ul style="list-style-type: none"> • 공단 근무 만족도 • 소속 팀 만족도
성과관리 도입 및 공단 비전 공감도	→	<ul style="list-style-type: none"> • 성과관리제 도입의 직원 공감대 형성 여부 • 성과관리제 도입 관련 충분한 교육 및 커뮤니케이션 만족도 • 향후 공단의 역할 공감대 형성 여부 • 공단 미션 및 비전의 방향 명확성 • 공단 비전 설정 시 주요 고객 및 이해관계자 의견 반영 여부

4. 조사결과 분석 및 개선 방향

전년대비 종합만족도 비교 분석

조사결과 종합



결과 분석

- ▶ 2007년도 공단의 종합 만족도 수준을 2006년도와 비교해보면, 외부고객만족도는 64.6점(창업복지관 제외)으로 2006년도 51.5점보다 13.1점 향상되었고, 내부고객만족도는 58.7점으로 2006년도 55.7점보다 3점 향상
- ▶ 공영주차장, 농수산물 시장 이용고객 및 입점고객의 만족도가 향상된 것으로 나타났으며, 그 중 공영주차장의 만족도 수준이 크게 향상된 것으로 나타났다.
- ▶ 문화체육시설 및 공단 내부고객 만족도는 소폭 상승하였으나 다른 시설에 비해 상대적으로 낮은 편인 것으로 나타났으며, 특히 농수산물시장 입점고객 만족도의 경우 전년대비 만족도가 다소 향상되었으나 여전히 공단 전체 만족도 중 최저 수준으로 나타났다.

외부고객 만족도

공영주차장 이용자 만족도 종합 분석

조사결과

평가차원	2006년		2007년	
	평균 (5점 만점)	평균 (100점 기준)	평균 (5점 만점)	평균 (100점 기준)
주차장 이용정보 제공	2.52	50.4	3.32	66.4
담당직원 친절도	2.38	47.6	3.53	70.6
시설 관리	2.45	49.0	4.13	82.6
주차 편리성	2.59	51.8	3.85	77.0
주차요금 및 운영시간	2.82	56.4	3.99	79.8
공영 주차장 만족도 평균	2.55	51.0	3.76	75.3

결과분석

- 공영주차장에 대한 이용자 만족도는 2006년 51.0점 수준이었으나 2007년에는 75.3점으로 만족도가 크게 향상(24.3점)된 것으로 나타났음.
- 차원별 만족도를 살펴보면 “시설관리” 차원에 대한 만족도가 크게 향상된 반면, “주차장 이용 정보 제공” 과 “담당직원 친절도” 만족도가 낮은 것으로 나타났음.

개선방향

- 주차장 이용시 주차장이용 정보(주차안내 표지판 및 이용방법 안내 등) 제공 및 담당직원 친절도(주차유도, 주차 접수, 친절도 등)에 대한 만족도가 낮아 고객 종합 만족도 제고를 위해 즉각적인 개선 필요
- 주차편리성 즉 주차장 내 주차공간의 적정성과 주차의 용이성에 대한 만족도 또한 낮은 것으로 나타나 고객만족도 향상을 위해 지속적인 관리 노력 요구

● 농수산물시장 이용고객 만족도 종합 분석

▶ 조사결과

평가차원	2006년		2007년	
	평균 (5점 만점)	평균 (100점 기준)	평균 (5점 만점)	평균 (100점 기준)
구입한 상품 만족	3.42	68.4	3.53	70.6
주차 시설	2.39	47.8	3.66	73.2
환경 및 편의시설	2.24	44.8	3.07	61.4
직원 근무태도	2.69	53.8	3.33	66.6
농수산물 시장 만족도 평균	2.69	53.7	3.40	68.0

▶ 결과분석

- 농수산물시장 이용자 만족도는 2006년 53.7점 수준이었으나 2007년에는 68점으로 만족도가 향상(14.3점)된 것으로 나타났음.
- 차원별 만족도를 살펴보면 주차공간, 상품구입시 주차권 지급정도, 주차장 안내 편리성 등 “주차시설”차원에 대한 만족도가 다른 차원에 비해 상대적으로 높게 나타난 반면, “환경 및 편의시설” 차원의 만족도 수준이 상대적으로 낮게 나타났음.

▶ 개선방향

- 농수산물 시장 이용시 환경 및 편의시설 즉 시장내·외부 청결, 화장실, 매장의 위치 안내 및 이동 편리성, 편의시설 이용에 대한 만족도가 낮아 고객 만족도 향상을 위해 즉각적인 개선 필요
- 또한, 농수산물 시장 담당 직원들에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타나 직원들이 친근한 이미지로 신뢰감을 형성 할 수 있도록 지속적인 개선 노력 요구
- 전반적으로 농수산물 시장 이용자에 대한 만족도 향상을 위해 지속적인 관리 노력 요구

● 농수산물시장 입점자 만족도 종합 분석

▶ 조사결과

평가차원	2006년		2007년	
	평균 (5점 만점)	평균 (100점 기준)	평균 (5점 만점)	평균 (100점 기준)
주차시설	2.47	49.4	3.10	62.0
환경 및 편의시설	2.04	40.8	2.51	50.2
직원 근무태도	2.57	51.4	2.92	58.4
기타 업무처리	1.94	38.8	2.54	50.8
농수산물 시장 입점고객 만족도 평균	2.26	45.1	2.77	55.4

▶ 결과분석

- 농수산물시장 입점자에 대한 만족도는 2006년 45.1점 수준에서 2007년에는 55.4점으로 만족도가 다소 향상(10.3점)되었으나 여전히 공단 전체 만족도 중 최저 수준으로 나타났음.
- 차원별 만족도를 살펴보면 “주차시설”차원에 대한 만족도가 다른 차원에 비해 상대적으로 높게 나타난 반면, “환경 및 편의시설” 및 “기타업무처리”차원의 만족도 수준이 낮게 나타났음.

▶ 개선방향

- 농수산물 입점자에 대한 만족도는 전반적으로 타 사업장에 비해 낮은 것으로 나타났으며,
- 특히, 시장내 환경 및 시설 즉 냉·난방, 상·하수도, 전기, 보안관리상태, 편의시설 등에 대한 만족도가 낮아 고객 만족도 향상을 위해 우선적으로 개선 필요
- 농수산물 시장 홍보, 민원처리, 시장 이용자간 이해조정 노력등 농수산물시장 담당 직원에 대한 업무처리 만족도 향상을 위해 지속적 개선 노력 요구

● 문화체육센터만족도 종합 분석

▶ 조사결과

평가차원	2006년		2007년	
	평균 (5점 만점)	평균 (100점 기준)	평균 (5점 만점)	평균 (100점 기준)
접근성	2.94	58.8	3.04	60.8
주차 시설	2.85	57.0	3.24	64.8
환경 및 시설관리	2.80	56.0	2.85	57.0
직원 근무태도	2.96	59.2	2.9	58.0
기타 업무처리	2.47	49.4	2.91	58.2
문화체육센터 만족도 평균	2.80	56.1	2.99	59.8

▶ 결과분석

- 문화체육센터 이용자 만족도는 2006년 56.1점 수준에서 2007년에는 59.8점으로 만족도가 다소 향상(3.7점)되었으나 전반적으로 만족도 수준이 낮은 것으로 나타났음.
- 차원별 만족도를 살펴보면 “주차시설”차원에 대한 만족도는 다른 차원에 비해 상대적으로 높게 나타난 반면, “환경 및 시설관리”, “직원근무태도”, “기타 업무처리” 차원의 만족도 수준은 낮게 나타나며, 특히, “직원근무태도”차원의 만족도는 전년도에 비해 하락한 것으로 나타났음.

▶ 개선방향

- 문화체육센터 이용시 환경 및 시설관리 즉 체육시설, 고객편의 시설(자동판매기, 휴게실, 정수기 등), 안전관리(안내요원 인원 수)와 담당직원의 업무처리 능력, 고객간 이해 조정 노력, 홍보 등의 만족도가 낮아 고객 만족도 향상을 위해 우선적으로 개선 및 시정 요구
- 담당 직원(민원 및 안전요원)의 친절 만족도 향상을 위해 교육을 통한 지속적 개선 노력 요구

● 창업복지관만족도 종합 분석

▶ 조사결과

평가차원	2007년	
	평균 (5점 만점)	평균 (100점 기준)
접근성	3.35	67
주차 시설	3.30	66
환경 및 시설관리	3.78	75.6
직원 근무태도	3.74	74.8
기타 업무처리	3.60	72
창업복지관 만족도 평균	3.55	71.1

▶ 결과분석

- 창업복지관 이용자 만족도는 71.1점이며, 이는 공단 전체 사업장별 만족도 결과와 비교시 높은 수준으로 나타났음
- 차원별 만족도를 살펴보면 “환경 및 시설관리”, “직원근무태도” 차원에 대한 만족도가 다른 차원에 비해 상대적으로 높게 나타난 반면, “접근성” 및 “주차시설”차원에 대한 만족도는 낮게 나타났음.

▶ 개선방향

- 창업복지관 이용자에 대한 만족도는 전반적으로 타 사업장에 비해 높은 것으로 나타났으며,
- 특히, 환경 및 시설관리와 직원 근무태도에 대한 만족도가 높은 것으로 나타나 고객 만족도 향상을 위해 지속적 관리 노력 요구
- 반면, 주차시설, 안내시설, 이용방법에 대한 정보 안내 등에 대한 고객 만족도가 비교적 낮아 점진적으로 개선 노력 요구

■ 내부고객 만족도

● 조사결과

평가차원	2006년 평균 (100점 기준)	2007년 평균 (100점 기준)
인사제도	52.9	56.0
보수	45.7	52.6
교육훈련	53.3	56.4
복무	59.5	62.2
조직문화	57.4	60.6
복리후생	48.0	52.0
팀 만족도	68.2	70.8
성과관리 도입 준비사항	56.8	56.2
미션/비전	59.4	61.4
내부고객 만족도 평균	55.7	58.7

● 결과분석

- ▶ 공단 내부고객 만족도는 2006년 55.7점 수준에서 2007년에는 58.7점으로 만족도가 다소 향상(3점)되었으나 전반적으로 만족도 수준이 낮은 것으로 나타났음.
- ▶ “보수”차원의 만족도가 다른 차원에 비해 전년대비 상승 폭이 가장 높게 나타난 반면, “성과관리 도입 준비사항”차원의 만족도는 소폭 하락한 것으로 나타남.
- ▶ 평가차원별 만족도를 살펴보면 “팀 만족도”차원의 만족도가 상대적으로 가장 높게 나타난 반면, 전년대비 상승 폭이 가장 큰 “보수”차원과 “복리후생”차원의 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났음.

● 개선방향

- ▶ 내부고객 만족도는 전반적으로 낮은 것으로 나타났으며, 특히 인사제도, 보수, 복리후생, 교육훈련 등에 대한 만족도가 낮게 나타남
- ▶ 인사제도의 경우 직원 채용 공정성 만족도는 높게 나타난 반면, 승진, 인사고과, 포상, 인사이동 및 배치 등에 대한 만족도는 낮은 것으로 나타 개선에 대한 집중적 노력이 필요
- ▶ 보수분야의 경우 보수 수준 및 보수체계의 적정성에 대한 만족도가 낮게 나타났으며, 직원들이 생각하는 공정한 보수 결정 요소로는 업무성과, 업무수행 태도, 담당분야 업무라고 응답해 업무성과에 의한 보수체계 구축방안 마련
- ▶ 복리후생분야의 경우 편의시설과 수당 지급에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타남
- ▶ 교육훈련분야의 경우 교육훈련이 업무 성과 향상에 도움이 안된다는 의견이 많았으며, 교육 기회의 적정성에 대해서도 다소 부정적 의견이 많아 향후 직원들에 대한 교육시행시 수요조사를 통해 수요자 중심의 직무별 맞춤형 교육프로그램 제공 마련
- ▶ 그 외에, 팀만족도와 복무, 조직문화분야에 대해서는 긍정적인 의견이 많았으며, 미션 및 비전 설정에 대해서도 긍정적인 의견이 많았으나 성과관리 도입 준비사항 분야에 대해서는 부정적 의견이 높은 것으로 나타나 향후 성과관리제에 대한 충분한 교육과 직원의 공감대 형성을 위한 의견수렴등 지속적 노력이 필요

5. 향후 추진 계획

■ 사업장별 개선안 수립

- 금년 고객만족도 조사결과를 토대로 전년도와 비교하여 원인분석 및 개선안 수립
- 각 사업장별 고객만족도 향상을 위한 중점 관리항목 선정 후 세부추진 계획 수립 및 시행

■ 공단차원의 종합개선안 수립

- 각 사업장별 고객만족 개선안을 토대로 공단 차원의 종합개선대책 수립 및 시행
- 사업장별 중점 개선사항을 선정하여 연중 지속적 관리 점검