

2008. 고객만족도 조사 결과 보고



2009. 1.

마포구시설관리공단

2008. 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

- 조사기간 : 2008. 12. 15 ~ 2009. 1. 6
- 조사기관 : 한국서비스에듀센터
- 용역금액 : 금9,996,000원(구백구십육만육천원정)
- 조사결과 보고서 완료 : 2009. 1. 14
- 조사현황

구 분	내 용						
조사대상	○ 주차장 이용고객, 농수산물시장 이용고객, ○ 농수산물시장 입점고객, 창업복지관 이용고객, ○ 내부고객(직원)						
조사장소	○ 공단 공영주차장, 시설관리주차장, 마포농수산물시장, ○ 창업복지관, 공단 사무실						
조사방법	○ 구조화된 설문지를 이용한 개별면접조사 및 전화조사						
표 본 추출방법	○ 고객리스트를 이용한 단순 임의 추출						
표본크기	구분	계	주차장	시 장 이용고객	시 장 입점자	창 업 복지관	내 부 직 원
	인원	263명	50명	50명	50명	50명	63명

□ 주요 조사 항목

○ 외부고객 : 4대 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

○ 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 위상 공감 ④ 미션의 방향성 명확 ⑤ 미션설정 직원 의견 반영 ⑥ 중장기적 비전 ⑦ 비전과 미션의 연계성

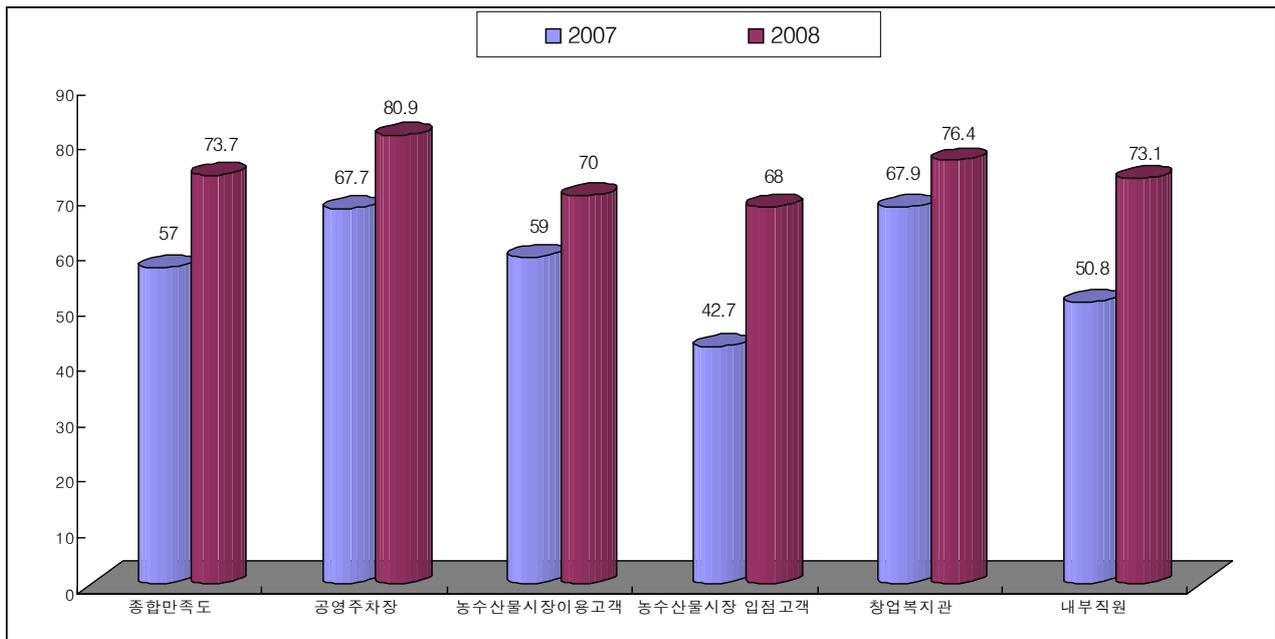
II

조사결과

1

전년 대비 종합만족도 비교 분석

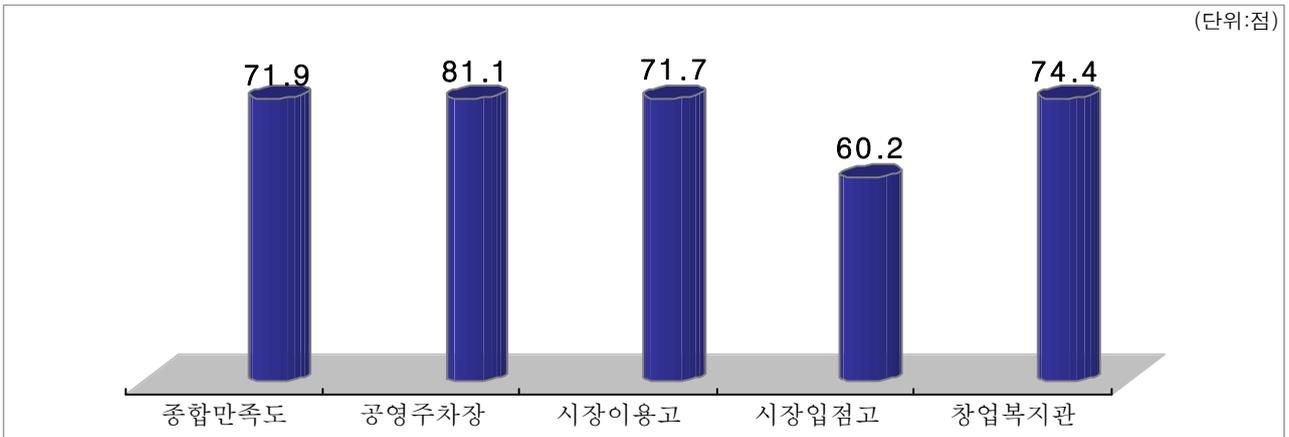
□ 조사 결과 종합



○ 결과분석

- 2008. 공단의 종합 만족도 점수는 2007. 57점 대비 16.7점이 상승한 73.7점으로 대체로 만족 수준을 나타내고 있어 고객서비스는 전반적으로 잘 이루어지고 있다고 볼 수 있음.
- 항목별로 살펴보면, 공영주차장의 만족도가 67.7점에서 80.9점으로 13.2점, 창업복지관의 만족도 점수가 64.9점에서 76.4점으로 11.5점, 농수산물 이용고객의 만족도 점수가 42.7점에서 70점으로 11점 향상이 되었으며 내부고객만족도 또한 50.8점에서 73.1점으로 많은 상승을 보였음.
- 다만, 농수산물시장 입점고객의 만족도 점수는 42.7점에서 68점으로 25.3점이 향상되어 가장 높은 향상을 보이고 있으나 만족도 점수 중 가장 낮은 만족도를 보이고 있어 중점 관리가 필요한 것으로 사료 됨.

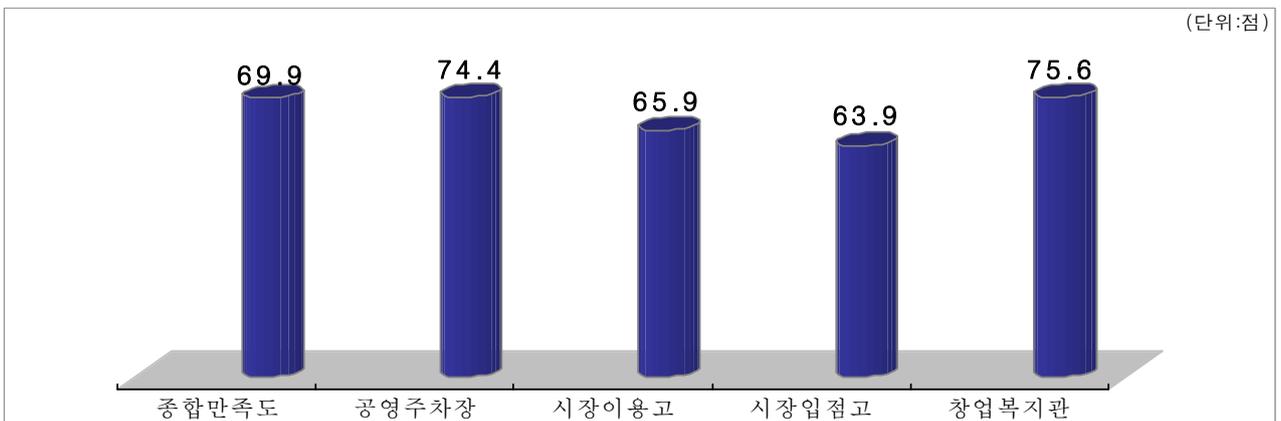
□ 서비스 만족도 부문 CSI



○ 결과분석

- 2008. 시설별 서비스 만족도는 71.9점을 보이고 있으며, 공영주차장의 시설이용만족도가 81.1점으로 '우수' 수준으로 나타나 전반적으로 시설별 고객 서비스만족도 분야는 잘 이루어진다고 볼 수 있음.
- 2008년도 『서비스 만족도』 부문의 중점개선 시설은 『농수산물 입점고객』 시설로 나타났으며, 항목에 대한 중점적인 개선이 요구됨.

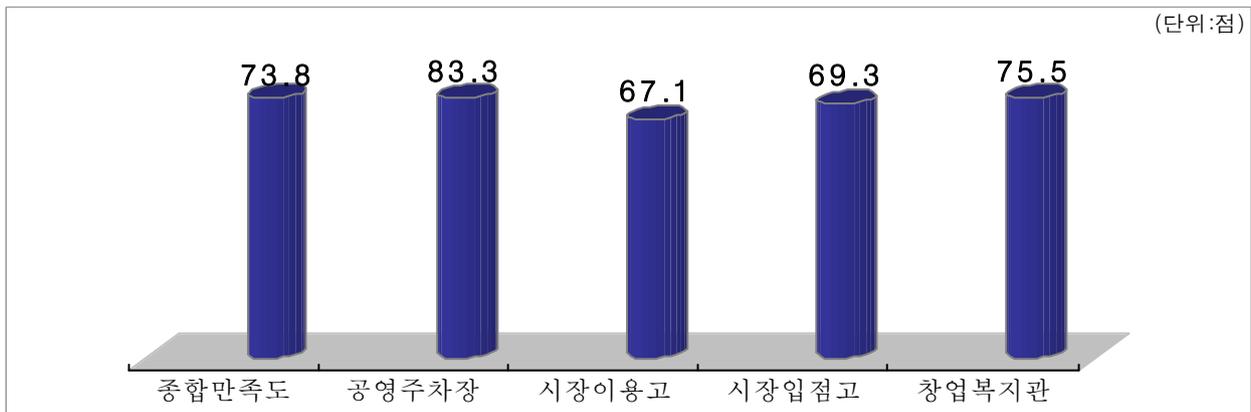
□ 전달체계 만족도 부문 CSI



○ 결과분석

- 2008년도 창업복지관 시설 이용 고객의 시설별 전달체계 만족도는 75.6점으로 '만족' 수준으로 나타남.
- 2008년도 『전달체계 만족도』 부문의 중점개선 시설은 『농수산물 입점고객』 시설로 나타났으며, 항목에 대한 중점적인 개선이 요구됨.

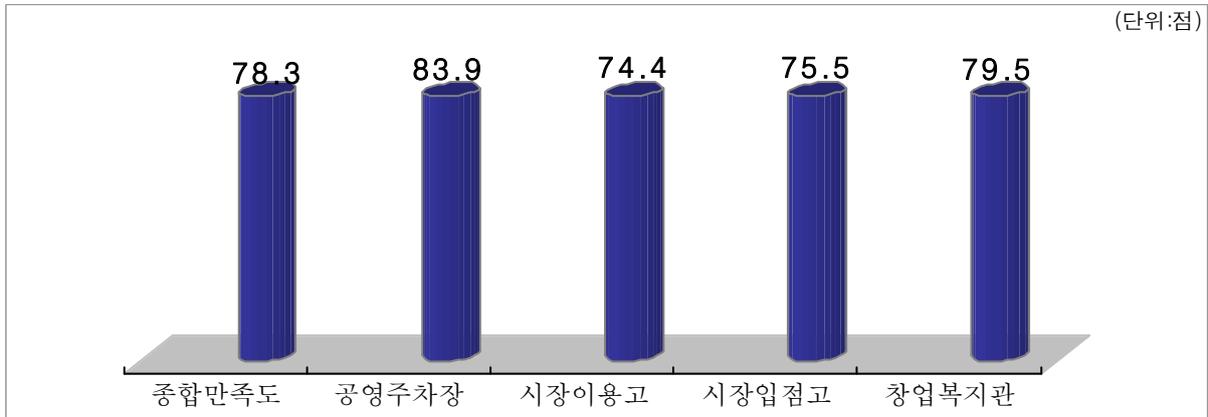
□ 조직 만족도 부문 CSI



○ 결과분석

- 2008년도 주차장 시설 이용 고객의 시설별 조직 만족도는 83.3 점으로 '우수' 수준으로 나타나 전반적으로 시설별 조직 만족도에 서 다소 높게 나타남.
- 2008년도 『조직 만족도』 부문의 중점개선 시설은 『농수산물시장 이용고객』 시설로 나타났으며, 항목에 대한 중점적인 개선이 요구됨.

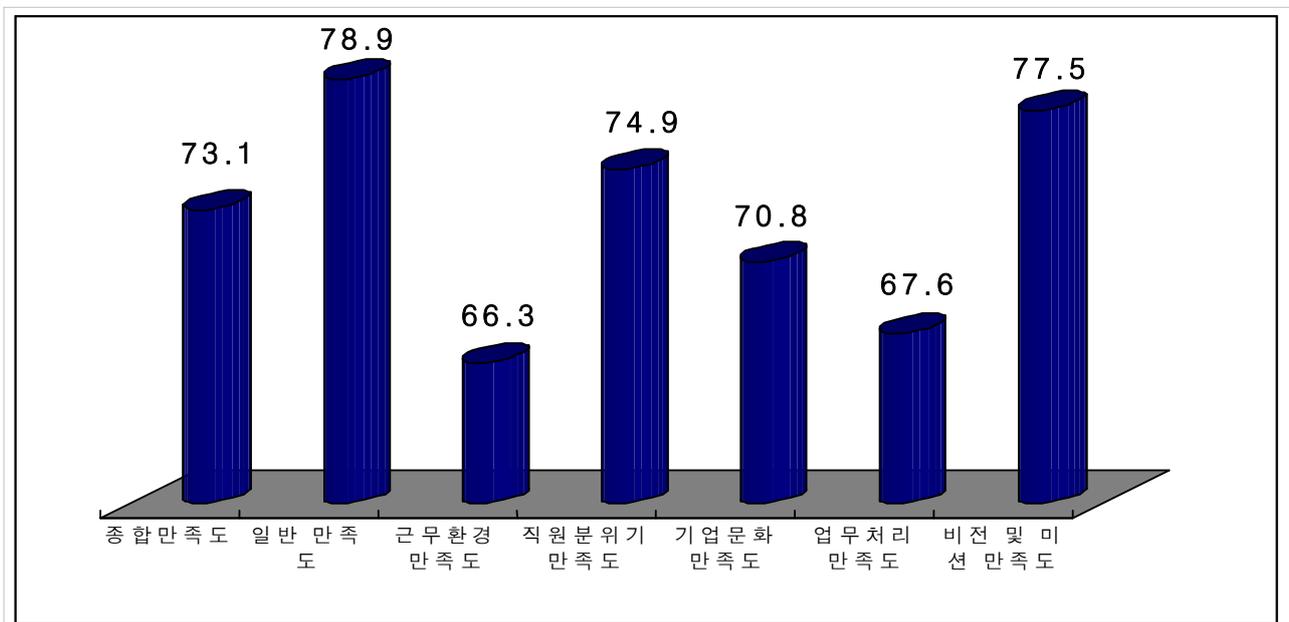
□ 사회 만족도 부문 CSI



○ 결과분석

- 2008년도 주차장 시설 이용 고객의 시설별 사회 만족도는 83.9 점으로 '우수' 수준으로 나타나 전반적으로 시설별 사회 만족도분야는 잘 이루어진다고 볼 수 있음.
- 2008년도 『사회 만족도』 부문의 중점개선 시설은 『농수산물시장 이용고객』 시설로 나타났으며, 항목에 대한 중점적인 개선이 요구됨.

□ 내부고객(직원) 부문 CSI



○ 결과분석

- 2008년도 『내부고객』 부문의 종합 CSI는 73.1점으로 ‘만족’수준이며, 『공단 비전 및 미션만족도』 에서 공감하는 만족도 점수가 상대적으로 높게 나타남.
- 『근무환경 만족도』 의 항목과 『업무처리 만족도』 항목의 서비스를 개선 할 필요가 있는 것으로 나타남.

3 서비스 개선사항

주차장 시설 서비스 개선 항목

CSI 구성항목	만족도	중요도	서비스 적극 개선항목
◆ 종합 만족도	80.9		
◎서비스 만족도 차원	81.1	0.252	
이용편의성	77.2	0.135	
요금적절성	80.8	0.210	●
환경/시설청결도	76.0	0.069	
주차구획선 만족도	78.4	0.136	
이용의향	85.2	0.211	
추천의향	82.8	0.240	
◎전달체계 만족도 차원	74.4	0.224	
이용방법 안내 다양성	66.0	0.154	
직원접촉 용이성	76.4	0.165	
민원처리 신속성	79.6	0.161	
서비스개선노력	72.0	0.225	●
안내방법,절차 만족도	81.2	0.140	
민원처리 만족도	72.8	0.155	
◎조직 만족도 차원	83.3	0.261	
공단인지도	71.6	-0.070	
공단정보접촉경험	71.2	0.036	
주차제휴서비스인지도	56.4	-0.048	
직원 친절태도만족도	81.6	0.597	
직원 업무능력 만족도	82.0	0.485	
◎사회 만족도 차원	83.9	0.263	
지역사회 기여도	83.6	0.242	
공급확대 필요성	86.8	0.196	
공평성	79.6	0.113	
사용요금 적절성	82.8	0.257	●
공단 필요성	85.2	0.192	

○ 결과분석

- 차원별로 주차장 시설 서비스에 대한 만족도 영향력이 가장 높은 차원은 '사회 만족도'(26.3%)임.
- 서비스만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '추천의향'(24.0%)로 나타남.
- 전달체계 만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '서비스 개선노력'(22.5%)임.
- 조직 만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '직원친절태도 만족도'(59.7%)'로 조사됨.
- 사회 만족도 차원에서 종합 만족도에 영향력이 높은 세부항목은 '사용요금 적절성'(25.7%)으로 나타남.
- 즉, 영향력이 큰 높은 세부항목의 중점적 관리와 함께 서비스 개선 항목으로 도출된 개선항목은 시설관리공단 서비스를 이용하는 외부고객만족도 제고를 위해서는 중점적인 관리 및 개선이 우선적으로 요구되는 세부사항임.

□ 농수산물 시장 이용고객 서비스 개선 항목

CSI 구성항목	만족도	중요도	서비스 적극 개선항목
◆ 종합 만족도	70.0		
◎서비스 만족도 차원	71.7	0.260	
이용편의성	72.0	0.169	
상품신뢰도	72.4	0.118	
상품신선위생상태	76.0	0.129	
상품가격만족도	72.4	0.122	
시장청결도	69.2	0.058	
주차장이용만족도	72.0	0.068	
편의시설만족도	64.8	0.136	●
이용의향	74.0	0.100	
추천의향	72.4	0.100	
◎전달체계 만족도 차원	65.9	0.230	
이용방법안내다양성	60.0	0.143	
직원접촉용이성	60.0	0.171	
민원처리신속성	66.4	0.135	
서비스개선노력	65.6	0.211	●
계산편의성	77.2	0.152	
민원처리만족도	66.0	0.189	●
◎조직 만족도 차원	67.1	0.236	
공단인지도	69.2	0.090	
공단정보접촉경험	61.6	0.170	
직원이미지	67.6	0.232	
직원태도만족도	68.8	0.280	
직원업무능력만족도	67.6	0.228	
◎사회 만족도 차원	74.4	0.274	
지역사회기여도	74.4	0.406	●
공급확대필요성	76.0	0.210	
공단 필요성	73.6	0.383	●

○ 결과분석

- 차원별로 농수산물 시장 이용고객 시설 서비스에 대한 만족도 영향력이 가장 높은 차원은 '사회 만족도'(27.4%)임.
- 서비스만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '상품 신선 위생 상태'(12.9%)로 나타남.
- 전달체계 만족도 차원에서 만족도 영향력이 가장 높은 세부항목은 '서비스 개선노력'(21.1%)임.

- 조직 만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '직원 태도 만족도'(28.0%)'로 조사됨.
- 사회 만족도 차원에서 종합 만족도에 영향력이 높은 세부항목은 '지역사회기여도'(27.4%)로 나타남.
- 즉, 영향력이 큰 높은 세부항목의 중점적 관리와 함께 서비스 개선 항목으로 도출된 개선항목은 시설관리공단 서비스를 이용하는 외부고객만족도 제고를 위해서는 중점적인 관리 및 개선이 우선적으로 요구되는 세부사항임.

□ 농수산물 시장 입점고객 서비스 개선 항목

CSI 구성항목	만족도	중요도	서비스 적극 개선항목
◆ 종합 만족도	68.0		
◎서비스 만족도 차원	60.2	0.213	
이용편의성	56.4	0.167	●
환경청결성	60.0	0.175	●
시설상태	50.0	0.166	
보안관리상태	52.8	0.182	●
관리상태만족도	67.6	0.159	
임차이용의향	77.2	0.151	
◎전달체계 만족도 차원	63.9	0.233	
홍보활동	59.6	0.118	
직원접촉 용이성	67.6	0.148	
민원처리 신속성	62.8	0.194	●
서비스 개선노력	62.4	0.203	●
민원처리만족도	59.6	0.165	●
납부방법만족도	71.2	0.171	
◎조직 만족도 차원	69.3	0.261	
공단 인지도	80.0	0.136	
공단정보접촉경험	75.6	0.183	
직원 이미지	65.2	0.270	●
직원태도만족도	68.0	0.199	
업무능력만족도	63.6	0.212	●
◎사회 만족도 차원	75.5	0.294	
지역사회기여도	72.8	0.295	
공급확대필요성	77.2	0.247	
공단필요성	76.4	0.458	

○ 결과분석

- 차원별로 농수산물 시장 입점고객의 시설 서비스에 대한 만족도 영향력이 가장 큰 높은 차원은 '사회 만족도'(29.4%)임.
- 서비스만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '보안관리 상태'(18.2%)로 나타남.
- 전달체계 만족도 차원에서 만족도 영향력이 가장 높은 세부항목은 '서비스 개선노력'(20.3%)임.
- 조직 만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '직원 이미지'(27.0%)로 조사됨.
- 사회 만족도 차원에서 종합 만족도에 영향력이 높은 세부항목은 '공단 필요성'(45.8%)로 나타남.
- 즉, 영향력이 큰 높은 세부항목의 중점적 관리와 함께 서비스 개선 항목으로 도출된 개선항목은 시설관리공단 서비스를 이용하는 외부고객만족도 제고를 위해서는 중점적인 관리 및 개선이 우선적으로 요구되는 세부사항임.

□ 창업복지관 시설 서비스 개선 항목

CSI 구성항목	만족도	중요도	서비스 적극 개선항목
◆ 종합 만족도	76.4		
◎서비스 만족도 차원	74.4	0.244	
이용편의성	78.8	0.179	
요금적절성	80.0	0.082	
환경청결성	69.6	0.124	
시설만족도	70.4	0.097	
편의시설 만족도	59.0	0.111	
프로그램 만족도	75.6	0.111	
이용의향	78.0	0.136	
추천의향	79.6	0.160	
◎전달체계 만족도 차원	75.6	0.248	
이용방법 안내 다양성	68.4	0.152	
직원접촉 용이성	75.6	0.158	
민원처리 신속성	79.2	0.185	
서비스 개선노력	75.6	0.174	
안내방법,절차 만족도	78.4	0.165	
민원처리 만족도	75.2	0.166	
◎조직 만족도 차원	75.5	0.248	
공단 인지도	75.2	0.143	
공단정보접촉경험	66.0	0.133	
직원 이미지	77.5	0.224	
직원 태도만족도	78.8	0.250	
직원 업무능력 만족도	75.8	0.250	
◎사회 만족도 차원	79.5	0.261	
지역사회기여도	77.6	0.258	●
시민생활기여도	80.8	0.273	
공평성	78.0	0.226	
공단 필요성	81.2	0.244	

○ 결과분석

- 차원별로 창업복지관 시설 서비스에 대한 만족도 영향력이 가장 큰 높은 차원은 '사회 만족도'(26.1%)임.
- 서비스만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '이용 편의성'(17.9%)로 나타남.
- 전달체계 만족도 차원에서 만족도 영향력이 가장 높은 세부항목은 '민원처리 신속성'(18.5%)임.

- 조직 만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '직원 태도 만족도, 직원 업무능력 만족도'(25.0%)'로 조사됨.
- 사회 만족도 차원에서 종합 만족도에 영향력이 높은 세부항목은 '시민 생활기여도'(27.3%)로 나타남.
- 즉, 영향력이 큰 높은 세부항목의 중점적 관리와 함께 서비스 개선 항목으로 도출된 개선항목은 시설관리공단 서비스를 이용하는 외부고객만족도 제고를 위해서는 중점적인 관리 및 개선이 우선적으로 요구되는 세부사항임.

□ 내부고객(직원) 서비스 개선 항목

CSI 구성항목	만족도	중요도	서비스 적극 개선항목
◆ 종합 만족도	73.1		
◎공단일반 만족도 차원	78.9	0.186	
공단근무 자부심	80.3	0.252	
근무 최선태도	85.1	0.201	
이직 가능성	64.5	-0.204	
타인 입사 권유	67.9	0.216	●
자신 근무 공단 기여도	81.0	0.159	
근무양 적당	69.8	0.162	●
권한 만족	74.0	0.214	●
◎공단근무환경 만족도 차원	66.3	0.147	
자신 근무 평가공정성	73.3	0.140	
승진기회공평성	62.9	0.173	●
인사이동 만족	67.4	0.142	
근무시스템 만족도	67.3	0.102	
근무환경 청결도	67.6	0.119	
복지후생만족도	67.9	0.171	
보수수준 만족도	59.4	0.152	●
◎공단 직원분위기 만족도 차원	74.9	0.174	
부하직원 업무보좌 만족도	75.2	0.179	
부하직원 다양한 의견 적극성	74.3	0.144	
부하직원 실무지식만족도	70.2	0.143	
상사의 직원 독려	75.5	0.147	
자신의사결정 만족도	74.9	0.111	
상사의 부하직원업무인정여부	77.5	0.146	
상사의 부하직원아이디어채택	76.5	0.130	

CSI 구성항목	만족도	중요도	서비스 적 극 개선항목
◎공단 기업문화 만족도 차원	70.8	0.161	
동료에게 개인적인 일을 얘기	69.2	0.064	
상호직원간 신뢰와 협조	70.2	0.181	●
정책이나 방침이 직원에게 전달여부	70.0	0.146	●
누구와도업무 커뮤니케이션 원활 여부	72.1	0.097	
정보를 적극적 커뮤니케이션	70.8	0.171	●
직원간 정보의 충분한 전달	67.3	0.199	●
새로운 아이디어 채택여부	78.1	0.140	
◎공단 업무처리 만족도 차원	67.6	0.151	
업무지시 사항 신속정확전달	74.6	0.117	
타부서 업무협조	69.2	0.126	
불필요한 작성여부 없음	61.0	0.136	
업무처리 지침서 유무	67.0	0.136	
합리적인 업무절차	69.5	0.160	
융통성있는 상황조정	66.0	0.165	●
책임회피없음	67.3	0.159	●
◎공단 비전 및 미션 만족도 차원	77.5	0.182	
공단의 비전숙지	79.0	0.120	
비전을 업무속에서 실천	78.1	0.130	
공단의 역할과 위상 공감대	79.4	0.173	
미션의 방향성 명확한 제시	78.4	0.161	
미션설정시 직원의견 반영여부	73.7	0.147	●
중장기적 비전 명확한 설정	75.6	0.116	
비전과 미션의 연계성	78.1	0.153	

○ 결과분석

- 2008년 내부고객의 종합 CSI는 2007년 대비 23점 상승한 73.1점으로 나타남.
- 차원별 만족도는 공단일반사항 차원이 78.9점으로 가장 높은 수준이며, 그다음은 공단 비전이나 미션에 대한 직원의 인식 수준은 77.5점, 공단근무환경만족도는 66.3점으로 열악하게 나타나 우선 순위를 정하여 시급한 부분부터 개선이 필요함.

Ⅲ

향후 계획

■ 2008년 마포구시설관리공단 고객만족도 조사결과 보고회 개최

- 개최일시 : 2009. 1. 30(금) 14:00
- 개최장소 : 마포구시설관리공단 2층회의실(구 생활체육협의회사무실)
- 주 최 : 한국서비스에듀센터 강희선원장
- 내 용
 - 2008년 마포구시설관리공단 고객만족도 조사 결과 보고
 - 개선사항

■ 사업장별 개선안 수립

- 금년 고객만족도 조사결과를 토대로 전년도와 비교하여 원인분석 및 개선안 수립
 - 기 한 : 2009. 2. 4(수) 18:00
- 각 사업장별 고객만족도 향상을 위한 중점 관리항목 선정 후 세부추진 계획 수립 및 시행
 - 기 한 : 2009. 2. 5(목) ~

■ 공단차원의 종합개선안 수립

- 각 사업장별 고객만족 개선안을 토대로 공단 차원의 종합개선대책 수립 및 시행
- 사업장별 중점 개선사항을 선정하여 연중 지속적 관리 점검
 - 기 한 : 2009. 2. 11(수) ~