

2012년도 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 : 2012. 09. 05 ~ 2012. 10. 15.
- 조사기관 : (주)리서치랩
- 조사결과 보고서 완료 : 2012. 10. 15.
- 조사현황

● 외부 고객만족 및 청렴만족도 조사

조사 대상	마포구시설관리공단의 서비스 이용경험 고객
조사 지역	평가 대상별 고객정의
표본 추출	리스트를 이용한 조사 (무작위 추출 Random Sampling)
표본 크기	총 362 sample
자료 수집 방법	구조화된 설문지에 의한 방문조사 및 전화조사 (Web CATI System 활용)
조사 기간	2012년 9월 13일 ~ 10월 4일 (주말 및 휴일 제외 총 14일 간)

● 내부 고객만족도 조사

조사 대상	<ul style="list-style-type: none"> 2012년 10월 현재 재직중인 전 임직원 (윤리경영팀, 경영지원팀, 시정사업팀, 주차사업팀, 시설관리팀, 주민편익사업팀)
조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> 구조화된 설문지에 의한 조사
표본 추출	<ul style="list-style-type: none"> 리스트를 이용한 조사
표본 크기	<ul style="list-style-type: none"> 총 133 sample
자료 내용	<ul style="list-style-type: none"> 직원만족도를 6개 차원으로 구성, 세부항목 조사 (일반적 사항, 근무환경, 직원분위기, 기업문화, 업무처리만족도, 비전 및 미션) 전반적만족, 건의사항 및 인적정보
조사 기간	<ul style="list-style-type: none"> 2012년 9월 13일 ~ 10월 4일 (주말 및 휴일 제외 총 14일 간)

● 조사방법 및 샘플 수

→ 조사대상 및 조사방법 / 샘플 수

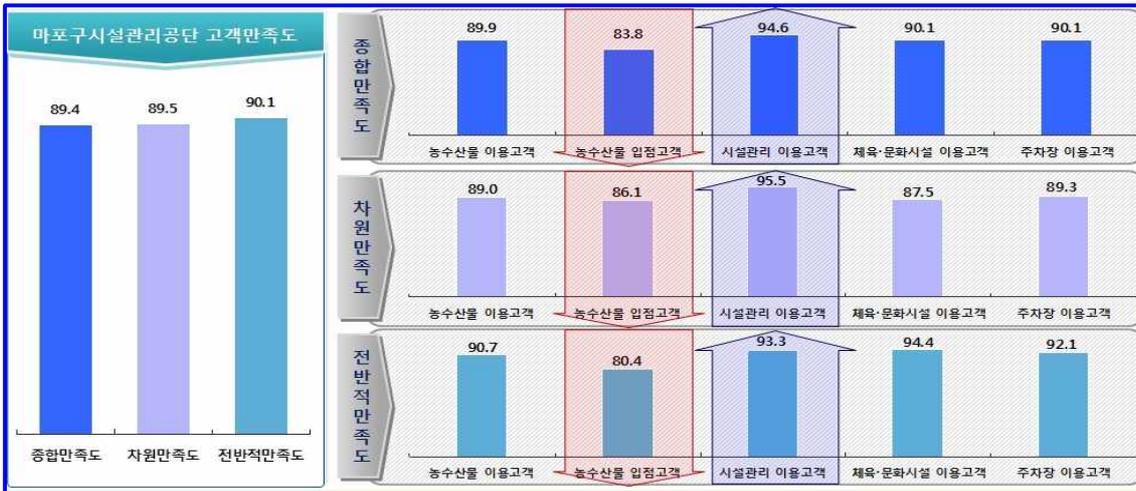
조사대상자 유형	세부 고객 유형	조사방법	샘플 수	
마포농수산물시장	농수산물 이용고객	면접조사	35	
마포농수산물시장	농수산물 일점고객	전화조사(CATI)	20	
종합행정타운	시설관리 이용고객	종합행정타운	전화조사(CATI)	25
마포아트센터		마포아트센터	전화조사(CATI)	15
창업복지관		창업복지관	전화조사(CATI)	15
우리마포복지관		우리마포복지관	전화조사(CATI)	10
밴드민턴장		밴드민턴장	전화조사(CATI)	20
헬스장, 생활체육, 문화프로그램		주민편익시설 이용고객	주민편익시설	면접조사
헬스장, 생활체육, 문화프로그램	주차장 이용고객	엘리체육관	면접조사	20
거주자우선주차		거주자우선주차	전화조사(CATI)	25
공영주차장		시설주차장	면접조사	20
마포구시설관리공단 내부고객	마포구시설관리공단 6개 부서 직원	공단자체조사	122	
합 계			362	

□ 주요 조사내용 항목

서비스 만족도 서비스에 대한 만족	편리성 쾌적성 충족성	<ul style="list-style-type: none"> 이용환경의 편리성, 시설의 편리성 등에 대한 평가 시설환경의 쾌적성, 청결성 대한 평가 시설의 향후 이용 의사, 추천 의사 등에 대한 평가
전달체계 만족도 대응 서비스 체계에 대한 만족	대응성 지원성	<ul style="list-style-type: none"> 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가
조직 만족도 서비스 제공 조직에 대한 만족	인지도 친절성	<ul style="list-style-type: none"> 해당시설에 대한 인지도 등에 대한 평가 해당시설의 직원에 대한 친절성 등에 대한 평가
사회 만족도 사회적 기여도에 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 만족 서비스에 대한 전반적 만족	향상적 상대적 절대적	<ul style="list-style-type: none"> 서비스에 대한 향상적 만족 수준 평가 서비스에 대한 상대적 만족 수준 평가 서비스에 대한 절대적 만족 수준 평가

외부 고객만족도 결과

● 종합만족도



▶ 결과분석

- 마포구시설관리공단의 **고객만족도는 종합 만족도 89.4점**으로 나타남
- 사업별 종합 만족도, 차원 만족도, 그리고 전반적 만족도 모두 시설관리 이용고객이 **94.6점으로** 가장 높은 것으로 나타났으며, 농수산물 입점고객 집단이 **80.4점으로** 상대적 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타남
- 차원 만족도와 전반적 만족도 역시 시설관리 이용고객에서 가장 높게, 농수산물 입점고객에서 가장 낮게 나타남.

● 사업유형별 차원 만족도



▶ 결과분석

- 사업유형별 차원별 만족도는 서비스부문에서 90.2점으로 가장 높게 나타났으며, 전달체계 만족도는 88.3점으로 낮게 나타남.
- 사업별로는 시설관리 이용고객의 사회부문 만족도가 95.8점으로 가장 높게 나타난 반면, 농수산물 입점고객의 전반적 만족도 80.4점으로 가장 낮았음.

● 사업유형별 세부항목 만족도



▶ 결과분석

- 세부항목별 만족도는, 조직부문의 '편의성' 항목에 대한 점수가 91.4점으로 가장 높게 나타난 반면 '전문성' 항목에 대한 점수는 86.6점으로 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		(35)	100.0
1	시장 내 환경 및 편의시설	(18)	51.4
2	주차관리와 주차시설	(9)	25.7
3	직원들의 친절하고 신뢰할 수 있는 근무태도	(4)	11.4
4	다양한 야채품목의 입고	(1)	2.9
-	없음	(3)	8.6

시설이용 이유		건의 사항	
구분	사례 수(명)	구분	사례 수(명)
전체	(35)	전체	(35)
가격이 저렴해서	(16)	주변시설 청결 유지 노력 필요	(5)
물건의 종류가 다양해서	(15)	주차시설 확충 필요	(2)
집에서 가까워서	(13)	도매도 같이 운영하는 방안 고려 필요	(2)
농수산물 한곳에서 장보기가 가능해서	(2)	체계적 시설관리 필요	(2)
신선해서	(2)	운영시간 확대 필요(야간)	(1)
다양한 행사가 있어서	(1)	정문 앞에 휴지통 배치 필요	(1)
		없음	(25)

▶ 마포농수산물시장 입점고객

시급한 개선 과제				건의 사항	
순위	구분	사례 수(명)	비율(%)	구분	사례 수(명)
전체		(20)	100.0	전체	(20)
1	시장 내 편의시설확보	(7)	35.0	임대료 인상 금지 필요	(4)
2	시장 내 청결한 환경관리	(6)	30.0	매장 보수공사 필요(우천시 누수 방지)	(3)
3	적극적인 시장홍보활동	(5)	25.0	편의시설 확충 필요	(2)
4	주차관리 및 주차시설확충	(1)	5.0	입점고객 의견 배려 필요	(2)
5	금연	(1)	5.0	화장실 내 좌변기 확충 필요	(1)
				각 입점업체마다 수도시설 제공 필요	(1)
				냉장시설 필요	(1)
				과격한 호객행위 금지 필요	(1)
				매장 위치 로테이션 필요	(1)
				도매 매장도 운영 필요	(1)
				쓰레기 및 오물처리에 대한 강력한 단속 필요	(1)
				비둘기 퇴치 필요	(1)
				주차관리 강화 필요	(1)
				없음	(5)

▶ 시설관리팀 시설 이용 고객

시급한 개선 과제			
순위	구분	사례 수(명)	비율(%)
전체		(85)	100.0
1	시설 및 편의시설 확충	(28)	32.9
2	주차시설	(20)	23.5
3	접근성	(7)	8.2
4	공평한 기회 제공	(5)	5.9
5	청결한 환경	(4)	4.7
6	직원들의 근무 태도	(1)	1.2
6	기타	(3)	1.2
-	없음	(19)	22.4

시설이용 이유		건의 사항	
구분	사례 수(명)	구분	사례 수(명)
전체		전체	
(85)		(85)	
시설 및 편의시설 이용 목적으로	(39)	시설 보수 및 확충 필요	(26)
집에서 가까워서	(34)	시설 청결성 유지 필요	(2)
프로그램이 좋고 다양해서	(16)	이용시간 준수 필요	(1)
업무처리 상 방문	(9)	프로그램 다양화 필요	(1)
직원이 친절해서	(4)	발전적인 운영정책 필요	(1)
시설이 깨끗해서	(3)	도서관의 다양한 책 지원 필요	(1)
클럽이 있어서	(1)	접근성이 개선 필요	(1)
이용요금이 저렴해서	(1)	직원 친절성 강화 필요	(1)
추천을 받아서	(1)	기타	(1)
		없음	(60)

▶ 주민편익시설 이용 고객

시급한 개선 과제			
순위	구분	사례 수(명)	비율(%)
전체		(55)	100.0
1	편의시설 및 시설 확충	(15)	27.3
2	직원들의 근무태도 개선	(13)	23.6
2	주차시설 개선	(13)	23.6
3	청결한 환경 유지	(9)	16.4
4	접근성 개선	(3)	5.5
5	직장인을 위한 프로그램 개설	(1)	1.8
5	이용시간 연장	(1)	1.8

시설이용 이유		건의 사항	
구분	사례 수(명)	구분	사례 수(명)
전체		전체	
(55)		(55)	
접근성이 좋아서	(29)	시설 확충 및 보수 필요	(7)
이용요금이 저렴해서	(11)	프로그램 종류 및 시간 다양화 요망	(4)
시설이 좋아서	(10)	체계적인 시설관리 필요	(3)
이용이 편리해서	(8)	이용요금 저렴화 필요	(2)
프로그램이 좋고 다양해서	(7)	주차시설 확충 필요	(1)
건강증진을 위해서	(2)	없음	(40)
건강증진을 위해서	(2)		
직원이 친절해서	(1)		
다른 이용할 곳이 마땅히 없어서	(1)		
주차이용이 편리해서	(1)		
기타	(1)		

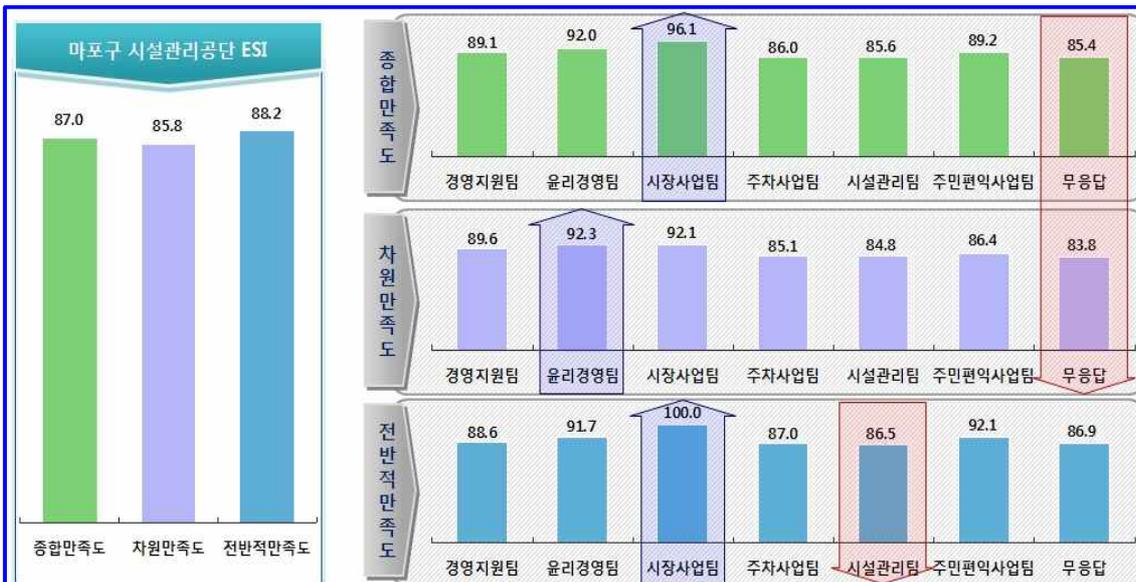
▶ 주차장 이용 고객

시급한 개선 과제			
순위	구분	사례 수(명)	비율(%)
전체		(45)	100.0
1	주차시설 및 편의시설 확충	(18)	40.0
2	청결한 환경 유지	(5)	11.1
3	직원들의 근무태도 개선	(3)	6.7
4	기타	(2)	4.4
4	불법주차단속	(2)	4.4
4	공평한 기회 제공	(2)	4.4
5	접근성 개선	(1)	2.2
5	운전자의 에티켓 개선	(1)	2.2
5	이용시간 연장	(1)	2.2
-	없음	(10)	22.2

시설이용 이유		건의 사항	
구분	사례 수(명)	구분	사례 수(명)
전체		전체	
(45)		(45)	
이용이 편리해서	(23)	절제한 주차장내 단속 필요	(5)
접근성이 좋아서	(14)	이용요금 인하 및 다양한 할인혜택 구비 필요	(3)
집에 주차장이 없어서	(9)	주차시설 확충 필요	(2)
이용요금이 저렴해서	(6)	시설 청결화 필요	(1)
없음	(1)	직원 친절성 개선 필요	(1)
		거주지와 가까운 곳에 주차지 할당 필요	(1)
		주차장 이용시 자리번호 미리 부여 필요	(1)
		스포츠센터 어린이 고객에게 제한된 시간만 주차제공 폐지	(1)
		없음	(31)

□ 내부 고객만족도 결과

● 종합만족도



▶ 결과분석

- 2012년 마포구시설관리공단의 내부고객만족도는 종합만족도 87.0점, 차원만족도

85.8점, 전반적만족도 88.2점으로 나타남.

- 근무부서별 종합만족도는 시장사업팀(96.1점)이 가장 높았고, 반면 전반적인 만족도는 주차사업팀(86.0점)이 가장 낮음.
- 차원만족도 및 전반적 만족도에서 윤리경영팀이 가장 높은 평가를 주차사업팀이 가장 낮은 평가를 받음

● 팀별 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	87.0	90.0	83.3	85.4	85.6	84.6	85.8	88.2
경영지원팀	89.1	93.2	86.0	90.9	90.9	86.0	90.3	88.6
윤리경영팀	92.0	93.1	90.5	91.7	94.0	91.7	92.9	91.7
시장사업팀	96.1	91.7	86.6	92.0	93.8	94.6	93.8	100.0
주차사업팀	86.0	90.3	81.2	83.2	86.0	84.6	85.2	87.0
시설관리팀	85.6	88.7	84.4	83.7	86.2	81.9	84.2	86.5
주민편익사업팀	89.2	90.2	83.9	88.0	80.9	86.4	88.2	92.1
무응답	85.4	89.6	79.8	85.7	81.1	84.7	82.1	86.9

근무부서(팀)별 종합 만족도



▶ 결과분석

- 팀별 종합만족도는 시장사업팀의 점수가 96.1점으로 가장 높게 나타남.
- 반면, 종합만족도 낮은 팀은 시설관리팀(85.6점), 주차사업팀(86.0점)으로 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	87.0	90.0	83.3	85.4	85.6	84.6	85.8	88.2
사무직	89.2	90.5	85.6	88.3	88.7	85.1	89.0	90.5
기술직	85.1	87.5	80.6	81.6	85.2	81.1	83.7	86.9
전문계약직	87.8	87.9	82.8	85.9	83.8	83.0	85.2	90.9
기타	85.7	90.6	82.3	83.4	84.9	84.4	84.8	86.4
무응답	87.8	91.0	85.4	90.1	85.4	88.5	86.0	87.8

근무부서(팀)별 종합 만족도



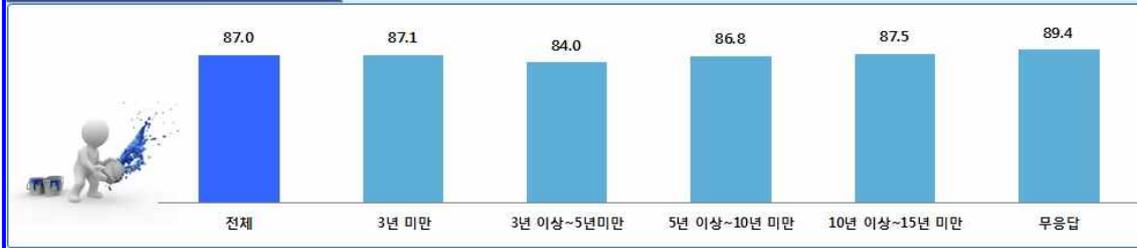
▶ **결과분석**

- **직군별 종합만족도는 사무직 89.2점으로 높게 나타나고, 기술직이 점수가 85.1점으로 가장 낮게 나타남.**
- **기술직의 근무환경 차원 점수는 80.6점으로 타 부서 및 차원에 비해 가장 낮게 나타나 개선이 필요함.**

● **근속년수별 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	87.0	90.0	83.3	85.4	85.6	84.6	85.8	88.2
3년 미만	87.1	89.4	83.5	85.7	84.6	85.7	85.8	88.4
3년 이상~5년 미만	84.0	89.6	78.6	79.2	84.2	79.0	81.7	85.9
5년 이상~10년 미만	86.8	88.8	83.0	86.6	86.2	84.8	89.3	87.0
10년 이상~15년 미만	87.5	91.5	85.9	86.3	87.4	83.7	87.1	88.1
무응답	89.4	91.7	83.4	88.8	87.8	87.2	84.4	91.7

근무부서(팀)별 종합 만족도



▶ **결과분석**

- **근속년수별로는 10년이상 15년 미만 근속 집단에서 87.5점의 가장 높은 만족도를 보임.**
- **3년 이상 ~ 5년 미만 근속자의 점수는 84점으로 근속년수별 차원 점수 중 가장**

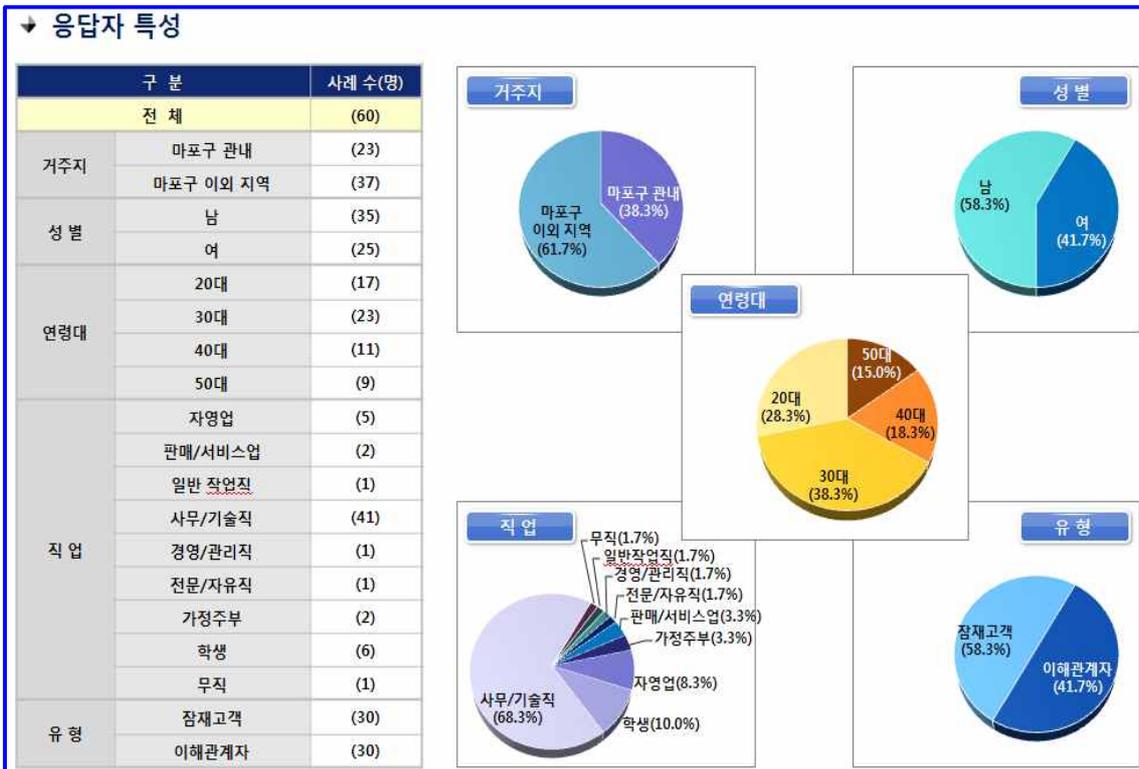
낮은 것으로 나타남

● 기타 개선 및 요구 사항



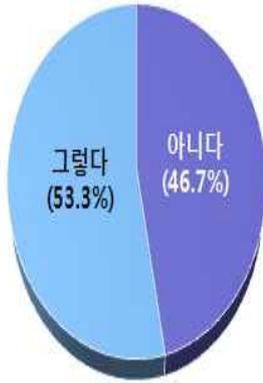
□ 잠재고객 및 이해관계자 의견조사 결과

● 응답자 특성



● 마포구시설관리공단 인지도

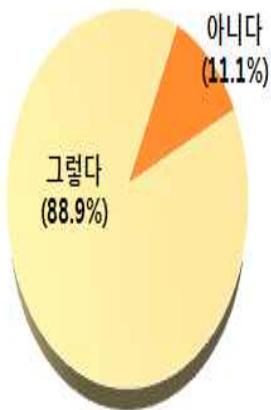
1. 마포구시설관리공단을 알고 계십니까?



2. 마포구시설관리공단이 운영관리하는 시설물에 대해 알고 계십니까?



3. 마포구시설관리공단이 운영 관리하는 시설물을 이용해 본 적이 있으십니까?



4. (시설물 안내 자료 제시 후) 귀하는 위의 시설물 중 하나 이상을 이용해 본 적이 있으십니까?



● 시설물 이용 경험자 평가



▶ **결과분석**

- 마포구시설관리공단 시설의 이용 경험이 있는 응답자를 대상으로 만족도를 조사한 결과, 모든 항목에 대한 만족도가 60점 이상의 양호한 수준으로 나타났으며, 특히 공단의 필요성에 대한 평가가 가장 높은 것으로 나타남

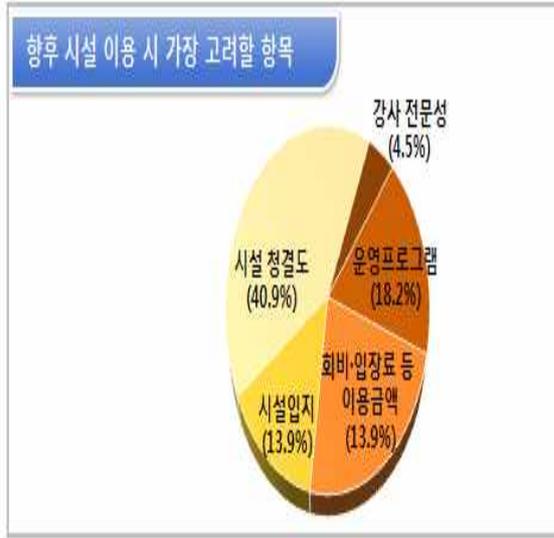
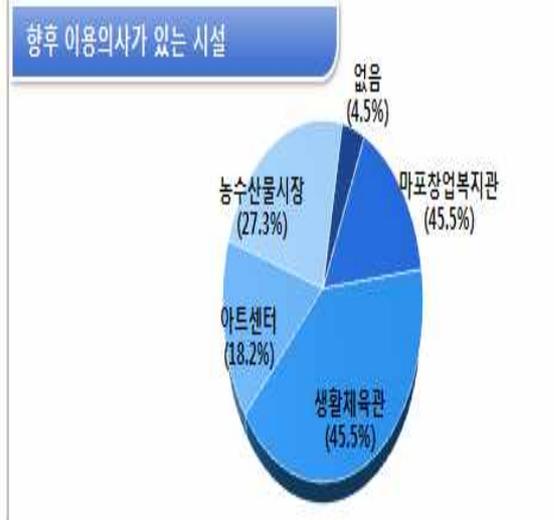
● **시설물 이용 비경험자 평가**

▶ **결과분석**

- 마포구시설관리공단 시설을 이용한 적 없는 고객을 대상으로 향후 이용의사를 조

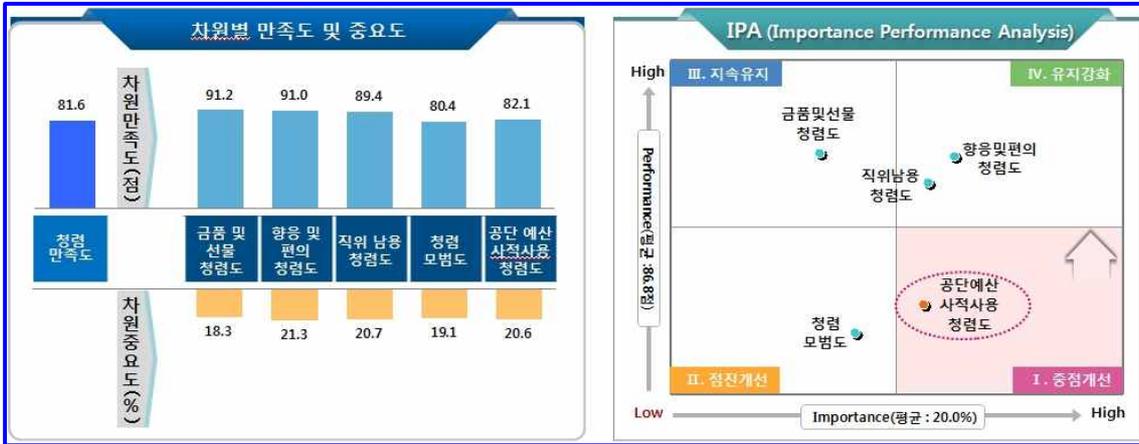
사한 결과 모든 집단에서 반수 이상의 응답자가 향후 이용의사가 있다고 밝혔으며, 생활체육관을 이용하겠다는 응답 및 시설 청결도를 고려해 결정하겠다는 응답 비율이 매우 높았음

구분	사례 수(명)	마포구 시설관리공단의 지역사회 필요여부	향후 시설물 이용 의사 여부
전체	(22)	86.4	68.2
거주지	마포구 관내	(3)	75.0
	마포구 이외 지역	(19)	88.2
성별	남	(15)	88.3
	여	(7)	82.1
연령	20대	(13)	84.6
	30대	(8)	87.5
	40대	(1)	100.0
직업	자영업	(1)	75.0
	판매/서비스업	(2)	62.5
	사무/기술직	(13)	90.4
	학생	(5)	85.0
	무직	(1)	100.0
유형	잠재고객	(20)	85.0
	이해관계자	(2)	100.0



외부고객 청렴만족도 결과

종합만족도



▶ **결과분석**

- 마포구시설관리공단의 **청렴만족도는 81.6점으로 특히 금품 및 선물청렴도와 향응 및 편의 청렴도가 90점 이상의 우수한 평가를 받음**

● **사업유형별 세부항목 만족도**

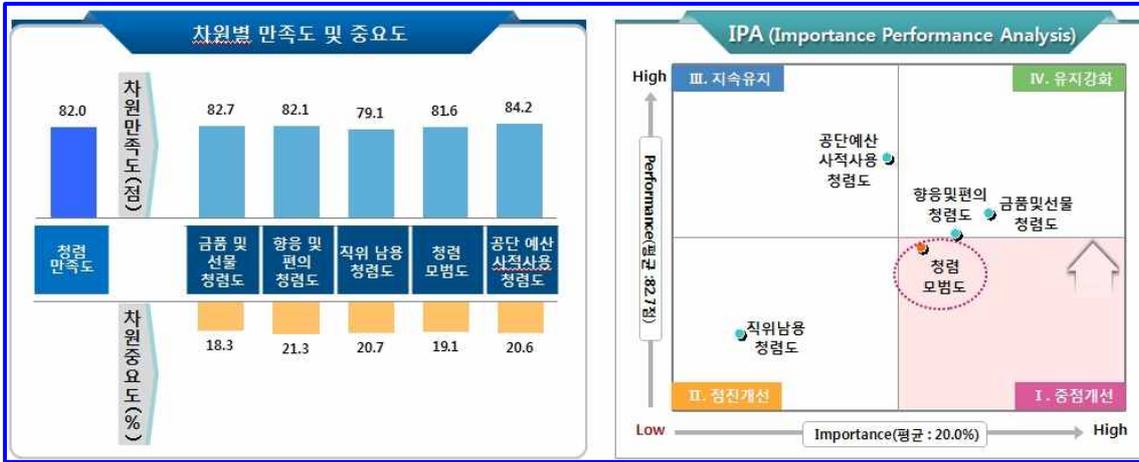


▶ **결과분석**

- 농수산물 입점 고객의 **금품 및 선물 청렴도 점수는 100점으로 가장 높았던 반면, 농수산물 이용고객의 청렴 모범도 점수가 58.6점으로 가장 낮음.**

□ **내부고객 청렴만족도 결과**

● **종합만족도**



▶ **결과분석**

- 마포구시설관리공단의 **내부청렴만족도는 82.0점으로 특히 예산사용 청렴도가 84.2점으로 가장 높은 평가를 받음**

● **사업유형별 세부항목 만족도**

구분	사례수	종합만족도	차원별					
			금품 및 선물 청렴도	향응 및 편의 청렴도	직위 남용 청렴도	청렴 모범도	공단 예산 사적사용 청렴도	
마포구시설관리공단 전체	(122)	82.7	83.4	82.8	79.9	82.4	85.0	
부서별	경영지원팀	(11)	73.7	82.7	82.1	79.1	81.6	84.2
	윤리경영팀	(3)	93.4	100.0	91.7	91.7	91.7	91.7
	시정사업팀	(4)	91.2	87.5	87.5	93.8	93.8	93.8
	주차사업팀	(36)	79.0	77.8	78.5	78.5	79.2	81.3
	시설관리팀	(45)	84.3	85.6	85.6	78.9	84.4	86.7
	주민편익사업팀	(20)	93.0	95.0	93.8	91.3	90.0	95.0
	무응답	(14)	67.9	69.6	66.1	64.3	67.9	71.4

▶ **결과분석**

- 마포구시설관리공단 부서별 청렴만족도는 윤리경영팀 **금품 및 선물 청렴도 점수는 100점으로 가장 높았던 반면, 주차사업팀 금품 및 선물청렴도 점수가 77.8점으로 가장 낮음.**

III **고객만족도 조사 기관 제언**

- 외부 고객만족도

● 조직체계 부문개선 및 직원의 전문성 향상

- ▶ 마포구시설관리공단의 만족도 조사 결과 서비스부문(편의성, 쾌적성, 충족성)은 90.2점대의 높은 점수를 보이는데 전달체계 부문은 88.3점으로 낮게 나타나 균형 있는 서비스 제공을 위해 개선해야 할 영역으로 드러남.
- ▶ 전달체계 부문의 지원성 항목이 70.2점의 낮은 점수를 보여, 고객의 만족도 증진을 위해 향상 시켜야 할 필요성이 부각 됨.

● 마포농수산물시장 입점고객의 만족도 개선

- ▶ 사업유형별 만족도를 비교해 보았을 때 마포농수산물시장 입점고객 집단에서 83.8점대의 가장 낮은 만족도를 보여 집중적인 서비스 개선 및 만족도 상승을 위해 노력해야 하는 것으로 나타남.
- ▶ 개선과제로는 시장 내 편의시설 확보 와 시장내 청결한 환경관리로 나타났으며, 입주자 건의 사항으로는 임대료 인상 금지 와 매장 보수공사건이 가장 많음

□ 내부 고객만족도

● 업무처리 만족도 차원 점진개선, 직원분위기, 비전 및 미션 차원, 유지 강화 필요

- ▶ 마포구시설관리공단의 만족도 분석 결과 '근무환경' 및 '기업문화', '업무처리 만족도' 차원에서 점진적 개선이 필요하며, '직원 분위기', '비전 및 미션' 차원은 현 만족도 수준을 보다 유지 강화해야 함
- ▶ 세부항목별로는 근무환경 차원 중 '보수는 적정' 항목이 가장 낮은 만족도를 보여, 임금 수준에 대한 만족도 개선을 위해 노력해야 하는 것으로 나타남

● 경영지원팀, 주차사업팀, 시설관리팀 내부 고객만족도 제고 필요

- ▶ 고객만족도 도출 결과 주차사업팀, 시설관리팀은 마포구 시설관리공단의 종합만족도보다 낮은 만족도를 보여, 해당 팀 구성원들의 만족도를 높이기 위한 방안이 필요한 것으로 보임.

- ▶ 낮은 만족도의 원인으로 근무환경 차원의 '보수적정' 과 '승진기회공정' 항목에서 낮은 만족도 점수를 보였으며, 근속 수별로는 3년 이상~5년 미만 근속 집단에서 팀 전체 만족도보다 낮은 만족도 수치를 보임

□ 공단 인지도(잠재고객 및 이해관계자)

● 공단 브랜드이미지 관리 필요

- ▶ 조사결과 공단의 시설이 아닌 경우에도 공단 시설로 오인하는 경우가 많은 것으로 들어났으며, 공단 브랜드이미지 관리를 위해 공단과 시설물에 대한 정확한 정보를 시민들에게 더욱 적극적으로 제공할 필요가 있음

□ 청렴 만족도

● 외부고객 청렴도

- ▶ 외부고객 청렴만족도는 81.6점으로 상당히 높은 수준이며, 특히 '금품 및 선물 청렴도'와 '향응 및 편의 청렴도'는 90점 이상 으로 우수한 평가를 받음
- ▶ 차원별 만족도를 살펴보았을 때 '공단예산 사적사용 청렴도'가 높은 중요도에 비해 상대적으로 낮은 만족도를 보여, 중점적 개선노력이 필요

● 내부고객 청렴도

- ▶ 내부고객 청렴만족도는 82.0점으로 상당히 우수한 수준이며, 특히 '공단예산 사적사용 청렴도'가 84.2점의 가장 높은 평가를 받음
- ▶ 차원별 중요도에 따른 만족도를 살펴보았을 때 '청렴 모범도' 항목이 높은 중요도에 비해 낮은 만족도를 보여, 전체적인 청렴만족 향상을 위해 중점적 개선노력이 필요