

2013년도 외주 고객만족도 조사 결과 보고

I 조사 개요

- 계약기간 : 2013. 10. 04. ~ 2013. 11. 15.
- 조사기관 : (주)리서치랩
- 조사결과 보고서 완료 : 2013. 11. 15.

II 조사 현황

- 세부 조사 내역
 - 외부고객만족 및 청렴만족도 조사
 - 내부고객만족 및 청렴만족도 조사
 - 잠재고객 및 이해관계자 조사
- 조사 방법 및 샘플 수

고객유형	사업장 유형	조사방법	샘플 수
농수산물 이용고객	-	면접조사	35
농수산물 <u>입점</u> 고객	-	전화조사(CATI)	20
시설관리 이용고객	종합행정타운	전화조사(CATI)	25
	마포아트센터	전화조사(CATI)	15
	창업복지관	전화조사(CATI)	15
	우리마포복지관	전화조사(CATI)	10
	<u>밴드미터</u> 장	전화조사(CATI)	20
주민편익사업 이용고객	주민편익시설	면접조사	35
	염리체육관	면접조사	20
주차장 이용고객	거주자우선주차	전화조사(CATI)	25
	시설(공영)주차장	면접조사	20
합 계			240

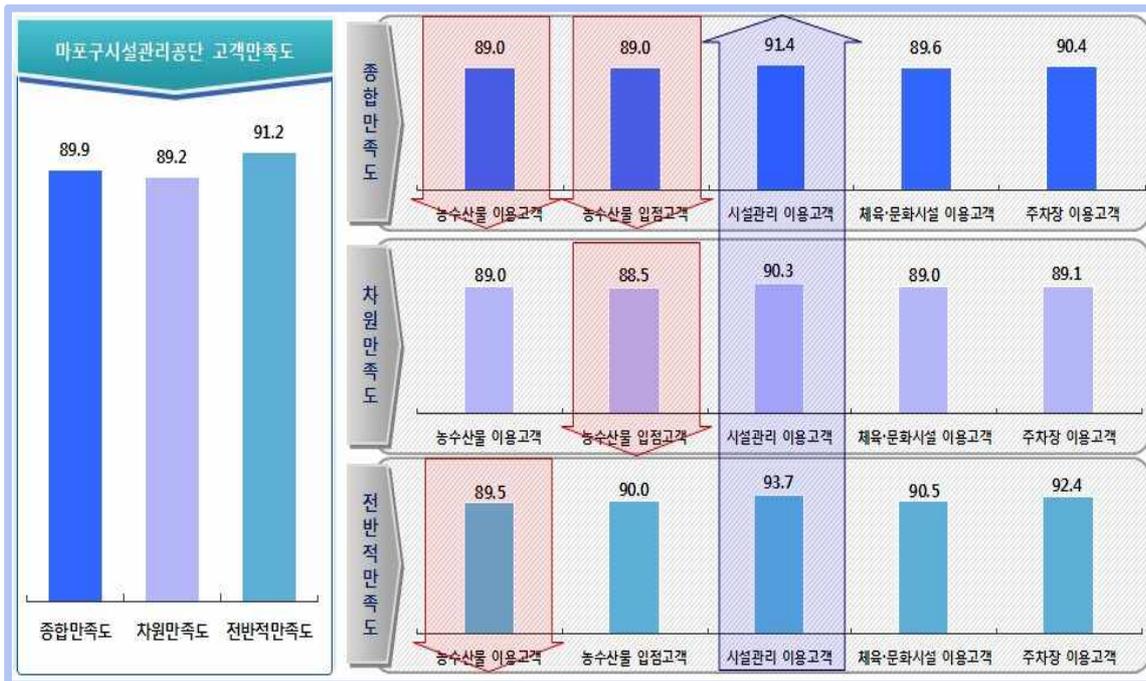
■ 주요 조사내용 항목



Ⅲ 조사 결과

■ 외부 고객만족도 결과

- 외부 고객만족도 조사결과 **종합만족도는 89.9점**으로 우수한 수준이며 2012년 89.4점으로 **전년 대비 0.5점 상승**



[고객만족도 조사 결과표]

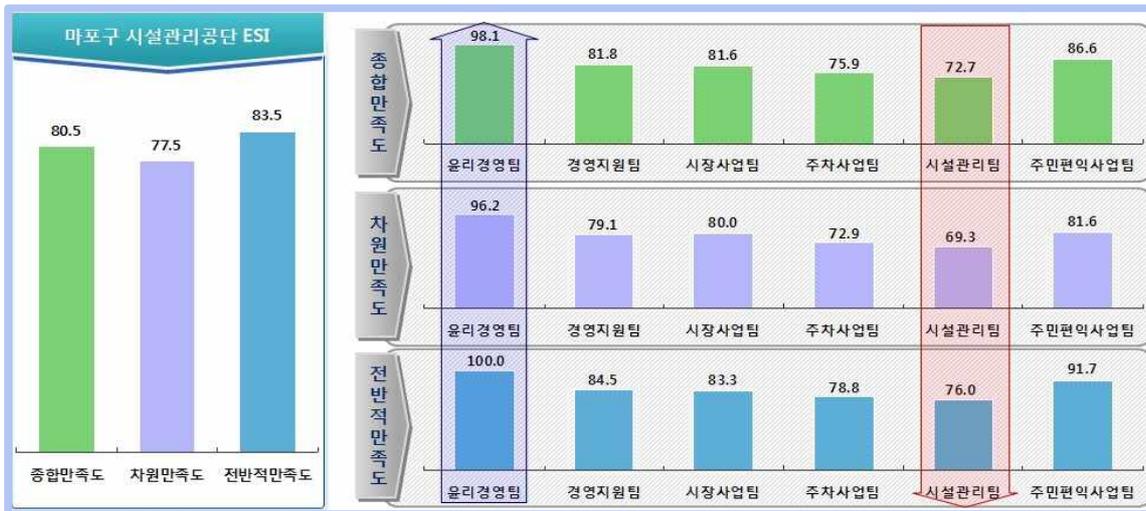
- 사업장 별로 '시설관리 이용고객' 91.4점으로 가장 높은 종합 만족도를 '농수산물 이용고객' 및 '농수산물 입점고객'이 89점으로 가장 낮은 만족도를 보임

사업유형	종합 만족도	서비스환경 부문	서비스과정 부문	서비스결과 부문	사회적만족 부문	전반적 만족도
전 체	89.9	90.0	89.5	87.9	89.4	91.2
농수산물 이용고객	89.0	92.1	88.4	87.1	88.4	89.5
농수산물 입점고객	89.0	89.4	88.3	88.3	88.0	90.0
시설관리 이용고객	91.4	91.0	90.3	87.9	92.2	93.7
체육·문화시설 이용고객	89.6	89.0	89.9	88.5	88.7	90.5
주차장 이용고객	90.4	88.3	90.6	87.8	89.8	92.4

[사업 유형별 조사 결과표]

■ 내부 고객만족도 결과

- 내부 고객만족도 조사 결과 **종합만족도는 80.5점**으로 나타났으며, 2012년 87.0점으로 **전년 대비 6.5점 하락**



[고객만족도 조사 결과표]

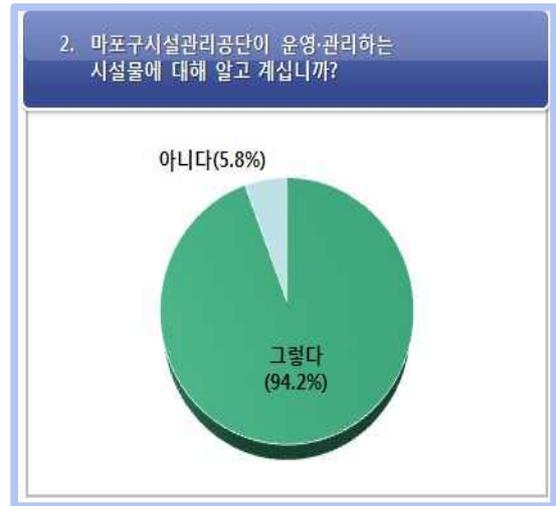
- 팀별 종합만족도 결과 **윤리경영팀이 98.1점**으로 가장 높은 반면, **시설관리팀이 72.7점**으로 가장 낮게 나타남

구 분	종합 만족도	일반적 사항 차원	근무환경 차원	직원분위기 차원	기업문화 차원	업무처리 만족도 차원	비전 및 미션 차원	전반적 만족도
전 체	80.5	80.9	71.7	78.7	78.1	76.2	80.1	83.5
윤리경영팀	98.1	97.2	85.7	97.6	100.0	97.6	100.0	100.0
경영지원팀	81.8	78.0	71.9	76.5	83.2	75.5	88.8	84.5
시장사업팀	81.6	83.7	77.1	80.6	79.9	79.4	79.5	83.3
주차사업팀	75.9	79.8	62.1	75.5	72.3	72.5	76.6	78.8
시설관리팀	72.7	74.5	66.5	69.2	69.6	65.2	70.5	76.0
주민편익사업팀	86.6	81.8	79.5	85.7	80.8	81.3	81.3	91.7

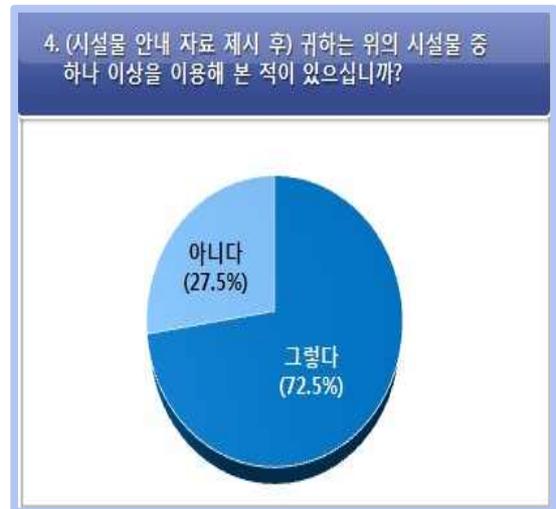
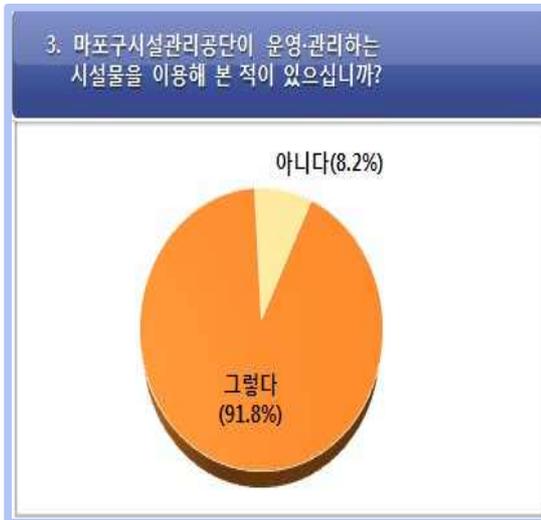
[팀별 조사 결과표]

■ **잠재고객 및 이해관계자 인지도 조사 결과**

- 마포구시설관리공단 인지도 평가 결과 응답자의 65%가 알고 있다고 응답



- 마포구시설관리공단 시설물 이용 문의 관련 91.8%가 '그렇다' 응답



■ **청렴만족도 조사 결과**

- 외부고객

- 마포구시설관리공단 **외부고객 청렴 만족도는 86.8점**으로 아주 높은 수준으로 나타남

구 분	청렴 만족도	금품 및 선물 청렴도	향응 및 편의 청렴도	직위 남용 청렴도	청렴 모범도	공단 예산 사적사용 청렴도
전 체	86.8	89.1	90.7	87.8	82.2	84.1
농수산물 이용고객	65.4	67.1	70.7	64.3	62.1	62.9
농수산물 입점고객	89.2	92.5	96.3	93.4	75.0	88.8
시설관리 이용고객	95.8	97.5	97.5	97.5	89.7	96.7
주민편익 이용고객	91.3	90.9	92.9	91.9	90.5	90.2
주차장 이용고객	84.8	90.5	91.5	84.8	78.4	78.9

[사업유형별 청렴조사 결과표]

○ 내부고객

- 마포구시설관리공단 **내부고객 청렴 만족도는 88.8점**으로 아주 높은 수준임

구 분	사례수	종합만족도	차 원 별					
			금품 및 선물 청렴도	향응 및 편의 청렴도	직위 남용 청렴도	청렴 모범도	공단 예산 사적사용 청렴도	
마포구시설관리공단 전체	(50)	88.8	89.5	89.5	87.5	88.0	89.0	
부 서 별	유리경영팀	(3)	98.4	100.0	100.0	100.0	100.0	91.7
	경영지원팀	(7)	90.2	92.9	92.9	89.3	89.3	85.7
	시장사업팀	(11)	95.2	95.5	95.5	95.5	90.9	97.7
	주차사업팀	(13)	84.3	84.6	84.6	82.7	82.7	86.5
	시설관리팀	(8)	81.5	81.3	81.3	75.0	87.5	84.4
	주민편익사업팀	(8)	89.6	90.6	90.6	90.6	87.5	87.5

[부서별 청렴조사 결과표]

IV 고객만족도 조사 기관 제언

■ 외부 고객만족도

- **농수산물시장 이용고객 및 입점고객의 조사 결과**에 대한 차원별 IPA 분석 결과 **'서비스 과정'**과 **'사회적 만족'** 항목이 중요도에 비해 낮은 만족도를 보여

중점적 개선이 필요한 것으로 나타남

- 시설관리팀 시설 이용고객의 조사 결과에 대한 차원별 IPA 분석 결과 **'서비스 결과'**와 **'서비스 과정'** 항목이 중요도에 비해 낮은 만족도를 보여 중점적 개선이 필요한 것으로 나타남
- 체육·문화시설의 조사 결과에 대한 차원별 IPA 분석 결과 **'사회적 만족'** 항목이 중요도에 비해 낮은 만족도를 보여 중점적 개선이 필요한 것으로 나타났으며, '서비스 환경'과 '서비스 과정' 차원 역시 만족도가 낮아 점진적 개선 노력이 필요한 것으로 나타남
- 주차장 이용고객의 조사 결과에 대한 차원별 IPA 분석 결과 **'서비스 결과'** 항목이 중요도에 비해 낮은 만족도를 보여 중점적 개선이 필요한 것으로 나타났으며, '서비스 환경' 차원 역시 만족도가 낮아 점진적 개선 노력이 필요한 것으로 나타남

■ 내부 고객만족도

- '근무환경' 차원에 대해 중점적 개선이 시급한 것으로 도출됨
- '업무처리 만족도' 차원 역시 상대적으로 만족도가 낮아 점진적 개선 필요

■ 공단 인지도(잠재고객, 이해관계자)

- 시설물 운영에 있어 운영 및 관리 주체가 마포구시설관리공단임을 모르는 등 인지도가 낮음
- 따라서 공단 브랜드 이미지를 위하여 노력이 필요

■ 내·외부 청렴 만족도

- 외부 청렴도 만족도를 살펴보았을 때 '공단예산 사적사용 청렴도'가 상대적으로 낮은 만족도를 보여 점진적 개선노력이 필요한 것으로 나타났으며, 그 외 모든 항목은 현재의 청렴도를 지속유지 및 유지강화해야 하는 영역으로 도출됨

- 내부 청렴도 만족도에서는 '직위 남용 청렴도' 항목이 높은 중요도에 비해 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타나, 중점적 개선노력을 통해 전체적인 청렴만족도 향상을 도모해야 하는 항목인 것으로 나타남