

2009. 외주 고객만족도 조사 결과 보고



2009. 10.

마포구시설관리공단

2009. 외주 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

- ☐ 설문조사기간 : 2009. 9. 11 - 2009. 9. 17
- ☐ 조사기관 : 한국서비스에듀센터
- ☐ 용역금액 : 금9,996,000원(구백구십육만육천원정)
- ☐ 조사결과 보고서 완료 : 2009. 10. 16
- ☐ 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	274명	50명	50명	50명	50명	74명

□ 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 공평성 ④ 사용요금 적절성 ⑤ 공단 필요성

○ 내부고객 : 6대 항목의 만족도 조사

공단 일반 만족도	→	① 공단 근무의 자부심 ② 근무 최선택도 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

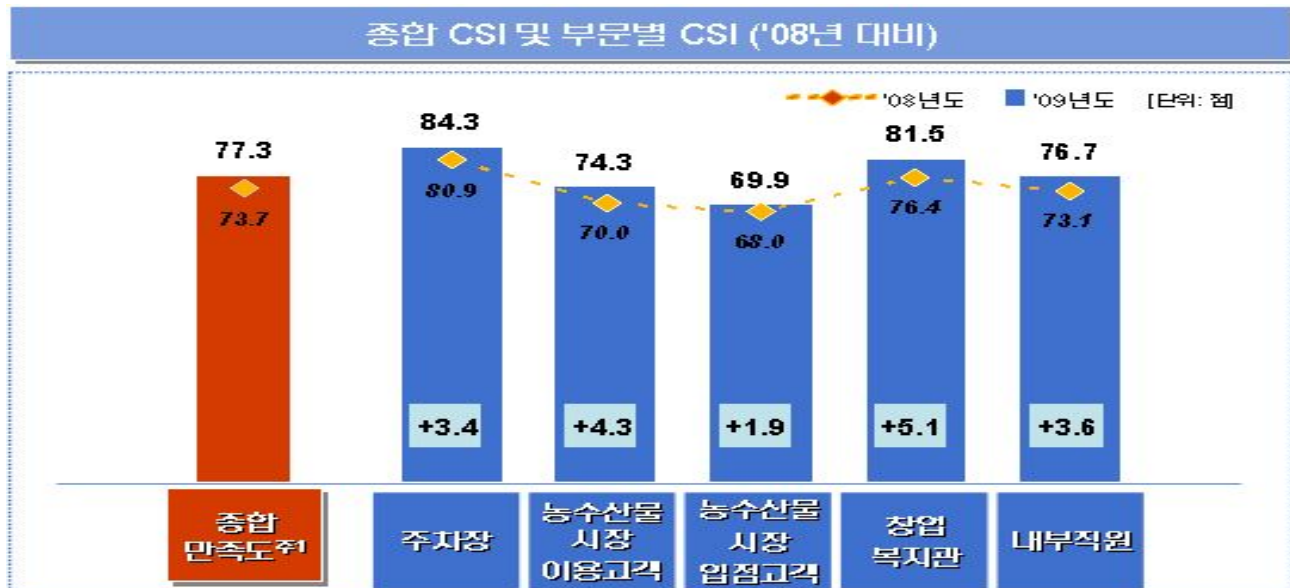
Ⅱ

조사결과

1

전년 대비 종합만족도 비교 분석

□ 조사 결과 종합



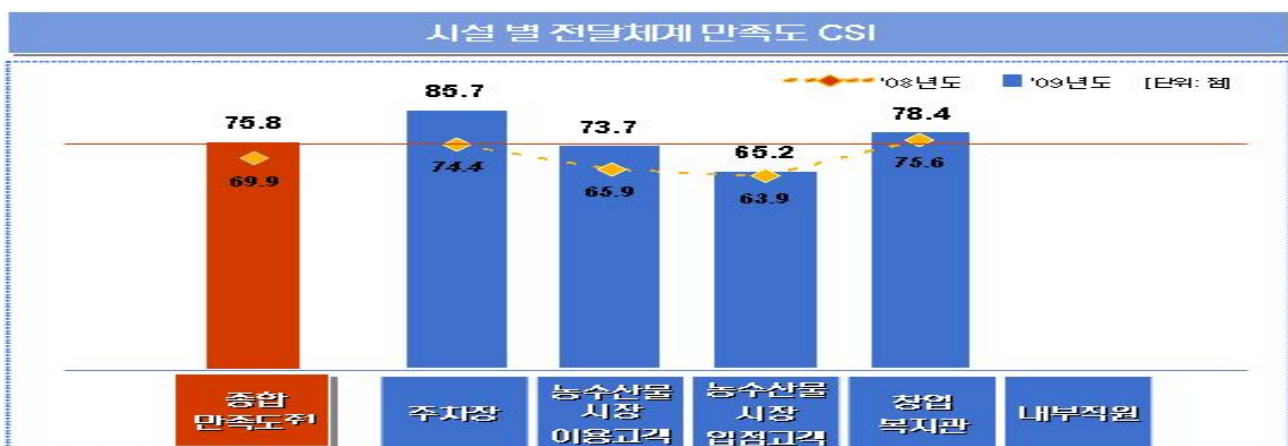
○ 결과분석

- 2009. 공단의 종합 만족도 점수는 2008. 73.3점 대비 3.6점이 상승한 77.3점으로 “대체로 만족” 수준을 나타나고 있어 고객서비스는 전반적으로 잘 이루어지고 있다고 볼 수 있음.
- 항목별로 살펴보면, 공영주차장의 만족도가 80.9점에서 84.3점으로 3.4점 향상, 창업복지관의 만족도 점수가 76.4점에서 81.5점으로 5.1점 향상, 농수산물 이용고객의 만족도 점수가 70점에서 74.3점으로 4.3점 향상, 농수산물시장 입점고객의 만족도 점수가 68점에서 69.9점으로 1.9점 향상이 되었으며 내부고객만족도 또한 73.1점에서 76.7점으로 3.6점이 향상 되었음.
- 다만, 농수산물시장 입점고객의 만족도가 전년대비 1.9점이 향상되었으나, 만족도 점수 중 가장 낮은 만족도를 보이고 있어 중점 관리가 필요한 것으로 사료 됨.

☐ 서비스 만족도 부문 CSI


○ 결과분석

- 2009. 시설별 서비스 만족도는 77.6점을 보이고 있으며, 공영 주차장 시설이용만족도 85.5점 및 창업복지관의 시설이용만족도 85.7점으로 ‘우수’ 수준으로 나타나 전반적으로 시설별 고객 서비스만족도 분야는 잘 이루어진다고 볼 수 있음.
- 2009년도 『시설별 서비스 만족도』 부문의 중점개선 시설은 “농수산물 입점고객” 시설로 나타났으며, 항목에 대한 중점적인 개선이 요구됨.

☐ 전달체계 만족도 부문 CSI


○ 결과분석

- 2009년도 공영주차장 이용 고객의 전달체계 만족도는 85.7점으로 '우수' 수준으로 나타으며.
- 2009년도 『전달체계 만족도』 부문의 중점개선 시설은 『농수산물 입점고객』 시설로 나타났으며, 항목에 대한 중점적인 개선이 요구됨.

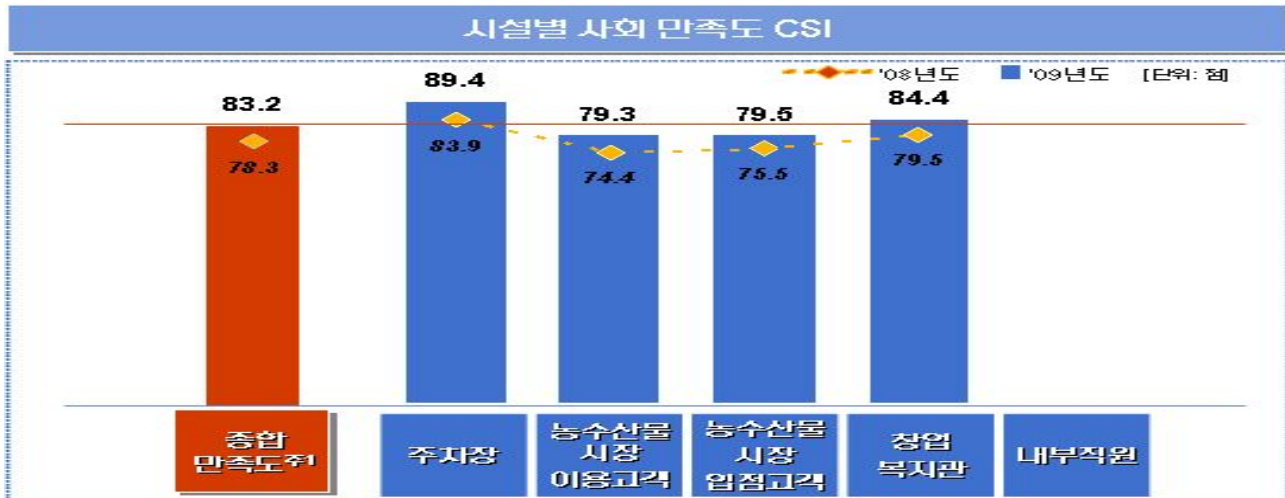
□ 조직 만족도 부문 CSI



○ 결과분석

- 2009년도 『조직만족도』는 72.2점으로 2008년 대비 1.6점 하락한 것으로 나타남.
- 주요 원인으로서는 공영주차장 이용고객의 조직만족도가 83.3점에서 75.1점으로 8.2점이 하락, 농수산물시장 이용고객의 조직만족도가 67.1점에서 66.1점으로 1점 하락한 것으로 나타남.
- 2008년도 『조직 만족도』 부문의 중점개선 시설은 『농수산물시장 이용고객 및 입점고객』 나타났으며, 항목에 대한 중점적인 개선이 요구됨.

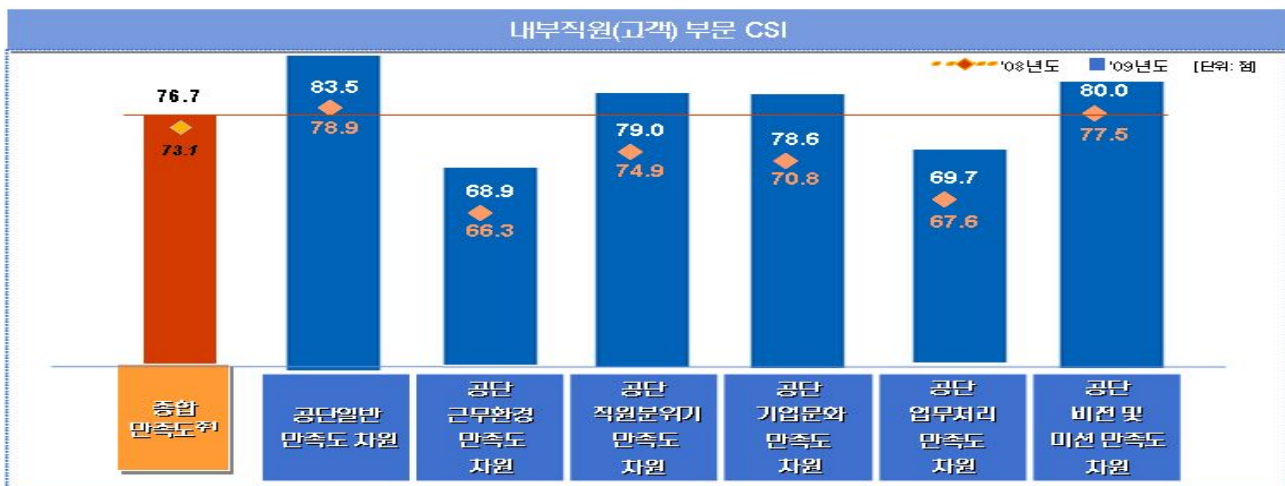
□ 사회 만족도 부문 CSI



○ 결과분석

- 2009년도 사회 만족도는 2008년 대비 5.1점 향상 되었으며
- 공영주차장의 만족도가 89.4점, 창업복지관의 만족도가 84.4점으로 '우수' 수준으로 나타나 전반적으로 시설별 사회 만족도분야는 잘 이루어진다고 볼 수 있음.
- 2008년도 『사회 만족도』 부문의 중점개선 시설은 『농수산물시장 이용고객 및 입점고객』으로 나타났으며, 항목에 대한 중점적인 개선이 요구됨.

□ 내부고객(직원) 부문 CSI



○ 결과분석

- 2009년도 『내부고객』 부문의 종합 CSI는 76.7점으로 ‘만족’수준이며, 『일반 만족도 83.5점』 및 『비전 및 미션 만족도 80점』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	서비스적극 개선항목
◆종합 만족도	84.3		
@서비스 만족도 차원	85.5	0.255	
이용편의성	83.7	0.182	
환경/시설청결도	82.0	0.199	
주차선, 안내판 만족도	86.1	0.195	
이용의향	89.4	0.206	
추천의향	86.1	0.218	
@편달체계 만족도 차원	85.7	0.255	
이용방법 안내 다양성	78.1	0.057	
직원접촉용이성	84.3	0.179	
민원처리 신속성	86.9	0.210	
서비스개선노력	87.1	0.195	
신경 절치 만족도	86.1	0.167	
민원처리 만족도	86.1	0.192	
@조직 만족도 차원	75.1	0.224	
공단인지도	75.5	0.167	
공단정보접촉경험	73.1	0.204	
주차제휴서비스인지도	43.3	0.130	
직원 친절태도만족도	83.3	0.235	
직원 업무능력 만족도	84.9	0.264	
@사회 만족도 차원	89.4	0.266	
지역사회 기여도	90.2	0.212	
공급확대 필요성	93.5	0.210	
공평성	87.8	0.143	
사용요금 적절성	84.1	0.188	
공단 필요성	89.8	0.248	

- ❖ 차원별로 주차장 시설 서비스에 대한 만족도 영향력이 가장 높은 차원은 ‘사회 만족도’(26.6%)임.
- ❖ 서비스만족도 차원에서 영향력이 가장 큰 세부항목은 ‘추천의향’(21.8%)로 나타남.
- ❖ 전달체계 만족도 차원에서 만족도 영향력이 가장 높은 세부항목은 ‘서비스개선노력’(19.5%)임.
- ❖ 조직만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 ‘직원 업무능력 만족도’(26.4%)로 조사됨.
- ❖ 사회만족도 차원에서 종합만족도에 영향력이 높은 세부항목은 ‘공단 필요성’(24.8%)으로 나타남.
- ❖ 즉, 영향력이 높은 세부항목의 중점적 관리와 함께 서비스 개선항목으로 도출된 개선항목은 없으나, 모든 항목들이 상대적 평가에서 지속유지, 유지강화, 점진개선하기 위해 우선적으로 요구되는 세부사항임.

□ 농수산물 시장 이용고객 서비스 개선 항목

CSI 구성항목	만족도	중요도	서비스 적극 개선항목
◆종합 만족도	74.3		
◎서비스 만족도 차원	77.0	0.260	
이용편의성	80.4	0.184	
편의 구비시설만족도	74.4	0.258	●
시장 청결도	68.4	0.163	
악취제거노력	74.4	0.086	
이용의향	85.2	0.112	
추천의향	80.8	0.197	
◎전달체계 만족도 차원	73.7	0.249	
교통편리	73.6	0.068	
이용방법안내다양성	70.4	0.281	●
서비스개선노력	78.4	0.351	
민원처리만족도	71.0	0.301	●
◎조직 만족도 차원	66.1	0.223	
공단인지도	61.6	0.816	●
공단정보접촉경험	60.4	-0.157	
직원 친절도	74.0	0.342	
◎사회 만족도 차원	79.3	0.268	
지역사회기여도	77.6	0.499	●
시장의 기여도	84.8	0.168	
공단 필요성	79.2	0.332	

- ❖ 자원별로 농수산물 시장 이용고객 시설 서비스에 대한 만족도 영향력이 가장 높은 자원은 '사회 만족도'(26.8%)임.
- ❖ 서비스만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '편의 구비시설 만족도'(25.8%)로 나타남.
- ❖ 전달체계 만족도 차원에서 만족도 영향력이 가장 높은 세부항목은 '서비스 개선노력'(35.1%)임.
- ❖ 조직 만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '공단 인지도'(81.6%)로 조사됨.
- ❖ 사회 만족도 차원에서 종합 만족도에 영향력이 높은 세부항목은 '지역사회기여도'(49.9%)로 나타남.
- ❖ 즉, 영향력이 큰 높은 세부항목의 중점적 관리와 함께 서비스 개선항목으로 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	69.9		
◎서비스 만족도 차원	62.2	0.224	
이용편의성	62.8	0.133	
시장환경 청결도	67.2	0.189	
시설상태만족도	55.2	0.218	●
보안관리상태만족도	52.4	0.216	●
주차공간, 관리상태만족도	64.8	0.128	
임차이용의향	82.0	0.116	
◎전달체계 만족도 차원	65.2	0.235	
시장홍보활동	54.8	0.147	
직원접촉 용이성	68.8	0.194	
민원처리 신속성	66.0	0.205	●
서비스 개선노력	66.4	0.157	
건의사항, 민원처리만족도	63.2	0.216	●
납부방법만족도	77.2	0.080	
◎조직 만족도 차원	70.3	0.254	
공단 인지도	80.8	0.118	
공단정보접촉경험	72.0	0.186	
직원 이미지	66.0	0.227	●
직원 태도만족도	73.2	0.240	
업무능력만족도	64.8	0.228	●
◎사회 만족도 차원	79.5	0.287	
지역사회기여도	80.4	0.524	●
공급확대필요성	84.0	0.062	
공단 필요성	77.6	0.414	●

- ❖ 자원별로 농수산물 시장 입점고객의 시설 서비스에 대한 만족도 영향력이 가장 큰 높은 자원은 '사회 만족도'(28.7%)임.
- ❖ 서비스만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '시설상태 만족도'(21.8%)로 나타남.
- ❖ 전달체계 만족도 차원에서 만족도 영향력이 가장 높은 세부항목은 '건의사항, 민원처리 만족도'(21.6%)임.
- ❖ 조직 만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '직원 태도 만족도'(24.0%)로 조사됨.
- ❖ 사회 만족도 차원에서 종합 만족도에 영향력이 높은 세부항목은 '지역사회 기여도'(52.4%)로 나타남.
- ❖ 즉, 영향력이 큰 높은 세부항목의 중점적 관리와 함께 서비스 개선항목으로 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	81.5		
◎서비스 만족도 차원	85.7	0.266	
이용 편의성	85.6	0.222	●
환경 청결성	89.6	0.126	
편의시설 만족도	82.0	0.170	
이용의향	85.6	0.232	●
추천의향	86.4	0.250	
◎전달체계 만족도 차원	78.4	0.243	
이용방법 안내 다양성	71.2	0.116	
직원접촉 용이성	79.2	0.155	
신청 절차 만족도	78.8	0.187	
서비스 개선 노력	78.8	0.175	
안내방법, 절차 만족도	80.4	0.186	
민원처리 만족도	79.6	0.181	
◎조직 만족도 차원	77.3	0.246	
공단 인지도	74.0	0.148	
공단정보접촉경험	70.0	0.198	
직원 친절도	80.4	0.348	
직원 업무능력만족도	80.0	0.306	
◎사회 만족도 차원	84.4	0.255	
지역사회기여도	83.2	0.283	●
공급확대필요성	87.2	0.213	
공평성	83.6	0.236	
공단 필요성	84.0	0.268	●

- ❖ 자원별로 창업복지관 시설 서비스에 대한 만족도 영향력이 가장 큰 높은 자원은 '서비스 만족도'(25.6%)임.
- ❖ 서비스만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '추천의향'(25.0%)로 나타남.
- ❖ 전달체계 만족도 차원에서 만족도 영향력이 가장 높은 세부항목은 '신청절차 만족도'(18.7%)임.
- ❖ 조직 만족도 차원에서 영향력이 가장 높은 세부항목은 '직원 친절도'(34.8%)로 조사됨.
- ❖ 사회 만족도 차원에서 종합 만족도에 영향력이 높은 세부항목은 '공단 필요성'(26.8%)로 나타남.
- ❖ 즉, 영향력이 큰 높은 세부항목의 중점적 관리와 함께 서비스 개선항목으로 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	71.2		
◎공단일반 만족도 차원	76.1	0.176	
공단근무 자부심	77.2	0.204	
업무열정	85.2	0.125	
타인에게 입사권유	70.7	0.200	●
자신 근무 공단 기여도	83.6	0.095	
근무양 적당	68.5	0.190	●
공안 만족	71.0	0.186	●
◎공단근무환경 만족도 차원	65.9	0.155	
자신 근무 평가공정성	72.1	0.138	
승진기회공평성	63.2	0.129	
인사이동 만족	67.1	0.145	
신청 절차 만족도	68.1	0.124	
근무환경 청결도	68.8	0.144	
복지후생만족도	63.0	0.168	●
보수수준 만족도	60.6	0.153	●
◎공단 직원분위기 만족도 차원	73.0	0.172	
부하직원 업무보좌 만족도	74.2	0.142	
부하직원 다양한 의견 적극성	69.4	0.148	
부하직원 실무지식만족도	70.6	0.118	
상사의 직원 독려	77.2	0.136	
자신의사결정 만족도	71.7	0.178	●
상사의 부하직원업무인정여부	74.4	0.123	
상사의 부하직원아이디어채택	74.6	0.155	

CSI 구성항목	만족도	중요도	서비스 적극 개선항목
◎공단 기업문화 만족도 차원	70.8	0.166	
동료에게 개인적인 일을 매기	66.6	0.117	
상호직원간 신뢰와 협조	72.2	0.145	
정책이나 방침이 직원에게 전달여부	70.7	0.163	●
누구와도업무 커뮤니케이션 원활 여부	71.4	0.128	
정보를 적극적 커뮤니케이션	71.2	0.144	
직원간 정보의 충분한 전달	68.5	0.163	●
새로운 아이디어 채택여부	75.0	0.139	
◎공단 업무처리 만족도 차원	67.9	0.160	
업무지시사항 신속정확전달	73.9	0.140	
타부서 업무협조	70.1	0.143	
불필요한 작성여부 없음	65.3	0.123	
업무처리 지침서 유무	65.8	0.139	
합리적인 업무절차	68.7	0.156	●
유통성있는 상황조정	65.0	0.159	●
책임회피없음	66.9	0.139	
◎공단 비전 및 미션 만족도 차원	73.4	0.172	
공단의 비전속지	74.0	0.126	
비전을 업무속에서 실천	74.8	0.119	
공단의 역할과 위상 공감대	73.4	0.129	
미션의 방향성 명확한 제시	73.2	0.144	
미션설정시 직원의견 반영여부	71.2	0.169	●
중장기적 비전 명확한 설정	72.9	0.165	●
비전과 미션의 연계성	74.0	0.148	

○ 결과분석

- 2009년 내부고객의 종합 CSI는 2008년 대비 3.6점 상승한 76.7점으로 나타남.
- 차원별 만족도는 공단일반사항 차원이 83.5점으로 가장 높은 수준이며, 그다음은 공단 비전이나 미션에 대한 직원의 인식 수준은 80점, 공단근무환경만족도는 68.9점으로 열악하게 나타나 우선순위를 정하여 시급한 부분부터 개선이 필요함.