



Evaluation of Regional Public Corporation

2019년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

서울 마포구시설관리공단

서울 마포구시설관리공단 귀중

제 출 문

본 보고서를 ‘2019년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서’ 로 제출합니다.

2019년 09월

지방공기업평가원 이사장

Contents



I	조사개요	04
II	조사 결과 종합	14
III	조사 결과	19
IV	사업별 조사결과	30
V	조사결과 요약	149



Chapter

I

조사개요

1. 조사 배경 및 목적
2. 조사 추진 경과
3. 조사 범위 및 절차
4. PSI 모델 구성 및 내용
5. PSI 평가척도 및 측정방법
6. 분석내용 및 활용방안
7. 분석방법

- ☑ 지방공기업 고객만족도 조사는 지역 주민의 만족도 제고와 지방공기업의 대국민 서비스 만족도 향상을 위해 조사의 공정성 확보와 조사 결과의 환류 기능 강화를 기본 방향으로 추진됨

조사 배경 및 필요성

- | | | |
|---|---|--|
| <p>01 정부 및 공공부문과 국민간 상호작용 패러다임 변화</p> <p>03 서비스 공급자로서 공익성과 효율성 측정</p> | + | <p>02 지방공기업은 업무 수행에서 서비스 제공으로 기능 변화</p> <p>04 고객을 위한 공공 서비스의 품질 수준에 대한 평가 필요</p> |
|---|---|--|

조사의 필요성

- 지방공기업의 특성 및 고객 요구 변화를 감안할 때, **고객지향적 혁신 활동 전개**는 필수불가결함
- 서비스 활동이 제대로 이루어지고 있는지 확인하고, 개선 방향을 도출하여 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 **정기적인 PSI 조사**가 이루어져야 함

법제도/경영적 시행 근거

경영적 측면

- 고객서비스는 지방공기업의 핵심 키워드
- 지방공기업의 제품·서비스 품질 경쟁력 제고를 위한 제도적 장치

법제도적 측면

- 경영평가에서 고객서비스를 평가하도록 의무화
- 조사결과에 따라 지방공기업의 경영평가 반영
- 지방공기업법 78조 2항 근거

지방공기업의 존립가치 공고화 및 대 국민 서비스 만족도 제고

지방공기업



- 상품 및 서비스 품질 경쟁력 향상
- 고객중심경영 실현
- 기관 이미지 쇄신



고객

- 보다 나은 서비스 향유
- 불만사항 개선 요청
- 국민 삶의 질 향상

정기적이고 체계적인
고객만족도 조사의
측정/ 분석을 통해
서비스 수준 진단이 필요함

- ☑ 지방공기업 서비스 품질의 객관적 측정을 통해 고객의 만족/불만족 요인을 분석하고, 지방공기업의 고객중심 경영전략 수립을 지원함으로써 서비스 품질 수준 향상과 지역 주민 삶의 질 증진에 기여하고자 함



객관적이고
정확한
고객만족도 측정,
분석



고객만족도
현수준의
체계적인 진단



고객서비스 품질
개선방안 도출



고객만족 경영
확산, 고객중심
서비스 구현

기 대 효 과

고객만족도에 대한 정확한 측정 및 진단

- 객관적/과학적 고객만족도 수준 파악
- 변화하는 다양한 고객의 요구 파악
- 조사결과의 지속적 관리 및 분석

신뢰와 믿음을 통한 대국민 만족도 제고

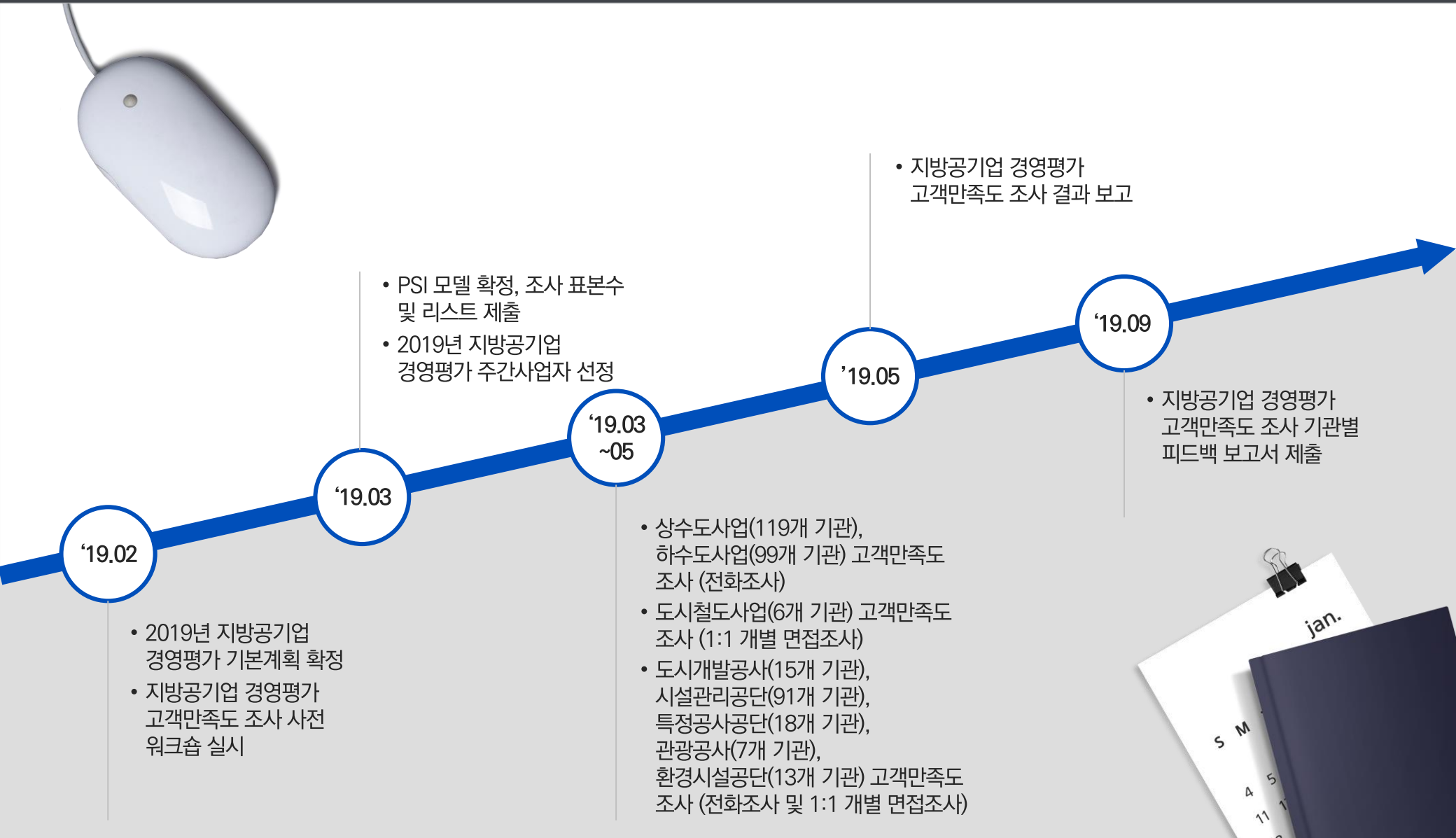
- 고객만족경영 체계 확립
- 지방공기업 존립가치 증명
- 고객 신뢰와 믿음을 통한 기관 발전 도모

지방공기업 서비스 품질 향상

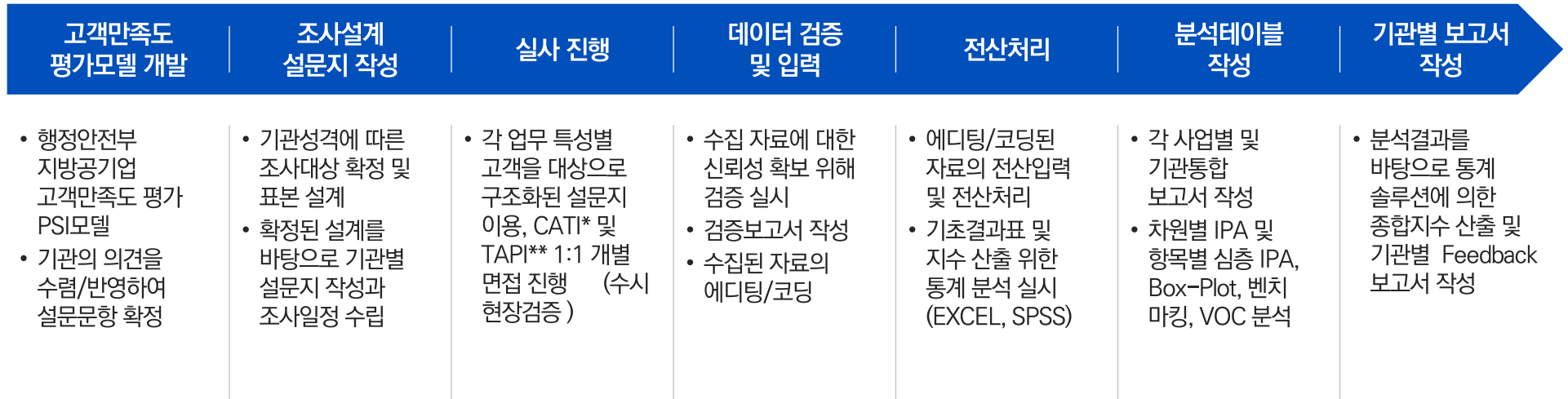
- 고객중심의 서비스 실현
- 지방공기업에 대한 이미지 향상
- 효율적인 운영과 책임 경영 실현



고객만족도 측정/진단을 통한 대국민 만족도 제고와 서비스 품질 수준 향상 및 지역 주민 삶의 질 증진



- ☑ '지방공기업 고객만족도 조사 표준모델'을 기반으로, 조사설계 및 설문지 작성, 실사진행, 데이터 검증 및 입력, 전산처리, 분석테이블 작성, 종합보고서 작성 등의 과정을 거쳐 최종 결과물이 제출됨



*CATI (Computer Assisted Telephone Interview) : 컴퓨터를 이용한 전화조사

**TAPI (Tablet-PC Assisted Personal Interview) : 태블릿 PC를 이용한 면접조사

PSI (Public Satisfaction Index) 모델

평가대상 기관 의견 반영

지방공기업 CS 워크숍을 통해 지방공기업
담당자들의 **의견**을 수렴하여 **평가모델** 구성

지방공기업의 사업특성을 반영

지방공기업의 **특성**과 **다양한 업무 유형**
평가원 고유의 PSI 모델 개발

전문성과 오랜 경험 보유

9년간의 경험을 바탕으로 조사
연속성을 유지, **문제점 개선**

서비스
환경

고객이 이용하는 시설의
환경에 대한 만족도 평가

편의성 쾌적성 안전성

- 이용환경의 편리성, 시설의 편리성 등에 대한 평가
- 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가
- 시설의 안전성, 안전설비 등에 대한 평가

서비스
과정

서비스를 이용하는 과정에
대한 만족도 평가

접근성 대응성 신속성

- 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가
- 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가
- 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가

서비스
결과

제공된 서비스
결과에 대한 만족도 평가

편의성 신뢰성 충족성

- 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가
- 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가
- 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가

사회적
만족

서비스 제공에
따른 사회적 만족도 평가

공익성 공정성 지속성

- 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

제공된 서비스에 대한
전반적 만족도 평가

항상적 상대적 절대적

- 서비스에 대한 항상적 만족 수준 평가
- 서비스에 대한 상대적 만족 수준 평가
- 서비스에 대한 절대적 만족 수준 평가

※ 각 항목 구성은 사업유형에 따라 상이할 수 있음

평가척도 및 점수 환산 방법

PSI 모델
평가 척도

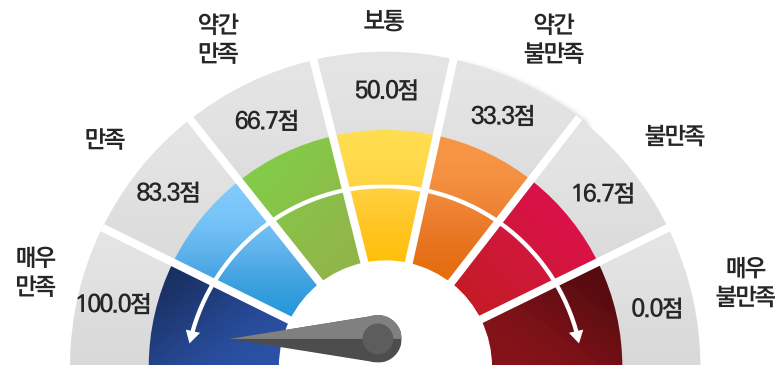
항목별로
7점 척도를
100점 만점
으로 환산



구 분	7점 척도 (점)	100점 환산 (점)	환산법
매우 만족	7	100.0	$(7-1) / 6 \times 100$
만족	6	83.3	$(6-1) / 6 \times 100$
약간 만족	5	66.7	$(5-1) / 6 \times 100$
보통	4	50.0	$(4-1) / 6 \times 100$
약간 불만족	3	33.3	$(3-1) / 6 \times 100$
불만족	2	16.7	$(2-1) / 6 \times 100$
매우 불만족	1	0.0	$(1-1) / 6 \times 100$

만족도
해석

2019년
7점 척도



100점 만점으로 환산한
만족도 지수는 50점을
기준으로 100점으로 갈수록
만족도가 높으며, 0점으로
갈수록 만족도가 낮음

다차원 체감 만족도 사용

PSI

- $W1 (D1 = \sum \text{서비스 환경 만족도} / N) + w2 (D2 = \sum \text{서비스 과정 만족도} / N)$
 $+ w3 (D3 = \sum \text{서비스 결과 만족도} / N) + w4 (D4 = \sum \text{사회적 만족도} / N) + w5 (D5 = \sum \text{전반적 만족도} / N)$

차원(dimension)

가중치(weight)

서비스 환경(D1)

W1(10%)

서비스 과정(D2)

W2(20%)

서비스 결과(D3)

W3(20%)

사회적 만족(D4)

W4(20%)

전반적 만족(D5)

W5(30%)

구성요소를 지수들의 산술 평균

✓ 서비스 환경(예)

구성요소1 편의성 C1
 구성요소2 쾌적성 C2
 구성요소3 안전성 C3

✓ 서비스 환경(D1)

$$D = \frac{C_1 + C_2 + C_3}{3}$$

PSI 측정의 고려사항

- ✓ **지표산정 시 5개 차원 동일한 가중치 적용**
 15개 구성 요소들(편의성, 쾌적성 등)을 5가지 차원으로 구성하여 각 차원별로 가중치를 할당하고, 모든 지방공기업의 PSI 산출시 적용하여 기관별/사업별 가중치 부여에 대한 공정성/형평성 제고
- ✓ **다차원 전반적 만족도를 이용한 전반적이고 종합적인 분석**
 기존의 전반적 만족도 측정이 단일 차원(전반적 만족도 1문항)으로 구성되어 대표성(설명력)이 낮게 나타나, 전반적 만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원(향상적, 상대적, 절대적)으로 분산시킴으로써 전반적이고 종합적인 분석이 가능





종합 분석

- 유형별/기관별 종합만족도 산출
- 유형별/기관별 종합만족도 비교 분석
- 응답자 특성별 종합만족도 비교 분석

차원별 분석

- 서비스환경/과정/결과 및 사회적/전반적 만족도
- 세부 차원에 대한 만족도 결과 비교 분석

사업별
강·약점 분석

- 세부 차원별 만족도와 중요도간 관계 분석
- 차원별 중요도를 적용하여 사업의 강·약점 파악
- 사업별 항목에 대한 강·약점 파악

VOC 분석

- 고객의 만족 및 불만족 파악
- 개선요구사항 파악
- 키워드(WordCloud) 분석

+ 결과 활용 방안 +

- 01 세부 고객 유형에 따른 니즈 및 특성 파악을 통해 **고객 유형별 개선 전략** 도출
- 02 차원별 만족도 측정을 통한 체계적이고 과학적으로 **종합만족도 점수를 산출**하여 만족/불만족 요인 파악
- 01 **Box-Plot 분석**으로 세부 항목들에 대한 **현 수준 진단**
IPA분석으로 사업의 **강·약점 파악**
유지/강화/개선 전략 수립



서울특별시
마포구시설관리공단



Chapter

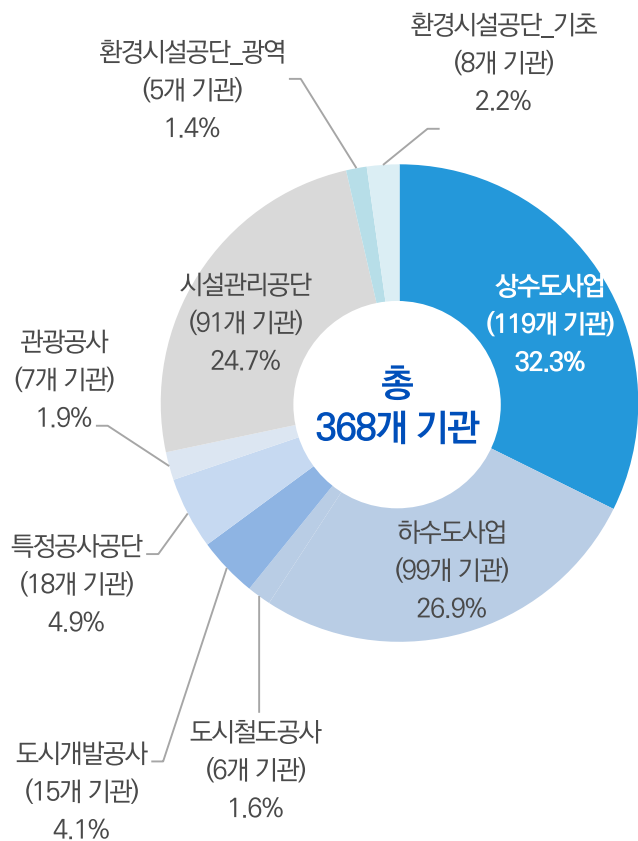
II

조사 결과 종합

1. 고객만족도 조사 표본수
2. 전체 고객만족도(PSI)
3. 전체 사업별 만족도 점수
4. 전체 차원별 만족도 점수

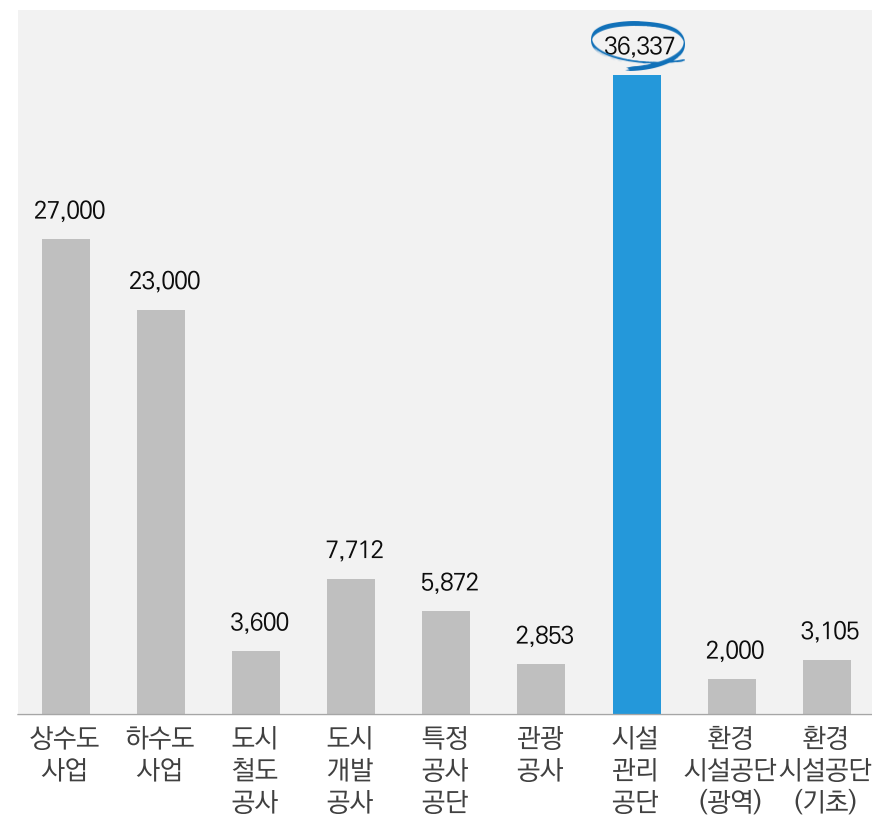
☑ 2019년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 368개 기관이며, 조사 표본수는 총 111,479 표본임

조사대상 기관현황



조사완료 표본현황

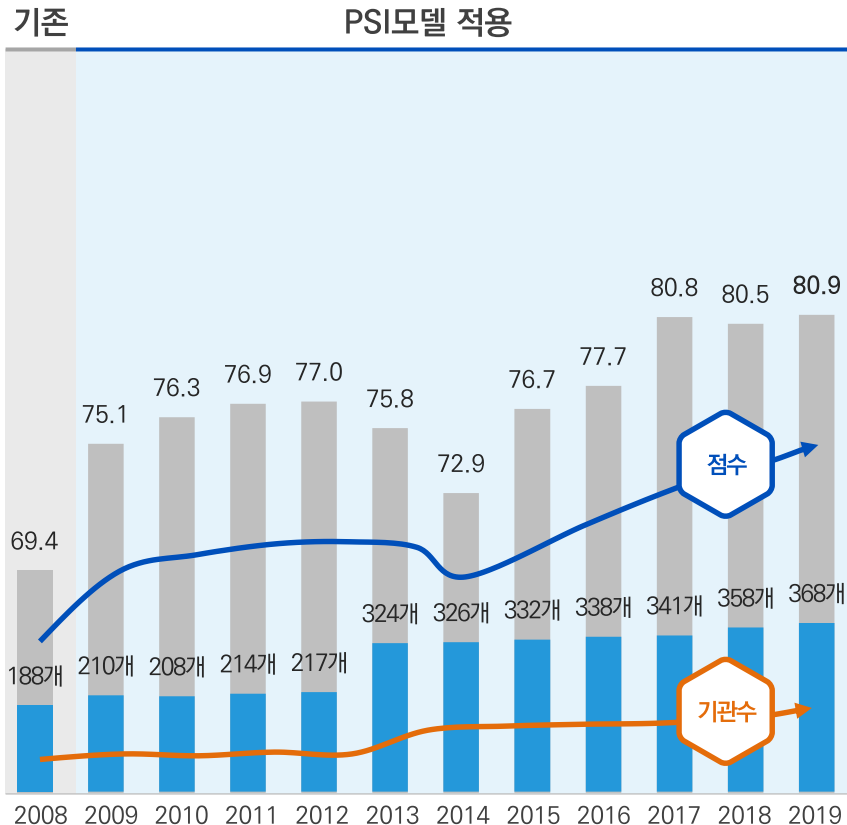
총 111,479표본



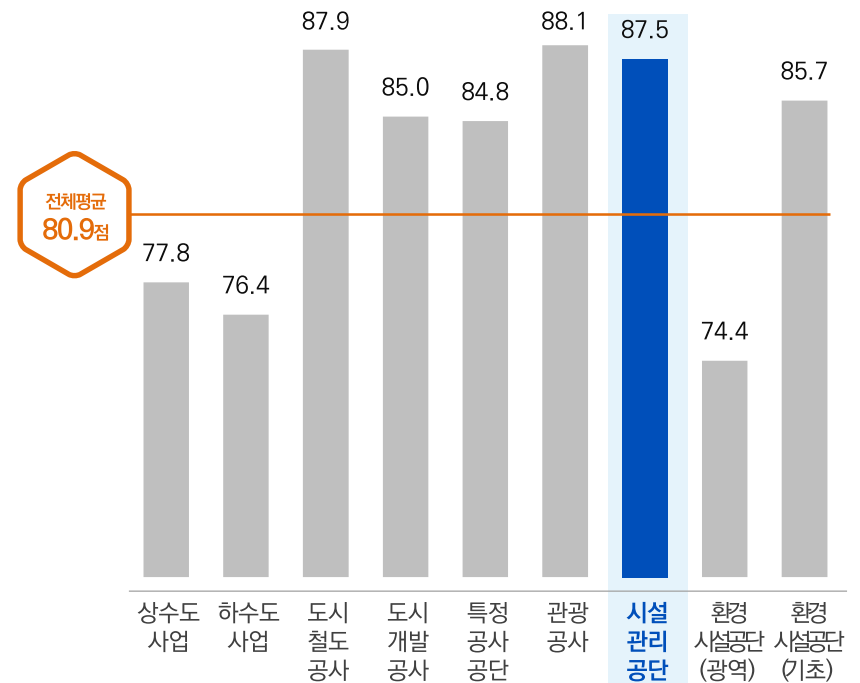
- ☑ 지방공기업 고객만족도는 2014년부터 상승세를 보이다 2018년 다소 하락함
- ☑ 2019년 지방공기업 고객만족도는 80.9점으로 전년대비 0.4점 상승함

전체 고객만족도 (PSI)

[단위: 100점 만점]



유형별 고객만족도 (PSI)



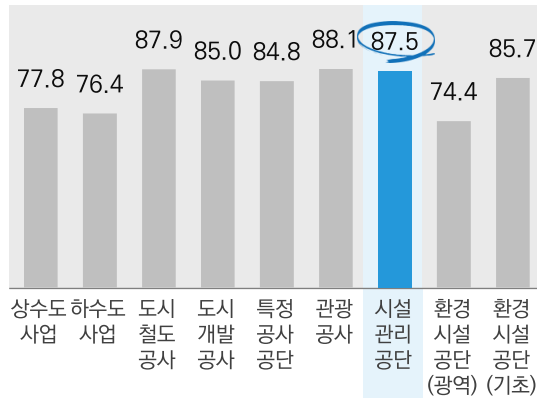
구 분	P S I	최대값 (MAX)	최소값 (MIN)	차이 (GAP)
지방공기업 전체	80.9점	92.5점	72.3점	20.2점
시설관리공단 전체	87.5점	92.5점	79.8점	12.7점

☑ 전체 기관 중 도시철도공사, 시설관리공단(광역)의 사회적 만족도 점수가 89.3점으로 가장 높으며, 하수도사업의 서비스 과정 만족도 점수가 70.3점으로 가장 낮게 나타남

									
	상수도사업	하수도사업	도시철도공사	도시개발공사	특정공사/공단	관광공사	시설관리공단	환경시설공단(광역)	환경시설공단(기초)
종합 만족도	77.8	76.4	87.9	85.0	84.8	88.1	87.5	74.4	85.7
서비스 환경	81.3	77.7	87.5	84.3	85.7	87.9	87.2	72.0	85.8
서비스 과정	78.2	MIN 70.3	87.2	84.6	84.9	88.1	86.8	70.7	84.7
서비스 결과	78.2	81.1	88.6	85.4	85.1	89.2	87.6	76.6	85.3
사회적 만족	79.5	81.2	MAX 89.3	87.6	87.1	89.1	MAX 89.3	81.4	88.1
전반적 만족	75.0	73.6	87.1	83.6	82.8	86.7	86.9	71.5	84.9

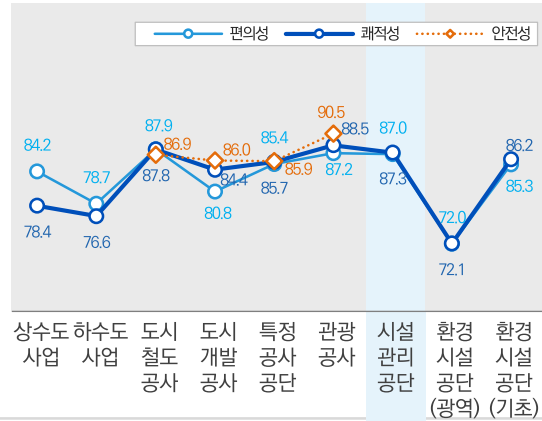
종합만족도

[단위: 점]



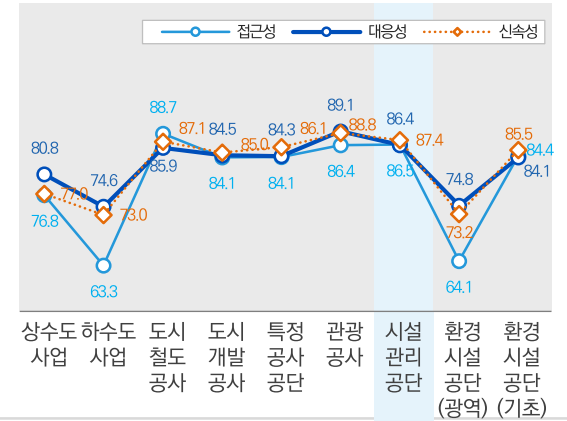
서비스 환경

[단위: 점]



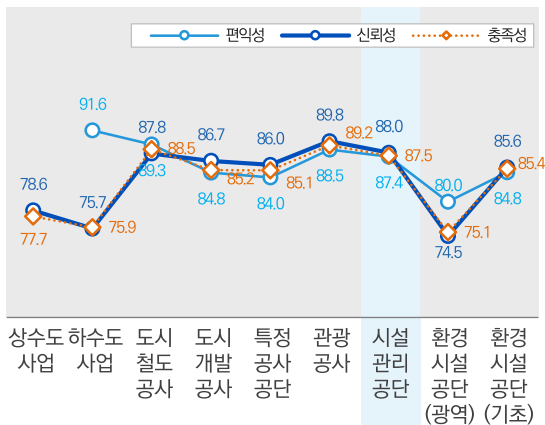
서비스 과정

[단위: 점]



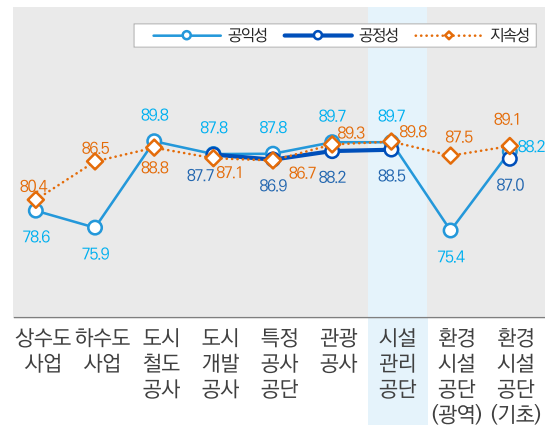
서비스 결과

[단위: 점]



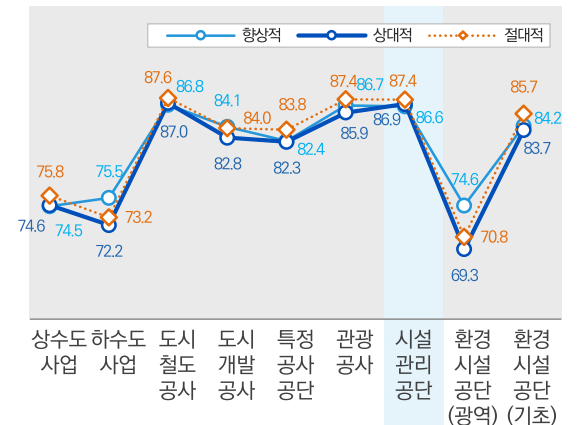
사회적 만족

[단위: 점]



전반적 만족

[단위: 점]





Chapter

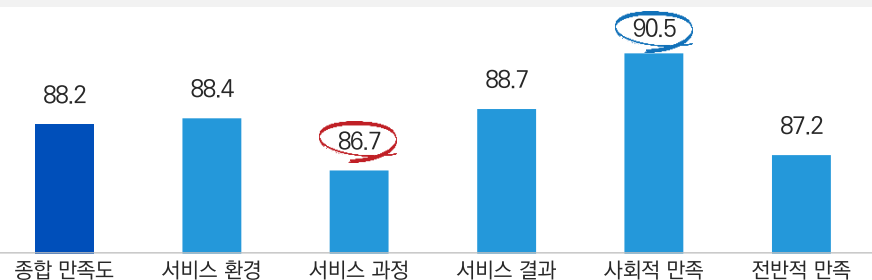
III

조사결과

1. 조사 결과 요약
2. 조사 설계
3. 종합만족도
4. 사업별 만족도
5. 차원 및 요소별 만족도
6. 차원 및 요소별 분석
7. VOC 분석

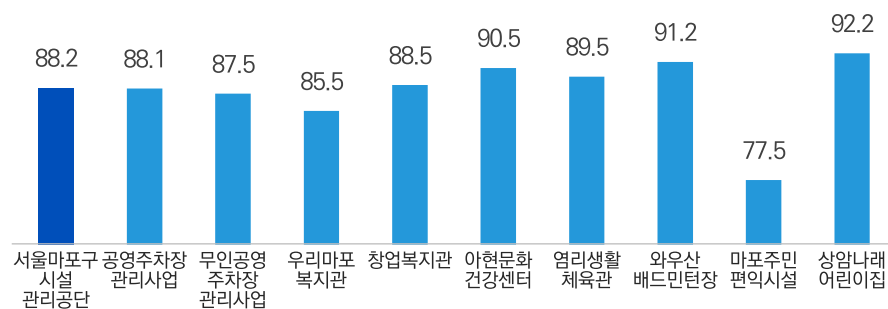
01 서울 마포구시설관리공단의 종합만족도는 88.2점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 90.5점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 86.7점



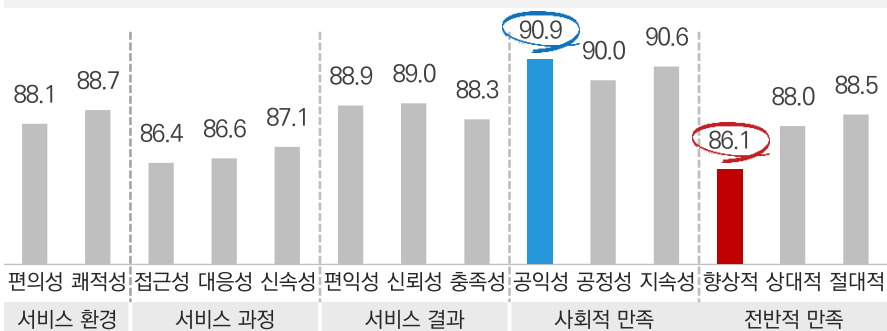
02 상암나래어린이집의 만족도가 가장 높음

- ↑ 최고득점 사업 : 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집 92.2점
 ↓ 최저득점 사업 : 체육전용시설관리사업_마포주민편익시설 77.5점



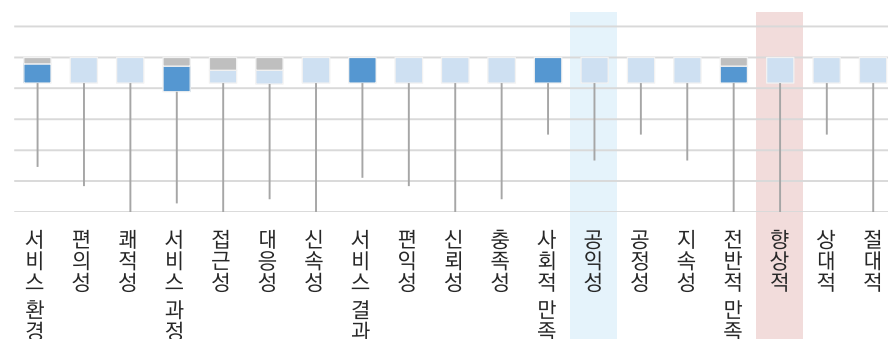
03 강점 : 공익성 / 약점 : 향상적

- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공익성
 ■ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 향상적



04 전반적 만족 차원의 향상적 서비스 품질개선이 필요

- ↑ 최고 표준화 점수 : 사회적 만족 차원 / 공익성 +0.18점
 ↓ 최저 표준화 점수 : 전반적 만족 차원 / 향상적 -0.11점



조사 대상

① 서울 마포구시설관리공단의 서비스 이용고객

모집단

① 평가대상별 고객 정의

표본 추출

① 해당 지역의 이용고객 대상으로 무작위 추출(Random Sampling)

표본 크기

① 총 395 표본

사업유형	조사방법	표본크기
공영주차장관리사업	면접조사	85
무인공영주차장관리사업	면접조사	40
시설임대사업_우리마포복지관	면접조사	35
시설관리사업_창업복지관	면접조사	40
시설관리사업_아현문화건강센터	면접조사	25

사업유형	조사방법	표본크기
체육전용시설관리사업_염리생활체육관	면접조사	35
체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장	면접조사	30
체육전용시설관리사업_마포주민편익시설	면접조사	85
어린이집시설운영사업_상암나래어린이집	전화조사	20

자료 수집 방법

① CATI System을 이용한 전화조사 및 TAPI System을 이용한 면접조사

조사 기간

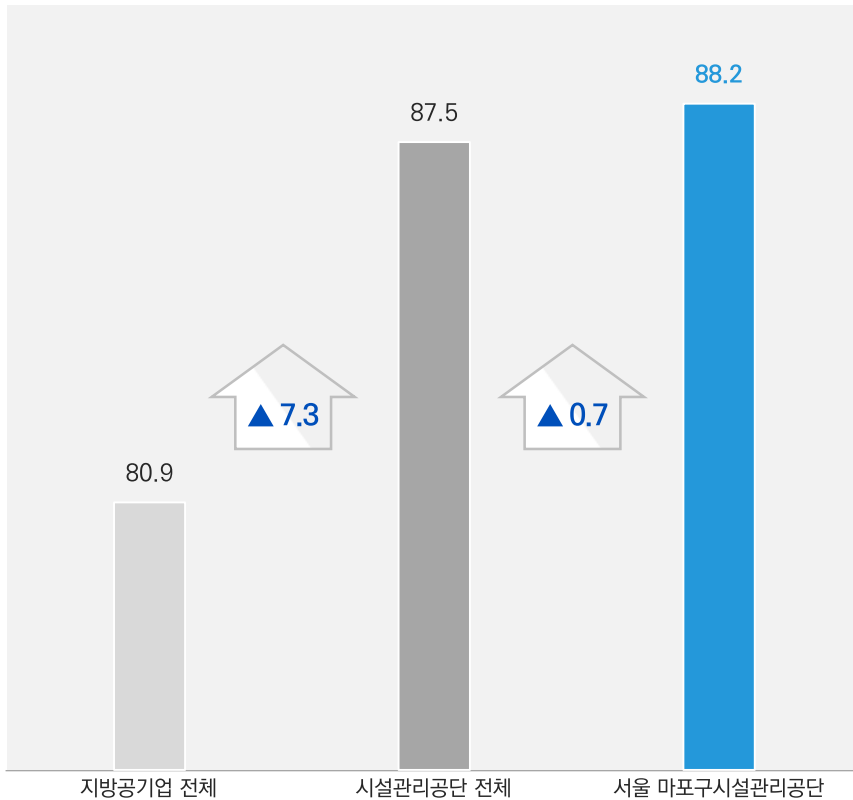
① 2019년 3월 18일 ~ 5월 3일 (매일 10:00~21:00 까지 면접조사 진행)



☑ 전체 만족도 비교

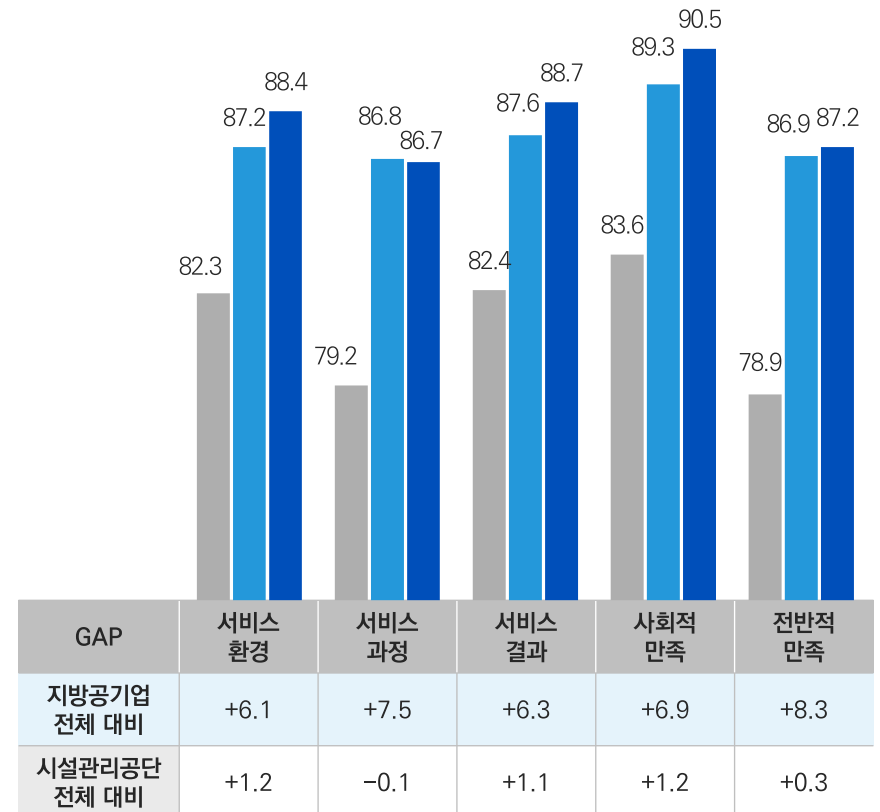
- 서울 마포구시설관리공단의 종합 만족도는 88.2점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.7점 높게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 7.3점 높게 나타남

2019년 PSI 조사결과



차원별 만족도 결과

■ 지방공기업 전체 ■ 시설관리공단 전체 ■ 서울 마포구시설관리공단

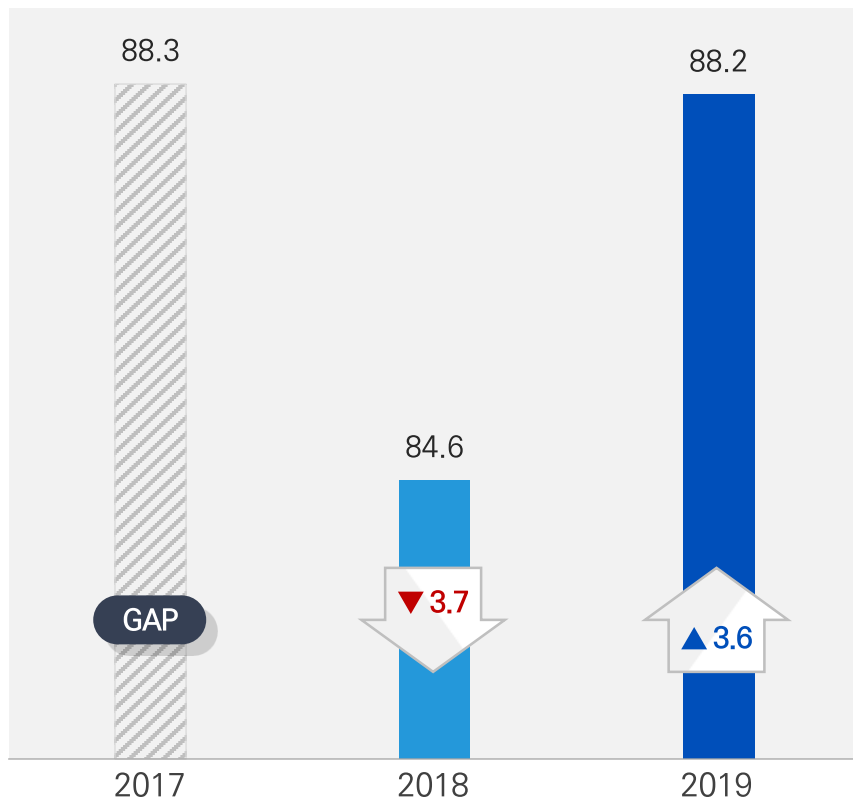


☑ 연도별 만족도

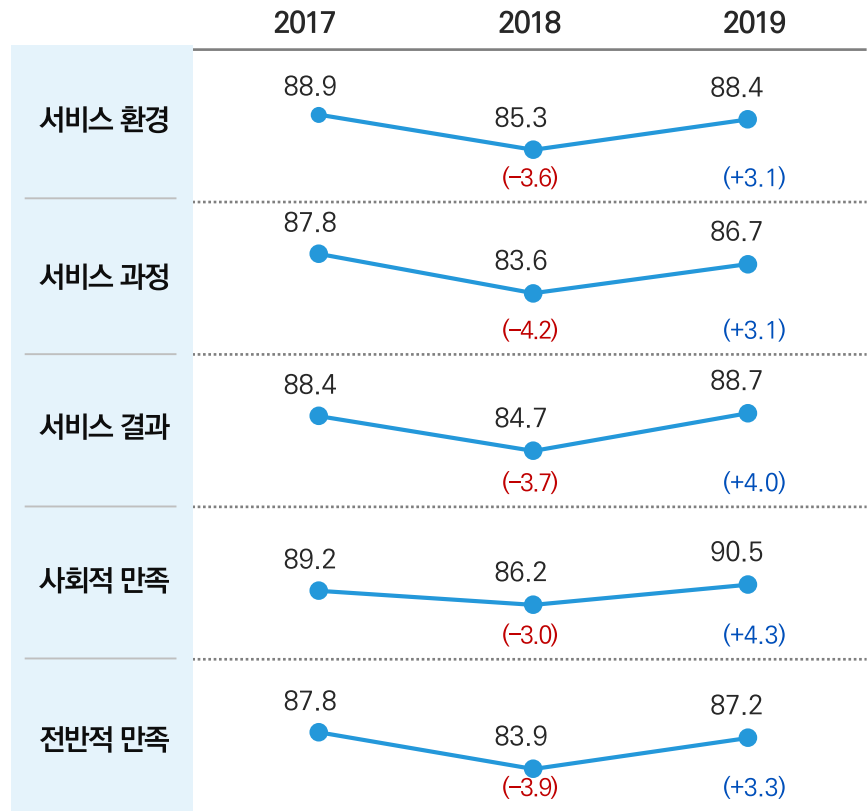
- 서울 마포구시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2017년 88.3점에서 2018년 84.6점으로 3.7점 하락했으며, 2019년에는 88.2점으로 2018년 대비 3.6점 상승함

연도별 종합만족도

[단위 : 100점 만점]



연도별 차원만족도



☑ 사업별 만족도 비교

- 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집의 만족도가 92.2점으로 가장 높게 나타남

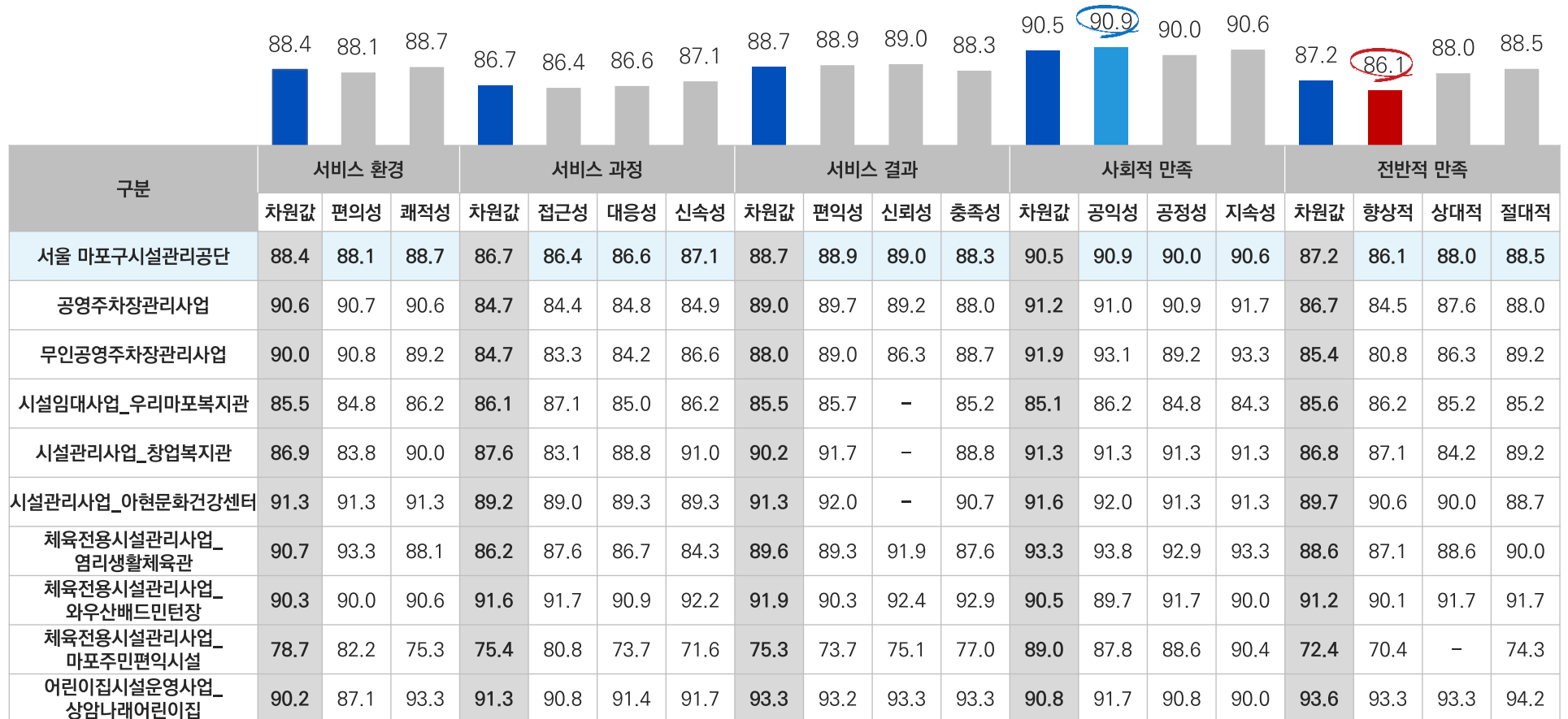
[단위 : 100점 만점]

구 분	사례수	종합만족도	차 원 별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
서울 마포구시설관리공단	(395)	88.2	88.4	86.7	88.7	90.5	87.2
사 업 별 영역구분	공영주차장관리사업	(85) 88.1	90.6	84.7	89.0	91.2	86.7
	무인공영주차장관리사업	(40) 87.5	90.0	84.7	88.0	91.9	85.4
	시설임대사업_우리마포복지관	(35) 85.5	85.5	86.1	85.5	85.1	85.6
	시설관리사업_창업복지관	(40) 88.5	86.9	87.6	90.2	91.3	86.8
	시설관리사업_아현문화건강센터	(25) 90.5	91.3	89.2	91.3	91.6	89.7
	체육전용시설관리사업_염리생활체육관	(35) 89.5	90.7	86.2	89.6	93.3	88.6
	체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장	(30) 91.2	90.3	91.6	91.9	90.5	91.2
	체육전용시설관리사업_마포주민편익시설	(85) 77.5	78.7	75.4	75.3	89.0	72.4
	어린이집시설운영사업_상암나래어린이집	(20) 92.2	90.2	91.3	93.3	90.8	93.6

☑ 차원 및 요소별 만족도

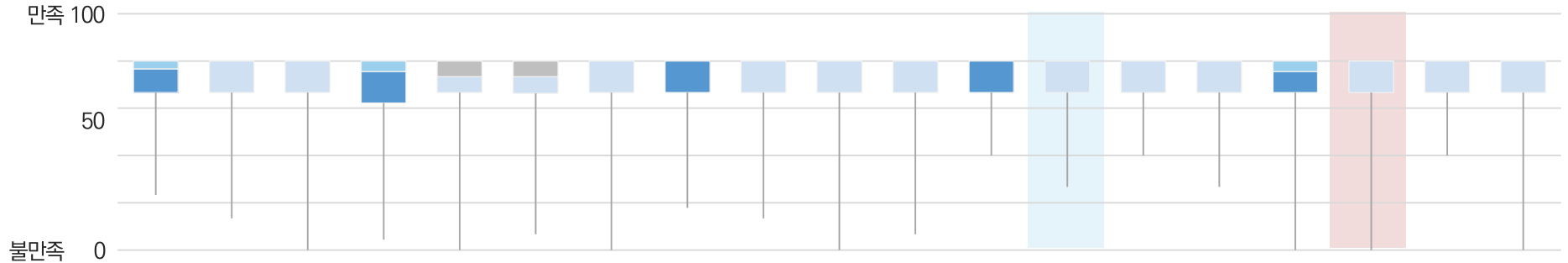
- 서울 마포구시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 공익성이 90.9점으로 가장 높게 나타났으며, 전반적 만족 차원의 향상적 만족이 86.1점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]



☑ 차원 및 요소별 Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 공익성 표준화 점수가 0.18점으로 가장 높아 서비스 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.11점으로 가장 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경			서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
	차원값	편의성	쾌적성	차원값	접근성	대응성	신속성	차원값	편의성	신뢰성	충족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	향상적	상대적	절대적
만족도 평균	88.4	88.1	88.7	86.7	86.4	86.6	87.1	88.7	88.9	89.0	88.3	90.5	90.9	90.0	90.6	87.2	86.1	88.0	88.5
표준편차	15.8	16.3	17.0	16.6	17.2	17.7	18.6	15.7	15.3	17.4	17.1	15.0	15.3	16.3	16.0	16.6	18.5	15.8	17.0
3분위수	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	95.8	100.0	100.0	94.4	91.7	91.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	94.4	100.0	100.0	100.0
1분위수	83.3	83.3	83.3	77.8	83.3	82.8	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3
IQR	16.7	16.7	16.7	22.2	16.7	17.2	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
표준화 점수	0.01	-0.01	0.03	-0.09	-0.10	-0.09	-0.06	0.03	0.05	0.05	0.01	0.15	0.18	0.11	0.15	-0.06	-0.11	-0.01	0.02

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가

※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도, 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값, 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값, 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

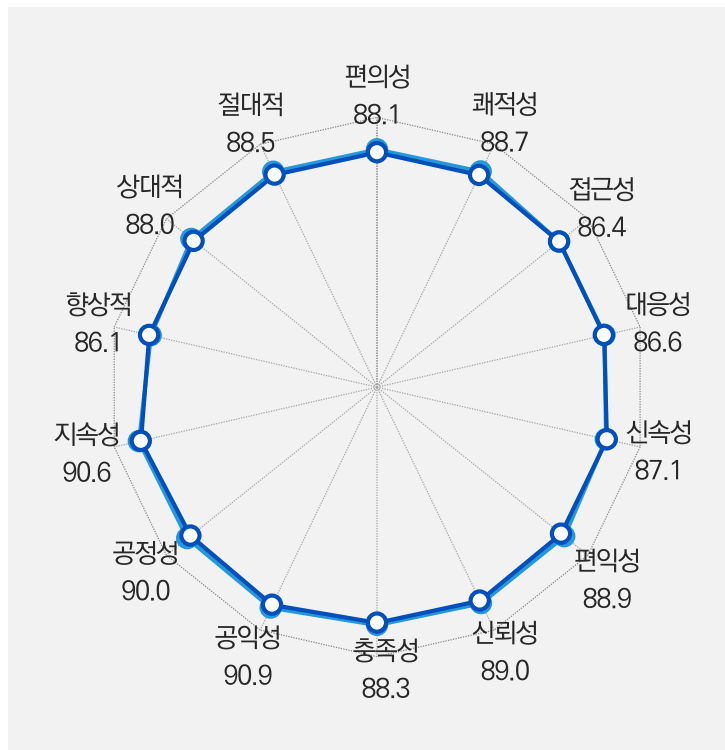
※ IQR(Interquartile Range) : 사분범위 - 사분위수의 범위를 말하며, 변동성의 척도로 “3사분위수 - 1사분위수”로 정의됨

※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 만족도 평균의 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 서울 마포구시설관리공단

—○— 시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경 >

편의성
쾌적성

서비스 과정 >

접근성
대응성
신속성

서비스 결과 >

편익성
신뢰성
총족성

사회적 만족 >

공익성
공정성
지속성

전반적 만족 >

향상적
상대적
절대적

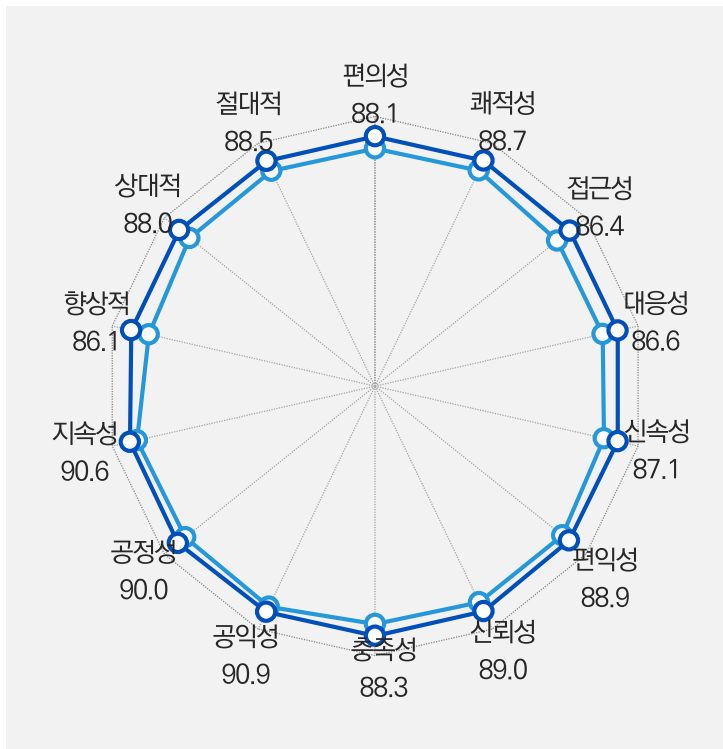
*상대적으로 약함 : 기관별 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 서울 마포구시설관리공단

○ 시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	편익성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

고객 만족 주요 Keywords

(WordCloud 분석*)



고객 불만족 및 개선사항 주요 Keywords

(WordCloud 분석*)



***WordCloud 분석 : 문서에 사용된 단어의 빈도수를 시각적으로 표현하여 키워드를 도출하는 기법**



Chapter

IV

사업별 조사결과

1. 공영주차장관리사업
2. 무인공영주차장관리사업
3. 시설임대사업_우리마포복지관
4. 시설관리사업_창업복지관
5. 시설관리사업_아현문화건강센터
6. 체육전용시설관리사업_염리생활체육관
7. 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장
8. 체육전용시설관리사업_마포주민편익시설
9. 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집

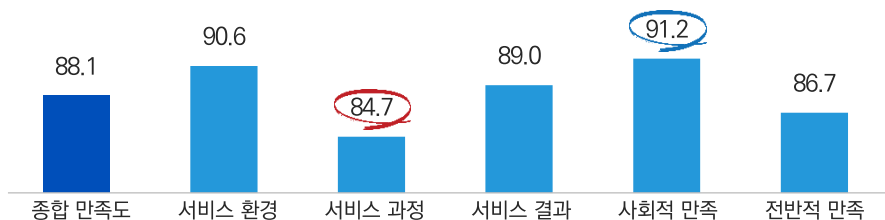
01 공영주차장관리사업



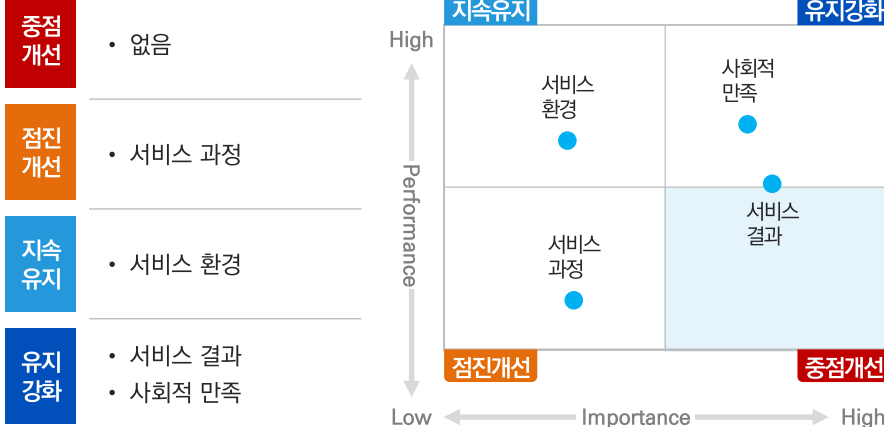
1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 공영주차장관리사업의 종합만족도는 88.1점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 91.2점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 84.7점

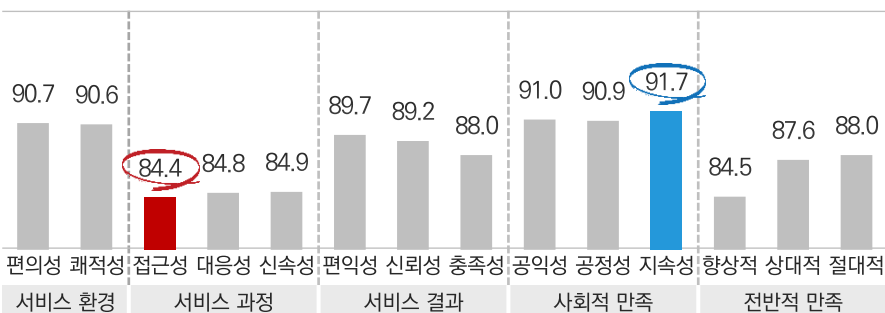


02 중점개선 차원 : 없음



03 강점 : 지속성 / 약점 : 접근성

- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
 ■ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 접근성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설이용이 좋음/편리함'은 가장 큰 만족요인이며, '이용시설이 부족함/좁음'은 가장 큰 불만요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 향상요인이며, 저해요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람'도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 공영주차장은 이용하기 편리하다
	쾌적성	✓ 공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 공영주차장의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다 ✓ 공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 공영주차장은 이용객에게 유익하다 ✓ 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다
	공정성	✓ 공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	✓ 공영주차장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 공영주차장 이용 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

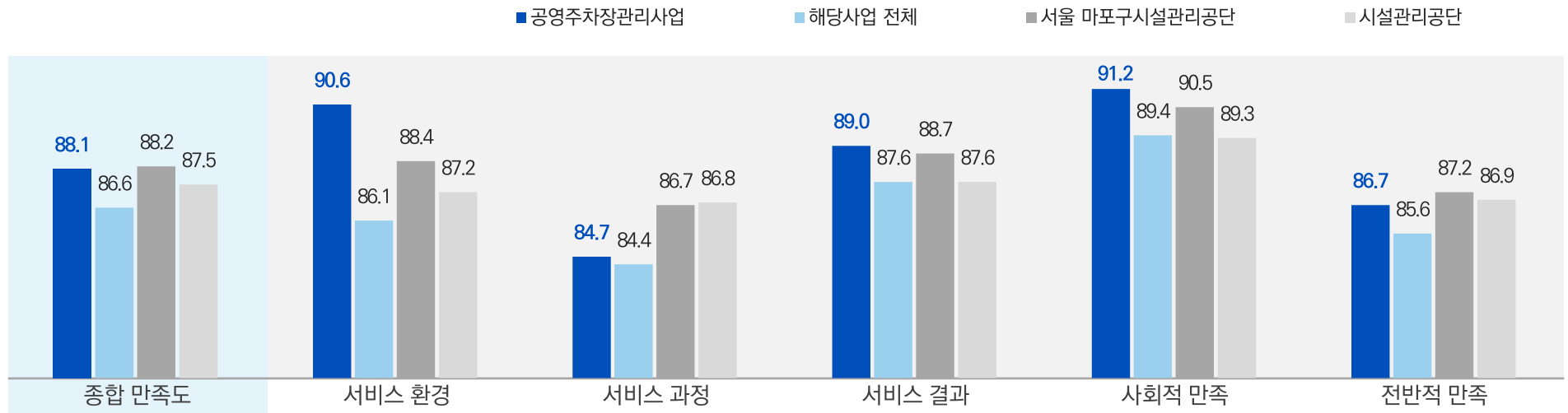
☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 공영주차장관리사업의 종합만족도는 88.1점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 1.5점 높게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.1점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.6점 높게 나타남

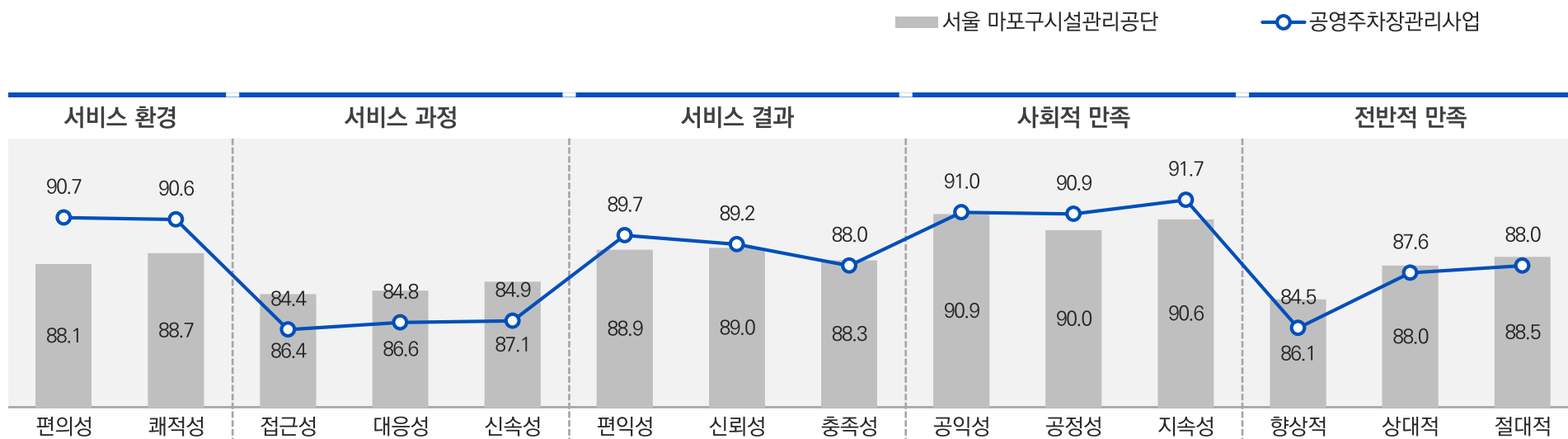
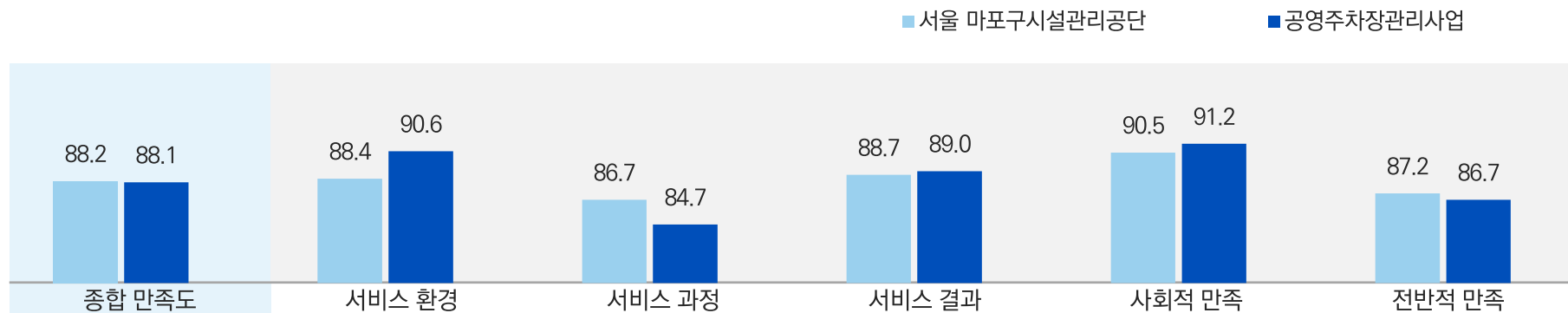
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
공영주차장관리사업	88.1	-	90.6	-	84.7	-	89.0	-	91.2	-	86.7	-
해당사업 전체	86.6	▲1.5	86.1	▲4.5	84.4	▲0.3	87.6	▲1.4	89.4	▲1.8	85.6	▲1.1
서울 마포구시설관리공단 전체	88.2	▼0.1	88.4	▲2.2	86.7	▼2.0	88.7	▲0.3	90.5	▲0.7	87.2	▼0.5
시설관리공단 전체	87.5	▲0.6	87.2	▲3.4	86.8	▼2.1	87.6	▲1.4	89.3	▲1.9	86.9	▼0.2

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “공영주차장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



평가문항별 만족도



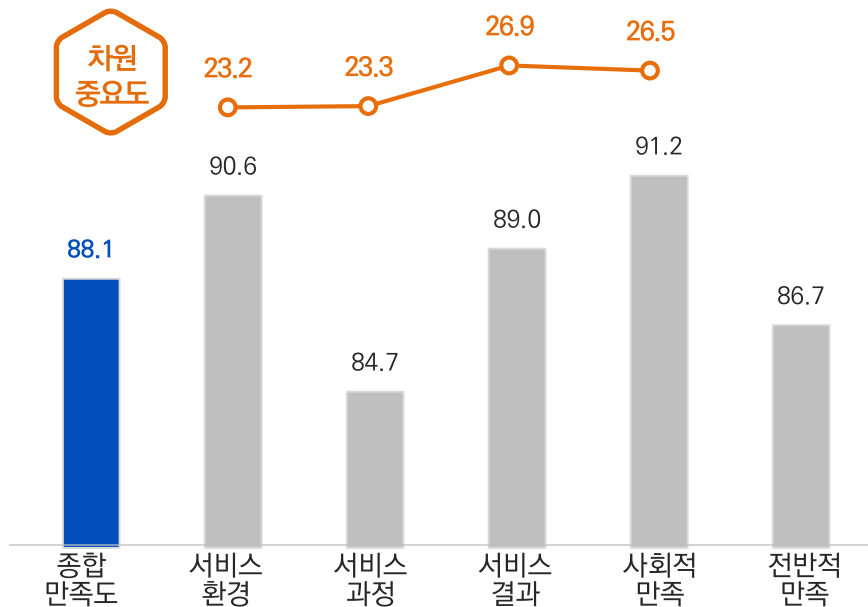
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- '서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

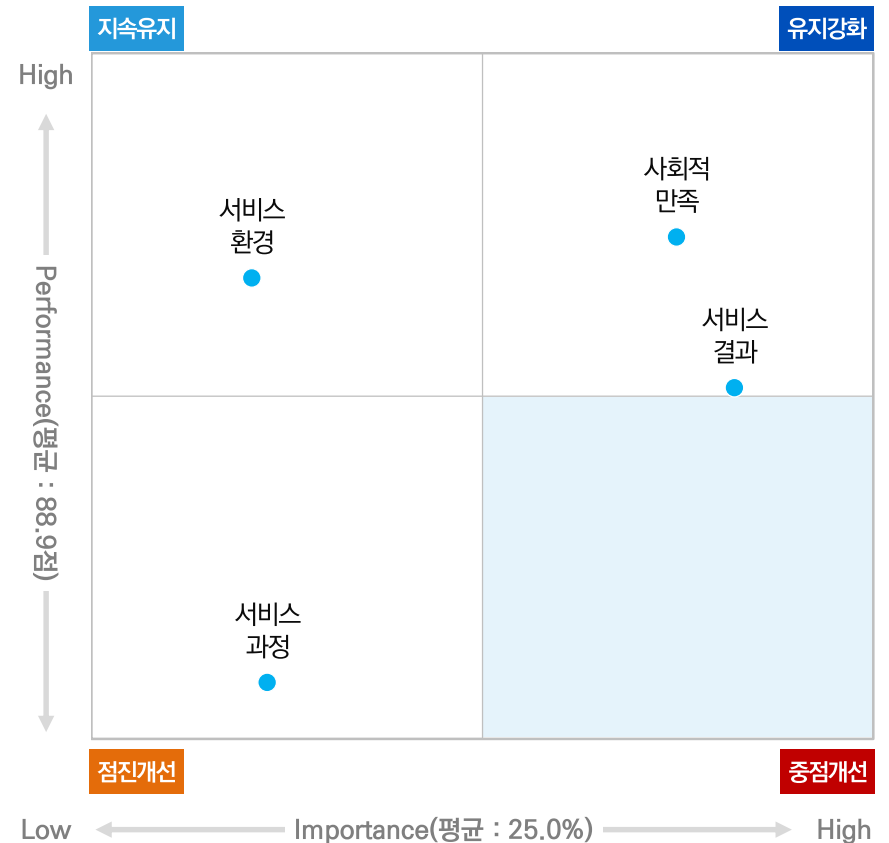
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

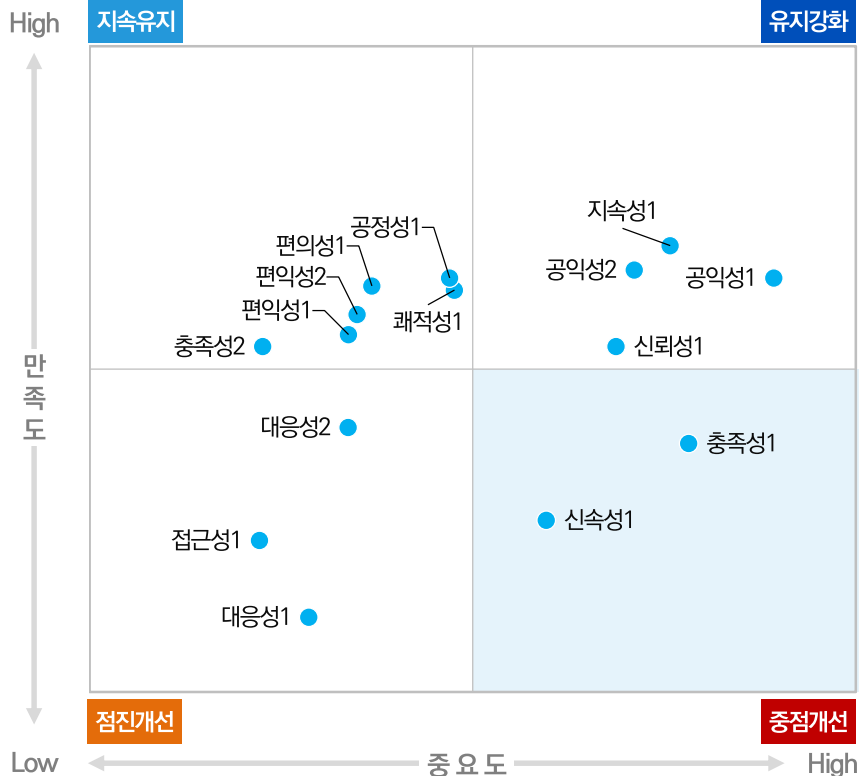
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 과정 차원의 '신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '충족성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



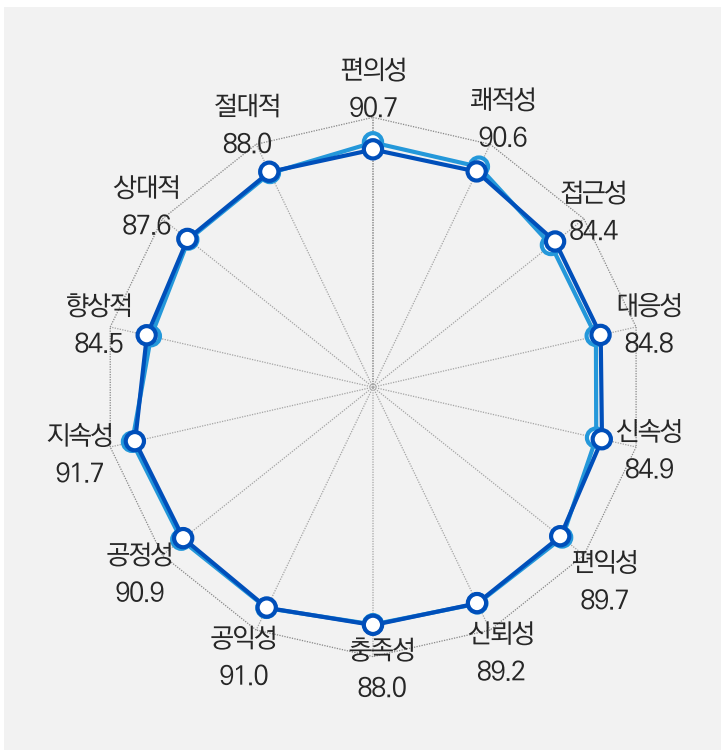
항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	90.7	6.1
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	90.6	6.6
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	84.4	5.6
	대응성1	공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다	82.5	5.8
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	87.2	6.0
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	84.9	7.1
	신뢰성1	공영주차장 관련 업무 처리는 신뢰할 수 있다	89.2	7.4
서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	89.5	6.0
	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	90.0	6.1
	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	86.8	7.8
	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	89.2	5.6
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	89.2	7.4
사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	90.9	8.2
	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	91.1	7.5
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	90.9	6.5
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	91.7	7.7

차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 공영주차장관리사업

—○— 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

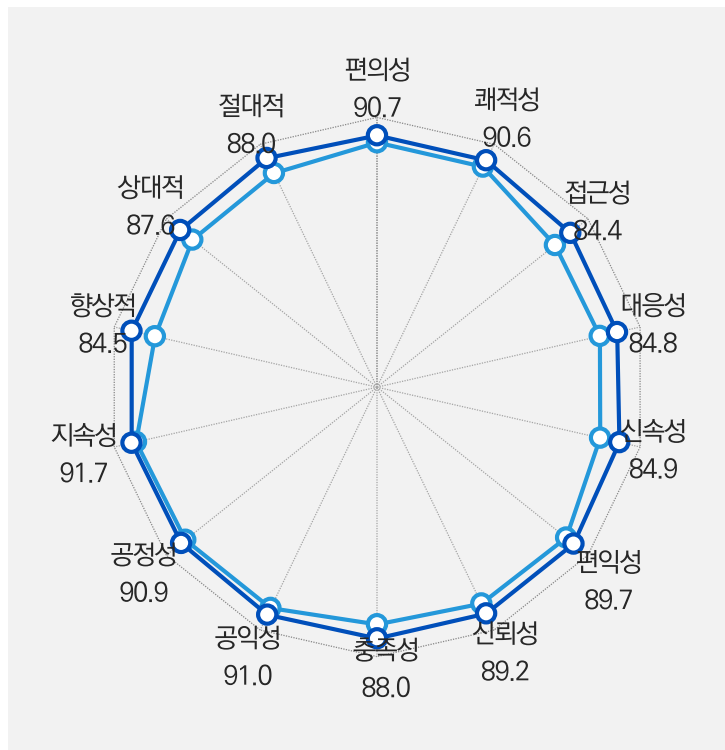
서비스 환경	>	편의성
		쾌적성
서비스 과정	>	접근성
		대응성
		신속성
서비스 결과	>	편익성
		신뢰성
		총족성
사회적 만족	>	공익성
		공정성
		지속성
전반적 만족	>	향상적
		상대적
		절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

—○— 공영주차장관리사업 —○— 서울 마포구시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	편익성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 상대적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=101]

만족 요인	중복(%)
시설이용이 좋음/편리함	30.7
이용요금이 저렴함 / 합리적임	13.9
시설의 위치가 좋음	11.9
강사 / 직원들이 친절함	9.9
이용시설이 넓음	7.9
시설의 접근이 용이함/교통이 편리함	7.9
신속하게 업무 처리함	5.0
시설 깨끗함/쾌적함	4.0
시설이 좋음/잘 관리함	3.0
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	2.0
서비스가 좋음/다양함	1.0

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=101]

만족 요인
• 주차문제 해결에 도움되고 이용이 편리하다
• 주차비가 저렴하고 관리가 잘 되고 있다
• 접근성이 용이하고 비용이 저렴하다
• 관리자가 친절하고 시설 위치가 좋다
• 위치가 편리하고 주차요금이 적당함. 직원이 친절하다
• 직원이 친절하시고 궁금한 것에 대해 잘 응대 해주심
• 입구가 들어오기 편하고 주차장이 넓어서 추돌사고 위험이 없어서 좋다
• 낮에 만차 되는 곳도 많은데 이용하고자 할 때 항상 이용 가능해서 좋다
• 이용이 편리하고 주차 공간이 여유롭다
• 주차장이 넓고 주차비가 저렴하다
• 직원이 주차 업무를 신속히 처리하고 친절하다
• 주차가 편리하고 직원이 친절하고 시설이 깨끗하다
• 이용이 편리하고 시설이 깨끗하다

서비스 불만족 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=3]

불만족 요인	중복(%)
이용 시설이 부족함/좁음	66.7
금액/이용료/주차비용이 비쌈	33.3

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=3]

불만족 요인
• 좁다
• 주차 공간이 부족하다
• 주말 주차요금 부과 없도록 해달라

서비스 향상 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=65]

향상 요인	중복(%)
강사/직원들이 친절함	29.2
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	7.7
이용시설이 넓음	4.6
민원/업무에 대해서 신속하게 업무 처리함	4.6
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨	3.1
시스템이 좋아짐	3.1
운영시간 좋음	3.1
이용 시설 서비스가 좋음/다양함	1.5
시설의 이용이 좋음/편리함	1.5
일상생활에 도움이 됨/활력이 됨	1.5
신뢰감/공정함/안전함	1.5

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=65]

향상 요인
• 직원이 친절하다
• 깨끗하다
• 청결하다
• 주차 면수가 증가했다
• 주차할 수 있는 곳이 많아졌다
• 신속하다
• 관리가 잘 되고 있다
• 시스템이 원활해짐
• 업무 시스템이 좋아진 것 같다
• 얼마 전부터 주말에도 주차장이 운영되어 정리가 잘 되었습니다
• 주말에도 이용가능해서 좋다
• 서비스가 점점 좋아졌다
• 주차가 편리하다
• 깨끗해졌고 주차문제가 해결됨
• 주출차 시에 안전하게 할 수 있게 도와준다

서비스 개선사항 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=41]

서비스 개선사항	중복(%)
이용시설이 부족/개선 필요함	53.7
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	17.1
유지바람	7.3
시설 및 프로그램의 홍보,안내 부족/안내 표지판 설치 및 확충 필요	4.9
시설 및 편의시설 이용이 불편함	4.9
운영시간 및 이용시간 연장, 조정이 필요함	2.4
접수/예약 방식의 개선이 필요	2.4
이용수칙 강화 및 개선관리 바람/이용객 제한 및 통제가 필요함	2.4
직원 충원이나 처우개선이 필요함	2.4
결제방법 다양화 필요함	2.4

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=41]

서비스 개선사항
• 공간의 부족으로 찾아야 하는 것과 2차선의 경우 한 차선을 막고 있어서 주행 중에 기다려야 하는 불편이 있습니다
• 항상 주차공간이 부족해서 구역을 좀 더 늘려줬으면 함
• 버스 이용료가 비싸서 버스 이용 대수가 적게 배치된다
• 종일 주차시 주차요금 인하, 요금할인 필요
• 이대로 유지했으면 좋겠다
• 계속 유지 바람
• 공영주차장 안내표지판이 들어올 때 눈에 띄게 설치되었으면
• 요금에 대한 안내가 부족
• 주차장 장기 사용이 가능하도록 해야 함
• 식당 이용이 많아서 이용이 불편하고 월주차 이용이 어렵다
• 일주차/월주차가 되었으면 좋겠다
• 직원을 찾기 힘들다
• 주차 요원을 못 만날 경우 출차 시간을 입력하고 계좌이체하는 시스템이 있으면 좋겠다

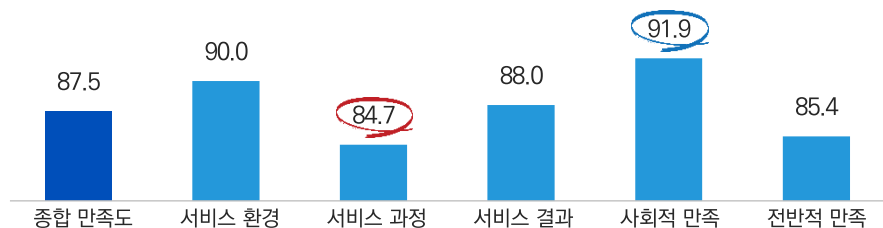
02 무인공영주차장관리사업



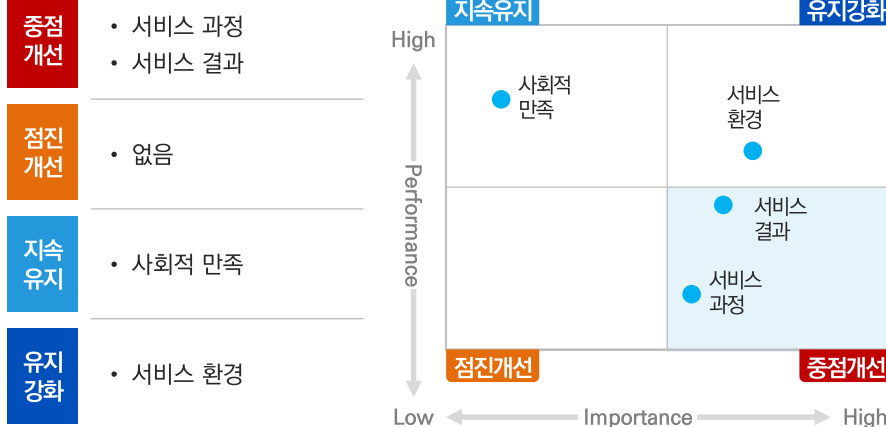
1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 무인공영주차장관리사업의 종합만족도는 87.5점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 91.9점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 84.7점

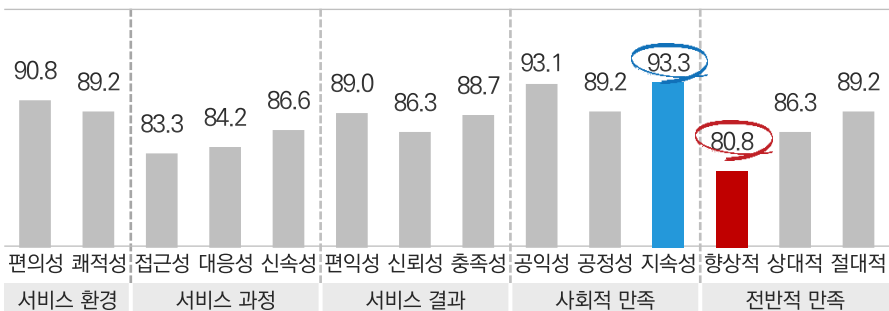


02 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과



03 강점 : 지속성 / 약점 : 향상적

- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
 ■ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 향상적



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 이용이 편리함' 점은 가장 큰 만족요인이며, '시설의 노후/보수/개선 필요'는 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '직원/강사가 친절함' 점은 가장 큰 향상요인이며, '개선된 것이 없음'은 가장 큰 저해요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '상품을 다양화해야함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '환경/청결 관리를 해야함 등' 도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 무인공영주차장 시설은 이용하기 편리하다
	쾌적성	✓ 무인공영주차장은 주변환경, 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 무인공영주차장에 대한 안내표지가 잘 갖추어져 있다
	대응성	✓ 무인공영주차장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 무인공영주차장에 관한 문의시 친절하게 응대한다
	신속성	✓ 무인공영주차장과 관련한 일들을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 무인공영주차장은 시민을 위한 편의를 제공한다 ✓ 무인공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 무인공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 무인공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 무인공영주차장은 이용객에게 도움이 된다 ✓ 무인공영주차장은 지역의 주차난을 해결한다
	공정성	✓ 무인공영주차장은 누구나 이용하기 쉽다
	지속성	✓ 무인공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 무인공영주차장 관련 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 무인공영주차장 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 무인공영주차장 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 무인공영주차장관리사업의 종합만족도는 87.5점으로, 무인공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 3.2점 높게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.7점 낮게, 시설관리공단 전체 점수와는 동일하게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
무인공영주차장관리사업	87.5	-	90.0	-	84.7	-	88.0	-	91.9	-	85.4	-
해당사업 전체	84.3	▲3.2	83.8	▲6.2	83.4	▲1.3	84.9	▲3.1	87.2	▲4.7	82.9	▲2.5
서울 마포구시설관리공단 전체	88.2	▼0.7	88.4	▲1.6	86.7	▼2.0	88.7	▼0.7	90.5	▲1.4	87.2	▼1.8
시설관리공단 전체	87.5	-	87.2	▲2.8	86.8	▼2.1	87.6	▲0.4	89.3	▲2.6	86.9	▼1.5

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “무인공영주차장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

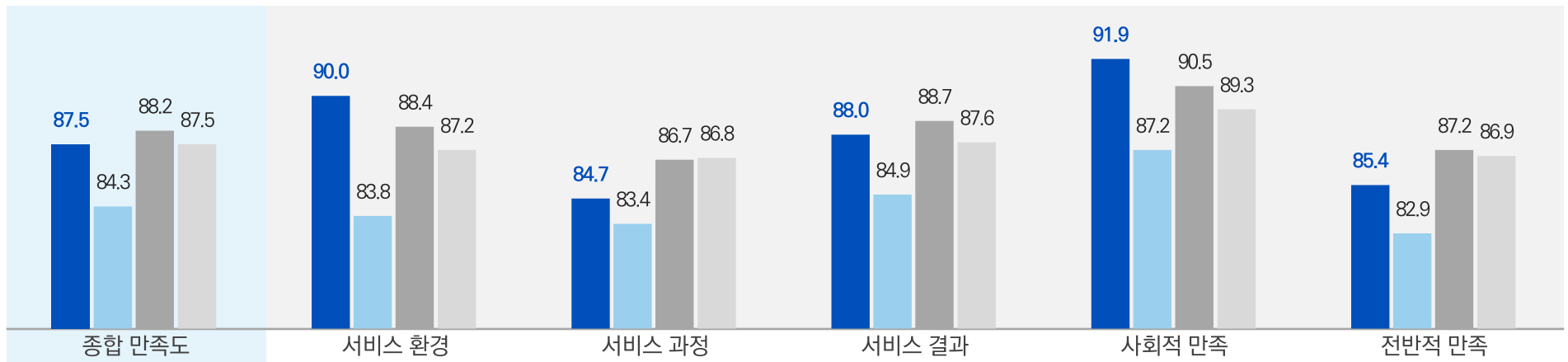
[단위 : 100점 만점]

■ 무인공영주차장관리사업

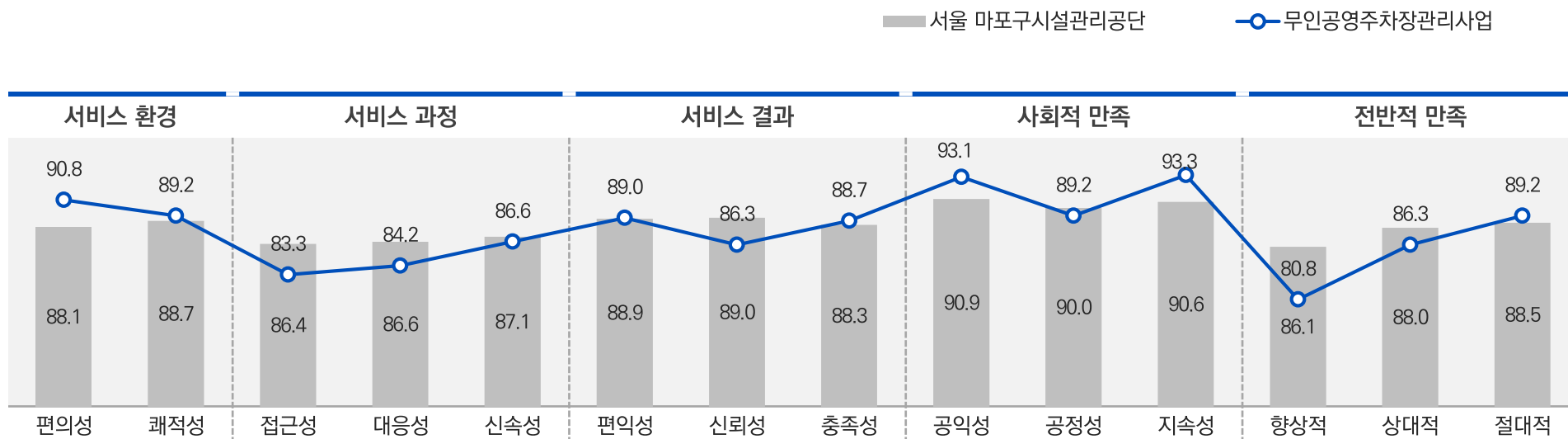
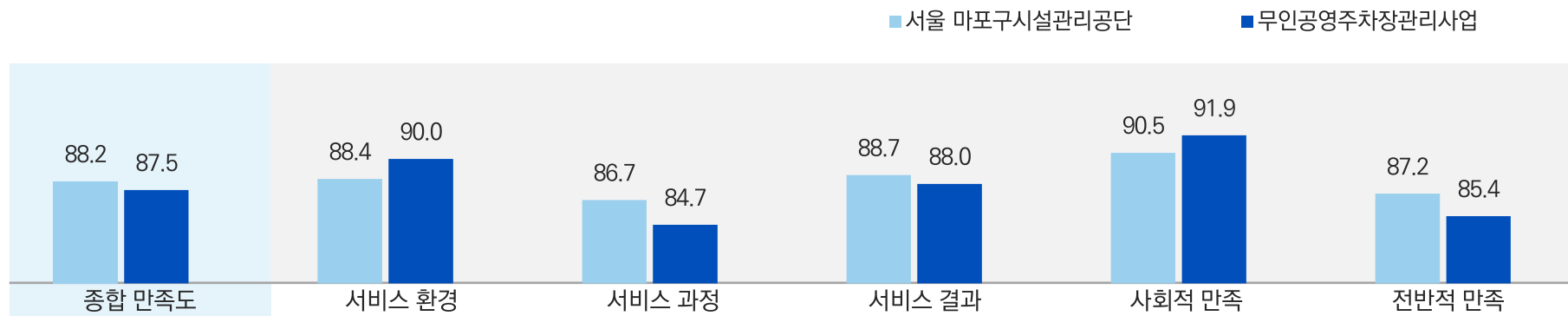
■ 해당사업 전체

■ 서울 마포구시설관리공단

■ 시설관리공단



평가문항별 만족도



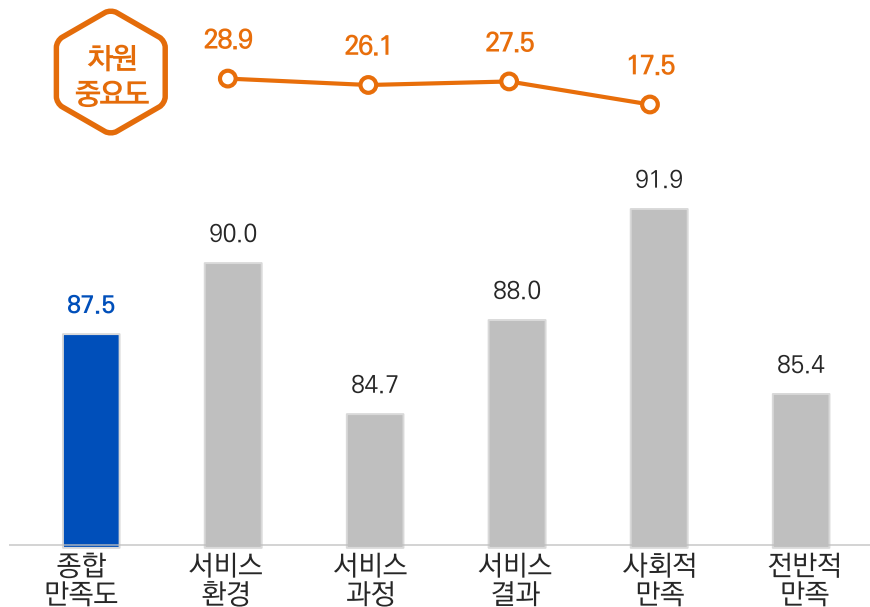
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함

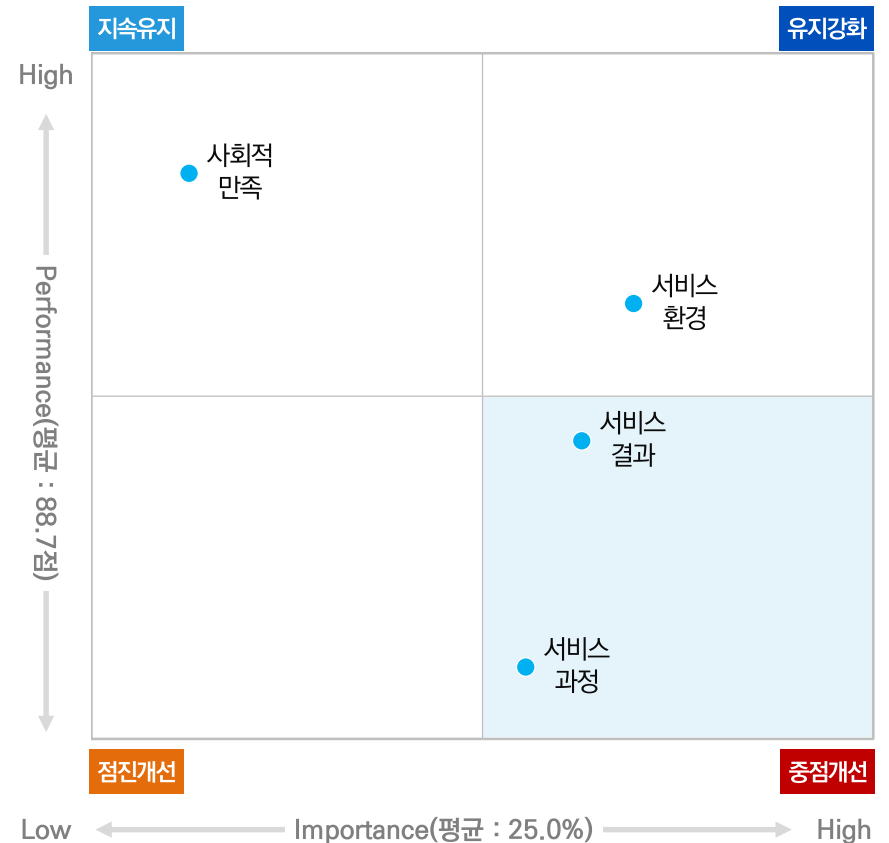
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

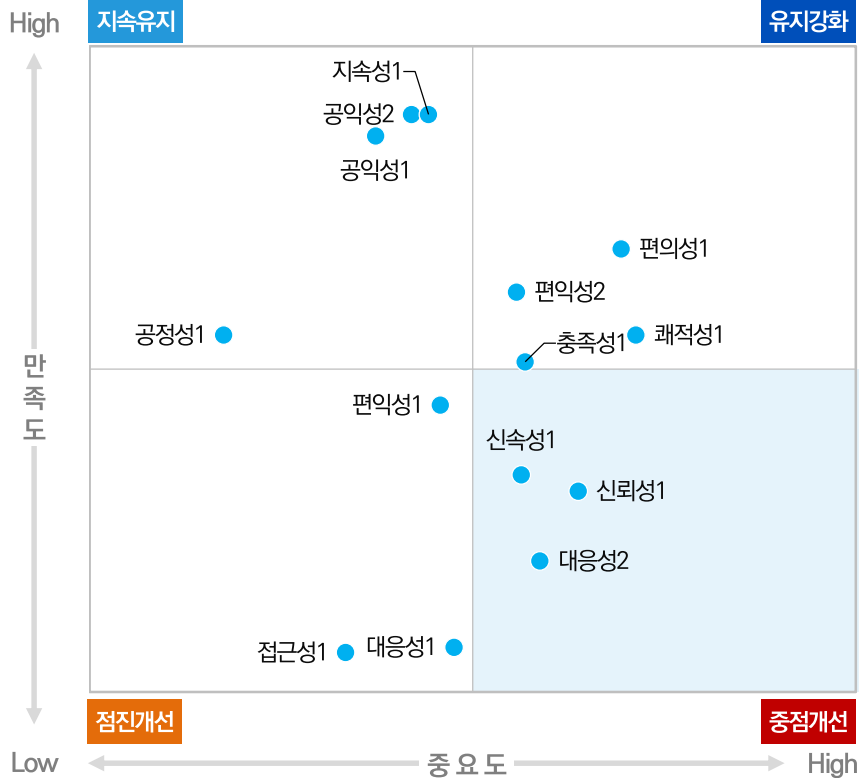
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 과정 차원의 '대응성2, 신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '신뢰성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

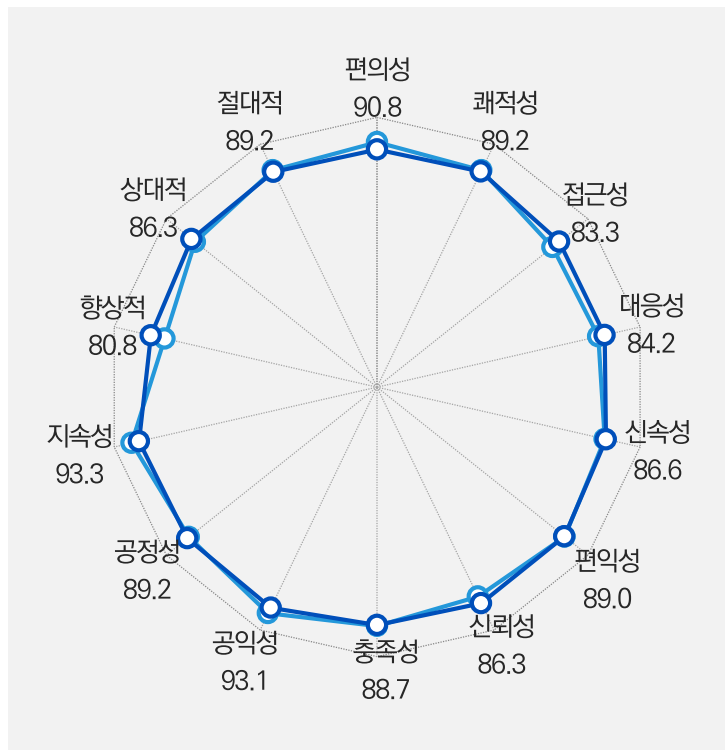


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	무인공영주차장 시설은 이용하기 편리하다	90.8	9.5
	쾌적성1	무인공영주차장은 주변환경, 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	89.2	9.7
서비스 과정	접근성1	무인공영주차장에 대한 안내표지가 잘 갖추어져 있다	83.3	5.2
	대응성1	무인공영주차장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	83.4	6.9
	대응성2	무인공영주차장에 관한 문의 시 친절하게 응대한다	85.0	8.2
	신속성1	무인공영주차장과 관련한 일들을 신속하게 처리한다	86.6	7.9
서비스 결과	편의성1	무인공영주차장은 시민을 위한 편의를 제공한다	87.9	6.6
	편의성2	무인공영주차장은 설치 목적에 맞게 잘 운영되고 있다	90.0	7.8
	신뢰성1	무인공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	86.3	8.8
	충족성1	무인공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	88.7	8.0
사회적 만족	공익성1	무인공영주차장은 이용객에게 도움이 된다	92.9	5.6
	공익성2	무인공영주차장은 지역의 주차난을 해결한다	93.3	6.2
	공정성1	무인공영주차장은 누구나 이용하기 쉽다	89.2	3.2
	지속성1	무인공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다	93.3	6.4

차원 및 요소별 강·약점 ①

— 무인공영주차장관리사업 — 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

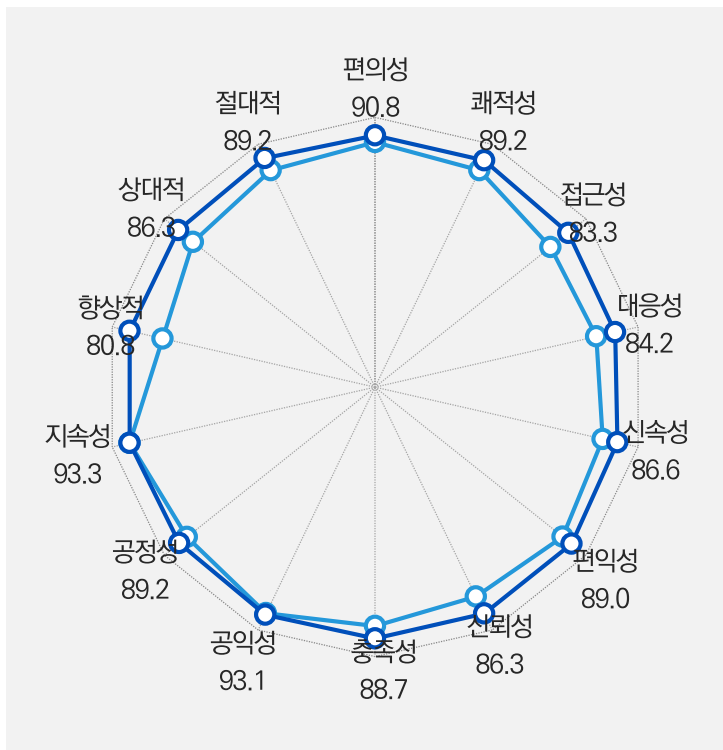
서비스 환경	>	편의성
		쾌적성
서비스 과정	>	접근성
		대응성
		신속성
서비스 결과	>	편익성
		신뢰성
		총족성
사회적 만족	>	공익성
		공정성
		지속성
전반적 만족	>	항상적
		상대적
		절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

무인공영주차장관리사업 서울 마포구시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	편익성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상성 상대적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=57]

만족 요인	중복(%)
시설이용이 좋음/편리함	33.3
이용요금이 저렴함 / 합리적임	31.6
시설의 접근이 용이함/교통이 편리함	10.5
시설 깨끗함/쾌적함	7.0
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	3.5
시설이 좋음/잘 관리함	1.8
주변 환경이 좋음/쾌적함	1.8
주변 시설/ 부대 /편의 시설 좋음	1.8
이용시설이 넓음	1.8
강사 / 직원들이 친절함	1.8
시설에 대한 홍보/안내를 잘 함	1.8

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=57]

만족 요인
• 접근성이 좋고 비용이 저렴하고 편리하다
• 가깝고 이용이 편리하다
• 주차장 이용이 편리하고 시설이 깨끗함
• 저렴하고 깨끗하다
• 주차비 저렴하고 홍대지역 주차 불편 해소해줌
• 주차난이 해소되고 접근성이 좋다
• 이용이 편리하고 관리가 잘 된다
• 입구 표시가 잘 되어 있고 시설 환경이 좋다
• 화장실 이용이 편리하다
• 시설이 넓고 비용이 저렴하고 이용이 편리하고 접근성이 좋다

서비스 불만족 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=4]

불만족 요인	중복(%)
이용 시설이 부족함/좁음	50.0
직원이나 서비스가 좋지 않음	25.0
시설의 이용이 불편함	25.0

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=4]

불만족 요인
• 가끔 주차 공간이 부족하다
• 특히 주말에 월주차 대기가 너무 길고 만차가 자주 있다
• 가끔 정기이용자가 주차를 못하는 경우가 있다
• 결제수단이 제한적이다

서비스 향상 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=32]

향상 요인	중복(%)
시설 깨끗함/쾌적함/갈끔함	21.9
강사/직원들이 친절함	18.8
시설의 이용이 좋음/편리함	12.5
민원/업무에 대해서 신속하게 업무 처리함	6.3
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨	3.1
시설/프로그램에 대한 홍보/안내를 잘 함	3.1
만족함/전반적으로 만족함	3.1

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=32]

향상 요인
• 청소 깨끗하고 직원이 친절함
• 깨끗하다
• 친절하고 시설 깨끗함
• 카드결제되서 편리함
• 이용이 편리하다
• 신속하게 처리 해줌
• 직원 응대가 빠름
• 관리 유지 잘함
• 직원이 친절하고 안내가 잘 되고 있다
• 잘 유지됨에 만족함

서비스 저해 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=1]

저해 요인	중복(%)
시설이 노후화됨/관리가 안됨	100.0

주요 저해 요인 상세 VOC

[Base=1]

저해 요인
• 전기차 충전 시설과 자가 주차 관리 미흡함

서비스 개선사항 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=19]

서비스 개선사항	중복(%)
이용시설이 부족/개선 필요함	52.6
시설 및 프로그램의 홍보, 안내 부족/안내 표지판 설치 및 확충 필요	10.5
접수/예약 방식의 개선이 필요	5.3
대기시간 및 처리기간이 길	5.3
유지바람	5.3
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	5.3
시설 이용이 편리하도록 비품 구비 필요	5.3
시설 및 편의시설 이용이 불편함	5.3
결제방법 다양화 필요함	5.3

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=19]

서비스 개선사항
• 출구가 차도인지 인도인지 구분이 가지 않는다
• 주차 자리가 좀 더 많아졌으면 좋겠습니다
• 주차 상황을 알 수가 없으니 정보가 필요함
• 안내판
• 정기권이 구입이 힘들다
• 월 주차 대기가 길다
• 시설과 환경이 유지되고 주차장 확충
• 공영주차장 확대 및 엘리베이터 설치
• 화장실에 휴지를 비치 바람
• 정산기계이용이 첫 이용자는 불편
• 삼성페이나 카카오페이로도 결제가 되었으면

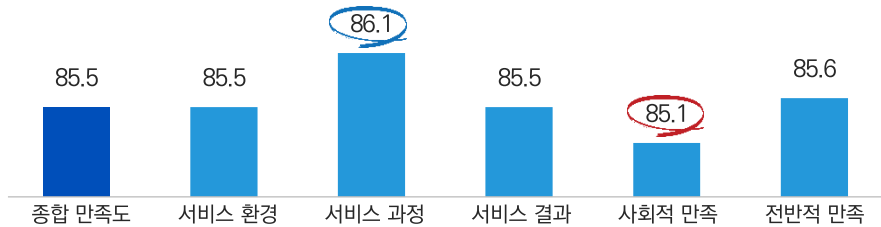
03 시설임대사업_우리마포복지관



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 시설임대사업_우리마포복지관의 종합만족도는 85.5점

- ↑ 최고득점 차원 : 서비스 과정 86.1점
 ↓ 최저득점 차원 : 사회적 만족 85.1점

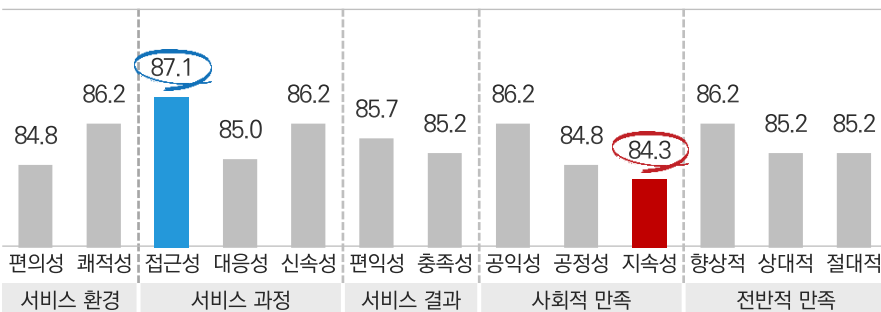


02 중점개선 차원 : 없음



03 강점 : 접근성 / 약점 : 지속성

- 상대적으로 강한 부분 : 서비스 과정 / 접근성
 ■ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 지속성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음'은 가장 큰 만족요인이며, 불만 요인은 없음

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함'은 가장 큰 향상요인이며, 저해요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '유지바람' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설 이용이 편리하도록 비품 구비 필요'도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 우리마포복지관은 이용하기 편하다. ✓ 우리마포복지관의 고객편의시설에 대해 만족한다.
	쾌적성	✓ 우리마포복지관의 환경은 청결하다.
서비스 과정	접근성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관의 관련한 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다.
	대응성	✓ 고객의 요구에 부응하기 위해 시설관리 서비스 개선에 노력하고 있다. ✓ 마포구시설관리공단 시설관리 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다.
	신속성	✓ 마포구시설관리공단 시설관리 직원에게 문의 시 답변 및 처리가 신속하게 이루어진다.
서비스 결과	편의성	✓ 마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 고객에게 도움이 된다 ✓ 마포구시설관리공단은 시설물 설치 목적에 맞게 관리 하고 있다.
	충족성	✓ 마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다.

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 이용고객에 기여한다
	공정성	✓ 마포구시설관리공단의 우리마포복지관 시설이용과 기회는 누구에게나 공평하다.
	지속성	✓ 우리마포복지관 시설을 계속 이용할 의사가 있다.
전반적 만족	향상적	✓ 마포구시설관리공단 우리마포복지관의 시설관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 마포구시설관리공단 우리마포복지관의 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다.
	절대적	✓ 마포구시설관리공단 우리마포복지관의 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다.

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 시설임대사업_우리마포복지관 기관단일사업의 종합만족도는 85.5점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.7점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.0점 낮게 나타남

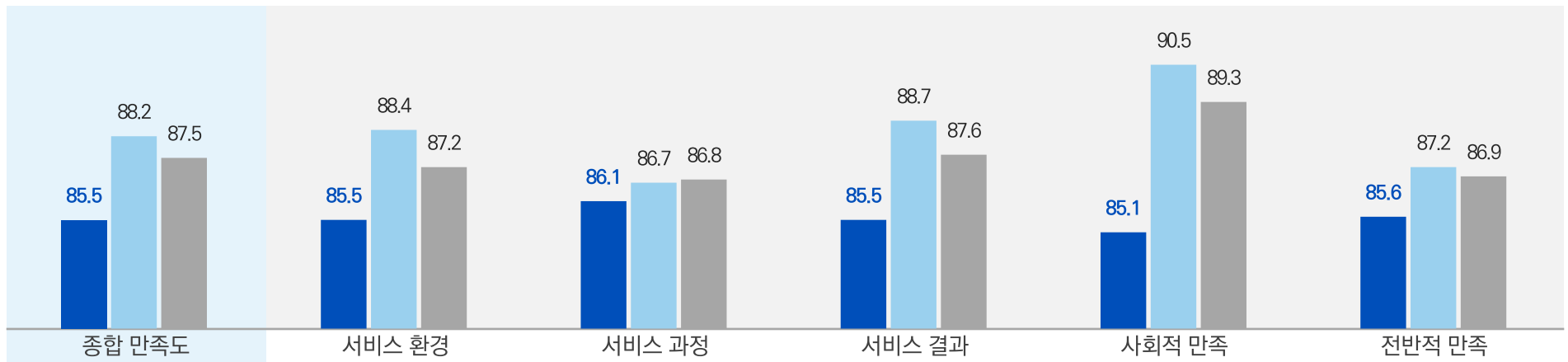
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
시설임대사업_우리마포복지관	85.5	-	85.5	-	86.1	-	85.5	-	85.1	-	85.6	-
서울 마포구시설관리공단 전체	88.2	▼2.7	88.4	▼2.9	86.7	▼0.6	88.7	▼3.2	90.5	▼5.4	87.2	▼1.6
시설관리공단 전체	87.5	▼2.0	87.2	▼1.7	86.8	▼0.7	87.6	▼2.1	89.3	▼4.2	86.9	▼1.3

[단위 : 100점 만점]

■ 시설임대사업_우리마포복지관

■ 서울 마포구시설관리공단

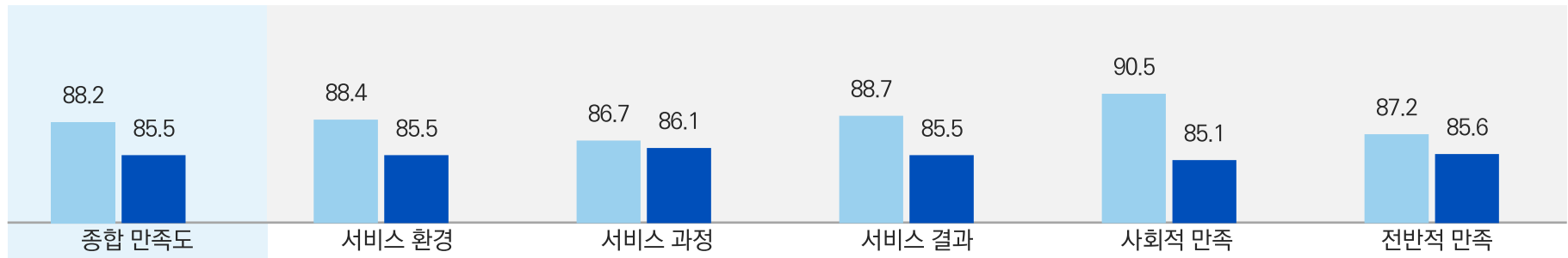
■ 시설관리공단



평가문항별 만족도

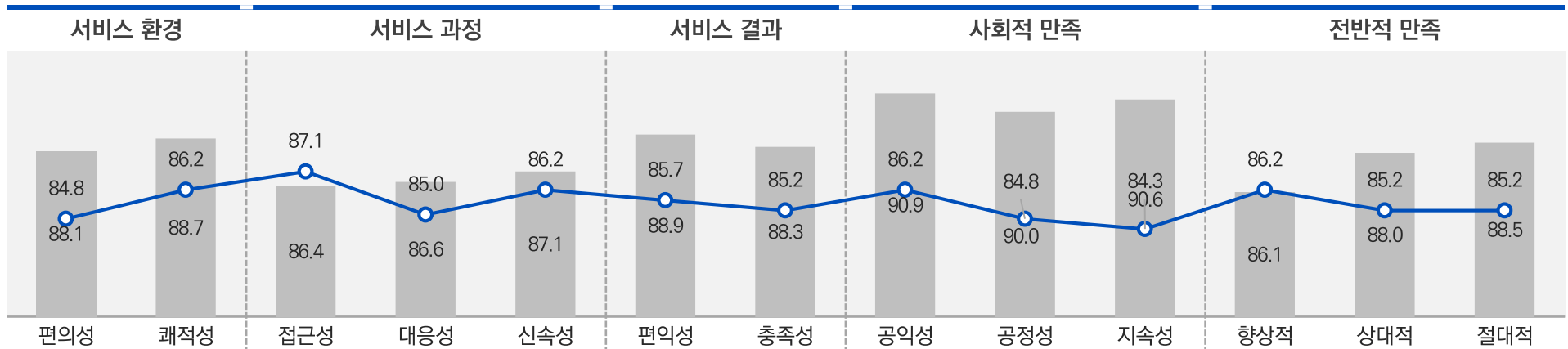
■ 서울 마포구시설관리공단

■ 시설임대사업_우리마포복지관



■ 서울 마포구시설관리공단

● 시설임대사업_우리마포복지관



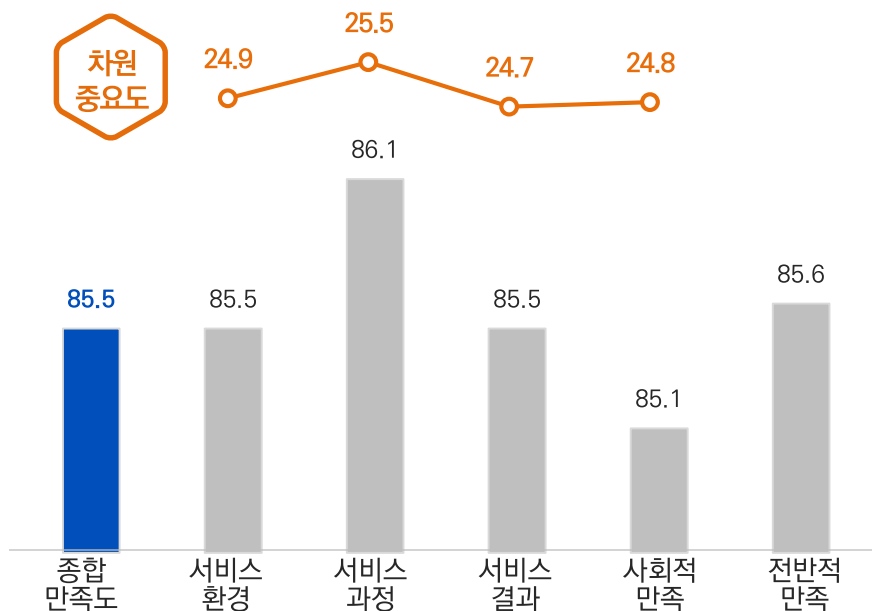
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- '서비스 환경, 서비스 결과, 사회적 만족'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

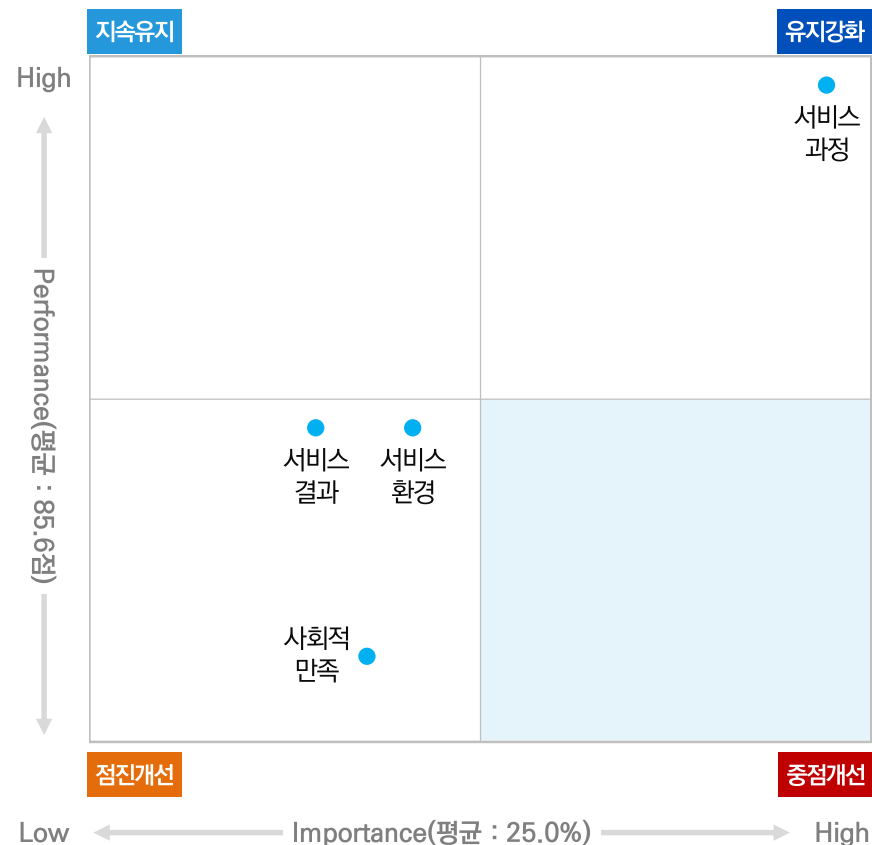
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

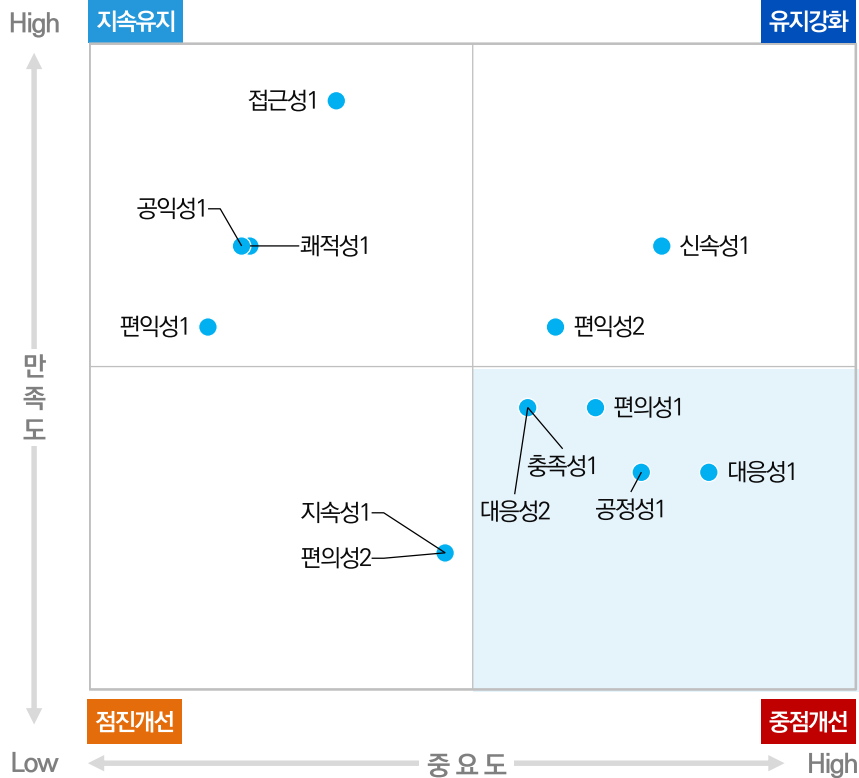
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성1' 항목, 서비스 과정 차원의 '대응성1, 대응성2' 항목, 서비스 결과 차원의 '충족성1' 항목, 사회적 만족 차원의 '공정성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

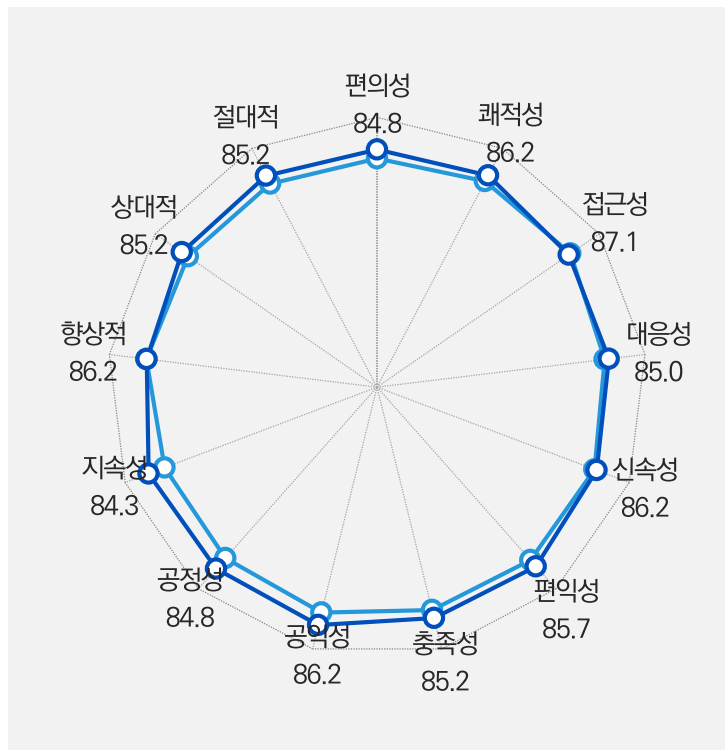


항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	우리마포복지관은 이용하기 편하다.	85.2	7.9
	편의성2	우리마포복지관의 고객편의시설에 대해 만족한다.	84.3	7.6
	쾌적성1	우리마포복지관의 환경은 청결하다.	86.2	7.3
서비스 과정	접근성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관의 관련한 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다.	87.1	7.5
	대응성1	고객의 요구에 부응하기 위해 시설관리 서비스 개선에 노력하고 있다.	84.8	8.1
	대응성2	마포구시설관리공단 시설관리 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다.	85.2	7.8
	신속성1	마포구시설관리공단 시설관리 직원에게 문의 시 답변 및 처리가 신속하게 이루어진다.	86.2	8.0
서비스 결과	편의성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 고객에게 도움이 된다	85.7	7.3
	편의성2	마포구시설관리공단은 시설물 설치 목적에 맞게 관리 하고 있다.	85.7	7.8
	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다.	85.2	7.8
사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 이용고객에 기여한다	86.2	7.3
	공정성1	마포구시설관리공단의 우리마포복지관 시설이용과 기회는 누구에게나 공평하다.	84.8	8.0
	지속성1	우리마포복지관 시설을 계속 이용할 의사가 있다.	84.3	7.6

차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 시설임대사업_우리마포복지관 —○— 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

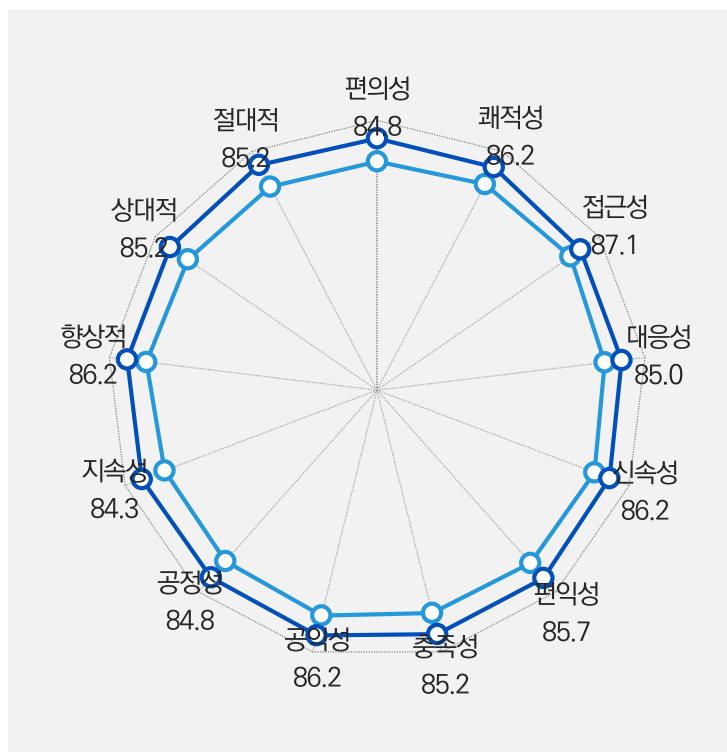
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

—○— 시설임대사업_우리마포복지관 —○— 서울 마포구시설관리공단 최고점수



*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경 >

편의성

쾌적성

서비스 과정 >

접근성

대응성

신속성

서비스 결과 >

편익성

충족성

사회적 만족 >

공익성

공정성

지속성

전반적 만족 >

향상적

상대적

절대적

서비스 만족 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=28]

만족 요인	중복(%)
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	17.9
시설 깨끗함/쾌적함	14.3
시설이 좋음/잘 관리함	14.3
신속하게 업무 처리함	14.3
강사 / 직원들이 친절함	10.7
과거보다 개선 됨/ 노력함	10.7
이용시설/프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋고 다양함	7.1
불편없음/없음	7.1
신뢰감/공정함/안전함	3.6

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=28]

만족 요인
• 전반적으로 시설 관리에 힘써주시고 좋은 서비스를 해주신다고 생각합니다
• 고객의 요구에 따라 빠른 업무처리를 하여 이용에 차질이 없다
• 청결하고 프로그램이 좋다
• 불편함에 대한 피드백이 신속하게 이루어진다. • 직원들이 친절하고 시설이 청결하다
• 정기적으로 시설 관리 점검이 매우 잘 이루어지고 있고 문제 발생 시 신속하게 대처, 도움을 준다
• 직원의 응대가 빠르고 친절하다
• 시설 환경이 매우 쾌적하게 관리되고 있고 건의사항을 잘 수렴해준다. • 간담회 등을 통해 고객의 소리를 들으며 항상 노력하고 있다
• 애써주셔서 감사합니다
• 직원들이 친절하다. 시설이 큰 어려움 없이 운영이 된다
• 시설이 쾌적하고 안전하다
• 다양한 교육프로그램이 있다
• 불편 없이 잘 사용하고 있습니다

서비스 향상 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=16]

향상 요인	중복(%)
시설 깨끗함/쾌적함/갈끔함	31.3
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	18.8
강사/직원들이 친절함	18.8
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨	12.5
이용 시설 서비스가 좋음/다양함	6.3
과거보다 개선 됨/ 노력함	6.3

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=16]

향상 요인
• 화장실 등이 더 청결 해지고 관리되고 있는 느낌이다
• 청결을 위해 복도 욕실, 보수공사 등 다양하게 수리함
• 시설 입소자분들간 간담회를 통해 불편사항의 처리 과정에 대해 상세히 설명을 듣고, 친절하게 응대 해주심
• 엘리베이터 운행 개선 요구를 잘 반영하여 주셔서 감사. 장애인과 장애인보호자도 매우 만족하고 있음
• 직원이 친절하다
• 늘 친절하다
• 매년 고객의 요구사항에 맞게 개선하여 서비스를 제공해주기 때문
• 향상됨

서비스 개선사항 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=10]

서비스 개선사항	중복(%)
유지바람	30.0
시설 이용이 편리하도록 비품 구비 필요	20.0
시설 청결 및 실내 공기질 관리, 개선이 필요함	10.0
대기시간 및 처리기간이 길	10.0
이용객들의 안전성을 개선해야함/안전 관리	10.0
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	10.0
노후 된 시설 교체/점검/관리가 필요함	10.0

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=10]

서비스 개선사항
• 향후 건물 보안등에 계속 안전하게 유지되길 희망한다
• 현재처럼 유지되었으면 좋겠습니다
• 화장실이 깨끗해서 좋는데 물비누가 가끔 떨어져 있을 때가 있어요. 이용자들이 많아 그런 것이라 이해가 되긴 하지만 비치를 부탁 드려요. 항상 고생이 많으신 것 같아요. 감사합니다
• 화장실 청결, 비품구비 철저, 야간 강좌를 위한 이용자 편의 확보
• 너무 느려서 오래 기다려야 하니 EV 스마트화
• 항상 친절히 응대해주시는 직원분들께 감사드리며 무인화에 대한 계획이 있는 것으로 아는데 직접 관리해주시는 분이 계셔야 건물내부의 안전이 확보된다고 생각하여 무인화를 반대함
• 화장실 수압, 변기 고장 관리에 조금 더 노력해 주세요
• 건물이 점점 노후됨에 따라 지금처럼 노력해주세요

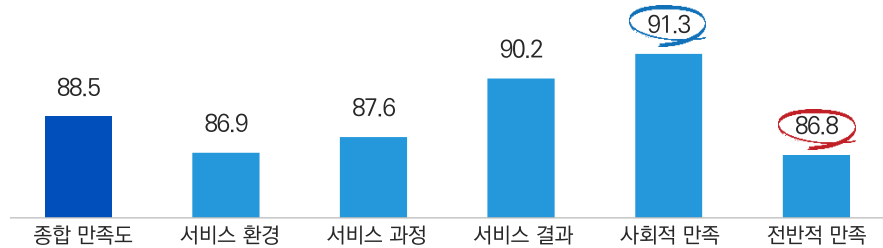
04 시설관리사업_창업복지관



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 시설관리사업_창업복지관의 종합만족도는 88.5점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 91.3점
 ↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 86.8점



02 중점개선 차원 : 서비스 과정

중점
개선

- 서비스 과정

점진
개선

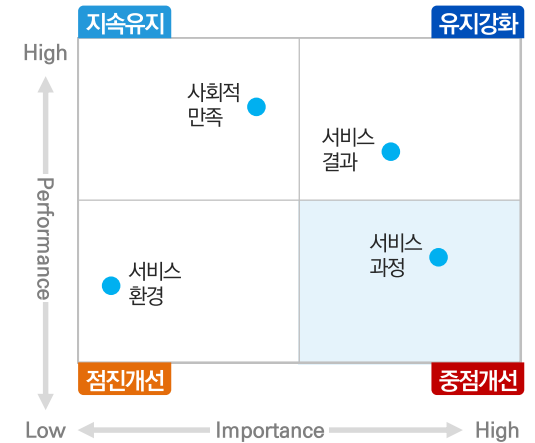
- 서비스 환경

지속
유지

- 사회적 만족

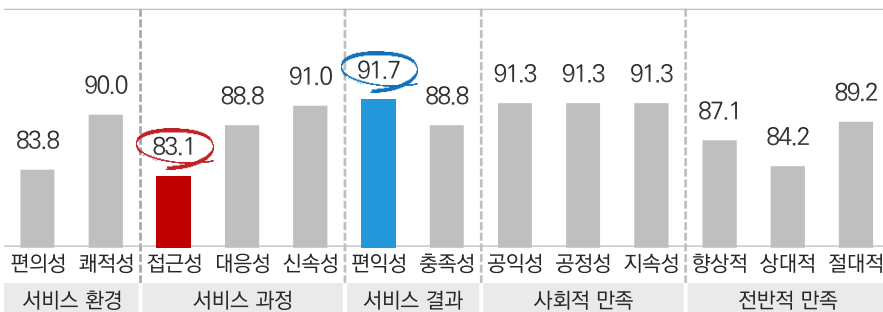
유지
강화

- 서비스 결과



03 강점 : 편익성 / 약점 : 접근성

- 상대적으로 강한 부분 : 서비스 결과 / 편익성
 ■ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 접근성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및
불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함' 시설 깨끗함/쾌적함은 가장 큰 만족요인이며, '시설이 노후화됨/관리가 안됨'은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및
저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨'은 가장 큰 향상요인이며, '민원에 대한 처리가 안됨/직원들의 전문성이 떨어짐'은 가장 큰 저해요인임

서비스 개선을 위한
고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '시설 내 온도를 개선해야 함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '이용객들의 안전성을 개선해야함 /안전 관리'도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관은 이용하기 편하다
	쾌적성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관 관련 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다 ✓ 창업복지관에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다
	대응성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다
	신속성	✓ 창업복지관의 시설물 이용 불편 시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다
서비스 결과	편익성	✓ 마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관은 고객에게 도움이 된다 ✓ 창업복지관은 시설물 설치 목적에 맞게 시설관리하고 있다
	충족성	✓ 마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관은 이용고객에게 기여한다
	공정성	✓ 마포구시설관리공단의 창업복지관 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다
	지속성	✓ 앞으로도 창업복지관을 계속 이용할 의사가 있다
전반적 만족	향상적	✓ 마포구시설관리공단 창업복지관의 시설관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 마포구시설관리공단 창업복지관의 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 마포구시설관리공단 창업복지관의 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 시설관리사업_창업복지관 기관단일사업의 종합만족도는 88.5점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.3점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.0점 높게 나타남

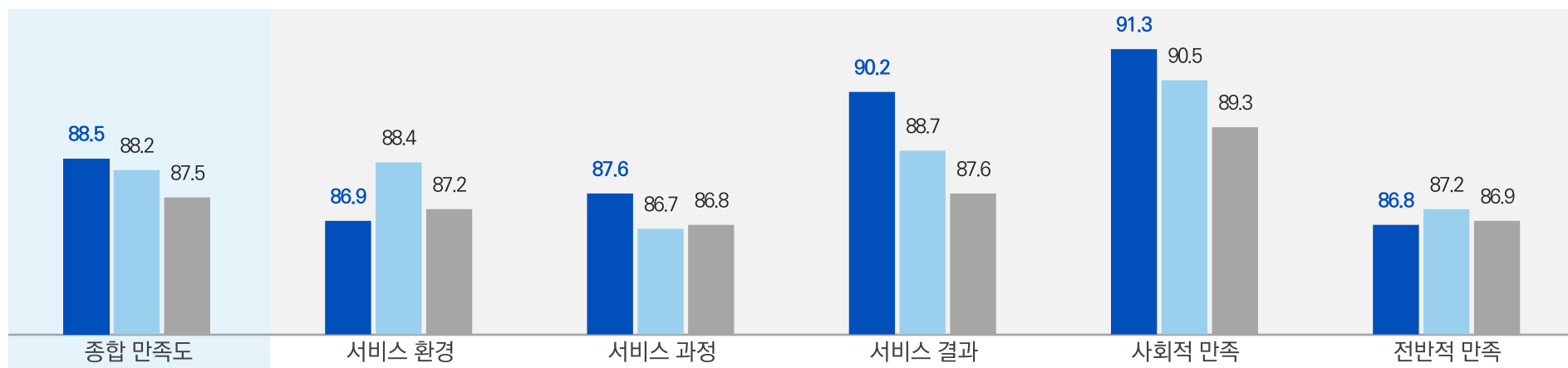
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
시설관리사업_창업복지관	88.5	-	86.9	-	87.6	-	90.2	-	91.3	-	86.8	-
서울 마포구시설관리공단 전체	88.2	▲0.3	88.4	▼1.5	86.7	▲0.9	88.7	▲1.5	90.5	▲0.8	87.2	▼0.4
시설관리공단 전체	87.5	▲1.0	87.2	▼0.3	86.8	▲0.8	87.6	▲2.6	89.3	▲2.0	86.9	▼0.1

[단위 : 100점 만점]

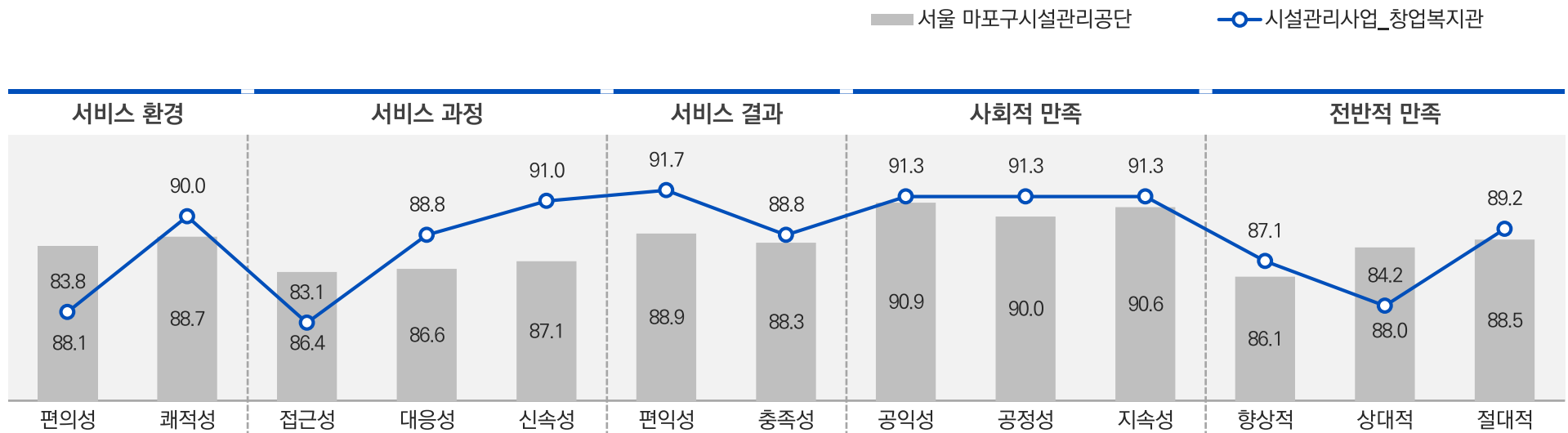
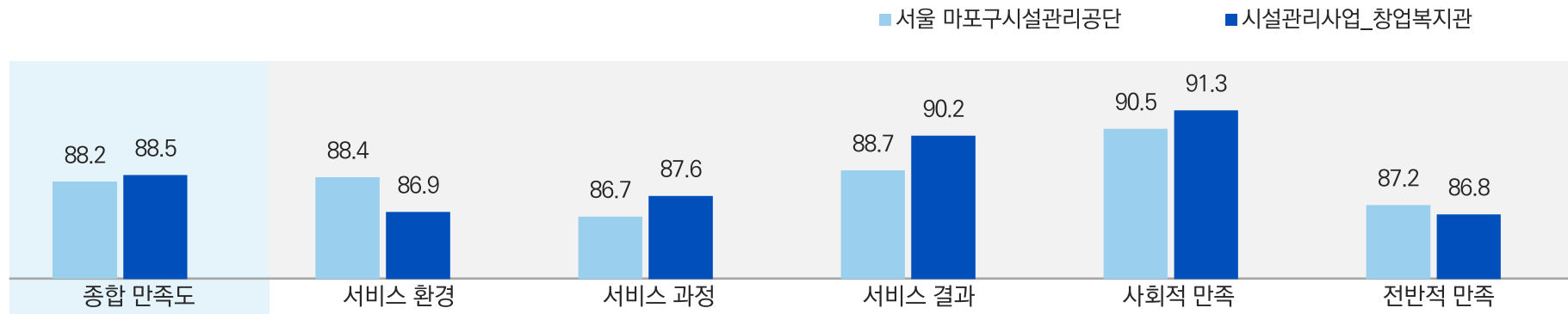
■ 시설관리사업_창업복지관

■ 서울 마포구시설관리공단

■ 시설관리공단



평가문항별 만족도



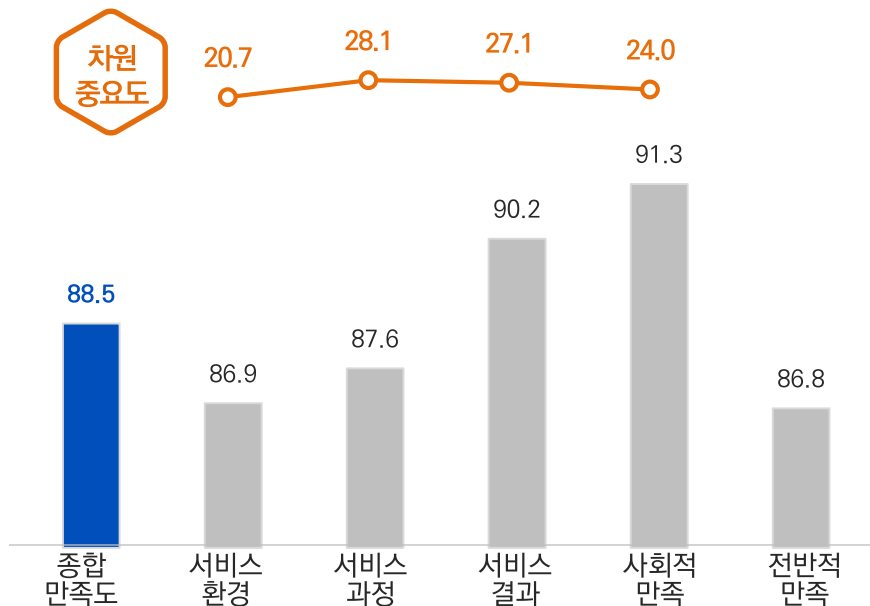
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

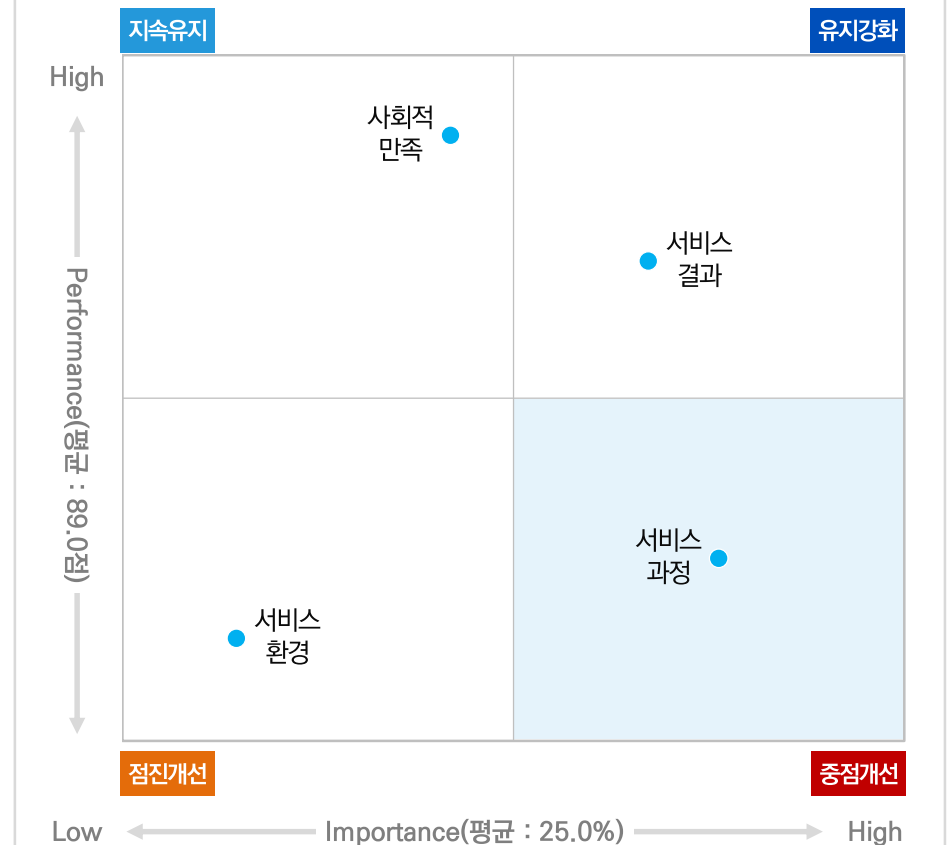
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

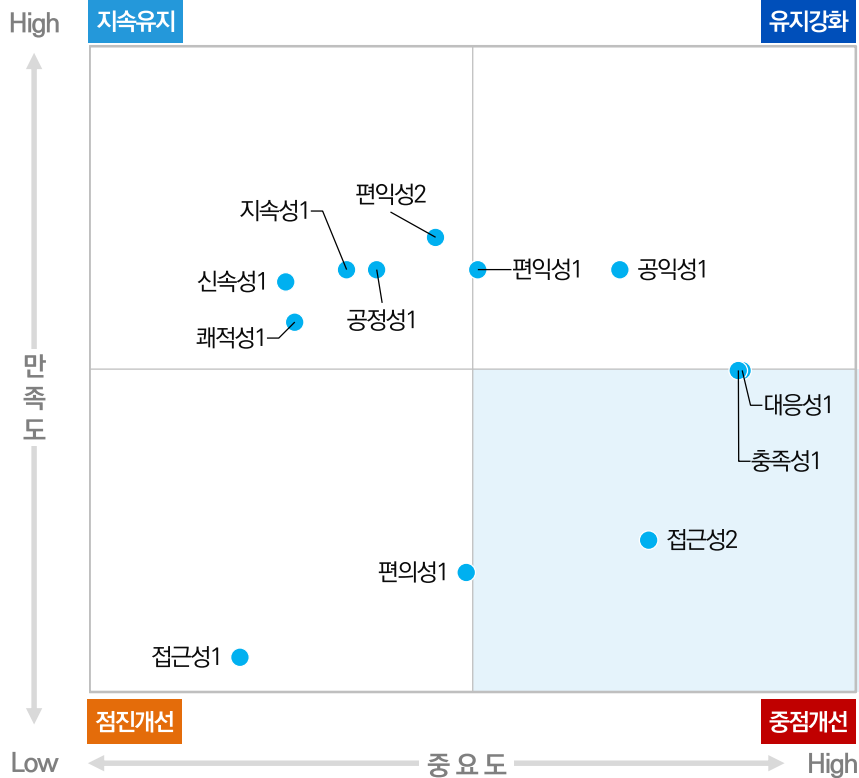
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 과정 차원의 '접근성2, 대응성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '충족성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관은 이용하기 편하다	83.8	8.3
	쾌적성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다	90.0	6.5
서비스 과정	접근성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관 관련 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다	81.7	5.9
	접근성2	창업복지관에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다	84.6	10.2
	대응성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다	88.8	11.1
	신속성1	창업복지관의 시설물 이용 불편 시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다	91.0	6.4
	편의성2	마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관은 고객에게 도움이 된다	91.3	8.4
서비스 결과	편의성2	창업복지관은 시설물 설치 목적에 맞게 시설관리하고 있다	92.1	7.9
	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	88.8	11.1
	공익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 창업복지관은 이용고객에게 기여한다	91.3	9.9
사회적 만족	공정성1	마포구시설관리공단의 창업복지관 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다	91.3	7.3
	지속성1	앞으로도 창업복지관을 계속 이용할 의사가 있다	91.3	7.0

차원 및 요소별 강·약점 ①

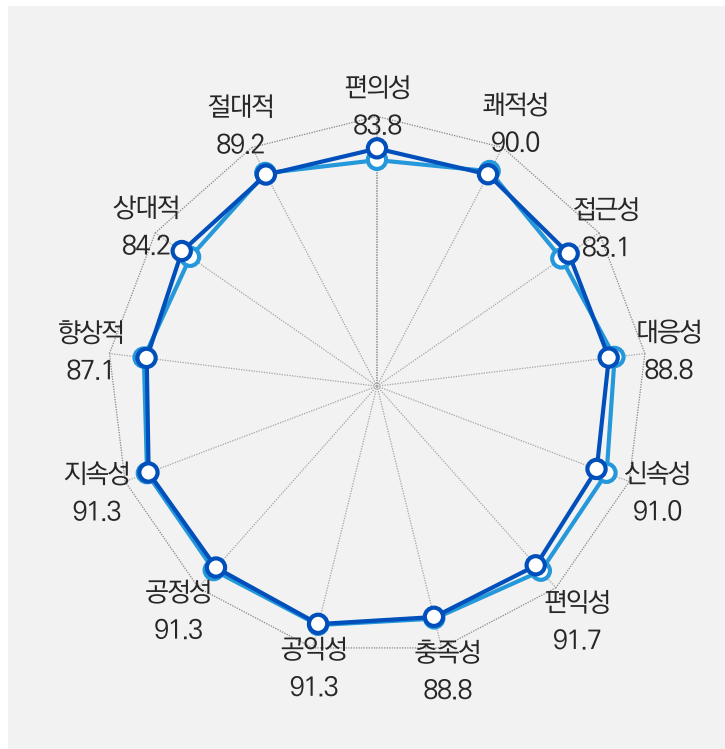
○ 시설관리사업_창업복지관

○ 서울 마포구시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**



서비스 환경 >

편의성

쾌적성

서비스 과정 >

접근성

대응성

신속성

서비스 결과 >

편익성

신뢰성

총족성

사회적 만족 >

공익성

공정성

지속성

전반적 만족 >

향상적

상대적

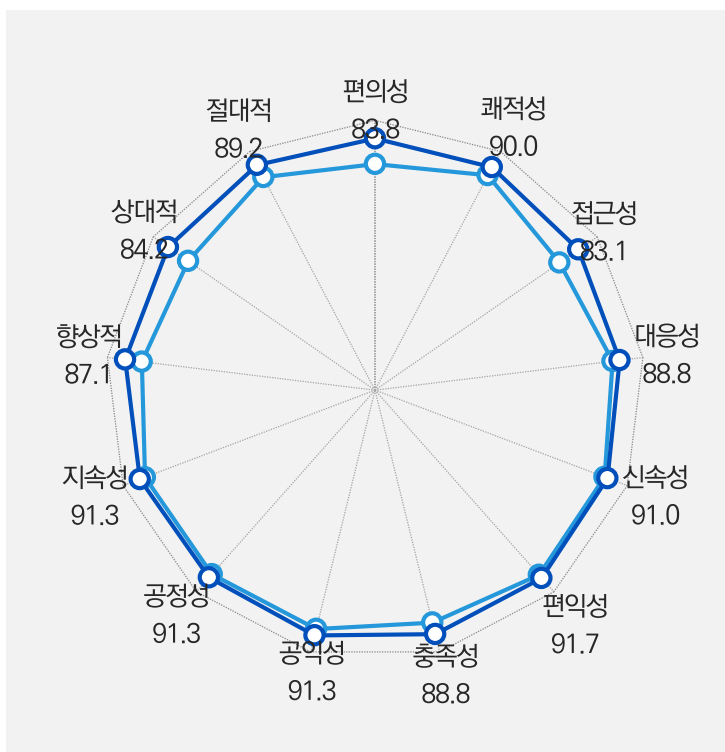
절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

—○— 시설관리사업_창업복지관 —○— 서울 마포구시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	>	편익성
		쾌적성
서비스 과정	>	접근성
		대응성
		신속성
서비스 결과	>	편익성
		신뢰성
		충족성
사회적 만족	>	공익성
		공정성
		지속성
전반적 만족	>	향상적
		상대적
		절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=54]

만족 요인	중복(%)
시설 깨끗함/쾌적함	29.6
신속하게 업무 처리함	24.1
과거보다 개선 됨/ 노력함	7.4
시설이 좋음/잘 관리함	5.6
서비스가 좋음/다양함	5.6
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	5.6
강사 / 직원들이 친절함	5.6
시설이용이 좋음/편리함	3.7
불편없음/없음	3.7
주변 시설/ 부대 /편의 시설 좋음	1.9

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=54]

만족 요인
• 항상 청결하게 관리되는 것 같고 타 시설에 비해서 위생 청결 관리가 어려운 화장실 같은 공공시설도 주기적으로 청소가 잘 되는 것 같다
• 청결한 건물 환경과 친절한 직원들, 그리고 불만족인 점을 문의할 경우 즉시 개선 의지를 보여줌
• 청소가 깔끔하고 시설 이용 시 불편사항 빠른 개선
• 청결도랑 불편사항에 대한 응대 속도가 만족스럽다
• 불편한 점 문의 시 빠른 응대와 개선을 잘 해줌
• 개선사항에 대해 적극적으로 해결 해주려고 노력 해줍니다
• 교통이 좋고 시설의 노후화가 없이 항상 청결하다
• 시설의 관리 및 유지에 대해 피드백이 신속하고 만족스럽게 이루어지고 있다
• 깨끗한 환경. 빠른 시설관리 서비스가 좋다
• 다양한 프로그램이랑 서비스가 좋다

서비스 불만족 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=4]

불만족 요인	중복(%)
시설이 노후화 됨/관리가 안됨	50.0
운영 시간의 증대가 필요함	25.0
교통이 불편함	25.0

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=4]

불만족 요인
• 건물 온도가 내부 환경을 고려하지 않은 채 관리되고 있어 불편합니다
• 밑에 식당이 있는데 조금만 더 오래 열었으면 좋겠다. 12시반에 닫는데 1시까지 해주심 좋겠다
• 교통이 너무 외져 있어 접근성이 떨어지고, 건물 냉난방이 안되어 4월에도 떨면서 근무. 환기시설이 부족하고 계단 설계가 좌측통행으로 구성되어 있어 불편함

서비스 향상 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=47]

향상 요인	중복(%)
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨	17.0
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	14.9
민원/업무에 대해서 신속하게 업무 처리함	14.9
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	12.8
신뢰감/공정함/안전함	10.6
이용 시설 서비스가 좋음/다양함	4.3
프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋음/다양함	2.1
운영시간 좋음	2.1
시설의 이용이 좋음/편리함	2.1
과거보다 개선 됨/ 노력함	2.1
만족함/전반적으로 만족함	2.1

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=47]

향상 요인
• 기존보다 시설 정비에 많은 기여를 하고 계십니다
• 천장 물이 고이던 부분을 수리했고 출입문 잠금장치 개선됨
• 먼저 개선사항이나 불편함이 없는지 먼저 물어봐주신다
• 손비누를 펌프비누로 변경 요청하였는데 해주셨습니다
• 전보다 직원분들이 고객의 소리나 문제에 즉각적인 처리를 해주어 좋았다
• 전반적으로 기물파손에 있어 수리 요청을 하면 빠르게 개선되는 것 같다
• 청소가 잘 되고 화장실이 깨끗함
• 소방 안전 관리, 시설 청결 등이 점진적으로 나아지는 등 가시적 성과를 보이고 있다
• 소방 안전 표시 등이 새로 생김
• 안전관리를 잘한다
• 대상자, 경제적 상황에 적합하게 맞춰져 있는 것 같음
• 응대 잘하고 수리 잘하고 서비스가 점진적으로 나아지고 있다
• 프로그램의 다양성 및 시설의 청결함이 좋다

서비스 저해 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=1]

저해 요인	중복(%)
민원에 대한 처리가 안됨/직원들의 전문성 떨어짐	100.0

주요 저해 요인 상세 VOC

[Base=1]

저해 요인
• 입사한 지 얼마 되지 않아 비교하지 못해요

서비스 개선사항 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=20]

서비스 개선사항	중복(%)
시설 내 온도를 개선해야 함	35.0
이용객들의 안전성을 개선해야함/안전 관리	10.0
유지바람	10.0
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	10.0
주차 공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편	10.0
시설 청결 및 실내 공기질 관리, 개선이 필요함	5.0
이용시설이 부족/개선 필요함	5.0
이용수칙 강화 및 개선관리 바람/이용객 제한 및 통제가 필요함	5.0
시설 및 프로그램의 홍보,안내 부족/안내 표지판 설치 및 확충 필요	5.0
시설 이용이 편리하도록 비품 구비 필요	5.0

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=20]

서비스 개선사항
• 건물이 춥고 더운 것에 취약해서 에어컨과 난방시설을 원활하게 잘 되었으면 좋겠습니다
• 여름이 너무 덥고, 겨울엔 너무 추우니 냉난방 부분이 잘 관리되었으면 함
• 이전에 엘리베이터가 갑자기 멈추고 지하로 내려가는 경우 간헐적으로 자동현관문이 인식이 잘 되지 않는 경우가 있어서 요청 시 빠르게 처리 해주셨지만 예방도 중요하다고 생각합니다.
• 안전측면에서 더 신경 써주시길 부탁드립니다
• 현재처럼 계속 고객의 소리에 귀를 기울이고 관심을 가지면 좋겠음
• 지금처럼만 관리된다면 좋을 것 같아요
• 냉난방, 수유실, 직원 휴게실, 화장실, 식당 환경 개선
• 장애인 편의시설 추가 설치
• 난방시스템 개별 운영, 주차공간 확대
• 주차 구역이 협소하다
• 주중은 좋으나 토요일 행사 시 여자화장실 청결
• 전기차 충전기 설치
• 경제적 어려움이 있는 분들에게 일자리를 더욱 많이 제공해주세요
• 공간에 대한 이용안내가 더 다양한 세대와 사람들에게 잘 되었으면 한다
• 화장실 휴지만 더 두꺼운 재질로 교체되면 좋을 것 같습니다

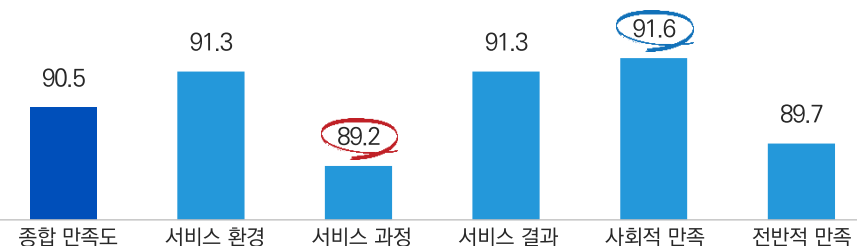
05 시설관리사업_아현문화건강센터



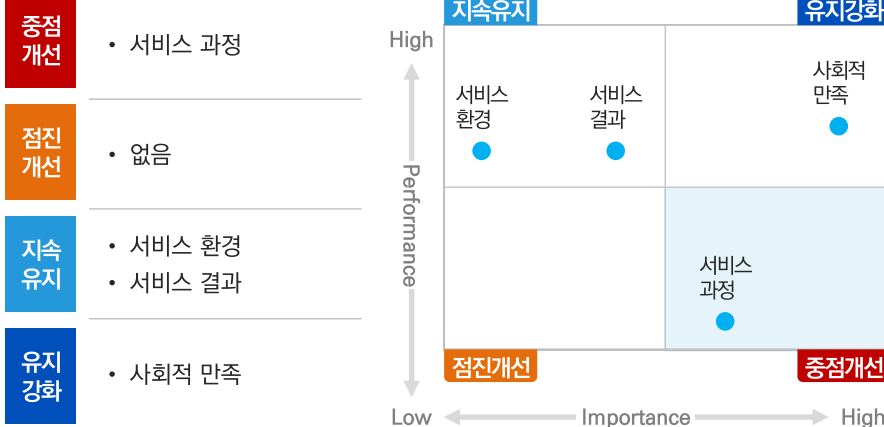
1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 시설관리사업_아현문화건강센터의 종합만족도는 90.5점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 91.6점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 89.2점

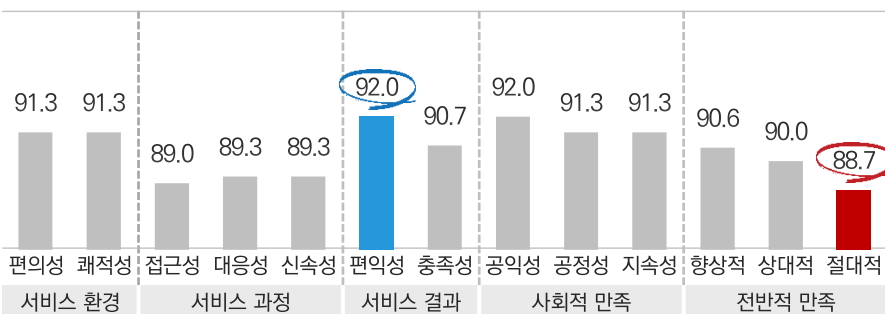


02 중점개선 차원 : 서비스 과정



03 강점 : 편익성 / 약점 : 절대적

- 상대적으로 강한 부분 : 서비스 결과 / 편익성
 ■ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 절대적



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설이나 주변환경이 시끄러움'은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '민원/업무에 대해서 신속하게 업무 처리함'은 가장 큰 향상요인이며, '교통이 불편함'은 가장 큰 저해요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '시설 및 프로그램의 홍보, 안내 부족/안내 표지판 설치 및 확충 필요' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함'도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용하기 편하다
	쾌적성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터 관련 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다 ✓ 아현문화건강센터에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다
	대응성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다
	신속성	✓ 아현문화건강센터의 시설물 이용 불편 시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다
서비스 결과	편익성	✓ 마포구시설관리공단에서 관리하는 아현문화건강센터는 고객에게 도움이 된다 ✓ 아현문화건강센터는 시설물 설치 목적에 맞게 시설관리하고 있다
	충족성	✓ 마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다

PSI
모델

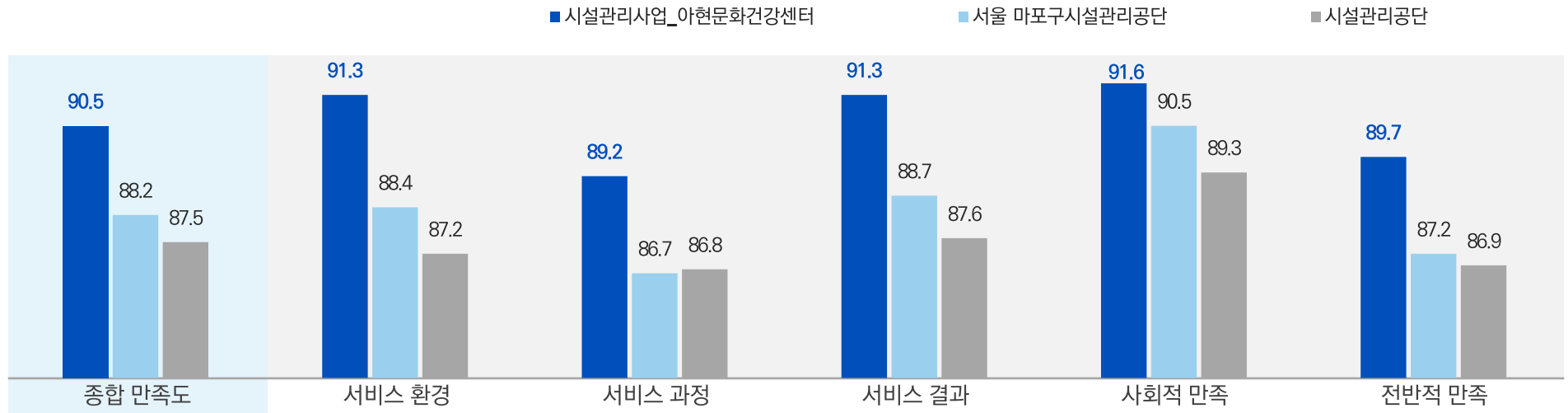
		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용고객에게 기여한다
	공정성	✓ 마포구시설관리공단의 아현문화건강센터 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다
	지속성	✓ 앞으로도 아현문화건강센터를 계속 이용할 의사가 있다
전반적 만족	향상적	✓ 마포구시설관리공단 아현문화건강센터의 시설관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 마포구시설관리공단 아현문화건강센터의 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 마포구시설관리공단 아현문화건강센터의 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

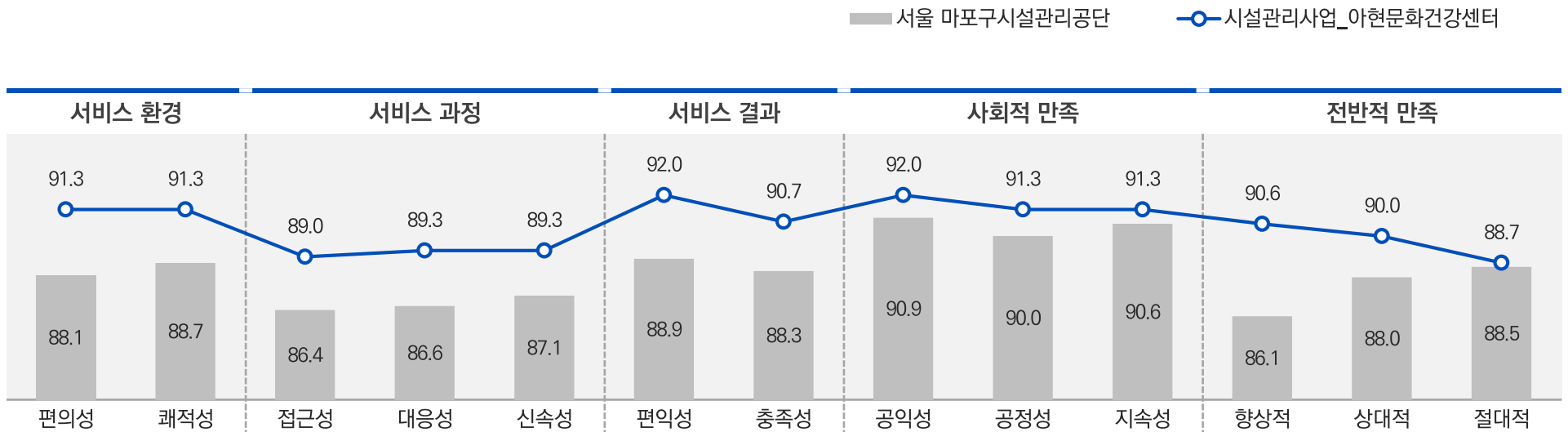
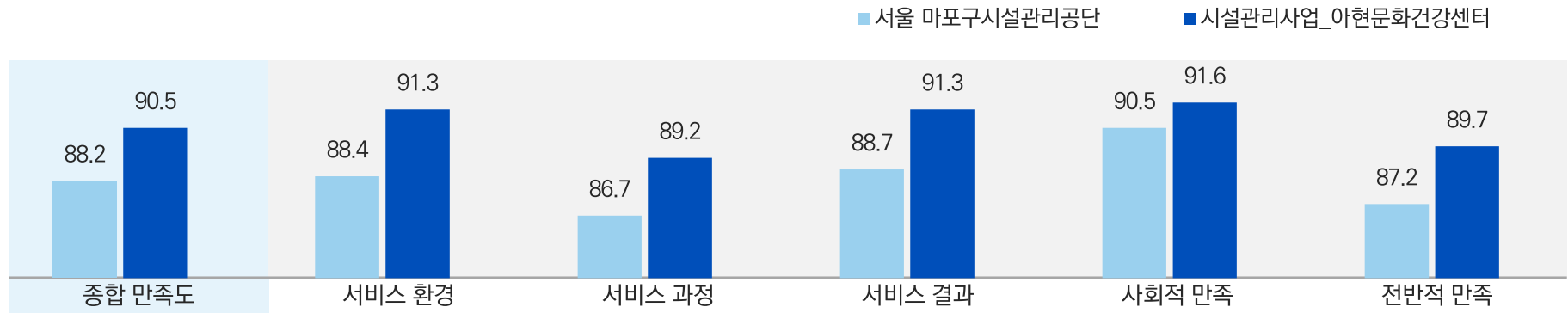
- 시설관리사업_아현문화건강센터 기관단일사업의 종합만족도는 90.5점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.3점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.0점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
시설관리사업_아현문화건강센터	90.5	-	91.3	-	89.2	-	91.3	-	91.6	-	89.7	-
서울 마포구시설관리공단 전체	88.2	▲2.3	88.4	▲2.9	86.7	▲2.5	88.7	▲2.6	90.5	▲1.1	87.2	▲2.5
시설관리공단 전체	87.5	▲3.0	87.2	▲4.1	86.8	▲2.4	87.6	▲3.7	89.3	▲2.3	86.9	▲2.8

[단위 : 100점 만점]



평가문항별 만족도



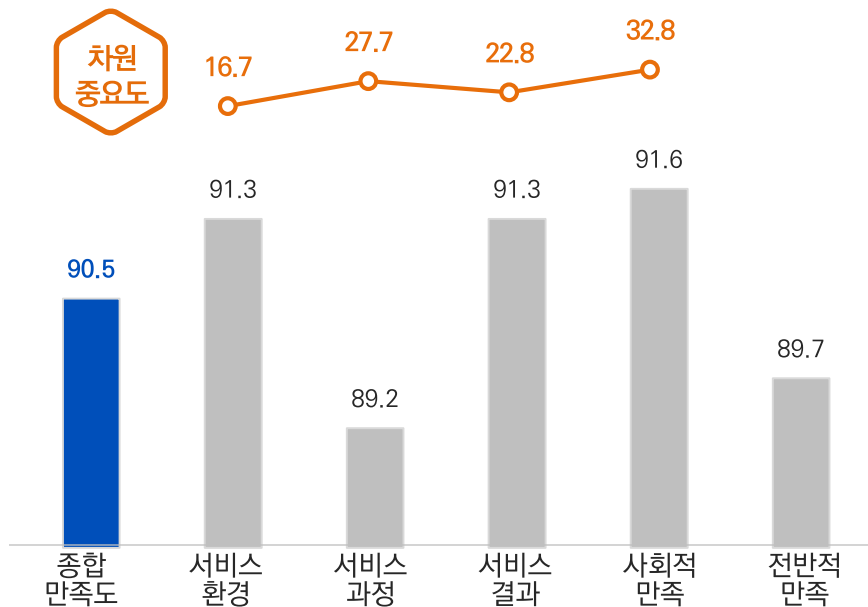
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함

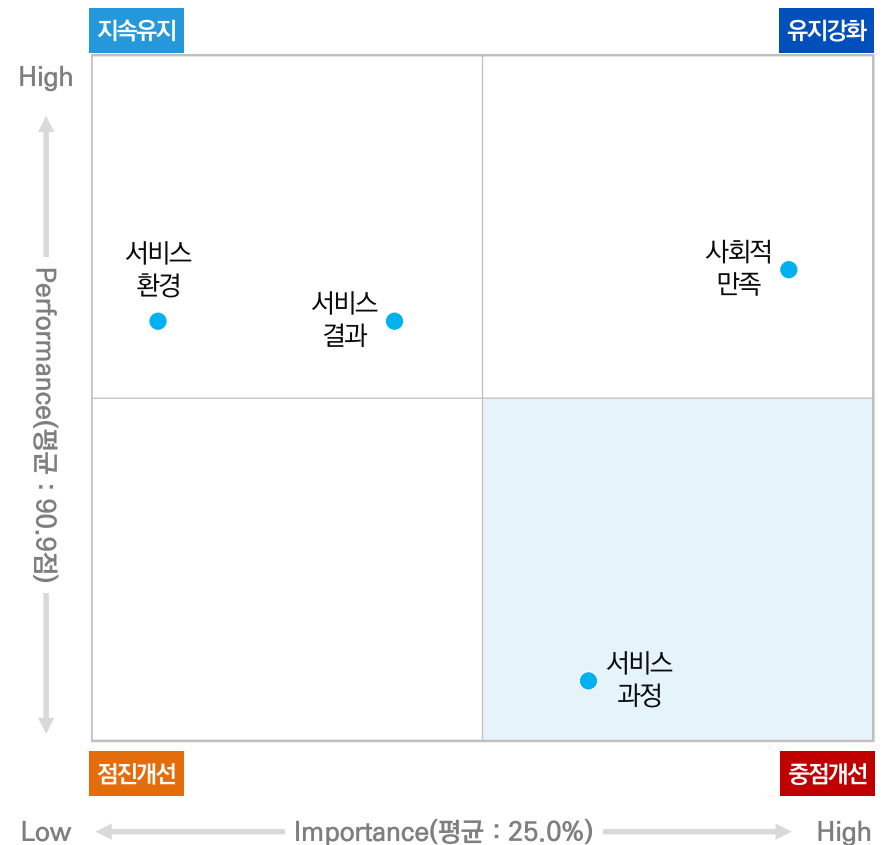
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

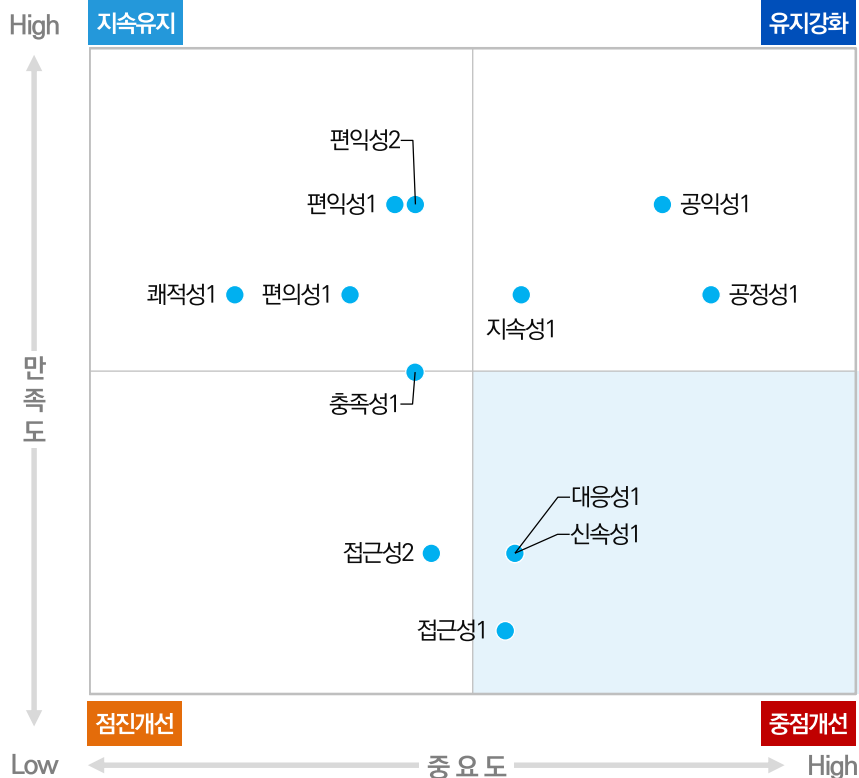
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성1, 신속성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

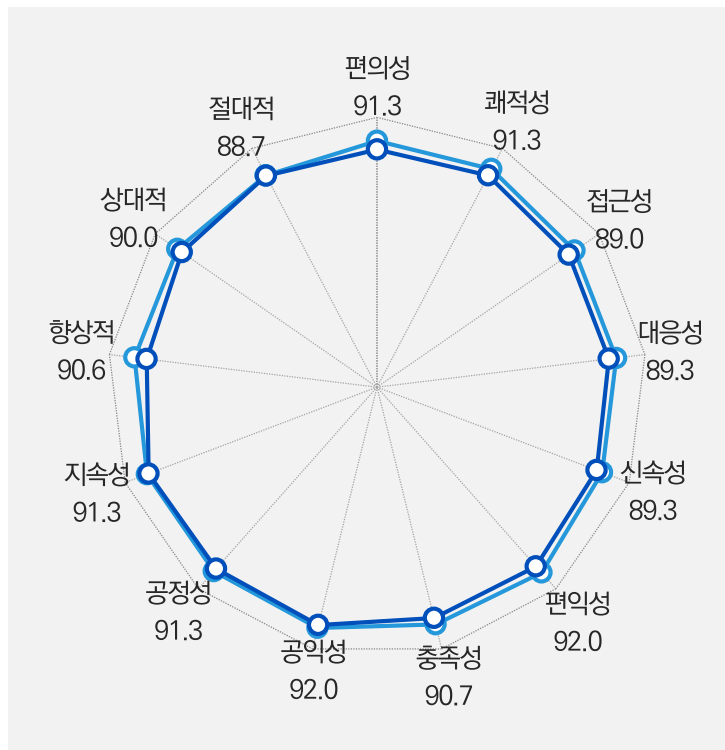


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용하기 편하다	91.3	6.4
	쾌적성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다	91.3	4.6
서비스 과정	접근성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터 관련 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다	88.7	8.8
	접근성2	아현문화건강센터에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다	89.3	7.7
	대응성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다	89.3	9.0
	신속성1	아현문화건강센터의 시설물 이용 불편 시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다	89.3	9.0
	편익성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 아현문화건강센터는 고객에게 도움이 된다	92.0	7.1
서비스 결과	편익성2	아현문화건강센터는 시설물 설치 목적에 맞게 시설관리하고 있다	92.0	7.4
	총족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	90.7	7.4
	공익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용고객에게 기여한다	92.0	11.3
사회적 만족	공정성1	마포구시설관리공단의 아현문화건강센터 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다	91.3	12.1
	지속성1	앞으로도 아현문화건강센터를 계속 이용할 의사가 있다	91.3	9.1

차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 시설관리사업_아현문화건강센터 —○— 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

서비스 환경 >

편의성
쾌적성

서비스 과정 >

접근성
대응성
신속성

서비스 결과 >

편익성
총족성

사회적 만족 >

공익성
공정성
지속성

전반적 만족 >

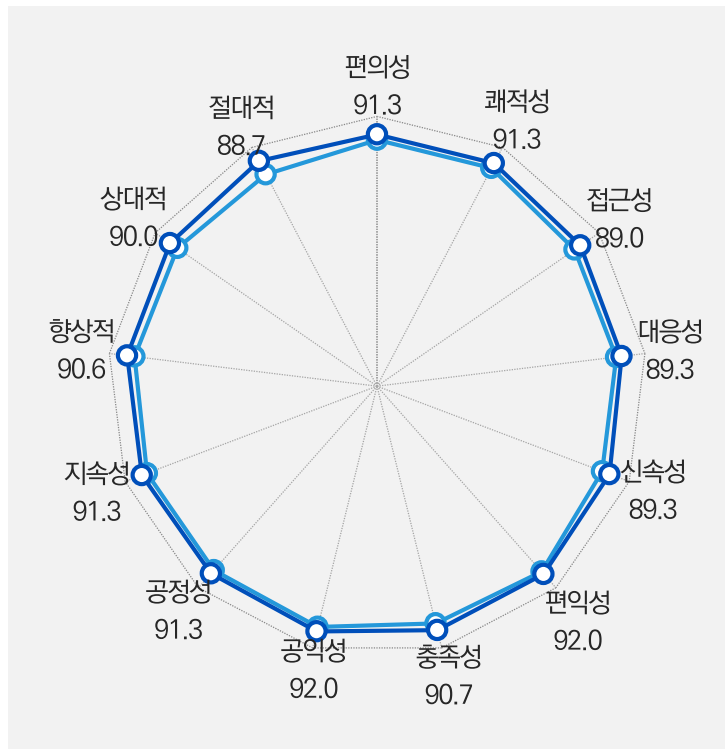
항상성
상대적
절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

—○— 시설관리사업_아현문화건강센터 —○— 서울 마포구시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경 >

편의성
쾌적성

서비스 과정 >

접근성
대응성
신속성

서비스 결과 >

편익성
총족성

사회적 만족 >

공익성
공정성
지속성

전반적 만족 >

항상적
상대적
절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=24]

만족 요인	중복(%)
시설 깨끗함/쾌적함	41.7
신속하게 업무 처리함	8.3
신뢰감/공정함/안전함	8.3
과거보다 개선 됨/ 노력함	8.3
만족함/전반적으로 만족함	8.3
시설이 좋음/잘 관리함	4.2
이용시설/프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋고 다양함	4.2
시설의 접근이 용이함/교통이 편리함	4.2
시설이용이 좋음/편리함	4.2
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	4.2
강사 / 직원들이 친절함	4.2

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=24]

만족 요인
• 접근성이나 환경 쾌적도가 매우 만족스럽기 때문이다
• 시설이 깨끗하게 잘 관리가 되고, 문제가 생기면 바로 시정해주셔서 잘 이용하고 있습니다
• 불편한 사항을 말씀드리면 바로 해결해주셔서 좋았습니다
• 깨끗하고 안전하게 관리되고 있다. 하자보수도 신속하게 이루어지고 있다
• 항상 청결하고 불편사항이 있으면 즉시 해결해주시려고 노력하심
• 시설관리공단 불편접수 시 가능한 빠른 시일 내에 개선점을 찾아주시려고 노력하시는 것 같습니다
• 프로그램 다양하고 도서관 이용 만족스럽다
• 대체로 만족합니다
• 현재 전체적인 시설관리가 안전하고 위생적으로 관리되고 있기 때문. 작은 민원도 해결해주려 노력할 뿐만 아니라 민원 해결이 구조상 어려울 경우 먼저 이해를 구하고 추후 해결하려고 노력함
• 프로그램 다양하고 도서관 이용 만족스럽다
• 접근성이나 환경 쾌적도가 매우 만족스럽기 때문이다
• 깨끗하고 편리하게 이용할 수 있다. 가격이 저렴하다

서비스 불만족 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=1]

불만족 요인	중복(%)
시설이나 주변환경이 시끄러움	100.0

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=1]

불만족 요인
• 아이들의 출입으로 소음이 심하여 전반적으로 어수선해서 도서관 분위기가 좋지 않다

서비스 향상 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=8]

향상 요인	중복(%)
민원/업무에 대해서 신속하게 업무 처리함	25.0
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	12.5
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨	12.5
주변 환경이 좋음/쾌적함	12.5
시스템이 좋아짐	12.5
프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋음/다양함	12.5

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=8]

향상 요인
• 고객 요청사항에 신속하게 대응한다
• 깨끗하고 놀잇감이 잘 교체됨
• 시간이 지날수록 환경 개선이 잘 되고 있음
• 초반엔 생긴지 얼마 안되어 그런지 뒤죽박죽 느낌이었는데 이제는 자리가 잡힌 것 같아요
• 여러 프로그램을 계속적으로 실시하고 있는 것으로 보아 주민 참여를 도모하기 위해 노력하는 것 같습니다

서비스 저해 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=1]

저해 요인	중복(%)
교통이 불편함	100.0

주요 저해 요인 상세 VOC

[Base=1]

저해 요인
• 교통이 불편하다. 접근성 부분에 대해 개선 요구됨

서비스 개선사항 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=9]

서비스 개선사항	중복(%)
시설 및 프로그램의 홍보,안내 부족/안내 표지판 설치 및 확충 필요	22.2
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	22.2
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선, 추가 필요함	11.1
시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함	11.1
이용수칙 강화 및 개선관리 바람/이용객 제한 및 통제가 필요함	11.1
유지바람	11.1
시설의 위치가 불편함/접근성이 좋아야함	11.1

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=9]

서비스 개선사항
• 시설관리나 서비스가 지금 현상태도 만족스러우나 조금 더 홍보가 되어서 많은 사람들이 좋은 서비스를 받을 수 있으면 좋겠다
• 매점이나 식당이 있어야 할 것 같아요
• 홈페이지 신청으로 체육운동 프로그램 다양화 요청
• 교통이나 접근성 해결, 이용자 편의를 위한 셔틀 운영
• 아이들 출입 제한 또는 적절한 퇴출 지시 필요
• 지금처럼 관리해주셨으면 합니다

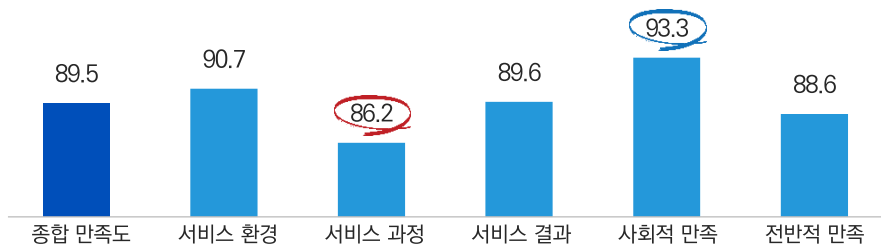
06 체육전용시설관리사업_ 염리생활체육관



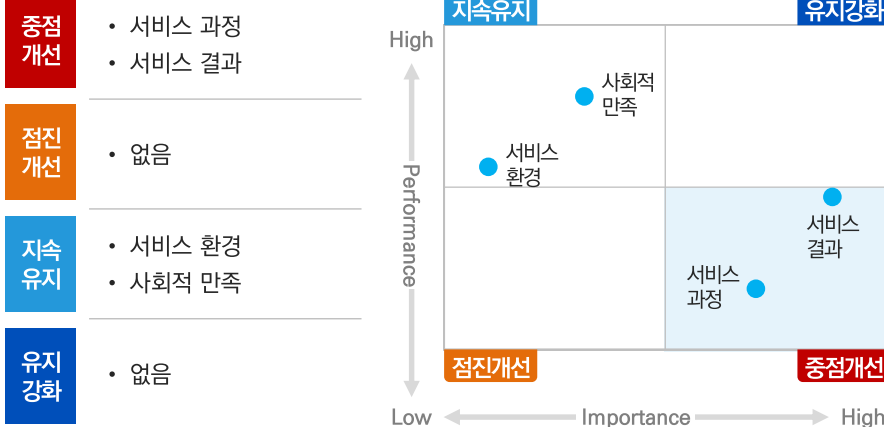
1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 여리생활체육관의 종합만족도는 89.5점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 93.3점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 86.2점

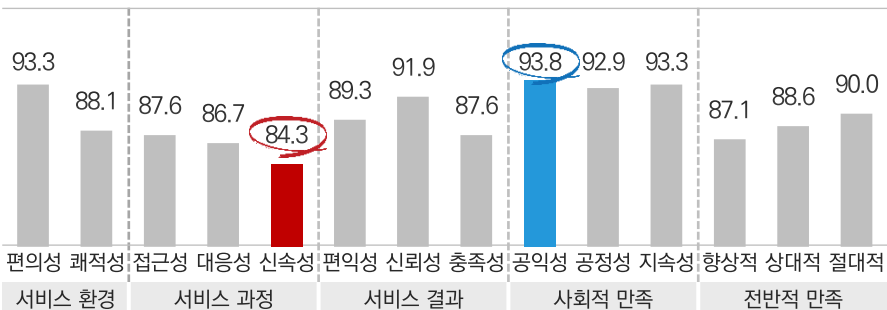


02 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과



03 강점 : 공익성 / 약점 : 신속성

- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공익성
 ■ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 신속성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설이 노후화됨/관리가 안됨'은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설이 잘 갖추어져 있음/좋음/관리가 잘됨'은 가장 큰 향상요인이며, 저해요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '운영시간 및 이용시간 연장, 조정이 필요함'도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 체육전용시설물은 이용하는 절차가 편하다
	쾌적성	✓ 체육전용시설물의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 체육전용시설물 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다
	대응성	✓ 체육전용시설물에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 체육전용시설물에 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 체육전용시설물 관련 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 체육전용시설물은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 체육전용시설물의 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다.
	신뢰성	✓ 체육전용시설물과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.
	충족성	✓ 체육전용시설물의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다.

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 체육전용시설물은 이용객에게 유익하다 ✓ 체육전용시설물은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 체육전용시설물은 누구나 이용하기 편하다
	지속성	✓ 체육전용시설물을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 체육전용시설물 관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 체육전용시설물 관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 체육전용시설물 관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 체육전용시설관리사업_염리생활체육관의 종합만족도는 89.5점으로, 체육전용시설관리사업_체육프로그램미운영 전체 점수에 비해서는 1.8점 높게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.0점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_염리생활체육관	89.5	-	90.7	-	86.2	-	89.6	-	93.3	-	88.6	-
해당사업 전체	87.7	▲1.8	88.0	▲2.7	86.9	▼0.7	87.5	▲2.1	89.4	▲3.9	87.0	▲1.6
서울 마포구시설관리공단 전체	88.2	▲1.3	88.4	▲2.3	86.7	▼0.5	88.7	▲0.9	90.5	▲2.8	87.2	▲1.4
시설관리공단 전체	87.5	▲2.0	87.2	▲3.5	86.8	▼0.6	87.6	▲2.0	89.3	▲4.0	86.9	▲1.7

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “체육전용시설관리사업_체육프로그램미운영” 전체에 대한 만족도 점수

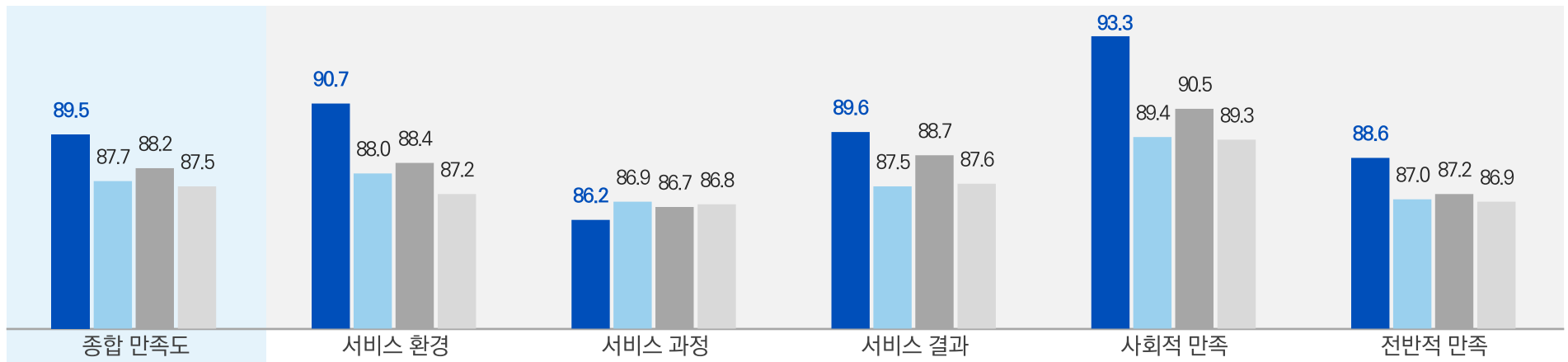
[단위 : 100점 만점]

■ 체육전용시설관리사업_염리생활체육관

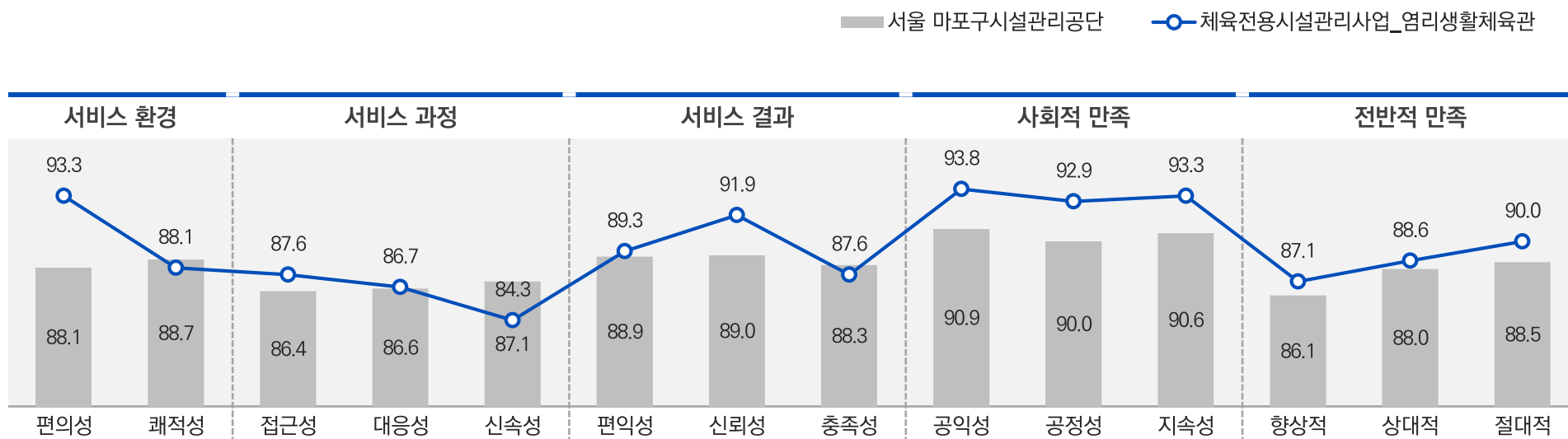
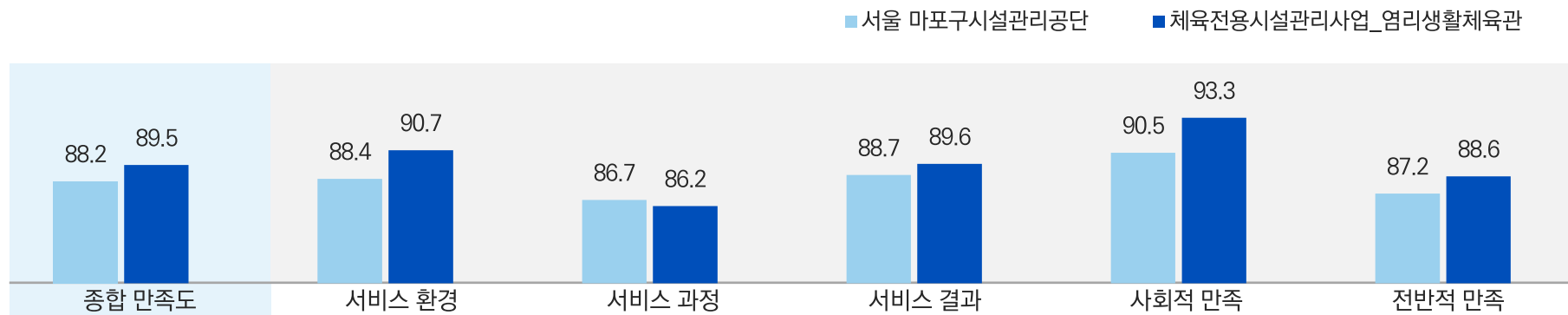
■ 해당사업 전체

■ 서울 마포구시설관리공단

■ 시설관리공단



평가문항별 만족도



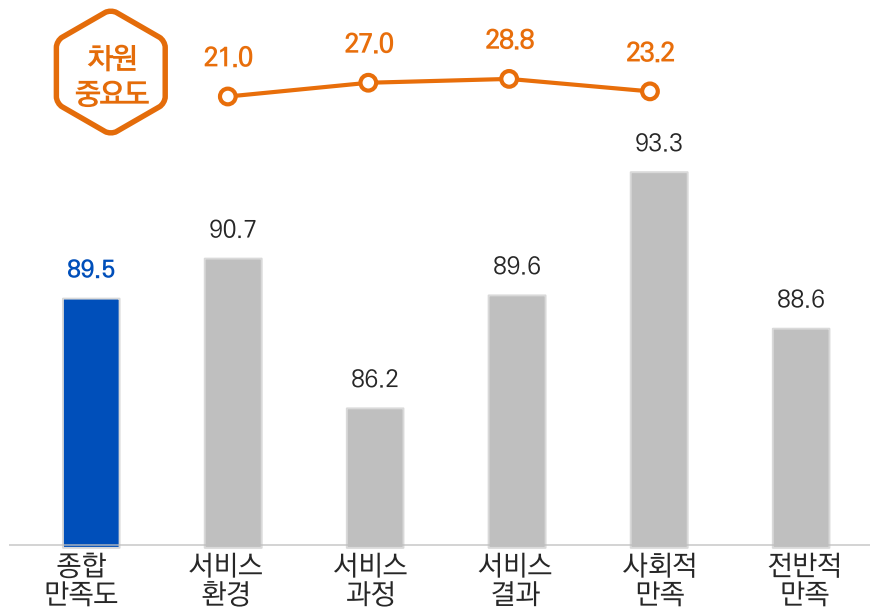
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함

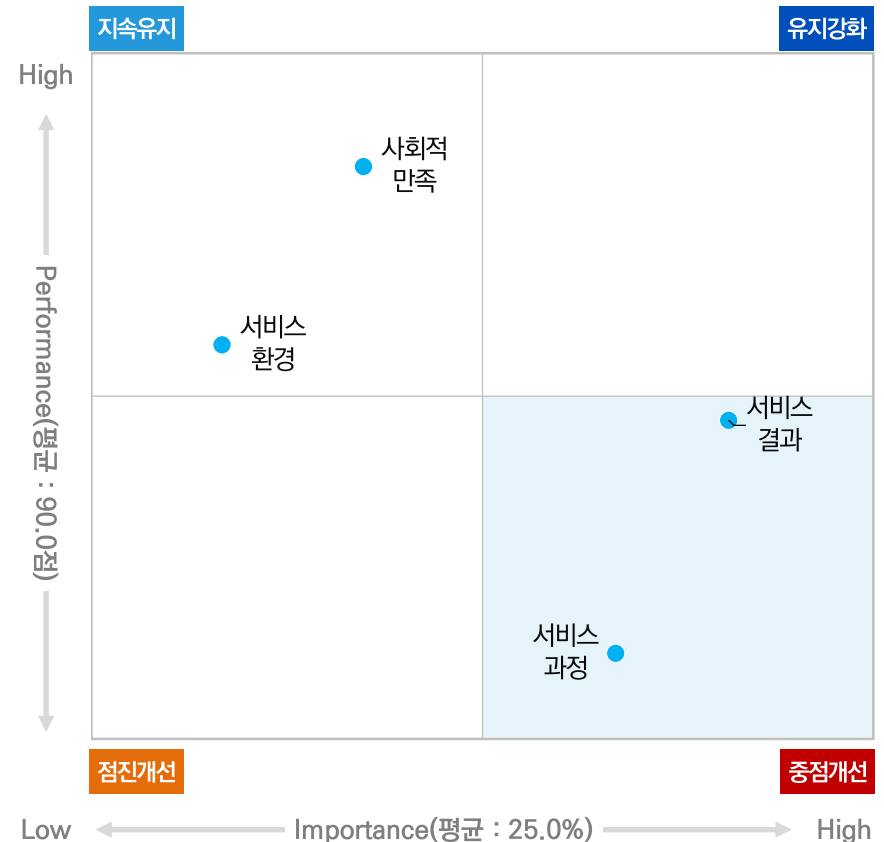
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

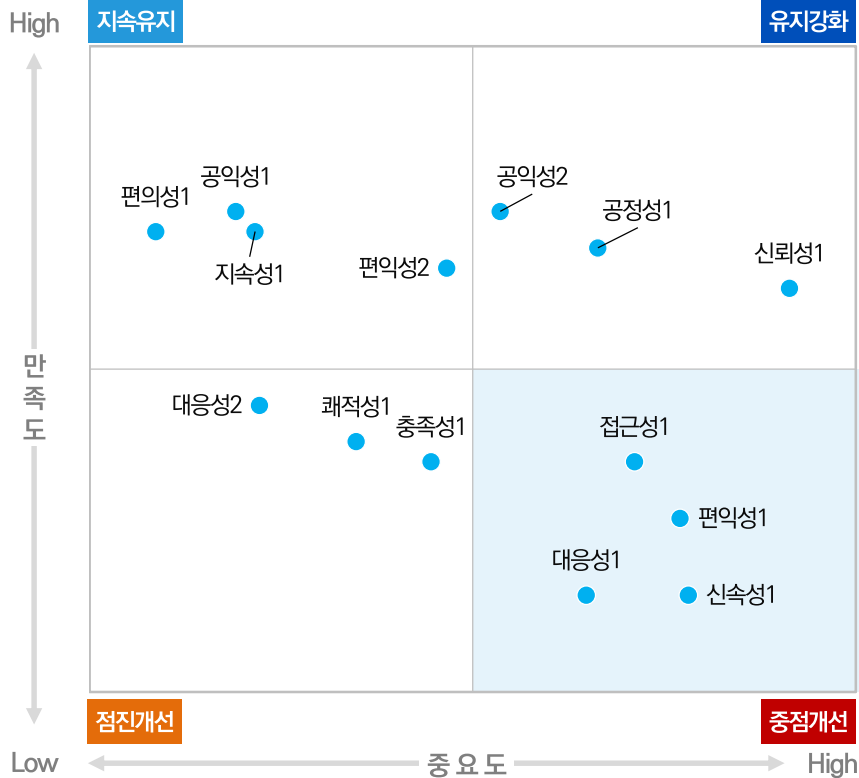
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성1, 신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편의성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

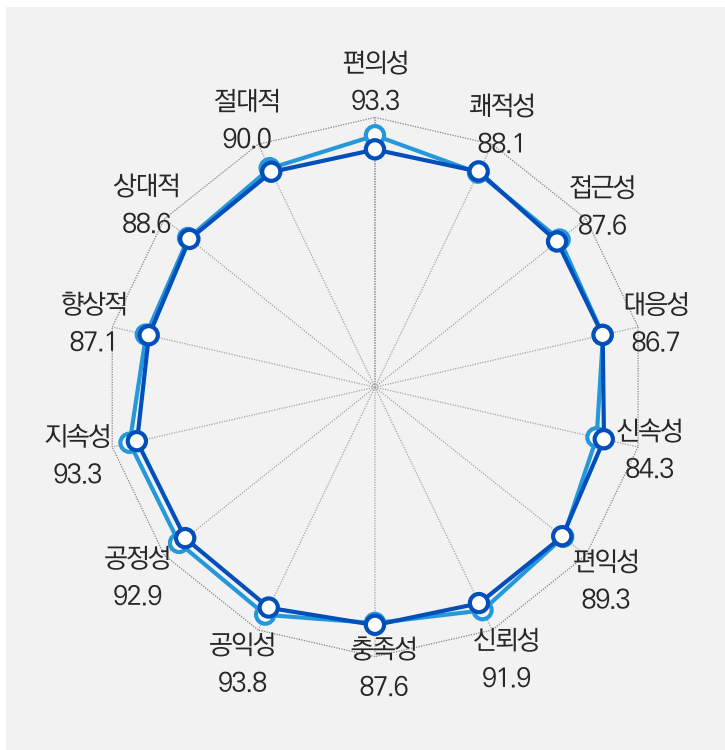


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설물은 이용하는 절차가 편하다	93.3	5.5
	쾌적성1	체육전용시설물의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	88.1	6.5
서비스 과정	접근성1	체육전용시설물 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다	87.6	8.0
	대응성1	체육전용시설물에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	84.3	7.7
	대응성2	체육전용시설물에 직원들은 친절하다	89.0	6.0
	신속성1	체육전용시설물 관련 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	84.3	8.3
	편의성2	체육전용시설물은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	86.2	8.2
서비스 결과	편의성2	체육전용시설물의 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다.	92.4	7.0
	신뢰성1	체육전용시설물과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	91.9	8.8
	충족성1	체육전용시설물의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다.	87.6	6.9
	공익성1	체육전용시설물은 이용객에게 유익하다	93.8	5.9
사회적 만족	공익성2	체육전용시설물은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	93.8	7.3
	공정성1	체육전용시설물은 누구나 이용하기 편하다	92.9	7.8
	지속성1	체육전용시설물을 계속 이용할 생각이다	93.3	6.0

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업_염리생활체육관
○ 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

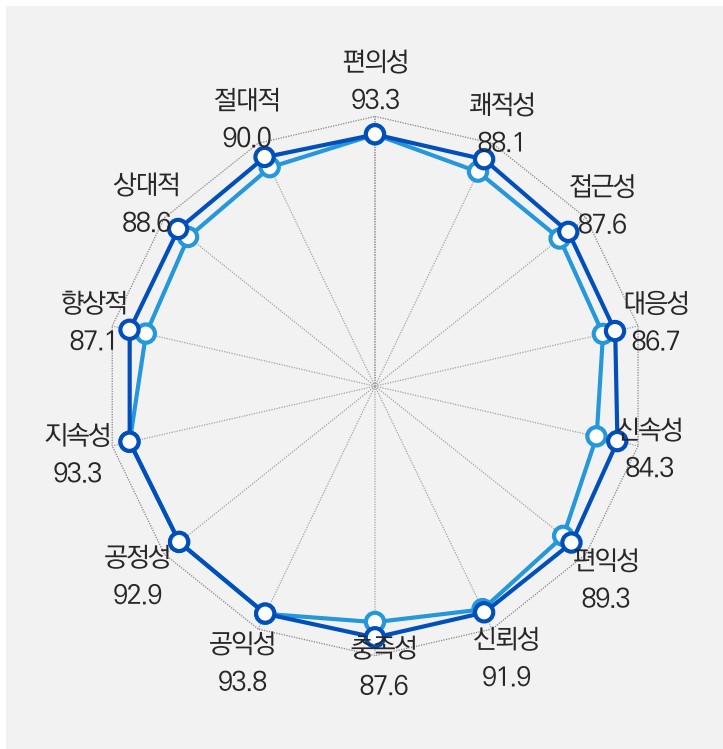
서비스 환경	편의성
	쾌적성
서비스 과정	접근성
	대응성
	신속성
서비스 결과	편익성
	신뢰성
	총족성
사회적 만족	공익성
	공정성
	지속성
전반적 만족	향상적
	상대적
	절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 체육전용시설관리사업_염리생활체육관
○ 서울 마포구시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경 >

편익성
쾌적성
안전성

서비스 과정 >

접근성
대응성
신속성

서비스 결과 >

편익성
신뢰성
충족성

사회적 만족 >

공익성
공정성
지속성

전반적 만족 >

항상적
상대적
절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=48]

만족 요인	중복(%)
시설 깨끗함/쾌적함	18.8
강사 / 직원들이 친절함	16.7
시설이용이 좋음/편리함	12.5
이용요금이 저렴함 / 합리적임	12.5
이용시설/프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋고 다양함	10.4

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=48]

만족 요인
• 깨끗하게 관리되고, 가격이 저렴하고 강사의 질이 좋다
• 시설이 깨끗하고 직원이 친절함
• 안내데스크 직원분들이 친절하시고, 항상 웃는 얼굴로 응대해주신다
• 수강신청이 편리함, 직원이 친절함
• 접근성이 좋고 이용이 편리하고 주차시설이 지원됨
• 편리하고 수강료가 저렴하다

서비스 불만족 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=5]

불만족 요인	중복(%)
시설이 노후화됨/관리가 안됨	20.0
이용 시설이 부족함/좁음	20.0
금액/이용료/주차비용이 비쌌	20.0
민원 처리가 신속하지 않음	20.0
시설이나 주변환경이 시끄러움	20.0

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=5]

불만족 요인
• 파손 등 발생시 대응에 있어 시설관리가 미약한 것 같다
• 불만사항 및 편의사항인 샤워실, 락카함 부족에 대한 건의가 즉각 반영되지 않음
• 가격을 조금 저렴하게 지원해주시면 더욱 좋을 것 같습니다
• 대강당에 소음으로 시끄러워 아침시간에 학생들의 이동통제가 필요

서비스 향상 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=25]

향상 요인	중복(%)
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨	24.0
강사/직원들이 친절함	16.0
시설 깨끗함/쾌적함/갈끔함	12.0
과거보다 개선 됨/ 노력함	12.0
주변 환경이 좋음/쾌적함	4.0
시스템이 좋아짐	4.0
불편없음	4.0

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=25]

향상 요인
• 미끄러운 마루바닥을 교체하고 공기청정기 가동해줌
• 샤워시설이 개선되었음
• 줌바 선생님을 너무 좋은 분으로 초대해주셨습니다
• 친절하다
• 이용 초창기부터 편했지만 청결상태 유지를 잘하고, 이용하는 데에 소홀해질 수 있는 부자재 등이 항상 이용하는 데 불편함을 느낀 적이 없음
• 소강당 바닥이 좋아짐, 청결도도 좋아짐
• 향상됨 노력하려는 부분이 좋다
• 좋아졌다
• 환경이 깨끗해짐
• 지속적인 서비스 교육이 좋다

서비스 개선사항 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=17]

서비스 개선사항	중복(%)
이용시설이 부족/개선 필요함	17.6
운영시간 및 이용시간 연장, 조정이 필요함	17.6
프로그램(교육, 영화, 체험 등) 개선, 추가 필요함	11.8
직원 충원이나 처우개선이 필요함	11.8
시설 청결 및 실내 공기질 관리, 개선이 필요함	5.9
사용기간, 횟수 개선 필요함	5.9
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	5.9
강사/직원 친절도 개선이 필요함	5.9
민원/업무 처리속도를 개선해야 함	5.9
소음 관리 및 스피커 음질 개선 필요	5.9
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	5.9

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=17]

서비스 개선사항
• 줌바시간 증편 등 다양한 강좌 개설, 부족한 라커룸 등 시설물 보완 바람
• 시설 향상이 필요함
• 줌바프로그램이 저녁도 있으면 좋겠음
• 줌바댄스가 오전에도 있었으면 좋겠다
• 직장인의 퇴근 이후 시간대에 요가나 줌바수업 좀 넣어주세요
• 생활댄스 강사님이 부족하다
• 강사 부족하니 개선 바람
• 공기질 개선, 음향 개선 바람
• 줌바프로그램 횟수를 늘렸으면 좋겠다
• 자판기음료수가 저렴해졌으면 좋겠어요
• 직원 친절도 개선
• 수년간 탁구로봇을 요청하였는데 매년 예산문제로 대응이 미비해 올해 초 1월에 해주기로 약속하였는데 되지 않고 있다
• 샤워실을 늘려주세요

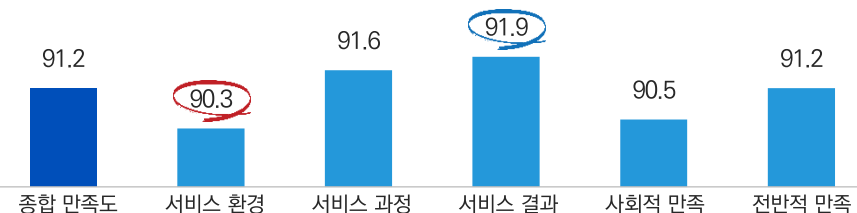
07 체육전용시설관리사업_ 와우산배드민턴장



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 와우산배드민턴장의 종합만족도는 91.2점

- ↑ 최고득점 차원 : 서비스 결과 91.9점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 90.3점



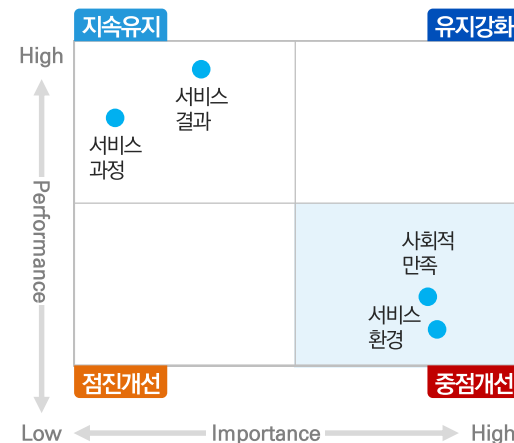
02 중점개선 차원 : 서비스 환경, 사회적 만족

- 중점 개선**
- 서비스 환경
 - 사회적 만족

- 점진 개선**
- 없음

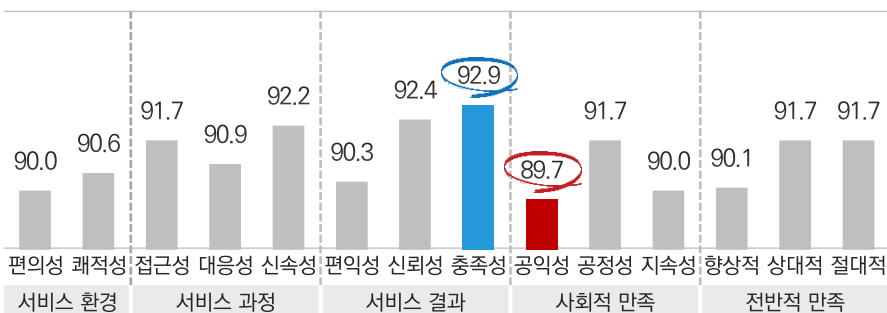
- 지속 유지**
- 서비스 과정
 - 서비스 결과

- 유지 강화**
- 없음



03 강점 : 총족성 / 약점 : 공익성

- 상대적으로 강한 부분 : 서비스 결과 / 총족성
 ■ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 공익성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '이용요금이 저렴함 / 합리적임'은 가장 큰 만족요인이며, 불만 요인은 없음

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨'은 가장 큰 향상요인이며, 저해요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설 내 온도를 개선해야 함'도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 체육전용시설물은 이용하는 절차가 편하다
	쾌적성	✓ 체육전용시설물의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 체육전용시설물 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다
	대응성	✓ 체육전용시설물에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 체육전용시설물에 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 체육전용시설물 관련 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 체육전용시설물은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 체육전용시설물의 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다.
	신뢰성	✓ 체육전용시설물과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.
	충족성	✓ 체육전용시설물의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다.

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 체육전용시설물은 이용객에게 유익하다 ✓ 체육전용시설물은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 체육전용시설물은 누구나 이용하기 편하다
	지속성	✓ 체육전용시설물을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 체육전용시설물 관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 체육전용시설물 관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 체육전용시설물 관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

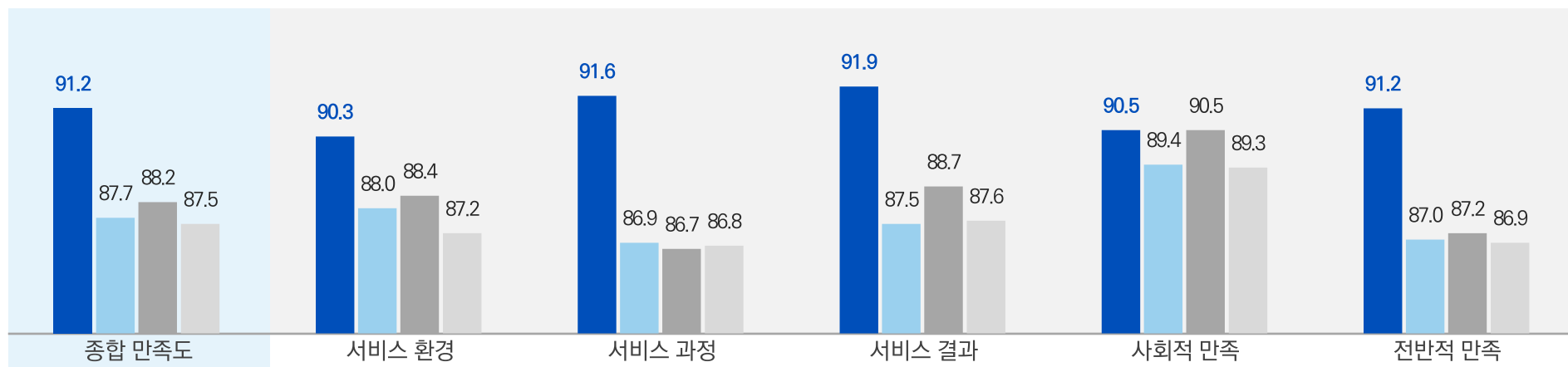
- 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장의 종합만족도는 91.2점으로, 체육전용시설관리사업_체육프로그램미운영 전체 점수에 비해서는 3.5점 높게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.0점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.7점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장	91.2	-	90.3	-	91.6	-	91.9	-	90.5	-	91.2	-
해당사업 전체	87.7	▲3.5	88.0	▲2.3	86.9	▲4.7	87.5	▲4.4	89.4	▲1.1	87.0	▲4.2
서울 마포구시설관리공단 전체	88.2	▲3.0	88.4	▲1.9	86.7	▲4.9	88.7	▲3.2	90.5	-	87.2	▲4.0
시설관리공단 전체	87.5	▲3.7	87.2	▲3.1	86.8	▲4.8	87.6	▲4.3	89.3	▲1.2	86.9	▲4.3

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “체육전용시설관리사업_체육프로그램미운영” 전체에 대한 만족도 점수

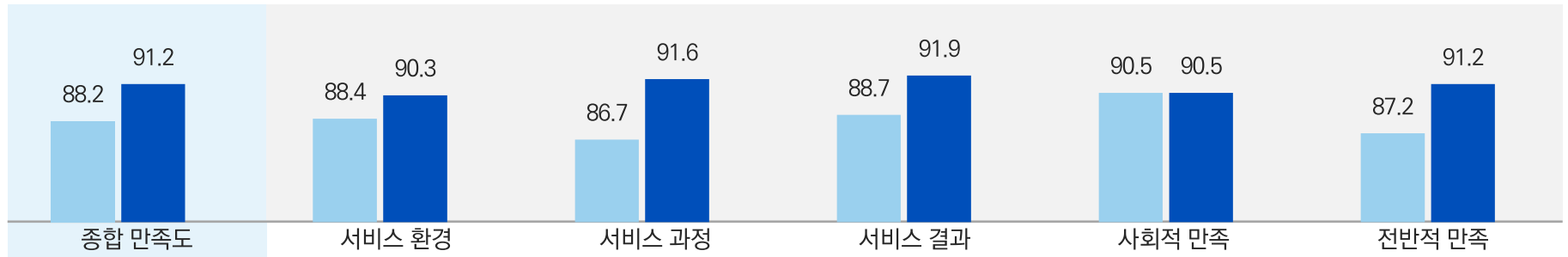
[단위 : 100점 만점]

■ 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장 ■ 해당사업 전체 ■ 서울 마포구시설관리공단 ■ 시설관리공단

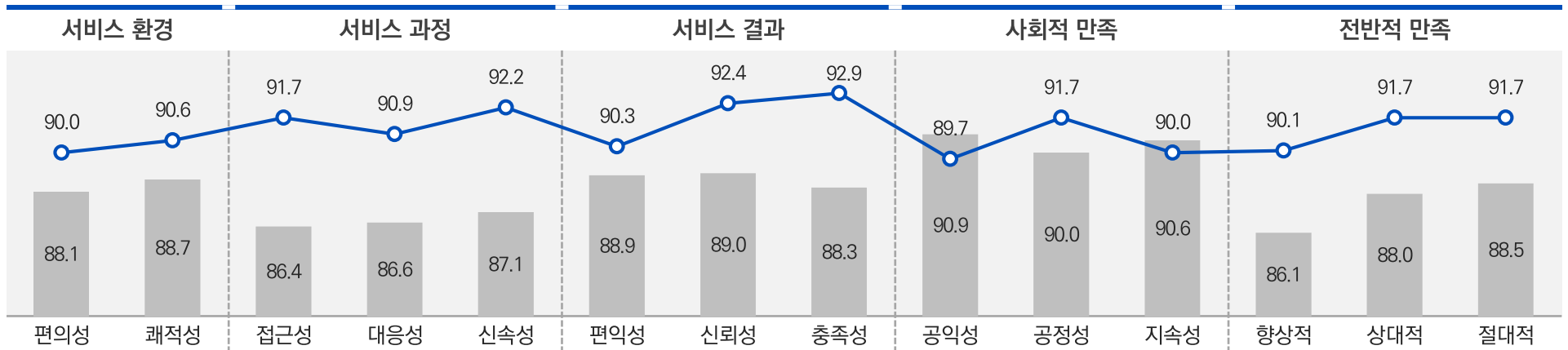


평가문항별 만족도

■ 서울 마포구시설관리공단 ■ 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장



■ 서울 마포구시설관리공단 ○ 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장



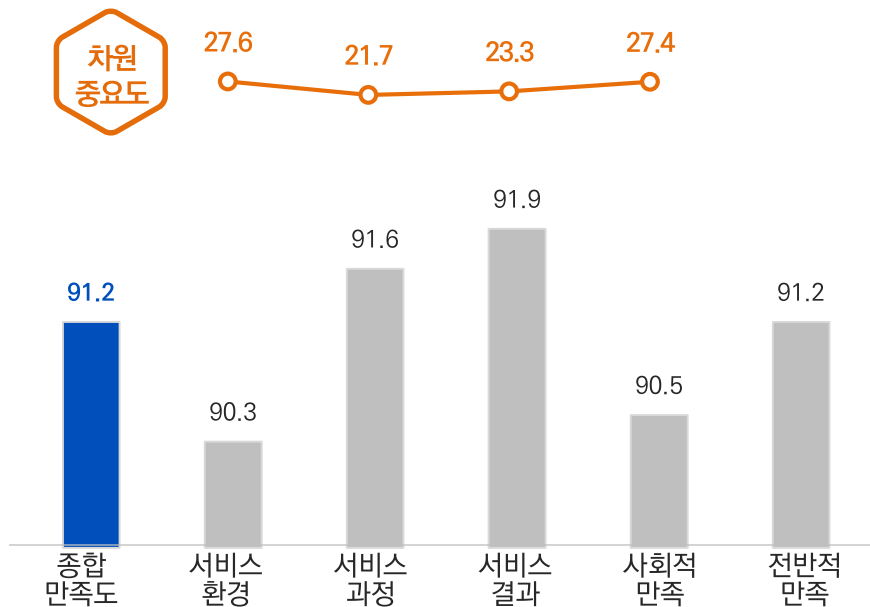
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 사회적 만족'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함

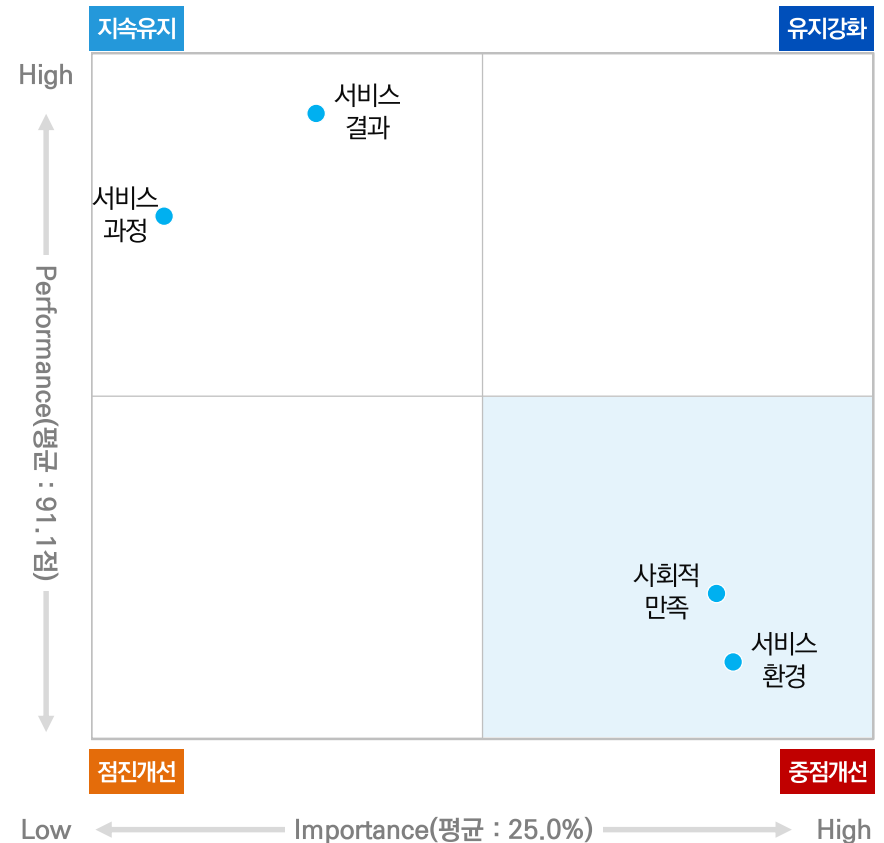
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

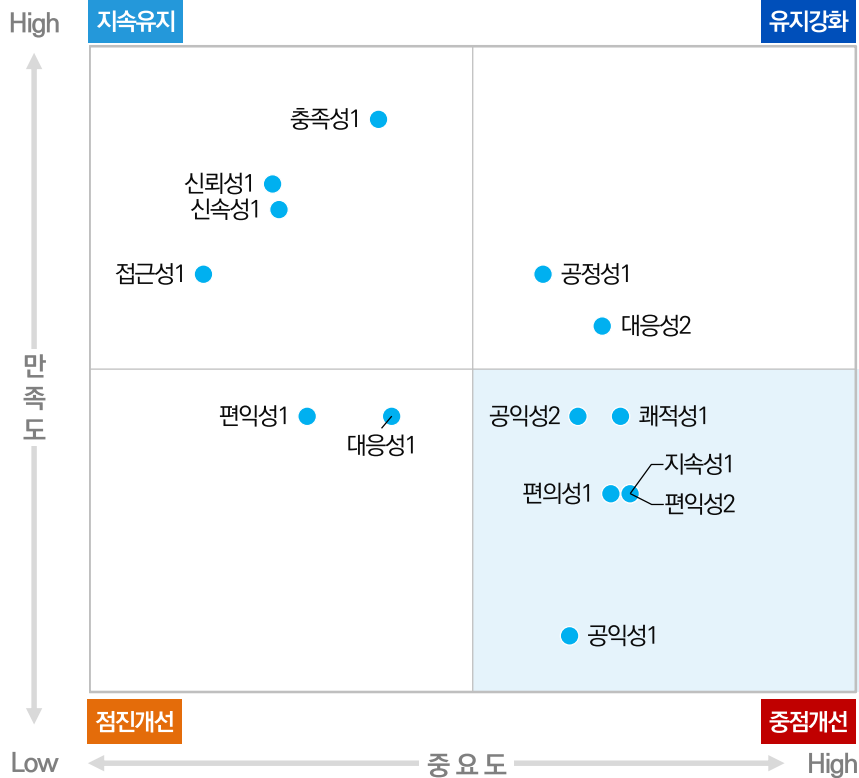
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성1, 쾌적성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편의성2' 항목, 사회적 만족 차원의 '공익성1, 공익성2, 지속성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

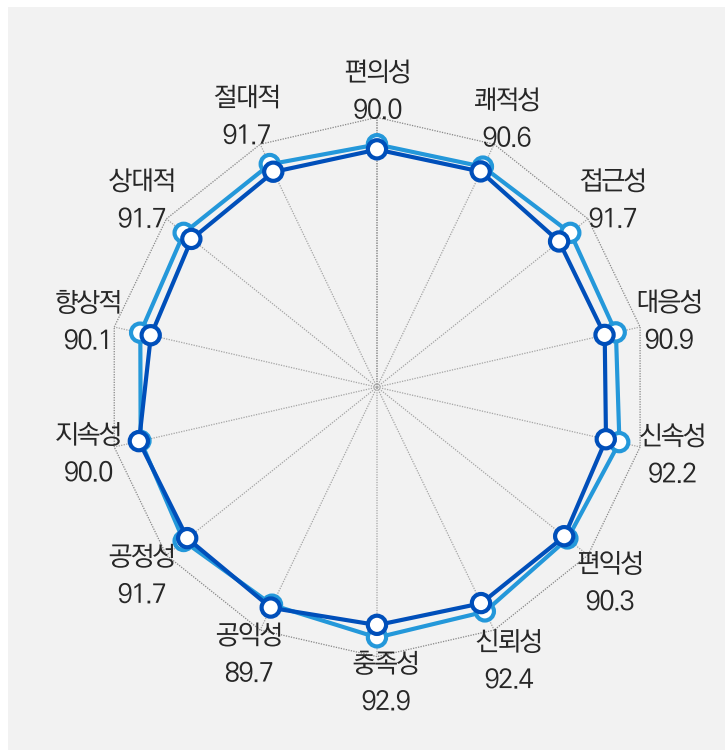


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설물은 이용하는 절차가 편하다	90.0	8.6
	쾌적성1	체육전용시설물의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	90.6	8.7
서비스 과정	접근성1	체육전용시설물 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다	91.7	4.3
	대응성1	체육전용시설물에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	90.6	6.3
	대응성2	체육전용시설물에 직원들은 친절하다	91.3	8.5
	신속성1	체육전용시설물 관련 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	92.2	5.1
서비스 결과	편의성1	체육전용시설물은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	90.6	5.4
	편의성2	체육전용시설물의 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다.	90.0	8.8
	신뢰성1	체육전용시설물과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	92.4	5.1
	충족성1	체육전용시설물의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다.	92.9	6.2
사회적 만족	공익성1	체육전용시설물은 이용객에게 유익하다	88.9	8.2
	공익성2	체육전용시설물은 지역주민의 건강과 여가활동에 기여한다	90.6	8.2
	공정성1	체육전용시설물은 누구나 이용하기 편하다	91.7	7.9
	지속성1	체육전용시설물을 계속 이용할 생각이다	90.0	8.8

차원 및 요소별 강·약점 ①

- 체육전용시설관리사업, 와우산배드민턴장
—○— 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

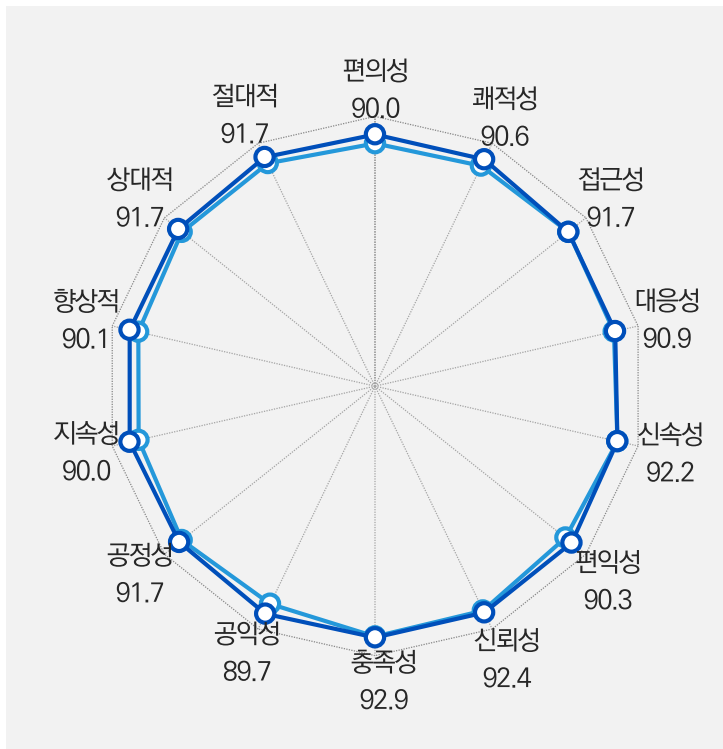
서비스 환경	편익성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상성 상대성 절대성

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

- 체육전용시설관리사업, 와우산배드민턴장
○ 서울 마포구시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	편익성
	쾌적성
서비스 과정	접근성
	대응성
	신속성
서비스 결과	편익성
	신뢰성
	총족성
사회적 만족	공익성
	공정성
	지속성
전반적 만족	향상적
	상대적
	절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=47]

만족 요인	중복(%)
이용요금이 저렴함 / 합리적임	31.9
시설 깨끗함/쾌적함	21.3
강사 / 직원들이 친절함	21.3
시설이용이 좋음/편리함	8.5
시설이 좋음/잘 관리함	6.4
시설의 접근이 용이함/교통이 편리함	4.3
주변 환경이 좋음/쾌적함	2.1
이용시설/프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋고 다양함	2.1
만족함/전반적으로 만족함	2.1

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=47]

만족 요인
• 무료이고 시설이 깔끔하고 직원이 친절하고 운동하기 편함
• 무료로 이동가능하며 시설 또한 쾌적하여 매우 만족스러움. 코치님도 친절하셔서 기분도 좋아집니다
• 무료입장이 가능하고 시설이 쾌적함
• 항상 문 앞에 서 계시면서 친절하게 응대해주심. 항상 배드민턴장을 청결하고 깨끗하게 유지해주심
• 공짜로 이용이 가능하고 관리자 아저씨가 친절하시다
• 집에서 가깝고 운동하기에 적합하다. 배드민턴장이 있어서 행복하다.
• 깔끔하고 이용이 용이하다
• 청결도와 시설 운영 및 관리가 잘됨
• 시설의 관리가 잘 되어 있고, 무료로 이용가능
• 도심의 가운데에 위치해 접근성이 용이하고 관리자분이 거부감 없이 이용할 수 있도록 친절히 대해줌
• 관리자가 매우 친절하고 웃는 얼굴로 대합니다, 환경이 쾌적하고 공기좋음
• 많은 코트 개수에 만족
• 매우 만족스럽다

서비스 향상 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=18]

향상 요인	중복(%)
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨	50.0
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	11.1
강사/직원들이 친절함	11.1
시스템이 좋아짐	5.6
이용 시설 서비스가 좋음/다양함	5.6
과거보다 개선 됨/ 노력함	5.6

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=18]

향상 요인
• 바닥용 나무바닥으로 교체돼서 아주 만족함
• 바닥이나 벽 등의 시설이 좋다
• 깨끗하게 유지된다
• 쾌적하다
• 친절하다
• 게임물이 체계적으로 잘 돌아가 운동하기 좋음
• 바닥 개선됨. 미끄러움 방지 패드 구매해주심
• 주민의 만족도가 대체적으로 높아졌다

서비스 개선사항 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=12]

서비스 개선사항	중복(%)
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	41.7
시설 내 온도를 개선해야 함	33.3
이용시설이 부족/개선 필요함	8.3
이용수칙 강화 및 개선관리 바람/이용객 제한 및 통제가 필요함	8.3
주차 공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편	8.3

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=12]

서비스 개선사항
• 개인 사물함 포함 샤워장이 있었으면 한다
• 화장실과 샤워실을 보충해 주세요
• 냉난방시설과 샤워시설이 있었으면 좋겠다
• 냉난방만 개선되었으면 좋겠다
• 중국사람들이 너무 많음
• 주차공간이 협소하여 주차장이 있으면 좋겠습니다

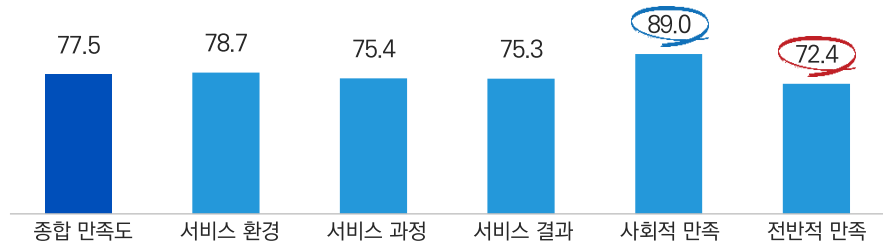
08 체육전용시설관리사업_마포주민편익시설



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 마포주민편의시설의 종합만족도는 77.5점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 89.0점
 ↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 72.4점



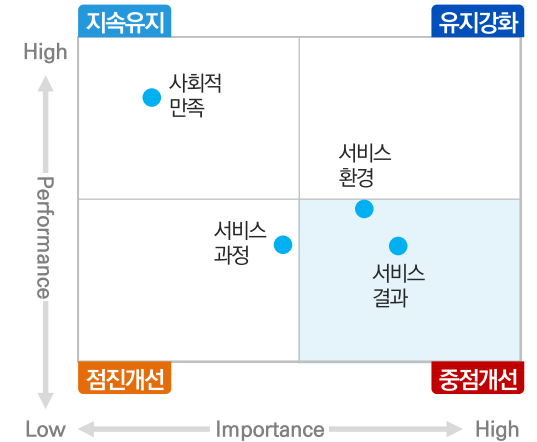
02 중점개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 결과

- 중점 개선**
- 서비스 환경
 - 서비스 결과

- 점진 개선**
- 서비스 과정

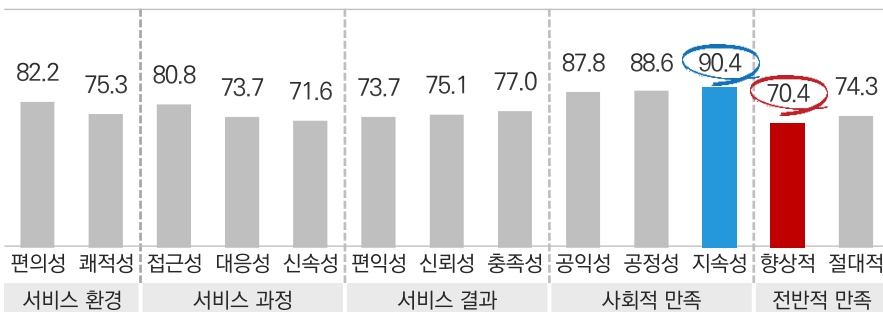
- 지속 유지**
- 사회적 만족

- 유지 강화**
- 없음



03 강점 : 지속성 / 약점 : 향상적

- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
 ■ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 향상적



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설의 접근이 용이함/교통이 편리함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설이 노후화됨/관리가 안됨'은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨'은 가장 큰 향상요인이며, '좀 더 개선/노력이 필요함'은 가장 큰 저해요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '시설 청결 및 실내 공기질 관리, 개선이 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함'도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	✓ 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	✓ 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성	✓ 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	✓ 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 체육전용시설관리사업_마포주민편익시설의 종합만족도는 77.5점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 9.2점 낮게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 10.7점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 10.0점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_마포주민편익시설	77.5	-	78.7	-	75.4	-	75.3	-	89.0	-	72.4	-
해당사업 전체	86.7	▼9.2	86.0	▼7.3	86.1	▼10.7	86.3	▼11.0	89.1	▼0.1	86.0	▼13.6
서울 마포구시설관리공단 전체	88.2	▼10.7	88.4	▼9.7	86.7	▼11.3	88.7	▼13.4	90.5	▼1.5	87.2	▼14.8
시설관리공단 전체	87.5	▼10.0	87.2	▼8.5	86.8	▼11.4	87.6	▼12.3	89.3	▼0.3	86.9	▼14.5

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “체육전용시설관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

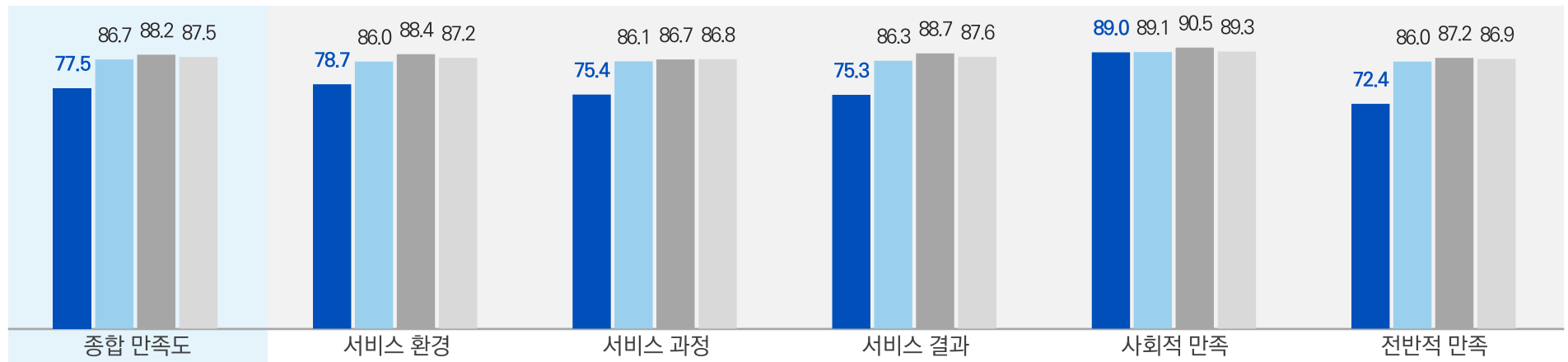
[단위 : 100점 만점]

■ 체육전용시설관리사업_마포주민편익시설

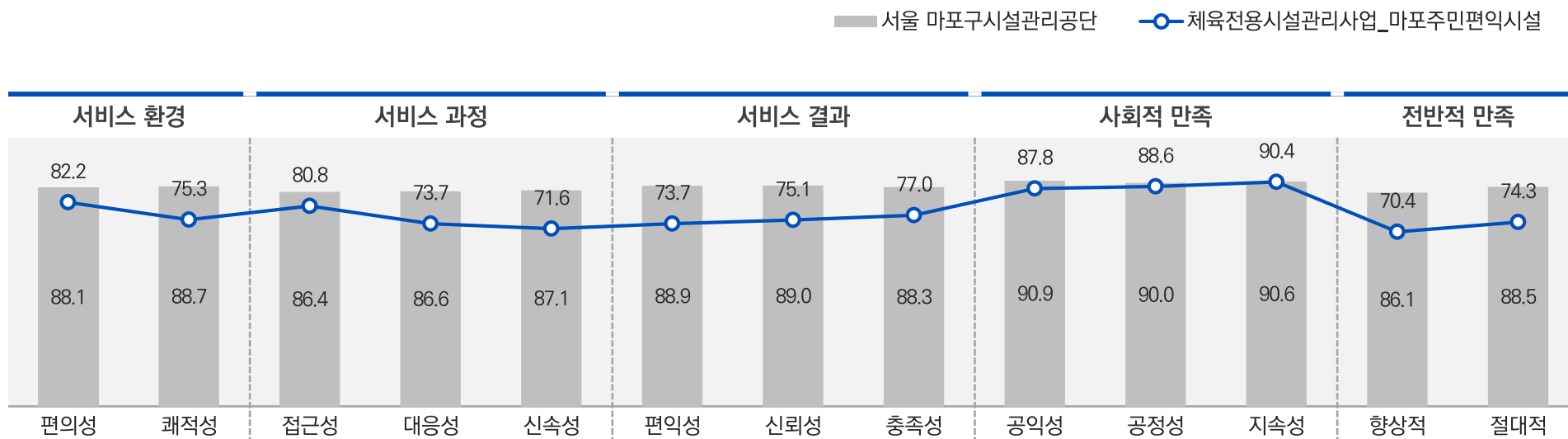
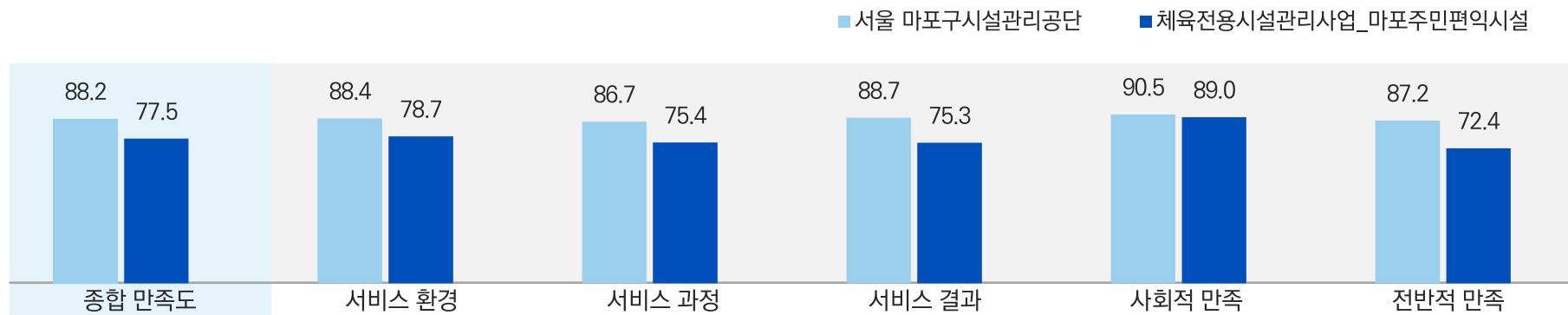
■ 해당사업 전체

■ 서울 마포구시설관리공단

■ 시설관리공단



평가문항별 만족도



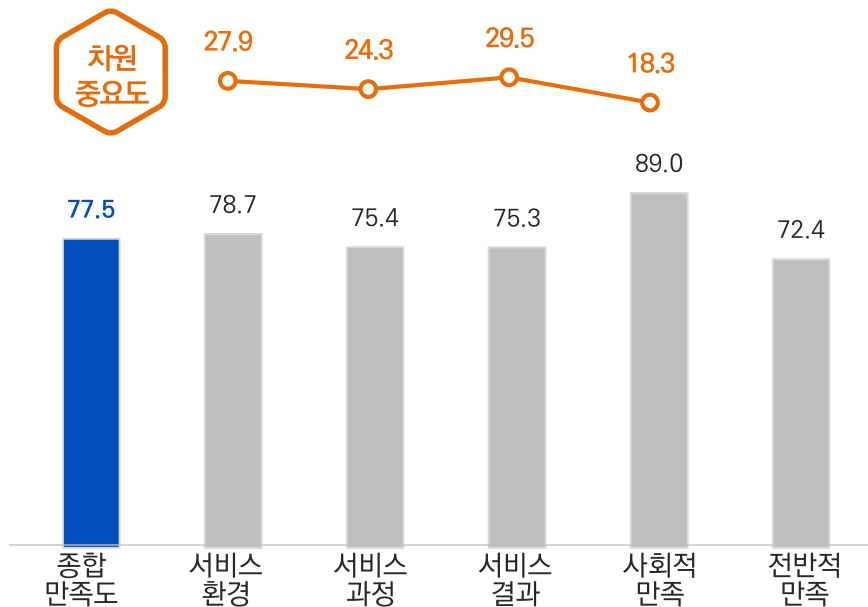
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 서비스 결과'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

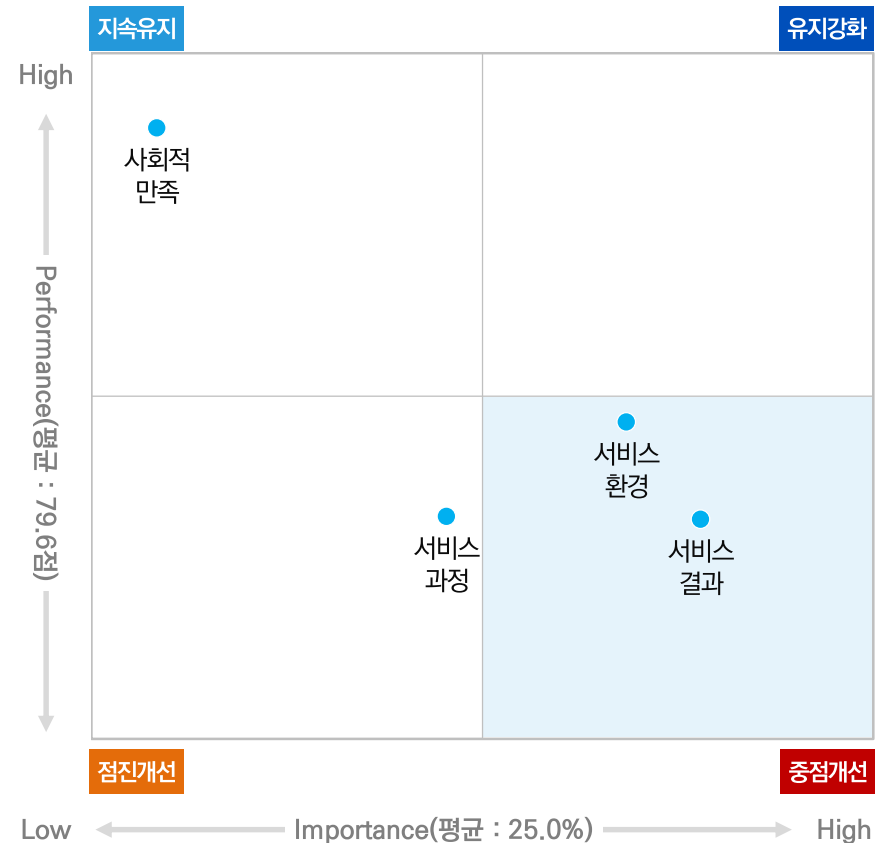
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

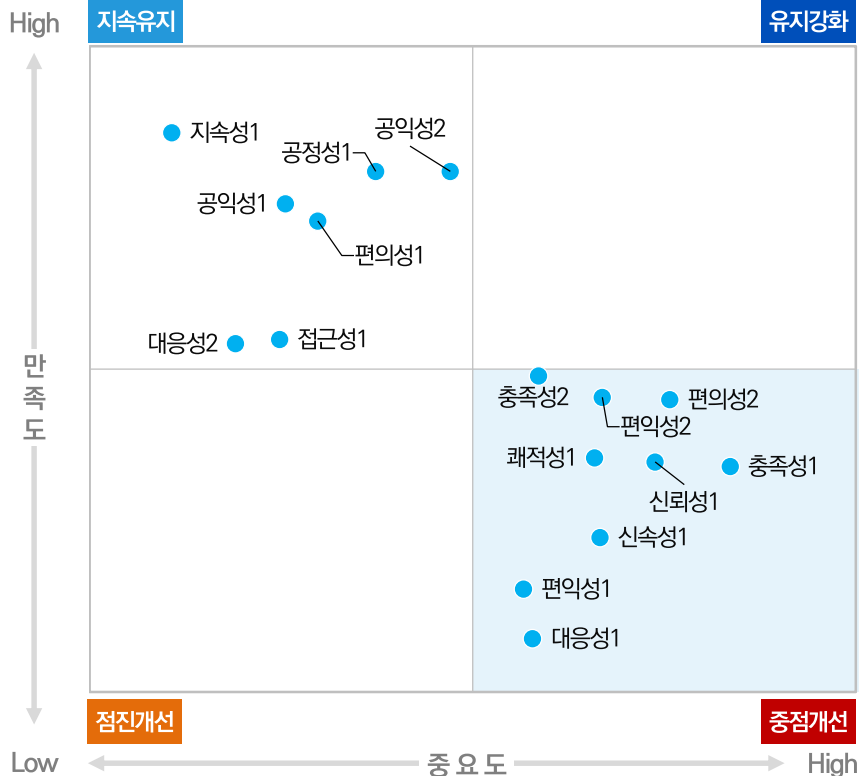
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성2, 쾌적성1' 항목, 서비스 과정 차원의 '대응성1, 신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편의성1, 편의성2, 신뢰성1, 충족성1, 충족성2' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

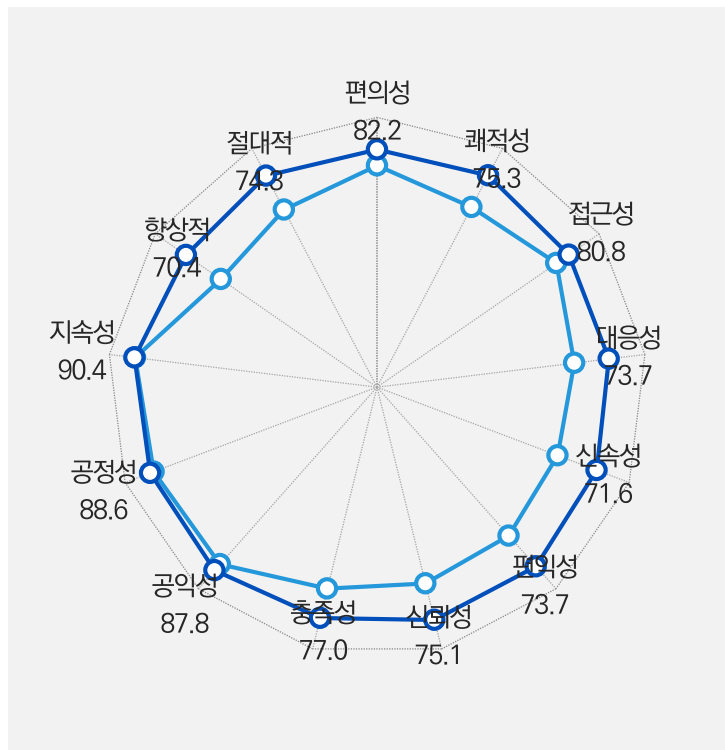


항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	86.3	4.6
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	78.0	8.3
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	75.3	7.5
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	80.8	4.2
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	66.9	6.9
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	80.6	3.8
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	71.6	7.6
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	69.2	6.8
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	78.1	7.6
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	75.1	8.2
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	74.9	8.9
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	79.1	6.9
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	87.1	4.3
	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	88.6	6.0
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	88.6	5.2
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	90.4	3.1

차원 및 요소별 강·약점 ①

- 체육전용시설관리사업_마포주민편익시설
—○— 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

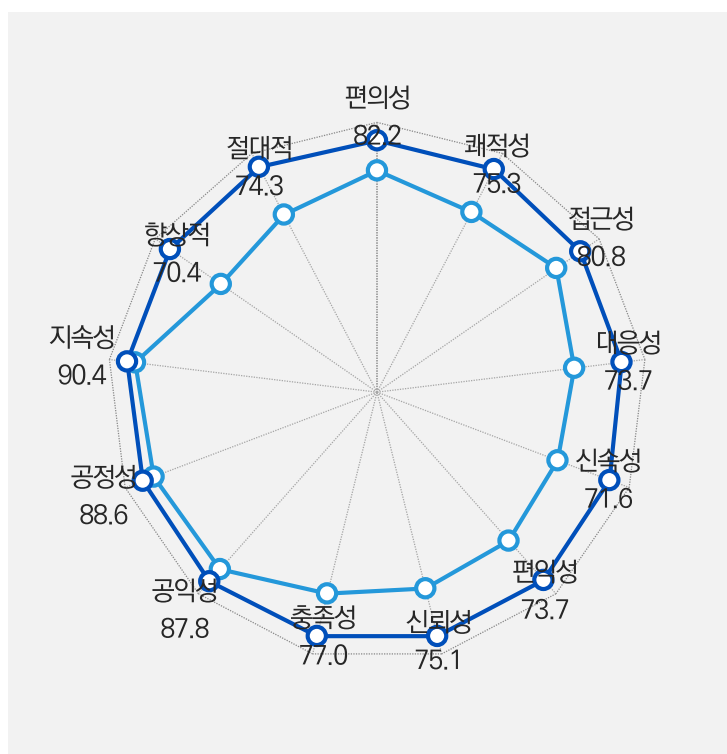
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 충족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

- 체육전용시설관리사업_마포주민편익시설
—●— 서울 마포구시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경 >

편의성
쾌적성

서비스 과정 >

접근성
대응성
신속성

서비스 결과 >

편의성
신뢰성
총족성

사회적 만족 >

공익성
공정성
지속성

전반적 만족 >

항상적
절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=89]

만족 요인	중복(%)
시설의 접근이 용이함/교통이 편리함	23.6
이용요금이 저렴함 / 합리적임	21.3
시설이용이 좋음/편리함	18.0
시설 깨끗함/쾌적함	9.0
강사 / 직원들이 친절함	9.0
시설이 좋음/잘 관리함	5.6
주변 시설/ 부대 /편의 시설 좋음	4.5
이용시설/프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋고 다양함	2.2
타 지역 대비/다른 곳보다 좋음	1.1
서비스가 좋음/다양함	1.1
시설의 위치가 좋음	1.1
가격대비 좋음	1.1
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	1.1
만족함/전반적으로 만족함	1.1

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=89]

만족 요인
• 가격이 저렴하고 시설이 가깝다
• 이용이 편리하고 가깝다
• 이용하기 편리하고 누구나 이용가능해서 만족. 회비도 저렴한 편이다
• 시설 이용이 편하고, 가격이 저렴함, 지리적 용이성 등 사용하기 편하다
• 가깝고 수강료 저렴하고 시간대가 적절함
• 가격이 저렴하고 시설이 깨끗함
• 처음 접수할 당시에도 직원 분들이 친절하였고, 운동 강사님들도 친절하고 잘 알려주신다
• 이용요금이 상대적으로 저렴하고, 직원들의 친절도가 높은 편이다
• 헬스 운동시설이 잘 되어 있다
• 편의시설이 좋고 ,관리가 잘 되고 ,직원들은 전반적으로 우수함
• 다른 기관에 비해 이용요금이 저렴함. 목욕탕이 있어서 좋음
• 거리가 가깝고 시설 및 다양한 프로그램이 제공됨
• 프로그램이 다양하다
• 타 기관보다 수강료가 저렴하고 무엇보다 에어로빅 강사님이 훌륭하게 지도해주셔서 매우 만족합니다.

서비스 불만족 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=31]

불만족 요인	중복(%)
시설이 노후화됨/관리가 안됨	35.5
시설이 청결하지 못함/지저분함	16.1
시설의 이용이 불편함	12.9
민원 처리가 신속하지 않음	6.5
이용 시설이 부족함/좁음	3.2
직원이나 서비스가 좋지 않음	3.2
주차시설이 부족함	3.2
금액/이용료/주차비용이 비쌈	3.2
민원에 대한 처리가 안됨/직원들의 전문성 떨어짐	3.2
안전/공정하지 못함	3.2
시설에 대한 홍보/안내가 부족함	3.2
좋지도 나쁘지도 않음/보통	3.2
직원 및 강사가 부족함	3.2

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=31]

불만족 요인
• 사우나 시설이 고장난 게 많고 냉온수 조절도 안된다, • 샤워기 원터치 불편함 • 샤워기 물이 약하고 원터치 고장이 잦다. • 헬스장 안의 공기가 탁함. 미세먼지 측정해서 건강에 미치지 않게 관리 요함. • 목욕탕 수도꼭지 수동이고 수압이 매우 낮음. • 습식 사우나가 항상 온도 낮음. 70도 이상 온도 바람. • 사우나에서 냄새남. 체육기구 소독 및 청소가 안됨
• 좁은 공간에 수고가 많습니다. 목욕탕에 삼푸를 구비했으면 좋겠습니다.
• 사우나의 물 온도가 일정하지 않고, 고장 시 바로 처리가 안된다. 수압이 약하다
• 고장시 수리가 늦다
• 좁은 공간에 수고가 많습니다. 목욕탕에 삼푸를 구비했으면 좋겠습니다.
• 직원들이 친절하지 않다
• 주차문제
• 헤어드라이어 사용이 유료라서 불편합니다
• 샤워기 좀 고쳐주세요
• 락카룸과 탈의실의 먼지 제거는 전혀 되고 있지 않아 건강관리에 전혀 도움되지 않음.
• 환경 관리가 제로 상태임
• 홍보가 잘 안되어서 목욕탕이 있는 것을 잘 모른다
• 이용 고객들이 신발을 신고 탈의실 홀을 왔다 갔다 하는 등 공중에 대한 애정이 부족하여 개선 필요
• 사우나 시설 관리 부탁함. 강사님이 관리할 수 없다. 헬스장 런닝머신 좀 고쳐주세요

서비스 향상 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=56]

향상 요인	중복(%)
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨	23.2
강사/직원들이 친절함	12.5
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	5.4
과거보다 개선 됨/ 노력함	5.4
시설 깨끗함/쾌적함/갈끔함	3.6

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=56]

향상 요인
• 헬스기구가 1년에 한 번씩 새로운 기구로 대체되고 있다
• 사물함 시설이 잘 갖춰져서 만족스럽다
• 어떤 문제를 요구 시 친절하게 안내하거나 설명하고 있음
• 직원이 친절하다
• 강사님들이 자세나 궁금증을 잘 해결해주신다
• 회원들의 민원에 늘 신경쓴다
• 서비스와 불편사항을 고치려고 노력을 하는 거 같다

서비스 저해 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=10]

저해 요인	중복(%)
좀 더 개선/노력이 필요함	40.0
시설이 노후화됨/관리가 안됨	20.0
민원에 대한 처리가 안됨/직원들의 전문성 떨어짐	20.0
시설의 이용이 불편함	10.0
직원/강사들이 불친절함	10.0

주요 저해 요인 상세 VOC

[Base=10]

저해 요인
• 좋게 바뀌는 게 없다
• 개선되는 게 없다
• 시설이 나빠짐
• 시설 노후됨
• 대중탕 이용 시 탕에 타월을 소지하는 등의 직원들의 세심한 관리가 필요함.
• 관심이 결여됨
• 콘센트를 더해서 머리 말리기 쉽게 해주기 바람

서비스 개선사항 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=69]

서비스 개선사항	중복(%)
시설 청결 및 실내 공기질 관리, 개선이 필요함	17.4
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	14.5
이용시설이 부족/개선 필요함	11.6
노후 된 시설 교체/점검/관리가 필요함	8.7
주차 공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편	7.2
물 온도 개선 필요함	5.8
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선, 추가 필요함	4.3
시설 이용이 편리하도록 비품 구비 필요	4.3
하자 및 보수 관리가 필요함	4.3
고장 시설 수리 및 교체가 필요함	4.3
운영시간 및 이용시간 연장, 조정이 필요함	2.9
시설 및 프로그램의 홍보,안내 부족/안내 표지판 설치 및 확충 필요	2.9
이용 서비스/혜택 개선이 필요함	1.4
접수/예약 방식의 개선이 필요	1.4
이용수칙 강화 및 개선관리 바람/이용객 제한 및 통제가 필요함	1.4

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=69]

서비스 개선사항
• 황토 방 깔개 청결도 개선, 고장 난 걸 빨리 고쳐줬으면, 샤워기가 원터치 말고 물 절약 되고 편리한 수동으로, 수입이 너무 약함
• 온탕이 너무 뜨겁고 수온을 못 맞춰서 수온 관리 필요. 수입이 약하다
• 락커 선반에 신발, 가방 등 잡다한 사물을 올려놓고 있어서 다른 이용자들에게 불편을 주고 있으니 락커를 늘릴 필요가 있음
• 사우나에 수도꼭지를 편리하게 사용할 수 있는 수정이 필요하고 거울, 바가지, 의자를 교체
• 안내데스크 등의 시설 입구가 넓어졌으면 좋겠습니다
• 탈의장 옷장, 옷걸이 수선, 청소 및 소독을 자주
• 특히 사우나에 노후시설 발견 시 업데이트를 해주기 바람
• 시설 기구가 노후 되어 교체되었으면 함
• 주차시설 협소, 공영주차장을 이용할 수 있게 편의도모를 원함
• 주차. 목욕탕 수건을 세제를 많이 해서 좀 깨끗하게 세탁했으면
• 사우나 물 조절이 잘 되었으면 좋겠다
• 좀 더 요가, 필라테스 등 다양한 수강 종목이 있었으면 좋겠습니다
• 시설 홍보 필요. 운동 프로그램이 더 늘었으면
• 여자의탈의실에 동전 용 드라이기밖에 없어서 샤워하는데 동전 없을 때 머리를 못 말려서 난감하니 동전교환기가 필요해요
• 빠른 시설 보수 필요
• 목욕탕에 물이 샌다

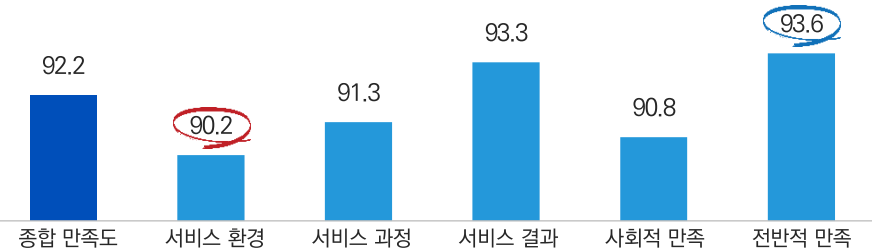
09 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집



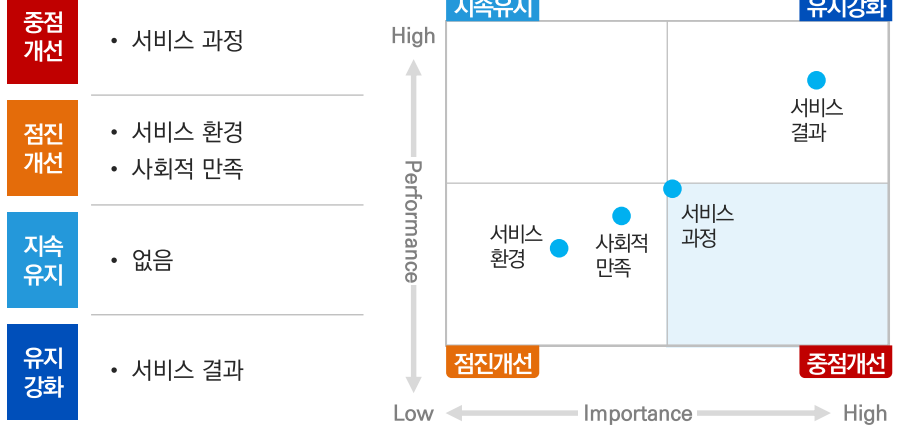
1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 상암나래어린이집의 종합만족도는 92.2점

- ↑ 최고득점 차원 : 전반적 만족 93.6점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 90.2점

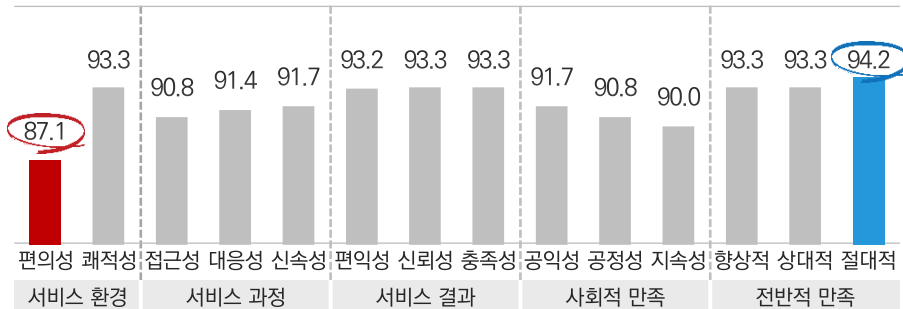


02 중점개선 차원 : 서비스 과정



03 강점 : 절대적 / 약점 : 편의성

- 상대적으로 강한 부분 : 전반적 만족 / 절대적
 ■ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 환경 / 편의성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음'은 가장 큰 만족요인이며, 불만 요인은 없음

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '프로그램 (교육, 영화, 체험 등) 내용 좋음/다양함'은 가장 큰 향상요인이며, '좀 더 개선/노력이 필요함'은 가장 큰 저해요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '이용 서비스/혜택 개선이 필요함'도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 상암나래 어린이집은 이용하기 편하다 ✓ 상암나래 어린이집은 다양한 프로그램을 구비하고 있다
	쾌적성	✓ 상암나래 어린이집은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 상암나래 어린이집의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 상암나래 어린이집에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 상암나래 어린이집의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 상암나래 어린이집과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 상암나래 어린이집은 이용자(유아)의 편익을 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 상암나래 어린이집은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 상암나래 어린이집과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 상암나래 어린이집 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 상암나래 어린이집 직원들은 교육에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 상암나래 어린이집은 지역주민에게 유익하다
	공정성	✓ 상암나래 어린이집은 누구나 이용하기 편하다
	지속성	✓ 상암나래 어린이집을 앞으로도 이용할 생각이다 ✓ 상암나래 어린이집을 확대(공급)할 필요가 있다
전반적 만족	향상적	✓ 상암나래 어린이집의 운영이 나아지고 있다
	상대적	✓ 상암나래 어린이집은 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 상암나래 어린이집에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집 기관단일사업의 종합만족도는 92.2점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.0점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.7점 높게 나타남

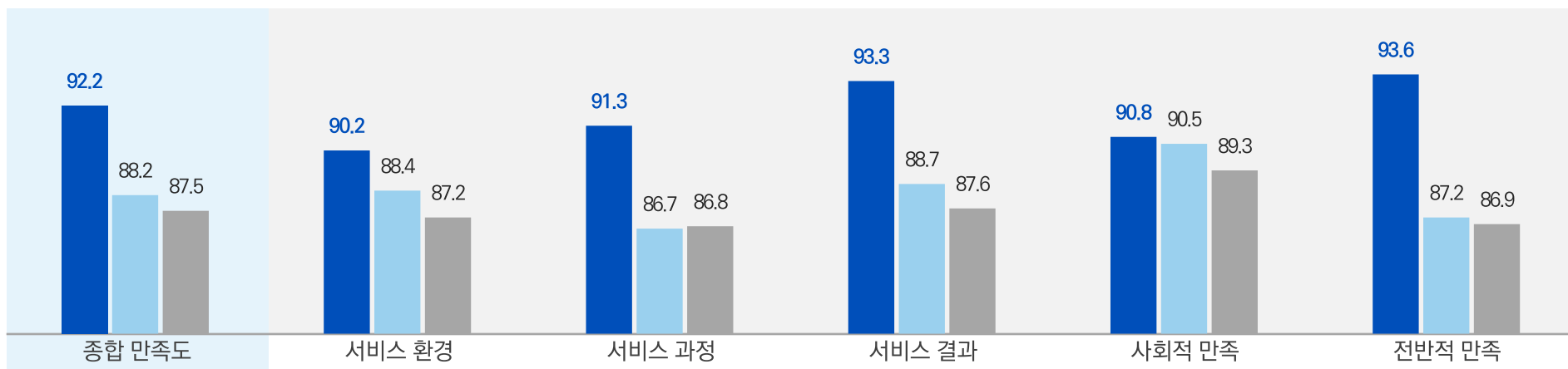
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
어린이집시설운영사업_상암나래어린이집	92.2	-	90.2	-	91.3	-	93.3	-	90.8	-	93.6	-
서울 마포구시설관리공단 전체	88.2	▲4.0	88.4	▲1.8	86.7	▲4.6	88.7	▲4.6	90.5	▲0.3	87.2	▲6.4
시설관리공단 전체	87.5	▲4.7	87.2	▲3.0	86.8	▲4.5	87.6	▲5.7	89.3	▲1.5	86.9	▲6.7

[단위 : 100점 만점]

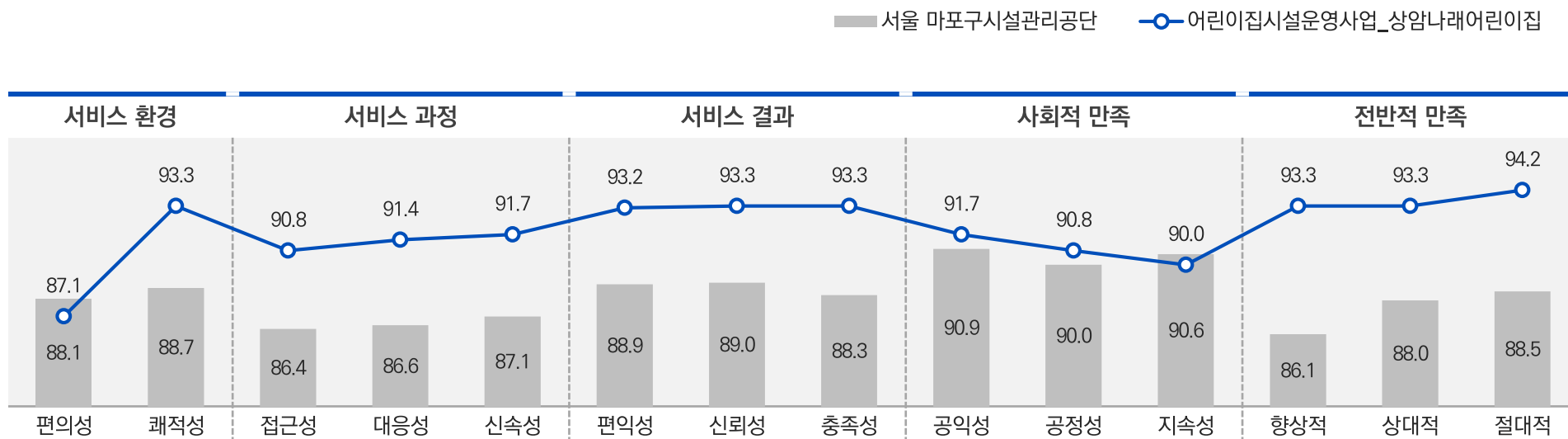
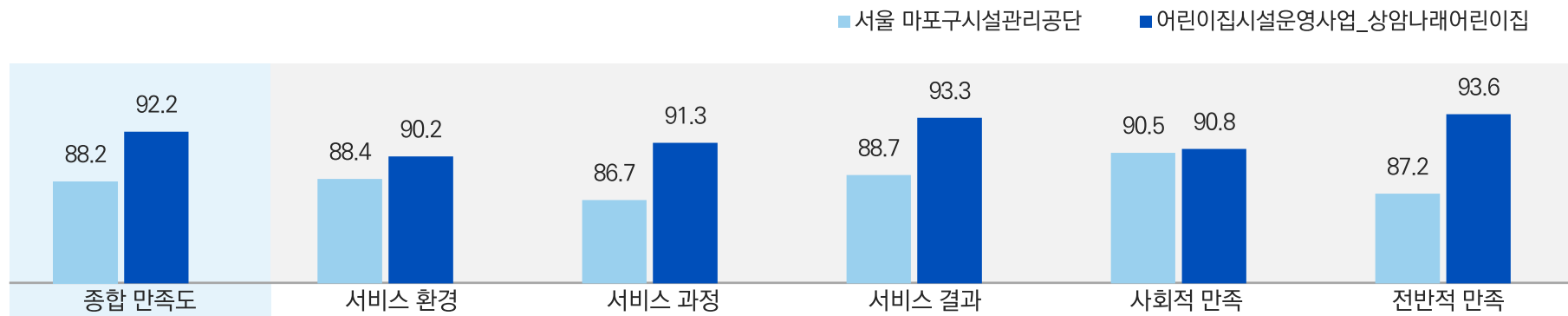
■ 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집

■ 서울 마포구시설관리공단

■ 시설관리공단



평가문항별 만족도



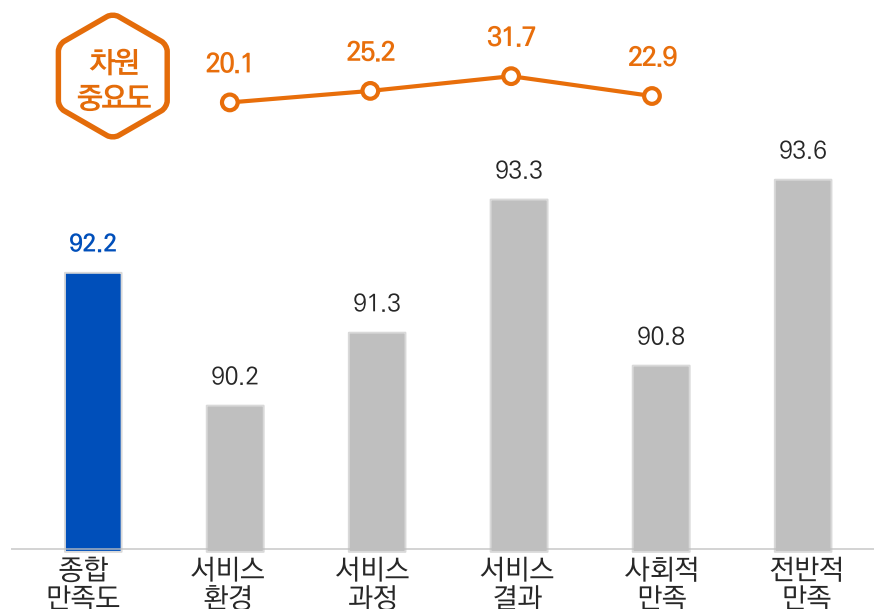
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경, 사회적 만족'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

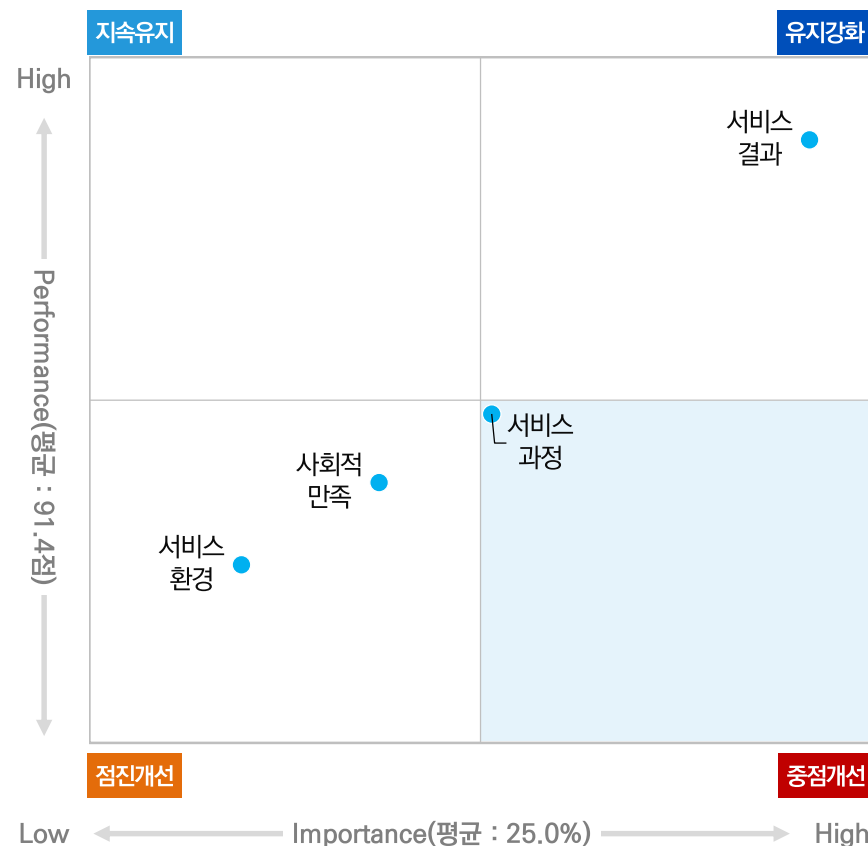
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

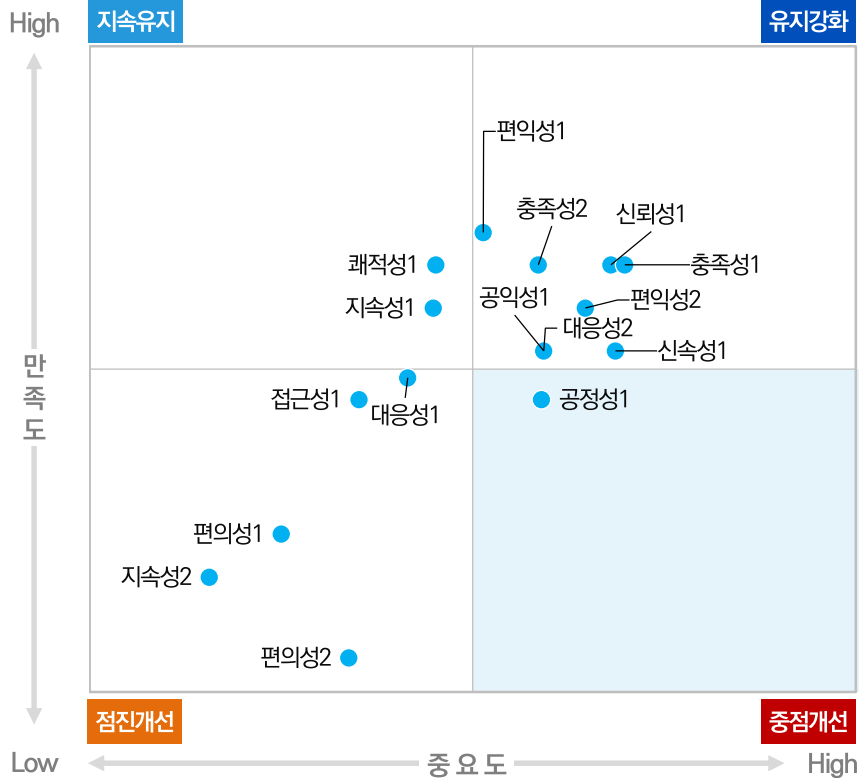
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선' 요인으로 사회적 만족 차원의 '공정성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

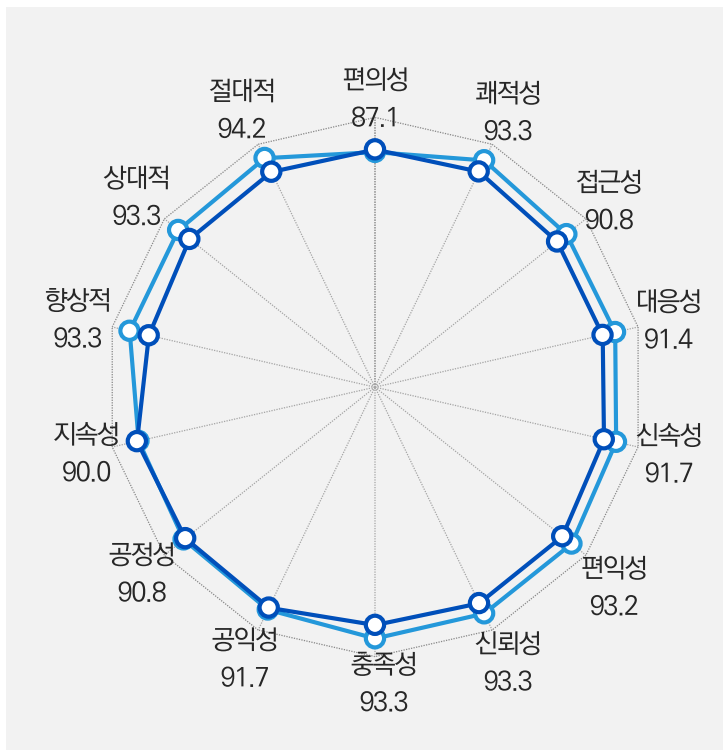


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	상암나래 어린이집은 이용하기 편하다	88.3	3.3
	편의성2	상암나래 어린이집은 다양한 프로그램을 구비하고 있다	86.0	4.3
	쾌적성1	상암나래 어린이집은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	93.3	5.7
서비스 과정	접근성1	상암나래 어린이집의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	90.8	4.5
	대응성1	상암나래 어린이집에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	91.2	5.2
	대응성2	상암나래 어린이집의 직원들은 친절하다	91.7	7.4
	신속성1	상암나래 어린이집과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	91.7	8.5
서비스 결과	편의성1	상암나래 어린이집은 이용자(유아)의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	93.9	6.4
	편의성2	상암나래 어린이집은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	92.5	8.0
	신뢰성1	상암나래 어린이집과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	93.3	8.4
	충족성1	상암나래 어린이집 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	93.3	8.6
	충족성2	상암나래 어린이집 직원들은 교육에 대해 잘 알고 있다	93.3	7.3
사회적 만족	공익성1	상암나래 어린이집은 지역주민에게 유익하다	91.7	7.4
	공정성1	상암나래 어린이집은 누구나 이용하기 편하다	90.8	7.3
	지속성1	상암나래 어린이집을 앞으로도 이용할 생각이다	92.5	5.6
	지속성2	상암나래 어린이집을 확대(공급)할 필요가 있다	87.5	2.1

차원 및 요소별 강·약점 ①

- 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집
— 서울 마포구시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

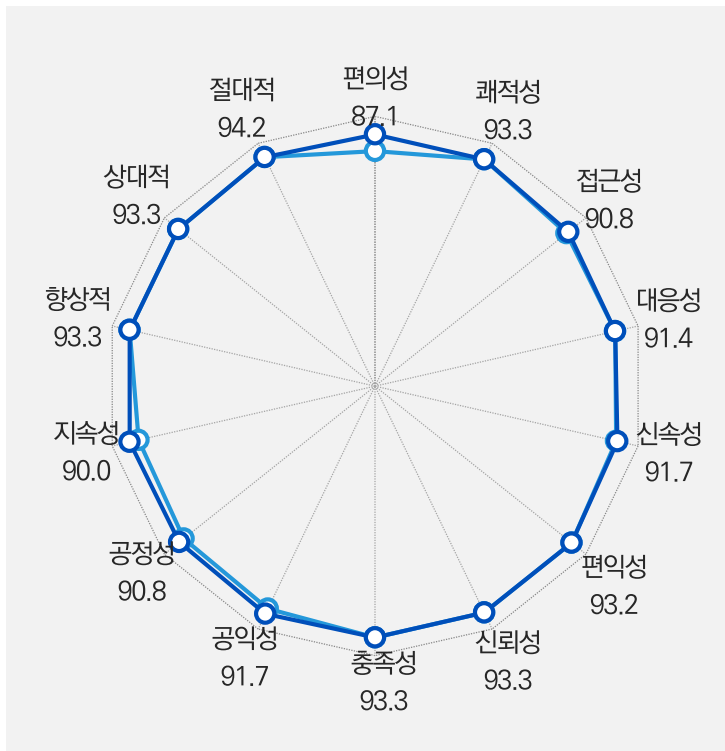
서비스 환경	>	편의성
		쾌적성
서비스 과정	>	접근성
		대응성
		신속성
서비스 결과	>	편의성
		신뢰성
		총족성
사회적 만족	>	공익성
		공정성
		지속성
전반적 만족	>	향상적
		상대적
		절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

- 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집
— 서울 마포구시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경

편의성

쾌적성

서비스 과정

접근성

대응성

신속성

서비스 결과

편익성

신뢰성

총족성

사회적 만족

공익성

공정성

지속성

전반적 만족

향상적

상대적

절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=26]

만족 요인	중복(%)
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	30.8
강사 / 직원들이 친절함	19.2
시설 깨끗함/쾌적함	11.5
시설이 좋음/잘 관리함	7.7
이용시설/프로그램(교육, 영화, 체험 등) 내용 좋고 다양함	7.7
시설의 접근이 용이함/교통이 편리함	3.8
신속하게 업무 처리함	3.8
신뢰감/공정함/안전함	3.8
과거보다 개선 됨/ 노력함	3.8
만족함/전반적으로 만족함	3.8
체계적으로 운영함 / 운영을 잘함	3.8

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=26]

만족 요인
• 프로그램이 많이 생겨 교육이나 적응에 도움이 되고 있다. • 선생님들이 아이들을 좋아하니 아이들도 선생님들을 좋아해 서로 교감이 잘 되고 있다.
• 선생님들이 모두 친절하고 아이에 대한 궁금한 점을 설명을 잘해주심
• 프로그램이 좋고 선생님들이 친절하다
• 시설이 쾌적하고 선생님들이 친절하고 아이들의 먹거리와 안전에 만족하다.
• 시설이 환하고 밝고 깨끗하다
• 위치가 가깝고 시설이 쾌적하다
• 선생님들이 친절하고 신속한 연락해줌
• 환경 시설이 잘 되어 있고 어린이들의 보호시설도 잘 되어 있다
• 원장의 경영방식이 이전보다 향상되었다. 예를 들어 부모교육을 달마다 실시하여 양육에 도움을 주고 있다.
• 전체적으로 만족하다
• 체계적으로 운영되고 관리되고 있다. 선생님들의 인사이동이 없어 아이들이 낯설음을 겪지 않아 좋다.

서비스 향상 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=11]

향상 요인	중복(%)
프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋음/다양함	45.5
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	18.2
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨	9.1
주변 환경이 좋음/쾌적함	9.1
운영시간 좋음	9.1
신뢰감/공정함/안전함	9.1

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=11]

향상 요인
• 새로운 프로그램이 추가되어 더 체계적이고 다양해져 만족한다.
• 예전보다 프로그램이 다양해졌다.
• 애기를 잘 돌봐주시고 아이 발달 상황에 맞게 잘 돌봐준다
• 시설개선을 하려고 하고 생태프로그램을 도입을 하였다.
• 아이들 교육의 질이 더 좋아졌고 바뀐 원장님의 마인드가 좋다.
• 꽃이 있고 인테리어 등 환경이 좋아졌다.
• 종일반 시간 연장해서 좋음
• 안정감 있고 신뢰가 감

서비스 저해 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시 [Base=1]

저해 요인	중복(%)
좀 더 개선/노력이 필요함	100.0

주요 저해 요인 상세 VOC

[Base=1]

저해 요인
• 개선된 것을 못 느낌

서비스 개선사항 주요 VOC

※ 주요 응답만 제시

[Base=14]

서비스 개선사항	중복(%)
이용시설이 부족/개선 필요함	57.1
이용 서비스/혜택 개선이 필요함	7.1
이용수칙 강화 및 개선관리 바람/이용객 제한 및 통제가 필요함	7.1
강사/직원들의 전문성 개선해야 함	7.1
공정성/신뢰성 개선이 필요함	7.1
유지바람	7.1
시설의 위치가 불편함/접근성이 좋아야함	7.1

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=14]

서비스 개선사항
• 수용 인원해 비해 조금 더 넓혔으면 한다
• 실내 외 놀이 공간의 확보가 필요하다
• 종일반 저녁밥 제공
• 입구에 커피전문점이 있는데 반경 50M 내 금연구역으로 선정해 줄 것
• 어린이집을 믿고 맡길 수 있는 환경이 되기 바라고 선생님들이 아이들 입장에서 케어를 하기 바란다
• 어린이들의 먹거리 등을 지금처럼 신경 써서 해주기 바란다
• 어린이집이 주민센터 안에 있으니까 불편하다

Chapter

V

조사 결과 요약

1. 전체 결과 요약
2. 사업별 결과 요약

서울 마포구시설관리공단 종합만족도는 88.2점

- ① 서울 마포구시설관리공단의 종합만족도는 88.2점으로 시설관리공단 전체 점수(87.5점)에 비해서 0.7점 높고, 지방공기업 전체 점수(80.9점)에 비해서는 7.3점 높게 나타남



전년 대비 종합만족도는 3.6점 상승함

- ① 서울 마포구시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2017년 88.3점에서 2018년 84.6점으로 3.7점 하락했으며, 2019년에는 88.2점으로 2018년 대비 3.6점 상승함



사업별로는 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집이 가장 높음

- ① 서울 마포구시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집이 92.2점으로 가장 높고, 체육전용시설관리사업_마포주민편익시설이 77.5점으로 가장 낮게 나타남



요소별로는 사회적 만족 차원의 공익성이 가장 높음

- ① 서울 마포구시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 공익성이 90.9점으로 가장 높은 반면, 전반적 만족 차원의 향상적이 86.1점으로 가장 낮게 나타남



공영주차장관리사업

- ① 공영주차장관리사업의 종합만족도는 88.1점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 1.5점 높게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.1점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.6점 높게 나타남
- ② '서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '시설이용이 좋음/편리함'은 가장 큰 만족요인이며, '강사/직원들이 친절함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았음



무인공영주차장관리사업

- ① 무인공영주차장관리사업의 종합만족도는 87.5점으로, 무인공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 3.2점 높게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.7점 낮게, 시설관리공단 전체 점수와는 동일하게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '시설이용이 좋음/편리함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았음



시설임대사업_우리마포복지관

① 시설임대사업_우리마포복지관 기관단일사업의 종합만족도는 85.5점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.7점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.0점 낮게 나타남

② '서비스 환경, 서비스 결과, 사회적 만족'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

③ 서비스에 대해 '강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음'은 가장 큰 만족요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '유지바람' 의견이 가장 많았음



시설관리사업_창업복지관

① 시설관리사업_창업복지관 기관단일사업의 종합만족도는 88.5점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.3점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.0점 높게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '시설 내 온도를 개선해야 함' 의견이 가장 많았음



시설관리사업_아현문화건강센터

① 시설관리사업_아현문화건강센터 기관단일사업의 종합만족도는 90.5점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.3점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.0점 높게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함

③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, '민원/업무에 대해서 신속하게 업무 처리함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '시설 및 프로그램의 홍보,안내 부족/안내 표지판 설치 및 확충 필요' 의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업_여리생활체육관

① 체육전용시설관리사업_여리생활체육관의 종합만족도는 89.5점으로, 체육전용시설관리사업_체육프로그램미운영 전체 점수에 비해서는 1.8점 높게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.0점 높게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함

③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장

① 체육전용시설관리사업_와우산배드민턴장의 종합만족도는 91.2점으로, 체육전용시설관리사업_체육프로그램미운영 전체 점수에 비해서는 3.5점 높게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.0점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.7점 높게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 사회적 만족'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함

③ 서비스에 대해 '이용요금이 저렴함 / 합리적임'은 가장 큰 만족요인이며, '시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함' 의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업_마포주민편익시설

① 체육전용시설관리사업_마포주민편익시설의 종합만족도는 77.5점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 9.2점 낮게, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 10.7점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 10.0점 낮게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 서비스 결과'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

③ 서비스에 대해 '시설의 접근이 용이함/교통이 편리함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '시설 청결 및 실내 공기질 관리, 개선이 필요함' 의견이 가장 많았음



어린이집시설운영사업_상암나래어린이집

- ① 어린이집시설운영사업_상암나래어린이집 기관단일사업의 종합만족도는 92.2점으로, 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.0점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.7점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경, 사회적 만족'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음'은 가장 큰 만족요인이며, '프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋음/다양함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았음



Thank you

