

2018년 고객만족도 조사 결과 분석

행안부 고객만족도 조사결과를 분석하고 그에 대한 고객의견 반영 및 불만족 요인 개선을 통해 고객서비스 품질 수준향상과 이용 고객의 서비스만족도 제고에 기여코자 함

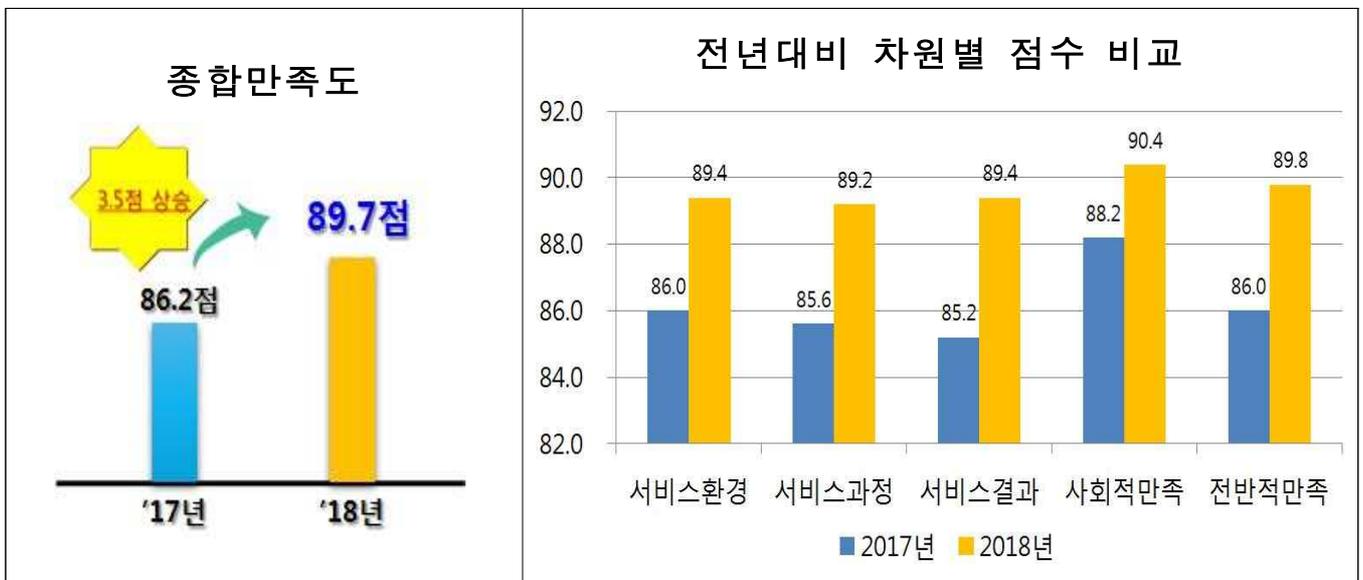
I 개요

- 조사기간 : 2018. 4. 2 ~ 6. 8
- 조사대상 : 공단 서비스 이용 경험 고객
- 조사기관 : 지방공기업 평가원
- 조사방법 : 1:1 개별면접조사 및 전화조사
- 조사표본 : 총 600명

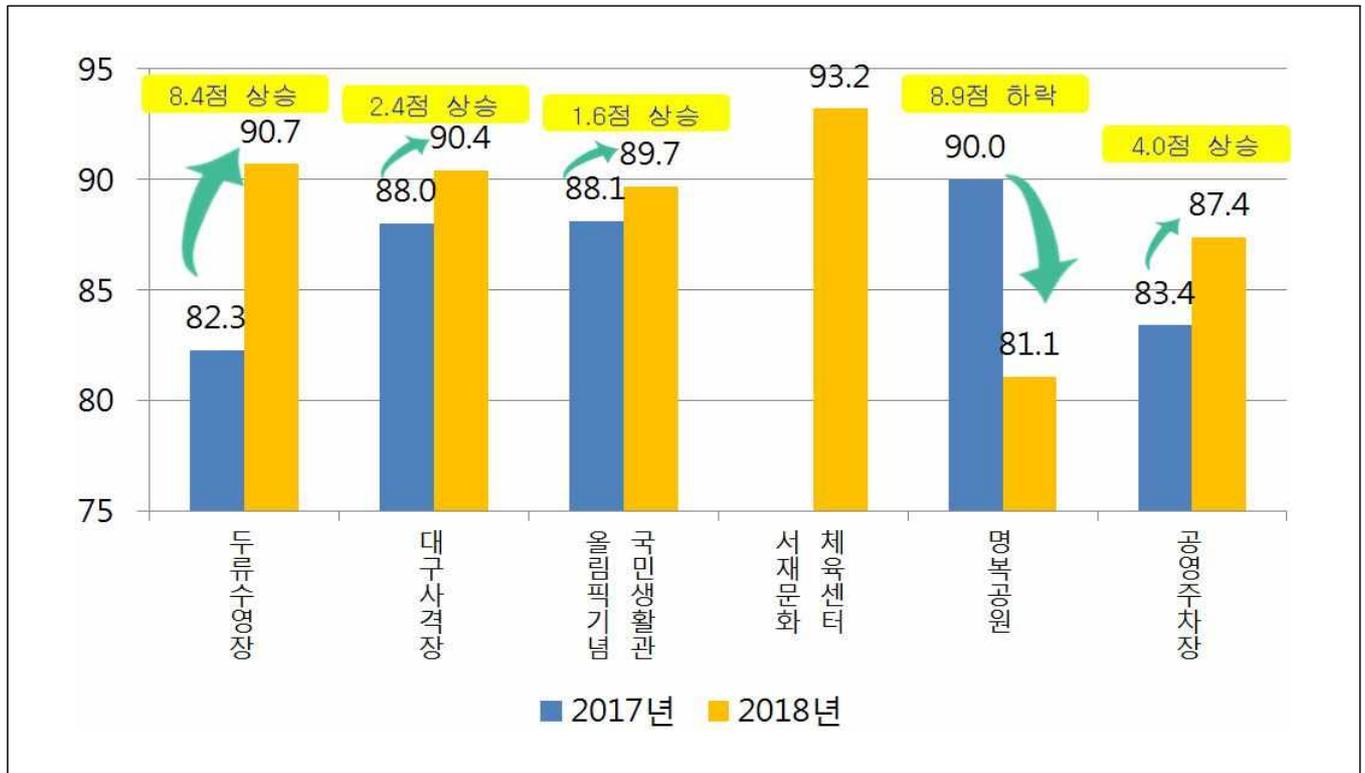
사업유형	조사방법	샘플수
체육전용시설관리사업_두류수영장	면접조사	100명
문화체육시설관리사업_대구사격장	면접조사	100명
문화체육시설관리사업_올림픽기념국민생활관	면접조사	100명
문화체육시설관리사업_서재문화체육센터	면접조사	100명
장사시설운영사업_명복공원	전화조사	100명
공영주차장관리사업_공영주차장	면접조사	100명

II 조사결과

□ 2018년 행안부 고객만족도 점수결과 : 89.7점



□ 사업장별 점수결과



- 서재문화체육센터 : '18년도 신규 도입 사업장
- 명복공원 조사방법 변경 : 1:1 면접조사 → 전화조사

□ 결과 분석

- 대구시설공단의 종합만족도는 89.7점으로 전년대비 3.5점 상승하여 전국 특·광역시 시설공단 중 2위 달성
- 차원별 결과에서는 사회적만족이 90.4점으로 가장 높았고 서비스과정이 89.2점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 사업장별 결과에서는 서재문화체육센터가 93.2점으로 가장 높은 점수를 받았고 명복공원이 81.1점으로 가장 낮은 점수를 받음
- 전년대비 고객만족수준이 가장 높이 향상된 사업장은 두류수영장이었으며 가장 많이 하락한 사업장은 명복공원임
- 향후 공단 고객만족도 향상을 위해 이용시민의 의견수렴 및 고객서비스 수준 강화 필요

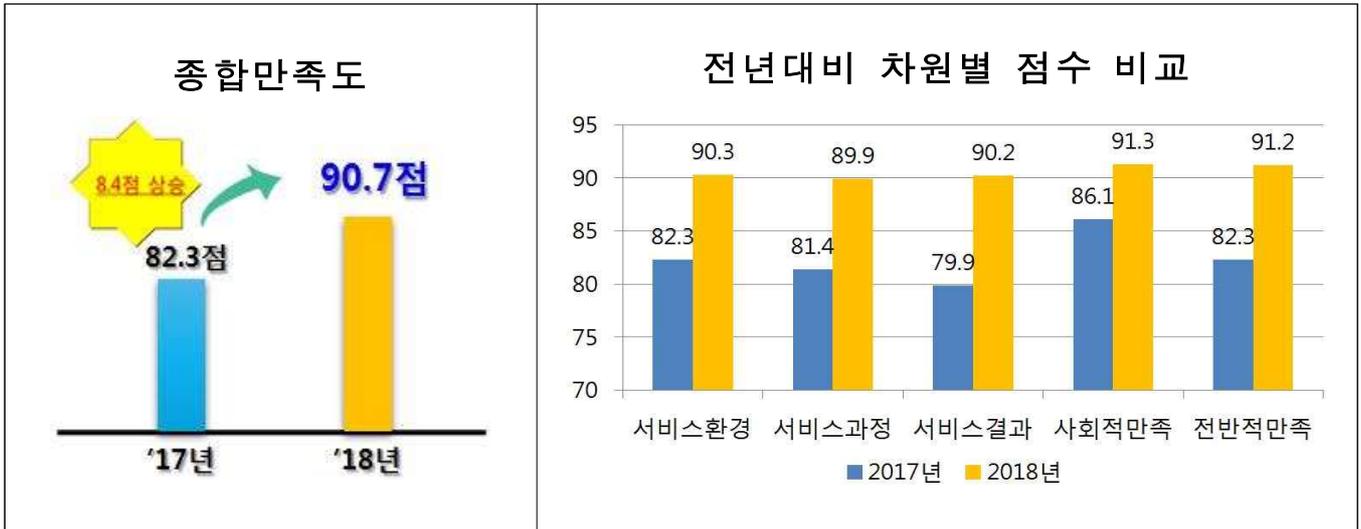
□ 사업장별 결과분석

사업장	분석내용
두류수영장	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 수질 및 시설환경 개선, 고객응대 서비스 향상으로 공단 사업장 중 전년대비 만족도 수준이 가장 큰 폭으로 상승 ▶ 만족도 수준 유지를 위한 다양한 프로그램 개설 필요
대구사격장	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 개선요구사항이었던 시설 및 프로그램의 홍보 서비스가 개선되어 전년대비 만족도 수준이 상승 ▶ 높은 만족도 수준 유지를 위해 민원처리속도 개선이 필요
올림픽기념 국민생활관	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 주차시설 관리서비스 등의 불만족요인은 개선되었으나 이용시간변경 의견과 같이 현실적으로 즉각 조치할 수 없는 고객요구사항도 있어 전년대비 만족도 수준이 소폭 상승 ▶ 향후 신중한 검토를 통해 이용시간 및 교통불편의 불만족 요인 해결 필요
서재문화 체육센터	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 강사 및 직원들의 업무 태도와 고객서비스가 우수하고, 시설 등의 이용환경이 쾌적하여 공단 사업장 중 가장 높은 만족도 수준을 달성
명복공원	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 올해 면접조사에서 전화조사로 변경됨에 따라 전화에 대한 부정적 인식 발생으로 전년대비 만족도 수준 하락 ▶ 직원친절교육 실시 및 점진적인 시설보수를 통해 만족도 수준 향상 필요
공영주차장	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 개선요구사항이었던 직원 업무전문성 확보 및 시설환경 청결 유지가 이루어져 전년대비 만족도 수준 상승 ▶ 향후 만족도 상승을 위해 직원 서비스 수준 향상 필요

III 사업별 조사결과

□ 문화체육시설관리사업_두류수영장

○ 점수결과 : 90.7점(전년대비 8.4점 상승)



○ 결과분석

- 두류수영장 고객만족도 수준은 전년대비 8.4점 증가하여 공단 사업장 중 가장 높게 상승
- 수질관리 등 전년도 불만요인 해소 노력과 저렴한 이용요금이 만족도 수준을 대폭 향상시킨 원인으로 판단
- 고객만족도 수준 유지에 위해 강습프로그램의 다양화 및 체계적인 주차 관리 필요

전년도 고객요구사항 및 불만요인	개선실적
▶ 수질관리 개선	▶ 1일 4회 고성능 수처리장비를 통한 수영장물 여과 및 자체수질검사 실시
▶ 접수/예약 방식의 변화 및 단순화	▶ 통합예약시스템 및 안내데스크를 통한 온·오프라인 예약시스템 구축완료
▶ 직원/강사 불친절 개선	▶ 분기별 고객간담회 실시 및 불만제로창구 운영으로 직원 및 강사의 고객서비스 향상

○ 주요 VOC 분석(지방공기업평가원 분석자료)

만족요인	서비스 향상요인
▸ 강사 / 직원들이 친절함	▸ 강사/직원들이 친절함
▸ 시설 깨끗함/쾌적함	▸ 시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨
▸ 이용요금이 저렴함 / 합리적임	▸ 강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음
▸ 강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	▸ 민원/업무에 대해서 신속하게 업무 처리함
▸ 주변 환경이 좋음/쾌적함	▸ 수질이 좋음 / 수질관리가 잘됨

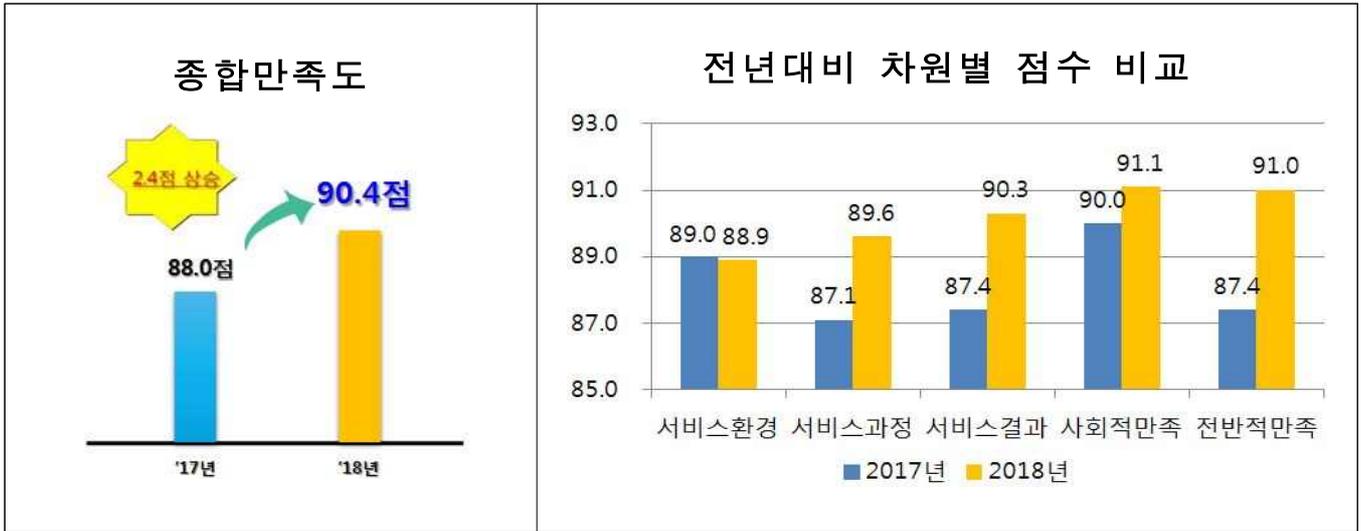
불만족요인	서비스 저해요인
▸ 주차시설이 부족함	▸ 프로그램이 단순함/내용이 부족함

고객요구사항
▸ 이용시설이 부족/개선해야 함
▸ 시설의 청결/관리가 필요함
▸ 프로그램(교육,영화,체험 등) 개선/추가 필요함
▸ 이용 서비스/혜택의 증진/개선이 필요함
▸ 시설의 프로그램의 이용인원의 개선이 필요함
▸ 강사/직원 친절도 개선이 필요함
▸ 직원/강사의 민원/업무 처리 및 관리 개선 바람
▸ 운영시간 변경 바람/확대가 필요함

주요 VOC 분석에 따른 개선 조치사항
○ 주차시설 확보 추진
○ 다양한 프로그램 개설 및 내용 추가
○ 프로그램 이용인원 변경
○ CS업무 향상을 위한 맞춤형 CS교육 실시

□ 문화체육시설관리사업_대구사격장

○ 점수결과 : 90.4점(전년대비 2.4점 상승)



○ 결과분석

- 대구사격장 고객만족도 수준은 전년대비 2.4점 증가하여 90.4점 달성
- 시설프로그램 다양화 등 전년도 고객요구사항을 반영하여 만족도 향상
- 고객만족도 수준 유지를 위해 이용고객의 교통편의 개선과 신속한 민원 처리 필요

전년도 고객요구사항 및 불만요인	개선실적
▶ 흡연자에 대한 통제	▶ 직원들의 주기적인 환경점검으로 흡연자에 대한 금연계도를 실시하여 사격장환경 개선
▶ 화장실 등의 시설 청결	▶ 청소직원뿐 아니라 사격장 직원들도 주기적으로 화장실을 점검하고 쓰레기를 줍는 등 시설청결유지
▶ 직원/강사 불친절 개선	▶ 분기별 고객간담회 실시 및 불만제로창구 운영으로 직원 및 강사의 고객서비스 향상
▶ 시설이나 프로그램 홍보 및 안내 필요	▶ 사격장을 찾은 고객 대상 사격장 프로그램 및 즐겁게 이용할 수 있는 방법을 친절하게 설명 실시

○ 주요 VOC 분석(지방공기업평가원 분석자료)

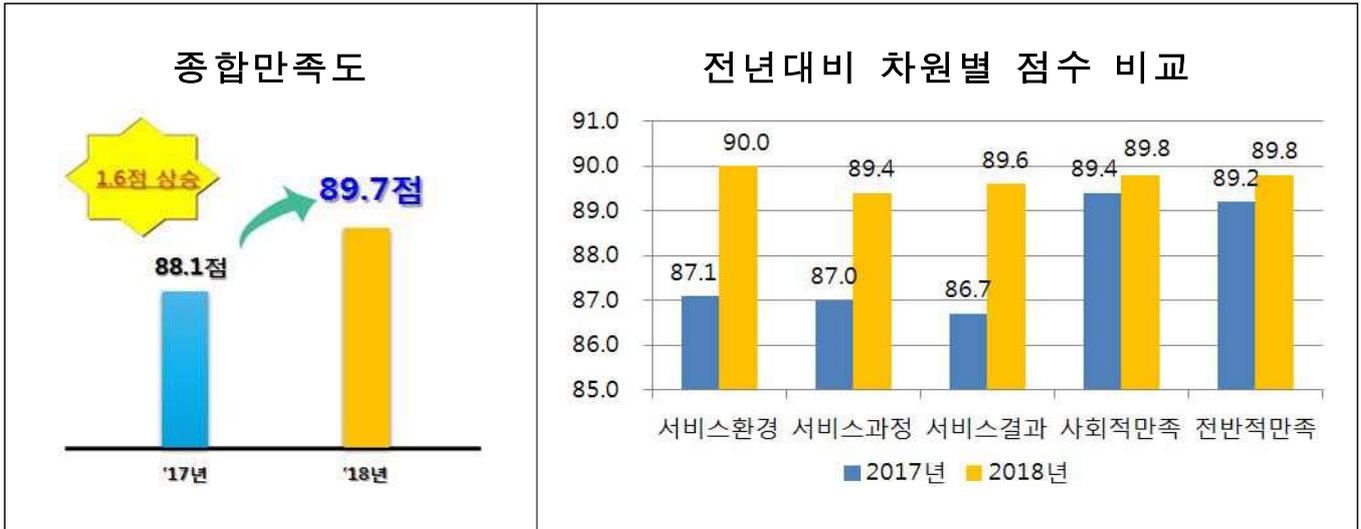
만족요인	서비스 향상요인
▸ 시설 깨끗함/쾌적함	▸ 시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨
▸ 직원들이 친절함	▸ 직원들이 친절함
▸ 이용요금이 저렴함 / 합리적임	▸ 이용 시설 서비스가 좋음/다양함
▸ 주변 환경이 좋음/쾌적함	▸ 시설/프로그램에 대한 홍보/안내를 잘 함
▸ 이용시설/프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋고 다양함	▸ 프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋음/다양함

고객요구사항
▸ 시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함
▸ 이용시설이 부족/확충해야 함
▸ 프로그램(교육,영화,체험 등) 개선/추가가 필요함
▸ 이용 서비스/혜택의 증진/개선이 필요함
▸ 민원/업무 처리속도를 개선해야 함

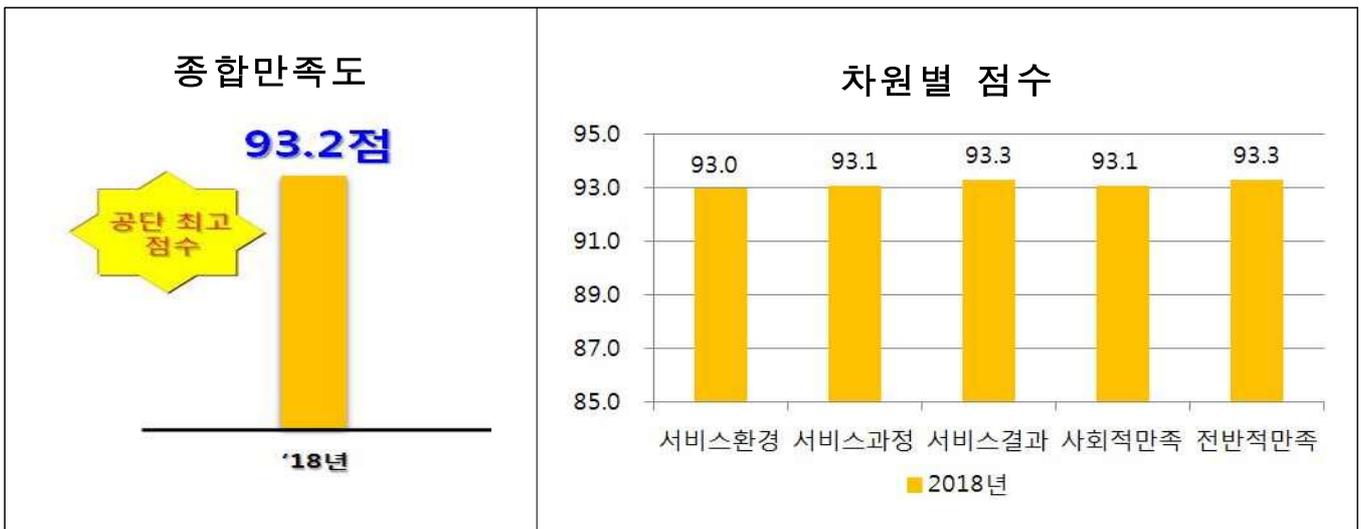
주요 VOC 분석에 따른 개선 조치사항
○ 사업장 이용고객을 위한 교통수단 확충
○ 사격장 관련 프로그램 개설
○ 고객응대 서비스 향상을 위해 맞춤형교육 실시

□ 문화체육시설관리사업_올림픽기념국민생활관, 서재문화체육센터

○ 올림픽기념국민생활관 점수결과 : 89.7점(전년대비 1.6점 상승)



○ 서재문화체육센터 점수결과 : 93.2점(신규도입 사업장)



○ 결과분석

- 올림픽기념국민생활관은 전년대비 1.6점 상승하여 89.7점, 서재문화체육센터의 고객만족도 수준은 93.2점 달성
- 올림픽기념국민생활관은 전년도 고객요구사항인 주차시설을 개선하였고 서재문화체육센터는 깨끗한 시설환경으로 높은 고객만족도 수준 달성
- 고객만족도 수준 유지에 위해 운영시간 조정 및 이용수칙 강화 필요

전년도 고객요구사항 및 불만요인(올림픽)	개선실적
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 주차시설 부족에 따른 관리 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 직원들의 친절한 주차안내 및 주기적인 주차 공간 점검으로 주차관리 개선
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 시설 청결/관리 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 직원들의 주기적인 환경 점검 및 포스트잇 게시판 등을 이용한 시설에 관한 고객의견 수렴

○ 주요 VOC 분석(지방공기업평가원 분석자료)

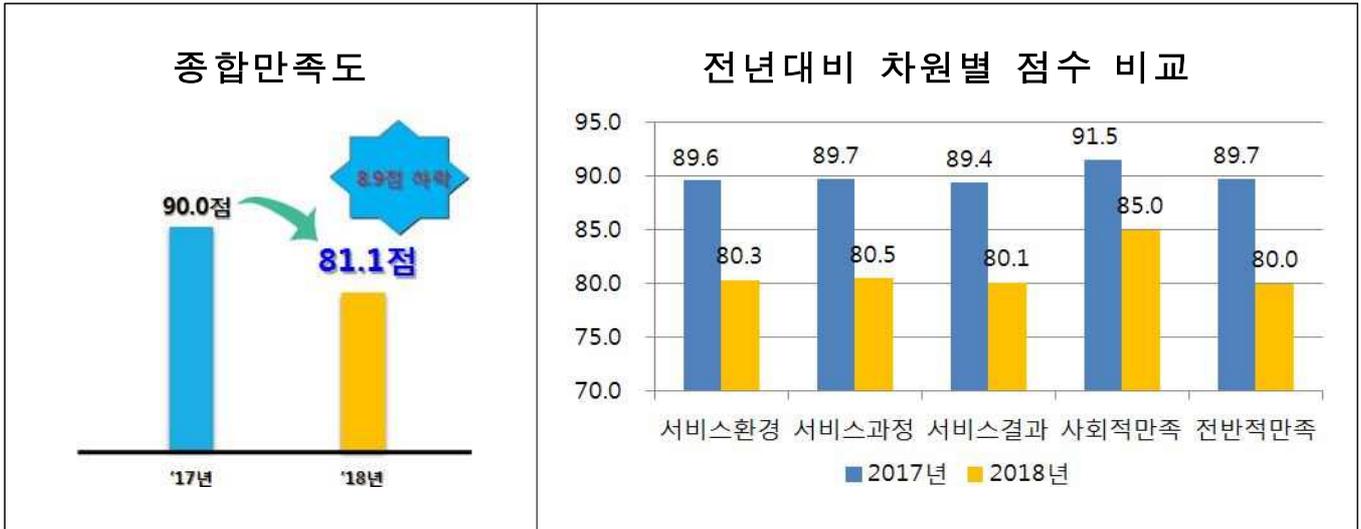
만족요인	서비스 향상요인
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 강사 / 직원들이 친절함 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 강사/직원들이 친절함
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 시설 깨끗함/쾌적함 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 주변 환경이 좋음/쾌적함 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 주차가 편함/주차장이 넓음

고객요구사항
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 이용시설이 부족/개선해야 함
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 운영시간 변경 바람/확대가 필요함
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 프로그램(교육,영화,체험 등) 개선/추가 필요함
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 이용수칙 강화 및 개선 관리 필요

주요 VOC 분석에 따른 개선 조치사항
<ul style="list-style-type: none"> ○ 이용객의 다양한 의견수렴을 통한 프로그램 다변화 ○ 다수 이용객을 위한 “시설 이용 수칙” 개선 및 관리 필요

□ 장사시설운영사업_명복공원(81.1점, 전년대비 8.9점 하락)

○ 점수결과 : 81.1점(전년대비 8.9점 하락)



○ 결과분석

- 명복공원 고객만족도 수준은 전년대비 8.9점 하락하여 81.1점 획득
- 올해부터 조사방법이 변경됨(면접→전화)에 따라 고객이 불만족의견을 보다 적극적으로 표현하여 고객만족도 수준이 하락
- 고객만족도 수준 향상을 위해 시설이용에 대한 홍보 개선 및 전화조사 대비 우호적인 고객 선정 필요

전년도 고객요구사항 및 불만요인	개선실적
▶ 편의시설 확충	▶ 몽골텐트 개선 및 여성전용주차장 설치 실시
▶ 민원업무에 대한 신속한 처리 필요	▶ 민원에 대해 3일 이내에 답변을 완료하여 민원인에 체계적인 설명 실시
▶ 주차공간이 협소/개선 필요	▶ 주차폭을 확장하여 주차공간 넓힘

○ 주요 VOC 분석(지방공기업평가원 분석자료)

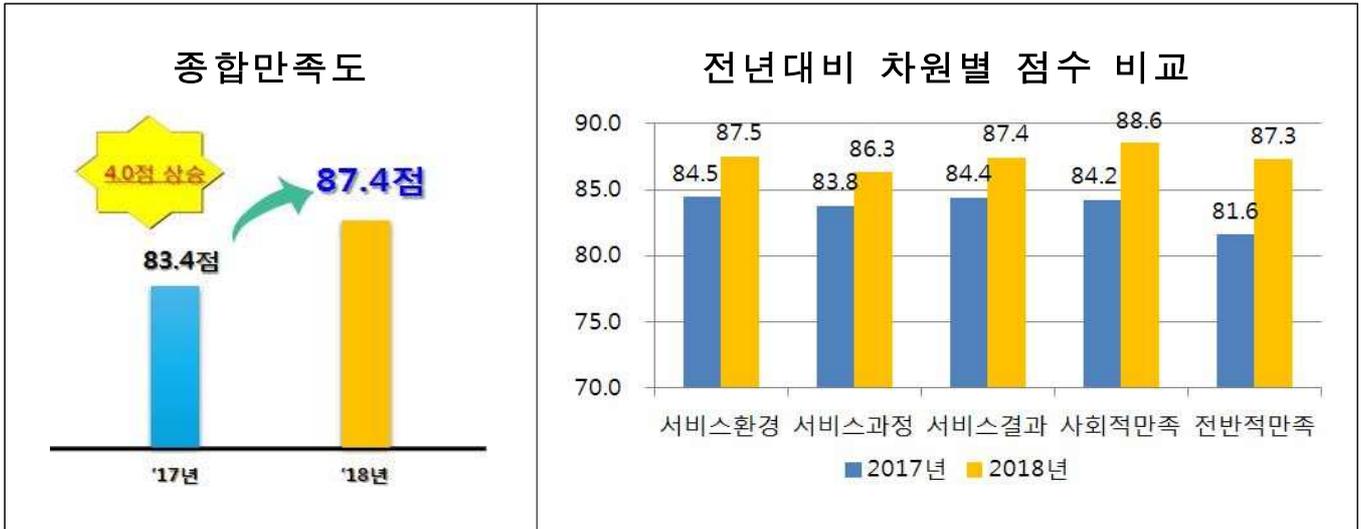
만족요인	서비스 향상요인
▸ 직원들이 친절함	▸ 직원들이 친절함
▸ 시설이용이 좋음/편리함	▸ 시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨
▸ 신속하게 업무 처리함	▸ 시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함
▸ 시설 깨끗함/쾌적함	▸ 민원/업무에 대해서 신속하게 업무 처리함
▸ 직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	▸ 신뢰감/공정함/안전함

불만족요인	고객요구사항
▸ 직원의 서비스가 좋지 않음	▸ 이용시설이 부족/개선해야 함
	▸ 시설의 청결/관리가 필요함
	▸ 시설 및 프로그램의 이용요금 개선 바람
	▸ 직원 친절도 개선이 필요함
▸ 시설에 대한 홍보/안내가 부족함	▸ 대기시간이 길
	▸ 시설 내 온도를 개선해야 함
	▸ 직원/강사의 민원/업무 처리 및 관리 개선 바람
	▸ 직원 충원이나 처우개선이 필요함

주요 VOC 분석에 따른 개선 조치사항
○ 이용시설에 대한 적극적인 홍보 및 정보접근성 향상 필요
○ 직원 대상 정기적인 CS교육 실시
○ 시설 내 적정온도 유지

□ 공영주차장관리사업_공영주차장(국보, 팔달, 칠성)

○ 점수결과 : 87.4점(전년대비 4.0점 상승)



○ 결과분석

- 공영주차장 고객만족도 수준은 전년대비 4.0점 증가하여 87.4점 달성
- 이용시설 개선 및 이용자의 안전성 확보 등 전년도 고객요구사항을 반영하여 만족도수준 향상
- 고객만족도 수준 향상을 위해 지속적인 친절 교육과 운영시간 확대 필요

전년도 고객요구사항 및 불만요인	개선실적
▶ 이용객들의 안전성 제고	▶ 칠성주차장 범죄안전우수시설 인증 획득으로 이용객 안전성 제고
▶ 직원들의 능력 개선 및 전문성 필요	▶ 전화응대매뉴얼에 따라 요금 및 이용사항 문의에 대한 체계적인 답변 실시
▶ 이용시설이 부족/개선 필요	▶ 국채보상주차장 장애인화장실 바닥교체공사를 실시하여 시민편의를 위한 이용시설 개선
▶ 이용시설에 대한 홍보 필요	▶ 공단 페이스북, 현수막 및 언론보도자료를 통해 공영주차장에 대한 대시민 홍보 실시

○ 주요 VOC 분석(지방공기업평가원 분석자료)

만족요인	서비스 향상요인
▸ 이용요금이 저렴함 / 합리적임	▸ 시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함
▸ 시설 깨끗함/쾌적함	▸ 시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨
▸ 시설이용이 좋음/편리함	▸ 주변 환경이 좋음/쾌적함
▸ 주차가 편함/주차장이 넓음	▸ 시설/프로그램에 대한 홍보/안내를 잘 함
▸ 시설에 대한 홍보/안내를 잘 함	▸ 민원/업무에 대해서 신속하게 업무 처리함

서비스 저해요인	고객요구사항
▸ 직원이나 서비스가 좋지 않음	▸ 이용시설이 부족/개선해야 함
	▸ 운영시간 변경 바람/확대가 필요함
	▸ 시설 및 프로그램의 이용요금 개선 바람

주요 VOC 분석에 따른 개선 조치사항
○ 주차관리원 대상 상시 친절교육 실시
○ 시민대상 저렴한 이용요금에 대한 적극적인 홍보 실시

IV 행정사항

- 『2018년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서』를 면밀히 분석하여 '19년도 해당 사업장별 고객만족도 개선 계획 수립
⇒ 제출기한 : 11.30 (고객홍보팀 전자결재로 제출)
- 해당 사업별 중점개선 영역은 시급한 개선이 요구되는 항목으로 조속히 개선 대책을 수립 후 시행요망

붙임 : 2018년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서(별첨)