

2017년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

▶ 군포시 시설관리공단

2017.10.



군포시 시설관리공단 귀중

제 출 문

본 보고서를 '2017년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서' 로 제출합니다.

2017년 10월

지방공기업평가원 이사장

CONTENTS

I	조사 개요	04
II	조사 결과 종합	14
III	조사 결과	19
IV	사업별 조사 결과	30
V	조사 결과 요약	89



I 조사 개요

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



1. 조사 배경 및 목적

- 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

정부 및 공공부문과 국민간 상호작용 패러다임 변화



지방공기업은 업무 수행에서 서비스 제공으로 기능 변화

서비스 공급자로서 공익성과 효율성 측정

고객을 위한 공공 서비스의 품질 수준에 대한 평가 필요

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 평가 하도록 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

1. 조사 배경 및 목적

I. 조사개요

- 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



조사 목적

객관적이고 정확한
고객만족도 측정, 분석

고객만족도 현수준의
체계적인 진단

고객서비스 품질
개선방안 도출

고객만족경영 확산,
고객중심 서비스 구현

기대효과

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

2. 조사 추진 경과

I. 조사개요 ..

'17. 02. 12 2017년 지방공기업 경영평가 기본계획 확정

'17. 03. 21~22 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 사전 워크숍 실시

'17. 04. 01 ~ '17. 04. 10 PSI 모델 확정, 조사 표본수 및 리스트 제출

'17. 04. 24 2017년 지방공기업 경영평가 주간사업자 선정

'17. 05. 11
~ '17. 07. 06

- 상수도사업(115개 기관), 하수도사업(89개 기관), 환경시설공단(5개 기관) 고객만족도 조사(전화조사)
- 도시철도사업(5개 기관) 고객만족도 조사 (1:1 개별 면접조사)
- 도시개발공사(15개 기관), 시설관리공단(88개 기관), 특정공사공단(24개 기관) 고객만족도 조사 (전화조사 및 1:1 개별 면접조사)

'17. 07. 10 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고

'17. 10. 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 기관별 피드백 보고서 제출

3. 조사 범위 및 절차

I. 조사개요 ..

· '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

4. PSI 모델 구성 및 내용

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

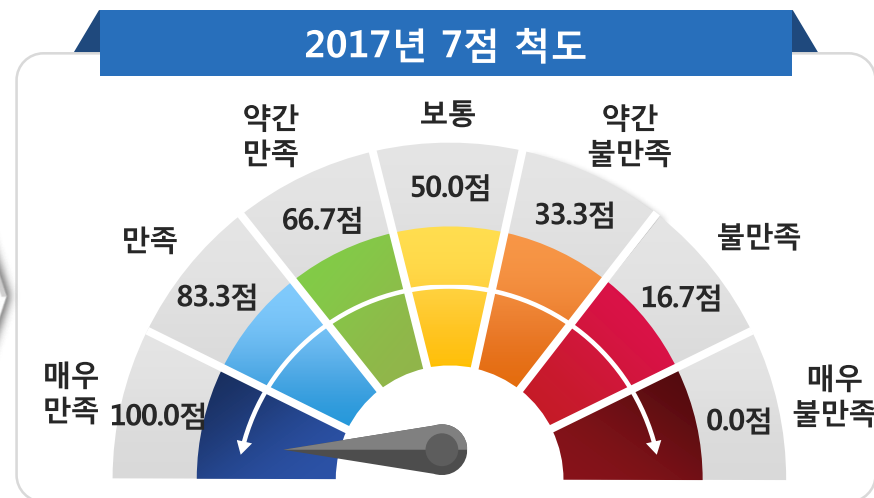
※ 각 항목 구성은 사업유형에 따라 상이할 수 있음

5. PSI 평가척도 및 측정방법

I. 조사개요 ..

평가척도 및 점수 환산 방법

평가척도 변경



※ 2017년 지방공기업 경영평가 CS워크숍에서 각 평가대상 기관과 협의를 통해 변경

PSI 모델 평가척도



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	$(1-1) / 6 \times 100$

5. PSI 평가척도 및 측정방법

☑ 다차원 체감 만족도 사용

시설관리공단 PSI

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

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

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



6. 분석내용 및 활용방안

분석내용



종합만족도

종합 분석

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



차원별 만족도

차원별 분석

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



세부 차원별 만족도

사업별 강·약점 분석

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



VOC

VOC 분석

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

【 결과 활용 방안 】

1

세부 고객 유형에 따른
니즈 및 특성 파악을 통해
고객 유형별 개선 전략 도출

2

차원별 만족도 측정을 통한
체계적이고 과학적으로
종합만족도 점수를 산출하여
만족/불만족 요인 파악

3

Box-Plot 분석으로 세부
항목들에 대한 **현 수준 진단**
IPA분석으로 사업의 **강·약점** 파악
유지/강화/개선 전략 수립

7. 분석 방법

I. 조사개요

중요도-만족도 분석 (Importance-Performance Analysis, IPA)

- 차원 및 항목별 중요도와 만족도를 비교하여 우선순위를 파악하는 분석
- 기존의 차원별 IPA 분석에 더불어 항목별 심층 IPA 분석을 실시하여 집중개선이 필요한 구체적 항목의 파악이 가능함

집중개선

- 중요도는 높으나 만족도는 낮은 경우
- 개선 시 가장 큰 개선효과를 얻을 수 있음

점진개선

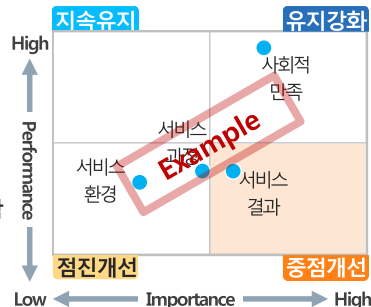
- 중요도와 만족도가 모두 낮은 경우
- 선별하여 점진적으로 개선토록 함

지속유지

- 중요도는 낮으나 만족도는 높은 경우
- 만족도가 높아 지속적인 관리가 필요함

유지강화

- 중요도와 만족도가 모두 높은 경우
- 강점영역으로 지속적인 강화가 필요함



Box-Plot 분석

- 차원 및 요소별 자료 분포를 시각적으로 확인할 수 있게 해주는 분석
- 최대/최소값, 중간값, 산포정도 비교를 통해 차원/요소의 분포형태와 데이터의 극단값 등을 쉽게 파악할 수 있음

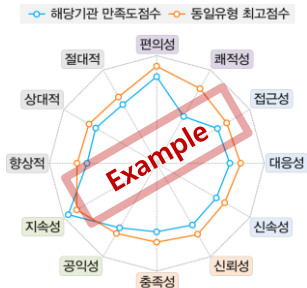


- A속성의 중간값이 B속성 보다 크므로 A속성의 만족도가 B속성 보다 낮은 것으로 파악됨
- A속성의 IQR이 B속성 보다 크므로 A속성의 서비스 표준화 수준이 B속성 보다 낮은 것으로 파악됨

※ 최대(최소)값: 자료의 최대(최소) 응답값
 ※ 3분위수: 내림차순으로 정렬한 자료의 상위 25% 응답값
 ※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 자료의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위수: 내림차순으로 정렬한 자료의 하위 25% 응답값
 ※ IQR: 사분위수 범위로 '3분위수-1분위수' 값
 ※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 만족도 평균의 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

벤치마킹 분석

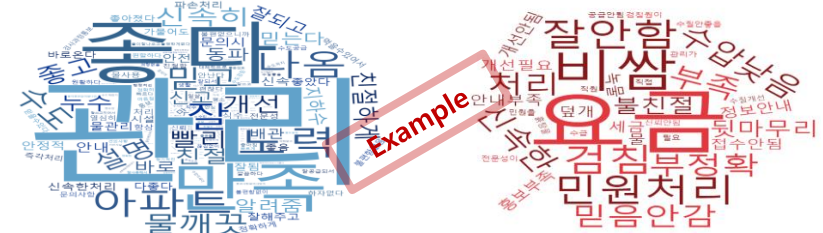
- 최우수 기관과의 비교를 통해 해당 기관의 성과를 검토하는 분석
- 만족도가 가장 높은 동일 유형의 기관과 속성별 만족도를 비교하여 해당 기관의 상대적 만족 수준 및 개선 속성 파악이 가능함



- 해당기관의 쾌적성 만족도가 동일유형 최고 만족도 점수보다 상대적으로 가장 낮게 나타나 쾌적성의 개선이 시급함
- 해당기관의 지속성 만족도가 동일유형 최고 만족도 점수보다 상대적으로 높게 나타나 지속성의 현재와 같은 지속적인 관리가 필요함

Word-Cloud 분석

- 응답된 단어의 빈도를 시각적으로 표현하여 키워드를 추출하는 분석
- 많이 언급된 단어를 키워드를 크게 나타내어 만족 및 불만족 키워드를 한눈에 파악할 수 있음



고객 만족 주요 키워드

고객 불만족 주요 키워드

※ 만족/불만족 응답 빈도수가 30개 미만 시 Word-Cloud 분석 제외

II 조사 결과 종합

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



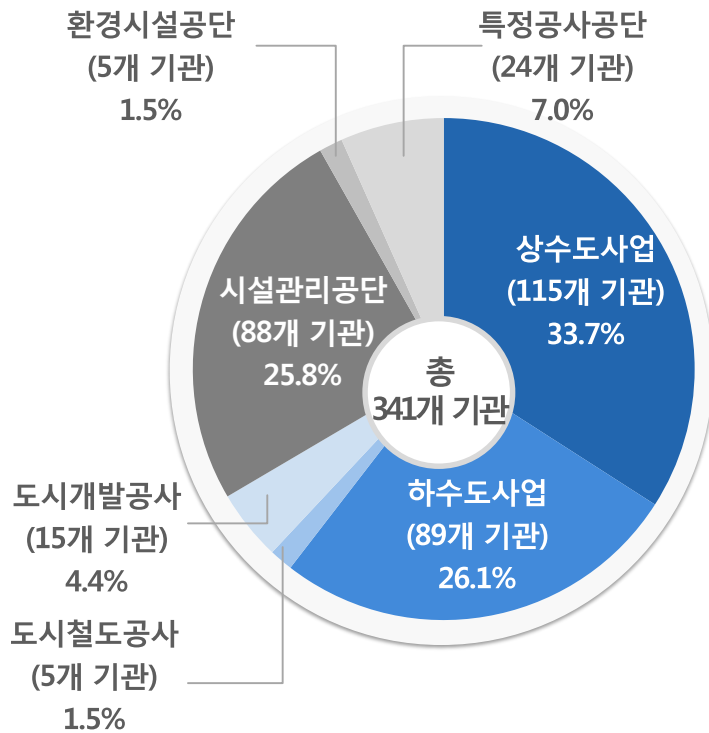
1. 고객만족도 조사 표본수

Ⅱ. 조사결과 종합

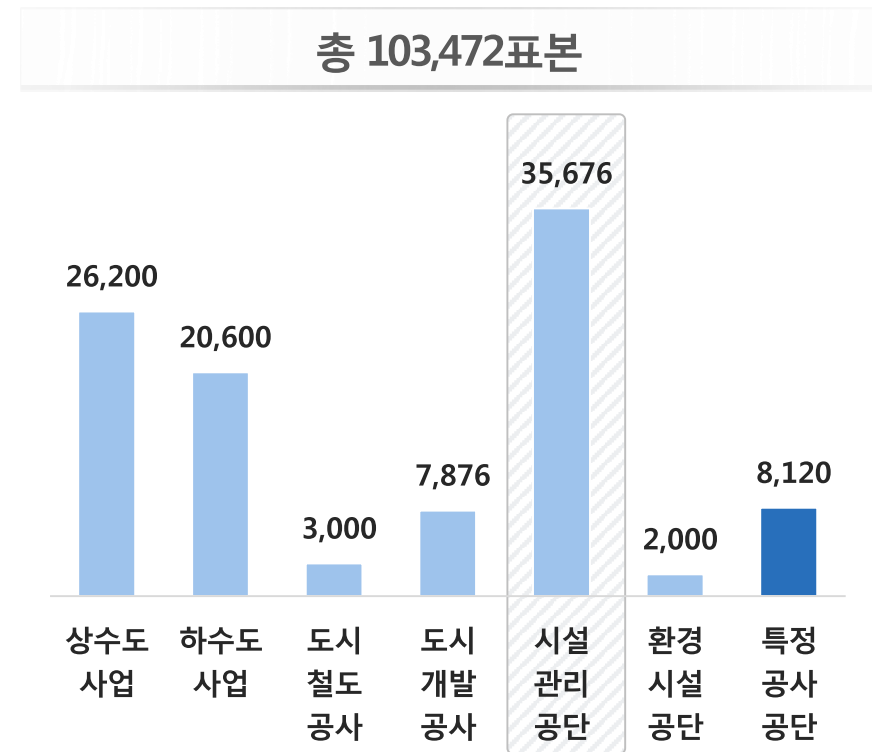
• 2017년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 341개 기관이며, 표본수는 총 103,472 표본임



조사대상 기관 수 현황



조사대상 기관 표본 수 현황

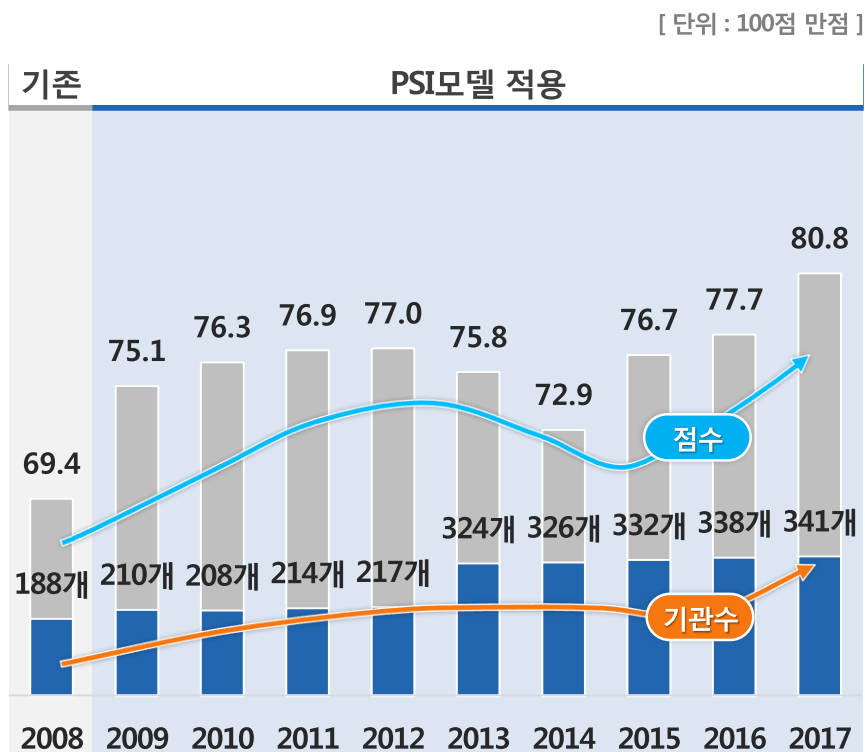


2. 전체 고객만족도 (PSI)

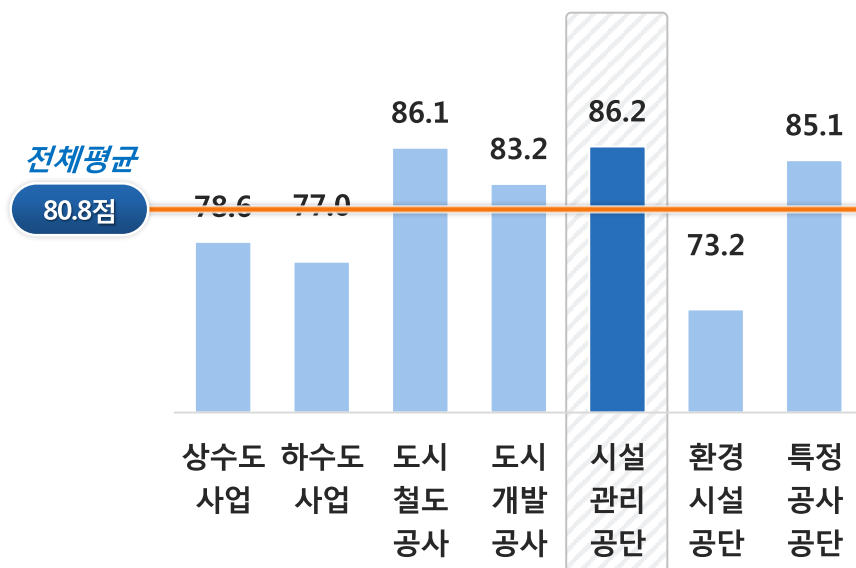
Ⅱ. 조사결과 종합

- 지방공기업 고객만족도는 2012년부터 2014년까지 다소 하락세를 보이다 2015년 이후 다시 상승하는 추세임
- 2017년 지방공기업 고객만족도는 80.8점으로 전년 대비 3.1점 상승함

전체 고객만족도 (PSI)



유형별 고객만족도 (PSI)



구 분	PSI	최대값 (MAX)	최소값 (MIN)	차이 (GAP)
지방공기업 전체	80.8점	90.5점	71.6점	18.9점
시설관리공단 전체	86.2점	90.5점	77.8점	12.7점

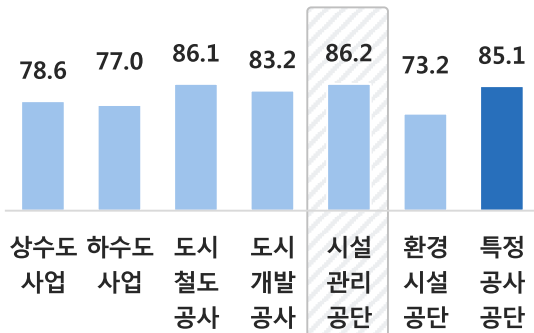
3. 전체 사업별 만족도 점수

• 전체 기관 중 시설관리공단의 사회적 만족도 점수가 88.0점으로 가장 높으며, 환경시설공단의 서비스 과정 만족도 점수가 61.4점으로 가장 낮게 나타남

	 상수도사업	 하수도사업	 도시철도공사	 도시개발공사	 시설관리공단	 환경시설공단	 특정공사/공단
종합만족도	78.6	77.0	86.1	83.2	86.2	73.2	85.1
서비스 환경	82.3	77.1	85.5	82.6	86.0	71.1	85.6
서비스 과정	78.1	68.0	85.1	82.6	85.3	MIN 61.4	84.2
서비스 결과	78.0	82.4	85.9	82.8	86.0	81.7	85.2
사회적 만족	80.7	82.5	87.0	85.8	MAX 88.0	82.0	87.3
전반적 만족	76.5	75.6	86.3	82.3	85.7	70.1	83.9

종합만족도

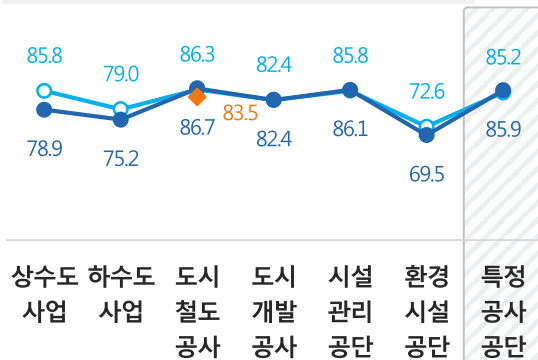
[단위: 점]



서비스 환경

[단위: 점]

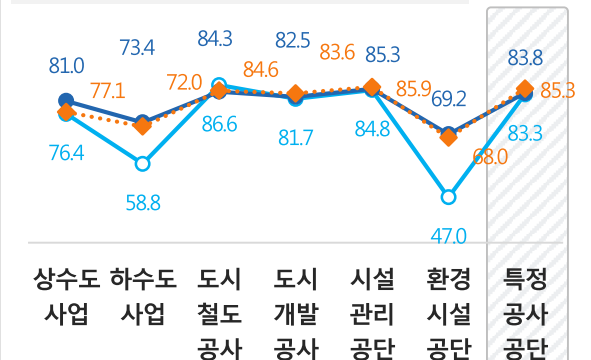
편의성 쾌적성 안전성



서비스 과정

[단위: 점]

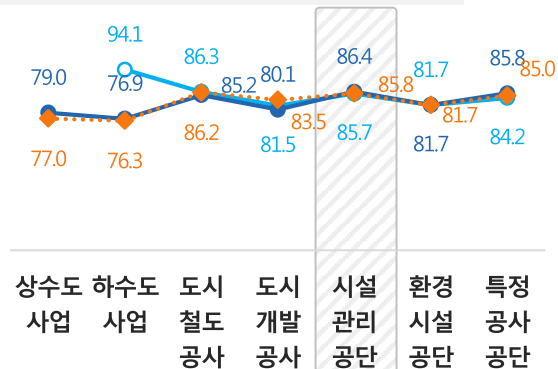
접근성 대응성 신속성



서비스 결과

[단위: 점]

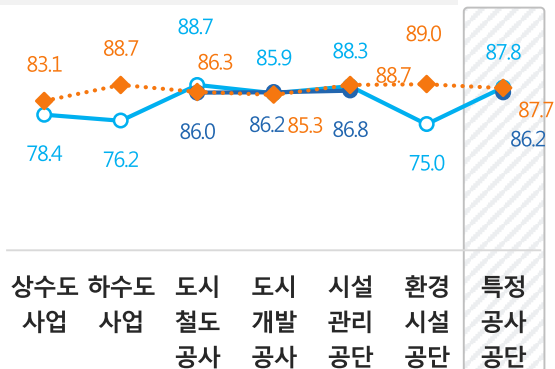
편익성 신뢰성 충족성



사회적 만족

[단위: 점]

공익성 공정성 지속성



전반적 만족

[단위: 점]

향상적 상대적 절대적

