

3

체육전용시설관리사업

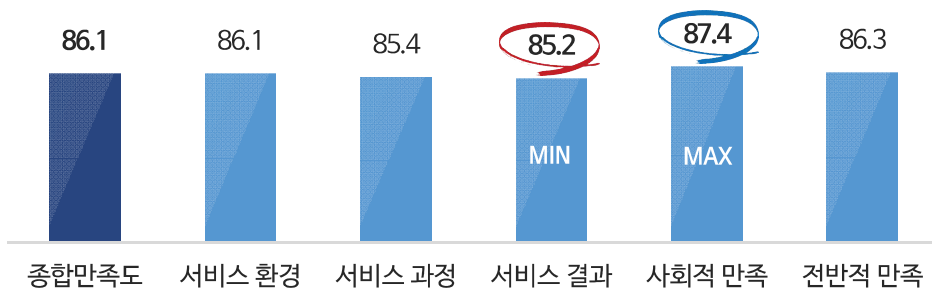
1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석



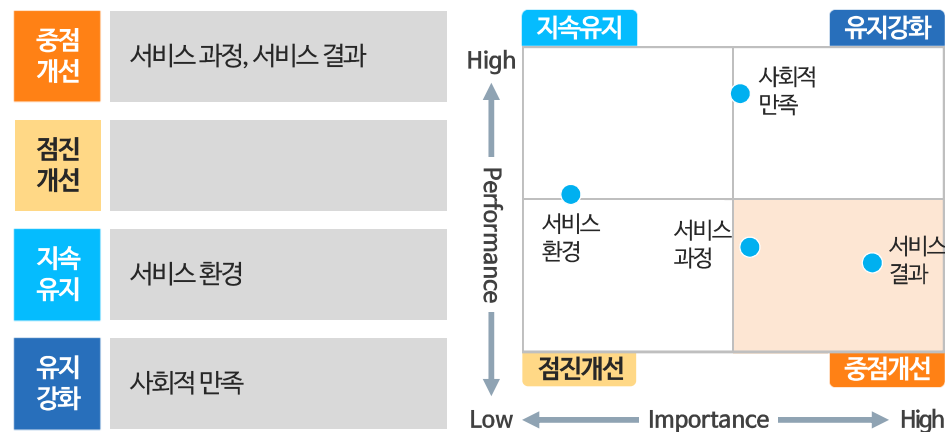


1 체육전용시설관리사업의 종합만족도는 86.1점

↑ 최고득점 차원: 사회적 만족 87.4점
↓ 최저득점 차원: 서비스 결과 85.2점

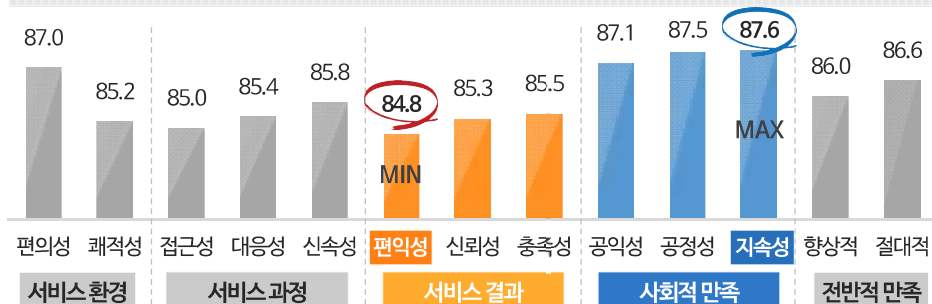


2 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과



3 강점 : 사회적 만족 / 약점 : 서비스 결과

■ 상대적으로 강한 부분: 사회적 만족 / 지속성
■ 상대적으로 약한 부분: 서비스 결과 / 편의성



4 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

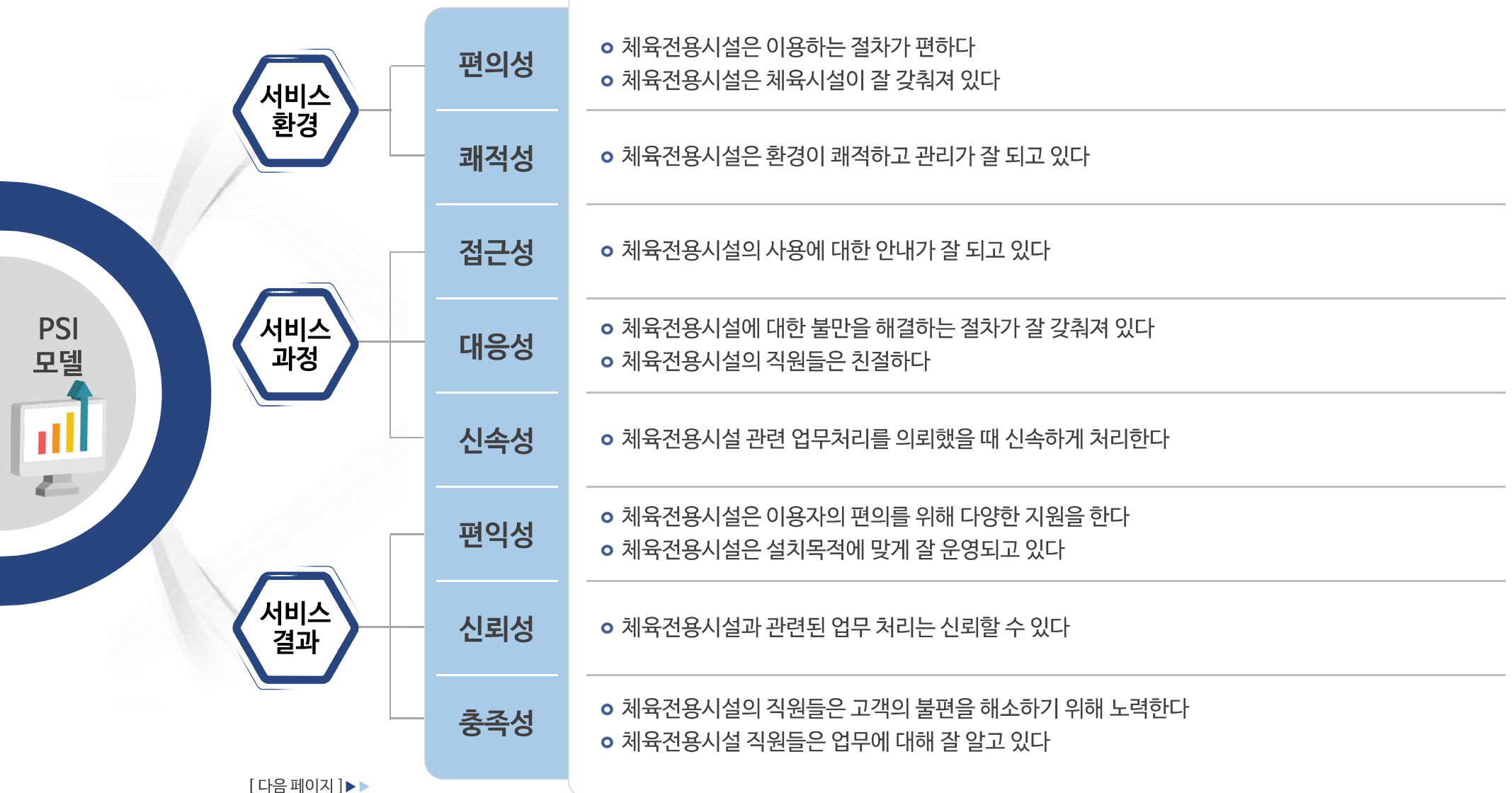
- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설의 이용이 불편함'은 가장 큰 불만요인임

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 '이용시설이 부족/개선해야 함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설의 청결/관리가 필요함' 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨





측정 항목

사회적
만족

공익성

- 체육전용시설은 이용객에게 유익하다
- 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다

공정성

- 체육전용시설은 남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다

지속성

- 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다

전반적
만족

향상적

- 체육전용시설 관련 서비스는 점점 나아지고 있다

절대적

- 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

PSI
모델

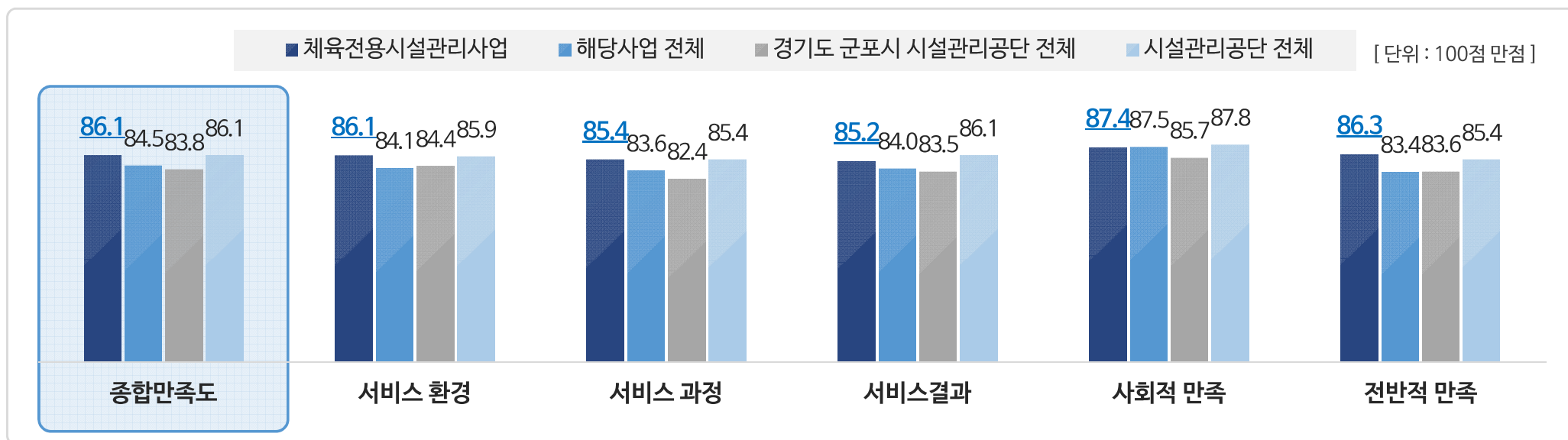


✓ 종합만족도 전체 결과 비교

- 경기도 군포시 시설관리공단 체육전용시설관리사업의 종합만족도는 86.1점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 1.6점 높게, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.3점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.0점 높게 나타남

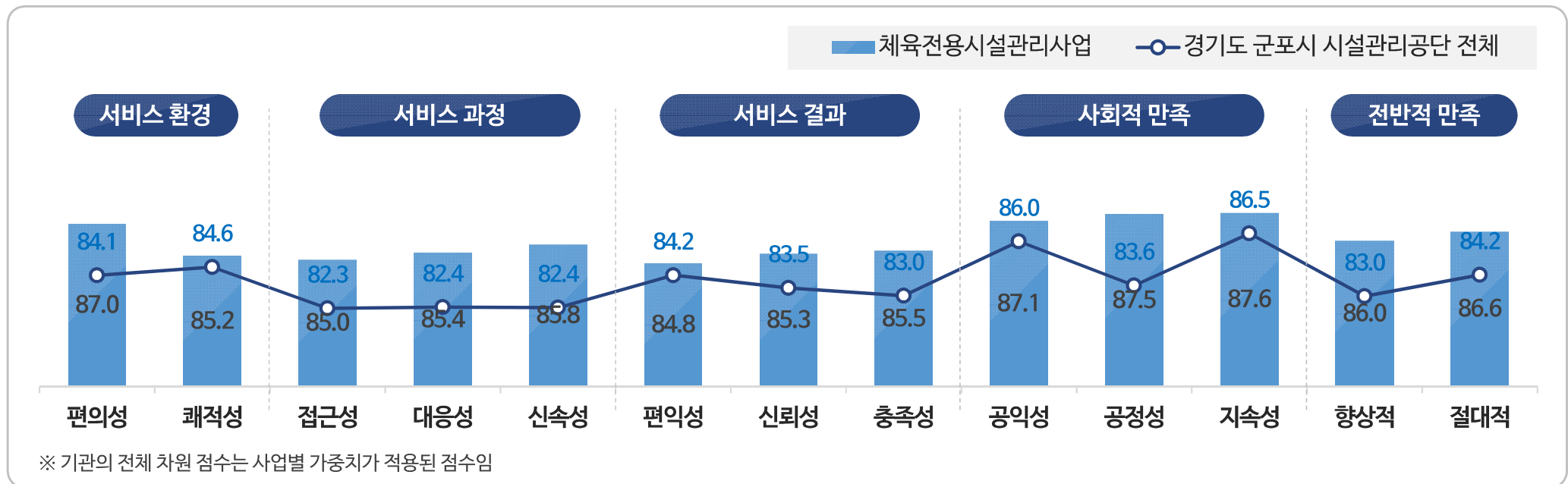
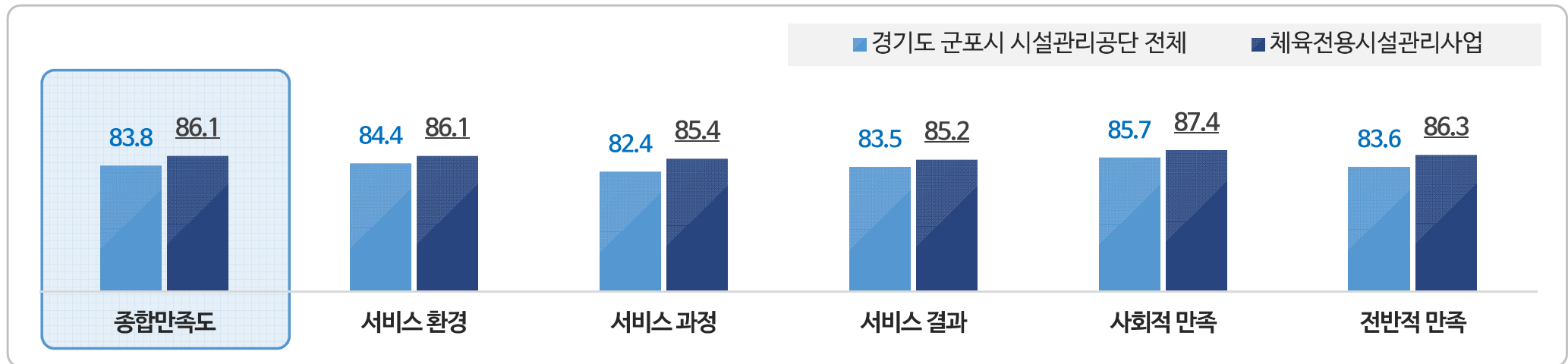
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업	86.1	-	86.1	-	85.4	-	85.2	-	87.4	-	86.3	-
해당사업 전체	84.5	▲1.6	84.1	▲2.0	83.6	▲1.8	84.0	▲1.2	87.5	▼0.1	83.4	▲2.9
경기도 군포시 시설관리공단	83.8	▲2.3	84.4	▲1.7	82.4	▲3.0	83.5	▲1.7	85.7	▲1.7	83.6	▲2.7
시설관리공단 전체	86.1	▲0.0	85.9	▲0.2	85.4	▲0.0	86.1	▼0.9	87.8	▼0.4	85.4	▲0.9

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





평가문항별 만족도



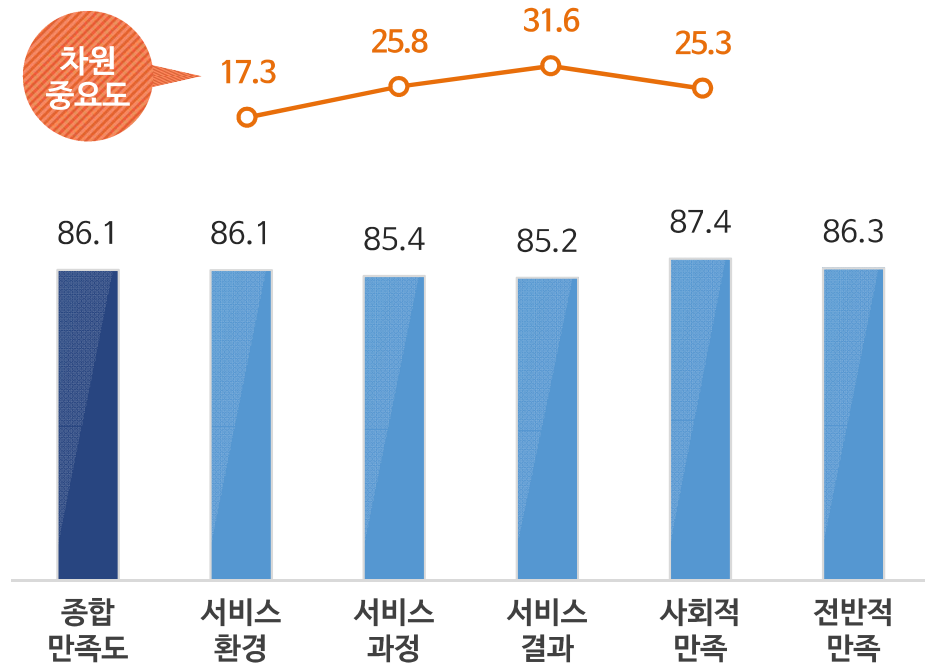


✓ 차원별 IPA 분석

- ▶ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구됨

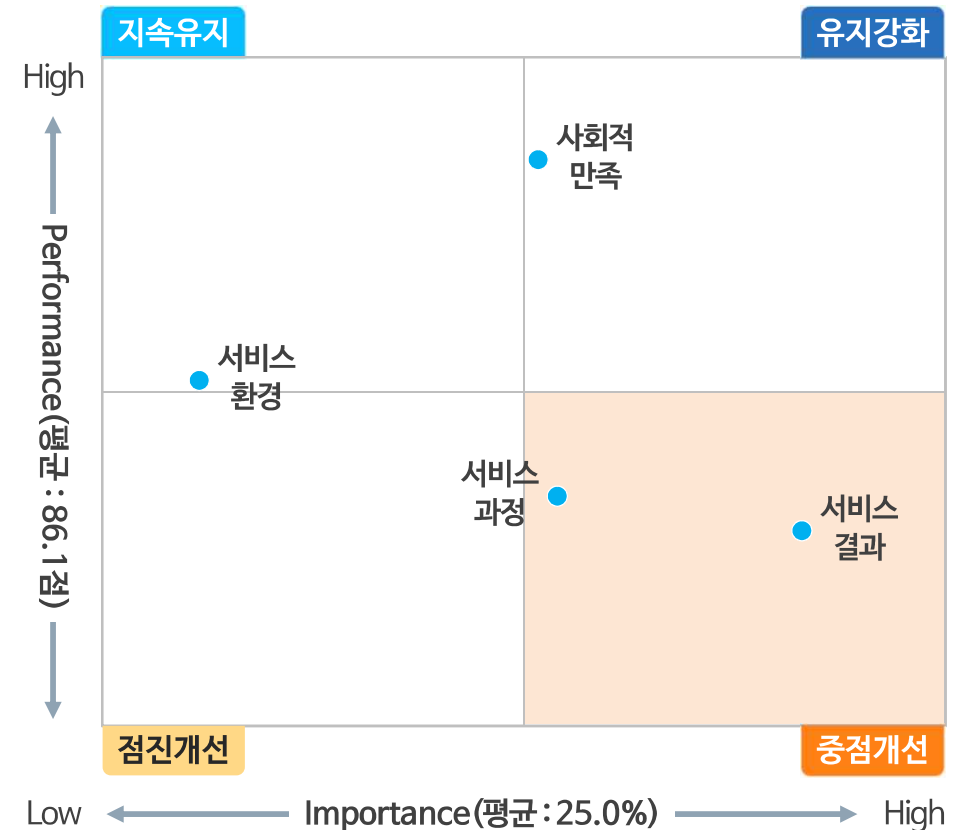
차원별 중요도* 및 만족도

[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 ‘편의성1’, ‘신뢰성1’, ‘충족성1’, ‘충족성2’ 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



항목별 만족도 및 중요도 분석

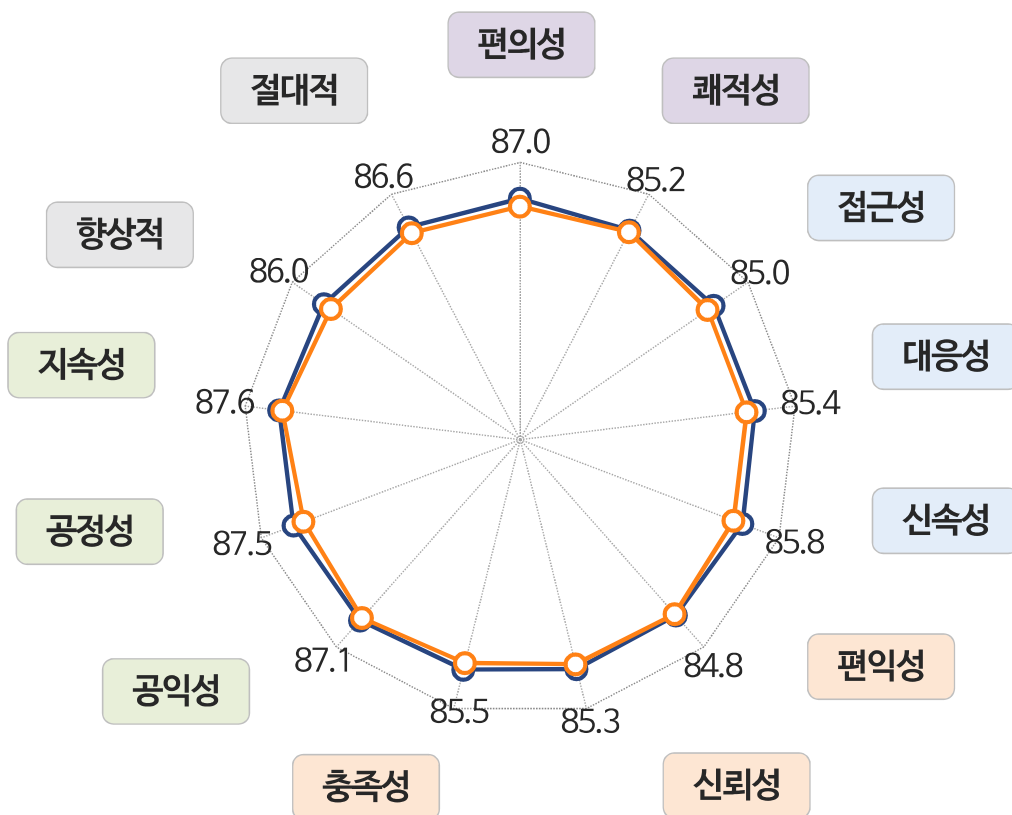
차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	87.4	6.0
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	86.6	5.1
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	85.2	2.2
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	85.0	3.6
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	83.9	4.3
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	86.9	7.3
서비스 결과	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	85.8	7.5
	편의성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	83.5	6.5
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	86.1	7.5
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	85.3	7.8
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	85.4	7.5
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	85.5	8.4
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	87.1	9.1
	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	87.2	7.0
	공정성1	체육전용시설은 남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다	87.5	7.2
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	87.6	3.1



차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 체육전용시설관리사업 —○— 경기도 군포시 시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함* ■ 보통 ■ 상대적으로 강함**



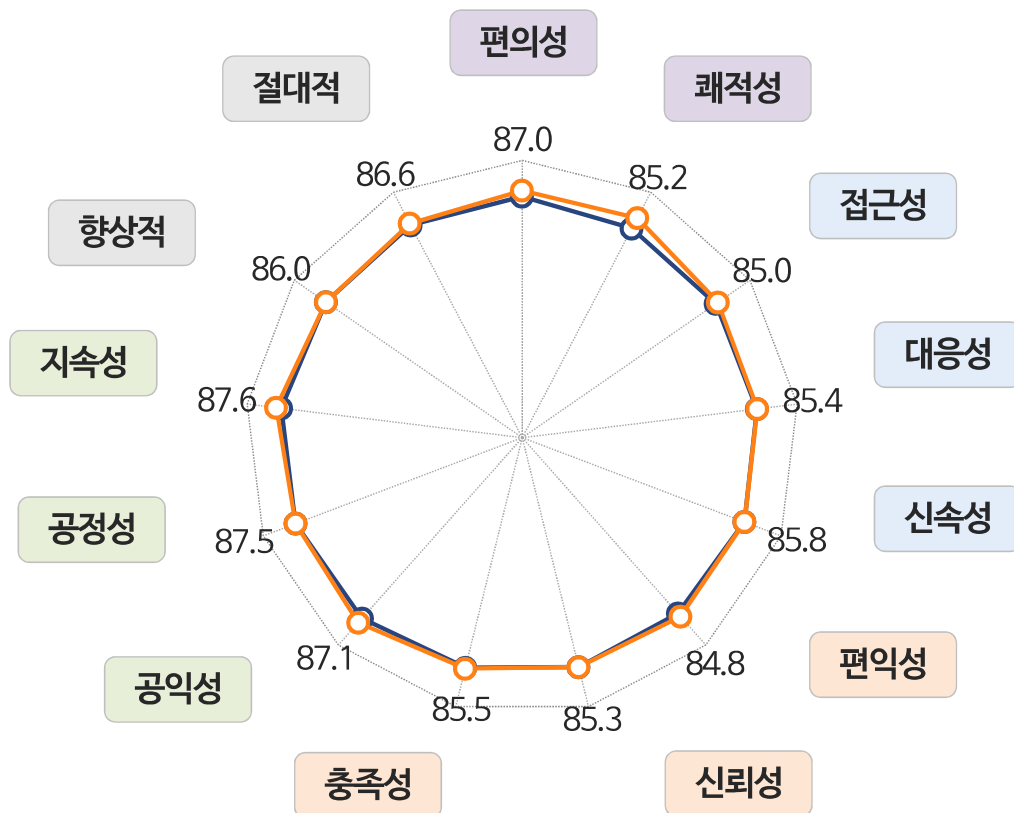
*상대적으로 약함: 시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

**상대적으로 강함: 시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소



❖ 차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

—○— 체육전용시설관리사업 —○— 경기도 군포시 시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

■ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경

편의성

쾌적성

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 및 불만족 주요 VOC

[Base=153]

만족 요인	중복(%)
시설 깨끗함/쾌적함	15.0
시설의 위치가 좋음	11.1
시설이 좋음/잘 관리함	11.1
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	11.1
시설이용이 좋음/편리함	10.5
이용시설이 넓음	7.2
만족함/전반적으로 만족함	6.5

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 향상 및 저해 요인

[Base=74]

향상 요인	중복(%)
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨	31.1
과거보다 개선 됨/ 노력함	16.2
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	13.5
강사/직원들이 친절함	10.8
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	6.8
신뢰감/공정함/안전함	6.8
이용 시설 서비스가 좋음/다양함	4.1

※ 주요 응답만 제시

[Base=5]

불만족 요인	중복(%)
시설의 이용이 불편함	60.0
직원/강사들이 불친절함	20.0
직원이나 서비스가 좋지 않음	20.0

※ 주요 응답만 제시

[Base=2]

저해 요인	중복(%)
좀 더 개선/노력이 필요함	100

※ 주요 응답만 제시



서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=52]

개선 요구사항	중복(%)
이용시설이 부족/개선해야 함	44.2
시설의 청결/관리가 필요함	21.2
운영시간 변경바람/확대가 필요함	7.7
시설 내 온도를 개선해야 함	7.7
이용수칙 강화 및 개선관리 바람	3.8
민원/업무 처리속도를 개선해야 함	3.8
접수/예약 방식의 변화필요/개선바람	1.9
유지바람	1.9
강사/직원 친절도 개선이 필요함	1.9

※ 주요 응답만 제시