



2015년 버스서비스 만족도 조사 결과 보고서



목 차

제1장. 조사개요	3
제2장. 시민만족도 모형	8
제3장. 시내버스 만족도조사 결과	17
제4장. 마을버스 만족도조사 결과	24
제5장. 공항버스 만족도조사 결과	31

제1장. 조사개요














1. 버스서비스 만족도 조사 목적 및 활용방안
2. 조사설계














1. 버스서비스 만족도 조사 목적 및 활용방안














- 🚌 버스를 이용하는 서울시민을 대상으로 서비스 요소별 만족수준, 노선별 우수·부진 요인 등 버스 전반에 대한 품질을 측정하여 수요자 중심의 평가체계를 구축하고 평가의 실효성을 확보하기 위함
- 🚌 시민에 의한, 시민 눈높이의 버스회사 평가를 시행하여 버스에 대한 시민 만족도를 산출하고 그 결과를 버스회사 평가에 반영함
- 🚌 또한, 정량평가 지표 반영을 통한 업그레이드 된 버스 서비스 품질 지표 모형을 개발·적용하여 조사의 신뢰성 및 수용성을 보다 개선하고자 함
- 🚌 평가결과에 따라 회사별 경영성과에 따라 배분되는 성과이윤의 차등지급 근거의 일환으로 적용하여, 버스 회사별 서비스의 질적 향상 및 건전 경쟁 유도에 활용하고자 함
- 🚌 아울러 서울시 교통정책 평가 및 서울시민의 정주의식 등을 부가적으로 파악하여 관련 정책 추진에 반영하는 등 시정에 폭 넓게 활용하고자 함



2. 조사 설계

구 분	2015년 서울시 시내버스 서비스 만족도 조사
① 모집단	 서울시 시내버스 이용 승객
② 조사방법	 일대일 개별면접조사(Face to Face Interview)
③ 유효표본	 총 12,540명(상반기 : 6,270명 / 하반기 : 6,270명)
④ 표본추출	 66개 회사 전수를 대상으로 회사별 노선 수를 고려한 유의할당추출 - 회사별 총 보유노선을 전수 조사함 - 회사별 보유노선수와 인가대수에 따른 할당을 통해 회사별 적정 표본수 산정 - 노선당 표본수에 따른 요일.시간대별 할당
⑤ 조사지역	 시내버스 정류장
⑥ 조사대상	 만 15세 이상 70세 미만 서울시민  해당 시내버스 노선을 주3회 이상 이용승객  시내버스 및 지하철 관련 업종 근무자 제외
⑦ 조사시간	 요일 : 주초(30%), 주중(40%), 주말(30%)  시간대 : 설문시작시간 기준 - 출근 : 07시 ~ 09시(20%) - 오전 : 10시 ~ 12시(30%) - 오후 : 13시 ~ 17시(30%) - 퇴근 : 18시 ~ 20시(20%)
⑧ 응답자 표집	 모든 정류장을 8개의 군집으로 묶은 후 군집 중 조사 진행이 가장 효율적이라고 판단되는 정류장(예, 유동인구가 가장 많은 곳)을 우선 선정  해당 정류장에서 하차하는 '하차자' 중심 표집  정류장 승하차 지점에서 계통추출(K번째 간격)을 원칙으로 응답자 선정 - 성별·연령별 이용객 비율을 고려하여 배분
⑨ 조사기간	상반기 : 2015년 05월 11일 ~ 06월 12일 하반기 : 2015년 10월 05일 ~ 11월 06일

구 분	2015년 서울시 마을버스 서비스 만족도 조사
① 모집단	 서울시 마을버스 이용 승객
② 조사방법	 일대일 개별면접조사(Face to Face Interview)
③ 유효표본	 총 7,860명(상반기 3,930명 / 하반기 : 3,930명)
④ 표본추출	 131개 회사 전수를 대상으로 회사별 노선 수를 고려한 유의할당추출 - 회사별 보유노선수와 인가대수에 따른 할당을 통해 회사별 적정 표본수 산정 - 노선당 표본수에 따른 요일.시간대별 할당
⑤ 조사지역	 마을버스 정류장
⑥ 조사대상	 만 15세 이상 70세 미만 서울시민  해당 마을버스 노선을 주3회 이상 이용승객  마을버스 및 지하철 관련 업종 근무자 제외
⑦ 조사시간	 요일 : 주초(30%), 주중(40%), 주말(30%)  시간대 : 설문시작시간 기준 - 출근 : 07시 ~ 09시(20%) - 오전 : 10시 ~ 12시(30%) - 오후 : 13시 ~ 17시(30%) - 퇴근 : 18시 ~ 20시(20%)
⑧ 응답자 표집	 모든 정류장을 8개의 군집으로 묶은 후 군집 중 조사 진행이 가장 효율적이라고 판단되는 정류장(예, 유동인구가 가장 많은 곳)을 우선 선정  해당 정류장에서 하차하는 '하차자' 중심 표집  정류장 승하차 지점에서 계통추출(K번째 간격)을 원칙으로 응답자 선정 - 성별·연령별 이용객 비율을 고려하여 배분
⑨ 조사기간	상반기 : 2015년 05월 11일 ~ 06월 12일 하반기 : 2015년 10월 05일 ~ 11월 06일

구 분	2015년 서울시 공항버스 서비스 만족도 조사
① 모집단	 공항버스 이용 승객
② 조사방법	 일대일 개별면접조사(Face to Face Interview)
③ 유효표본	 총 640명(상반기 : 320명 / 하반기 : 320명)
④ 표본추출	 4개 회사 전수를 대상으로 회사별 노선 수를 고려한 유의할당추출 - 회사별 총 보유노선을 전수 조사함 - 회사별 보유노선수와 인가대수에 따른 할당을 통해 회사별 적정 표본수 산정 - 노선당 표본수에 따른 요일.시간대별 할당
⑤ 조사지역	 공항버스 정류장
⑥ 조사대상	 만 15세 이상 70세 미만 공항버스 이용자  해당 공항버스 노선을 주3회 이상 이용승객  버스 및 지하철 관련 업종 근무자 제외
⑦ 조사시간	 요일 : 주초(30%), 주중(40%), 주말(30%)  시간대 : 설문시작시간 기준 - 출근 : 07시 ~ 09시(20%) - 오전 : 10시 ~ 12시(30%) - 오후 : 13시 ~ 17시(30%) - 퇴근 : 18시 ~ 20시(20%)
⑧ 응답자 표집	 모든 정류장을 8개의 군집으로 묶은 후 군집 중 조사 진행이 가장 효율적이라고 판단되는 정류장(예, 유동인구가 가장 많은 곳)을 우선 선정  해당 정류장에서 하차하는 '하차자' 중심 표집  정류장 승하차 지점에서 계통추출(K번째 간격)을 원칙으로 응답자 선정 - 성별·연령별 이용객 비율을 고려하여 배분
⑨ 조사기간	상반기 : 2015년 05월 11일 ~ 06월 12일 하반기 : 2015년 10월 05일 ~ 11월 06일

제2장. 시민만족도 모형

1. SB-CSI 모델 구조
2. 핵심과제의 추출을 위한 Portfolio 분석
3. 평가 항목
4. 평가 척도
5. AHP(Analytical Hierarchy Process) 분석

1. SB-CSI 모델 구조

- 시계열 일관성을 위해 기존에 적용된 모델을 그대로 적용
- 응답이 어렵거나 모호한 해석 문항 등 일부 문항은 명확한 의미 전달을 위해 용어를 수정, 차원간의 연관성이 적은 문항은 삭제 및 추가함
- 평가지표는 4가지 요소별로 각 4개의 항목을 배치하여 항목수의 차이로 인해 발생하는 비표본 오차



$W_{11} = \frac{(AHP+Corr)}{2}$
 전문가 의견과 문항간 상관계수의 산술평균

$X_{11} =$ 응답자의 평가
 (9점 척도를 100점으로 환산)

2. 핵심과제의 추출을 위한 Portfolio 분석

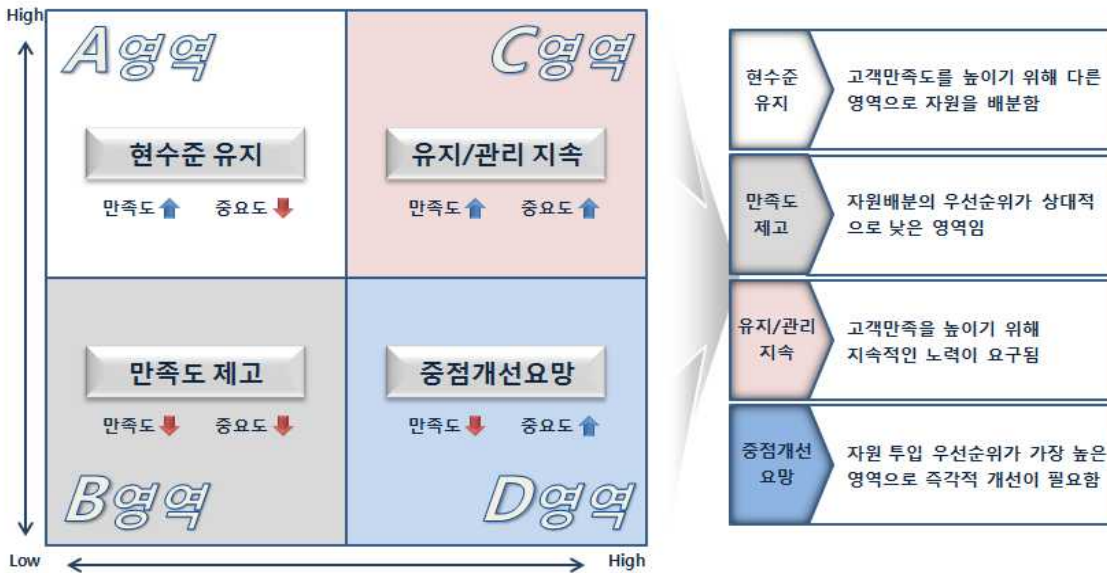
☞ 만족도를 구성하는 '평가차원 및 평가항목'에 대한 평가결과를 통해 산출된 중요도와 만족도간의 관계를 4각형 Box Graph안에 나타냄으로써, 現 시점에서 활용 가능한 자원의 투입 순서를 결정하고 중점 개선과제를 발굴하여, 서비스 만족도 제고를 위한 실행방안을 찾아보는 분석방법임

☞ 각 만족도와 중요도를 고려하여 자원의 효율적 배분과 관련된 전략적 시사점을 도출하기 위해 4개의 영역으로 나누고, 각 세부항목의 영역 내 위치를 파악해 영역별 의미를 해석함

☞ 만족도(Y)와 중요도(X) 축의 설정

- 만족도 평균을 Y축, 각 중요도 평균을 X축으로 하여 A, B, C, D의 4개 분면을 구성함

▪ Portfolio Map























※ Portfolio는 평가차원별 만족도 지수를 Y축으로, 평가차원에 대한 중요도 평가를 X축으로 하며, X축은 중요도에 대한 평균을, Y축은 평가차원별 만족도 지수의 평균을 기준으로 그룹화 하여 도식화함

※ Portfolio Map 해석 시 '만족도 제고 영역'이나 '현수준 유지 영역'에 속하는 서비스 차원이나 항목이라고 해서 반드시 개선 노력을 줄이거나 관심을 덜 기울여야 하는 것은 아니며, 오히려 "현재 수준의 만족도 유지를 위한 지속적 관리가 필요하다"는 의미로 해석하는 것이 바람직함

3. 평가 항목

1) 2015년 세부 평가 항목

차 원	세 부 항 목
쾌적성	<ul style="list-style-type: none">  청소 및 도색상태로 볼 때 내·외부 환경은 쾌적하다 (손잡이, 좌석, 시트, 바닥 등)  버스정류장 도착 등 안내방송의 음질과 소리 크기가 적당하다  냄새, 소음, 조명 등으로 판단할 때 차량정비가 잘 되어 있다  버스 내 냉·난방은 적당하다  쾌적성차원 전반적 만족도
편리성	<ul style="list-style-type: none">  버스내부 편의시설(하차벨, 버스카드 인식기, 좌석, 손잡이 형태 등)이 잘 갖추어져 있다  버스내부에 이용관련 정보를 알 수 있는 노선도, 첫차·막차시간, 배차간격 등의 정보가 깔끔하고 보기 좋게 갖추어져 있다  교통약자 승객을 위한 편의시설이 갖추어져 있다(점자안내표지 등)  서비스 개선 요구를 위한 시설(불편신고카드, 신고전화번호 등)이 잘 갖추어져 있다  편리성차원 전반적 만족도
안전성	<ul style="list-style-type: none">  교통약자(노약자, 휠체어, 유모차 이용 등)의 안전한 탑승을 확인한 후 운행한다  승객이 승차 후 좌석에 앉거나 손잡이를 잡는 등 안전을 확인한 후 운행한다  승객의 안전을 위해 과속, 급출발/급제동, 무리한 차로변경 등을 하지 않고 운행한다  교통신호 준수 등의 교통법규를 잘 준수하며 운행한다  안전성차원 전반적 만족도
신뢰성	<ul style="list-style-type: none">  버스가 정류소의 지정된 장소에 정차한다  운전기사는 승객에게 공손하고 친절하게 응대한다(인사말, 문의사항 응대, 정확한 정보전달 등)  버스회사는 노선 및 정류소 변경, 임시운행 등을 정확하게 안내하고 있다  승객의 불편사항(분실물 신고 등)을 적절하고 신속하게 처리한다  신뢰성차원 전반적 만족도

2) 2014년 대비 변경된 내용

구분	2014년	2015년	변경사항
쾌적성	1. 청소 및 도색상태로 볼 때 내·외부 환경은 쾌적하다(손잡이, 좌석, 시트, 바닥 등)	- 청소 및 도색상태로 볼 때 내·외부 환경은 쾌적하다(손잡이, 좌석, 시트, 바닥 등)	
	2. 버스정류장 도착 등 안내방송의 음질과 소리 크기가 적당하다	- 버스정류장 도착 등 안내방송의 음질과 소리 크기가 적당하다	
	3. 냄새, 소음, 조명 등으로 판단할 때 차량 정비가 잘 되어 있다	- 냄새, 소음, 조명 등으로 판단할 때 차량 정비가 잘 되어 있다	
	4. 버스 내 냉·난방은 적당하다	- 버스 내 냉·난방은 적당하다	
편리성	5. 버스내부 편의시설(하차벨, 버스카드 인식기, 좌석, 손잡이 형태 등)이 잘 갖추어져 있다	- 버스내부 편의시설(하차벨, 버스카드 인식기, 좌석, 손잡이 형태 등)이 잘 갖추어져 있다	
	6. 버스 내부에 이용관련 정보를 알 수 있는 노선도, 막차시간, 배차간격 등의 정보가 깔끔하고 보기 좋게 갖추어져 있다	- 버스 내부에 이용관련 정보를 알 수 있는 노선도, 막차시간, 배차간격 등의 정보가 깔끔하고 보기 좋게 갖추어져 있다	
	7. 교통약자 승객을 위한 편의시설이 갖추어져 있다(점자안내표지 등)	- 교통약자 승객을 위한 편의시설이 갖추어져 있다(노약자석 및 임신부석, 점자안내표지 등)	변경
	8. 서비스 개선 요구를 위한 시설(불편신고 카드, 신고전화번호 등)이 잘 갖추어져 있다	- 서비스 개선 요구를 위한 시설(불편신고카드, 신고전화번호 등)이 잘 갖추어져 있다 (※하차문 위쪽에 부착되어 있음)	변경
안전성	9. 교통약자(노약자, 휠체어, 유모차 이용 등)의 안전한 탑승을 확인한 후 운행한다	- 교통약자(노약자, 휠체어, 유모차 이용 등)의 안전한 탑승을 확인한 후 운행한다	
	10. 승객이 승차 후 좌석에 앉거나 손잡이를 잡는 등 안전을 확인한 후 운행한다	- 승객이 승차 후 좌석에 앉거나 손잡이를 잡는 등 안전을 확인한 후 운행한다	
	11. 승객의 안전을 위해 과속, 급출발/급제동, 무리한 차로변경 등을 하지 않고 운행한다	- 승객의 안전을 위해 과속, 급출발/급제동, 무리한 차로변경 등을 하지 않고 운행한다	
	12. 교통신호 준수 등의 교통법규를 잘 준수 하며 운행한다	- 교통신호 준수 등의 교통법규를 잘 준수 하며 운행한다	
신뢰성	13. 버스가 정류소의 지정된 장소에 정차한다	- 버스가 정류소의 지정된 장소에 정차한다	
	14. 운전기사는 승객에게 공손하고 친절하게 응대한다(인사말, 운의사항 응대, 정확한 정보전달 등)	- 운전기사는 승객에게 공손하고 친절하게 응대한다	변경
	15. 버스회사는 노선 및 정류소 변경, 임시 운행 등을 정확하게 안내하고 있다	- 버스회사는 노선 및 정류소 변경, 임시운행 등을 정확하게 안내하고 있다	
	16. 분실물 신고 등 승객의 불편사항을 적절하고 신속하게 처리한다	- 승객의 불편사항(분실물 신고 등)을 적절 하고 신속하게 처리한다	

4. 평가 척도



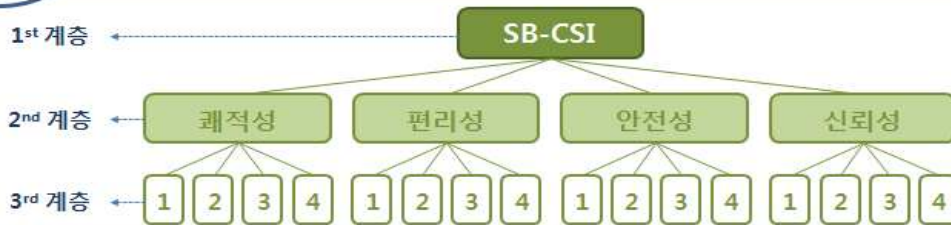
< 9점 척도 >	
구분	내용
1점	전혀 그렇지 않다
2점	많이 그렇지 않다
3점	조금 그렇지 않다
4점	그렇지 않다
5점	보통이다
6점	그렇다
7점	조금 그렇다
8점	많이 그렇다
9점	매우 그렇다

5. AHP(Analytical Hierarchy Process) 분석

1) AHP 분석 기법

- 가중치 산정에 중요한 도구로 전 과정을 다단계로 나눈 후 이를 단계별로 분석 해결하는 방법으로 '계층적 분석 과정'이라고도 함
- 평가기준과 대안을 계층적(hierarchy)인 구조로 파악하여 최적의 대안을 선택
- 자료가 완비되지 않은 여건/시간적으로 촉박한 상황/부서간 의견 대립 상황 시 유용하게 대응책을 마련할 수 있음

1 Step 의사결정을 위한 각 요인별 계층적 모형 구성



2 Step 각 차원의 중요 순위 결정을 위한 쌍비교 문항 구성

Comparison of pairs

<예시> 귀하께서는 버스 서비스 평가항목 중 쾌적성과 안전성 중 어느 것이 중요하다고 생각하십니까?

차원	쾌적성	편리성	안전성	신뢰성
쾌적성	1			
편리성		1		
안전성			1	
신뢰성				1

※ 대각선을 기준으로 역수

3 Step 각 차원의 중요 순위 결정을 위한 쌍비교 문항 구성

행렬곱

$$\begin{pmatrix} 1.000 & 1.000 & 1.000 & 1.000 \\ 1.000 & 1.000 & 1.000 & 1.000 \\ 1.000 & 1.000 & 1.000 & 1.000 \\ 1.000 & 1.000 & 1.000 & 1.000 \end{pmatrix} \times \begin{pmatrix} 1.000 & 1.000 & 1.000 & 1.000 \\ 1.000 & 1.000 & 1.000 & 1.000 \\ 1.000 & 1.000 & 1.000 & 1.000 \\ 1.000 & 1.000 & 1.000 & 1.000 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 1.000 & 1.000 & 1.000 & 1.000 \\ 1.000 & 1.000 & 1.000 & 1.000 \\ 1.000 & 1.000 & 1.000 & 1.000 \\ 1.000 & 1.000 & 1.000 & 1.000 \end{pmatrix}$$

행렬곱*을 통해 도출된 행렬의 각 행에 대하여 합을 계산

$$\begin{pmatrix} 1.000 & 1.000 & 1.000 & 1.000 \\ 1.000 & 1.000 & 1.000 & 1.000 \\ 1.000 & 1.000 & 1.000 & 1.000 \\ 1.000 & 1.000 & 1.000 & 1.000 \end{pmatrix} \Rightarrow \begin{pmatrix} 1.000 \\ 1.000 \\ 1.000 \\ 1.000 \end{pmatrix} \Rightarrow \begin{pmatrix} 1.000 / 1.000 = 1.000 \\ 1.000 / 1.000 = 1.000 \\ 1.000 / 1.000 = 1.000 \\ 1.000 / 1.000 = 1.000 \end{pmatrix} \Rightarrow \begin{matrix} \text{차원} & \text{중요도} \\ \text{쾌적성} & 1.000 \\ \text{편리성} & 1.000 \\ \text{안전성} & 1.000 \\ \text{신뢰성} & 1.000 \end{matrix}$$

※ AHP 가중치(중요도)

2) AHP 응답자 Profile

🚌 조사기간 : 2015년 6월 1일 ~ 6월 12일

🚌 교통관련 학계 전문가, 서울시, 버스 회사 대표 및 시민단체로 구성된 전문가 집단을 조사 대상으로 진행함

순번	구분	소속
1	서울시	버스정책과
2		버스정책과
3		버스정책과
4		버스정책과
5		버스정책과
6		버스정책과
7		버스정책과
8		버스정책과
9		버스정책과
10	학계 및 전문가	서울시립대학교
11		서울연구원
12		서울연구원
13	버스사업자	동성교통
14	직능대표	법무사
15		노무사
16		변호사
17	시민단체	한국소비자교육원
18		한국여성민우회
19	여론조사 자문단	한국교통연구원

3) AHP(Analytical Hierarchy Process) 분석

🚌 교통관련 학계 전문가, 서울시, 버스 회사 대표 및 시민단체로 구성된 전문가 집단을 조사 대상으로 중요도를 설문하여 AHP 분석을 한 값 → (1)

🚌 각 항목과 차원별 전반적 만족도와 상관관계를 구한 값 → (2)



🚌 (1)과 (2)를 더해 2로 나눈 값(산술평균)을 최종 중요도로 사용

세부항목	AHP (1)	상관계수 (2)	최종 중요도 (1+2)/2	차원	AHP (1)	상관계수 (2)	최종 중요도 (1+2)/2
내/외부 청소상태	0.186	0.276	0.231	쾌적성	0.275	0.231	0.253
안내방송 적정성	0.400	0.206	0.303				
차량정비 상태	0.154	0.235	0.194				
냉/난방 적정성	0.261	0.283	0.272				
내부 편의시설	0.194	0.244	0.219	편리성	0.323	0.239	0.281
이용관련 정보	0.205	0.229	0.217				
약자승객 편의시설	0.269	0.248	0.259				
개선요구 시설	0.332	0.278	0.305				
교통약자 안전 확인 후 운행	0.286	0.233	0.260	안전성	0.152	0.254	0.203
승객승차 안전 확인 후 운행	0.276	0.219	0.247				
안전운행	0.231	0.270	0.251				
교통법규 준수	0.207	0.278	0.242				
정류소 정차선 준수	0.228	0.241	0.235	신뢰성	0.250	0.276	0.263
친절응대	0.182	0.201	0.191				
정확한 정보 안내	0.274	0.254	0.264				
불편사항 처리	0.316	0.304	0.310				

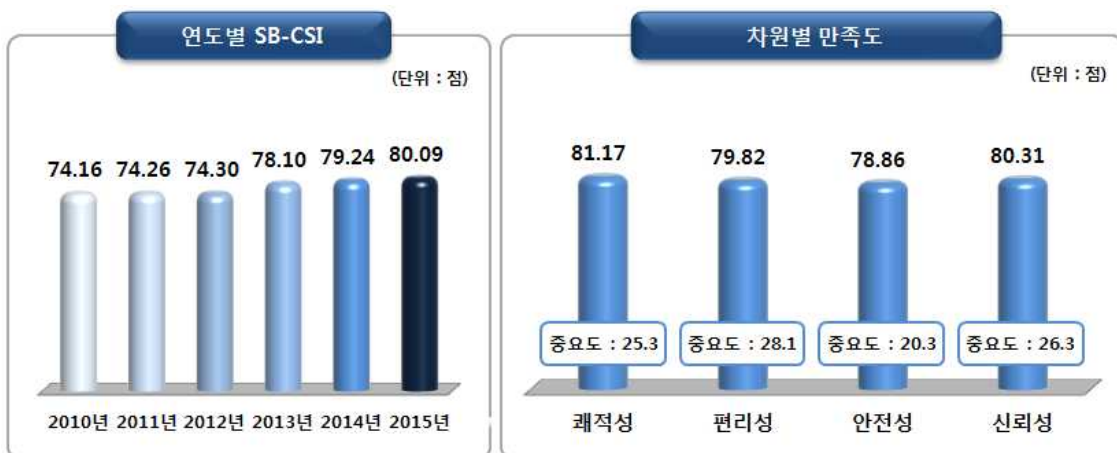
제3장. 시내버스 만족도조사 결과

1. 서울시 시내버스 만족도 결과
2. 차원별 만족도
3. 항목별 만족도
4. Portfolio 분석
5. 개선사항

1. 서울시 시내버스 만족도 결과

-  2015년 서울시 시내버스 만족도(SB-CSI) 점수는 80.09점(100점 만점 기준)으로 2014년 (79.24점) 대비 0.85점 상승한 수준임
-  차원별 만족도는 '쾌적성'이 81.17점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '신뢰성'(80.31점), '편리성'(79.82점), '안전성'(78.86점) 순으로 나타남

■ 서울시 시내버스 만족도



2. 차원별 만족도

🚌 시내버스 서비스 만족도를 구성하는 4개 차원(쾌적성, 편리성, 안전성, 신뢰성)에 대한 만족도는 이용승객들이 버스를 이용함에 있어, 내외부적인 환경을 평가할 수 있는 '쾌적성'이 81.17점으로 가장 높게 나타남

🚌 그 외에 버스 운행 계획 준수 여부와 관련된 '신뢰성'(80.31점), 이용 용이성과 관련된 '편리성'(79.82점), 승객 배려, 법규 준수 등 운행과 관련된 '안전성'(78.86점) 차원의 순으로 나타남

■ 차원별 만족도



3. 항목별 만족도

- 서울시 시내버스 서비스의 각 항목별 만족도를 살펴 본 결과, 쾌적성 차원의 '내/외부 청소상태'(82.28점) 항목에서 높게 나타났으며, 다음으로 신뢰성 차원의 '정류소 정차선 준수'(82.00점), 쾌적성 차원의 '안내방송 적정성'(81.71점), 편리성 차원의 '내부 편의 시설'(81.31점) 등의 순으로 높게 나타남
- 쾌적성 차원을 구성하는 4개 항목의 만족도는 '내/외부 청소상태'(82.28점), '안내방송 적정성'(81.71점), '냉/난방 적정성'(80.28점), '차량정비 상태'(80.26점) 순으로 나타났음
- 편리성 차원을 구성하는 4개 항목의 만족도는 '내부 편의시설'(81.31점), '이용관련 정보'(81.02점), '약자편의 시설'(78.94점), '개선요구 시설'(78.63점) 순으로 나타났음
- 안전성 차원을 구성하는 4개 항목의 만족도는 '승객승차 안전 확인 후 운행'(79.75점), '교통약자 안전 확인 후 운행'(79.55점), '교통법규 준수'(78.40점), '안전운행'(77.70점) 순으로 나타났음
- 신뢰성 차원을 구성하는 4개 항목의 만족도는 '정류소 정차선 준수'(82.00점), '친절응대'(81.10점), '정확한 정보 안내'(79.78점), '불편사항 처리'(79.01점) 순으로 나타났음

■ 항목별 만족도



- ※ 쾌적성 - 1. 내/외부 청소상태, 2. 안내방송 적정성, 3. 차량정비 상태, 4. 냉/난방 적정성
- 편리성 - 1. 내부 편의시설, 2. 이용관련 정보, 3. 약자승객 편의시설, 4. 개선요구 시설
- 안전성 - 1. 교통약자 안전 확인 후 운행, 2. 승객승차 안전 확인 후 운행, 3. 안전운행, 4. 교통법규 준수
- 신뢰성 - 1. 정류소 정차선 준수, 2. 친절응대, 3. 정확한 정보 안내, 4. 불편사항 처리

4. Portfolio 분석

1) 전체 차원별 Portfolio 분석

- 🚌 서울시 시내버스 서비스 4개 차원(쾌적성, 편리성, 안전성, 신뢰성)에 대해 Portfolio 분석 (만족도와 중요도 분석)을 통해 전략적인 개선 방안을 도출함
- 🚌 '편리성'의 경우, 중요도가 높고 만족도가 낮은 『중점 개선 영역』으로 나타나 해당 차원의 우선적인 개선이 필요함
- 🚌 '쾌적성'과 '신뢰성'의 경우, 만족도와 중요도가 모두 높은 『유지/관리 지속 영역』으로 나타나 해당 차원의 지속적인 관리가 필요함

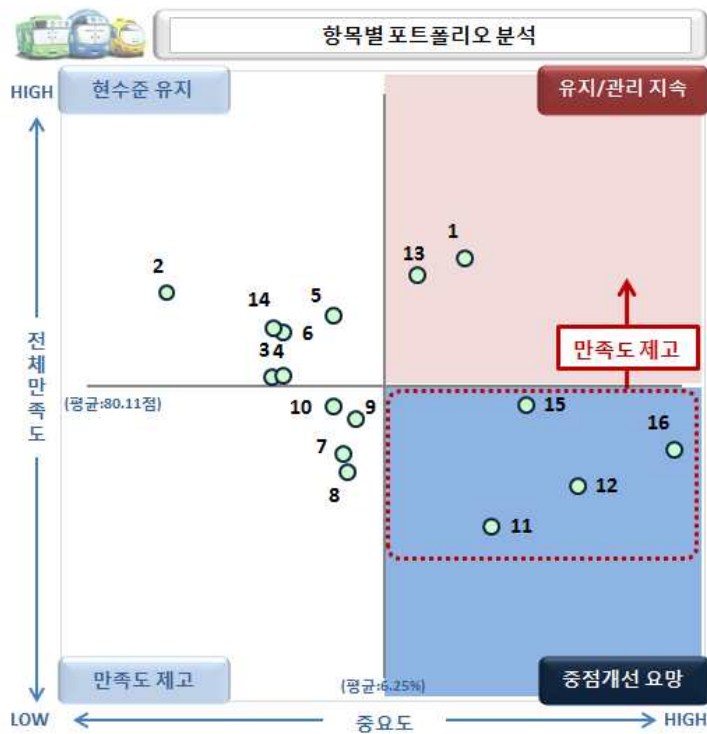
■ 차원별 Portfolio 분석



2) 전체 항목별 Portfolio 분석

- 🚌 전체 16개 항목에 대해 Portfolio 분석 결과, '안전운행', '교통법규 준수', '정확한 정보 안내', '불편사항 처리' 항목은 중요도가 높고 만족도가 낮은 『중점개선 요망』 영역으로 나타나 우선적인 개선이 필요함
- 🚌 '내/외부 청소상태', '정류소 정차선 준수' 항목은 중요도와 만족도가 모두 높은 『유지/관리 지속』 영역으로 분류되어 지속적인 관리가 필요함

■ 항목별 Portfolio 분석

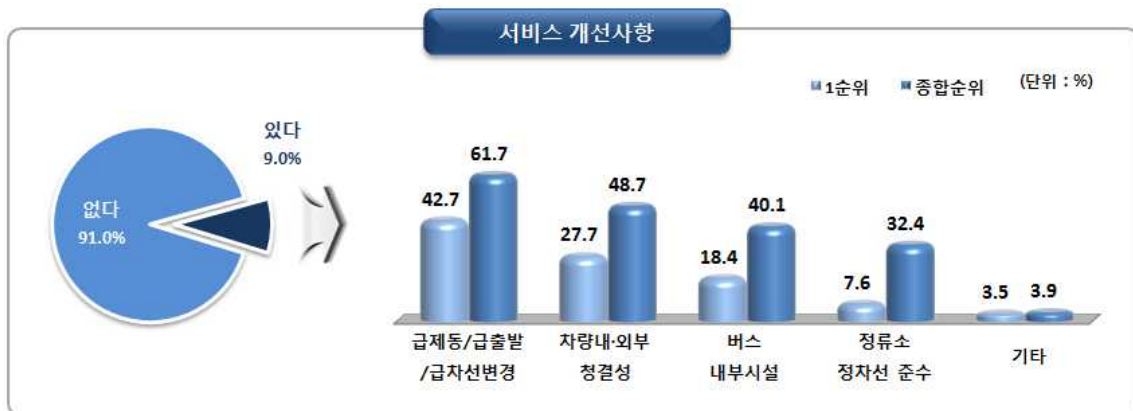


구분	항목	구분	항목
1	내/외부 청소상태	9	교통약자 안전 확인 후 운행
2	안내방송 적정성	10	승객승차 안전 확인 후 운행
3	차량정비 상태	11	안전운행
4	냉/난방 적정성	12	교통법규 준수
5	내부 편의시설	13	정류소 정차선 준수
6	이용관련 정보	14	친절응대
7	약자승객 편의시설	15	정확한 정보 안내
8	개선요구 시설	16	불편사항 처리

5. 개선사항

- 서울시 시내버스 이용객의 9.0%는 주 이용버스의 서비스 개선을 위해 보완해야 하거나 추가해야 할 사항이 있는 것으로 나타남
- 세부 개선사항으로(1순위 응답 기준) '급제동/급출발/급차선 변경'(42.7%)의 차량운행과 '차량 내/외부의 청결성'(27.7%)의 관리상태에 대한 의견이 많았음
- 다음으로 '버스 내부시설'(18.4%), '정류소 정차선 준수'(7.6%), '기타'(3.5%) 순으로 나타남
- 기타의견으로는 '배차간격 조정', '교통신호 준수', '친절성', '냉/난방 조절', '차량소음', 노선 확대, '노후차량 개선', '과속' 등의 의견이 소수 나타남

■ 시내버스 개선사항



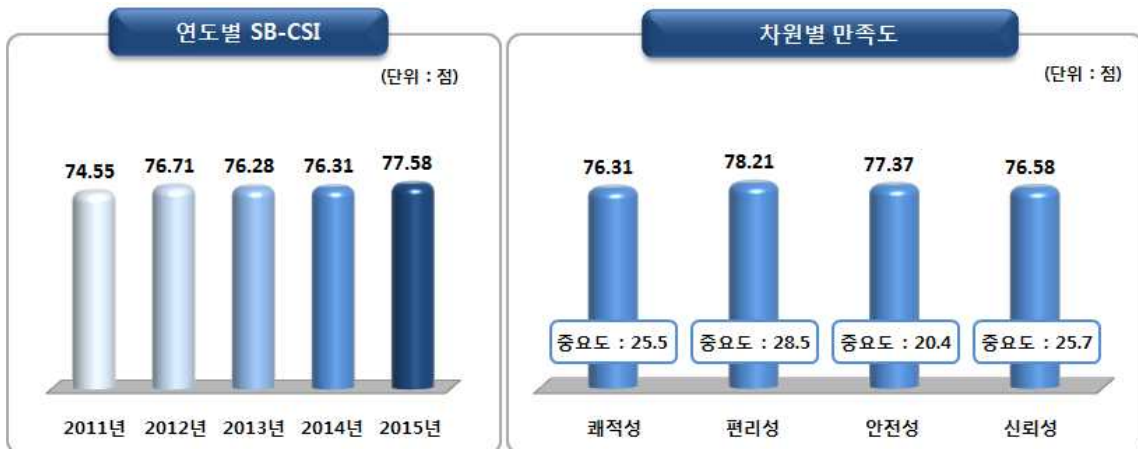
제4장. 마을버스 만족도조사 결과

1. 서울시 마을버스 만족도 결과
2. 차원별 만족도
3. 항목별 만족도
4. Portfolio 분석
5. 개선사항

1. 서울시 마을버스 만족도 결과

- 2015년 서울시 마을버스 만족도(SB-CSI) 점수는 77.58점(100점 만점 기준)으로 2014년 (76.31점) 대비 1.27점 높게 나타남
- 차원별 만족도는 '편리성'이 78.31점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '안전성'(77.37점), '신뢰성'(76.58점), '쾌적성'(76.31점) 순으로 나타남

■ 서울시 마을버스 만족도



2. 차원별 만족도

🚌 마을버스 서비스 만족도를 구성하는 4개 차원(쾌적성, 편리성, 안전성, 신뢰성)에 대한 만족도는 이용승객들이 버스를 이용함에 있어, 내외부적인 환경과 관련된 '쾌적성'이 78.21점으로 가장 높게 나타남

🚌 그 외에 버스 운행 계획 준수 여부와 관련된 '신뢰성'(77.98점), 이용 용이성과 관련된 '편리성'(77.37점), 법규 준수 및 승객 배려 차원의 '안전성'(76.58점)순으로 나타남

■ 차원별 만족도



3. 항목별 만족도

- 서울시 마을버스 서비스의 각 항목별 만족도를 살펴 본 결과, 신뢰성 차원의 '정류소 정차선 준수' 항목이 79.32점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 쾌적성 차원의 '안내방송 적정성'(79.16점), 신뢰성 차원의 '친절응대'(79.09점), 편리성 차원의 '내부 편의시설'(78.97점) 등의 순으로 높게 나타남
- 쾌적성 차원을 구성하는 4개 항목의 만족도는 '안내방송 적정성'(79.16점), '내/외부 청소상태'(78.89점), '차량정비 상태'(77.30점), '냉/난방 적정성'(77.28점) 순으로 나타남
- 편리성 차원을 구성하는 4개 항목의 만족도는 '내부 편의시설'(78.97점), '이용관련 정보'(78.38점), '약자승객 편의시설'(76.65점), '개선요구 시설'(76.11점) 순으로 나타남
- 안전성 차원을 구성하는 4개 항목의 만족도는 '교통약자 안전 확인 후 운행'(77.48점), '승객승차 안전 확인 후 운행'(77.37점), '교통법규 준수'(75.92점), '안전운행'(75.46점) 순으로 나타남
- 신뢰성 차원을 구성하는 4개 항목의 만족도는 '정류소 정차선 준수'(79.32점), '친절응대'(79.09점), '정확한 정보 안내'(77.72점), '불편사항 처리'(76.40점) 순으로 나타남

■ 항목별 만족도



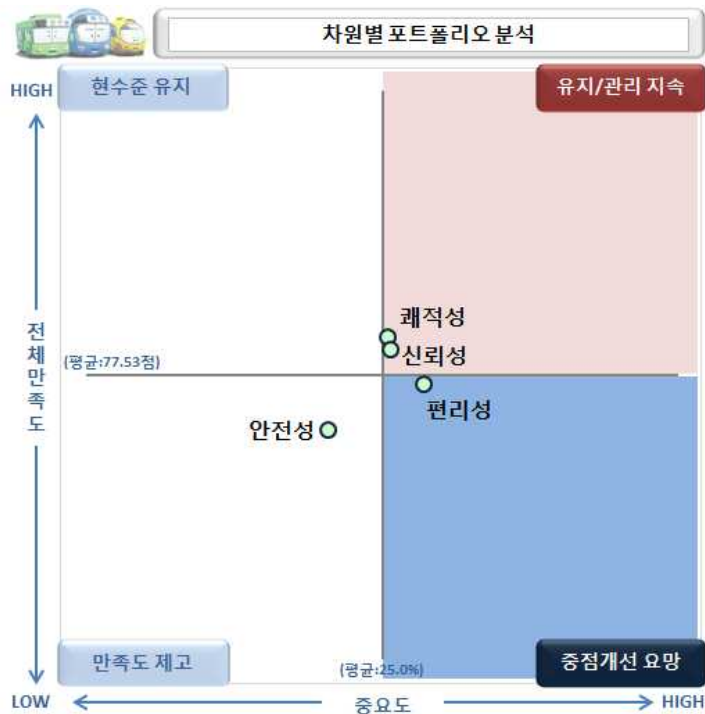
- ※ 쾌적성 - 1. 내/외부 청소상태, 2. 안내방송 적정성, 3. 차량정비 상태, 4. 냉/난방 적정성
- 편리성 - 1. 내부 편의시설, 2. 이용관련 정보, 3. 약자승객 편의시설, 4. 개선요구 시설
- 안전성 - 1. 교통약자 안전 확인 후 운행, 2. 승객승차 안전 확인 후 운행, 3. 안전운행, 4. 교통법규 준수
- 신뢰성 - 1. 정류소 정차선 준수, 2. 친절응대, 3. 정확한 정보 안내, 4. 불편사항 처리

4. Portfolio 분석

1) 전체 차원별 Portfolio 분석

- 🚌 서울시 마을버스 서비스 4개 차원(쾌적성, 편리성, 안전성, 신뢰성)에 대해 Portfolio 분석 (만족도와 중요도 분석)을 통해 전략적인 개선 방안을 도출함
- 🚌 '편리성'의 경우, 중요도가 높고 만족도가 낮은 『중점 개선 영역』으로 나타나 해당 차원의 우선적인 개선이 필요함
- 🚌 '쾌적성'과 '신뢰성'의 경우, 만족도와 중요도가 모두 높은 『유지/관리 지속 영역』으로 나타나 해당 차원의 지속적인 관리가 필요함

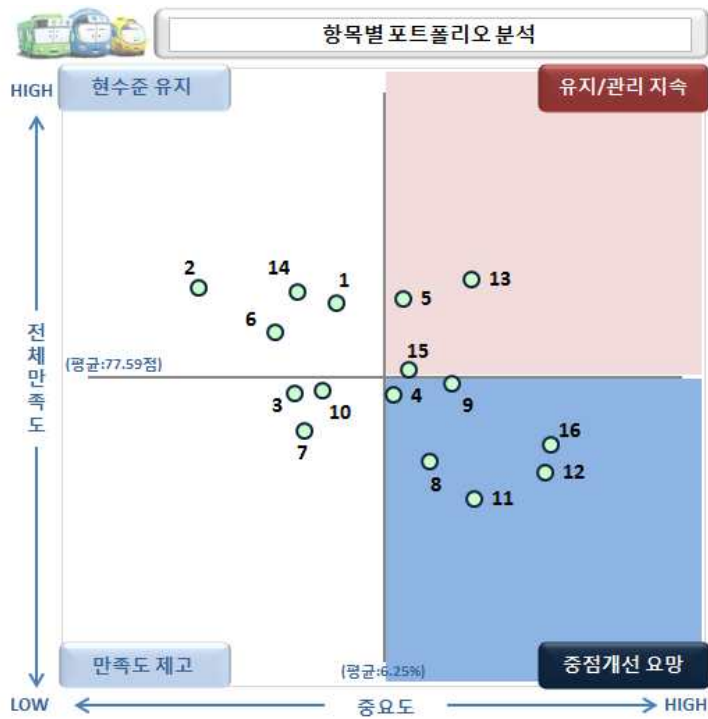
■ 차원별 Portfolio 분석



2) 전체 항목별 Portfolio 분석

- 🚗 전체 16개 항목에 대해 Portfolio 분석 결과, '냉/난방 적정성', '개선요구 시설', '교통약자 안전 확인 후 운행', '안전운행', '교통법규 준수', '불편사항 처리' 항목은 중요도가 높고 만족도가 낮은 『중점개선 요망』 부분으로 나타나 우선적인 개선이 필요함
- 🚗 '내부편의시설' 및 '정류소 정차선 준수', '정확한 정보 안내' 항목은 중요도와 만족도가 모두 높은 『유지/관리 지속』 영역으로 분류되어 지속적인 관리가 필요함

■ 항목별 Portfolio 분석



구분	항목	구분	항목
1	내·외부 청소상태	9	교통약자 안전 확인 후 운행
2	안내방송 적정성	10	승객승차 안전 확인 후 운행
3	차량정비 상태	11	안전운행
4	냉·난방 적정성	12	교통법규 준수
5	내부 편의시설	13	정류소 정차선 준수
6	이용관련 정보	14	친절응대
7	약자승객 편의시설	15	정확한 정보 안내
8	개선요구 시설	16	불편사항 처리

5. 개선사항

- 서울시 마을버스 이용객의 6.0%는 주 이용버스의 서비스 개선을 위해 보완해야 하거나 추가해야 할 사항이 있는 것으로 나타남
- 세부 개선사항으로(1순위 응답 기준) '급제동/급출발/급차선 변경'(42.8%), '차량 내·외부 청결성'(23.4%)에 대한 사항이 많았음
- 다음으로 '버스 내부시설'(22.3%) 및 '정류소 정차선 준수'(2.3%)에 대한 의견이 제기됨
- 기타 의견으로는 '배차간격 조정', '차량 소음', '친절성', '승객 착석 후 출발', '노후 차량 개선', '좌석 불편' 등의 개선이 필요한 것으로 나타났음

■ 마을버스 개선사항



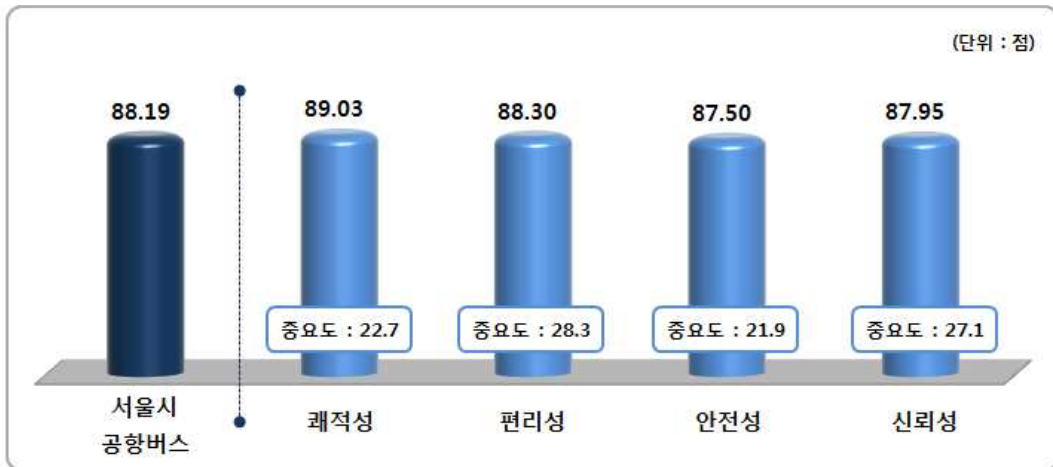
제5장. 공항버스 만족도조사 결과

1. 서울시 공항버스 만족도 결과
2. 차원별 만족도
3. 항목별 만족도
4. Portfolio 분석
5. 개선사항

1. 서울시 공항버스 만족도 결과

- 2015년 서울시 공항버스 만족도(SB-CSI) 점수는 88.19점(100점 만점 기준)으로 '우수' 수준으로 높게 나타남
- 차원별 만족도는 '쾌적성'이 89.03점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '편리성'(88.30점), '신뢰성'(87.95점), '안전성'(87.50점) 순으로 나타남

■ 서울시 공항버스 만족도

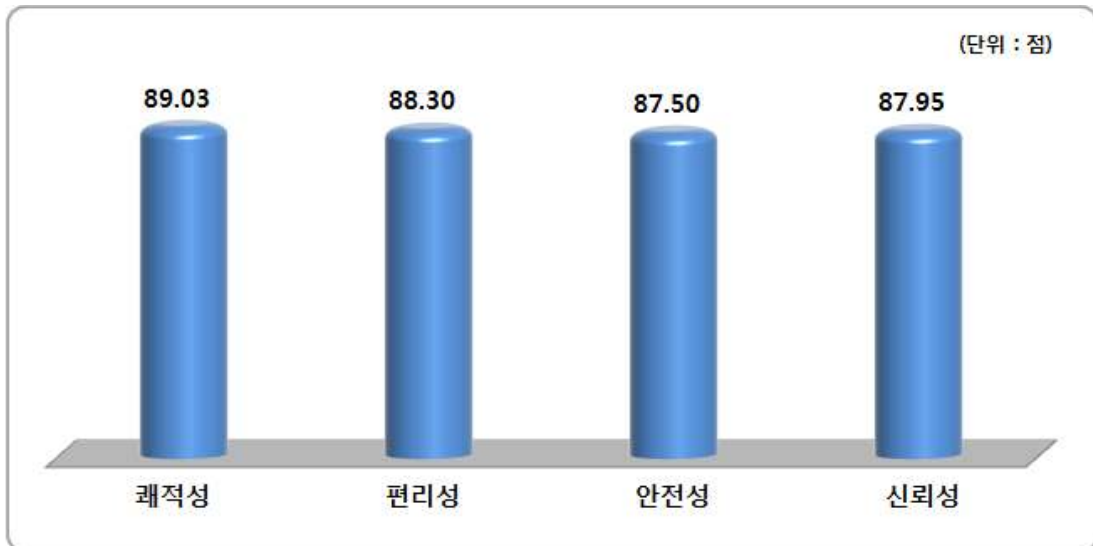


2. 차원별 만족도

🚌 공항버스 서비스 만족도를 구성하는 4개 차원(쾌적성, 편리성, 안전성, 신뢰성)에 대한 만족도는 이용승객들이 버스를 이용함에 있어, 내외부적인 환경을 평가할 수 있는 '쾌적성'이 89.03점으로 가장 높게 나타남

🚌 그 외에 승객 배려, 이용 용이성과 관련된 '편리성'(88.30점), 버스 운행 계획 준수 여부와 관련된 '신뢰성'(87.95점), 법규 준수 등 운행과 관련된 '안전성'(87.50점) 차원의 순으로 나타남

■ 차원별 만족도



3. 항목별 만족도

- 서울시 공항버스 서비스의 각 항목별 만족도를 살펴 본 결과, 신뢰성 차원의 '친절응대' 항목이 90.45점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 쾌적성 차원의 '안내방송 적정성' (89.79점), 편리성 차원의 '내부 편의시설'(89.77점) 등의 순으로 높게 나타남
- 쾌적성 차원을 구성하는 4개 항목의 만족도는 '안내방송 적정성'(89.79점), '차량정비 상태' (89.18점), '내/외부 청소상태' (88.93점), '냉/난방 적정성'(88.26점) 순으로 나타남
- 편리성 차원을 구성하는 4개 항목의 만족도는 '내부 편의시설'(89.77점), '약자승객 편의 시설'(88.46점), '개선요구 시설'(87.64점), '이용관련 정보'(87.56점) 순으로 나타남
- 안전성 차원을 구성하는 4개 항목의 만족도는 '교통약자 안전 확인 후 운행'(87.66점), '교통 법규 준수'(87.62점), '승객승차 안전 확인 후 운행'(87.54점), '안전운행'(87.19점) 순으로 나타남
- 신뢰성 차원을 구성하는 4개 항목의 만족도는 '친절응대'(90.45점), '정류소 정차선 준수'(89.06점), '정확한 정보 안내'(87.77점), '불편사항 처리'(85.35점) 순으로 나타남

■ 항목별 만족도



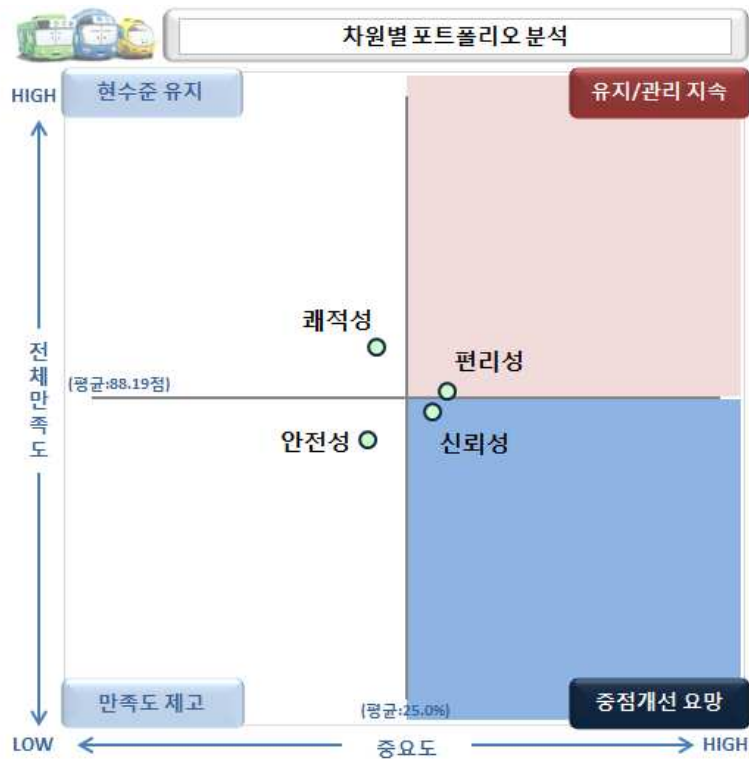
- ※ 쾌적성 - 1. 내/외부 청소상태, 2. 안내방송 적정성, 3. 차량정비 상태, 4. 냉/난방 적정성
 편리성 - 1. 내부 편의시설, 2. 이용관련 정보, 3. 약자승객 편의시설, 4. 개선요구 시설
 안전성 - 1. 교통약자 안전 확인 후 운행, 2. 승객승차 안전 확인 후 운행, 3. 안전운행, 4. 교통법규 준수
 신뢰성 - 1. 정류소 정차선 준수, 2. 친절응대, 3. 정확한 정보 안내, 4. 불편사항 처리

4. Portfolio 분석

1) 전체 차원별 Portfolio 분석

- 🚌 서울시 공항버스 서비스 4개 차원(쾌적성, 편리성, 안전성, 신뢰성)에 대해 Portfolio 분석 (만족도와 중요도 분석)을 통해 전략적인 개선 방안을 도출함
- 🚌 '신뢰성'의 경우, 중요도가 높고 만족도가 낮은 『중점 개선 영역』으로 나타나 해당 차원의 우선적인 개선이 필요함
- 🚌 '편리성'의 경우, 만족도와 중요도가 모두 높은 『유지/관리 지속 영역』으로 나타나 해당 차원의 지속적인 관리가 필요함

■ 차원별 Portfolio 분석

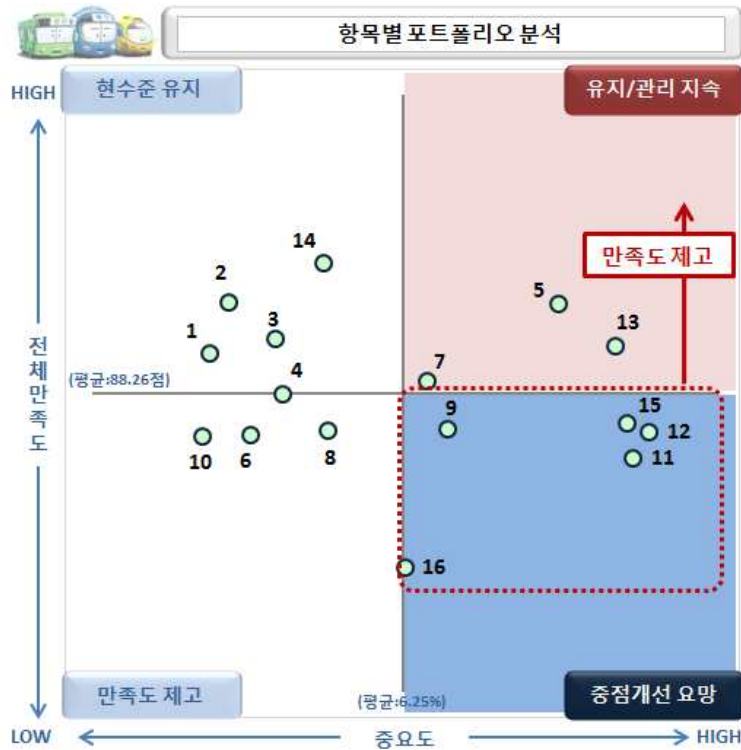


2) 전체 항목별 Portfolio 분석

🚗 전체 16개 항목에 대해 Portfolio 분석 결과, '교통약자 안전 확인 후 운행', '안전운행', '교통법규 준수', '정확한 정보 안내', '불편사항 처리' 항목은 중요도가 높고 만족도가 낮은 『중점개선 요망』 부분으로 나타나 우선적인 개선이 필요함

🚗 '내부 편의시설', '약자승객 편의시설', '정류소 정차선 준수' 항목은 중요도와 만족도가 모두 높은 『유지/관리 지속』 영역으로 분류되어 지속적인 관리가 필요함

■ 항목별 Portfolio 분석



구분	항목	구분	항목
1	내/외부 청소상태	9	교통약자 안전 확인 후 운행
2	안내방송 적정성	10	승객승차 안전 확인 후 운행
3	차량정비 상태	11	안전운행
4	냉/난방 적정성	12	교통법규 준수
5	내부 편의시설	13	정류소 정차선 준수
6	이용관련 정보	14	친절응대
7	약자승객 편의시설	15	정확한 정보 안내
8	개선요구 시설	16	불편사항 처리

5. 개선사항

- 서울시 공항버스 이용객의 0.3%는 주 이용버스의 서비스 개선을 위해 보완해야 하거나 추가해야 할 사항이 있는 것으로 나타남
- 세부 개선사항으로(1순위 응답 기준) '차량 내/외부 청결성'(50.0%)과 '버스 내부 시설'(50.0%)의 차량 내부 시설과 관련된 사항이 많았음
- 다른 의견으로는 '급제동/급출발/급차선 변경'에 대한 의견도 나타남

■ 공항버스 개선사항

