

문서번호	기획조정실-3174
보존기간	5년
결재일자	2022.06.02.
공개여부	공개

★과장	팀장	기획조정실장	경영전략본부장	
협 조				

---

## 2022년도 공단 고객만족도 조사 향상방안

---

2022.

# 2022년도 공단 고객만족도 조사 향상방안

## I (지난) 결과 분석 ... '2021년도 고객만족도 조사' 결과

### 《 결과 요약 》

❖ 조사기간 : 2021. 10. 5. ~ 12. 3. \* 이용고객 대상 면접조사 (600표본)

❖ 2021년도 공단 고객만족도 조사 결과 \* 만족도 조사결과 순서

	총 합	주차장 (기계)	추 모	대공원	체육시설 (고척)	승화원	청계천	체육시설 (장충)	주차장 (무인)
2021년	85.1	86.8	86.5	86.0	85.9	84.6	83.5	81.3	80.0

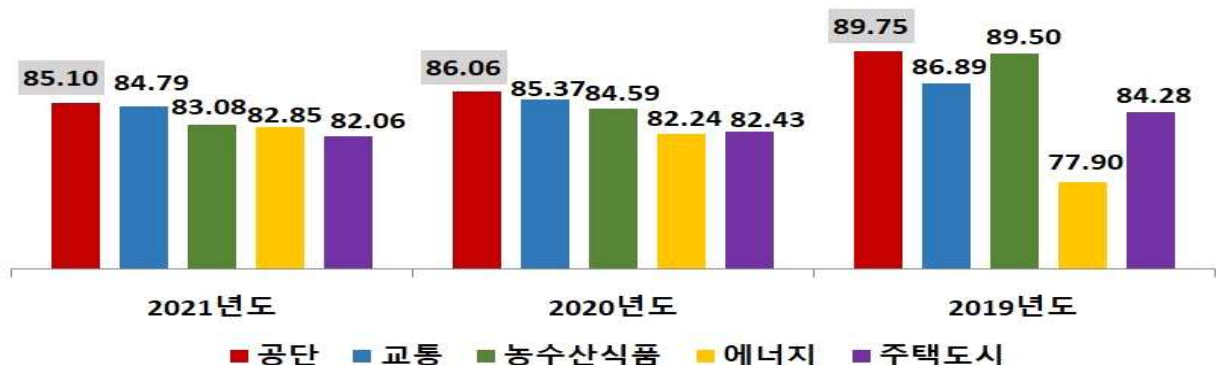
### □ 2021년도 공단 종합만족도 결과 : 85.1점

○ 종합만족도 결과는 85.1점으로 전년대비 1.0점 하락함 \* '20년 : 86.1점

○ 市 투자기관 및 타 시설공단 (광역) 등과의 비교

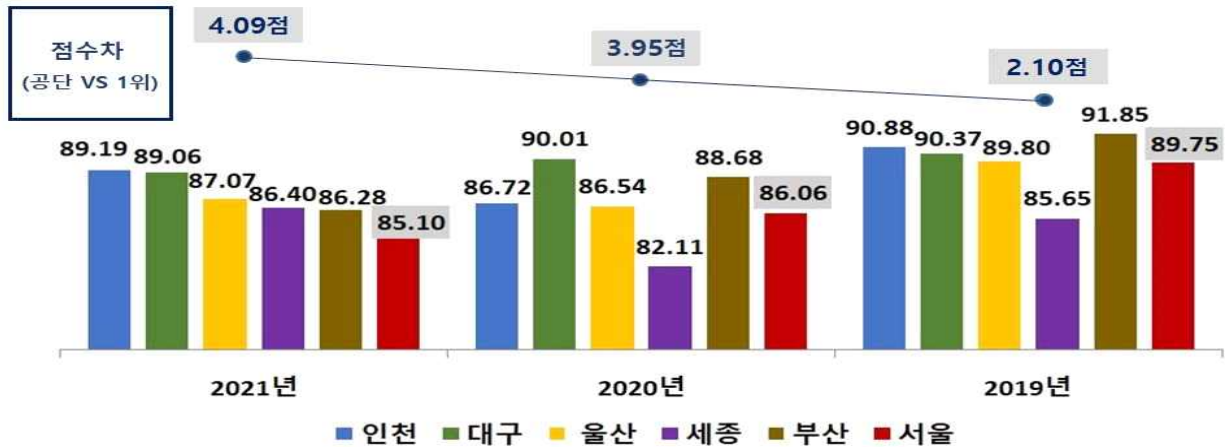
- 공단은 서울시 5개 투자기관 中 (공단·교통·농수산식품·주택도시·에너지) **지속적으로 만족도 조사 1위**를 기록하고 있으나,
- 6개 광역시설공단군 (서울·인천·대구·부산·울산·세종)에서는 만족도 하락과 함께 **하위권**에 머물고 있어 **상위권 도약**을 위한 노력이 필요함

※ 【참고1.】 '市 투자기관별' 고객만족도 점수 현황 (최근 3개년)



구 분	공 단	교 통	농수산식품	에너지	주택도시
2021년	85.10 (1위)	84.79 (2위)	83.08 (3위)	82.85 (4위)	82.06 (5위)
(전년대비 증감)	△0.96	△0.58	△1.51	+0.61	△0.37
2020년	86.06 (1위)	85.37 (2위)	84.59 (3위)	82.24 (5위)	82.43 (4위)
2019년	89.75 (1위)	86.89 (3위)	89.50 (2위)	77.90 (5위)	84.28 (4위)

※ 【참고2.】 ‘광역시설공단별’ 고객만족도 점수 현황 (최근 3개년)



구분	연도	인천	대구	울산	세종	부산	서울
점수차 (공단 VS 1위)	2021년	89.19 (1위)	89.06 (2위)	87.07 (3위)	86.40 (4위)	86.28 (5위)	85.10 (6위)
	(증감)	+2.47점	△0.95점	+0.53점	+4.29점	△2.40점	△0.96점
	2020년	86.72 (3위)	90.01 (1위)	86.54 (4위)	82.11 (6위)	88.68 (2위)	86.06 (5위)
	2019년	90.88 (2위)	90.37 (3위)	89.80 (4위)	85.65 (6위)	91.85 (1위)	89.75 (5위)

□ 2021년도 공단 고객만족도 조사결과 분석 (주요사항)

- 공단 고객만족도 점수는 2019년 89.7점으로 최고점수를 기록한 이후, 2개년 (코로나19 시국) 연속 만족도 점수가 하락하였음
  - ➡ 종합점수 : (2019년) 89.7 → (2020년) 86.1 → (2021년) 85.1
- 이는 장기화된 코로나19에 따른 공단 사업장별 고객만족도 조사 접점 및 방법 등의 조정·변화가 주된 영향 중 하나로 판단됨

【2021년도】 고객만족도 조사 주요 변동사항 (코로나19 시국 전 대비)

- ▶ 견학·체험프로그램 만족도 조사 제외 \* 추모공원, 승화원, 대공원, 청계천
- ▶ 체육시설 만족도 조사 접점 조정 \* 월드컵 조사 미실시, 고척돔 체육센터 대체

※ 해당 부서별 ‘견학·체험 프로그램’ 및 ‘방문객’ 만족도 점수 비교 (3개년)

	견학·체험 프로그램				방문객			
	평균	2019	2018	2017	평균	2019	2018	2017
추모공원	91.4	92.6	88.5	93.2	91.2	92.7	88.5	92.4
승화원	88.7	84.9	90.6	90.6	90.7	88.5	91.9	91.7
대공원	87.7	88.8	85.4	88.8	84.9	87.2	80.2	87.3
청계천	89.7	93.1	88.2	87.8	81.5	81.8	81.8	81.0

○ 또한, 2021년도의 경우 자체판단 **가중치 비중이 큰 공영주차장 점수 하락**이 공단 종합만족도 결과에 영향을 미침 \* (기계식) 25%, (무인식) 10%

- 2021년도 공단 사업장별 만족도 점수 순위 (총점·개선도)

연도	평균	추모	승화원	주차장 (기계)	주차장 (무인)	대공원	청계천	체육시설 (장충)	체육시설 (고척)
총 점	85.1 (순위)	86.5 (2위)	84.6 (5위)	<b>86.8</b> (1위)	<b>80.0</b> (8위)	86.0 (3위)	83.5 (6위)	81.3 (7위)	85.9 (4위)
개선도	△1.0 (순위)	+0.3 (3위)	<b>+1.8</b> (1위)	<b>△7.5</b> (6위)	<b>△4.6</b> (5위)	+1.7 (2위)	△3.5 (4위)	-	-
가중치	100%	25%	10%	25%	10%	10%	10%	10%	
2020	86.1	86.2	82.8	94.3	84.6	84.3	87.0	-	-

※ 【참고3.】 ‘공단 사업별’ 고객만족도 점수 현황 (최근 3개년)

구분		2021년		2020년		2019년
조사사업	대상 (표본수)	점수	증감	점수	증감	점수
<b>종합만족도</b>		<b>85.1점</b>	<b>△1.0</b>	86.1점	△3.6	89.7점
추모공원	소 계	<b>86.5</b>	<b>+0.3</b>	86.2	△6.5	92.7
	방문객 (120)	86.5	+0.3	86.2	△6.5	92.7
	견학프로그램 (-)	-	-	-	-	92.6
승화원	소 계	<b>84.6</b>	<b>+1.8</b>	82.8	△4.6	87.4
	방문객 (80)	84.6	+1.8	82.8	△5.7	88.5
	견학프로그램 (-)	-	-	-	-	84.9
공영주차장	소 계	<b>84.9</b>	<b>△4.6</b>	89.5	+3.5	86.0
	기계식 (60)	<b>86.8</b>	<b>△7.5</b>	94.3	+4.1	90.2
	무인식 (60)	<b>80.0</b>	<b>△4.6</b>	84.6	+5.0	79.6
어린이대공원	소 계	<b>86.0</b>	<b>+1.7</b>	84.3	△4.0	88.3
	방문객 (90)	86.0	+1.7	84.3	△2.9	87.2
	체험프로그램 (-)	-	-	-	-	88.8
청계천	소 계	<b>83.5</b>	<b>△3.5</b>	87.0	△1.9	88.9
	방문객 (90)	83.5	△3.5	87.0	+5.2	81.8
	생태교실 (-)	-	-	-	-	93.1
체육시설	소 계	<b>83.6</b>	-	-	-	88.8
	월드컵경기장 (-)	-	-	-	-	86.9
	장충체육관 (50)	81.3	-	-	-	92.1
	고척돔경기장 (50)	85.9	-	-	-	87.4

❖ 2022년도 『일상생활로의 복귀』와 함께 **기존 시민 서비스 복원 및 변화한 ‘뉴노멀 시대’**를 반영한 **새로운 시민 서비스 발굴·개선 노력** 등이 필요함

## 《 조사 개요 》

- ❖ 조사기간 : 2022. 6 ~ 9월 (예정) \* 일정 변동 가능
- ❖ 조사대상 : 공단 운영·관리시설물 관련 서비스 이용고객
- ❖ 해당사업 : 공단 시민접점 8개 사업장 (시설물)

- ▶ 【장사시설운영사업】 ① 서울추모공원, ② 서울시립승화원
- ▶ 【공영주차장관리사업】 ③ 공영주차장 (기계식 + 무인식)
- ▶ 【공원관리사업】 ④ 어린이대공원 / 【시설물관리사업】 ⑤ 청계천
- ▶ 【체육전용시설관리사업】 ⑥ 월드컵경기장, ⑦ 장충체육관, ⑧ 고척돔경기장

 2022년도 고객만족도 조사 『신규반영』 사항

- (해당 부서) ‘시민체험 프로그램’ 관련 재시행 및 만족도 조사 포함
  - 이용시민 만족도 상대적으로 높은 다양한 시민체험 프로그램 운영·활성화
- (부서 현황 등을 고려) 사업장별 만족도 조사 가중치·표본수 등 조정
  - 코로나19 관련 장사시설 (추모공원·승화원) 장례 현황 등 반영 \* 가중치 하향 등
  - 공공 체육시설 (월드컵·장충·고척돔) 입장객 (관중) 수 정상화 등 고려
  - 해당부서 전체 회의 등을 통한 고객만족도 조사설계표 자체 확정 (‘21.4.27.)

### Ⅲ 개 선 방 안 ... 기획조정실 주관 사항

#### 《 기본 방향 》

- ❖ 직원 CS 마인드 내재화 및 역량 강화 : 교육 체계화, 전문가 양성 지원, 동기부여 등
- ❖ 공단 CS 현황 진단 : 한국서비스품질 우수기업 재인증, 중장기계획 수립 검토 등

#### □ 공단 직원 『CS 마인드 내재화』 및 『역량 강화』 추진

##### ① 외부 전문가 ‘CS교육 체계화’

- (그간) 분산 실시되고 있는 외부 전문가 CS교육의 체계적 관리 필요성 증가
  - ➡ 다양한 공단의 CS분석 및 누적 데이터 등 바탕, CS교육 효과 향상
  - ➡ 부서별·대상별·역량별 ‘맞춤형 교육’ 운영 등을 통한 직원 CS역량 강화
- 행정안전부 고객만족도 조사 연계 (PSI 설문 등), 공단 CS 교육설계

구 분	CS접점 근무직원	CS 리더직원	일반직원
대 상	시민접점사업장 근무자	부서별 CS담당자	임직원 전체
시 기	6~9월	연 1회 (9월 이전)	상 시
교육내용	CS 개념 및 중요성, 감정근로자보호, 민원응대교육 등	CS전략과 스킬배양, 실천방안 및 접점 서비스 관리기술 등	CS 기본 마인드 내재화, CS스킬함양, CS트렌드 등
교육방법	겸임교수, 접점부서 외부 전문가 교육	외부 전문 강사	사이버 및 겸임교수, 부서장 교육, 인재원 특강 등

##### ② 공단 내부 ‘CS전문가 양성’ 지원 확대

- 국가공인 자격증 취득 지원 (인센티브 지급) 대상자 범위 확대
  - ➡ 【기존】 부서 CS 업무 수행자 → 【확대】 공단 전 직원 \* CS전문능력 배양
- 국가공인 CS자격증 취득 (합격) 시 시험 접수비 및 인센티브 100천원 지급 (1회)
  - ➡ 해당 자격증 : CS리더스관리사, SMAT (Service Management Ability Test)

##### ③ 고객서비스 ‘우수직원 인센티브’ 제공 통한 동기부여

- 공단 ‘서비스스타’ 선발 : 친절·세심한 서비스를 통한 시민만족 성과 우수자
  - ➡ 시기 : 반기별 1회 / 대상 : 직원·자원봉사자 등 (4명) / 포상 (150천원)
- 공단 ‘칭찬스타’ 선발 : 홈페이지 등을 통한 접수된 칭찬글 中 성과 우수자
  - ➡ 시기 : 반기별 1회 / 대상 : 시민 칭찬글 받은 직원 (10명) / 포상 (50천원)

□ 공단 전사적 『CS현황 점검·진단』 실시


① ‘한국서비스품질 우수기업 (SQ)’ 재인증 추진

◀ SQ인증 개요 ▶

✓인증개요 : 서비스산업 중요성 강조에 따라 **우수한 품질의 서비스를 객관적으로 평가**하여 이를 인증하는 제도

✓인증기관 : 산업통상자원부 \* 운영기관 : 한국서비스진흥협회

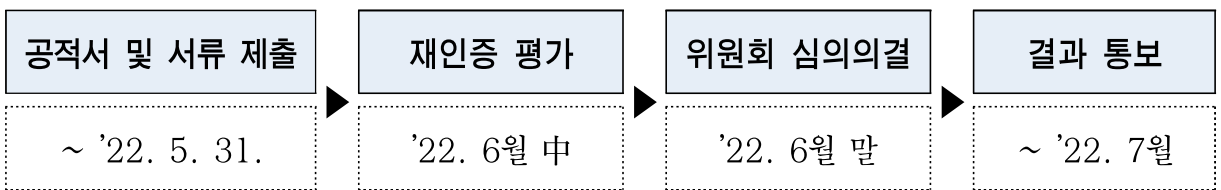
✓인증분야 : 공공서비스 부문 (사회서비스 관리행정)



- 공단 서비스품질의 객관적 평가 및 재인증 등을 통한 **시민중심경영 선도**
  - ▶ (최초) 공단 인증기간 : '19. 6. 28. ~ '22. 6. 27. (3년)
- 한국서비스품질 우수기업 ‘재인증 보고서’ 작성 및 ‘평가 관련 수검’ 진행
  - ➡ **【1단계】** 서류심사 → **【2단계】** 현장·암행평가 → **【3단계】** 위원회 상정·의결

- ▶ 서류심사 : 협회 서류심사를 통한 현장심사 여부 결정 (합/부 판정)
- ▶ 현장평가 (800점) : 1일 2인 심사위원 파견을 통한 현장실사 실시
- ▶ 암행평가 (200점) : 별도 심사위원 파견 심사
- \* 각 부문별 80% 이상 점수 취득 시 합격 (현장 640점 이상 / 암행 160점 이상)
- ▶ **다면평가 총점 800점 이상**, 서비스품질인증심의위원회 상정·의결

➡ 추진일정 (예정) : 공적서 제출 ~ 평가결과 통보



② 공단 신규 ‘CS 중장기 계획’ 수립 검토 프로세스 추진

- (기존) CS 중장기계획 (VISION 2022) 이행완료 등에 따른 대안 마련
  - ▶ 시민중심경영 중장기계획 ‘VISION 2022’ \* 총 10대 전략과제 ('18~'22)
- 외부 CS전문가 (기관) 등을 활용한 **객관적·체계적 공단 현황 점검·진단** 병행
  - ➡ 공단 CS현황 기반의 신규 ‘CS방향’ 제시 및 ‘시민중심경영’ 계획 수립 등
  - ➡ **‘뉴노멀 시대’에 변화된 고객만족 서비스 제고** 및 교육 설계 등

## IV **향 후 계 획** ... **만족도 조사 대응 등**

**전략데스크회의 논의사항 등 반영** \* 2022. 5. 25.(수) 보고 완료

① **고객만족도조사 평가 상위기관에 대한 ‘우수요인’ 분석**

- (광역시설공단 中) 고객만족도 조사 **우수기관 대상의 벤치마킹** 진행
  - ▶ 주차시설, 장사시설 등 공단 만족도조사 대상 시설물 관련 우수기관 선정
- 해당기관 **우수요인 분석** 등을 통한 공단 반영 검토

② **‘직원 간 공유회의’** 등을 활용한 만족도조사 향상방안 검토

- 부서 **CS담당 직원 주축, 회의체 구성·운영**을 통한 시민 서비스 향상방안 발굴
  - ▶ 부서별 CS활동 상황점검, 개선과제 추진, CS사례 공유 등
- 부서별 **우수활동 사항** 관련 선별·검토 등을 통한 공단 **확대 시행** (횡단전개)

❖ (벤치마킹·공유회의 등) 세부 추진사항 관련 별도 방침 수립 후 진행 ('22.6월~)

**고객만족도 조사 관련 공단 요청사항 반영여부 확인** (→지방공기업평가원)

**고객만족도 조사 부서별 대응 요청 및 모니터링** \* 조사기간 中

○ **고객만족도 조사 관련 동향 등 관련 사항** (조사일, 조사원, 특이사항 등)

- 고객만족도 조사 실시 ('22.6~9월) / 조사결과 통보 (~'22.12월)

**【붙임문서】** (부서별) 2022년도 고객만족도 조사 향상방안. 끝.