

문서번호	임대개발팀-758
보존기간	년
결재일자	2017.06.19
공개여부	공개

★담당자	팀장	임대사업본부장
		06/19
정준환	정준태	강민규
협 조		
	팀장	문춘태
감 사		

가락몰 고객만족 개선을 위한
서비스평가 계획

2017. 6



서울특별시농수산물공사

임대개발팀

가락몰 고객만족 개선을 위한 서비스 평가계획

- 가락몰 이용객들의 고객만족도 측정을 위해 설문조사를 실시한 결과 유통인들의 서비스 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타남
- 고객서비스 평가를 통해 부류별 임대유통인의 전반적인 고객만족도 (CS)를 점검하고, 교육 및 고객서비스 기준 제정을 위한 기초자료로 활용

I 추진근거

- 임대개발팀-390(2017.3.21.) 「가락몰 방문 고객 설문 조사 결과 보고」
- 2017년도 임대개발팀 업무추진계획 「1. 가락몰 임대유통인 경영지원」

II 임대유통인 현황 및 고객만족도 설문조사 결과

가락시장 임대유통인 현황

- 청과직판 576개소, 수축산과 식자재 취급 점포 496개소
 - 도매권역 이전 예정자 및 가락몰 이전완료자 전체 포함

(단위 : 개소)

합 계	직판시장				관련상가		
	소계	청과	수산	축산	소계	식품	건어
1,072	952	576	271	105	120	91	29

※ 사무실과 편의시설 유통인은 제외하고, 주 고객층이 일반 구매자인 농수축산 및 식자재 취급 유통인 전체 집계

□ 고객만족도 설문 조사 결과

○ 조사 개요

- 기간 및 대상 : 2017.2.13.~28.(12일간), 방문고객 201명 설문조사
- 고객 유형 : 일반소비자 66%(132명), 음식점 및 유통업체 등
중간 거래자 34%(69명)
- 항목 : 고객 구매 형태, 구매 만족도, 입주 상인 서비스, 시설 이용 불편사항

○ 서비스 관련 조사 결과

- 상품 구매 만족도 : 대체로 만족
 - 만족 67%(135명), 보통 30%(60명), 불만족 3%(6명)
- 상인 서비스 만족도(친절도 및 인사성) : 보통
 - 만족 47%(94명), 보통 43%(87명), 불만족 10%(20명)
- 개선 필요 항목 : 주차, 안내표지판, 호객행위, 정량준수, 애완동물 출입 금지 등

IV 추진 계획

□ 가락몰 입주유통인 고객서비스 평가

○ 평가 일자 : 6. 28.(수) (예정)

- 09:30~10:00 : 평가방법 안내
- 10:00~12:00 : 평가실시, 구매물품 반납 및 평가지 작성

○ 고객서비스 평가단(미스터리샐러) 운영

- 평가단 선정 : 기존 원산지단속원 등 가락시장 인근 거주민 6명
- 평가자 수당 : 5만원/일
- 평가자 활동비(구매비) : 법인신용카드를 개별 지급하여 3만원한도 구매

○ 평가 대상

- 가락몰 3층 식당가를 제외한 판매동 및 테마동 내 점포 표본 점검
 - 평가자별로 점검 범위를 지정하여 자율 점검 실시 : 약 15개소당 1개
 - 총 42개 점포 대상 : 평가자 6명 × 7개 점포/1인

(단위 : 개소, '17. 5월 기준)

구 분	총계	판매동						테마동
		소계	지하1층	1층			2층	
			청과	선패류	건어	축산	식품잡화	식품잡화
실입주점포	613	599	243	173	79	80	24	14
표본점포수	42	40	16	12	5	5	2	2

※ 청과직판 중 '17. 5월 추가배정 점포는 6월 현재 미입주로 점검 대상 제외

○ 평가 방법

- 평가자는 부류별로 순회방문하여 상품 구매 시점의 서비스 수준 점검
- 평가 점포가 신용카드 미사용 및 불친절등으로 상품구매가 어려울 경우 평가만 실시
- 친절도, 점포영업환경 관리, 입주자 준수사항 이행 및 상품 리콜 (발생시) 등 주요 항목별 세부 문항 5단계 평가(일부 O,X 평가)

□ 평가 결과 활용

○ 평가 결과 안내

- 평가대상 전체 고객만족도 점검결과 안내 : 유통인단체
- 개별 점포 고객만족도 측정 결과 안내 : 평가 실시대상 점포

○ 교육자료 및 고객서비스 기준 반영

- 우수사례 또는 부진사례 작성, 고객만족관련 임대유통인 개선사항 도출
- 고객서비스 기준 제정 및 상인대학 고객만족(CS)교육 시 반영

V 행정 사항

고객만족평가단 운영비 지급

- 예산내역 : 영업비용/도매시장관리원가/행사홍보비/행사운영비
- 예산사용 : 156만원
 - 참석수당 : 30만원(6명 × 5만원)
 - 구매비용 : 126만원(42개소 × 3만원)

구매상품 관리 ... 상생협력팀 협조

- 구매 상품 지역사회 지원 : 지역아동센터 등 취약계층 지급

- 붙 임**
1. 고객만족 점검표 양식
 2. 고객만족평가단 참여자 명단
 3. 점검대상 점포 명단. 끝.

고객서비스 평가 점검표

점검자	
-----	--

점검대상	시설번호	상호	대표자성명

※ 점검방법

- 가락물 점포를 방문하여 상품 구매 후 해당 임대유통인 점포 고객서비스 점검
- 친절도, 점포환경, 입주자 준수사항 등 항목별 세부문항 평가

평가 문항	평가 결과				
	매우 나쁨	다소 나쁨	보통	다소 좋음	매우 좋음
1. 방문 고객 응대 정도					
① 최초 고객 응대 시 친절도	1	2	3	4	5
② 판매과정에서 고객을 불편하게 하지 않았는지 (ex) 말 가로막기, 언쟁, 무시 등	1	2	3	4	5
③ 상품 정보에 대한 안내 정도 (자세하게 하였는지)	1	2	3	4	5
④ 상품 문의 후 구매하지 않았을 때의 태도	1	2	3	4	5
2. 점포영업환경 관리 정도					
① 점포 및 판매상품 청결 정도	1	2	3	4	5
② 상품 유통기한 준수 및 신선도	1	2	3	4	5
③ 매장 판매대 및 점포 앞 통행로 정리 정도	1	2	3	4	5
④ 상품 가격표시 여부	1	2	3	4	5
⑤ 신용카드 단말기 사용여부	0	()	X	()	
⑥ 동물 반입 및 사육 여부	0	()	X	()	
⑦ 점포 내 음주 및 흡연 여부	0	()	X	()	
3. 입주자 준수사항 이행정도					
① 옷, 신발 및 개인 용모 단정	1	2	3	4	5
② 호객행위 정도	1	2	3	4	5
③ 상품 매매 시 증빙서류 지급 여부 (계산서, 매출전표 등)	0	()	X	()	
4. 구매 상품 리콜(실제 리콜시에 해당)					
① 리콜에 대한 응대 정도 (ex) 적극응대, 지나친 불만, 불필요한 변명 또는 정당한 리콜 요구에 대한 거부 등	1	2	3	4	5
② 보상 수준의 적절성	1	2	3	4	5
③ 처리의 신속성	1	2	3	4	5

고객만족평가단 참여자 명단

연번	성명	주소
1번 평가자	김달해	서울 송파구 중대로24 202동603호 (문정동 올림픽 휘미리타운)
2번 평가자	김선자	서울 송파구 가락로 187 한양1차 아파트 5동 1106호
3번 평가자	이경미	서울 송파구 오금동 62-4
4번 평가자	이경은	서울 송파구 오금동 615 올림픽파크센트레빌
5번 평가자	정지선	서울 송파구 오금로32길,42 송파동 현대@ 102동 1805호
6번 평가자	최정애	서울 송파구 구바람드리 13길 16-301호

평가자 부류별 점검 점포 수

평가자/계	청과	선패류	건어	축산	식품잡화	식품잡화
1번 평가자	3/46	-	1/16	1/16	-	2/14
2번 평가자	3/46	2/29	-	-	2/24	-
3번 평가자	3/46	2/29	1/16	1/16	-	-
4번 평가자	3/45	2/29	1/16	1/16	-	-
5번 평가자	2/30	3/43	1/16	1/16	-	-
6번 평가자	2/30	3/43	1/15	1/16	-	-
42/613	16/243	12/173	5/79	5/80	2/24	2/14

※ 세부 점검 목록 별도 붙임(점검수/점검범위)