

문서번호	임대개발팀-870
보존기간	년
결재일자	2017.07.12
공개여부	비공개(5)

★담당자	팀장	임대사업본부장
		07/12
정준환	정준태	강민규
협 조		
	부장	설윤철
감 사		

가락몰 고객만족 개선을 위한
서비스평가 결과보고

2017.7



서울특별시농수산물공사

임대개발팀

고객만족 개선을 위한 서비스 평가결과보고

- 가락몰 고객만족도 측정을 위해 실시한 서비스평가단 운영결과를 분석하여,
- 부류별 임대유통인의 고객만족도(CS)를 점검하고, 유통인 교육 및 고객서비스 기준 제정을 위한 기초자료로 활용

I 추진근거

- 임대개발팀 758(2017.6.19.) 「가락몰 고객만족 개선을 위한 서비스평가 계획」

II 고객만족 서비스 평가 개요

- 가락몰 입주유통인 고객서비스 평가 실시

- 평가 일자 : 6. 28.(수) 09:30 ~ 13:00
- 고객서비스 평가단(미스터리샤피어) 운영 : 가락시장 인근 거주민 6명
- 평가 대상 : 가락몰 지하1층~지상 2층 총 42개 점포, 7개 점포/1인

- 평가 후 조치

- 평가 대상 점포 물품구매 후 점검표 작성
 - 친절도, 점포영업환경 관리, 입주자 이행사항 이행 및 상품 리콜 등
- 서비스 평가단 간담회 실시
 - 가락몰 쇼핑 전체 만족도 및 가락몰 내 유통인 개선사항
 - 우수점포 추천, 고객만족도 향상을 위한 의견 제시
- 구매 물품 기부 : 누리미지역아동센터 외 2(송파구 소재)

Ⅲ 평가 결과

□ 점검 대상

- 청과 16, 수산 12, 건어 5, 축산 5, 식품잡화 4
 - 가락몰 입주 전체 임대유통인 821개소 중 약 5%
 - 한주주방, 다농마트 등 직원 친절교육을 별도 실시중인 대형매장은 대상 제외

구 분	총계	판매동						가락몰
		소계	지하1층	1층			2층	2,3관
			청과	수산	건어	축산	식품잡화	식품잡화
점포(개소)	42	40	16	12	5	5	2	2

□ 평가 방법

- 점포 방문 후 평가단 점검표 작성 : 4개 항목 17개 세부 문항 점검
 - 5점 척도 13개 문항, OX 점검 4개 문항 평가
 - ※ 매우 나쁨 1점, 다소 나쁨 2점, 보통 3점, 다소 좋음 4점, 매우 좋음 5점
- 평가자별 점검 결과 합산 및 평점 산출 : 전체, 부류별 실시

□ 평가 내용 ... 전체 평점

- 방문 고객 응대 시 친절도
 - 최초고객 응대, 판매시 태도, 상품 정보 안내, 구매하지 않을 시 태도 4개 항목 구성
 - 평균 4.2점(최고 5점)으로 대체로 양호한 것으로 나타남
 - 5단계 평가 4개 항목 : 청결도, 유통기한 준수, 판매대 및 통로 정비, 가격표시
 - 식품잡화 부류는 '최초 고객 응대시 친절도'에서 보통 수준
 - 청과부류는 '최초 고객 응대시 친절도', '상품 문의 후 구매하지 않을 시 태도' 등에서 보통 수준으로 나타남

○ 점포영업환경 관리 정도

- 5단계 평가 4개 항목 : 청결도, 유통기한 준수, 판매대 및 통로 정비, 가격표시
 - 평균 4.1점으로 대체로 양호한 것으로 나타남
 - 축산부류를 제외한 다른 부류는 보통 수준 이하로 나타남
- OX 평가 3개 항목 : 일부 단말기 미설치 등 미흡한 점이 있으나 대체로 양호
 - 신용카드 단말기 설치 : 37개 점포 설치, 5개 미설치(청과)
 - 점포내 동물 사육 : 동물 반입 및 사육증인 점포 없음
 - 점포내 음주 및 흡연 : 1개 점포 확인(식품잡화)

○ 입주자 준수사항 이행정도

- 5단계 평가 2개 항목 : 개인용모 단정여부, 고객행위 정도
 - 평균 3.9점, 일부점포 고객행위로 인해 다른 항목에 비해 평가 결과가 다소 낮음
 - 고객행위 평가 점수는 3.8점으로 가격표시에 이어 두 번째로 낮음
- OX 평가 1개 항목 : 증빙서류 지급 여부
 - 1개(청과) 제외하고 전체 점포 계산서 및 매출전표 정상 발행

○ 구매 상품 리콜

- 리콜 응대 정도, 보상 수준의 적절성, 처리의 신속성 3개 항목 : 해당사항 없음
- 구매 물품은 신선하며 상품 만족도가 높았음 : 기부 단체 응답

□ 평가 내용 ... 부류별 세부항목 평점

- 전체 고객만족도는 견어> 축산> 식품잡화> 수산> 청과 순 이었음
- 부류별 세부항목 평가결과 주요사항

- 건어·축산 부류는 대체로 높은 점수를 받았으며 우수점포로 일부 추천됨
- 수산 점포는 고객행위 개선이 필요하며 냄새 및 매장관리 미흡 등 일부 위생에 대해 지적받았음
- 청과부류는 신용카드 단말기 미사용, 불친절 등 대체로 낮은 점수를 받아 고객만족(CS) 교육이 필요한 것으로 보임

○ 유통인 부류별 고객만족도 수준 : 부류별 평가항목 점수 분포

연번	평가 내용	평가 결과					
		3점		4점		5점	
1-①	최초 고객 응대 시 친절도			청과, 식품 잡화	수산		건어, 축산
1-②	판매과정에서 고객을 불편하게 하지 않았는지				청과, 식품 잡화	건어, 수산, 축산,	
1-③	상품 정보에 대한 안내 정도				청과	수산, 축산, 식품 잡화	건어
1-④	상품 문의 후 구매하지 않았을 때의 태도			청과	수산, 식품 잡화	축산	건어,
2-①	점포 및 판매상품 청결 정도				수산, 청과	건어, 식품 잡화	축산
2-②	상품 유통기한 준수 및 신선도				청과	축산, 수산, 식품 잡화	건어
2-③	매장 판매대 및 점포 앞 통행로 정리 정도				청과	수산, 식품 잡화	건어, 축산
2-④	상품 가격표시 여부	청과	수산, 식품 잡화	건어			축산
3-①	옷, 신발 및 개인 용모 단정				청과	건어, 수산, 식품 잡화	축산
3-②	고객행위 정도		수산, 청과	축산		건어, 식품 잡화	

연번	평가 내용	평가 결과(준수 점포/전체 점포)
2-⑤	신용카드 단말기 사용	37/42(청과 5개 점포 미 설치)
2-⑥	동물 반입 및 사육	전체점포 양호
2-⑦	점포 내 음주 및 흡연 금지	41/42(식품잡화 1개 점포 미 준수)
3-③	상품 구매 시 증빙서류 지급	41/42(청과 1개 점포 미 지급)

IV 평가단 제언

가락몰 점포 유통인 우수사례 및 공유사항

○ SNS 및 인터넷을 이용한 홍보

- '네이버 송파맘 카페' 등에 일부 수산부류 점포가 등록되어 홍보효과가 컸음
- (유)오에스수산, (유)용기수산 등 우수사례 추천

○ 상품의 택배배송 활용

- 청과·수산부류 일부점포는 원거리 택배 배송(경기도 파주 등)으로 매출 확대

○ 주요통로 인접점포 플래그숍 관리¹⁾

- 출입구, 엘리베이터 및 무빙워크 인근 점포는 해당구역의 전체 이미지를 결정지음
- 주요 출입구 인근 점포의 친절향상, 점포 청결 관리, 조도 개선 등 중점관리가 필요
- 축산부류 '(유)혁이유통' 및 젓갈부류 점포 우수사례 추천

○ 상품 가격 표시

- 축산부류 거의 모든 점포에서 시행중이며 수산, 청과부류로 확대 필요
- 가격분쟁 방지 및 상품안내 개선 : 청과 일부에서 가격 혼동으로 실제보다 높게 정산

1) 플래그숍 : 다점포를 전개하고 있는 유통업에서 '본점 혹은 그 점포군을 대표하는 가게'를 뜻함.
'플래그(flag)'는 깃발 외에 '제일 빛나는 것, 최고의 것' 의미를 함께 가짐.

□ 가락몰 점포 운영 개선점 : 불편 사항

○ 점포 및 통로 정비

- 통로 내 상품적재량이 많으며, 일부 유통인들이 통로에서 식사하는 경우에 이동 불편
- 수산부류 운반도구(카트) 이동 점포 시 불편 사항 개선
 - 구매자 이동시 유통인들의 통로내 물버림 및 해충잡기, 통로 바닥 젖음 등

○ 점포 안내 표지 개선

- 관리번호를 통한 점포찾기가 어려움
 - 점포 번호 부여 순서를 알기 힘들며, 수산부류는 별도의 관리번호 사용
- 주차장 표지판 정비 : 표지판을 통해 원하는 부류 및 점포로 이동하기 어려움
- 가락몰 내 입주한 점포 유형, 업종 등 대한 홍보 및 안내 필요

○ 시설 환경 개선

- 지하층의 공기의 질이 쾌적하지 못함
- 가락몰 1관, 2관 사이 상품이 과다 적치되어 있으며 지저분하고 악취 발생
- 녹지대 내 일부유통인 음주사례 있음
- 무빙워크 시설 개선 : 1층 → 지하1층 이동시 끝단부 미끄럽고 가파름

○ 유통인 고객 응대 개선

- 호객행위, 구매자에게 반말 등 고객응대 개선 필요
- 구매고객에 대한 적극적인 응대 부족 : 일부 청과 점포는 고객에 대해 무관심함

○ 영업 관리 개선

- 상품 유통기한 표시 필요
- 원산지 표시 미흡 : 수입산이 많은 젓갈부류에서 가장 필요한 것으로 보임

- 카드단말기 사용 교육 실시 : 일부 유통인 기기 사용 미숙
- 동일한 부류 유통인 통일성 부여 : 수산부류 유니폼 및 명찰 착용 등
- 친절점포홍보 : 대형마트와 같이 일정기간 우수점포 표찰 부착 및 안내를 통해 친절 유도

V 후속 조치 사항

고객만족평가단 정기 운영 : 연1회

- 평가단의 구매 만족도가 높았으며, 가락시장에 대한 인식변화가 있었음
 - 편리한 점포간 이동, 쾌적한 환경, 윈스톱 쇼핑 등 개선사항 체험
 - 지역사회 주민들에 대한 가락물 홍보 기회 부여, 인식개선 유도
- 평가에 적극적이었으며, 간담회 시 실용적인 다양한 의견 제시
 - 구매고객을 통한 실제 점검 및 정기적인 교류의 기회 확보
- 구매물품 기부에 대한 지역사회단체 만족도가 높음

평가결과 고객만족(CS) 교육 자료 활용

- 전체 평가 결과 안내, 우수사례 공유 확산, 불편사항 개선

평가 결과 유통인 안내 : 개인별, 전체 점검결과 건별 안내

붙 임 고객서비스 평가 결과(세부내용). 끝.

고객서비스 평가 결과(세부내용)

□ 세부항목별 평점

○ 4개 항목 17개 세부 문항 점검

- 5점 척도 13개 문항, OX 점검 4개 문항 평가

※ 매우나쁨 1점, 다소나쁨 2점, 보통 3점, 다소좋음 4점, 매우좋음 5점

○ 점검 결과 전체 합산 및 평점 산출

연번		평가 내용	결과 평점
1. 방문고객 응대 정도	①	최초 고객 응대 시 친절도	4.2
	②	판매과정에서 고객을 불편하게 하지 않았는지	4.3
	③	상품 정보에 대한 안내 정도	4.3
	④	상품 문의 후 구매하지 않았을 때의 태도	4.2
2. 점포영업 환경 관리 정도	①	점포 및 판매상품 청결 정도	4.3
	②	상품 유통기한 준수 및 신선도	4.3
	③	매장 판매대 및 점포 앞 통행로 정리 정도	4.5
	④	상품 가격표시 여부	3.2
	⑤	신용카드 단말기 사용여부	O 37 X 5
	⑥	동물 반입 및 사육 여부	O - X 42
	⑦	점포 내 음주 및 흡연 여부	O 1 X 41
3. 입주자 준수 사항 이행 정도	①	옷, 신발 및 개인 용모 단정	4.1
	②	호객행위 정도	3.8
	③	상품 구매 시 증빙서류 지급 여부	O 41 X 1
4. 구매상품 리콜	①	리콜에 대한 응대 정도	해당없음
	②	보상 수준의 적절성	해당없음
	③	처리의 신속성	해당없음

□ 항목별 평가 결과

1. 방문 고객 응대 정도

① 최초 고객 응대 시 친절도

○ 평가자 전체 평점 : 4.2

○ 부류별 평점

- 식품잡화·청과는 보통 수준이며, 건어·수산·축산은 좋은 수준 이상

구분	건어	수산	축산	식품잡화	청과
평점	4.8	4.3	4.8	3.8	3.9

② 판매과정에서 고객을 불편하게 하였는지 여부

○ 평가자 전체 평점 : 4.3

○ 부류별 평점

- 모든 부류가 좋은 수준 이상

구분	건어	수산	축산	식품잡화	청과
평점	4.6	4.4	4.4	4.3	4.1

③ 상품정보에 대한 안내도

○ 평가자 전체 평점 : 4.3

○ 부류별 평점

- 모든 부류가 좋은 수준 이상

구분	건어	수산	축산	식품잡화	청과
평점	4.8	4.5	4.4	4.5	4.0

④ 상품 문의 후 구매하지 않았을 때의 태도

○ 평가자 전체 평점 : 4.2

○ 부류별 평점

- 청과부류는 보통 수준, 나머지 부류는 좋은 수준 이상

구분	건어	수산	축산	식품잡화	청과
평점	4.8	4.3	4.6	4.0	3.9

2. 방문 고객 응대 정도

① 점포 및 판매상품 청결 정도

○ 평가자 전체 평점 : 4.4

○ 부류별 평점

- 모든 부류가 좋은 수준이며, 특히 축산 부류는 매우 좋은 수준

구분	건어	수산	축산	식품잡화	청과
평점	4.6	4.2	5.0	4.5	4.2

② 상품 유통기한 준수 및 신선도

○ 평가자 전체 평점 : 4.3

○ 부류별 평점

- 모든 부류가 좋은 수준 이상

구분	건어	수산	축산	식품잡화	청과
평점	4.8	4.3	4.4	4.5	4.1

③ 매장 판매대 및 점포 앞 통행로 정리 정도

○ 평가자 전체 평점 : 4.5

○ 부류별 평점

- 모든 부류가 좋은 수준 이상이며, 특히 건어부류는 매우 좋은 수준

구분	건어	수산	축산	식품잡화	청과
평점	5.0	4.5	4.8	4.5	4.3

④ 상품 가격표시 여부

- 평가자 전체 평점 : 3.2
- 부류별 평점
 - 축산은 좋은 수준
 - 건어·수산은 보통 수준이며, 청과는 다소 나쁜 수준

구분	건어	수산	축산	식품잡화	청과
평점	3.8	3.1	4.8	3.0	2.8

⑤ 신용카드 단말기 사용 여부

- 부류별 사용여부
 - 청과 일부를 제외하고 전체 부류에서 단말기를 설치 운영하고 있음

구분	건어	수산	축산	식품잡화	청과
설치 수	5/5	12/12	5/5	4/4	11/16

⑥ 동물 반입 및 사육 여부 : 전체 점포 양호

⑦ 점포 내 음주 및 흡연 여부

- 식품잡화 1개 점포를 제외하고 전체 점포 양호

3. 입주자 준수사항 이행정도

① 점포 및 판매상품 청결 정도

- 평가자 전체 평점 : 4.1
- 부류별 평점
 - 건어·수산·축산은 좋은 수준 이상
 - 청과는 보통 수준

구분	건어	수산	축산	식품잡화	청과
평점	4.2	4.1	4.6	4.0	3.9

② 호객행위 정도

- 평가자 전체 평점 : 3.8
- 부류별 평점
 - 건어, 식품잡화는 좋은 수준이상
 - 수산, 청과는 보통 수준

구분	건어	수산	축산	식품잡화	청과
평점	4.6	3.6	3.8	4.5	3.6

③ 상품 매매 시 증빙서류 지급 여부

- 부류별 사용여부
 - 청과 1개를 제외하고 전체 점포 증빙서류 지급