

문서번호	임대개발팀-390
보존기간	년
결재일자	2017.03.21
공개여부	공개

★담당자	팀장	임대사업본부장
		03/21
설윤철	정준태	강민규
협 조		
감 사		

가락몰 방문 고객 설문 조사 결과 보고

2017. 3.



서울특별시농수산물공사
임대개발팀

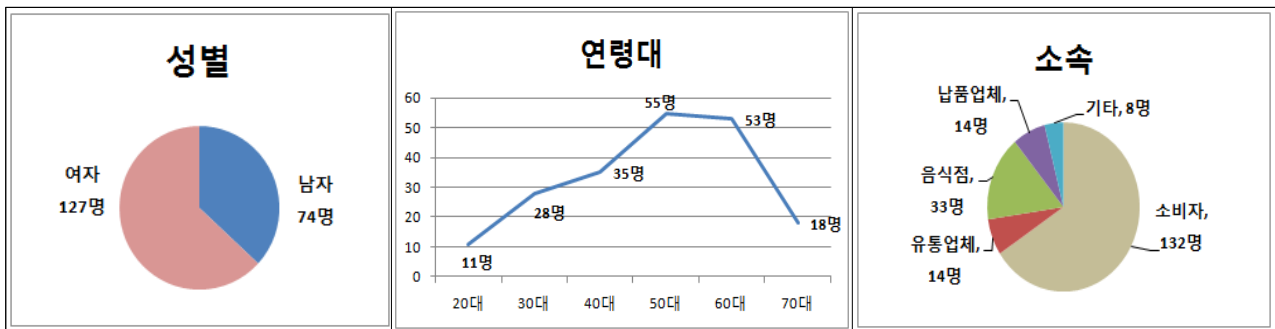
가락몰 방문 고객 설문 조사 결과 보고

I 조사 개요

- ❖ 조사 기간 : 2017. 2. 13(월) ~ 2. 28(화)
- ❖ 조사 대상 : 가락몰 방문 고객 201명
 - ※ 판매동 지하 1층 ~ 지상 2층 방문 고객(지하 1층 55명, 지상 1층 75명, 지상 2층 71명) 대상으로 조사
- ❖ 조사 방법 : 가락몰 방문 고객에 대한 면접 및 설문 조사 실시
- ❖ 주요 내용 : 고객 구매 행태, 상품 구매 만족도, 입주 상인 서비스 (친절, 인사성 등), 시설 이용 불편사항 등

II 조사 결과

1 응답자 일반사항

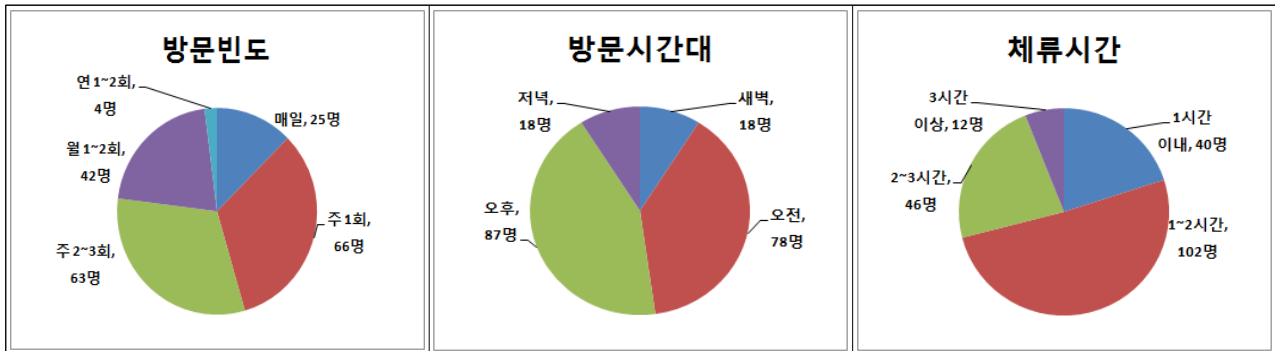


- 전체 설문 응답자 중 방문 고객의 부류(소속)는 **일반소비자가 132명 (66%)으로 가장 많았으며**, 음식점, 납품/유통업체, 재래시장 등이 뒤를 이었음. 또한 연령대는 **50~60대(108명, 54%)**, 성별은 **여성(127명, 63%)**의 비율이 높음

※ 다만, 지하 1층 청과직판을 방문한 고객의 설문 결과는 음식점, 납품/유통업체 등이 53%로 다른 부류에 비해 도매의 수요도 많은 것으로 나타남

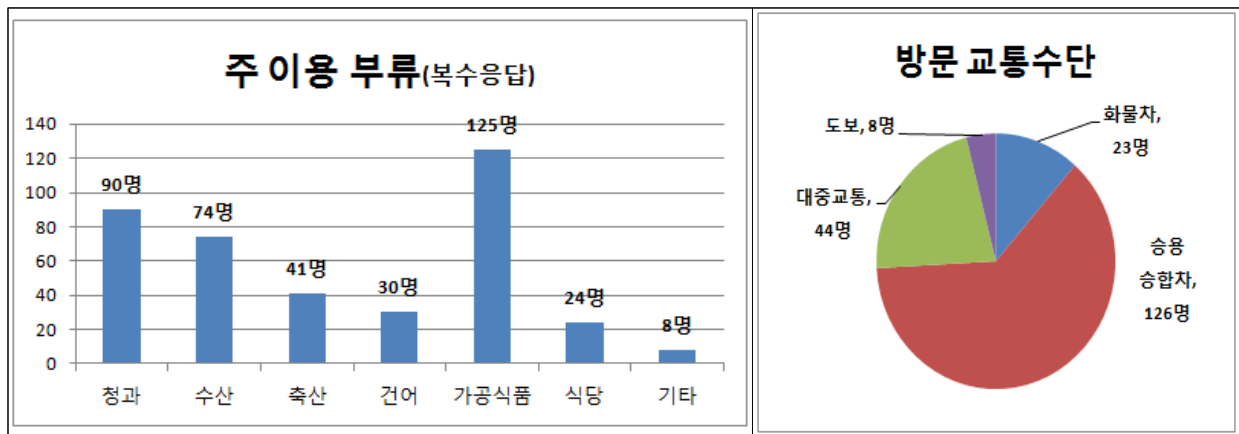
- 설문 응답자 중 40대 이상이 161명(81%)으로, **가락몰 방문 연령층이 상당히 높음을 알 수 있음**

2 가락몰 방문 및 구매 행태



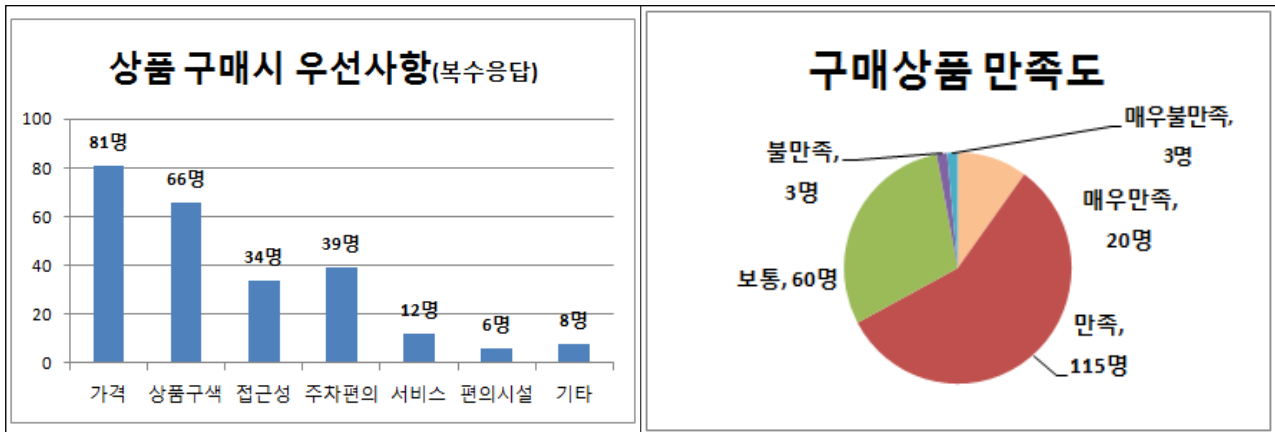
- 가락몰을 매일 방문한다고 응답한 사람은 25명(13%)이었으며 주 1회 방문자는 66명(33%), 주 2~3회 방문자는 63명(32%)으로 가락몰 방문 고객의 78%가 주1회 이상 방문하는 것으로 나타났음
- 방문 시간대는 주로 주간시간대(06~18시)가 가장 많으며(165명, 82%), 2시간 이내 체류(142명, 71%)하는 것으로 응답함

3 이용 부류 및 방문 수단



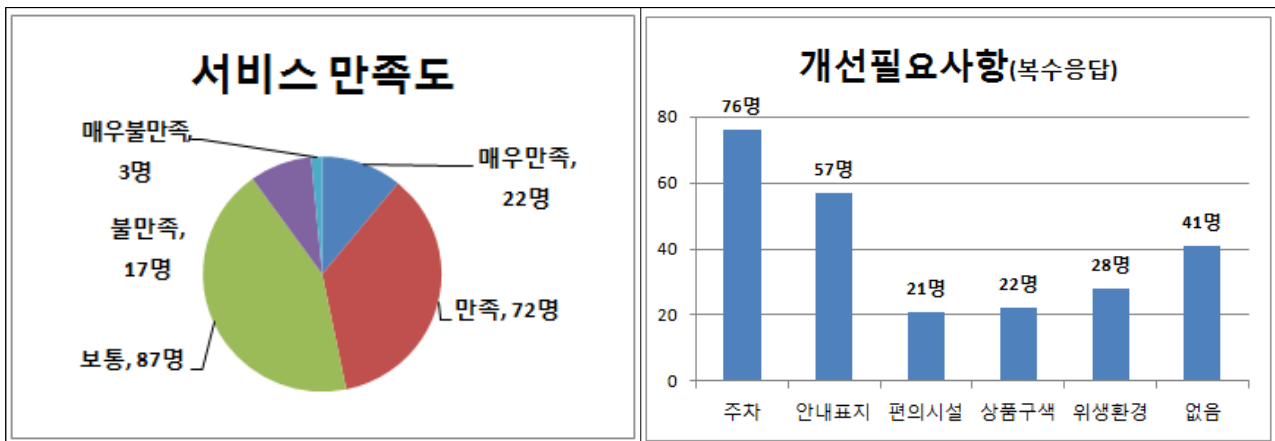
- 주로 구매하는 부류는 가공식품(125명, 32%) → 청과(90명, 23%) → 수산(74명, 19%) → 축산(41명, 10%) → 건어(30명, 8%) 순으로, 가공 식품에 대한 고객 수요가 많음
- 가락몰을 방문할 때 차량을 이용하는 비율이 높으며(승용·승합차 63%, 화물차 11%) 대중교통 이용자는 22%(44명)임

4 상품 구매 만족도



- 응답자들은 가락물 이용 시 가격(81명, 33%)과 상품구색(66명, 27%)을 가장 중요하게 생각하며, 주차편의(39명, 16%)와 접근성(34명, 14%)이 그 뒤를 이음
- 구매한 상품에 대해서는 135명(67%)이 만족, 60명(30%)이 보통이라고 답변하였으며, 불만족은 6명(3%)에 불과하여 가락물에서 구매한 상품에 대하여는 대체로 만족하는 것으로 나타남

5 상인 서비스 및 개선 필요 사항



- 상인 서비스(친절도, 인사성 등)는 만족한다는 답변이 94명(47%), 보통이 87명(43%), 불만족이 20명(10%)으로, 구매상품에 대한 만족도보다 상인 서비스 만족도가 낮은 것으로 나타나 임대상인의 서비스 개선 대책이 필요함

- 향후 가락몰 이용시 개선이 필요한 사항으로는 주차(76명, 31%)와 안내표지판(57명, 23%) 순으로 답하였으며, 개선이 필요없다고 응답한 사람도 41명(17%)이 있었음
- 기타 호객행위 단속, 정량판매, 판매장내 음식냄새 개선, 애완 동물 출입 금지, 지하 1층 야채가게 부족, 온누리상품권 통용, 우천시 주차장 바닥이 미끄럽지 않게 조치, 화물 엘리베이터 잦은 고장, 특가 판매 행사 실시 등의 건의 및 불만 의견이 있었음

Ⅲ | 조사 결과 조치

- 조사 결과에 대하여 관련 부서 및 임대 상인 공유
- 가락몰 방문 고객의 불편 사항에 대하여는 사항별로 정리하여 즉시 개선 가능한 사항에 대하여는 개선하고, 과도한 예산이 소요되거나 절차로 인해 장기간 시일이 걸리는 사항은 관리 과제로 선정하여 관리

붙임 : 고객 설문 조사 데이터 1부(별도 첨부). 끝.