

문서번호	고객홍보팀-2960
보존기간	3년
결재일자	2016.12.06
공개여부	공 개

팀장	경영본부장	이사장
		12/06
최진욱	김영수	박호국
협 조	관리본부장	정영노
	경영지원실장	박태봉
	담당자	노도영

- 부서별 고객니즈(needs)의 발굴·분석을 통한 맞춤형 서비스 제공 -

2016년 하반기 외부고객만족도 조사결과 보고

경 영 본 부
고 객 홍 보 팀

2016년 하반기 외부고객만족도 조사결과 보고

부서별 고객니즈(needs 욕구) 발굴·분석 및 개선을 통해 맞춤형 서비스를 제공코자 다음과 같이 '2016년 하반기 외부고객만족도 조사'를 추진하고 그 결과를 보고드립니다.

I. 조사개요

- 조사명 : 2016년 하반기 외부고객만족도 조사
- 조사기간 : 2016. 9. 7. ~ 11. 29.(약3개월간) ※ 상반기(2016. 4. 5. ~ 5. 22.)
- 조사방법 : 시설 이용고객 대상 현장방문 1:1 설문조사
- 조사대상 : 고객접점 14개부서(총 1,400표본 ⇨ 부서별 100표본)

〈대상 부서별 조사대상 및 표본수 현황〉

사업장	조사대상	조사일정	표본수	제외대상	
부산 시민공원 (100)	아트마켓 주변	· 토요일 13:00~17:00	30	-	
		· 화요일 10:00~16:00			
	시민강좌	· 토요일 11:00~13:00	50		
		· 토요일 14:00~16:00			
송상현 광장	광장 일대	· 일요일 13:00~17:00	20	-	
중앙공원 (100)	광복기념관 영화상영관(B1)	· 토/일요일 14:00~16:00	50	주차장이용고객 및 공원이용고객 제외	
	용두산 공원	공원 주변	· 토/일요일 11:00~17:00	30	부산타워 이용고객
	대신 공원	공원 주변	· 토/일요일 11:00~17:00	20	-
어린이대공원(100)	가족친수공간	· 토/일요일 11:00~17:00	100	주차장, 동물원, 학생문화회관 제외	
태종대유원지(100)	숲속의 작은음악회 이용 관람객	· 토/일요일 11:00~17:00	100	유람선, 등대, 곤포의 집, 편의점, 다누비열차 승객, 주차장이용고객 제외	
금강공원(100)	체육시설주변 공원입구주변	· 토/일요일 11:00~17:00	100	식물원, 박물관, 케이블카 제외	

사업장	조사대상	조사일정	표본수	제외대상
영락공원(100)	장제동 식당가	· 평일 13:00~17:00	50	장사업체 제외
	영락원	· 평일 10:00~17:00	50	
추모공원(100)	공원주변	· 평일 10:00~17:00	100	장사업체 제외
시민회관(100)	피아노와 이빨 뮤지컬갈라쇼(대극장)	· 평일 19:00~ · 평일 17:00~	100	휴식중인 고객
도시고속도로(100)	교통연수원 교육생(10.12)	· 평일 09:00~17:00	50	
	일반시민	· 평일 10:00~17:00	50	
광안대로(100)	일반시민	· 평일 10:00~17:00	100	
자갈치시장(100)	입점주	· 평일 10:00~17:00	50	
	1층 로비	· 평일 10:00~17:00	50	
지하도상가(100)	남부	상인	· 평일 12:00~17:00	25
		고객	· 평일 12:00~17:00	25
	중부	상인	· 평일 12:00~17:00	25
		고객	· 평일 12:00~17:00	25
공영주차장(100)	직영	부산대 남측	· 평일 10:00~17:00	25
		부산대 북측	· 평일 10:00~17:00	25
		온천 장역	· 평일 10:00~17:00	25
		남산역	· 평일 10:00~17:00	25
한마음스포츠센터 (100)	수영장(1층)	· 평일 09:00~12:00	40	매주 화/목/토 제외
	헬스장(2층)	· 평일 16:00~20:00	30	
	배드민턴장(3층)	· 평일 12:00~18:00	30	

□ 조사내용 : 6대 부문 17과제 ☞ 경영평가 고객만족도조사모형 적용

○ 고객니즈(3), 서비스환경(2), 과정(3), 결과(3). 사회적만족(3), 전반적만족(3)

□ 조사결과

○ 부서별 주요 고객니즈분석 및 개선과제 도출

○ 2016년 고객서비스 종합평가 결과반영

II. 전체 조사결과

□ 조사결과

(단위 : 점)

구 분	종합만족도	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
전 체 평 균	84.4	85.2	79.6	83.8	89.1	84.4
2016년 하반기(A)	85.3	85.8	80.4	84.5	89.9	86.1
2016년 상반기(B)	83.4	84.5	78.8	83.1	88.2	82.7
증 감 (A - B)	1.9	1.3	1.6	1.4	1.7	3.4

- 2016년 하반기 외부고객만족도 조사결과 **종합만족도는 85.3점**으로,
 - 2016년 상반기 종합만족도 83.4점과 비교하면 1.9점 상승하였음.
 - 부문별 지표 중에서는 **사회적만족 89.9점**으로 가장 높게 나타났고, **서비스과정 80.4점**으로 만족도가 가장 낮게 나타남.

□ 강점 · 약점서비스 분석(▷ 14개 조사항목)

구 분	2016년 상반기	2016년 하반기
강점서비스	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지속성(90.0점) - 다시 이용할 용의가 있다. - 추천할 용의가 있다. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지속성(91.5점) - 다시 이용할 용의가 있다. - 추천할 용의가 있다.
약점서비스	<ul style="list-style-type: none"> ○ 접근성(78.1점) - 안내가 잘 되고 있다. - 문의가 수월하다. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 접근성(78.3점) - 안내가 잘 되고 있다. - 문의가 수월하다.

□ 개선과제

구분	공 원 시 설	문화·체육시설	교 통 시 설	상 가 시 설	장 사 시 설
개 선 과 제	<ul style="list-style-type: none"> · 편의시설 확충 · 노후시설 교체 · 화장실 청결 	<ul style="list-style-type: none"> · 주차장 및 휴식공간 확충 · 노후시설 교체 	<ul style="list-style-type: none"> · 교통통제 시 신속한 안내 및 정보제공 	<ul style="list-style-type: none"> · 휴식공간 확충 · 화장실 청결 · 공기질 개선 	<ul style="list-style-type: none"> · 주차장 및 휴식공간 확충 · 화장실 청결

Ⅲ. 부서별 조사결과

□ 조사결과

(단위 : 점)

순위	부서명	2016년 하반기						2016년 상반기		2016년 종합점수 (상반기+하반기)	
		계 (A)	5대 부문별 점수					계 (B)	증 감 (A-B)		
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족				
	계	85.3	85.8	80.4	84.5	89.9	86.1	83.4	1.9	84.4	-
1	추모공원	92.3	93.8	89.7	89.7	95.5	92.6	91.9	0.4	92.1	(1위)
2	시민회관	91.6	89.1	90.2	90.1	95.4	93.0	88.4	3.2	90.0	(3위)
3	부 산 시민공원	91.0	92.3	80.9	91.0	98.3	92.2	85.1	5.9	88.1	(5위)
4	어 린 이 대 공 원	90.2	89.8	79.5	89.5	98.9	93.2	90.6	-0.4	90.4	(2위)
5	한 마 음 스포츠센터	89.5	90.7	84.6	86.2	98.5	87.6	88.5	1.0	89.0	(4위)
6	중앙공원	87.5	87.1	80.9	88.4	94.4	86.9	88.6	-1.1	88.1	(5위)
7	영락공원	86.4	86.6	83.4	83.8	90.1	87.9	83.1	3.3	84.8	(7위)
8	태 종 대 유 원 지	85.8	86.0	81.4	81.8	90.1	89.6	76.3	9.5	81.1	(12위)
9	공 영 주 차 장	85.7	88.0	80.5	85.1	91.6	83.3	80.5	5.2	83.1	(9위)
10	금강공원	85.5	85.6	78.7	85.0	95.0	83.0	82.5	3.0	84.0	(8위)
11	광안대로	80.2	86.2	77.3	76.4	80.8	80.2	85.5	-5.3	82.9	(10위)
12	지 하 도 상 가	78.2	78.8	75.6	80.4	77.0	79.4	85.2	-7.0	81.7	(11위)
13	도 시 고속도로	76.1	74.0	70.6	77.4	80.9	77.3	70.3	5.8	73.2	(13위)
14	자 갈 치 시 장	74.8	73.8	71.8	77.8	71.9	78.7	70.1	4.7	72.5	(14위)

□ 추모공원

① 조사결과

- 추모공원 종합만족도 92.3점으로, 2016년 상반기 대비 0.4점 상승하였음.
 - 부문별 지표 중 **사회적만족 95.5점**으로 만족도가 가장 높았고, **서비스결과·서비스과정 89.7점**으로 만족도가 가장 낮게 조사됨.

(단위 : 점)

구분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체 평 균	92.1	93.2	89.8	89.4	96.3	91.9
2016년 하반기(A)	92.3	93.8	89.7	89.7	95.5	92.6
2016년 상반기(B)	91.9	92.5	89.8	89.1	97.0	91.2
증 감 (A - B)	0.4	1.3	-0.1	0.6	-1.5	1.4

② 강점서비스·약점서비스 분석

- 세부항목별 조사결과를 살펴보면,
 - 가장 점수가 높은 항목은 사회적만족의 **“지속성” 97.2점** 이며,
 - 가장 점수가 낮은 항목은 서비스결과의 **“편의성” 87.2점** 임.

(단위 : 점)

구분	항목	설문문항	2016년 하반기(A)	2016년 상반기(B)	증감(A-B)
강점 서비스	지속성	· 다시 이용할 용의가 있다. · 추천할 용의가 있다.	97.2	97.0	0.2
약점 서비스	편의성	· 이용자편의를 위해 다양한 지원을 한다. · 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다.	87.2	88.5	-1.3

※ 2016년 상반기 조사결과 ☞ 강점서비스(지속성), 약점서비스(편의성)

③ 고객니즈 분석

구분	분류	응답빈도	주요내용
불편한 점	교통, 주차	46건	· 주차장 협소, 교통편 부족
	편의시설	17건	· 카페, 휴식 공간 등 편의시설 부족
만족하는 점	긍정적의견	4건	· 직원친절 및 쾌적한 환경 만족

□ 시민회관

① 조사결과

- 시민회관 종합만족도 91.6점으로, 2016년 상반기 대비 3.2점 상승하였음.
 - 부문별 지표 중 **사회적만족 95.4점**으로 만족도가 가장 높았고, **서비스환경 89.1점**으로 만족도가 가장 낮게 조사됨.

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체 평 균	90.0	86.8	89.8	89.0	93.5	90.9
2016년 하반기(A)	91.6	89.1	90.2	90.1	95.4	93.0
2016년 상반기(B)	88.4	84.5	89.3	87.8	91.5	88.8
증 감 (A - B)	3.2	4.6	0.9	2.3	3.9	4.2

② 강점서비스 · 약점서비스 분석

- 세부항목별 조사결과를 살펴보면,
 - 가장 점수가 높은 항목은 사회적만족의 “**지속성**” 99.0점 이며,
 - 가장 점수가 낮은 항목은 서비스환경의 “**편의성**” 86.0점 임.

(단위 : 점)

구분	항목	설문문항	2016년 하반기(A)	2016년 상반기(B)	증감(A-B)
강점 서비스	지속성	· 시민회관 같은 곳을 더 늘려나가야 된다.	99.0	91.3	7.7
약점 서비스	편의성	· 시민회관은 이용하기 편하다 · 편의시설을 잘 갖추고 있다.	86.0	82.3	3.7

※ 2016년 상반기 조사결과 ☞ 강점서비스(공익성), 약점서비스(편의성)

③ 고객니즈 분석

구분	분류	응답빈도	주요내용
불편한 점	교통, 주차	61건	· 주차장 확보 필요, 교통혼잡
	프로그램	24건	· 프로그램의 다양성 부족
만족하는 점	긍정적의견	14건	· 깨끗한 시설, 친절한 직원서비스 만족

□ 부산시민공원

① 조사결과

- 부산시민공원 종합만족도 91.0점으로, 2016년 상반기 대비 5.9점 상승하였음.
 - 부문별 지표 중 **사회적만족 98.3점**으로 가장 만족도가 높았고, **서비스과정 80.9점**으로 가장 만족도가 낮게 나타남.

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체 평 균	88.1	89.4	79.6	88.7	95.5	87.2
2016년 하반기(A)	91.0	92.3	80.9	91.0	98.3	92.2
2016년 상반기(B)	85.1	86.4	78.2	86.3	92.6	82.1
증 감 (A - B)	5.9	5.9	2.7	4.7	5.7	10.1

② 강점서비스 · 약점서비스 분석

- 세부항목별 조사결과를 살펴보면,
 - 가장 점수가 높은 항목은 사회적만족의 **“공익성(여가활동과 레저에 도움, 쾌적한 도시환경 조성에 기여한다)” 98.5점**이며,
 - 가장 점수가 낮은 항목은 서비스과정의 **“접근성(안내가 잘 되고 있다, 문의가 수월하다)” 78.1점** 임.

※ 2016년 상반기 조사결과 ☞ 강점서비스(공익성), 약점서비스(신속성)

【 부산시민공원 조사대상별 점수현황 】

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
송 상 현	92.0	91.9	80.0	92.1	99.0	96.9
시 민 강 좌	91.3	89.2	84.7	93.5	96.2	92.9
아 트 마 켓	89.6	95.8	78.1	87.5	99.9	86.8

③ 고객니즈 분석

구분	분류	응답빈도	주요내용
불편한 점	시설	81건	· 놀이시설 · 편의시설 확충, 그늘공간 확보
	교통, 주차	27건	· 주차장 협소, 셔틀버스 운행 등 접근성 개선필요
만족하는 점	긍정적의견	28건	· 깨끗하다. 산책하기 좋다.

□ 어린이대공원

① 조사결과

- 어린이대공원 종합만족도 90.2점으로, 2016년 상반기 대비 0.4점 하락하였음.
 - 부문별 지표 중 **사회적만족 98.9점**으로 만족도가 가장 높았고, **서비스과정 79.5점**으로 만족도가 가장 낮게 조사됨.

(단위 : 점)

구분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체 평 균	90.4	90.7	81.2	89.7	97.6	92.9
2016년 하반기(A)	90.2	89.8	79.5	89.5	98.9	93.2
2016년 상반기(B)	90.6	91.6	82.8	89.8	96.3	92.5
증 감 (A - B)	-0.4	-1.8	-3.3	-0.3	2.6	0.7

② 강점서비스 · 약점서비스 분석

- 세부항목별 조사결과를 살펴보면,
 - 가장 점수가 높은 항목은 사회적만족의 **“지속성” 99.5점** 이며,
 - 가장 점수가 낮은 항목은 서비스과정의 **“신속성” 78.7점** 임.

(단위 : 점)

구분	항목	설문문항	2016년 하반기(A)	2016년 상반기(B)	증감(A-B)
강점 서비스	지속성	· 어린이대공원 같은 곳을 더 늘려나가야 된다.	99.5	97.3	2.2
약점 서비스	신속성	· 직원들이 업무를 신속하게 처리한다.	78.7	84.0	-5.3

※ 2016년 상반기 조사결과 ◡ 강점서비스(지속성), 약점서비스(접근성)

③ 고객니즈 분석

구분	분류	응답빈도	주요내용
불편한 점	교통, 주차	98건	· 교통 혼잡, 주차대기시간이 길다.
	화장실	37건	· 화장실 부족, 화장실 청결 미흡
만족하는 점	긍정적의견	20건	· 산책공간으로 좋다. 녹지조성이 만족스럽다.

□ 한마음스포츠센터

① 조사결과

- 한마음스포츠센터 종합만족도 89.5점으로, 2016년 상반기 대비 1.0점 상승하였음.
 - 부문별 지표 중 **사회적만족 98.5점**으로 가장 만족도가 높았고, **서비스과정 84.6점**으로 가장 만족도가 낮게 나타남.

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체 평 균	89.0	90.6	86.0	85.8	95.9	87.0
2016년 하반기(A)	89.5	90.7	84.6	86.2	98.5	87.6
2016년 상반기(B)	88.5	90.4	87.4	85.4	93.2	86.3
증 감 (A - B)	1.0	0.3	-2.8	0.8	5.3	1.3

② 강점서비스 · 약점서비스 분석

- 세부항목별 조사결과를 살펴보면,
 - 가장 점수가 높은 항목은 사회적만족의 **“공익성(지역주민에게 유익하다, 건강과 여가활용에 도움이 된다)” 99.4점**이며,
 - 가장 점수가 낮은 항목은 서비스과정의 **“접근성(안내가 잘 되고 있다, 문의가 수월하다)” 83.2점** 임.

※ 2016년 상반기 조사결과 ☞ 강점서비스(지속성), 약점서비스(충족성)

【 한마음스포츠센터 조사대상별 점수현황 】

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
배 드 민 턴	90.1	93.1	85.5	83.3	97.8	90.9
수 영	89.6	89.4	85.3	87.6	98.8	87.0
헬 스	88.8	89.7	83.0	87.9	98.7	84.8

③ 고객니즈 분석

구분	분류	응답빈도	주요내용
불편한 점	시스템	69건	· 주말개방, 셔틀버스 개선 및 증편 필요
	시설	68건	· 탈의실 드라이기 부족, 헬스기구 노후화
만족하는 점	긍정적의견	29건	· 비용이 저렴하다. 직원 및 강사 친절

□ 중앙공원

① 조사결과

- 중앙공원 종합만족도 87.5점이며, 2016년 상반기 대비 1.1점 하락하였음.
 - 부문별 지표 중 **사회적만족 94.4점**으로 가장 만족도가 높았고, **서비스과정 80.9점**으로 가장 만족도가 낮게 나타남.

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체 평 균	88.1	89.3	81.4	87.7	94.5	87.5
2016년 하반기(A)	87.5	87.1	80.9	88.4	94.4	86.9
2016년 상반기(B)	88.6	91.5	81.9	87.0	94.6	88.1
증 감 (A - B)	-1.1	-4.4	-1.0	1.4	-0.2	-1.2

② 강점서비스 · 약점서비스 분석

- 세부항목별 조사결과를 살펴보면,
 - 사회적만족의 **"공정성(누구나 이용하기 쉽다)" 95.8점**으로 가장 점수가 높았고,
 - 서비스과정의 **"접근성(안내가 잘 되고 있다, 문의가 수월하다)" 77.2점**으로 가장 점수가 낮게 나타남.

※ 2016년 상반기 조사결과 ○ 강점서비스(지속성), 약점서비스(접근성)

【 중앙공원 조사대상별 점수현황 】

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
광 복 기 념 관	88.7	87.2	84.3	89.0	93.4	89.3
대 신 공 원	87.0	89.7	75.8	89.5	95.8	84.4
용 두 산 공 원	86.9	84.4	82.5	86.8	93.9	87.1

③ 고객니즈 분석

구분	분류	응답빈도	주요내용
불편한 점	시설	72건	· 휴지통 부족, 화장실 부족
	교통, 주차	17건	· 주차 공간 부족, 교통 불편
만족하는 점	긍정적의견	27건	· 깨끗하고 관리가 잘됩니다. 쾌적한 휴식공간

□ 영락공원

① 조사결과

- 영락공원 종합만족도 86.4점으로, 2016년 상반기 대비 3.3점 상승하였음.
 - 부문별 지표 중 **사회적만족 90.1점**으로 가장 만족도가 높았고, **서비스과정 83.4점**으로 가장 만족도가 낮게 나타남.

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체 평 균	84.8	85.7	82.4	82.0	88.3	85.3
2016년 하반기(A)	86.4	86.6	83.4	83.8	90.1	87.9
2016년 상반기(B)	83.1	84.7	81.4	80.1	86.4	82.6
증 감 (A - B)	3.3	1.9	2.0	3.7	3.7	5.3

② 강점서비스 · 약점서비스 분석

- 세부항목별 조사결과를 살펴보면,
 - 사회적만족의 **“공정성(누구나 이용하기 쉽다)” 94.6점**으로 가장 점수가 높았고,
 - 서비스과정의 **“신속성(업무를 신속하게 처리)” 82.6점**으로 가장 점수가 낮았음.

※ 2016년 상반기 조사결과 ☞ 강점서비스(공익성), 약점서비스(편익성)

【 영락공원 조사대상별 점수현황 】

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
영 락 원	86.4	86.3	82.2	84.6	91.6	87.4
장 제 동 식 당 가	86.3	86.9	84.6	83.1	88.6	88.3

③ 고객니즈 분석

구분	분류	응답빈도	주요내용
불편한 점	교통, 주차	137건	· 주차 공간 확보, 셔틀버스 운행 필요
	시설	56건	· 휴식 공간 및 화장실 청소 미흡
만족하는 점	긍정적의견	46건	· 직원친절, 비용저렴

□ 태종대유원지

① 조사결과

- 태종대유원지 종합만족도 85.8점으로, 2016년 상반기 대비 9.5점 상승하였음.
 - 부문별 지표 중 **사회적만족 90.1점**으로 만족도가 가장 높았고, **서비스과정 81.4점**으로 만족도가 가장 낮게 조사됨.

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체 평 균	81.1	82.9	74.9	77.8	87.4	82.3
2016년 하반기(A)	85.8	86.0	81.4	81.8	90.1	89.6
2016년 상반기(B)	76.3	79.8	68.3	73.8	84.7	74.9
증 감 (A - B)	9.5	6.2	13.1	8.0	5.4	14.7

② 강점서비스 · 약점서비스 분석

- 세부항목별 조사결과를 살펴보면,
 - 가장 점수가 높은 항목은 사회적만족의 **“지속성” 90.6점** 이며,
 - 가장 점수가 낮은 항목은 서비스과정의 **“접근성” 75.5점** 임.

(단위 : 점)

구분	항목	설문문항	2016년 하반기(A)	2016년 상반기(B)	증감(A-B)
강점 서비스	지속성	· 태종대유원지 같은 곳을 더 늘려나가야 된다.	90.6	86.1	4.5
약점 서비스	접근성	· 안내가 잘 되고 있다. · 문의가 수월하다.	75.5	68.1	7.4

※ 2016년 상반기 조사결과 ☞ 강점서비스(지속성), 약점서비스(신속성)

③ 고객니즈 분석

구분	분류	응답빈도	주요내용
불편한 점	시설	73건	· 자연경관 외에는 볼거리가 부족. 휴식장소 부족
	공연	20건	· 무대 및 관람석 협소, 공연 안내 및 홍보 부족
만족하는 점	긍정적의견	15건	· 경치가 좋다. 댄스·국악공연 좋다.

□ 공영주차장

① 조사결과

- 공영주차장 종합만족도 85.7점으로, 2016년 상반기 대비 5.2점 상승하였음.
 부문별 지표 중 **사회적만족 91.6점**으로 가장 만족도가 높게 나타났고,
서비스과정 80.5점으로 가장 만족도가 낮게 나타남.

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체 평 균	83.1	85.1	78.9	82.4	88.8	80.3
2016년 하반기(A)	85.7	88.0	80.5	85.1	91.6	83.3
2016년 상반기(B)	80.5	82.1	77.2	79.7	86.0	77.2
증 감 (A - B)	5.2	5.9	3.3	5.4	5.6	6.1

② 강점서비스 · 약점서비스 분석

- 세부항목별 조사결과를 살펴보면,
 - 가장 점수가 높은 항목은 사회적만족의 **“지속성(계속 이용할 생각이다, 더 늘려나가야 된다.)” 98.7점**이며,
 - 가장 점수가 낮은 항목은 서비스과정의 **“접근성(안내가 잘 되고 있다, 문의가 수월하다)” 78.7점** 임.

※ 2016년 상반기 조사결과 ◯ 강점서비스(공익성), 약점서비스(접근성)

【 공영주차장 조사대상별 점수현황 】

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
남 산 역	92.0	93.0	93.4	91.4	94.7	87.7
온 천 장 역	88.2	96.5	79.6	85.3	92.9	86.9
부 산 대 남 측	83.3	83.3	74.5	84.7	90.2	83.8
부 산 대 북 측	79.3	79.2	74.4	79.2	88.4	75.0

③ 고객니즈 분석

구분	분류	응답빈도	주요내용
불편한 점	시설	50건	· 주차면수 부족, 입차 시 주차 가능대수 확인불가
	화장실	10건	· 화장실 청결 개선
만족하는 점	긍정적이견	11건	· 접근성이 좋다, 요금이 저렴하다.

□ 금강공원

① 조사결과

- 금강공원 종합만족도 85.5점으로, 2016년 상반기 대비 3.0점 상승하였음.
 - 부문별 지표 중 **사회적만족 95.0점**으로 만족도가 가장 높았고, **서비스과정 78.7점**으로 만족도가 가장 낮게 나타남.

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체 평 균	84.0	85.5	75.2	84.0	93.4	82.0
2016년 하반기(A)	85.5	85.6	78.7	85.0	95.0	83.0
2016년 상반기(B)	82.5	85.3	71.6	83.0	91.7	81.0
증 감 (A - B)	3.0	0.3	7.1	2.0	3.3	2.0

② 강점서비스 · 약점서비스 분석

- 세부항목별 조사결과를 살펴보면,
 - 가장 점수가 높은 항목은 사회적만족의 **“지속성” 97.8점** 이며,
 - 가장 점수가 낮은 항목은 서비스과정의 **“접근성” 76.1점** 임.

(단위 : 점)

구분	항목	설문문항	2016년 하반기(A)	2016년 상반기(B)	증감(A-B)
강점 서비스	지속성	· 금강공원 같은 곳을 더 늘려나가야 한다.	97.8	93.0	4.8
약점 서비스	접근성	· 안내가 잘 되고 있다. · 문의가 수월하다.	76.1	71.4	4.7

※ 2016년 상반기 조사결과 ☞ 강점서비스(공익성), 약점서비스(신속성)

③ 고객니즈 분석

구분	분류	응답빈도	주요내용
불편한 점	시설	35건	· 편의시설 부족, 노후시설 교체·개선 필요
	교통, 주차	25건	· 주차장이 멀다, 교통수단 불편
만족하는 점	긍정적의견	4건	· 직원 친절

□ 광안대로

① 조사결과

- 광안대로 종합만족도 80.2점으로, 2016년 상반기 대비 5.3점 하락하였음.
 - 부문별 지표 중 서비스환경 86.2점으로 만족도가 가장 높았고, 서비스결과 76.4점으로 만족도가 가장 낮게 조사됨.

(단위 : 점)

구분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체 평 균	82.9	88.2	79.4	79.4	83.9	83.3
2016년 하반기(A)	80.2	86.2	77.3	76.4	80.8	80.2
2016년 상반기(B)	85.5	90.2	81.4	82.3	86.9	86.3
증 감 (A - B)	-5.3	-4.0	-4.1	-5.9	-6.1	-6.1

② 강점서비스 · 약점서비스 분석

- 세부항목별 조사결과를 살펴보면,
 - 가장 점수가 높은 항목은 서비스환경의 "편의성" 87.6점 이며,
 - 가장 점수가 낮은 항목은 서비스결과의 "신뢰성" 59.6점 임.

(단위 : 점)

구분	항목	설문문항	2016년 하반기(A)	2016년 상반기(B)	증감(A-B)
강점 서비스	편의성	· 광안대로는 이용하기 편하다.	87.6	89.2	-1.6
약점 서비스	신뢰성	· 직원들의 업무처리는 신뢰할 수 있다.	59.6	79.4	-19.8

※ 2016년 상반기 조사결과 ☞ 강점서비스(쾌적성), 약점서비스(접근성)

③ 고객니즈 분석

구분	분류	응답빈도	주요내용
불편한 점	통행료	143건	· 요금이 비싸다
	교통체증	92건	· 출퇴근시간 정체
만족하는 점	긍정적의견	49건	· 전망이 좋다. 드라이브 코스로 좋다.

□ 지하도상가

① 조사결과

- 지하도상가 종합만족도 78.2점으로, 2016년 상반기 대비 7.0점 하락하였음.
 - 부문별 지표 중 서비스결과 80.4점으로 가장 만족도가 높았고, 서비스과정 75.6점으로 가장 만족도가 낮게 나타남.

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체 평 균	81.7	82.2	79.2	84.7	80.5	82.2
2016년 하반기(A)	78.2	78.8	75.6	80.4	77.0	79.4
2016년 상반기(B)	85.2	85.5	82.8	89.0	84.0	85.0
증 감 (A - B)	-7.0	-6.7	-7.2	-8.6	-7.0	-5.6

② 강점서비스 · 약점서비스 분석

- 세부항목별 조사결과를 살펴보면,
 - 가장 점수가 높은 항목은 서비스결과의 “편의성(지역주민에게 도움이 된다, 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다)” 85.3점 이며,
 - 가장 점수가 낮은 항목은 서비스과정의 “접근성(안내가 잘 되고 있다, 문의가 수월하다)” 73.1점 임.

※ 2016년 상반기 조사결과 ☞ 강점서비스(편의성), 약점서비스(접근성)

【 지하도상가 조사대상별 점수현황 】

(단위 : 점)

구 분		종합 만족도	부문별 점수				
			서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
남 부	상 인	79.6	78.5	80.2	83.5	77.0	79.1
	지 하 도	89.6	93.8	86.3	88.7	89.7	89.7
중 부	상 인	77.8	73.2	77.5	83.3	75.9	79.1
	지 하 도	65.8	69.7	58.4	66.0	65.4	69.7

③ 고객니즈 분석

구분	분류	응답빈도	주요내용
불편한 점	시설	108건	· 에스컬레이터 부족, 휴식공간 부족
	화장실	29건	· 화장실 청결 미흡, 악취
만족하는 점	긍정적의견	21건	· 과거보다 깨끗하고 이용하기 편하다.

□ 도시고속도로

① 조사결과

- 도시고속도로 종합만족도 76.1점으로, 2016년 상반기 대비 5.8점 상승하였음.
 - 부문별 지표 중 **사회적만족 80.9점**으로 가장 만족도가 높았고, **서비스과정 70.6점**으로 가장 만족도가 낮게 나타남.

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체 평 균	73.2	71.3	67.2	75.8	77.5	74.2
2016년 하반기(A)	76.1	74.0	70.6	77.4	80.9	77.3
2016년 상반기(B)	70.3	68.6	63.7	74.1	74.0	71.0
증 감 (A - B)	5.8	5.4	6.9	3.3	6.9	6.3

② 강점서비스 · 약점서비스 분석

- 세부항목별 조사결과를 살펴보면,
 - 가장 점수가 높은 항목은 사회적만족의 **“지속성(도시고속도로 같은 곳을 더 늘려나가야 된다)” 83.9점**이며,
 - 가장 점수가 낮은 항목은 서비스과정의 **“접근성(안내가 잘 되고 있다, 문의가 수월하다)” 70.1점** 임.

※ 2016년 상반기 조사결과 ☞ 강점서비스(편의성), 약점서비스(접근성)

【 도시고속도로 조사대상별 점수현황 】

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
연 수 교 육 생	83.6	80.8	77.6	85.6	87.6	86.6
일 반 시 민	68.5	67.2	63.7	69.3	74.3	67.9

③ 고객니즈 분석

구분	분류	응답빈도	주요내용
불편한 점	시설	56건	· 진입로 혼잡, 터널 내 조명이 어둡다.
	시스템	20건	· 교통통제 시 신속한 안내 및 정보제공 필요

□ 자갈치시장

① 조사결과

- 자갈치시장 종합만족도 74.8점으로, 2016년 상반기 대비 4.7점 상승하였음.
 - 부문별 지표 중 서비스결과 77.8점으로 가장 만족도가 높았고, 서비스과정 71.8점으로 가장 만족도가 낮게 나타남.

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체 평 균	72.5	70.7	69.9	75.4	71.7	74.7
2016년 하반기(A)	74.8	73.8	71.8	77.8	71.9	78.7
2016년 상반기(B)	70.1	67.5	67.9	73.0	71.5	70.7
증 감 (A - B)	4.7	6.3	3.9	4.8	0.4	8.0

② 강점서비스 · 약점서비스 분석

- 세부항목별 조사결과를 살펴보면,
 - 가장 점수가 높은 항목은 서비스결과의 “편의성(지역주민에게 도움이 된다, 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다)” 83.2점 이며,
 - 가장 점수가 낮은 항목은 서비스과정의 “접근성(안내가 잘 되고 있다, 문의가 수월하다)” 67.1점 임.

※ 2016년 상반기 조사결과 ☞ 강점서비스(편의성), 약점서비스(편의성)

【 자갈치시장 조사대상별 점수현황 】

(단위 : 점)

구 분	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
1 층 로 비	82.6	81.5	78.9	84.5	82.4	85.5
입 점 주	67.0	66.1	64.6	71.1	61.3	72.0

③ 고객니즈 분석

구분	분류	응답빈도	주요내용
불편한 점	시설	32건	· 고객용 휴지통 부족, 휴식 공간 확충
만족하는 점	긍정적의견	1건	· 시설이 매우 좋아졌다.

IV. 행정사항

- 2016년 고객서비스 종합평가 점수반영 : 고객홍보팀
- 부서별 주요 고객니즈파악 및 개선방안 검토 : 해당부서

따로붙임 : 2016년 하반기 외부고객만족도 조사결과 1부. 끝.