

문서번호	고객홍보팀-2841
보존기간	3년
결재일자	2017.12.11
공개여부	공개

팀장	팀장	경영본부장	이사장
김미경	최진욱	정영노	김영수
협 조	관리본부장	최한원	12/11
	운영본부장	구행진	
	혁신정보팀장	정경원	
담당자	노도영		

Customer
Satisfaction  ing

2017년 외부고객만족도 조사 결과보고

경 영 지 원 실
고 객 홍 보 팀

2017년 외부고객만족도 조사 결과보고

《추진배경》

고객의 Needs(욕구)·Wants(가치) 분석 및 개선을 통해 고객이 신뢰하고, 만족하는 공단을 조성하기 위해 '2017년 외부고객만족도 조사'를 다음과 같이 실시하고 그 결과를 보고드립니다.

I. 조사개요

- 조사명 : 2017년 외부고객만족도 조사(연 2회)
- 조사기간 : 상반기(2017. 4. ~ 6.), 하반기(2017. 10. ~ 12.)
- 조사방법 : 시설 이용고객 대상 현장방문 1:1 설문조사
- 조사내용 : 5개 부문 14개 세부항목
*지방공기업 경영평가 고객만족도 조사에 사용하는 PCSI 조사모형 활용
- 조사대상 : 고객접점 14개부서(총 1,400표본)
*부서별 조사대상 및 표본개수 현황 : 붙임 참조
- 결과조치 : 부서별 고객니즈 분석 및 고객서비스 종합평가 점수반영 등

II. 조사결과

□ 종합결과

(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2017년(A)	85.5	87.0	81.6	84.9	89.1	85.0
2016년(B)	84.4	85.2	79.6	83.8	89.1	84.4
증감(A-B)	1.1	1.8	2.0	1.1	-	0.6

- 2017년 외부고객만족도 조사결과는 85.5점으로,
 - 전년도 조사결과 84.4점과 비교하면 1.1점 상승하였음.
 - 부문별 지표를 살펴보면 최고득점 부문은 사회적만족 89.1점이며, 최저득점 부문은 서비스과정 81.6점으로 조사됨.

□ 세부 종합결과

① 부서별 조사결과

(단위 : 점)

NO	부서명	2017년						2016년	
		계 (A)	서 비 스 환 경	서 비 스 과 정	서 비 스 결 과	사 회 적 만 족	전 반 적 만 족	계 (B)	증 감 (A-B)
	계	85.5	87.0	81.6	84.9	89.1	85.0	84.4	1.1
1	부산시민공원	91.4	91.9	86.1	92.1	95.7	91.1	88.1	3.3
2	추모공원	89.7	91.2	88.3	87.7	92.8	88.4	92.1	-2.4
3	공영주차장	88.2	90.3	85.8	86.6	92.5	86.1	83.1	5.1
4	한마음스포츠센터	87.8	87.6	86.5	85.1	94.5	85.4	89.0	-1.2
5	어린이대공원	86.8	88.3	79.6	85.3	93.5	87.1	90.4	-3.6
6	영락공원	86.7	87.8	84.2	84.8	91.4	85.2	84.8	1.9
7	중앙공원	86.4	89.7	78.4	84.3	92.9	86.7	88.1	-1.7
8	태종대유원지	86.2	88.4	81.2	84.5	91.7	85.3	81.1	5.1
9	금강공원	85.3	86.5	77.2	84.8	94.5	83.7	84.0	1.3
10	광안대로	83.1	88.0	79.1	81.4	84.2	83.2	82.9	0.2
11	도시고속도로	82.9	83.3	78.2	82.5	86.8	83.9	73.2	9.7
12	남부지하도상가	81.9	82.8	79.7	83.5	80.3	83.1	84.6	-2.7
13	자갈치시장	81.1	81.8	80.7	83.7	78.7	80.9	72.5	8.6
14	중부지하도상가	80.1	81.2	78.1	82.1	78.6	80.7	71.8	8.3

② 세부항목별 조사결과

(단위 : 점)

구분	세부항목	2017년(A)	2016년(B)	증감(A-B)
서비스환경 (87.0)	편의성	87.7	84.8	2.9
	쾌적성	87.0	85.8	1.2
서비스과정 (81.6)	접근성	83.3	78.3	5.0
	대응성	81.5	80.6	0.9
	신속성	80.7	80.1	0.6
서비스결과 (84.9)	편의성	88.1	87.4	0.7
	신뢰성	83.7	81.6	2.1
	충족성	82.6	82.0	0.6
사회적만족 (89.1)	공익성	88.2	89.7	-1.5
	공정성	87.7	86.3	1.4
	지속성	91.4	91.1	0.3
전반적만족 (85.0)	향상적	84.2	85.4	-1.2
	절대적	85.2	83.6	1.6
	상대적	85.7	84.2	1.5

③ 강점 · 약점서비스 분석

(단위 : 점)

구분	부문	항목	점수	설문내용
강점 서비스	사회적 만족	공익성	88.2	· 이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다. · 지역발전에 기여한다.
		공정성	87.7	· 누구나 이용하기 쉽다.
		지속성	91.4	· 계속 이용할 생각이다.
약점 서비스	서비스 과정	접근성	83.3	· 안내가 잘 되고 있다.
		대응성	81.5	· 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다. · 직원들은 친절하다.
		신속성	80.7	· 직원들이 업무를 신속하게 처리한다.

④ 고객니즈 분석

구분	주요내용
바라는 점 (불편한 점)	· 편의시설 부족(화장실, 주차장, 쉼터), 안내표지 설치, 화장실 청결 · 다양한 체험 프로그램 및 즐길 거리 제공, 홍보부족, 직원친절
만족하는 점	· 경치가 좋다, 가격이 저렴하다, 과거보다 깨끗하고 이용하기 편하다

Ⅲ. 세부내용

□ 부산시민공원

① 조사결과

- 종합만족도 91.4점으로, 전년도 88.1점 대비 3.3점 상승하였음.
- 부문별 지표를 살펴보면 최고득점 부문은 **사회적만족 95.7점**이며, 최저득점 부문은 **서비스과정 86.1점**으로 조사됨.

(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2017년 (A)	91.4	91.9	86.1	92.1	95.7	91.1
2016년 (B)	88.1	89.4	79.6	88.7	95.5	87.2
증 감 (A - B)	3.3	2.5	6.5	3.4	0.2	3.9

② 강점 · 약점서비스 분석

(단위 : 점)

구분	부문	항목	점수	설문내용
강점 서비스	사회적 만족	공익성	94.9	· 지역주민의 여가활용과 레저에 도움이 된다. · 쾌적한 도시환경을 조성하는 데 기여한다.
		공정성	95.8	· 누구나 이용하기 쉽다.
		지속성	97.2	· 다시 방문하고 싶다.
약점 서비스	서비스 과정	접근성	86.9	· 안내가 잘 되고 있다.
		대응성	87.1	· 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다. · 직원들은 친절하다.
		신속성	83.9	· 직원들이 업무를 신속하게 처리한다.

③ 고객니즈 분석

구분	주요내용
바라는 점 (불편한 점)	· 놀이시설 확대, 그늘조성, 쓰레기통 부족, 유아휴게실 증대. · 수업시간 연장, 겨울강좌개설, 다양한 강좌 필요, 시민참여수업 확대. · 셔틀버스 운행, 주차장 멀다, 남문 주차장 필요, 주차장 환기.
만족하는 점	· 시설 좋고 교통편 좋다, 화장실이 쾌적하다, 깔끔하다.

□ 추모공원

① 조사결과

○ 종합만족도 89.7점으로, 2016년 92.1점 대비 2.4점 하락하였음.

- 부문별 지표를 살펴보면 최고득점 부문은 **사회적만족 92.8점**이며, 최저득점 부문은 **서비스결과 87.7점**으로 조사됨.

(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2017년 (A)	89.7	91.2	88.3	87.7	92.8	88.4
2016년 (B)	92.1	93.2	89.8	89.4	96.3	91.9
증 감 (A - B)	-2.4	-2.0	-1.6	-1.7	-3.5	-3.5

② 강점·약점서비스 분석

(단위 : 점)

구분	부문	항목	점수	설문내용
강점 서비스	사회적 만족	공익성	93.2	<ul style="list-style-type: none"> · 이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다. · 지역발전에 기여한다.
		공정성	93.2	<ul style="list-style-type: none"> · 금품 요구 없이 업무를 처리한다. · 이용할 때 신분에 의한 차별을 느끼지 않았다.
		지속성	92.1	<ul style="list-style-type: none"> · 다른 장례가 있을 경우, 다시 이용할 용의가 있다.
약점 서비스	서비스 결과	편의성	87.2	<ul style="list-style-type: none"> · 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다. · 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다.
		신뢰성	88.1	<ul style="list-style-type: none"> · 업무 처리는 신뢰할 수 있다.
		충족성	88.1	<ul style="list-style-type: none"> · 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다. · 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다.

③ 고객니즈 분석

구분	주요내용
바라는 점 (불편한 점)	<ul style="list-style-type: none"> · 교통시설 부족하다, 배차, 노선의 증편이 필요하다. · 간단한 참배도구, 추모 후 밖에서 즐길 수 있는 카페 필요, 휴식공간. · 화분 및 꽃 관리가 제대로 되었으면 함, 이용시간 연장.
만족하는 점	<ul style="list-style-type: none"> · 시설이 깨끗하고 좋다. 서비스 친절, 장례문화에 선도적 역할을 한다.

□ 공영주차장

① 조사결과

- 종합만족도 88.2점으로, 2016년 83.1점 대비 5.1점 상승하였음.
- 부문별 지표를 살펴보면 최고득점 부문은 **사회적만족 92.5점**이며, 최저득점 부문은 **서비스과정 85.8점**으로 조사됨.

(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2017년 (A)	88.2	90.3	85.8	86.6	92.5	86.1
2016년 (B)	83.1	85.1	78.9	82.4	88.8	80.3
증 감 (A - B)	5.1	5.2	6.9	4.2	3.6	5.8

② 강점 · 약점서비스 분석

(단위 : 점)

구분	부문	항목	점수	설문내용
강점 서비스	사회적 만족	공익성	94.4	· 이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다. · 지역발전에 기여한다.
		공정성	83.6	· 누구나 이용하기 쉽다.
		지속성	95.0	· 다른 장래가 있을 경우, 다시 이용할 용의가 있다.
약점 서비스	서비스 과정	접근성	87.5	· 안내가 잘 되고 있다.
		대응성	85.8	· 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다. · 직원들은 친절하다.
		신속성	84.3	· 직원들이 업무를 신속하게 처리한다.

③ 고객니즈 분석

구분	주요내용
바라는 점 (불편한 점)	· 주차공간 부족, CCTV없다, 주말 이용 시 기다림이 길다, 화장실 불편. · 저렴한 가격, 요금인하, 주차할인권을 만들면 좋겠음. · 입구에 현재 주차가능대수 확인서비스 필요, 고용인 불친절.
만족하는 점	· 다른 일반 주차장에 비해 좋다. 접근성 좋음.

□ 한마음스포츠센터

① 조사결과

- 종합만족도 87.8점으로, 2016년 89.0점 대비 1.2점 하락하였음.
- 부문별 지표를 살펴보면 최고득점 부문은 **사회적만족 94.5점**이며, 최저득점 부문은 **서비스결과 85.1점**으로 조사됨.

(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2017년 (A)	87.8	87.6	86.5	85.1	94.5	85.4
2016년 (B)	89.0	90.6	86.0	85.8	95.9	87.0
증 감 (A - B)	-1.2	-3.0	0.5	-0.7	-1.4	-1.6

② 강점 · 약점서비스 분석

(단위 : 점)

구분	부문	항목	점수	설문내용
강점 서비스	사회적 만족	공익성	94.6	· 이용객에게 유익하다. · 지역주민의 건강과 여가활용에 도움이 된다.
		공정성	95.4	· 남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다.
		지속성	94.0	· 계속 이용할 생각이다.
약점 서비스	서비스 결과	편의성	84.0	· 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다. · 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다.
		신뢰성	87.3	· 업무 처리는 신뢰할 수 있다.
		충족성	85.2	· 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다. · 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다.

③ 고객니즈 분석

구분	주요내용
바라는 점 (불편한 점)	· 주말개방, 셔틀버스 개선 및 증편, 요금인하, 장애인중심센터였으면 좋겠다. · 드라이기 부족, 탈의실 에어컨 시설, 헬스기구 노후화, 샤워시설 좁다. · 수영장물 자주교체, 탈의실과 목욕실이 좀 더 깔끔했으면 좋겠다.
만족하는 점	· 이용이 편리하다. 가격이 저렴하다, 직원 및 강사 친절.

□ 어린이대공원

① 조사결과

○ 종합만족도 86.8점으로, 2016년 90.4점 대비 3.6점 하락하였음.

- 부문별 지표를 살펴보면 최고득점 부문은 **사회적만족 93.5점**이며, 최저득점 부문은 **서비스과정 79.6점**으로 조사됨.

(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2017년 (A)	86.8	88.3	79.6	85.3	93.5	87.1
2016년 (B)	90.4	90.7	81.2	89.7	97.6	92.9
증 감 (A - B)	-3.6	-2.4	-1.6	-4.4	-4.1	-5.8

② 강점 · 약점서비스 분석

(단위 : 점)

구분	부문	항목	점수	설문내용
강점 서비스	사회적 만족	공익성	93.0	· 지역주민의 여가활용과 레저에 도움이 된다. · 쾌적한 도시환경을 조성하는 데 기여한다.
		공정성	92.8	· 누구나 이용하기 쉽다.
		지속성	95.2	· 다시 방문하고 싶다.
약점 서비스	서비스 과정	접근성	82.0	· 안내가 잘 되고 있다.
		대응성	79.0	· 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다. · 직원들은 친절하다.
		신속성	78.7	· 직원들이 업무를 신속하게 처리한다.

③ 고객니즈 분석

구분	주요내용
바라는 점 (불편한 점)	· 교통혼잡, 주차대기시간이 길다, 주차시설 확충, 셔틀버스 운행. · 휴지통부족, 화장실부족, 화장실청결, 물놀이놀이터 악취·벌레 개선. · 예전처럼 놀이동산 생기면 좋겠다, 편의시설 증대, 노후시설 개선.
만족하는 점	· 산책공간으로 좋다, 녹지조성이 만족스럽다, 입장료가 무료라 좋다.

□ 영락공원

① 조사결과

○ 종합만족도 86.7점으로, 2016년 84.8점 대비 1.9점 상승하였음.

- 부문별 지표를 살펴보면 최고득점 부문은 **사회적만족 91.4점**이며, 최저득점 부문은 **서비스과정 84.2점**으로 조사됨.

(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2017년 (A)	86.7	87.8	84.2	84.8	91.4	85.2
2016년 (B)	84.8	85.7	82.4	82.0	88.3	85.3
증 감 (A - B)	1.9	2.1	1.8	2.8	3.1	-0.1

② 강점 · 약점서비스 분석

(단위 : 점)

구분	부문	항목	점수	설문내용
강점 서비스	사회적 만족	공익성	91.3	· 이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다. · 지역발전에 기여한다.
		공정성	92.3	· 금품 요구 없이 업무를 처리한다. · 이용할 때 신분제 의한 차별을 느끼지 않았다.
		지속성	90.5	· 다른 장래가 있을 경우, 다시 이용할 용의가 있다
약점 서비스	서비스 과정	접근성	84.7	· 안내가 잘 되고 있다.
		대응성	83.5	· 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다. · 직원들은 친절하다.
		신속성	84.9	· 직원들이 업무를 신속하게 처리한다.

③ 고객니즈 분석

구분	주요내용
바라는 점 (불편한 점)	· 주차장, 대중교통 확충, 셔틀버스 운행, 진입로편의성, 명절 주차공간 확보. · 추모객 편의시설, 식당공간 협소, 식당메뉴 다양화, 휴식공간 부족. · 휴식공간 청소 깨끗이, 흡연코너 좀 더 깨끗이, 화장실 청결.
만족하는 점	· 직원친절, 비용저렴, 조용하다, 신속한 일처리.

□ 중앙공원

① 조사결과

○ 종합만족도 86.4점으로, 2016년 88.1점 대비 1.7점 하락하였음.

- 부문별 지표를 살펴보면 최고득점 부문은 **사회적만족 92.9점**이며, 최저득점 부문은 **서비스과정 78.4점**으로 조사됨.

(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2017년 (A)	86.4	89.7	78.4	84.3	92.9	86.7
2016년 (B)	88.1	89.3	81.4	87.7	94.5	87.5
증 감 (A - B)	-1.7	0.4	-3.0	-3.4	-1.6	-0.8

② 강점 · 약점서비스 분석

(단위 : 점)

구분	부문	항목	점수	설문내용
강점 서비스	사회적 만족	공익성	92.2	· 지역주민의 여가활용과 레저에 도움이 된다. · 쾌적한 도시환경을 조성하는 데 기여한다.
		공정성	93.4	· 누구나 이용하기 쉽다.
		지속성	93.8	· 다시 방문하고 싶다.
약점 서비스	서비스 과정	접근성	80.6	· 안내가 잘 되고 있다.
		대응성	78.5	· 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다. · 직원들은 친절하다.
		신속성	78.1	· 직원들이 업무를 신속하게 처리한다.

③ 고객니즈 분석

구분	주요내용
바라는 점 (불편한 점)	· 중앙공원 : 운동시설, 조경관리, 반려견 목줄·배설물 관리, 주차시설부족. · 용두산공원 : 벤치증설, 매점증설, 휴지통확충, 행사를 늘려주세요. · 대신공원 : 가로등이 어둡다, 화장실 많이 없음, 야간개방.
만족하는 점	· 깨끗하고 관리가 잘됩니다. 환경이 좋음, 나무가 많아 아주 만족한다.

□ 태종대유원지

① 조사결과

- 종합만족도 86.2점으로, 2016년 81.1점 대비 5.1점 상승하였음.
- 부문별 지표를 살펴보면 최고득점 부문은 **사회적만족 91.7점**이며, 최저득점 부문은 **서비스과정 81.2점**으로 조사됨.

(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2017년 (A)	86.2	88.4	81.2	84.5	91.7	85.3
2016년 (B)	81.1	82.9	74.9	77.8	87.4	82.3
증 감 (A - B)	5.1	5.5	6.3	6.7	4.3	3.0

② 강점 · 약점서비스 분석

(단위 : 점)

구분	부문	항목	점수	설문내용
강점 서비스	사회적 만족	공익성	91.2	· 지역주민의 여가활용과 레저에 도움이 된다. · 쾌적한 도시환경을 조성하는 데 기여한다.
		공정성	91.3	· 누구나 이용하기 쉽다.
		지속성	92.8	· 다시 방문하고 싶다.
약점 서비스	서비스 과정	접근성	80.9	· 안내가 잘 되고 있다.
		대응성	82.4	· 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다. · 직원들은 친절하다.
		신속성	80.8	· 직원들이 업무를 신속하게 처리한다.

③ 고객니즈 분석

구분	주요내용
바라는 점 (불편한 점)	· 자연경관 외 볼거리는 없는 듯하다, 휴식장소 부족, 화장실 부족. · 무대 및 관객석 협소, 공연이 정시에 시작하지 않아 불편, 안내부족. · 다양한 체험 프로그램, 아이들의 체험기회.
만족하는 점	· 경치가 좋다. 댄스공연 멋있다. 멋진전경과 음악을 들을 수 있어서 좋다.

□ 금강공원

① 조사결과

- 종합만족도 85.3점으로, 2016년 84.0점 대비 1.3점 상승하였음.
- 부문별 지표를 살펴보면 최고득점 부문은 **사회적만족 94.5점**,
최저득점 부문은 **서비스과정 77.2점**으로 조사됨.

(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2017년 (A)	85.3	86.5	77.2	84.8	94.5	83.7
2016년 (B)	84.0	85.5	75.2	84.0	93.4	82.0
증 감 (A - B)	1.3	1.0	2.0	0.8	1.1	1.7

② 강점 · 약점서비스 분석

(단위 : 점)

구분	부문	항목	점수	설문내용
강점 서비스	사회적 만족	공익성	93.5	· 지역주민의 여가활용과 레저에 도움이 된다. · 쾌적한 도시환경을 조성하는 데 기여한다.
		공정성	94.6	· 누구나 이용하기 쉽다.
		지속성	96.4	· 다시 방문하고 싶다.
약점 서비스	서비스 과정	접근성	79.4	· 안내가 잘 되고 있다.
		대응성	77.4	· 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다. · 직원들은 친절하다.
		신속성	75.3	· 직원들이 업무를 신속하게 처리한다.

③ 고객니즈 분석

구분	주요내용
바라는 점 (불편한 점)	· 주차장이 멀다, 교통수단 불편. · 편의시설 부족, 운동기구 보수, 노후시설 교체, 화장실 청결. · 볼것이 없음, 다양한 볼거리 부족, 직원친절.

□ 광안대로

① 조사결과

○ 종합만족도 83.1점으로, 2016년 82.9점 대비 0.2점 상승하였음.

- 부문별 지표를 살펴보면 최고득점 부문은 **서비스환경 88.0점**이며, 최저득점 부문은 **서비스과정 79.1점**으로 조사됨.

(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2017년 (A)	83.1	88.0	79.1	81.4	84.2	83.2
2016년 (B)	82.9	88.2	79.4	79.4	83.9	83.3
증 감 (A - B)	0.2	-0.2	-0.3	2.0	0.3	-0.1

② 강점 · 약점서비스 분석

(단위 : 점)

구분	부문	항목	점수	설문내용
강점 서비스	서비스 환경	편의성	89.4	· 이용하는 절차가 간단하고 편하다.
		쾌적성	87.1	· 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다.
약점 서비스	서비스 과정	접근성	85.0	· 안내가 잘 되고 있다.
		대응성	77.5	· 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다. · 직원들은 친절하다.
		신속성	77.0	· 직원들이 업무를 신속하게 처리한다.

③ 고객니즈 분석

구분	주요내용
바라는 점 (불편한 점)	· 도로비 인하, 부산지역사람들은 할인, 과속차량 통제, 출퇴근시간 정체. · 노약자 이용불편(톨게이트 확인절차 까다롭다), 후불교통카드 설치. · 광안대교 불빛시간 늘려주세요, 개방행사가 자주 있었음 좋겠다.
만족하는 점	· 부산의 상징물, 전망이 좋다, 편리하고 빨라서 좋다.

□ 도시고속도로

① 조사결과

○ 종합만족도 82.9점으로, 2016년 73.2점 대비 9.7점 상승하였음.

- 부문별 지표를 살펴보면 최고득점 부문은 **사회적만족 86.8점**이며, 최저득점 부문은 **서비스과정 78.2점**으로 조사됨.

(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2017년 (A)	82.9	83.3	78.2	82.5	86.8	83.9
2016년 (B)	73.2	71.3	67.2	75.8	77.5	74.2
증 감 (A - B)	9.7	12.0	11.0	6.7	9.3	9.7

② 강점 · 약점서비스 분석

(단위 : 점)

구분	부문	항목	점수	설문내용
강점 서비스	사회적 만족	공익성	84.3	· 이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다. · 지역발전에 기여한다.
		공정성	85.6	· 누구나 이용하기 쉽다.
		지속성	90.7	· 계속 이용할 생각이다.
약점 서비스	서비스 과정	접근성	82.3	· 안내가 잘 되고 있다.
		대응성	77.5	· 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다. · 직원들은 친절하다.
		신속성	76.0	· 직원들이 업무를 신속하게 처리한다.

③ 고객니즈 분석

구분	주요내용
바라는 점 (불편한 점)	· 출구이정표(타지역 사람 혼란), 조명이 너무 어둡다, 도로상황 안내. · 너무 많은 속도 제한, 긴급상황 발생 시 빠른 통보조치(공사·교통통제 등).

□ 남부지하도상가

① 조사결과

○ 종합만족도 81.9점으로, 2016년 84.6점 대비 2.7점 하락하였음.

- 부문별 지표를 살펴보면 최고득점 부문은 서비스결과 83.5점이며, 최저득점 부문은 서비스과정 79.7점으로 조사됨.

(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2017년 (A)	81.9	82.8	79.7	83.5	80.3	83.1
2016년 (B)	84.6	86.2	83.3	86.1	83.4	84.4
증 감 (A - B)	-2.7	-3.4	-3.6	-2.6	-3.1	-1.3

② 강점 · 약점서비스 분석

(단위 : 점)

구분	부문	항목	점수	설문내용
강점 서비스	서비스 결과	편의성	86.0	· 이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다. · 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다.
		신뢰성	82.7	· 업무 처리는 신뢰할 수 있다.
		충족성	81.3	· 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다. · 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다.
약점 서비스	서비스 과정	접근성	80.9	· 안내가 잘 되고 있다.
		대응성	79.8	· 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다. · 직원들은 친절하다.
		신속성	78.4	· 직원들이 업무를 신속하게 처리한다.

③ 고객니즈 분석

구분	주요내용
바라는 점 (불편한 점)	· 에스컬레이터 부족, 화장실 증설과 청결, 노숙자 문제, 공기정화. · 상가홍보 부족, 상인 편의시설 부족, 명절 때 매장 오픈했으면 좋겠다.
만족하는 점	· 주변환경이 좋아지고 깨끗해졌다, 편의에 대해 이야기하면 해결되는 경우가 있다.

□ 자갈치시장

① 조사결과

○ 종합만족도 81.1점으로, 2016년 72.5점 대비 8.6점 상승하였음.

- 부문별 지표를 살펴보면 최고득점 부문은 **서비스결과 83.7점**이며, 최저득점 부문은 **사회적만족 78.7점**으로 조사됨.

(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2017년 (A)	81.1	81.8	80.7	83.7	78.7	80.9
2016년 (B)	72.5	70.7	69.9	75.4	71.7	74.7
증 감 (A - B)	8.6	11.1	10.8	8.3	7.0	6.2

② 강점 · 약점서비스 분석

(단위 : 점)

구분	부문	항목	점수	설문내용
강점 서비스	서비스 결과	편의성	84.4	· 이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다. · 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다.
		신뢰성	83.0	· 업무 처리는 신뢰할 수 있다.
		충족성	83.4	· 직원들은 고객불편을 해소하기 위해 노력한다. · 원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다.
약점 서비스	사회적 만족	공익성	75.2	· 지역발전에 기여한다.
		공정성	76.6	· 누구나 이용하기 쉽다.
		지속성	84.0	· 계속 이용할 생각이다.

③ 고객니즈 분석

구분	주요내용
바라는 점 (불편한 점)	· 주차공간 확보, 안내표지(지하철 및 주변거리), 휴지통설치. · 화장실 협소, 상인들을 위한 휴게공간, 홍보부족, 건물주위 쾌적하게.
만족하는 점	· 시설이 매우 좋아졌다, 건물시설이 잘 갖추어져 있다.

□ 증부지하도상가

① 조사결과

○ 종합만족도 80.1점으로, 2016년 71.8점 대비 8.3점 상승하였음.

- 부문별 지표를 살펴보면 최고득점 부문은 **서비스결과 82.1점**이며, 최저득점 부문은 **서비스과정 78.1점**으로 조사됨.

(단위 : 점)

구분	종합만족도	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2017년 (A)	80.1	81.2	78.1	82.1	78.6	80.7
2016년 (B)	71.8	71.5	68.0	74.7	70.7	74.4
증 감 (A - B)	8.3	9.7	10.1	7.4	7.9	6.3

② 강점 · 약점서비스 분석

(단위 : 점)

구분	부문	항목	점수	설문내용
강점 서비스	서비스 결과	편의성	85.4	· 이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다. · 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다.
		신뢰성	79.9	· 업무 처리는 신뢰할 수 있다.
		충족성	79.9	· 직원들은 고객불편을 해소하기 위해 노력한다. · 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다.
약점 서비스	서비스 과정	접근성	78.5	· 안내가 잘 되고 있다.
		대응성	78.3	· 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다. · 직원들은 친절하다.
		신속성	77.9	· 직원들이 업무를 신속하게 처리한다.

③ 고객니즈 분석

구분	주요내용
바라는 점 (불편한 점)	· 계단 미끄러움, 에스컬레이터 설치, 어두움(조명밝게), 지하도내 지도설치. · 정확한 가격표시, 교환반품이 어렵다, 인도까지 상품진열되어 보행에 불편. · 이벤트행사, 음악이 들리면 좋겠다, 청소직원들 친절부탁.
만족하는 점	· 과거보다 깨끗하고 이용하기 편하다. 옷구매 빠르게 할 수 있다.

IV. 행정사항

- 2017년 고객서비스 종합평가 점수반영 : 고객홍보팀
- 부서별 주요 고객니즈에 대한 개선방안 검토 : 해당부서

붙임 : 부서별 조사대상 및 표본수 현황 1부. 끝.

[붙임]

【부서별 조사대상 및 표본개수 현황】

해당부서		조사대상	조사일정		표본개수	
중 공 원	중 앙 공 원	공원 주변	·토/일요일	11:00~17:00	40	
	용두산공원	공원 주변	·토/일요일	11:00~17:00	40	
	대 신 공 원	공원 주변	·토/일요일	11:00~17:00	20	
어린이대공원		가족친수공간	·토/일요일	11:00~17:00	100	
금강공원		체육시설주변 공원입구주변	·토/일요일	11:00~17:00	100	
태종대유원지		열차 승강장 주변	·토/일요일	11:00~17:00	100	
부 시 공 원	부 산 시 민 공 원	시설이용객	·토요일	13:00~17:00	30	
		시민강좌	·화요일	10:00~16:00	40	
			·수요일	11:00~16:00		
	·토요일		11:00~16:00			
송상현광장	광장 일대	·일요일	13:00~17:00	30		
영락공원		장제동 식당가	·평일	13:00~17:00	50	
		영락원	·평일	10:00~17:00	50	
추모공원		공원주변	·평일	10:00~17:00	100	
도시고속도로		일반시민	·평일	10:00~17:00	100	
광안대로		일반시민	·평일	10:00~17:00	100	
자갈치시장		입점주	·평일	10:00~17:00	50	
		1층 로비	·평일	10:00~17:00	50	
한마음스포츠센터		수영장(1층)	·평일	10:00~17:00	40	
		헬스장(2층)	·평일	10:00~17:00	30	
		배드민턴장(3층)	·평일	10:00~17:00	30	
공영주차장		직영	남산역	·평일	10:00~17:00	25
			구서역	·평일	10:00~17:00	25
			온천장역	·평일	10:00~17:00	25
		민간 위탁	중앙공원	·평일	10:00~17:00	25
			미포공영			
남부지하도상가		상인	·평일	10:00~17:00	50	
		고객	·평일	10:00~17:00	50	
중부지하도상가		상인	·평일	10:00~17:00	50	
		고객	·평일	10:00~17:00	50	

※ 공단 사업장 내 타 기관 시설(부산타워, 학생문화회관 등)은 조사제외(설문지 별도 표기)