

문서번호	창의성과팀-3485
보존기간	3 년
결재일자	2015.10.13
공개여부	공 개

팀장	경영본부장	이사장
		10/13
박인호	강진철	박호국
협 조	운영본부장 김영수	
	시설본부장 정영노	
	재무회계팀장 이정남	
	담당자	노도영

행복한 시민, 행복한 고객, 행복한 직원

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

2015년 외부고객만족도 조사결과보고



경영본부
창의성과팀

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

2015년 외부고객만족도 조사결과보고

부서별 고객니즈의 적극적인 발굴·분석을 통해 맞춤형 서비스를 제공함으로써, 정부평가 고객만족도 90점대를 유지하기 위해, '2015년 외부고객만족도 조사'를 실시하고 다음과 같이 그 결과를 보고드립니다.

I. 조사개요

- 조 사 명 : 2015년 외부고객만족도 조사
- 조사기간 : 2015. 7월 ~ 9월(60일간)
- 조사방법 : 현장방문 설문 ☞ 전문기관 대행((주)원 리서치)
- 조사대상 : 고객접점 15개 사업장 ☞ 총 3,000표본
- 조사내용 : 6대부문 17과제 ☞ 정부평가 고객만족도조사모형 적용
 - 고객니즈(3), 서비스환경(2), 과정(3), 결과(3), 사회적만족(3), 전반적만족(3)

〈대상 사업장별 표본수 현황〉

사업장	표본수		사업장	표본수	
부산시민공원	300	-	시민회관	200	카페테리아 80 대/소극장 120 (공연있는날)
송상현광장	100	-			-
중앙공원 (용두산·대신 포함)	200	중 앙 80 용두산 60 대 신 60	도시고속도로 (터널·지하도 포함)	100	-
어린이대공원	200	-	광안대교 (남항대교 포함)	200	백스코 100 수영강변 100
태종대유원지	200	다누비이용객 100 일반이용객 100	자갈치시장	200	상인 50 고객 150
금강공원	100	-	지하도상가 (서면, 남포, 광복)	200	상인 100 고객 100 상가별 30% 배분
영락공원	300	-	주차관리	200	노외 150 노상 50
추모공원	300	-	한마음스포츠	200	-

※ 공원유원지의 경우 사업장별 권역 분류조사 및 부서별 표본수에 따라 연령별(20대 ~ 60대)·성별(남·여 각각 50%)을 비율 배분하여 조사

Ⅱ. 조사결과

□ 부서별 만족도 점수

(단위 : 점)

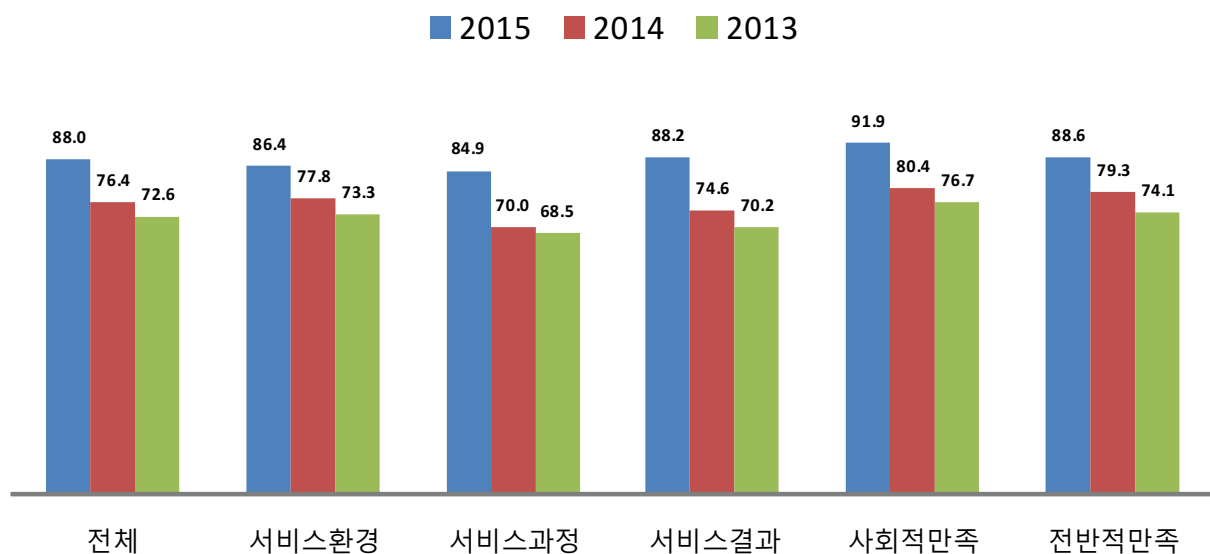
순위	전체평균	2015년도						2014년도		
		총점 (A)	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족	전체 점수 (B)	전년 대비 (A-B)	전년 순위
전체만족도		88.0	86.4	84.9	88.2	91.9	88.6	76.4	11.6	
1	추모공원	95.1	94.5	93.8	95.0	97.2	95.2	81.7	13.4	2
2	한마음 스포츠센터	92.2	91.8	91.9	92.3	98.6	86.3	86.2	6.0	1
3	부산시민공원	91.1	88.8	86.7	92.2	97.0	90.8	81.7	9.4	2
4	어린이대공원	90.5	89.3	86.4	89.5	94.2	92.9	81.1	9.4	4
5	태종대유원지	90.1	88.6	87.1	89.9	91.9	93.0	77.7	12.4	7
6	시민회관	90.0	86.4	89.5	89.0	94.9	90.3	80.7	9.3	6
7	광안대교	89.8	90.7	85.5	86.6	92.7	93.3	72.5	17.3	10
8	지하도상가	89.7	85.7	89.1	91.8	90.7	91.2	66.9	22.8	15
9	송상현광장	88.8	87.1	83.1	88.4	94.0	91.2	71.6	17.2	12
10	중앙공원	88.0	86.8	82.3	89.2	91.5	90.4	75.8	12.2	8
11	영락공원	87.1	87.2	84.3	86.6	89.5	88.1	75.6	11.5	9
12	금강공원	86.1	84.1	85.0	87.6	89.5	84.4	80.8	5.3	5
13	자갈치시장	82.4	77.8	81.3	84.9	84.2	83.6	71.0	11.4	13
14	주차관리	80.6	80.3	73.3	78.5	89.6	81.5	72.2	8.4	11
15	도시고속	78.4	76.7	74.4	81.0	82.3	77.5	70.7	7.7	14

□ 부문별 만족도 점수

(단위 : 점)

전 체		2015년 (A)	2014년 (B)	2013년	전년대비 (A-B)
부 문	항 목				
	종합 만족도	88.0	76.4	72.6	11.6
서 비 스 환 경	편의성	85.3	76.0	72.7	9.3
	쾌적성	87.5	79.6	73.8	7.9
	소 계	86.4	77.8	73.3	8.6
서 비 스 과 정	접근성	85.3	73.5	71.1	11.8
	대응성	85.5	68.0	66.3	17.5
	신속성	84.6	66.9	67.1	17.7
	소 계	85.1	70.0	68.5	15.1
서 비 스 결 과	편익성	91.2	83.0	71.8	8.2
	신뢰성	86.7	71.1	69.3	15.6
	충족성	86.6	68.7	69.7	17.9
	소 계	88.2	74.6	70.2	13.6
사 회 적 만 족	공익성	93.5	83.3	78.3	10.2
	공정성	86.5	70.8	72.8	15.7
	지속성	93.9	84.2	78.0	9.7
	소 계	91.3	80.4	76.7	10.9
전 반 적 만 족 도	향상적	89.6	78.6	74.5	11.0
	절대적	89.0	79.3	73.7	9.7
	상대적	87.4	80.0	74.2	7.4
	소 계	88.7	79.3	74.1	9.4

〈조사부문별 종합만족도 추이〉



□ 결과분석

- 공단의 고객만족도 조사 결과를 년도별('13년~'15년)로 비교·분석해보면,
- **2015년 종합 만족도 점수는 88.0점**으로 2014년 76.4점보다 (↑) 11.6점, 2013년 72.6점보다 (↑) 15.4점 대폭 상승함.
- 주요 상승원인으로는
 - 서비스 결과 부문의 충족성(고객불편 해소 노력, 업무 전문성) 항목이 2014년 68.7점에서 **2015년 86.6점으로 (↑) 17.9점 크게 상승하였고,**
 - 서비스 과정 부문의 신속성(신속한 일처리) 항목도 2014년 66.9점에서 **2015년 84.6점으로 (↑) 17.7점 크게 상승하였음.**

□ 개선과제 ➡ 해당 부서별 해결방안 검토·추진

개 선 과 제	직 원 친 절 교 육	행 사 정 보 제 공 다 양 한 불 거 리	편 의 시 설 확 충 시 설 개·보 수	화 장 실 청 결
해 당 부 서	태종대 영락공원 광안대로 지하도상가 주차관리 한마음센터	중앙공원 시민공원 송상현광장 추모공원 시민회관 도시고속 광안대로 자갈치시장	중앙공원 어린이대공원 금강공원 태종대 시민공원 영락공원 한마음센터	중앙공원 어린이대공원 송상현광장 지하도상가 주차관리

Ⅲ. 조사항목별 결과분석

1] 서비스 환경(편의성 · 쾌적성)

- 추모공원은 94.4점(이용편의), 92.4점(편의시설), 94.9점(주변환경), 96.0점(관리)로 서비스 환경의 모든 항목에서 가장 높은 점수를 받았음.

<서비스 환경 부문 조사항목별 점수>

(단위 : 점)

편의성				쾌적성			
이용편의	점수	편의시설	점수	주변환경	점수	관리	점수
추모공원	94.5	추모공원	92.4	추모공원	94.9	추모공원	96.0
지하도	93.7	한마음	92.3	어린이	91.7	광안대교	93.0
한마음	92.4	광안대교	89.6	한마음	90.8	한마음	91.9
태종대	91.6	어린이	87.0	태종대	90.6	어린이	90.4
광안대교	90.4	시민회관	86.7	중앙공원	90.4	태종대	89.8
시민공원	90.0	시민공원	86.1	시민공원	90.0	영락공원	89.2
송상현	88.5	영락공원	85.6	광안대교	89.6	금강공원	89.1
중앙공원	88.4	주차관리	83.8	금강공원	89.6	시민공원	89.0
어린이	88.3	송상현	83.5	시민회관	88.8	송상현	88.3
영락공원	85.8	태종대	82.4	영락공원	88.1	지하도	87.8
자갈치	84.3	중앙공원	81.4	송상현	88.0	중앙공원	87.1
시민회관	83.5	지하도	80.7	지하도	80.4	시민회관	86.5
금강공원	79.3	금강공원	78.4	도시고속	80.1	자갈치	80.7
주차관리	79.1	자갈치	72.7	주차관리	77.9	주차관리	80.5
도시고속	74.8	도시고속	71.5	자갈치	73.6	도시고속	80.3

② 서비스 과정(접근성 · 대응성 · 신속성)

- 추모공원은 94.0점(안내), 92.9점(친절), 93.6점(불만해결 절차), 93.7점(신속한일처리)로 서비스 과정의 모든 항목에서 가장 높은 점수를 받았음.

<서비스 과정 부문 조사항목별 점수>

(단위 : 점)

접근성				대응성				신속성	
안내	점수	문의	점수	친절	점수	불만해결 절차	점수	신속한 일처리	점수
추모공원	94.0	추모공원	92.9	추모공원	94.6	추모공원	93.6	추모공원	93.7
한마음	92.5	한마음	89.3	한마음	94.0	한마음	91.7	한마음	92.2
지하도	89.4	지하도	88.3	광안대교	91.7	시민회관	91.5	시민회관	91.3
어린이	88.0	시민회관	88.2	지하도	90.3	지하도	88.7	지하도	88.6
태종대	86.9	어린이	87.4	시민회관	89.6	시민공원	86.8	태종대	87.5
시민회관	86.9	시민공원	86.2	금강공원	89.2	금강공원	86.4	시민공원	86.8
시민공원	85.6	태종대	85.9	태종대	89.0	태종대	86.0	어린이	86.3
중앙공원	84.0	광안대교	85.6	시민공원	88.0	영락공원	85.5	영락공원	85.7
영락공원	83.8	영락공원	82.9	송상현	86.7	어린이	83.9	광안대교	84.6
금강공원	83.3	금강공원	82.5	어린이	86.6	광안대교	83.6	송상현	84.2
송상현	83.3	중앙공원	81.4	중앙공원	84.3	자갈치	80.4	금강공원	83.5
자갈치	82.2	송상현	81.3	영락공원	83.4	중앙공원	80.3	중앙공원	81.5
광안대교	81.8	자갈치	80.9	자갈치	82.2	송상현	80.2	자갈치	80.6
주차관리	75.8	주차관리	76.6	도시고속	79.4	도시고속	76.1	도시고속	75.2
도시고속	66.8	도시고속	74.5	주차관리	72.3	주차관리	70.9	주차관리	70.7

③ 서비스 결과(편의성 · 신뢰성 · 충족성)

- 지하도상기는 99.1점(지역주민 도움), 97.6점(설치목적 적합)으로 편의성 항목에서 가장 높은 점수를 받았으며,
- 추모공원은 95.9점(이용요금), 94.6점(업무처리), 95.4점(불편해소), 95.2점(전문성)으로 신뢰성과 충족성 항목에서 가장 높은 점수를 받았음.

<서비스 결과 부문 조사항목별 점수>

(단위 : 점)

편의성				신뢰성				충족성			
지역주민 도움	점수	설치목적 맞게운영	점수	이용요금	점수	업무처리	점수	불편해소	점수	전문성	점수
지하도	99.1	지하도	97.6	추모공원	95.9	추모공원	94.6	추모공원	95.4	추모공원	95.2
시민공원	98.2	시민공원	96.4	한마음	94.1	한마음	93.0	어린이	89.9	한마음	93.6
추모공원	96.2	추모공원	93.0	시민공원	91.9	시민회관	90.5	한마음	89.9	태종대	90.1
자갈치	94.7	자갈치	92.9	송상현	90.5	지하도	89.9	시민회관	89.7	시민회관	90.1
송상현	94.5	태종대	92.1	태종대	90.0	시민공원	88.8	지하도	89.7	금강공원	89.6
어린이	93.9	광안대교	91.7	도시고속	89.0	태종대	88.1	광안대교	89.5	시민공원	89.3
중앙공원	93.7	한마음	91.5	시민회관	88.0	영락공원	88.0	시민공원	88.3	중앙공원	89.0
광안대교	92.4	어린이	90.9	영락공원	87.9	중앙공원	88.0	태종대	88.1	어린이	88.5
금강공원	92.2	송상현	90.8	중앙공원	87.5	어린이	87.6	영락공원	87.6	지하도	87.7
한마음	91.5	중앙공원	89.6	지하도	86.9	광안대교	86.5	중앙공원	87.4	광안대교	87.5
태종대	90.8	금강공원	88.9	주차관리	86.2	금강공원	86.4	송상현	86.7	영락공원	86.8
주차관리	89.9	시민회관	87.7	어린이	85.9	송상현	83.4	금강공원	84.5	송상현	84.7
시민회관	87.8	도시고속	84.0	금강공원	83.8	자갈치	82.9	자갈치	82.2	자갈치	81.1
도시고속	86.9	영락공원	83.1	자갈치	75.5	주차관리	74.4	도시고속	77.7	도시고속	76.3
영락공원	86.4	주차관리	77.9	광안대교	72.2	도시고속	72.2	주차관리	72.3	주차관리	70.4

4 사회적 만족(공익성 · 공정성 · 지속성)

- 부산시민공원은 99.7점(여가활용에 도움), 100점(쾌적한 도시조성)으로 공익성 항목에서 가장 높은 점수를 받았으며,
- 한마음센터는 98.7점(장애인·노약자 이용편의), 99.1점(시설확충)으로 공정성과 지속성 항목에서 가장 높은 점수를 받았음.

<사회적 만족 부문 조사항목별 점수>

(단위 : 점)

공익성				공정성		지속성	
여가활용 도움	점수	쾌적한 도시조성	점수	장애/노약자 이용편의	점수	시설확충	점수
시민공원	99.7	시민공원	100.0	한마음	98.7	한마음	99.1
한마음	98.3	추모공원	98.4	추모공원	95.9	어린이	98.7
광안대교	97.9	한마음	98.3	광안대교	91.7	주차관리	98.3
송상현	97.8	시민회관	96.3	주차관리	91.4	송상현	98.0
시민회관	97.3	송상현	95.8	시민공원	91.1	추모공원	97.4
추모공원	97.0	어린이	95.0	시민회관	89.4	시민공원	97.1
지하도	95.6	지하도	94.8	어린이	88.9	시민회관	96.5
태종대	95.1	태종대	94.2	영락공원	88.7	태종대	96.4
주차관리	94.8	중앙공원	93.7	중앙공원	85.3	금강공원	94.5
중앙공원	94.4	영락공원	93.5	송상현	84.5	중앙공원	92.6
어린이	94.0	자갈치	91.6	태종대	82.0	지하도	91.4
영락공원	92.9	금강공원	91.0	지하도	81.0	광안대교	91.1
금강공원	92.0	광안대교	90.1	금강공원	80.5	도시고속	88.0
자갈치	90.1	도시고속	80.4	도시고속	79.3	자갈치	86.5
도시고속	81.3	주차관리	73.8	자갈치	68.6	영락공원	83.0

5 **전반적 만족** [향상적 · 절대적 · 상대적]

- 한마음센터는 97.5점(과거보다 서비스개선), 96.4점(기대보다 서비스만족)으로 향상적·절대적 항목의 점수가 가장 높게 나타났으며,
- 추모공원은 94.9점(제공 서비스에 전반적으로 만족)으로 상대적 항목에서 가장 높은 점수를 받았음.

<전반적 만족 부문 조사항목별 점수>

(단위 : 점)

향상적		절대적		상대적	
서비스개선	점수	서비스만족	점수	전반적만족	점수
한마음	97.5	한마음	96.4	추모공원	94.9
추모공원	94.9	추모공원	95.9	어린이	93.3
어린이	93.3	광안대교	94.5	태종대	92.9
태종대	92.9	태종대	93.3	광안대교	92.6
광안대교	92.7	어린이	92.2	송상현	91.8
송상현	91.8	시민공원	91.4	지하도	91.1
지하도	91.6	지하도	90.8	중앙공원	91.0
중앙공원	91.0	시민회관	90.1	시민공원	90.5
시민공원	90.5	송상현	90.0	시민회관	90.4
시민회관	90.4	중앙공원	89.3	영락공원	88.5
영락공원	88.5	영락공원	87.3	금강공원	84.1
금강공원	84.1	금강공원	84.9	자갈치	83.2
자갈치	83.2	자갈치	84.4	주차관리	82.3
주차관리	82.3	주차관리	79.9	도시고속	78.8
도시고속	78.8	도시고속	74.8	한마음	65.0

IV. 부서별 고객니즈 분석

1] 중앙공원(종합결과 10위)

□ 조사결과

- 2015년 88.0점, 2014년 75.8점, 2013년 75.5점으로 중앙공원의 종합 만족도는 전년대비 (↑) 122점 상승하였음.
- 5대 부문별 지표 중 '사회적 만족 부문'이 91.5점으로 가장 만족도가 높고, '서비스 과정 부문'이 (↑) 16.6점으로 전년대비 상승폭이 가장 높게 나타남.

《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(Δ), 하락(▽))

년도	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2015	88.0(Δ 12.2)	86.8(Δ 8.3)	82.3(Δ 16.6)	89.2(Δ 14.4)	91.5(Δ 9.3)	90.4(Δ 12.9)
2014	75.8	78.5	65.7	74.8	82.2	77.5
2013	75.5	76.4	71.3	74.9	79.3	76.1

- 전체평균 대비 항목별 점수를 비교해보면, '대응성(서비스 과정)'과 '신속성(서비스 과정)'이 상대적으로 낮은 것으로 조사됨.

《전체평균 대비 항목별 점수비교》

(단위 : 점)

조사항목	조사항목 세부내용	전체평균(A)	중앙공원(B)	A-B
대응성	· 불만해결 절차 여부	84.4	80.3	-4.1
신속성	· 직원들의 신속한 일처리	84.8	81.5	-3.3

□ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 휴식, 운동, 산책, 도서관이용, 데이트, 소풍, 전망대구경, 여유시간활용, 나들이, 등산, 힐링
불 편 한 점	· 화장실 청결, 주차공간부족, 주차요원불친절, 표지판이 눈에 띄지않는다, 대중교통불편, 노인들 다툼, 시끄러움, 공원 안내정보, 쉼터부족
바라는 서비스	· 주차공간 증설, 인도 쪽 불법주차단속, 쉼터공간 확충, 벤치 더 설치, 애견출입금지, 야간조명설치, 다양한 행사, 공원청소 및 청결

□ 개선과제 : 편의시설 확충, 안내 표지판 추가설치 등

② 어린이대공원(종합결과 4위)

□ 조사결과

- 2015년 90.5점, 2014년 81.1점, 2013년 75.2점으로 어린이대공원의 종합 만족도는 전년대비 (↑) 9.4점 상승하였음.
- 5대 부문별 지표 중 '사회적 만족 부문'이 94.2점으로 가장 만족도가 높고, '전반적 만족도 부문'이 (↑) 124점으로 전년대비 상승폭이 가장 높게 나타남

《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(Δ), 하락(▽))

년도	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2015	90.5(Δ9.4)	89.3(Δ6.0)	86.4(Δ 12.3)	89.5(Δ9.1)	94.2(Δ7.1)	92.9(Δ 12.4)
2014	81.1	83.3	74.1	80.4	87.1	80.5
2013	75.2	79.2	67.6	72.7	83.5	74.7

- 전체평균 대비 항목별 점수를 비교해보면, '대응성(서비스 과정)'과 '신뢰성(서비스 결과)'의 점수가 상대적으로 낮은 것으로 조사됨.

《전체평균 대비 항목별 점수비교》

(단위 : 점)

조사항목	조사항목 세부내용	전체평균(A)	어린이(B)	A-B
대응성	· 불만해결 절차 여부	84.4	83.9	-0.5
신뢰성	· 이용요금이 적당하다	87.0	85.9	-1.1

□ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 소풍, 운동, 휴식, 산책, 여가생활, 데이트, 나들이, 배드민턴, 레저, 산보, 걷기, 조깅, 가족나들이, 가족휴식공간, 어린이집행사
불 편 한 점	· 편의시설, 주차장, 애완견출입, 음수대 부족, 수유실 부족, 교통체증, 운동시설부족, 놀이공간부족, 편의시설 부족(카페), 화장실 청결
바라는 서비스	· 애견출입, 주차공간 개선, 운동기구 추가, 야간조명 개선, 조경시설 개선, 연못 수질개선, 시설보수, 수유실 추가, 편의시설, 휴식공간, 놀이공간 확충, 어린이 체험시설 확충

□ 개선과제 : 각종 편의시설 확충(수유실·주차장) 및 시설 보수 등

③ 금강공원(종합결과 12위)

□ 조사결과

- 2015년 86.1점, 2014년 80.8점, 2013년 74.2점으로 금강공원의 종합 만족도는 전년대비 (↑) 5.3점 상승하였음.
- 5대 부문별 지표 중 '사회적 만족 부문'이 89.5점으로 가장 만족도가 높고, '서비스 과정 부문'이 (↑) 9.1점으로 전년대비 상승폭이 가장 높게 나타남.

《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(Δ), 하락(▽))

년도	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2015	86.1(Δ5.3)	84.1(Δ4.7)	85.0(Δ9.1)	87.6(Δ4.7)	89.5(Δ6.8)	84.4(Δ1.1)
2014	80.8	79.4	75.9	82.9	82.7	83.3
2013	74.2	75.8	71.4	73.7	76.2	74.0

- 전체평균 대비 항목별 점수를 비교해보면, '편의성(서비스 환경)'과 '향상적(전반적 만족)'의 점수가 상대적으로 낮은 것으로 조사됨.

《전체평균 대비 항목별 점수비교》

(단위 : 점)

조사항목	조사항목 세부내용	전체평균(A)	금강공원(B)	A-B
편의성	· 시설은 이용하기 편하다	87.0	79.3	-7.7
향상적	· 전반적으로 과거보다 서비스가 향상	89.6	84.1	-5.5

□ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 등산, 케이블카 이용 및 산책, 가족과 힐링, 나들이, 운동, 데이트, 손주 여행, 드라이브, 가족과 산책
불 편 한 점	· 교통혼잡, 미흡한 안내, 교통불편, 낙후된시설, 화장실 지저분함, 주차공간, 식당, 유모차대여, 편의시설, 동물원 악취심함, 등산로 길이 험함
바라는 서비스	· 애원권 출입관리, 아이들과 함께 할수 있는 공간 마련, 쾌적한 휴식공간, 청결 관리 놀이기구 시설, 매점시설 노후, 주차장확대, 체험시설 부족, 장애인복지, 유모차대여

□ 개선과제 : 편의시설(주차장·쉼터) 확충, 노후시설 개선 등

4 태종대유원지(종합결과 5위)

□ 조사결과

- 2015년 90.1점, 2014년 77.7점, 2013년 75.6점으로 태종대유원지의 종합 만족도는 전년대비 (↑) 12.4점 상승하였음.
- 5대 부문별 지표 중 '전반적 만족 부문'이 93.0점으로 가장 만족도가 높고, '서비스 결과 부문'이 (↑) 18.6점으로 전년대비 상승폭이 가장 높게 나타남.

《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(Δ), 하락(▽))

년도	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2015	90.1(Δ 12.4)	88.6(Δ 7.2)	87.1(Δ 14.6)	89.9(Δ 18.6)	91.9(Δ 10.5)	93.0(Δ 11.1)
2014	77.7	81.4	72.5	71.3	81.4	81.9
2013	75.6	78.1	70.2	75.3	77.1	77.3

- 전체평균 대비 항목별 점수를 비교해보면, '편의성(서비스 환경)'과 '공정성(사회적 만족)'의 점수가 상대적으로 낮은 것으로 조사됨.

《전체평균 대비 항목별 점수비교》

(단위 : 점)

조사항목	조사항목 세부내용	전체평균(A)	태종대(B)	A-B
편의성	· 시설은 이용하기 편하다	83.6	82.4	-1.2
공정성	· 장애인 및 노약자도 이용하기 쉽다	86.5	82.0	-4.5

□ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 다누비열차이용, 등산, 여가, 산책, 관광, 가족나들이, 데이트, 힐링
불 편 한 점	· 교통편 불편, 다누비 열차 부족, 휴식공간 부족, 공원정보 안내부족, 다누비열차 이용 어려움, 놀거리, 볼거리 부족, 주차비 비쌌. 불친절
바라는 서비스	· 아이들 놀이시설 있었으면 좋겠다, 인도가 울퉁불퉁해서 걷기 불편, 다누비탑승 대기시간이 너무 길다, 화장실 추가 설치, 직원친절 향상

□ 개선과제 : 편의시설(화장실·쉼터) 확충, 직원 친절교육 등

5 부산시민공원(종합결과 3위)

□ 조사결과

- 2015년 91.1점, 2014년 81.7점으로 부산시민공원의 종합 만족도는 전년대비 (↑) 9.4점 상승하였음.
- 5대 부문별 지표 중 ‘사회적 만족 부문’이 97.0점으로 가장 만족도가 높고, ‘서비스 결과 부문’이 (↑) 17.3점으로 전년대비 상승폭이 가장 높게 나타남.

《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(△), 하락(▽))

년도	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2015	91.1	88.8	86.7	92.2	97.0	90.8
2014	81.7	85.1	76.8	74.9	88.7	83.0
증감	△9.4	△3.7	△9.9	△17.3	△9.7	△7.8

- 부산시민공원의 종합만족도 점수(91.1점)의 항목별 점수를 분석해보면, ‘접근성(서비스 과정)’의 점수가 다소 낮은 것으로 조사됨.

《부산시민공원 항목별 점수비교》

(단위 : 점)

조사항목	세부내용	점수
접근성(서비스과정)	· 시설에 대한 안내가 잘 되고 있다	85.6
	· 시설에 대한 문의가 수월하다	86.2

□ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 산책, 휴식, 나들이, 여행, 운동, 아이랑 산책, 휴양, 힐링, 조깅, 데이트, 여가생활, 어린이 놀이터, 업무 및 주변산책
불 편 한 점	· 벤치, 휴식공간부족, 여름야간벌레, 냄새(음식물), 주차장, 그늘이 부족, 나무와 콘텐츠부족, 애완견 제한, 담배꽂초, 자판기부족, 밤에 어두움, 탁한공기, 표지판이 작음, 표지판 눈에 잘 안뵈임.
바라는 서비스	· 그늘쉼터 확충, 다양한 볼거리 제공, 주차장 무료 이용, 야간 조명 추가설치, 아이들 이용기구 시간 확대, 야간 운영시간 확대, 전시 등의 볼거리가 더 필요, 편의점 부족, 유아시설확대, 공연 정보 안내

□ 개선과제 : 각종 편의시설 확충, 공연·행사 정보제공 등

⑥ 송상현광장(종합결과 9위)

□ 조사결과

- 2015년 88.8점, 2014년 71.6점으로 송상현광장의 종합 만족도는 전년대비 (↑) 16.4점 상승하였음.
- 5대 부문별 지표 중 '사회적 만족 부문'이 94.0점으로 가장 만족도가 높고, '서비스 과정 부문'이 (↑) 24.9점으로 전년대비 상승폭이 가장 높게 나타남.

《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(△), 하락(▽))

년도	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
2015	88.8	87.1	83.1	88.4	94.0	91.2
2014	71.6	73.0	58.2	66.2	82.4	78.4
증감	△16.4	△14.1	△24.9	△22.2	△11.6	△12.8

- 전체평균 대비 항목별 점수를 비교해보면, '대응성(서비스 과정)'과 '신뢰성(서비스 결과)'의 점수가 상대적으로 낮은 것으로 조사됨.

《전체평균 대비 항목별 점수비교》

(단위 : 점)

조사항목	조사항목 세부내용	전체평균(A)	송상현(B)	A-B
대응성	· 불만해결 절차 여부	84.4	80.2	-4.2
신뢰성	· 업무처리는 신뢰할 수 있다.	86.3	83.4	-2.9

□ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 휴식, 휴일산보, 산책, 데이트, 운동, 가족산책, 소풍, 조깅, 나들이
불 편 한 점	· 쓰레기통 부족, 관리부족, 교통, 주차, 벤치부족, 더위에 쉴곳이 없음, 편의시설, 화장실, 안내원부족
바라는 서비스	· 관리철저, 행사관련안내, 그늘막부족, 애완동물출입금지, 노점상 단속, 주차문제 개선, 쓰레기통 추가, 화장실 청결, 안내표지판, 벤치 추가, 더 많은 이벤트, 공연정보, 어린이 시설

□ 개선과제 : 공원 이용안내·정보제공 확대, 화장실 청결관리 등

7 영락공원(종합결과 11위)

□ 조사결과

- 2015년 87.1점, 2014년 75.6점, 2013년 73.2점으로 영락공원의 종합 만족도는 전년대비 (↑) 11.5점 상승하였음.
- 5대 부문별 지표 중 '사회적 만족 부문'이 97.0점으로 가장 만족도가 높고, '서비스 과정 부문'이 (↑) 9.9점으로 전년대비 상승폭이 가장 높게 나타남.

《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(Δ), 하락(▽))

년도	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2015	87.1(Δ 11.5)	87.2(Δ 9.0)	84.3(Δ 13.9)	86.6(Δ 11.2)	89.5(Δ 14.3)	88.1(Δ 9.5)
2014	75.6	78.2	70.4	75.4	75.2	78.6
2013	73.2	75.3	69.2	70.1	76.5	74.9

- 전체평균 대비 항목별 점수를 비교해보면, '편의성(서비스 결과)'과 '지속성(사회적 만족)'의 점수가 상대적으로 낮은 것으로 조사됨.

《전체평균 대비 항목별 점수비교》

(단위 : 점)

조사항목	조사항목 세부내용	전체평균(A)	영락공원(B)	A-B
편의성	· 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	92.6	83.1	-9.5
지속성	· 장사시설을 다시 이용 및 추천할 용의가 있다.	93.0	83.0	-10.0

□ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 장례식 참석, 친인척상, 문상, 초상, 조문, 추모, 화장, 장례, 가족문상
불 편 한 점	· 주차, 편의시설부족, 비싼금액, 계단(장애인이용시), 대기시간, 휴게실, 교통불편함, 거리가멀고, 셔틀버스, 휴게실, 비용, 식사, 접근성부족,
바라는 서비스	· 대중교통확대, 주차, 교통, 버스운행, 편의시설, 안내인원추가, 요금 인하, 이용절차 간소화, 친절성, 대기시간단축, 냉난방문제, 흡연실 추가, 조문장소에서 바로 식사가능하도록, 장사시설현황홍보, 음식 질 개선

- 개선과제 : 공원이용 전반에 대한 정보제공(팸플릿, 안내판 등)
직원 친절교육, 안내표지판 확충 등

8 **추모공원** (종합결과 1위)

□ 조사결과

- 2015년 95.1점, 2014년 81.7점, 2013년 79.9점으로 추모공원의 종합 만족도는 전년대비 (↑) 13.4점 상승하였음.
- 5대 부문별 지표 중 ‘사회적 만족 부문’이 97.2점으로 가장 만족도가 높고, ‘서비스 결과 부문’이 (↑) 17.6점으로 전년대비 상승폭이 가장 높게 나타남.

《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(Δ), 하락(▽))

년도	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2015	95.1(Δ13.4)	94.5(Δ8.1)	93.8(Δ13.2)	95.0(Δ17.6)	97.2(Δ14.9)	95.2(Δ13.2)
2014	81.7	86.4	80.6	77.4	82.3	82.0
2013	79.9	81.7	77.6	76.1	83.0	80.7

- 전체평균과 비교해보면 추모공원의 만족도 점수는 5개 부문별 지표에서 모두 높은 것으로 나타남.

《전체평균 대비 추모공원 만족도 점수》

(단위 : 점)

구분	계	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
전체평균	88.0	86.4	84.9	88.2	91.9	88.6
추모공원	95.1	94.5	93.8	95.0	97.2	95.2
증감	7.1	8.1	8.9	6.8	5.3	6.6

□ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 추모, 가족묘지 참배, 장례, 장사시설이용, 납골당, 초상, 문상, 친인척상
불 편 한 점	· 거리가 멀다, 안내하는 사람 부족, 주차, 교통, 시설, 위치안내부족, 도로 오는길 교통안내표지판, 식당(협소, 메뉴적음), 추모시간 부족
바라는 서비스	· 대중교통이용이 너무 불편, 주차공간 필요, 편의점 가격이 비쌉니다. 공원 이용방법 안내필요, 보호자 변경절차가 불편합니다

□ 개선과제 : 시설이용 전반에 대한 정보제공(팸플릿, 안내판) 등

9] 시민회관(종합결과 6위)

□ 조사결과

- 2015년 90.0점, 2014년 80.7점, 2013년 71.0점으로 시민회관의 종합 만족도는 전년대비 (↑) 9.3점 상승하였음.
- 5대 부문별 지표 중 '사회적 만족 부문'이 94.9점으로 가장 만족도가 높고, '사회적 만족 부문'이 (↑) 14.3점으로 전년대비 상승폭이 가장 높게 나타남.

《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(Δ), 하락(▽))

년도	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2015	90.0(Δ9.3)	86.4(Δ5.2)	89.5(Δ11.3)	89.0(Δ8.0)	94.9(Δ14.3)	90.3(Δ7.6)
2014	80.7	81.2	78.2	81.0	80.6	82.7
2013	71.0	73.1	71.1	69.4	70.6	71.0

- 전체평균 대비 항목별 점수를 비교해보면, '편의성(서비스 환경)'과 '편의성(서비스 결과)'의 점수가 상대적으로 낮은 것으로 조사됨.

《전체평균 대비 항목별 점수비교》

(단위 : 점)

조사항목	조사항목 세부내용	전체평균(A)	시민회관(B)	A-B
편의성	· 시설은 이용하기 편하다	87.0	83.5	-3.5
편의성	· 지역주민에게 도움이 되고 있다	92.6	87.8	-4.8

□ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 전시, 뮤지컬관람, 연극관람, 영화관람, 만남장소, 어린이공연관람, 커피
불 편 한 점	· 대중교통 불편, 위치, 휴게실/대기실이용, 주차시설, 화장실, 길안내, 예매시스템, 음식량이 작아요, 경관이 세련되지 못함
바라는 서비스	· 주위조경(나무,정원) 개선, 야외벤치 추가, 유아놀이시설, 다양한 볼거리, 공연장 찾기 불편, 리모델링필요, 무료주차확보, 무료공연확대·홍보

□ 개선과제 : 공연 시간·장소·예매 등 세부정보를 이용고객에게 손쉽게 전달할 수 있는 방안 강구 등

10 도시고속도로(종합결과 15위)

□ 조사결과

- 2015년 78.4점, 2014년 70.7점, 2013년 69.6점으로 도시고속의 종합 만족도는 전년대비 (↑) 7.7점 상승하였음.
- 5대 부문별 지표 중 '사회적 만족 부문'이 82.3점으로 가장 만족도가 높고, '사회적 만족 부문'이 (↑) 11.7점으로 전년대비 상승폭이 가장 높게 나타남.

《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(Δ), 하락(▽))

년도	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2015	78.4(Δ7.7)	76.7(Δ10.6)	74.4(Δ11.7)	81.0(Δ7.4)	82.3(Δ6.7)	77.5(Δ2.0)
2014	70.7	66.1	62.7	73.6	75.6	75.5
2013	69.6	71.1	63.7	71.0	70.2	71.0

- 전체평균 대비 항목별 점수를 비교해보면, '접근성(서비스 과정)'과 '절대적(전반적 만족)'의 점수가 상대적으로 낮은 것으로 조사됨.

《전체평균 대비 항목별 점수비교》

(단위 : 점)

조사항목	조사항목 세부내용	전체평균(A)	도시고속(B)	A-B
접근성	· 시설에 대한 안내가 잘 되고 있다	84.3	66.8	-17.5
절대적	· 제공 서비스는 기대했던 것보다 만족	89.0	74.8	-14.2

□ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 출.퇴근, 경유지, 다른지방이동, 업무, 이동경로, 이동, 영업
불 편 한 점	· 교통정체, 출퇴근시 정체, 교통사고시 처리지연, 진입로 혼란
바라는 서비스	· 병목현상해결, 야간조명개선, 안내표지판(교통현황) 확대, 도로주변청결, 합류구간 꼬리물기 단속강화, 추월로 주행시 단속요함

□ 개선과제 : 교통현황(진입통제·교통정체) 안내방법 개선 등

11 광안대로(종합결과 7위)

□ 조사결과

- 2015년 89.8점, 2014년 72.5점, 2013년 70.5점으로 광안대로의 종합 만족도는 전년대비 (↑) 17.3점 상승하였음.
- 5대 부문별 지표 중 '전반적 만족 부문'이 93.3점으로 가장 만족도가 높고, '서비스 과정 부문'이 (↑) 17.9점으로 전년대비 상승폭이 가장 높게 나타남.

《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(Δ), 하락(▽))

년도	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2015	89.8(Δ 17.3)	90.7(Δ 14.4)	85.5(Δ 17.9)	86.6(Δ 17.5)	92.7(Δ 12.9)	93.3(Δ 13.5)
2014	72.5	76.3	57.6	69.1	79.8	79.8
2013	70.5	73.7	69.0	65.4	74.1	71.6

- 전체평균 대비 항목별 점수를 비교해보면, '접근성(서비스 과정)'과 '신뢰성(서비스 결과)'의 점수가 상대적으로 낮은 것으로 조사됨.

《전체평균 대비 항목별 점수비교》

(단위 : 점)

조사항목	조사항목 세부내용	전체평균(A)	광안대로(B)	A-B
접근성	· 시설에 대한 안내가 잘 되고 있다	84.3	81.8	-2.5
신뢰성	· 이용요금이 적당하다	87.0	72.2	-14.8

□ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 이동, 출퇴근, 해운대방문, 경유지, 관광, 빠른이동, 영업, 출장, 드라이브
불 편 한 점	· 교통체증, 진입로, 비싼 통행료, 찾기 어려움, 광안대교 진입시 혼란, 안내판이 없어서 찾기 힘들
바라는 서비스	· 통행료 무료, 들어가는 입구 복잡함, 통행료 인하, 주말정체해소, 유턴 허용, 진입시 혼란 안내 강화, 요금소 직원 친절교육 필요,

□ 개선과제 : 직원 친절 교육, 교통통제·정체 시 안내 강화 등

12 자갈치시장(종합결과 13위)

□ 조사결과

- 2015년 82.4점, 2014년 71.0점, 2013년 68.3점으로 자갈치시장의 종합 만족도는 전년대비 (↑) 11.4점 상승하였음.
- 5대 부문별 지표 중 '서비스 결과 부문'이 84.9점으로 가장 만족도가 높고, '서비스 과정 부문'이 (↑) 15.2점으로 전년대비 상승폭이 가장 높게 나타남.

《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(Δ), 하락(▽))

년도	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2015	82.4(Δ 11.4)	77.8(Δ 8.6)	81.3(Δ 15.2)	84.9(Δ 13.0)	84.2(Δ 12.3)	83.6(Δ 7.8)
2014	71.0	69.2	66.1	71.9	71.9	75.8
2013	68.3	61.1	66.4	68.8	75.7	69.3

- 전체평균 대비 항목별 점수를 비교해보면, '신뢰성(서비스 결과)'과 '공정성(사회적 만족)'의 점수가 상대적으로 낮은 것으로 조사됨.

《전체평균 대비 항목별 점수비교》

(단위 : 점)

조사항목	조사항목 세부내용	전체평균(A)	자갈치(B)	A-B
신뢰성	· 이용요금이 적당하다	87.0	75.5	-11.5
공정성	· 장애인 및 노약자도 이용하기 쉽다	86.5	68.6	-17.5

□ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 상가운영, 생선구매, 쇼핑, 관광, 회센터, 활어구입, 맛집, 여행, 횡감수
불 편 한 점	· 심한 호객행위, 화장실, 주차시설, 청소, 바닥 미끄러워 위험, 불친절, 냄새 많이 남, 회센터위치를 잘 못찾겠음, 불친절, 주차비, 가격표시
바라는 서비스	· 화장실이 작아서 불편, 화장실 추가 설치 필요, 화장실 악취 개선, 가격평준화, 건물내 시장내 청소, 축제활성화, 유료주차장 주차비인하

□ 개선과제 : 축제·공연 관련 적극적인 정보제공 등

13 지하도상가(종합결과 8위)

□ 조사결과

- 2015년 89.7점, 2014년 66.9점, 2013년 64.2점으로 지하도상가의 종합 만족도는 전년대비 (↑) 12.8점 상승하였음.
- 5대 부문별 지표 중 '서비스 결과 부문'이 91.8점으로 가장 만족도가 높고, (↑) 29.1점으로 전년대비 상승폭도 가장 높게 나타남.

《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(Δ), 하락(▽))

년도	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2015	89.7(Δ 12.8)	85.7(Δ 16.9)	89.1(Δ 26.4)	91.8(Δ 29.1)	90.7(Δ 14.0)	91.2(Δ 14.6)
2014	66.9	68.8	62.7	62.7	70.3	70.2
2013	64.2	56.6	56.7	54.5	76.7	76.6

- 전체평균 대비 항목별 점수를 비교해보면, '편의성(서비스 환경)'과 '쾌적성(서비스 환경)'의 점수가 상대적으로 낮은 것으로 조사됨.

《전체평균 대비 항목별 점수비교》

(단위 : 점)

조사항목	조사항목 세부내용	전체평균(A)	중앙공원(B)	A-B
편의성	· 편의시설을 갖추고 있다	83.6	80.7	-2.9
쾌적성	· 주변환경은 쾌적하다	87.0	80.4	-6.6

□ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 근무, 직장, 상인, 업무, 아르바이트, 상가운영, 지하철 이용, 구매, 쇼핑, 물건구입, 약속장소
불 편 한 점	· 화장실, 화장실내 흡연, 화장실청결, 흡연, 주차장 필요, 휴식 벤치 부족, 안내 표지판 부족, 직원 불친절, 점심시간 냄새남, 노숙자, 노인들, 조명 어둡다
바라는 서비스	· 화장실 휴지 없어 불편, 좌변기 개선, 화장실 청결, 노숙자 문제 해결, 흡연공간없어서 사람들 화장실에서 흡연, 주차불편

□ 개선과제 : 화장실 청결 개선, 직원 친절교육 등

14 주차관리(종합결과 14위)

□ 조사결과

- 2015년 80.6점, 2014년 72.2점, 2013년 67.9점으로 공영주차장의 종합 만족도는 전년대비 (↑) 8.4점 상승하였음.
- 5대 부문별 지표 중 '사회적 만족 부문'이 89.6점으로 가장 만족도가 높고, '서비스 과정 부문'이 (↑) 8.0점으로 전년대비 상승폭이 가장 높게 나타남.

《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(Δ), 하락(▽))

년도	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2015	80.6(Δ8.4)	80.3(Δ6.7)	73.3(Δ8.0)	78.5(Δ7.4)	89.6(Δ13.0)	81.5(Δ7.1)
2014	72.2	73.6	65.3	71.1	76.6	74.4
2013	67.9	69.6	61.8	64.6	73.4	70.3

- 전체평균 대비 항목별 점수를 비교해보면, '대응성(서비스 과정)'과 '신속성(서비스 과정)'의 점수가 상대적으로 낮은 것으로 조사됨.

《전체평균 대비 항목별 점수비교》

(단위 : 점)

조사항목	조사항목 세부내용	전체평균(A)	중앙공원(B)	A-B
대응성	· 직원들이 친절하다	86.8	72.3	-14.5
신속성	· 직원들의 신속한 일처리	84.8	70.7	-14.1

□ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 월주차, 주차, 출퇴근, 정기주차, 주위시설이용, 상가이용, 주차장이용
불 편 한 점	· 공간이 적어서 이중주차 불편, 자리부족, 요금, 주말에 주차대기시간, 현금결제 안됨, 편의시설과 거리가 멀다, 위치, 조명, 안내표지 부족
바라는 서비스	· 노후시설 수리, 공간확보,월주차 자리지정, 주차공간 너무 어두움, 빈자리 표시, 깨끗한 화장실, 넓은 주차장, 주차요금, 친절한 안내

□ 개선과제 : 직원 친절교육, 화장실 청결 관리 등

15 한마음스포츠센터(종합결과 2위)

□ 조사결과

- 2015년 92.2점, 2014년 86.2점, 2013년 78.1점으로 한마음센터의 종합 만족도는 전년대비 (↑) 14.1점 상승하였음.
- 5대 부문별 지표 중 '사회적 만족 부문'이 98.6점으로 가장 만족도가 높고, '서비스 과정 부문'이 (↑) 17.0점으로 전년대비 상승폭이 가장 높게 나타남.

《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(Δ), 하락(▽))

년도	종합 만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2015	92.2(Δ 14.1)	91.8(Δ 10.5)	91.9(Δ 17.0)	92.3(Δ 6.4)	98.6(Δ 8.8)	86.3(Δ 0.8)
2014	86.2	87.0	82.8	85.9	89.8	85.5
2013	78.1	81.3	74.9	76.7	81.2	76.4

- 전체평균 대비 항목별 점수를 비교해보면, 특히 '상대적(전반적 만족)'의 점수가 크게 낮은 것으로 조사됨.

《전체평균 대비 항목별 점수비교》

(단위 : 점)

조사항목	조사항목 세부내용	전체평균(A)	중앙공원(B)	A-B
상대적	· 제공 서비스에 전반적으로 만족	87.4	65.0	-22.4

□ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 상담, 운동, 헬스, 수영, 골프, 건강, 취미, 시설이용, 난타수업, 체력증진
불 편 한 점	· 샤워실 제한시간, 최근 가격 인상, 장애인 수영장 이용 불편(휠체어), 셔틀버스에 빈자리 없다, 세탁물 빠는사람 때문에 불편, 교통 불편, 샤워장의자부족, 샤워장 위생관리, 사물함 부족
바라는 서비스	· 수영장 냄새, 미끄러움, 유아프로그램 증가, 입장, 마감시간의 여유있게, 차량시간, 운행코스, 휴게실 확장, 친절, 저렴한 가격, 다양한 프로그램, 강사 선생님들의 친절

□ 개선과제 : 고객 휴식 공간 확충, 직원 친절교육 등

IV. 행정사항

□ 평가결과 조치 : 창의성과팀

□ 2016년 고객서비스 계획 수립 시 개선방안 반영 : 해당부서

따로붙임 : 2015년 외부고객만족도 조사결과 1부. 끝.