

등록번호	장사관리팀-5083
등록일자	2020.10.05.
결재일자	2020.10.05.
공개여부	공개

업무보고

팀장	원장	결재

제 목 : 영락공원 장사시설 서비스 만족도 설문조사 결과 보고

영락공원 고객센터 서비스 창출·개선을 위하여 장사시설을 이용한 시민을 대상으로 서비스 만족도 설문 조사를 실시하고 그 결과를 보고 드림.

I | 조사개요

- 조사기간: 2020. 7. 24. ~ 9. 6.(45일간)
- 조사대상: 영락공원 방문 고객(20세 이상 성인)
- 조사방법: 서비스 만족도 설문지 배부 및 회수
- 조사표본: 100표본(조문객 및 화장장 등 장사시설 이용객)

II | 조사내용

- 5대 항목 9개 문항

조사분야	문항수	주요내용
직원 친절도	2	· 장례식장, 화장장, 편의점(민간위탁), 구내식당 직원 친절 여부
시설 만족도	2	· 장례식장, 화장장, 편의점(민간위탁) · 기타 휴게실, 벤치 등 편의시설
판매물품 가격 만족도	2	· 장의용품, 편의점(민간위탁) 물품 · 구내식당 음식
영락공원 식당 음식의 맛과 질에 대한 만족도	2	· 구내식당 음식의 종류 및 맛과 질
기타 의견	1	· 건의사항 자유롭게 서술

III | 조사결과

□ 총 평

- 영락공원 직원 친절에 대한 전반적인 만족도는 86.7%, 불만족은 13.3%로 나타났으며, 장사시설에 대한 전반적인 만족도는 88.8%로 불만족 11.2%에 비해 비교적 높게 나타났음.
- 판매물품 가격에 대한 전반적인 만족도는 92.0%로 불만족 8.0%에 비해 매우 높게 나타났으며, 구내식당 음식에 대한 전반적인 만족도는 타 지표에 비해 상대적으로 낮은 만족도 75.3%로 나타났으며, 불만족은 타 지표보다 상대적으로 높은 24.7%로 나타남

□ 결과분석

○ 응답자 특성

- 거주지를 기재한 응답자 47명 중 부산 거주자는 36명이며, 그 외 경남 6명, 경기 3명, 서울 2명으로 타시도가 11명임

거주지	부산 시내		부산 시외	
	76.6%		23.4%	
성별	남 성		여 성	
	68.1%		31.9%	
연령	30대 이하	40대	50대	60대 이상
	19.1%	31.9%	29.8%	19.2%

○ 영락공원 이용 만족도

- 전반적인 만족도는 높은 편이나 편의시설 부족과 빈소 협소, 구내식당 음식의 가격과 질 적인 면에 대한 개선 요구

5대 항목 전반적인 만족도	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
	39.0%	36.2%	12.6%	4.7%	1.9%	5.6%

□ 세부내용

○ 5대 항목별 고객 만족도

▷ 직원 친절도

구분	답변 인원	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
장례식장	100	45	34	7	8	1	5
화장장	100	55	30	5	3	2	5
편의점	99	41	33	13	8	0	4
구내식당	100	40	32	11	5	4	8

▷ 시설 만족도

구분	답변 인원	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
장례식장	93	37	33	13	3	1	6
화장장	98	42	35	12	2	1	6
편의점	94	39	36	9	6	0	4
기타 편의시설	100	37	37	12	5	2	7

▷ 판매물품 가격 만족도

구분	답변 인원	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
장의용품	79	28	37	12	1	0	1
편의점 물품	78	24	37	11	4	0	2
음식	80	26	26	17	4	4	3

▷ 영락공원 식당 음식의 맛과 질에 대한 만족도

구분	답변 인원	매우 만족	대체로 만족	약간 만족	약간 불만족	대체로 불만족	매우 불만족
식당 음식	73	13	26	16	2	6	10

○ 고객 의견 ▶ 41건

구분	주요 내용	비고
1	▶ 직원들은 매우 친절하고 응대도 괜찮습니다만 시설이 좀 노후하고 빈소 및 접객실의 편의와 시설 그리고 내부장식 공간의 협소함이 느껴져 아쉽습니다.	연제구 (남, 40대)
2	▶ 편의점 가격이 조금 비싸다.	해운대구 (남, 40대)
3	▶ 전체의 내용에 불만족은 없습니다. 이대로 하시면 되구요, 코로나19 이기시고 계속 수고하세요 "아자"	-
4	▶ 장례식장과 식당 자리가 1, 2층으로 떨어져 있어 찾기 어려움.. 편의점에서 꽃 팔지않음.	남구 (여, 30대)
5	▶ 직원분이 기계적으로 딱딱하고, 빈소가 작고 손님 모시기 힘듭니다.	-
6	▶ 음식이 맛이 없어요, 시대의 흐름을 따라가질 못하는거 같아요, 메뉴의 다양성이 있었으면 합니다.	해운대구 (남, 50대)
7	▶ 장례식장 안에 잠자는 것이 불편, 기타 편의시설이 없어요..	-
8	▶ 교통편의가 불편하다 택시를 빨리 좀 불러줄 수 있는 시스템이 됐으면..	해운대구 (여, 70대)
9	▶ 주차장 협소, 김치나 국이 안맞네요..	창원시 (남, 40대)
10	▶ 주차 시설 부족합니다. 많이 확장 하시기 바랍니다.	창원시 (남, 70대)
11	▶ 불친절과 잘못된 점을 얘기 안하고 그저 미안하다고 함. 맛이 없고 성의도 없고 형식적임, 싸게 비지떡이네요.. 고기도 냄새나고 신선도도 떨어지고 먹고싶으면 먹으라는 것 같음. 너무 형식적이고 그저 하는대로 하는 것 같음.	-
12	▶ 광역시 장례시설임에도 이웃 경남, 창원 시설과는 차이가 남으로 광역시 광역시 명예를 위해서라도 벤치마킹하여 개선 극대화 필요.	-
13	▶ 영락공원은 시설이 낙후하여 직원들의 친절함이 빛바래는 기분입니다. 식당 음식은 보통입니다. 시설이나 인테리어에 대한 대대적인 투자가 필요한 듯 합니다.	금정구 (남, 50대)
14	▶ 화장실 냄새나고, 위생관리 소독이 필요함.	서구 (남, 40대)
15	▶ 날파리들이 너무 많음, 싱크대 관에 마개 필요함. 빈소에 모기, 지네 등이 있습니다. 밤에 헌혈 했구요.. 지네 보면서 심장이 멎음, 방역!! 해주시면 고맙겠음.	-

구분	주요 내용	비고
16	▶ 에어컨 정비 불량, 빈소 제물 상당 불량, 가격대비 질적인 면 불만족.. 타 시설 구내식당 이나 음식의 성의가 느껴지지 않음. 항상 소비자의 입장에서 발빠른 대처, 불편 해소의 즉시성이 필요함.	남구 (남, 50대)
17	▶ 에어컨 고장인데 수리 할 생각도 안함.	-
18	▶ 음식 상태 및 화장실 시설, 대기 편의시설이 매우 안 좋음..	-
19	▶ 식당 대기시간이 길고 음식이 매우 나쁨. 반찬 질이 떨어지고, 음식 맛이 너무 좋지 않아서..	-
20	▶ 고정 메뉴에 칭찬합니다. 메뉴가 참 변함이 없네요..	경주시
21	▶ 가격 대비 맛도 없고 반찬도 형편없음..	부산진구 (여, 60대)
22	▶ 화장실 냄새, 바닥에 휴지..	금정구 (여, 50대)
23	▶ 주차 시설이 부족합니다.	김해시 (남, 50대)
24	▶ 주차 시설이 부족한 것 같습니다.	김해시 (여, 50대)
25	▶ 부산 시민의 한사람으로서 영락공원에 감사 말씀 드립니다.(고맙습니다)	부산 (남, 60대)
26	▶ 식당 음식과 시설을 개선 부탁드립니다.	-
27	▶ 현관에 앉을 의자가 없어요..	부산 (여, 40대)
28	▶ 로비에 의자가 없어 불편해요..	서울 노원구 (여, 40대)
29	▶ 가격 대비 비싸고, 맛과 질이 형편 없는 듯, 화장실도 신경좀 쓰야할 듯..	해운대구 (남, 50대)
30	▶ 감사합니다.	경기 의정부 (남, 40대)
31	▶ 여름인데 너무 덥고, 반찬이 매일 똑같다.	해운대구 (여, 40대)
32	▶ 정원에 벤치 의자가 좀 배치 되었으면 좋겠습니다.	중구 (여, 40대)
33	▶ 국 과 반찬이 너무 허술하다.	부산 (남, 60대)
34	▶ 부산영락공원이 존재해서 항상 고맙습니다. "화이팅"	서구 (남, 40대)

구분	주요 내용	비고
35	▶ 휴지통이 없어서 매우 불편함. 음식 가격 대비 맛 과 질이 떨어짐.	기장군 (남, 50대)
36	▶ 식당 가격 대비 질 저하 및 똑같은 음식..	-
37	▶ 편의점 운영시간이 너무 짧음..	수영구 (남, 60대)
38	▶ 에어컨 시설 보완 필요..	경기 의정부 (남, 30대)
39	▶ 편의점이 너무 일찍 닫는 듯..	통영시 (남, 20대)
40	▶ 대체로 만족합니다.	사상구 (남, 70대)
41	▶ 좋았습니다.	부산 (남, 10대)

□ 개선과제

개선분야	세부 개선과제	소관부서
직원 친절도 향상	▶ 지속적인 직원 고객서비스 친절교육 강화 ▶ 현장접점 업무의 시민 만족도 제고 방안	장사관리팀
장사시설 개선	▶ 노후시설(에어컨 등) 정비 및 편의시설 확충 ▶ 화장실·빈소 청결상태 유지 및 위생관리 철저 ▶ 빈소 및 접객실 내 유족 편의시설 설치	장사시설팀 장사관리팀 장사운영팀
판매물품 가격 적정성	▶ 편의점 물품의 적정가격 판매 여부	장사운영팀
구내식당 음식의 맛과 질 향상	▶ 식당 음식 메뉴 다양화 및 품질 향상 노력	장사운영팀

IV | 행정사항

○ 개선분야별 세부 개선과제 내용 검토 및 개선대책 수립: 소관부서

○ 개선 가능한 과제는 해당 소관부서에서 검토 후 즉시 시행 조치

붙임 : 부산영락공원 서비스 만족도 설문지 100부(별첨). 끝.