

문서번호	창의성과파트-3968
보존기간	3년
결재일자	2014.11.19
공개여부	공개

파트장	실장	본부장	이사장
			11/19
박인호	강진철	전복덕	박호국
협 조	경영기획파트장	주옥상	
	총무인사파트장	박정웅	
	재무회계파트장	이해성	
	담당자	최종신	



- 서비스 사후 조사를 통한 잠재적 니즈해결 -

## 2014년 외부고객만족도 조사결과 보고

경 영 지 원 실  
창 의 성 과 파 트

- 서비스 사후 조사를 통한 잠재적 니즈해결 -

# 2014년 외부고객만족도 조사결과 보고

공단에서 제공하는 고객서비스의 모니터링을 통하여 서비스 기준 이행도 및 고객만족체계 구축을 위해 추진한 “2014년 고객만족도 조사결과”를 보고 드립니다.

## I. 조사개요

- 조사명 : 2014년 외부고객만족도 조사
- 조사기간 : 2014. 9. 18. ~ 11. 24(60일간)
- 조사방법 : 현장방문 설문 ☞ 전문기관 대행((주)원 리서치)
  - 조사대상 : 고객접점 15개 사업장
    - 중앙공원(용두산·대신공원), 어린이대공원, 금강공원, 태종대유원지, 부산시민공원, 송상현광장, 영락공원, 추모공원, 시민회관, 도로관리(터널·지하차도청소), 광안대로(남향), 자갈치시장, 지하도상가, 주차관리, 한마음스포츠센터
- 조사표본 : 총 3,000표본(사업별 100 ~ 300개)
- 조사내용 : 6대부문 17과제 ☞ 경영평가 고객만족도조사모형 적용
  - 고객니즈(3), 서비스환경(2), 과정(3), 결과(3). 사회적만족(3), 전반적만족(3)
- 조사결과
  - 2014년 고객접점 15개 사업장별 5대 부문 점수 산출 및 분석
  - 2012년, 2013년, 2014년 조사항목별·세부지표별 추세치 분석
  - 부서별 점수향상을 위한 조사항목별 개선실행 과제 도출

## II. 조사결과

### □ 고객니즈 분석

#### ① 공원시설(중앙·어린이·금강·태종대·부산시민공원·송상현광장)

구 분	조 사 결 과
방 문 목 적	· 나들이, 산책, 소풍, 휴식, 여가시간 활용, 문화시설이용, 운동, 등산
불 편 한 점	· 주차장 찾기, 화장실 청결, 차양막 없음, 휴식공간 부족, 휴대폰 충전기, 식수시설, 직원 불친절, 불편사항신고 장소, 애완견 출입, 노후시설
바 라 는 서 비 스	· 주차장확대, 문화행사 신설, 커피전문점 운영, 표지판 추가, 교통시설, 화장실 청결, 청결위생 유지, 쓰레기통 비치

#### ② 교통시설(광안대로·도시고속도로·공영주차장)

구 분	조 사 결 과
방 문 목 적	· 경유지, 관광, 출/퇴근, 드라이브, 관광, 신속한 이동, 주차
불 편 한 점	· 진입이 불편, 병목현상, 출퇴근 정체, 교통사고 처리지연, 비싼통행료, 불친절하다. 어두운 주차공간, 청소 상태불량, 요금직원 안내 부족 미흡
바 라 는 서 비 스	· 통행료 인하, 교통제증 완화, 주차공간 확보, 안내표시 확대, 하이패스 확충, 도로정비, 화장실 개선, 대기시간 단소

#### ③ 문화시설(시민회관)

구 분	조 사 결 과
방 문 목 적	· 공연관람, 식사 및 커피, 문화생활, 대관문의,
불 편 한 점	· 유아의자가 없어요, 다리불편한 사람을 위한 시설, 주차장 불편, 계단불편, 비싼 관람료, 상세한 이용안내 부족, 대기장소 부족 및 협소
바 라 는 서 비 스	· 다양한 체험/문화 행사 확대, 주차장 확충, 미흡한 시설보수, 아이들 체험 기회 확대, 대기시설 확충, 매표소 직원 친절도, 와이파이 사용, 휴대폰 충전기

④ 체육시설(한마음스포츠센터)

구 분	조 사 결 과
방 문 목 적	· 수영, 체육, 프로그램 참여 헬스장 이용
불 편 한 점	· 탈의실 복잡, 미흡한 안내, 운동기구 부족, 불친절하다, 운동공간 내 환기, 프로그램 부족, 청소상태 미흡, 선생님 불친절, 기다리는 시간 길다. 휴대폰 충전기, 복잡한 셔틀버스 이용
바 라 는 서 비 스	· 수업료 인하, 시설개선, 프로그램 적극적 홍보, 주차장 확충, 헬스기구 보충, 식사 공간확보, 깨끗한 청소, 편의시설 확충, 센터내 친절교육

⑤ 상가시설(자갈치시장 · 지하도 상가)

구 분	조 사 결 과
방 문 목 적	· 상품구매, 쇼핑, 식사, 여가
불 편 한 점	· 주차공간 협소, 냉난방, 화장실 청결문제, 시설관리소홀, 어둔운 분위기, 공사 중 안내 부적절 함.
바 라 는 서 비 스	· 주차시설 확충, 환기 필요, 화장실 청결, 밝은 분위기 조성, 안내표지판 확충, 식수대 마련, 안내도 구비, 쓰레기 분리수거 등

⑥ 장사시설(영락공원 · 추모공원)

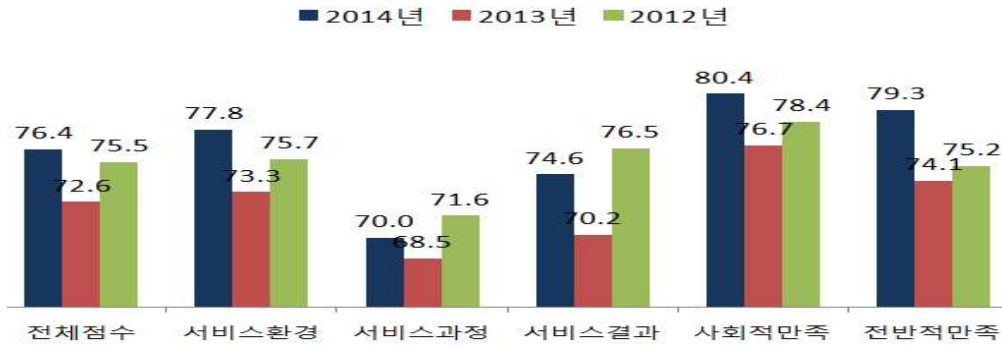
구 분	조 사 결 과
방 문 목 적	· 추모, 참배, 장례식, 성묘, 조문
불 편 한 점	· 불친절, 흡연공간 부족, 시설위치안내, 식당요금 비싸다. 화장실, 교통복잡, 방문시간 연장, 추모시간 늘려 달라, 조화 사진 붙일 수 있게 등
바 라 는 서 비 스	· 추모시간 연장, 편의시설 보수, 휴식공간 확대, 부모님 묘지가 합장이 될 수 있도록 개선. 화장실 청결

## □ 조사결과 분석

(단위 : 점)

전 체		2014년	2013년	2012년	A-B	B-C
부 문	항 목	(A)	(B)	(C)		
		종합 만족도	76.4	72.6	75.5	3.8
서 비 스 환 경	편의성	76.0	72.7	75.7	3.3	0.3
	쾌적성	79.6	73.8	75.7	5.8	3.9
	소 계	77.8	73.3	75.7	4.5	2.1
서 비 스 과 정	접근성	73.5	71.1	71.3	2.4	2.2
	대응성	68.0	66.3	71.8	1.7	-3.8
	신속성	66.9	67.1	71.3	-0.2	-4.4
	소 계	70.0	68.5	71.6	1.5	-1.6
서 비 스 결 과	편익성	83.0	71.8	81.0	11.2	2.0
	신뢰성	71.1	69.3	75.7	1.8	-4.6
	충족성	68.7	69.7	73.2	-1.0	-4.5
	소 계	74.6	70.2	76.5	4.4	-1.9
사 회 적 만 족	공익성	83.3	78.3	79.5	5.0	3.8
	공정성	70.8	72.8	71.8	-2.0	-1.0
	지속성	84.2	78.0	82.2	6.2	2.0
	소 계	80.4	76.7	78.4	3.7	2.0
전 반 적 만 족 도	향상적	78.6	74.5	76.8	4.1	1.8
	절대적	79.3	73.7	73.8	5.6	5.5
	상대적	80.0	74.2	74.9	5.8	5.1
	소 계	79.3	74.1	75.2	5.2	4.1

## 〈조사부문별 종합만족도 추이〉



### □ 결과분석

- 공단에서 제공하는 고객서비스 형태별 모니터링을 년도별(3개년)로 비교·분석해 본 결과,
- 2014년 종합만족도는 76.4점으로 2013년 72.6점보다 (↑)3.8점, 2012년 75.5점보다 (↑)0.9점 소폭 상승함.
- 주요 상승원인으로는
  - 서비스 결과 부문의 편익성(지역주민에게 도움이 된다. 이용자를 위한 다양한 지원이 된다. 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다.) 항목이 2013년 71.8점에서 2014년 83.0점으로 (↑) 11.2점 상승하였고, 전반적 만족도 부문의 상대적(제공하는 서비스가 전반적으로 만족한다.) 항목이 2013년 74.2점에서 2014년 80.0점으로 (↑) 5.8점 상승하였으나,
  - 직원들의 신속한 일처리 항목이(↓0.2) 하락, 장애인 및 노약자도 이용하기 쉽다. 의 공정성 지표가 전년대비(↓2.0)점 하락하였음.

### □ 개선사항 ☞ 해당 부서별 개선방안 마련 추진

개선과제	직원 친절 교육	시설 홍보 / 프로그램 유치	편의시설 / 화장실청결	불편신고 센터 운영	장애/노약자 시설 개선
해당부서	중앙/태종대/부산시민공원 송상현광장/영락/추모/도로 시민회관/광안/주차/한마음	중앙/금강/태종대 부산시민공원 송상현광장/영락/ 시민회관/도로/ 자갈치/지하도	어린이/금강 부산시민공원/ 주차/한마음	어린이/태종대/ 영락/추모	어린이/금강/ 시민회관/자갈 치/지하도

### Ⅲ. 부서별 결과분석

#### □ 조사결과

(단위 : 점, 전년대비 점수비교(△상승), (▽하락))

순위	전체평균	2014년도						2013년도		
		총 점	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족	전 체 점수	전 년 대 비	전년 순위
	<b>전체만족도</b>	<b>76.4</b>	<b>77.8</b>	<b>70.0</b>	<b>74.6</b>	<b>80.4</b>	<b>79.3</b>	<b>72.6</b>	<b>△3.8</b>	<b>-</b>
<b>1</b>	<b>한마음스포츠</b>	<b>86.2</b>	<b>87.0</b>	<b>82.8</b>	<b>85.9</b>	<b>89.8</b>	<b>85.5</b>	<b>78.1</b>	<b>△8.1</b>	<b>2위</b>
2	부산시민공원	81.7	85.1	76.8	74.9	88.7	83.0	-	-	-
2	추모공원	81.7	86.4	80.6	77.4	82.3	82.0	79.9	△1.8	1위
4	어린이대공원	81.1	83.3	74.1	80.4	87.1	80.5	75.2	△5.9	5위
5	금강공원	80.8	79.4	75.9	82.9	82.7	83.3	74.2	△6.6	6위
6	시민회관	80.7	81.2	78.2	81.0	80.6	82.7	71.0	△9.7	8위
7	태종대유원지	77.7	81.4	72.5	71.3	81.4	81.9	75.6	△2.1	3위
8	중앙공원	75.8	78.5	65.7	74.8	82.2	77.5	75.5	△0.3	4위
9	영락공원	75.6	78.2	70.4	75.4	75.2	78.6	73.2	△2.4	7위
10	광안대로	72.5	76.3	57.6	69.1	79.8	79.8	70.5	△2.0	9위
11	주차관리	72.2	73.6	65.3	71.1	76.6	74.4	67.9	△4.3	12위
12	송상현광장	71.6	73.0	58.2	66.2	82.4	78.4	-	-	-
13	자갈치시장	71.0	69.2	66.1	71.9	71.9	75.8	68.3	△2.7	11위
14	도시고속	70.7	66.1	62.7	73.6	75.6	75.5	69.6	△1.1	10위
15	지하도상가	66.9	68.8	62.7	62.7	70.3	70.2	64.2	△2.7	13위

# 1] 중앙공원(종합결과 8위)

## □ 조사결과

- 2014년 75.8점, 2013년 75.5점, 2012년 78.6점으로 전년대비 (↑)0.3점 상승하였고, 5대 부문별 지표 중 사회적 만족도 부문이 82.2점으로 가장 만족도가 높은 것으로 조사 됨.

### 《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(△), 하락(▽))

년도	종합만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2014	75.8(△0.3)	78.5(△2.1)	65.7(▽5.6)	74.8(▽0.1)	82.2(△2.9)	77.5(△1.4)
2013	75.5	76.4	71.3	74.9	79.3	76.1
2012	78.6	79.2	72.1	79.6	84.9	77.2

- 부문별 조사항목 중 '서비스과정 부문'이 '13년 71.3점에서 '14년 65.7점으로 (↓)5.6점으로 크게 하락하였음.

### 《세부조사 항목 하락요인 비교》

(단위 : 점)

조사항목	조사항목 세부내용	2014년(A)	2013년(B)	A-B
접근성	· 시설에 대한 안내	69.7	72.8	-3.1
	· 시설에 대한 문의 수월	66.8	71.7	-4.9
대응성	· 직원들의 친절도	66.3	70.7	-4.4
	· 불만해결 절차 여부	62.8	72.8	-10.0
신속성	· 직원들의 신속한 일처리	63.1	68.8	-5.7

## □ 고객니즈 분석

전체만족도	조사결과
방문목적	· 산책, 휴식, 도서관 이용, 행사, 영화관람, 기분전환, 운동, 소풍, 등산
불편한 점	· 주차공간 부족, 청결하지 못한 화장실, 등받이 의자부족, 편의시설부족, 상세한 안내정보 없음. 중앙공원에 대한 상세적인 설명도
바라는 서비스	· 흡연공간 마련, 야간 등설치, 셔틀버스 운영, 볼거리 제공, 주변청소 (청결한 화장실), 표지판 및 노후시설물 개선

- 개선과제 : 직원친절교육, 시설안내도 제작, 다양한 공연 유치 등



## ② 어린이대공원(종합결과 4위)

### □ 조사결과

- 2014년 81.1점, 2013년 75.2점, 2012년 75.8점으로 전년대비 (↑)5.9점 상승하였고, 5대 부문별 지표 중 사회적 만족 부문이 87.1점으로 가장 만족도가 높은 것으로 조사 됨.

#### 《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(△), 하락(▽))

년도	종합만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2014	81.1(△5.9)	83.3(△4.1)	74.1(△6.5)	80.4(△7.7)	87.1(△3.6)	80.5(△5.8)
2013	75.2	79.2	67.6	72.7	83.5	74.7
2012	75.8	77.6	67.9	75.2	83.7	74.6

- 부문별 조사항목 중 '서비스 결과 부문'이 전년대비 상승 폭이 (↑) 7.7점으로 가장 크며, '사회적 만족 부문'이 '14년 조사에서 만족도 점수가 가장 높으나, 세부조사 일부 항목이 전년대비 점수보다 낮은 것으로 조사됨.

#### 《세부조사 항목 하락요인 비교》

(단위 : 점)

조사항목	조사항목 세부내용	2014년(A)	2013년(B)	A-B
공정성	· 장애인 및 노약자도 이용하기 쉽다.	73.3	75.4	-2.1

### □ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 산책, 운동, 놀이, 캠페인 탐방, 동물원 입장, 나들이, 어린이회관 이용, 등산, 편백나무 이용, 가족휴식, 소풍
불 편 한 점	· 애완견 출입 금지, 놀이시설 부족, 산책로 조명, 안내표지판 부족, 편의시설 부족, 매점들이 지저분함, 불편사항 신고, 식수대, 화장실 청결상태
바라는 서비스	· 주차비용 인하, 개출입금지, 식수대 청결, 교통시설, 불편신고센터 홍보 및 안내표지판 신설, 화장실 청결

- 개선과제 : 장애인·노약자 편의시설 확충, 불편신고센터 홍보, 화장실 청결, 안내표지판 재정비 등

### ③ 금강공원(종합결과 5위)

#### □ 조사결과

- 2014년 80.8점, 2013년 74.2점, 2012년 75.5점으로 전년대비 (↑)6.6점 상승하였고, 5대 부문별 지표 중 전반적 만족도 부문이 83.3점으로 가장 만족도가 높은 것으로 조사 됨.

#### 《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(△), 하락(▽))

년도	종합만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2014	80.8(△6.6)	79.4(△3.6)	75.9(△4.5)	82.9(△9.2)	82.7(△6.5)	83.3(△9.3)
2013	74.2	75.8	71.4	73.7	76.2	74.0
2012	75.5	76.1	69.5	75.5	82.5	74.0

- 5대 부문 세부조사 항목 대부분이 전년도 보다 높게 나타났으나, '서비스 환경 부문(편의성)' 및 '사회적 만족 부문(공정성)'의 일부 세부항목이 전년도 보다 만족도가 떨어지는 것으로 조사 됨.

#### 《세부조사 항목 하락요인 비교》

(단위 : 점)

조사항목(부문)	조사항목 세부내용	2014년(A)	2013년(B)	A-B
편의성(환경)	· 편의시설을 갖추고 있다.	75.2	77.1	-1.9
공정성(사회적)	· 장애인 및 노약자도 이용하기 쉽다.	69.2	75.0	-5.8

#### □ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 산책, 여가, 휴식, 운동, 등산, 약수터, 소풍, 체험학습, 가족휴식
불 편 한 점	· 교통/주차불편, 동물원 부족, 낙후된 시설, 주변정리 미흡, 미흡한 안내, 화장실 청결 미흡
바라는 서비스	· 교통편 확충, 청소청결, 주차관리원 배치, 주차장 확대, 놀이기구 교체, 접근성 확대, 체험활동 확대, 애완견 출입관리

- 개선과제 : 장애인·노약자 편의시설 확충, 화장실 환경정비, 체험프로그램 개설 등

#### 4 태종대유원지(종합결과 7위)

##### □ 조사결과

- 2014년 77.7점, 2013년 75.6점, 2012년 76.4점으로 전년대비 (↑)2.1점 상승하였고, 5대 부문별 지표 중 전반적 만족도 부문이 81.9점으로 가장 만족도가 높은 것으로 조사 됨.

##### 《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(△), 하락(▽))

년도	종합만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2014	77.7(△2.1)	81.4(△3.3)	72.5(△2.3)	71.3(▽4.0)	81.4(△4.3)	81.9(△4.6)
2013	75.6	78.1	70.2	75.3	77.1	77.3
2012	76.4	76.7	72.7	76.2	80.4	75.9

- 부문별 조사항목 중 '서비스결과 부문(충족성)'이 '13년 75.3점에서 '14년 71.3점으로 (↓)4.0점으로 하락하였고, '서비스과정 부문(신뢰성·대응성)'의 일부항목이 전년도 대비 점수가 크게 하락한 것으로 조사됨.

##### 《세부조사 항목 하락요인 비교》

(단위 : 점)

조사항목(부문)	조사항목 세부내용	2014년(A)	2013년(B)	A-B
충족성(결과)	· 직원들의 고객불편 해소를 위한 노력	62.8	76.2	-13.4
	· 직원업무에 대한 전문성	61.9	68.5	-6.6
대응성(환경)	· 불만해결을 위한 절차 여부	66.5	72.3	-5.8
신뢰성(결과)	· 이용요금이 적당하다.	59.9	75.8	-15.9

##### □ 고객니즈 분석

전체만족도	조사결과
방문목적	· 관광, 산책, 가족나들이, 여가, 데이트
불편한 점	· 부족한 화장실, 부족한 안내, 근처 식당이 없다. 애완견관리, 다누비 열차 부족, 열차이용이 어려움, 교통체증, 요금이 비싸다.
바라는 서비스	· 쉬터 제공, 쉬는 의자 확충, 관광지에 대한 설명, 버스무료 이용, 표지판 추가, 편의시설 개선, 화장실 환경개선, 불거리 제공, 휴대폰 충전기 비치

- 개선과제 : 고객불편 창구 신설, 직원친절교육, 다양한 이벤트 개최, 편의시설 확충 등

## 5 부산시민공원(종합결과 2위)

### □ 조사결과

- 2014. 5. 1.부 개장하여 5개월 동안 제공된 서비스를 대상으로 조사한 결과 81.7점으로 15개 고객접점부서에서 2위를 차지하였고, 전체평균 76.4점 대비 (↑)5.3점 높으며, 5대 부문별 지표 중 '사회적 만족 부문'이 79.3점으로 가장 만족도가 높은 것으로 조사 됨.

#### 《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전체평균대비 상승(△), 하락(▽))

년도	종합만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
전체	76.4	77.8	70.0	74.6	80.4	79.3
2014	81.7	85.1	76.8	74.9	88.7	83.0
증감	(△)5.3	(△)7.3	(△)6.8	(△)0.3	(△)8.3	(△)3.7

- 부문별 조사항목 중 '서비스 과정(접근성) 부문'의 일부항목이 전체평균 대비 점수가 떨어지는 것으로 조사됨.

#### 《세부조사 항목 하락요인 비교》

(단위 : 점)

조사항목	조사항목 세부내용	전체평균(A)	2014년(B)	A-B
접근성	· 시설에 대한 안내가 잘 되고 있다.	82.8	80.7	-2.1
	· 시설에 대한 문의가 수월하다.	78.3	77.1	-1.2

### □ 고객니즈 분석

전체만족도	조사결과
방문목적	· 산책, 운동, 휴식, 소풍, 나들이, 역사관 관람, 여가시간 활용, 문화시설 이용, 가족체험 행사
불편한 점	· 불편한 주차, 자전거 못담, 청결하지 못한 화장실, 차양막 없음, 심터 공간 부족, 식수시설, 휴대폰 충전기, 넓은 장소에 비해 볼 것이 없음, 설명부족
바라는 서비스	· 스포츠 이용시설, 많은 행사, 화장실 청결, 충전기기 설치, 그늘막 필요, 음식가격개선, 주차공간 확대, 벤치 및 그늘막 확충

- 개선과제 : 직원친절 교육, 화장실 청결, 편의시설 확충, 이용객이 공원을 인지할 수 있도록 홍보방안 마련 등

## ⑥ 송상현광장(종합결과 12위)

### □ 조사결과

- 2014. 6. 12.부 개장하여 4개월 동안 제공된 서비스를 대상으로 조사한 결과 71.6점으로 15개 고객접점부서에서 12위를 차지하였고, 전체평균 76.4점 대비 (↓)4.8점 낮은 것으로 조사됨.

#### 《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전체평균대비 점수 상승(△), 하락(▽))

년도	종합만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
전체	76.4	77.8	70.0	74.6	80.4	79.3
2014	71.6	73.0	58.2	66.2	82.4	78.4
증감	(▽)4.8	(▽)4.8	(▽)11.8	(▽)8.4	(△)2.0	(▽)0.9

- 전체평균 대비 부문별 조사항목은 전반적 만족도 부문을 제외하고는 모두 낮은 것으로 조사되었으나, 특히 '서비스 과정(접근성·대응성·신속성) 부문'의 일부항목이 매우 낮은 것으로 조사됨.

#### 《세부조사 항목 하락요인 비교》

(단위 : 점)

조사항목	조사항목 세부내용	전체평균(A)	2014년(B)	A-B
접근성	· 시설에 대한 안내가 잘 되고 있다.	82.8	70.6	-12.2
대응성	· 직원들이 친절하다.	77.1	57.8	-19.3
신속성	· 직원들의 신속한 일처리	73.8	49.8	-24.0

### □ 고객니즈 분석

전체만족도	조사결과
방문목적	· 산책, 운동, 휴식, 소풍, 나들이, 여가시간 활용, 행사관람 및 참석, 시설이용
불편한 점	· 화장실 거리가 멀다. 편의시설 부족, 부족한 주차시설, 주차안내, 직원 불친절, 청결관리 미흡
바라는 서비스	· 이용시설 설명, 화장실 개선, 어린이 시설확충, 이벤트 및 다양한 행사 개최

- 개선과제 : 직원친절 교육, 편의시설 확충, 다양한 행사 개최 등

## 7 영락공원(종합결과 9위)

### □ 조사결과

- 2014년 75.6점, 2013년 73.2점, 2012년 74.8점으로 전년대비 (↑)2.4점 상승하였고, 5대 부문별 지표 중 전반적 만족도 부문이 78.6점으로 가장 만족도가 높은 것으로 조사 됨.

#### 《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(△), 하락(▽))

년도	종합만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2014	75.6(△2.4)	78.2(△2.9)	70.4(△1.2)	75.4(△5.3)	75.2(▽1.3)	78.6(△3.7)
2013	73.2	75.3	69.2	70.1	76.5	74.9
2012	74.8	79.0	74.4	74.1	73.3	73.0

- 부문별 조사항목 중 '서비스 과정 부문(신속성)'이 '13년 73.6점에서 '14년 68.1점으로 (↓)5.5점으로 하락하였고, '사회적 만족 부문(공정성)'이 '13년 75.3점에서 '14년 64.3점으로 (↓)11.0점 등 하락한 것으로 조사됨.

#### 《세부조사 항목 하락요인 비교》

(단위 : 점)

조사항목(부문)	조사항목 세부내용	2014년(A)	2013년(B)	A-B
편의성(환경)	· 장례를 치르기 편리하였다.	73.3	74.0	-0.7
접근성(과정)	· 장사에 대한 문의가 수월하다.	72.7	74.6	-1.9
신속성(과정)	· 직원들의 신속한 일처리	68.1	73.6	-5.5
충족성(결과)	· 직원들은 고객불편 해소 노력	70.9	73.7	-2.8
공정성(사회적)	· 금품요구 및 신분차별화 느끼지 않는다.	64.3	75.3	-11.0

### □ 고객니즈 분석

전체만족도	조사결과
방문목적	· 조문, 추모, 참배, 아버지 묘소, 장례식장, 납골당
불편한 점	· 식당 음식 맛없음, 주차시설, 불철전, 참배장소 부족, 안내문의에 대한 불편, 참배하는 곳이 깨끗하게 정리되어 있지 않음, 계단/화장실 청결
바라는 서비스	· 메뉴 다양화, 주차요원 총원, 편리한 교통시설, 직원친절도, 휴대폰 충전기, 안내시설, 부모합장 문의하는데 불친절하고 신속하지 못한 일처리

- 개선과제 : 직원 친절서비스, 고객불편 창구 신설, 시설을 편리하게 이용할 수 있는 홍보방안 마련 등

## 8 추모공원(종합결과 2위)

### □ 조사결과

- 2014년 81.7점, 2013년 79.9점, 2012년 75.6점으로 전년대비 (↑)1.8점 상승하였고, 5대 부문별 지표 중 서비스 환경 부문이 86.4점으로 가장 만족도가 높은 것으로 조사 됨.

#### 《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(△), 하락(▽))

년도	종합만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2014	81.7(△1.8)	86.4(△4.7)	80.6(△3.0)	77.4(△1.3)	82.3(▽0.7)	82.0(△1.3)
2013	79.9	81.7	77.6	76.1	83.0	80.7
2012	75.6	76.8	71.4	76.8	77.5	75.3

- 부문별 조사항목 중 '사회적 만족 부문 공정성 항목'(금품요구 및 신분 차별화를 느끼지 않는다.)과 '전반적 만족 부문 상대적 항목'(제공하는 서비스가 전반적으로 만족한다.)의 조사점수가 전년대비 소폭으로 하락하였음.

#### 《세부조사 항목 하락요인 비교》

(단위 : 점)

조사항목(부문)	조사항목 세부내용	2014년(A)	2013년(B)	A-B
신속성(과정)	· 직원들의 신속한 일처리	78.9	82.2	-3.3
신뢰성(결과)	· 이용요금이 적당하다.	72.8	82	-9.2
충족성(결과)	· 직원들은 고객불편 해소 노력	76.9	80.1	-3.2
공정성(사회적)	· 금품요구 및 신분차별화 느끼지 않는다.	78.8	82.7	-3.9
상대적(전반적)	· 제공하는 서비스 전반적인 만족	82.7	84	-1.3

### □ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 조문, 추모, 참배, 아버지 묘소, 납골당
불 편 한 점	· 주차시설, 불철전, 교통편, 참배장소 부족, 사진부착 불가, 화장실 협소, 추모시간 부족,
바라는 서비스	· 추모시간 연장, 휴식공간 조성, 화장실 확충, 이용시간 연장, 사진/조화 불일 수 있는 공간 마련, 교통정리

□ 개선과제 : 고객불편 창구 신설, 편의시설 확충, 직원친절교육 등

## 9] 시민회관(종합결과 6위)

### □ 조사결과

- 2014년 80.7점, 2013년 71.0점, 2012년 76.7점으로 전년대비 (↑)9.7점 상승하였고, 5대 부문별 지표 중 전반적 만족도 부문이 82.7점으로 가장 만족도가 높은 것으로 조사 됨.

#### 《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(△), 하락(▽))

년도	종합만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2014	80.7(△9.7)	81.2(△8.1)	78.2(△7.1)	81.0(△11.6)	80.6(△10.0)	82.7(△11.7)
2013	71.0	73.1	71.1	69.4	70.6	71.0
2012	76.7	75.3	75.5	77.2	77.5	77.8

- 부문별 조사항목 중 '사회적 만족 부문(공정성)' 장애인 및 노약자도 이용하기 쉽다. 항목이 13년 77.4점에서 '14년 65.8점으로 (↓)11.6점으로 모든 조사항목 중에서 유일하게 하락하였음.

#### 《세부조사 항목 하락요인 비교》

(단위 : 점)

조사항목(부문)	조사항목 세부내용	2014년(A)	2013년(B)	A-B
공정성(사회적)	· 직원들의 신속한 일처리	65.8	77.4	-11.6

### □ 고객니즈 분석

전체만족도	조사결과
방문목적	· 공연관람, 식사 및 커피, 문화생활, 대관문의
불편한 점	· 유아의자가 없어요, 다리불편한 사람을 위한 시설, 주차장 불편, 계단 불편, 비싼 관람료, 상세한 이용안내, 대기 장소 부족 및 협소
바라는 서비스	· 다양한 체험/문화 행사 확대, 주차장 확충, 미흡한 시설보수, 아이들 체험 프로그램 확대, 대기시설 확충, 매표소 직원 친절도, 와이파이 사용, 휴대폰 충전기

- 개선과제 : 장애인 노약자를 위한 편의시설 확충, 다양한 문화프로그램 신설, 직원친절교육 등



## 10 도시고속도로(종합결과 14위)

### □ 조사결과

- 2014년 70.7점, 2013년 69.6점, 2012년 77.3점으로 전년대비 (↑)1.1점 상승하였고, 5대 부문별 지표 중 사회적 만족도 부문이 75.6점으로 가장 만족도가 높은 것으로 조사 됨.

#### 《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(△), 하락(▽))

년도	종합만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2014	70.7(△1.1)	66.1(▽5.0)	62.7(▽1.0)	73.6(△2.6)	75.6(△5.4)	75.5(△4.5)
2013	69.6	71.1	63.7	71.0	70.2	71.0
2012	77.3	76.2	73.8	81.3	77.7	77.3

- 부문별 조사항목 중 '서비스 환경(편의성)' 터널·지하도청소는 노면이 잘 관리되고 있다. 항목이 13년 70.9점에서 '14년 55.6점으로 (↓)15.3점 하락하였고, 쾌적성 항목에서도 전체적인 점수가 떨어짐.

#### 《세부조사 항목 하락요인 비교》

(단위 : 점)

조사항목(부문)	조사항목 세부내용	2014년(A)	2013년(B)	A-B
편의성(환경)	· 터널, 지하도청소는 노면이 잘 관리되고 있다.	55.6	70.9	-15.3
쾌적성(환경)	· 도로 및 갓길이 깨끗하다.	62.0	69.8	-7.8
	· 터널, 지하도청소는 안전하게 관리되고 있다.	70.0	70.3	-0.3
총족성(결과)	· 직원들은 고객불편 해소 노력	61.8	68.9	-7.1

### □ 고객니즈 분석

전체만족도	조사결과
방문목적	· 경유지, 드라이브, 출/퇴근, 빠른 생활, 이동경로
불편한 점	· 진입로 혼란, 교통체증, 이정표 부족
바라는 서비스	· 표지판 증설, 교통체증 해소, 안전시설 설치, 휴식공간 조성

- 개선과제 : 터널유지관리 홍보방안 수립, 직원친절교육 등

## 11 광안대로(종합결과 10위)

### □ 조사결과

- 2014년 72.5점, 2013년 70.5점, 2012년 75.0점으로 전년대비 (↑)2.0점 상승하였고, 5대 부문별 지표 중 사회적 만족도·전반적 만족도 부문이 79.8점으로 가장 만족도가 높은 것으로 조사 됨.

#### 《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(△), 하락(▽))

년도	종합만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2014	72.5(△2.0)	76.3(△2.6)	57.6(▽11.4)	69.1(△3.7)	79.8(△5.7)	79.8(△8.2)
2013	70.5	73.7	69.0	65.4	74.1	71.6
2012	75.0	75.6	70.0	75.9	79.8	73.7

- 부문별 조사항목 중 '서비스 환경(편의성·대응성) 서비스 과정(신속성) 서비스 결과(충족성)의 조사항목들이 전년도와 비교하여 점수가 크게 하락하였으며, 특히 요금징수원 서비스에 대한 만족도 점수가 떨어지고 있는 추세임.

#### 《세부조사 항목 하락요인 비교》

(단위 : 점)

조사항목(부문)	조사항목 세부내용	2014년(A)	2013년(B)	A-B
편의성(환경)	· 시설이 잘 관리되고 있다.	59.9	72.4	-12.5
대응성(과정)	· 징수직원의 복장은 단정하다.	60.8	69.3	-8.5
	· 통행 징수직원은 친절하다.	47.3	65.3	-18.0
신속성(과정)	· 직원들의 신속한 일처리	50.1	70.8	-20.7
충족성(결과)	· 직원들은 고객불편 해소 노력	59.7	69.9	-10.2

### □ 고객니즈 분석

전체만족도	조사결과
방문목적	· 경유지, 드라이브, 출/퇴근, 빠른생활, 이동경로, 관광
불편한 점	· 진입로 혼란, 교통체증, 이정표 부족, 병목현상, 비싼요금, 직원 불친절
바라는 서비스	· 통행요금 인하, 하이패스 증설, 직원친절교육, 휴식 공간 조성

### □ 개선과제 : 직원 친절교육

## 12 자갈치시장(종합결과 13위)

### □ 조사결과

- 2014년 71.0점, 2013년 68.3점, 2012년 71.4점으로 전년대비 (↑)2.7점 상승하였고, 5대 부문별 지표 중 전반적 만족도 부문이 75.8점으로 만족도가 가장 높은 것으로 조사 됨.

#### 《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(△), 하락(▽))

년도	종합만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2014	71.0(△2.7)	69.2(△8.1)	66.1(▽0.3)	71.9(△3.1)	71.9(▽3.8)	75.8(△6.5)
2013	68.3	61.1	66.4	68.8	75.7	69.3
2012	71.4	67.0	68.0	75.1	69.9	76.8

- 부문별 조사항목 중 '사회적 만족(공정성)' 장애인 및 노약자도 이용하기 쉽다. 항목이 '13년 72.6점에서 '14년 61.1점으로 (↓)11.5점으로 만족도가 크게 하락하였음.

#### 《세부조사 항목 하락요인 비교》

(단위 : 점)

조사항목(부문)	조사항목 세부내용	2014년(A)	2013년(B)	A-B
접근성(과정)	· 시설에 대한 안내가 잘 되고 있다.	70.8	75.2	-4.4
공정성(사회적)	· 장애인 및 노약자도 이용하기 쉽다.	61.1	72.6	-11.5

### □ 고객니즈 분석

전체만족도	조사결과
방문목적	· 상품구매, 쇼핑, 축제방문, 관광
불편한 점	· 주차공간 협소, 시설 주차비가 비쌌, 양호하지 않는 도로, 호객행위, 시장바닥 청결상태, 노후된 시설, 화장실 위생상태
바라는 서비스	· 청결한 공간 조성, 주차공간 확보, 상인 친절, 바닥보수, 다양한 축제

### □ 개선과제 : 시설이용 홍보방안 수립, 장애인 등 편의시설 확충

### 13 지하도상가(종합결과 15위)

#### □ 조사결과

- 2014년 66.9점, 2013년 64.2점, 2012년 67.3점으로 전년대비 (↑)2.7점 상승하였고, 5대 부문별 지표 중 사회적 만족도 부문이 70.3점으로 가장 만족도가 높은 것으로 조사 됨.

#### 《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(△), 하락(▽))

년도	종합만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2014	66.9(△2.7)	68.8(△12.2)	62.7(△6.0)	62.7(△8.2)	70.3(▽6.5)	70.2(▽6.4)
2013	64.2	56.6	56.7	54.5	76.7	76.6
2012	67.3	65.9	62.9	68.5	69.1	70.0

- 부문별 조사항목 중 '사회적 만족 부문(공익성·공정성·지속성)' 전반적 만족(향상적·절대적·상대적)의 조사항목들이 전년도와 비교하여 전부 하락하였음.

#### 《세부조사 항목 하락요인 비교》

(단위 : 점)

조사항목(부문)	조사항목 세부내용	2014년(A)	2013년(B)	A-B
접근성(과정)	· 시설에 대한 안내가 잘 되고 있다.	67.6	72.2	-4.6
공정성(사회적)	· 장애인 및 노약자도 이용하기 쉽다.	66.1	78.5	-12.4
향상적(전반적)	· 제공하는 서비스는 과거보다 전반적 향상	71.5	77.7	-6.2
상대적(전반적)	· 제공하는 서비스 전반적인 만족	69.1	75.8	-6.7

#### □ 고객니즈 분석

전체만족도	조사결과
방문목적	· 상품구매, 쇼핑, 축제방문, 관광
불편한점	· 주차공간 협소, 호객행위, 노후된 시설, 화장실 위생상태
바라는 서비스	· 청결하고 상쾌한 공기청정 시설 운영, 주차공간 확보, 상인 친절, 청결한 청소, 깨끗한 화장실

#### □ 개선과제 : 시설 홍보방안 수립, 장애인 등 편의시설 확충

## 14 주차관리(종합결과 11위)

### □ 조사결과

- 2014년 66.9점, 2013년 64.2점, 2012년 67.3점으로 전년대비 (↑)2.7점 상승하였고, 5대 부문별 지표 중 사회적 만족도 부문이 76.6점으로 가장 만족도가 높은 것으로 조사 됨.

#### 《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(△), 하락(▽))

년도	종합만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2014	72.2(△4.3)	73.6(△4.0)	65.3(△3.5)	71.1(△6.5)	76.6(△3.2)	74.4(△4.1)
2013	67.9	69.6	61.8	64.6	73.4	70.3
2012	73.2	75.0	72.1	73.4	72.4	72.9

- 부문별 조사항목 중 '서비스 결과 부문(충족성)'의 직원업무에 대한 전문성을 갖추고 있다. 항목이 '13년 64.8점에서 '14년 62.5점으로 (↓)2.3점 만족도가 하락하였음

#### 《세부조사 항목 하락요인 비교》

(단위 : 점)

조사항목(부문)	조사항목 세부내용	2014년(A)	2013년(B)	A-B
편의성(환경)	· 편의시설을 갖추고 있다.	69.8	71.0	-1.2
충족성(결과)	· 직원업무에 대한 전문성	62.5	64.8	-2.3
공정성(사회적)	· 장애인 및 노약자도 이용하기 쉽다.	66.8	68.4	-1.6

### □ 고객니즈 분석

전 체 만 족 도	조 사 결 과
방 문 목 적	· 주차장 이용
불 편 한 점	· 이용요금 비쌌, 불친절, 어두운 주차공간, 사고처리가 안됨, 청소 미흡, 휴대폰 충전기없음, 대기시간 길다
바라는 서비스	· 자동인식시스템, 관리원의 정확한 안내, 주차공간 확보, 화장실 개선, 대기시간 단축

### □ 개선과제 : 직무교육, 직원친절 교육, 주변환경 개선 등

## 15 한마음스포츠센터(종합결과 1위)

### □ 조사결과

- 2014년 86.2점, 2013년 78.1점, 2012년 84.0점으로 전년대비 (↑)8.1점 상승하였고, 5대 부문별 지표 중 사회적 만족도 부문이 89.8점으로 가장 만족도가 높은 것으로 조사 됨.

#### 《년도별 만족도 점수비교》

(단위 : 점, 전년대비 점수 상승(△), 하락(▽))

년도	종합만족도	부문별 점수				
		서비스환경	서비스과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
2014	86.2(△8.1)	87.0(△5.7)	82.8(△7.9)	85.9(△9.2)	89.8(△8.6)	85.5(△9.1)
2013	78.1	81.3	74.9	76.7	81.2	76.4
2012	84.0	83.9	80.4	86.2	90.8	78.9

- 한마음스포츠센터의 경우 5대 부문 17개 조사항목 전체가 전년도 대비 상승을 하였으며, 특히 '서비스 결과 부문(편의성)'의 이용자 편의를 위해 다양한 지원을 한다. 항목이 '13년 75.3점에서 '14년 89.5점으로 (↑)14.2점 만족도가 크게 상승하였음.

#### 《세부조사 항목 상승요인 비교》

(단위 : 점)

조사항목(부문)	조사항목 세부내용	2014년(A)	2013년(B)	A-B
편의성(결과)	· 이용자 편의를 위해 다양한 지원을 한다.	89.5	75.3	14.2
향상적(전반적)	· 제공하는 서비스는 과거보다 전반적 향상	85.3	74.3	11.0

### □ 고객니즈 분석

전체만족도	조사결과
방문목적	· 수영, 체육, 헬스, 프로그램 이용, 운동
불편한 점	· 탈의실 복잡, 미흡한 안내, 운동기구 부족, 불친절, 청소상태 미흡, 선생님 불친절, 기다리는 시간 길다. 휴대폰 충전기, 셔틀버스 복잡
바라는 서비스	· 수업료 인하, 시설개선, 적극적 홍보, 주차장 확충, 헬스기구 보충, 식사공간 확보, 깨끗한 청소, 편의시설 확충, 센터내 친절교육

### □ 개선과제 : 직원친절 교육, 편의시설 개선

## IV. 행정사항

---

- 평가결과 조치 : 창의성과파트
- 2015년 고객서비스 계획 수립시 개선방안 반영(해당부서)

따로붙임 : 2013년 외부고객만족도 조사결과 1부. 끝.