

등록번호	고객홍보팀-3138
등록일자	2018.11.29
결재일자	2018.11.29
공개여부	공 개

팀장	실장	관리본부장	이사장
			11/29
협 조	관리본부장 운영본부장		
담 당 자	김창갑		

“답은 고객의 웃음속에”

## 2018년 하반기 외부고객 만족도 조사 결과

### 자체 고객만족도 조사 결과

- 조사대상 : 부산시민공원 등 14개 시설
- 조사방법 : 지방공기업평가원 평가모델 활용
- 조사결과 : **86.5점**

▷ 2017년 하반기 자체 만족도 조사(85.5점) 대비 ▲1.0

### 조치계획

- 2018년 사업장별 고객서비스 평가 시 점수 반영
- 2019년 연간 고객서비스 종합계획 수립 시 적극 반영 조치

“답은 고객의 웃음속에”  
**2018년 하반기 외부고객만족도 조사 결과**

지방공기업 평가원에서 실시하는 고객만족도 측정모델을 활용하여  
 주요 접점지역의 서비스 현황을 점검 및 개선코자 추진한 하반기  
 자체 외부고객만족도 조사 결과 보고임.

## I 개 요

### 조사목적

- 고객서비스현장운영내규 제11조 1항(운영 성과의 평가와 공개)
- 고객니즈 파악 및 분석을 통한 고객중심의 서비스 창출

### 조사내용

- 조사명 : 2018년 하반기 외부고객만족도 조사용역
- 조사기간 : 2018. 10. 16. ~ 11. 15. (30일간)
- 조사대상 : 14개 부서 ⇨ 1,000표본 (접점별 30~50표본)
  - \* 중앙공원(용두산·대신), 어린이대공원, 금강공원, 태종대유원지, 부산시민공원(송상현광장), 영락공원, 추모공원, 도시고속도로, 광안대로, 자갈치시장, 한마음스포츠센터, 공영주차장, 남부·중부지하도상가
- 조사내용 : 6대 항목 18개 과제
  - \* 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사에 사용하는 PCSI 조사모형 적용
- 조사방법 : 시설 이용고객 대상 1:1 현장설문조사
- 조사기관 : 동명대학교 산학협력단 (대표 : 신동석)
- 용역금액 : 금9,792,000원
- 결과반영 : 부서별 주요 고객니즈 분석 및 고객서비스 종합평가 점수반영 등

## II 조사결과

### 종합결과

(단위 : 점)

구 분	종합점수	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2018년(A)	<b>86.5</b>	<b>84.0</b>	<b>86.3</b>	<b>87.3</b>	<b>88.6</b>	<b>86.0</b>
2017년(B)	85.5	87.0	81.6	84.9	89.1	85.0
증감(A-B)	1.0	<b>-3.0</b>	4.7	2.4	<b>-0.5</b>	1.0

- **2018년 외부고객만족도 조사결과는 86.5점으로,**
  - 전년도 조사결과 85.5점과 비교하면 1.0점 상승하였음.
  - 부문별 지표를 살펴보면 최고득점 부문은 **사회적만족 88.6점**이며, 최저득점 부문은 **서비스환경 84.0점**으로 조사됨.

## □ 부서별 조사결과

(단위: 점)

순위	시설	종합점수	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
종합만족도		86.5	84.0	86.3	87.3	88.6	86.0
1	부산시민공원	95.8	93.8	94.0	96.9	97.9	96.3
2	한마음스포츠센터	94.2	94.2	94.9	93.0	99.7	89.3
3	영락공원	90.7	86.6	91.6	90.1	90.6	94.4
4	광안대로	89.8	86.1	92.6	90.2	93.0	87.3
	금강공원	89.8	83.1	93.9	94.0	90.4	87.3
6	추모공원	88.6	90.3	86.6	85.9	87.5	92.8
7	어린이대공원	88.5	90.0	85.5	88.9	92.3	85.6
8	태종대유원지	85.8	86.2	84.7	83.5	85.6	89.3
9	중앙공원	84.8	83.1	83.3	87.3	89.1	81.3
10	공영주차장	82.7	82.1	81.1	82.6	84.4	83.6
11	남부지하도상가	82.4	76.0	79.6	83.4	85.1	88.0
12	자갈치시장	82.2	76.5	79.3	82.7	87.3	85.1
13	중부지하도상가	81.6	78.7	85.5	86.6	80.4	76.8
14	도시고속도로	73.5	69.6	75.5	77.6	77.2	67.4

## □ 사업별 조사결과

- 체육시설(94.2점) > 장사시설(89.6점) > 공원시설(88.9점) > 상가시설(82.1점) > 교통시설(82.0점)
- 2017년 고객만족도 조사결과 대비 비교: : 1.0점상승(▲)
- 상승: 체육시설(▲6.4) > 장사시설(▲3.2) > 공원시설(▲1.7) > 상가시설(▲1.1)
- 하락: 교통시설(▼2.8)

[단위:점]

구분	2018년(A)	2017년(B)	증감(A-B)
사업별 종합 만족도	86.5	85.5	1.0
체육시설	94.2	87.8	6.4
장사시설	89.6	86.4	3.2
공원시설	88.9	87.2	1.7
상가시설	82.1	81.0	1.1
교통시설	82.0	84.8	-2.8

## □ 시설별 종합분석

### 1. 체육시설 종합분석

- 체육시설의 고객만족도(94.2점)는 2017년 87.8점에 비해 (▲)6.4점상승
- 한마음스포츠센터 : 점수 6.4점 상승(94.2→87.8), 순위 상승(4위→2위)

[단위:점]

순위	전체	2018년						2017년		전년대비
		총점	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족	전체점수	순위	
2	한마음스포츠센터	94.2	94.2	94.9	93.0	99.7	89.3	87.8	4	6.4

### 2. 장사시설 종합분석

- 장사시설의 고객만족도(89.6점)는 2017년(86.4점)에 비해 (▲)3.2점상승
- 장사시설중 영락공원의 만족도(90.7점)가 상대적으로 높음

사업소	점수	순위 (2017년→ 2018년)
영락공원	▲7.6 (89.7→90.7)	▲(6→3)
추모공원	▼1.1 (89.7→88.6)	▼(2→6)

[단위:점]

순위	사업소	2018년						2017년		전년대비
		총점	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족	전체점수	순위	
	장사시설	89.6	88.4	89.1	88.0	89.0	93.6	86.4	-	3.2
3	영락공원	90.7	86.6	91.6	90.1	90.6	94.4	83.1	6	7.6
6	추모공원	88.6	90.3	86.6	85.9	87.5	92.8	89.7	2	-1.1

### 3. 공원시설 종합분석

- 공원시설의 평균점수는 88.9점으로 2017년(87.2점)에 비해 (▲)1.7점 상승함.
- 공원시설중 부산시민공원(95.8점)이 가장 높으며 중앙공원(84.8점)이 가장 낮음
- 공원시설 대부분 사업소가 2017년에 비해서 순위 상승하였으나 중앙공원은 순위 하락하였으며 부산시민공원(1위)을 제외하고 중하위권임

사업소	점 수	순위 (2017년→ 2018년)
부산시민공원	▲4.4 (91.4→95.8)	▲(1→1)
금강공원	▲4.5 (85.3→89.8)	▲(9→5)
어린이대공원	▲1.7 (86.8→88.5)	▲(5→7)
태종대유원지	▼0.4 (86.2→85.8)	▲(8→8)
중앙공원	▼1.6 (86.4→84.8)	▼(7→9)

[단위:점]

순위	사업소	2018년						2017년		전년 대비
		총 점	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족	전 체 점 수	순 위	
	공원시설	88.9	87.3	88.3	90.1	91.1	88.0	87.2	-	1.7
1	부산시민공원	95.8	93.8	94.0	96.9	97.9	96.3	91.4	1	4.4
5	금강공원	89.8	83.1	93.9	94.0	90.4	87.3	85.3	9	4.5
7	어린이대공원	88.5	90.0	85.5	88.9	92.3	85.6	86.8	5	1.7
8	태종대유원지	85.8	86.2	84.7	83.5	85.6	89.3	86.2	8	-0.4
9	중앙공원	84.8	83.1	83.3	87.3	89.1	81.3	86.4	7	-1.6

#### 4. 상가시설 종합분석

- 상가시설의 평균점수는 72.1점으로 2017년 81.0점에 비해 (▲) 1.1점 상승.
- 상가시설중 남부지하도상가(82.4점)가 가장 높으며 중부지하상가(81.6점)가 가장 낮음
- 상가시설 모든 사업소가 2017년에 비해서 순위 상승(1단계)하였으나 모두 최하위권임.

사업소	점 수	순위 (2017년→ 2018년)
남부지하도상가	▲0.5 (81.9→82.4)	▲(12→11)
자갈치시장	▲1.1 (81.1→82.2)	▲(13→12)
중부지하도상가	▲1.5 (80.1→81.6)	▲(14→13)

[단위:점]

순위	사업소	2018년						2017년		전년 대비
		총 점	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족	전 체 점 수	순위	
종합만족도		82.1	77.1	81.4	84.2	84.3	83.3	81.0	-	1.1
11	남부지하도상가	82.4	76.0	79.6	83.4	85.1	88.0	81.9	9	0.5
12	자갈치시장	82.2	76.5	79.3	82.7	87.3	85.1	81.1	13	1.1
13	중부지하도상가	81.6	78.7	85.5	86.6	80.4	76.8	80.1	14	1.5

### 5. 교통시설 종합분석

- 교통시설의 평균점수는 82.0점으로 2017년 84.8점에 비해(▼) 2.8점 하락
- 교통시설중 광안대로(89.8점)가 가장 높으며 도시고속도로(73.5점)가 가장 낮음
- 교통시설중 광안대로는 점수와 순위가 상승하였으나, 공영주차장과 도시고속도로는 점수와 순위가 모두 하락

사업소	점 수	순위 (2017년→ 2018년)
광안대로	▲6.7 (83.1→89.8)	▲(10→4)
공영주차장	▼5.5 (88.2→82.7)	▼(3→10)
도시고속도로	▼9.4 (82.9→73.5)	▼(11→14)

[단위:점]

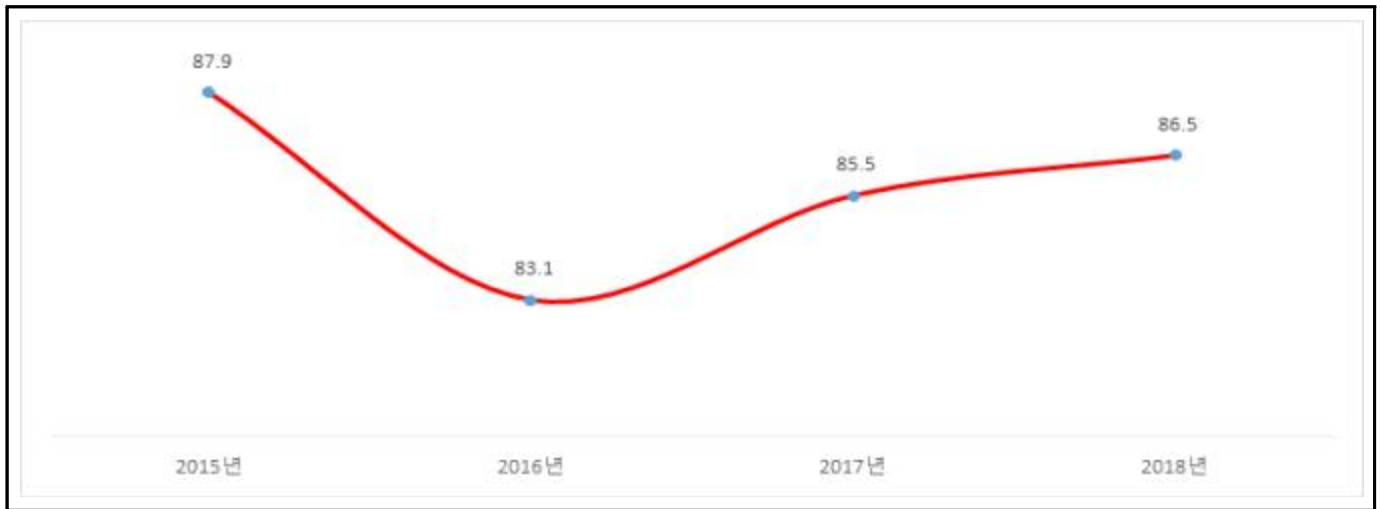
순위	사업소	2018년						2017년		전년 대비
		총점	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족	전체 점수	순위	
종합만족도		82.0	79.3	83.0	83.5	84.9	79.5	84.8	-	-2.8
4	광 안 대 교	89.8	86.1	92.6	90.2	93.0	87.3	83.1	10	6.7
10	공 영 주 차 장	82.7	82.1	81.1	82.6	84.4	83.6	88.2	3	-5.5
14	도시고속도로	73.5	69.6	75.5	77.6	77.2	67.4	82.9	11	-9.4

### Ⅲ 결과분석

- 부산시설공단 최근 4년간 종합만족도는 2015년 87.9점에서 2016년 83.1점으로 크게 내려갔다가 2017년 85.5점, 2018년 86.5점으로 회복하고 있음

구 분	종합점수	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
2018년(A)	<b>86.5</b>	84.0	86.3	87.3	88.6	86.0
2017년(B)	<b>85.5</b>	87.0	81.6	84.9	89.1	85.0
2016년(C)	<b>83.1</b>	84.3	78.4	83.0	87.3	82.6
2015년(D)	<b>87.9</b>	86.3	85.0	88.4	91.4	88.5
A-B	0.9	-3.0	4.5	2.5	-0.5	1.0
A-C	3.3	-0.3	7.8	4.4	1.3	3.4
A-D	-1.5	-2.3	1.3	-2.8	-2.8	-2.5
4년평균	85.7	85.4	82.8	85.8	89.1	85.5

[단위:점]



- 최근 4년간 사업소 만족도는 상위그룹과 하위그룹으로 구분됨
  - 1-5위는 부산시민공원, 추모공원, 한마음스포츠센터, 어린이대공원, 영락공원이며 상위그룹간 순위변동
  - 10위 바깥의 사업장은 최근 4년간 10위 바깥에 머물고 있으며 하위그룹간 순위변동 상태임.
  - 최고(시민공원)와 최저(도시고속도로)의 점수차이가 22.3점으로 큰 차이가 있음
- 최근 4년간 만족도는 사회적만족과 서비스결과에서 우세를 서비스과정과 서비스환경에서 약세를 보이고 있음

○ 최근 4년간 ('15~'18년) 평균 순위

구 분	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족	사업소	
						평균	순위
추모공원	92.3	89.6	89.3	93.6	92.0	91.3	1
부산시민공원	90.1	86.4	91.9	95.7	90.6	90.9	2
한마음스포츠센터	91.0	90.1	89.0	96.6	86.8	90.7	3
어린이대공원	89.7	83.6	88.4	94.1	89.7	89.1	4
광안대로	88.7	84.7	85.1	89.2	87.5	87.0	5
중앙공원	87.9	81.5	87.0	92.0	86.5	87.0	6
영락공원	86.6	85.2	85.4	89.5	87.8	86.9	7
금강공원	84.7	81.7	87.5	91.5	84.2	85.9	8
남부지하도상가	82.0	82.9	87.0	85.1	87.0	84.8	9
태종대유원지	85.7	80.3	82.9	88.4	85.7	84.6	10
중부지하도상가	82.7	83.9	87.5	83.5	83.3	84.2	11
공영주차장	83.5	79.1	82.0	88.3	82.3	83.0	12
자갈치시장	76.0	77.4	81.2	80.0	80.2	79.0	13
도시고속도로	74.2	73.0	78.9	80.2	75.1	76.3	14
세부항목	평균	85.4	82.8	85.9	89.1	85.6	85.8
	순위	4	5	2	1	3	

[참고] 설문지 항목

전체		세부조사항목
부 문	항목	종합 만족도
서비스환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> <li>시설은 이용하기 편하다.</li> <li>편의시설을 잘 갖추고 있다.</li> </ul>
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경은 쾌적하다.</li> <li>관리가 잘 되고있다.</li> </ul>
서비스과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> <li>안내가 잘 되고있다.</li> <li>문의가 수월하다.</li> </ul>
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> <li>직원들은 친절하다.</li> <li>불만 해결 절차가 잘 갖추어져 있다.</li> </ul>
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> <li>직원들이 신속하게 처리한다.</li> </ul>
서비스결과	편익성	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역주민에게 도움이 된다.</li> <li>설치목적에 잘 운영되고있다.</li> </ul>
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> <li>업무처리는 신뢰할 수 있다.</li> </ul>
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> <li>직원들은 고객불편 해소 노력한다.</li> <li>담당 직원들은 전문성을 갖고 있다.</li> </ul>
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> <li>여가활동과 레저에 도움이 된다.</li> <li>쾌적한 도시환경을 조성하는 데 기여</li> </ul>
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> <li>누구나 이용하기 쉽다.</li> </ul>
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> <li>더 늘려 나가야 된다.</li> </ul>
전반적만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> <li>과거보다 전반적으로 나아졌다.</li> </ul>
	상대적	<ul style="list-style-type: none"> <li>기대했던 것보다 만족스럽다.</li> </ul>
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> <li>전반적으로 만족한다.</li> </ul>



○ 사업장별 강점, 약점, 상승, 하락 서비스

- 사업장별 강점은 사회적 만족(공익성,공정성,지속성)이며 약점은 서비스 과정(접근성)>서비스결과(충족성)>서비스환경(쾌적성)의 순서
- 사업장별 상승서비스는 서비스과정(신속성,대응성)>서비스과정(접근성)>사회적만족(공익성)이며 하락서비스는 서비스환경(쾌적성,편의성)>전반적 만족>사회적만족(공익성)의 순서

사업소	만족도	강점	약점	상승	하락
부산시민공원	95.8	공정성(98.5) 공익성(97.8) 지속성(97.6)	접근성(93.1) 편의성(93.0) 대응성(92.8)	신속성▲12.1	쾌적성▼0.5
한마음스포츠센터	94.2	공정성(100) 지속성(100) 공익성(99.2)	편의성(89.7) 절대적(89.3) 향상적(86.9)	신속성▲12.0	없음
영락공원	90.7	상대적(96.9) 향상적(93.5) 접근성(93.0)	편의성(88.0) 편의성(87.3) 쾌적성(85.8)	상대적▲11.1	쾌적성▼5.8
금강공원	89.8	향상적(94.4) 상대적(92.8) 절대적(91.3)	신뢰성(85.5) 접근성(85.2) 충족성(83.4)	신속성▲23.5	쾌적성▼6.7
광안대로	89.8	공익성(96.3) 신속성(94.3) 편의성(94.1)	편의성(85.8) 충족성(85.8) 절대적(85.0)	신속성▲17.1	편의성▼3.6
추모공원	88.6	향상적(95.0) 상대적(93.4) 절대적(91.9)	신뢰성(85.5) 접근성(85.2) 충족성(84.6)	향상적▲9.0	공익성▼6.6
어린이대공원	88.5	지속성(93.7) 편의성(92.5) 공익성(92.3)	충족성(86.3) 상대적(85.5) 접근성(81.1)	신속성▲9.9	상대적▼2.6
태종대유원지	85.8	상대적(91.7) 절대적(90.3) 공정성(85.5)	편의성(84.0) 대응성(82.8) 충족성(81.0)	신속성▲5.9	지속성▼8.1
중앙공원	84.8	충족성(90.6) 공익성(89.5) 공정성=지속성(88.8)	편의성(81.1) 상대적(80.1) 접근성(78.8)	충족성▲10.2	편의성▼7.6
공영주차장	82.7	공익성(85.9) 지속성(85.3) 향상적(84.0)	충족성(81.4) 신속성(81.2) 접근성(80.0)	없음	편의성▼8.7
남부지하도상가	82.4	향상적(89.5) 절대적(88.9) 지속성(88.5)	접근성(76.4) 쾌적성(76.3) 편의성(75.8)	향상적▲6.3	편의성▼13.6
자갈치시장	82.2	공익성(87.9) 절대적(87.6) 공정성(87.5)	편의성(78.0) 쾌적성(74.9) 대응성(70.2)	공익성▲10.4	대응성▼11.0
중부지하도상가	81.6	접근성(88.5) 편의성(87.7) 충족성(86.5)	절대적(75.8) 상대적(76.6) 향상적(77.8)	접근성▲10.0	절대적▼6.9
도시고속도로	73.5	충족성(81.1) 대응성(80.6) 지속성(79.2)	쾌적성(68.7) 절대적(67.1) 상대적(66.2)	대응성▲3.1	편의성▼15.5

## IV 개선방안

- 최근 4년간 고객만족도 상위그룹과 하위그룹에 대한 5가지 세부항목별 원인분석 필요
  - 높은 그룹은 모든 항목에서 상대적으로 높으며, 2017년 고객만족도에 비해 서비스과정(접근성, 대응성, 신속성)이 크게 상승함
  - 낮은 그룹은 서비스환경(시설)과 서비스과정(직원 친절)이 상대적으로 열악하며, 2017년 고객만족도에 비해 서비스환경(편의성, 쾌적성)이 크게 하락함
  
- 서비스과정, 서비스환경, 서비스결과의 개선이 필요
  - 최근 4년간 가장 낮은 점수를 받은 서비스과정(접근성, 대응성, 신속성)의 개선을 위해서 시민들과의 직접 만나게 되는 현장에서의 고객만족을 위한 마인드개선이 필요함
  - 전반적 만족에 영향을 미치는 서비스환경(편의성, 쾌적성)은 시설과 연관되어 있으므로 시설에 대한 투자가 필요함
  - 전반적 만족에 영향을 미치는 서비스결과(편의성, 신뢰성, 충족성)의 개선을 위해서 지역주민들이 필요로 하는 시설이어야 하며 직원들이 불편해소를 위해 전문성을 가지고 노력해야 한다.
  - 전반적 만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 쾌적성(서비스환경) > 접근성(서비스과정) > 서비스결과(충족성)을 높여야 한다.
  
- 설문에 의한 고객만족도 조사와 병행하여 실질적인 고객행동의 패턴을 분석할 필요
  - 빅데이터분석기법에 의한 고객이 만들어내는 움직이는 데이터를 차출하여 정밀하게 분석할 필요가 있다. ☞ 2019년 사업소 대상 추진 별도 검토

## V 행정사항

- 2018년 고객서비스 종합평가 점수 반영 : 고객홍보팀
- 사업소별 분석 및 2019년 고객서비스 계획 수립시 적극 반영조치 : 해당부서

- 붙임 1. 부서별 조사대상 및 표본수 현황 1부.  
2. 2018년 하반기 고객만족도 조사 결과 자료 1부. 끝.

## 외부고객만족도 조사대상 및 표본

(단위 : 개)

해당부서		조사지역	조사일정		표본개수	
			계		1,000	
중 고 교 원	중 앙 공 원	공원 주변	·토/일요일	11:00~17:00	50	
	용두산공원	공원 주변	·토/일요일	11:00~17:00	50	
	대 신 공 원	공원 주변	·토/일요일	11:00~17:00	40	
어린이대공원		가족친수공간	·토/일요일	11:00~17:00	50	
금강공원		체육시설주변 공원입구주변	·토/일요일	11:00~17:00	50	
태종대유원지		열차 승강장, 행사장 주변	·토/일요일	11:00~17:00	50	
부 시 공 원	부 시 민 공 원	시설이용객	·토요일	13:00~17:00	50	
		시민강좌	·화요일	10:00~16:00	50	
	·수요일		11:00~16:00			
		송상현광장	광장 일대	·토/일요일	13:00~17:00	40
영락공원		장제동 식당가	·평일	13:00~17:00	30	
		영락원	·평일	10:00~17:00	30	
추모공원		공원주변	·평일	10:00~17:00	50	
도시고속도로		교통문화연수원 교육생	·10월~11월 교육일정 중 택일		50	
		일반시민	·평일	10:00~17:00		
광안대로		일반시민	·평일	10:00~17:00	50	
자갈치시장		1층 로비, 7층 전망대	·평일	10:00~17:00	50	
한마음스포츠센터		1층 로비	·평일	10:00~17:00	50	
공영주차장		직영	남산역	·평일	10:00~17:00	40
			구서역	·평일	10:00~17:00	40
			온천장역	·평일	10:00~17:00	40
		민간 위탁	중앙공원 미포공영	·평일	10:00~17:00	40
남부지하도상가		고객	·평일	10:00~17:00	50	
중부지하도상가		고객	·평일	10:00~17:00	50	

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