

2017년도 (16년실적)

# 인천광역시 출자출연기관 외부고객만족도 조사 결과 보고서

2017. 10

Prepared for :  인천광역시  
Incheon Metropolitan City

Prepared by :  한국경제경영연구원  
KEBRI 리서치





## Part1. 조사 개요 및 분석결과 요약

### 제1장. 17년도 출연기관 고객만족도 조사개요

1. 배경 및 목적
2. 고객만족도 조사범위
3. 추진일정
4. 단계별 추진 Framework
5. 단계별 세부수행내용

### 제2장. 고객만족도 조사 분석결과 요약

1. 결과도출을 위한 분석방법
2. PCSI 종합 결과
3. 조사설계
4. 응답자 특성
5. 외부고객만족도 분석결과 요약
6. 외부고객만족도 분석결과 시사점



## Part2. 외부고객 만족도 및 청렴도 조사결과

### 제3장. 외부고객 만족도 조사 결과분석

1. PCSI 종합 결과
2. 외부고객만족도 분석결과 요약
3. 외부고객만족도
4. 주요 개선 요구사항

### 제4장. 청렴도 조사결과 분석

1. 청렴도 조사 개요
2. 종합청렴도 점수 비교
3. 외부고객 청렴도 종합 점수 비교
4. 내부고객 청렴도 종합 점수 비교
5. 정책고객 청렴도 종합 점수 비교



## Part3. 기관별 고객만족도 조사결과

### 제5장. 기관별 만족도 조사 결과분석

1. 인천경제산업정보 테크노파크
2. 인천문화재단
3. 인천신용보증재단
4. 인천발전연구원
5. 인천광역시 의료원
6. 인천글로벌캠퍼스운영재단
7. 인천여성가족재단
8. 인천인재육성재단
9. 인천유시티
10. 인천종합에너지

# Part1. 조사 개요 및 분석결과 요약

제1장. 17년도 출연기관 고객만족도 조사개요

제2장. 고객만족도 조사 분석결과 요약





# 제 1 장. 17년도 출연기관 고객만족도 조사개요

---

1. 배경 및 목적
2. 고객만족도 조사범위
3. 추진일정
4. 단계별 추진 Framework
5. 단계별 세부수행내용



- 본 조사는 객관적이고 신뢰성 있는 조사설계 과정을 바탕으로 정확한 고객만족도 수준 측정과 이를 통한 고객중심경영 및 대 시민 서비스 개선을 위한 방안을 마련하는 것에 그 목적이 있습니다.



### 출연기관의 고객중심경영 및 대시민 서비스 개선



- ▣ 고객중심 경영풍토 조성을 통한 시민편의 증진
- ▣ 평가를 통한 고객만족경영 마인드 확산과 고객 중심의 서비스 구현
- ▣ 출연기관의 서비스품질 경쟁력 향상
- ▣ 출연기관 고객만족도 수준의 과학적 측정 및 진단



#### 출연기관 고객만족도 수준 종합진단

- 실사품질 제고를 위한 실사 관리 및 통제
- 기관별 고객특성을 고려한 실사계획 수립

세부 표본할당  
및 설문지  
보완

실사기관  
선정 및  
실사품질  
확보

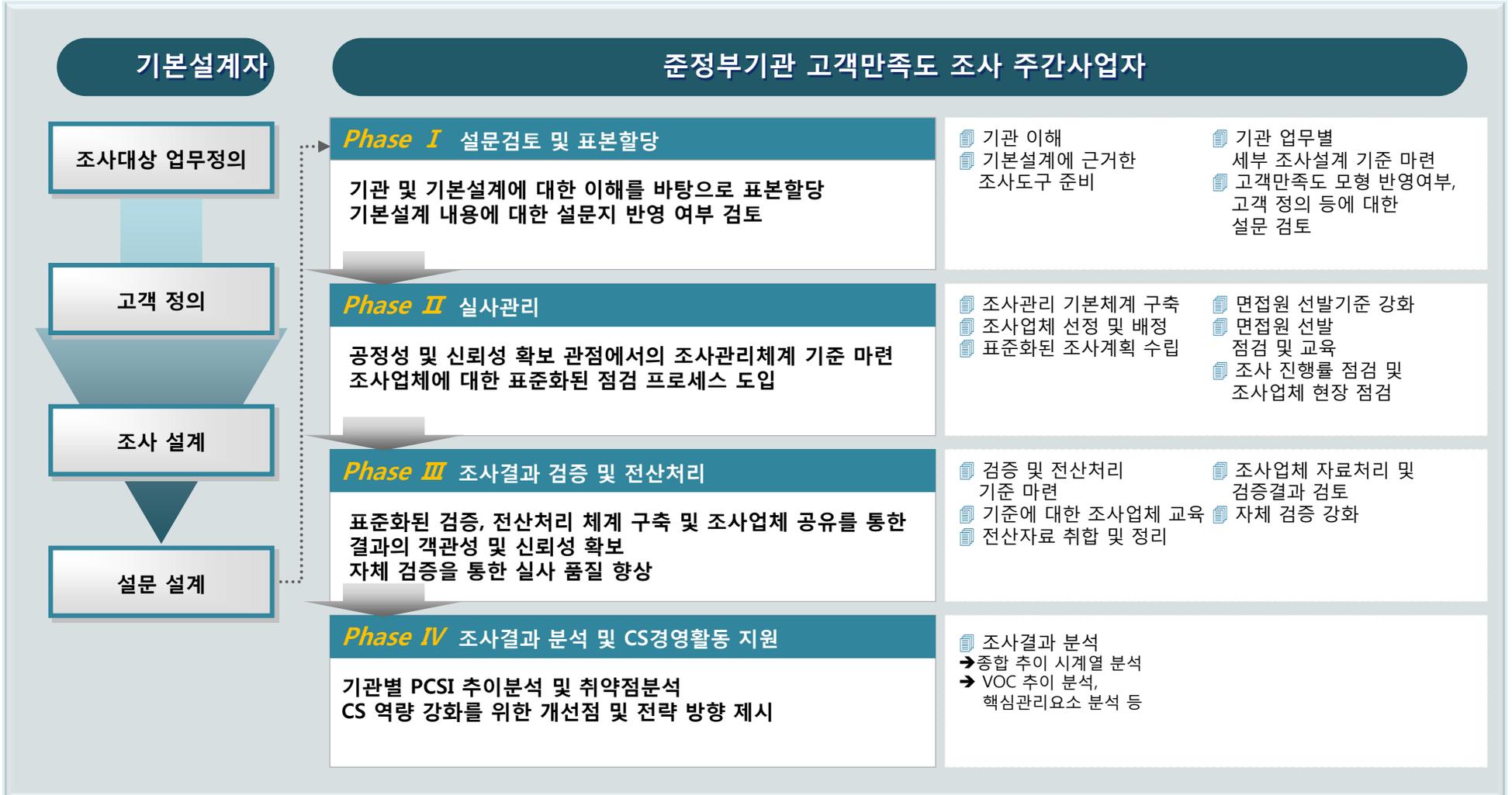
자료처리  
및  
결과분석

조사결과  
활용방향  
제시

2017년 인천시 출연기관의 객관적인 고객만족도 수준 측정 및 분석

## 2. 고객만족도 조사 범위

- 본 과업은 출연기관 고객만족도 조사의 객관적이고 정확한 결과도출 및 활용을 위해 '설문검토 및 표본할당' → '실사관리' → '조사결과 검증 및 전산처리' → '조사결과 분석 및 CS경영활동 지원'의 단계로 진행 됩니다.



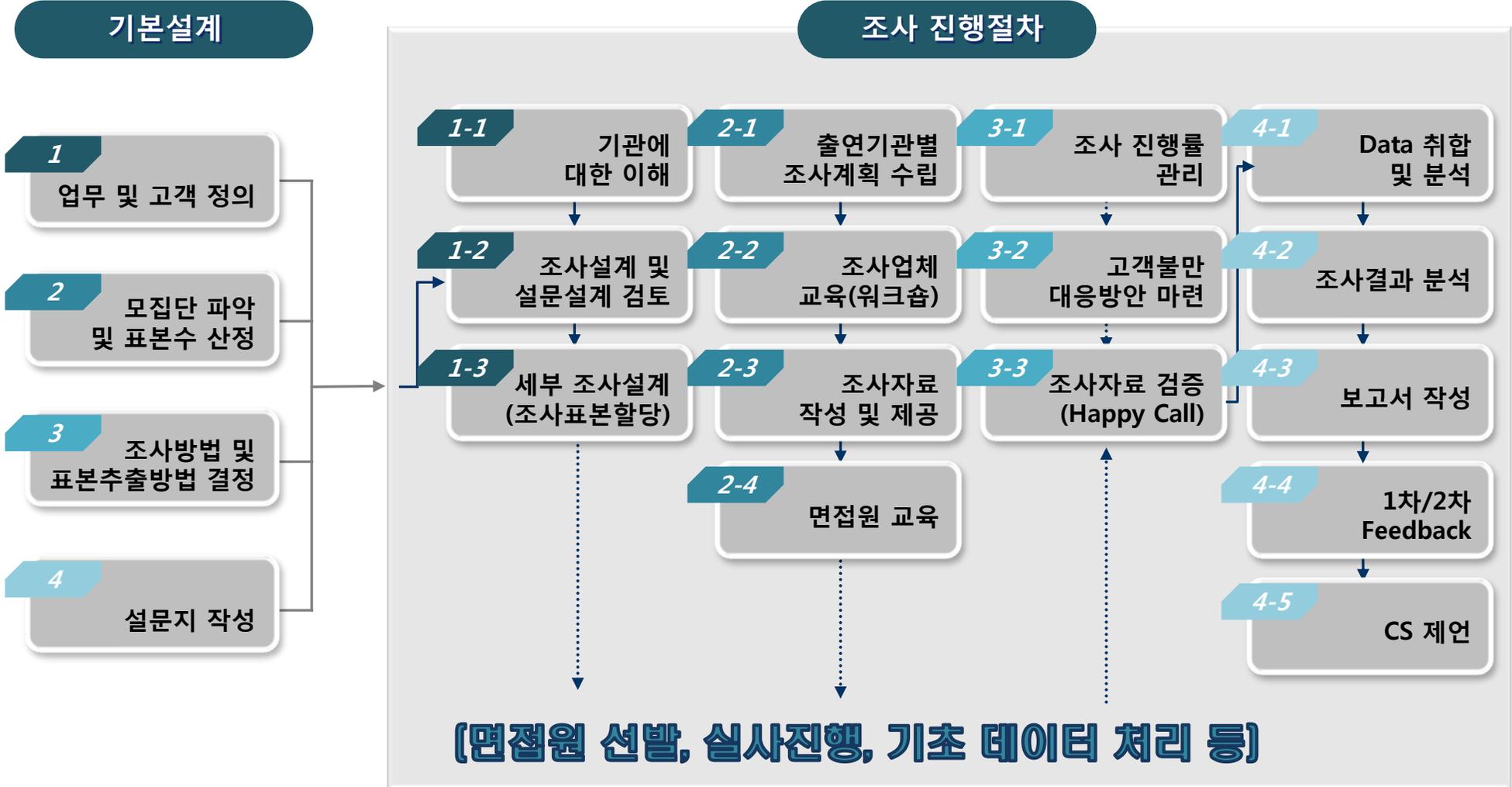
### 3. 추진일정

- '17년 6월 19일 고객만족도조사 기본계획 수립을 시작으로 하여 기본계획수립, 기본설계, 상세설계를 통하여 고객만족도 조사를(외부) 실시하였으며, 조사결과에 대한 2차 점검을 실시한 이후 결과보고서를 작성하였습니다.



# 4. 단계별 추진 Framework

- 2017년 출연기관 고객만족도 조사는 경영평가사무국 주관 하에 '기본설계'의 완전 분리를 통해 객관성 강화를 유지하였으며, 조사업무는 아래와 같은 흐름으로 진행되었습니다.



## 가. 기본설계 리뷰 및 세부조사설계/설문설계 검토

### 수행 내용

- 기관의 업무 및 고객특성을 고려한 기본설계 내용의 적합성을 검토
- 기관의 업무별 고객 비중(모집단 비중)을 반영한 세부 표본 할당 실시
- 조사대상의 특성 및 조사방법 별 표본추출방법 적용하여 세부설계 실시

### 검토자료

- 기관 홈페이지 현황
- 기관 현황자료
- 기존 고객 조사 자료(PCSI, VOC, 자체CSI 자료)
- 기본설계 및 설문설계(안)
- 기관별 표본할당시 고려사항 검토

### 기관에 대한 충분한 이해

- 기관 홈페이지 탐색
- 기존조사결과 Review (PCSI, 자체조사, VOC 등)
- 기관 현황자료 Review
- 기관 경영환경 변화 사전이해

### 세부조사설계

- 기관수령 모집단현황 검토 및 2배수의 표집틀 구성
- 기관별 고객 특성에 따라 세부조사설계 - 성, 연령, 유형
- 조사유형별 표본 추출방법의 표준화 작업 진행

### 설문설계검토

- PCSI 모델에 근거한 설문내용/검토
- 기관업무 및 고객특성이 반영된 설문설계
- 결과 활용성이 높은 설문설계

### 결과물

- 표본할당표
- 최종 설문지

## 나. 면접원 선발

### 수행 내용

- 면접원의 기관 특성 및 고객 특성에 대한 이해도 제고
- 면접원 태도 및 마인드 등 기본 자질 향상을 위한 교육 진행
- 문제발생 면접원 투입 방지 방안 마련

**Point 1** 공공기관 조사 경험이 많은 면접원 선발

**Point 2** 면접원의 응대태도 및 마인드 확립

**Point 3** 기관의 고객특성을 감안한 면접원 선발

**고객만족도 조사  
경험이 풍부한  
면접원 선발**

- ❖ 공공기관 만족도 조사 수행 경험자 우선선발
  - 조사경험 3년 이상, 대규모 조사경험 10회 이상 (실사업체 관리 B급 이상 면접원 선발)
  - 전년도 문제 발생 경험이 전혀 없는 면접원 선발
- ❖ 아르바이트가 아닌 상시적으로 실사업체에서 조사를 수행하는 전문 면접원으로 선발

**기관별 특성에  
적합한  
면접원 선발**

- ❖ 기관업무 및 고객특성에 따른 면접원 선발
  - 기관별 업무 및 고객특성에 따라 면접원의 연령, 성별, 학력 등을 조정
- ❖ 문제가 있었던 면접원은 Black List로 관리 및 모든 실사회사에서 선발되지 않도록 공유

면접원 선발 기준에 대해  
실사업체에 제공

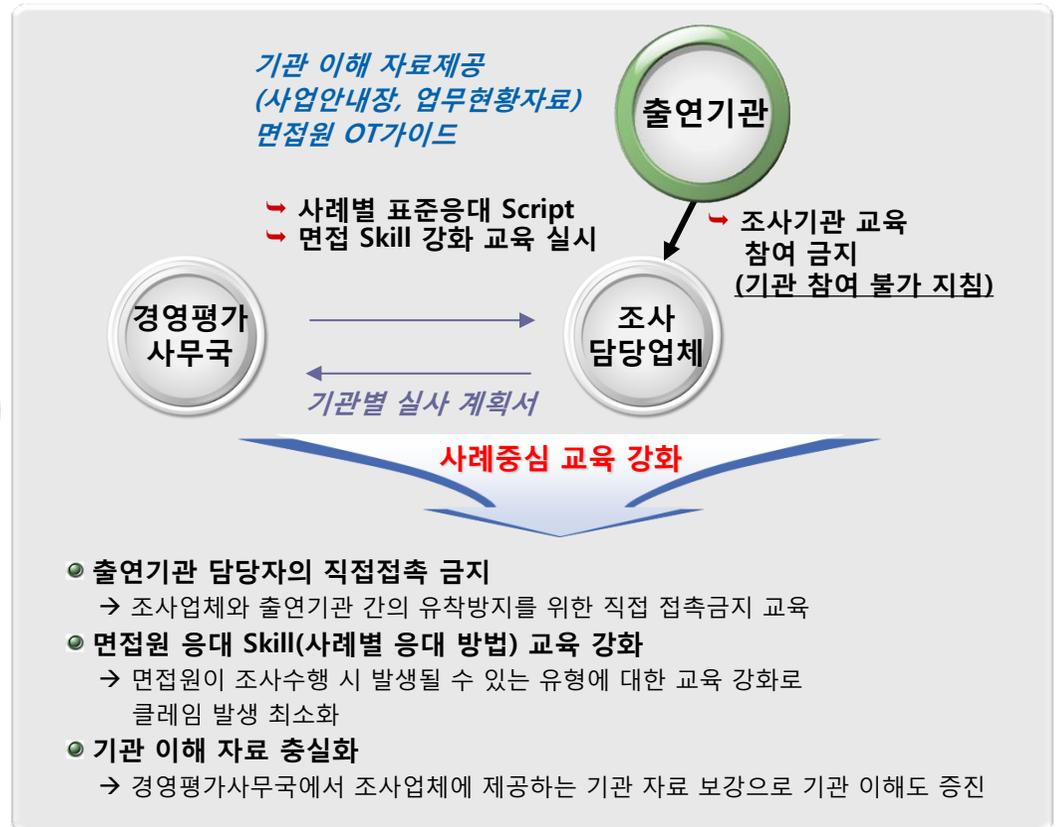
**면접원에 대한  
수행경험, 투입 조사 등 프로파일 수령/검토**

핵심  
요소

## 다. 면접원 교육

### 수행 내용

- 면접원의 고객만족조사에 대한 이해도를 제고하기 위해 기관 교육자료 수령 및 활용
- 단계별 면접원 교육계획에 의해 면접원 편차 최소화



## 라. 조사(업체, 조사원) 현장 점검 강화

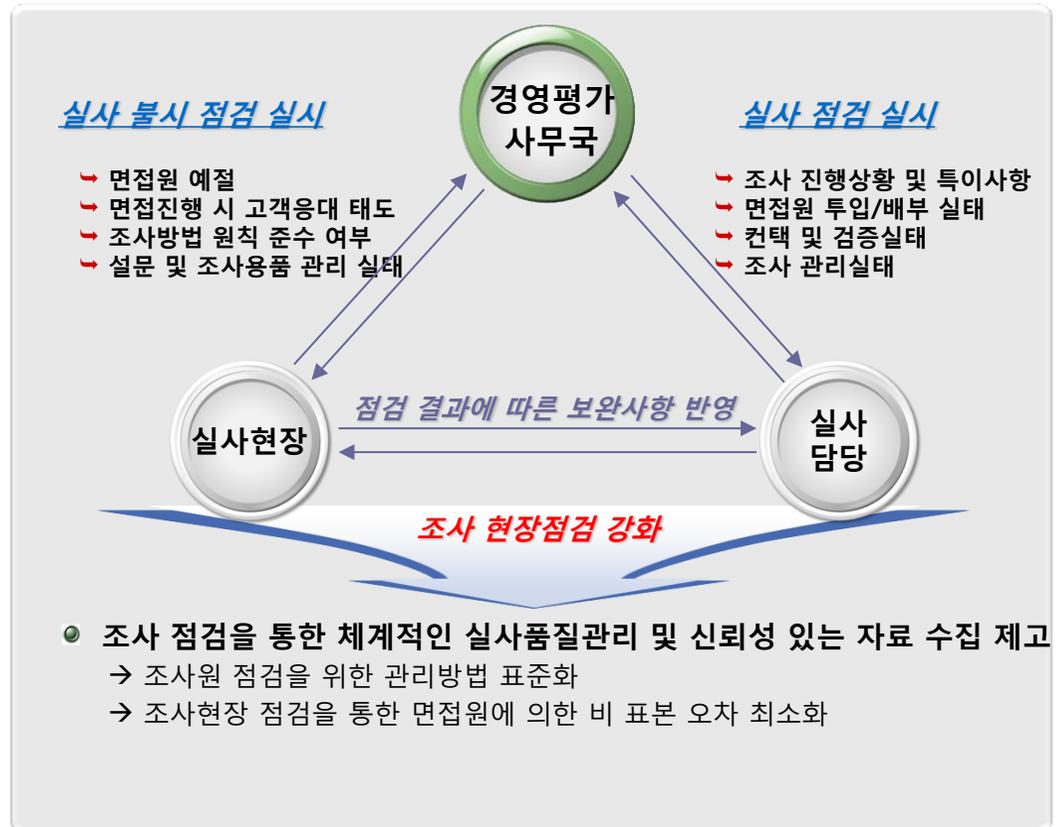
### 수행 내용

- CS조사 시 면접원 실사수행 원칙 및 조사방법 준수에 대한 점검 강화
- 조사원의 실사품질 제고 원칙 준수에 대한 점검
- 체계적 실사품질 관리를 통한 자료수집(Field Work)의 신뢰성 제고

**Point 1** 체계적 관리를 통한  
실사 품질 제고

**Point 2** 실사에 대한 공정성/  
신뢰성 확보

**Point 3** 출연기관의 의도적  
조사개입 방지



## 마. 조사결과 신뢰성 제고 -검증 체계 표준화

### 수행 내용

- 검증기준 원칙 명확화를 통한 조사원간 Data 신뢰도 평준화 노력
- 전년대비 등락폭이 클 경우, 3단계 검증 절차 수행
- 오류 검증 시 신뢰도 제고

**Point 1** Data 수집의 객관성, 공정성 확보

**Point 2** 조사원 배정에 대한 불만 해소

**Point 3** 검증 시스템을 통한 오류 최소화

### 검증원칙 및 체계

- 검증율 기준 : 50% 이상  
(일반적인 조사에 비해 출연기관 검증수준 상향 유지)
- 내부고객만족도 조사의 경우는 시스템 보안점검 실시
- 매 주간단위 검증실시 및 결과 보고 의무화

### 조사결과 신뢰성 제고

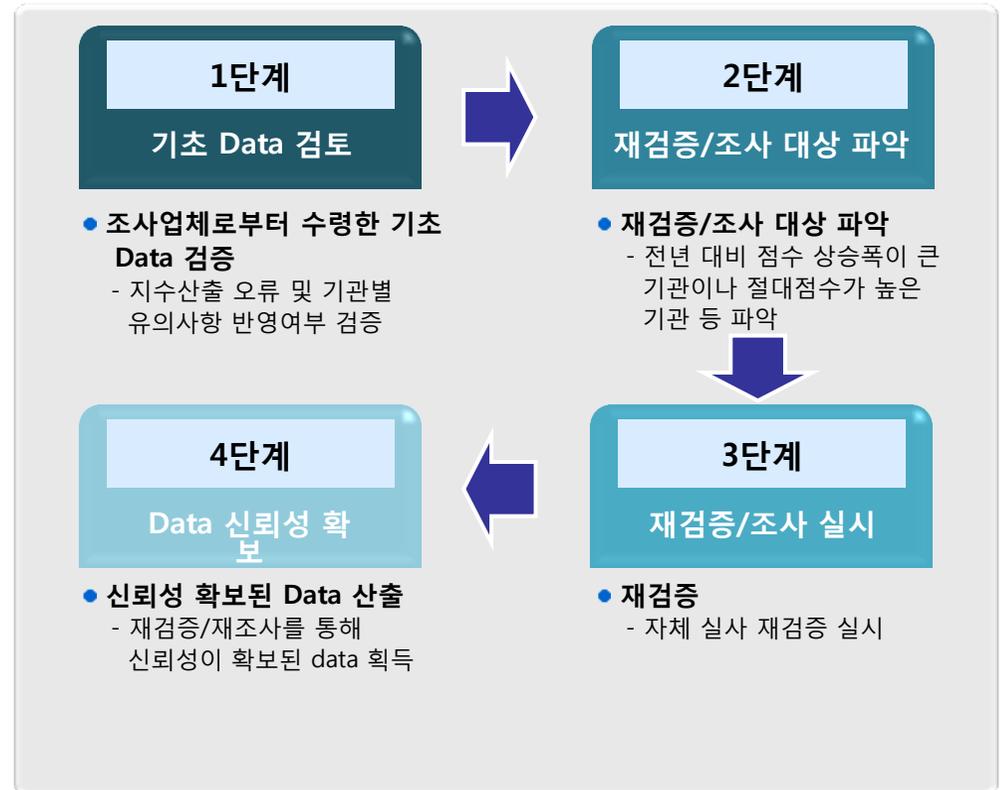
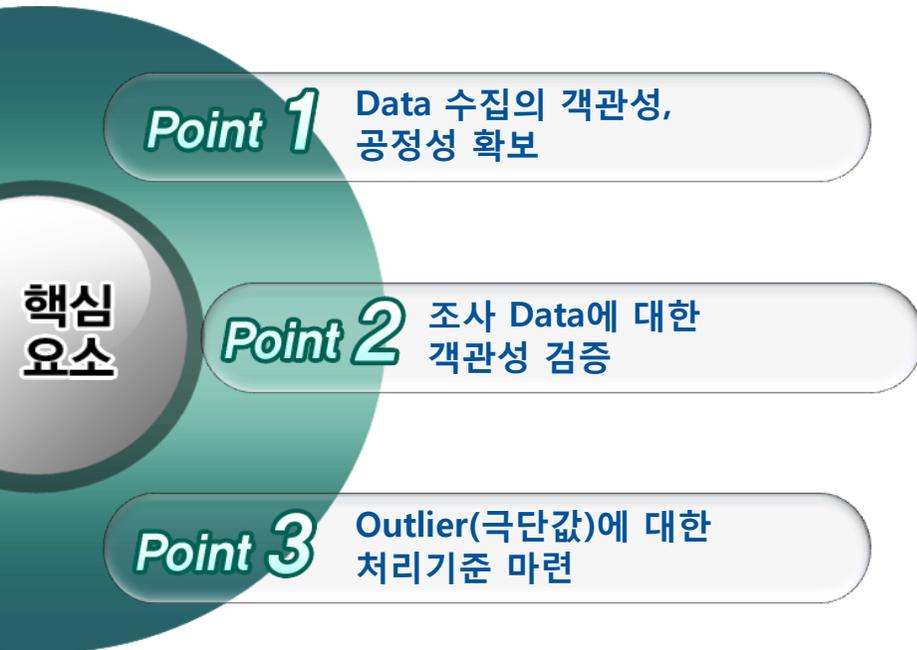
- 자체 검증기준에 따라 등락폭이 큰 결과에 대한 3단계 검증 절차에 따라 수행  
[데이터 오류 검증 → 전화 검증 → 확대 검증(필요시)]
- 자체 검증 실시로 검증결과 신뢰도 제고

핵심  
요소

## 바. 조사결과 신뢰성 제고 - 경영평가사무국 자체 검증 강화

### 수행 내용

- 실사업체에서 기초 Data 수령 후 경영평가사무국 자체 검증 기준에 따라 재검증
- 재조사 대상 기관에 대한 확인절차 강화 및 검증 범위 확대



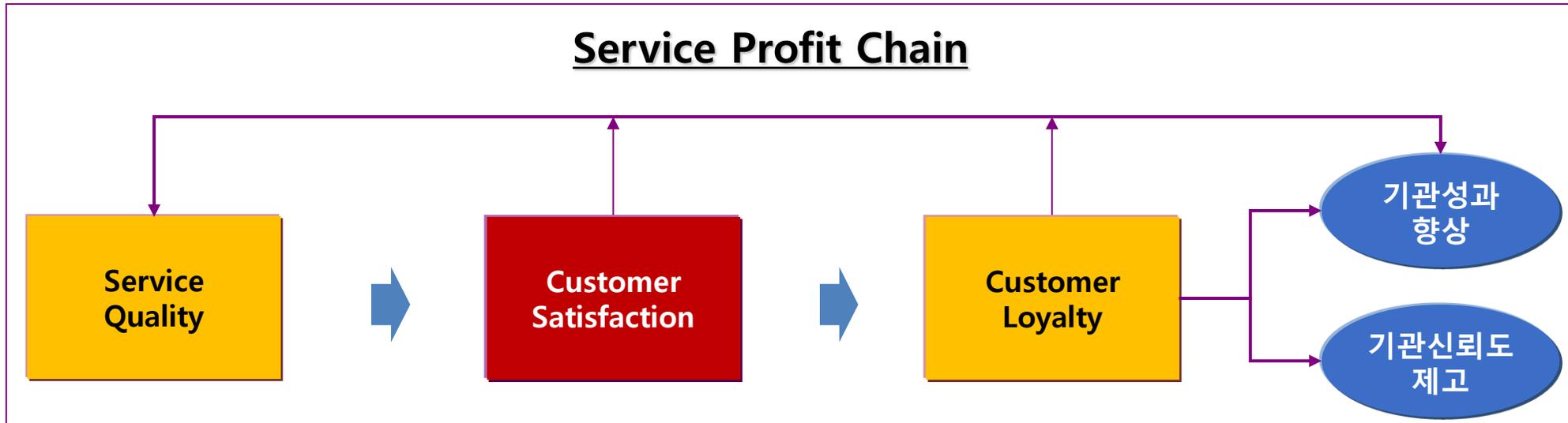
## 제 2 장. 고객만족도 조사 분석결과 요약

---

1. 결과도출을 위한 분석방법
2. PCSI 종합 결과
3. 조사설계
4. 응답자 특성
5. 외부고객만족도 분석결과 요약
6. 외부고객만족도 분석결과 시사점



고객 만족도 향상을 위해서는 외부고객 서비스체계에 대한 개선이 필요함



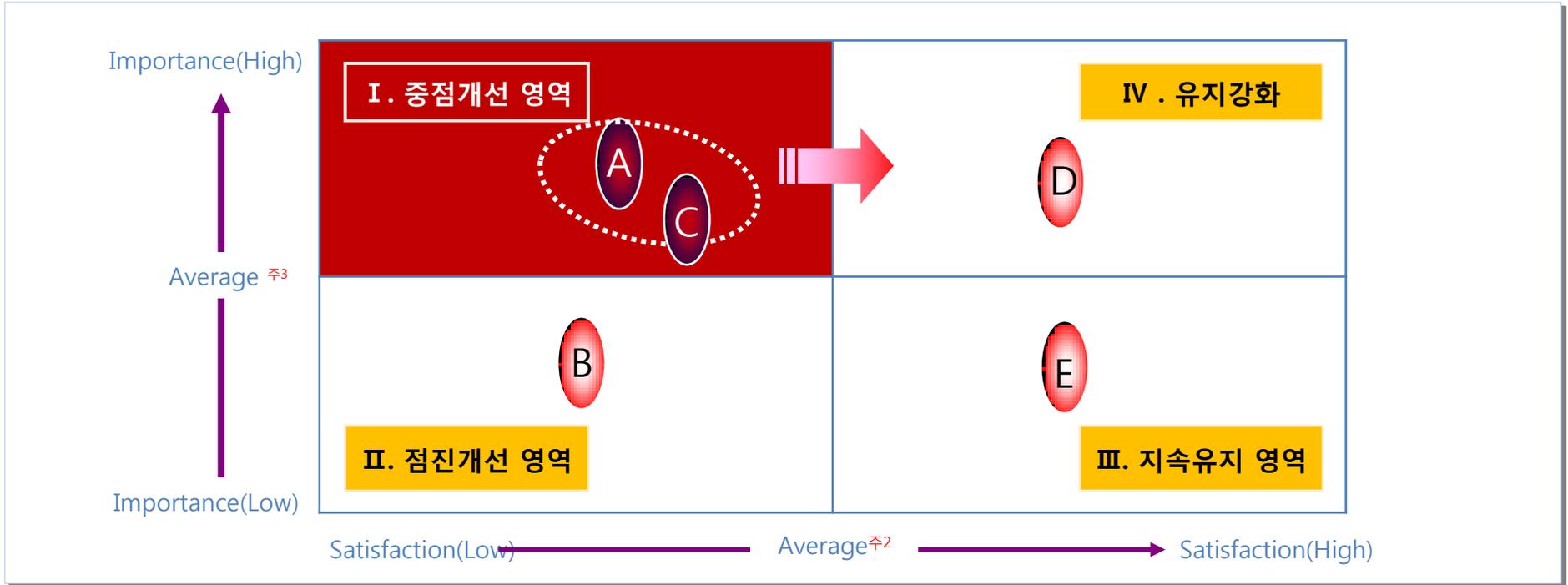
## ■ 이용고객 만족도 제고 방안

- 외부 고객만족도 조사결과를 토대로 부문별 **개선방안 도출**
  - 외부 고객만족도 조사에 영향을 미치는 중요도 항목에 대한 개선
  - 조사항목 내 미진한 지표에 대한 개선방안 도출
- 고객 **접점 이전** 측면에서의 **접근 편리성** 검토
  - 기관 전체적인 업무프로세스와 함께 프로세스 전 단계의 고객만족도 제고 방안 수립

# 1. 결과도출을 위한 분석방법(2/2)

## ■ CS Portfolio(IPA : Importance Performance Analysis) 분석

: 각 차원별 만족도 점수와 각 차원별 중요도<sup>주1</sup> 점수를 통해 2차원 도표상에 각 항목을 위치시키는 분석기법으로 만족도 평균과 중요도 평균을 중심 축으로 4분면을 나누는 후 각 항목의 개선순위를 제시하는 분석 Tool임.



I. 중점개선 영역	중요도는 높은 반면 만족도가 낮아 즉각적인 개선이 필요한 영역
II. 점진개선 영역	중요도와 만족도가 모두 낮아 점진적인 개선이 필요한 영역
III. 지속유지 영역	중요도는 낮고 만족도는 높아 지속적인 관리가 필요한 영역
IV. 유지강화 영역	중요도와 만족도가 모두 높아 항목에 대한 유지강화가 필요한 영역

**개선 우선순위**  
I → II → III → IV

주1. 중요도란 전반적인 만족도 대비 각 세부 항목의 영향력을 말함. 즉 영향력=중요도.  
 주2. 만족도 평균: 각 항목별 만족도의 평균.  
 주3. 중요도 평균: 각 항목별 중요도의 평균.

## 2. PCSI 종합 결과

- 전체 고객만족도(PCSI)는 85.85점으로 나타남.
- 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 사회적 만족이 86.38점으로 가장 높고, 다음으로 요소 만족(85.94점), 전반적 만족(85.21점) 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질(87.53점)이 가장 높고, 다음은 상품품질(85.62점), 환경품질(84.78점) 순임.
- 성과지수에서는 기관성과가 (85.18)점으로, 사회성과(83.61점) 대비 1.57점 높게 나타남.

### PCSI 종합 결과

#### 품질지수

편의성	85.88점
전문성	86.53점
정보제공	85.77점
혁신성	84.28점

상품품질  
**85.62점**

대응성	89.83점
정확성	87.63점
지원성	85.15점
공감성	87.53점

전달품질  
**87.53점**

심미성	84.50점
편리성	85.14점

환경품질  
**84.78점**

#### 만족지수

**PCSI**  
**85.85점**

전반적 만족  
**85.21점**

절대만족	85.39 점
상대만족	84.72 점
감정만족	85.52 점

요소 만족  
**85.94점**

상품만족	85.62 점
전달만족	87.53 점
환경만족	84.78 점

사회적 만족  
**86.38점**

청렴성	86.16 점
공익성	86.13 점
안전성	86.85 점

#### 성과지수

기관성과  
**85.18점**

신뢰	85.71 점
지지	85.01 점
인식전환	84.81 점

사회성과  
**83.61점**

국민행복	83.28 점
국가발전	83.93 점

외부 고객만족도 조사를 위해 인천광역시 출연기관의 서비스를 이용한 경험이 있는 성인남녀를 대상으로 고객 만족도조사를 실시하였음

구 분	외부고객 만족도조사 (이용고객)
조사 대상	'17년도 해당 서비스 이용경험이 있는 기관 및 19세 이상 65세 미만의 성인 남녀
조사 방법	Telephone Survey, E-mail Survey
표본 추출방법	고객리스트를 활용한 고객유형별 Sampling
표본 크기	총 1,250명
표본 오차	95% 신뢰수준에서 표본오차 ± 5.78%
조사기간	2017. 7. 26. ~ 2017. 8. 11 (17일간 진행)

각 출연, 출자기관별 외부고객, 내부직원, 정책고객을 대상으로 청렴도 평가를 실시  
저해 행위 등을 점수화하여 평가함

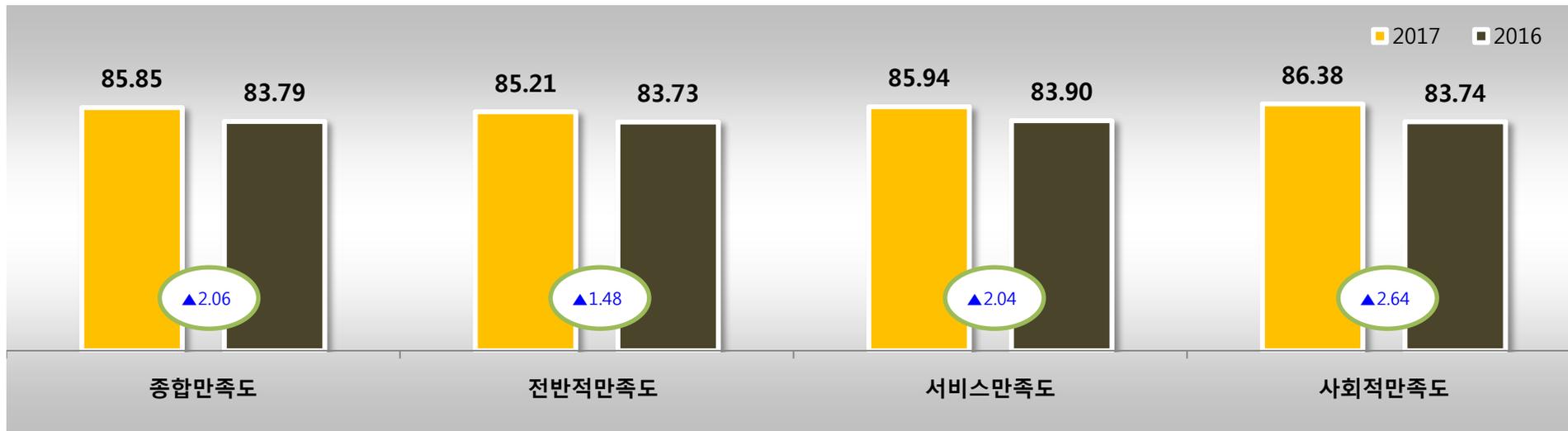
구 분	외부고객 청렴도조사 (이용고객)	내부고객 청렴도조사 (내부직원)	정책고객 청렴도조사 (정책고객)
조사 대상	17년도 해당 서비스 이용경험이 있는 기관 및 19세 이상 65세 미만의 성인 남녀	각 출연, 출자기관에 소속된 직원	측정대상 업무를 경험한 전문가, 업무관계자, 지역주민
조사 방법	Telephone Survey	E-mail Survey	Telephone Survey
표본 추출방법	고객리스트를 활용한 고객유형별 Sampling	내부직원 기관별 Sampling	고객리스트를 활용한 고객유형별 Sampling
표본 크기	총 1,250명	총 593명	총 325명
조사기간	2017. 7. 26. ~ 2017. 8. 11 (17일간 진행)	2017. 7. 24. ~ 2017. 8. 11 (15일간 진행)	2017. 8. 7. ~ 2017. 8. 11 (5일간 진행)

(단위 : 명)

구 분		인천광역시 고객만족도 및 청렴도 조사				합 계 표본수 (만족도 + 청렴도)
		만족도	청렴도			
		외부고객	외부고객	내부직원	전문가,관계자,주민	
		표본수	표본수	표본수	표본수	
1	경제산업정보테크노파크	210	210	133	50	603
2	인천문화재단	100	100	53	30	283
3	인천신용보증재단	100	100	44	30	274
4	인천발전연구원	200	200	101	50	551
5	인천의료원	200	200	131	50	581
6	글로벌캠퍼스운영재단	100	100	24	13	237
7	인천여성가족재단	100	100	34	30	264
8	인천인재육성재단	100	100	15	20	235
9	인천유시티	70	70	11	22	173
10	인천종합에너지	70	70	47	30	217
합 계		1250	1250	593	325	3418

외부고객만족도점수는 85.85점으로, 작년 대비 2.06점 높게 나타남.

부문별로는 전반적 만족도 85.21점, 서비스 만족도 85.94점, 사회적 만족도 86.38점으로 산출됨

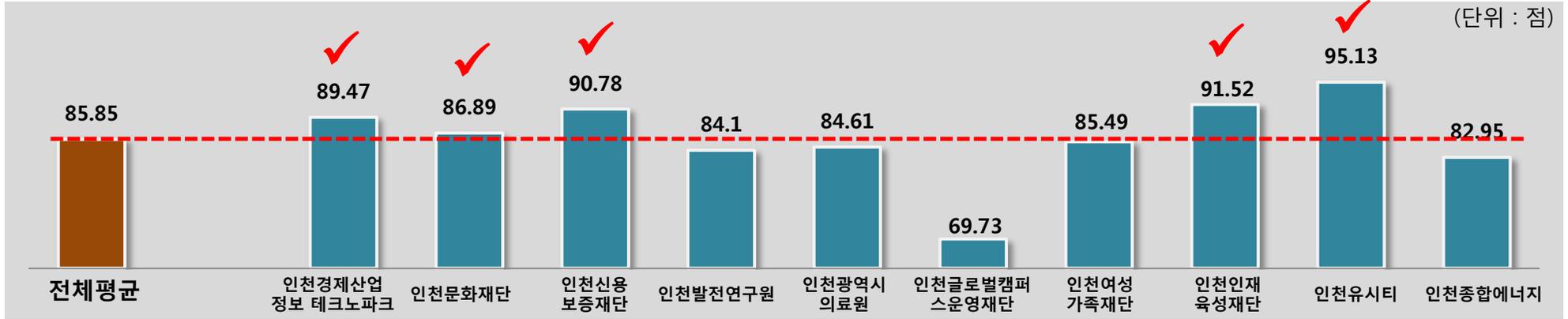


구분	외부고객만족도 점수			'17년 - '16년 점수
	'17년	'16년	'15년	
외부고객만족도	85.85	83.79	89.48	2.06
	85.21	83.73	88.61	1.48
	85.94	83.90	89.95	2.04
	86.38	83.74	89.89	2.64

\* 외부고객만족도 점수산출은 응답자별 산술평균값을 적용함

# 5. 외부고객만족도 분석결과\_요약

- 외부고객만족도 조사결과 인천경제산업정보 테크노파크, 인천문화재단, 인천신용보증재단, 인천인재육성재단, 인천유시티가 평균 이상의 고객만족도를 달성함



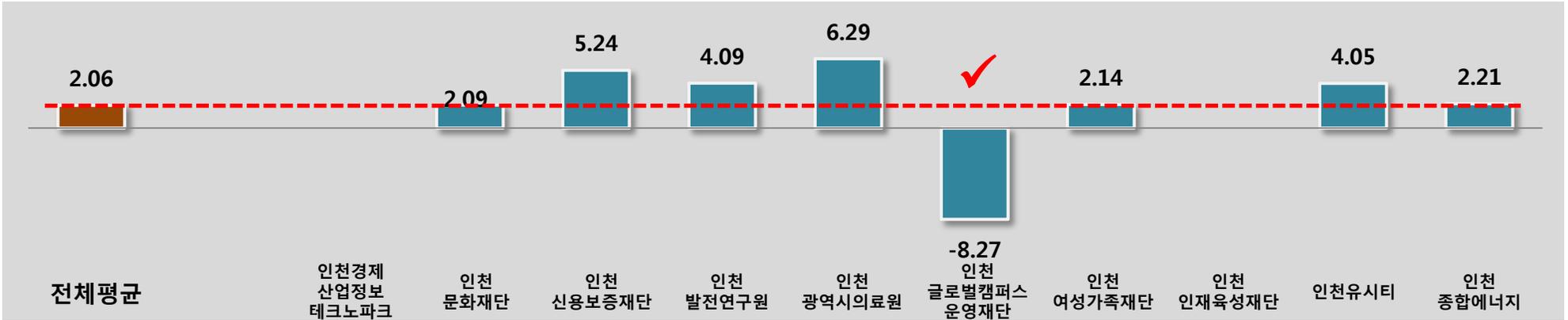
## '17년도 외부고객만족도 조사결과(단위: 점)

구분	전체 평균	인천광역시 출자출연기관 외부고객만족도 조사결과										
		인천경제산업정보 테크노파크	인천문화재단	인천신용보증재단	인천발전연구원	인천광역시의료원	인천글로벌캠퍼스운영재단	인천여성가족재단	인천인재육성재단	인천유시티	인천종합에너지	
외부고객만족도	전반적만족도	85.21	88.78	86.94	89.67	81.06	84.44	70.06	85.00	92.00	94.68	82.46
	서비스만족도	85.94	89.83	87.17	90.42	84.81	84.26	70.64	84.83	90.29	95.11	84.07
	사회적만족도	86.38	90.03	86.56	91.50	86.44	85.11	68.50	85.78	92.28	95.08	80.63
	외부고객만족도 소계	85.85	89.47	86.89	90.78	84.10	84.61	69.73	85.49	91.52	95.13	82.95

\* 외부고객만족도 점수산출은 응답자별 산술평균값을 적용함

# 5. 외부고객만족도 분석결과\_요약

■'16년도 대비 '17년의 고객만족도 점수는 평균 2.06점 상승하였으며, 인천글로벌캠퍼스운영재단이 -8.27점으로 하락 폭이 가장 크고, 인천광역시의료원이 6.29점, 인천신용보증재단이 5.24점 순으로 상승 폭이 나타남

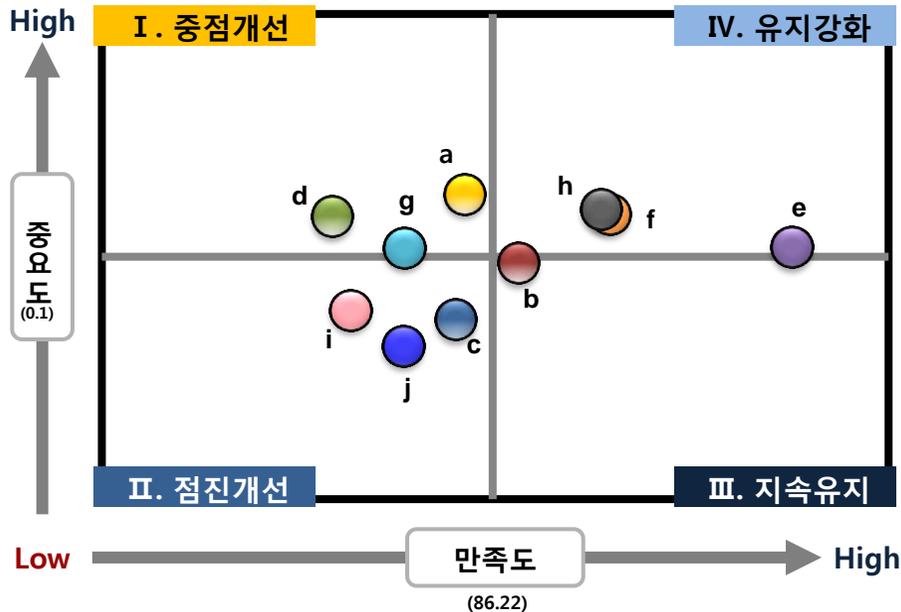


## '16년도 대비 외부고객만족도 증감(단위: 점)

구분	전체 평균	인천광역시 출자출연기관 외부고객만족도 조사결과										
		인천경제산업정보테크노파크	인천문화재단	인천신용보증재단	인천발전연구원	인천광역시의료원	인천글로벌캠퍼스운영재단	인천여성가족재단	인천인재육성재단	인천유시티	인천종합에너지	
외부고객만족도	전반적만족도	1.48	해당없음	1.76	3.96	4.32	1.85	-6.66	1.11	해당없음	4.03	2.09
	서비스만족도	2.04	해당없음	3.05	4.43	4.92	5.75	-7.22	1.05	해당없음	3.36	0.74
	사회적만족도	2.64	해당없음	1.47	6.57	3.03	11.26	-10.92	3.39	해당없음	4.25	2.11
	외부고객만족도 소계	2.06	해당없음	2.09	5.24	4.09	6.29	-8.27	2.14	해당없음	4.05	2.21

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "a. 업무서비스, d. 서비스환경개선노력, g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내"가 높은 중요도에 비해 만족도가 낮아 **중점개선과제**로 나타남.
- "c. 업무관련 정보제공, i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보, j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요한 것을 나타남.
- "b. 담당직원의 전문성"은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이며 **지속유지**의 필요성이 나타남
- "e. 담당직원의 친절성, f. 업무처리의 신속정확성, h. 문의,요구 응대태도"는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

### 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



#### I. 중점 개선 영역

- a. 업무서비스
- d. 서비스환경개선노력
- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내

#### II. 점진 개선 영역

- c. 업무관련 정보제공
- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

#### III. 지속 유지 영역

- b. 담당직원의 전문성

#### IV. 유지 강화 영역

- e. 담당직원의 친절성
- f. 업무처리의 신속정확성
- h. 문의,요구 응대태도

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도↑ 중요도↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도↑ 중요도↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

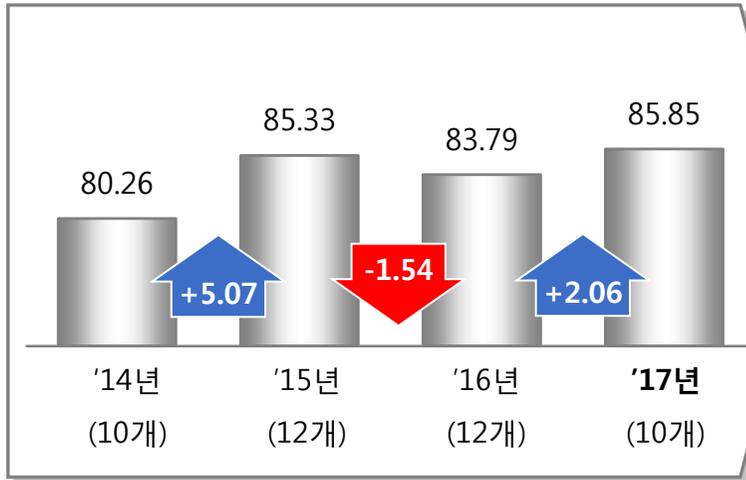
Key Issue

1

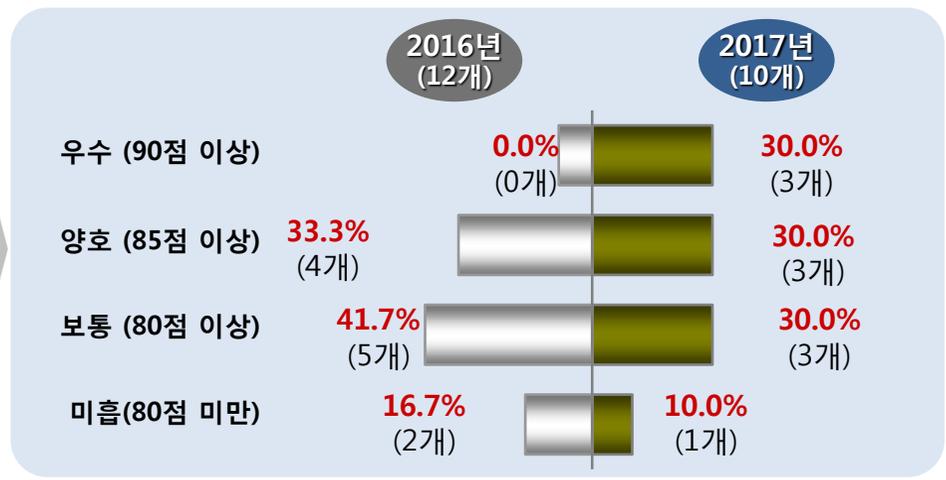
## 출연기관 전체 고객만족도는 '우수' 수준으로 향상 노력 필요

- 17년 출연기관 고객만족도는 '우수' 수준이 전체의 30.0%(3개)를 차지하고 있으며, 전년도에 비해 CS 수준이 전반적으로 상승하는 모습을 보임  
: 우수(3개 기관/ 30.0%), 양호(3개 기관 / 30.0%), 보통(3개 기관 / 30.0%), 미흡(1개 기관 / 10.0%)
- 고객만족도 최고 수준과 최저 수준의 차이는 25.4점으로 16년(13.08점) 대비 격차 폭이 점차 늘고 있는 모습임.
- 미흡 기관은 2개 기관에서 1개 기관으로 감소하였고, CS 수준이 상승하면서 전반적 수준이 상승함. 기관간 CS 수준 격차 감소 및 CS 수준 향상을 위한 노력이 요구됨

출연기관 전체 고객만족도



고객만족도 점수 분포 현황



Key Issue **2**

## CS 전체 영역에 대한 유지 노력 강화 필요

- 16년 대비 전반적만족도(85.21/1.48점), 서비스만족도(85.94/2.04점), 사회적만족도(86.38/2.64점) 모두 상승한 모습을 보이고 있음.
- 서비스만족도의 세부 요소를 살펴보면 혁신성(84.28점), 심미성(84.50점), 편리성(85.14점) 등의 수준이 상대적으로 낮아 이들 요소 관점의 개선 노력이 향후 필요할 것으로 판단됨
- CS수준이 상대적으로 낮은 세부 요소는 점점 서비스 향상을 위한 환경 개선 및 업무 프로세스 개선을 통한 고객 편의성 증대 등을 통해 충분히 개선, 향상될 수 있는 부분이므로 단기적 개선을 위한 포인트로 설정할 필요가 있음. 또한 고객지향적인 만족도 강화를 위해 고객의 Needs를 중심으로 개선 방안을 도출하고 고객 편익 증진 및 불만사항 해결하기 위한 노력이 필요하다고 판단됨

Key Issue **3**

## 기관별 맞춤형 CS 개선을 통해 전반적인 만족도 유지 노력 필요

- 만족도 영역별 CS수준이 상대적으로 낮은 전반적만족도(85.21점) 에 대한 개선 노력이 필요하다고 판단됨
- 특히, “제공 서비스에 대한 전반적 만족(85.39점)”, “제공 서비스에 대한 기대대비 만족(84.72점)”, “기관에 대한 호감도(85.52점)”에 있어 중점적으로 개선 노력이 필요하다고 판단되고 있으며, 고객만족 서비스를 위한 필요 역량을 체계적으로 정의하고 개발하는 것이 필요하다고 판단됨
- 한편, CS 수준 개선을 위한 조직적 활동을 위해서는 1. 구성원이 고객만족 서비스를 위한 역량을 발휘할 수 있도록 문화 및 제도를 운영함, 2. 구성원이 고객 중심적 사고와 업무를 하도록 유도하는 평가 체계를 구축함, 3. 구성원에 대한 내부 교육, 의사소통 채널을 통한 고객만족 마인드 전파 등의 전략이 있으며, 이에 대해 보다 면밀한 파악과 기관별 적용 가능한 CS 관련 아이디어 모색이 필요하다고 판단됨

# Part2. 외부고객 만족도 및 청렴도 조사결과

제3장. 외부고객 만족도 조사 결과분석

제4장. 청렴도 조사결과 분석





# 제 3 장. 외부고객 만족도 조사 결과분석

---

1. PCSI 종합 결과
2. 외부고객만족도 분석결과 요약
3. 외부고객 만족도
4. 주요 개선 요구사항



# 1. PCSI 종합 결과

- 전체 고객만족도(PCSI)는 85.85점으로 나타남.
- 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 사회적 만족이 86.38점으로 가장 높고, 다음으로 요소 만족(85.94점), 전반적 만족(85.21점) 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질(87.53점)이 가장 높고, 다음은 상품품질(85.62점), 환경품질(84.78점) 순임.
- 성과지수에서는 기관성과가 (85.18)점으로, 사회성과(83.61점) 대비 1.57점 높게 나타남.

## PCSI 종합 결과

### 품질지수

편의성	85.88점
전문성	86.53점
정보제공	85.77점
혁신성	84.28점

상품품질  
**85.62점**

대응성	89.83점
정확성	87.63점
지원성	85.15점
공감성	87.53점

전달품질  
**87.53점**

심미성	84.50점
편리성	85.14점

환경품질  
**84.78점**

### 만족지수

**PCSI**  
**85.85점**

전반적 만족  
**85.21점**

절대만족	85.39 점
상대만족	84.72 점
감정만족	85.52 점

요소 만족  
**85.94점**

상품만족	85.62 점
전달만족	87.53 점
환경만족	84.78 점

사회적 만족  
**86.38점**

청렴성	86.16 점
공익성	86.13 점
안전성	86.85 점

### 성과지수

기관성과  
**85.18점**

신뢰	85.71 점
지지	85.01 점
인식전환	84.81 점

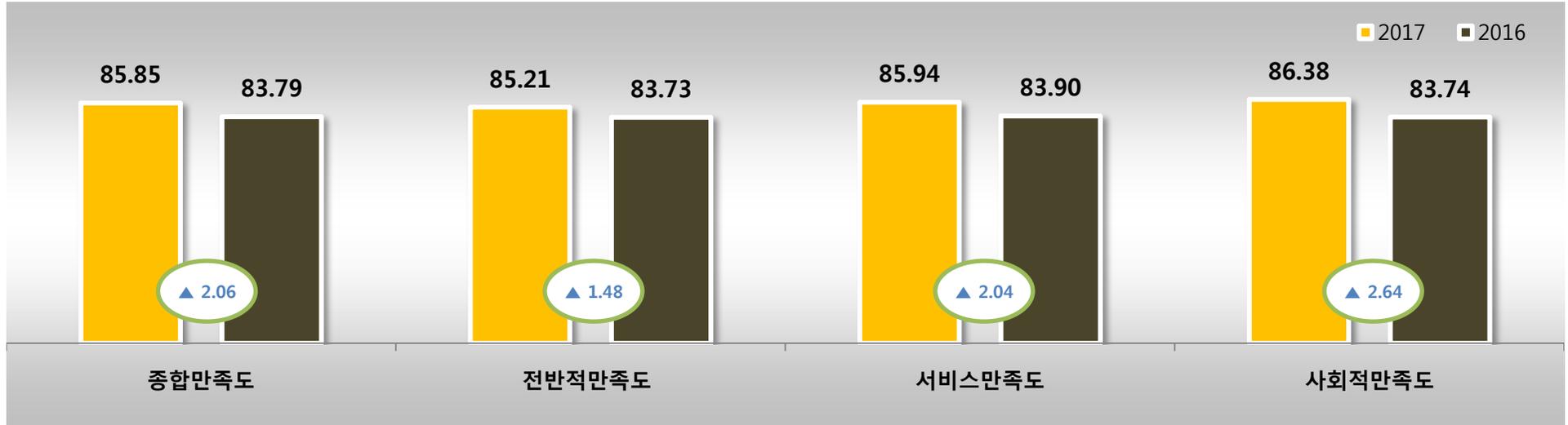
사회성과  
**83.61점**

국민행복	83.28 점
국가발전	83.93 점

## 2. 외부고객만족도 분석결과\_요약

외부고객만족도점수는 85.85점으로, 작년 대비 2.06점 높게 나타남.

부문별로는 전반적 만족도 85.21점, 서비스 만족도 85.94점, 사회적 만족도 86.38점으로 산출됨



구분	외부고객만족도 점수			'17년 - '16년 점수	
	'17년	'16년	'15년		
외부 고객 만족 도	종합만족도	85.85	83.79	85.33	2.06
	전반적만족도	85.21	83.73	84.25	1.48
	서비스만족도	85.94	83.90	85.70	2.04
	사회적만족도	86.38	83.74	86.04	2.64

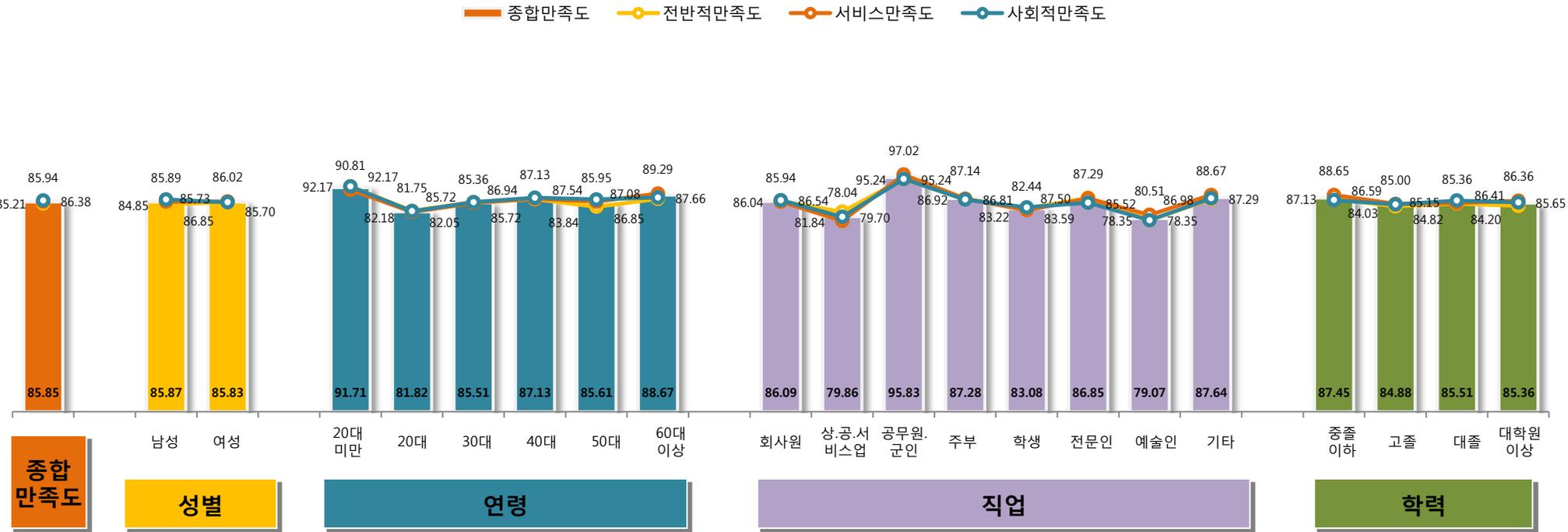
\* 외부고객만족도 점수산출은 응답자별 산술평균값을 적용함

# 3. 외부고객 만족도\_종합만족도

- 외부이용고객이 느끼는 종합적인 서비스 만족도는 전체 85.85점으로 "만족"하는 수준으로 나타남.
- 각 만족도별로 살펴보면 사회적 만족도가 86.38점, 서비스 만족이 85.94점, 전반적 만족이 85.21점으로 『서비스 만족도』와 『전반적 만족도』보다 『사회적 만족도』가 더 높게 나타난 것을 알 수 있음.
- 종합만족도를 성별로 살펴보면 『남성(85.87점)』의 만족도가 『여성(85.83점)』보다 높게 나타남.
- 종합만족도를 연령별로 살펴보면 『20대 미만(91.71점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『60세 이상(88.67점)』, 『40대(87.13점)』순으로 나타났으며, 『20대(81.82점)』의 만족도가 가장 낮게 나타남.
- 종합만족도를 직업별로 살펴보면 『공무원.군인(95.83점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『주부(87.28점)』, 『전문인(86.85점)』의 순으로 나타남.
- 종합만족도를 학력별로 살펴보면 『중졸이하(87.45점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『대졸(85.51점)』, 『대학원 이상(85.36점)』의 순으로 나타남

## 종합만족도

[n=1,250, 단위: 점]

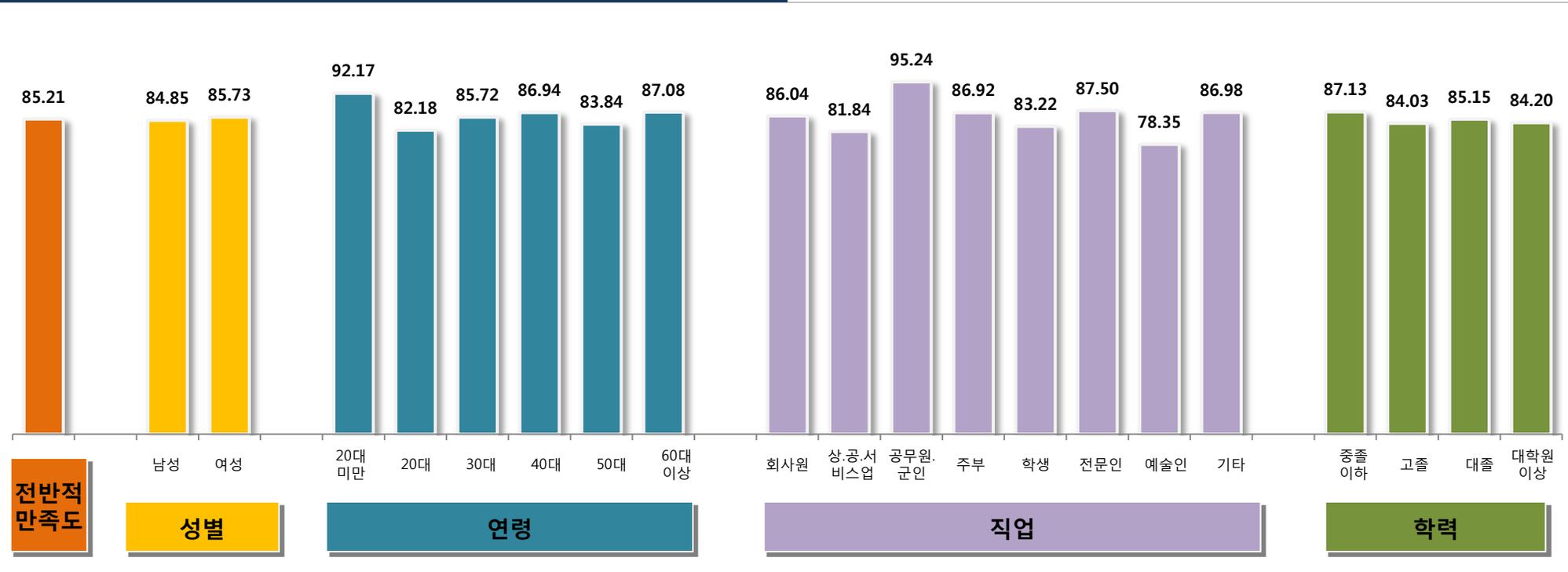


### 3. 외부고객 만족도\_ 전반적 만족도

- 전반적 만족도는 전체 85.21점으로 "만족"하는 수준으로 나타남.
- 성별로는 『여성』의 만족도가 『남성』에 비해 높게 나타남.
- 연령별로는 『20대 미만』의 만족도가 높게 나타난 반면 『20대』의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.
- 직업별로는 『공무원.군인』의 만족도가 높게 나타난 반면 『예술인』의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.
- 학력별로는 『중졸이하』의 만족도가 높게 나타난 반면 『고졸』의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.

#### 전반적 만족도

[n=1250, 단위:점]

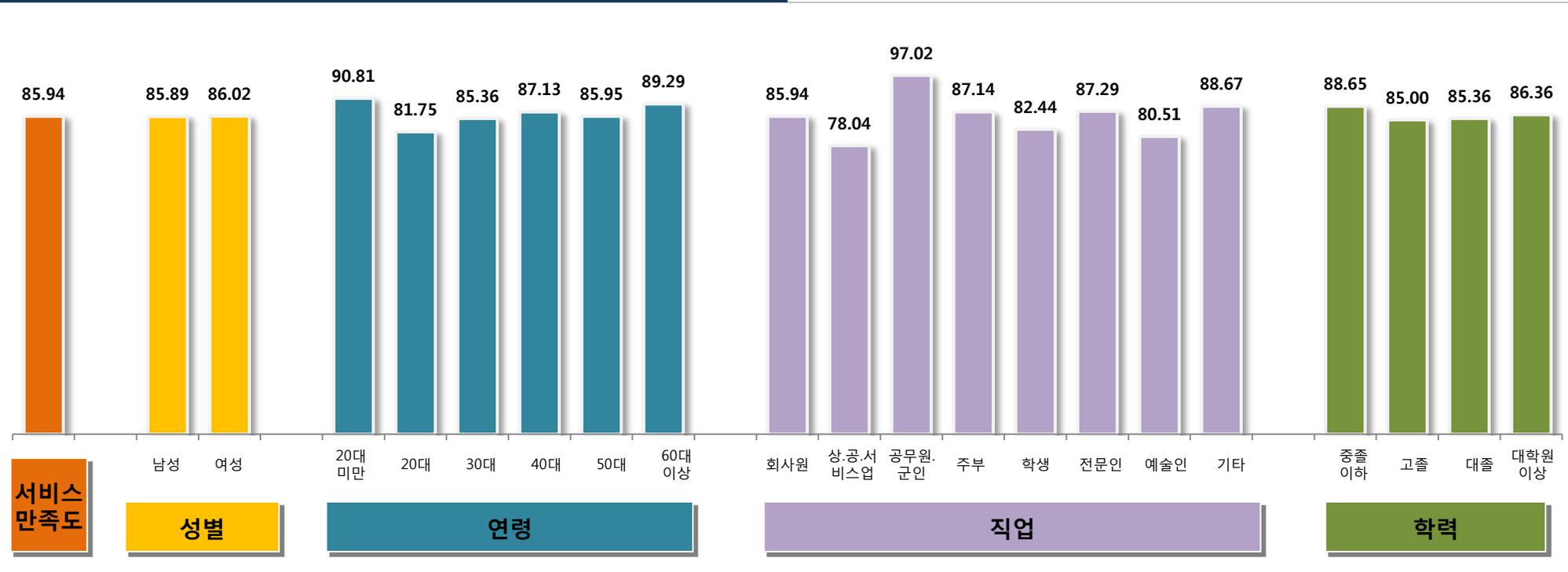


# 3. 외부고객 만족도\_서비스 만족도

- 서비스 만족도는 전체 85.94점으로 "만족"하는 수준으로 나타남.
- 성별로는 『여성』의 만족도가 『남성』에 비해 높게 나타남.
- 연령별로는 『20대 미만』의 만족도가 높게 나타난 반면 『20대』의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.
- 직업별로는 『공무원.군인』의 만족도가 높게 나타난 반면 『상.공.서비스업』의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.
- 학력별로는 『중졸이하』의 만족도가 높게 나타난 반면 『고졸』의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.

## 서비스 만족도

[n=1250, 단위:점]

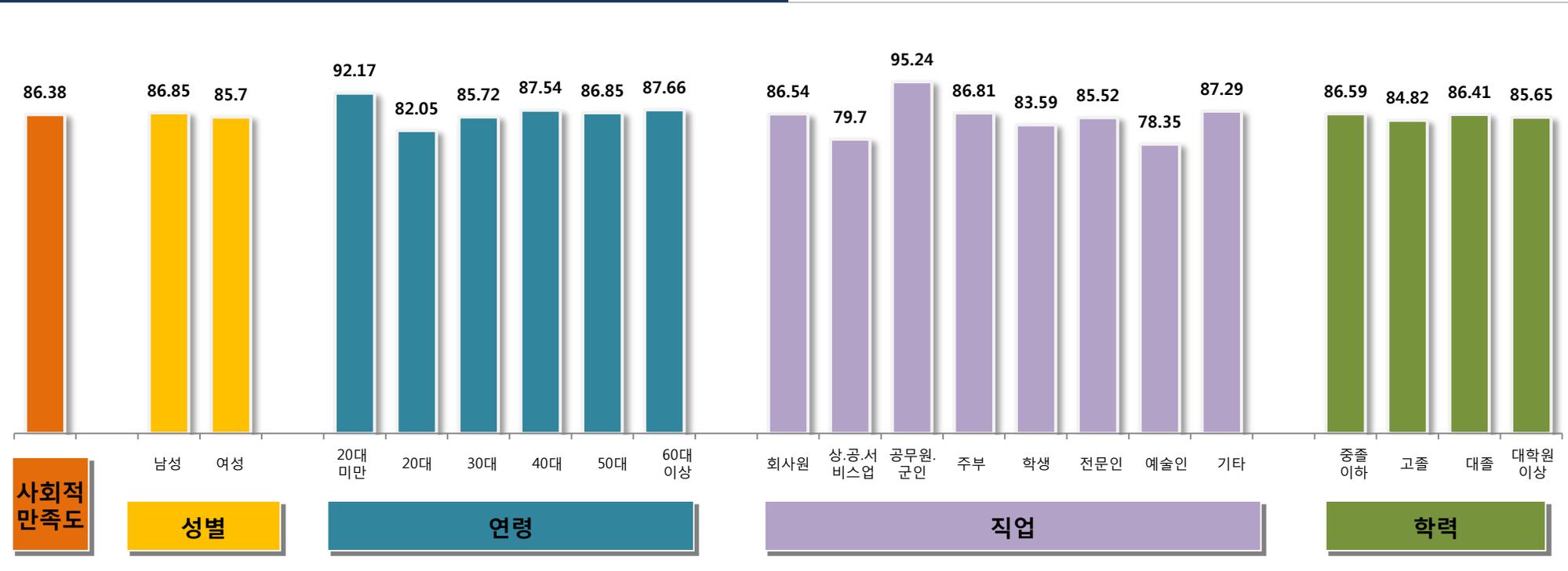


### 3. 외부고객 만족도\_사회적 만족도

- 사회적 만족도는 전체 86.38점으로 “만족”하는 수준으로 나타남.
- 성별로는 『남성』의 만족도가 『여성』에 비해 높게 나타남.
- 연령별로는 『20대 미만』의 만족도가 높게 나타난 반면 『20대』의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.
- 직업별로는 『공무원.군인』의 만족도가 높게 나타난 반면 『예술인』의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.
- 학력별로는 『중졸이하』의 만족도가 높게 나타난 반면 『고졸』의 만족도는 상대적으로 낮게 나타남.

#### 사회적 만족도

[n=1250, 단위:점]



### 3. 외부고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 a. 업무서비스(10.52%) > h. 문의,요구 응대태도(10.39%) > f. 업무처리의 신속정확성(10.35%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(89.83점) > f. 업무처리의 신속정확성(87.63점) > h. 문의,요구 응대태도(87.53점) 순으로 나타남.

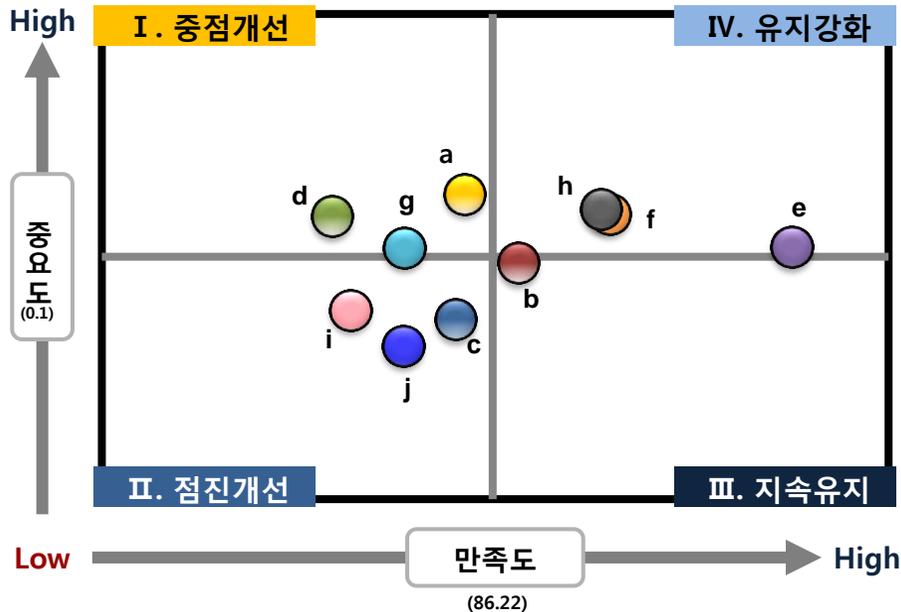
#### 서비스 만족 세부항목

차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		85.85
a. 업무서비스	10.52	85.88
b. 담당직원의 전문성	9.95	86.53
c. 업무관련 정보제공	9.48	85.77
d. 서비스환경개선노력	10.33	84.28
e. 담당직원의 친절성	10.08	89.83
f. 업무처리의 신속정확성	10.35	87.63
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.07	85.15
h. 문의,요구 응대태도	10.39	87.53
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	9.56	84.50
j. 방문 및 면담통화의 편리성	9.26	85.14

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "a. 업무서비스, d. 서비스환경개선노력, g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내"가 높은 중요도에 비해 만족도가 낮아 **중점개선과제**로 나타남.
- "c. 업무관련 정보제공, i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보, j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요한 것을 나타남.
- "b. 담당직원의 전문성"은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이며 **지속유지**의 필요성이 나타남
- "e. 담당직원의 친절성, f. 업무처리의 신속정확성, h. 문의,요구 응대태도"는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

- a. 업무서비스
- d. 서비스환경개선노력
- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내

### II. 점진 개선 영역

- c. 업무관련 정보제공
- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

### III. 지속 유지 영역

- b. 담당직원의 전문성

### IV. 유지 강화 영역

- e. 담당직원의 친절성
- f. 업무처리의 신속정확성
- h. 문의,요구 응대태도

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도↑ 중요도↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도↑ 중요도↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

### 3. 외부고객 만족도\_성별, 연령별 만족도

- IPA결과를 성별로 살펴보면 『남성』과 『여성』 모두 “a. 업무서비스”, “d. 서비스환경개선노력”, “g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내” 항목이 중점 개선과제로 나타남.
- 연령별 서비스 만족도가 가장 낮은 『20대』의 중점개선과제는 “a. 업무서비스”, “d. 서비스환경개선노력”, “f. 업무처리의 신속정확성”, “g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내”로 나타남.

#### 성별, 연령별 만족도 결과

★ : 중점개선, ● : 점진개선, ○ : 지속유지, ◆ : 유지강화

구분	중요도	전체	성별		연령					
			남성	여성	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상
■ 종합만족도(CSI)		85.85	85.87	85.83	91.71	81.82	85.51	87.13	85.61	88.67
□ 전반적 만족도		85.21	84.85	85.73	92.17	82.18	85.72	86.94	83.84	87.08
□ 서비스 만족도		85.94	85.89	86.02	90.81	81.75	85.36	87.13	85.95	89.29
a. 업무서비스	10.52	85.88	★ 85.79	★ 86.01	★ 89.32	★ 82.02	★ 85.75	★ 86.86	★ 85.71	◆ 89.47
b. 담당직원의 전문성	9.95	86.53	○ 86.55	○ 86.50	○ 92.31	○ 84.08	○ 86.63	● 86.54	○ 86.47	● 88.77
c. 업무관련 정보제공	9.48	85.77	● 86.31	○ 85.00	● 89.32	● 80.90	○ 86.07	● 86.44	● 86.07	○ 89.30
d. 서비스환경개선노력	10.33	84.28	★ 84.66	★ 83.73	◆ 91.03	★ 81.37	★ 82.45	★ 86.17	★ 83.78	★ 86.84
e. 담당직원의 친절성	10.08	89.83	◆ 90.02	◆ 89.54	◆ 94.87	◆ 86.52	◆ 88.49	◆ 90.48	◆ 89.98	◆ 94.04
f. 업무처리의 신속정확성	10.35	87.63	◆ 88.20	◆ 86.80	◆ 91.45	★ 81.37	◆ 89.13	◆ 88.54	◆ 88.33	★ 88.42
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.07	85.15	★ 85.43	★ 84.74	★ 88.89	★ 78.84	★ 85.43	★ 86.59	★ 85.51	★ 88.42
h. 문의,요구 응대태도	10.39	87.53	◆ 87.48	◆ 87.61	◆ 93.59	◆ 82.77	◆ 88.08	◆ 89.48	◆ 86.71	◆ 89.82
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	9.56	84.50	● 84.09	● 85.09	● 88.46	● 81.27	● 83.66	● 85.16	● 84.52	● 88.76
j. 방문 및 면담통화의 편리성	9.26	85.14	● 84.37	○ 86.26	○ 91.03	● 81.81	● 83.09	○ 87.70	● 84.77	● 86.67
□ 사회적 만족도		86.38	86.85	85.70	92.17	82.05	85.72	87.54	86.85	87.66

### 3. 외부고객 만족도\_직업별 만족도

■ 직업별 서비스 만족도가 가장 낮은 『상.공.서비스업』의 점진개선과제는 "b. 담당직원의 전문성", "c. 업무관련 정보제공", "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보"로 나타남.

#### 직업별 만족도 결과

★ : 중점개선, ● : 점진개선, ○ : 지속유지, ◆ : 유지강화

구분	중요도	전체	직업									
			회사원	상공서비스업	공무원·군인	주부	학생	전문인	예술인	기타		
■ 종합만족도(CSI)		85.85	86.09	79.86	95.83	87.28	83.08	86.85	79.07	87.64		
□ 전반적 만족도		85.21	86.04	81.84	95.24	86.92	83.22	87.50	78.35	86.98		
□ 서비스 만족도		85.94	85.94	78.04	97.02	87.14	82.44	87.29	80.51	88.67		
a. 업무서비스	10.52	85.88 ★	85.98 ★	83.97 ◆	95.24 ★	88.63 ◆	81.89 ★	91.07 ◆	79.31 ★	88.75 ★		
b. 담당직원의 전문성	9.95	86.53 ○	85.61 ●	74.36 ●	100.00 ○	85.67 ●	83.78 ○	91.67 ○	81.03 ○	90.18 ○		
c. 업무관련 정보제공	9.48	85.77 ●	86.48 ○	72.44 ●	97.62 ○	86.92 ○	82.00 ●	87.50 ●	79.89 ●	86.91 ●		
d. 서비스환경개선노력	10.33	84.28 ★	85.00 ★	76.28 ★	95.24 ★	84.11 ★	81.44 ★	83.33 ★	79.31 ★	87.12 ★		
e. 담당직원의 친절성	10.08	89.83 ◆	89.28 ◆	84.62 ◆	100.00 ◆	90.19 ◆	86.44 ◆	92.86 ◆	85.06 ◆	91.82 ◆		
f. 업무처리의 신속정확성	10.35	87.63 ◆	88.52 ◆	80.13 ◆	95.24 ★	87.23 ◆	82.22 ★	89.88 ◆	78.74 ★	89.88 ◆		
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.07	85.15 ★	85.57 ★	78.85 ◆	95.24 ★	84.74 ★	77.89 ★	86.90 ★	75.29 ★	88.96 ◆		
h. 문의,요구 응대태도	10.39	87.53 ◆	88.67 ◆	73.08 ★	95.24 ★	87.69 ◆	82.67 ◆	89.29 ◆	79.89 ★	89.47 ◆		
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	9.56	84.50 ●	84.71 ●	76.92 ●	95.24 ●	87.29 ○	81.78 ●	76.54 ●	82.18 ○	86.81 ●		
j. 방문 및 면담통화의 편리성	9.26	85.14 ●	84.67 ●	79.49 ○	100.00 ○	86.63 ●	83.67 ○	89.29 ○	81.61 ○	88.65 ●		
□ 사회적 만족도		86.38	86.54	79.70	95.24	86.81	83.59	85.52	78.35	87.29		

### 3. 외부고객 만족도\_학력별 만족도

■ 학력별 서비스 만족도가 가장 낮은 『고졸』의 중점개선과제는 "a. 업무서비스", "d. 서비스환경개선노력", "g. 불만, 이의사항의 신청방법이나 절차 안내"로 나타남.

#### 학력별 만족도 결과

★ : 중점개선, ● : 점진개선, ○ : 지속유지, ◆ : 유지강화

구분	중요도	전체	학력								
			중졸이하	고졸	대졸	대학원이상					
■ 종합만족도(CSI)		85.85	87.45	84.88	85.51	85.36					
□ 전반적 만족도		85.21	87.13	84.03	85.15	84.20					
□ 서비스 만족도		85.94	88.65	85.00	85.36	86.36					
a. 업무서비스	10.52	85.88	★	86.99	★	84.86	★	85.51	★	84.78	★
b. 담당직원의 전문성	9.95	86.53	○	91.87	○	83.27	●	86.18	○	87.76	○
c. 업무관련 정보제공	9.48	85.77	●	90.24	○	83.91	●	85.88	○	86.22	●
d. 서비스환경개선노력	10.33	84.28	★	88.62	◆	83.33	★	84.17	★	83.43	★
e. 담당직원의 친절성	10.08	89.83	◆	89.02	◆	88.68	◆	89.52	◆	89.88	◆
f. 업무처리의 신속정확성	10.35	87.63	◆	86.18	★	85.88	◆	87.83	◆	84.87	★
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.07	85.15	★	86.18	★	84.29	★	84.05	★	86.90	◆
h. 문의,요구 응대태도	10.39	87.53	◆	88.62	◆	86.70	◆	86.62	◆	89.02	◆
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	9.56	84.50	●	90.24	○	84.18	●	83.99	●	84.22	●
j. 방문 및 면담통화의 편리성	9.26	85.14	●	87.80	●	84.72	●	84.36	●	87.28	○
□ 사회적 만족도		86.38		86.59		84.82		86.41		85.65	

### 3. 외부고객 만족도\_성별, 연령별 세부항목 만족도

- 성별에 따른 서비스 만족도의 세부항목을 살펴보면, 『남성』의 가장 낮은 항목은 "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보", 가장 높은 항목은 "e. 담당직원의 친절성"으로 나타남. 『여성』의 가장 높은 항목으로는 "e. 담당직원의 친절성", 가장 낮은 항목으로는 "d. 서비스환경개선노력"으로 나타남.
- 연령별 서비스 만족도 중 가장 낮은 만족도로 나타난 『20대』의 만족도를 살펴보면, 가장 낮은 항목으로는 "g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내", 가장 높은 항목으로는 "e. 담당직원의 친절성"으로 나타남.

#### 성별, 연령별 세부항목 만족도 결과

※ 파란색은 응답자 특성별 만족도가 가장 높은 수치임. 빨간색은 응답자 특성별 만족도가 가장 낮은 수치임.

구분	전체	성별		연령					
		남성	여성	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상
■ 종합만족도(CSI)	85.85	85.87	85.83	91.71	81.82	85.51	87.13	85.61	88.67
□ 전반적 만족도	85.21	84.85	85.73	92.17	82.18	85.72	86.94	83.84	87.08
□ 서비스 만족도	85.94	85.89	86.02	90.81	81.75	85.36	87.13	85.95	89.29
a. 업무서비스	85.88	85.79	86.01	89.32	82.02	85.75	86.86	85.71	89.47
b. 담당직원의 전문성	86.53	86.55	86.50	92.31	84.08	86.63	86.54	86.47	88.77
c. 업무관련 정보제공	85.77	86.31	85.00	89.32	80.90	86.07	86.44	86.07	89.30
d. 서비스환경개선노력	84.28	84.66	83.73	91.03	81.37	82.45	86.17	83.78	86.84
e. 담당직원의 친절성	89.83	90.02	89.54	94.87	86.52	88.49	90.48	89.98	94.04
f. 업무처리의 신속정확성	87.63	88.20	86.80	91.45	81.37	89.13	88.54	88.33	88.42
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	85.15	85.43	84.74	88.89	78.84	85.43	86.59	85.51	88.42
h. 문의,요구 응대태도	87.53	87.48	87.61	93.59	82.77	88.08	89.48	86.71	89.82
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	84.50	84.09	85.09	88.46	81.27	83.66	85.16	84.52	88.76
j. 방문 및 면담통화의 편리성	85.14	84.37	86.26	91.03	81.81	83.09	87.70	84.77	86.67
□ 사회적 만족도	86.38	86.85	85.70	92.17	82.05	85.72	87.54	86.85	87.66

### 3. 외부고객 만족도\_직업별 세부항목 만족도

■ 직업별 서비스 만족도 중 가장 낮은 만족도로 나타난 『상.공.서비스업』의 만족도를 살펴보면, 가장 낮은 항목으로는 “c. 업무관련 정보제공”, 가장 높은 항목으로는 “e. 담당직원의 친절성”으로 나타남.

#### 직업별 세부항목 만족도 결과

※ 파란색은 응답자 특성별 만족도가 가장 높은 수치임. 빨간색은 응답자 특성별 만족도가 가장 낮은 수치임.

구분	전체	직업							
		회사원	상.공.서비스업	공무원.군인	주부	학생	전문인	예술인	기타
■ 종합만족도(CSI)	85.85	86.09	79.86	95.83	87.28	83.08	86.85	79.07	87.64
□ 전반적 만족도	85.21	86.04	81.84	95.24	86.92	83.22	87.50	78.35	86.98
□ 서비스 만족도	85.94	85.94	78.04	97.02	87.14	82.44	87.29	80.51	88.67
a. 업무서비스	85.88	85.98	83.97	95.24	88.63	81.89	91.07	79.31	88.75
b. 담당직원의 전문성	86.53	85.61	74.36	100.00	85.67	83.78	91.67	81.03	90.18
c. 업무관련 정보제공	85.77	86.48	72.44	97.62	86.92	82.00	87.50	79.89	86.91
d. 서비스환경개선노력	84.28	85.00	76.28	95.24	84.11	81.44	83.33	79.31	87.12
e. 담당직원의 친절성	89.83	89.28	84.62	100.00	90.19	86.44	92.86	85.06	91.82
f. 업무처리의 신속정확성	87.63	88.52	80.13	95.24	87.23	82.22	89.88	78.74	89.88
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	85.15	85.57	78.85	95.24	84.74	77.89	86.90	75.29	88.96
h. 문의,요구 응대태도	87.53	88.67	73.08	95.24	87.69	82.67	89.29	79.89	89.47
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	84.50	84.71	76.92	95.24	87.29	81.78	76.54	82.18	86.81
j. 방문 및 면담통화의 편리성	85.14	84.67	79.49	100.00	86.63	83.67	89.29	81.61	88.65
□ 사회적 만족도	86.38	86.54	79.70	95.24	86.81	83.59	85.52	78.35	87.29

### 3. 외부고객 만족도\_학력별 세부항목 만족도

■ 학력별 서비스 만족도 중 가장 낮은 만족도로 나타난 『고졸』의 만족도를 살펴보면, 가장 낮은 항목으로는 “b. 담당직원의 전문성”, 가장 높은 항목으로는 “e. 담당직원의 친절성”으로 나타남.

#### 학력별 세부항목 만족도 결과

※ 파란색은 응답자 특성별 만족도가 가장 높은 수치임. 빨간색은 응답자 특성별 만족도가 가장 낮은 수치임.

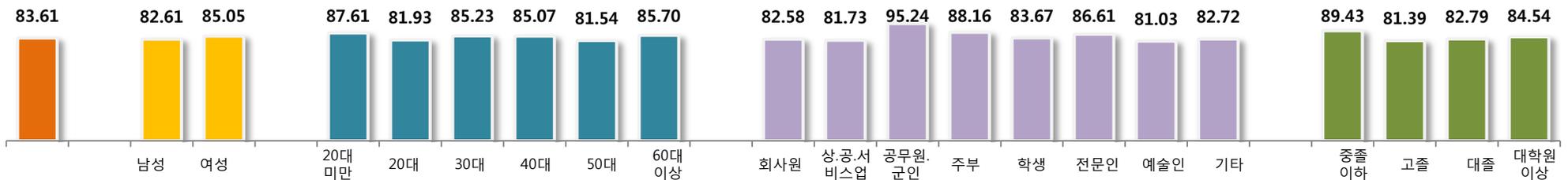
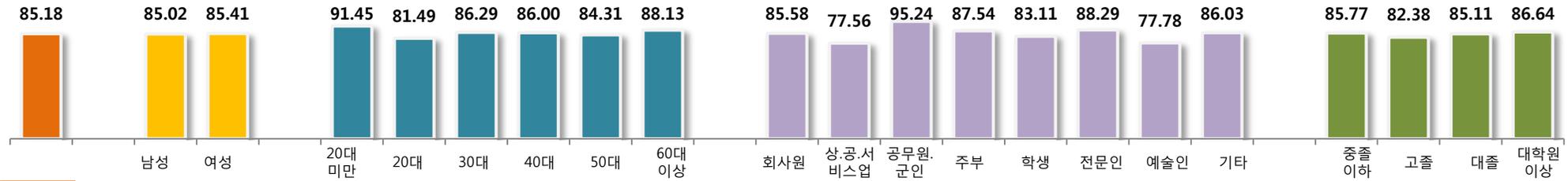
구분	전체	학력			
		중졸이하	고졸	대졸	대학원 이상
■ 종합만족도(CSI)	85.85	87.45	84.88	85.51	85.36
□ 전반적 만족도	85.21	87.13	84.03	85.15	84.20
□ 서비스 만족도	85.94	88.65	85.00	85.36	86.36
a. 업무서비스	85.88	86.99	84.86	85.51	84.78
b. 담당직원의 전문성	86.53	91.87	83.27	86.18	87.76
c. 업무관련 정보제공	85.77	90.24	83.91	85.88	86.22
d. 서비스환경개선노력	84.28	88.62	83.33	84.17	83.43
e. 담당직원의 친절성	89.83	89.02	88.68	89.52	89.88
f. 업무처리의 신속정확성	87.63	86.18	85.88	87.83	84.87
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	85.15	86.18	84.29	84.05	86.90
h. 문의,요구 응대태도	87.53	88.62	86.70	86.62	89.02
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	84.50	90.24	84.18	83.99	84.22
j. 방문 및 면담통화의 편리성	85.14	87.80	84.72	84.36	87.28
□ 사회적 만족도	86.38	86.59	84.82	86.41	85.65

# 3. 외부고객 만족도\_기관성과 & 사회성과

- “기관성과(85.18점)”가 “사회성과(83.61점)”보다 1.57점 높게 나타남.
- 기관성과에 대해서는 성별로는 『여성』이 연령별로는 『20대 미만』이 직업별로는 『공무원.군인』, 학력별로는 『대학원 이상』이 가장 높게 나타남.
- 사회성과에 대해서는 성별로는 『여성』이 연령별로는 『20대 미만』이 직업별로는 『공무원.군인』, 학력별로는 『중졸이하』가 가장 높게 나타남.

## 기관성과 & 사회성과

[n=1250, 단위:점]



## 4. 주요 개선 요구사항

- 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면 '더 활발한 홍보가 필요함'(10.12%), '경비, 관리 등 직원이 고객을 대하는 태도가 불친절함'(7.74%), '노후 된 시설을 교체하였으면 좋겠음'(6.55%), '인력충원을 통해 업무의 속도와 효율성 제고 필요'(5.95%) 등의 순으로 우선 개선해야 한다고 응답함

NO	주요 개선요구사항	사례수	비율(%)
1	더 활발한 홍보가 필요함	(17)	10.12
2	경비, 관리 등 직원이 고객을 대하는 태도가 불친절함	(13)	7.74
3	노후 된 시설을 교체하였으면 좋겠음	(11)	6.55
4	인력충원을 통해 업무의 속도와 효율성 제고 필요	(10)	5.95
5	주차공간 협소, 외부차량 주차 등 주차문제 해결요망	(9)	5.36
6	직원의 전문성, 업무처리 능력 부족	(8)	4.76
7	의사, 간호사 등 의료진들이 좀 더 친절하게 응대하면 좋겠다	(7)	4.17
8	서류 제출하는 절차를 간소화 하였으면 함	(6)	3.57
9	이용료, 수수료 등 금전적인 부담	(5)	2.98
10	홈페이지 주기적인 업데이트와 정보제공에 노력이 필요	(5)	2.98
11	지원금의 확충 요망	(5)	2.98
12	민원 요청시 신속하게 처리 되었으면 함	(4)	2.38

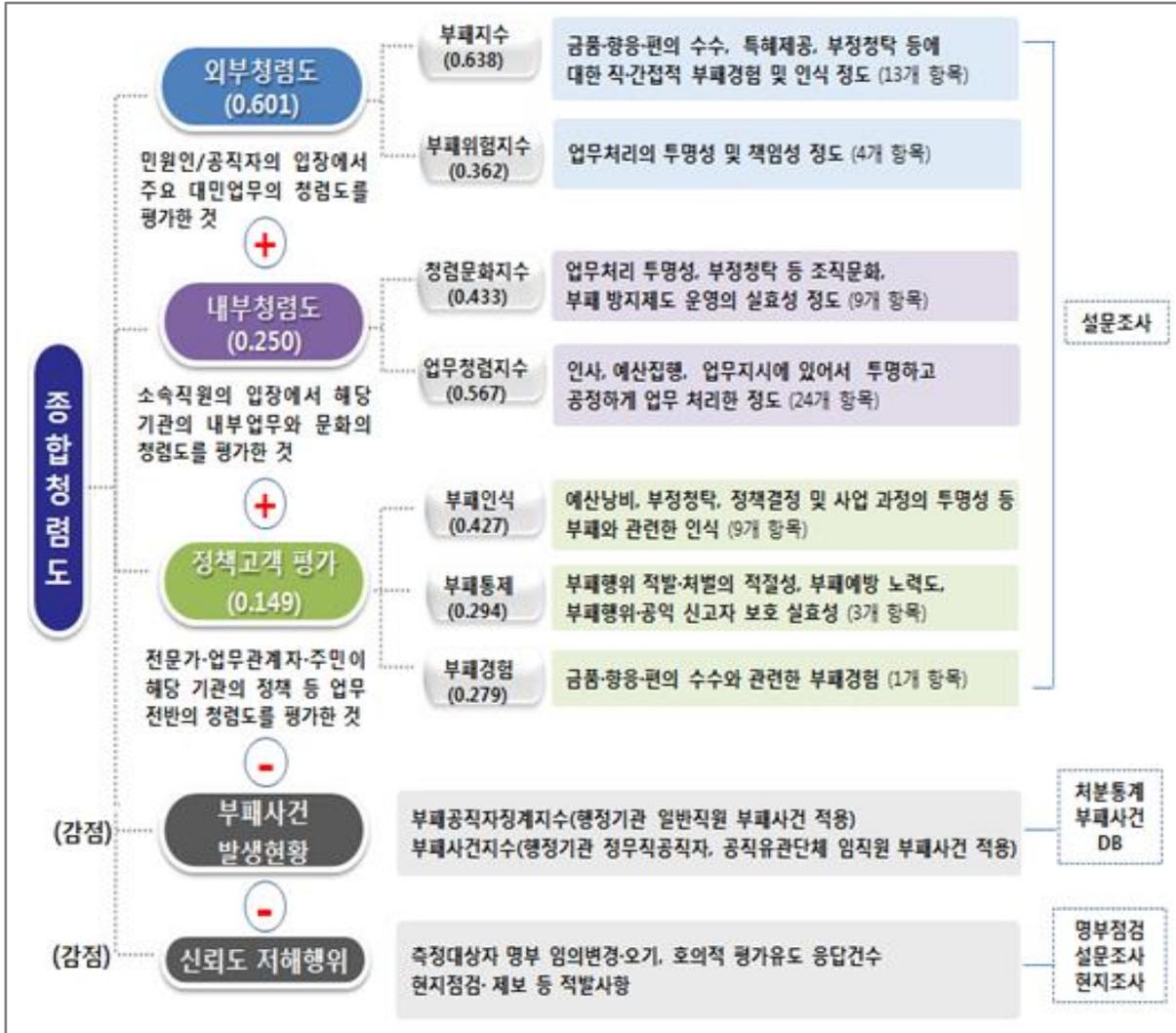
## 제 4 장. 청렴도 조사결과 분석

---

1. 청렴도 조사 개요
2. 종합청렴도 점수 비교
3. 외부고객 청렴도 종합 점수 비교
4. 내부고객 청렴도 종합 점수 비교
5. 정책고객 청렴도 종합 점수 비교



‘청렴도’란, 공직자가 부패행위를 하지 않고 투명하고 공정하게 내·외 업무 및 정책을 처리하는 정도로 정의된다.



## 응답항목별 척도 환산을 위한 배점

- 청렴도 항목은 7점 척도로 측정된 각 항목의 값을 우측의 표와 같은 방식으로 100점 만점으로 환산한다. 척도 1이 0점이거나 100점인 이유는 설문에서 묻고 있는 응답내용이 긍정적이나 부정적이나에 따라 0점이나 100점을 주기 때문이다.

## 100점 만점 산출

- 청렴도 점수는 모두 100점 만점으로 산출되며, **점수가 높을수록 청렴한 수준이 높음을 의미한다.** 100점에 가까울수록 부패가 적은 상태, 즉 청렴 수준임을 의미한다.
- 점수 산출방법은 설문항목별 점수의 산술평균 산출 후 각 영역 별 지수의 산술평균을 산출하는 방식으로 구해진다.

응답항목	척도	배점
전혀 그렇지 않다	1	0 or 100
그렇지 않다	2	16.67 or 83.83
그렇지 않은 편이다	3	33.33 or 66.67
보통이다	4	50
그런 편이다	5	66.67 or 33.33
그렇다	6	83.83 or 16.67
매우 그렇다	7	100 or 0

## 2. 종합청렴도 점수 비교

- 인천광역시 출연기관 종합 청렴도는 90.27점으로 나타남.
- 인천광역시 출연기관 종합 청렴도를 구성하는 청렴지수 중 외부청렴도가 93.50점으로 가장 높고, 다음으로 정책고객평가 청렴도(87.33점), 내부 청렴도(84.27점) 순임.
- 기관별 종합청렴도는 인천유시티가 93.79점으로 가장 높게 나타났고, 인천발전연구원 93.31점, 인천신용보증재단 93.19점의 순으로 나타남.

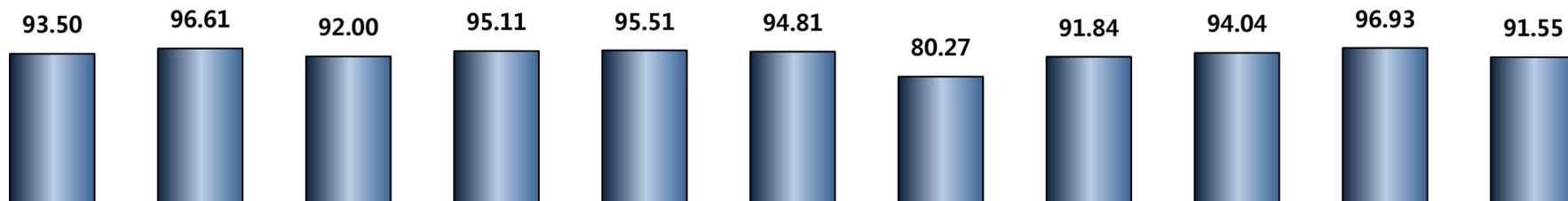
### 청렴도 종합 점수 비교



### 3. 외부고객\_청렴도 종합 점수 비교

- 인천광역시 출연기관 전체 외부 청렴도는 93.50점으로 나타남.
- 인천광역시 출연기관 전체 외부 청렴도를 구성하는 지수 중 부패 직간접경험이 99.88점으로 가장 높고, 다음으로 부패지수(95.47점), 부패위험지수(90.03점) 순임.
- 기관별 청렴도는 인천유시티가 96.93점으로 가장 높게 나타났고, 인천경제산업정보 테크노파크 96.61점, 인천발전연구원 95.51점의 순으로 나타남.

#### 외부고객\_청렴도 종합 점수 비교



출연기관	전체	인천경제산업정보 테크노파크	인천문화재단	인천신용보증재단	인천발전연구원	인천광역시의료원	인천글로벌캠퍼스운영재단	인천여성가족재단	인천인재육성재단	인천유시티	인천종합에너지
외부청렴도	93.50	96.61	92.00	95.11	95.51	94.81	80.27	91.84	94.04	96.93	91.55
부패위험지수	90.03	95.04	88.92	90.75	92.75	91.08	72.67	87.00	92.50	95.71	84.64
부패지수	95.47	97.50	93.75	97.58	97.08	96.92	84.58	94.58	94.92	97.62	95.48
부패직간접경험	99.88	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.00	100.00	100.00	100.00	99.29

### 3. 외부고객\_청렴도 종합 점수 비교

- 인천광역시 출연기관 전체 외부 청렴도를 구성하는 지수 중 부패지수가 95.47점으로 부패위험지수(90.03점)에 비해 5.44점 높게 나타남.
- 부패위험지수를 살펴보면 업무처리 권한남용 정도가 91.73점으로 업무처리 투명성(88.32점)에 비해 3.41점 높게 나타남.
- 부패지수를 살펴보면 특혜제공이 95.76점으로 부당이익 업무처리(95.17점)에 비해 0.59점 높게 나타남.
- 기관별로 살펴보면 부패위험지수의 경우 인천유시티가 95.71점으로 가장 높게 나타났으며 인천글로벌캠퍼스운영재단이 72.67점으로 가장 낮게 나타남.
- 부패지수의 경우 인천유시티가 97.62점으로 가장 높게 나타났으며 인천글로벌캠퍼스운영재단이 84.58점으로 가장 낮게 나타남.

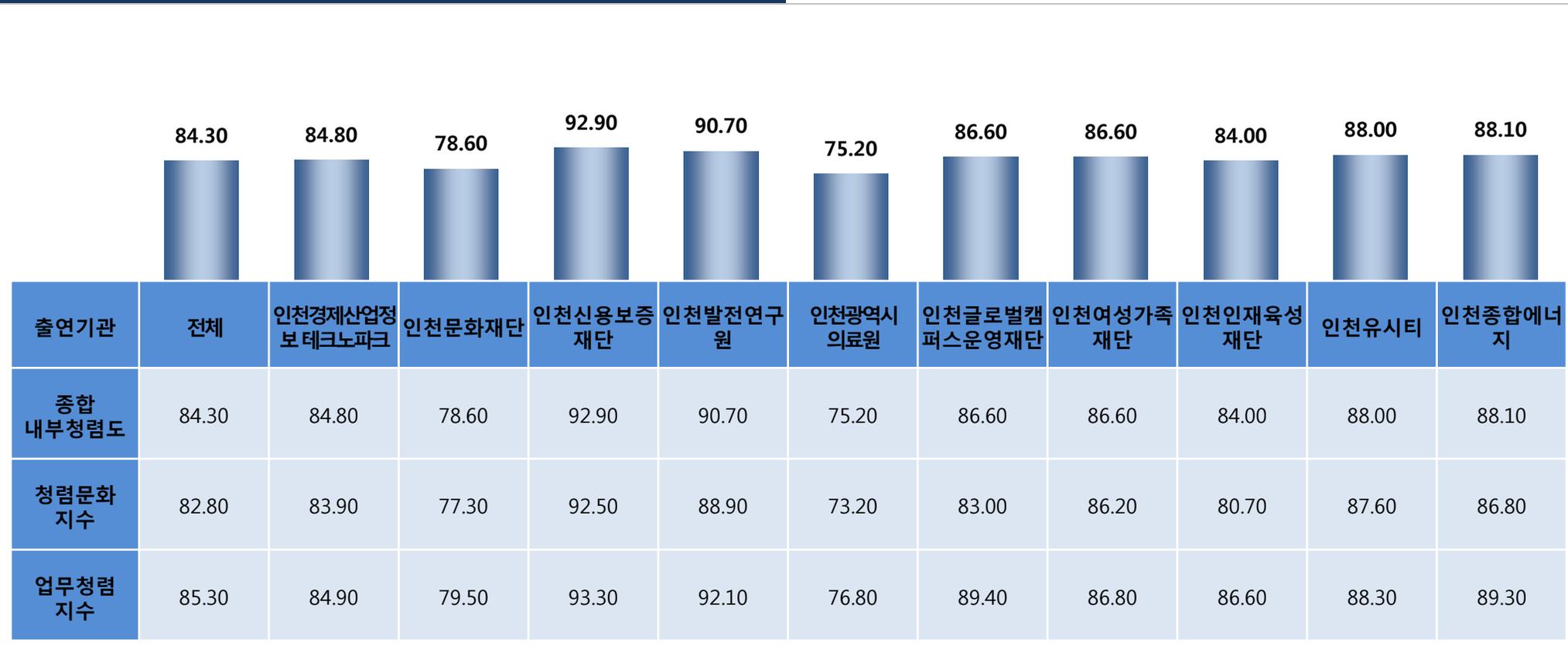
#### 전체 종합 점수 비교



# 4. 내부고객\_청렴도 종합 점수 비교

- 인천광역시 출연기관 전체 내부고객 청렴도는 84.30점으로 나타남.
- 인천광역시 출연기관 전체 내부고객 청렴도를 구성하는 지수 중 업무청렴 지수가 85.30점으로 청렴문화 지수(82.80점)보다 높게 나타남.
- 기관별 청렴도는 인천신용보증재단이 92.90점으로 가장 높게 나타났고, 인천발전연구원 90.70점, 인천종합에너지 88.10점의 순으로 나타남.

## 내부고객\_청렴도 종합 점수 비교



# 4. 내부고객\_청렴도 종합 점수 비교

- 인천광역시 출연기관 전체 내부고객 청렴도를 구성하는 지수 중 업무청렴 지수가 85.30점으로 청렴도 문화지수(82.80점)에 비해 2.5점 높게 나타남.
- 청렴도 문화지수를 살펴보면 조직문화가 87.00점으로 부패방지제도(78.50점)에 비해 8.5점 높게 나타남.
- 업무청렴 지수를 살펴보면 예산집행이 88.90점으로 가장 높게 나타났고 인사업무(85.90점), 업무지시 공정성(80.70점) 순으로 나타남.
- 기관별로 살펴보면 청렴도 문화지수의 경우 인천신용보증재단이 92.50점으로 가장 높게 나타났으며 인천광역시 의료원이 73.20점으로 가장 낮게 나타남.
- 업무청렴 지수의 경우 인천신용보증재단이 93.30점으로 가장 높게 나타났으며 인천광역시 의료원이 76.80점으로 가장 낮게 나타남.

## 전체 종합 점수 비교



# 5. 정책고객\_청렴도 종합 점수 비교

- 인천광역시 출연기관 전체 정책고객 종합 청렴도는 87.30점으로 나타남.
- 인천광역시 출연기관 전체 정책고객 종합 청렴도를 구성하는 지수 중 부패경험이 100.00점으로 가장 높고, 다음으로 부패인식(83.30점), 부패통제(81.10점) 순임.
- 기관별 청렴도는 인천유시티가 90.90점으로 가장 높게 나타났고, 인천경제산업정보 테크노파크 90.10점, 인천여성가족재단 89.80점의 순으로 나타남.

## 전체 종합 점수 비교



# 5. 정책고객\_청렴도 종합 점수 비교

- 인천광역시 출연기관 전체 정책고객 청렴도를 구성하는 지수 중 부패인식 청렴도가 83.30점으로 부패통제 만족도(81.10점)에 비해 2.2점 높게 나타남.
- 부패인식 청렴도를 살펴보면 청탁업무가 96.10점으로 가장 높게 나타났으며 부당한 요구(95.30점), 내부정보 제공(95.20점) 순으로 나타남.
- 부패통제 만족도를 살펴보면 부패예방노력이 83.00점으로 가장 높게 나타났으며 부패행위자 처벌, 부패신고자 보호(각각 80.20점) 순으로 나타남.
- 기관별로 살펴보면 부패인식청렴도는 인천유시티가 86.80점으로 가장 높게 나타났으며 인천글로벌캠퍼스운영재단이 74.20점으로 가장 낮게 나타남.
- 부패통제 만족도를 살펴보면 인천유시티가 88.10점으로 가장 높게 나타났으며 인천종합에너지가 65.70점으로 가장 낮게 나타남.

## 전체 종합 점수 비교



# Part3. 기관별 고객만족도 조사결과

## 제5장. 기관별 만족도 조사 결과분석





## 제 5 장. 기관별 만족도 조사 결과분석

---

1. 인천경제산업정보 테크노파크
2. 인천문화재단
3. 인천신용보증재단
4. 인천발전연구원
5. 인천광역시 의료원
6. 인천글로벌캠퍼스운영재단
7. 인천여성가족재단
8. 인천인재육성재단
9. 인천유시티
10. 인천종합에너지



# 1\_1. PCSI 종합 결과

- 인천경제산업정보 테크노파크 전체 고객만족도(PCSI)는 89.47점으로 나타남.
- 인천경제산업정보 테크노파크 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 사회적 만족이 90.03점으로 가장 높고, 다음으로 요소만족(89.83), 전반적 만족(88.78 점)순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질(92.40점)이 가장 높고, 다음은 상품품질(89.38점), 환경품질(87.96점) 순임.
- 성과지수에서는 기관성과가 (88.99점)으로, 사회성과(83.81점) 대비 5.28점 높게 나타남.

## PCSI 종합 결과

### 품질지수

편의성	89.60점
전문성	90.95점
정보제공	88.57점
혁신성	88.41점

상품품질  
**89.38점**

대응성	93.81점
정확성	91.98점
지원성	91.03점
공감성	92.78점

전달품질  
**92.40점**

심미성	87.70점
편리성	88.41점

환경품질  
**87.96점**

### 만족지수

**PCSI**  
**89.47점**

전반적 만족  
**88.78점**

절대만족	88.81 점
상대만족	88.81 점
감정만족	88.73 점

요소 만족  
**89.83점**

상품만족	89.38 점
전달만족	92.40 점
환경만족	87.96 점

사회적 만족  
**90.03점**

청렴성	90.71 점
공익성	89.52 점
안전성	89.84 점

### 성과지수

기관성과  
**88.99점**

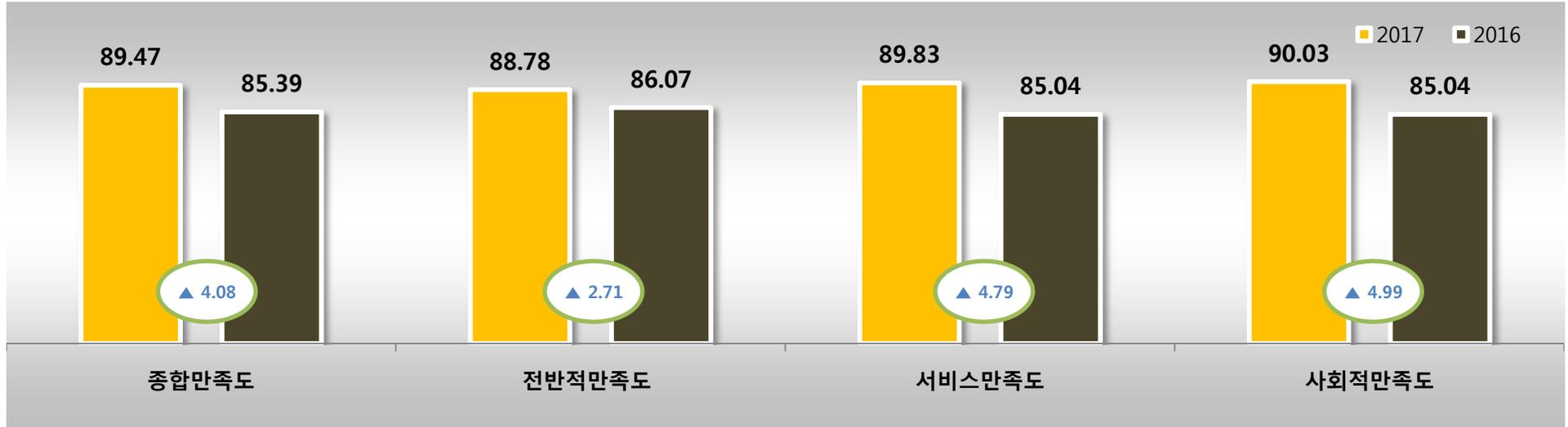
신뢰	90.40점
지지	89.05점
인식전환	87.54점

사회성과  
**83.81점**

국민행복	83.25점
국가발전	84.37점

# 1.2. 분석결과 요약\_외부고객만족도\_총점

인천경제산업정보 테크노파크의 외부고객만족도점수는 89.47점으로, 작년 대비 4.08점 높게 나타남  
 부문별로는 전반적 만족도 88.78점, 서비스 만족도 89.83점, 사회적 만족도 90.03점으로 산출됨



구분	전체평균	인천경제산업정보 테크노파크 외부고객만족도 점수			'17년 - '16년 점수	
		'17년	'16년	'15년		
외부 고객 만족도	종합만족도	85.85	89.47	85.39	85.92	4.08
	전반적만족도	85.21	88.78	86.07	85.11	2.71
	서비스만족도	85.94	89.83	85.04	85.79	4.79
	사회적만족도	86.38	90.03	85.04	86.85	4.99

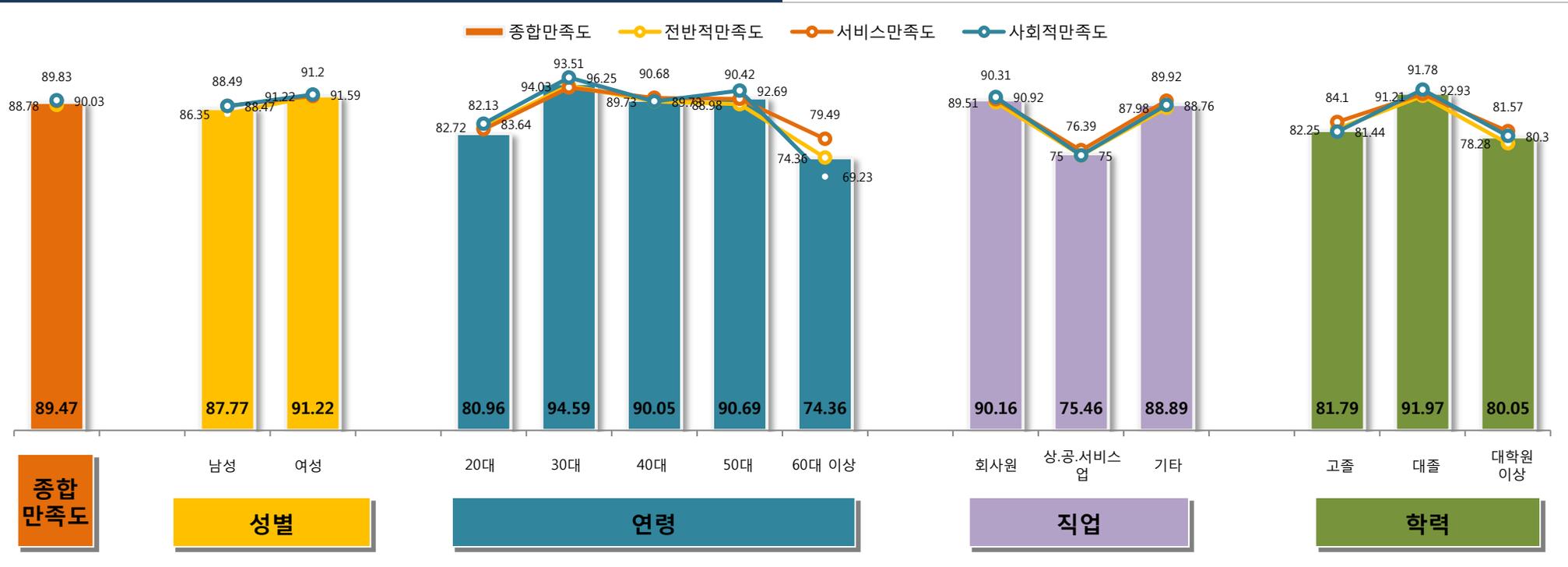
\* 외부고객만족도 점수산출은 응답자별 산술평균값을 적용함

# 1\_3. 외부고객 만족도\_종합만족도

- 이용고객이 느끼는 종합적인 서비스 만족도는 전체 89.47점으로 "만족"하는 수준으로 나타남.
- 각 만족도별로 살펴보면 사회적 만족도가 90.03점, 서비스 만족이 89.83점, 전반적 만족이 88.78점으로 『전반적 만족』과 『서비스적 만족』보다 『사회적 만족』이 더 높게 나타난 것을 알 수 있음.
- 성별로 살펴보면 『여성(91.22점)』의 만족도가 『남성(87.77점)』보다 높게 나타남.
- 연령별로 살펴보면 『30대(94.59점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『50대(90.69점)』, 『40대(90.05점)』 등의 순으로 나타났으며, 『60대 이상(74.36점)』의 만족도가 가장 낮게 나타남.
- 학력별로는 『대졸(91.97점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『고졸(81.79점)』, 『대학원 이상(80.05점)』의 순으로 나타남

## 종합만족도

[n=210, 단위:점]



# 1\_3. 외부고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 g. 불만, 이의사항의 신청방법이나 절차 안내(10.63%) > c. 업무관련 정보제공(10.48%) > e. 담당직원의 친절성(10.40%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(93.81점) > h. 문의,요구 응대태도(92.78점) > f. 업무처리의 신속정확성(91.98점) 순으로 나타남.

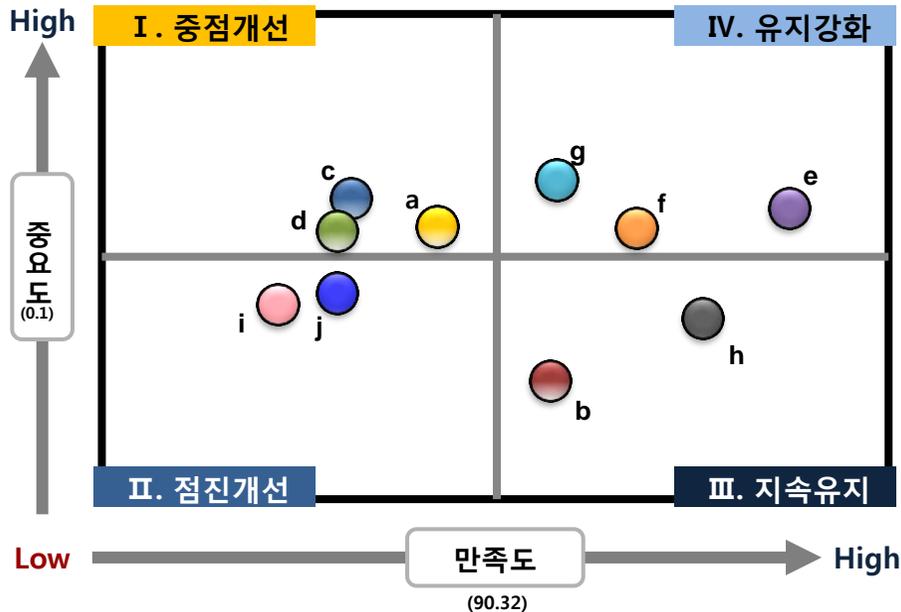
## 서비스 만족 세부항목

차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		89.47
a. 업무서비스	10.25	89.60
b. 담당직원의 전문성	8.98	90.95
c. 업무관련 정보제공	10.48	88.57
d. 서비스환경개선노력	10.22	88.41
e. 담당직원의 친절성	10.40	93.81
f. 업무처리의 신속정확성	10.24	91.98
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.63	91.03
h. 문의,요구 응대태도	9.49	92.78
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	9.61	87.70
j. 방문 및 면담통화의 편리성	9.70	88.41

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "a. 업무서비스, c. 업무관련 정보제공, d. 서비스환경개선노력"이 높은 중요도에 비해 만족도가 낮아 **중점 개선과제**로 나타남.
- "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보, j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요한 것을 나타남.
- "b. 담당직원의 전문성, h. 문의,요구 응대태도"는 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이며 **지속유지**의 필요성이 나타남
- "e. 담당직원의 친절성, f. 업무처리의 신속정확성, g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내"는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

- a. 업무서비스
- c. 업무관련 정보제공
- d. 서비스환경개선노력

### II. 점진 개선 영역

- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

### III. 지속 유지 영역

- b. 담당직원의 전문성
- h. 문의,요구 응대태도

### IV. 유지 강화 영역

- e. 담당직원의 친절성
- f. 업무처리의 신속정확성
- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

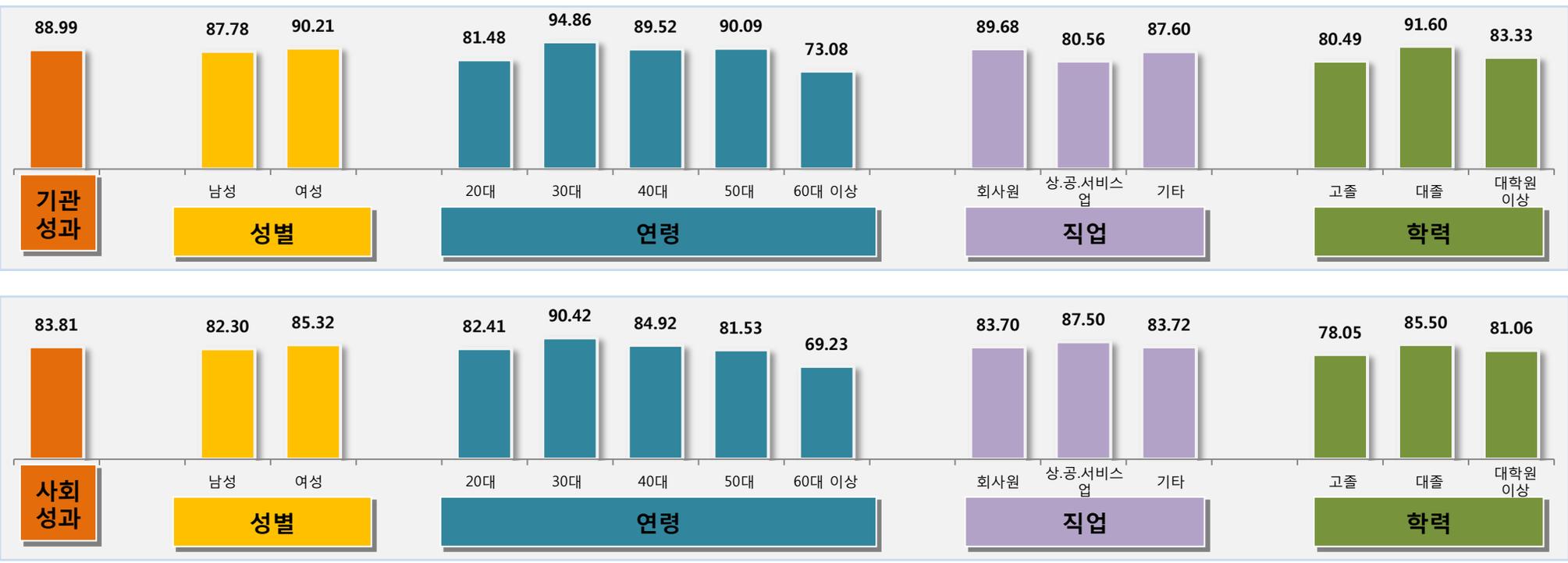
- I. 중점 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도↑ 중요도↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도↑ 중요도↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

# 1\_3. 외부고객 만족도\_기관성과 & 사회성과

- “기관성과”가 “사회성과”보다 높게 나타남.
- 기관성과에 대해서는 성별로는 『여성』이 연령별로는 『30대』가, 학력별로는 『대졸』이 가장 높게 나타남.
- 사회성과에 대해서는 성별로는 『여성』이 연령별로는 『30대』가, 학력별로는 『대졸』이 가장 높게 나타남.

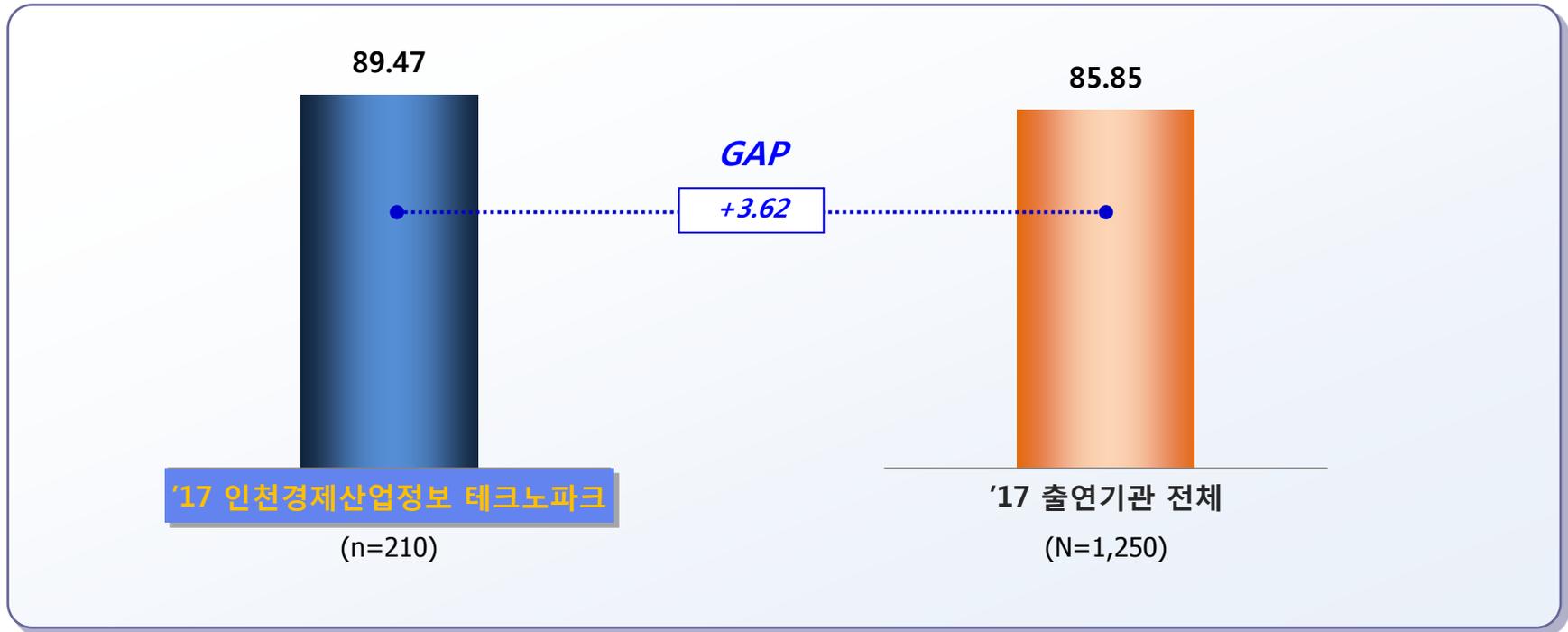
## 기관성과 & 사회성과

[n=210, 단위:점]



2017년도(2016년 실적) 인천경제산업정보 테크노파크 전체 고객만족도(PCSI)는 89.47점으로  
인천광역시 출연기관 10개 기관의 전체 대비 3.62점 높은 수준임

(단위:100점 만점)

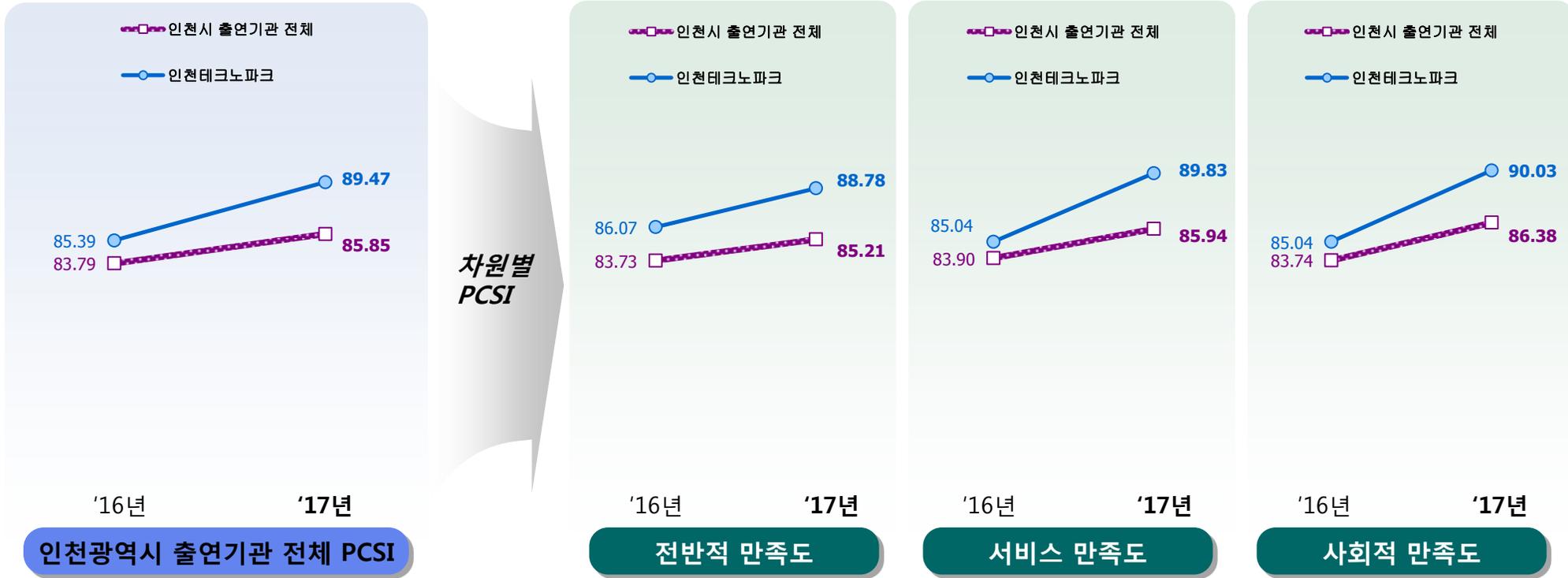


주) GAP = (개별기관 PCSI) - (10개 출연기관 전체 PCSI)

- 지난 2년간 인천경제산업정보 테크노파크 PCSI추이를 분석한 결과, 17년에 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천경제산업정보 테크노파크의 전반적 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천경제산업정보 테크노파크의 서비스 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천경제산업정보 테크노파크의 사회적 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.

## 전체결과 및 부문별 개선 추이

(단위: 100점 만점)



- 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면 '지원금의 확충 요망'(17.65%), '서류 제출하는 절차를 간소화 하였으면 함', '경비, 관리 등 직원이 고객을 대하는 태도가 불친절함', '주차공간 협소, 외부차량 주차 등 주차문제 해결요망'(각각 11.76%) 등의 순으로 우선 개선해야 한다고 응답함

NO	주요 개선요구사항	사례수	비율(%)
1	지원금의 확충 요망	(3)	17.65
2	서류 제출하는 절차를 간소화 하였으면 함	(2)	11.76
3	직원이 고객을 대하는 태도가 불친절함	(2)	11.76
4	주차공간 협소, 외부차량 주차 등 주차문제 해결요망	(2)	11.76
5	더 활발한 홍보가 필요함	(1)	5.88
6	서류제출에 대한 시뮬레이션이나 원격지원 제공	(1)	5.88
7	인력충원을 통해 업무의 속도와 효율성 제고 필요	(1)	5.88
8	노후된 시설을 교체하였으면 좋겠음	(1)	5.88
9	홈페이지 주기적인 업데이트와 정보제공에 노력이 필요	(1)	5.88
10	중소기업에 기회 및 혜택을 확대하였으면 함	(1)	5.88
11	업무처리의 유연성 부족	(1)	5.88
12	다양한 프로그램 및 사업 확대요망	(1)	5.88

- 인천경제산업정보 테크노파크의 외부고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '온라인정보공개 및 홈페이지 정보', '방문 및 면담 통화의 편리성', '서비스환경개선노력' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

## 기관 주요 핵심 과제 요약

## 개선방안

### 과제.1

온라인정보공개 및  
홈페이지 정보

### 과제.2

방문 및 면담통화의 편리성

### 과제.3

서비스환경개선노력

1

#### • 서비스 및 정보제공

- 지원사업의 경우 수혜자는 처리 결과의 정확성과 신속성에 대한 고객의 요구가 있으며, 서류절차의 간소화 및 처리 기간 단축을 통한 업무 처리 노력이 필요한 것으로 사료됨
- 홈페이지 등을 통한 정보 제공루트 뿐 아니라 다양한 채널을 통한 구성원이 필요한 유용한 정보를 제공하기 위한 노력이 요구되고 있음

2

#### • 업무관련 프로세스 및 서비스 환경개선노력을 통한 혁신성 강화

- 구성원이 고객 중심적 사고와 업무를 하도록 유도하는 평가 체계구축
- 대면 및 비대면 접점에 대한 서비스품질 평가 및 개선 유도
- 고객의 가치를 지속적으로 창출, 생산할 수 있는 운영체계 정립이 필요
- 구성원에 대한 내부교육, 의사소통 채널을 통한 고객만족 마인드 전파

# 2\_1. PCSI 종합 결과

- 인천문화재단의 전체 고객만족도(PCSI)는 86.89점으로 나타남
- 인천문화재단 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 요소 만족이 (87.17점)으로 가장 높고, 다음으로 전반적 만족(86.94점), 사회적 만족(86.56점) 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질(88.29점)이 가장 높고, 다음은 상품품질(87.71점), 환경품질(85.50점) 순임.
- 성과지수에서는 기관성과가 (86.11)점으로, 사회성과(85.67점) 대비 0.44점 높게 나타남.

## PCSI 종합 결과

### 품질지수

편의성	88.83 점
전문성	88.67 점
정보제공	87.33 점
혁신성	86.00 점

상품품질  
**87.71점**

대응성	91.33 점
정확성	88.17 점
지원성	85.00 점
공감성	88.67 점

전달품질  
**88.29점**

심미성	84.83 점
편리성	86.17 점

환경품질  
**85.50점**

### 만족지수

**PCSI**  
**86.89점**

전반적 만족  
**86.94점**

절대만족	87.00 점
상대만족	86.33 점
감정만족	87.50 점

요소 만족  
**87.17점**

상품만족	87.71 점
전달만족	88.29 점
환경만족	85.50 점

사회적 만족  
**86.56점**

청렴성	85.17 점
공익성	87.50 점
안전성	87.00 점

### 성과지수

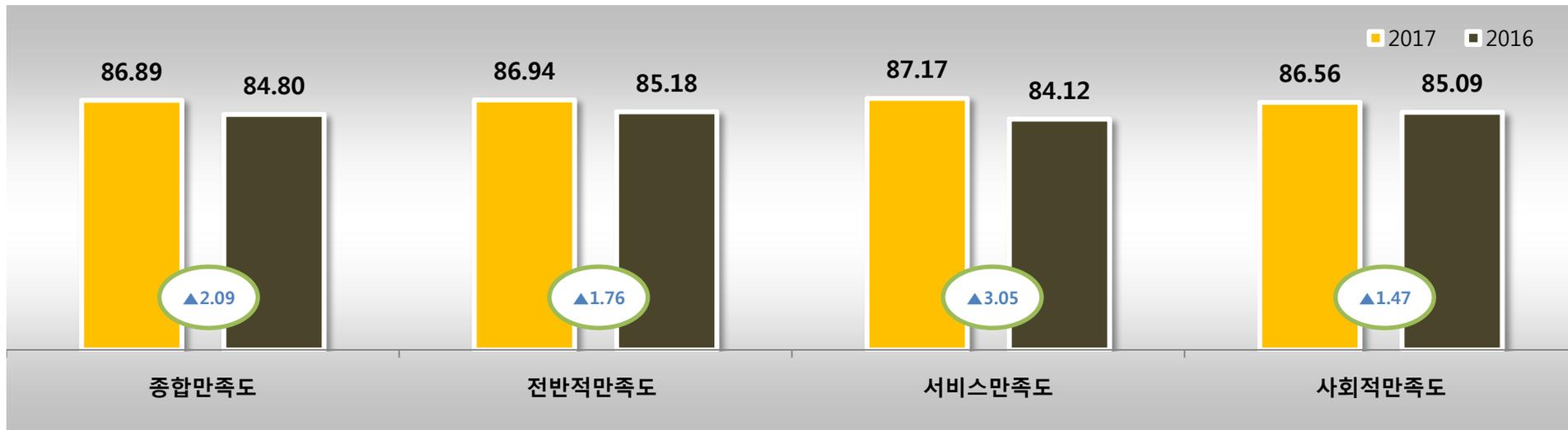
기관성과  
**86.11점**

신뢰	86.17 점
지지	86.67 점
인식전환	85.50 점

사회성과  
**85.67점**

국민행복	86.00 점
국가발전	85.33 점

인천문화재단의 외부고객만족도점수는 86.89점으로, 작년 대비 2.09점 높게 나타남  
 부문별로는 전반적 만족도 86.94점, 서비스만족도 87.17점, 사회적 만족도 85.56점으로 산출됨



구분	전체평균	인천문화재단 외부고객만족도 점수			'17년 - '16년 점수	
		'17년	'16년	'15년		
외부 고객 만족 도	종합만족도	85.85	86.89	84.80	81.66	2.09
	전반적만족도	85.21	86.94	85.18	81.51	1.76
	서비스만족도	85.94	87.17	84.12	81.63	3.05
	사회적만족도	86.38	86.56	85.09	81.84	1.47

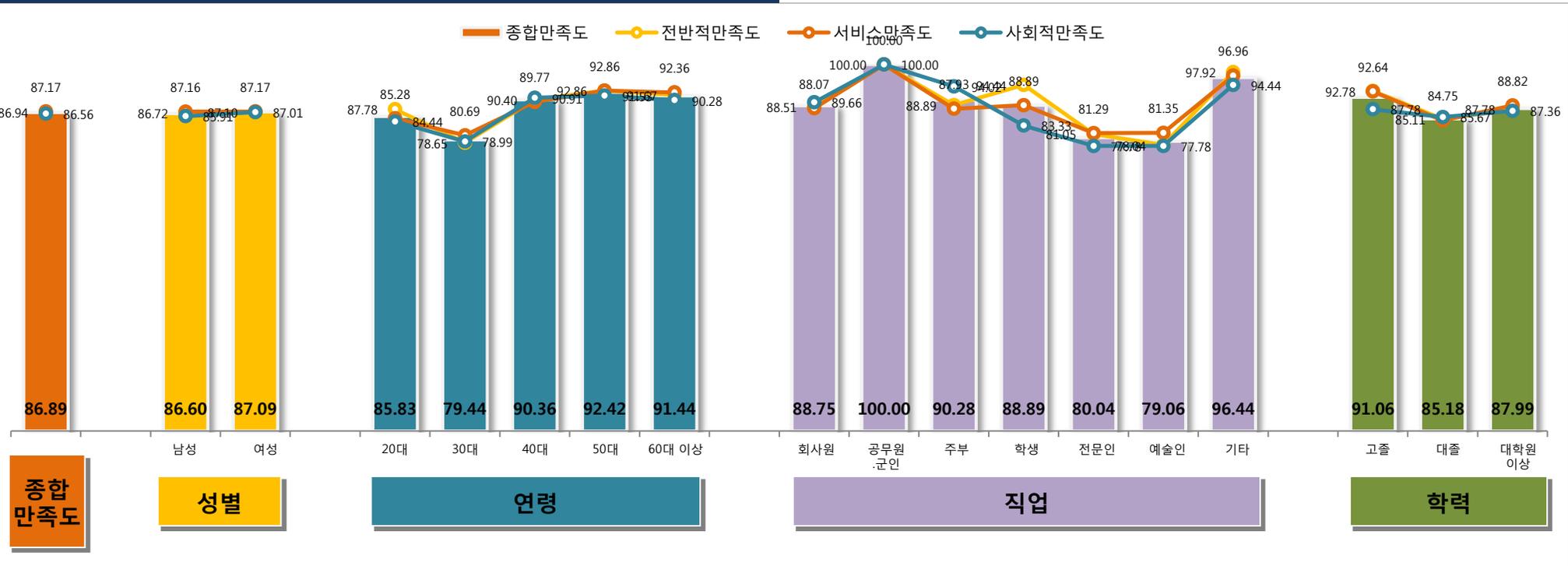
\* 외부고객만족도 점수산출은 응답자별 산술평균값을 적용함

## 2\_3. 외부고객 만족도\_종합만족도

- 이용고객이 느끼는 종합적인 서비스 만족도는 전체 86.89점으로 “만족”하는 수준으로 나타남.
- 각 만족도별로 살펴보면 전반적 만족도가 86.94점, 사회적 만족이 86.56점, 서비스 만족이 87.17점으로 『사회적 만족』과 『전반적 만족』보다 『서비스 만족』이 더 높게 나타난 것을 알 수 있음.
- 종합만족도를 성별로 살펴보면 『여성(87.09점)』의 만족도가 『남성(86.60점)』보다 높게 나타남.
- 종합만족도를 연령별로 살펴보면 『50대(92.42점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『60대 이상(91.44점)』, 『40대(90.36점)』, 『20대(85.83점)』 순으로 나타났으며, 『30대(79.44점)』의 만족도가 가장 낮게 나타남.
- 종합만족도를 직업별로 살펴보면 『공무원, 군인(100.00점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『기타(94.44점)』, 『주부(90.28점)』, 『학생(88.89점)』, 『회사원(88.75점)』, 『전문인(80.04점)』, 『예술인(79.06점)』의 순으로 나타남.
- 종합만족도를 학력별로 살펴보면 『고졸(91.06점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『대학원 이상(87.99점)』, 『대졸(85.18점)』의 순으로 나타남.

### 종합만족도

[n=100, 단위:점]



## 2\_3. 외부고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 d. 서비스환경개선노력(11.52%) > a. 업무서비스, g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내(각각 10.63%) > b. 담당직원의 전문성(10.54%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(91.33점) > a. 업무서비스(88.83점) > b. 담당직원의 전문성, h.문의, 응대태도(각각 88.67점) 순으로 나타남.

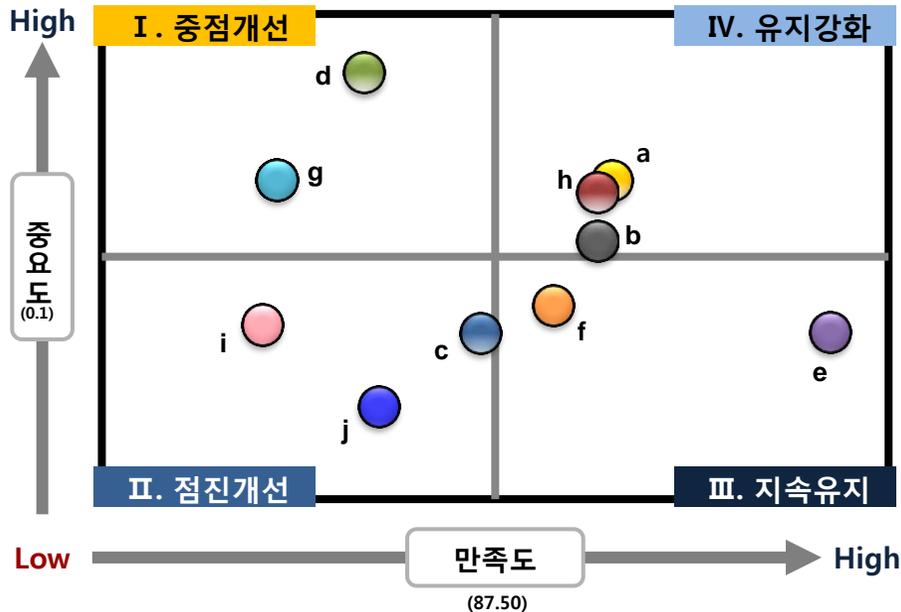
### 서비스 만족 세부항목

차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		86.89
a. 업무서비스	10.63	88.83
b. 담당직원의 전문성	10.54	88.67
c. 업무관련 정보제공	9.37	87.33
d. 서비스환경개선노력	11.52	86.00
e. 담당직원의 친절성	9.38	91.33
f. 업무처리의 신속정확성	9.60	88.17
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.63	85.00
h. 문의,요구 응대태도	10.13	88.67
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	9.44	84.83
j. 방문 및 면담통화의 편리성	8.77	86.17

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "d. 서비스환경개선노력, g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내"가 높은 중요도에 비해 만족도가 낮아 **중점개선과제**로 나타남.
- "c. 업무관련 정보제공, i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보, j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요한 것을 나타남.
- "e. 담당직원의 친절성, f. 업무처리의 신속정확성"은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이며 **지속유지**의 필요성이 나타남.
- "a. 업무서비스, b. 담당직원의 전문성, h. 문의,요구 응대태도"는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

- d. 서비스환경개선노력
- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내

### II. 점진 개선 영역

- c. 업무관련 정보제공
- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

### III. 지속 유지 영역

- e. 담당직원의 친절성
- f. 업무처리의 신속정확성

### IV. 유지 강화 영역

- a. 업무서비스
- b. 담당직원의 전문성
- h. 문의,요구 응대태도

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도↑ 중요도↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도↑ 중요도↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

## 2\_3. 외부고객 만족도\_기관성과 & 사회성과

- “기관성과”가 “사회성과”보다 높게 나타남.
- 기관성과에 대해서는 성별로는 『여성』이 연령별로는 『20대』와 『60대 이상』이 직업별로는 『공무원.군인』이, 학력별로는 『대학원 이상』이 가장 높게 나타남.
- 사회성과에 대해서는 성별로는 『여성』이 연령별로는 『60대 이상』이 직업별로는 『학생』, 『공무원.군인』이, 학력별로는 『대학원 이상』이 가장 높게 나타남.

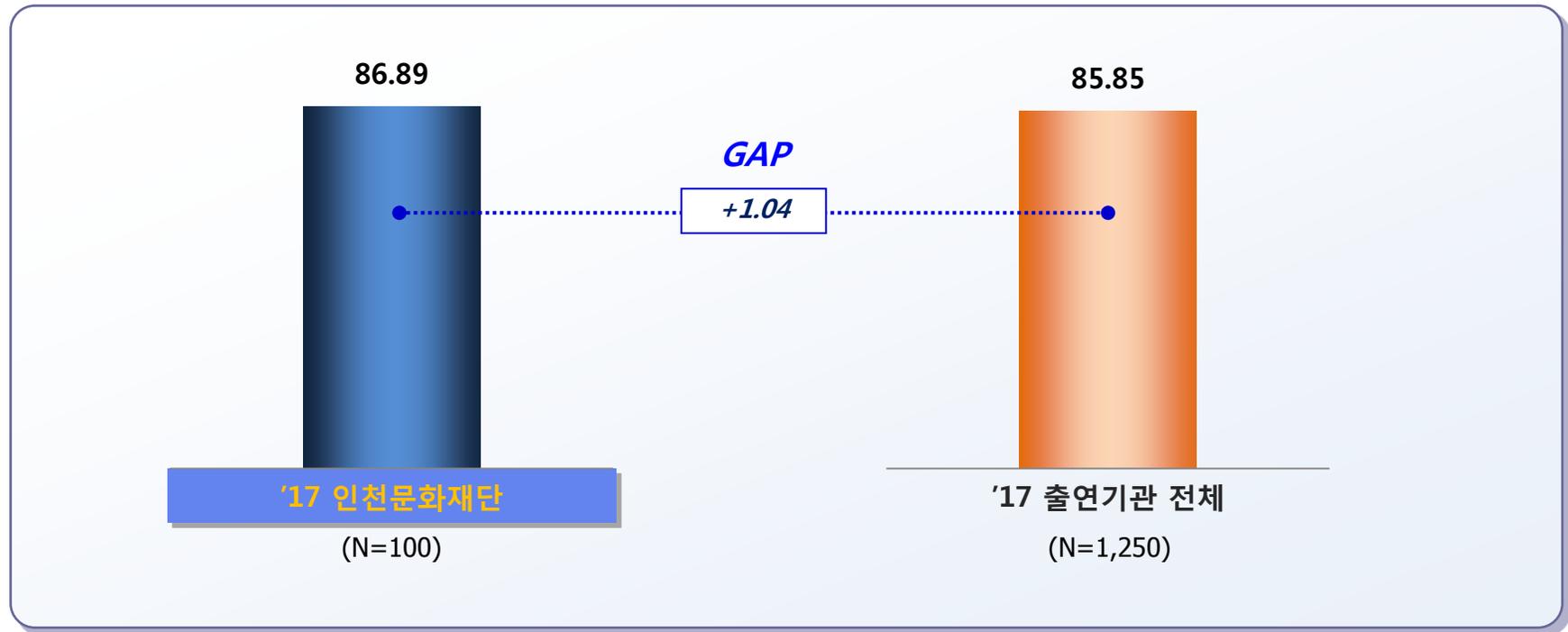
### 기관성과 & 사회성과

[n=100, 단위:점]



2017년도(2016년 실적) 인천문화재단 전체 고객만족도(PCSI)는 86.89점으로  
인천광역시 출연기관 10개 기관의 전체 대비 1.04점 높은 수준임

(단위:100점 만점)



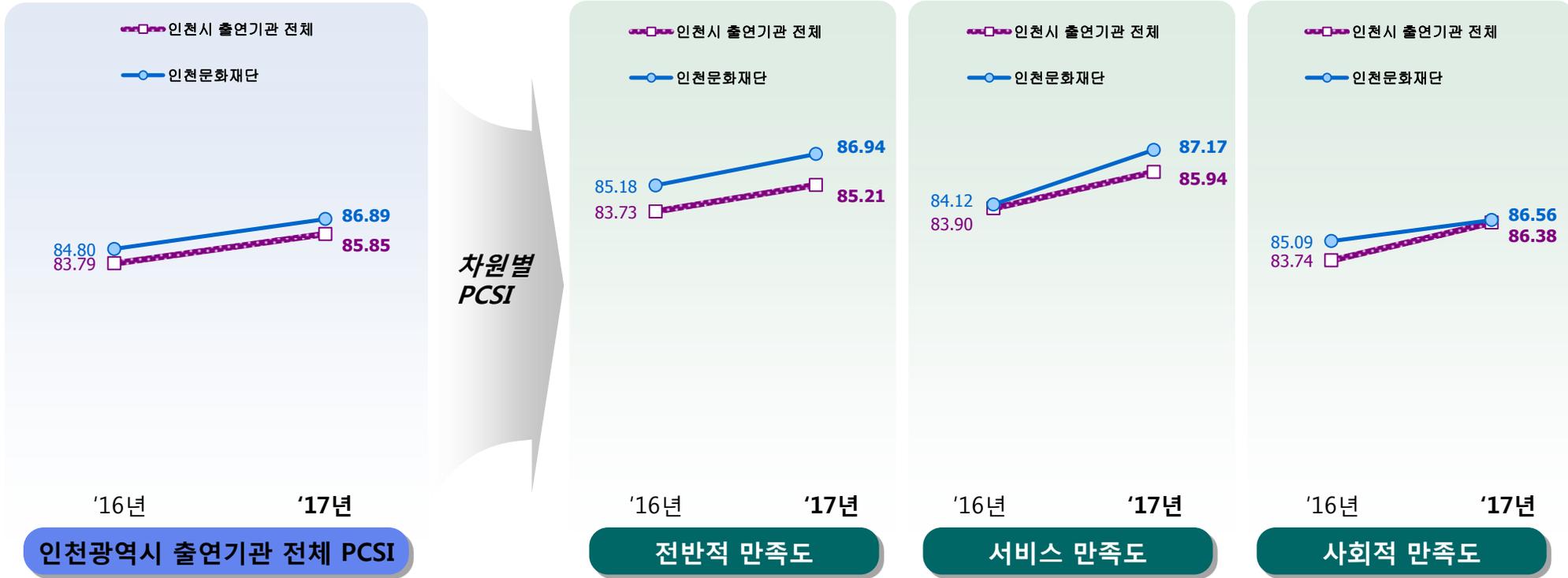
주) GAP = (개별기관 PCSI) - (10개 출연기관 전체 PCSI)

## 2\_4. 고객만족도 추이분석\_ 전체결과 및 부문별 개선 추이

- 지난 2년간 인천문화재단 PCSI추이를 분석한 결과, 17년에 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천문화재단의 전반적 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천문화재단의 서비스 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천문화재단의 사회적 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.

### 전체결과 및 부문별 개선 추이

(단위: 100점 만점)



## 2\_5. 주요 개선 요구사항

- 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면 '더 활발한 홍보가 필요함'(27.27%), '직원의 전문성, 업무처리 능력 부족'(13.64%), '영화, 뮤지컬 등 다양한 행사가 필요함', '다양한 프로그램 및 사업 확대요망'(각각 9.09%) 등의 순으로 우선 개선해야 한다고 응답함

NO	주요 개선요구사항	사례수	비율(%)
1	더 활발한 홍보가 필요함	(6)	27.27
2	직원의 전문성, 업무처리 능력 부족	(3)	13.64
3	영화, 뮤지컬 등 다양한 행사가 필요함	(2)	9.09
4	다양한 프로그램 및 사업 확대요망	(2)	9.09
5	민원요청시 신속하게 처리 되었으면 함	(1)	4.55
6	재단이 늘어나거나 활성화 되었으면 함	(1)	4.55
7	지원금의 확충 요망	(1)	4.55
8	지원사업에 대한 과정, 기준을 투명하게 공개하였으면 함	(1)	4.55
9	시민들의 행사에 대한 참여가 많았으면 좋겠음	(1)	4.55
10	업무처리의 유연성 부족	(1)	4.55
11	시민단체, 비영리단체에 대한 적극적인 지원	(1)	4.55
12	교육분야는 좋은데, 공연문화사업 쪽은 부정적으로 느껴짐	(1)	4.55
13	많은 사람이 이용할 수 있도록 노력이 필요	(1)	4.55

- 인천문화재단의 외부고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '온라인정보공개 및 홈페이지 정보', '불만,이의사항 신청방법 절차 안내', '서비스환경개선노력' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

### 기관 주요 핵심 과제 요약

#### 과제.1

온라인정보공개 및  
홈페이지 정보

#### 과제.2

불만,이의사항 신청방법  
절차 안내

#### 과제.3

서비스환경개선노력

### 개선방안

1

#### • 고객 정보 제공 강화

- 홈페이지 관리 등 정보공개를 통해 고객지향적인 행정 프로세스의 개선이 요구되고 있음
- 고객의 Needs를 중심으로 한 정보 제공을 강화하고, 고객이 요구하는 속도를 앞서가는 서비스 제공이 필요함

2

#### • 서비스 및 업무 프로세스 관리

- 업무 프로세스 개선을 통한 고객 편의성 증대
- 업무 처리의 신속성, 정확성을 위한 고객만족 가치를 제고
- 고객가치를 지속적으로 창출, 생산할 수 있는 운영체계 정립
- 고객에 대한 실효적인 서비스 공급 제공방안에 대한 모색 노력이 필요
- 불만사항 통합청구 설치, 불만사항 발생시 신속한 처리 및 재발방지 대책수립

# 3\_1. PCSI 종합 결과

- 인천신용보증재단 전체 고객만족도(PCSI)는 90.78점으로 나타남.
- 인천신용보증재단 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 사회적 만족이 91.50점으로 가장 높고, 다음으로 요소 만족(90.42점), 전반적 만족(89.67점) 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질(93.88점)이 가장 높고, 다음은 상품품질(90.04점), 환경품질(86.82점) 순임.
- 성과지수에서는 사회성과가 (90.92)점으로, 기관성과(90.17점) 대비 0.75점 높게 나타남.

## PCSI 종합 결과

### 품질지수

편의성	92.50점
전문성	93.17점
정보제공	87.33점
혁신성	87.17점

상품품질  
**90.04점**

대응성	95.17점
정확성	96.17점
지원성	91.33점
공감성	92.83점

전달품질  
**93.88점**

심미성	86.83점
편리성	86.73점

환경품질  
**86.82점**

### 만족지수

**PCSI**  
**90.78점**

전반적 만족  
**89.67점**

절대만족	92.00 점
상대만족	88.17 점
감정만족	88.83 점

요소 만족  
**90.42점**

상품만족	90.04 점
전달만족	93.88 점
환경만족	86.82 점

사회적 만족  
**91.50점**

청렴성	91.17 점
공익성	92.00 점
안전성	91.33 점

### 성과지수

기관성과  
**90.17점**

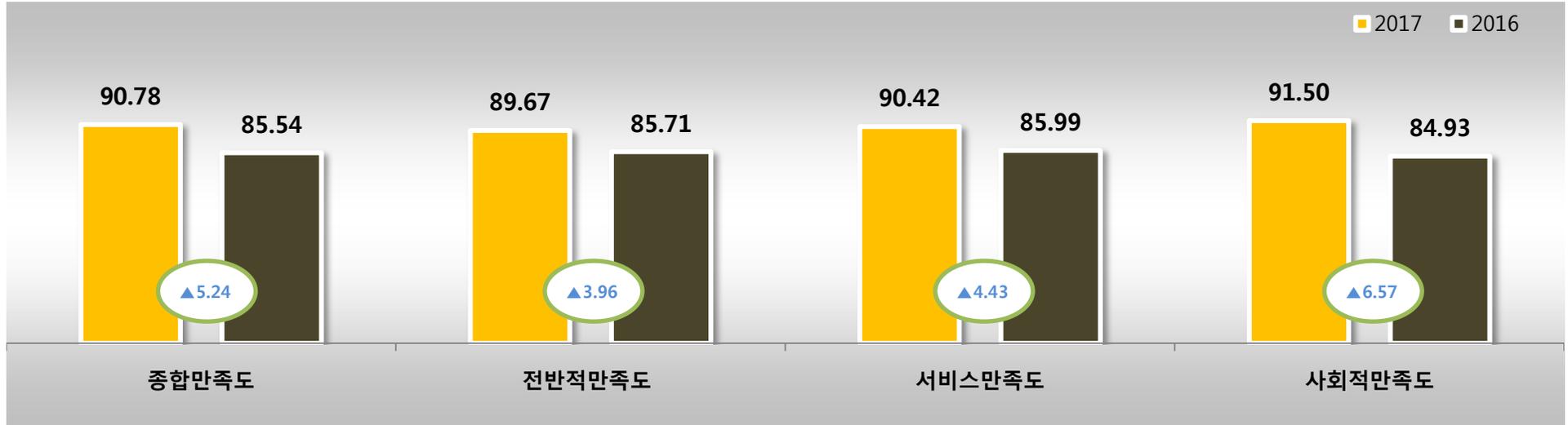
신뢰	90.83점
지지	90.33점
인식전환	89.33점

사회성과  
**90.92점**

국민행복	91.50 점
국가발전	90.33 점

## 3.2. 분석결과 요약\_외부고객만족도\_총점

인천신용보증재단의 외부고객만족도점수는 90.78점으로 나타났으며, 작년 대비 5.24점 높게 나타남  
 부문별로는 전반적 만족도 89.67점, 서비스 만족도 90.42점, 사회적 만족도 91.50점으로 산출됨



구분	전체평균	인천신용보증재단 외부고객만족도 점수			'17년 - '16년 점수	
		'17년	'16년	'15년		
외부 고객 만족도	종합만족도	85.85	90.78	85.54	88.24	5.24
	전반적만족도	85.21	89.67	85.71	84.96	3.96
	서비스만족도	85.94	90.42	85.99	89.93	4.43
	사회적만족도	86.38	91.50	84.93	89.82	6.57

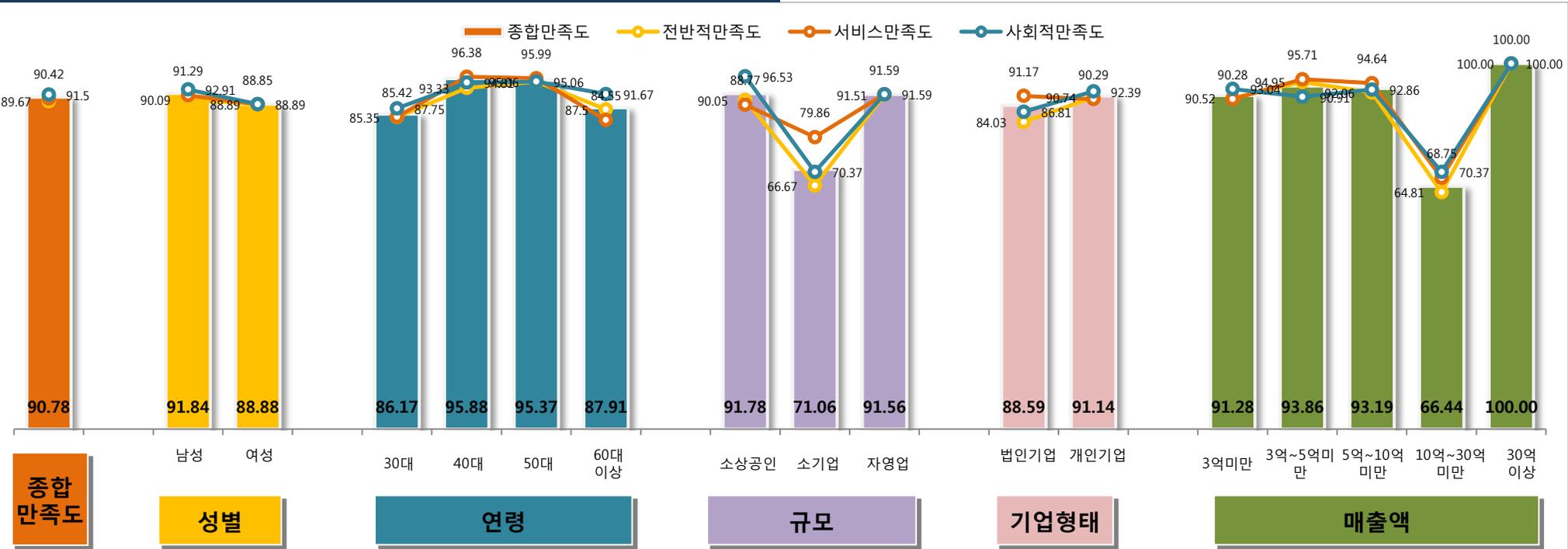
\* 외부고객만족도 점수산출은 응답자별 산술평균값을 적용함

### 3\_3. 외부고객 만족도\_종합만족도

- 이용고객이 느끼는 종합적인 서비스 만족도는 전체 90.78점으로 "만족"하는 수준으로 나타남.
- 각 만족도별로 살펴보면 서비스 만족도 90.42점, 전반적 만족도 89.67점, 사회적 만족도 91.50점으로 『전반적 만족도』와 『서비스 만족도』보다 『사회적 만족도』가 더 높게 나타난 것을 알 수 있음.
- 종합만족도를 성별로 살펴보면 『남성(91.84점)』의 만족도가 『여성(88.88점)』보다 높게 나타남.
- 종합만족도를 연령별로 살펴보면 『40대(95.88점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『50대(95.37점)』, 『60대 이상(87.91점)』 등의 순으로 나타났으며, 『30대(86.17점)』의 만족도가 가장 낮게 나타남.
- 종합만족도를 규모별로 살펴보면 『소상공인(91.78점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『자영업(91.56점)』, 『소기업(71.06점)』의 순으로 나타남.
- 종합만족도를 기업형태별로 살펴보면 『개인기업(91.14점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『법인기업』이 (88.59점)으로 나타남
- 종합만족도를 매출액별로 살펴보면 『30억 이상』이 100.00점으로 가장 높게 나타남.

#### 종합만족도

[n=100, 단위:점]



### 3\_3. 외부고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 a. 업무서비스 (11.06%) > h. 문의, 요구 응대태도(10.94%) > b. 담당직원의 전문성 (10.92%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 f. 업무처리의 신속정확성(96.17점) > e. 담당직원의 친절성(95.17점) > b. 담당직원의 전문성 (93.17점) 순으로 나타남.

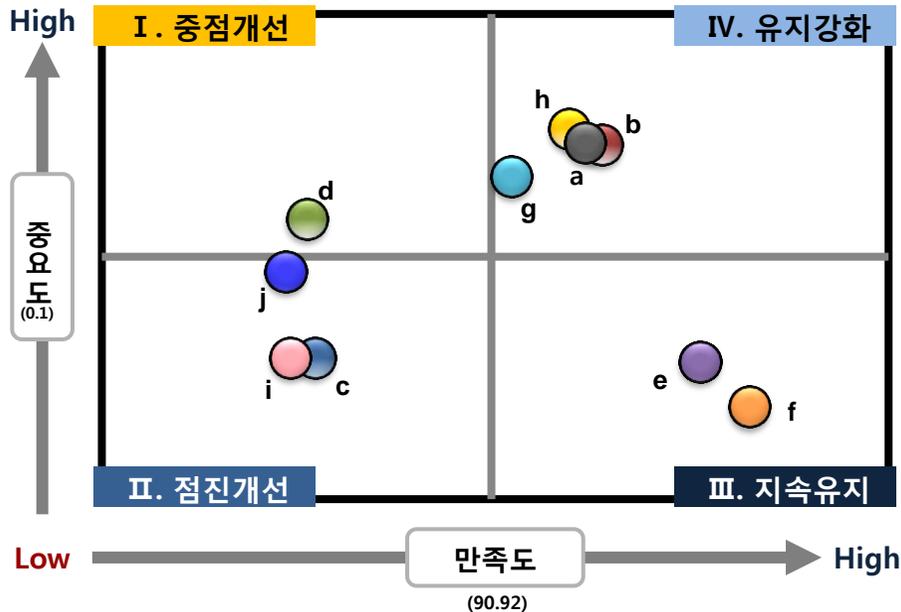
#### 서비스 만족 세부항목

차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		90.78
a. 업무서비스	11.06	92.50
b. 담당직원의 전문성	10.92	93.17
c. 업무관련 정보제공	9.17	87.33
d. 서비스환경개선노력	10.31	87.17
e. 담당직원의 친절성	9.13	95.17
f. 업무처리의 신속정확성	8.76	96.17
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.66	91.33
h. 문의, 요구 응대태도	10.94	92.83
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	9.17	86.83
j. 방문 및 면담통화의 편리성	9.88	86.73

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "d. 서비스환경개선노력"이 높은 중요도에 비해 만족도가 낮아 **중점개선과제**로 나타남.
- "c. 업무관련 정보제공, i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보, j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요한 것을 나타남.
- "e. 담당직원의 친절성, f. 업무처리의 신속정확성"은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이며 **지속유지**의 필요성이 나타남
- "a. 업무서비스, b. 담당직원의 전문성, g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내, h. 문의,요구 응대태도"는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

d. 서비스환경개선노력

### II. 점진 개선 영역

c. 업무관련 정보제공  
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보  
j. 방문 및 면담통화의 편리성

### III. 지속 유지 영역

e. 담당직원의 친절성  
f. 업무처리의 신속정확성

### IV. 유지 강화 영역

a. 업무서비스  
b. 담당직원의 전문성  
g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내  
h. 문의,요구 응대태도

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도↑ 중요도↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도↑ 중요도↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

### 3\_3. 외부고객 만족도\_기관성과 & 사회성과

- “사회성과”가 “기관성과”보다 높게 나타남.
- 기관성과에 대해서는 성별로는 『남성』이 연령별로는 『50대』가 규모별로는 『자영업』, 기업형태별로는 『개인기업』, 매출액별로는 『30억 이상』이 가장 높게 나타남.
- 사회성과에 대해서는 성별로는 『남성』이 연령별로는 『50대』가 규모별로는 『자영업』, 기업형태별로는 『개인기업』, 매출액별로는 『3억~5억』이 가장 높게 나타남.

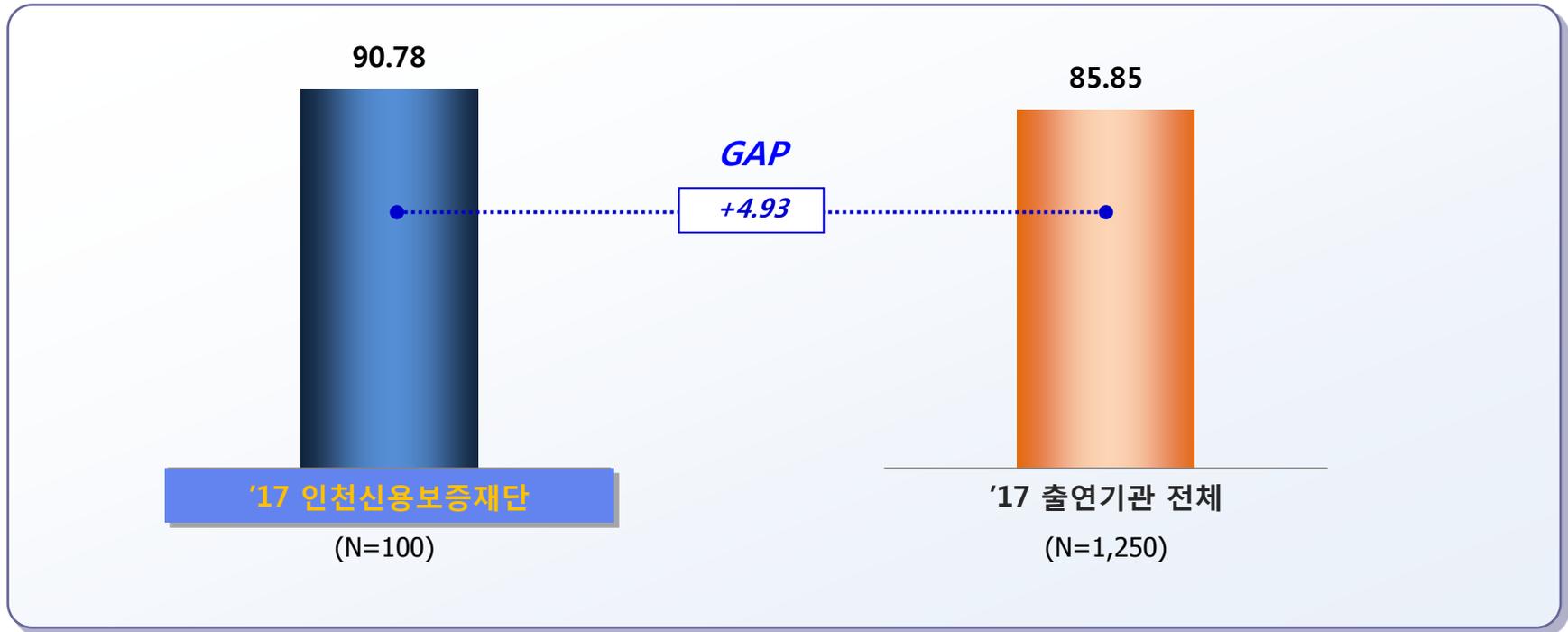
#### 기관성과 & 사회성과

[n=100, 단위:점]



2017년도(2016년 실적) 인천신용보증재단 전체 고객만족도(PCSI)는 90.78점으로  
인천광역시 출연기관 10개 기관의 전체 대비 4.93점 높은 수준임

(단위:100점 만점)

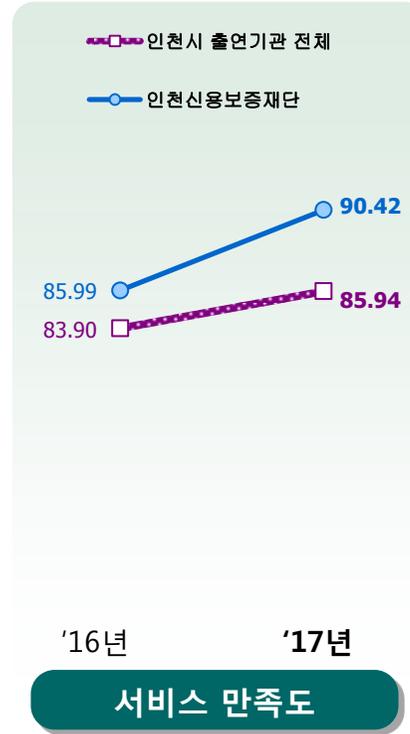
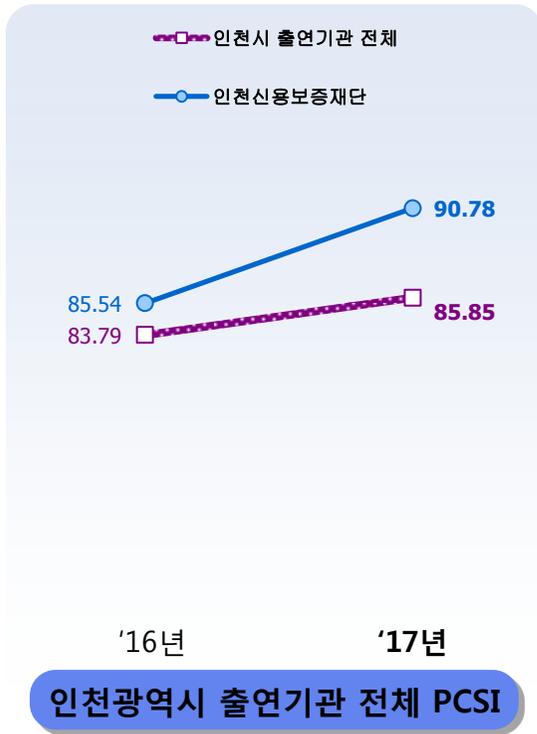


주) GAP = (개별기관 PCSI) - (10개 출연기관 전체 PCSI)

- 지난 2년간 인천신용보증재단 PCSI추이를 분석한 결과, 17년에 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천신용보증재단의 전반적 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천신용보증재단의 서비스 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천신용보증재단의 사회적 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.

## 전체결과 및 부문별 개선 추이

(단위: 100점 만점)



### 3\_5. 주요 개선 요구사항

- 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면 '더 활발한 홍보가 필요함', '서류 제출하는 절차를 간소화 하였으면 함'(각각 15.79%), '이용료, 수수료 등 금전적인 부담'(10.53%), 등의 순으로 우선 개선해야 한다고 응답함

NO	주요 개선요구사항	사례수	비율(%)
1	더 활발한 홍보가 필요함	(3)	15.79
2	서류 제출하는 절차를 간소화 하였으면 함	(3)	15.79
3	이용료, 수수료 등 금전적인 부담	(2)	10.53
4	현상태 보다는 미래성장성을 보는 신용평가 필요	(1)	5.26
5	직원이 고객을 대하는 태도가 불친절함	(1)	5.26
6	주차공간 협소, 외부차량 주차 등 주차문제 해결요망	(1)	5.26
7	대출 기준이 까다로움	(1)	5.26
8	지원금의 확충 요망	(1)	5.26
9	중소기업에 기회 및 혜택을 확대하였으면 함	(1)	5.26
10	많은 정보 제공요망	(1)	5.26
11	대출 심사에 대한 공정성 필요	(1)	5.26
12	소액 규모의 대출상품이 많이 부족함	(1)	5.26
13	업무 시간 외에도 이용 가능한 금융 서비스 필요	(1)	5.26
14	많은 사람이 이용할 수 있도록 노력이 필요	(1)	5.26

- 인천신용보증재단의 외부고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '방문 및 면담통화의 편리성', '온라인정보공개 및 홈페이지 정보', '서비스환경개선노력' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

## 기관 주요 핵심 과제 요약

### 과제.1

방문 및 면담통화의 편리성

### 과제.2

온라인정보공개 및  
홈페이지 정보

### 과제.3

서비스환경개선노력

## 개선방안

1

### • 서비스 편리성 향상을 위한 환경 개선

- 서류제출 절차 간소화를 통해 접점에 대한 서비스 품질 평가 및 개선 유도
- 주차, 교통과 관련하여 부족한 편의시설에 대한 조속한 대안 마련이 필요함
- 인천신용보증재단 이용 고객의 만족도 향상을 위한 구성원에 대한 내부 교육, 의사소통 채널을 통해 고객만족 마인드 전파

2

### • 업무 프로세스 개선 및 정보 제공 강화

- 인천신용보증재단 의 행정업무의 신속성, 정확성과 관련한 개선 노력이 필요한 것으로 나타나고 있으며, 고객지원 관련 절차 표준화 및 간소화가 요구됨
- 홈페이지 등을 통한 정보 제공루트 뿐 아니라 다양한 채널을 통한 고객이 필요한 유용한 정보를 제공하기 위한 노력도 요구되고 있음

# 4\_1. PCSI 종합 결과

- 인천발전연구원 전체 고객만족도(PCSI)는 84.10점으로 나타남
- 인천발전연구원 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 사회적 만족이 86.44점으로 가장 높고, 다음으로 요소 만족(84.81점), 전반적 만족(81.06점) 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질(86.83점)이 가장 높고, 다음은 상품품질(84.25점), 환경품질(83.33점) 순임.
- 성과지수에서는 기관성과가 (82.67)점으로, 사회성과(80.25점) 대비 2.42점 높게 나타남.

## PCSI 종합 결과

### 품질지수

편의성	81.67점
전문성	86.00점
정보제공	86.67점
혁신성	82.67점

상품품질  
84.25점

대응성	89.67점
정확성	85.50점
지원성	85.33점
공감성	86.83점

전달품질  
86.83점

심미성	83.67점
편리성	83.00점

환경품질  
83.33점

### 만족지수

PCSI  
84.10점

전반적 만족  
81.06점

절대만족	80.83 점
상대만족	80.83 점
감정만족	81.50 점

요소 만족  
84.81점

상품만족	84.25 점
전달만족	86.83 점
환경만족	83.33 점

사회적 만족  
86.44점

청렴성	87.33 점
공익성	85.50 점
안전성	86.50 점

### 성과지수

기관성과  
82.67점

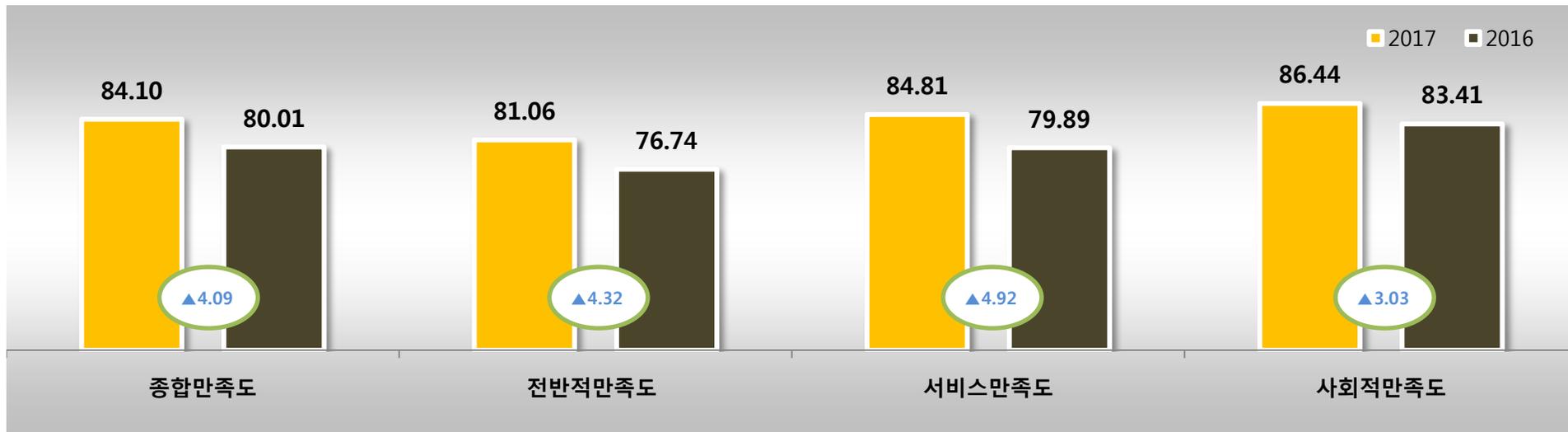
신뢰	83.83점
지지	82.50점
인식전환	81.67점

사회성과  
80.25점

국민행복	79.83점
국가발전	80.67점

## 4.2. 분석결과 요약\_외부고객만족도\_총점

인천발전연구원의 외부고객만족도점수는 84.10점으로 나타났으며, 작년 대비 4.09점 높게 나타남  
 부문별로는 전반적 만족도 81.06점, 서비스만족도 84.81점, 사회적 만족도 86.44점으로 산출됨



구분	전체평균	인천발전연구원			'17년 - '15년 점수	
		'17년	'16년	'15년		
외부 고객 만족 도	종합만족도	85.85	84.10	80.01	81.57	4.09
	전반적만족도	85.21	81.06	76.74	78.73	4.32
	서비스만족도	85.94	84.81	79.89	81.84	4.92
	사회적만족도	86.38	86.44	83.41	84.14	3.03

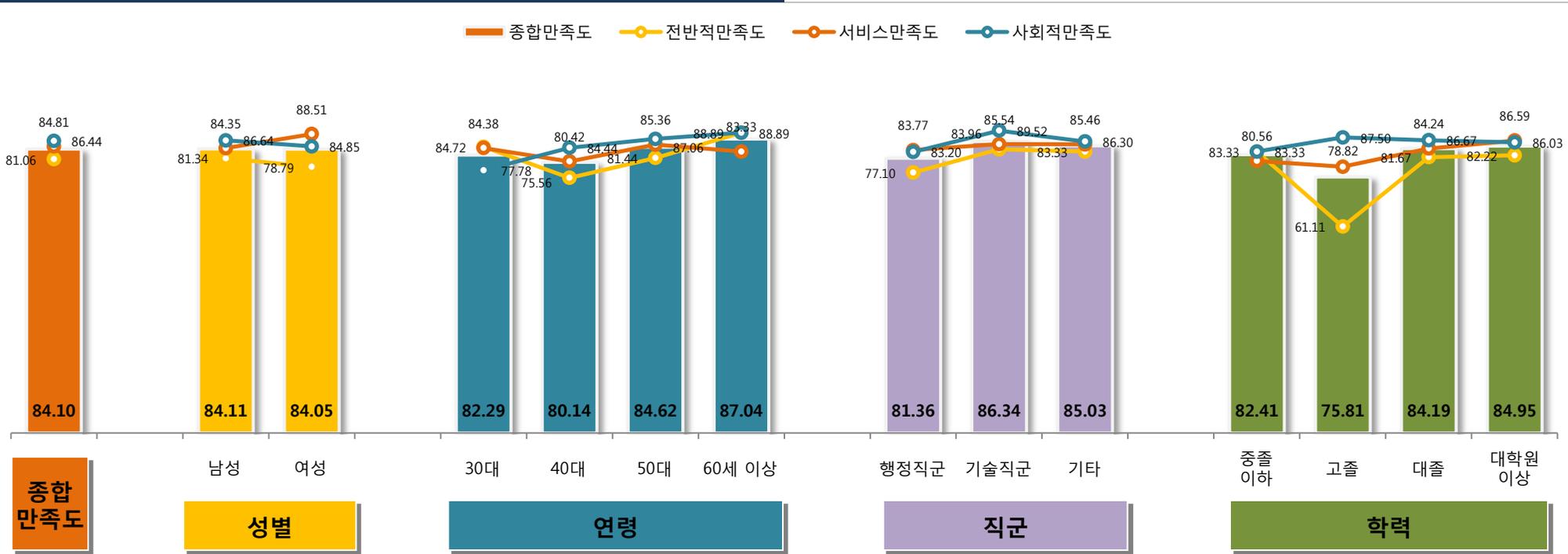
\* 외부고객만족도 점수산출은 응답자별 산술평균값을 적용함

# 4.3. 외부고객 만족도\_종합만족도

- 이용고객이 느끼는 종합적인 서비스 만족도는 전체 84.10점으로 “만족”하는 수준으로 나타남.
- 각 만족도별로 살펴보면 전반적 만족도 81.06점, 서비스만족도 86.44점, 사회적 만족도 84.81점으로 『전반적 만족도』와 『사회적 만족』보다 『서비스 만족』이 더 높게 나타난 것을 알 수 있음.
- 성별로 살펴보면 『남성(84.11점)』의 만족도가 『여성(84.05점)』 보다 높게 나타남.
- 연령별로 살펴보면 『60대 이상(87.04점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『50대(84.62점)』, 『30대(82.29점)』순으로 나타남.
- 직군별로는 『기술직군(86.34점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『행정직군』이 81.36점으로 가장 낮게 나타남.
- 학력별로는 『대학원 이상(84.95점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『대졸(84.19점)』, 『중졸이하(82.41점)』, 『고졸(75.81점)』의 순으로 나타남

## 종합만족도

[n=200, 단위:점]



# 4\_3. 외부고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 d. 서비스환경개선노력 (12.45%) > a. 연구용역 보고서 (11.82%) > e. 담당직원의 친절성(11.75%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(89.67점) > h. 문의, 요구 응대태도(86.83점) > c. 추후 연구용역 진행(86.67점) 순으로 나타남.

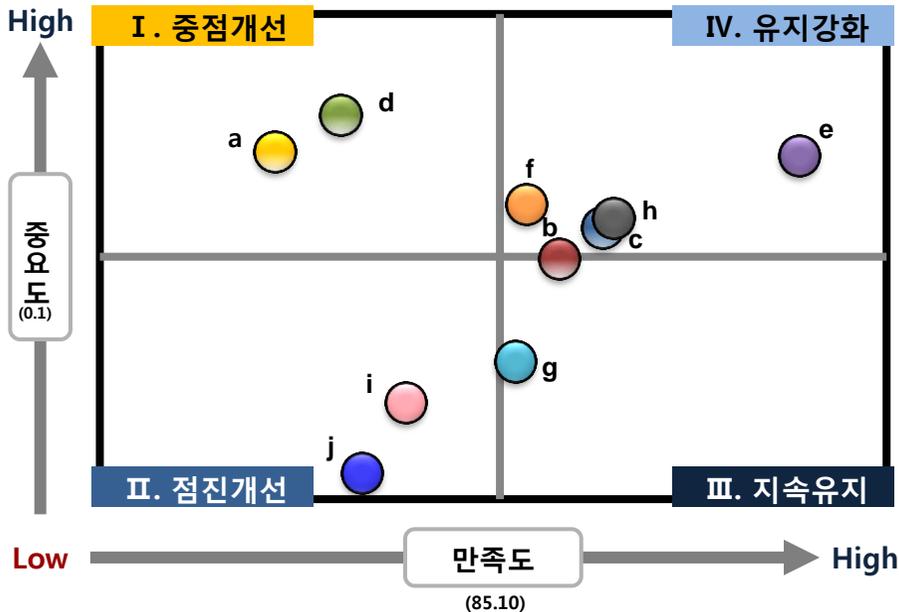
## 서비스 만족 세부항목

차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		84.10
a. 연구용역 보고서	11.82	81.67
b. 담당직원의 전문성	9.97	86.00
c. 추후 연구용역 진행	10.50	86.67
d. 서비스환경개선노력	12.45	82.67
e. 담당직원의 친절성	11.75	89.67
f. 업무처리의 신속정확성	10.91	85.50
g. 불만, 이의사항의 신청방법이나 절차 안내	8.19	85.33
h. 문의, 요구 응대태도	10.67	86.83
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	7.48	83.67
j. 방문 및 면담통화의 편리성	6.26	83.00

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "a. 업무서비스, d. 서비스환경개선노력"이 높은 중요도에 비해 만족도가 낮아 **중점개선과제**로 나타남.
- "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보, j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요한 것을 나타남.
- "g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내"는 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이며 **지속유지**의 필요성이 나타남
- "b. 담당직원의 전문성, c. 업무관련 정보제공 e. 담당직원의 친절성, f. 업무처리의 신속정확성, h. 문의,요구 응대태도"는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

- a. 업무서비스
- d. 서비스환경개선노력

### II. 점진 개선 영역

- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

### III. 지속 유지 영역

- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내

### IV. 유지 강화 영역

- b. 담당직원의 전문성
- c. 업무관련 정보제공
- e. 담당직원의 친절성
- f. 업무처리의 신속정확성
- h. 문의,요구 응대태도

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

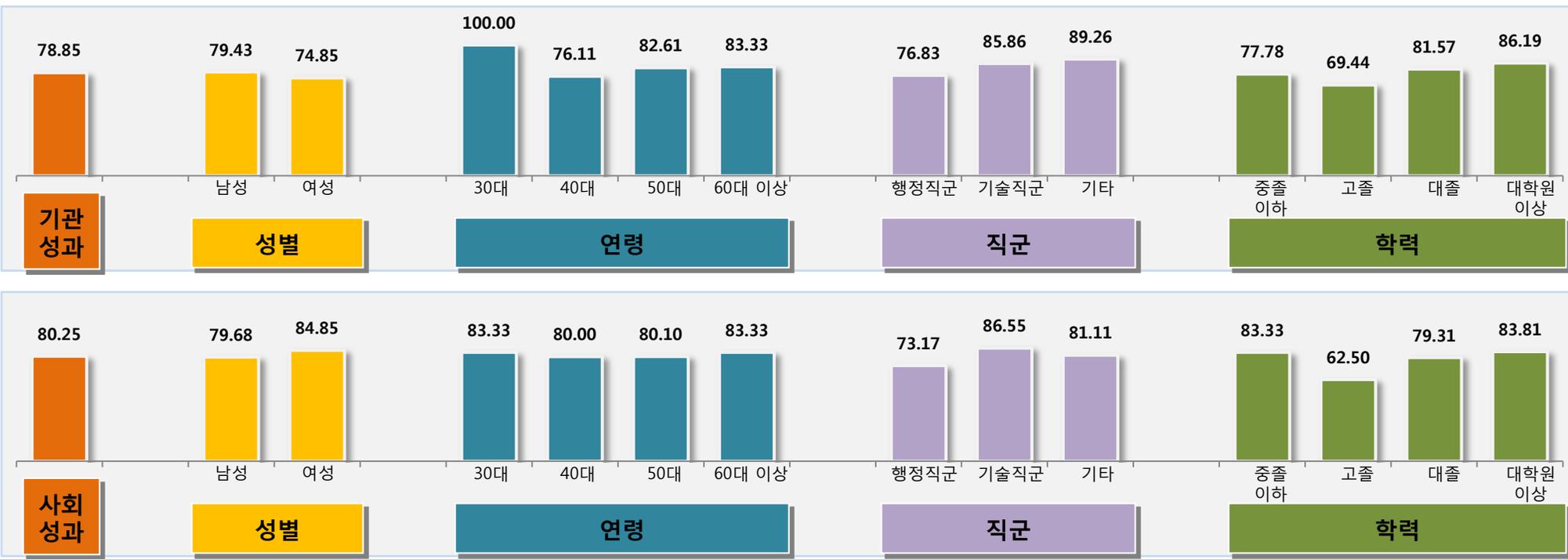
- I. 중점 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도↑ 중요도↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도↑ 중요도↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

# 4\_3. 외부고객 만족도\_기관성과 & 사회성과

- “사회성과”가 “기관성과”보다 높게 나타남.
- 기관성과에 대해서는 성별로는 『남성』이 연령별로는 『30대』가 직군별로는 『기타』, 학력별로는 『대학원 이상』이 가장 높게 나타남.
- 사회성과에 대해서는 성별로는 『여성』이 연령별로는 『30대』, 『60대 이상』이 직군별로는 『기술직군』, 학력별로는 『중졸이하』가 가장 높게 나타남.

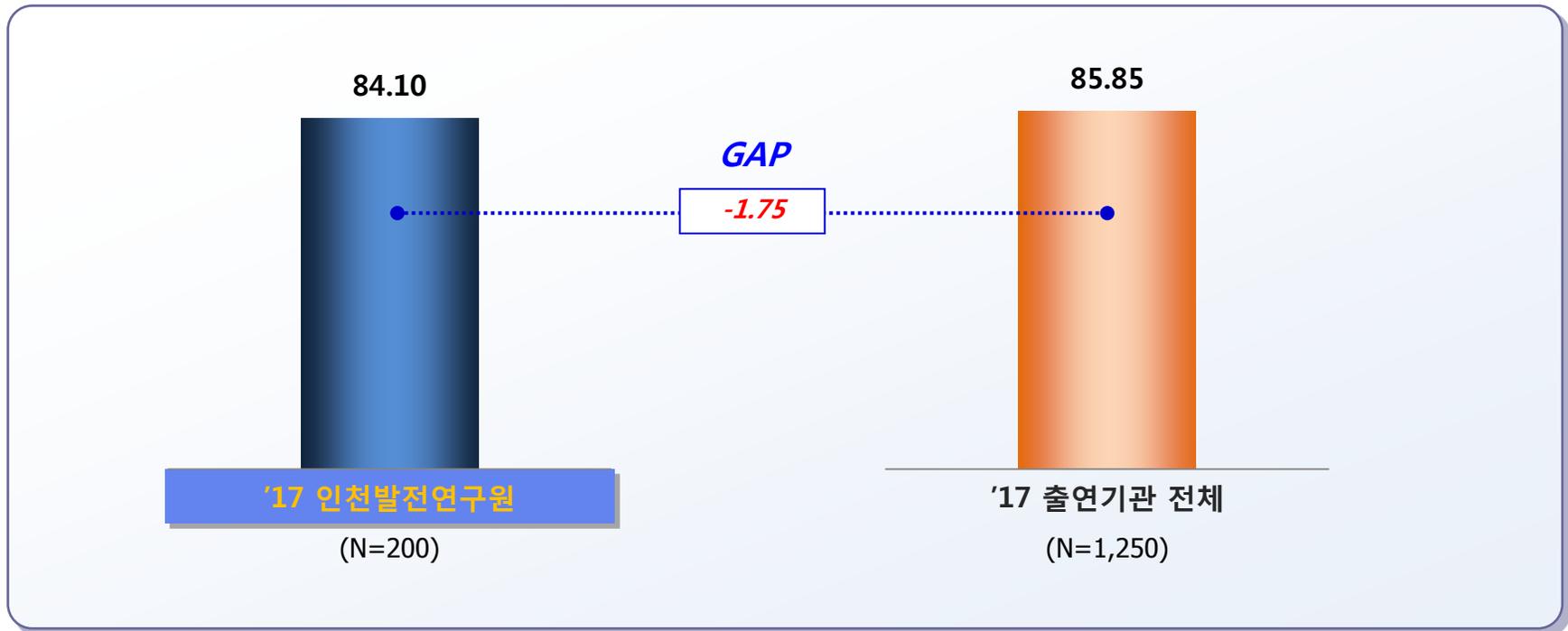
## 기관성과 & 사회성과

[n=200, 단위:점]



2017년도(2016년 실적) 인천발전연구원 전체 고객만족도(PCSI)는 84.10점으로  
 인천광역시 출연기관 10개 기관의 전체 대비 1.75점 낮은 수준임

(단위:100점 만점)

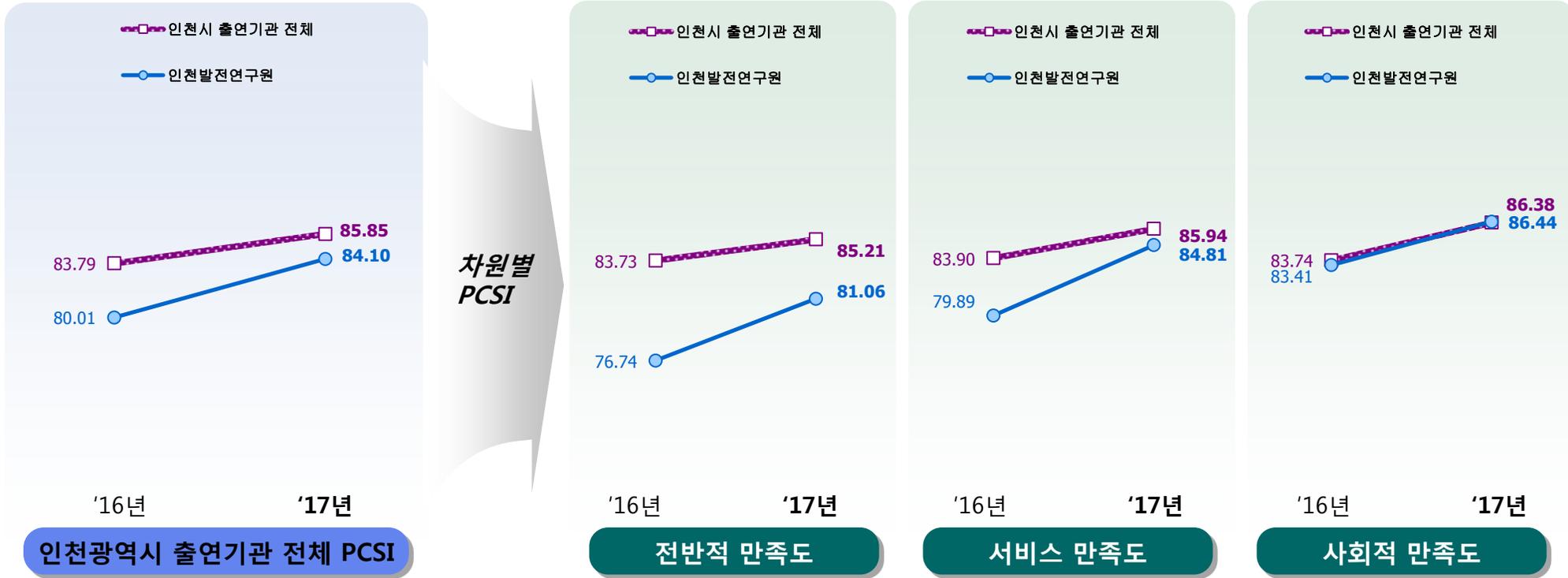


주) GAP = (개별기관 PCSI) - (10개 출연기관 전체 PCSI)

- 지난 2년간 인천발전연구원 PCSI추이를 분석한 결과, 17년에 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천발전연구원의 전반적 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천발전연구원의 서비스 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천발전연구원의 사회적 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.

## 전체결과 및 부문별 개선 추이

(단위: 100점 만점)

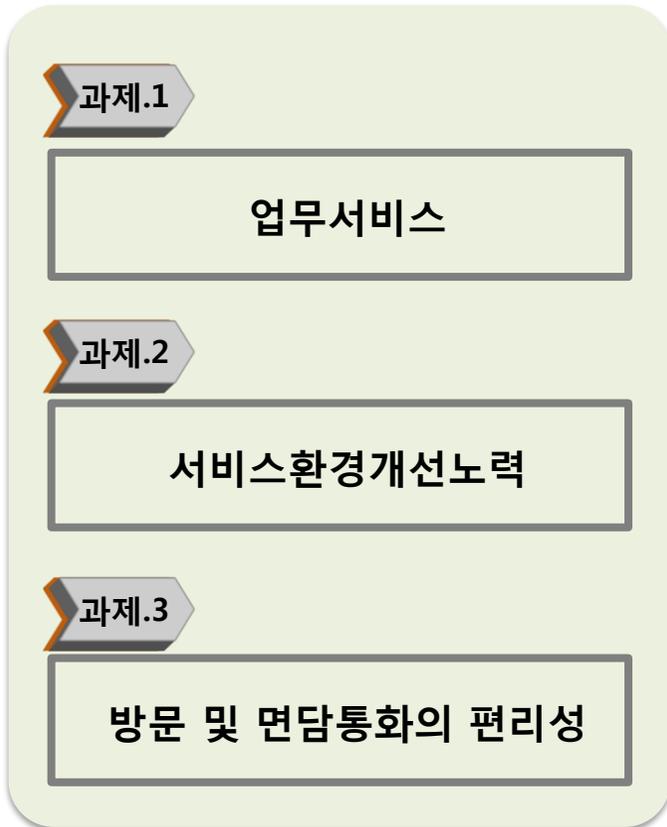


- 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면 '인력충원을 통해 업무의 속도와 효율성 제고 필요'(36.36%), '홈페이지 주기적인 업데이트와 정보 제공에 노력이 필요', '현안 사업이 있으면 시기성에 맞춰서 정책연구 시행필요', '지역발전을 위한 정책 노력이 미흡'(각각 9.09%) 등의 순으로 우선 개선해야 한다고 응답함

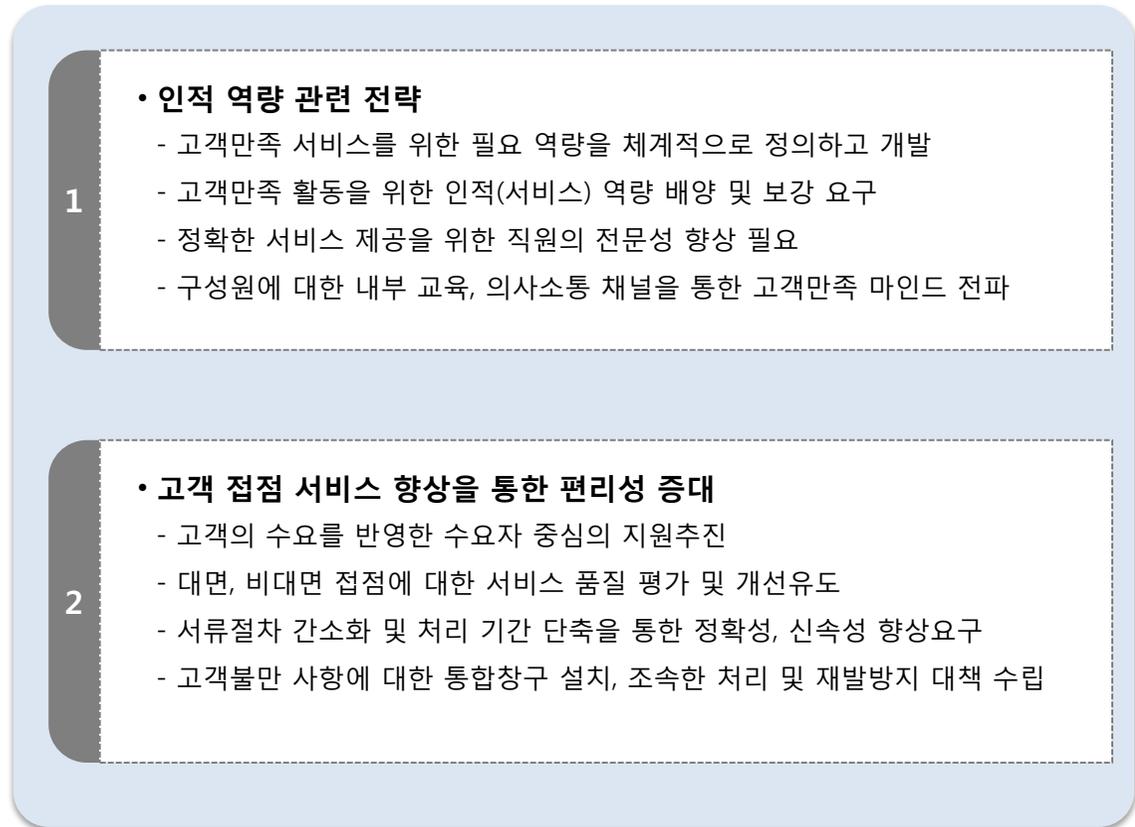
NO	주요 개선요구사항	사례수	비율(%)
1	인력충원을 통해 업무의 속도와 효율성 제고 필요	(4)	36.36
2	홈페이지 주기적인 업데이트와 정보제공에 노력이 필요	(1)	9.09
3	현안 사업이 있으면 시기성에 맞춰서 정책연구 시행필요	(1)	9.09
4	지역발전을 위한 정책 노력이 미흡	(1)	9.09
5	정책, 제안을 수시로 제출할 수 있도록 시기나 기간을 조정	(1)	9.09
6	시청의 실무에서 필요로 하는 정책 대안 개발이 필요	(1)	9.09
7	시의 출연기관으로써 명쾌한 결론을 내서 실질적 행정 접목 필요	(1)	9.09
8	경제, 사회적 방향에 발맞춰서 일하는 영역을 창의적 개발 필요	(1)	9.09

- 인천발전연구원의 외부고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '업무서비스', '서비스환경개선노력', '방문 및 면담통화의 편리성' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

## 기관 주요 핵심 과제 요약



## 개선방안



# 5\_1. PCSI 종합 결과

- 인천광역시의료원 전체 고객만족도(PCSI)는 84.61점으로 나타남.
- 인천광역시의료원 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 사회적 만족(85.11점)으로 가장 높고, 다음으로 전반적 만족(84.44점), 요소 만족(84.26점) 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질(84.88점) 이 가장 높고, 다음은 상품품질(84.75점), 환경품질(83.17) 순임.
- 성과지수에서는 사회성과가 (83.50)점으로, 기관성과(82.33점) 대비 1.77점 높게 나타남.

## PCSI 종합 결과

### 품질지수

편의성	84.33점
전문성	85.50점
정보제공	84.67점
혁신성	84.50점

상품품질  
84.75점

정확성	85.50점
대응성	86.00점
지원성	83.17점
공감성	84.83점

전달품질  
84.88점

심미성	83.00점
편리성	83.33점

환경품질  
83.17점

### 만족지수

PCSI  
84.61점

전반적 만족  
84.44점

절대만족	84.00 점
상대만족	84.00 점
감정만족	85.33 점

요소 만족  
84.26점

상품만족	84.75 점
전달만족	84.88 점
환경만족	83.17 점

사회적 만족  
85.11점

청렴성	86.00 점
공익성	85.33 점
안전성	84.00 점

### 성과지수

기관성과  
82.33점

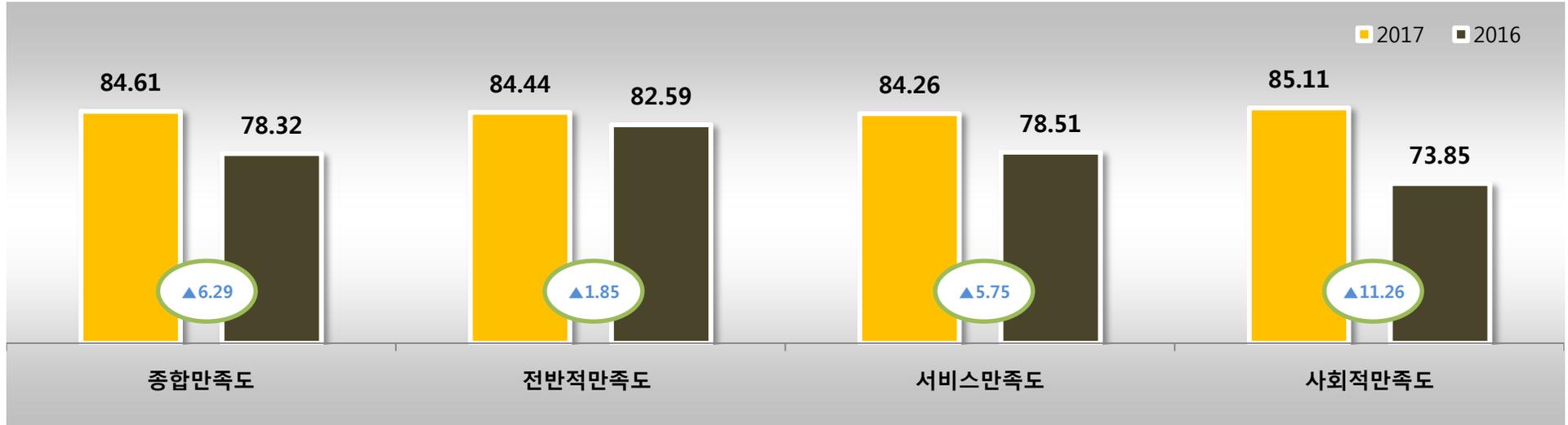
신뢰	82.33점
지지	82.17점
인식전환	82.50점

사회성과  
83.50점

국민행복	83.50점
국가발전	83.50점

## 5.2. 분석결과 요약\_외부고객만족도\_총점

인천광역시의료원의 외부고객만족도점수는 84.61점으로 나타났으며, 전년대비 6.29점 높게 나타남  
 부문별로는 전반적 만족도 84.44점, 서비스만족도 84.26점, 사회적 만족도 85.11점으로 산출됨



구분	전체평균	인천광역시의료원			'17년 - '16년 점수	
		'17년	'16년	'15년		
외부 고객 만족 도	종합만족도	85.85	84.61	78.32	82.66	6.29
	전반적만족도	85.21	84.44	82.59	82.70	1.85
	서비스만족도	85.94	84.26	78.51	82.06	5.75
	사회적만족도	86.38	85.11	73.85	83.22	11.26

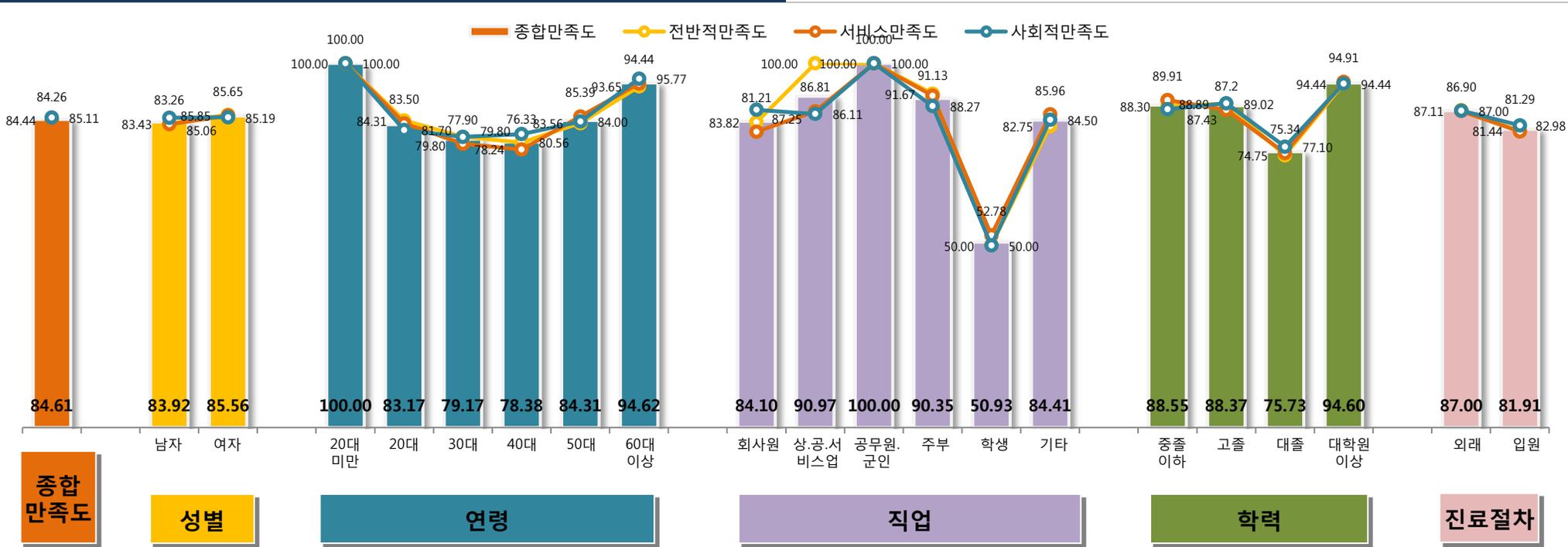
\* 외부고객만족도 점수산출은 응답자별 산술평균값을 적용함

# 5\_3. 외부고객 만족도\_종합만족도

- 이용고객이 느끼는 종합적인 서비스 만족도는 전체 84.61점으로 "만족"하는 수준으로 나타남.
- 각 만족도별로 살펴보면 전반적만족도 84.44점, 서비스만족도 84.26점, 사회적만족도 85.11점으로 『서비스만족』와 『전반적만족도』보다 『사회적만족』이 더 높게 나타난 것을 알 수 있음.
- 성별로 살펴보면 『여성(85.56점)』의 만족도가 『남성(83.92점)』의 만족도 보다 높게 나타남.
- 연령별로 살펴보면 『20대 미만(100.00점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『60대 이상(94.62점)』, 『50대(84.31점)』 등의 순으로 나타났으며, 『40대(78.38점)』의 만족도가 가장 낮게 나타남.
- 직업별로는 『공무원/군인(100.00점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『상.공.서비스업(90.97점)』, 『주부(90.35점)』 등의 순으로 나타남.
- 학력별로는 『대학원 이상(94.60점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『중졸 이하(88.55점)』, 『고졸(88.37점)』 등의 순으로 나타남.
- 진료절차별로는 『외래(87.00점)』의 만족도가 『입원(81.91점)』보다 높게 나타남.

## 종합만족도

[n=200, 단위:점]



## 5.3. 외부고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 h. 진료시 의사의 설명(10.87%) > e. 서비스 환경개선 노력(10.70%) > i. 불만, 이의사항 해소를 위한 방법 안내 (10.53%)순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 e. 서비스 환경개선 노력(86.00점) > f. 예약 및 접수, 수납 절차, b. 의사의 전문성(각각 85.50점) > h. 진료시 의사의 설명(84.83점) 순으로 나타남.

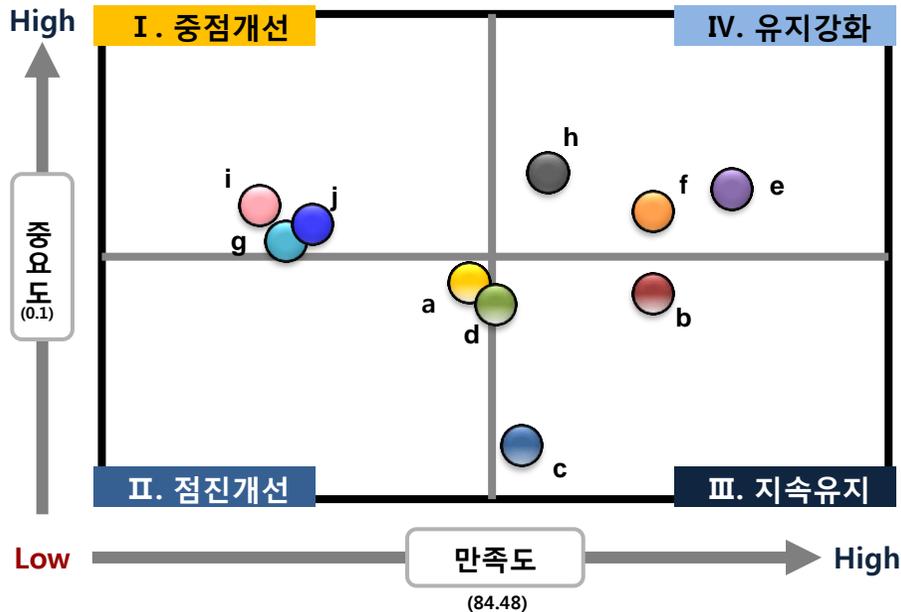
### 서비스 만족 세부항목

차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		84.61
a. 진료비	9.73	84.33
b. 의사의 전문성	9.62	85.50
c. 간호사 및 의료기사의 전문성	8.06	84.67
d. 의료서비스 관련 정보 제공	9.51	84.50
e. 서비스 환경개선 노력	10.70	86.00
f. 예약 및 접수, 수납 절차	10.47	85.50
g. 예약 혹은 진료상담시 직원 태도	10.16	83.17
h. 진료시 의사의 설명	10.87	84.83
i. 불만, 이의사항 해소를 위한 방법 안내	10.53	83.00
j. 진료, 검사실, 편의시설 등의 환경	10.34	83.33

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내, i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보, j. 방문 및 면담통화의 편리성"이 높은 중요도에 비해 만족도가 낮아 **중점개선과제**로 나타남.
- "a. 업무서비스, d. 서비스환경개선노력"은 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요한 것을 나타남.
- "b. 담당직원의 전문성, c. 업무관련 정보제공"은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이며 **지속유지**의 필요성이 나타남
- "e. 담당직원의 친절성, f. 업무처리의 신속정확성, h. 문의,요구 응대태도"는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내
- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

### II. 점진 개선 영역

- a. 업무서비스
- d. 서비스환경개선노력

### III. 지속 유지 영역

- b. 담당직원의 전문성
- c. 업무관련 정보제공

### IV. 유지 강화 영역

- e. 담당직원의 친절성
- f. 업무처리의 신속정확성
- h. 문의,요구 응대태도

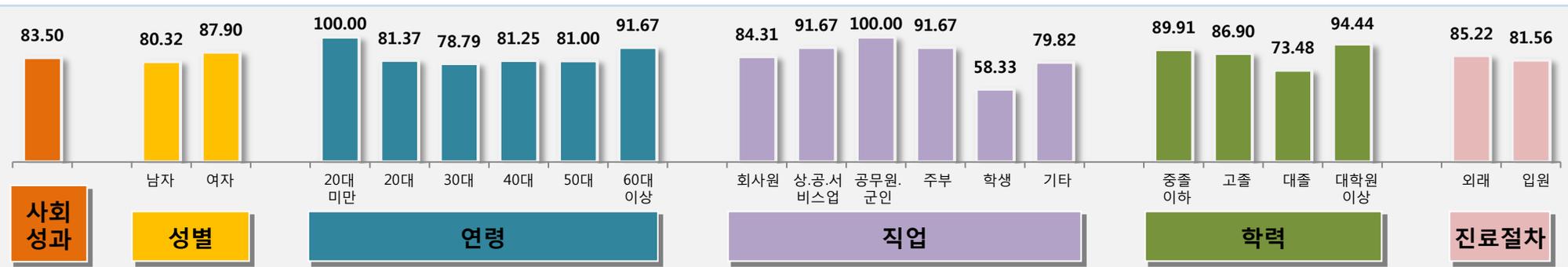
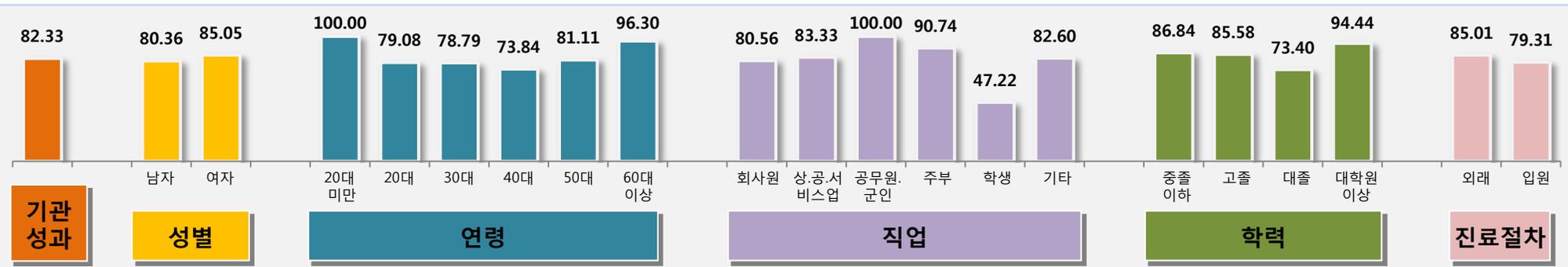
※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도↑ 중요도↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도↑ 중요도↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

- “사회성과”가 “기관성과”보다 높게 나타남.
- 기관성과에 대해서는 성별로는 『여성』이 연령별로는 『20대 미만』이 직업별로는 『공무원, 군인』, 학력별로는 『대학원 이상』, 진료절차별로는 『외래』가 가장 높게 나타남.
- 사회성과에 대해서는 성별로는 『여성』이 연령별로는 『20대 미만』이 직업별로는 『공무원, 군인』, 학력별로는 『대학원 이상』, 진료절차별로는 『외래』가 가장 높게 나타남.

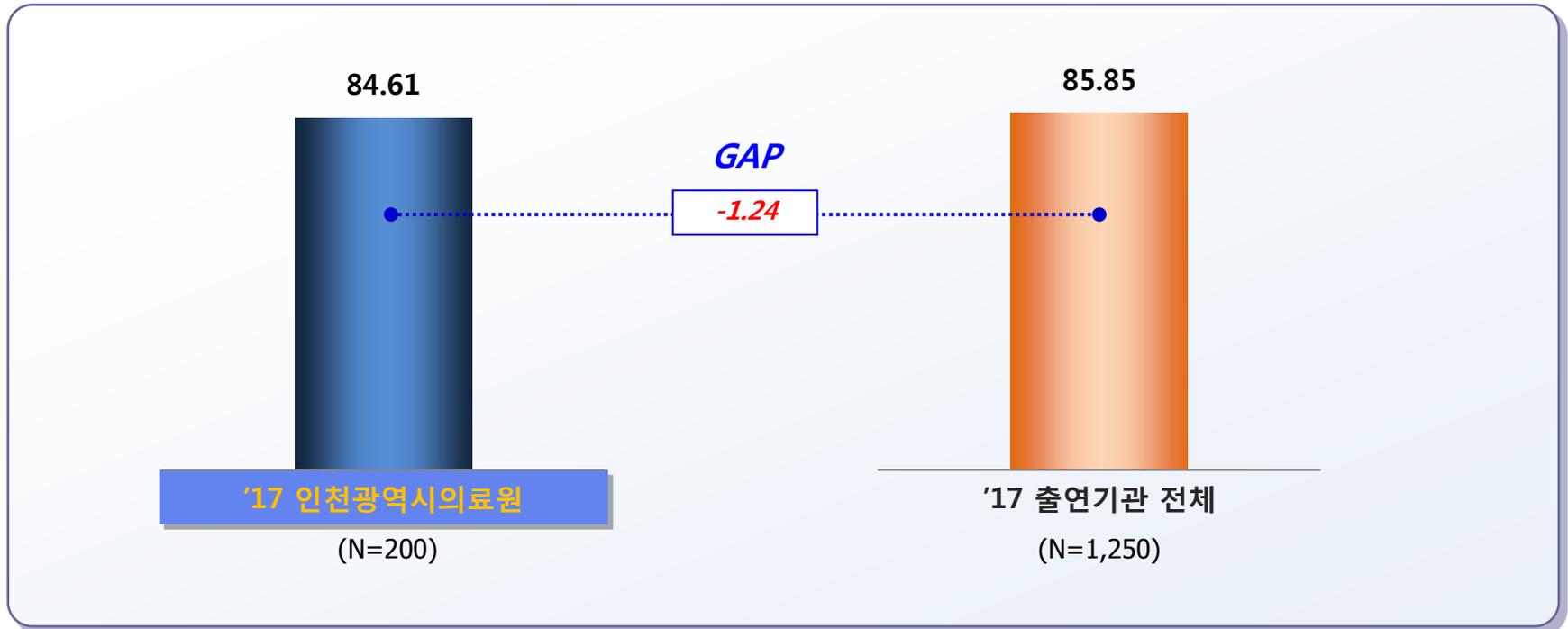
## 기관성과 & 사회성과

[n=200, 단위:점]



2017년도(2016년 실적) 인천광역시의료원 전체 고객만족도(PCSI)는 84.61점으로  
 인천광역시 출연기관 10개 기관의 전체 대비 1.24점 낮은 수준임

(단위:100점 만점)

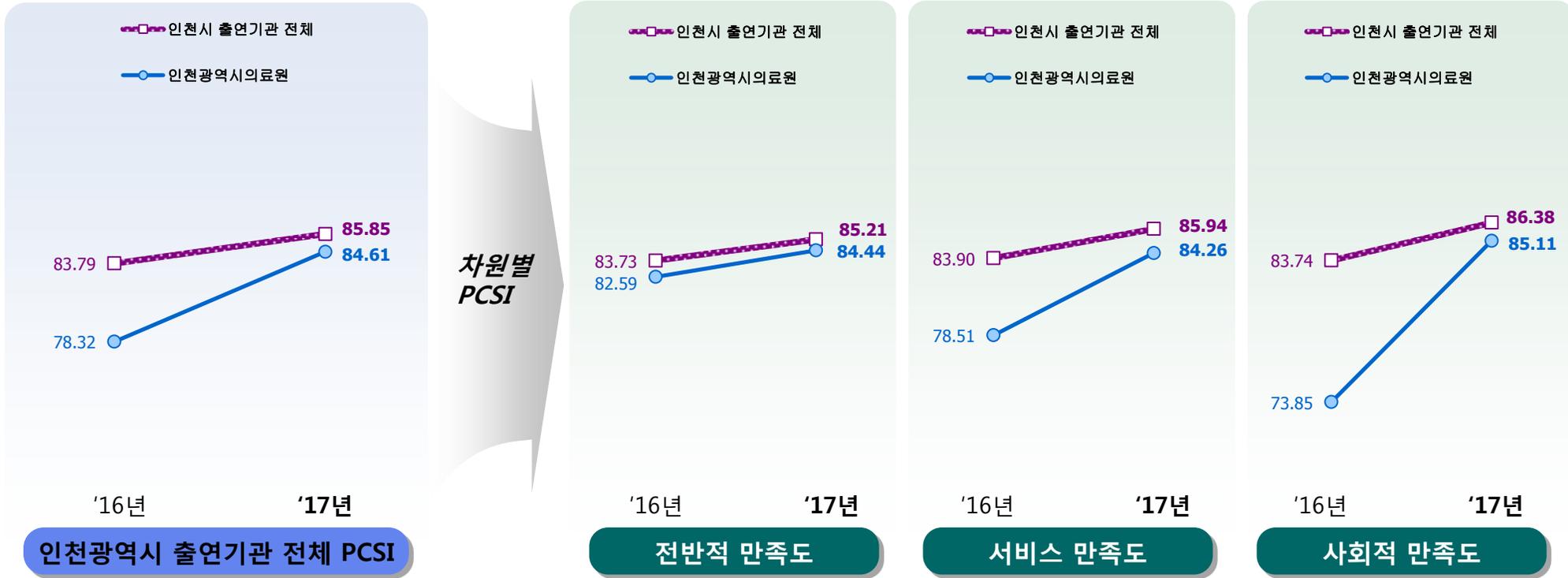


주) GAP = (개별기관 PCSI) - (10개 출연기관 전체 PCSI)

- 지난 2년간 인천광역시의료원 PCSI추이를 분석한 결과, 17년에 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천광역시의료원의 전반적 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천광역시의료원의 서비스 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천광역시의료원의 사회적 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.

## 전체결과 및 부문별 개선 추이

(단위: 100점 만점)



■ 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면 '의사, 간호사 등 의료진들이 좀 더 친절하게 응대하면 좋겠다'(35.00%), '인력충원을 통해 업무의 속도와 효율성 제고 필요', '직원의 전문성, 업무처리 능력 부족', '편의시설 확충'(각각 10.00%) 등의 순으로 우선 개선해야 한다고 응답함

NO	주요 개선요구사항	사례수	비율(%)
1	의사, 간호사 등 의료진들이 좀 더 친절하게 응대하면 좋겠다	(7)	35.00
2	인력충원을 통해 업무의 속도와 효율성 제고 필요	(2)	10.00
3	직원의 전문성, 업무처리 능력 부족	(2)	10.00
4	편의시설 확충	(2)	10.00
5	진료 대기시간이 너무 오래 걸림	(2)	10.00
6	더 활발한 홍보가 필요함	(1)	5.00
7	직원이 고객을 대하는 태도가 불친절함	(1)	5.00
8	시설을 찾아가기 위한 교통편이 불편함	(1)	5.00
9	주차공간 협소, 외부차량 주차 등 주차문제 해결요망	(1)	5.00
10	간호사가 자주 왔다갔다하여 수면에 방해 됨	(1)	5.00

- 인천광역시의료원 의 외부고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '온라인정보공개 및 홈페이지 정보', '불만,이의사항 신청방법 절차 안내', '방문 및 면담통화의 편리성' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

## 기관 주요 핵심 과제 요약

### 과제.1

온라인정보공개 및  
홈페이지 정보

### 과제.2

불만,이의사항 신청방법  
절차 안내

### 과제.3

방문 및 면담통화의 편리성

## 개선방안

1

### • 고객중심의 정보제공 강화

- 고객의 수요를 반영하여, 함께 만들어 가는 과정을 통해 고객 만족도 향상
- 의료원 구성의 전문성 향상을 위한 역량강화
- 홈페이지를 비롯한 다양한 채널을 통해 고객에게 유용한 정보제공을 위한 노력이 요구되고 있음
- 대면, 비대면 접점에 대한 서비스 품질 평가 및 개선유도

2

### • 인적 역량 관련 전략

- 고객불만 사항에 대한 통합 창구설치, 불만사항 발생시 조속한 처리 및 재발방지를 위한 대책수립
- 고객만족 서비스를 위한 필요역량의 체계적인 관리와 개발이 요구됨
- 고객 요구에 부합하는 서비스 제공을 위한 직원의 전문성 향상 필요
- 구성원에 대한 내부 교육, 의사소통 채널을 통한 고객만족 마인드 전파

# 6\_1. PCSI 종합 결과

- 인천글로벌캠퍼스운영재단 전체 고객만족도(PCSI)는 69.73점으로 나타남
- 인천글로벌캠퍼스운영재단 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 요소 만족이 70.64점으로 가장 높고, 다음으로 전반적 만족(70.06점), 사회적 만족(68.50점) 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 환경품질(73.17점)이 가장 높고, 다음은 전달품질(70.96점), 상품품질(67.79점) 순임.
- 성과지수에서는 기관성과가 (69.67)점으로, 사회성과(68.92점) 대비 0.75점 높게 나타남.

## PCSI 종합 결과

### 품질지수

편의성	67.00 점
전문성	66.17 점
정보제공	69.33 점
혁신성	68.67 점

상품품질  
**67.79점**

대응성	76.67 점
정확성	71.33 점
지원성	65.50 점
공감성	70.33 점

전달품질  
**70.96점**

심미성	72.33 점
편리성	74.11 점

환경품질  
**73.17점**

### 만족지수

**PCSI**  
**69.73점**

전반적 만족  
**70.06점**

절대만족	70.17 점
상대만족	70.00 점
감정만족	70.00 점

요소 만족  
**70.64점**

상품만족	67.79 점
전달만족	70.96 점
환경만족	73.17 점

사회적 만족  
**68.50점**

청렴성	64.17 점
공익성	66.50 점
안전성	74.83 점

### 성과지수

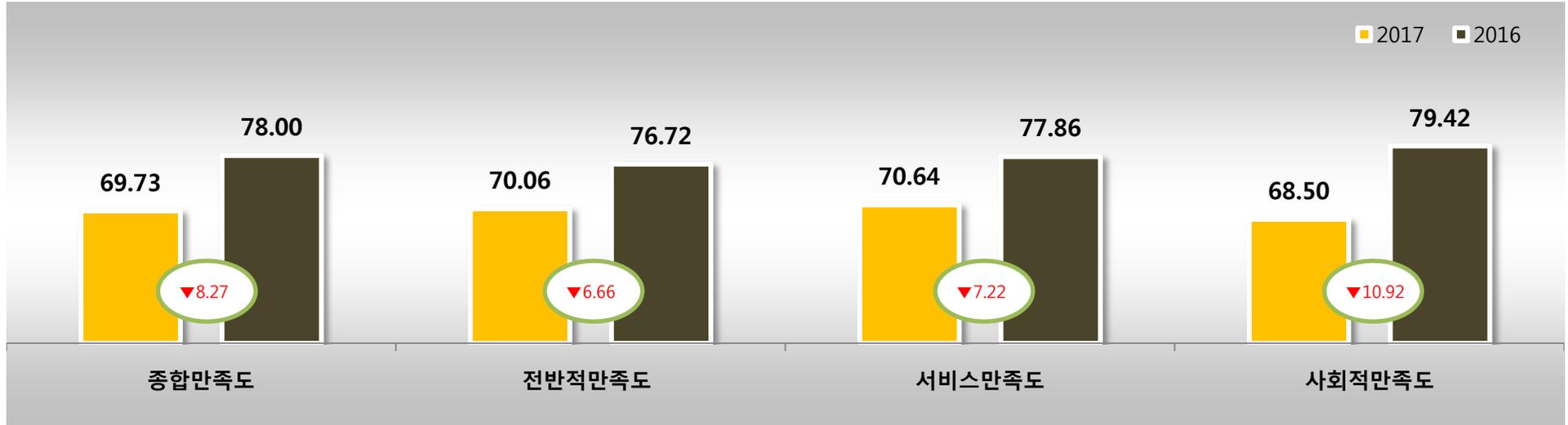
기관성과  
**69.67점**

신뢰	70.33 점
지지	68.67 점
인식전환	70.00 점

사회성과  
**68.92점**

국민행복	66.67 점
국가발전	71.17 점

인천글로벌캠퍼스운영재단의 외부고객만족도점수는 69.73점으로 나타남  
 부문별로는 전반적 만족도 70.06점, 서비스 만족도 70.64점, 사회적 만족도 68.50점으로 산출됨



구분	전체평균	인천글로벌캠퍼스운영재단 외부고객만족도 점수			'17년 - '16년 점수	
		'17년	'16년	'15년		
외부 고객 만족도	종합만족도	85.85	69.73	78.00	80.22	-8.27
	전반적만족도	85.21	70.06	76.72	78.93	-6.66
	서비스만족도	85.94	70.64	77.86	80.73	-7.22
	사회적만족도	86.38	68.50	79.42	81.00	-10.92

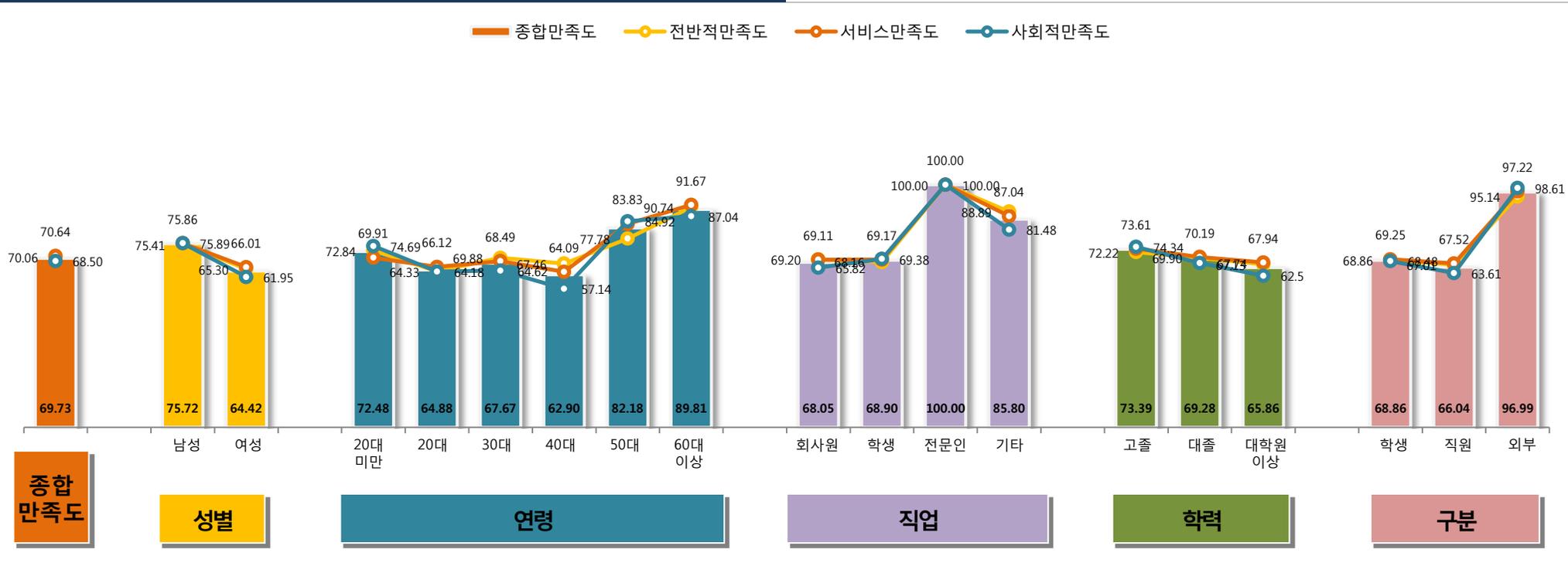
\* 외부고객만족도 점수산출은 응답자별 산술평균값을 적용함

# 6\_3. 외부고객 만족도\_종합만족도

- 이용고객이 느끼는 종합적인 서비스 만족도는 전체 69.73점으로 "만족"하는 수준으로 나타남.
- 각 만족도별로 살펴보면 전반적만족도 70.06점, 서비스만족도 70.64점, 사회적만족도 68.50점으로 『전반적만족도』와 『서비스만족』이 더 높게 나타난 것을 알 수 있음.
- 성별로 살펴보면 『남성(75.72점)』의 만족도가 『여성(64.42점)』보다 높게 나타남.
- 연령별로 살펴보면 『60대 이상(89.81점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『50대(82.18점)』, 『20대 미만(72.48점)』 등의 순으로 나타났으며, 『40대(62.90점)』의 만족도가 가장 낮게 나타남.
- 직업별로는 『전문인(100.00점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『기타(85.80점)』, 『학생(68.90점)』의 순으로 나타남.
- 학력별로는 『고졸 (73.39점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『대학원 이상(65.86점)』이 가장 낮게 나타남.
- 구분별로는 『외부(96.99점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『직원(66.04점)』이 가장 낮게 나타남

## 종합만족도

[n=100, 단위:점]



## 6\_3. 외부고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 a. 업무서비스(10.97%) > h. 문의,요구 응대태도(10.82%) > f. 업무처리의 신속정확성(10.47%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(76.67점) > j. 방문 및 면담통화의 편리성(74.00점) > i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보(72.33점) 순으로 나타남.

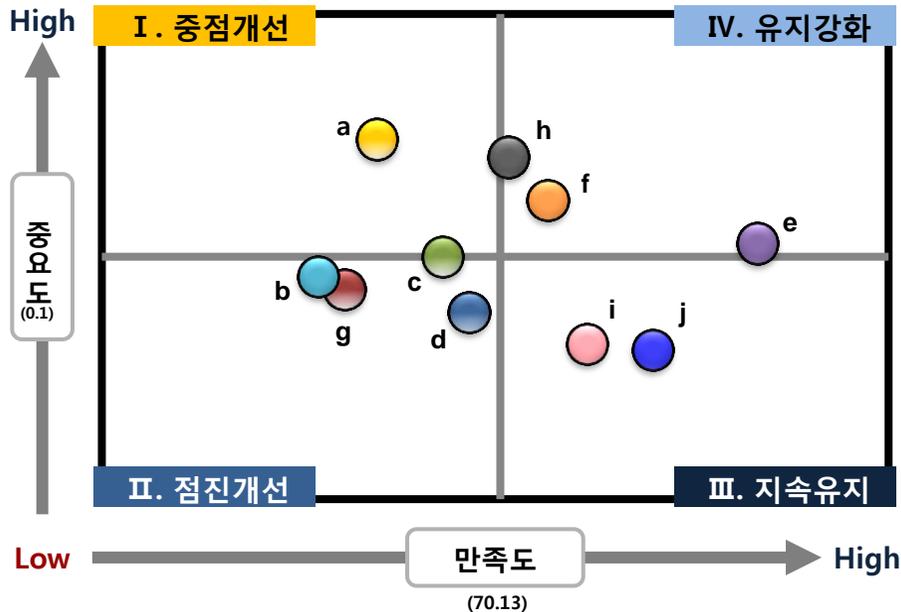
### 서비스 만족 세부항목

차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		69.73
a. 업무서비스	10.97	67.00
b. 담당직원의 전문성	9.73	66.17
c. 업무관련 정보제공	9.54	69.33
d. 서비스환경개선노력	10.00	68.67
e. 담당직원의 친절성	10.11	76.67
f. 업무처리의 신속정확성	10.47	71.33
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	9.84	65.50
h. 문의,요구 응대태도	10.82	70.33
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	9.28	72.33
j. 방문 및 면담통화의 편리성	9.23	74.00

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "a. 업무서비스"가 높은 중요도에 비해 만족도가 낮아 **중점개선과제**로 나타남.
- "b. 담당직원의 전문성, c. 업무관련 정보제공, d. 서비스환경개선노력, g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내"는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요한 것을 나타냄.
- "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보, j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이며 **지속유지**의 필요성이 나타남
- "e. 담당직원의 친절성, f. 업무처리의 신속정확성, h. 문의,요구 응대태도"는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

a. 업무서비스

### III. 지속 유지 영역

i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보  
j. 방문 및 면담통화의 편리성

### II. 점진 개선 영역

b. 담당직원의 전문성  
c. 업무관련 정보제공  
d. 서비스환경개선노력  
g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내

### IV. 유지 강화 영역

e. 담당직원의 친절성  
f. 업무처리의 신속정확성  
h. 문의,요구 응대태도

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

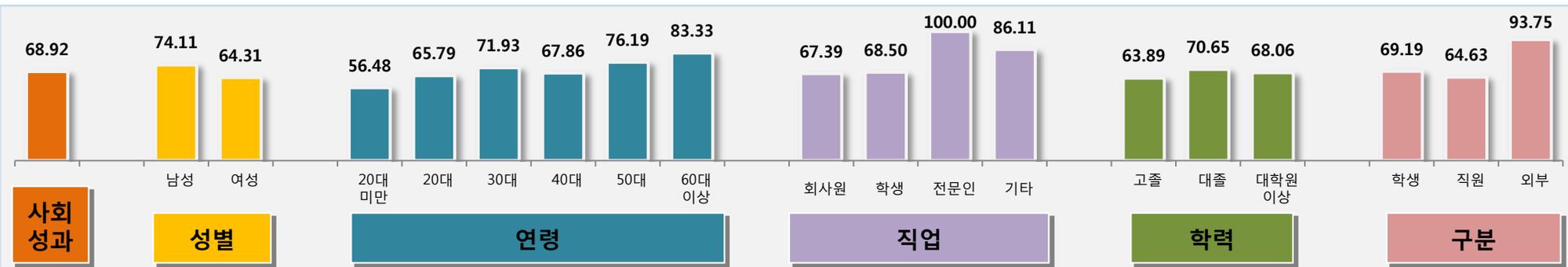
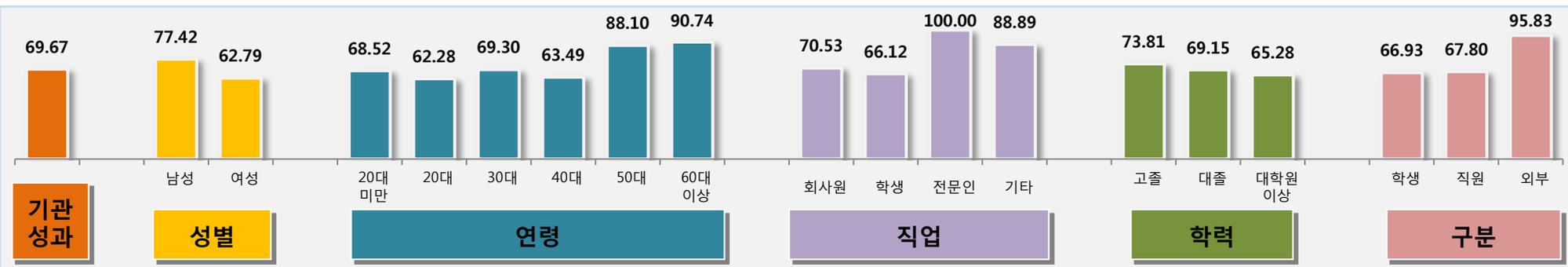
- I. 중점 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도↑ 중요도↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도↑ 중요도↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

# 6\_3. 외부고객 만족도\_기관성과 & 사회성과

- “기관성과”가 “사회성과”보다 높게 나타남.
- 기관성과에 대해서는 성별로는 『남성』이 연령별로는 『60대 이상』이 직업별로는 『전문인』, 학력별로는 『고졸』, 구분별로는 『외부』가 가장 높게 나타남.
- 사회성과에 대해서는 성별로는 『남성』이 연령별로는 『60대 이상』이 직업별로는 『전문인』, 학력별로는 『고졸』, 구분별로는 『외부』가 가장 높게 나타남.

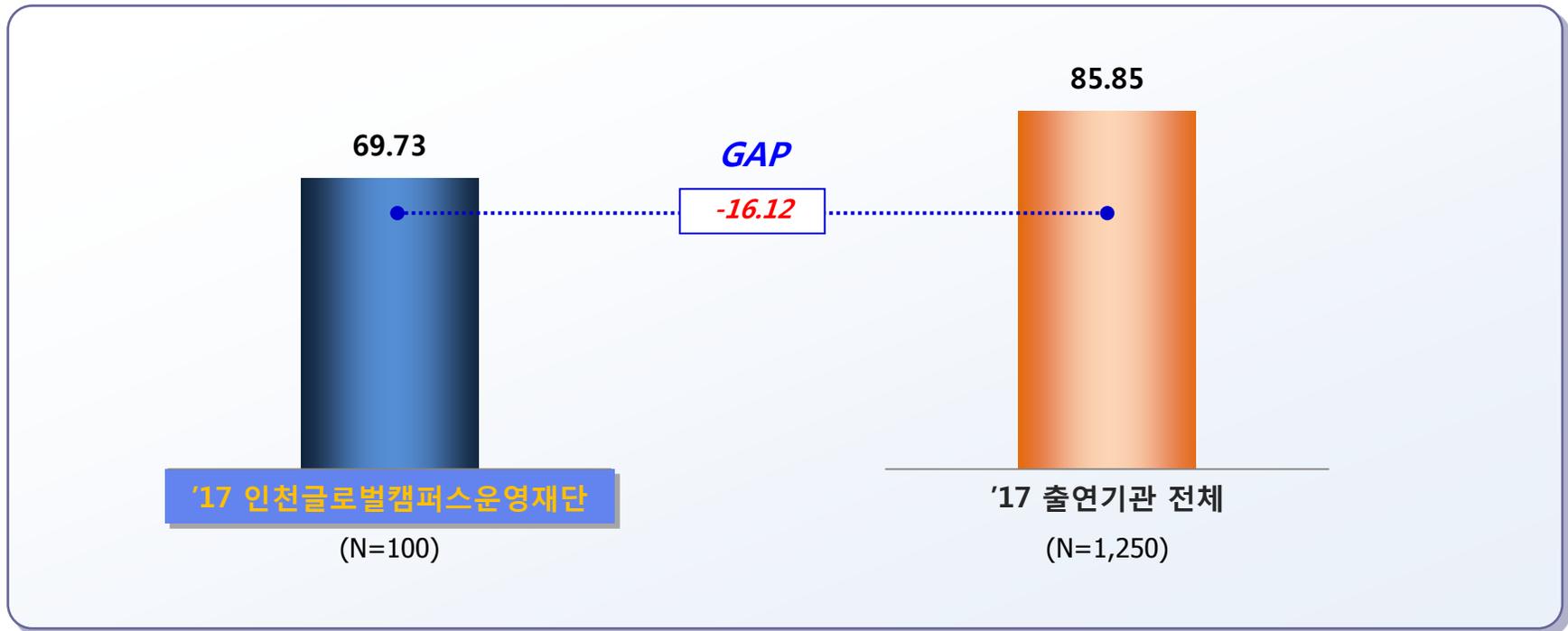
## 기관성과 & 사회성과

[n=100, 단위:점]



2017년도(2016년 실적) 인천글로벌캠퍼스운영재단 전체 고객만족도(PCSI)는 69.73점으로  
인천광역시 출연기관 10개 기관의 전체 대비 16.12점 낮은 수준임

(단위:100점 만점)

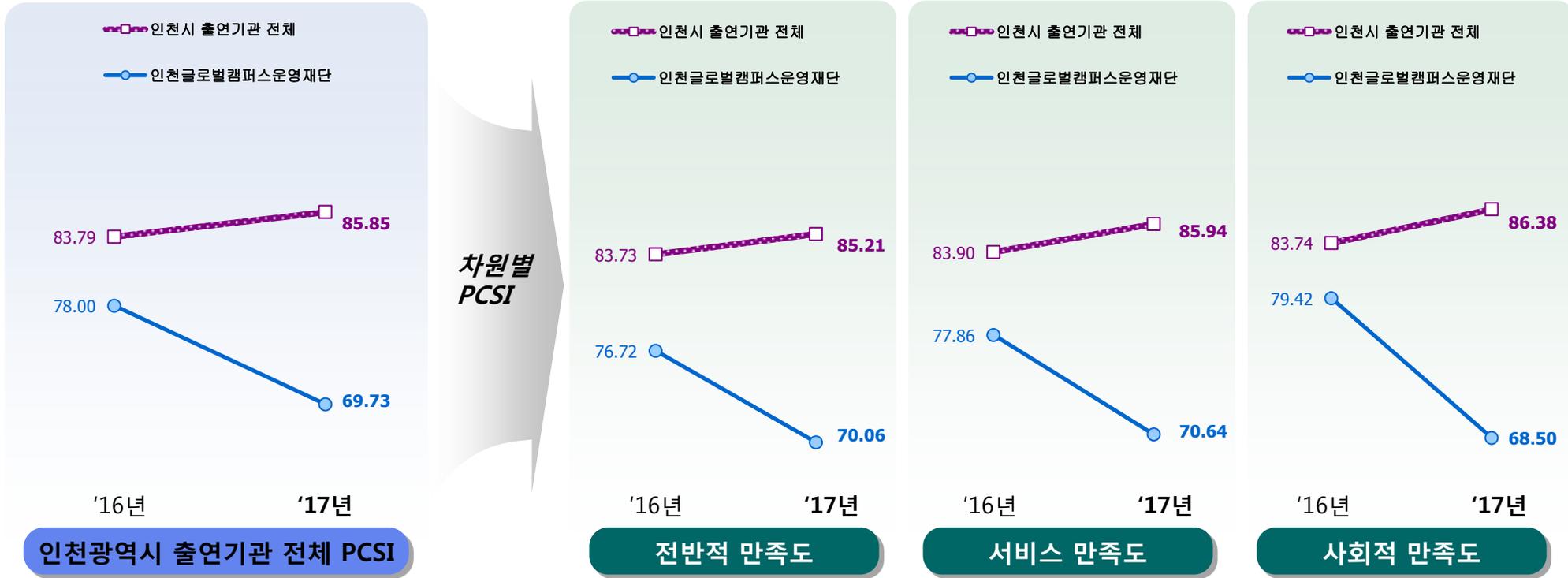


주) GAP = (개별기관 PCSI) - (10개 출연기관 전체 PCSI)

- 지난 2년간 인천글로벌캠퍼스운영재단 PCSI추이를 분석한 결과, 17년에 16년 대비 하락하여, 고객만족 수준의 하락을 보여줌.
- 인천글로벌캠퍼스운영재단 의 전반적 만족도는 16년 대비 하락하여, 고객만족 수준의 하락을 보여줌.
- 인천글로벌캠퍼스운영재단 의 서비스 만족도는 16년 대비 하락하여, 고객만족 수준의 하락을 보여줌.
- 인천글로벌캠퍼스운영재단 의 사회적 만족도는 16년 대비 하락하여, 고객만족 수준의 하락을 보여줌.

## 전체결과 및 부문별 개선 추이

(단위: 100점 만점)

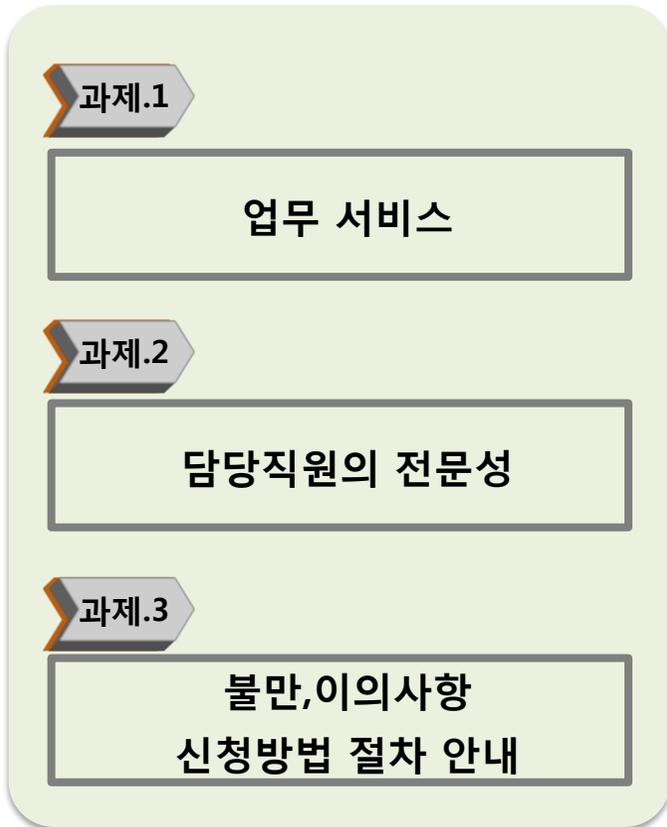


■ 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면 '직원이 고객을 대하는 태도가 불친절함'(13.64%), '더 활발한 홍보가 필요함', '노후된 시설을 교체 하였으면 좋겠음', '원활한 소통이 이뤄졌으면 함', '위치에 대한 설명이 많이 어려움'(각각 9.09%) 등의 순으로 우선 개선해야 한다고 응답함

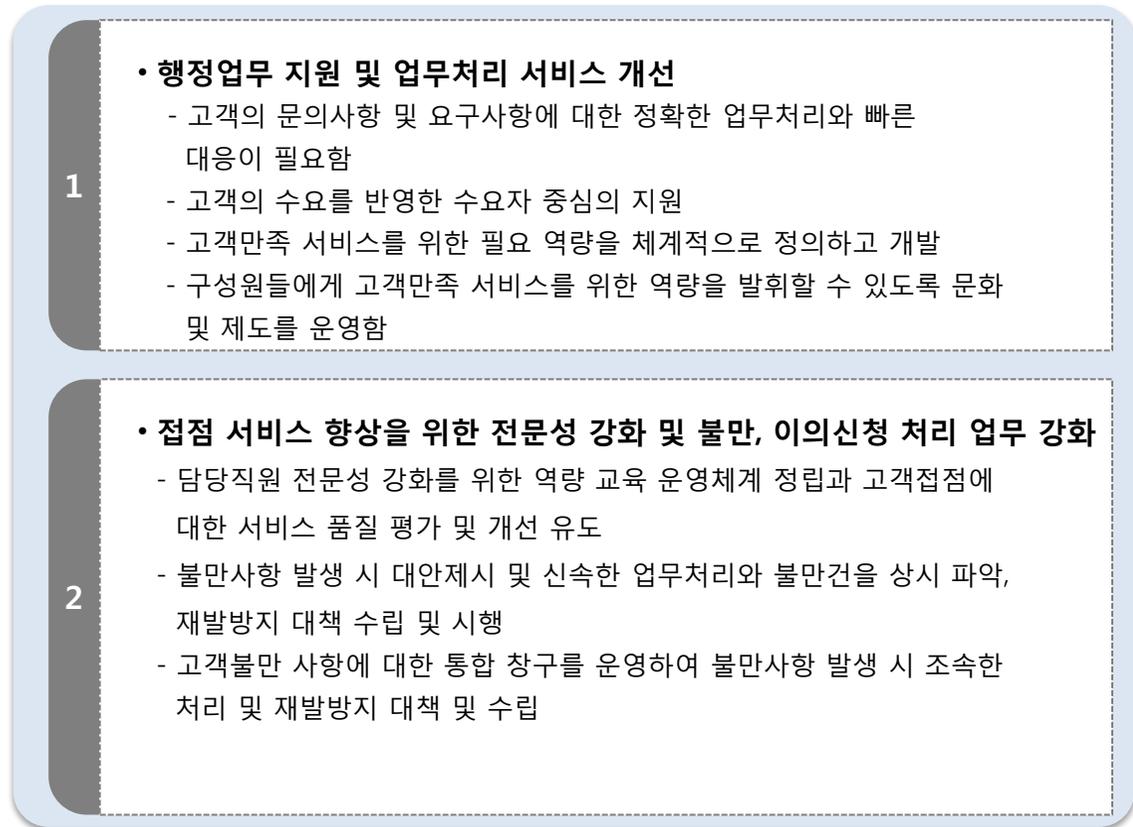
NO	주요 개선요구사항	사례수	비율(%)
1	직원이 고객을 대하는 태도가 불친절함	(3)	13.64
2	더 활발한 홍보가 필요함	(2)	9.09
3	노후된 시설을 교체하였으면 좋겠음	(2)	9.09
4	원활한 소통이 이뤄졌으면 함	(2)	9.09
5	위치에 대한 설명이 많이 어려움	(2)	9.09
6	시설 대여에 대한 절차 간소화	(1)	4.55
7	민원요청 시 신속하게 처리 되었으면 함	(1)	4.55
8	온라인, 오프라인 등 교육 콘텐츠 강화	(1)	4.55
9	교통이 불편함	(1)	4.55
10	사업에 대한 예산을 충분히 확보하였으면 함	(1)	4.55
11	이용료, 수수료 등 금전적인 부담	(1)	4.55
12	직원의 전문성, 업무처리 능력 부족	(1)	4.55
13	정규직으로 전환요망	(1)	4.55
14	업무처리의 유연성 부족	(1)	4.55
15	시설을 청결하게 유지하였으면 함	(1)	4.55
16	과도한 메일 발송	(1)	4.55

- 인천글로벌캠퍼스운영재단의 외부고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '불만,이의사항 신청방법 절차 안내', '담당직원의 전문성', '업무서비스' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

## 기관 주요 핵심 과제 요약



## 개선방안



# 7\_1. PCSI 종합 결과

- 인천여성가족재단 전체 고객만족도(PCSI)는 85.49점으로 나타남.
- 인천여성가족재단 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 사회적 만족이 85.78점으로 가장 높고, 다음으로 전반적 만족(85.00점), 요소 만족(84.83점) 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 환경품질(85.11점)이 가장 높고, 다음은 전달품질(84.88점), 상품품질(84.08점) 순임.
- 성과지수에서는 사회성과가 85.67점으로, 기관성과(85.39점) 대비 0.28점 높게 나타남.

## PCSI 종합 결과

### 품질지수

편의성	85.83점
전문성	83.83점
정보제공	85.50점
혁신성	81.17점

상품품질  
84.08점

대응성	87.17점
정확성	85.67점
지원성	82.67점
공감성	84.00점

전달품질  
84.88점

심미성	84.22점
편리성	85.99점

환경품질  
85.11점

### 만족지수

PCSI  
85.49점

전반적 만족  
85.00점

절대만족	85.67 점
상대만족	83.83 점
감정만족	85.50 점

요소 만족  
84.83점

상품만족	84.08 점
전달만족	84.88 점
환경만족	85.11 점

사회적 만족  
85.78점

청렴성	84.67 점
공익성	85.00 점
안전성	87.67 점

### 성과지수

기관성과  
85.39점

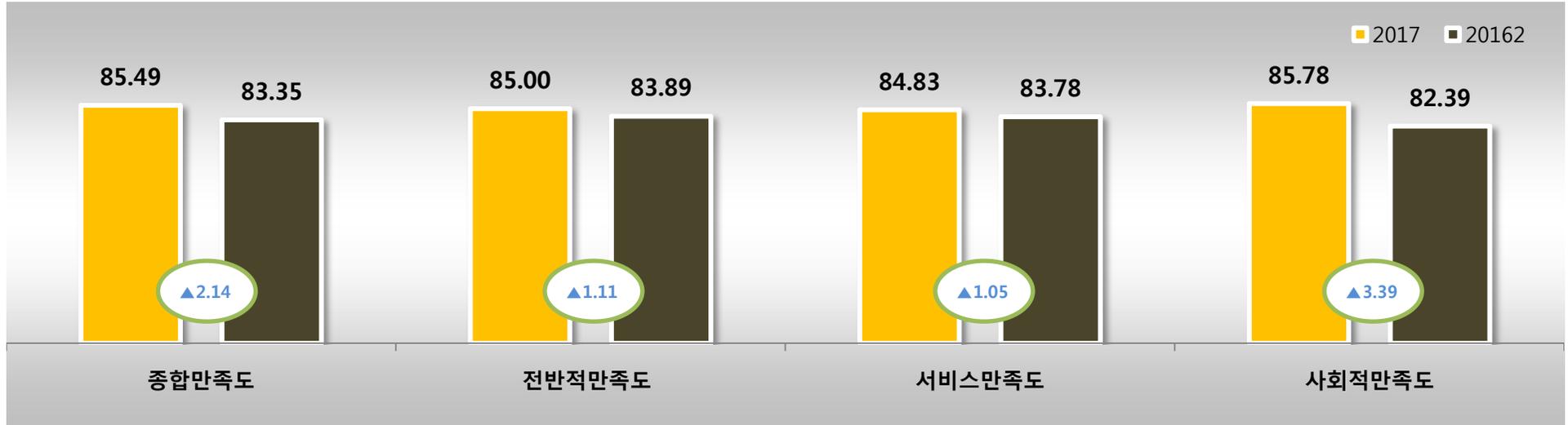
신뢰	84.83점
지지	85.00점
인식전환	86.33점

사회성과  
85.67점

국민행복	85.83점
국가발전	85.50점

인천여성가족재단의 외부고객만족도점수는 85.49점으로, 작년 대비 2.14점 높게 나타남.

부문별로는 전반적 만족도 85.00점, 서비스 만족도 84.83점, 사회적 만족도 85.78점으로 산출됨



구분	전체평균	인천여성가족재단 외부고객만족도 점수			'17년 - '16년 점수	
		'17년	'16년	'15년		
외부 고객 만족 도	종합만족도	85.85	85.49	83.35	87.60	2.14
	전반적만족도	85.21	85.00	83.89	88.28	1.11
	서비스만족도	85.94	84.83	83.78	87.13	1.05
	사회적만족도	86.38	85.78	82.39	87.39	3.39

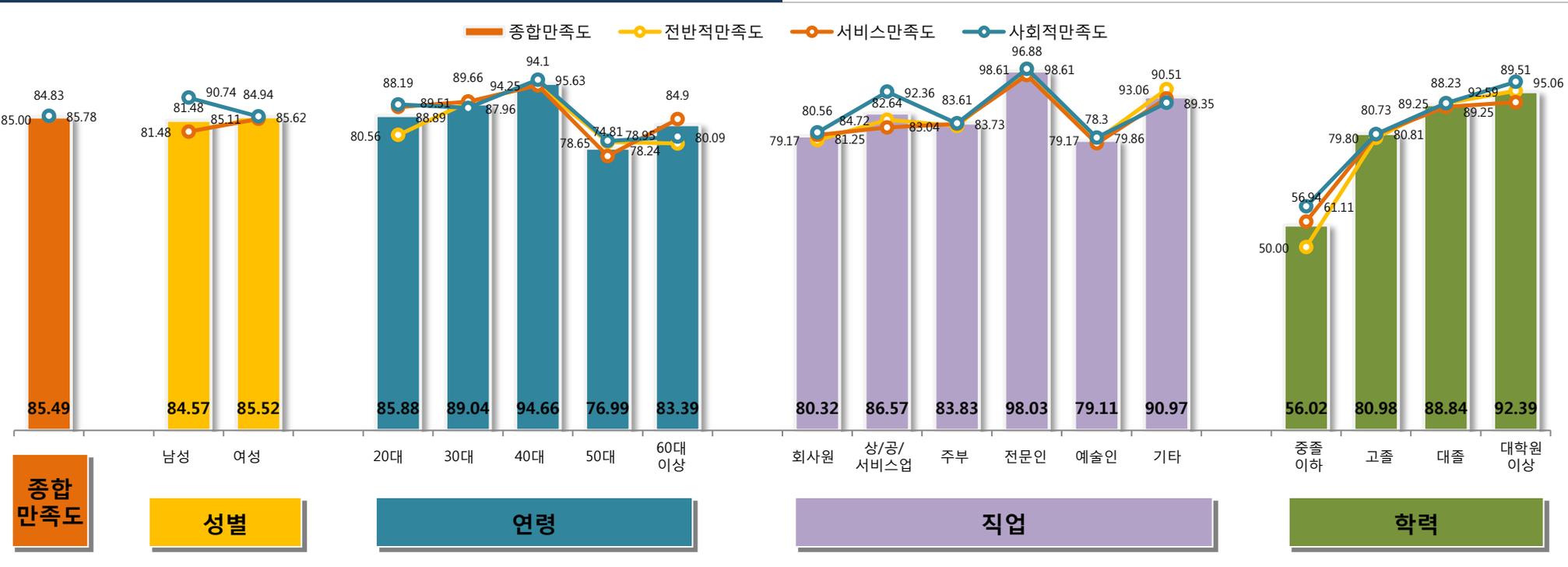
\* 외부고객만족도 점수산출은 응답자별 산술평균값을 적용함

# 7\_3. 외부고객 만족도\_종합만족도

- 외부이용고객이 느끼는 종합적인 서비스 만족도는 전체 85.49점으로 "만족"하는 수준으로 나타남.
- 각 만족도별로 살펴보면 전반적 만족도가 85.00점, 서비스 만족이 84.83점, 사회적 만족이 85.78점으로 『서비스 만족도』와 『전반적 만족도』보다 『사회적 만족도』가 더 높게 나타난 것을 알 수 있음.
- 종합만족도를 성별로 살펴보면 『여성(85.52점)』의 만족도가 『남성(84.57점)』보다 높게 나타남.
- 종합만족도를 연령별로 살펴보면 『40대(94.66점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『30대(89.04점)』, 『20대(85.88점)』순으로 나타났으며, 『50대(76.99점)』의 만족도가 가장 낮게 나타남.
- 종합만족도를 직업별로 살펴보면 『전문인(98.03점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『기타(90.97점)』, 『상/공/서비스업 (86.57점)』, 『주부 (83.83점)』의 순으로 나타남.
- 종합만족도를 학력별로 살펴보면 『대학원 이상(92.39점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『대졸(88.84점)』, 『고졸(80.98점)』, 『중졸이하(56.02점)』의 순으로 나타남

## 종합만족도

[n=100, 단위:점]



# 7\_3. 외부고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 f. 업무처리의 신속정확성(10.96%) > b. 담당직원의 전문성(10.66%) > g. 불만, 이의사항의 신청방법이나 절차 안내 (10.21%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(87.17점) > j. 방문 및 면담통화의 편리성(85.99점) > a. 업무서비스(85.83점) 순으로 나타남.

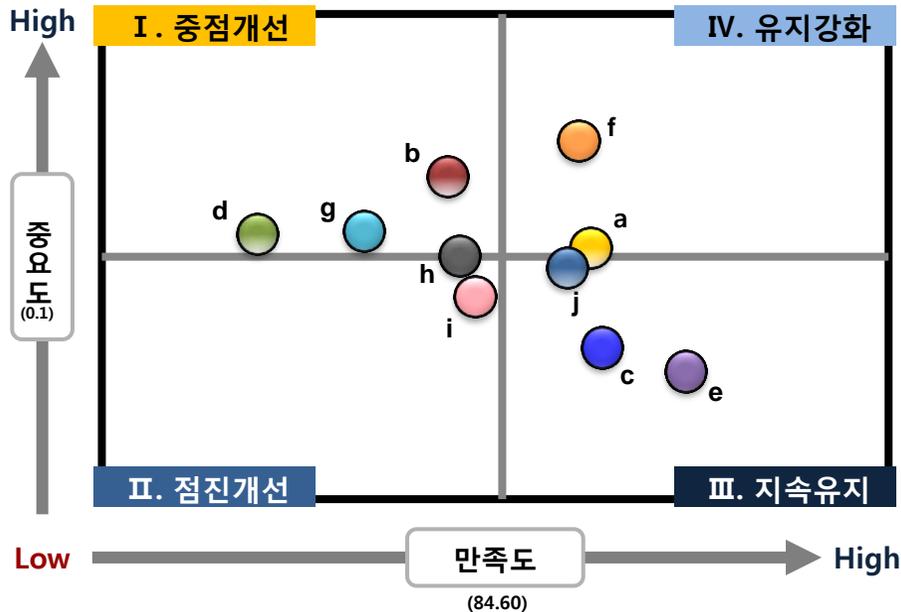
## 서비스 만족 세부항목

차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		85.49
a. 업무서비스	10.08	85.83
b. 담당직원의 전문성	10.66	83.83
c. 업무관련 정보제공	9.91	85.50
d. 서비스환경개선노력	10.19	81.17
e. 담당직원의 친절성	9.06	87.17
f. 업무처리의 신속정확성	10.96	85.67
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.21	82.67
h. 문의,요구 응대태도	10.01	84.00
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	9.67	84.22
j. 방문 및 면담통화의 편리성	9.25	85.99

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "b. 담당직원의 전문성, d. 서비스환경개선노력, g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내"가 높은 중요도에 비해 만족도가 낮아 **중점개선과제**로 나타남.
- "h. 문의,요구 응대태도, i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보"는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요한 것을 나타남.
- "c. 업무관련 정보제공, e. 담당직원의 친절성, j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이며 **지속유지**의 필요성이 나타남
- "a. 업무서비스, f. 업무처리의 신속정확성"은 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

- b. 담당직원의 전문성
- d. 서비스환경개선노력
- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내

### II. 점진 개선 영역

- h. 문의,요구 응대태도
- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보

### III. 지속 유지 영역

- c. 업무관련 정보제공
- e. 담당직원의 친절성
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

### IV. 유지 강화 영역

- a. 업무서비스
- f. 업무처리의 신속정확성

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

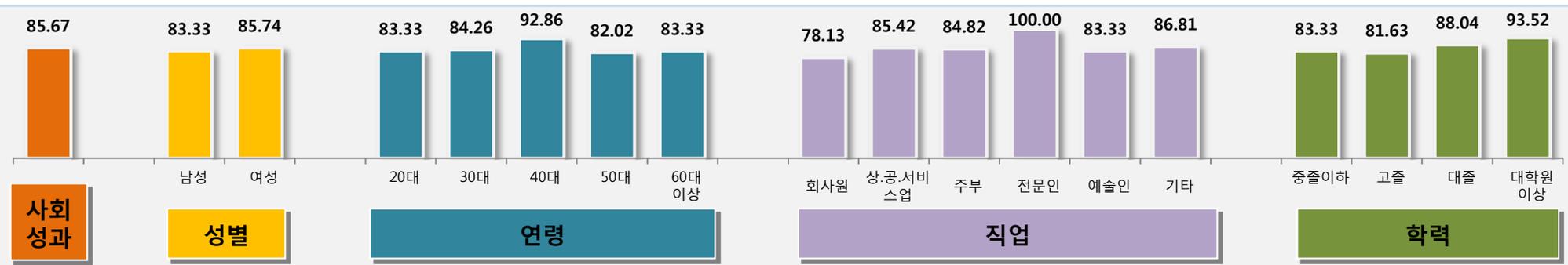
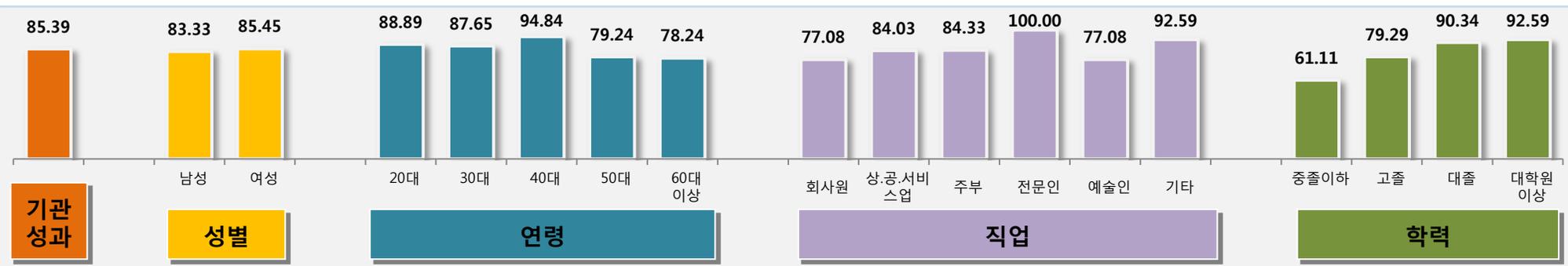
- I. 중점 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도↑ 중요도↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도↑ 중요도↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

# 7\_3. 외부고객 만족도\_기관성과 & 사회성과

- “사회성과”가 “기관성과”보다 높게 나타남.
- 기관성과에 대해서는 성별로는 『여성』이 연령별로는 『40대』가 직업별로는 『전문인』, 학력별로는 『대학원 이상』이 가장 높게 나타남.
- 사회성과에 대해서는 성별로는 『여성』이 연령별로는 『40대』가 직업별로는 『전문인』, 학력별로는 『대학원 이상』이 가장 높게 나타남.

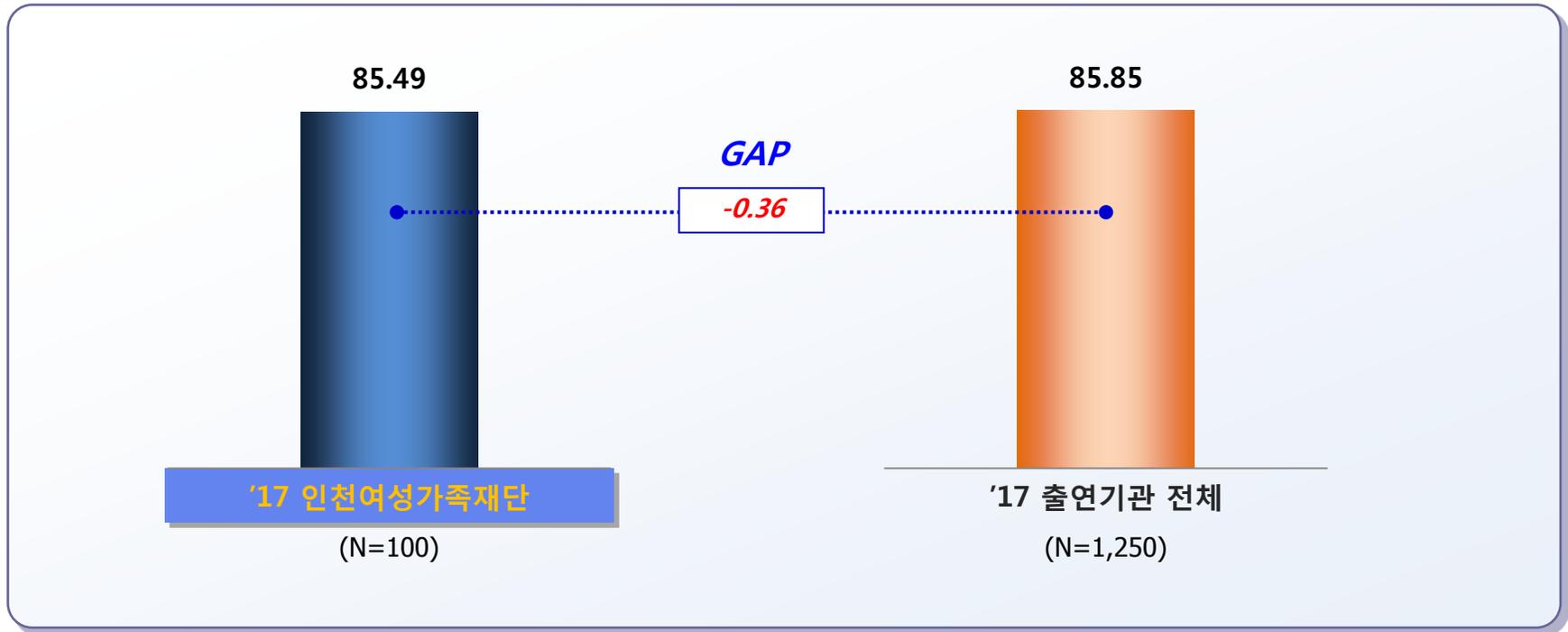
## 기관성과 & 사회성과

[n=100, 단위:점]



2017년도(2016년 실적) 인천여성가족재단 전체 고객만족도(PCSI)는 85.49점으로  
 인천광역시 출자출연기관 10개 기관의 전체 대비 0.36점 낮은 수준임

(단위:100점 만점)

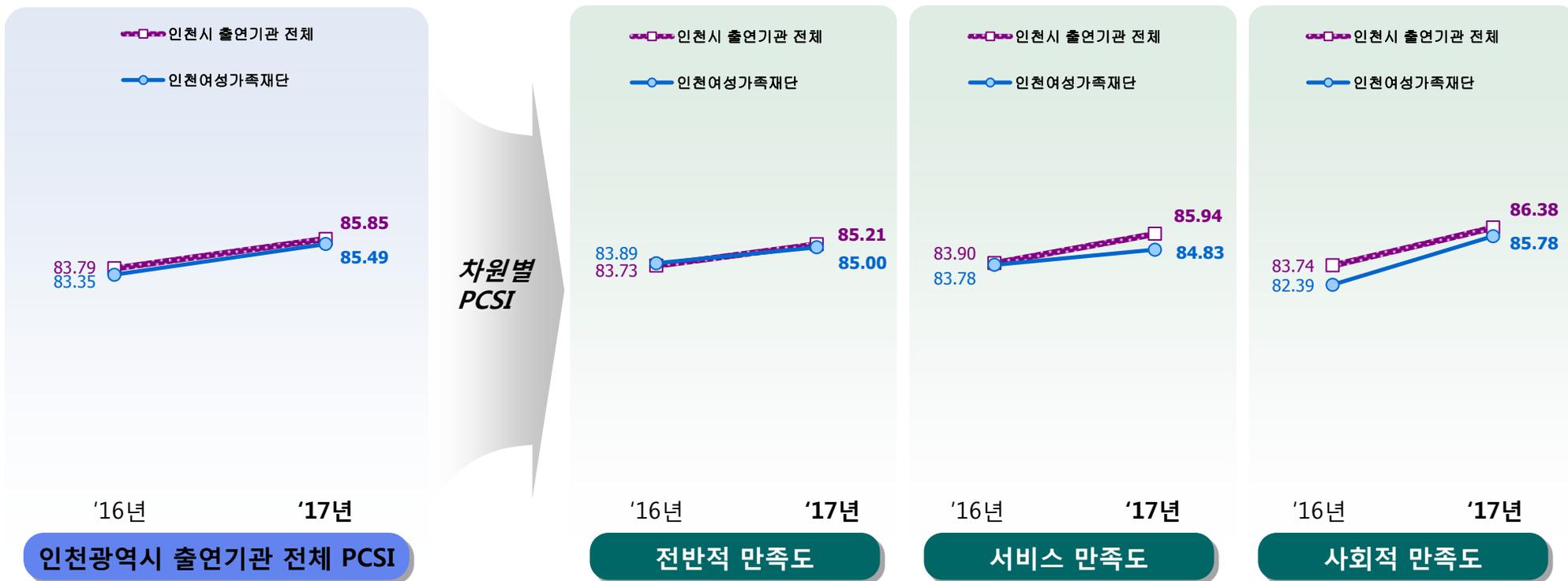


주) GAP = (개별기관 PCSI) - (10개 출연기관 전체 PCSI)

- 지난 2년간 인천여성가족재단 PCSI추이를 분석한 결과, 17년에 16년 대비 2.14점 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천여성가족재단의 전반적 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천여성가족재단의 서비스 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천여성가족재단의 사회적 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.

## 전체결과 및 부문별 개선 추이

(단위: 100점 만점)



## 7\_5. 주요 개선 요구사항

- 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면 '노후된 시설을 교체하였으면 좋겠음'(28.57%), '경비, 관리 등 직원이 고객을 대하는 태도가 불친절함'(21.43%), '주차공간 협소, 외부차량 주차 등 주차문제 해결요망'(17.86%), '인력충원을 통해 업무의 속도와 효율성 제고 필요', '아쿠아 시간제한 및 취식에 대한 제제 필요'(각각 7.14%) 등의 순으로 우선 개선해야 한다고 응답함

NO	주요 개선요구사항	사례수	비율(%)
1	노후된 시설을 교체하였으면 좋겠음	(8)	28.57
2	경비, 관리 등 직원이 고객을 대하는 태도가 불친절함	(6)	21.43
3	주차공간 협소, 외부차량 주차 등 주차문제 해결요망	(5)	17.86
4	인력충원을 통해 업무의 속도와 효율성 제고 필요	(2)	7.14
5	아쿠아 시간제한 및 취식에 대한 제제 필요	(2)	7.14
6	온라인, 오프라인 등 교육 콘텐츠 강화	(1)	3.57
7	사업에 대한 예산을 충분히 확보하였으면 함	(1)	3.57
8	직원의 전문성, 업무처리 능력 부족	(1)	3.57
9	편의시설 확충	(1)	3.57
10	추첨을 통해서 수업을 들을 수 있다는 것이 부적절함	(1)	3.57

- 인천여성가족재단의 외부고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '서비스 환경개선 노력', '불만,이의사항 신청방법 절차 안내', '담당직원의 전문성' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

## 기관 주요 핵심 과제 요약

## 개선방안

### 과제.1

서비스 환경개선 노력

### 과제.2

담당직원의 전문성

### 과제.3

불만,이의사항  
신청방법 절차 안내

1

#### • 접전 서비스를 위한 환경개선

- 고객만족 활동을 위한 인적(서비스) 역량 배양 및 인원확충이 요구
- 구성원이 고객 중심적 사고와 업무를 하도록 유도하는 평가체계를 구축
- 고객만족 서비스를 위한 필요 역량을 체계적으로 정의하고 개발

2

#### • 접점 서비스 향상을 위한 전문성 강화 및 불만, 이의신청 처리 업무 강화

- 담당직원 전문성을 강화하기 위한 역량 교육 운영체계 정립, 고객접점에 대한 서비스 품질 평가 및 개선 유도
- 불만사항 발생 시 대안제시 및 신속한 업무처리와 불만을 상시 파악, 재발방지 대책 수립 및 시행

# 8\_1. PCSI 종합 결과

- 인천인재육성재단 전체 고객만족도(PCSI)는 91.52점으로 나타남.
- 인천인재육성재단 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 사회적 만족이 92.28점으로 가장 높고, 다음으로 전반적 만족(92.00점), 요소 만족(90.29점) 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질(91.63점)이 가장 높고, 다음은 상품품질(90.75점), 환경품질(88.50점) 순임.
- 성과지수에서는 기관성과(92.89점)가 사회성과(91.75점) 대비 1.14점 높게 나타남.

## PCSI 종합 결과

### 품질지수

편의성	92.33점
전문성	91.17점
정보제공	89.67점
혁신성	89.83점

상품품질  
90.75점

대응성	94.50점
정확성	92.50점
지원성	87.00점
공감성	92.50점

전달품질  
91.63점

심미성	87.50점
편리성	89.50점

환경품질  
88.50점

### 만족지수

PCSI  
91.52점

전반적 만족  
92.00점

절대만족	91.17 점
상대만족	91.00 점
감정만족	93.83 점

요소 만족  
90.29점

상품만족	90.75 점
전달만족	91.63 점
환경만족	88.50 점

사회적 만족  
92.28점

청렴성	91.17 점
공익성	93.50 점
안전성	92.17 점

### 성과지수

기관성과  
92.89점

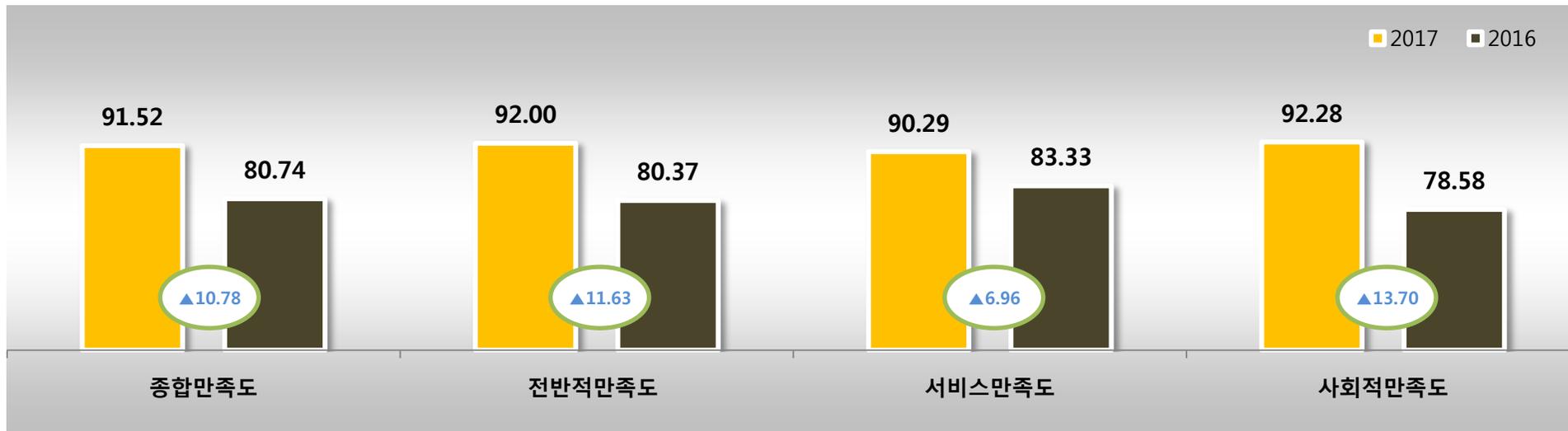
신뢰	92.33점
지지	92.50점
인식전환	93.83점

사회성과  
91.75점

국민행복	90.50점
국가발전	93.00점

인천인재육성재단의 외부고객만족도점수는 91.52점으로 나타남.

부문별로는 전반적 만족도 92.00점, 서비스 만족도 90.29점, 사회적 만족도 92.28점으로 산출됨



구분	전체평균	인천인재육성재단 외부고객만족도 점수			'17년 - '16년 점수	
		'17년	'16년	'15년		
외부 고객 만족도	종합만족도	85.85	91.52	80.74	-	10.78
	전반적만족도	85.21	92.00	80.37	-	11.63
	서비스만족도	85.94	90.29	83.33	-	6.96
	사회적만족도	86.38	92.28	78.58	-	13.70

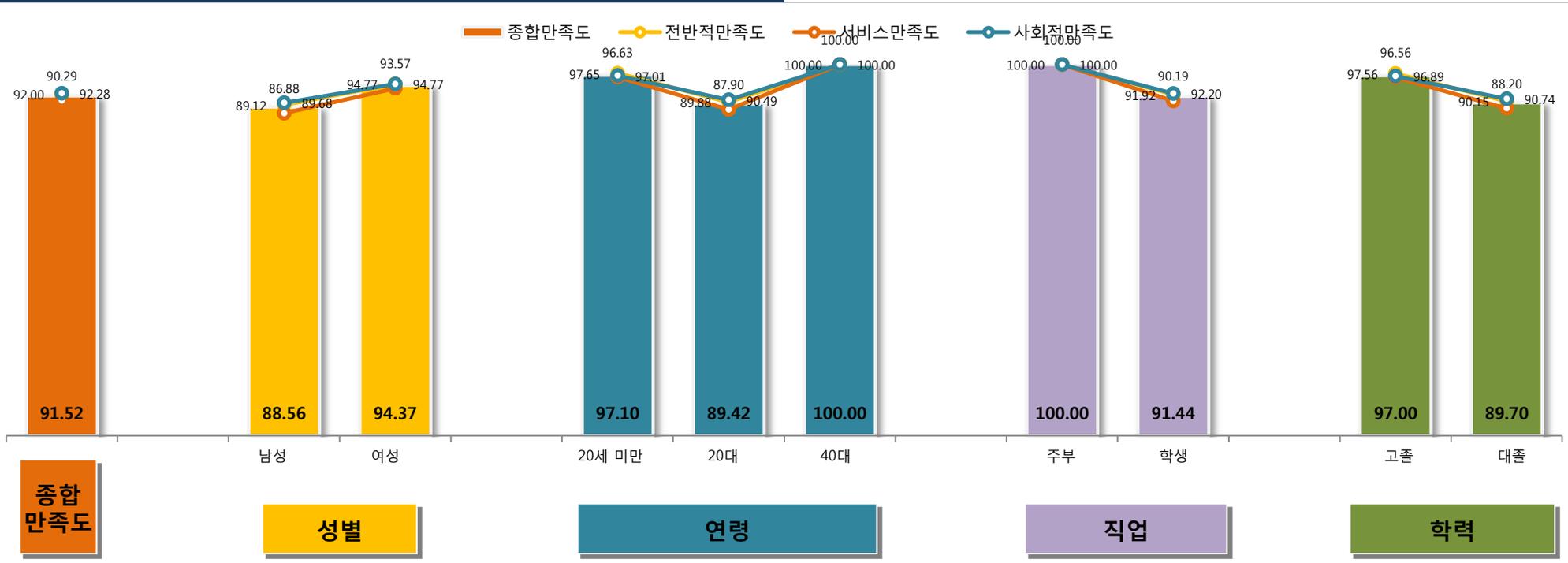
\* 외부고객만족도 점수산출은 응답자별 산술평균값을 적용함

# 8\_3. 외부고객 만족도\_종합만족도

- 외부이용고객이 느끼는 종합적인 서비스 만족도는 전체 91.52점으로 "만족"하는 수준으로 나타남.
- 각 만족도별로 살펴보면 전반적만족도가 92.00점, 서비스만족이 90.29점, 사회적만족이 92.28점으로 『전반적만족도』와 『서비스만족』보다 『사회적만족』이 더 높게 나타난 것을 알 수 있음.
- 성별로 살펴보면 『여성(94.37점)』의 만족도가 『남성(88.56점)』 보다 높게 나타남.
- 연령별로 살펴보면 『40대(100.00점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『20대 미만(97.10점)』, 『20대(89.42점)』순으로 나타남.
- 연령별로는 『주부(100.00점)』의 만족도가 높게 나타났고, 『학생(91.44점)』의 순으로 나타남.
- 학력별로는 『고졸(97.00점)』의 만족도가 높게 나타났고, 『대졸(89.70점)』의 순으로 나타남

## 종합만족도

[n=100, 단위:점]



## 8\_3. 외부고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 > g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내(11.45%) > b. 담당직원의 전문성(10.83%) > c. 업무관련 정보제공 (10.81%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(94.50점) > f. 업무처리의 신속정확성, h. 문의, 요구 응대태도(각각 92.50점) > a. 업무서비스 (92.33점) 순으로 나타남.

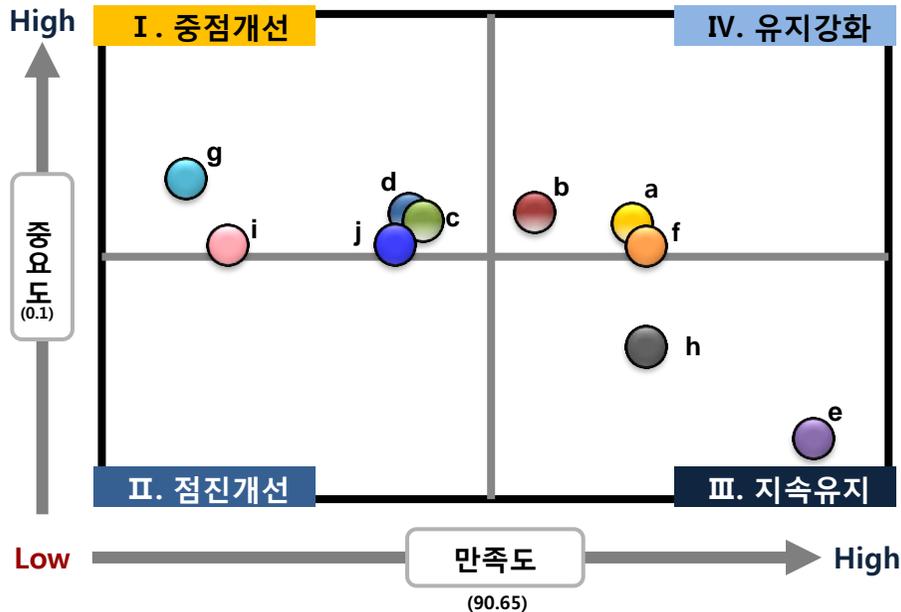
### 서비스 만족 세부항목

차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		91.52
a. 업무서비스	10.62	92.33
b. 담당직원의 전문성	10.83	91.17
c. 업무관련 정보제공	10.81	89.67
d. 서비스환경개선노력	10.67	89.83
e. 담당직원의 친절성	6.63	94.50
f. 업무처리의 신속정확성	10.20	92.50
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	11.45	87.00
h. 문의,요구 응대태도	8.34	92.50
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	10.22	87.50
j. 방문 및 면담통화의 편리성	10.23	89.50

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "c. 업무관련 정보제공, d. 서비스환경개선노력, g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내, i. 온라인정보 공개 및 홈페이지 정보, j. 방문 및 면담통화의 편리성"이 높은 중요도에 비해 만족도가 낮아 **중점개선과제**로 나타남.
- "e. 담당직원의 친절성, h. 문의,요구 응대태도"는 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이며 **지속유지**의 필요성이 나타남
- "a. 업무서비스, b. 담당직원의 전문성, f. 업무처리의 신속정확성"은 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

- c. 업무관련 정보제공
- d. 서비스환경개선노력
- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내
- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

### III. 지속 유지 영역

- e. 담당직원의 친절성
- h. 문의,요구 응대태도

### II. 점진 개선 영역

### IV. 유지 강화 영역

- a. 업무서비스
- b. 담당직원의 전문성
- f. 업무처리의 신속정확성

※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역 : (만족도↓ 중요도↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역 : (만족도↓ 중요도↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역 : (만족도↑ 중요도↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역 : (만족도↑ 중요도↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

# 8\_3. 외부고객 만족도\_기관성과 & 사회성과

- “기관성과”가 “사회성과”보다 높게 나타남.
- 기관성과에 대해서는 성별로는 『여성』이 연령별로는 『40대』이, 직업별로는 『주부』, 학력별로는 『고졸』이 가장 높게 나타남.
- 사회성과에 대해서는 성별로는 『여성』이 연령별로는 『40대』이, 직업별로는 『주부』, 학력별로는 『고졸』이 가장 높게 나타남.

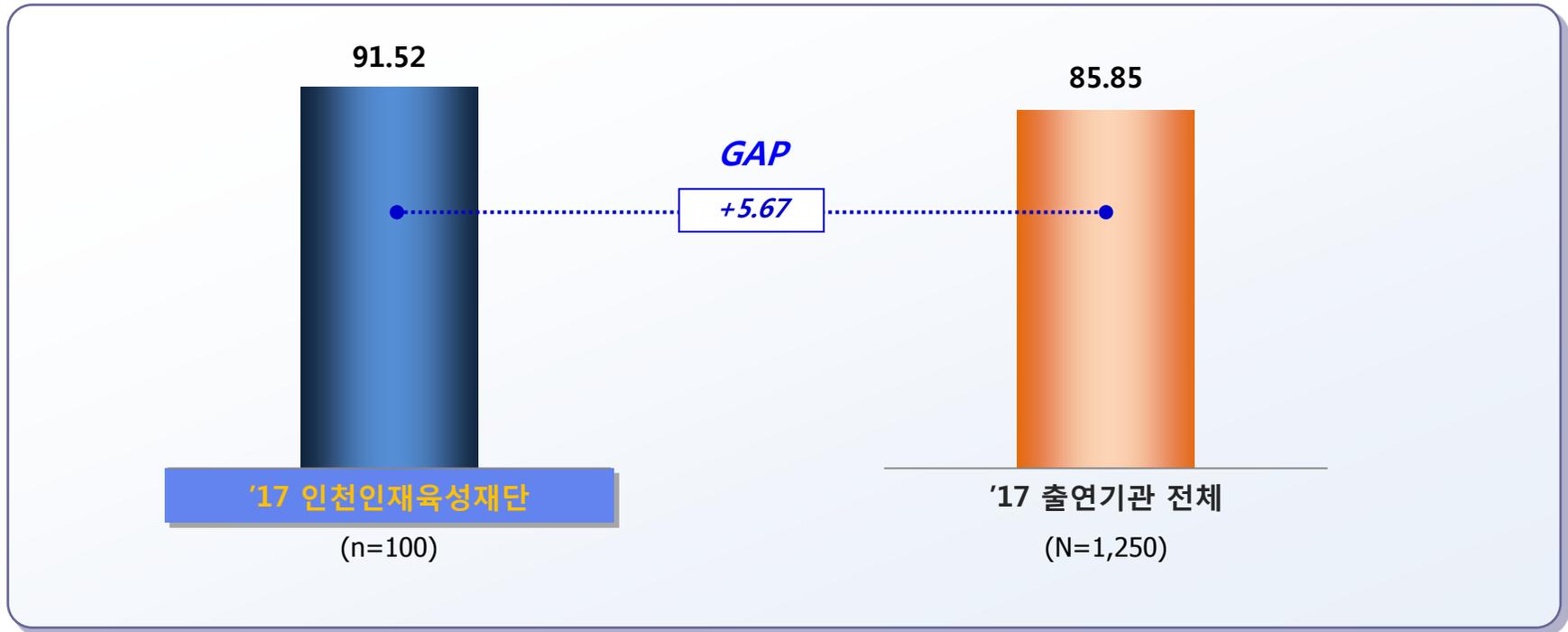
## 기관성과 & 사회성과

[n=100, 단위:점]



2017년도(2016년 실적) 인천인재육성재단 전체 고객만족도(PCSI)는 91.52점으로  
 인천광역시 출연기관 12개 기관의 전체 대비 5.67점 높은 수준임

(단위:100점 만점)



주) GAP = (개별기관 PCSI) - (10개 출연기관 전체 PCSI)

- 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면 '홈페이지 주기적인 업데이트와 정보제공에 노력이 필요'(30.00%), '더 활발한 홍보가 필요함', '서류 제출하는 절차를 간소화 하였으면 함', '민원 요청시 신속하게 처리 되었으면 함'(각각 10.00%) 등의 순으로 우선 개선해야 한다고 응답함

NO	주요 개선요구사항	사례수	비율(%)
1	홈페이지 주기적인 업데이트와 정보제공에 노력이 필요	(3)	30.00
2	더 활발한 홍보가 필요함	(1)	10.00
3	서류 제출하는 절차를 간소화 하였으면 함	(1)	10.00
4	민원 요청시 신속하게 처리 되었으면 함	(1)	10.00
5	1학기 학점이 낮더라도, 2학기 때 기회를 얻을 수 있었으면 함	(1)	10.00
6	공지사항을 활성화하여 정보를 제공해 주기 바람	(1)	10.00
7	재단이 늘어나거나 활성화 되었으면 함	(1)	10.00
8	다양한 프로그램 및 사업 확대요망	(1)	10.00

- 인천인재육성재단의 외부고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '방문 및 면담통화의 편리성', '온라인정보공개 및 홈페이지 정보', '불만,이의사항 신청방법 절차 안내' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

## 기관 주요 핵심 과제 요약

## 개선방안

### 과제.1

방문 및 면담통화의 편리성

### 과제.2

온라인 정보공개 및  
홈페이지 정보

### 과제.3

불만,이의사항  
신청방법 절차 안내

1

#### • 접전 서비스를 위한 환경개선 및 온라인 정보 제공 강화

- 대면(민원 창구 등) 및 비대면(전화, 온라인 등) 접점에 대한 서비스 품질 평가 및 개선 유도
- 홈페이지 등을 통한 정보 제공루트 뿐 아니라 다양한 채널을 통한 고객이 필요한 유용한 정보를 제공하기 위한 노력도 요구되고 있음

2

#### • 불만, 이의신청 처리 업무 강화

- 고객 편익 및 불만사항 해결
- 불만사항 발생 시 대안제시 및 신속한 업무처리
- 불만건을 상시 파악, 재발방지 대책 수립 및 시행

# 9\_1. PCSI 종합 결과

- 인천유시티 전체 고객만족도(PCSI)는 95.13점으로 나타남.
- 인천유시티 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 요소 만족이 95.11점으로 가장 높고, 다음으로 사회적 만족(95.08점), 전반적 만족(94.68점) 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질(95.54점)이 가장 높고, 다음은 상품품질(95.18점), 환경품질(93.90점) 순임.
- 성과지수에서는 기관성과가 (95.40점)으로, 사회성과(92.14점) 대비 3.26점 높게 나타남.

## PCSI 종합 결과

### 품질지수

편의성	95.71점
전문성	95.95점
정보제공	95.42점
혁신성	93.81점

상품품질  
**95.18점**

대응성	96.90점
정확성	95.48점
지원성	94.05점
공감성	95.71점

전달품질  
**95.54점**

심미성	93.50점
편리성	94.44점

환경품질  
**93.90점**

### 만족지수

**PCSI**  
**95.13점**

전반적 만족  
**94.68점**

절대만족	95.00 점
상대만족	94.52 점
감정만족	94.52 점

요소 만족  
**95.11점**

상품만족	95.18 점
전달만족	95.54 점
환경만족	93.90 점

사회적 만족  
**95.08점**

청렴성	95.95 점
공익성	94.52 점
안전성	94.76 점

### 성과지수

기관성과  
**95.40점**

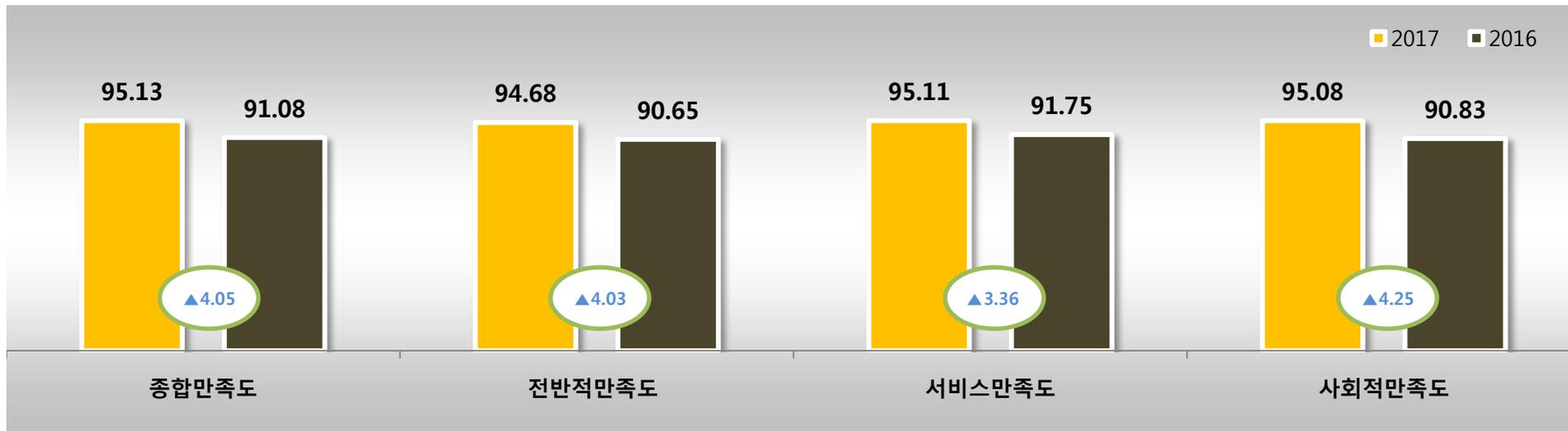
신뢰	95.95점
지지	95.48점
인식전환	94.76점

사회성과  
**92.14점**

국민행복	91.90점
국가발전	92.38점

인천유시티의 외부고객만족도점수는 95.13점으로, 작년 대비 4.05점 높게 나타남.

부문별로는 전반적 만족도 94.68점, 서비스 만족도 95.11점, 사회적 만족도 95.08점으로 산출됨



구분	전체평균	인천유시티 외부고객만족도 점수			'17년 - '16년 점수	
		'17년	'16년	'15년		
외부 고객 만족 도	종합만족도	85.85	95.13	91.08	89.26	4.05
	전반적만족도	85.21	94.68	90.65	87.96	4.03
	서비스만족도	85.94	95.11	91.75	89.64	3.36
	사회적만족도	86.38	95.08	90.83	90.19	4.25

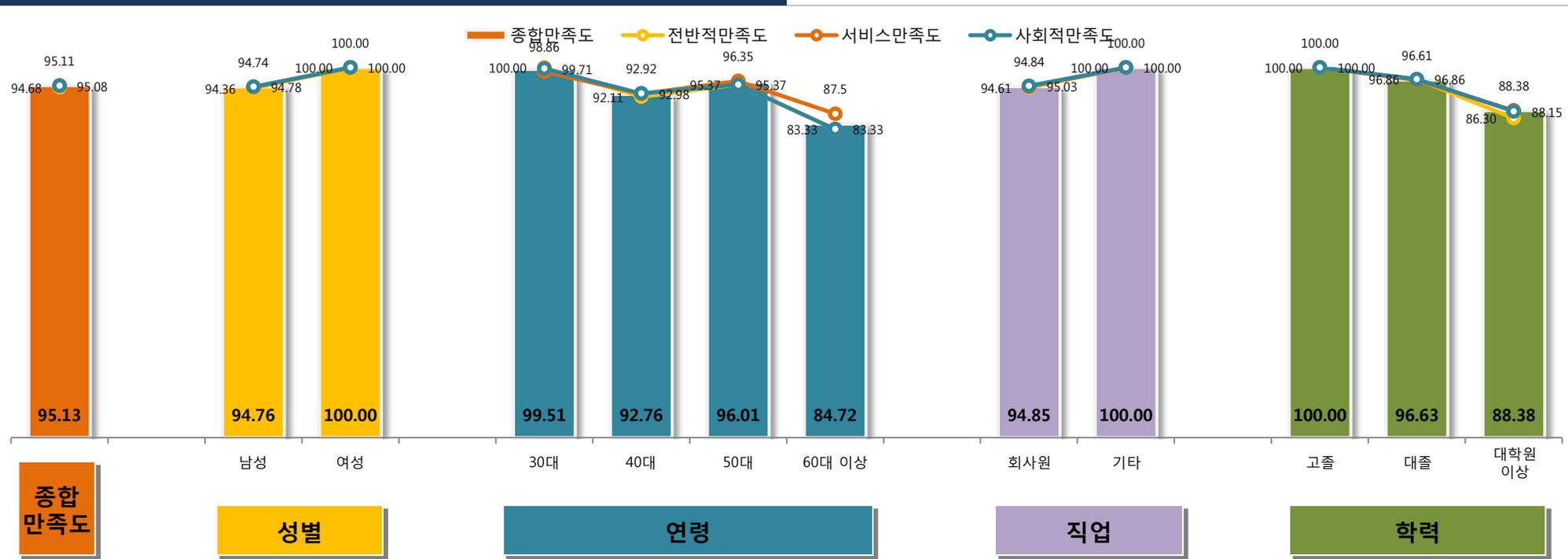
\* 외부고객만족도 점수산출은 응답자별 산술평균값을 적용함

# 9\_3. 외부고객 만족도\_종합만족도

- 외부이용고객이 느끼는 종합적인 서비스 만족도는 전체 95.13점으로 "매우 만족"하는 수준으로 나타남.
- 각 만족도별로 살펴보면 전반적 만족도가 94.68점, 서비스 만족이 95.11점, 사회적 만족이 95.08점으로 『전반적 만족도』와 『사회적 만족도』보다 『서비스 만족도』가 더 높게 나타난 것을 알 수 있음.
- 종합만족도를 성별로 살펴보면 『여성(100.00점)』의 만족도가 『남성(94.76점)』보다 높게 나타남.
- 종합만족도를 연령별로 살펴보면 『30대(99.51점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『50대(96.01점)』, 『40대(92.76점)』순으로 나타남.
- 종합만족도를 직업별로 살펴보면 『기타(100.00점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『회사원(94.85점)』의 순으로 나타남.
- 종합만족도를 학력별로 살펴보면 『고졸(100.00점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『대졸(96.63점)』, 『대학원 이상(88.38점)』의 순으로 나타남

## 종합만족도

[n=70, 단위:점]



# 9\_3. 외부고객 만족도\_서비스 만족 세부항목(1/2)

- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 h. 문의,요구 응대태도(11.13%) > d. 서비스환경개선노력(10.96%) > g. 불만, 이의사항의 신청방법이나 절차 안내 (10.74%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(96.90점) > b. 담당직원의 전문성(95.95점) > a. 업무서비스, h. 문의, 요구 응대태도 (각각 95.71점) 순으로 나타남.

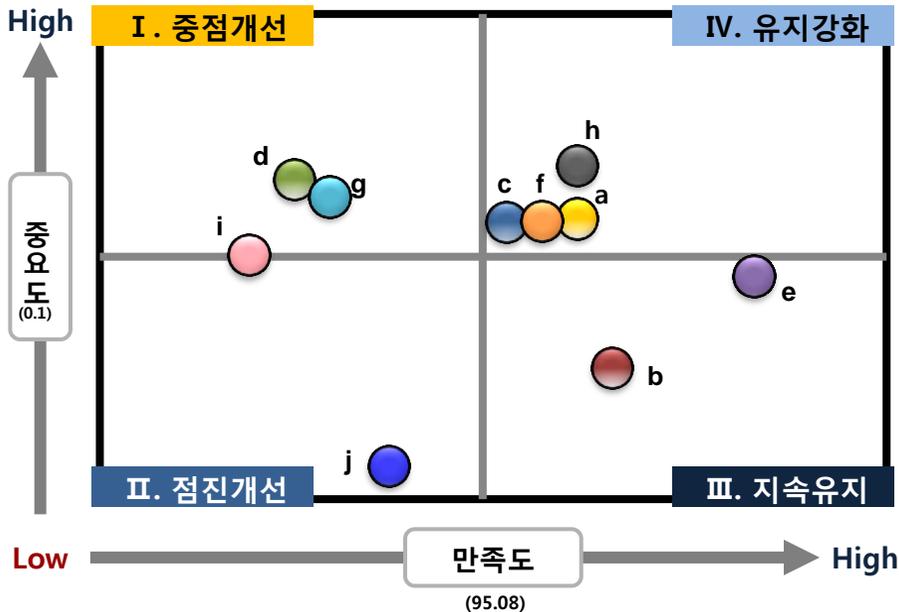
## 서비스 만족 세부항목

차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		95.13
a. 업무서비스	10.47	95.71
b. 담당직원의 전문성	8.63	95.95
c. 업무관련 정보제공	10.43	95.24
d. 서비스환경개선노력	10.96	93.81
e. 담당직원의 친절성	9.76	96.90
f. 업무처리의 신속정확성	10.44	95.48
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.74	94.05
h. 문의, 요구 응대태도	11.13	95.71
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	10.02	93.50
j. 방문 및 면담통화의 편리성	7.41	94.44

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "d. 서비스환경개선노력, g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내, i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보"가 높은 중요도에 비해 만족도가 낮아 **중점개선과제**로 나타남.
- "j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요한 것을 나타남.
- "b. 담당직원의 전문성, e. 담당직원의 친절성"은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이며 **지속유지**의 필요성이 나타남
- "a. 업무서비스, c. 업무관련 정보제공, f. 업무처리의 신속정확성, h. 문의,요구 응대태도"는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

## 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



### I. 중점 개선 영역

- d. 서비스환경개선노력
- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내
- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보

### III. 지속 유지 영역

- b. 담당직원의 전문성
- e. 담당직원의 친절성

### II. 점진 개선 영역

- j. 방문 및 면담통화의 편리성

### IV. 유지 강화 영역

- a. 업무서비스
- c. 업무관련 정보제공
- f. 업무처리의 신속정확성
- h. 문의,요구 응대태도

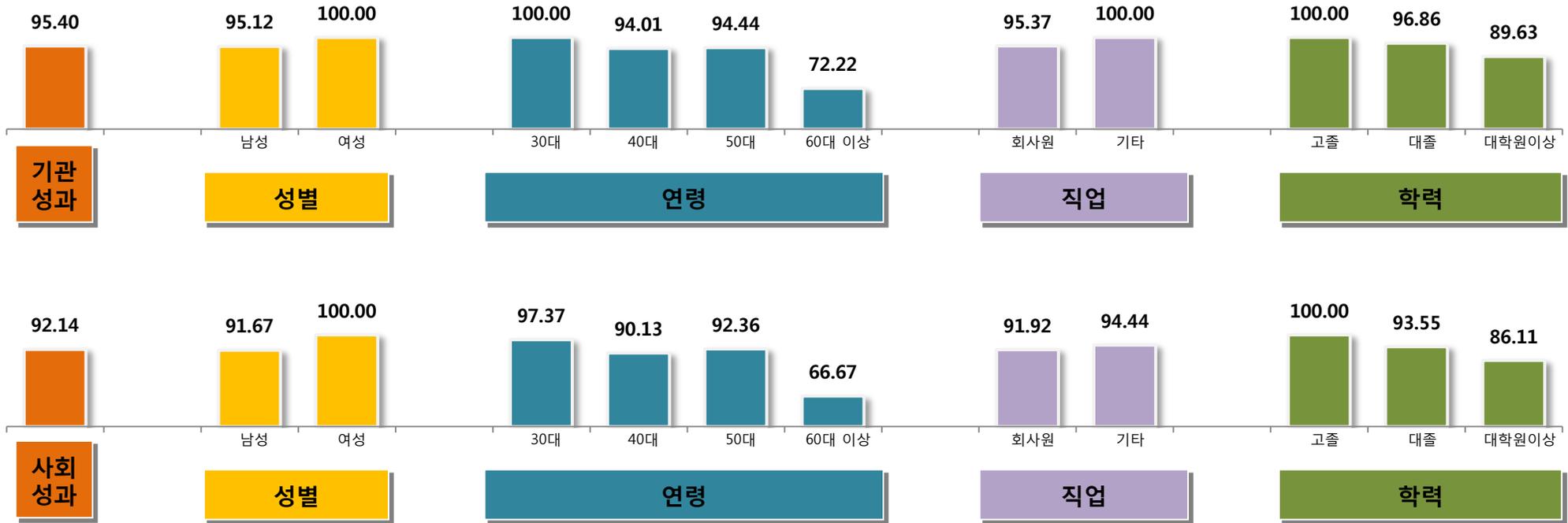
※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도↑ 중요도↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도↑ 중요도↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

- “기관성과”가 “사회성과”보다 높게 나타남.
- 기관성과에 대해서는 성별로는 『여성』이 연령별로는 『30대』가 직업별로는 『기타』, 학력별로는 『고졸』이 가장 높게 나타남.
- 사회성과에 대해서는 성별로는 『여성』이 연령별로는 『30대』가 직업별로는 『기타』, 학력별로는 『고졸』이 가장 높게 나타남.

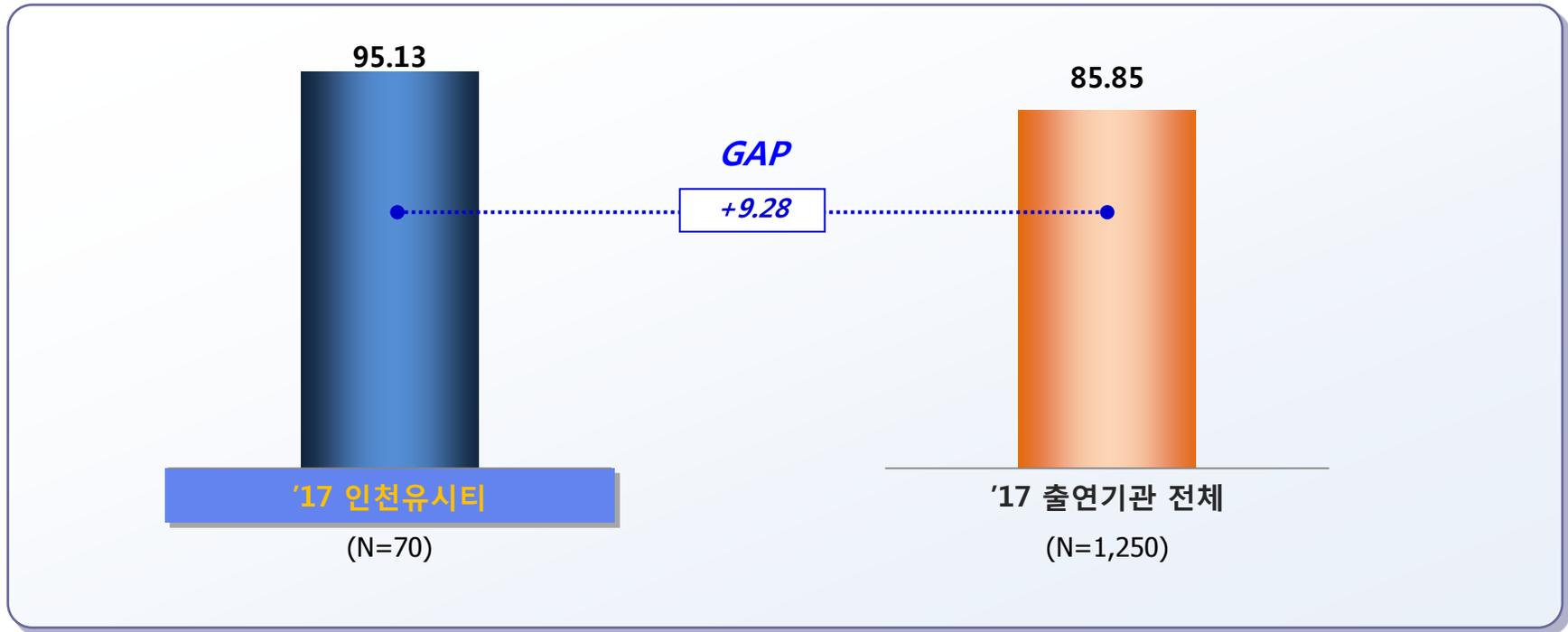
## 기관성과 & 사회성과

[n=70, 단위:점]



2017년도(2016년 실적) 인천유시티 전체 고객만족도(PCSI)는 95.13점으로  
 인천광역시 출자출연기관 10개 기관의 전체 대비 9.28점 높은 수준임

(단위:100점 만점)



주) GAP = (개별기관 PCSI) - (10개 출연기관 전체 PCSI)

- 지난 2년간 인천유시티 PCSI추이를 분석한 결과, 17년에 16년 대비 4.05점 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천유시티의 전반적 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천유시티의 서비스 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.
- 인천유시티의 사회적 만족도는 16년 대비 상승하여, 고객만족 수준의 상승을 보여줌.

## 전체결과 및 부문별 개선 추이

(단위: 100점 만점)



차원별  
PCSI



- 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면 '인력충원을 통해 업무의 속도와 효율성 제고 필요', '직원의 전문성, 업무처리 능력 부족', '공공기관이라 제약이 너무 많음', '관심도가 높아서 좋음'(각각 20.00%) 등을 우선 개선해야 한다고 응답함

NO	주요 개선요구사항	사례수	비율(%)
1	인력충원을 통해 업무의 속도와 효율성 제고 필요	(1)	20.00
2	직원의 전문성, 업무처리 능력 부족	(1)	20.00
3	공공기관이라 제약이 너무 많음	(1)	20.00
4	관심도가 높아서 좋음	(1)	20.00
5	사업협력을 국내뿐 아니라 국외까지 관계 발전 필요	(1)	20.00

- 인천유시티의 외부고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '온라인정보공개 및 홈페이지 정보', '서비스환경개선노력', '불만,이 의사항 신청방법 절차 안내' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함.

## 기관 주요 핵심 과제 요약

## 개선방안

### 과제.1

온라인 정보공개 및  
홈페이지 정보

### 과제.2

서비스환경개선노력

### 과제.3

불만,이의사항  
신청방법 절차 안내

1

#### • 업무 프로세스 개선 및 온라인 정보 제공 강화

- 인천유시티의 행정업무의 신속성, 정확성과 관련한 개선 노력이 필요한 것으로 나타나고 있으며, 고객지원 관련 절차 표준화 및 간소화가 요구됨.
- 홈페이지 등을 통한 정보 제공루트 뿐 아니라 다양한 채널을 통한 고객이 필요한 유용한 정보를 제공하기 위한 노력도 요구되고 있음.

2

#### • 불만, 이의신청 처리 업무 강화

- 고객 편익 및 불만사항 해결
- 불만사항 발생 시 대안제시 및 신속한 업무처리
- 불만건을 상시 파악, 재발방지 대책 수립 및 시행

# 10\_1. PCSI 종합 결과

- 인천종합에너지 전체 고객만족도(PCSI)는 82.95점으로 나타남.
- 인천종합에너지 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 요소 만족이 84.07점으로 가장 높고, 다음으로 전반적 만족(82.46점), 사회적 만족(80.63점) 순임.
- 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질(86.01점)이 가장 높고, 다음은 환경품질(83.60점), 상품품질(82.14점) 순임.
- 성과지수에서는 사회성과(77.38점)가 기관성과(76.76점) 대비 0.62점 높게 나타남.

## PCSI 종합 결과

### 품질지수

편의성	85.48점
전문성	82.14점
정보제공	82.38점
혁신성	78.57점

상품품질  
82.14점

대응성	88.33점
정확성	85.00점
지원성	84.05점
공감성	86.67점

전달품질  
86.01점

심미성	83.59점
편리성	83.07점

환경품질  
83.60점

### 만족지수

PCSI  
82.95점

전반적 만족  
82.46점

절대만족	83.81 점
상대만족	81.90 점
감정만족	81.67 점

요소 만족  
84.07점

상품만족	82.14 점
전달만족	86.01 점
환경만족	83.60 점

사회적 만족  
80.63점

청렴성	80.48 점
공익성	80.48 점
안전성	80.95 점

### 성과지수

기관성과  
76.76점

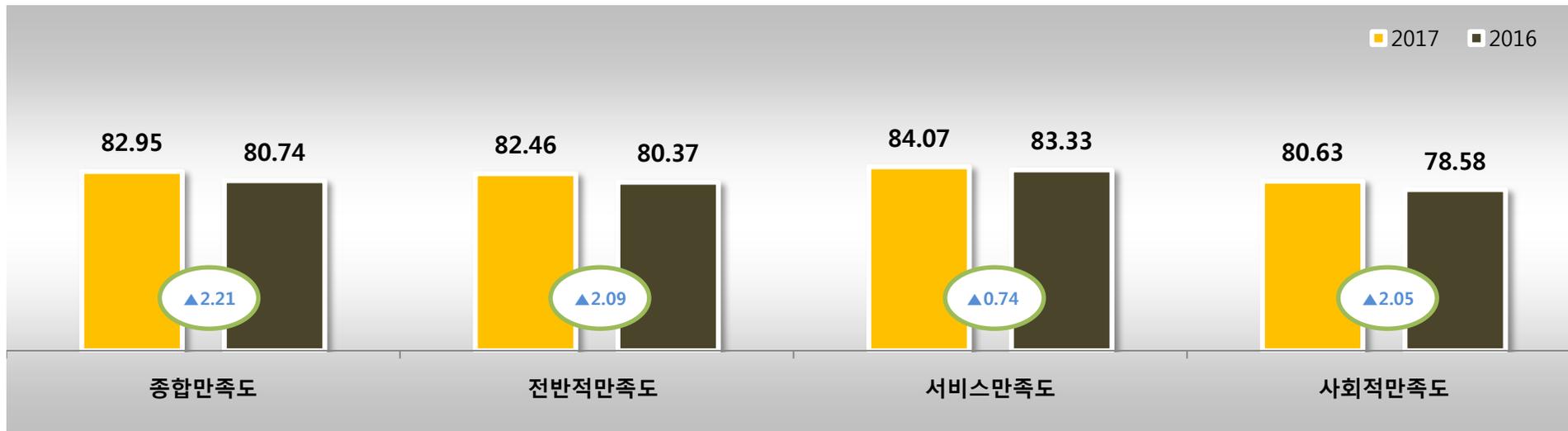
신뢰	82.14점
지지	80.48점
인식전환	80.95점

사회성과  
77.38점

국민행복	78.10점
국가발전	76.67점

인천종합에너지의 외부고객만족도점수는 82.95점으로 나타남.

부문별로는 전반적 만족도 82.46점, 서비스 만족도 84.07점, 사회적 만족도 80.63점으로 산출됨



구분	전체평균	인천종합에너지 외부고객만족도 점수			'17년 - '16년 점수	
		'17년	'16년	'15년		
외부 고객 만족도	종합만족도	85.85	82.95	80.74	-	2.21
	전반적만족도	85.21	82.46	80.37	-	2.09
	서비스만족도	85.94	84.07	83.33	-	0.74
	사회적만족도	86.38	80.63	78.58	-	2.05

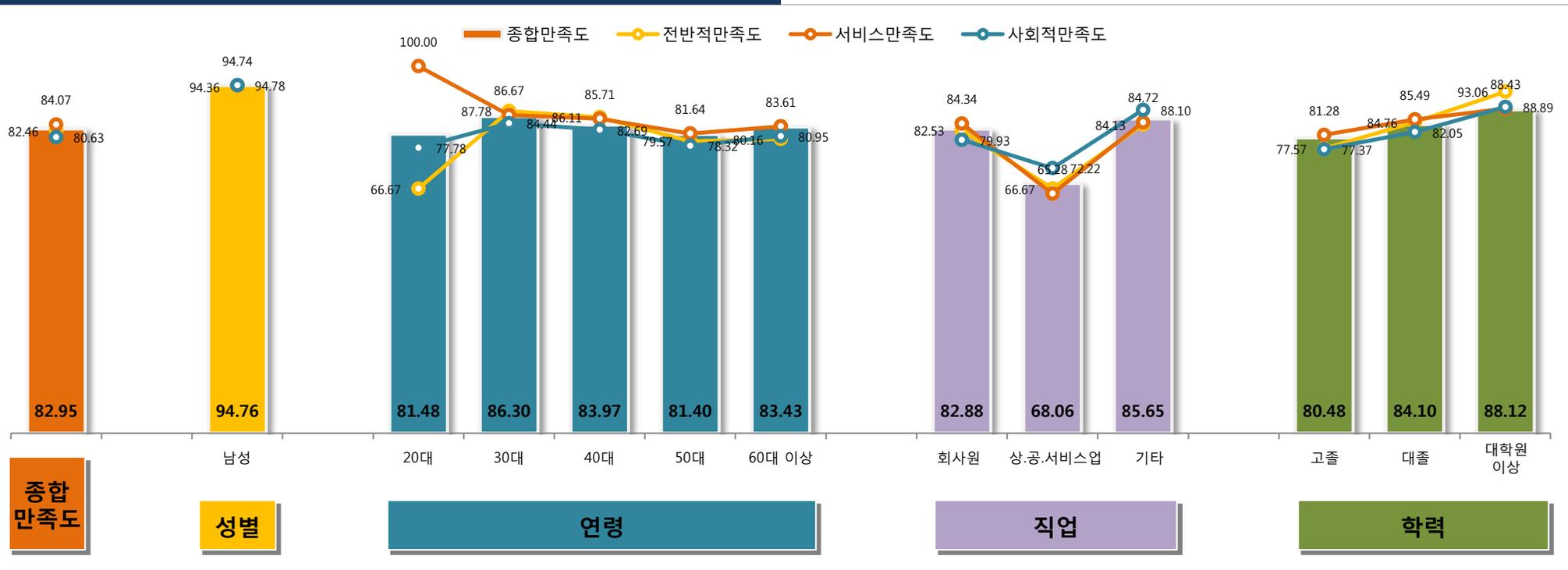
\* 외부고객만족도 점수산출은 응답자별 산술평균값을 적용함

# 10\_3. 외부고객 만족도\_종합만족도

- 외부이용고객이 느끼는 종합적인 서비스 만족도는 전체 82.95점으로 "만족"하는 수준으로 나타남.
- 각 만족도별로 살펴보면 전반적만족도가 82.46점, 서비스만족이 84.07점, 사회적만족이 80.63점으로 『전반적만족도』와 『사회적만족』보다 『서비스만족』이 더 높게 나타난 것을 알 수 있음.
- 연령별로 살펴보면 『30대(86.3점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『40대(83.97점)』, 『60대 이상(83.43점)』순으로 나타남.
- 직업별로는 『기타(85.65점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『회사원(82.88점)』의 순으로 나타남
- 학력별로는 『대학원 이상(88.12점)』의 만족도가 가장 높게 나타났고, 『대졸(84.10점)』의 순으로 나타남

## 종합만족도

[n=70, 단위:점]



- 서비스 만족의 세부항목의 중요도 상위 3순위는 i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보(10.61%) > g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내(10.27%) > h. 문의, 요구 응대태도(10.18%) 순으로 나타남.
- 서비스 만족의 세부항목의 만족도 상위 3순위는 e. 담당직원의 친절성(88.33점) > h. 문의, 요구 응대태도(86.67점) > a. 업무서비스(85.48점) > 순으로 나타남.

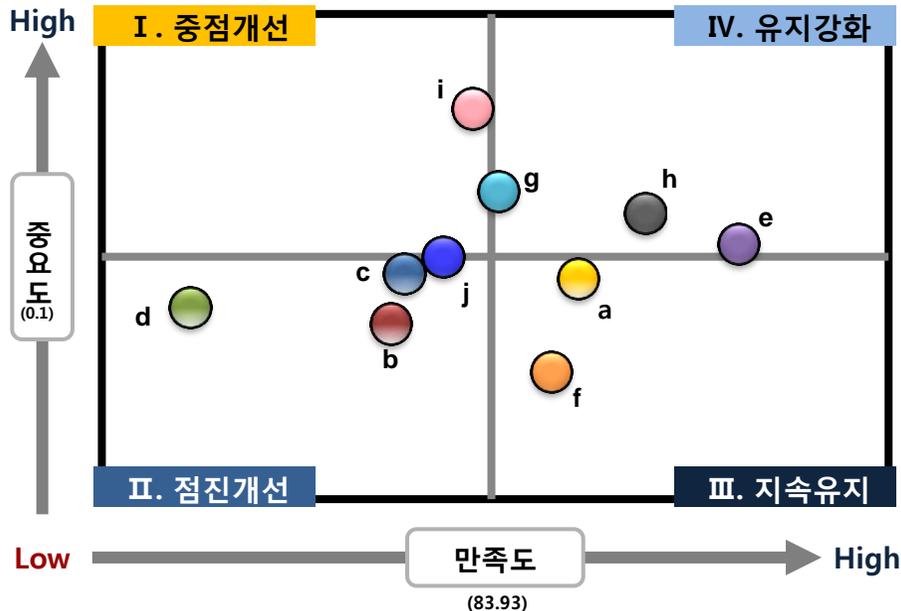
## 서비스 만족 세부항목

차원 및 세부항목	중요도 (%) <sup>주1</sup>	만족도 (점)
■ 서비스 만족		82.95
a. 업무서비스	9.91	85.48
b. 담당직원의 전문성	9.72	82.14
c. 업무관련 정보제공	9.93	82.38
d. 서비스환경개선노력	9.79	78.57
e. 담당직원의 친절성	10.05	88.33
f. 업무처리의 신속정확성	9.53	85.00
g. 불만,이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.27	84.05
h. 문의,요구 응대태도	10.18	86.67
i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보	10.61	83.59
j. 방문 및 면담통화의 편리성	10.00	83.07

\* 주1, 이용고객 만족도 조사의 중요도는 성별, 연령별, 직업별, 학력별 모두 동일하게 적용됨.

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, "i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보"가 높은 중요도에 비해 만족도가 낮아 **중점개선과제**로 나타남.
- "b. 담당직원의 전문성, c. 업무관련 정보제공, d. 서비스환경개선노력, j. 방문 및 면담통화의 편리성"은 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선** 노력이 필요한 것을 나타냄.
- "a. 업무서비스, f. 업무처리의 신속정확성"은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이며 **지속유지**의 필요성이 나타남
- "e. 담당직원의 친절성, g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내, h. 문의,요구 응대태도"는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준유지**를 위한 적극적 노력이 필요함.

### 서비스만족 세부항목 CS Portfolio



#### I. 중점 개선 영역

- i. 온라인정보공개 및 홈페이지 정보

#### III. 지속 유지 영역

- a. 업무서비스
- f. 업무처리의 신속정확성

#### II. 점진 개선 영역

- b. 담당직원의 전문성
- c. 업무관련 정보제공
- d. 서비스환경개선노력
- j. 방문 및 면담통화의 편리성

#### IV. 유지 강화 영역

- e. 담당직원의 친절성
- g. 불만,이의사항의 신청 방법이나 절차 안내
- h. 문의,요구 응대태도

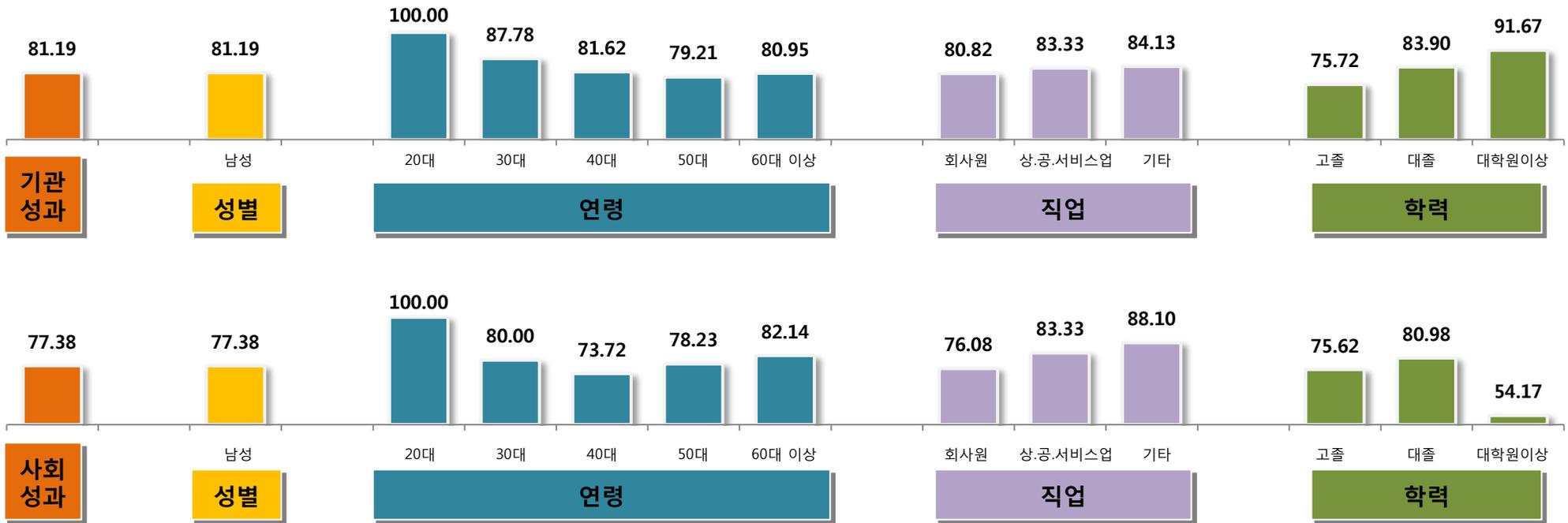
※ 개선우선순위 I → II → III → IV

- I. 중점 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요한 분야
- II. 점진 개선 영역** : (만족도↓ 중요도↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
- III. 지속 유지 영역** : (만족도↑ 중요도↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위해 지속적 관리가 필요함
- IV. 유지 강화 영역** : (만족도↑ 중요도↑) 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 현 수준유지를 위한 적극적 노력이 필요함

- “기관성과”가 “사회성과”보다 높게 나타남.
- 기관성과에 대해서는 연령별로는 『20대』가, 직업별로는 『기타』, 학력별로는 『대학원이상』이 가장 높게 나타남.
- 사회성과에 대해서는 연령별로는 『20대』가, 직업별로는 『기타』, 학력별로는 『대졸』이 가장 높게 나타남.

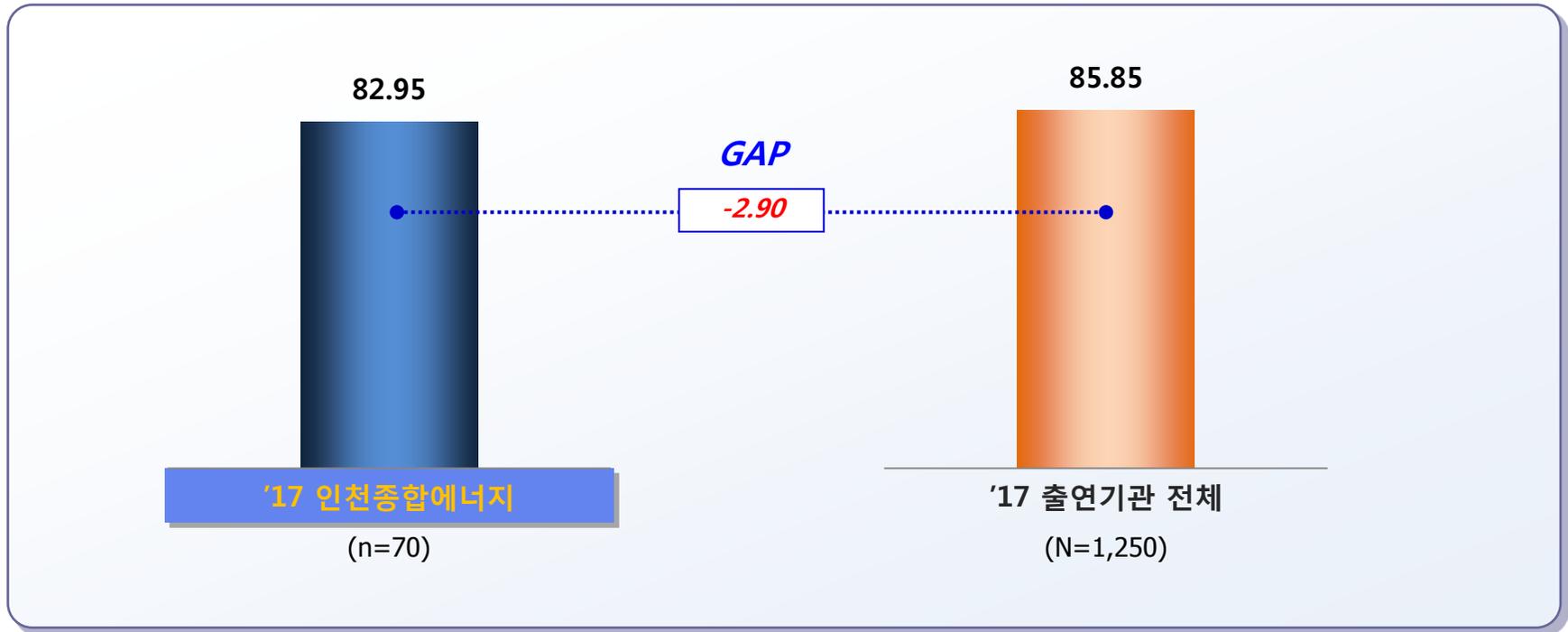
## 기관성과 & 사회성과

[n=70, 단위:점]



2017년도(2016년 실적) 인천종합에너지 전체 고객만족도(PCSI)는 82.95점으로  
 인천광역시 출연기관 10개 기관의 전체 대비 2.90점 낮은 수준임

(단위:100점 만점)



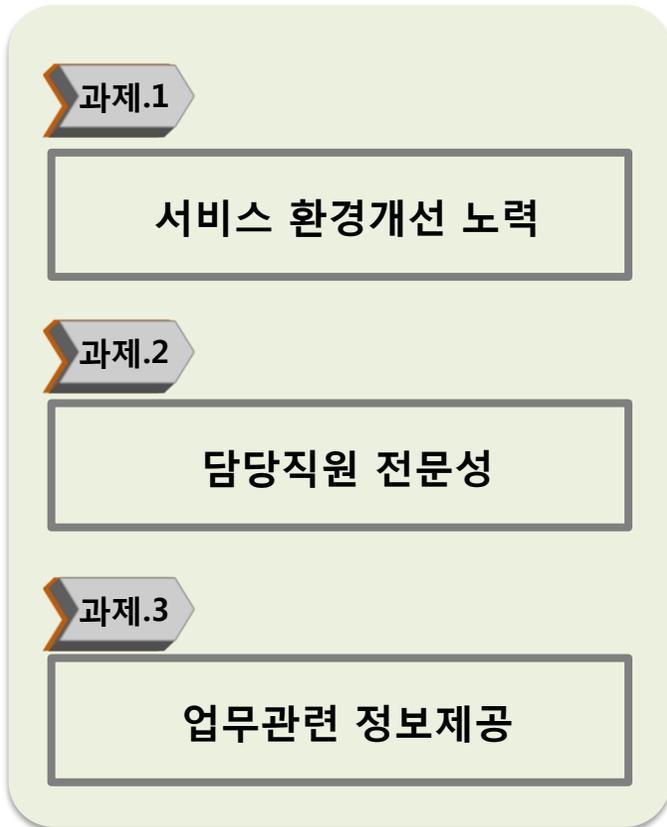
주) GAP = (개별기관 PCSI) - (10개 출연기관 전체 PCSI)

- 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면 '더 활발한 홍보가 필요함'(21.43%), '온라인, 오프라인 등 교육 콘텐츠 강화', '이용료, 수수료 등 금전적인 부담', '요금변동에 관한 정보 신속하게 제공'(각각 14.29%) 등의 순으로 우선 개선해야 한다고 응답함

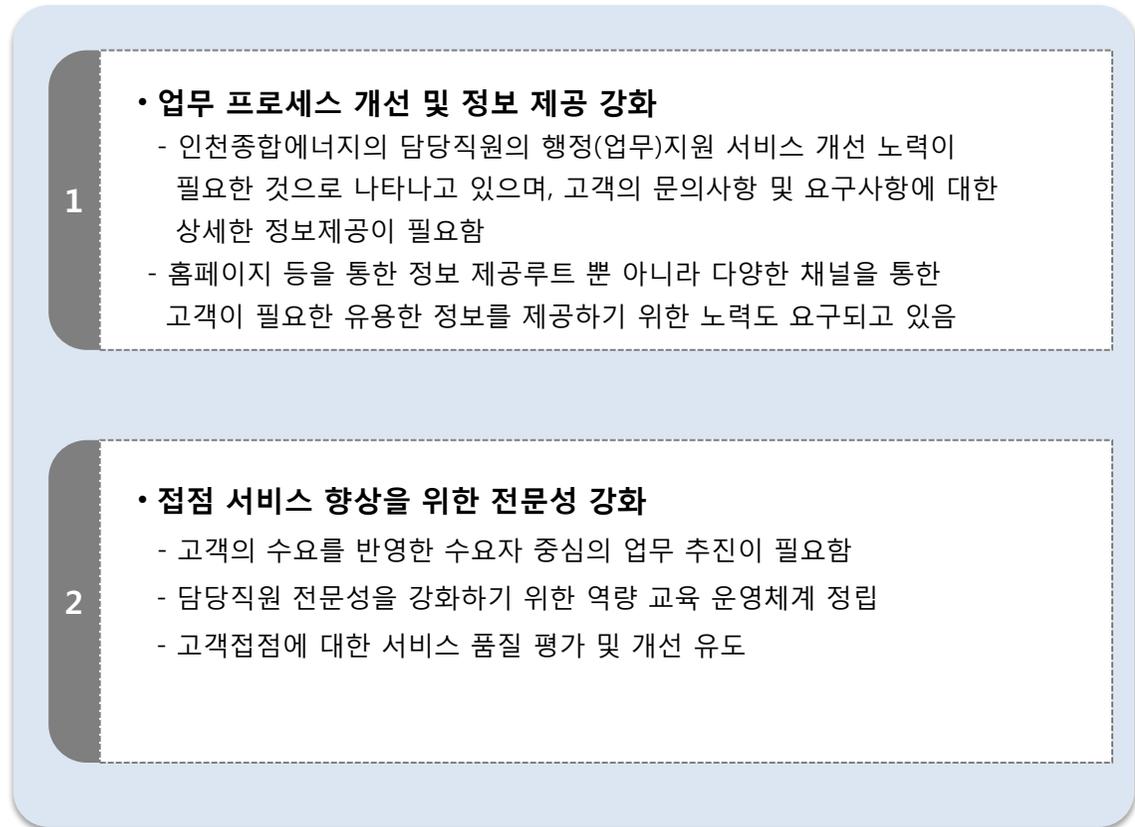
NO	주요 개선요구사항	사례수	비율(%)
1	더 활발한 홍보가 필요함	(3)	21.43
2	온라인, 오프라인 등 교육 콘텐츠 강화	(2)	14.29
3	이용료, 수수료 등 금전적인 부담	(2)	14.29
4	요금변동에 관한 정보 신속하게 제공	(2)	14.29
5	3월까지 동절기 단가로 적용 시켜야 함	(1)	7.14
6	민원요청시 신속하게 처리 되었으면 함	(1)	7.14
7	공지사항을 활성화하여 정보를 제공해 주기 바람	(1)	7.14
8	정기적으로 점검 요망	(1)	7.14
9	적절하게 맞는 온도 공급요망	(1)	7.14

- 인천종합에너지의 외부고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '서비스 환경개선 노력', '담당직원 전문성', '업무관련 정보제공' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함

## 기관 주요 핵심 과제 요약



## 개선방안





**한국경제경영연구원**  
**KEBI 리서치**

---

(07238) 서울시 영등포구 국회대로 76길

18 오성빌딩 5층 한국경제경영연구원

홈페이지 : [www.ekebi.co.kr](http://www.ekebi.co.kr)

Tel : 02-761-9720 Fax : 02-761-9718

---