

[인천광역시]

2020년 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사 결과 보고서

2020. 05



Contents

CONTENTS

- I. 조사 개요 및 결과 요약
- II. 고객만족도 및 청렴도 조사결과
- III. 기관별 고객만족도 조사 결과



Part I . 조사 개요 및 결과 요약

제1장. 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사 개요

제2장. 고객 만족도 및 청렴도 조사 결과 요약

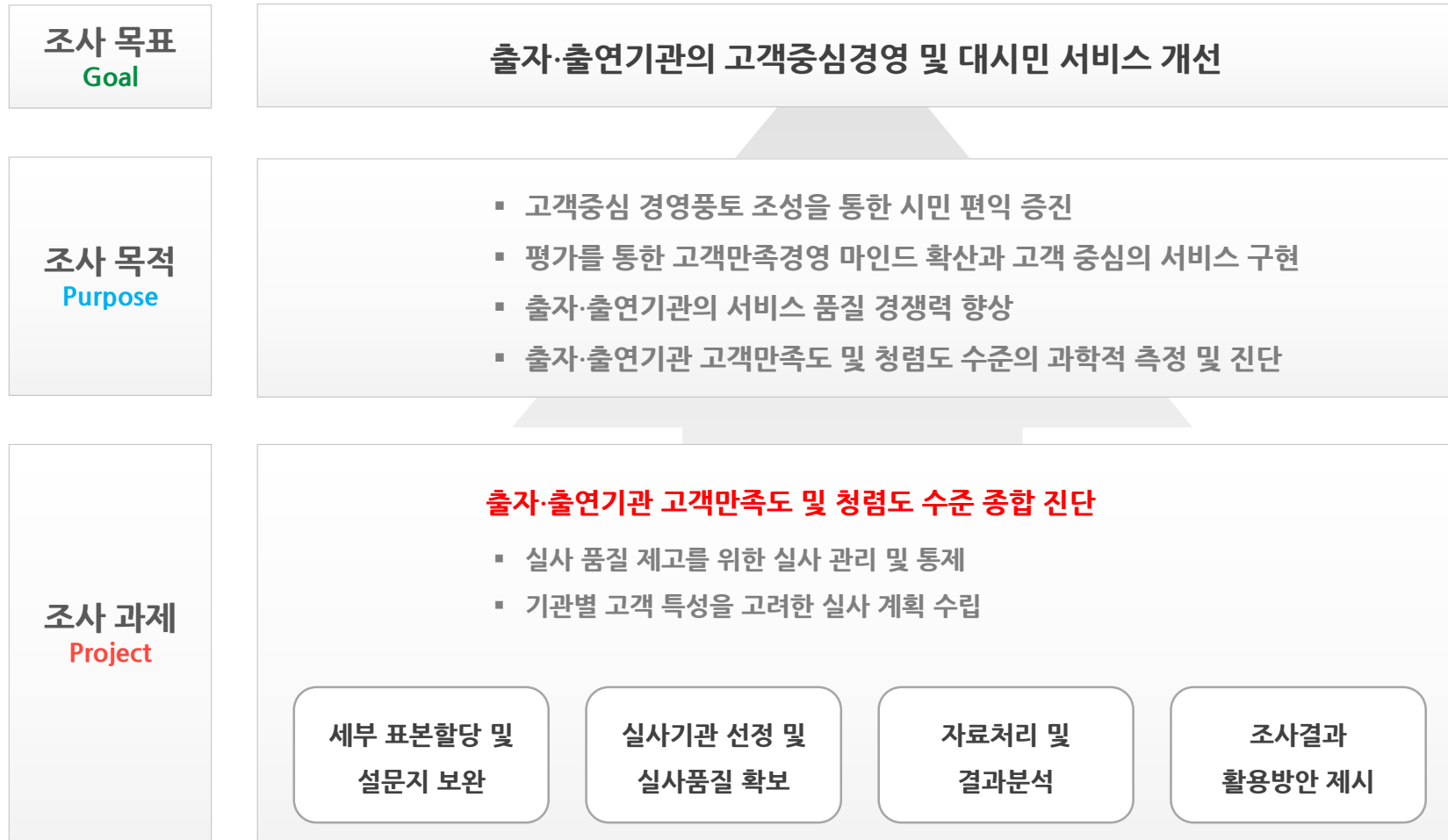


제1장. 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사 개요

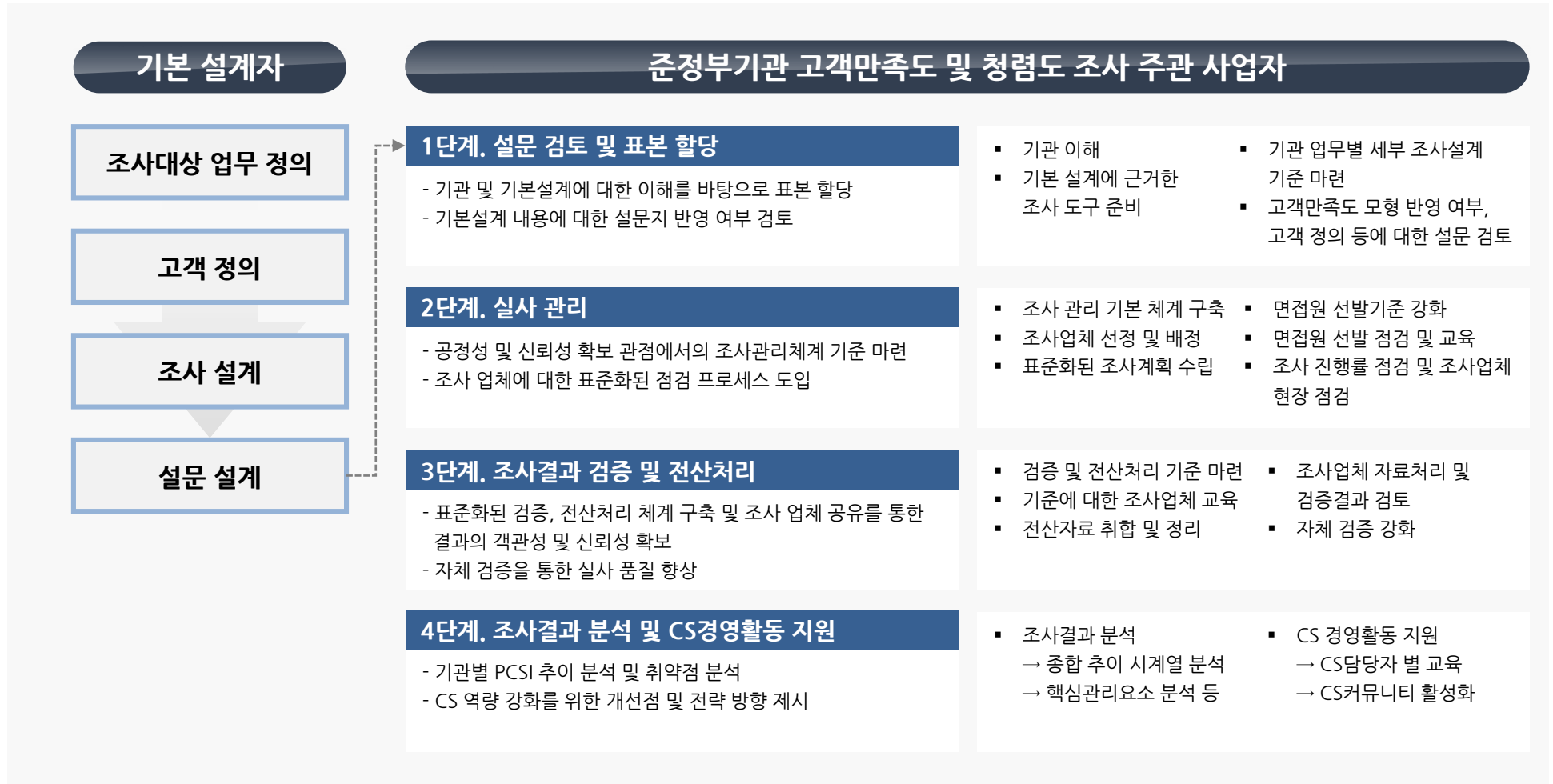


1. 배경 및 목적
2. 고객만족도 및 청렴도 조사 범위
3. 추진일정
4. 실사 진행 프로세스
5. 단계별 세부수행내용

- ❖ 본 조사는 객관적이고 신뢰성 있는 조사설계 과정을 바탕으로 정확한 고객만족도와 청렴도에 대한 수준 측정과 이를 통한 고객중심경영 및 대 시민 서비스 개선을 위한 방안을 마련하는 것에 목적을 가지고 있음



- ❖ 본 과업은 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사의 객관적이고 정확한 결과 도출 및 활용을 위해 ‘설문 검토 및 표본 할당’ → ‘실사 관리’ → ‘조사결과 검증 및 전산처리’ → ‘조사결과 분석 및 CS경영활동 지원’의 단계로 진행됨

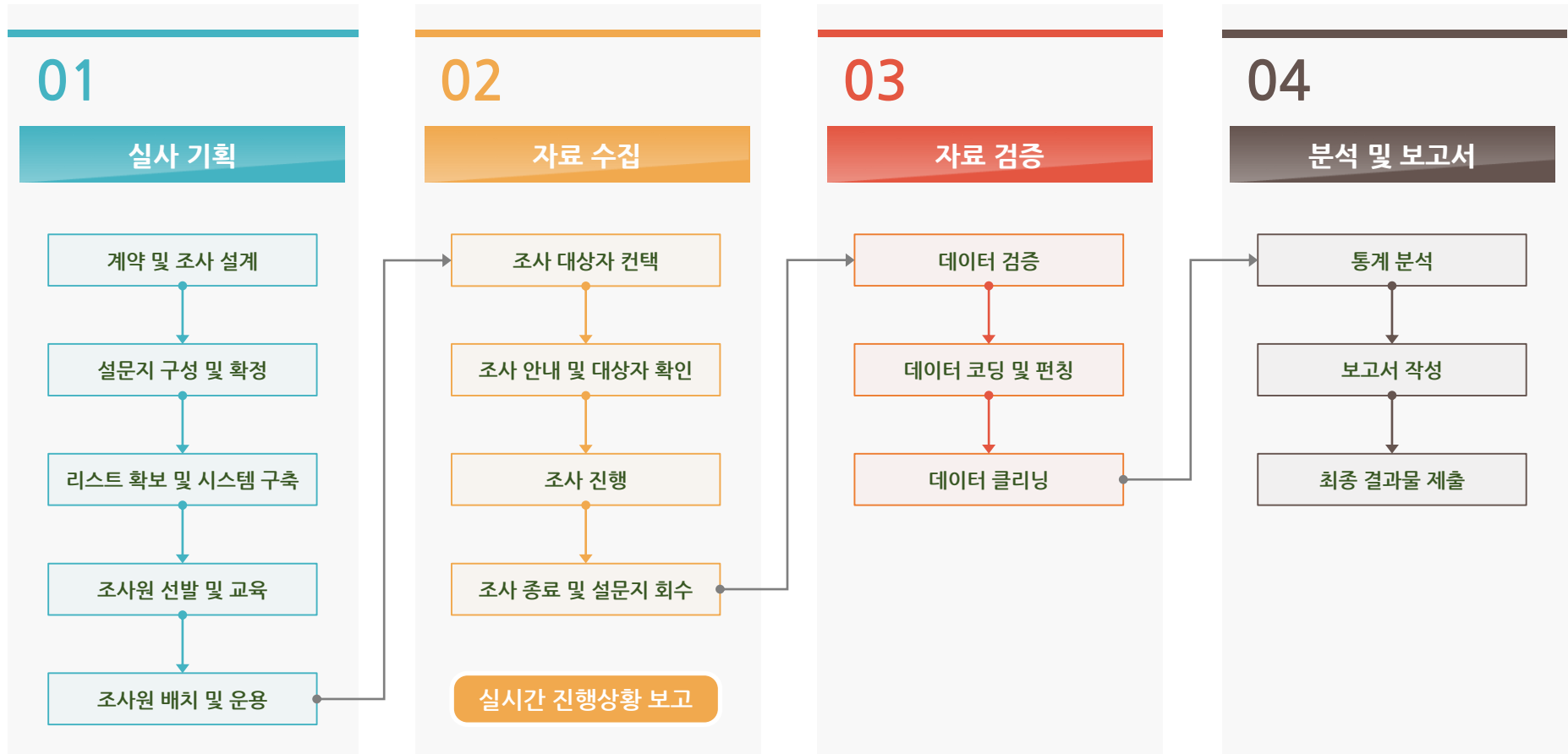


3. 추진 일정

구분	4월					5월			
	1주	2주	3주	4주	5주	1주	2주	3주	4주
계약 및 전반적인 조사 협의	●								
착수 보고		●							
조사 설계		●							
응답자 리스트 확보		●							
조사 시스템 구축		●							
조사원 선발 및 교육		●							
조사 수행			●	●	●	●	●		
코딩 및 편칭				●	●	●	●		
데이터 검증 및 보완				●	●	●	●		
중간 보고						●			
데이터 분석							●		
보고서 작성 및 제출							●	●	
결과 보고								●	
최종 보고서 수정 및 제출									●

- ❖ 본 사업의 실사 진행 체계는 ‘실사 기획’부터 ‘분석 및 보고서’까지 총 4단계로 구성되며, 진행 단계에 따른 전반적인 내용은 아래와 같음

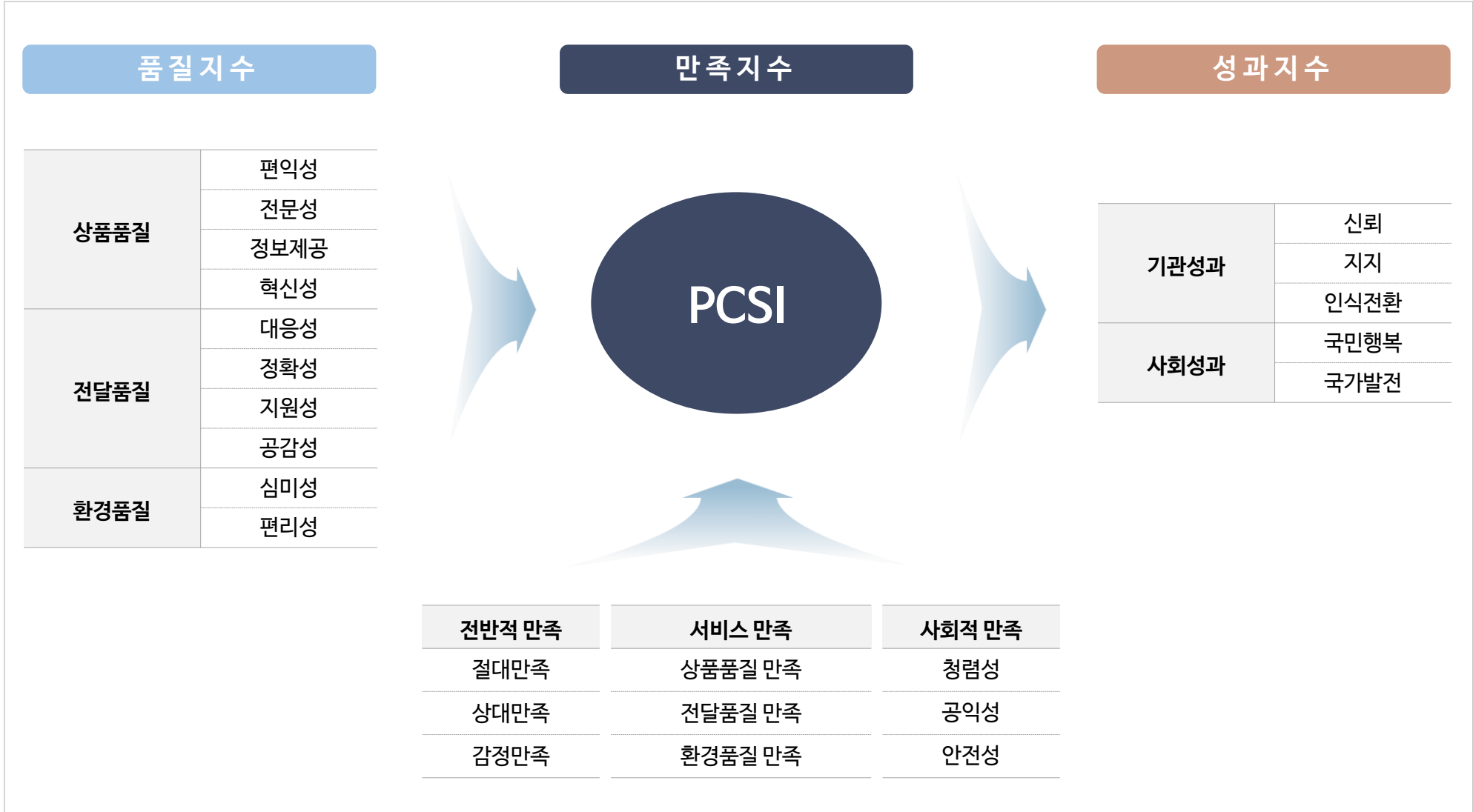
[실사 진행 프로세스]



가. 설문지 설계 체계(1/2)

Dimension	Component	Measure(측정 항목)	
전반적 만족 [서비스에 대한 이용자의 전반적, 총체적 평가결과 및 감정 상태]	절대만족	귀하는 000이/가 제공한 서비스에 전반적으로 만족하십니까?	
	상대만족	귀하는 000의 서비스에 대해 귀하가 소요한 노력, 시간 또는 비용과 비교할 때, 기대하셨던 것만큼 만족하십니까?	
	감정만족	귀하는 000을 이용하신 후 기관에 호감을 갖게 되었습니까?	
서비스 만족 [전체 서비스를 구성 하는 요소에 대한 만족도]	상품품질 만족	000의 서비스 및 처리에 대해 만족하십니까?	
		000의 담당직원의 전문성에 대해 만족하십니까?	
		000에서 제공되는 주요 업무와 관련된 정보에 대해 만족하십니까?	
		고객의 요구에 부응하려는 기관의 서비스 환경개선 노력에 대해 만족하십니까?	
	전달품질 만족	000을 방문하거나 담당직원과의 통화나 면담 시 담당직원의 태도에 대해 만족하십니까?	
		000에 관련 업무나 서비스 신청에 대한 처리가 적절한 시점에 정확하게 이루어졌습니까?	
		000에서는 업무상 귀하의 불만이나 이익 사항을 해소하기 위한 방법, 절차 등을 충분히 안내하고 있습니까?	
		귀하의 문의나 요구사항을 담당부서 혹은 직원이 적극적으로 이해하는 태도를 보였습니까?	
	환경품질 만족	귀하는 000이 온라인을 통해 제공되는 정보공개 및 홈페이지 정보제공 등의 환경에 만족하십니까?	
		귀하께서 000을 직접 방문을 하거나 담당 직원과의 전화 통화 등을 할 때 위치 안내나 면담 및 통화가 편리하였습니까?	
	사회적 만족 [서비스 제공 기관의 사회적 책임 및 사회 봉사 활동에 대한 만족도]	청렴성	귀하는 000의 업무처리의 투명성, 도덕성, 공정성에 대해 얼마나 만족하십니까?
		공익성	귀하는 000이 공공기관으로서의 공공의 이익에 도움이 되는 정도에 대해 얼마나 만족하십니까?
안전성		귀하는 000의 공공기관으로서의 고객의 물리적 안정성 및 신변과 비밀을 보호하는 정도에 대해 얼마나 만족하십니까?	

가. 설문지 설계 체계(2/2)



5. 단계별 세부수행내용

나. 면접원 선발

01

조사원 적격 심사

- 녹취록 및 검증일지 등을 활용한 검증
 - 조사원의 목소리 톤, 발음상태 확인
 - 적절한 대화 속도, 정중한 언어 사용 여부 등
- 조사원 이력 관리 시스템을 활용한 검증
 - 동 조사 및 대규모 조사 참여자 우선 선발
 - 실사 자체평가 우수등급 전문 조사원 선발 등

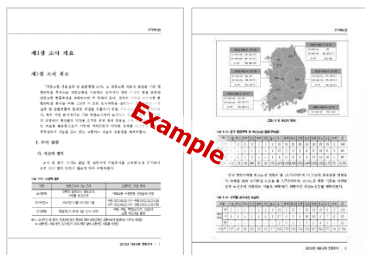


[조사원 이력 관리 시스템]

02

조사원 교육 이수

- 조사원 교육 불참시 조사 참여 배제
 - 투입 조사원은 모든 교육에 대해 100% 참석
 - 조사에 대한 이해 및 스킬향상을 위해 교육 이수 최종 선발하는 것을 원칙
 - 예비 조사원을 포함한 모든 조사원은 조사 과정에서의 수시 교육에도 100% 참석

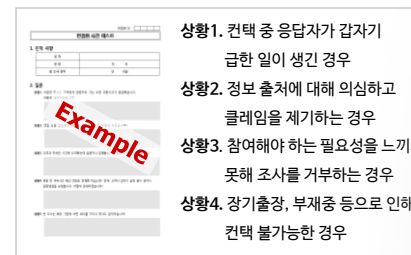


[조사원 교육 매뉴얼]

03

사전 테스트 시행

- Role-Playing 등을 통한 최종 검증
 - 조사 수행시 발생할 수 있는 상황을 동일하게 연출하여 Role-Playing을 실시함
 - 조사원에 대한 상황 대처 능력 등의 역량 수준을 측정함
 - 교육 내용을 토대로 이론 테스트 별도 진행



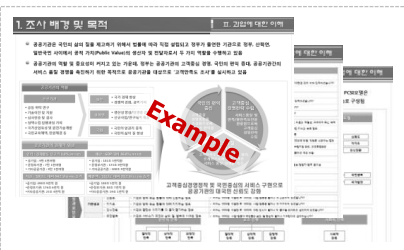
[조사원 사전 테스트]

다. 면접원 교육



[매뉴얼을 활용한 교육 표준화]

전반적인 이해도를 높이기 위해 조사 목적, 설문 구조, 이슈사항 등의 주제로 세부적인 교육 매뉴얼을 작성하고, 연구진이 직접 교육하여 조사의 객관성 유지



[사례 중심의 교육 진행]

과거 발생된 유사 조사 수행 과정에서 발생된 다양한 문제점으로 인해 조사가 중단되거나, 컴플레인이 발생 사례에 대한 DB를 토대로 사례 중심의 교육을 진행

조사시작, 마감시간에 SV에게 보고하지 않는 경우
 중대사로 인해 SV에게 보고 없이 이탈한 경우
 개인정보 등에 대한 **Example** 제기를 제기하는 경우
 기타 사유로 일일스케줄을 **Example** 지 못하는 경우
 조사도구 분실, 파손 등으로 조사가 불가한 경우
 응답자 부재로 인해 회수가 불가한 경우

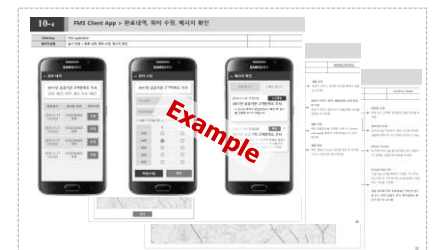
[매너교육 및 실습교육 진행]

이론 및 사례교육 이후 조사가원이 갖춰야 할 소양에 대한 교육을 실시하고, Role-Playing 실습시간을 통해 미흡한 부분에 대한 피드백을 제공



[조사 도구에 대한 스킬 습득]

조사 과정에서 필요한 보기카드, 조사원 면접관리 App 등 각종 도구에 대한 스킬 습득 및 향상을 위해 조사원별 실습교육을 연구진이 직접 교육



라. 조사결과 신뢰성 제고 - 조사업체 검증체계 표준화

01 단계
조사원 자체
검증

조사 수행 시 응답 과정 및
응답 후 조사 항목에 대한
누락 및 부실 여부를 파악

문제 발생 시 조치사항

조사 종료 직후 문제 발생 시
조사원이 **직접 응답자를 통해**
수정 및 보안을 실시
“100% 전면 검증”



02 단계
슈퍼바이저
검증

회수된 설문지 전량을 대상으로
에디팅 가이드 등을 참고하여
비논리적인 응답 여부를 파악

문제 발생 시 조치사항

누락값 혹은 범위를 초과하는
이상값 등이 발생 시
응답자 대상 전화 검증을 실시
“100% 전면 검증”



03 단계
전문QC팀
검증

조사지점, 조사일자 등의
검증일지를 참고하여 동일 조사원의
유사 내용 설문지를 대조 확인

문제 발생 시 조치사항

심각 오류 및 불량 설문지 발견 시
해당 조사원의 설문지
전면 폐기 후 재조사 실시
“무작위 30% 검증”



04 단계
데이터
클리닝

3단계에 걸친 검증 및
데이터 편칭 과정 이후
통계분석을 통해 최종 검증 실시

문제 발생 시 조치사항

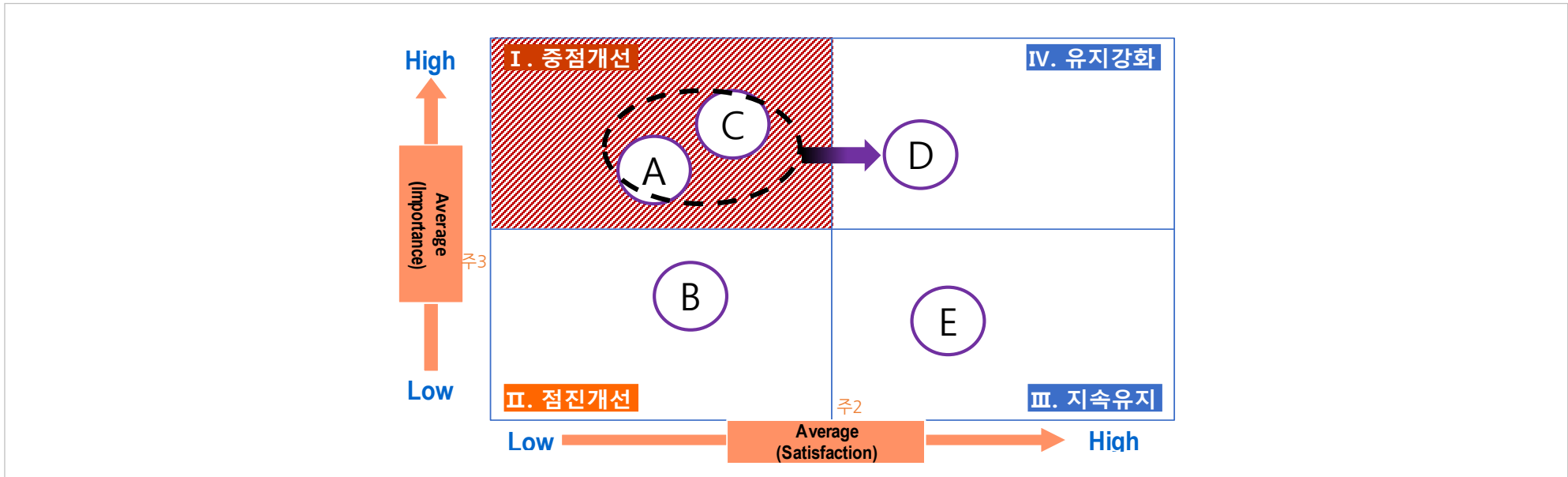
교차분석, 빈도분석 등을 통해
데이터를 정제하며 오류 발생 시
원인 규명 및 재검증 실시
“100% 전면 검증”



마. 조사결과 신뢰성 제고 - 결과 도출을 위한 분석방법

❖ CS Portfolio(IPA : Importance Performance Analysis) 분석

: 차원 별 만족도 점수와 차원 별 중요도^{주1} 점수를 통해 2차원 도표 상에 각 항목을 위치시키는 분석 기법으로 만족도 평균과 중요도 평균을 중심 축으로 4분면을 나누는 후 각 항목의 개선 순위를 제시하는 분석 Tool임



I. 중점개선	중요도는 높은 반면 만족도가 낮아 즉각적인 개선이 필요한 영역
II. 점진개선	중요도와 만족도가 모두 낮아 점진적으로 개선이 필요한 영역
III. 지속유지	중요도는 낮고 만족도는 높아 지속적인 관리가 필요한 영역
IV. 유지강화	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(항목별 만족도의 평균) / 주3 : 중요도 평균(항목별 중요도의 평균)

바. CS 개선과제발굴 제안

- ❖ 출자·출연기관의 현재 고객만족경영 활동에 대한 자가진단(Self-Test)을 실시하고, 이를 고객만족도 조사결과와 연계 분석하여 고객만족경영 활동과 고객만족도와의 연결고리를 제공
- ❖ 이를 통해 고객의 만족도 향상을 위한 개선점 발견과 방안을 마련하여 실질적인 향상으로 유도

CS 개선과제 발굴

Direction. 1

CS 제언

조사결과 Feedback

- 핵심관리요소
- 고객만족도 향상을 위한 종합 제언



→ 도출된 CS개선 과제에 대하여 개선과제 선정 및 Action Plan 수립, 실천을 제고를 위한 제언

Direction. 2

부진기관 CS향상 W/S 시행(출자·출연기관 자체 실시)

CS 활동현황 진단



CS 마인드 형성 교육



개선과제 도출



개선과제 도출
W/S &
핵심사업부서
직원 CS 교육

개선방안 마련



CS현안 해결



제2장. 고객만족도 및 청렴도 조사 결과 요약

1. 조사 설계
2. 종합점수 요약
3. 부문별 종합점수 요약
4. 기관별 종합점수 요약



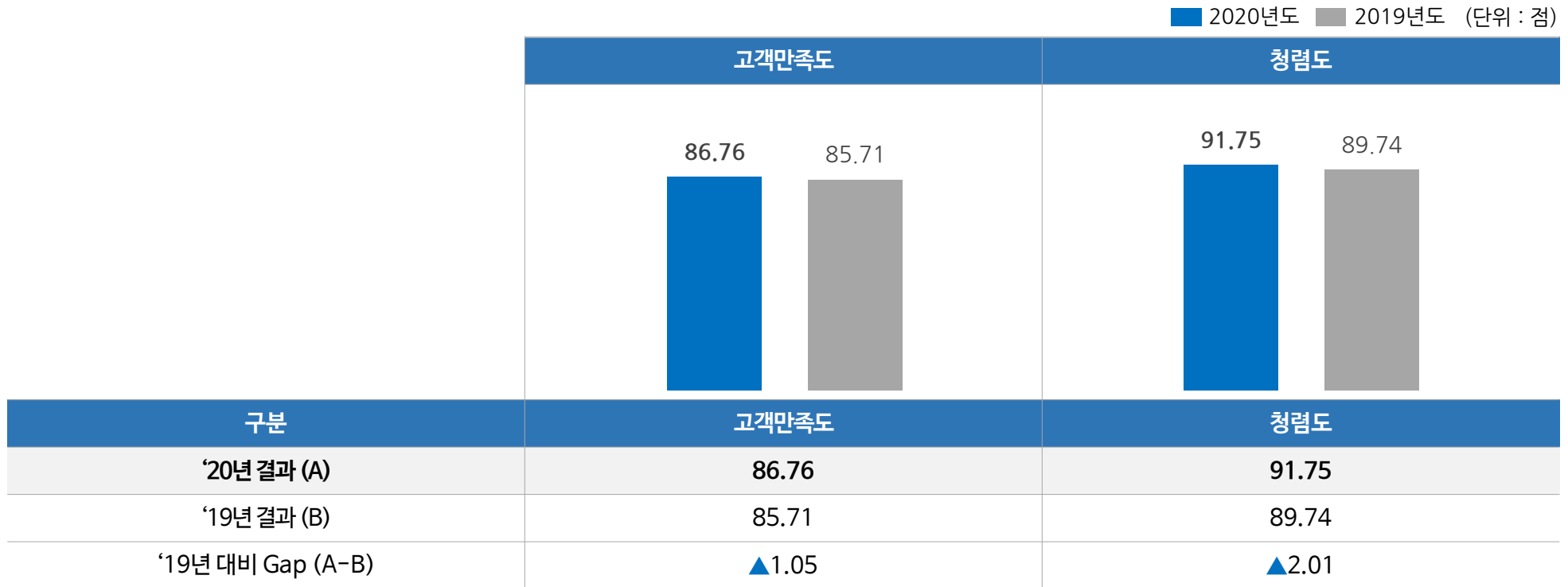
- ❖ 각 출자·출연기관별 외부 고객, 내부 직원을 대상으로 만족도 및 청렴도 평가를 실시함
- ❖ 분야별 만족도 및 저해 행위 등을 점수화하여 평가함

구분	고객 만족도 및 청렴도 조사 (이용 고객)	내부 직원 청렴도 조사 (내부 직원)
조사 대상	<ul style="list-style-type: none"> • '19년도 해당 서비스 이용경험이 있는 기관 및 19세 이상 65세 미만의 성인 남녀 	<ul style="list-style-type: none"> • 각 출자·출연기관에 소속된 직원
조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> • CATI를 이용한 전화조사 	<ul style="list-style-type: none"> • 온라인 설문조사
표본 할당	<ul style="list-style-type: none"> • 고객리스트를 활용한 고객 유형별 Sampling 	<ul style="list-style-type: none"> • 내부 직원 기관별 Sampling
표본 크기	<ul style="list-style-type: none"> • 총 1,390명 	<ul style="list-style-type: none"> • 총 604명
응답률	<ul style="list-style-type: none"> • 1,373명(98.8%) 	<ul style="list-style-type: none"> • 596명(98.7%)
조사 기간	<ul style="list-style-type: none"> • 2020년 4월 16일(목) ~ 5월 8일(금) (14일 간 진행) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2020년 4월 16일(목) ~ 5월 8일(금) (14일 간 진행)

기관 명	표본 크기			합계 (청렴도)	응답률					합계 (청렴도)
	고객만족도	청렴도			고객만족도		청렴도			
		외부 고객 (A)	외부 고객		내부 직원 (B)	외부 고객 (C)	응답률 (%) (C/A*100)	외부 고객	내부 직원 (D)	
인천의료원	200	200	210	610 (410)	201	100.5	201	237	112.9	639 (438)
인천연구원	160	160	40	360 (200)	128	80.0	128	36	90.0	292 (164)
인천신용보증재단	140	140	50	330 (190)	140	100.0	140	30	60.0	310 (170)
인천테크노파크	200	200	100	500 (300)	224	112.0	224	102	102.0	550 (326)
인천문화재단	130	130	60	320 (190)	130	100.0	130	40	66.7	300 (170)
인천글로벌캠퍼스운영재단	100	100	22	222 (122)	92	92.0	92	22	100.0	206 (114)
인천여성가족재단	100	100	35	235 (135)	100	100.0	100	33	94.3	233 (133)
인천인재육성재단	120	120	8	248 (128)	120	100.0	120	10	125.0	250 (130)
인천복지재단	100	100	24	224 (124)	101	101.0	101	25	104.2	227 (126)
인천종합에너지(주)	70	70	45	185 (115)	73	104.3	73	43	95.6	189 (116)
인천스마트시티(주)	70	70	10	150 (80)	64	91.4	64	18	180.0	146 (82)
합계	1,390	1,390	604	3,384 (1,994)	1,373	98.9	1,373	596	98.7	3,342 (1,969)

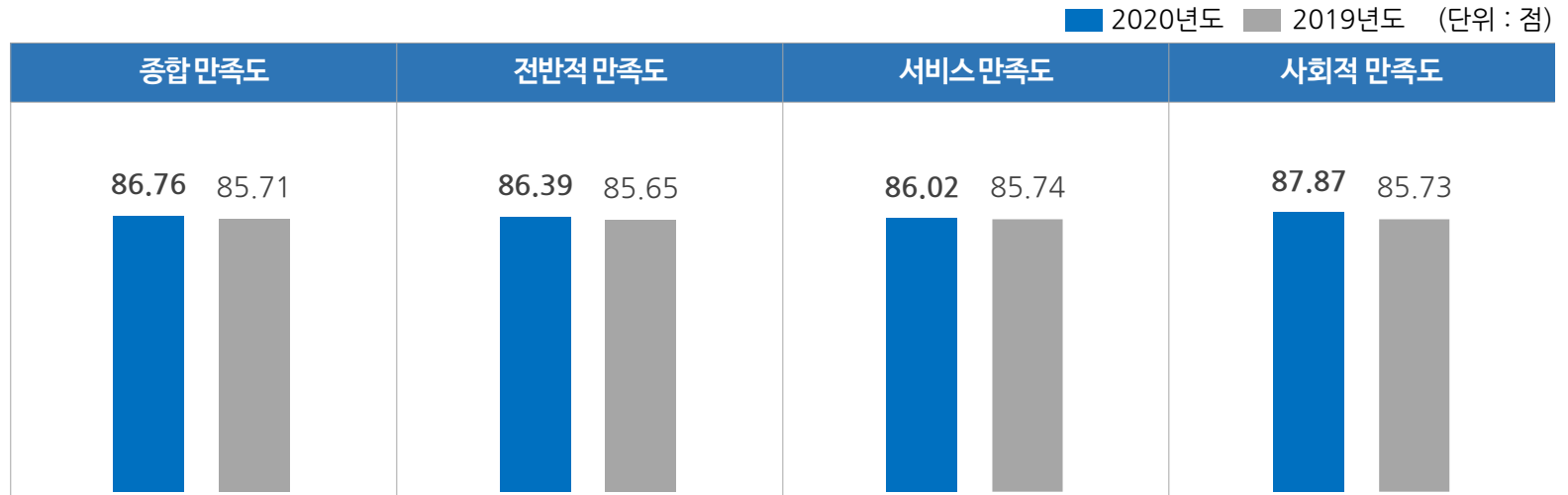
종합점수 요약

- ❖ 2020년도 인천광역시 출자·출연기관(11개)의 고객만족도(86.76점)는 “양호” 수준이고, 전년도 대비 1.05점 상승함
 - ❖ 기관별 고객만족도 점수를 살펴보면, 90점 이상 3개(27.3%), 85점 이상 4개(36.4%), 80점 이상 3개(27.3%), 80점 미만 1개(9.1%)로 분포되어 있고, 인천신용보증재단이 95.63점으로 가장 높고, 인천글로벌캠퍼스운영재단이 66.23점으로 가장 낮음
 - ❖ 청렴도(91.75점)는 “우수” 수준으로 2.01점 상승하였으며, 외부 청렴도(96.19점)가 내부 청렴도(87.31점) 보다 점수가 높게 나타남
 - ❖ 기관 별 청렴도 점수를 살펴보면, 90점 이상 8개(72.7%), 85점 이상 3개(27.3%)로 분포되어 있고, 인천스마트시티(주)가 97.59점으로 가장 높고, 인천글로벌캠퍼스운영재단이 88.84로 가장 낮음
- ※ 우수(90점 이상), 양호(85점 이상), 보통(80점 이상), 미흡(80점 미만)



고객만족도

- ❖ 고객만족도 점수는 86.76점으로, 전년 대비 1.05점 상승하였으며, 부문별로는 전반적 만족도(+0.74점), 서비스 만족도(+0.28점), 사회적 만족도(+2.14점) 모든 부문의 점수가 상승함

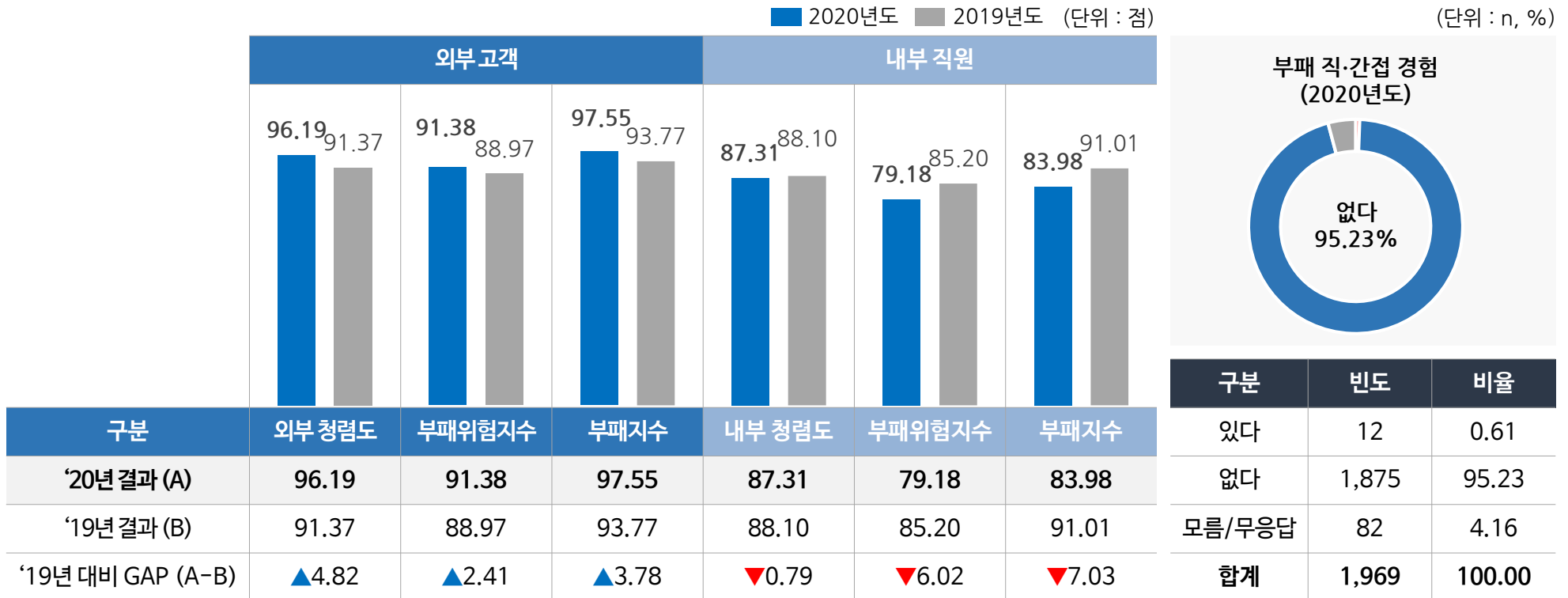


구분	종합 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도	사회적 만족도
‘20년 결과 (A)	86.76	86.39	86.02	87.87
‘19년 결과 (B)	85.71	85.65	85.74	85.73
‘18년 결과	85.89	85.82	85.85	86.00
‘19년 대비 Gap (A-B)	▲1.05	▲0.74	▲0.28	▲2.14

전반적 만족도	기관에서 제공하는 상품과 서비스에 대한 전반적인 만족도	} 종합 만족도	전반적, 서비스, 사회적 만족도에 대한 평균
서비스 만족도	기관에서 제공되는 서비스에 대한 상품, 전달, 환경 요인에 대한 만족도		
사회적 만족도	기관의 업무처리에 대한 공정성, 사회적 공익, 고객 보호에 대한 만족도		

청렴도

- ❖ 청렴도 점수는 91.75점으로 전년 대비 2.01점 상승하였으며, 부문별로는 외부 청렴도(96.19점)는 4.82점 상승하였고, 내부 청렴도(87.31점)는 0.79점 하락함
- ❖ 청렴도 점수를 지수 별로 살펴보면, 외부고객 청렴도의 부패위험지수(+2.41점)와 부패지수(+3.78점)는 상승한 반면, 내부 직원 청렴도의 부패위험지수(-6.02점)와 부패지수(-7.03점)는 하락함
- ❖ 부패 직·간접 경험 조사 결과 응답자 중 “있다”라고 답한 응답자는 총 12명으로 전체적으로 0.61%를 차지하고 있으며, 전년 대비 0.15%p 하락함 (‘19년도 부패 직·간접 경험 결과 : 응답자 8명, 0.76% 차지)

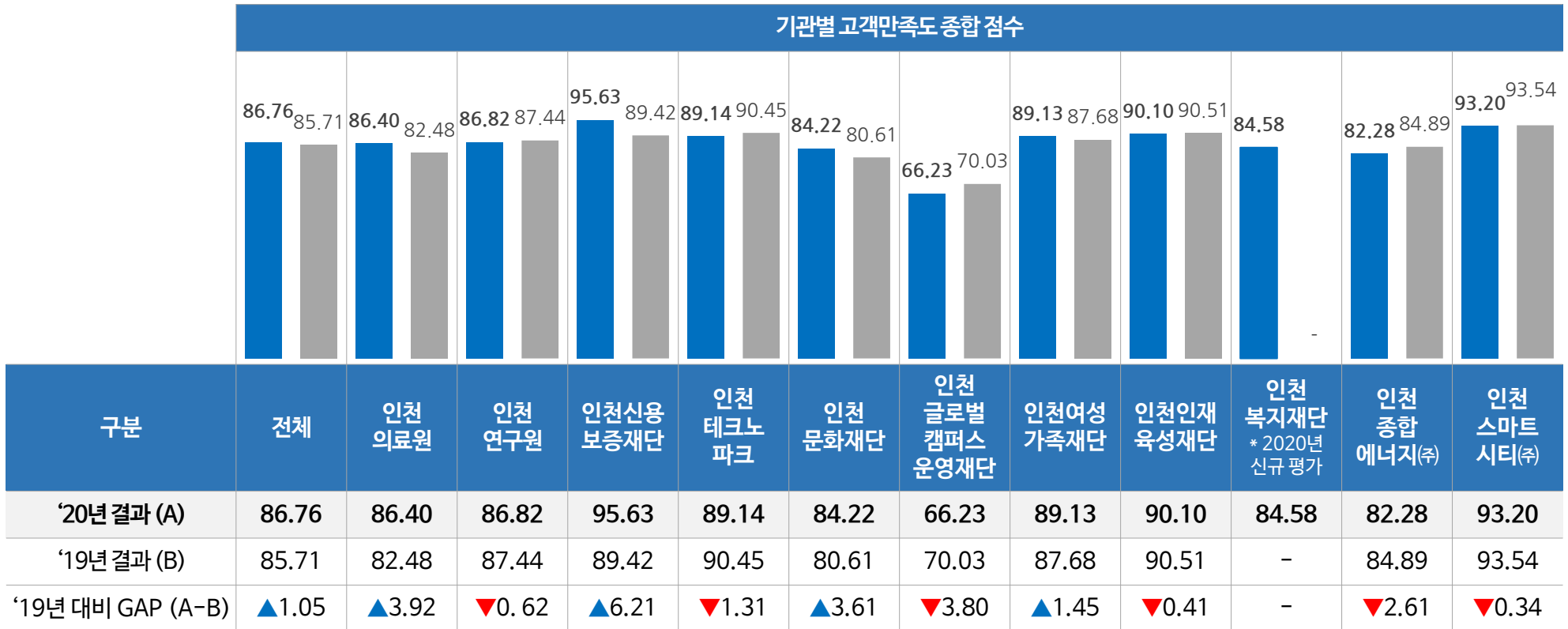


* 외부 청렴도 : 외부 고객을 대상으로 청렴도 조사 결과, 내부 청렴도 : 내부 직원을 대상으로 청렴도 조사 결과, 부패위험지수 : 부패가 발생할 가능성에 대한 지수, 부패지수 : 부패가 발생한 지수

고객만족도

- ❖ 기관별 고객만족도 결과를 살펴보면, 인천신용보증재단(95.63점)이 가장 높고, 인천글로벌캠퍼스운영재단(66.23점)이 가장 낮음
- ❖ 전년 대비 상승폭은 인천신용보증재단(+6.21점)이 가장 크게 상승하였으며, 인천글로벌캠퍼스(-3.80점)가 크게 하락함
- ❖ 기관별 고객만족도의 변동 현황을 살펴보면, 10개 기관(인천복지재단 제외) 중 6개 기관(합산 점수 -9.09점)이 하락하였으나, 4개 기관(합산 점수 +15.19점)이 상승하여 전체적으로 하락폭보다는 상승폭이 크게 보임

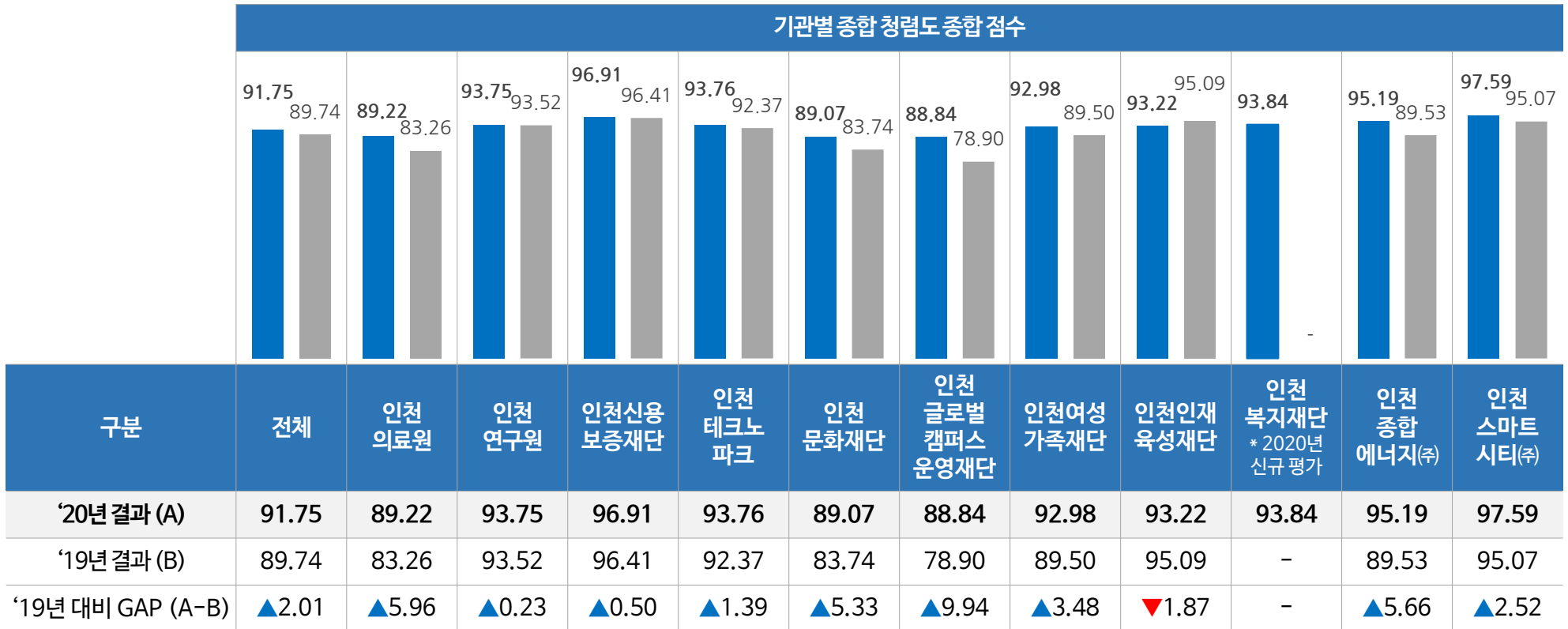
■ 2020년도 ■ 2019년도 (단위 : 점)



청렴도

- ❖ 기관별 종합 청렴도 결과를 살펴보면, 인천스마트시티(주)가 97.59점으로 가장 높으며, 인천글로벌캠퍼스운영재단이 88.84점으로 가장 낮음
- ❖ 전년 대비 청렴도에 대한 상승폭은 인천글로벌캠퍼스운영재단(+9.94점)이 가장 크게 상승했고, 인천인재육성재단(-1.87점)이 하락함
- ❖ 전체적으로 종합 청렴도 변동 현황을 살펴보면, 총 10개 기관(인천복지재단 제외) 중 1개의 기관(인천인재육성재단 -1.87점)이 하락하였으나, 9개의 기관(합산 점수 +35.01점)이 상승하여 전체적으로 하락폭보다는 상승폭이 크게 보임

■ 2020년도 ■ 2019년도 (단위 : 점)



PartⅡ. 고객만족도 및 청렴도 조사결과

제3장. 고객 만족도 조사결과 분석

제4장. 청렴도 조사결과 분석



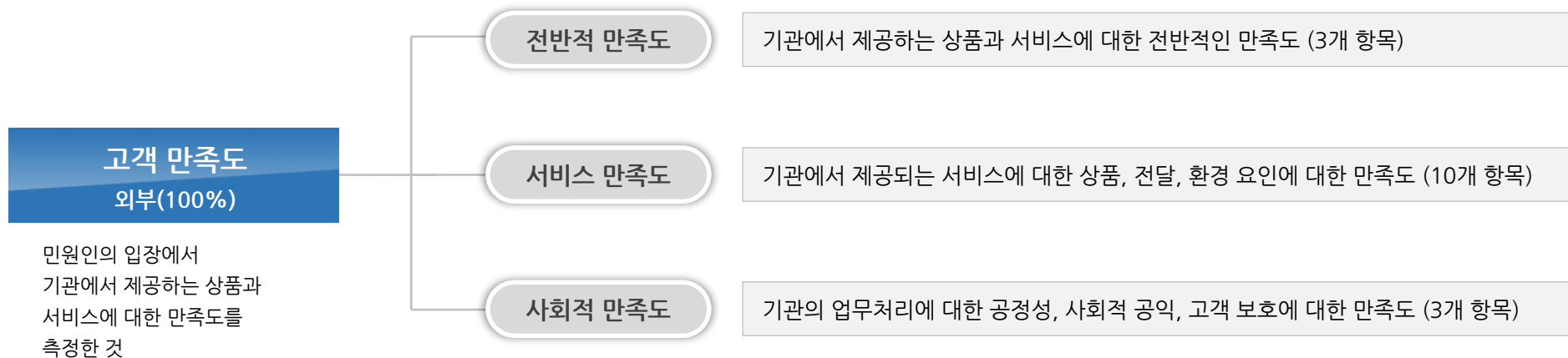
제3장. 고객 만족도 조사결과 분석

1. 조사 개요
2. 조사 설계
3. 조사 현황
4. 조사결과 분석
5. 분석결과 시사점



고객만족도 조사 개요

❖ ‘고객 만족도’란, 기관에서 제공되는 상품과 서비스에 대해 만족하는 정도로 정의함



응답 항목별 척도 환산을 위한 배점	<ul style="list-style-type: none"> 만족도 항목은 7점 척도로 측정된 각 항목의 값을 우측의 표와 같은 방식으로 100점 만점으로 환산함. 척도 1이 0점이거나 100점인 이유는 설문에서 묻고 있는 응답 내용이 만족 또는 불만족에 따라 0점 또는 100점을 주기 때문임
100점 만점 산출	<ul style="list-style-type: none"> 만족도 점수는 100점 만점으로 산출되며, 점수가 높을 수록 만족 수준이 높음을 의미함. 따라서 100점에 가까울수록 고객에 대한 서비스 품질이 양호한 수준임을 의미함 점수 산출방법은 설문 항목별 점수의 산술평균 산출 후 각 영역별 지수의 산술평균을 산출하는 방식으로 구함

응답 항목	척도	배점
매우 불만족	1	0 or 100
불만족	2	16.67 or 83.83
약간 불만족	3	33.33 or 66.67
보통	4	50
약간 만족	5	66.67 or 33.33
만족	6	83.83 or 16.67
매우 만족	7	100 or 0

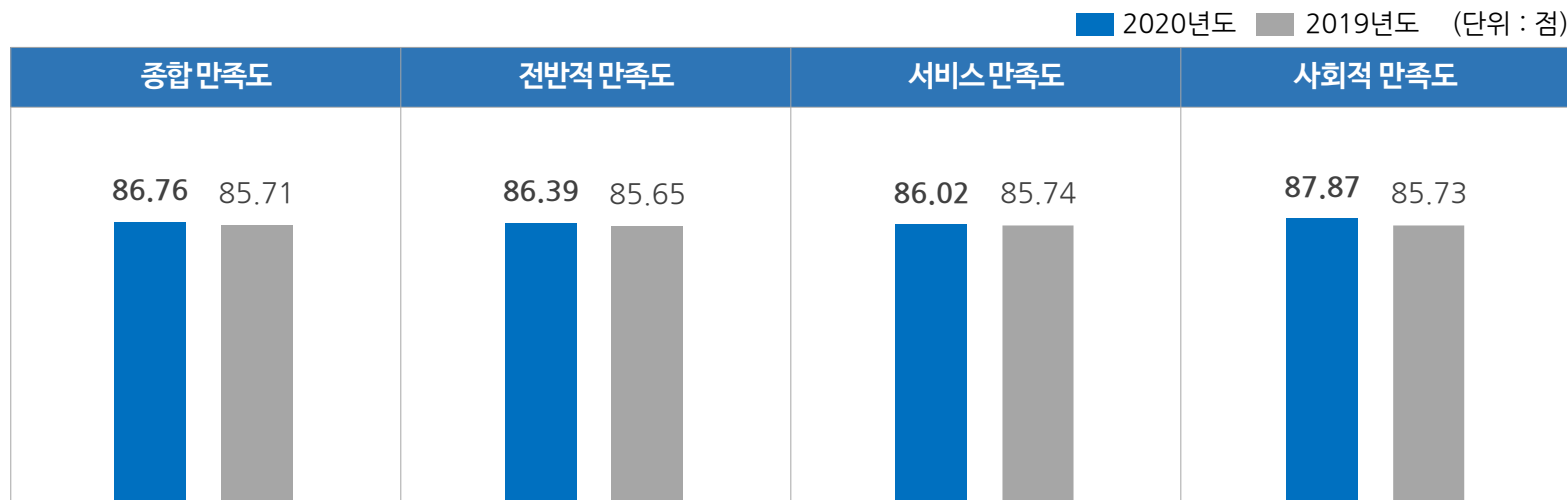
조사 설계

❖ 고객만족도 조사를 위해 인천광역시 출자·출연 기관의 서비스를 이용한 경험이 있는 성인남녀를 대상으로 고객 만족도 조사를 실시함

구분	고객 만족도 조사 (이용 고객)
조사 대상	• ‘19년도 해당 서비스 이용경험이 있는 기관 및 19세 이상 65세 미만의 성인 남녀
조사 방법	• CATI를 이용한 전화조사
표본 할당	• 고객리스트를 활용한 고객 유형별 Sampling
표본 크기	• 총 1,390명
응답률	• 1,373명 (98.8%)
조사 시기	• 2020년 4월 16일(목) ~ 5월 8일(금) (14일 간 진행)

고객만족도 종합 결과

- ❖ 고객만족도 점수는 86.76점으로, 전년 대비 1.05점 상승하였으며, 부문별로는 전반적 만족도(+0.74점), 서비스 만족도(+0.28점), 사회적 만족도(+2.14점) 모든 부문의 점수가 상승함



구분	종합 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도	사회적 만족도
‘20년 결과 (A)	86.76	86.39	86.02	87.87
‘19년 결과 (B)	85.71	85.65	85.74	85.73
‘18년 결과	85.89	85.82	85.85	86.00
‘19년 대비 Gap (A-B)	▲1.05	▲0.74	▲0.28	▲2.14

전반적 만족도	기관에서 제공하는 상품과 서비스에 대한 전반적인 만족도	} 종합 만족도	전반적, 서비스, 사회적 만족도에 대한 평균
서비스 만족도	기관에서 제공되는 서비스에 대한 상품, 전달, 환경 요인에 대한 만족도		
사회적 만족도	기관의 업무처리에 대한 공정성, 사회적 공익, 고객 보호에 대한 만족도		

PCSI 종합 결과

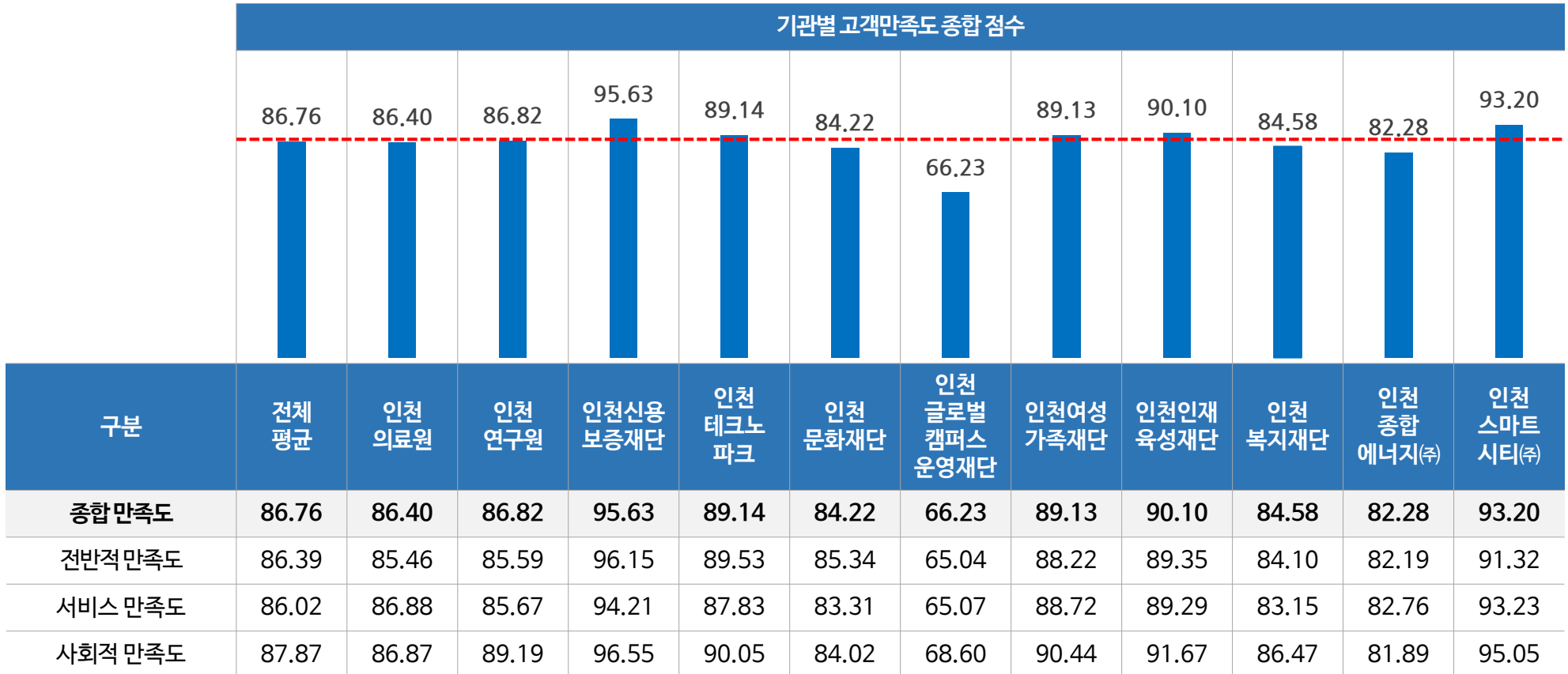
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)는 86.76점으로 양호 수준으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 사회적 만족 87.87점, 전반적 만족 86.39점, 서비스 만족 86.02점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 87.39점, 상품품질 85.40점, 환경품질 85.26점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 기관성과가 86.23점으로 사회성과(85.59점) 대비 높게 나타남



기관별 고객만족도 조사 결과(점수)

- ❖ 고객만족도 조사결과 ‘인천연구원’, ‘인천신용보증재단’, ‘인천테크노파크’, ‘인천여성가족재단’, ‘인천인재육성재단’, ‘인천스마트시티㈜’ 등 6개 기관이 전체 평균 86.76점 대비 고객만족도 종합 점수가 높게 나타남

(단위 : 점)



* 고객만족도 점수 산출은 응답자 별 산술평균값을 적용함

기관별 고객만족도 조사 결과(전년대비 증감)

- ❖ '19년도 대비 '20년도의 고객만족도 점수는 평균 1.05점 상승하였으며, '인천신용보증재단'+6.21점)이 점수 상승 폭이 가장 크고, 이어서 '인천의료원'+3.92점), '인천문화재단'+3.61점) 등의 순으로 상승함

(단위 : 점)

'19년도 대비 기관별 고객만족도 증감												
구분	전체 평균	인천 의료원	인천 연구원	인천신용보증재단	인천 테크노파크	인천 문화재단	인천 글로벌 캠퍼스 운영재단	인천여성가족재단	인천인재육성재단	인천 복지재단 * 2020년 신규 평가	인천 종합에너지(주)	인천 스마트시티(주)
종합 만족도	▲1.05	▲3.92	▼0.62	▲6.21	▼1.31	▲3.61	▼3.80	▲1.45	▼0.41	-	▼2.61	▼0.34
전반적 만족도	▲0.74	▲0.40	▲0.46	▲6.80	▼0.71	▲3.82	▼3.46	▲1.15	▼1.92	-	▼3.85	▼0.99
서비스 만족도	▲0.28	▲6.74	▼2.08	▲2.91	▼2.44	▲1.45	▼6.51	▲0.69	▲0.37	-	▼2.46	▼0.82
사회적 만족도	▲2.14	▲4.64	▼0.24	▲7.20	▼0.80	▲5.56	▼1.40	▲2.51	▲0.34	-	▼1.53	▲0.79

* 고객만족도 점수 산출은 응답자 별 산술평균값을 적용함

성별, 연령대별 만족도

- ❖ 성별 기준으로 고객만족도는 ‘남성’이 86.76점으로 ‘여성’(85.44점) 대비 높게 나타났으며, 연령대별로는 ‘20세 미만’(88.35점), ‘40~49세’(88.10점), ‘60세 이상’(87.69점) 등의 순으로 높게 나타남

(단위 : 명, %, 점)

성별 연령대별 고객만족도 종합 점수									
구분	전체	성별		연령대별					
		남자	여자	20세 미만	20~29세	30~39세	40~49세	50~59세	60세 이상
		사례 수	1,373 (100.0)	811 (59.1)	562 (40.9)	25 (1.8)	202 (14.7)	209 (15.2)	345 (25.1)
종합 만족도	86.76	87.67	85.44	88.35	81.79	86.70	88.10	87.55	87.69
전반적 만족도	86.39	87.43	84.89	86.44	81.08	86.02	87.76	87.25	87.87
서비스 만족도	86.02	86.65	85.11	87.94	81.16	85.45	87.18	86.73	87.59
사회적 만족도	87.87	88.94	86.32	90.67	83.14	88.65	89.37	88.68	87.62

주요 개선 요구사항

- ❖ 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면, ‘더 활발한 홍보활동 필요’(8.47%), ‘전문성 부족’(5.08%), ‘주차장 이용이 불편함/주차시설이 협소함’(4.24%) 등으로 우선 개선해야 한다고 응답함

(단위 : 건, %)

구분	주요 개선요구사항	사례 수	비율
1	더 활발한 홍보활동 필요	20	8.47
2	전문성 부족	12	5.08
3	주차장 이용이 불편함/주차시설이 협소함	10	4.24
4	교통이 불편함	9	3.81
5	친절성 부족	9	3.81
6	인력 보강 및 충원	6	2.54
7	보증수수료가 비쌌	6	2.54
8	지원사업 규모 확대	5	2.12
9	지속적인 지원 필요	5	2.12
10	학생들의 의견 등 편의를 고려해줬으면 좋겠음	5	2.12
11	교육 횟수를 늘려줬으면 좋겠음	5	2.12
12	서류·절차 간소화	4	1.69

* n= 236, 무응답/없음 제외

서비스 만족 세부항목(1/2)

- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 ‘문의·요구 응대 태도’(10.85%) > ‘업무처리의 신속 정확성’(10.55%) > ‘불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내’(10.50%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 86.02점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 ‘담당직원의 친절성’(89.84점) > ‘문의·요구 응대 태도’(87.25점) > ‘업무처리의 신속 정확성’(87.18점) 순으로 나타남

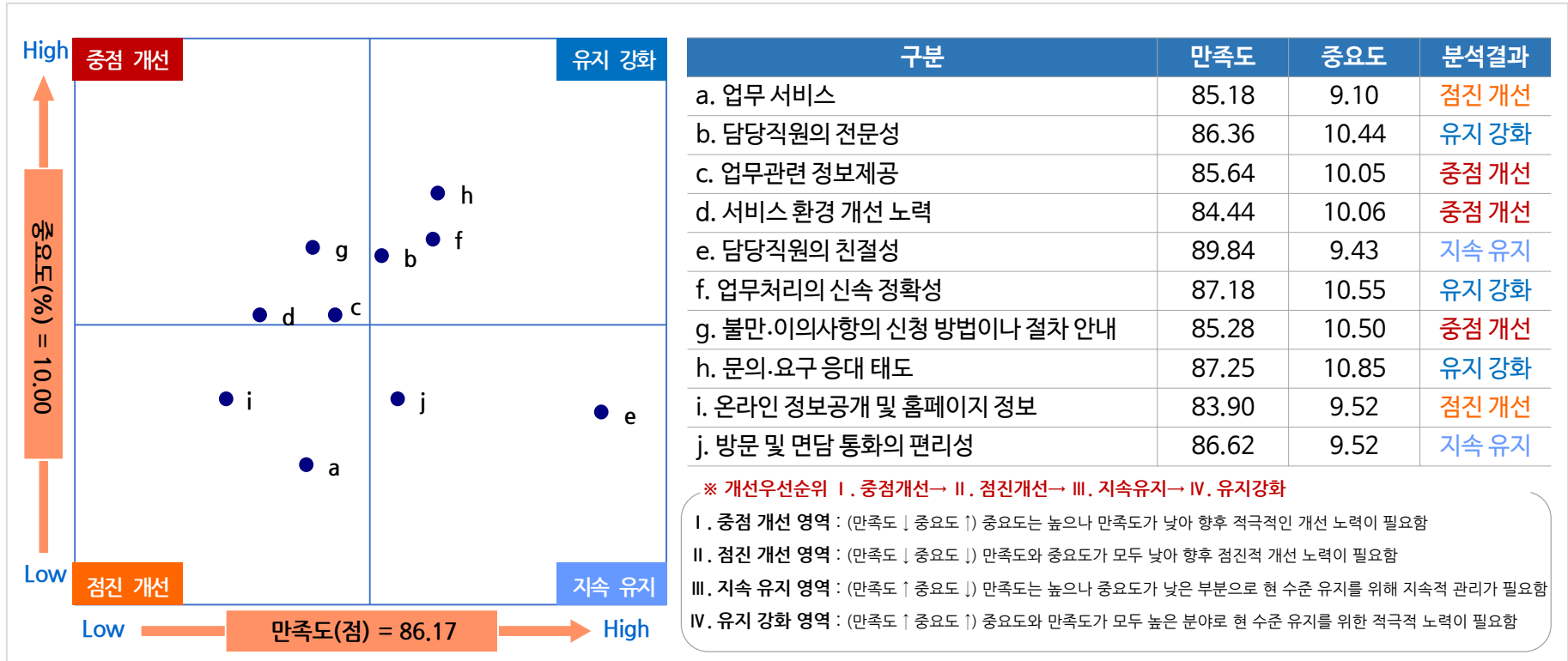
(단위 : %, 점)

구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		86.02
업무 서비스	9.10	85.18
담당직원의 전문성	10.44	86.36
업무관련 정보제공	10.05	85.64
서비스 환경 개선 노력	10.06	84.44
담당직원의 친절성	9.43	89.84
업무처리의 신속 정확성	10.55	87.18
불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	10.50	85.28
문의·요구 응대 태도	10.85	87.25
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	9.52	83.90
방문 및 면담 통화의 편리성	9.52	86.62

서비스 만족 세부항목(2/2)

- 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, “c. 업무관련 정보제공”, “d. 서비스 환경 개선 노력”, “g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내”는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 **중점적으로 개선 노력**이 필요함. 또한, “a. 업무 서비스”, “i. 온라인 정보공개 및 홈페이지 정보”는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선 노력**이 필요함
- “e. 담당직원의 친절성”, “j. 방문 및 면담 통화의 편리성”은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이므로 **지속 유지**의 필요성이 있음. 또한, “b. 담당직원의 전문성”, “f. 업무처리의 신속 정확성”, “h. 문의·요구 응대 태도”는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준 유지**를 위한 적극적인 노력이 필요함

(단위 : 점, %)



고객만족도 분석결과 시사점

POINT 1 1. 출자·출연기관 전체 고객만족도는 '양호' 수준으로 향상을 위한 노력 필요

- 20년 출자·출연기관 고객만족도는 '우수' 수준이 전체의 약27%(3개)를 차지하고 있어 전년도와 유사한 모습을 보임
: 우수(3개 기관), 양호(4개 기관), 보통(3개 기관), 미흡(1개 기관)
- 고객만족도 최고 수준과 최저 수준 기관의 차이는 29.40점으로 전년(23.51점) 대비 격차 폭이 증가함

POINT 2 전반적인 CS 개선 노력과 기관별 특성을 고려한 맞춤 전략 수립

- 19년 대비 전반적 만족도(86.39점/+0.74점), 서비스 만족도(86.02점/+0.28점), 사회적 만족도(87.87점/+2.14점)에서 모두 상승하였으나, 여전히 80점 중반대로 '양호' 수준에 머물러 있어 지속적으로 개선 노력이 필요할 것으로 판단됨
- 특히 서비스 만족도 항목 중 '업무관련 정보제공', '서비스 환경 개선 노력', '불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내' 는 중점적으로 개선이 필요하다고 판단되어 이에 대한 노력이 요구되어 구성원이 고객 중심으로 업무를 할 수 있는 환경 구축이 필요한 것으로 사료됨
- 또한, 기관별 특성이 다양한 점을 고려하여 기관별로 고객의 니즈를 민감하게 파악하고 이에 대한 개선 방안 모색이 필요함

제4장. 청렴도 조사결과 분석

1. 조사 개요
2. 조사 설계
3. 조사 현황
4. 조사결과 분석



청렴도 조사 개요

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



응답 항목별 척도 환산을 위한 배점	<ul style="list-style-type: none"> • 청렴도 항목은 7점 척도로 측정된 각 항목의 값을 우측의 표와 같은 방식으로 100점 만점으로 환산함. 척도 1이 0점이거나 100점인 이유는 설문에서 묻고 있는 응답 내용이 긍정 또는 부정에 따라 0점 또는 100점을 주기 때문임
100점 만점 산출	<ul style="list-style-type: none"> • 청렴도 점수는 모두 100점 만점으로 산출되며, 점수가 높을 수록 청렴한 수준이 높음을 의미함. 따라서 100점에 가까울수록 부패가 적은 상태, 즉 청렴 수준임을 의미함 • 점수 산출방법은 설문 항목별 점수의 산술평균 산출 후 각 영역별 지수의 산술평균을 산출하는 방식으로 구함

응답 항목	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

조사 설계

❖ 각 출자·출연 기관별 외부고객, 내부 직원을 대상으로 청렴도 평가를 실시. 저해 행위 등을 점수화하여 평가함

구분	고객 만족도 조사 (이용 고객)	내부 직원 청렴도 조사 (내부 직원)
조사 대상	<ul style="list-style-type: none"> ‘19년도 해당 서비스 이용경험이 있는 기관 및 19세 이상 65세 미만의 성인 남녀 	<ul style="list-style-type: none"> 각 출자·출연기관에 소속된 직원
조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> CATI를 이용한 전화조사 	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 설문조사
표본 할당	<ul style="list-style-type: none"> 고객리스트를 활용한 고객 유형별 Sampling 	<ul style="list-style-type: none"> 내부 직원 기관별 Sampling
표본 크기	<ul style="list-style-type: none"> 총 1,390명 	<ul style="list-style-type: none"> 총 604명
응답률	<ul style="list-style-type: none"> 1,373명(98.8%) 	<ul style="list-style-type: none"> 596명(98.7%)
조사 시기	<ul style="list-style-type: none"> 2020년 4월 16일(목) ~ 5월 8일(금) (14일 간 진행) 	<ul style="list-style-type: none"> 2020년 4월 16일(목) ~ 5월 8일(금) (14일 간 진행)

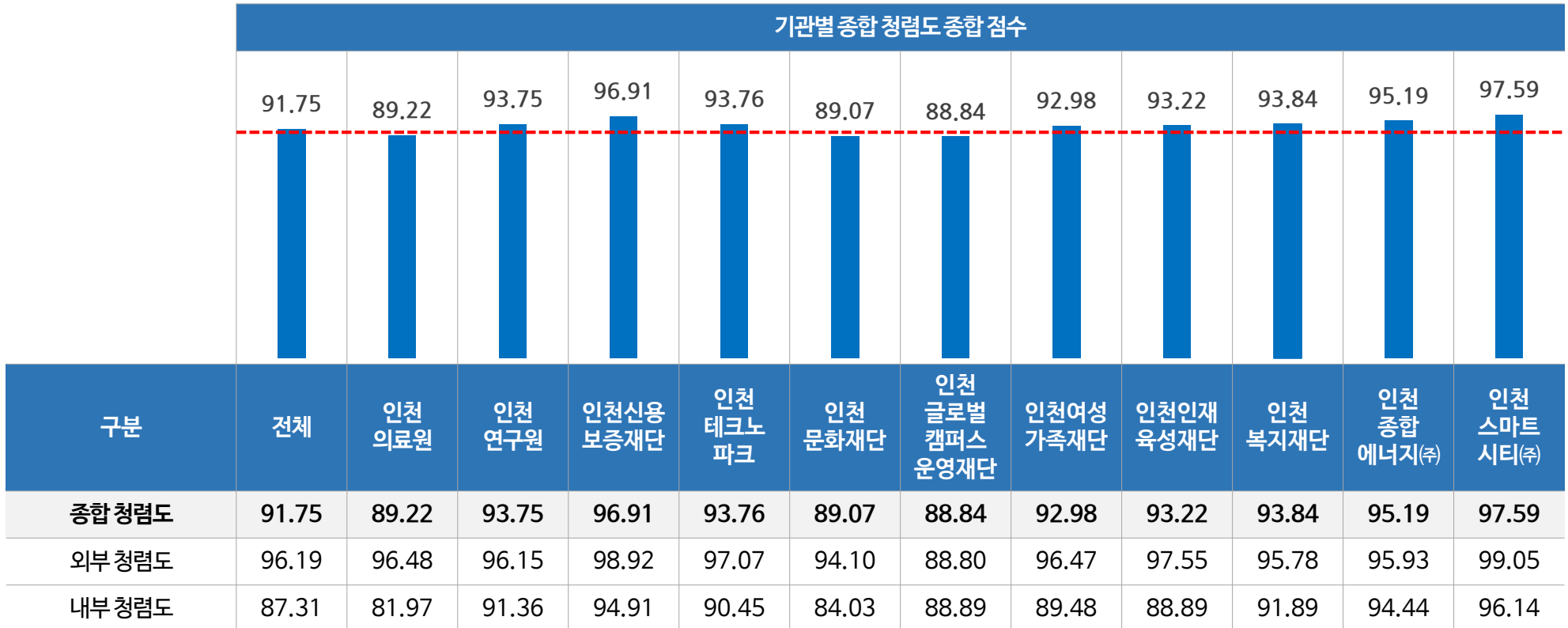
조사 응답자 특성

구분		전체		외부 고객		내부 직원	
		사례 수	비율 (%)	사례 수	비율 (%)	사례 수	비율 (%)
기관	인천의료원	(438)	22.2	(201)	14.6	(237)	39.8
	인천연구원	(164)	8.3	(128)	9.3	(36)	6.0
	인천신용보증재단	(170)	8.6	(140)	10.2	(30)	5.0
	인천테크노파크	(326)	16.6	(224)	16.3	(102)	17.1
	인천문화재단	(170)	8.6	(130)	9.5	(40)	6.7
	인천글로벌캠퍼스운영재단	(114)	5.8	(92)	6.7	(22)	3.7
	인천여성가족재단	(133)	6.8	(100)	7.3	(33)	5.5
	인천인재육성재단	(130)	6.6	(120)	8.7	(10)	1.7
	인천복지재단	(126)	6.4	(101)	7.4	(25)	4.2
	인천종합에너지(주)	(116)	5.9	(73)	5.3	(43)	7.2
	인천스마트시티(주)	(82)	4.2	(64)	4.7	(18)	3.0
성별	남자	(1,092)	55.5	(811)	59.1	(281)	47.1
	여자	(877)	44.5	(562)	40.9	(315)	52.9
연령대	20세 미만	(25)	1.3	(25)	1.8	-	-
	20~29세	(254)	12.9	(202)	14.7	(52)	8.7
	30~39세	(408)	20.7	(209)	15.2	(199)	33.4
	40~49세	(549)	27.9	(345)	25.1	(204)	34.2
	50~59세	(458)	23.3	(325)	23.7	(133)	22.3
	60세 이상	(275)	14.0	(267)	19.4	(8)	1.3
전체		(1,969)	100.0	(1,373)	100.0	(596)	100.0

기관별 청렴도 조사 결과(점수)

- ❖ 청렴도 조사결과 종합 청렴도는 91.75점으로 “우수” 수준을 보이고 있으며, ‘외부 청렴도’ 96.19점, ‘내부 청렴도’ 87.31점으로 나타남
- ❖ 기관별로 살펴보면, ‘인천연구원’, ‘인천신용보증재단’, ‘인천테크노파크’, ‘인천여성가족재단’, ‘인천인재육성재단’, ‘인천복지재단’, ‘인천종합에너지㈜’, ‘인천스마트시티㈜’가 평균(91.75점) 이상의 청렴도를 달성함

(단위 : 점)

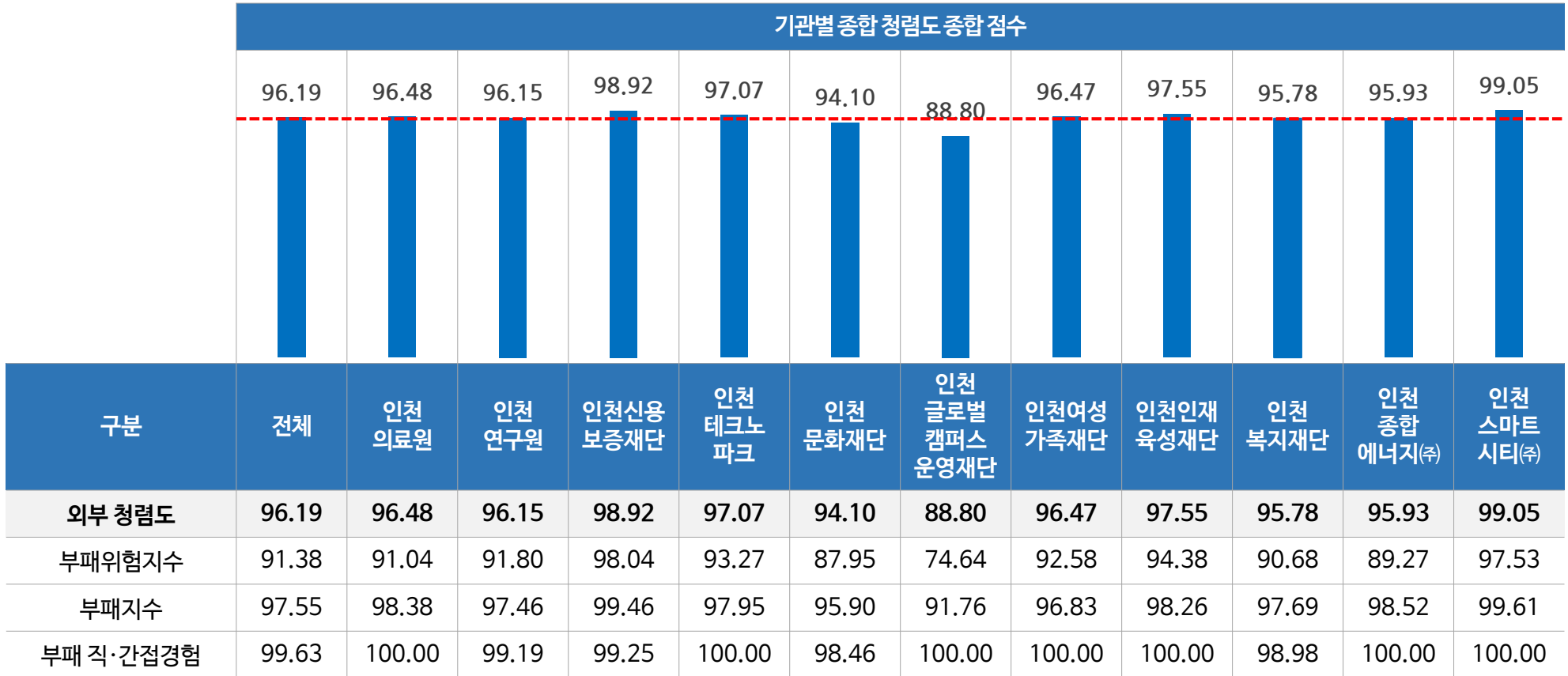


* 청렴도 점수 산출은 응답자 별 산술평균 값을 적용하고, 내부 청렴도 50%, 외부 청렴도 50% 가중치를 적용하여 산출함

기관별 외부청렴도 조사 결과(점수)

- ❖ 외부고객 청렴도 조사 결과 전체 평균은 96.19점으로 “우수” 수준의 청렴도를 보이고 있는 것으로 나타남
- ❖ 외부 청렴도를 구성하는 지수 중 ‘부패 직·간접경험’이 99.63점으로 가장 높았으며, 이어서 ‘부패지수’(97.55점), ‘부패위험지수’(91.38점) 순으로 나타남
- ❖ 기관별 청렴도는 ‘인천스마트시티(주)’(99.05점), ‘인천신용보증재단’(98.92점), ‘인천인재육성재단’(97.55점) 등의 순으로 나타남

(단위 : 점)



외부고객 청렴도 종합 점수 비교

- ❖ 외부고객 청렴도를 구성하는 지수 중 '부패지수'가 97.55점으로 '부패위험지수'(91.38점) 대비 높게 나타남
- ❖ 부패위험지수의 세부항목 중 '업무처리 권한남용'(95.51점)이 높았으며, 부패지수의 세부항목은 '특혜제공'(97.63점)이 높게 나타남

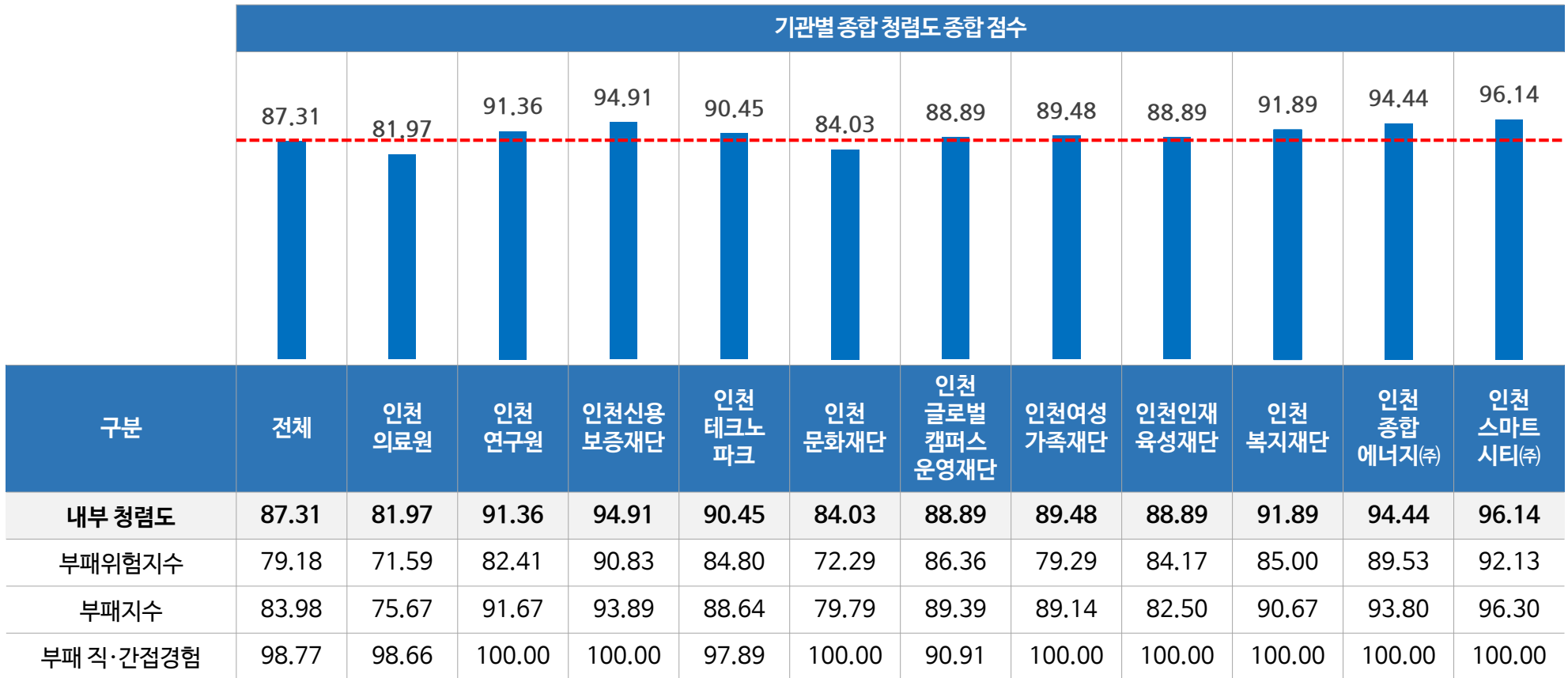
(단위 : 점)

구분	기관별 종합 청렴도 종합 점수					
	부패위험지수	업무처리투명성	업무처리 권한남용	부패지수	특혜제공	부당이익 업무처리
전체	91.38	87.25	95.51	97.55	97.63	97.46
인천의료원	91.04	85.41	96.68	98.38	98.84	97.93
인천연구원	91.80	88.28	95.31	97.46	97.66	97.27
인천신용보증재단	98.04	97.26	98.81	99.46	99.40	99.52
인천테크노파크	93.27	89.81	96.73	97.95	97.99	97.92
인천문화재단	87.95	83.97	91.92	95.90	96.15	95.64
인천글로벌 캠퍼스운영재단	74.64	64.31	84.96	91.76	91.49	92.03
인천여성가족재단	92.58	90.67	94.50	96.83	97.17	96.50
인천인재육성재단	94.38	90.97	97.78	98.26	98.19	98.33
인천복지재단	90.68	85.48	95.87	97.69	97.52	97.85
인천종합에너지(주)	89.27	81.96	96.58	98.52	98.63	98.40
인천스마트시티(주)	97.53	96.35	98.70	99.61	99.22	100.00

기관별 내부청렴도 조사 결과(점수)

- ❖ 내부 직원 청렴도 조사 결과 전체 평균은 87.31점으로 “양호” 수준의 청렴도를 보이고 있는 것으로 나타남
- ❖ 내부 청렴도를 구성하는 지수 중 ‘부패 직·간접경험’이 98.77점으로 가장 높았으며, 이어서 ‘부패지수’(83.98점), ‘부패위험지수’(79.18점) 순으로 나타남
- ❖ 기관별 청렴도는 ‘인천스마트시티(주)’(96.14점), ‘인천신용보증재단’(94.91점), ‘인천종합에너지(주)’(94.44점) 등의 순으로 나타남

(단위 : 점)



내부 직원 청렴도 종합 점수 비교

- ❖ 내부 직원 청렴도를 구성하는 지수 중 '부패지수'가 83.98점으로 '부패위험지수'(79.18점) 대비 높게 나타남
- ❖ 부패위험지수의 세부항목 중 '업무처리투명성'(79.50점)이 높았으며, 부패지수의 세부항목은 '특혜제공'(84.42점)이 높게 나타남

(단위 : 점)

구분	기관별 종합 청렴도 종합 점수					
	부패위험지수	업무처리투명성	업무처리 권한남용	부패지수	특혜제공	부당이익 업무처리
전체	79.18	79.50	78.86	83.98	84.42	83.53
인천의료원	71.59	73.14	70.04	75.67	75.60	75.74
인천연구원	82.41	77.31	87.50	91.67	93.06	90.28
인천신용보증재단	90.83	91.11	90.56	93.89	93.89	93.89
인천테크노파크	84.80	84.64	84.97	88.64	89.71	87.58
인천문화재단	72.29	75.00	69.58	79.79	81.25	78.33
인천글로벌 캠퍼스운영재단	86.36	86.36	86.36	89.39	90.15	88.64
인천여성가족재단	79.29	76.26	82.32	89.14	89.39	88.89
인천인재육성재단	84.17	88.33	80.00	82.50	83.33	81.67
인천복지재단	85.00	83.33	86.67	90.67	91.33	90.00
인천종합에너지(주)	89.53	90.31	88.76	93.80	94.19	93.41
인천스마트시티(주)	92.13	90.74	93.52	96.30	96.30	96.30

청렴도 분석결과 시사점

POINT 1

1. 기관별 내부 업무 처리 기준과 절차의 투명성 강화, 권한 남용에 대한 견제 장치 필요

- '20년 출자·출연기관 청렴도 최고 수준과 최저 수준 기관의 차이는 8.75점으로 전년(17.51점) 대비 격차가 줄어들
- 세부적으로 살펴보면, 외부 청렴도는 4.82점 상승했지만, 내부 청렴도는 0.79점 하락한 것으로 나타남
: 내부 부패위험지수 6.02점 하락, 내부 부패지수 7.03점 하락
 - 여자 직원의 부패위험지수는 남자 직원의 부패위험지수보다 상대적으로 낮은 점수를 보임(11개 기관 중, 8개 기관)
 - 내부 부패지수는 연령대가 낮을수록 점수가 낮은 경향을 보임

POINT 2

2. 청렴문화 확산을 위한 노력 필요

- 청렴문화 확산을 저해하는 관행적 업무처리, 업무 책임 회피에 대한 원인인 개인 이기주의, 형식적인 업무절차, 소통 협업 단절과 같은 기관의 조직문화에 대한 개선 노력이 필요함
 - 청렴전담조직을 구성하여 업무별 반부패 개선과제를 발굴하고 청렴 정책 및 가치를 전사적으로 확산함
 - 전 직원 대상 청렴 서약 추진 및 매달 윤리의 날 운영
 - 청렴 역량 강화를 위한 직원 생애주기 별 맞춤형 청렴 교육 프로그램 운영

PartⅢ. 기관별 고객만족도 조사 결과

제5장. 기관별 고객만족도 조사 결과 분석



제5장. 기관별 고객만족도 조사 결과 분석

1. 인천의료원
2. 인천연구원
3. 인천신용보증재단
4. 인천테크노파크
5. 인천문화재단
6. 인천글로벌캠퍼스운영재단
7. 인천여성가족재단
8. 인천인재육성재단
9. 인천복지재단
10. 인천종합에너지(주)
11. 인천스마트시티(주)

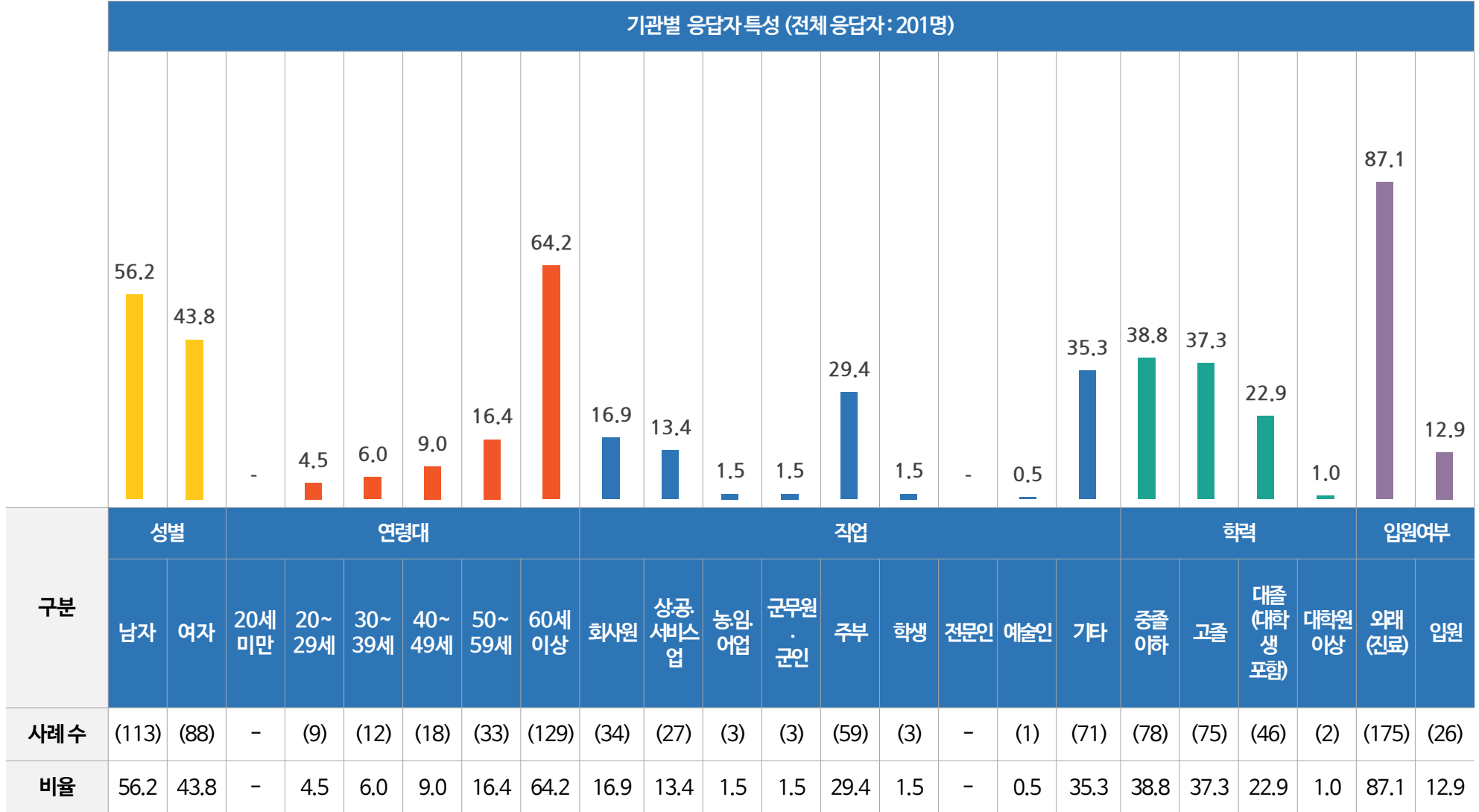


1. 인천의료원

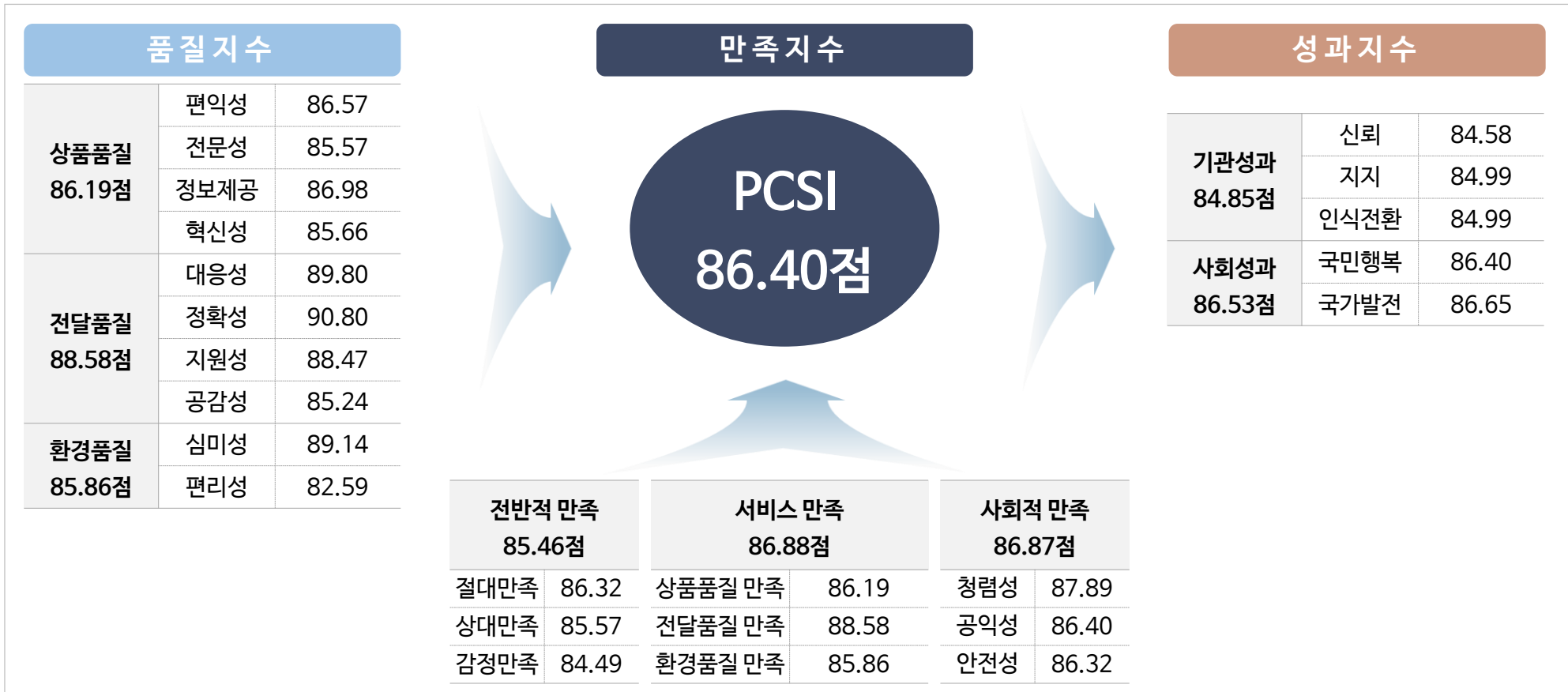


(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자: 201명)



- ❖ 인천의료원 전체 고객만족도(PCSI)는 86.40점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 서비스 만족 86.88점, 사회적 만족 86.87점, 전반적 만족 85.46점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 88.58점, 상품품질 86.19점, 환경품질 85.86점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 사회성과가 86.53점으로 기관성과(84.85점) 대비 높게 나타남



1-3. 고객 만족도(1/3)

- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 ‘담당직원의 전문성’(12.32%) > ‘온라인 정보제공 및 홈페이지 정보’(11.01%) > ‘문의·요구 응대 태도’(10.88%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 86.88점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 ‘업무처리의 신속 정확성’(90.80점) > ‘담당직원의 친절성’(89.80점) > ‘온라인 정보제공 및 홈페이지 정보’(89.14점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		86.88
업무 서비스	6.60	86.57
담당직원의 전문성	12.32	85.57
업무관련 정보제공	10.47	86.98
서비스 환경 개선 노력	10.55	85.66
담당직원의 친절성	10.63	89.80
업무처리의 신속 정확성	9.46	90.80
불만·이의사항의신청방법이나절차안내	9.77	88.47
문의·요구 응대 태도	10.88	85.24
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	11.01	89.14
방문 및 면담 통화의 편리성	8.30	82.59

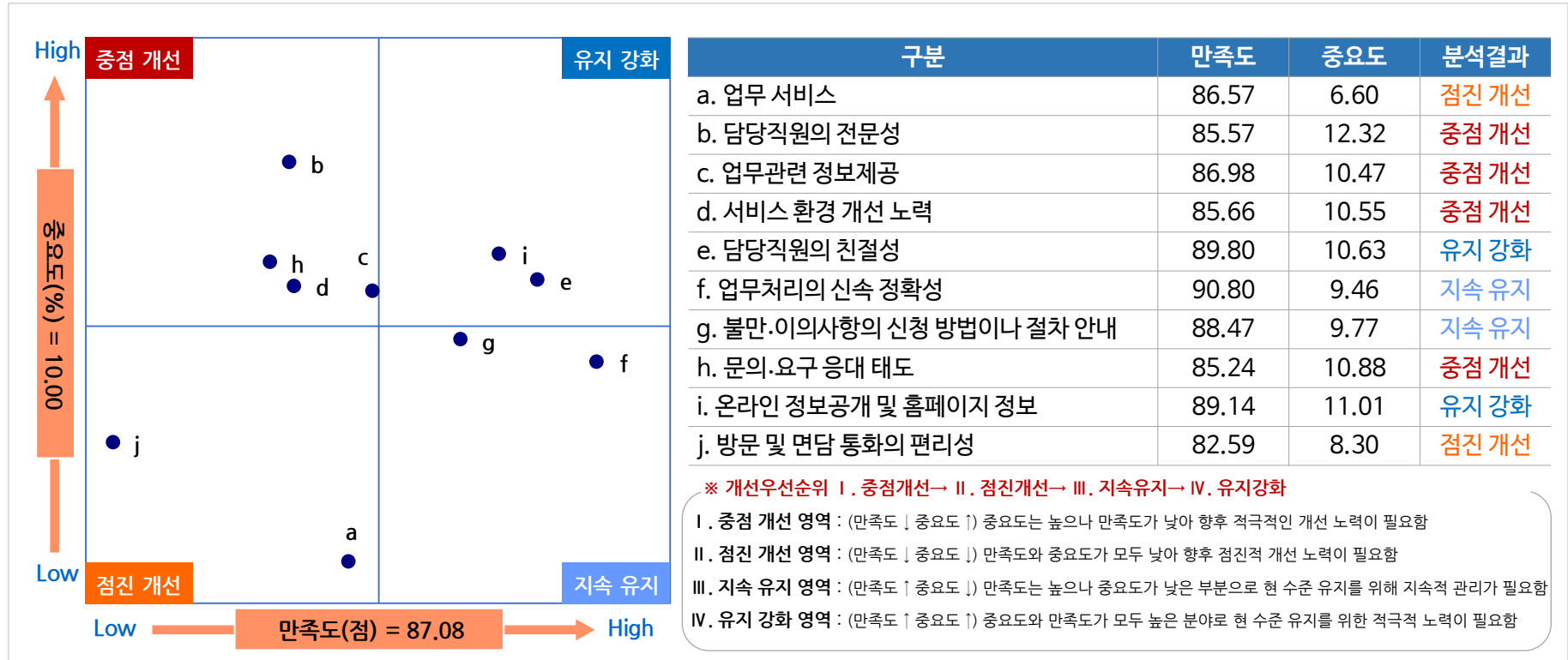
1-3. 고객 만족도(2/3)

(단위 : 명, 점)

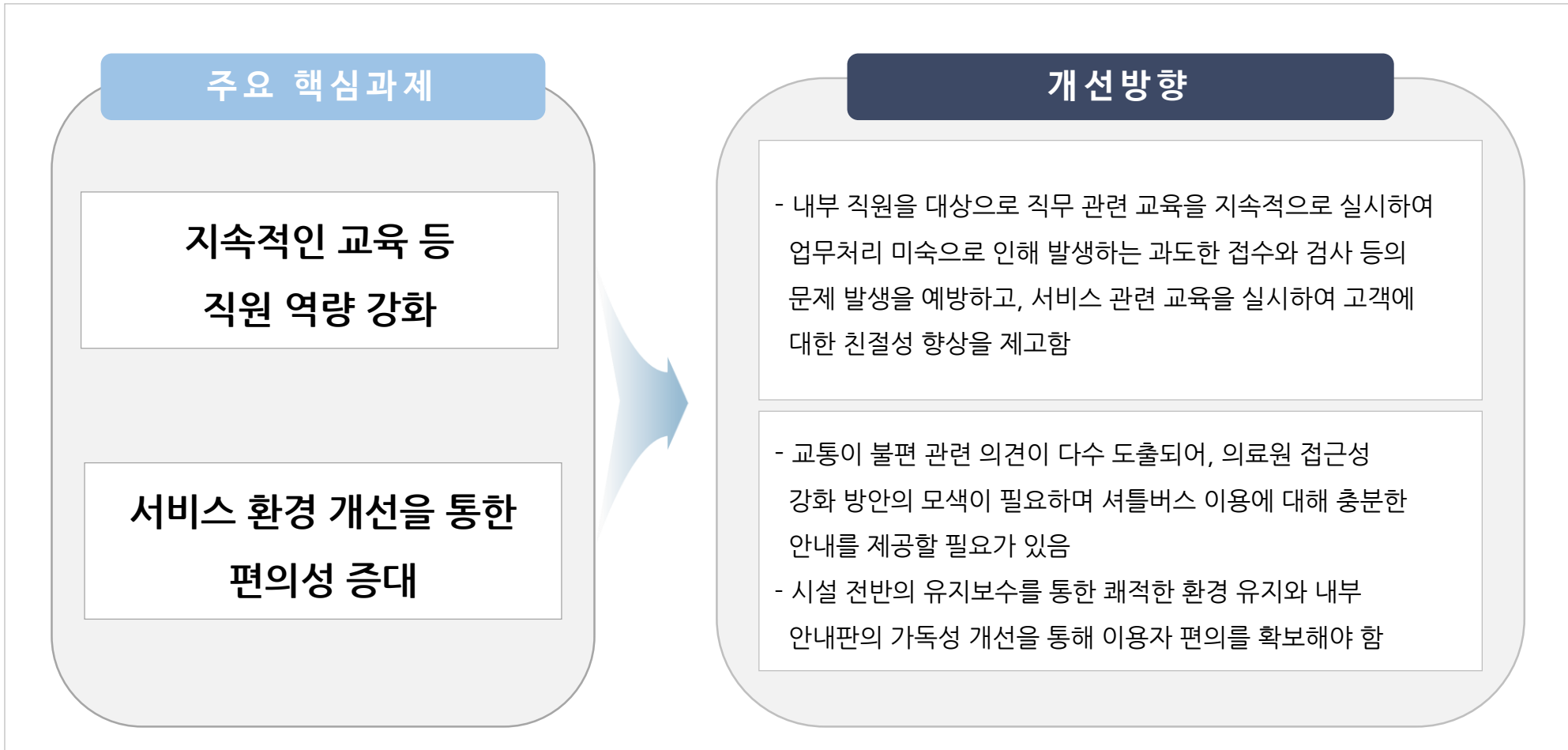
구분		사례 수	고객 만족도
전체		(201)	86.40
성별	남자	(113)	86.97
	여자	(88)	85.68
연령대	20~29세	(9)	87.76
	30~39세	(12)	78.43
	40~49세	(18)	82.70
	50~59세	(33)	83.45
	60세 이상	(129)	88.32
직업	회사원	(34)	79.13
	상·공·서비스업	(27)	84.28
	농·임·어업	(3)	87.65
	군무원·군인	(3)	92.90
	주부	(59)	88.10
	학생	(3)	99.23
	예술인	(1)	82.87
	기타	(71)	88.47
학력	중졸 이하	(78)	88.12
	고졸	(75)	86.84
	대졸(대학생 포함)	(46)	82.90
	대학원 이상	(2)	83.68
입원 여부	외래(진료)	(175)	86.15
	입원	(26)	88.14

- ❖ 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, “b. 담당직원의 전문성”, “c. 업무관련 정보제공”, “d. 서비스 환경 개선 노력”, “h. 문의·요구 응대 태도”는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 **중점적으로 개선 노력**이 필요함. 또한, “a. 업무 서비스”, “j. 방문 및 면담 통화의 편리성”은 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선 노력**이 필요함
- ❖ “f. 업무처리의 신속 정확성”, “g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내”는 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이므로 **지속 유지**의 필요성이 있음. 또한, “e. 담당직원의 친절성”, “i. 온라인 정보공개 및 홈페이지 정보”는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준 유지**를 위한 적극적인 노력이 필요함

(단위 : 점, %)



- ❖ 인천의료원의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 ‘지속적인 직원 교육 등 역량 강화’, ‘서비스 환경 개선을 통한 편의성 증대’ 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함



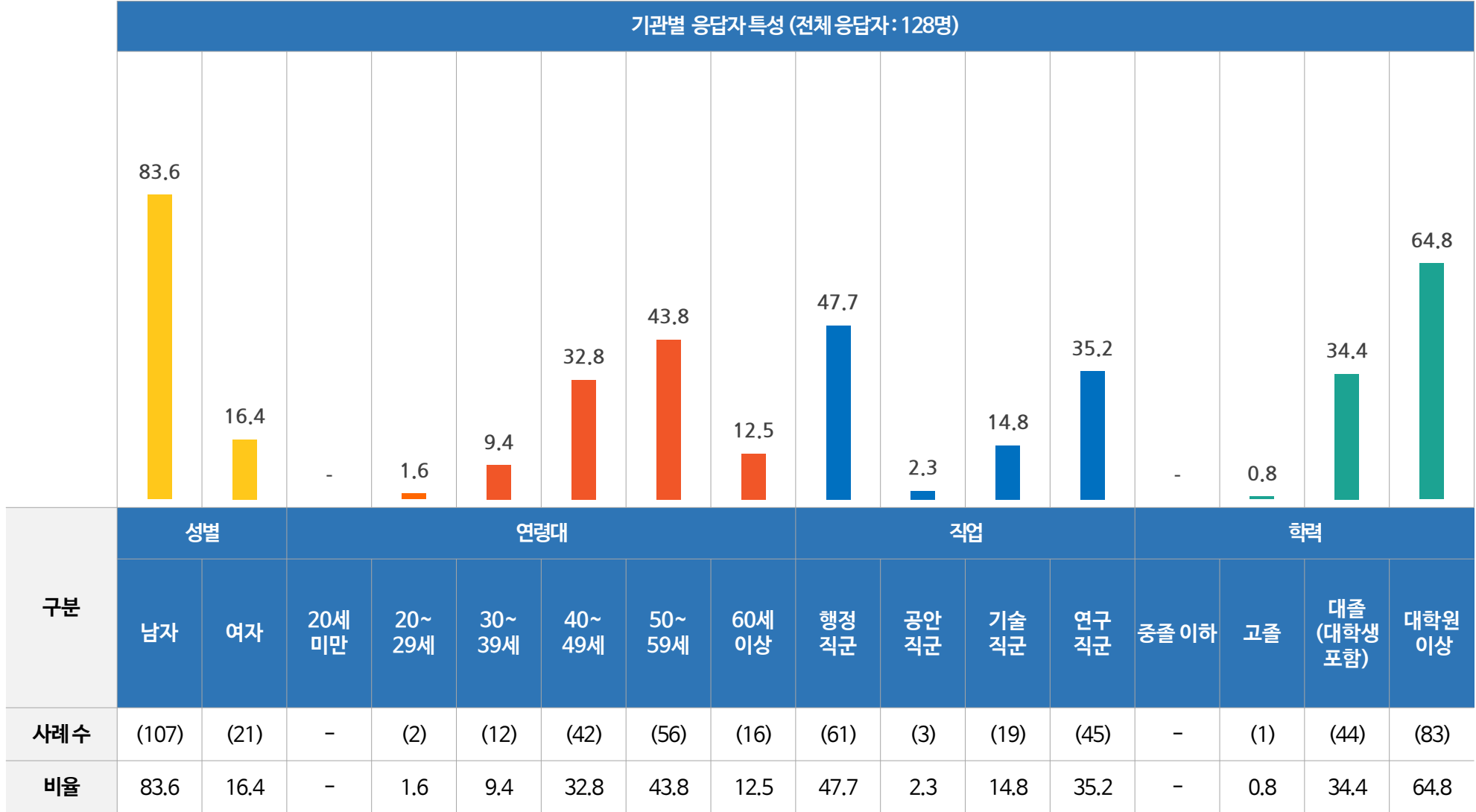
2. 인천연구원



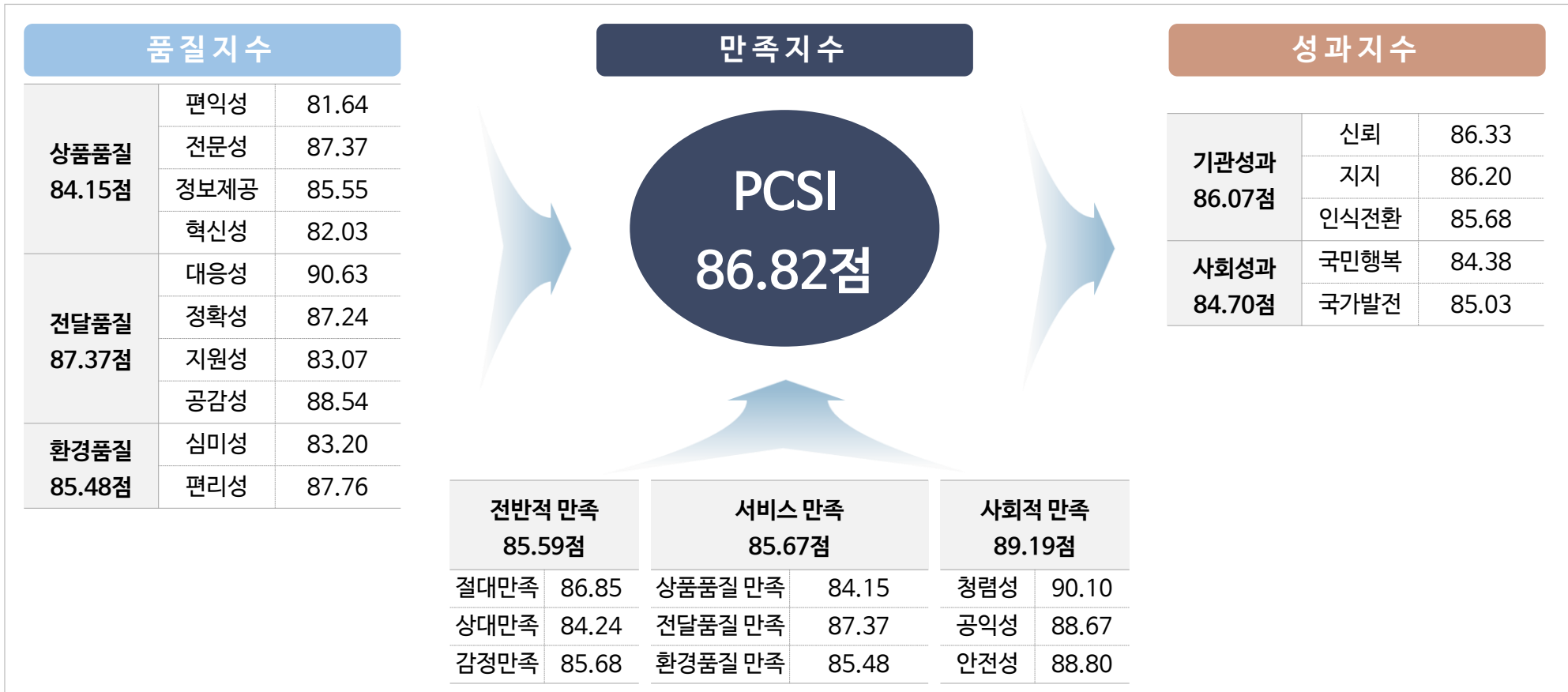
2-1. 조사 응답자 특성

(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자: 128명)



- ❖ 인천연구원 전체 고객만족도(PCSI)는 86.82점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 사회적 만족 89.19점, 서비스 만족 85.67점, 전반적 만족 85.59점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 87.37점, 환경품질 85.48점, 상품품질 84.15점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 기관성과가 86.07점으로 사회성과(84.70점) 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 ‘문의·요구 응대 태도’(12.07%) > ‘업무처리의 신속 정확성’(11.63%) > ‘불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내’(10.56%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 85.67점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 ‘담당직원의 친절성’(90.63점) > ‘문의·요구 응대 태도’(88.54점) > ‘방문 및 면담 통화의 편리성’(87.76점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

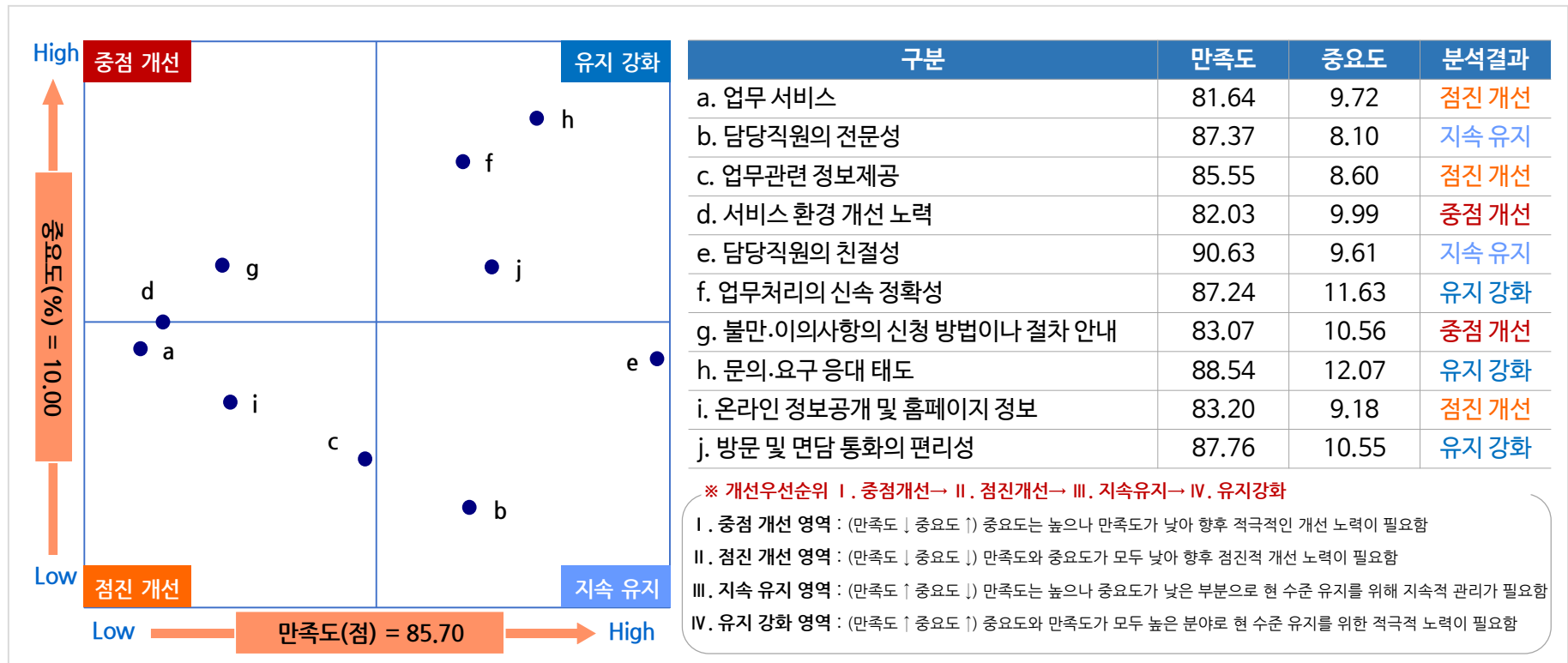
구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		85.67
업무 서비스	9.72	81.64
담당직원의 전문성	8.10	87.37
업무관련 정보제공	8.60	85.55
서비스 환경 개선 노력	9.99	82.03
담당직원의 친절성	9.61	90.63
업무처리의 신속 정확성	11.63	87.24
불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	10.56	83.07
문의·요구 응대 태도	12.07	88.54
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	9.18	83.20
방문 및 면담 통화의 편리성	10.55	87.76

(단위 : 명, 점)

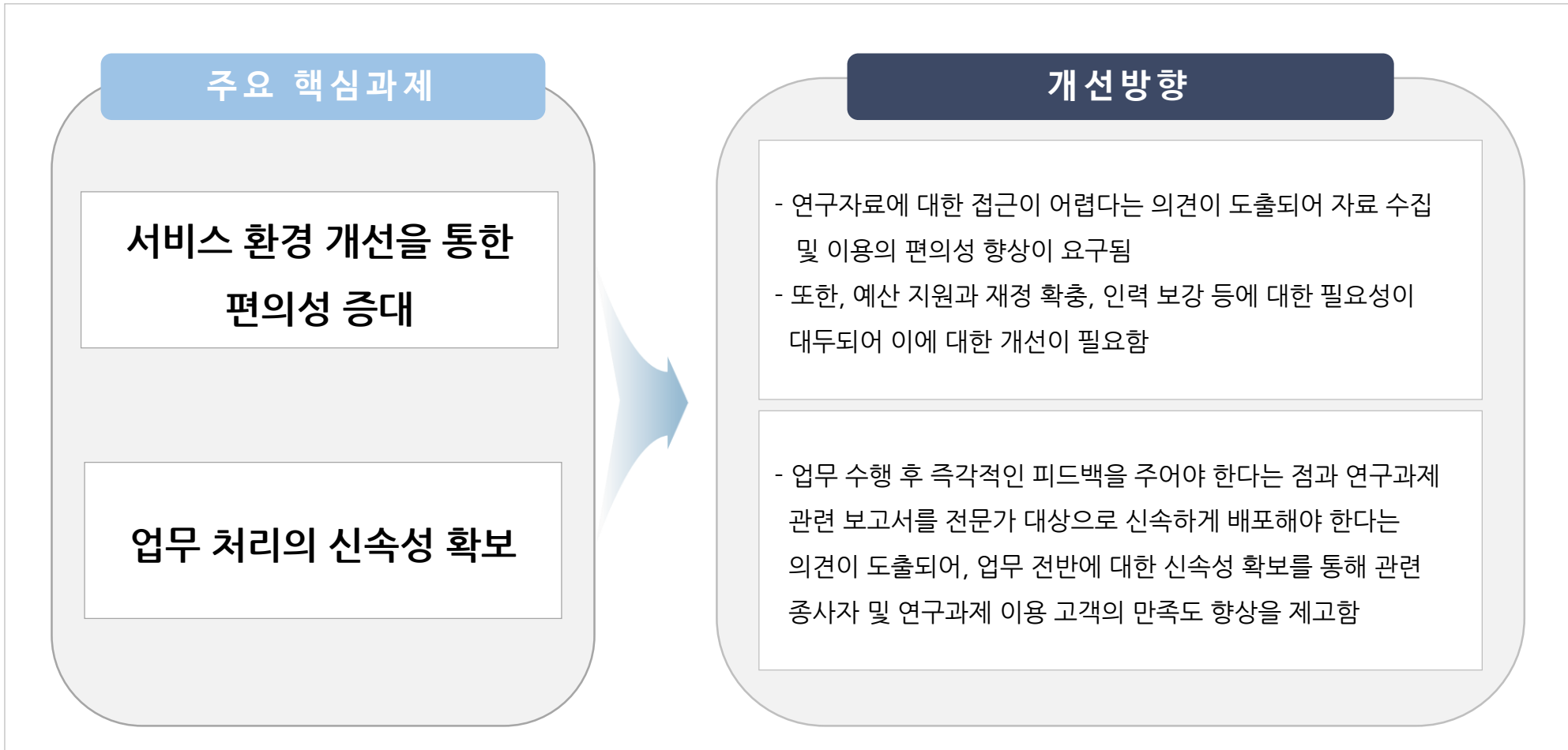
구분		사례 수	고객 만족도
전체		(128)	86.82
성별	남자	(107)	86.82
	여자	(21)	86.79
연령대	20~29세	(2)	86.81
	30~39세	(12)	87.11
	40~49세	(42)	87.75
	50~59세	(56)	87.08
	60세 이상	(16)	83.22
직업	행정직군	(61)	87.87
	공안직군	(3)	89.04
	기술직군	(19)	87.31
	연구직군	(45)	85.03
학력	고졸	(1)	56.48
	대졸(대학생 포함)	(44)	85.62
	대학원 이상	(83)	87.82

- ❖ 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, “d. 서비스 환경 개선 노력”, “g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내”는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 **중점적으로 개선 노력**이 필요함. 또한, “a. 업무 서비스”, “c. 업무관련 정보제공”, “i. 온라인 정보공개 및 홈페이지 정보”는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선 노력**이 필요함
- ❖ “b. 담당직원의 전문성”, “e. 담당직원의 친절성”은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이므로 **지속 유지**의 필요성이 있음. 또한, “f. 업무처리의 신속 정확성”, “h. 문의·요구 응대 태도”, “j. 방문 및 면담 통화의 편리성”은 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준 유지**를 위한 적극적인 노력이 필요함

(단위 : 점, %)



- ❖ 인천연구원의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 ‘서비스 환경 개선을 통한 편의성 증대’, ‘업무 처리의 신속성 확보’ 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함



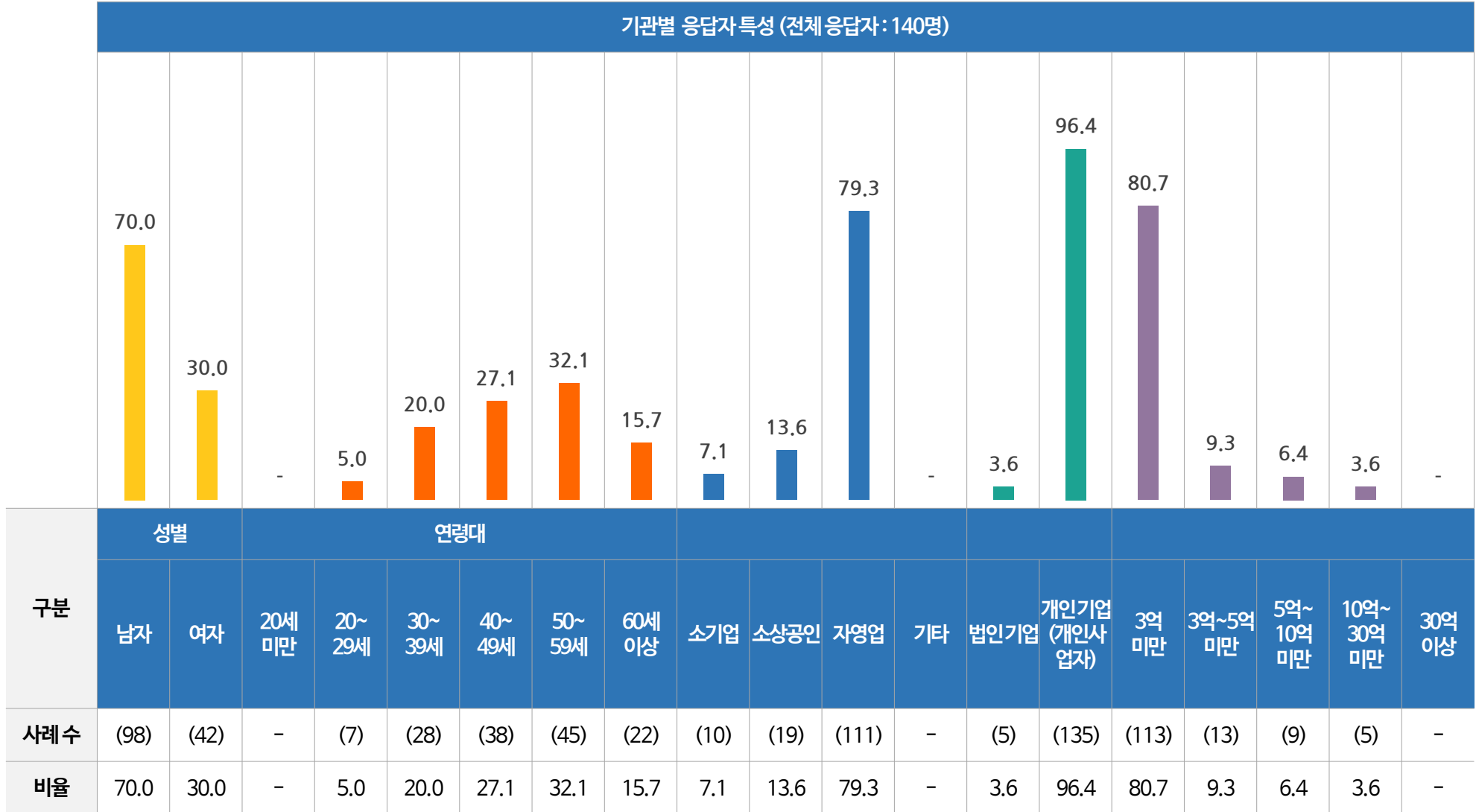
3. 인천신용보증재단



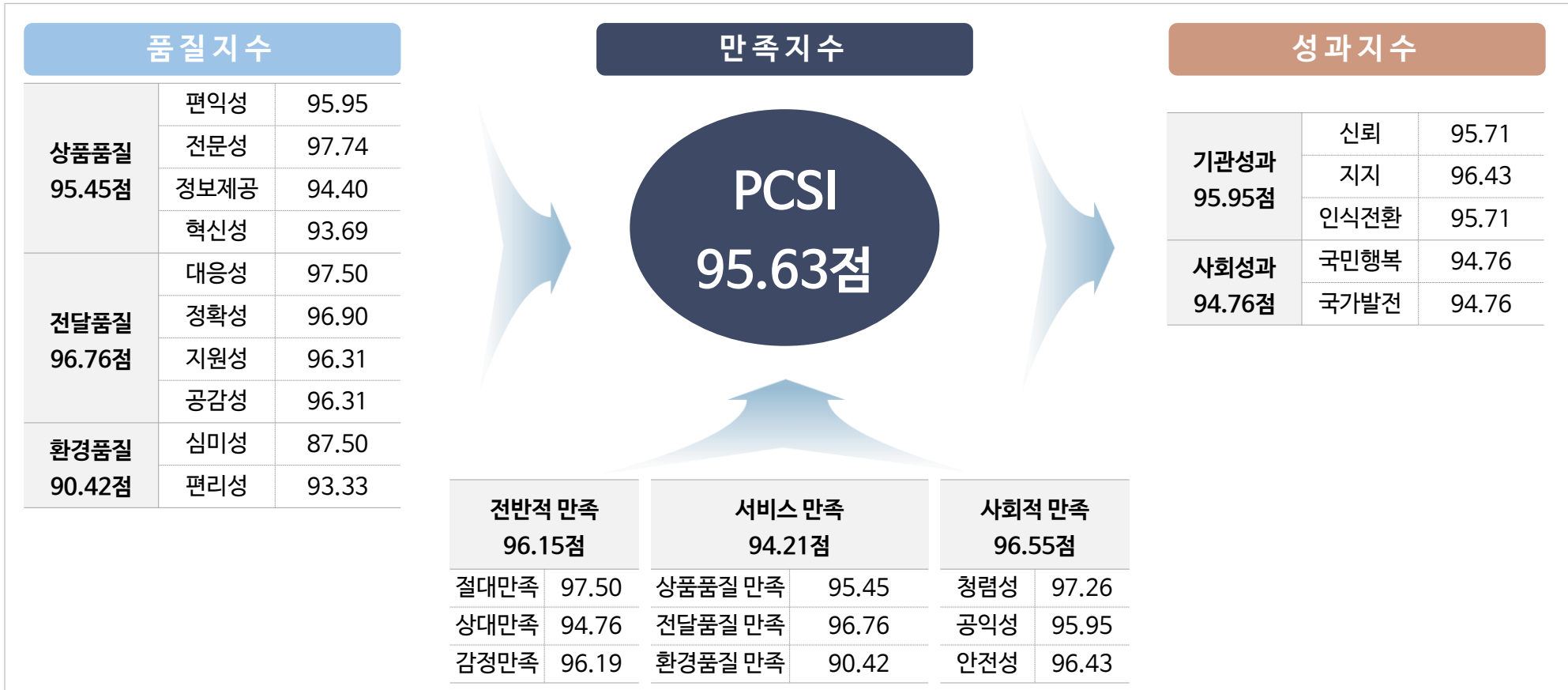
3-1. 조사 응답자 특성

(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자: 140명)



- ❖ 인천신용보증재단 전체 고객만족도(PCSI)는 95.63점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 사회적 만족 96.55점, 전반적 만족 96.15점, 서비스 만족 94.21점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 96.76점, 상품품질 95.45점, 환경품질 90.42점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 기관성과가 95.95점으로 사회성과(94.76점) 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 ‘불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내’(11.78%) > ‘문의·요구 응대 태도’(11.26%) > ‘업무처리의 신속 정확성’ 및 ‘방문 및 면담 통화의 편리성’(각각 10.16%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 94.21점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 ‘담당직원의 전문성’(97.74점) > ‘담당직원의 친절성’(97.50점) > ‘업무처리의 신속 정확성’(96.90점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		94.21
업무 서비스	9.52	95.95
담당직원의 전문성	9.80	97.74
업무관련 정보제공	9.44	94.40
서비스 환경 개선 노력	9.53	93.69
담당직원의 친절성	8.90	97.50
업무처리의 신속 정확성	10.16	96.90
불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	11.78	96.31
문의·요구 응대 태도	11.26	96.31
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	9.45	87.50
방문 및 면담 통화의 편리성	10.16	93.33

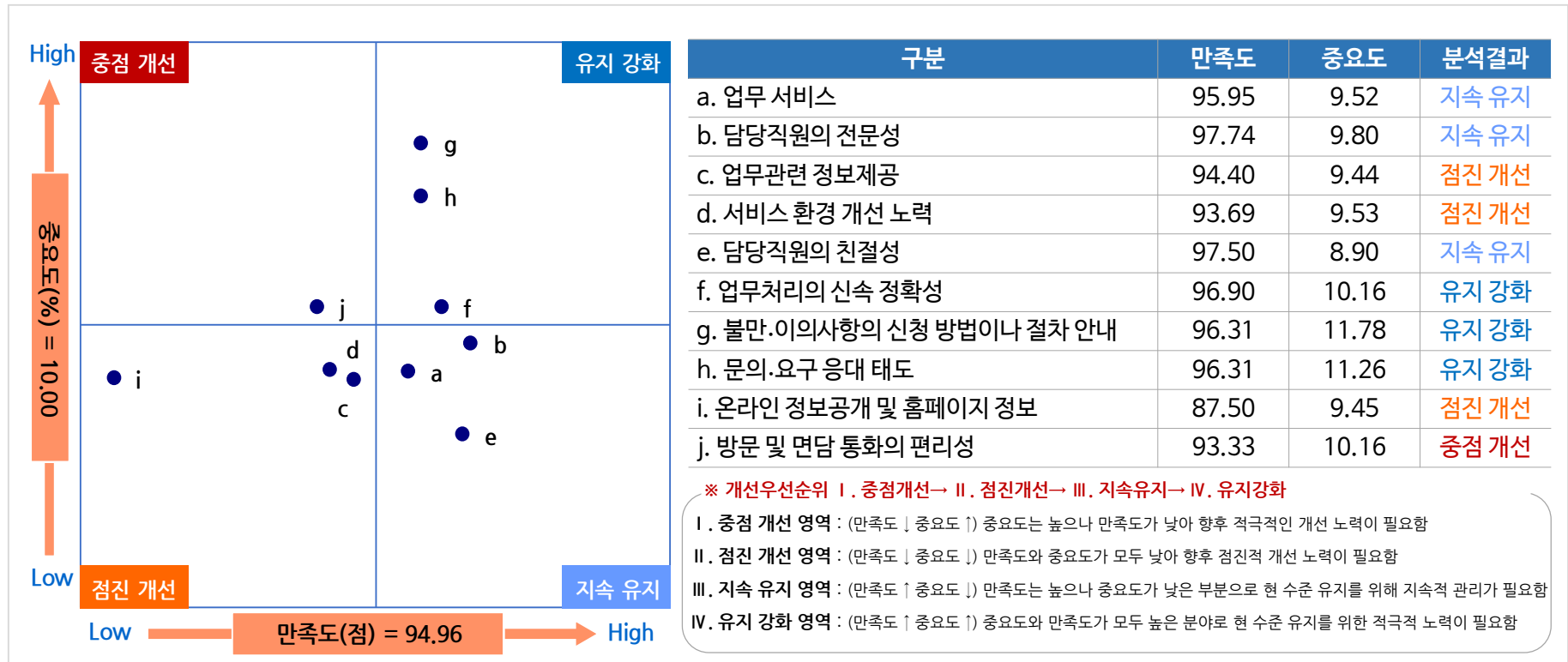
3-3. 고객 만족도(2/3)

(단위 : 명, 점)

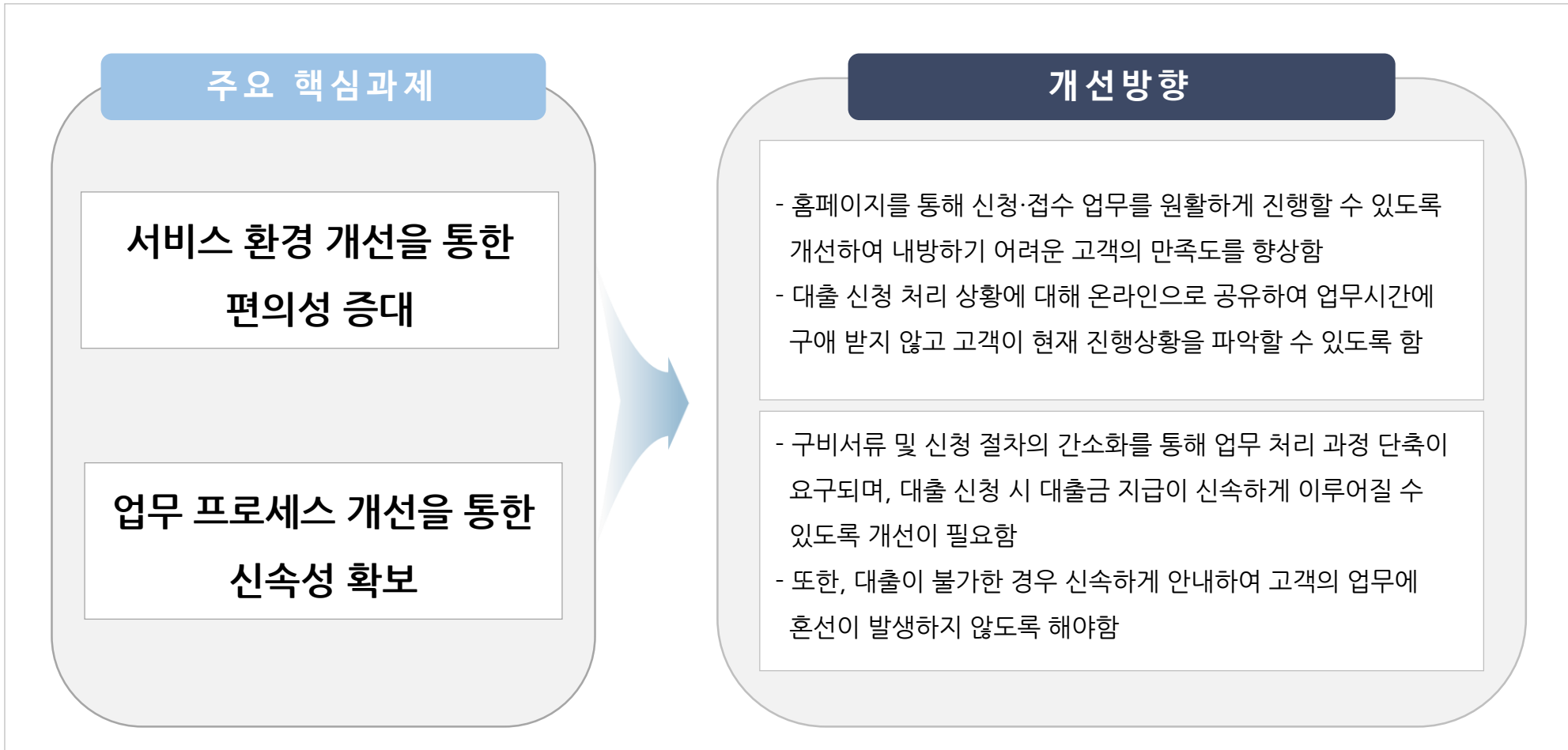
구분		사례 수	고객 만족도
전체		(140)	95.63
성별	남자	(98)	95.08
	여자	(42)	96.92
연령대	20~29세	(7)	96.89
	30~39세	(28)	96.99
	40~49세	(38)	96.43
	50~59세	(45)	93.97
	60세 이상	(22)	95.54
소속기업 규모	소기업	(10)	97.55
	소상공인	(19)	96.08
	자영업	(111)	95.39
기업형태	법인기업	(5)	98.33
	개인기업(개인사업자)	(135)	95.53
매출액(2019년)	3억 미만	(113)	95.21
	3억~5억 미만	(13)	98.33
	5~10억 미만	(9)	96.45
	10~30억 미만	(5)	96.76

- ❖ 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, “j. 방문 및 면담 통화의 편리성”은 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 **중점적으로 개선 노력**이 필요함. 또한, “c. 업무관련 정보제공”, “d. 서비스 환경 개선 노력”, “i. 온라인 정보공개 및 홈페이지 정보”는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선 노력**이 필요함
- ❖ “a. 업무 서비스”, “b. 담당직원의 전문성”, “e. 담당직원의 친절성”은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이므로 **지속 유지**의 필요성이 있음. 또한, “f. 업무처리의 신속 정확성”, “g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내”, “h. 문의·요구 응대 태도”는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준 유지**를 위한 적극적인 노력이 필요함

(단위 : 점, %)



- ❖ 인천신용보증재단의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 ‘서비스 환경 개선을 통한 편의성 증대’, ‘업무 프로세스 개선을 통한 신속성 확보’ 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함

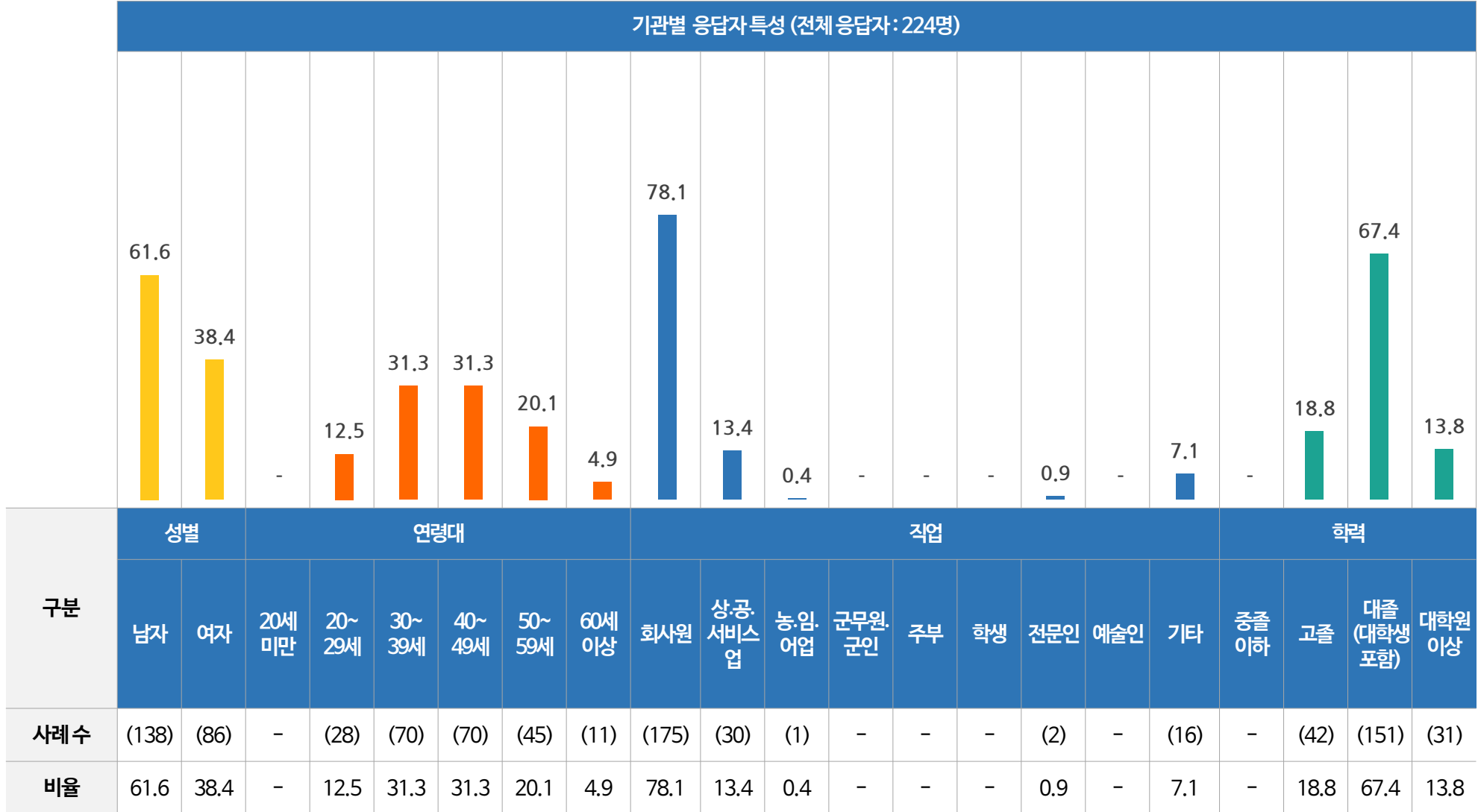


4. 인천테크노파크

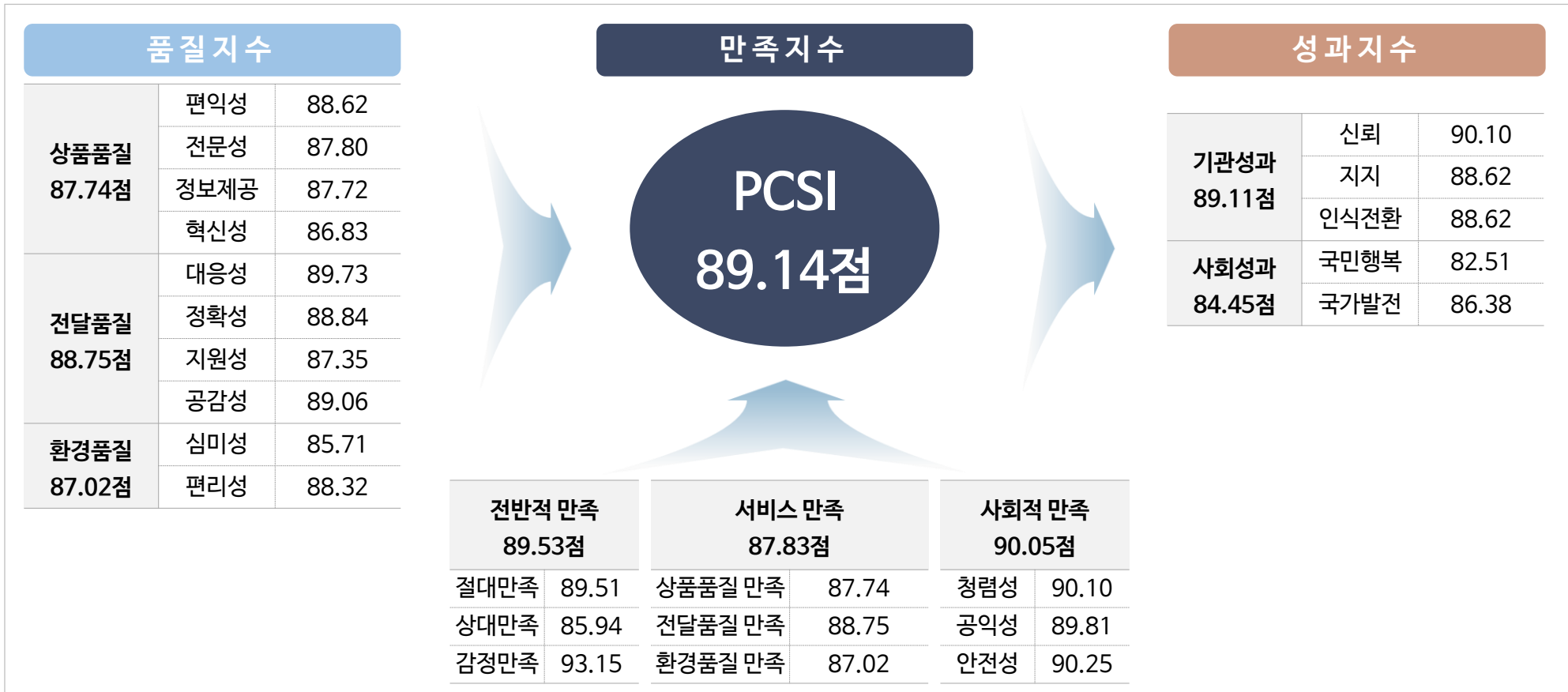


(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자: 224명)



- ❖ 인천테크노파크 전체 고객만족도(PCSI)는 89.14점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 사회적 만족 90.05점, 전반적 만족 89.53점, 서비스 만족 87.83점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 88.75점, 상품품질 87.74점, 환경품질 87.02점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 기관성과가 89.11점으로 사회성과(84.45점) 대비 높게 나타남



4-3. 고객 만족도(1/3)

- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 ‘불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내’(11.06%) > ‘문의·요구 응대 태도’(10.90%) > ‘업무처리의 신속 정확성’(10.82%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 87.83점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 ‘담당직원의 친절성’(89.73점) > ‘문의·요구 응대 태도’(89.06점) > ‘업무처리의 신속 정확성’(88.84점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		87.83
업무 서비스	9.49	88.62
담당직원의 전문성	10.15	87.80
업무관련 정보제공	9.25	87.72
서비스 환경 개선 노력	9.14	86.83
담당직원의 친절성	9.33	89.73
업무처리의 신속 정확성	10.82	88.84
불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	11.06	87.35
문의·요구 응대 태도	10.90	89.06
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	9.31	85.71
방문 및 면담 통화의 편리성	10.55	88.32

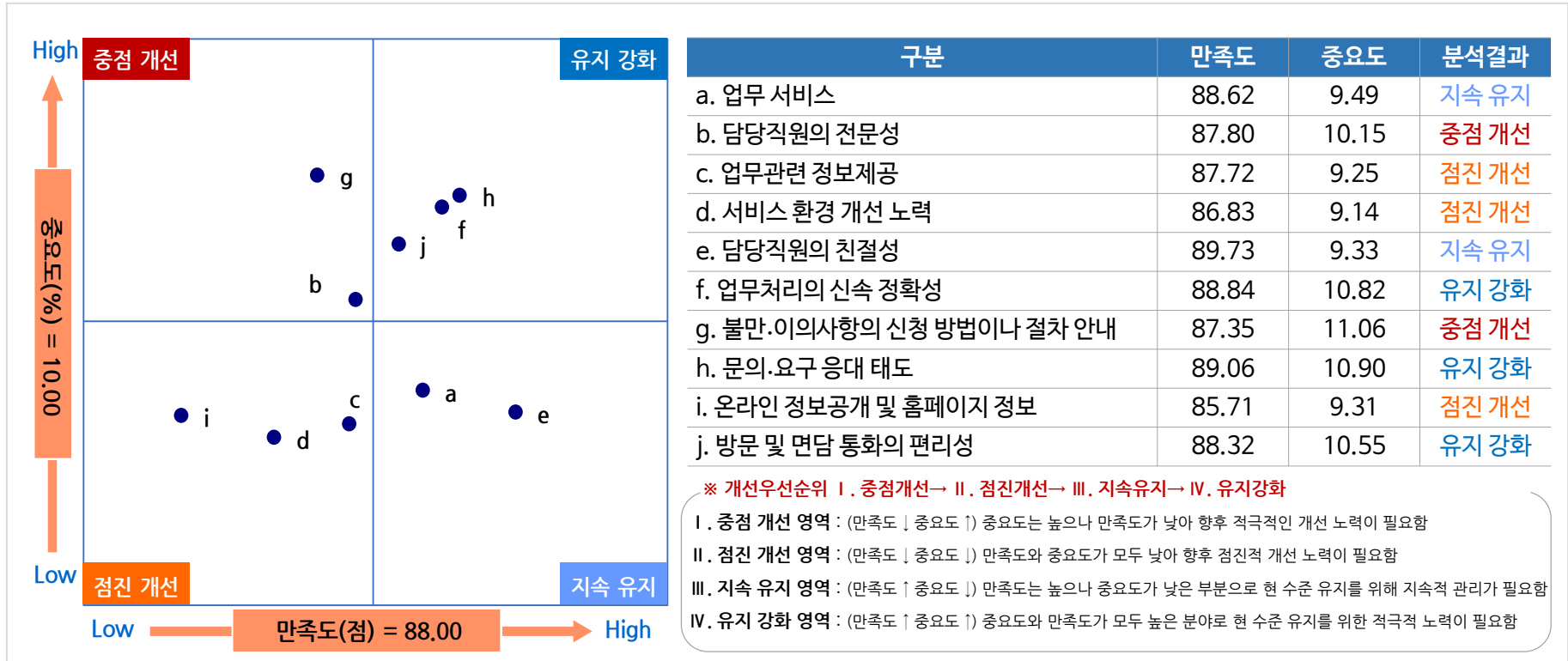
4-3. 고객 만족도(2/3)

(단위 : 명, 점)

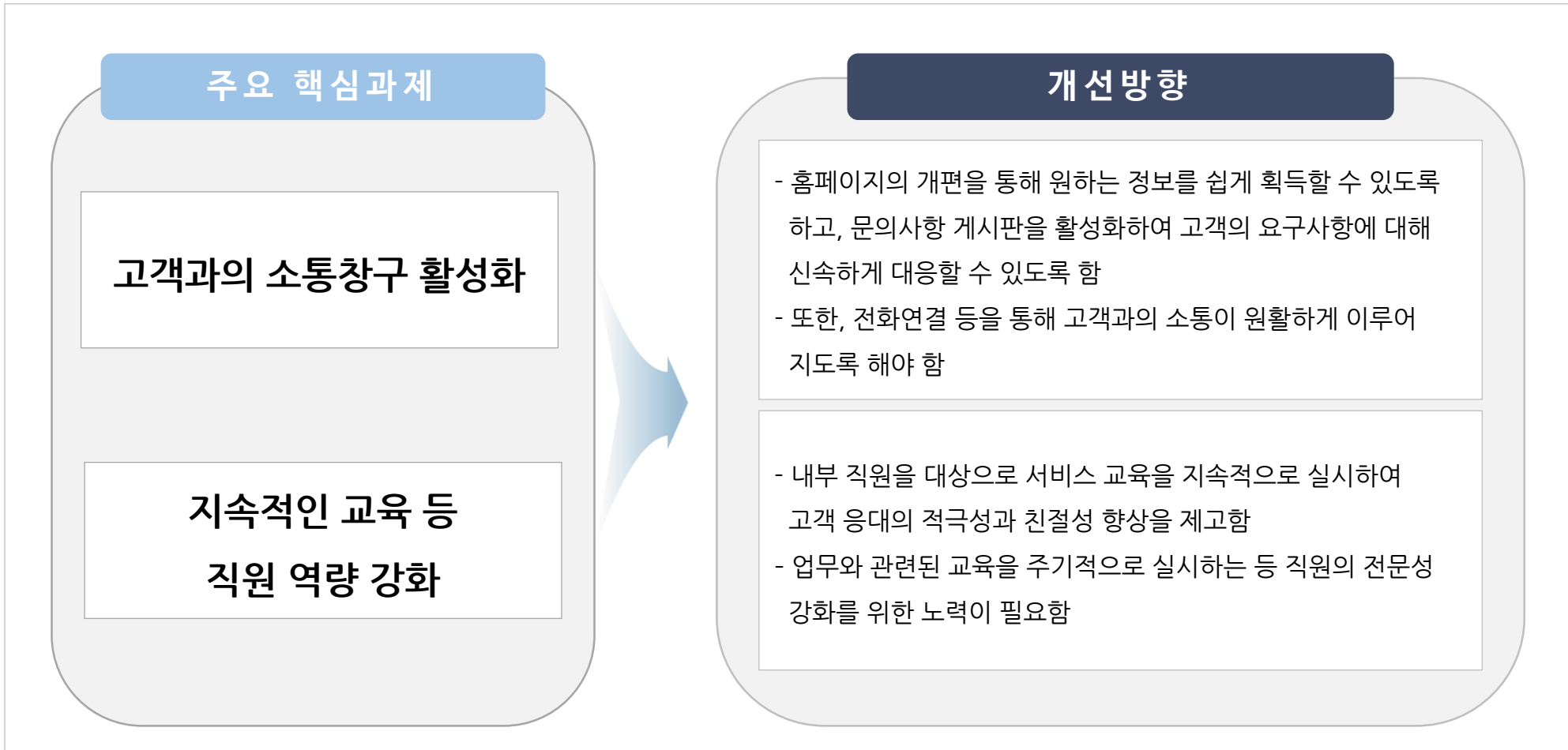
구분		사례 수	고객 만족도
전체		(224)	89.14
성별	남자	(138)	90.51
	여자	(86)	86.95
연령대	20~29세	(28)	86.89
	30~39세	(70)	87.30
	40~49세	(70)	91.14
	50~59세	(45)	91.14
	60세 이상	(11)	85.65
직업	회사원	(175)	89.37
	상·공·서비스업	(30)	89.91
	농·임·어업	(1)	100.00
	전문인	(2)	90.74
	기타	(16)	84.29
학력	고졸	(42)	89.26
	대졸(대학생 포함)	(151)	89.11
	대학원 이상	(31)	89.11

- ❖ 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, “b. 담당직원의 전문성”, “g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내”는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 **중점적으로 개선 노력**이 필요함. 또한, “c. 업무관련 정보제공”, “d. 서비스 환경 개선 노력”, “i. 온라인 정보공개 및 홈페이지 정보”는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선 노력**이 필요함
- ❖ “a. 업무 서비스”, “e. 담당직원의 친절성”은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이므로 **지속 유지**의 필요성이 있음. 또한, “f. 업무처리의 신속 정확성”, “h. 문의·요구 응대 태도”, “j. 방문 및 면담 통화의 편리성”은 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준 유지**를 위한 적극적인 노력이 필요함

(단위 : 점, %)



- ❖ 인천테크노파크의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 ‘고객과의 소통창구 활성화’, ‘지속적인 교육 등 직원 역량 강화’ 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함



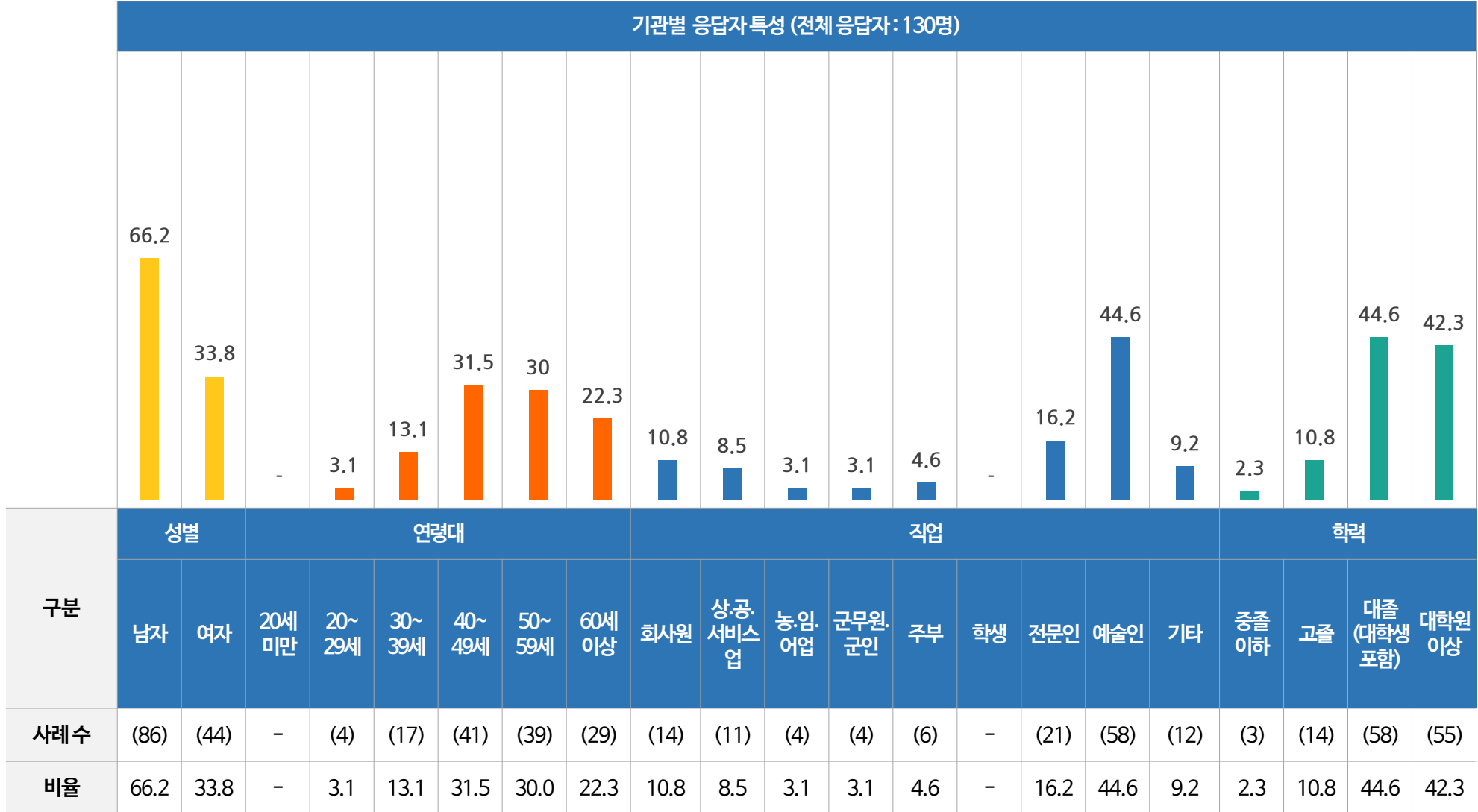
5. 인천문화재단



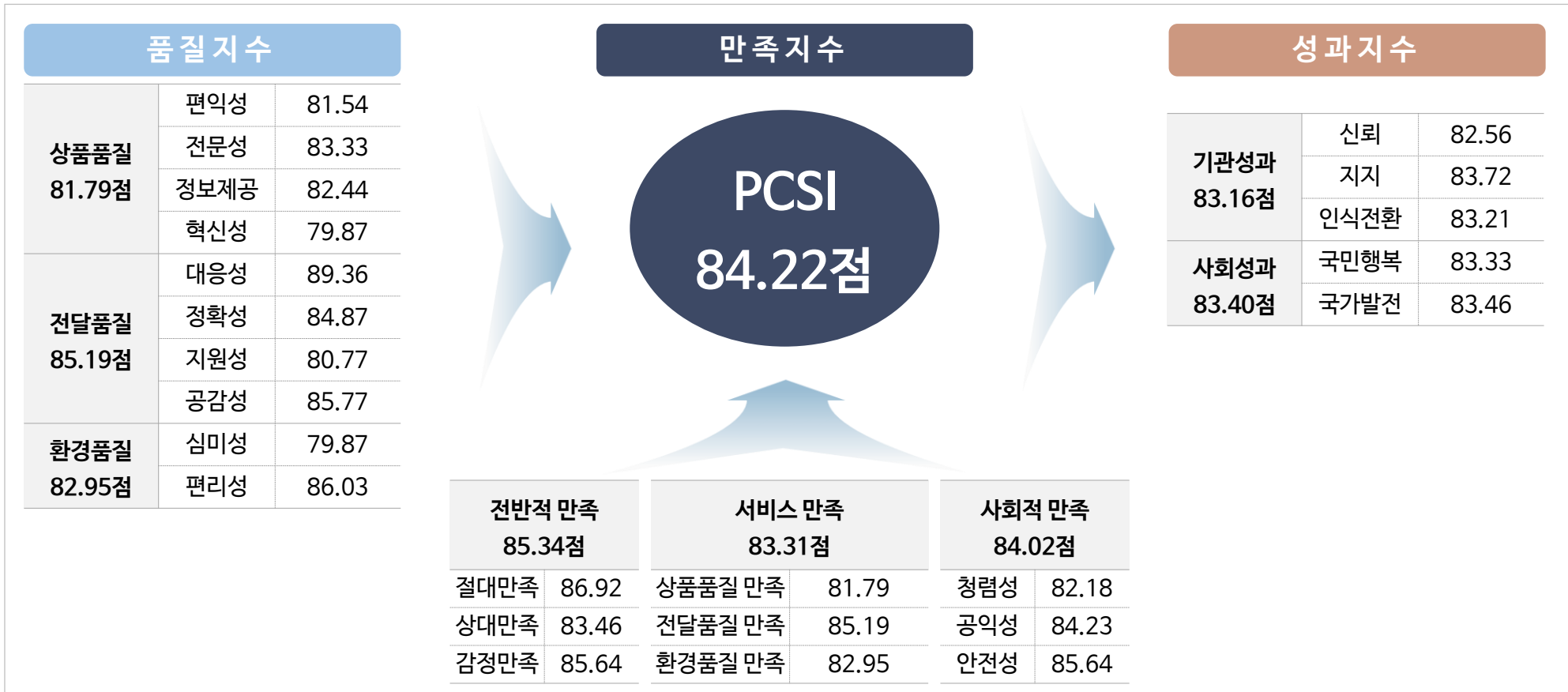
5-1. 조사 응답자 특성

(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자: 130명)



- ❖ 인천문화재단 전체 고객만족도(PCSI)는 84.22점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 전반적 만족 85.34점, 사회적 만족 84.02점, 서비스 만족 83.31점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 85.19점, 환경품질 82.95점, 상품품질 81.79점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 사회성과가 83.40점으로 기관성과(83.16점) 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 ‘문의·요구 응대 태도’(11.64%) > ‘불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내’(10.92%) > ‘방문 및 면담 통화의 편리성’(10.51%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 83.31점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 ‘담당직원의 친절성’(89.36점) > ‘방문 및 면담 통화의 편리성’(86.03점) > ‘문의·요구 응대 태도’(85.77점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		83.31
업무 서비스	7.40	81.54
담당직원의 전문성	9.82	83.33
업무관련 정보제공	9.25	82.44
서비스 환경 개선 노력	10.42	79.87
담당직원의 친절성	9.56	89.36
업무처리의 신속 정확성	10.11	84.87
불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	10.92	80.77
문의·요구 응대 태도	11.64	85.77
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	10.37	79.87
방문 및 면담 통화의 편리성	10.51	86.03

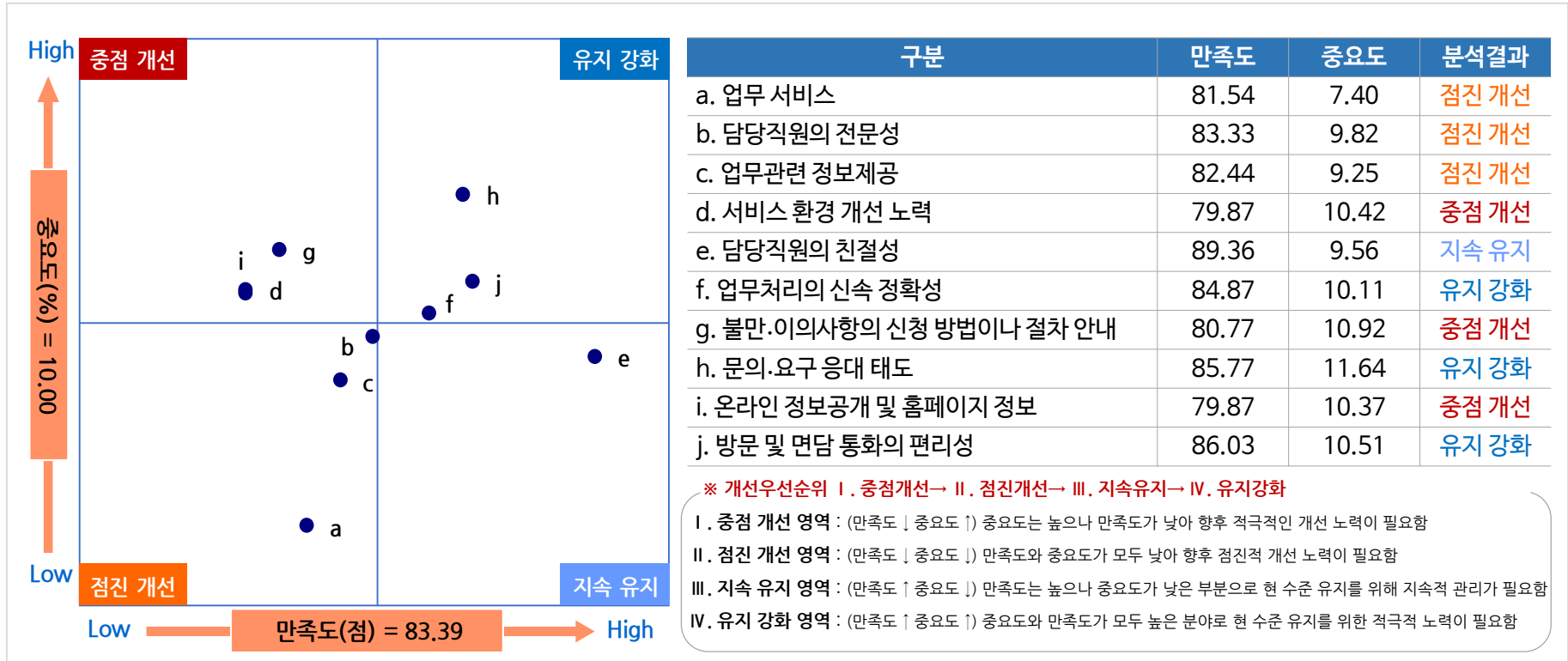
5-3. 고객 만족도(2/3)

(단위 : 명, 점)

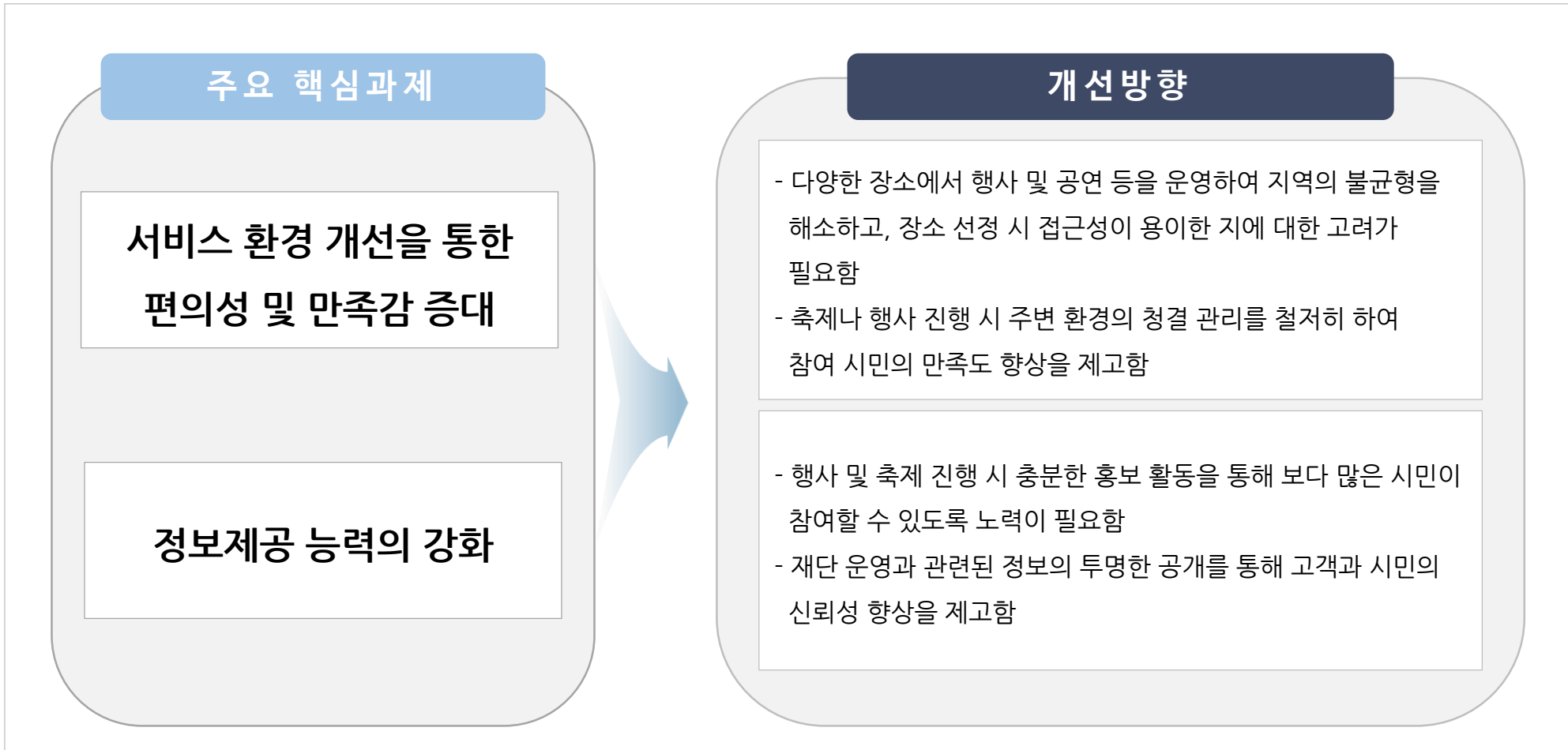
구분		사례 수	고객 만족도
전체		(130)	84.22
성별	남자	(86)	85.84
	여자	(44)	81.06
연령대	20~29세	(4)	98.84
	30~39세	(17)	84.29
	40~49세	(41)	83.98
	50~59세	(39)	83.63
	60세 이상	(29)	83.32
직업	회사원	(14)	96.89
	상·공·서비스업	(11)	90.15
	농·임·어업	(4)	83.45
	군무원·군인	(4)	88.77
	주부	(6)	85.03
	전문인	(21)	87.85
	예술인	(58)	78.88
	기타	(12)	81.83
학력	중졸 이하	(3)	76.85
	고졸	(14)	84.99
	대졸(대학생 포함)	(58)	84.27
	대학원 이상	(55)	84.39

- ❖ 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, “d. 서비스 환경 개선 노력”, “g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내”, “i. 온라인 정보공개 및 홈페이지 정보”는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 **중점적으로 개선 노력**이 필요함. 또한, “a. 업무 서비스”, “b. 담당직원의 전문성”, “c. 업무관련 정보제공”은 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선 노력**이 필요함
- ❖ “e. 담당직원의 친절성”은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이므로 **지속 유지**의 필요성이 있음. 또한, “f. 업무처리의 신속 정확성”, “h. 문의·요구 응대 태도”, “j. 방문 및 면담 통화의 편리성”은 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준 유지**를 위한 적극적인 노력이 필요함

(단위 : 점, %)



- ❖ 인천문화재단의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 ‘서비스 환경 개선을 통한 편의성 및 만족감 증대’, ‘정보제공 능력의 강화’ 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함



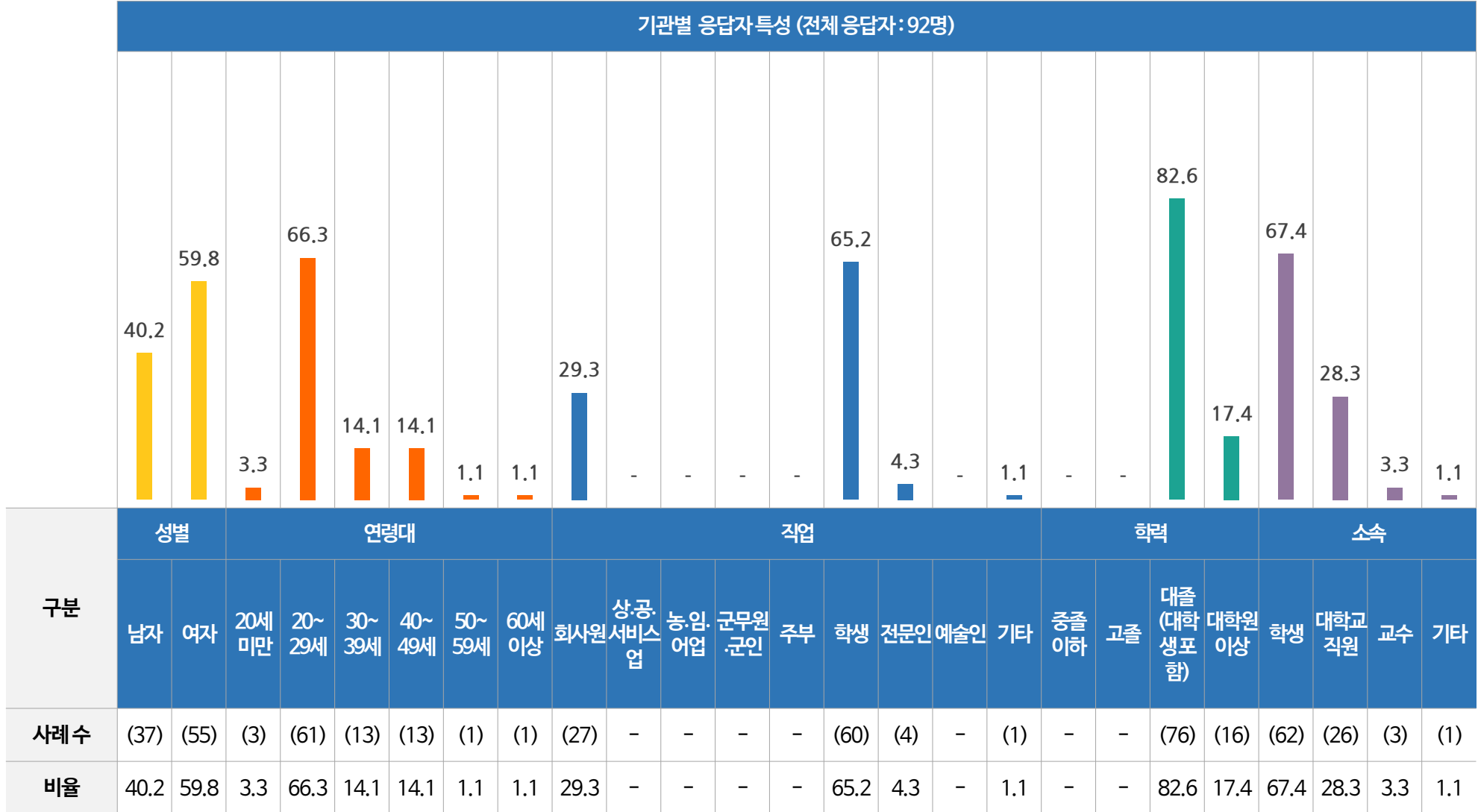
6. 인천글로벌캠퍼스운영재단



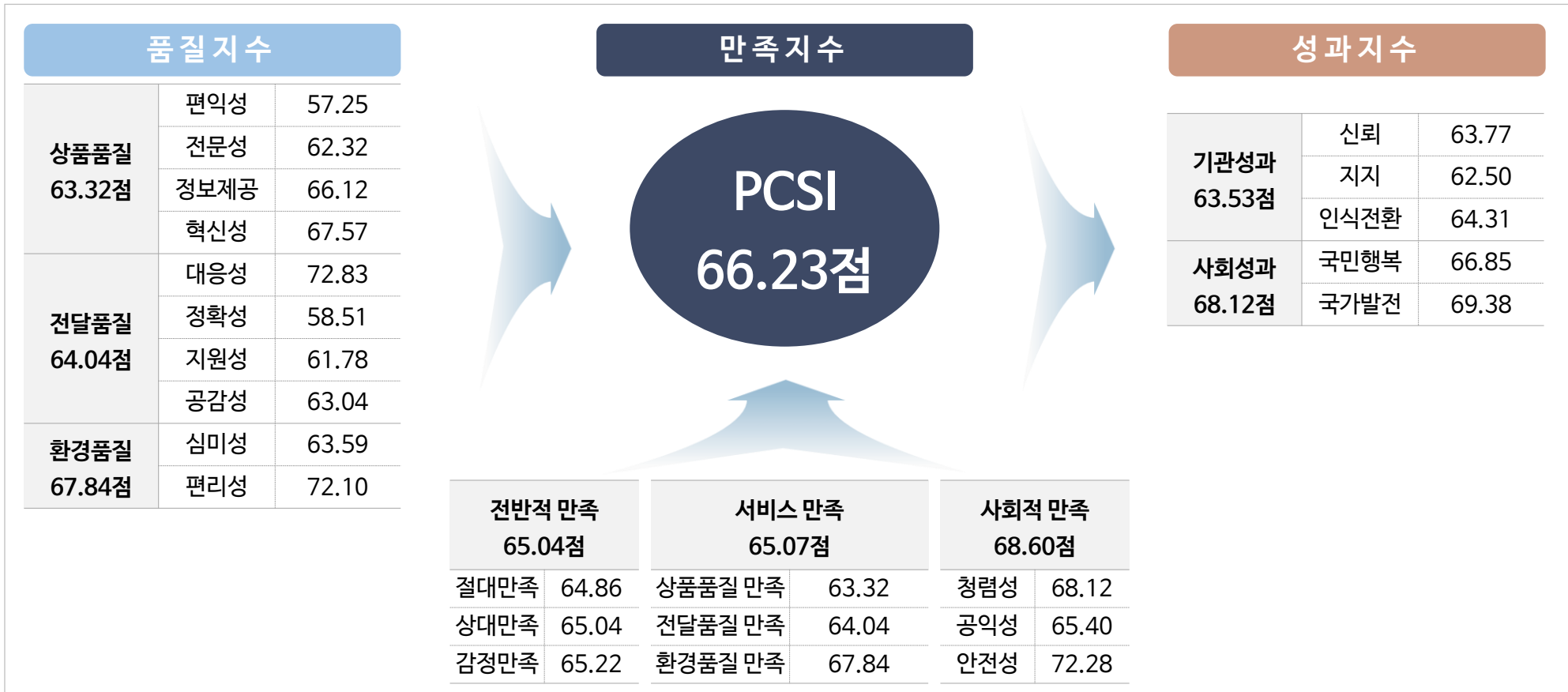
6-1. 조사 응답자 특성

(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자:92명)



- ❖ 인천글로벌캠퍼스 운영재단 전체 고객만족도(PCSI)는 63.23점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 사회적 만족 68.60점, 서비스 만족 65.07점, 전반적 만족 65.04점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 환경품질 67.84점, 전달품질 64.04점, 상품품질 63.32점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 사회성과가 68.12점으로 기관성과(63.53점) 대비 높게 나타남



6-3. 고객 만족도(1/3)

- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 ‘업무관련 정보제공’(11.26%) > ‘문의·요구 응대 태도’(10.59%) > ‘담당직원의 전문성’, (각 10.55%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 65.07점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 ‘담당직원의 친절성’(72.83점) > ‘방문 및 면담 통화의 편리성’(72.10점) > ‘서비스 환경 개선 노력’(67.57점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		65.07
업무 서비스	9.05	57.25
담당직원의 전문성	10.55	62.32
업무관련 정보제공	11.26	66.12
서비스 환경 개선 노력	10.54	67.57
담당직원의 친절성	8.69	72.83
업무처리의 신속 정확성	9.90	58.51
불만·이의사항의신청방법이나절차안내	10.46	61.78
문의·요구 응대 태도	10.59	63.04
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	10.00	63.59
방문 및 면담 통화의 편리성	8.97	72.10

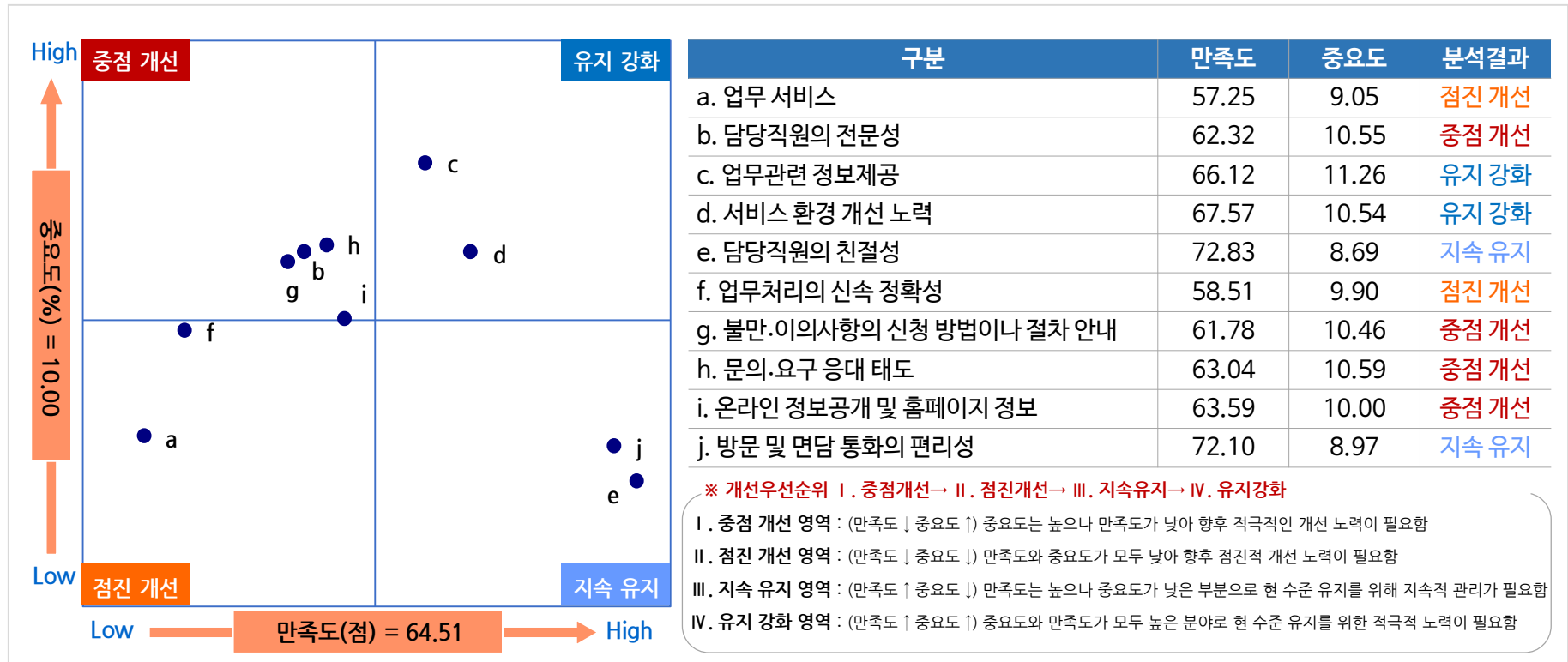
6-3. 고객 만족도(2/3)

(단위 : 명, 점)

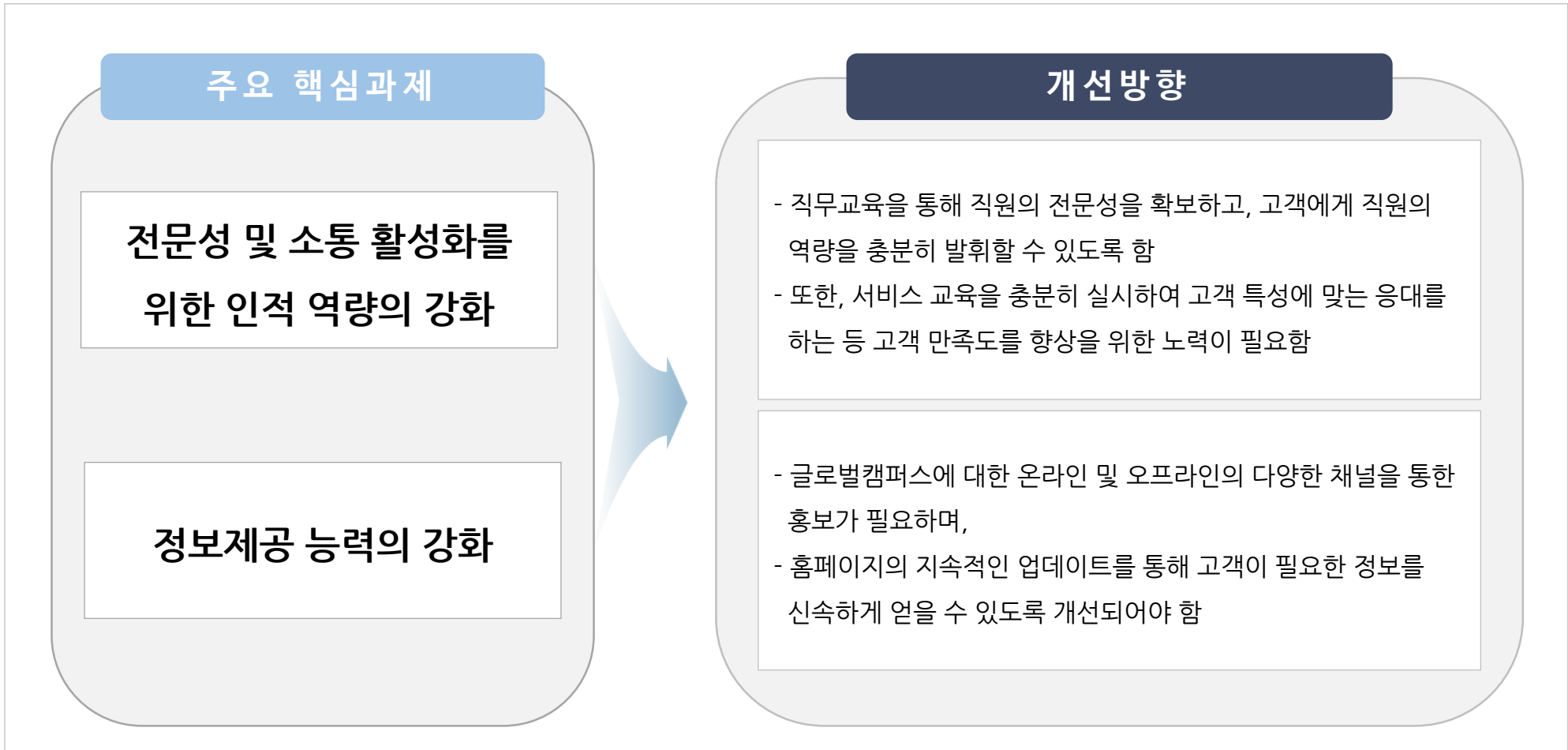
구분		사례 수	고객 만족도
전체		(92)	66.23
성별	남자	(37)	70.41
	여자	(55)	63.43
연령대	20세 미만	(3)	83.02
	20~29세	(61)	63.03
	30~39세	(13)	67.34
	40~49세	(13)	72.76
	50~59세	(1)	78.24
	60세 이상	(1)	100.00
직업	회사원	(27)	69.24
	학생	(60)	63.56
	전문인	(4)	90.16
	기타	(1)	49.54
학력	대졸(대학생 포함)	(76)	64.32
	대학원 이상	(16)	75.35
소속	학생	(62)	63.94
	대학교 직원	(26)	69.96
	교수	(3)	70.06
	기타	(1)	100.00

- ❖ 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, “b. 담당직원의 전문성”, “g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내”, “h. 문의·요구 응대 태도”, “i. 온라인 정보공개 및 홈페이지 정보”는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 **중점적으로 개선 노력**이 필요함. 또한, “a. 업무 서비스”, “f. 업무처리의 신속 정확성”은 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선 노력**이 필요함
- ❖ “e. 담당직원의 친절성”, “j. 방문 및 면담 통화의 편리성”은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이므로 **지속 유지**의 필요성이 있음. 또한, “c. 업무관련 정보제공”, “d. 서비스 환경 개선 노력”은 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준 유지**를 위한 적극적인 노력이 필요함

(단위 : 점, %)



- ❖ 인천글로벌캠퍼스운영재단의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 ‘전문성 및 소통 활성화를 위한 인적 역량의 강화’, ‘정보제공 능력의 강화’ 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함



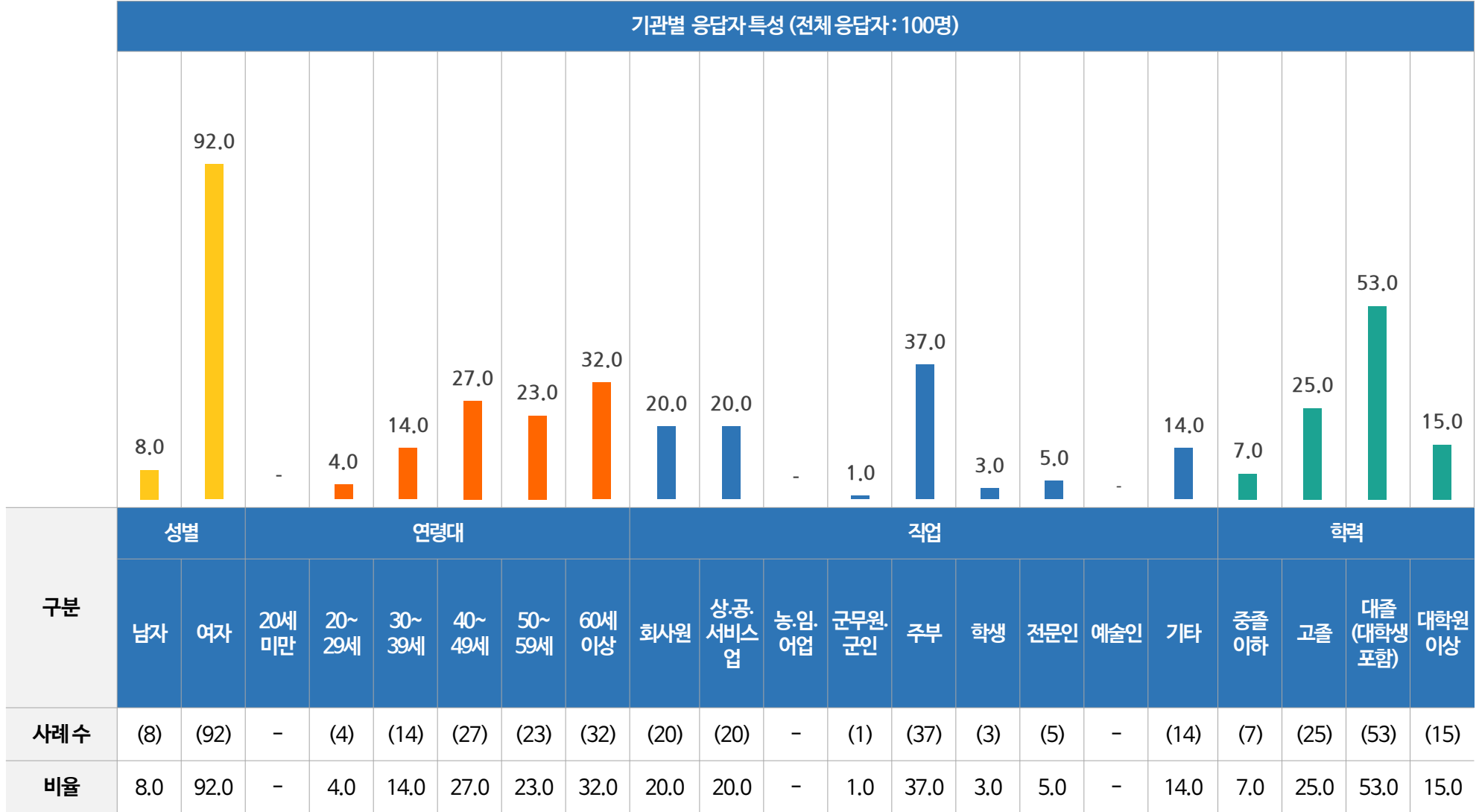
7. 인천여성가족재단



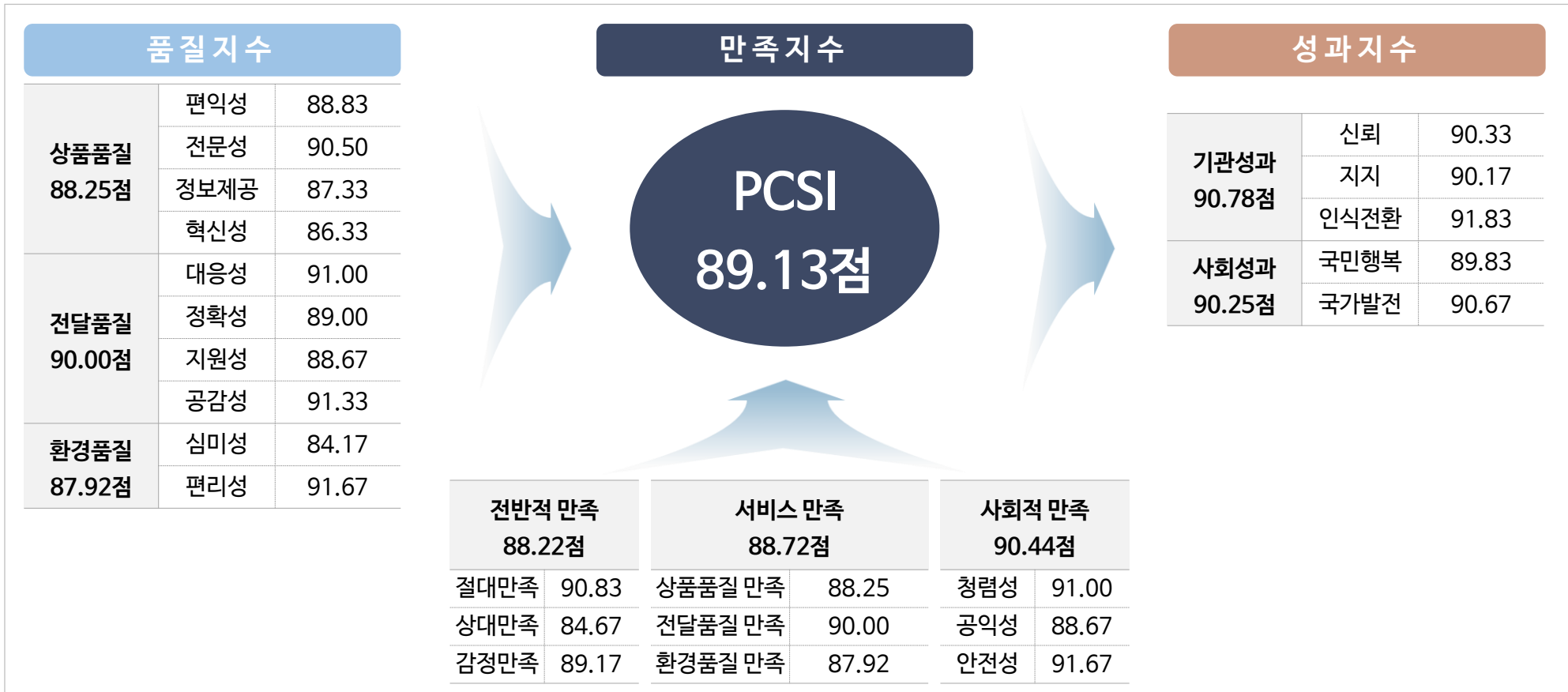
7-1. 조사 응답자 특성

(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자: 100명)



- ❖ 인천여성가족재단 전체 고객만족도(PCSI)는 89.13점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 사회적 만족 90.44점, 서비스 만족 88.72점, 전반적 만족 88.22점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 90.00점, 상품품질 88.25점, 환경품질 87.92점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 기관성과가 90.78점으로 사회성과(90.25점) 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 ‘업무처리의 신속 정확성’(10.92%) > ‘불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내’(10.85%) > ‘방문 및 면담 통화의 편리성’(10.66%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 88.72점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 ‘방문 및 면담 통화의 편리성’(91.67점) > ‘문의·요구 응대 태도’(91.33점) > ‘담당직원의 친절성’(91.00점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		88.72
업무 서비스	10.01	88.83
담당직원의 전문성	9.54	90.50
업무관련 정보제공	9.64	87.33
서비스 환경 개선 노력	9.30	86.33
담당직원의 친절성	9.93	91.00
업무처리의 신속 정확성	10.92	89.00
불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	10.85	88.67
문의·요구 응대 태도	10.64	91.33
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	8.51	84.17
방문 및 면담 통화의 편리성	10.66	91.67

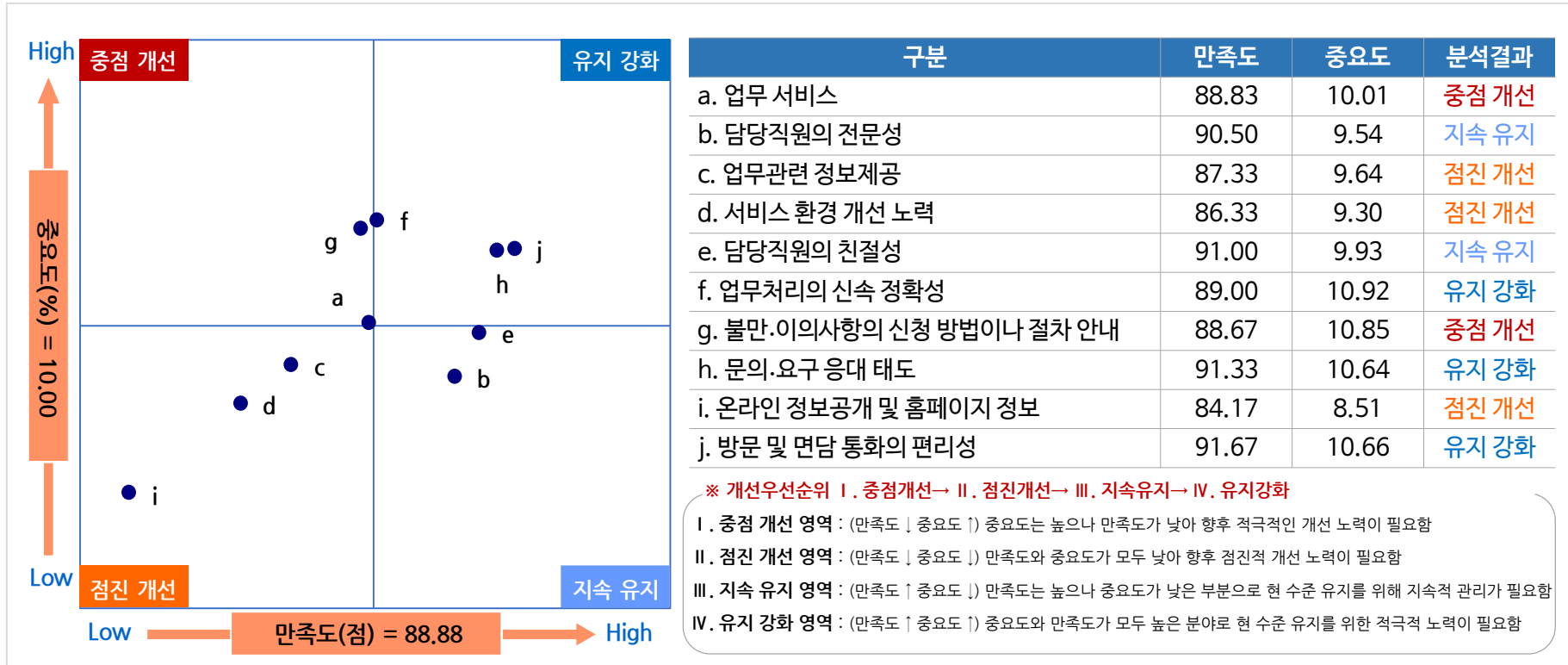
7-3. 고객 만족도(2/3)

(단위 : 명, 점)

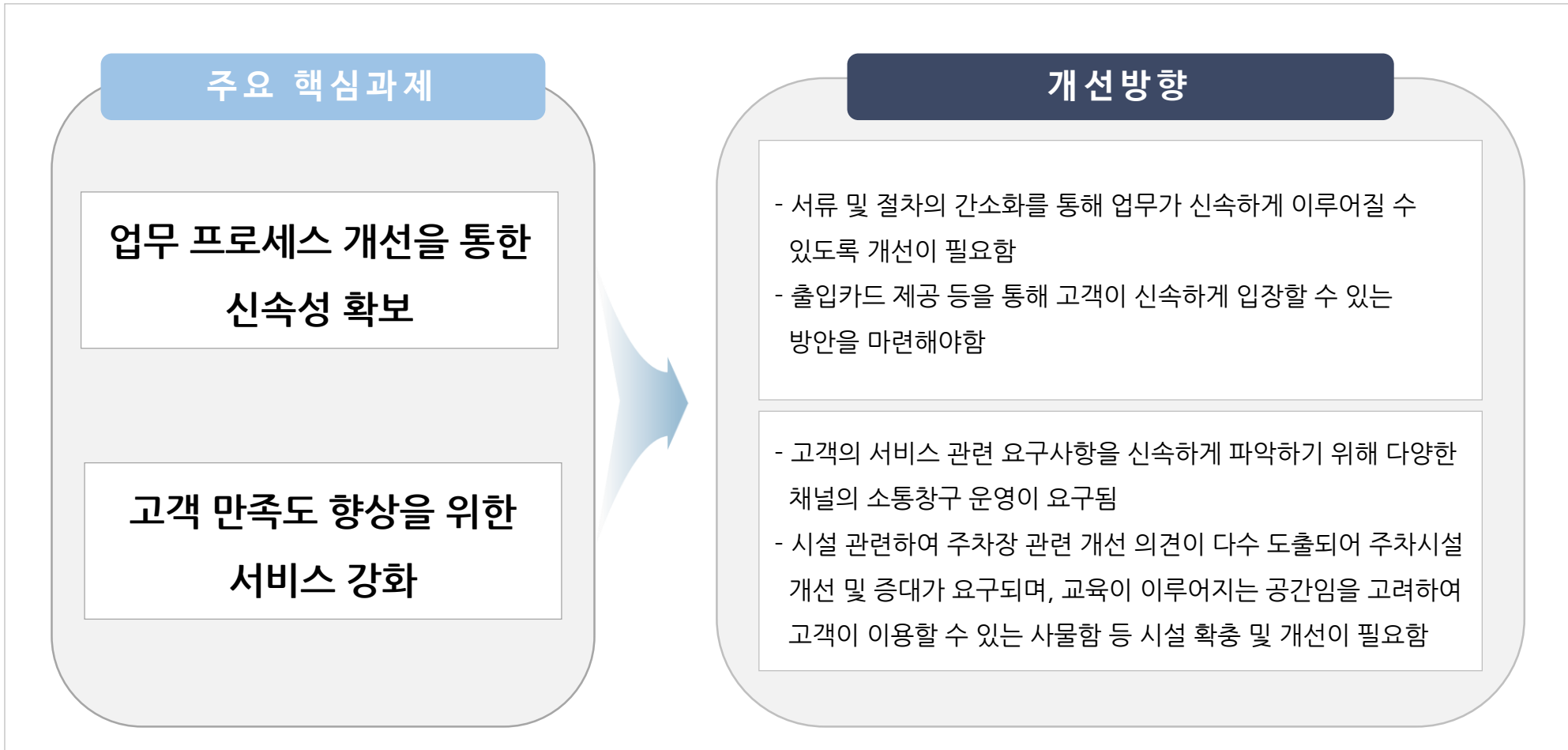
구분		사례 수	고객 만족도
전체		(100)	89.13
성별	남자	(8)	92.53
	여자	(92)	88.83
연령대	20~29세	(4)	70.25
	30~39세	(14)	94.48
	40~49세	(27)	91.43
	50~59세	(23)	88.43
	60세 이상	(32)	87.72
직업	회사원	(20)	88.47
	상·공·서비스업	(20)	90.74
	군무원·군인	(1)	100.00
	주부	(37)	88.38
	학생	(3)	88.12
	전문인	(5)	91.11
	기타	(14)	88.49
학력	중졸 이하	(7)	88.36
	고졸	(25)	86.91
	대졸(대학생 포함)	(53)	89.54
	대학원 이상	(15)	91.73

- ❖ 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, “a. 업무 서비스”, “g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내”는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 **중점적으로 개선 노력**이 필요함. 또한, “c. 업무관련 정보제공”, “d. 서비스 환경 개선 노력”, “i. 온라인 정보공개 및 홈페이지 정보”는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선 노력**이 필요함
- ❖ “b. 담당직원의 전문성”, “e. 담당직원의 친절성”은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이므로 **지속 유지**의 필요성이 있음. 또한, “f. 업무처리의 신속 정확성”, “h. 문의·요구 응대 태도”, “j. 방문 및 면담 통화의 편리성”은 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준 유지**를 위한 적극적인 노력이 필요함

(단위 : 점, %)



- ❖ 인천가족여성재단의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 ‘업무 프로세스 개선을 통한 신속성 확보’, ‘고객 만족도 향상을 위한 서비스 강화’ 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함

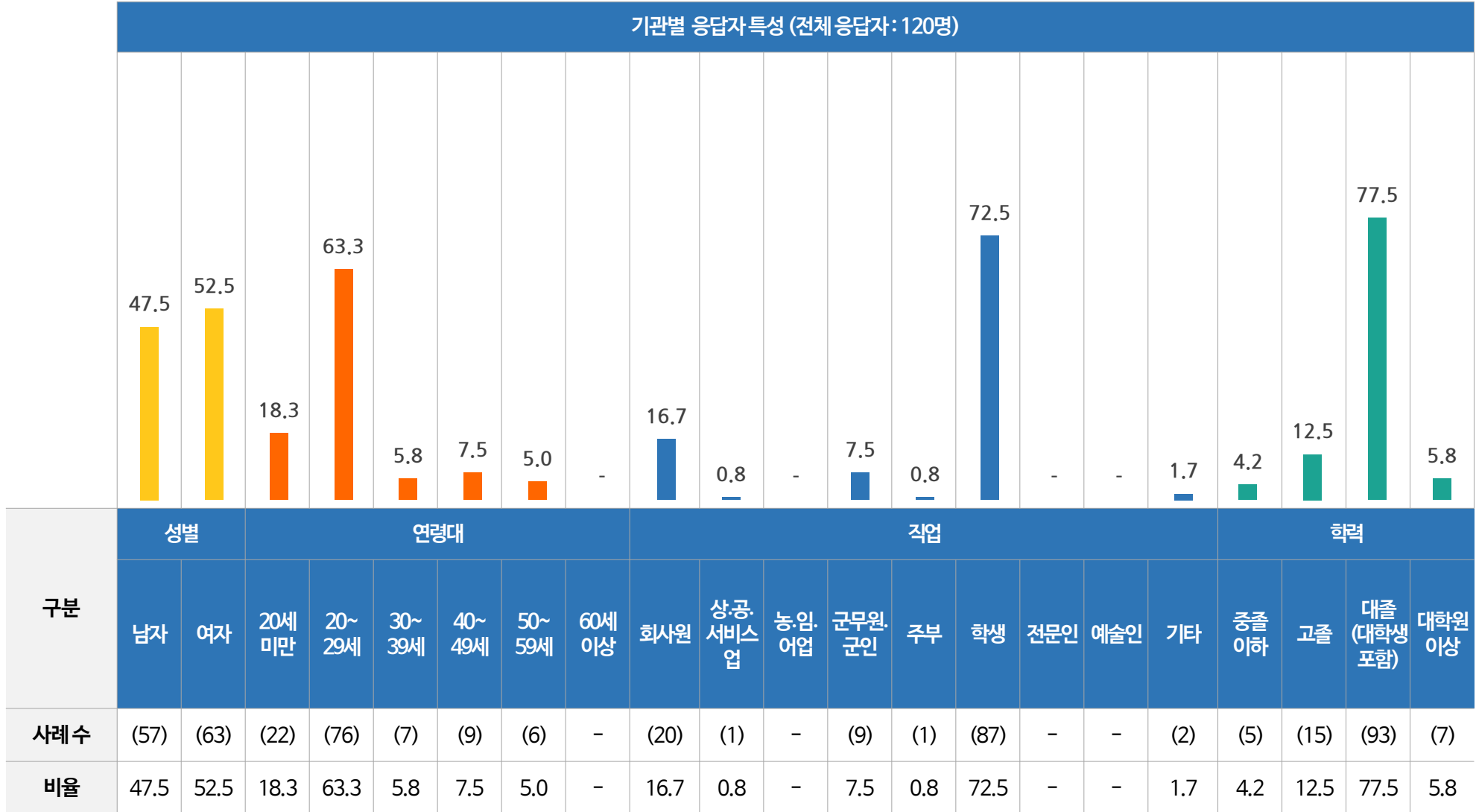


8. 인천인재육성재단



(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자: 120명)



- ❖ 인천인재육성재단 전체 고객만족도(PCSI)는 90.10점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 사회적 만족 91.67점, 전반적 만족 89.35점, 서비스 만족 89.29점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 90.28점, 상품품질 89.20점, 환경품질 88.40점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 사회성과가 91.32점으로 기관성과(91.06점) 대비 높게 나타남



8-3. 고객 만족도(1/3)

- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 ‘담당직원의 전문성’(11.04%) > ‘문의·요구 응대 태도’(10.90%) > ‘방문 및 면담 통화의 편리성’(10.15%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 89.29점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 ‘담당직원의 친절성’(92.64점) > ‘업무처리의 신속 정확성’(90.83점) > ‘문의·요구 응대 태도’(90.14점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		89.29
업무 서비스	9.59	90.00
담당직원의 전문성	11.04	90.00
업무관련 정보제공	9.93	89.03
서비스 환경 개선 노력	10.04	87.78
담당직원의 친절성	9.39	92.64
업무처리의 신속 정확성	9.38	90.83
불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.06	87.50
문의·요구 응대 태도	10.90	90.14
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	9.51	89.03
방문 및 면담 통화의 편리성	10.15	87.78

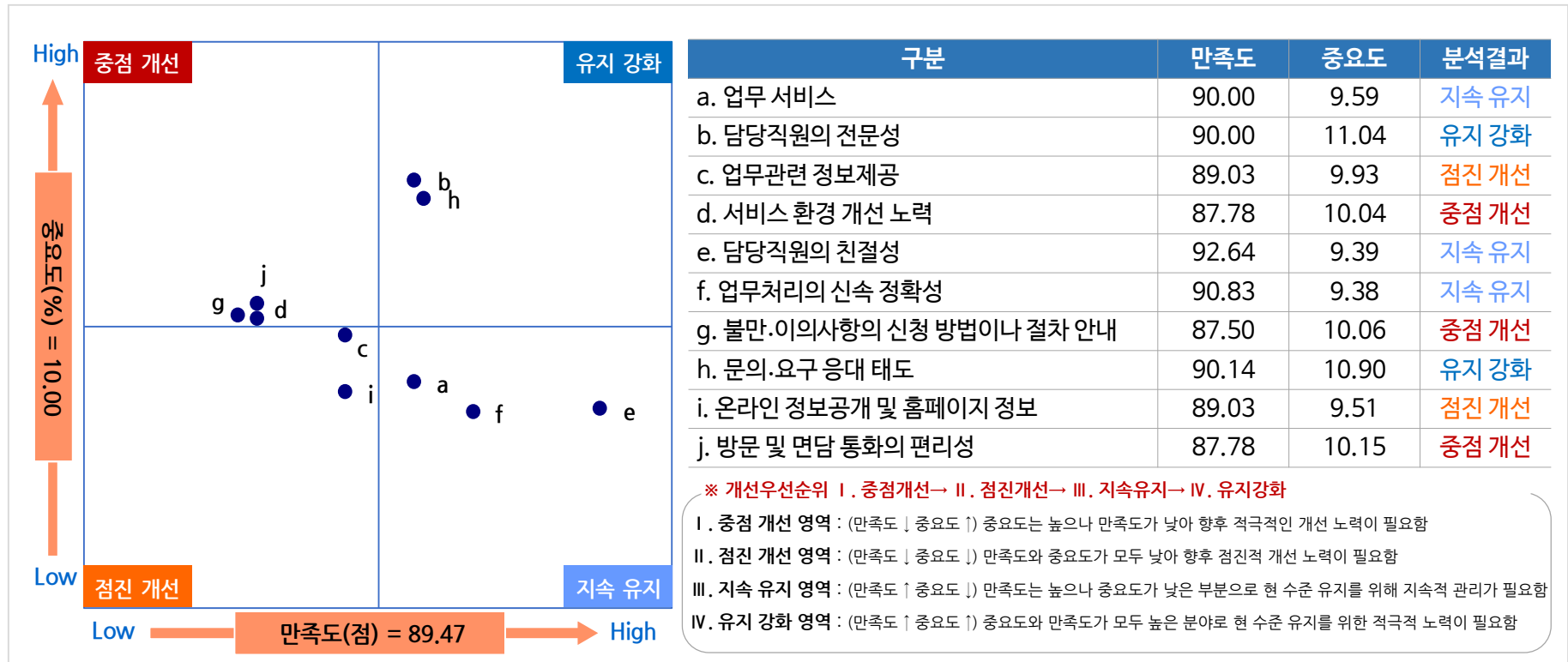
8-3. 고객 만족도(2/3)

(단위 : 명, 점)

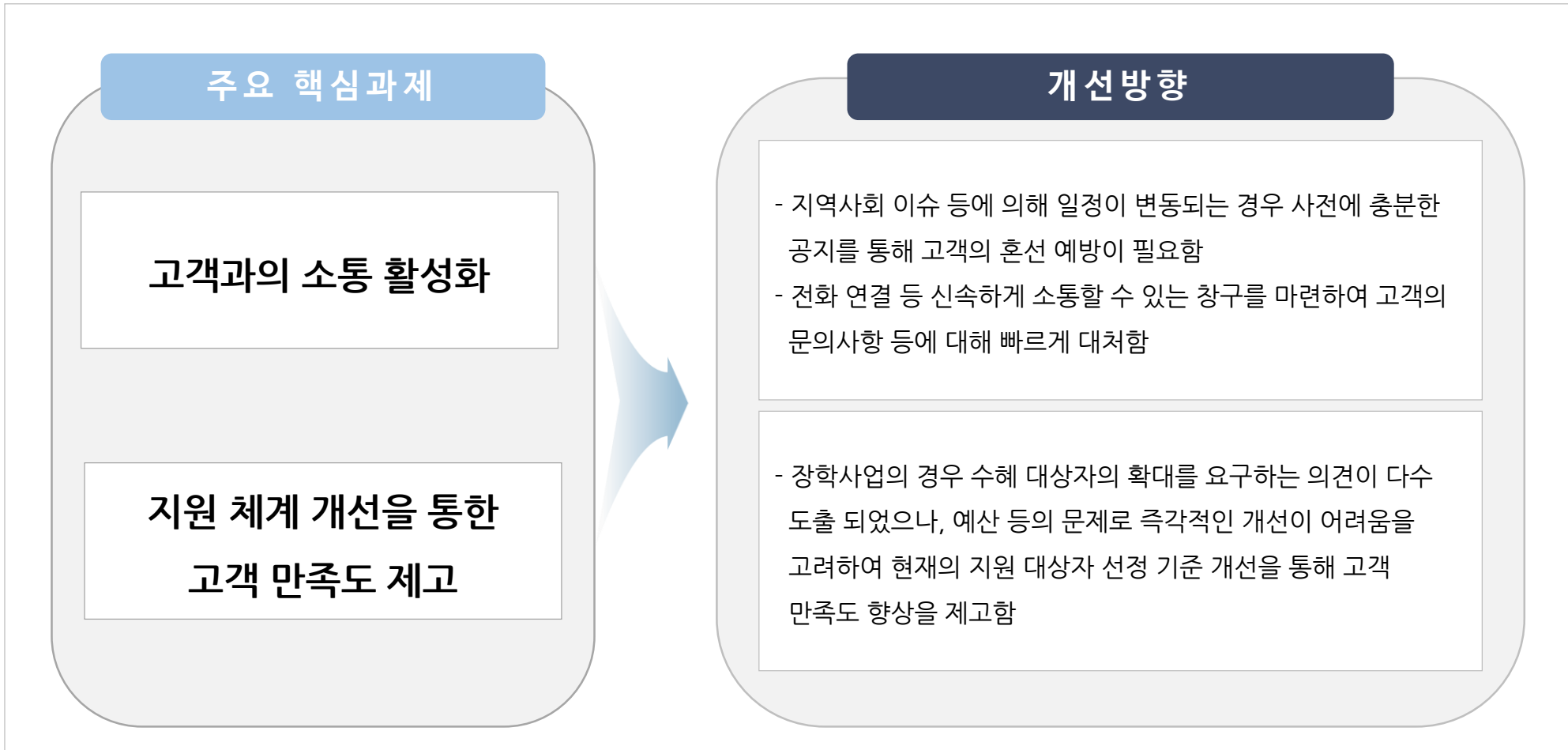
구분		사례 수	고객 만족도
전체		(120)	90.10
성별	남자	(57)	89.99
	여자	(63)	90.20
연령대	20세 미만	(22)	89.08
	20~29세	(76)	92.11
	30~39세	(7)	88.76
	40~49세	(9)	85.75
	50~59세	(6)	76.54
직업	회사원	(20)	90.05
	상·공·서비스업	(1)	47.22
	군무원·군인	(9)	81.12
	주부	(1)	66.67
	학생	(87)	91.71
	기타	(2)	94.21
학력	중졸 이하	(5)	96.57
	고졸	(15)	86.67
	대졸(대학생 포함)	(93)	90.38
	대학원 이상	(7)	89.22

- ❖ 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, “d. 서비스 환경 개선 노력”, “g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내”, “j. 방문 및 면담 통화의 편리성”은 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 **중점적으로 개선 노력**이 필요함. 또한, “c. 업무관련 정보제공”, “i. 온라인 정보공개 및 홈페이지 정보”는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선 노력**이 필요함
- ❖ “a. 업무 서비스”, “e. 담당직원의 친절성”, “f. 업무처리의 신속 정확성”은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이므로 **지속 유지**의 필요성이 있음. 또한, “b. 담당직원의 전문성”, “h. 문의·요구 응대 태도”는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준 유지**를 위한 적극적인 노력이 필요함

(단위 : 점, %)



- ❖ 인천인재육성재단의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 ‘고객과의 소통 활성화’, ‘지원 체계 개선을 통한 고객 만족도 제고’ 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함

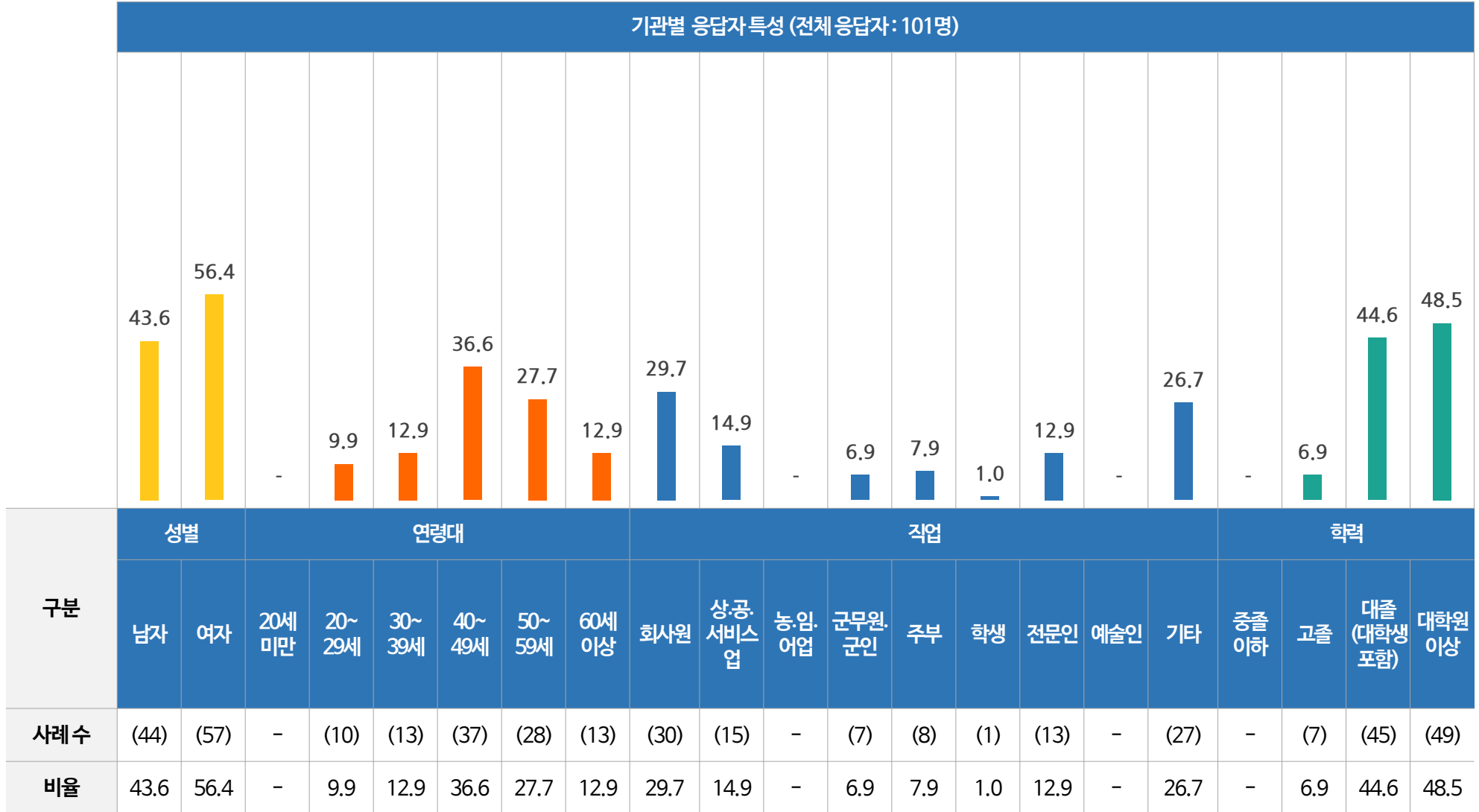


9. 인천복지재단

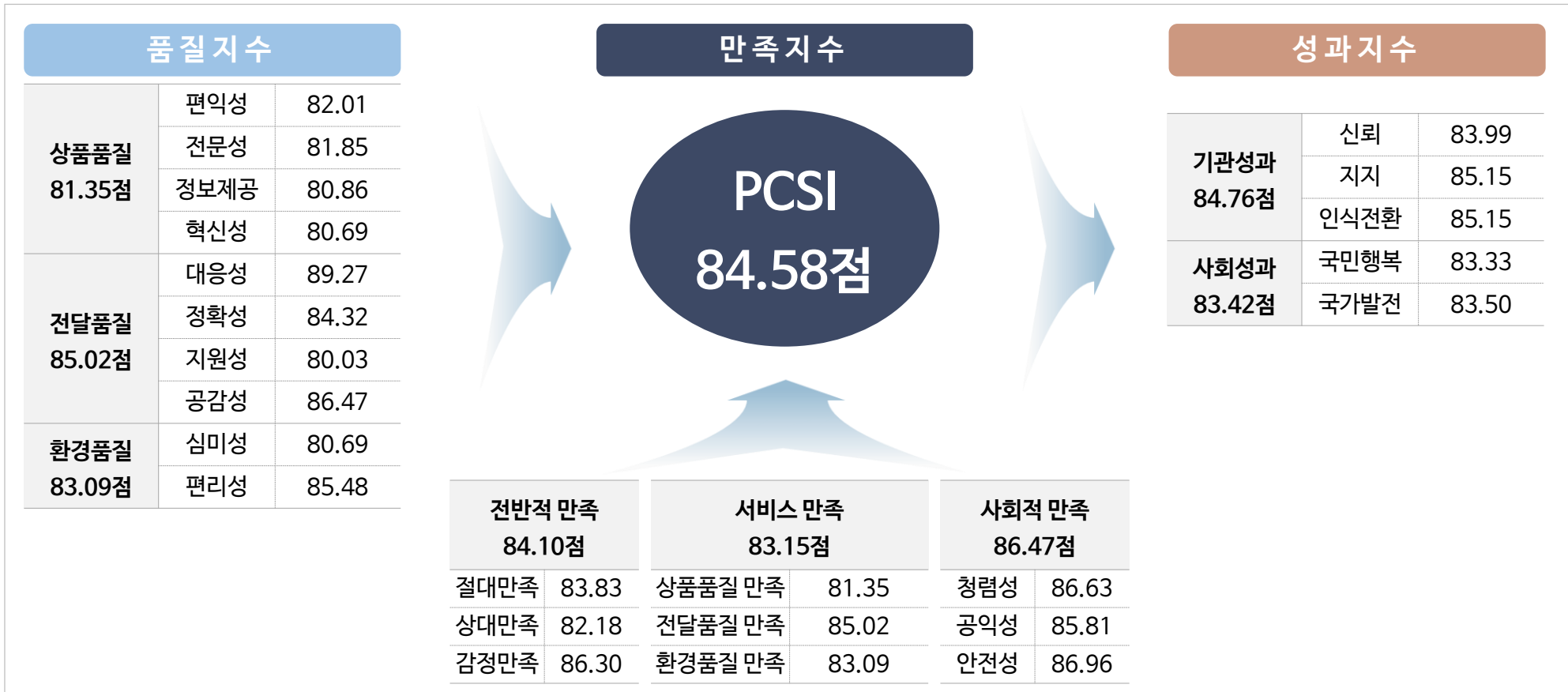


(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자: 101명)



- ❖ 인천복지재단 전체 고객만족도(PCSI)는 84.58점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 사회적 만족 86.47점, 전반적 만족 84.10점, 서비스 만족 83.15점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 85.02점, 환경품질 83.09점, 상품품질 81.35점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 기관성과가 84.76점으로 사회성과(83.42점) 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 ‘업무관련 정보제공’(11.66%) > ‘업무처리의 신속 정확성’(10.84%) > ‘서비스 환경 개선 노력’(10.47%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 83.15점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 ‘담당직원의 친절성’(89.27점) > ‘문의·요구 응대 태도’(86.47점) > ‘방문 및 면담 통화의 편리성’(85.48점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		83.15
업무 서비스	9.88	82.01
담당직원의 전문성	9.99	81.85
업무관련 정보제공	11.66	80.86
서비스 환경 개선 노력	10.47	80.69
담당직원의 친절성	7.61	89.27
업무처리의 신속 정확성	10.84	84.32
불만·이의사항의 신청방법이나 절차안내	9.83	80.03
문의·요구 응대 태도	9.71	86.47
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	9.86	80.69
방문 및 면담 통화의 편리성	10.16	85.48

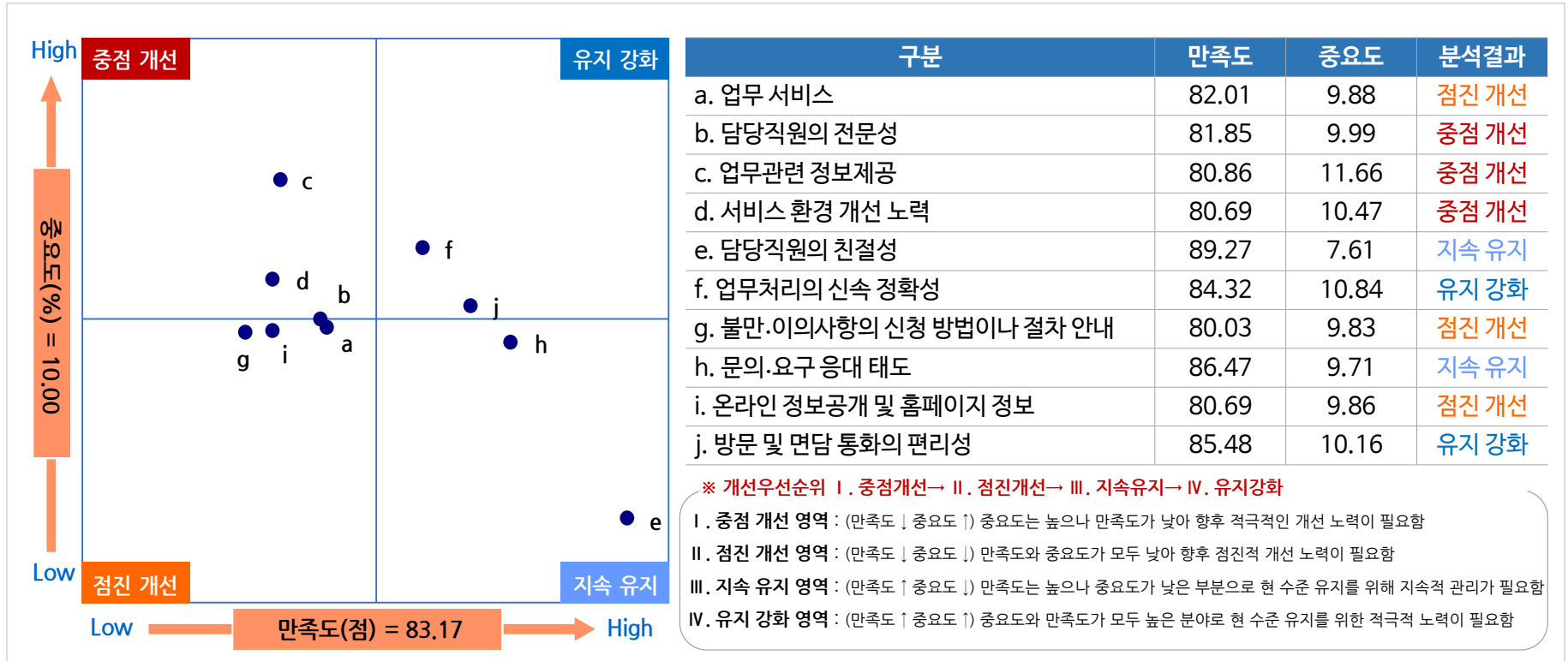
9-3. 고객 만족도(2/3)

(단위 : 명, 점)

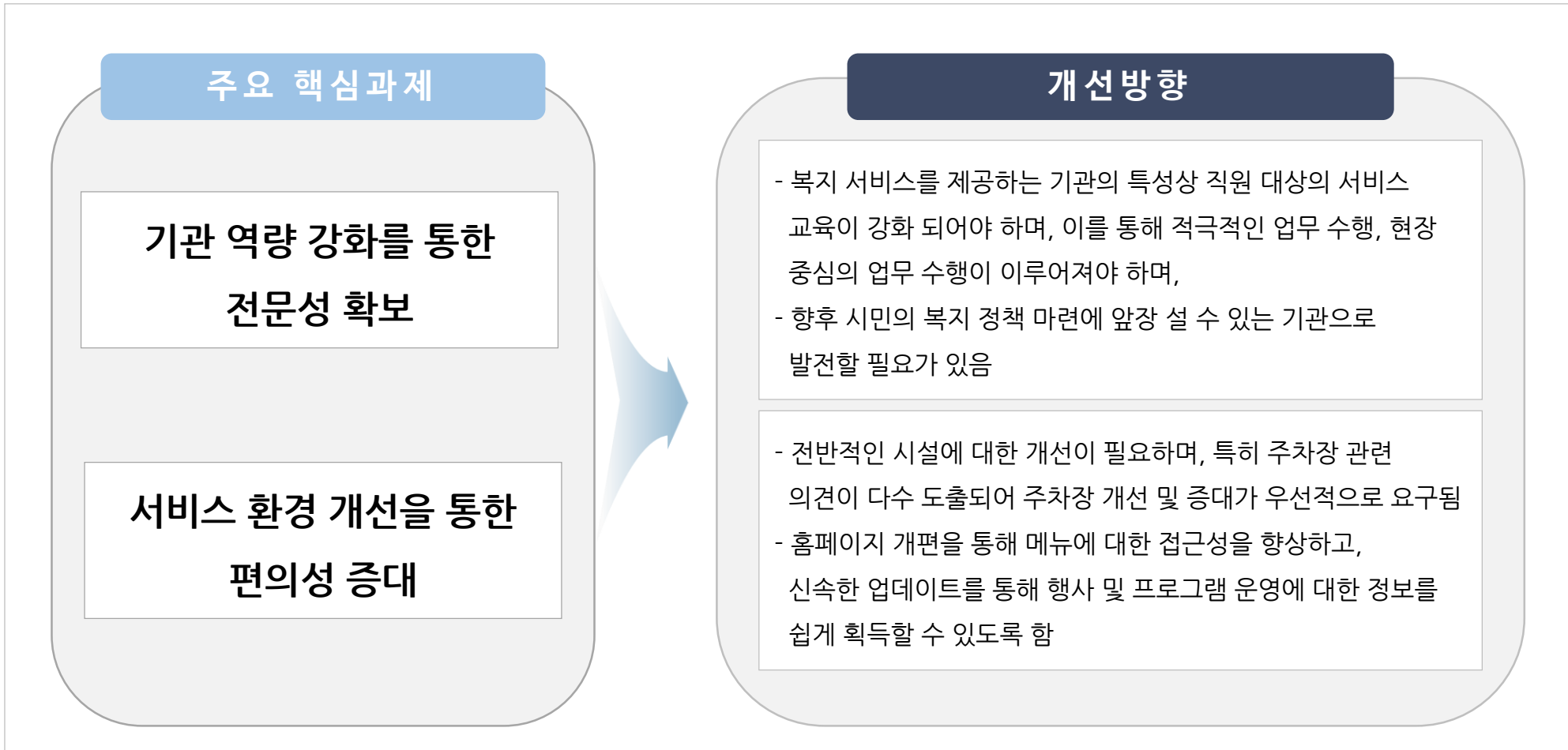
구분		사례 수	고객 만족도
전체		(101)	84.58
성별	남자	(44)	82.37
	여자	(57)	86.28
연령대	20~29세	(10)	84.68
	30~39세	(13)	77.24
	40~49세	(37)	85.97
	50~59세	(28)	86.66
	60세 이상	(13)	83.37
직업	회사원	(30)	82.38
	상·공·서비스업	(15)	77.38
	군무원·군인	(7)	80.22
	주부	(8)	92.94
	학생	(1)	94.44
	전문인	(13)	93.63
	기타	(27)	84.95
학력	고졸	(7)	90.74
	대졸(대학생 포함)	(45)	83.71
	대학원 이상	(49)	84.49

- ❖ 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, “b. 담당직원의 전문성”, “c. 업무관련 정보제공”, “d. 서비스 환경 개선 노력”은 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 **중점적으로 개선 노력**이 필요함. 또한, “a. 업무 서비스”, “g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내”, “i. 온라인 정보공개 및 홈페이지 정보”는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선 노력**이 필요함
- ❖ “e. 담당직원의 친절성”, “h. 문의·요구 응대 태도”는 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이므로 **지속 유지**의 필요성이 있음. 또한, “f. 업무처리의 신속 정확성”, “j. 방문 및 면담 통화의 편리성”은 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준 유지**를 위한 적극적인 노력이 필요함

(단위 : 점, %)



- ❖ 인천복지재단의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 ‘기관 역량 강화를 통한 전문성 확보’, ‘서비스 환경 개선을 통한 편의성 증대’ 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함

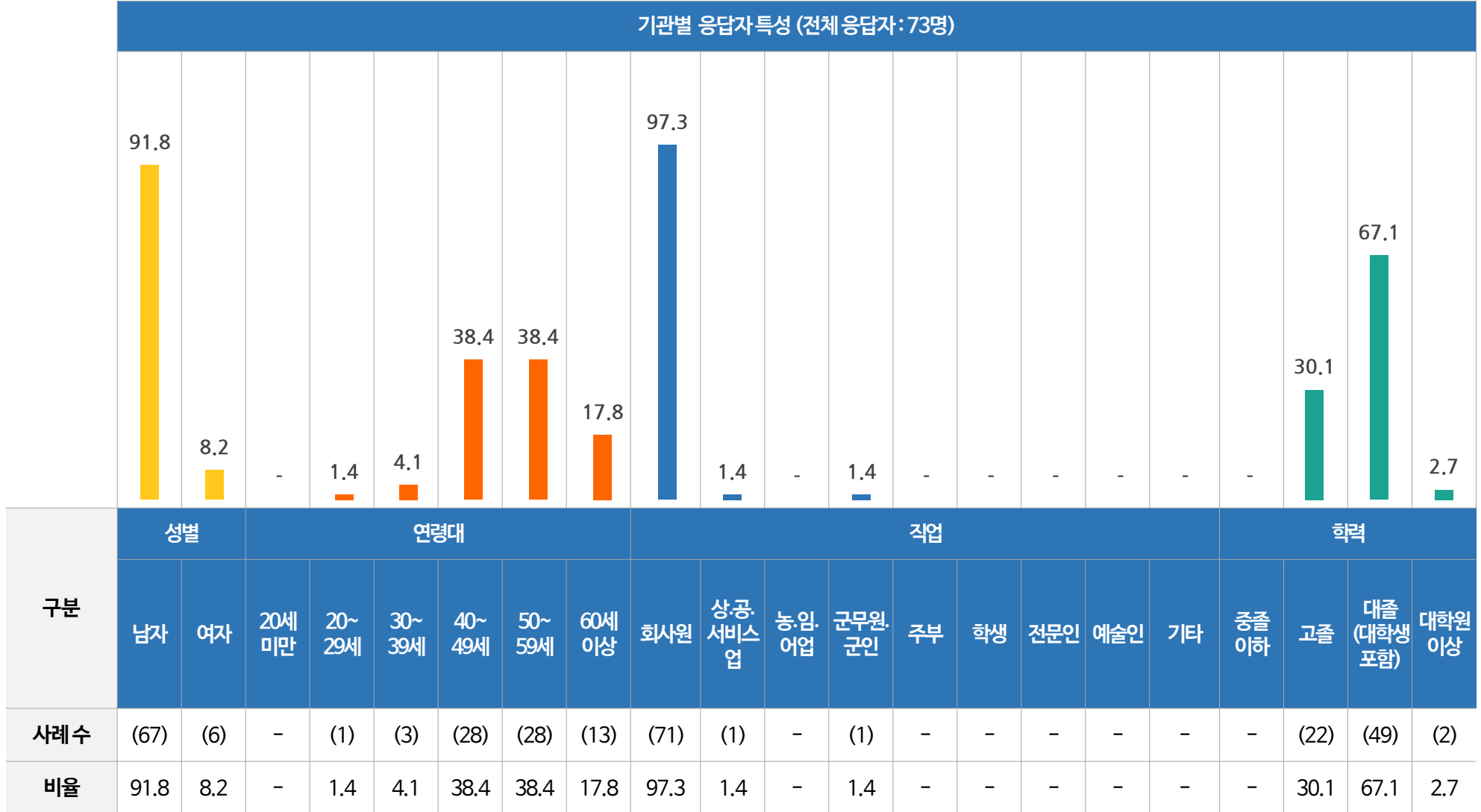


10. 인천종합에너지(주)

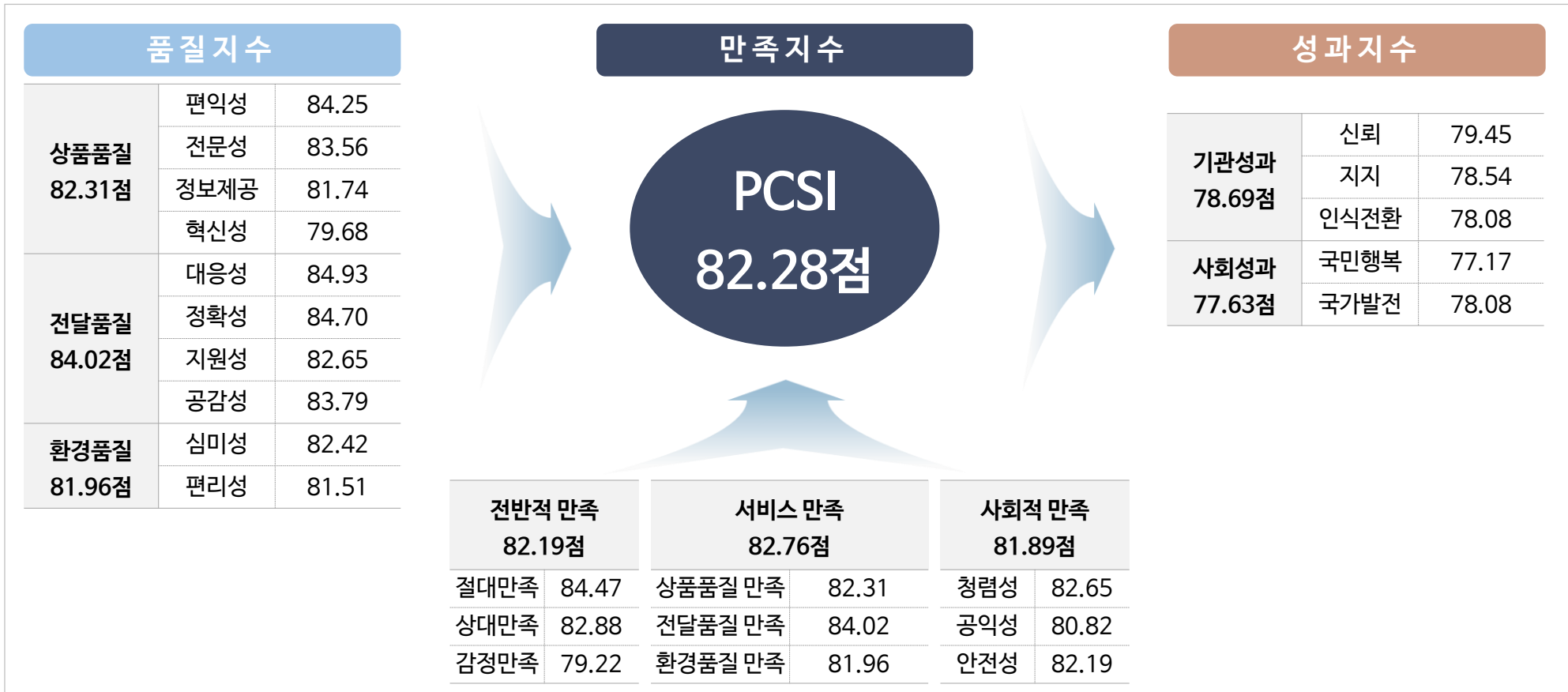


(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자: 73명)



- ❖ 인천종합에너지㈜ 전체 고객만족도(PCSI)는 82.28점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 서비스 만족 82.76점, 전반적 만족 82.19점, 사회적 만족 81.89점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 84.02점, 상품품질 82.31점, 환경품질 81.96점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 기관성과가 78.69점으로 사회성과(77.63점) 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 ‘업무처리의 신속 정확성’(11.12%) > ‘서비스 환경 개선 노력’(10.98%) > ‘담당직원의 친절성’(10.48%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 82.76점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 ‘담당직원의 친절성’(84.93점) > 업무처리의 신속 정확성’(84.70점) > ‘업무 서비스’(84.25점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

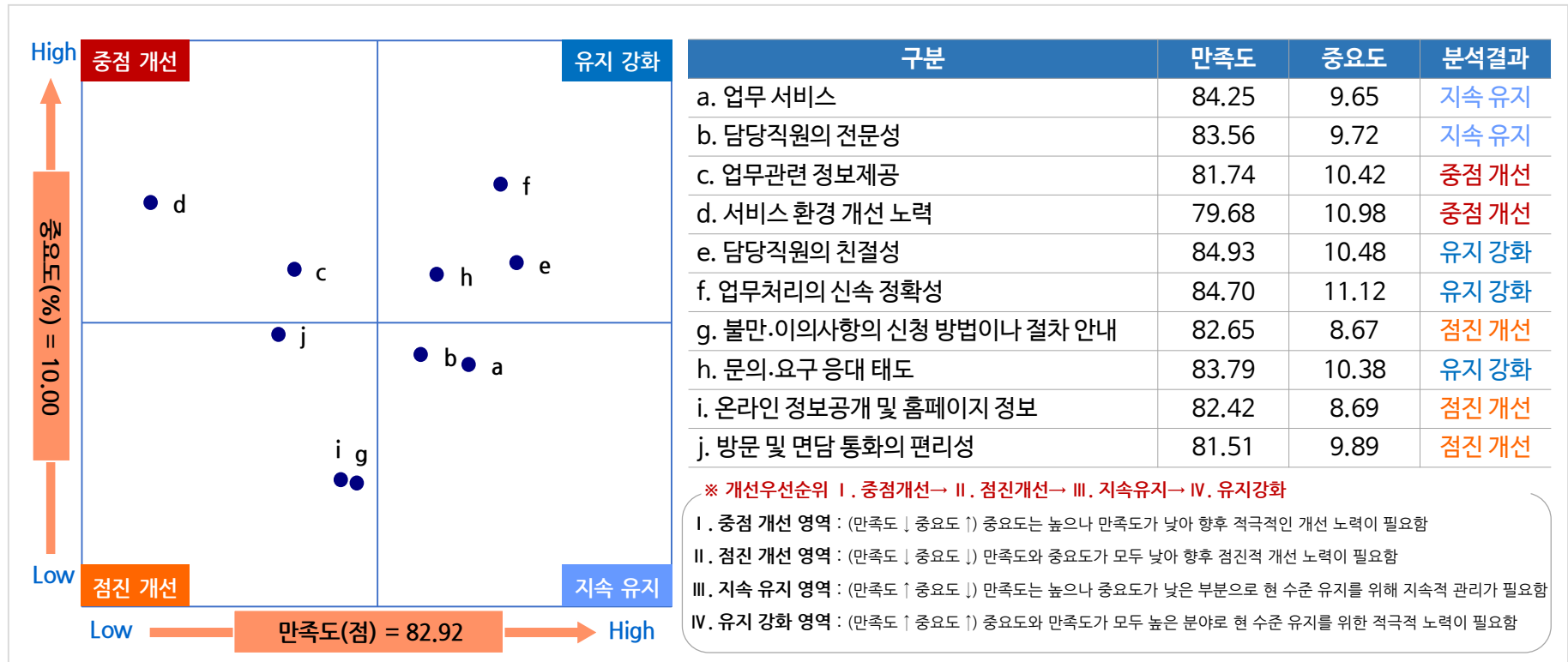
구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		82.76
업무 서비스	9.65	84.25
담당직원의 전문성	9.72	83.56
업무관련 정보제공	10.42	81.74
서비스 환경 개선 노력	10.98	79.68
담당직원의 친절성	10.48	84.93
업무처리의 신속 정확성	11.12	84.70
불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내	8.67	82.65
문의·요구 응대 태도	10.38	83.79
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	8.69	82.42
방문 및 면담 통화의 편리성	9.89	81.51

(단위 : 명, 점)

구분		사례 수	고객 만족도
전체		(73)	82.28
성별	남자	(67)	81.79
	여자	(6)	87.81
연령대	20~29세	(1)	79.17
	30~39세	(3)	82.72
	40~49세	(28)	80.21
	50~59세	(28)	81.96
	60세 이상	(13)	87.57
직업	회사원	(71)	81.99
	상·공·서비스업	(1)	100.00
	군무원·군인	(1)	85.19
학력	고졸	(22)	79.76
	대졸(대학생 포함)	(49)	83.02
	대학원 이상	(2)	91.90

- ❖ 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, “c. 업무관련 정보제공”, “d. 서비스 환경 개선 노력”은 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 **중점적으로 개선 노력**이 필요함. 또한, “g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내”, “i. 온라인 정보공개 및 홈페이지 정보”, “j. 방문 및 면담 통화의 편리성”은 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선 노력**이 필요함
- ❖ “a. 업무 서비스”, “b. 담당직원의 전문성”은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이므로 **지속 유지**의 필요성이 있음. 또한, “e. 담당직원의 친절성”, “f. 업무처리의 신속 정확성”, “h. 문의·요구 응대 태도”는 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준 유지**를 위한 적극적인 노력이 필요함

(단위 : 점, %)



- ❖ 인천종합에너지㈜의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 ‘정보제공 능력의 강화’, ‘고객 만족도 향상을 위한 서비스 강화’ 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함

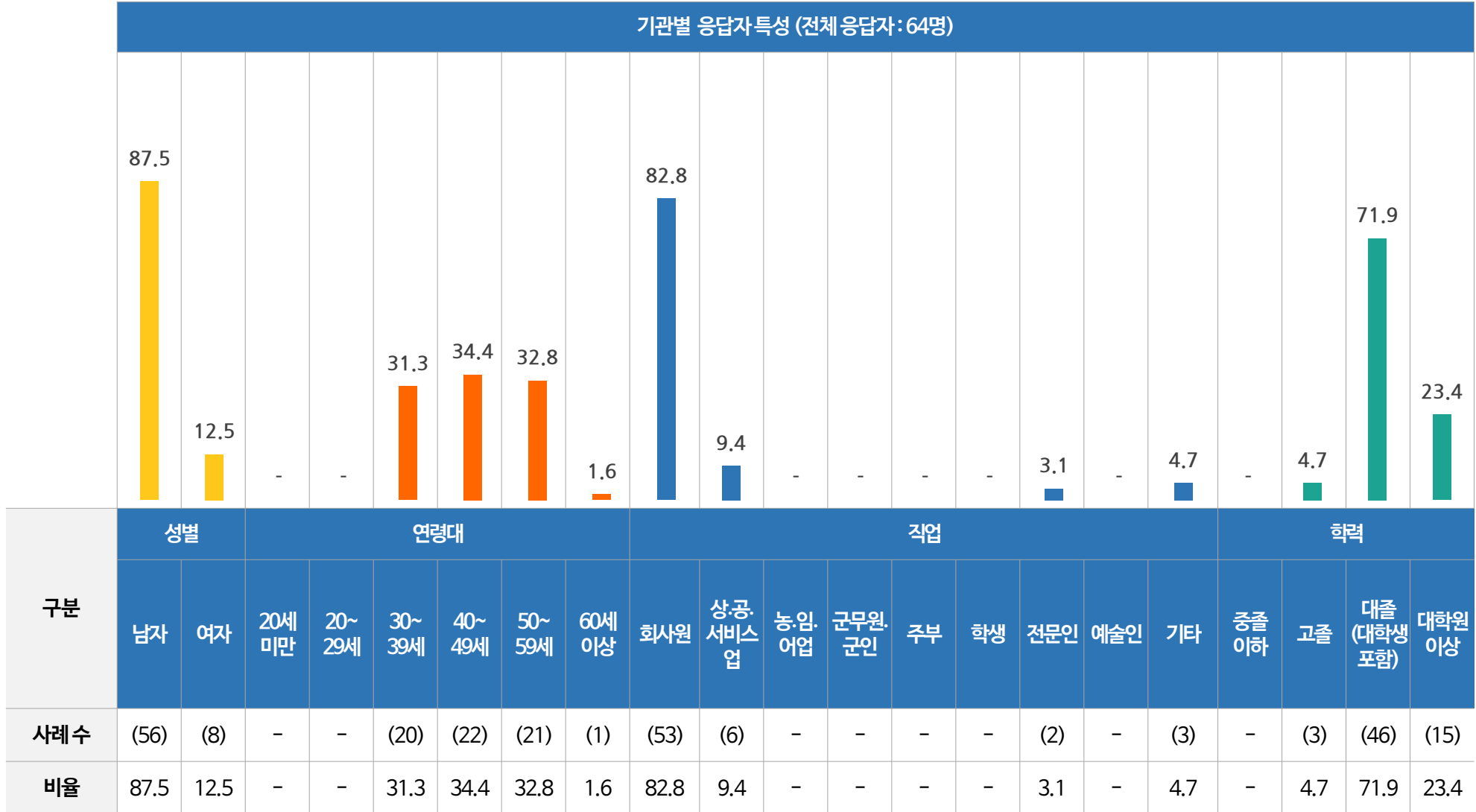


11. 인천스마트시티(주)

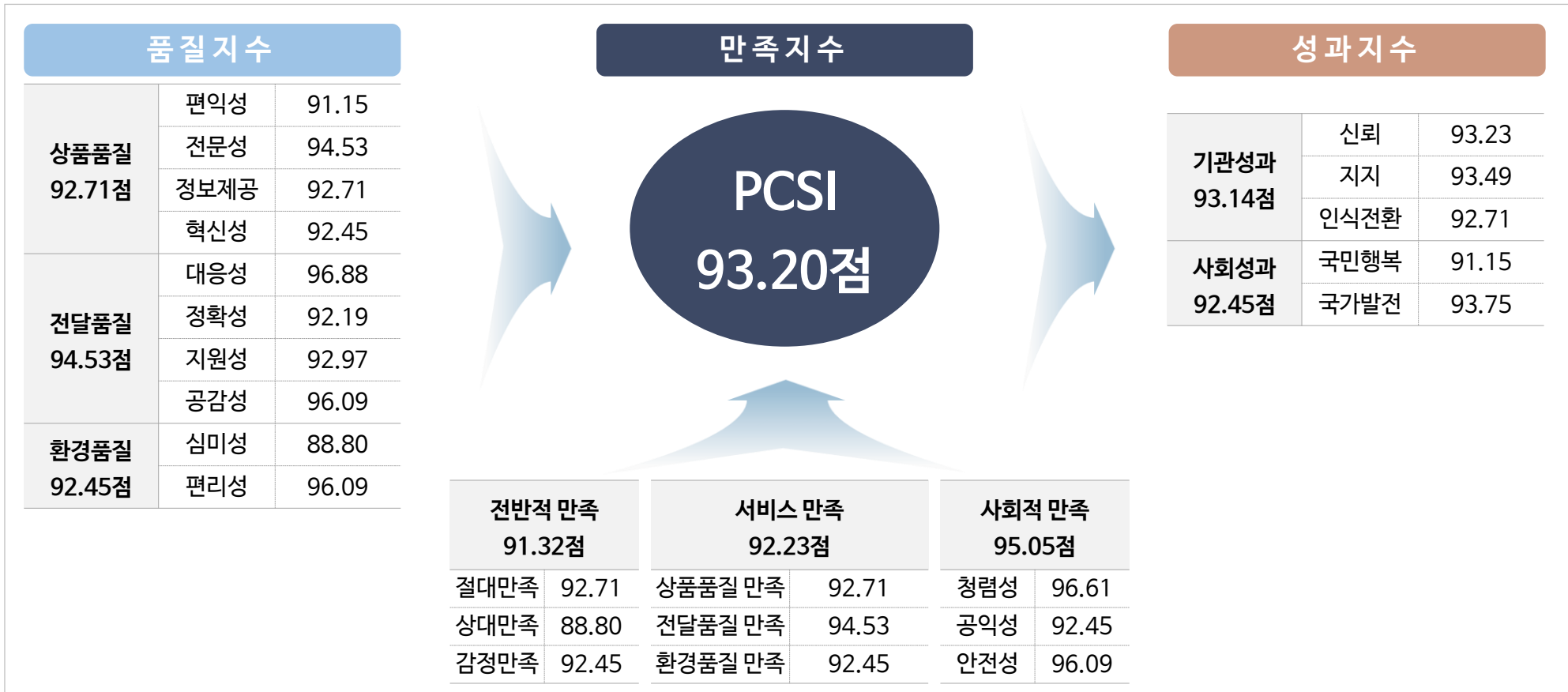


(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자 : 64명)



- ❖ 인천스마트시티㈜ 전체 고객만족도(PCSI)는 93.20점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 사회적 만족 95.05점, 서비스 만족 92.23점, 전반적 만족 91.32점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 94.53점, 상품품질 92.71점, 환경품질 92.45점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 기관성과가 93.14점으로 사회성과(92.45점) 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 ‘서비스 환경 개선 노력’(11.98%) > ‘업무처리의 신속 정확성’(11.92%) > ‘업무관련 정보제공’(11.39%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 92.23점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 ‘담당직원의 친절성’(96.88점) > ‘문의·요구 응대 태도’, ‘방문 및 면담 통화의 편리성’(각각 96.09점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		93.23
업무 서비스	7.35	91.15
담당직원의 전문성	8.88	94.53
업무관련 정보제공	11.39	92.71
서비스 환경 개선 노력	11.98	92.45
담당직원의 친절성	9.11	96.88
업무처리의 신속 정확성	11.92	92.19
불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내	8.66	92.97
문의·요구 응대 태도	11.03	96.09
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	9.51	88.80
방문 및 면담 통화의 편리성	10.17	96.09

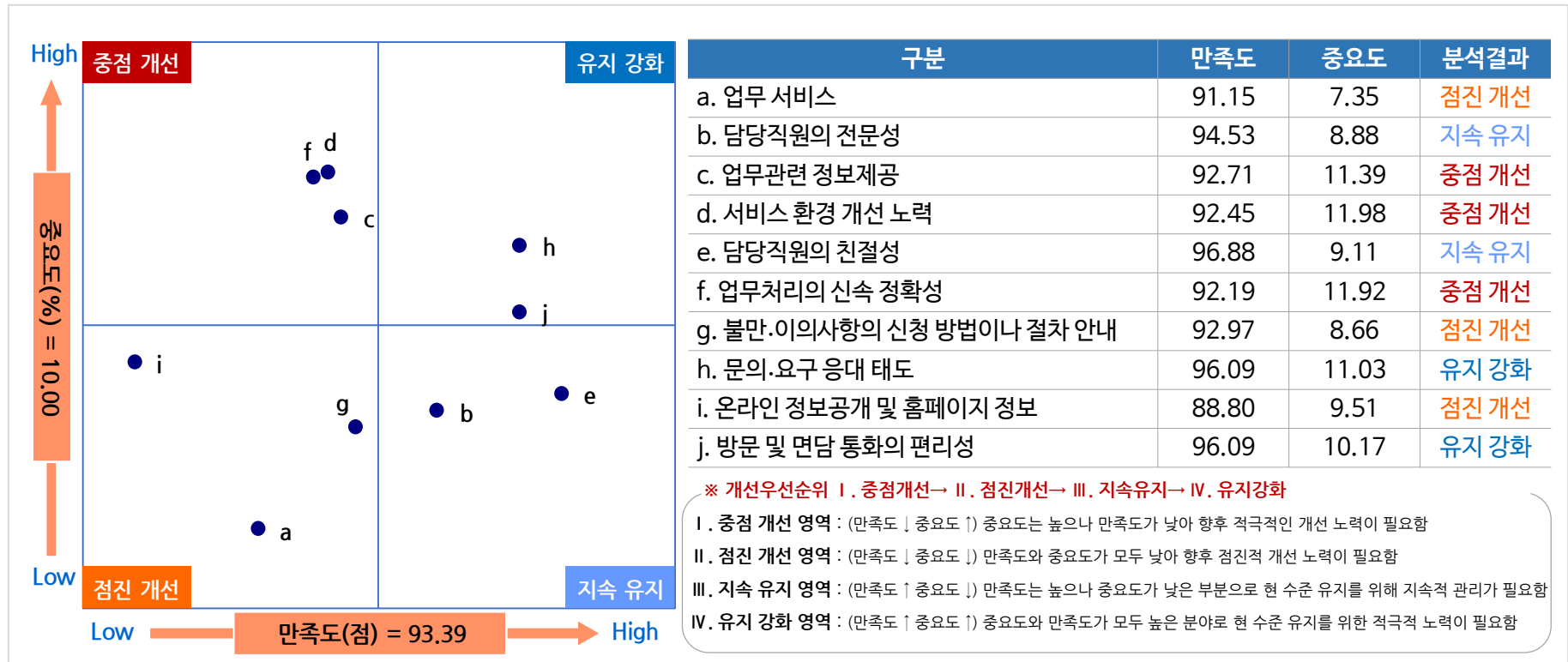
11-3. 고객 만족도(2/3)

(단위 : 명, 점)

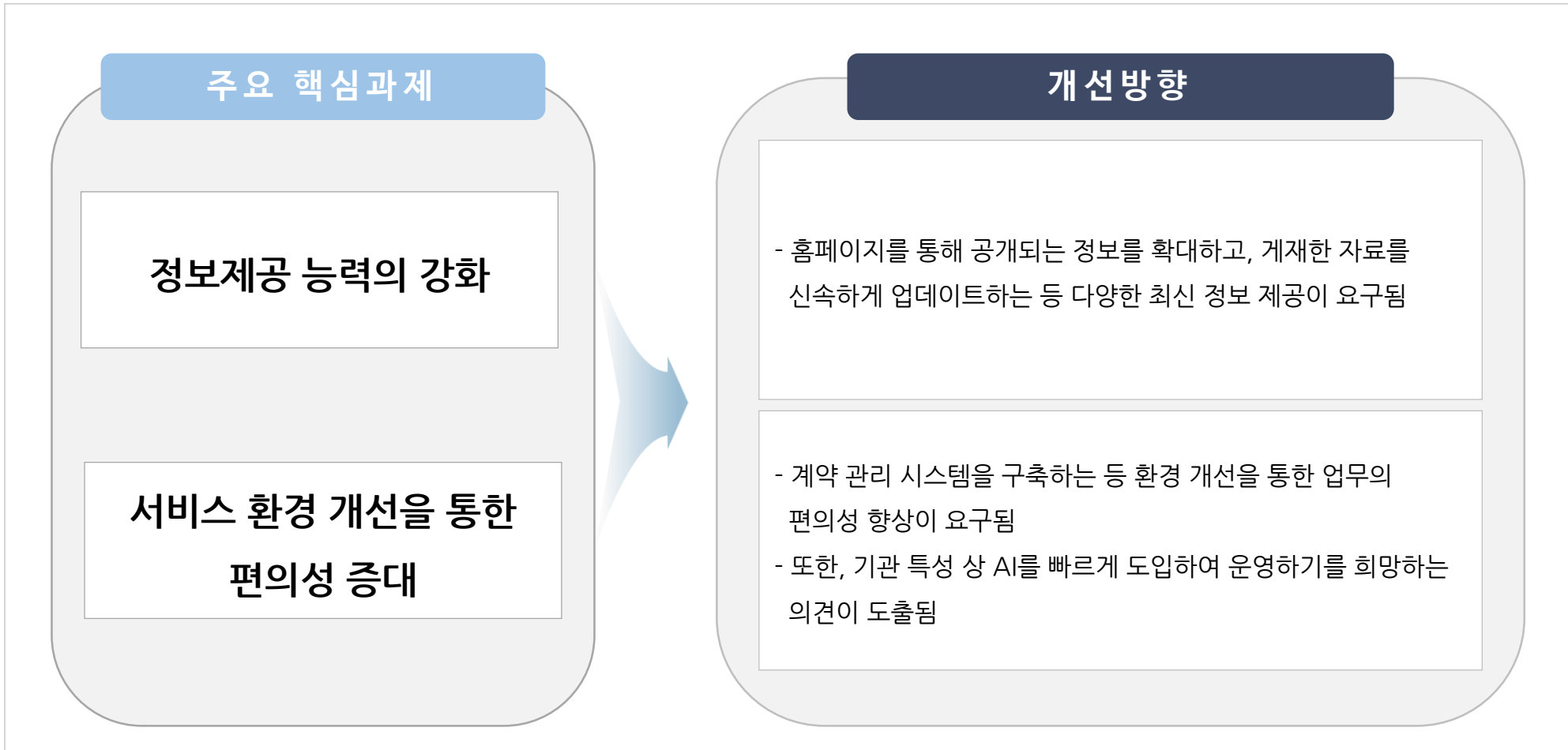
구분		사례 수	고객 만족도
전체		(64)	93.20
성별	남자	(56)	93.13
	여자	(8)	93.69
연령대	30~39세	(20)	90.16
	40~49세	(22)	96.40
	50~59세	(21)	92.42
	60세 이상	(1)	100.00
직업	회사원	(53)	93.47
	상·공·서비스업	(6)	93.13
	전문인	(2)	88.89
	기타	(3)	91.51
학력	고졸	(3)	94.75
	대졸(대학생 포함)	(46)	93.57
	대학원 이상	(15)	91.76

- ❖ 서비스 만족 IPA(Importance Performance Analysis) 결과, “c. 업무관련 정보제공”, “d. 서비스 환경 개선 노력”, “f. 업무처리의 신속 정확성”은 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 **중점적으로 개선 노력**이 필요함. 또한, “a. 업무 서비스”, “g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내”, “i. 온라인 정보공개 및 홈페이지 정보”는 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 **점진적 개선 노력**이 필요함
- ❖ “b. 담당직원의 전문성”, “e. 담당직원의 친절성”은 낮은 중요도에 비해 높은 만족도를 보이므로 **지속 유지**의 필요성이 있음. 또한, “h. 문의·요구 응대 태도”, “j. 방문 및 면담 통화의 편리성”은 중요도와 만족도가 모두 높게 나타나 **현 수준 유지**를 위한 적극적인 노력이 필요함

(단위 : 점, %)



- ❖ 인천스마트시티㈜의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 ‘정보제공 능력의 강화’, ‘서비스 환경 개선을 통한 편의성 증대’ 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함



감사합니다

인천광역시의 무궁한 발전을 기원합니다.
정확하며 체계적인 조사를 위해
끊임없이 노력할 것을 약속 드립니다.

