

[인천광역시]

2021년 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사 결과 보고서

2021. 9

Contents

CONTENTS

Part 1. 조사 개요 및 결과 요약

Part 2. 고객만족도 및 청렴도 조사결과

Part 3. 기관별 고객만족도 조사결과



Part 1. 조사 개요 및 결과 요약

제1장. 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사 개요

제2장. 고객만족도 및 청렴도 조사 결과 요약



제1장. 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 조사 개요

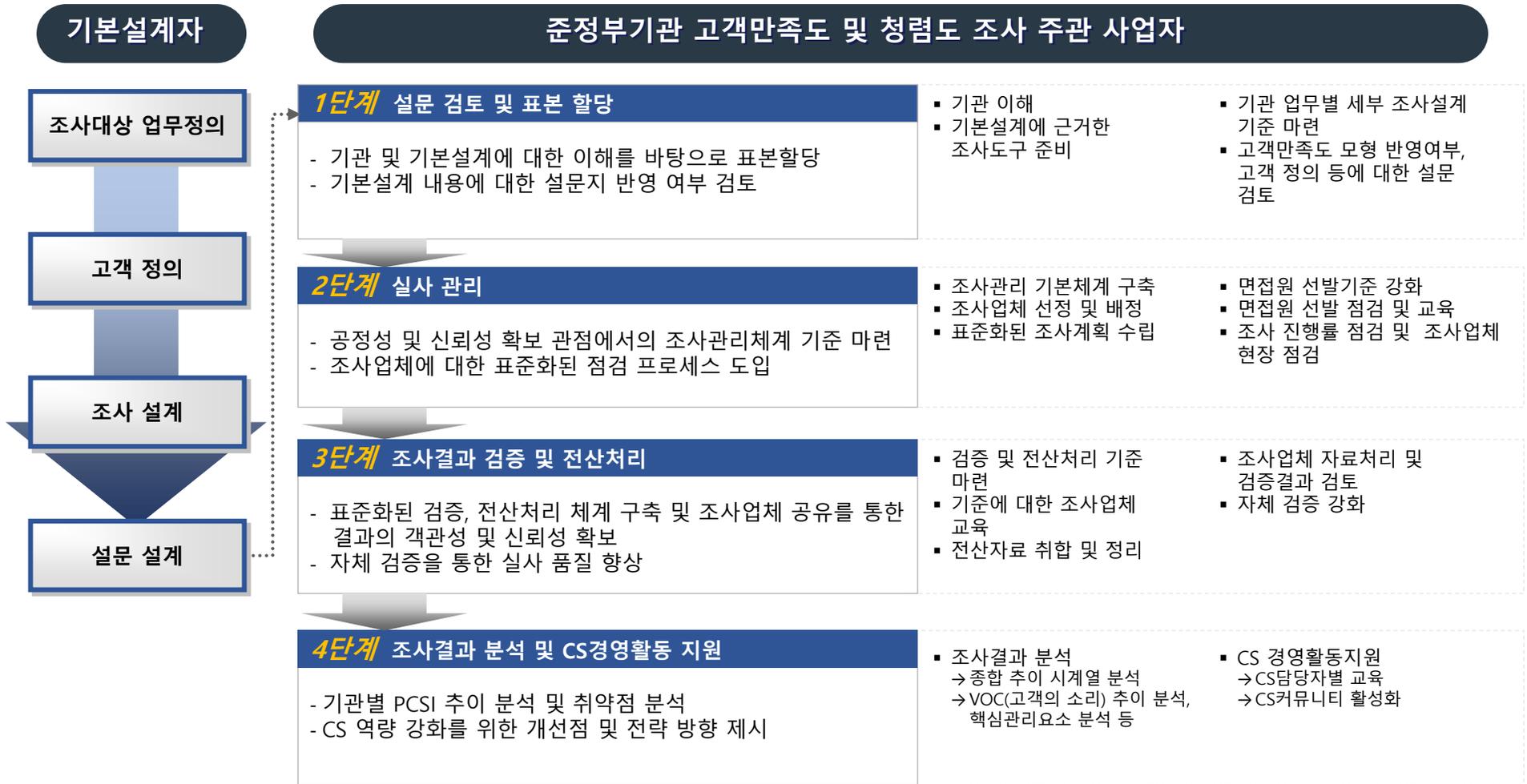


1. 배경 및 목적
2. 고객만족도 및 청렴도 조사 범위
3. 추진 일정
4. 실사 진행 과정
5. 단계별 세부수행내용

- ❖ 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

<p>조사 목표 Goal</p>	<p>출자·출연기관의 대시민 서비스 개선을 통한 고객중심경영 달성</p>
<p>조사 목적 Purpose</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 고객중심 경영풍토 조성을 통한 시민 편익 증진 ▪ 평가를 통한 고객만족경영 마인드 확산과 고객중심 서비스 구현 ▪ 출자·출연기관의 서비스 품질 경쟁력 향상 ▪ 출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 측정을 통한 조직 진단
<p>조사 과제 Project</p>	<p>출자·출연기관 고객만족도 및 청렴도 진단</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 측정의 품질 제고를 위한 조사 체계 관리 및 통제 ▪ 기관별 고객 특성을 고려하여 실사 계획 수립 <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> 세부 표본할당 및 설문지 보완 </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> 실사품질 확보 </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> 자료처리 및 결과분석 </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> 조사결과 활용방안 제시 </div> </div>

❖ 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	5월			6월					7월				8월					9월
	2w	3w	4w	1w	2w	3w	4w	5w	1w	2w	3w	4w	1w	2w	3w	4w	5w	1w
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				●	●	●							●					
데이터 분석						●	●						●					
보고서 작성 및 제출							●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
최종 보고서 제출																		●

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

[실사 진행 과정]



가. 기본설계 리뷰 및 세부조사 설계/설문 설계 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 조사방법별 표본추출방법을 적용하여 세부설계 실시

검토자료

- 기관 홈페이지 현황
- 기관 현황자료
- 기존 고객 조사 자료(PCSI, VOC, 자체CSI 자료)
- 기본 설계 및 설문 설계(안)
- 기관별 표본 할당시 고려사항 검토

기관에 대한 충분한 이해

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

세부조사 설계

- 기관수령 모집단 현황 검토 및 3배수의 표집틀 구성
- 기관별 고객 특성에 따라 세부조사설계 - 성, 연령, 유형
- 조사유형별 표본 추출방법의 표준화 작업 진행

설문 설계 검토

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

결과물

- 표본할당표
- 최종 설문지

나. 설문지 설계 체계

Dimension	Component	Measure (측정 항목)	
전반적 만족 (서비스에 대한 이용자의 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 구성하는 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 이의 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 사회봉사 활동에 대한 만족도)	청렴성	귀하는 000의 업무처리의 투명성, 도덕성, 공정성에 대해 얼마나 만족하십니까?
		공익성	귀하는 000이 공공기관으로서 공공의 이익에 도움이 되는 정도에 대해 얼마나 만족하십니까?
안전성		귀하는 000이 공공기관으로서 고객의 물리적 안정성 및 신변과 비밀을 보호하는 정도에 대해 얼마나 만족하십니까?	

다. 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



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**

라. 면접원 교육

이론교육

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



사례교육

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

조사시작, 마감시간에 Sv에게 보고하지 않는 경우
 종대사로 인해 Sv에게 보고 없이 이탈한 경우
 개인정보 등에 대한 경고를 제기하는 경우
 기타 사유로 일일스케줄을 지키 못하는 경우
 조사도구 분실, 파손 등으로 조사가 불가능한 경우
 응답자 부재로 인해 회수가 불가능한 경우

실습교육

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



마. 조사결과 신뢰성 제고 - 조사업체 검증 체계 표준화



조사 수행시 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 보완을 실시**
"100% 전면 검증"



회수된 설문지 전량을 대상으로 에디팅 가이드 등을 참고하여 비논리적인 응답여부를 파악

문제 발생 시 조치사항

누락값 혹은 범위를 초과하는 이상값 등이 발생 시 **응답자 대상 전화 검증**을 실시
"100% 전면 검증"



조사지점, 조사일자 등의 검증일지를 참고하여 동일 조사원의 유사 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"



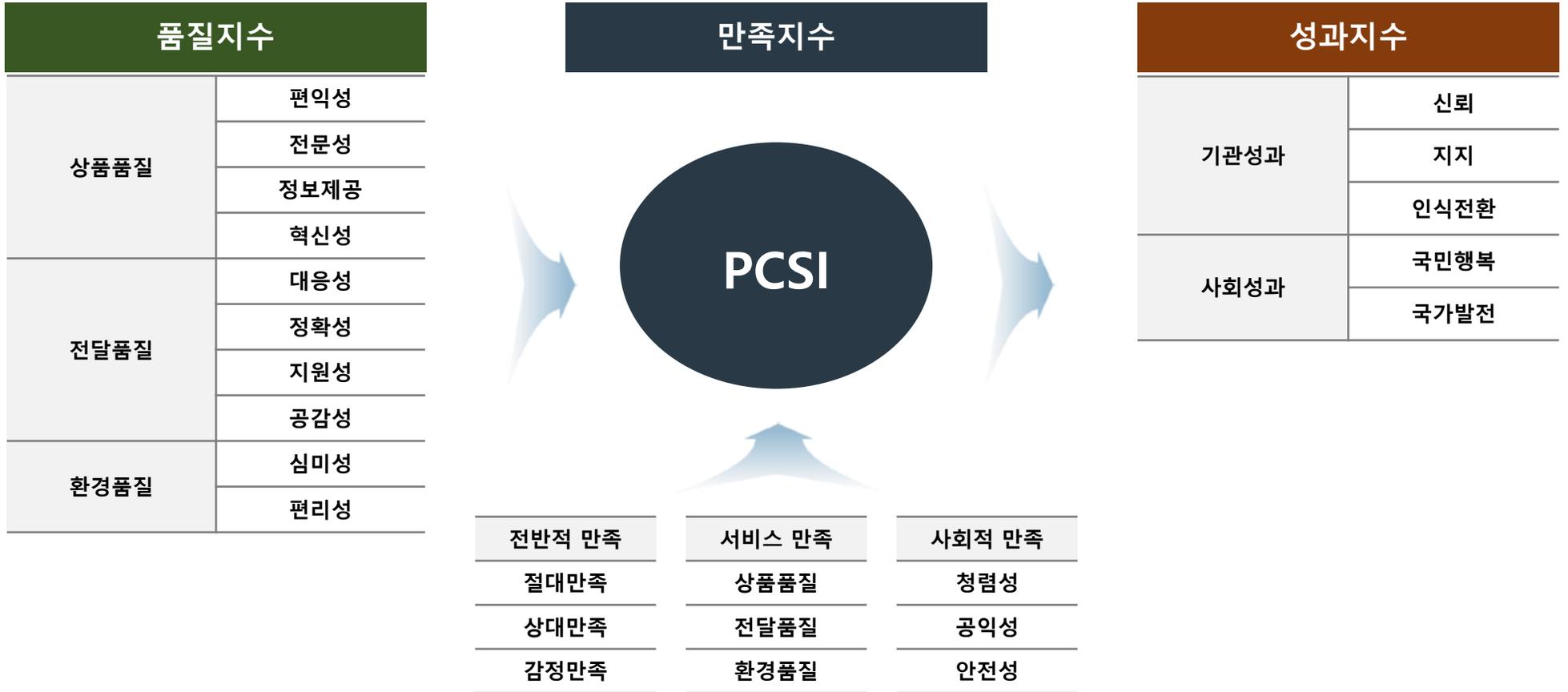
3단계에 걸친 검증 및 데이터 편칭 과정 이후 통계분석을 통해 최종 검증 실시

문제 발생 시 조치사항

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



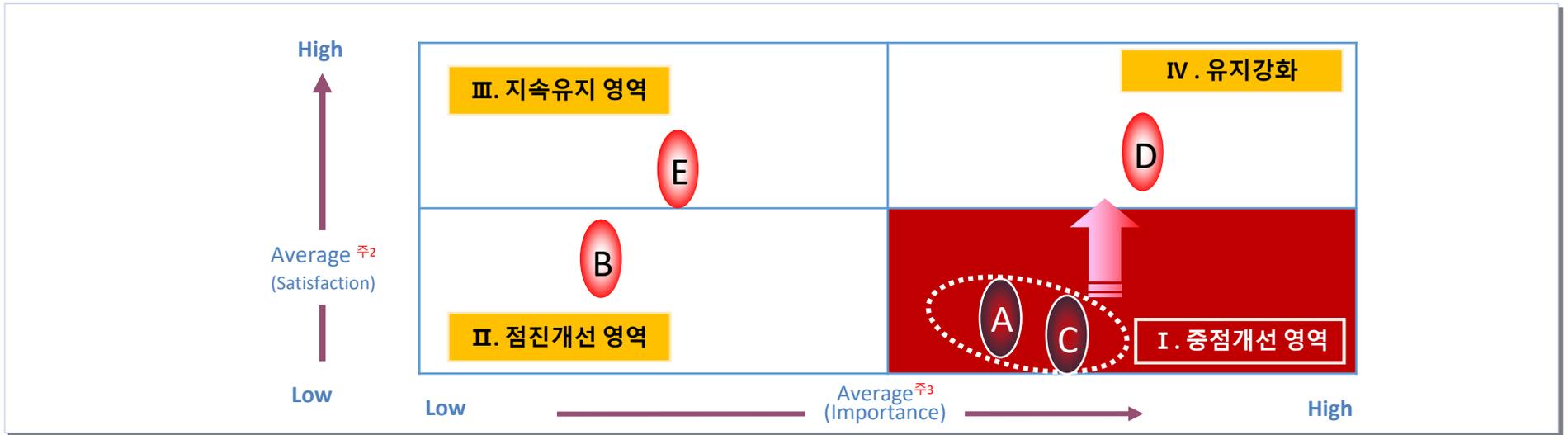
바. 조사결과 신뢰성 제고 - 결과 도출을 위한 분석방법(1/2)



바. 조사결과 신뢰성 제고 - 결과 도출을 위한 분석방법(2/2)

❖ CS Portfolio(IPA : Importance Performance Analysis) 분석

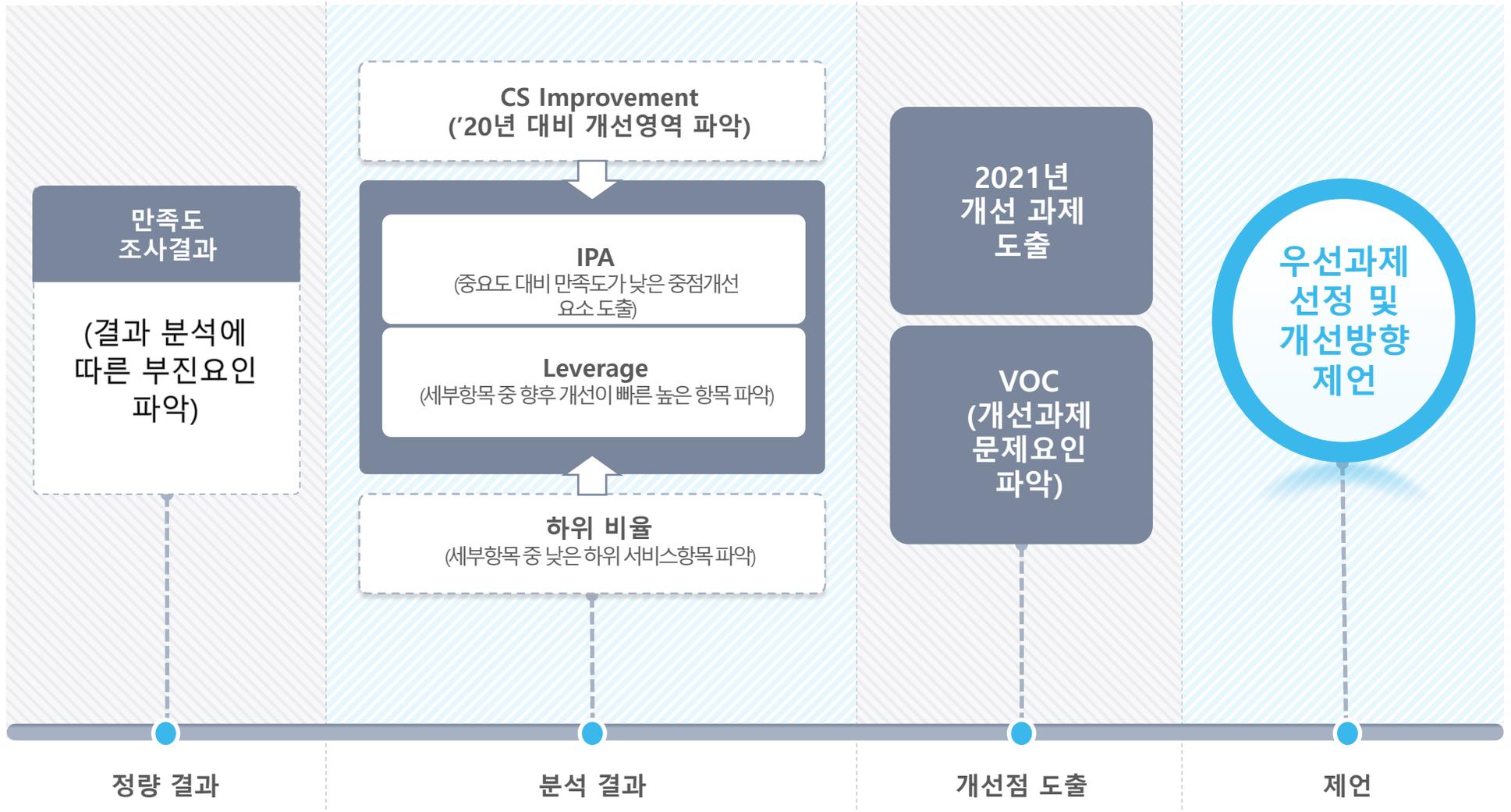
: 각 차원별 만족도 점수와 각 차원별 중요도^{주1} 점수를 통해 2차원 도표상에 각 항목을 위치시키는 분석기법으로 만족도 평균과 중요도 평균을 중심 축으로 4분면을 나누는 후 각 항목의 개선순위를 제시하는 분석 Tool임.



I. 증점개선 영역	중요도는 높은 반면 만족도가 낮아 즉각적인 개선이 필요한 영역	} 개선 우선순위 I → II → III → IV
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	

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

사. CS 개선과제발굴 제언(1/2)



사. CS 개선과제발굴 제언(2/2)

- ❖ 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

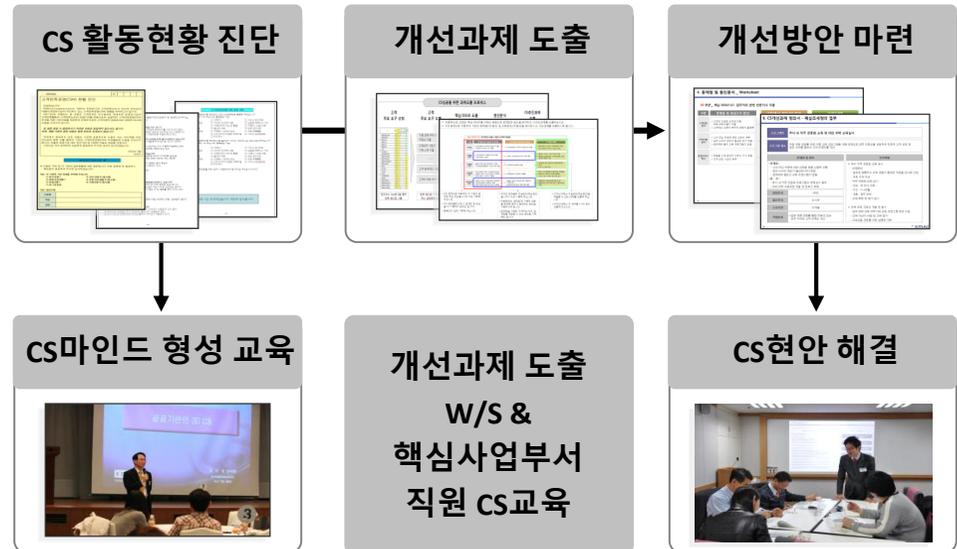
조사결과 Feedback

- 핵심관리요소
- 고객만족도 향상을 위한 종합 제언

→ 도출된 CS 개선과제에 대하여 개선과제 선정 및 Action Plan 수립, 실천을 제고를 위한 제언

Direction. 2

부진기관 CS향상 w/s 시행(출자·출연기관 자체 실시)



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 평가

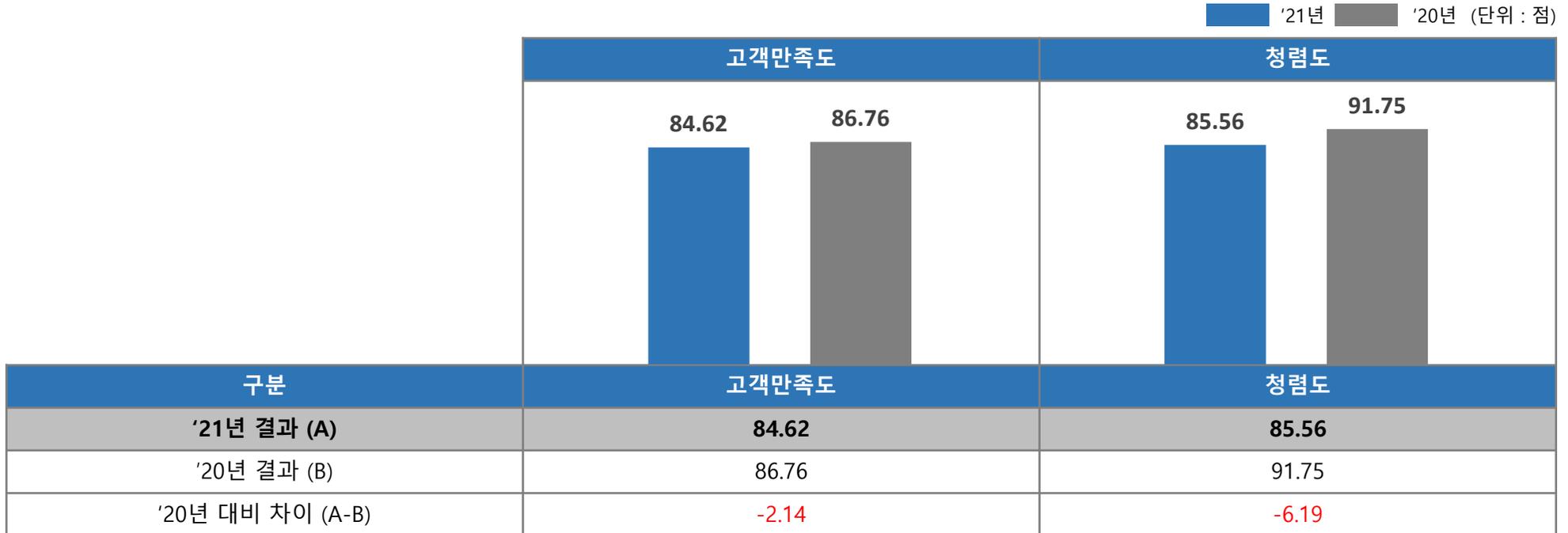
구분	고객만족도 및 청렴도 조사 (외부 고객)	내부 직원 청렴도 조사 (내부 직원)
조사대상	<ul style="list-style-type: none"> · '20년도 해당 서비스 이용 경험이 있는 기관 및 19세 이상 65세 미만의 성인 남녀 	<ul style="list-style-type: none"> · 각 출자·출연기관에 소속된 직원
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> · 전화 조사 	<ul style="list-style-type: none"> · 온라인 설문 조사
표본 할당	<ul style="list-style-type: none"> · 고객리스트를 활용한 고객 유형별 Sampling 	<ul style="list-style-type: none"> · 내부 직원 기관별 Sampling
표본 크기	<ul style="list-style-type: none"> · 각 1,410명 	<ul style="list-style-type: none"> · 총 604명
응답률	<ul style="list-style-type: none"> · 각 1,424명(목표 대비 101.0%) 	<ul style="list-style-type: none"> · 711명(목표 대비 117.7%)
표본 오차	<ul style="list-style-type: none"> · 95%신뢰수준, 표본오차 ±2.60%p 	<ul style="list-style-type: none"> · 95%신뢰수준, 표본오차 ±2.41%p
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> · 2021년 6월 2일(수) ~ 6월 13일(일), 8월 2일(월) (13일 간 진행) 	<ul style="list-style-type: none"> · 2021년 6월 2일(수) ~ 6월 13일(일), (12일 간 진행)

1. 조사설계 (2/2)

기관명	표본 크기			합계 (청렴도)	응답률					합계 (청렴도)
	고객만족도	청렴도			고객만족도		청렴도			
	외부고객 (A)	외부고객	내부직원 (B)		외부고객 (C)	응답률(%) (C/A*100)	외부고객	내부직원 (D)	응답률(%) (D/B*100)	
인천의료원	200	200	210	610 (410)	200	100.0	200	223	106.2	623 (423)
인천연구원	160	160	40	360 (200)	160	100.0	160	42	105.0	362 (202)
인천신용보증재단	140	140	50	330 (190)	140	100.0	140	55	110.0	335 (195)
인천테크노파크	200	200	100	500 (300)	200	100.0	200	108	108.0	508 (308)
인천문화재단	130	130	60	320 (190)	130	100.0	130	66	110.0	326 (196)
인천글로벌캠퍼스 운영재단	120	120	22	262 (142)	120	100.0	120	87	395.5	327 (207)
인천여성가족재단	100	100	35	235 (135)	114	114.0	114	35	100.0	263 (149)
인천인재평생교육진흥원	120	120	8	248 (128)	120	100.0	120	8	100.0	248 (128)
인천사회서비스원	100	100	24	224 (124)	100	100.0	100	30	125.0	230 (130)
인천중합에너지㈜	70	70	45	185 (115)	70	100.0	70	45	100.0	185 (115)
인천스마트시티㈜	70	70	10	150 (80)	70	100.0	70	12	120.0	152 (82)
전체	1,410	1,410	604	3,424 (2,014)	1,424	101.0	1,424	711	117.7	3,559 (2,135)

종합점수 요약

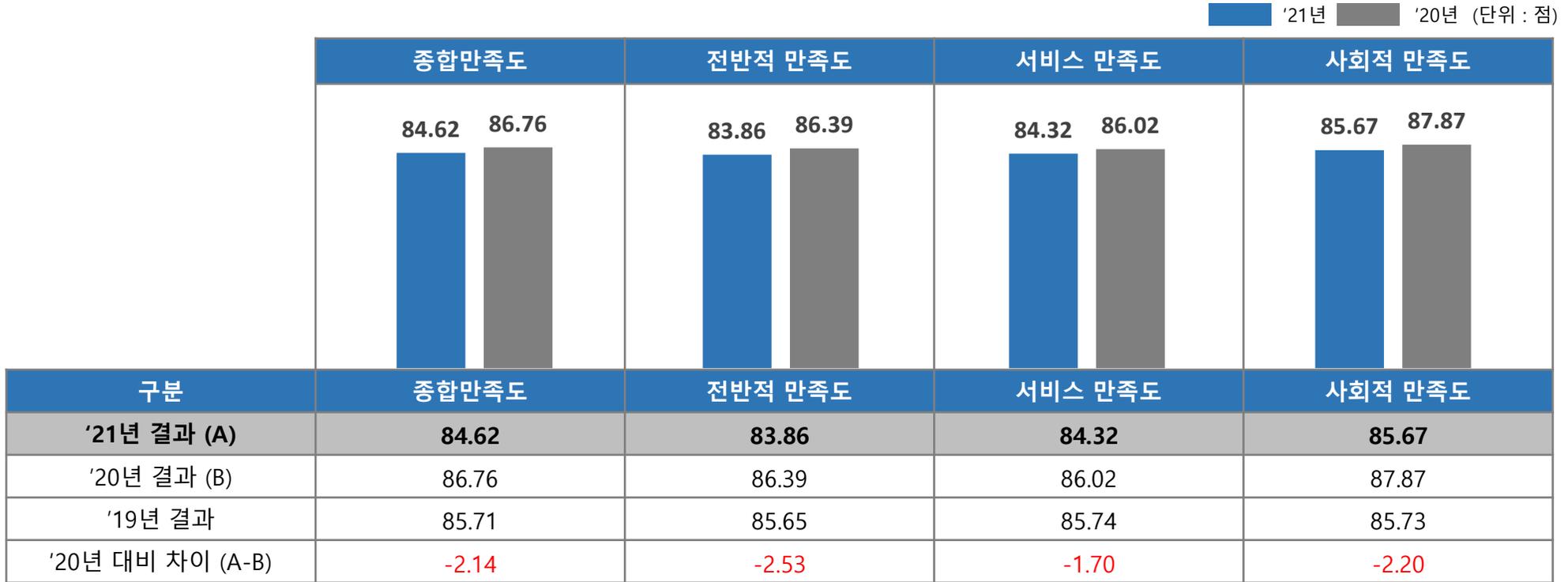
- ❖ 2021년도 인천광역시 출자·출연기관(11개)의 고객만족도(84.62점)는 “보통” 수준이고, 전년도 대비 2.14점 하락함
 - ❖ 기관별 고객만족도 점수를 살펴보면 90점 이상 2개(18.2%), 85점 이상 4개(36.4%), 80점 이상 2개(18.2%), 80점 미만 3개(27.3%)로 분포되어 있고, 인천스마트시티(주)가 91.60점으로 가장 높고, 인천의료원이 77.51점으로 가장 낮음
 - ❖ 청렴도(85.56점)는 “양호” 수준으로 6.19점 하락하였으며, 외부 청렴도(85.88점)가 내부 청렴도(85.24점) 보다 점수는 높으나, 외부청렴도(-10.31점)가 내부 청렴도(-2.07점)보다 하락폭이 큼
 - ❖ 기관별 청렴도 점수를 살펴보면 90점이상 2개(18.2%), 85점 이상 5개(45.5%), 80점 이상 3개(27.3%), 70점 이상 1개(9.1%) 로 분포되어 있고, 인천연구원이 93.38점으로 가장 높고, 인천글로벌캠퍼스운영재단이 79.47점으로 가장 낮음
- ※ 우수(90점 이상), 양호(85점 이상), 보통(80점 이상), 미흡(80점 미만)



고객만족도

❖ 고객만족도 점수는 84.62점은 "보통"수준이고, 전년도 대비 2.14점 하락하였으며, 부문별로는 전반적 만족도(-2.53점), 서비스 만족도(-1.70점), 사회적 만족도(-2.20점) 20년 대비 모든 부문의 점수가 하락한 것으로 나타남

* 우수(90점 이상), 양호(85점 이상), 보통(80점 이상), 미흡(80점 미만)



전반적 만족도

기관에서 제공하는 상품과 서비스에 대한 전반적인 만족도

서비스 만족도

기관에서 제공되는 서비스에 대한 상품, 전달, 환경 요인에 대한 만족도

사회적 만족도

기관의 업무처리에 대한 공정성, 사회적 공익, 고객보호에 대한 만족도

종합만족도

전반적, 서비스, 사회적 만족도에 대한 평균

* 고객만족도 점수는 응답자별 산술평균값을 적용함

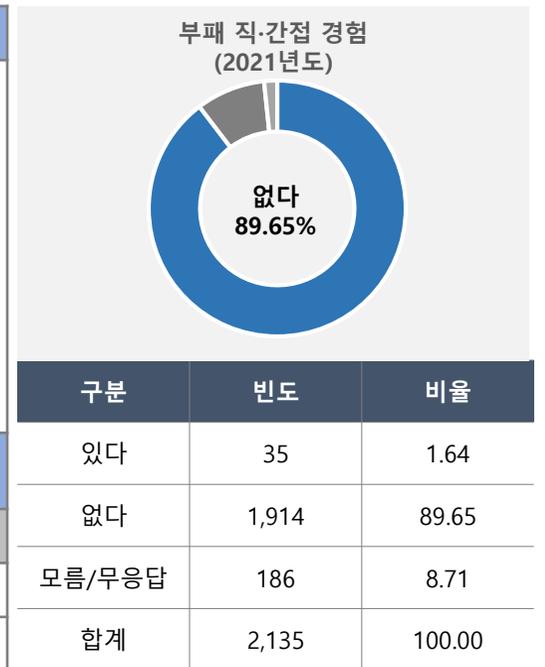
청렴도

- ❖ 청렴도 점수는 85.56점으로, 전년대비 6.19점 하락하였으며, 부문별로는 외부 청렴도(85.88점)는 10.31점 하락하였고, 내부 청렴도(85.24점)는 2.07점 하락함
- ❖ 청렴도 점수를 지수별로 살펴보면, 외부고객 청렴도의 부패위험지수(-15.82점)와 부패지수(-14.48점), 내부직원 청렴도의 부패위험지수(-4.00점)와 부패지수(-0.50점) 모두 하락함
- ❖ 부패 직·간접 경험 조사 결과 '있다'고 답한 응답자는 총 35명으로 전체적으로 1.64%를 차지하고 있으며, 전년 대비 1.03%p 상승함('20년도 부패 직·간접 경험 결과 : 응답자 12명, 0.61% 차지)

■ '21년 ■ '20년 (단위 : 점)

(단위 : 명, %)

구분	종합청렴도	외부 고객			내부 직원		
	종합 청렴도	외부 청렴도	외부 부패 위험지수	외부 부패지수	내부 청렴도	내부 부패 위험지수	내부 부패지수
'21년 결과 (A)	85.56	85.88	75.56	83.07	85.24	75.18	83.48
'20년 결과 (B)	91.75	96.19	91.38	97.55	87.31	79.18	83.98
'20년 대비 차이 (A-B)	-6.19	-10.31	-15.82	-14.48	-2.07	-4.00	-0.50



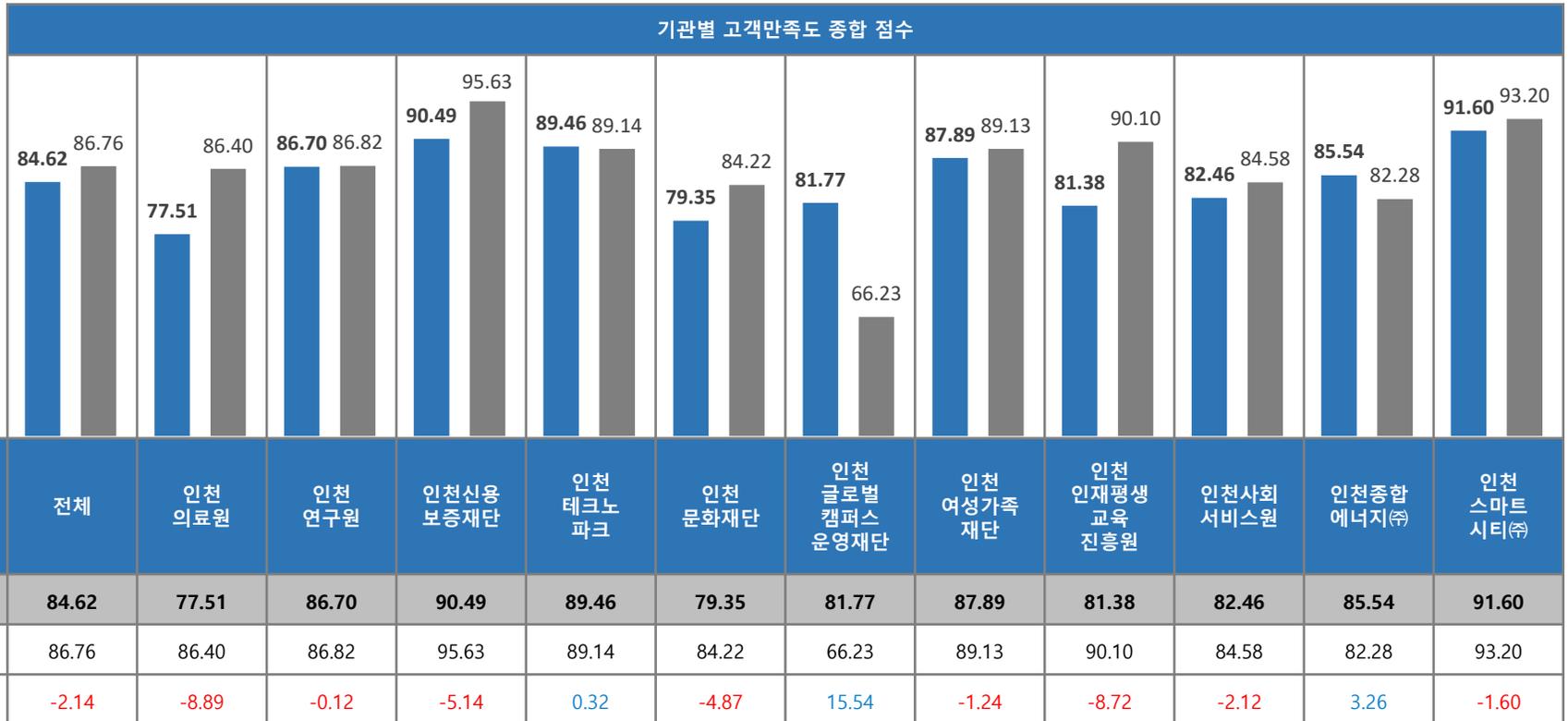
* 외부 청렴도 : 외부 고객을 대상으로 청렴도 조사 결과, 내부 청렴도 : 내부 직원을 대상으로 청렴도 조사 결과, 부패위험지수 : 부패가 발생할 가능성에 대한 지수, 부패지수 : 부패가 발생한 지수

* 종합 청렴도 = 내부 청렴도, 외부 청렴도에 대한 평균, 내 · 외부 청렴도 = 부패위험지수, 부패지수, 부패 직·간접경험에 대한 평균

고객만족도

- ❖ 기관별 고객만족도 결과를 살펴보면, '인천스마트시티(주)'(91.60점)가 가장 높고, '인천의료원'(77.51점)이 가장 낮음
- ❖ 전년 대비 상승폭은 '인천글로벌캠퍼스운영재단'+15.54점이 가장 크게 상승하였으며, '인천의료원'(-8.89점)이 가장 크게 하락함
- ❖ 기관별 고객만족도의 변동 현황을 살펴보면, 11개 기관 중 3개 기관('인천테크노파크', '인천글로벌캠퍼스운영재단', '인천종합에너지(주)') (합산 점수 +19.12점)를 제외한 8개 기관(합산 점수 -32.70점)이 하락하여 전체적으로 상승폭보다는 하락폭이 크게 보임

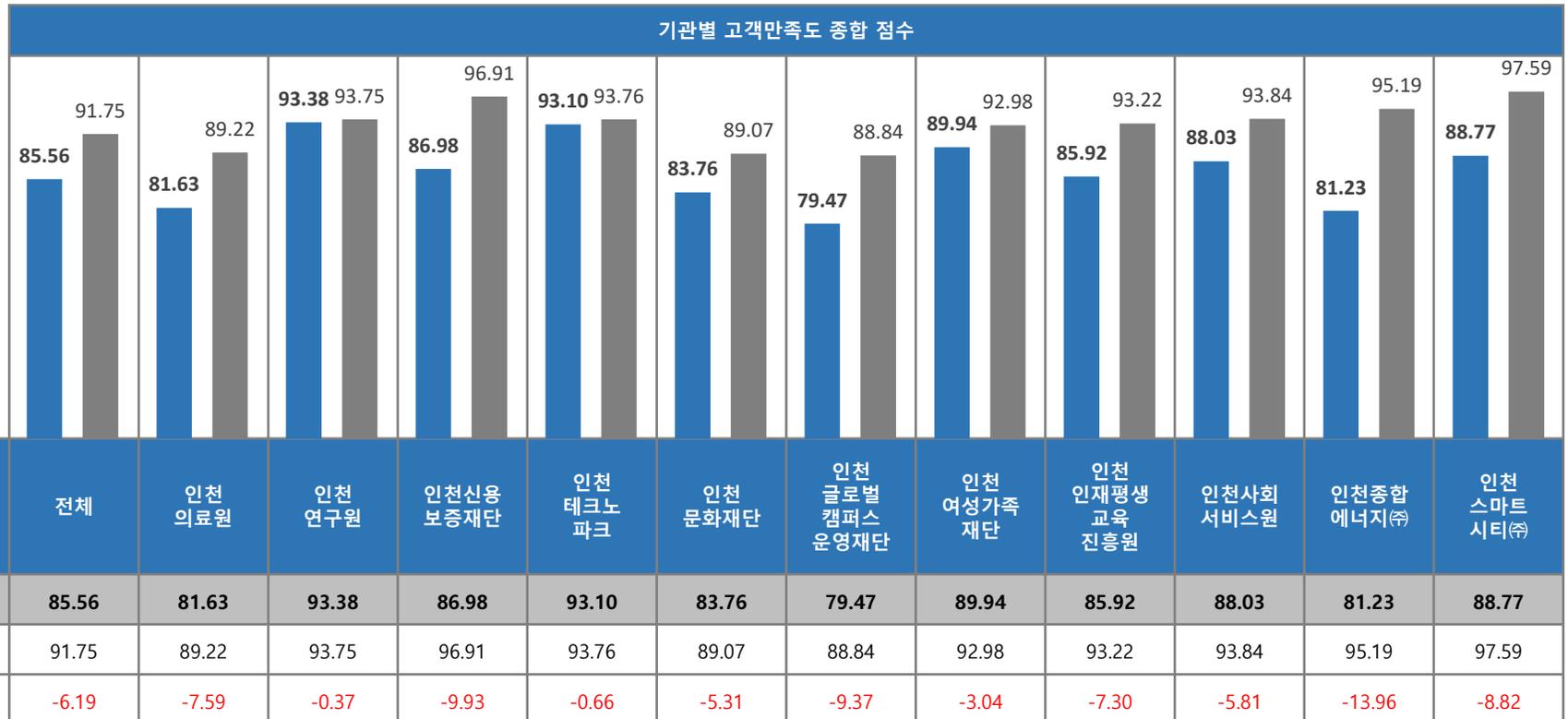
■ '21년 ■ '20년 (단위 : 점)



청렴도

- ❖ 기관별 종합 청렴도 결과를 살펴보면, 인천연구원이 93.38점으로 가장 높으며, 인천글로벌캠퍼스운영재단이 79.47점으로 가장 낮음
- ❖ 전년 대비 청렴도에 대한 하락폭은 인천종합에너지(주)(-13.96점)가 크게 하락함
- ❖ 전체적으로 종합 청렴도 변동 현황을 살펴보면, 총 11개 기관(합산 점수 -72.16점)이 전부 하락하여 전체적으로 하락폭이 크게 보임

■ '21년 ■ '20년 (단위 : 점)



Part 2. 고객만족도 및 청렴도 조사결과

제3장. 고객만족도 조사결과 분석

제4장. 청렴도 조사결과 분석



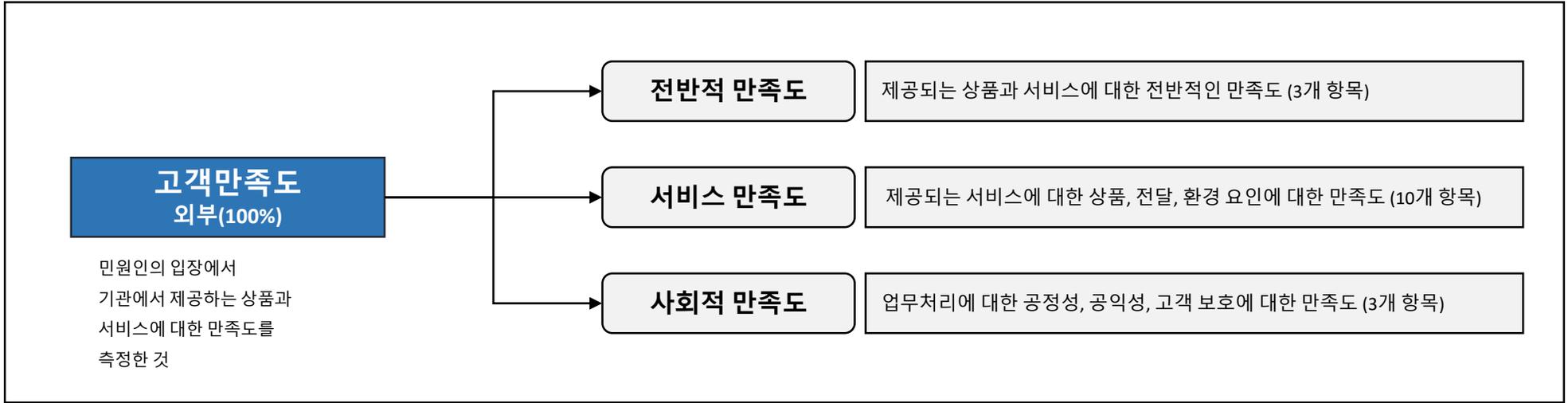
제3장. 고객만족도 조사결과 분석

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



고객만족도 조사 개요

❖ 고객만족도란, 기관에서 제공되는 상품과 서비스에 대해 만족하는 정도를 뜻함



		응답 항목	척도	배점
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 	매우 불만족	1	0 or 100
		불만족	2	16.67 or 83.83
		약간 불만족	3	33.33 or 66.67
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 산출 방법은 설문 항목별 점수의 산술평균 산출 후 각 영역별 지수의 산술평균을 산출하는 방식으로 구함 	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

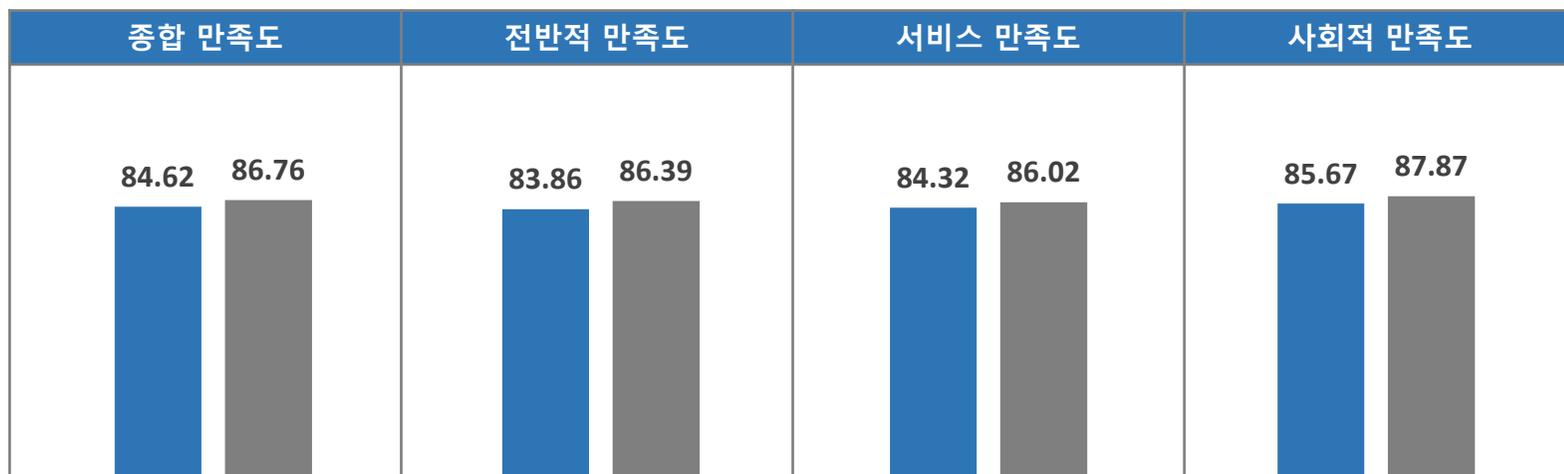
- ❖ 고객만족도 조사를 위해 출자·출연 기관의 서비스를 이용한 경험이 있는 성인남녀를 대상으로 조사를 실시함

구분	고객만족도 조사 (외부 고객)
조사대상	<ul style="list-style-type: none"> • '20년도 해당 서비스 이용 경험이 있는 기관 및 19세 이상 65세 미만의 성인 남녀
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> • 전화 조사
표본할당	<ul style="list-style-type: none"> • 고객리스트를 활용한 고객 유형별 Sampling
표본크기	<ul style="list-style-type: none"> • 총 1,410명
응답률	<ul style="list-style-type: none"> • 1,424명(목표 대비 101.0%)
표본오차	<ul style="list-style-type: none"> • 95%신뢰수준, 표본오차 $\pm 2.60\%p$
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> • 2021년 6월 2일(수) ~ 6월 13일(일), 8월 2일(월) (13일 간 진행)

고객만족도 종합 결과

- ❖ 고객만족도 점수는 84.62점으로 전년 대비 2.14점 하락하였으며, 부문별로는 전반적 만족도(-2.53점), 서비스 만족도(-1.70점), 사회적 만족도(-2.20점) 모든 부문의 점수가 하락함

■ '21년 ■ '20년 (단위 : 점)



구분	종합 만족도	전반적 만족도	서비스 만족도	사회적 만족도
'21년 결과 (A)	84.62	83.86	84.32	85.67
'20년 결과 (B)	86.76	86.39	86.02	87.87
'19년 결과	85.71	85.65	85.74	85.73
'20년 대비 차이 (A-B)	-2.14	-2.53	-1.70	-2.20

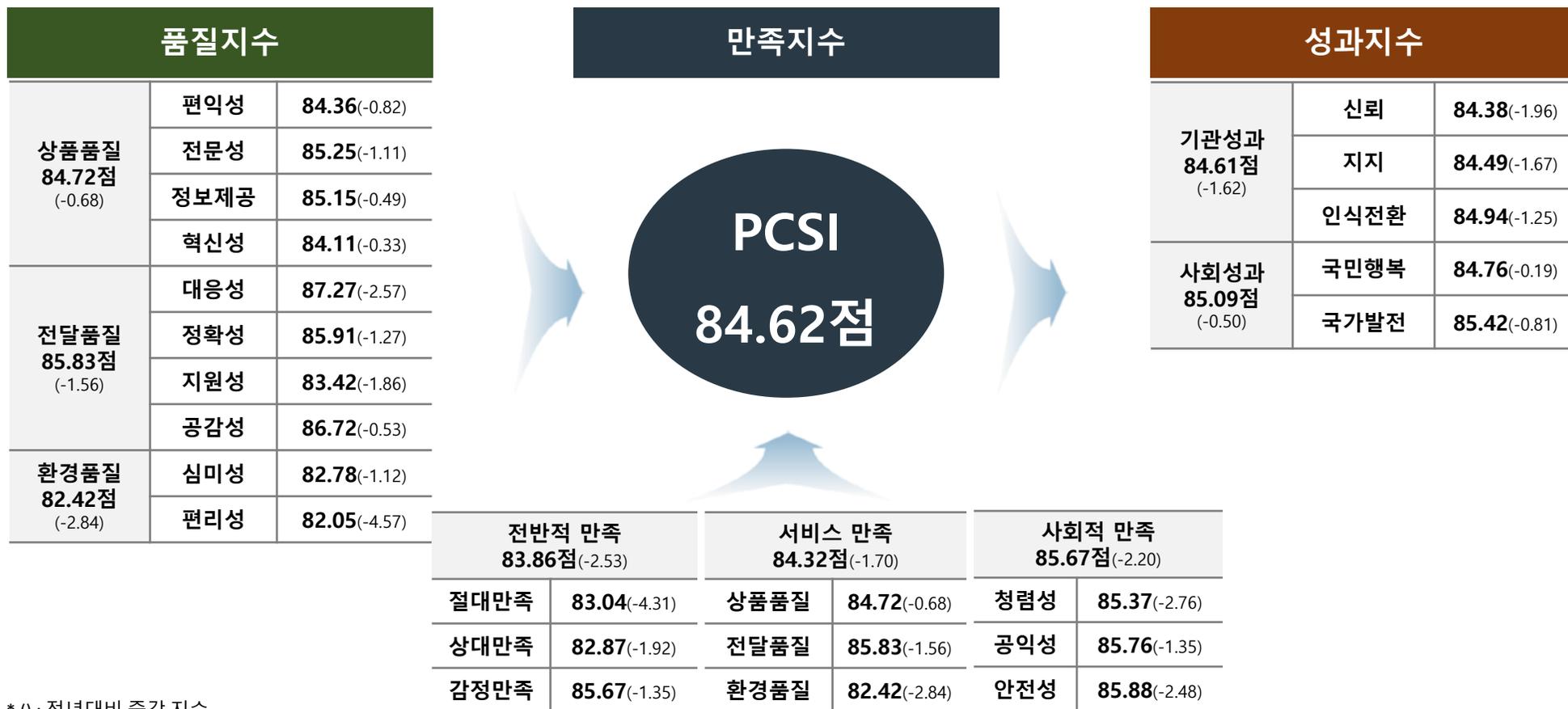
- 전반적 만족도** : 기관에서 제공하는 상품과 서비스에 대한 전반적인 만족도
- 서비스 만족도** : 기관에서 제공되는 서비스에 대한 상품, 전달, 환경 요인에 대한 만족도
- 사회적 만족도** : 기관의 업무처리에 대한 공정성, 사회적 공익, 고객보호에 대한 만족도

종합만족도 : 전반적, 서비스, 사회적 만족도에 대한 평균

* 고객만족도 점수는 응답자별 산술평균값을 적용함

PCSI 종합 결과

- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)는 84.62점으로 보통 수준으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 사회적 만족 85.67점, 서비스 만족 84.32점, 전반적 만족 83.86점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 85.83점, 상품품질 84.72점, 환경품질 82.42점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 사회성과가 85.09점으로 기관성과 84.61점 대비 높게 나타남



* (): 전년대비 증감 지수

기관별 고객만족도 조사 결과(점수)

- ❖ 고객만족도 조사결과, '인천연구원', '인천신용보증재단', '인천테크노파크', '인천여성가족재단', '인천종합에너지(주)', '인천스마트시티(주)' 6개 기관이 전체 평균 84.62점 대비 고객만족도 점수가 높게 나타남

(단위: 점)

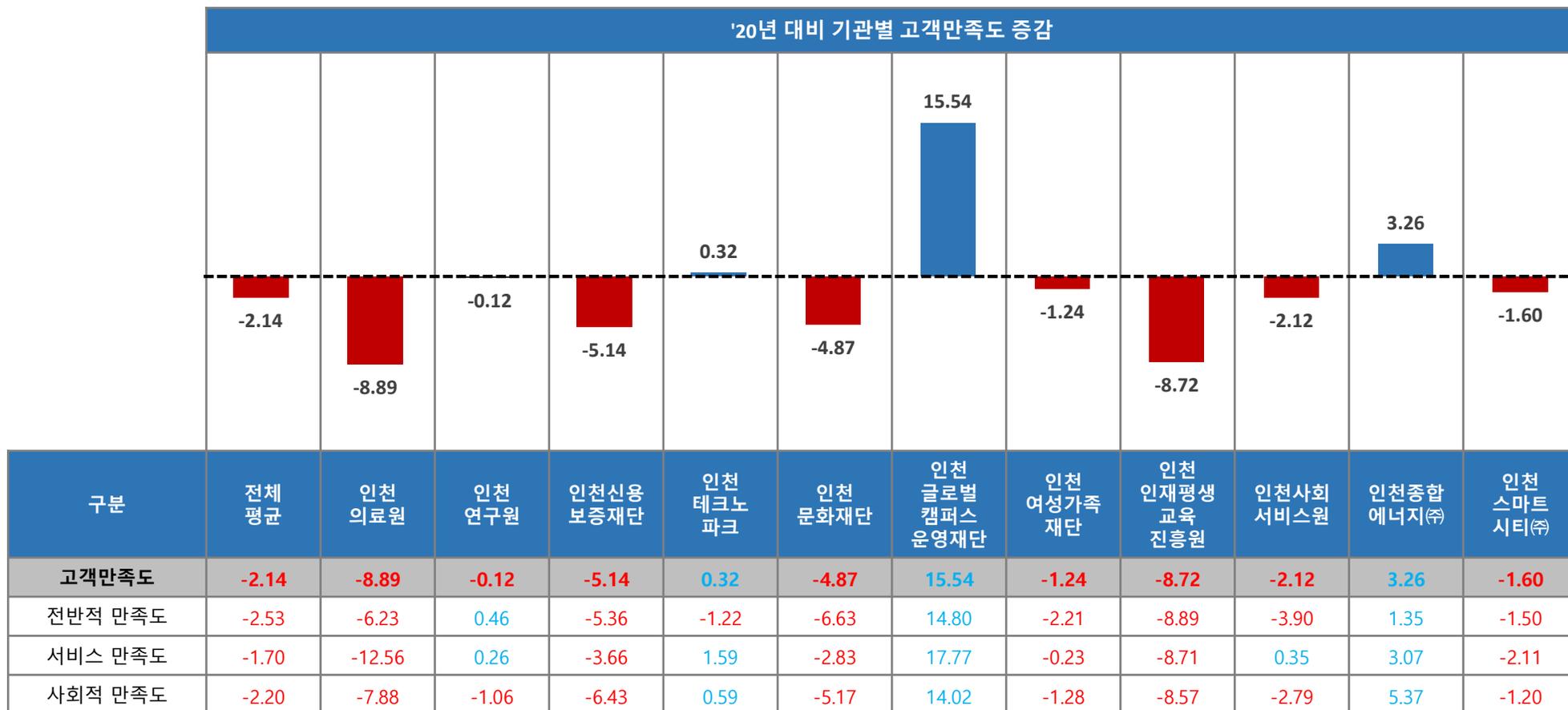


* 고객만족도 점수는 응답자별 평균값을 적용함

기관별 고객만족도 조사 결과(전년대비 증감)

- ❖ '20년 대비 '21년의 고객만족도 점수는 평균 2.14점 하락하였으며, '인천글로벌캠퍼스운영재단'(15.54점)이 점수 상승 폭이 가장 크고, 이어서 '인천종합에너지(주)'(3.26점), '인천테크노파크'(0.32점) 순으로 상승함
- ❖ '인천의료원'(-8.89점)이 가장 크게 하락하였으며, '인천인재평생교육진흥원'(-8.72점), '인천신용보증재단'(-5.14점) 등의 순으로 하락함

(단위: 점)

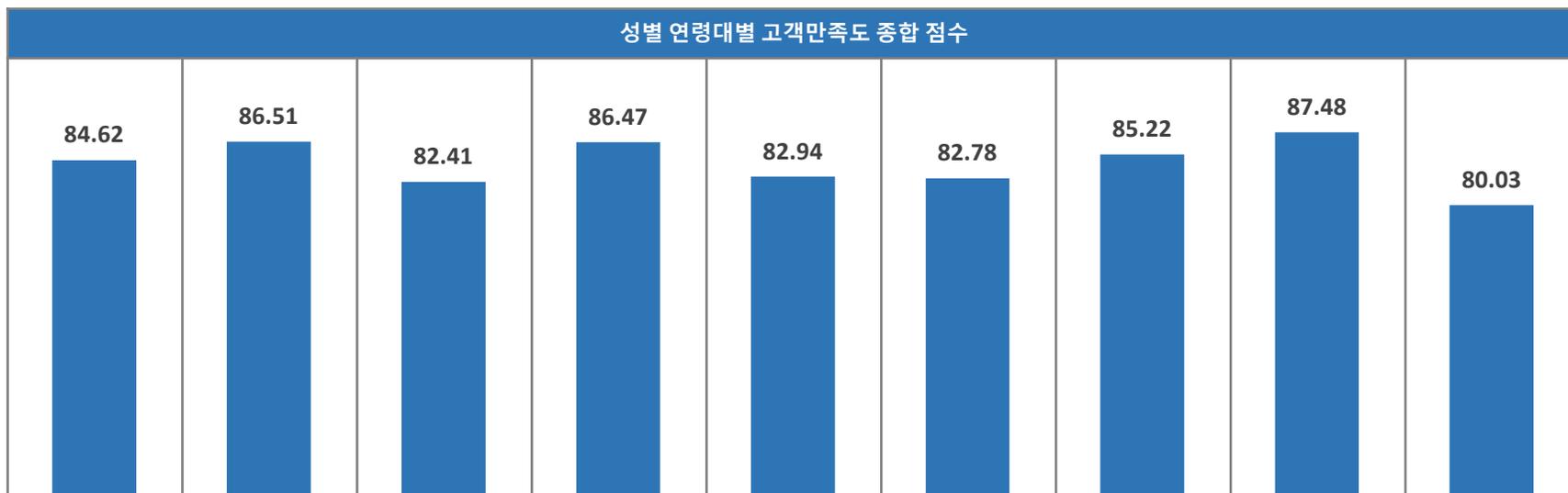


* 고객만족도 점수는 응답자별 평균값을 적용함

성별, 연령대별 만족도

- ❖ 성별 기준으로 고객만족도는 '남성'이 86.51점으로 '여성' 82.41점 대비 높게 나타남
- ❖ 연령대별로 '50~59세'(87.48점), '20세 미만'(86.47점), '40~49세'(85.22점) 등의 순으로 높게 나타남

(단위: 명, %, 점)



구분	전체	성별		연령대별					
		남자	여자	20세 미만	20~29세	30~39세	40~49세	50~59세	60세 이상
	1,424 (100.0)	765 (53.7)	659 (46.3)	6 (0.4)	102 (7.2)	176 (12.4)	395 (27.7)	492 (34.6)	253 (17.8)
고객만족도	84.62	86.51	82.41	86.47	82.94	82.78	85.22	87.48	80.03
전반적 만족도	83.86	85.57	81.87	89.22	82.26	82.06	83.90	86.74	79.95
서비스 만족도	84.32	86.34	81.98	82.77	82.49	82.31	85.11	87.01	80.03
사회적 만족도	85.67	87.63	83.39	87.42	84.07	83.96	86.64	88.67	80.09

* 20세 미만의 응답 수는 6명으로 인원이 적으므로 만족도 점수에 대한 해석에 유의해야 함.

주요 개선 요구사항

- 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면, '전문성이 떨어짐'(13.9%), '지원제도 다양성 부족'(9.7%), '적극적인 지원 필요'(8.9%) 등으로 우선 개선해야 한다고 응답함

(단위: 건, %)

구분	주요 개선사항	사례수	비율
1	전문성이 떨어짐	33	13.9%
2	지원제도 다양성 부족	23	9.7%
3	적극적인 지원 필요	21	8.9%
4	부가적인 시설 부족	20	8.4%
5	콘텐츠 다양성 필요	16	6.8%
6	정보 제공 부족	15	6.3%
7	교통이 불편	14	5.9%
8	전문인력 부족	14	5.9%
9	친절성 부족	13	5.5%
10	주차공간 부족하거나 협소	11	4.6%
11	홍보활동 필요	11	4.6%
12	서비스 신속성 부족	8	3.4%
13	서비스 부족	7	3.0%
14	접근성 부족	7	3.0%
15	소통 부족	6	2.5%
16	비용이 비쌌	4	1.7%
17	재정지원 부족	3	1.3%
18	적극적 응대 부족	3	1.3%
19	공익성 실현 필요	2	0.8%
20	시설 정체성 부족	2	0.8%
21	타 서비스와 차별성 부족	2	0.8%
22	서비스 다양성 부족	1	0.4%
23	통일성 있는 기준 필요	1	0.4%

*개선의견 사항을 제시한 237명에 대한 결과임

서비스 만족 세부항목(1/2)

- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 '방문 및 면담 통화의 편리성'(18.38%) > '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보'(16.17%) > '불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내'(8.99%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 84.32점으로 나타났으며, '담당직원의 친절성'(87.27'점) > '문의·요구 응대 태도'(86.72점) > '업무처리의 신속 정확성'(85.91점) 순으로 나타남

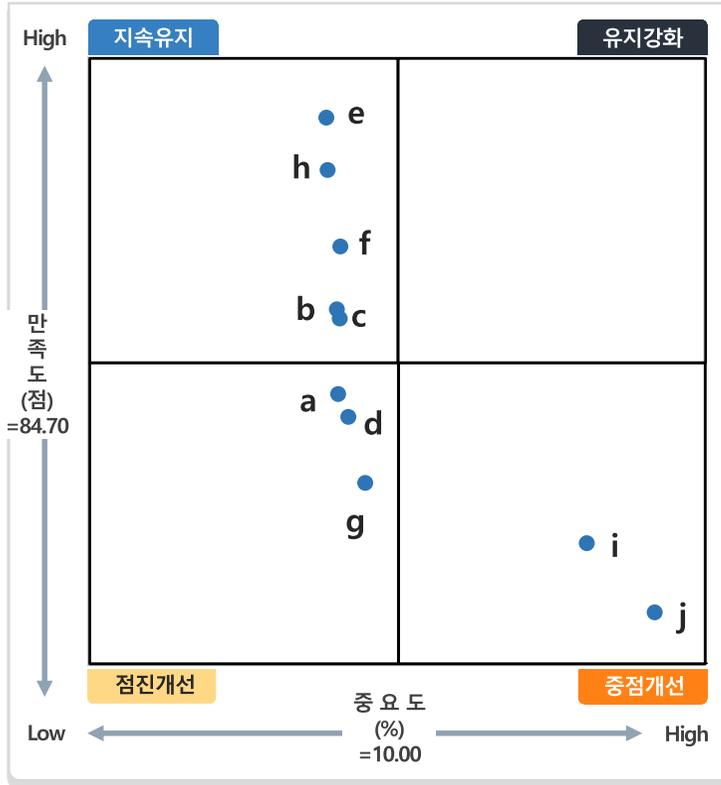
(단위: %, 점)

구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		84.32
업무서비스	8.12	84.36
담당직원의 전문성	8.07	85.25
업무관련 정보제공	8.16	85.15
서비스 환경 개선 노력	8.44	84.11
담당직원의 친절성	7.73	87.27
업무처리의 신속 정확성	8.19	85.91
불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내	8.99	83.42
문의·요구 응대 태도	7.77	86.72
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	16.17	82.78
방문 및 면담 통화의 편리성	18.38	82.05

서비스 만족 세부항목(2/2)

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

(단위 : 점, %)



구분	만족도	중요도	분석결과
a. 업무서비스	84.36	8.12	점진개선
b. 담당직원의 전문성	85.25	8.07	지속유지
c. 업무관련 정보제공	85.15	8.16	지속유지
d. 서비스 환경 개선 노력	84.11	8.44	점진개선
e. 담당직원의 친절성	87.27	7.73	지속유지
f. 업무처리의 신속 정확성	85.91	8.19	지속유지
g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	83.42	8.99	점진개선
h. 문의·요구 응대 태도	86.72	7.77	지속유지
i. 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	82.78	16.17	중점개선
j. 방문 및 면담 통화의 편리성	82.05	18.38	중점개선

* 개선우선순위 : 중점개선 > 점진개선 > 지속유지 > 유지강화

1. 중점개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요함
2. 점진개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
3. 지속유지 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↓) 만족도는 높으나 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위한 지속적 관리가 필요함
4. 유지강화 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↑) 만족도와 중요도가 모두 높은 분야로 현 수준 유지를 위한 적극적 노력이 필요함

고객만족도 분석결과 시사점

01 출자·출연기관의 고객만족도는 '보통' 수준으로 '20년 대비 하락하였으며, 향상을 위한 노력 필요

- '21년 출자·출연기관 고객만족도는 '우수'수준이 전체의 약 18%(2개)를 차지하고 있어 전년도 대비 하락함
: 우수(2개 기관), 양호(4개 기관), 보통(3개 기관), 미흡(2개 기관)
- 전반적 만족도 > 사회적 만족도 > 서비스 만족도 순으로 점수 하락 폭이 큰 것으로 나타남
- 고객만족도 최고 기관(91.60점)과 최저 기관(77.51점)의 차이는 14.09점으로 전년(29.40점)에 비해 격차 폭이 감소함

02 사회적 만족도의 중요성이 높아짐에 따라 맞춤 전략이 필요

- 서비스 IPA(중요도 - 만족도 분석)결과, 중요도에 있어 '20년도 대비 사회적 만족도의 중요성이 큰 폭으로 높아짐
- 코로나19로 인한 비대면 서비스 수요 증가로 인하여 정보의 제공, 방문 및 통화의 편리성에 대한 필요성이 높아짐
- 특히, 중점개선 사항으로 **온라인 정보제공 및 홈페이지 정보 개선**에 대해 집중적인 노력이 필요함
- 또한, 기관별 특성이 다양한 점을 고려하여 기관별로 고객의 니즈를 민감하게 파악하고 이에 대한 개선 방안 모색이 필요함

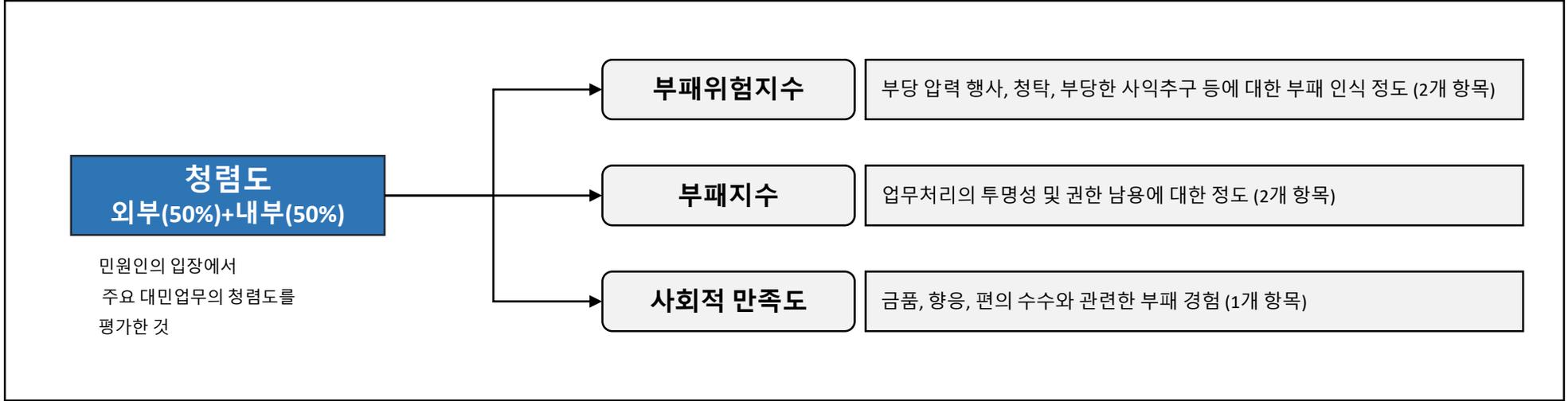
제4장. 청렴도 조사결과 분석

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



청렴도 조사 개요

❖ 청렴도란, 공직자가 부패행위를 하지 않고 투명하고 공정하게 업무 및 정책을 처리하는 정도로 정의함



응답 항목별 척도 환산을 위한 배점	• 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	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		
보통	4	50		
그런 편이다	5	66.67 or 33.33		
그렇다	6	83.83 or 16.67		
매우 그렇다	7	100 or 0		

100점 만점 산출	• 청렴도 점수는 100점 만점으로 산출되며, 점수가 높을 수록 청렴한 수준이 높음을 의미함 따라서 100점에 가까울수록 부패가 적은 상태, 즉 청렴 수준임을 의미함
100점 만점 산출	• 점수 산출 방법은 설문 항목별 점수의 산출평균 산출 후 각 영역별 지수의 산출평균을 산출하는 방식으로 구함

조사 설계

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

구분	외부 청렴도 조사 (이용 고객)	내부 청렴도 조사 (내부 직원)
조사대상	<ul style="list-style-type: none"> '20년도 해당 서비스 이용 경험이 있는 기관 및 19세 이상 65세 미만의 성인 남녀 	<ul style="list-style-type: none"> 각 출자·출연기관에 소속된 직원
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> 전화 조사 	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 설문 조사
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 1,410명 	<ul style="list-style-type: none"> 총 604명
응답률	<ul style="list-style-type: none"> 1,424명(목표 대비 101.0%) 	<ul style="list-style-type: none"> 711명(목표 대비 117.7%)
표본 오차	<ul style="list-style-type: none"> 95%신뢰수준, 표본오차 $\pm 2.60\%p$ 	<ul style="list-style-type: none"> 95%신뢰수준, 표본오차 $\pm 2.41\%p$
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> 2021년 6월 2일(수) ~ 6월 13일(일), 8월 2일(월) (13일 간 진행) 	<ul style="list-style-type: none"> 2021년 6월 2일(수) ~ 6월 13일(일), (12일 간 진행)

조사 응답자 특성

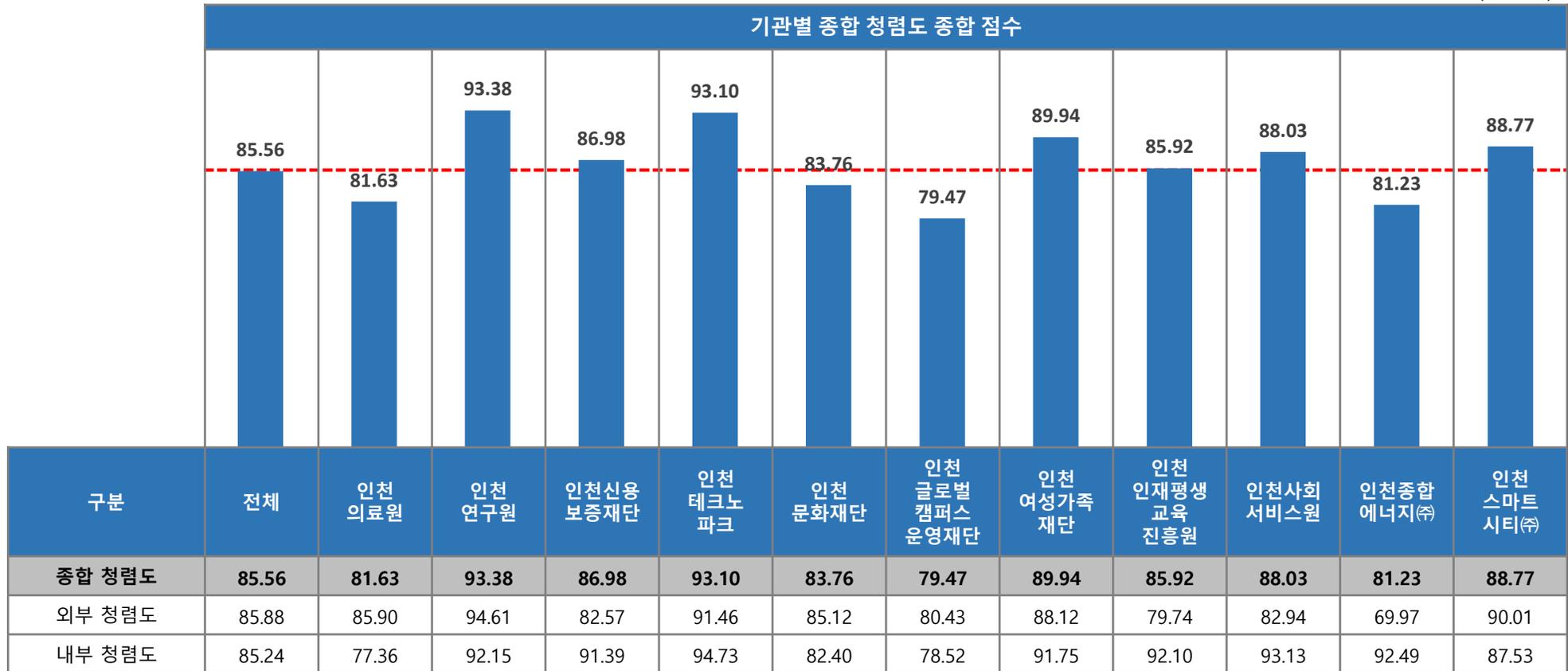
구분	전체		외부 고객		내부 직원		
	사례수	비율(%)	사례수	비율(%)	사례수	비율(%)	
기관	인천의료원	423	19.8	200	14.0	223	31.4
	인천연구원	202	9.5	160	11.2	42	5.9
	인천신용보증재단	195	9.1	140	9.8	55	7.7
	인천테크노파크	308	14.4	200	14.0	108	15.2
	인천문화재단	196	9.2	130	9.1	66	9.3
	인천글로벌캠퍼스운영재단	207	9.7	120	8.4	87	12.2
	인천여성가족재단	149	7.0	114	8.0	35	4.9
	인천인재평생교육진흥원	128	6.0	120	8.4	8	1.1
	인천사회서비스원	130	6.1	100	7.0	30	4.2
	인천종합에너지(주)	115	5.4	70	4.9	45	6.3
인천스마트시티(주)	82	3.8	70	4.9	12	1.7	
성별	남자	1101	51.6	765	53.7	336	47.3
	여자	1034	48.4	659	46.3	375	52.7
연령대	20세 미만	7	0.3	6	0.4	1	0.1
	20~29세	152	7.1	102	7.2	50	7.0
	30~39세	392	18.4	176	12.4	216	30.4
	40~49세	629	29.5	395	27.7	234	32.9
	50~59세	655	30.7	492	34.6	163	22.9
	60세 이상	300	14.1	253	17.8	47	6.6
전체	2,135	100	1,424	100	711	100	

기관별 청렴도 조사 결과(점수)

- ❖ 청렴도 조사결과 종합 청렴도는 85.56점으로 '양호'수준을 보이고 있으며, '외부 청렴도' 85.88점, '내부 청렴도' 85.24점으로 나타남
- ❖ 기관별로 살펴보면, '인천연구원', '인천신용보증재단', '인천테크노파크', '인천여성가족재단', '인천인재평생교육진흥원', '인천사회서비스원', '인천스마트시티(주)' 7개 기관이 전체 평균(85.56점) 이상의 청렴도를 달성함

* 우수(90점 이상), 양호(85점 이상), 보통(80점 이상), 미흡(80점 미만)

(단위: 점)

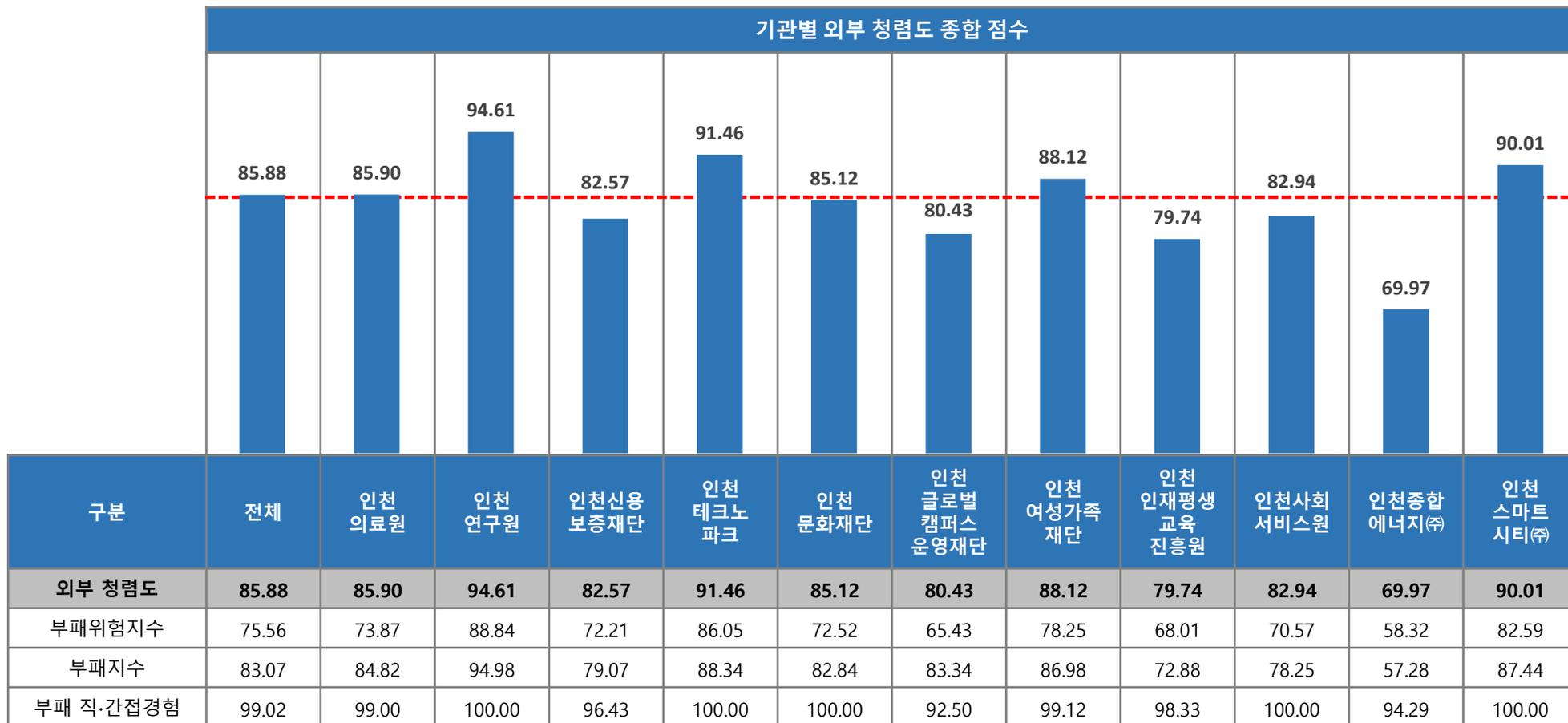


* 청렴도 점수 산출은 응답자별 산술평균 값을 적용하되, 내부 청렴도 50%, 외부 청렴도 50% 가중치를 적용하여 산출함

기관별 외부청렴도 조사 결과(점수)

- ❖ 외부고객 청렴도 조사 결과 전체 평균은 85.88점으로 "양호" 수준의 청렴도를 보이는 것으로 나타남
- ❖ 외부 청렴도를 구성하는 지수 중 '부패 직·간접경험'이 99.02점으로 가장 높았으며, '부패지수' 83.07점, '부패위험지수' 75.56점 순으로 나타남
- ❖ 기관별 외부청렴도는 '인천연구원' 94.61점, '인천테크노파크' 91.46점, '인천스마트시티(주)' 90.01점 등의 순으로 나타났으며, '인천종합에너지(주)'가 69.97점으로 가장 낮음

(단위: 점)



외부고객 청렴도 종합 점수 비교

- ❖ 외부고객 청렴도를 구성하는 지수 중 '부패지수'가 83.07점으로 '부패위험지수' 75.56점 대비 높게 나타남
- ❖ 부패위험지수의 세부항목 중 '업무처리 투명성'이 85.34점으로 높았으며, 부패지수의 세부항목은 '특혜제공'이 83.08점으로 높게 나타남

(단위: 점)

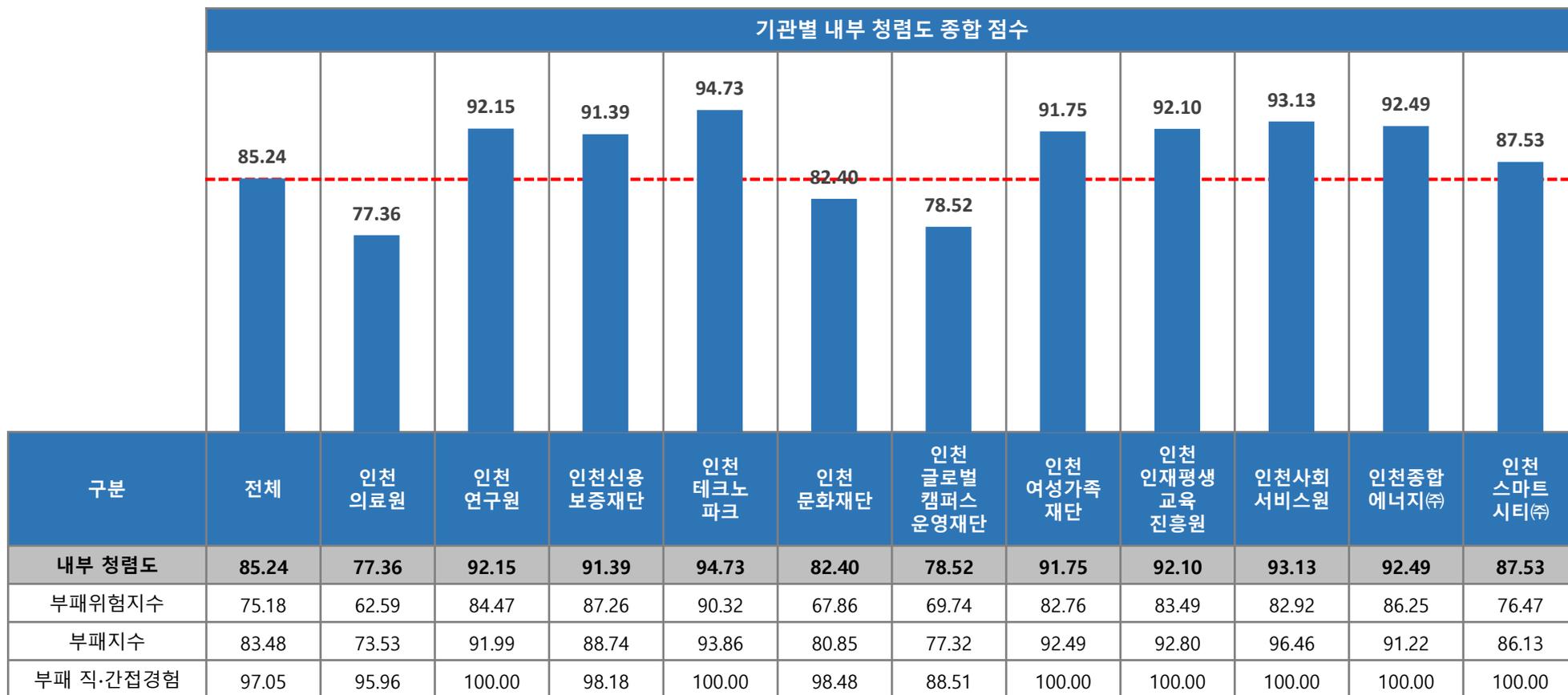
기관별 외부 청렴도 종합 점수							
구분	전체	부패 위험지수	업무처리 투명성	업무처리 권한남용	부패지수	특혜제공	부당이익 업무처리
전체	85.88	75.56	85.34	65.77	83.07	83.08	83.05
인천의료원	85.90	73.87	80.36	67.37	84.82	85.40	84.24
인천연구원	94.61	88.84	89.22	88.47	94.98	95.58	94.37
인천신용보증재단	82.57	72.21	88.62	55.80	79.07	78.83	79.32
인천테크노파크	91.46	86.05	89.95	82.16	88.34	88.14	88.54
인천문화재단	85.12	72.52	79.01	66.04	82.84	82.71	82.97
인천글로벌캠퍼스운영재단	80.43	65.43	83.73	47.13	83.34	83.94	82.75
인천여성가족재단	88.12	78.25	89.45	67.06	86.98	85.96	88.01
인천인재평생교육진흥원	79.74	68.01	83.17	52.86	72.88	72.04	73.73
인천사회서비스원	82.94	70.57	79.00	62.13	78.25	78.49	78.00
인천종합에너지㈜	69.97	58.32	83.03	33.62	57.28	56.82	57.75
인천스마트시티㈜	90.01	82.59	93.91	71.27	87.44	88.15	86.74

기관별 내부청렴도 조사 결과(점수)

- ❖ 내부 직원 청렴도 조사 결과 전체 평균은 85.24점으로 “양호” 수준의 청렴도를 보이고 있는 것으로 나타남
- ❖ 내부 청렴도를 구성하는 지수 중 ‘부패 직·간접경험’이 97.05점으로 가장 높았으며, ‘부패지수’ 83.48점, ‘부패위험지수’ 75.18점 순으로 나타남
- ❖ 기관별 내부청렴도는 ‘인천테크노파크’가 94.73점으로 가장 높았으며, ‘인천사회서비스원’ 93.13점 등의 순이고, ‘인천의료원’이 77.36점으로 가장 낮게 나타남

* 우수(90점 이상), 양호(85점 이상), 보통(80점 이상), 미흡(80점 미만)

(단위: 점)



내부직원 청렴도 종합 점수 비교

- ❖ 내부직원 청렴도를 구성하는 지수 중 '부패지수'가 83.48점으로 '부패위험지수' 75.18점 보다 높게 나타남
- ❖ 부패위험지수의 세부항목 중 '업무처리 권한남용'이 75.54점으로 높았으며, 부패지수의 세부항목은 '특혜제공'이 84.25점으로 높게 나타남

(단위: 점)

기관별 내부 청렴도 종합 점수							
구분	전체	부패 위험지수	업무처리 투명성	업무처리 권한남용	부패지수	특혜제공	부당이익 업무처리
전체	85.24	75.18	74.83	75.54	83.48	84.25	82.71
인천의료원	77.36	62.59	62.65	62.52	73.53	74.43	72.63
인천연구원	92.15	84.47	83.46	85.48	91.99	92.60	91.38
인천신용보증재단	91.39	87.26	87.70	86.81	88.74	88.59	88.88
인천테크노파크	94.73	90.32	91.32	89.33	93.86	93.94	93.78
인천문화재단	82.40	67.86	67.09	68.64	80.85	83.02	78.69
인천글로벌캠퍼스운영재단	78.52	69.74	67.33	72.15	77.32	78.07	76.56
인천여성가족재단	91.75	82.76	81.57	83.95	92.49	92.49	92.49
인천인재평생교육진흥원	92.10	83.49	87.69	79.29	92.80	93.81	91.79
인천사회서비스원	93.13	82.92	80.17	85.67	96.46	97.27	95.65
인천종합에너지㈜	92.49	86.25	87.19	85.31	91.22	93.04	89.39
인천스마트시티㈜	87.53	76.47	72.30	80.64	86.13	86.11	86.15

청렴도 분석결과 시사점

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

- '21년 출자·출연기관 청렴도 최고 수준(93.38점)과 최저 수준(79.47점)기관의 차이는 13.91점으로 전년(8.75점) 대비 격차가 늘어남
- 세부적으로 살펴보면, 외부청렴도는 10.31점('20년 96.19점 -> '21년 85.88점)하락하였고, 내부청렴도는 2.07점('20년 87.31점 -> '21년 85.24점) 하락함
 - : 내부 부패위험지수 4.00점('20년 79.18점 -> '21년 75.18점), 부패지수 0.50점('20년 83.98점 -> '21년 83.48점) 하락
 - 여자 직원의 부패위험지수는 남자 직원의 부패위험지수보다 상대적으로 낮은 점수를 보임(11개 기관 중 5개 기관)
 - 내부 부패지수는 연령대가 낮을수록 점수가 낮은 경향이 있음

02 청렴문화 확산을 위한 다양한 접근방식의 노력이 필요

- 청렴문화 확산을 저해하는 관행적 업무처리, 업무 책임 회피에 대한 원인인 형식적인 업무절차, 의사소통 단절과 같은 기관의 조직문화에 대한 개선 노력이 필요함
 - 외부고객은 '업무처리에 대한 권한을 남용', 내부직원은 '업무처리의 투명성'이 다른 항목에 비해 점수가 낮아 이에 대해 업무 책임 회피, 형식적인 업무절차, 의사소통 단절 해소에 대한 해결방식이 필요함
 - 청렴전담조직을 구성하여 업무별 반부패 개선과제를 발굴하여 청렴 정책 및 가치를 전사적으로 확산함

Part 3. 기관별 고객만족도 조사결과

제5장. 기관별 고객만족도 조사결과 분석



제5장. 기관별 고객만족도 조사결과 분석

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

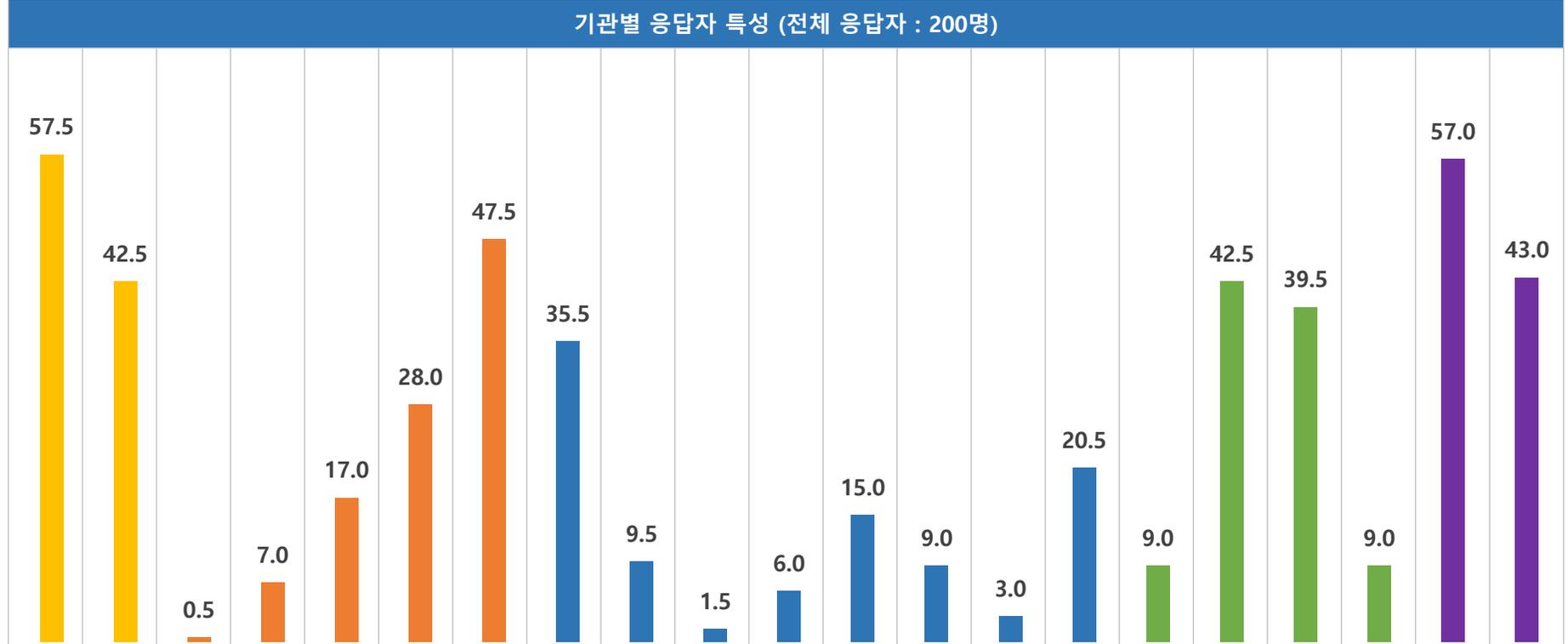




인천의료원

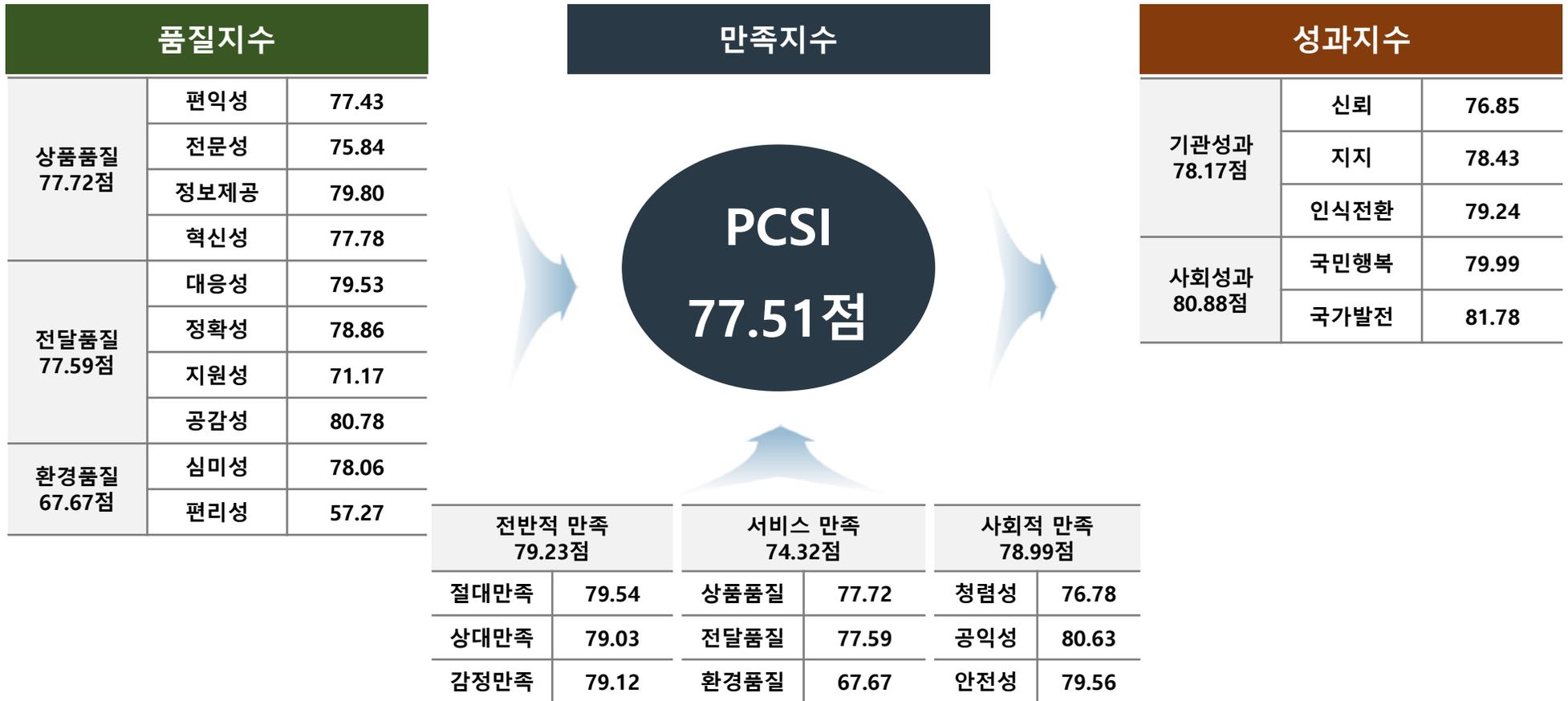
(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자 : 200명)



구분	성별	연령대						직업									학력				입원 여부	
	남자	여자	20~29세	30~39세	40~49세	50~59세	60세 이상	회사원	상·공·서비스업	농·임·어업	공무원·군인	주부	학생	예술인	기타	중졸 이하	고졸	대졸 (대학생 포함)	대학원 이상	외래 (진료)	입원	
사례 수	(115)	(85)	(1)	(14)	(34)	(56)	(95)	(71)	(19)	(3)	(12)	(30)	(18)	(6)	(41)	(18)	(85)	(79)	(18)	(114)	(86)	
비율	57.5	42.5	0.5	7.0	17.0	28.0	47.5	35.5	9.5	1.5	6.0	15.0	9.0	3.0	20.5	9.0	42.5	39.5	9.0	57.0	43.0	

- ❖ 인천의료원 고객만족도(PCSI)는 77.51점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 전반적 만족 79.23점, 사회적 만족 78.99점, 서비스 만족 74.32점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 상품품질 77.72점, 전달품질 77.59점, 환경품질 67.67점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 사회성과가 80.88점으로 기관성과 78.17점 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 '방문 및 면담 통화의 편리성'(20.51%) > '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보'(13.75%) > '불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내'(10.69%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 74.32점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 '문의·요구 응대 태도'(80.78점) > '업무관련 정보제공(79.80점) > '담당직원의 친절성'(79.53점) 순으로 나타남

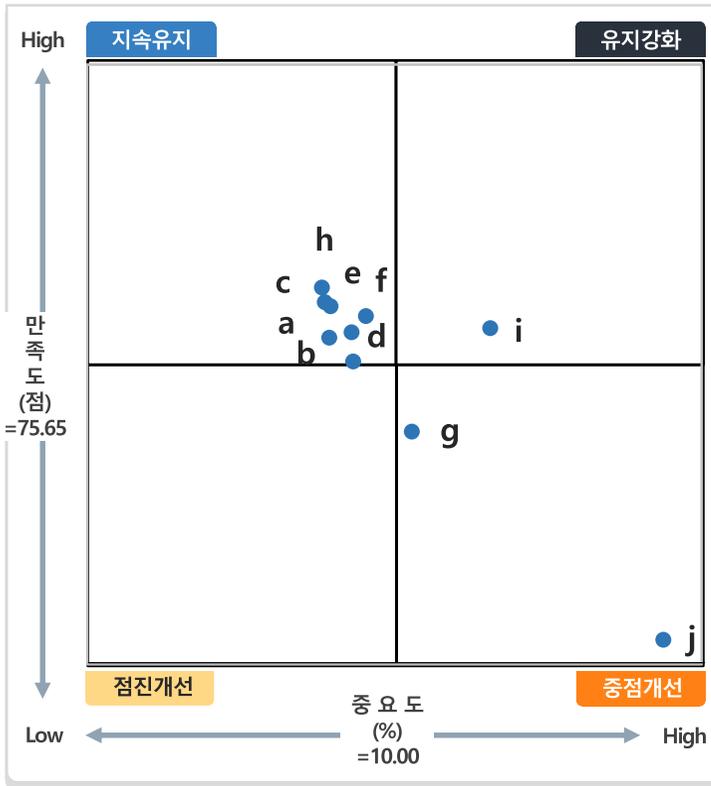
(단위 : %, 점)

구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		74.32
업무서비스	7.46	77.43
담당직원의 전문성	8.39	75.84
업무관련 정보제공	7.29	79.80
서비스 환경 개선 노력	8.33	77.78
담당직원의 친절성	7.51	79.53
업무처리의 신속 정확성	8.89	78.86
불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내	10.69	71.17
문의·요구 응대 태도	7.18	80.78
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	13.75	78.06
방문 및 면담 통화의 편리성	20.51	57.27

(단위 : 명, 점)

구 분		사례수	고객만족도	
전 체		200	77.51	77.51
성 별	남자	115	78.53	78.53
	여자	85	76.15	76.15
연령대	20~29세	1	31.94	31.94
	30~39세	14	77.17	77.17
	40~49세	34	79.53	79.53
	50~59세	56	82.62	82.62
	60세 이상	95	74.32	74.32
직 업	회사원	71	77.01	77.01
	상·공·서비스업	19	82.80	82.80
	농·임·어업	3	80.05	80.05
	공무원·군인	12	89.64	89.64
	주부	30	71.75	71.75
	학생	18	75.31	75.31
	예술인	6	86.33	86.33
	기타	41	76.11	76.11
학 력	중졸 이하	18	70.77	70.77
	고졸	85	75.81	75.81
	대졸(대학생 포함)	79	79.79	79.79
	대학원 이상	18	82.35	82.35
입원 여부	외래(진료)	114	78.39	78.39
	입원	86	76.35	76.35

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



(단위 : 점, %)

구분	만족도	중요도	분석결과
a. 업무서비스	77.43	7.46	지속유지
b. 담당직원의 전문성	75.84	8.39	지속유지
c. 업무관련 정보제공	79.80	7.29	지속유지
d. 서비스 환경 개선 노력	77.78	8.33	지속유지
e. 담당직원의 친절성	79.53	7.51	지속유지
f. 업무처리의 신속 정확성	78.86	8.89	지속유지
g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	71.17	10.69	중점개선
h. 문의·요구 응대 태도	80.78	7.18	지속유지
i. 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	78.06	13.75	유지강화
j. 방문 및 면담 통화의 편리성	57.27	20.51	중점개선

* 개선우선순위 : 중점개선 > 점진개선 > 지속유지 > 유지강화

1. 중점개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요함
2. 점진개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
3. 지속유지 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↓) 만족도는 높으나, 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위한 지속적 관리가 필요함
4. 유지강화 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↑) 만족도와 중요도가 모두 높은 분야로 현 수준 유지를 위한 적극적 노력이 필요함

주요 개선 요구사항

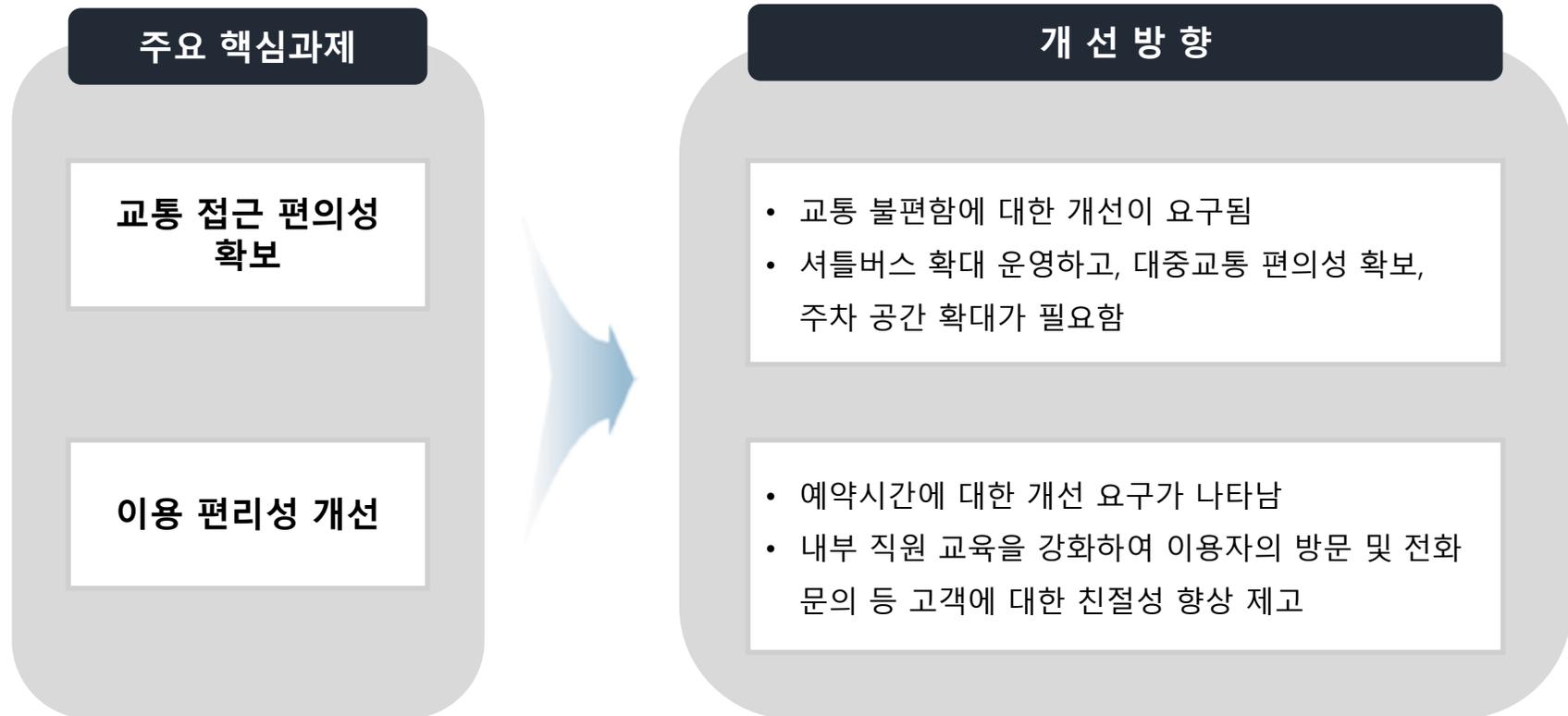
❖ 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면, '전문성이 떨어짐'(23.0%), '교통 불편'(18.0%), '친절성 부족'(16.4%) 등으로 우선 개선해야 한다고 응답함

(단위 : 건, %)

구분	주요 개선사항	사례 수	비율
1	전문성이 떨어짐	14	23.0%
2	교통 불편	11	18.0%
3	친절성 부족	10	16.4%
4	부가적인 시설 부족	7	11.5%
5	주차공간이 부족하거나 협소	5	8.2%
6	서비스 신속성 부족	5	8.2%
7	전문인력 부족	4	6.6%
8	적극적인 지원 필요	2	3.3%
9	비용이 비쌘	2	3.3%
10	서비스 부족	1	1.6%

*개선의견 사항을 제시한 61명에 대한 결과임

- ❖ 인천의료원의 고객만족도 주요 개선사안으로 '불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내', '방문 및 면담 통화의 편리성' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함

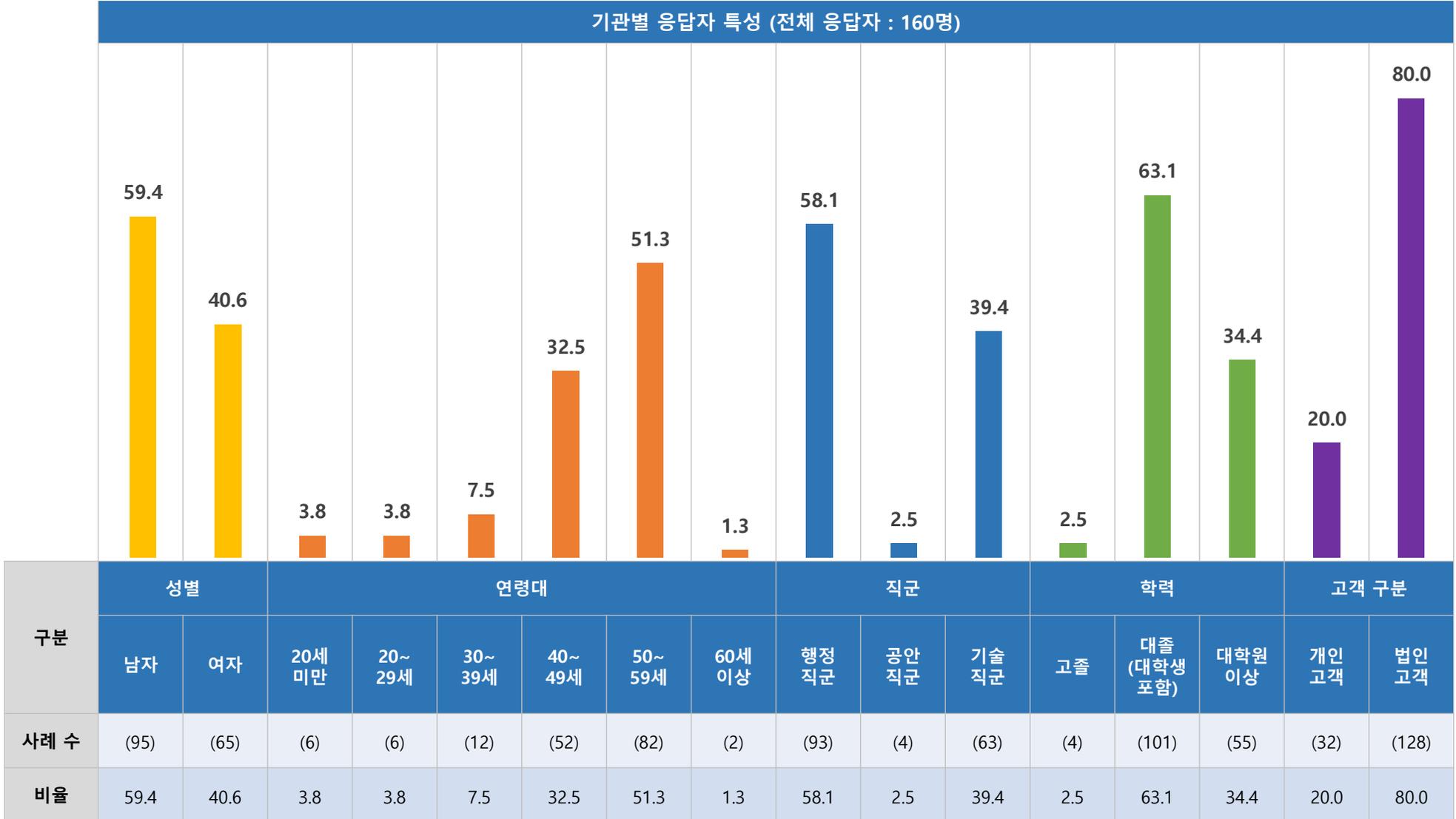




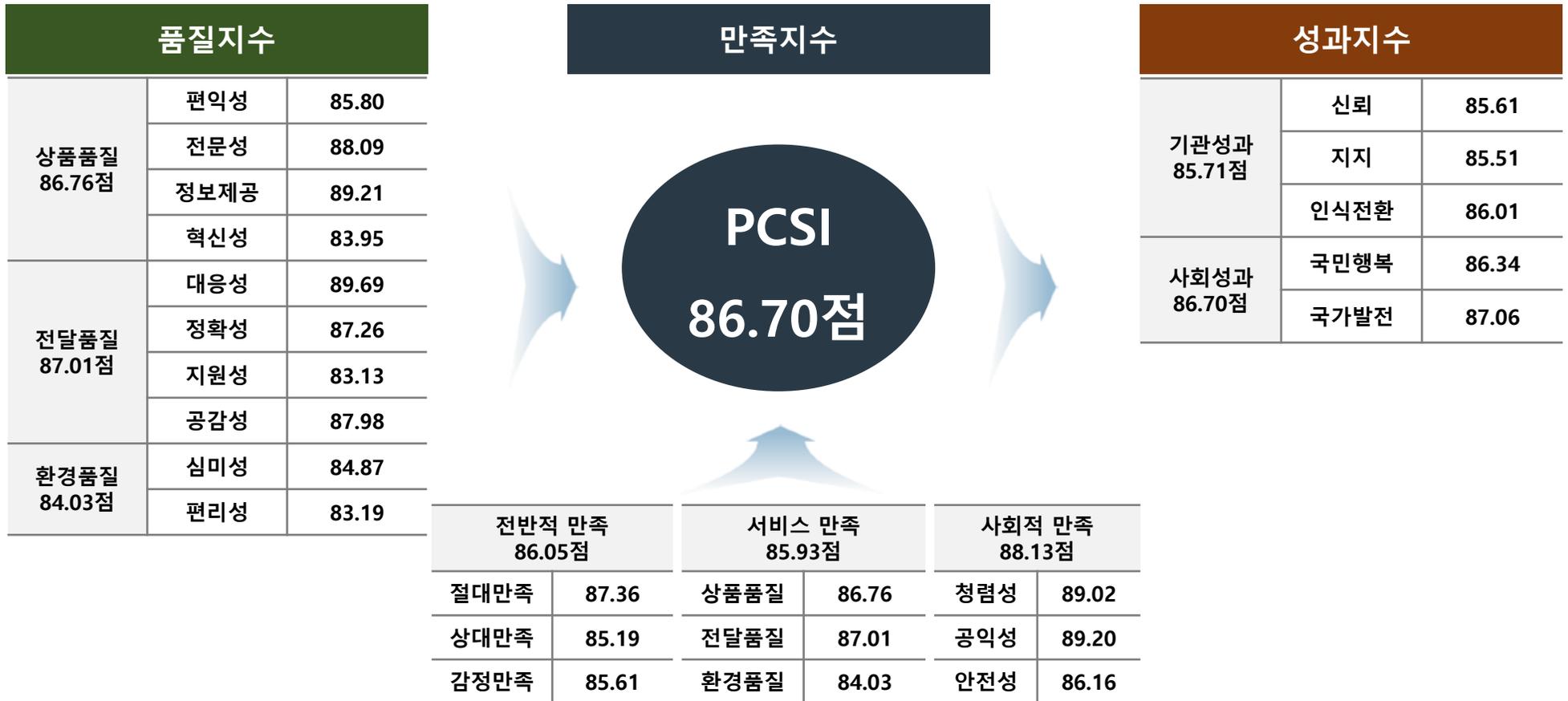
인천연구원

(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자 : 160명)



- ❖ 인천연구원 고객만족도(PCSI)는 86.70점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 사회적 만족 88.13점, 전반적 만족 86.05점, 서비스 만족 85.93점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 87.01점, 상품품질 86.76점, 환경품질 84.03점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 사회성과가 86.70점으로 기관성과 85.71점 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 '방문 및 면담 통화의 편리성'(18.27%) > '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보'(17.40%) > '서비스 환경 개선 노력'(8.52%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 85.93점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 '담당직원의 친절성'(89.69점) > '업무관련 정보제공'(89.21점) > '담당직원의 전문성'(88.09점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

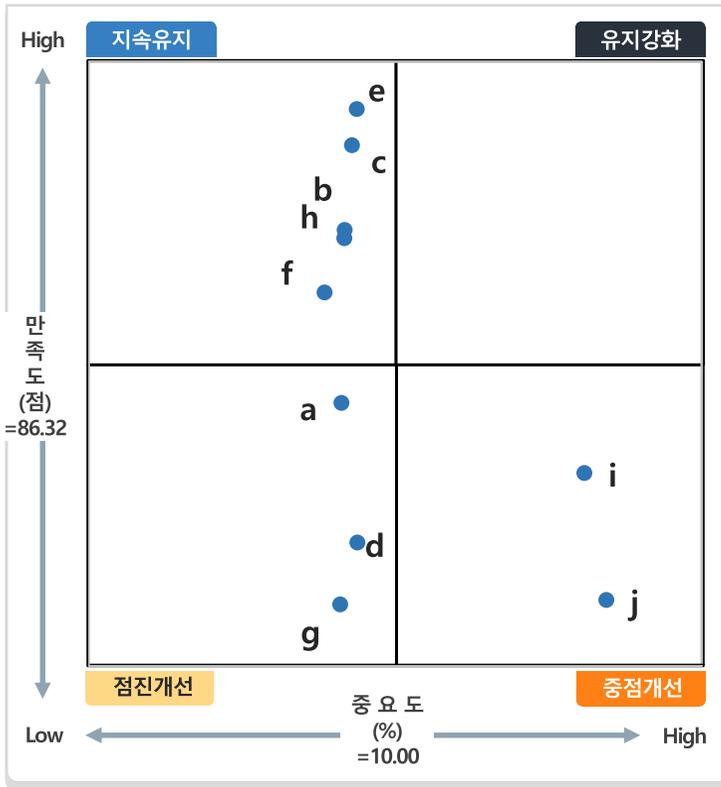
구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		85.93
업무서비스	7.90	85.80
담당직원의 전문성	8.02	88.09
업무관련 정보제공	8.31	89.21
서비스 환경 개선 노력	8.52	83.95
담당직원의 친절성	8.49	89.69
업무처리의 신속 정확성	7.23	87.26
불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내	7.84	83.13
문의·요구 응대 태도	8.01	87.98
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	17.40	84.87
방문 및 면담 통화의 편리성	18.27	83.19

(단위 : 명, 점)

구 분		사례수	고객만족도	
전 체		160	86.70	
성 별	남자	95	87.40	
	여자	65	85.69	
연령대	20세 미만	6	86.47	
	20~29세	6	89.34	
	30~39세	12	90.47	
	40~49세	52	84.33	
	50~59세	82	87.56	
	60세 이상	2	83.85	
직 군	행정직군	93	85.34	
	행정직군	4	88.98	
	기술직군	63	88.58	
학 력	고졸	4	87.95	
	대졸(대학생 포함)	101	86.78	
	대학원 이상	55	86.48	
고객 구분	개인 고객	32	90.21	
	법인 고객	128	85.83	

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

(단위 : 점, %)



구분	만족도	중요도	분석결과
a. 업무서비스	85.80	7.90	점진개선
b. 담당직원의 전문성	88.09	8.02	지속유지
c. 업무관련 정보제공	89.21	8.31	지속유지
d. 서비스 환경 개선 노력	83.95	8.52	점진개선
e. 담당직원의 친절성	89.69	8.49	지속유지
f. 업무처리의 신속 정확성	87.26	7.23	지속유지
g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	83.13	7.84	점진개선
h. 문의·요구 응대 태도	87.98	8.01	지속유지
i. 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	84.87	17.40	중점개선
j. 방문 및 면담 통화의 편리성	83.19	18.28	중점개선

* 개선우선순위 : 중점개선 > 점진개선 > 지속유지 > 유지강화

1. 중점개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요함
2. 점진개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
3. 지속유지 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↓) 만족도는 높으나, 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위한 지속적 관리가 필요함
4. 유지강화 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↑) 만족도와 중요도가 모두 높은 분야로 현 수준 유지를 위한 적극적 노력이 필요함

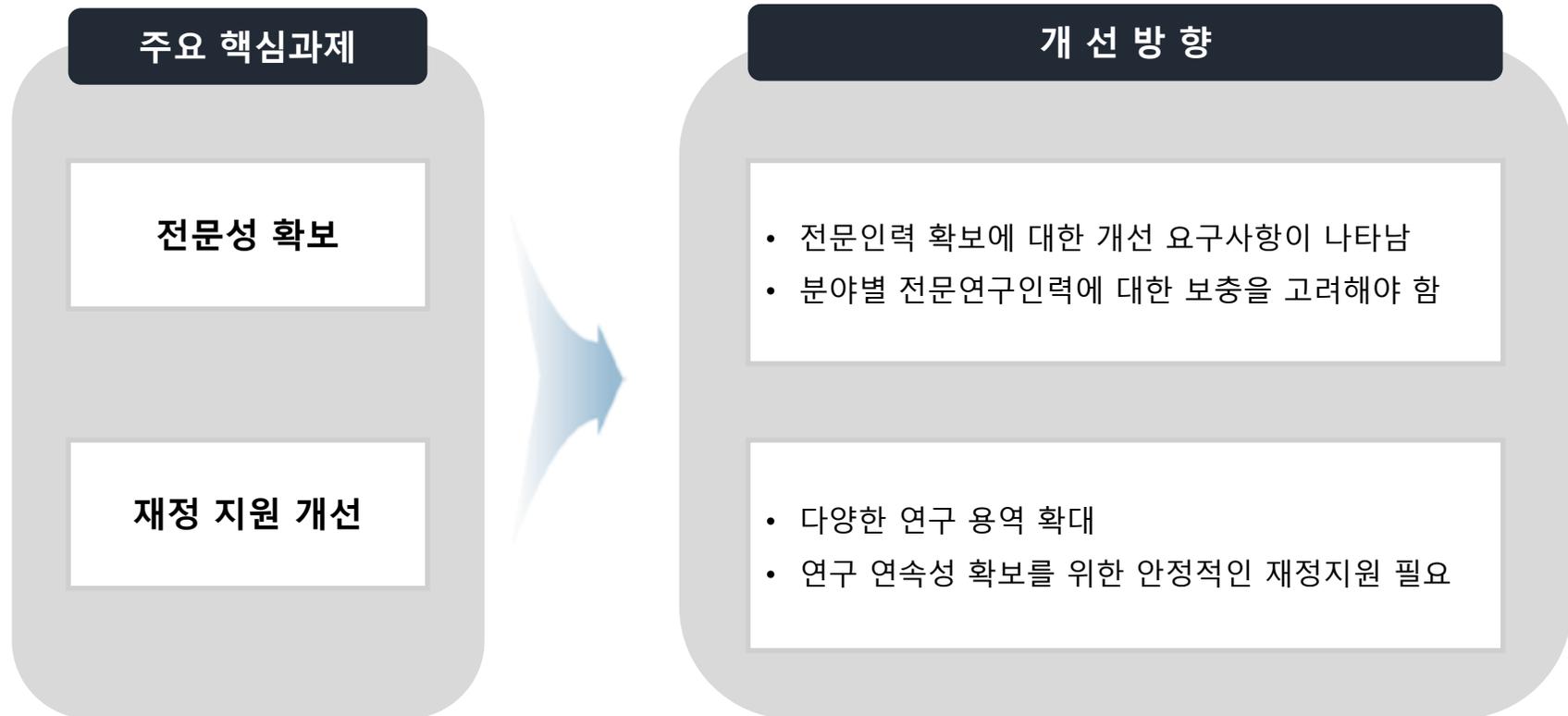
주요 개선 요구사항

❖ 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면, '전문인력 부족'(47.1%), '전문성이 떨어짐'(35.3%), '재정지원 부족'(17.6%) 순으로 우선 개선해야 한다고 응답함 (단위 : 건, %)

구분	주요 개선사항	사례 수	비율
1	전문인력 부족	8	47.1%
2	전문성이 떨어짐	6	35.3%
3	재정지원 부족	3	17.6%

*개선의견 사항을 제시한 17명에 대한 결과임

❖ 인천연구원 고객만족도 주요 개선사안으로 '방문 및 면담 통화의 편리성' 등을 중심으로 개선의 필요성이 있음

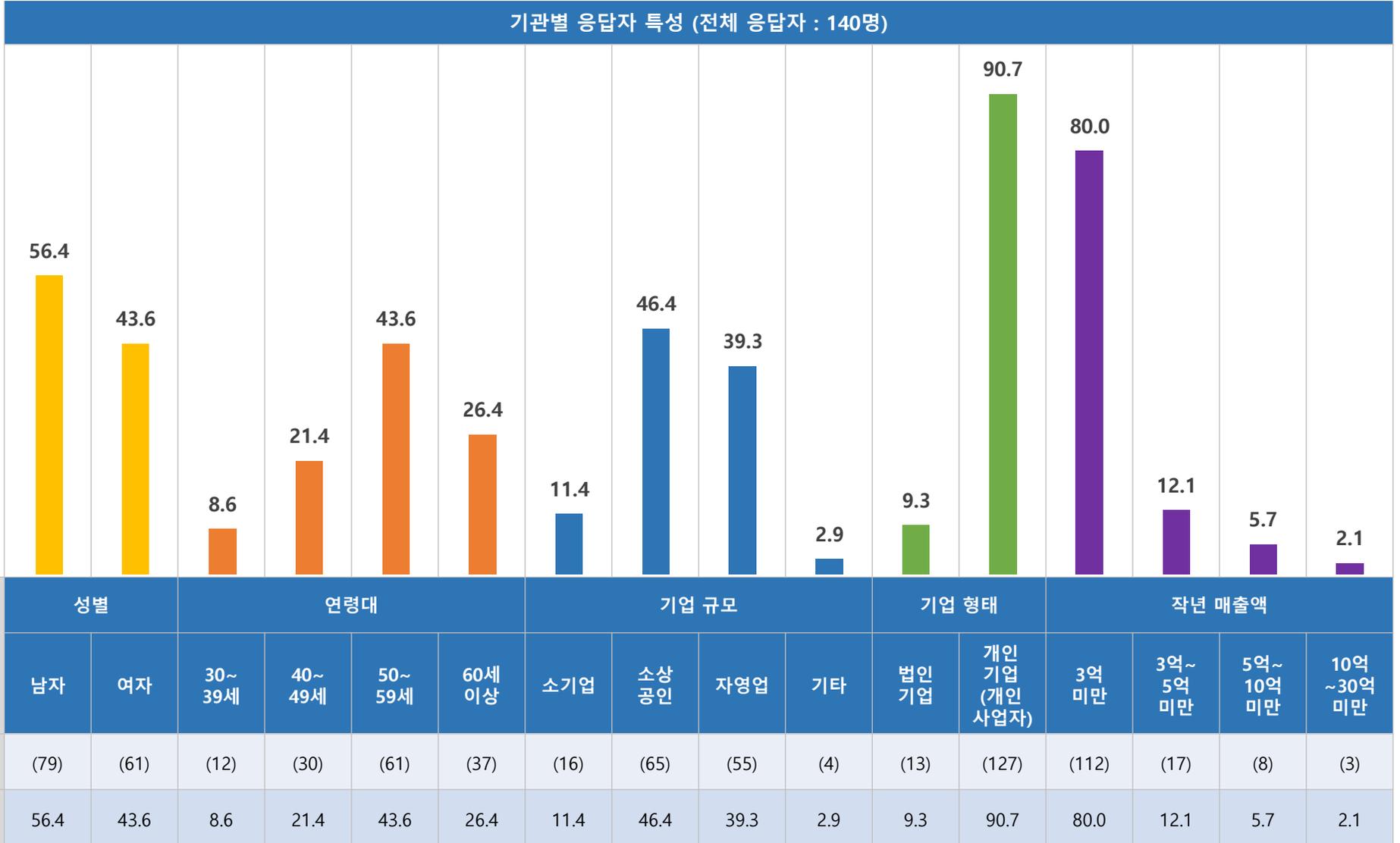




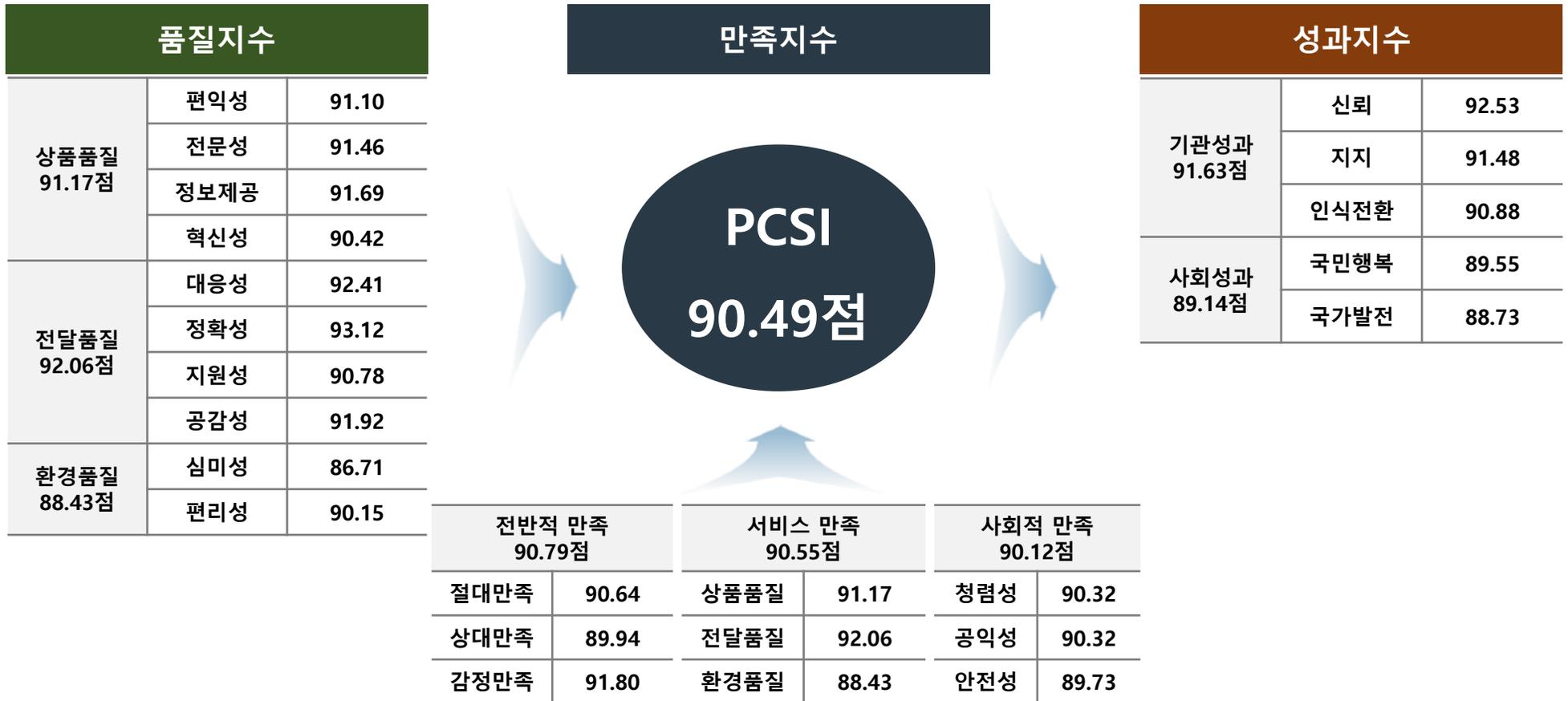
인천신용보증재단

(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자 : 140명)



- ❖ 인천신용보증재단 고객만족도(PCSI)는 90.49점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 전반적 만족 90.79점, 서비스 만족 90.55점, 사회적 만족 90.12점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 92.06점, 상품품질 91.17점, 환경품질 88.43점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 기관성과가 91.63점으로 사회성과 89.14점 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보'(19.94%) > '방문 및 면담 통화의 편리성'(17.01%) > '불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내'(8.29%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 90.55점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 '업무처리의 신속 정확성'(93.12점) > '담당직원의 친절성'(92.41점) > '문의·요구 응대 태도'(91.92점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		90.55
업무서비스	7.81	91.10
담당직원의 전문성	7.82	91.46
업무관련 정보제공	7.82	91.69
서비스 환경 개선 노력	8.03	90.42
담당직원의 친절성	7.72	92.41
업무처리의 신속 정확성	7.33	93.12
불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내	8.29	90.78
문의·요구 응대 태도	8.23	91.92
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	19.94	86.71
방문 및 면담 통화의 편리성	17.01	90.15

(단위 : 명, 점)

구 분		사례수	고객만족도	
전 체		140	90.49	90.49
성 별	남자	79	91.61	91.61
	여자	61	89.04	89.04
연령대	30~39세	12	94.94	94.94
	40~49세	30	88.83	88.83
	50~59세	61	90.83	90.83
	60세 이상	37	89.84	89.84
기업 규모	소기업	16	92.71	92.71
	소상공인	65	89.22	89.22
	자영업	55	91.40	91.40
	기타	4	89.77	89.77
기업 형태	법인기업	13	90.35	90.35
	개인기업(개인사업자)	127	90.50	90.50
작년 매출액	3억 미만	112	90.09	90.09
	3억~5억 미만	17	90.09	90.09
	5억~10억 미만	8	94.15	94.15
	10억~30억 미만	3	98.05	98.05

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

(단위:점, %)



구분	만족도	중요도	분석결과
a. 업무서비스	91.10	7.81	지속유지
b. 담당직원의 전문성	91.46	7.82	지속유지
c. 업무관련 정보제공	91.69	7.82	지속유지
d. 서비스 환경 개선 노력	90.42	8.03	점진개선
e. 담당직원의 친절성	92.41	7.72	지속유지
f. 업무처리의 신속 정확성	93.12	7.33	지속유지
g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	90.78	8.29	점진개선
h. 문의·요구 응대 태도	91.92	8.23	지속유지
i. 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	86.71	19.94	중점개선
j. 방문 및 면담 통화의 편리성	90.15	17.01	중점개선

* 개선우선순위 : 중점개선 > 점진개선 > 지속유지 > 유지강화

1. 중점개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요함
2. 점진개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
3. 지속유지 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↓) 만족도는 높으나, 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위한 지속적 관리가 필요함
4. 유지강화 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↑) 만족도와 중요도가 모두 높은 분야로 현 수준 유지를 위한 적극적 노력이 필요함

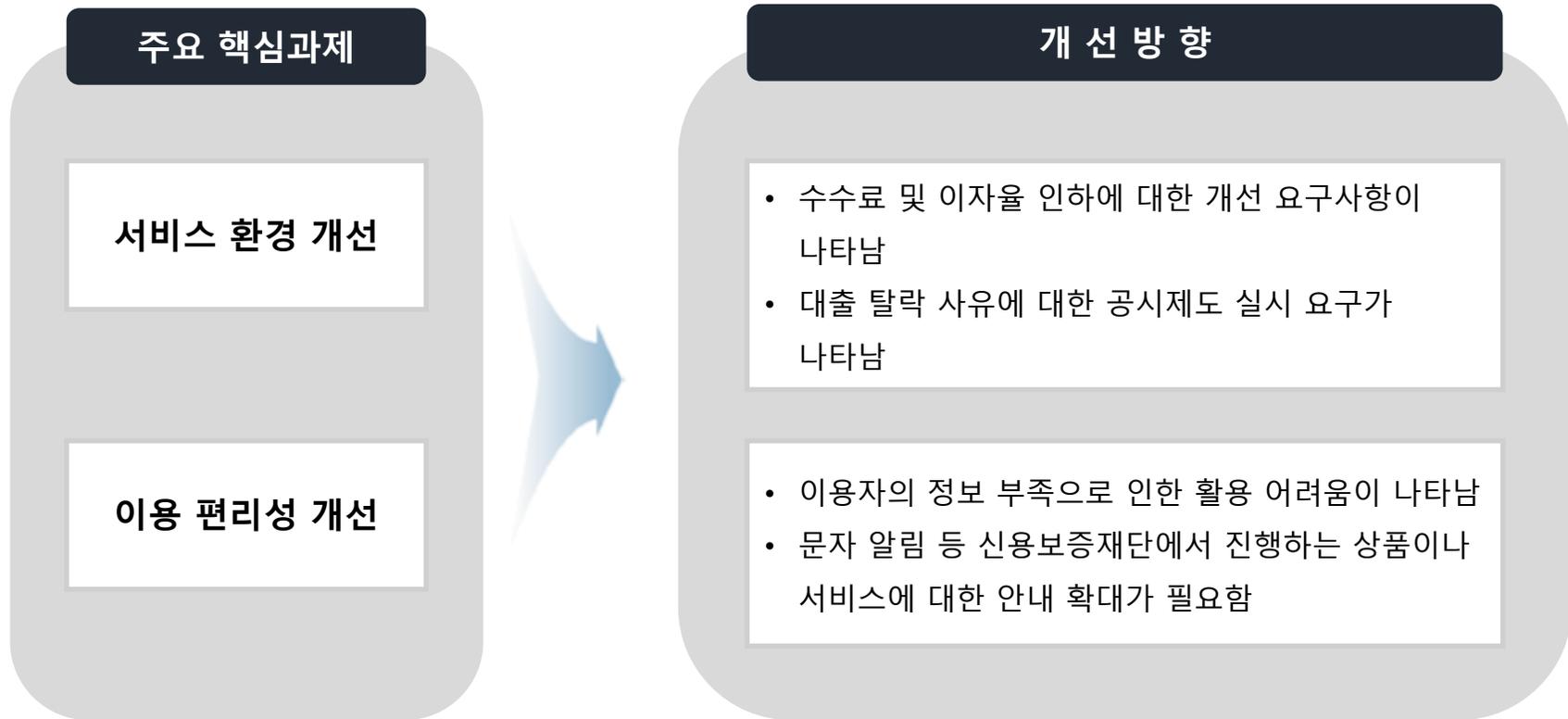
주요 개선 요구사항

❖ 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면, '적극적인 지원 필요'(35.3%), '정보 제공 부족'(29.4%), '친절성 부족', '비용이 비쌈'(각 17.6%) 등으로 우선 개선해야 한다고 응답함 (단위 : 건, %)

구분	주요 개선사항	사례수	비율
1	적극적인 지원 필요(한도 증액, 특별 대출 등)	6	35.3%
2	정보 제공 부족	5	29.4%
3	친절성 부족	2	11.8%
4	비용이 비쌈	2	11.8%
5	주차공간이 부족하거나 협소	1	5.9%
6	서비스 신속성 부족	1	5.9%

*개선의견 사항을 제시한 17명에 대한 결과임

❖ 인천신용보증재단 고객만족도 주요 개선사안으로 '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보', '방문 및 면담 통화의 편리성' 등을 중심으로 개선의 필요성이 있음

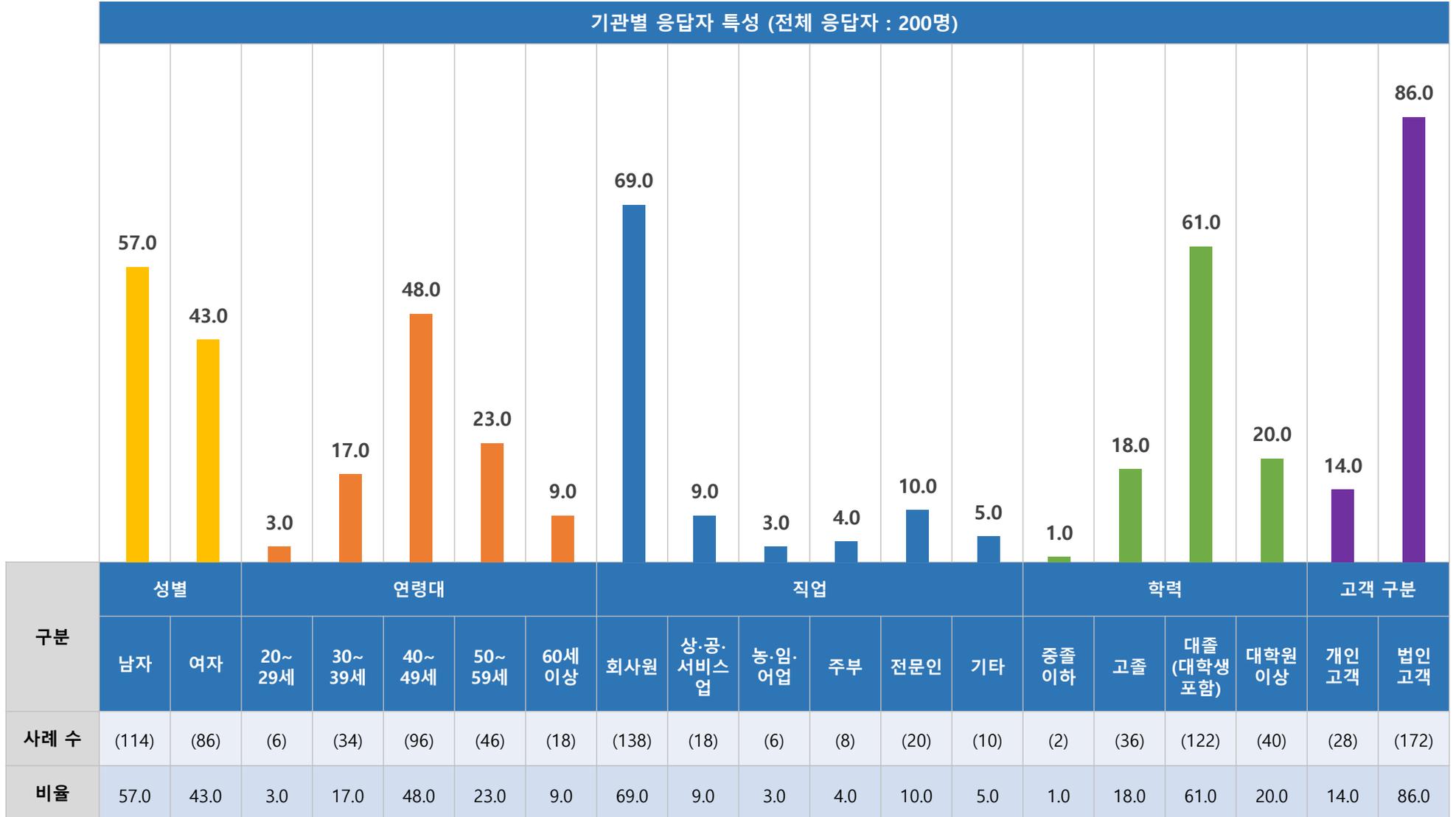




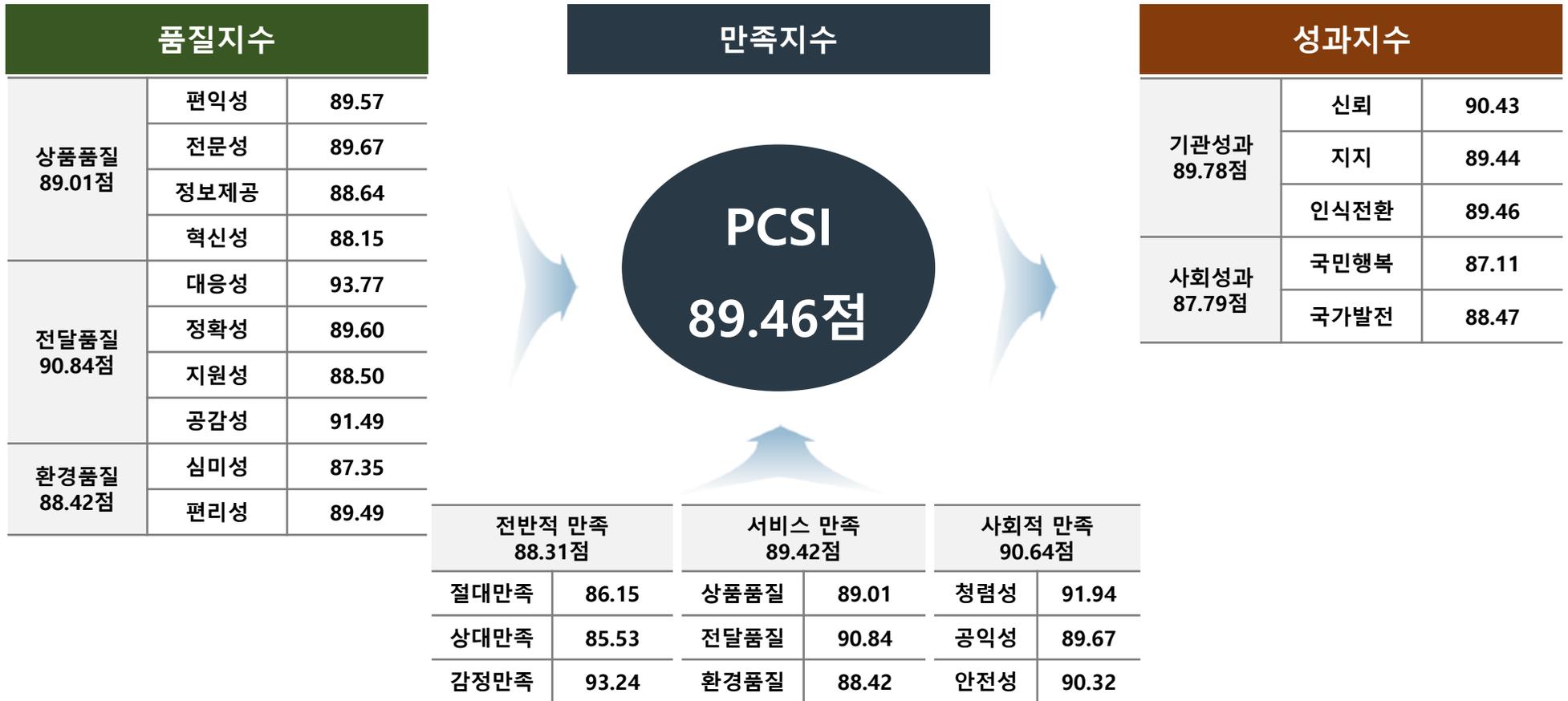
인천테크노파크

(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자 : 200명)



- ❖ 인천테크노파크 고객만족도(PCSI)는 89.46점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 사회적 만족 90.64점, 서비스 만족 89.42점, 전반적 만족 88.31점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 90.84점, 상품품질 89.01점, 환경품질 88.42점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 기관성과가 89.78점으로 사회성과 87.79점 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보'(16.96%) > '방문 및 면담 통화의 편리성'(14.62%) > '업무처리의 신속 정확성'(9.72%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 89.42점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 '담당직원의 친절성'(93.77점) > '문의·요구 응대 태도'(91.49점) > '담당직원의 전문성'(89.67점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		89.42
업무서비스	8.55	89.57
담당직원의 전문성	8.34	89.67
업무관련 정보제공	9.45	88.64
서비스 환경 개선 노력	9.39	88.15
담당직원의 친절성	6.57	93.77
업무처리의 신속 정확성	9.72	89.60
불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내	9.61	88.50
문의·요구 응대 태도	6.79	91.49
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	16.96	87.35
방문 및 면담 통화의 편리성	14.62	89.49

(단위 : 명, 점)

구 분		사례수	고객만족도
전 체		200	89.46
성 별	남자	114	90.14
	여자	86	88.56
연령대	20~29세	6	81.55
	30~39세	34	91.70
	40~49세	96	88.49
	50~59세	46	90.75
	60세 이상	18	89.74
직 업	회사원	138	90.64
	상·공·서비스업	18	90.61
	농·임·어업	6	73.41
	주부	8	86.84
	전문인	20	86.21
	기타	10	89.27
학 력	중졸 이하	2	73.43
	고졸	36	90.45
	대졸(대학생 포함)	122	88.47
	대학원 이상	40	92.39
고객 구분	개인 고객	28	85.87
	법인 고객	172	90.04

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

(단위 : 점, %)



구분	만족도	중요도	분석결과
a. 업무서비스	89.57	8.55	점진개선
b. 담당직원의 전문성	89.67	8.34	지속유지
c. 업무관련 정보제공	88.64	9.45	점진개선
d. 서비스 환경 개선 노력	88.15	9.39	점진개선
e. 담당직원의 친절성	93.77	6.57	지속유지
f. 업무처리의 신속 정확성	89.60	9.72	점진개선
g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	88.50	9.61	점진개선
h. 문의·요구 응대 태도	91.49	6.79	지속유지
i. 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	87.35	16.96	중점개선
j. 방문 및 면담 통화의 편리성	89.49	14.62	중점개선

* 개선우선순위 : 중점개선 > 점진개선 > 지속유지 > 유지강화

1. 중점개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요함
2. 점진개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
3. 지속유지 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↓) 만족도는 높으나, 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위한 지속적 관리가 필요함
4. 유지강화 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↑) 만족도와 중요도가 모두 높은 분야로 현 수준 유지를 위한 적극적 노력이 필요함

주요 개선 요구사항

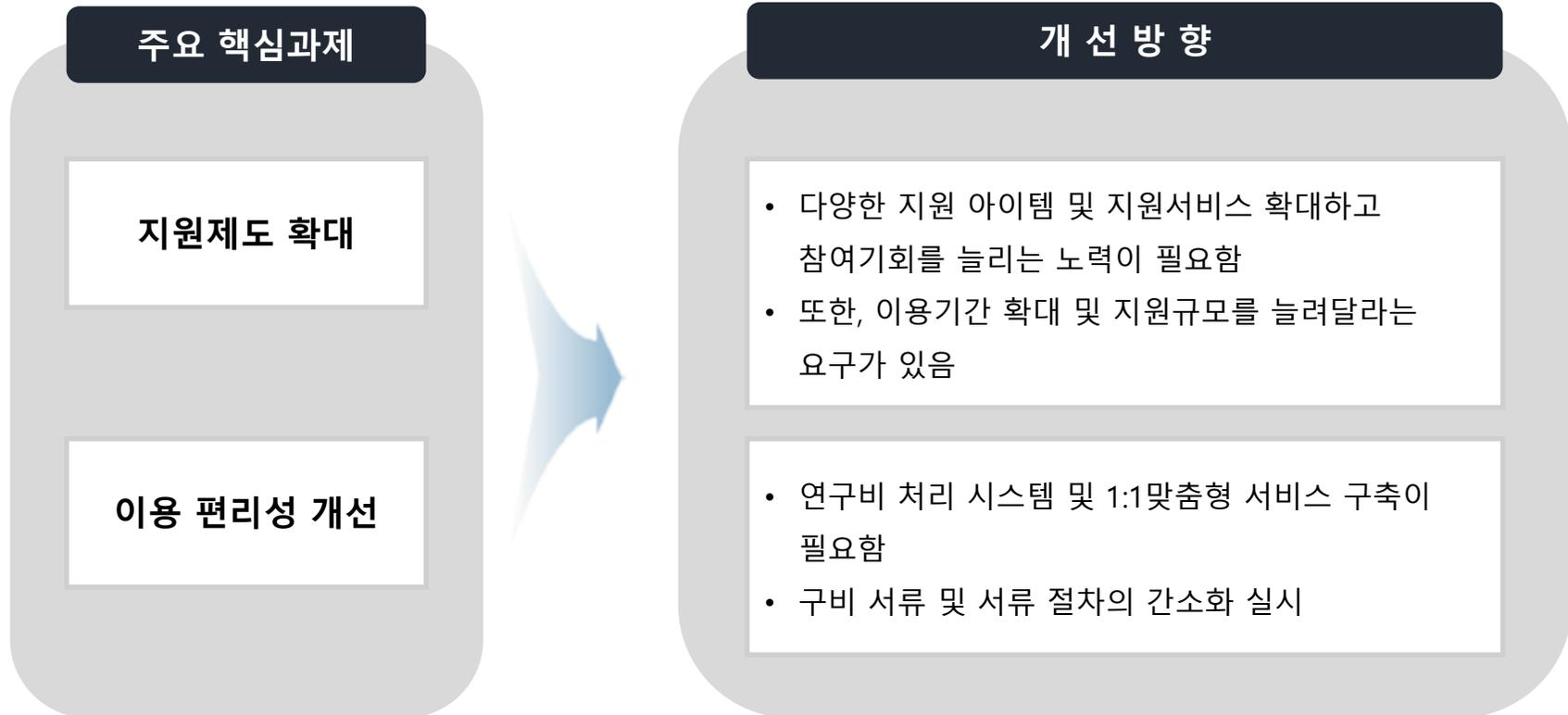
- 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면, '적극적인 지원 필요'(44.4%), '지원제도 다양성 부족'(16.7%), '정보 제공 부족'(11.1%) 등으로 우선 개선해야 한다고 응답함

(단위 : 건, %)

구분	주요 개선사항	사례수	비율
1	적극적인 지원 필요 (입주 기업외 외부 기업에 대한 사업, 자체 공모전, 경진대회, 창업가와 연계한 사업 등)	8	44.4%
2	지원제도 다양성 부족	3	16.7%
3	정보 제공 부족	2	11.1%
4	전문성이 떨어짐	1	5.6%
5	부가 시설 부족	1	5.6%
6	홍보활동 필요	1	5.6%
7	서비스 신속성 부족	1	5.6%
8	서비스 부족(1:1 맞춤형 찾아가는 상담 서비스)	1	5.6%

*개선의견 사항을 제시한 18명에 대한 결과임

- ❖ 인천테크노파크 고객만족도 주요 개선사안으로 '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보', '방문 및 면담 통화의 편리성' 등을 중심으로 개선의 필요성이 있음

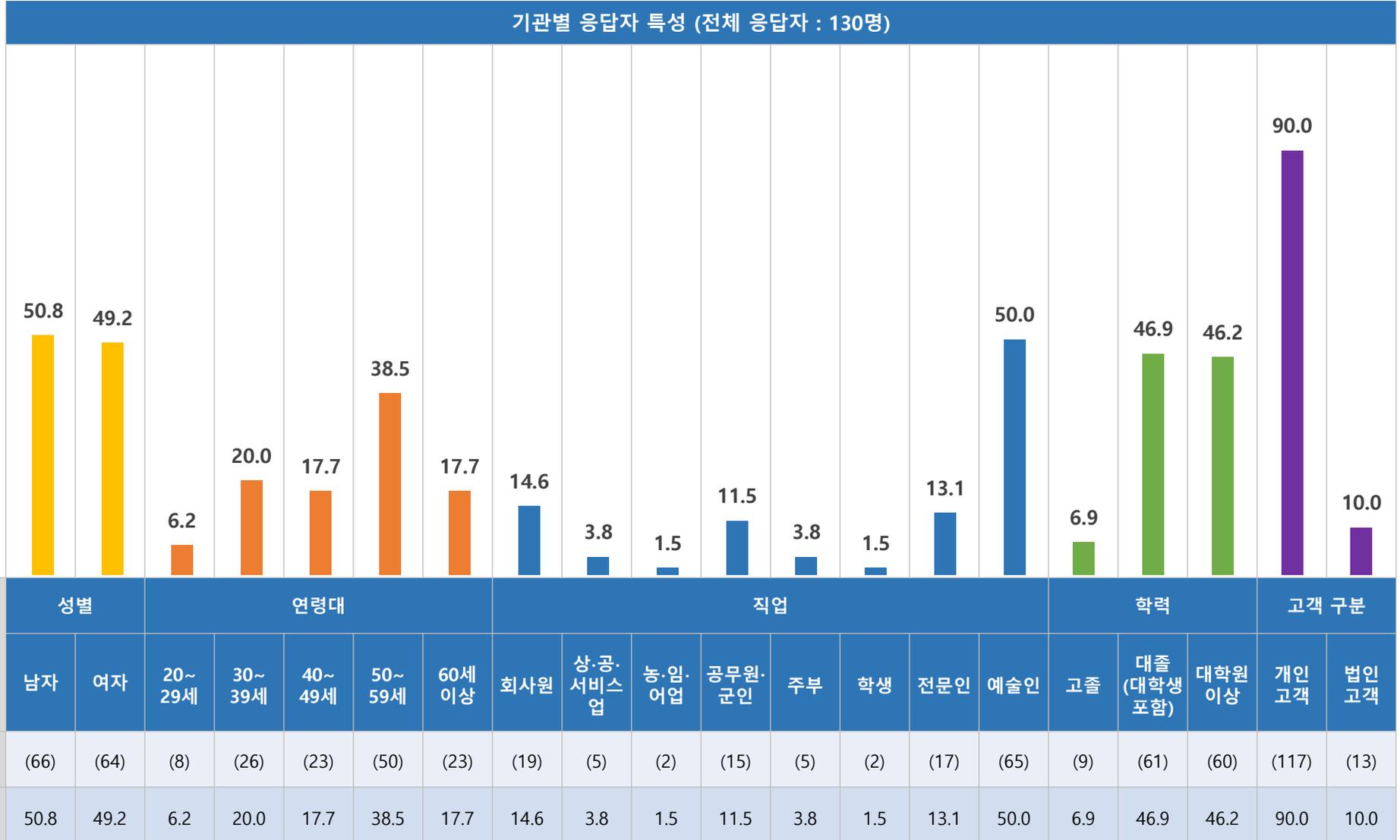




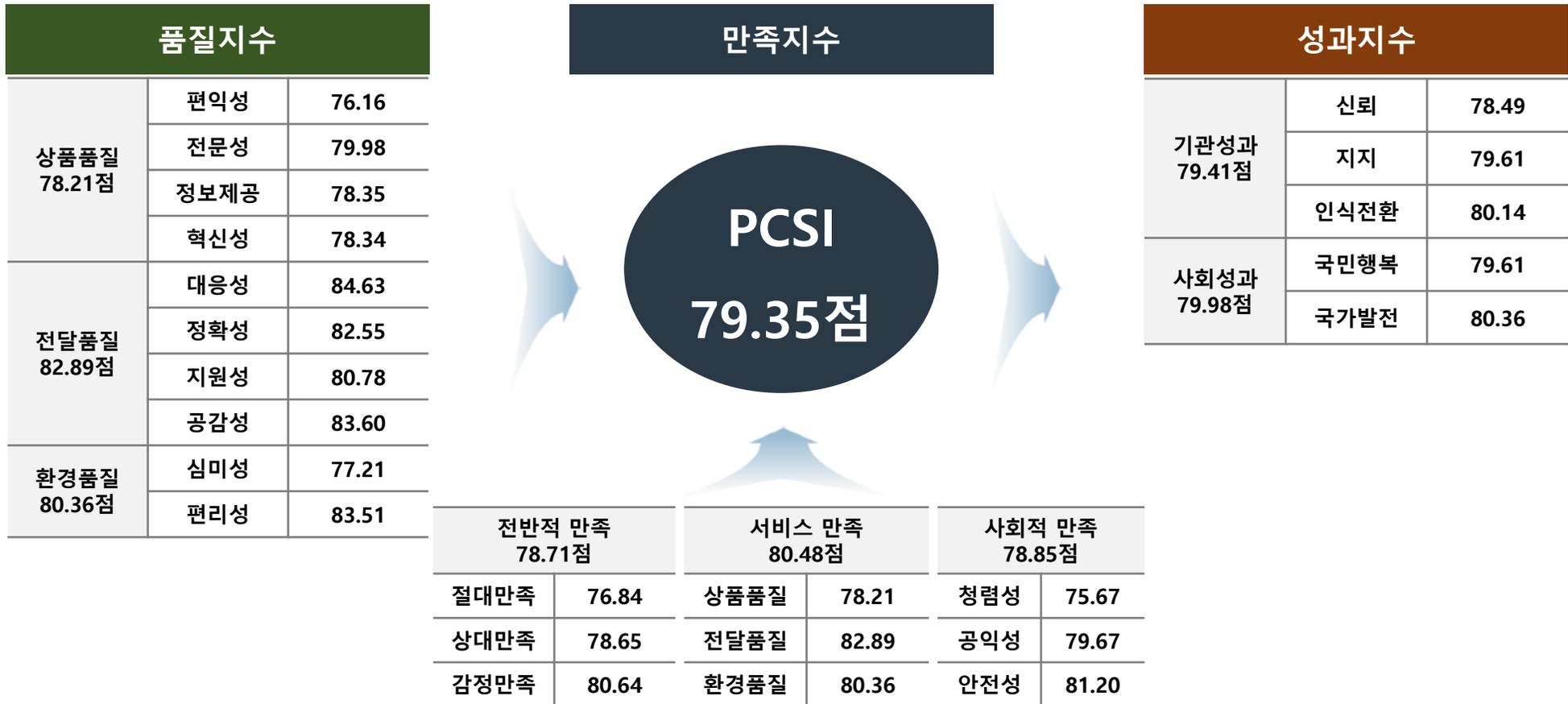
인천문화재단

(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자 : 130명)



- ❖ 인천문화재단 고객만족도(PCSI)는 79.35점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 서비스 만족 80.48점, 사회적 만족 78.85점, 전반적 만족 78.71점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 82.89점, 환경품질 80.36점, 상품품질 78.21점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 사회성과가 79.98점으로 기관성과 79.41점 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보'(16.00%) > '방문 및 면담 통화의 편리성'(15.95%) > '업무서비스'(9.17%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 80.48점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 '담당직원의 친절성'(84.63점) > '문의·요구 응대 태도'(83.60점) > '방문 및 면담 통화의 편리성'(83.51점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

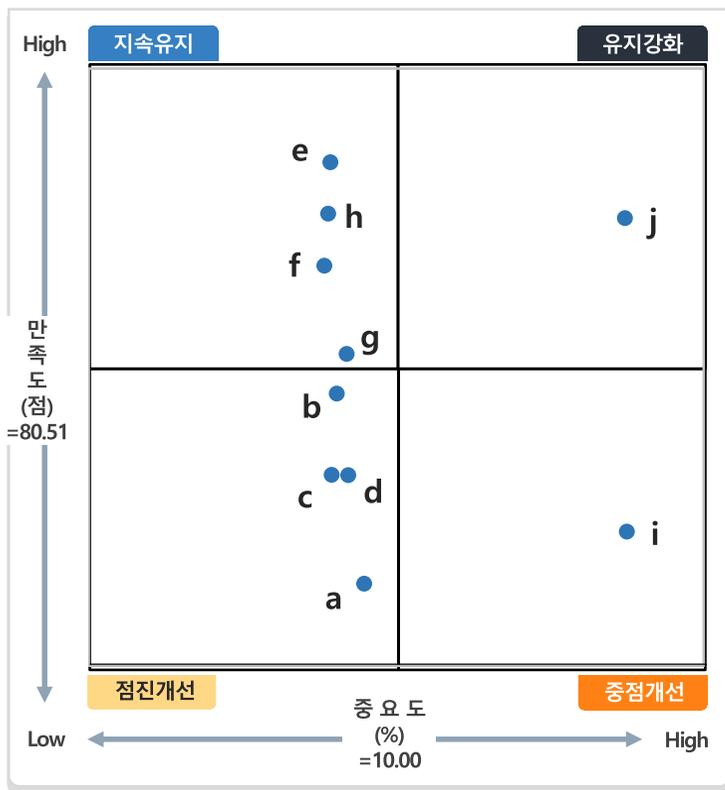
구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		80.48
업무서비스	9.17	76.16
담당직원의 전문성	8.45	79.98
업무관련 정보제공	8.32	78.35
서비스 환경 개선 노력	8.75	78.34
담당직원의 친절성	8.29	84.63
업무처리의 신속 정확성	8.13	82.55
불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내	8.71	80.78
문의·요구 응대 태도	8.23	83.60
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	16.00	77.21
방문 및 면담 통화의 편리성	15.95	83.51

(단위 : 명, 점)

구 분		사례수	고객만족도
전 체		130	79.35
성 별	남자	66	80.68
	여자	64	77.97
연령대	20~29세	8	77.21
	30~39세	26	73.41
	40~49세	23	83.32
	50~59세	50	80.79
	60세 이상	23	79.69
직 업	회사원	19	74.94
	상·공·서비스업	5	86.10
	농·임·어업	2	80.97
	공무원·군인	15	93.97
	주부	5	82.46
	학생	2	81.36
	전문인	17	74.46
	예술인	65	77.67
학 력	고졸	9	81.89
	대졸(대학생 포함)	61	82.54
	대학원 이상	60	75.72
고객 구분	개인 고객	117	78.83
	법인 고객	13	83.98

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

(단위:점, %)



구분	만족도	중요도	분석결과
a. 업무서비스	76.16	9.17	점진개선
b. 담당직원의 전문성	79.98	8.45	점진개선
c. 업무관련 정보제공	78.35	8.32	점진개선
d. 서비스 환경 개선 노력	78.34	8.75	점진개선
e. 담당직원의 친절성	84.63	8.29	지속유지
f. 업무처리의 신속 정확성	82.55	8.13	지속유지
g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	80.78	8.71	지속유지
h. 문의·요구 응대 태도	83.60	8.23	지속유지
i. 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	77.21	16.00	중점개선
j. 방문 및 면담 통화의 편리성	83.51	15.95	유지강화

* 개선우선순위 : 중점개선 > 점진개선 > 지속유지 > 유지강화

1. 중점개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요함
2. 점진개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
3. 지속유지 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↓) 만족도는 높으나, 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위한 지속적 관리가 필요함
4. 유지강화 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↑) 만족도와 중요도가 모두 높은 분야로 현 수준 유지를 위한 적극적 노력이 필요함

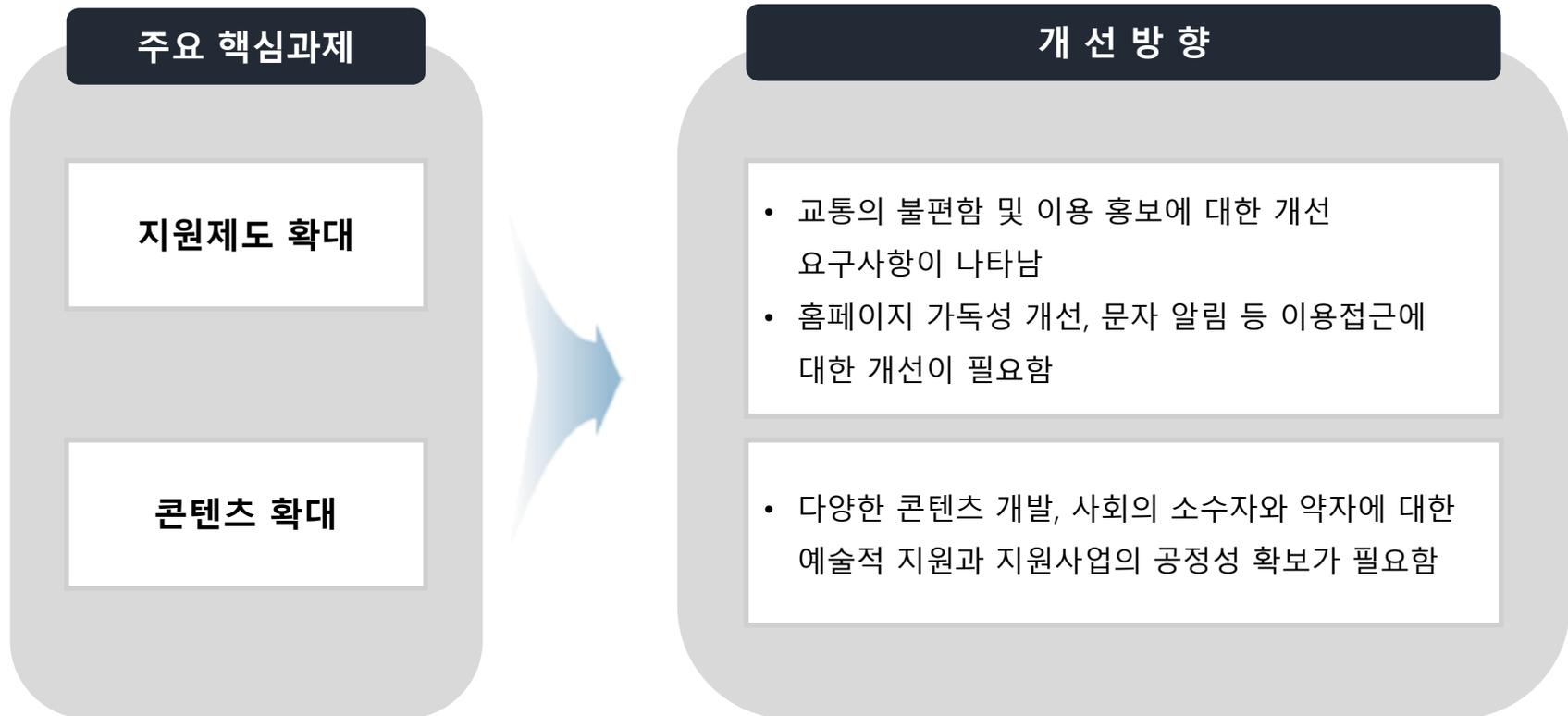
주요 개선 요구사항

❖ 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면, '지원제도 다양성 부족'(16.7%), '전문성이 떨어짐', '콘텐츠 다양성 필요', '접근성 부족'(각 13.3%), '적극적인 지원 필요', '홍보활동 필요'(각 10.0%) 등으로 우선 개선해야 한다고 응답함 (단위 : 건, %)

구분	주요 개선사항	사례 수	비율
1	지원제도 다양성 부족	5	16.7%
2	전문성이 떨어짐	4	13.3%
3	콘텐츠 다양성 필요	4	13.3%
4	접근성 부족	4	13.3%
5	적극적인 지원 필요	3	10.0%
6	홍보활동 필요	3	10.0%
7	정보 제공 부족	2	6.7%
8	교통이 불편	2	6.7%
9	공익성 실현 필요	2	6.7%
10	서비스 신속성 부족	1	3.3%

*개선의견 사항을 제시한 30명에 대한 결과임

❖ 인천문화재단 고객만족도 주요 개선사안으로 '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보' 등을 중심으로 개선의 필요성이 있음

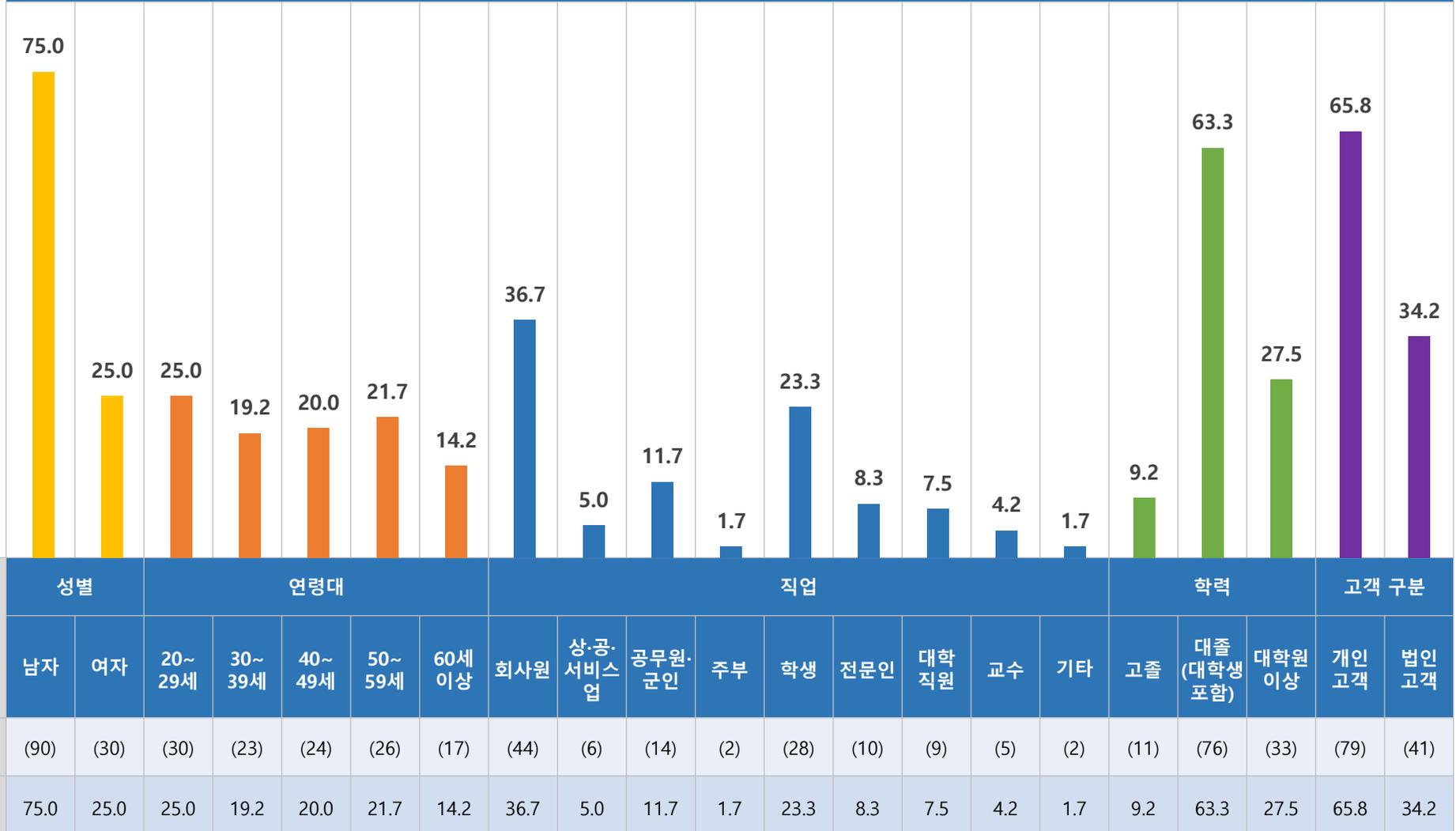




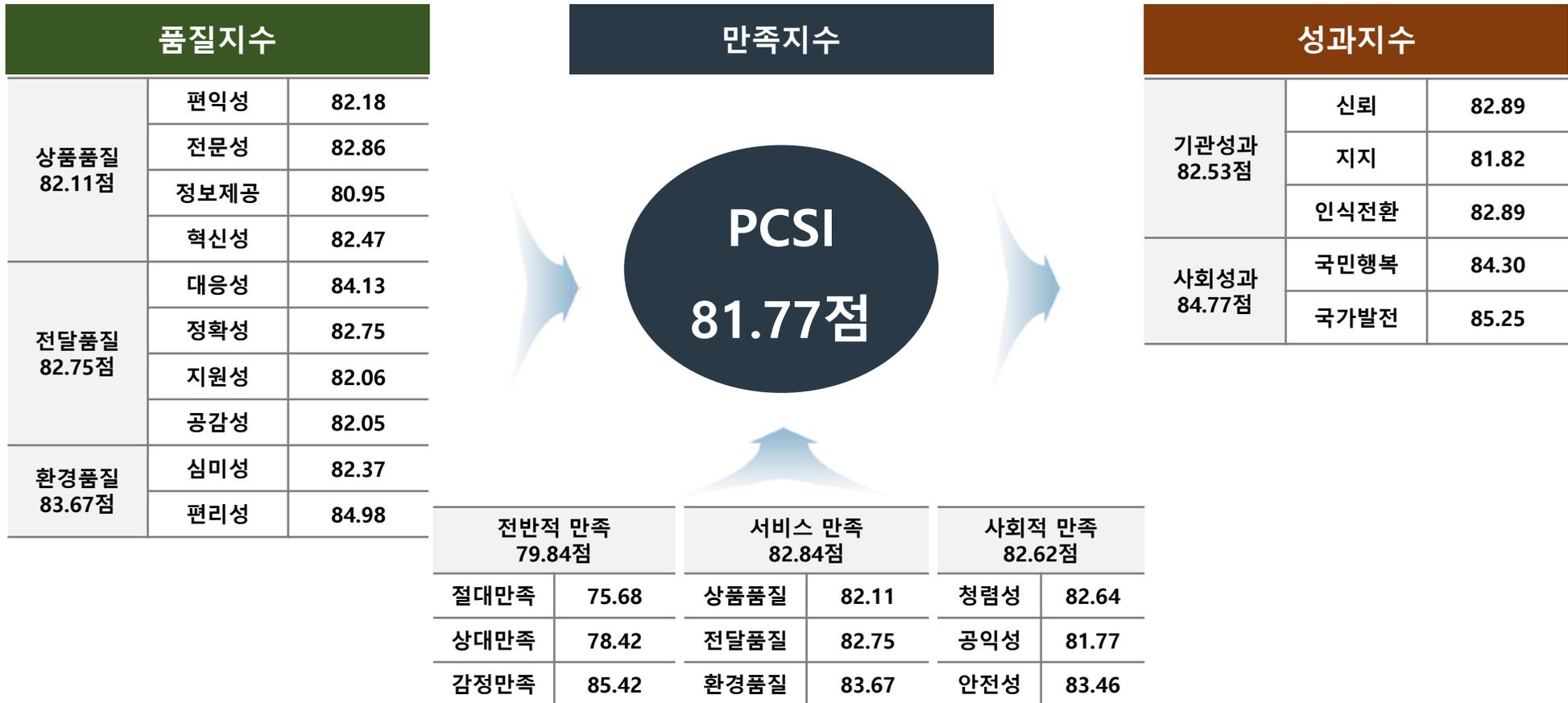
인천글로벌캠퍼스운영재단

(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자 : 120명)



- ❖ 인천글로벌캠퍼스운영재단 고객만족도(PCSI)는 81.77점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 서비스 만족 82.84점, 사회적 만족 82.62점, 전반적 만족 79.84점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 환경품질 83.67점, 전달품질 82.75점, 상품품질 82.11점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 사회성과가 84.77점으로 기관성과 82.53점 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보'(16.15%) > '방문 및 면담 통화의 편리성'(14.02%) > '불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내'(9.02%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 82.84점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 '방문 및 면담 통화의 편리성'(84.98점) > '담당직원의 친절성'(84.13점) > '담당직원의 전문성'(82.86점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

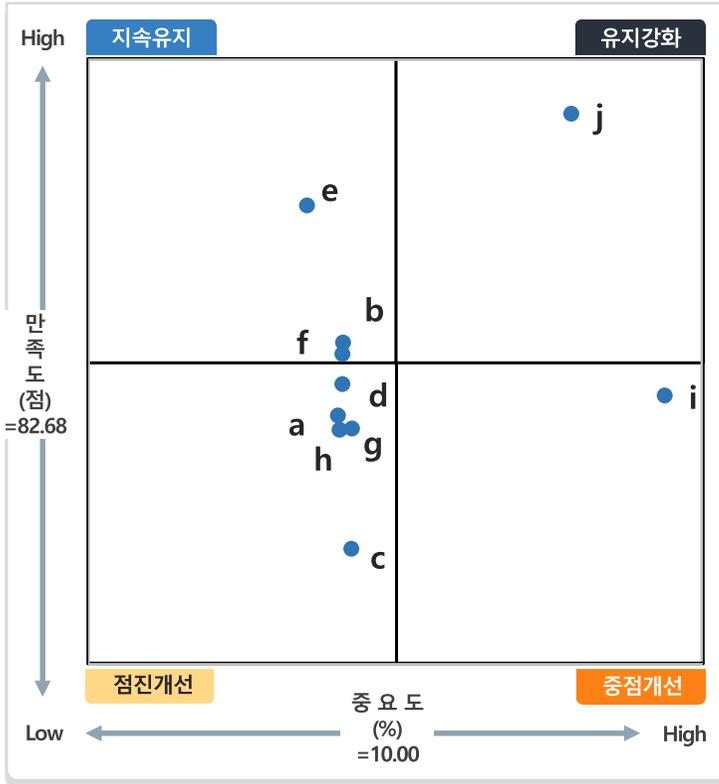
구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		82.84
업무서비스	8.69	82.18
담당직원의 전문성	8.81	82.86
업무관련 정보제공	9.00	80.95
서비스 환경 개선 노력	8.79	82.47
담당직원의 친절성	7.99	84.13
업무처리의 신속 정확성	8.80	82.75
불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내	9.02	82.06
문의·요구 응대 태도	8.73	82.05
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	16.15	82.37
방문 및 면담 통화의 편리성	14.02	84.98

(단위 : 명, 점)

구 분		사례수	고객만족도	
전 체		120	81.77	81.77
성 별	남자	90	87.90	87.90
	여자	30	63.37	63.37
연령대	20~29세	30	75.22	75.22
	30~39세	23	78.40	78.40
	40~49세	24	81.33	81.33
	50~59세	26	90.04	90.04
	60세 이상	17	85.86	85.86
직 업	회사원	44	91.36	91.36
	상·공·서비스업	6	76.38	76.38
	공무원·군인	14	95.78	95.78
	주부	2	100.00	100.00
	학생	28	73.61	73.61
	전문인	10	76.81	76.81
	대학 직원	9	38.12	38.12
	교수	5	86.70	86.70
	기타	2	93.71	93.71
학 력	고졸	11	75.30	75.30
	대졸(대학생 포함)	76	82.17	82.17
	대학원 이상	33	83.01	83.01
고객 구분	개인 고객	79	82.30	82.30
	법인 고객	41	80.74	80.74

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

(단위 : 점, %)



구분	만족도	중요도	분석결과
a. 업무서비스	82.18	8.71	점진개선
b. 담당직원의 전문성	82.86	8.81	지속유지
c. 업무관련 정보제공	80.95	9.03	점진개선
d. 서비스 환경 개선 노력	82.47	8.89	점진개선
e. 담당직원의 친절성	84.13	7.97	지속유지
f. 업무처리의 신속 정확성	82.75	8.70	지속유지
g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	82.06	8.93	점진개선
h. 문의·요구 응대 태도	82.05	8.72	점진개선
i. 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	82.37	16.09	중점개선
j. 방문 및 면담 통화의 편리성	84.98	14.15	유지강화

* 개선우선순위 : 중점개선 > 점진개선 > 지속유지 > 유지강화

1. 중점개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요함
2. 점진개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
3. 지속유지 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↓) 만족도는 높으나, 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위한 지속적 관리가 필요함
4. 유지강화 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↑) 만족도와 중요도가 모두 높은 분야로 현 수준 유지를 위한 적극적 노력이 필요함

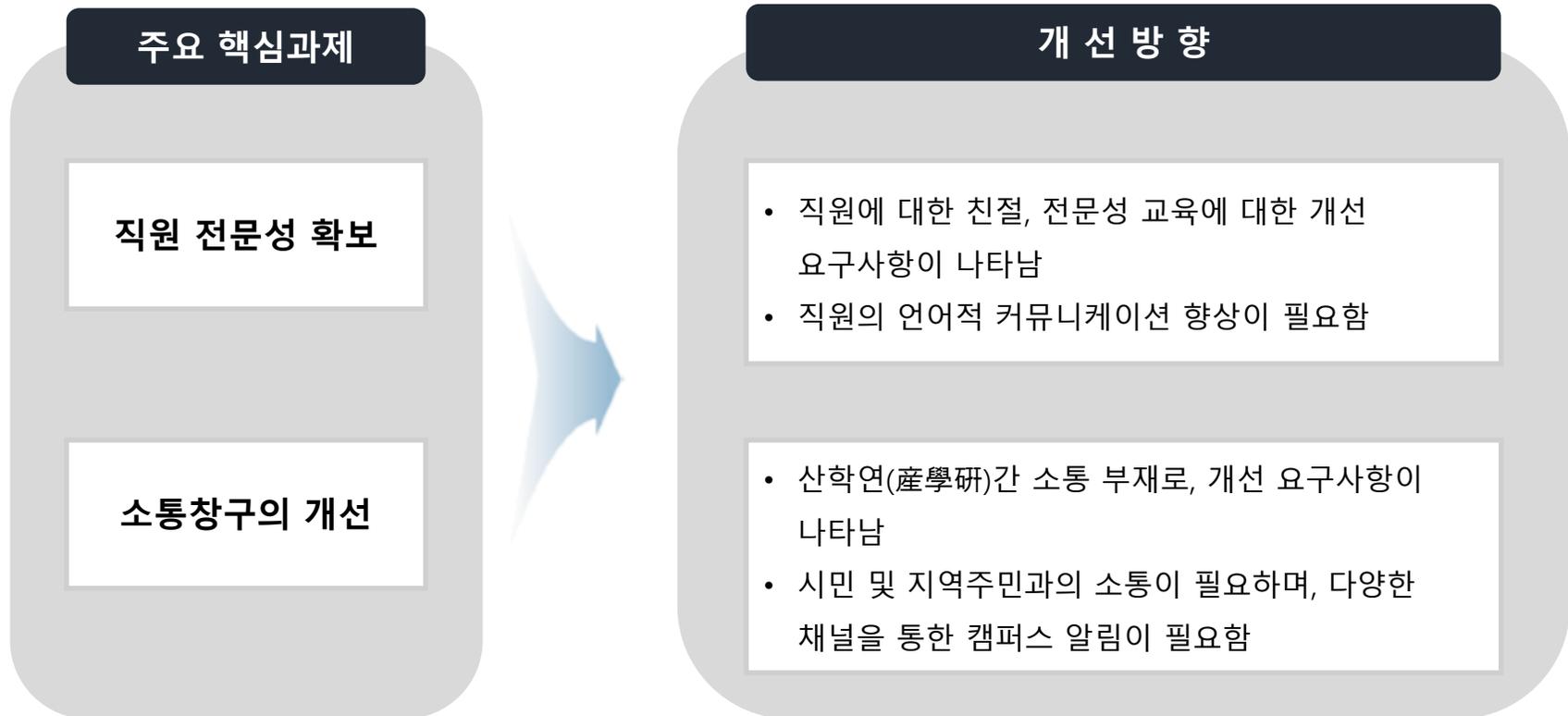
주요 개선 요구사항

❖ 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면, '소통 부족'(27.8%), '전문성이 떨어짐', '지원제도 다양성 부족'(각 16.7%), '부가적인 시설 부족'(11.1%) 등으로 우선 개선해야 한다고 응답함 (단위 : 건, %)

구분	주요 개선사항	사례수	비율
1	소통 부족	5	27.8%
2	전문성이 떨어짐	3	16.7%
3	지원제도 다양성 부족	3	16.7%
4	부가적인 시설 부족	2	11.1%
5	적극적인 지원 필요	1	5.6%
6	콘텐츠 다양성 필요	1	5.6%
7	주차공간이 부족하거나 협소	1	5.6%
8	홍보활동 필요	1	5.6%
9	서비스 부족(서비스 개선이 아닌 악화)	1	5.6%

*개선의견 사항을 제시한 18명에 대한 결과임

❖ 인천글로벌캠퍼스운영재단 고객만족도 주요 개선사안으로 '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보' 등을 중심으로 개선의 필요성이 있음

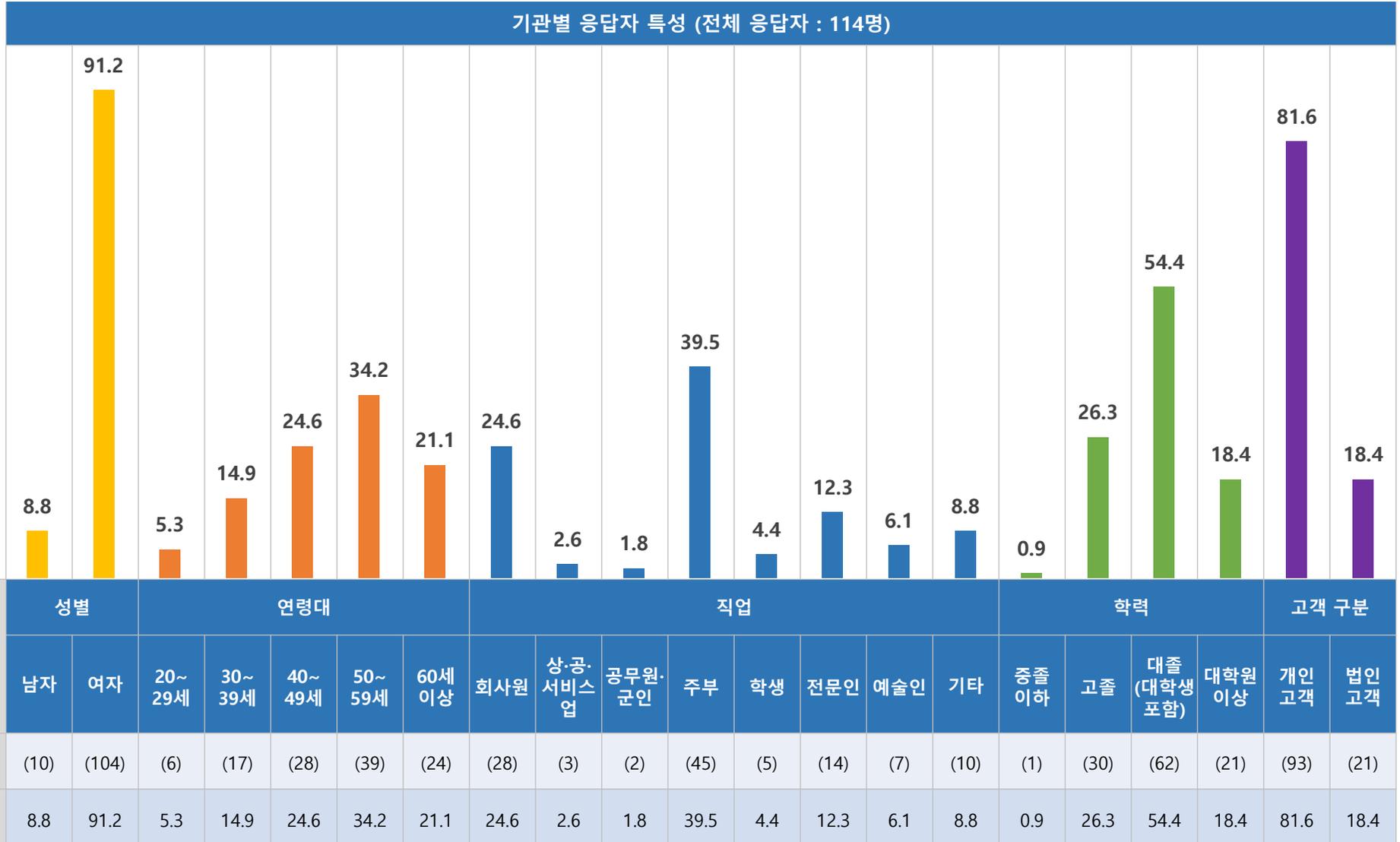




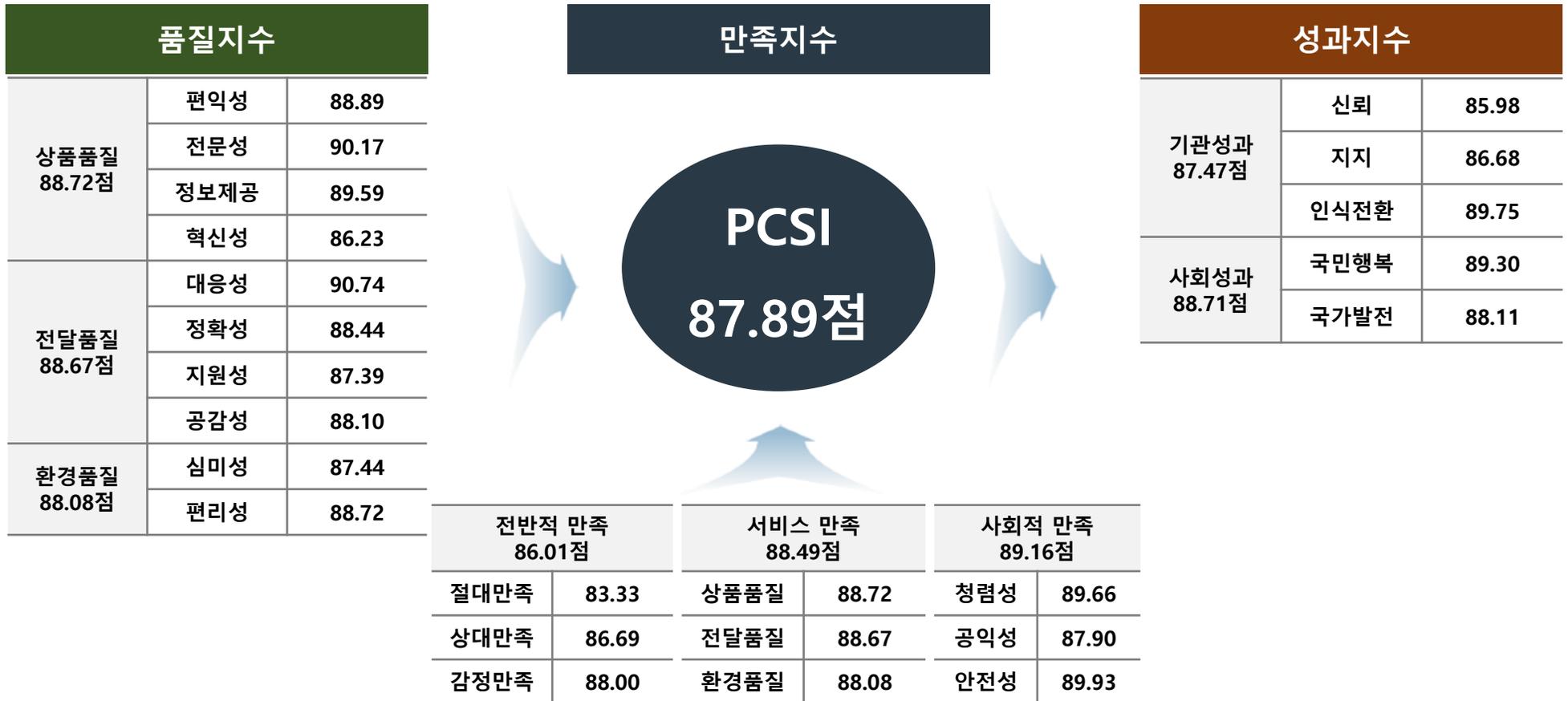
인천여성가족재단

(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자 : 114명)



- ❖ 인천여성가족재단 고객만족도(PCSI)는 87.89점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 사회적 만족 89.16점, 서비스 만족 88.49점, 전반적 만족 86.01점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 상품품질 88.72점, 전달품질 88.67점, 환경품질 88.08점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 사회성과가 88.71점으로 기관성과 87.47점 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 '방문 및 면담 통화의 편리성'(16.84%) > '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보'(15.86%) > '서비스 환경 개선 노력'(10.01%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 88.49점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 '담당직원의 친절성'(90.74점) > '담당직원의 전문성'(90.17점) > '업무관련 정보제공'(89.59점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

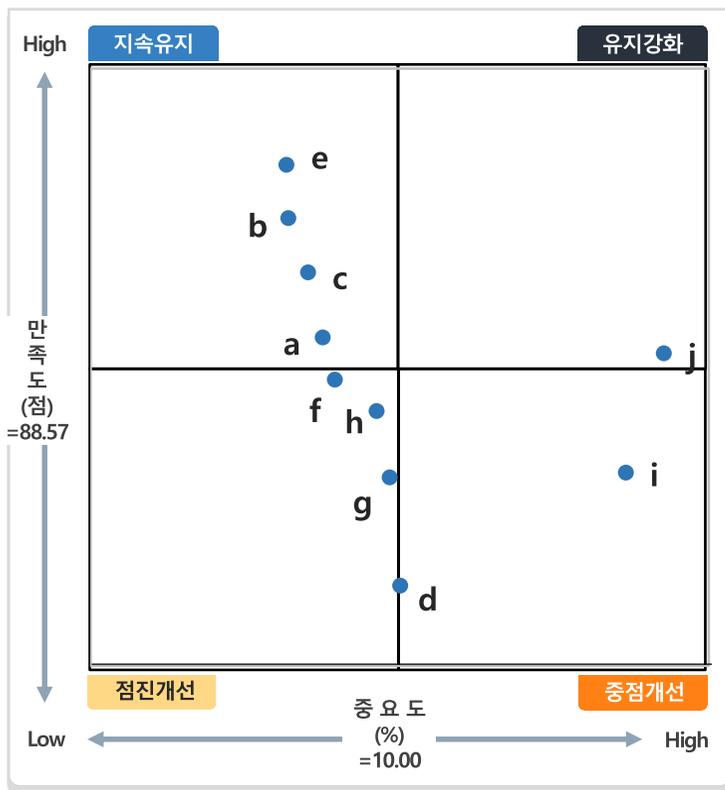
구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		88.49
업무서비스	8.01	88.89
담당직원의 전문성	7.12	90.17
업무관련 정보제공	7.63	89.59
서비스 환경 개선 노력	10.01	86.23
담당직원의 친절성	7.07	90.74
업무처리의 신속 정확성	8.32	88.44
불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내	9.74	87.39
문의·요구 응대 태도	9.40	88.10
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	15.86	87.44
방문 및 면담 통화의 편리성	16.84	88.72

(단위 : 명, 점)

구 분		사례수	고객만족도	
전 체		114	87.89	87.89
성 별	남자	10	95.02	95.02
	여자	104	87.20	87.20
연령대	20~29세	6	87.23	87.23
	30~39세	17	94.07	94.07
	40~49세	28	90.94	90.94
	50~59세	39	88.45	88.45
	60세 이상	24	79.19	79.19
직 업	회사원	28	92.71	92.71
	상·공·서비스업	3	88.05	88.05
	공무원·군인	2	99.10	99.10
	주부	45	84.08	84.08
	학생	5	86.18	86.18
	전문인	14	93.29	93.29
	예술인	7	81.51	81.51
	기타	10	86.99	86.99
학 력	중졸 이하	1	99.55	99.55
	고졸	30	87.18	87.18
	대졸(대학생 포함)	62	86.92	86.92
	대학원 이상	21	91.19	91.19
고객 구분	개인 고객	93	86.47	86.47
	법인 고객	21	94.16	94.16

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

(단위 : 점, %)



구분	만족도	중요도	분석결과
a. 업무서비스	88.89	8.01	지속유지
b. 담당직원의 전문성	90.17	7.12	지속유지
c. 업무관련 정보제공	89.59	7.63	지속유지
d. 서비스 환경 개선 노력	86.23	10.01	중점개선
e. 담당직원의 친절성	90.74	7.07	지속유지
f. 업무처리의 신속 정확성	88.44	8.32	점진개선
g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	87.39	9.74	점진개선
h. 문의·요구 응대 태도	88.10	9.40	점진개선
i. 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	87.44	15.86	중점개선
j. 방문 및 면담 통화의 편리성	88.72	16.84	유지강화

* 개선우선순위 : 중점개선 > 점진개선 > 지속유지 > 유지강화

1. 중점개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요함
2. 점진개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
3. 지속유지 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↓) 만족도는 높으나, 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위한 지속적 관리가 필요함
4. 유지강화 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↑) 만족도와 중요도가 모두 높은 분야로 현 수준 유지를 위한 적극적 노력이 필요함

주요 개선 요구사항

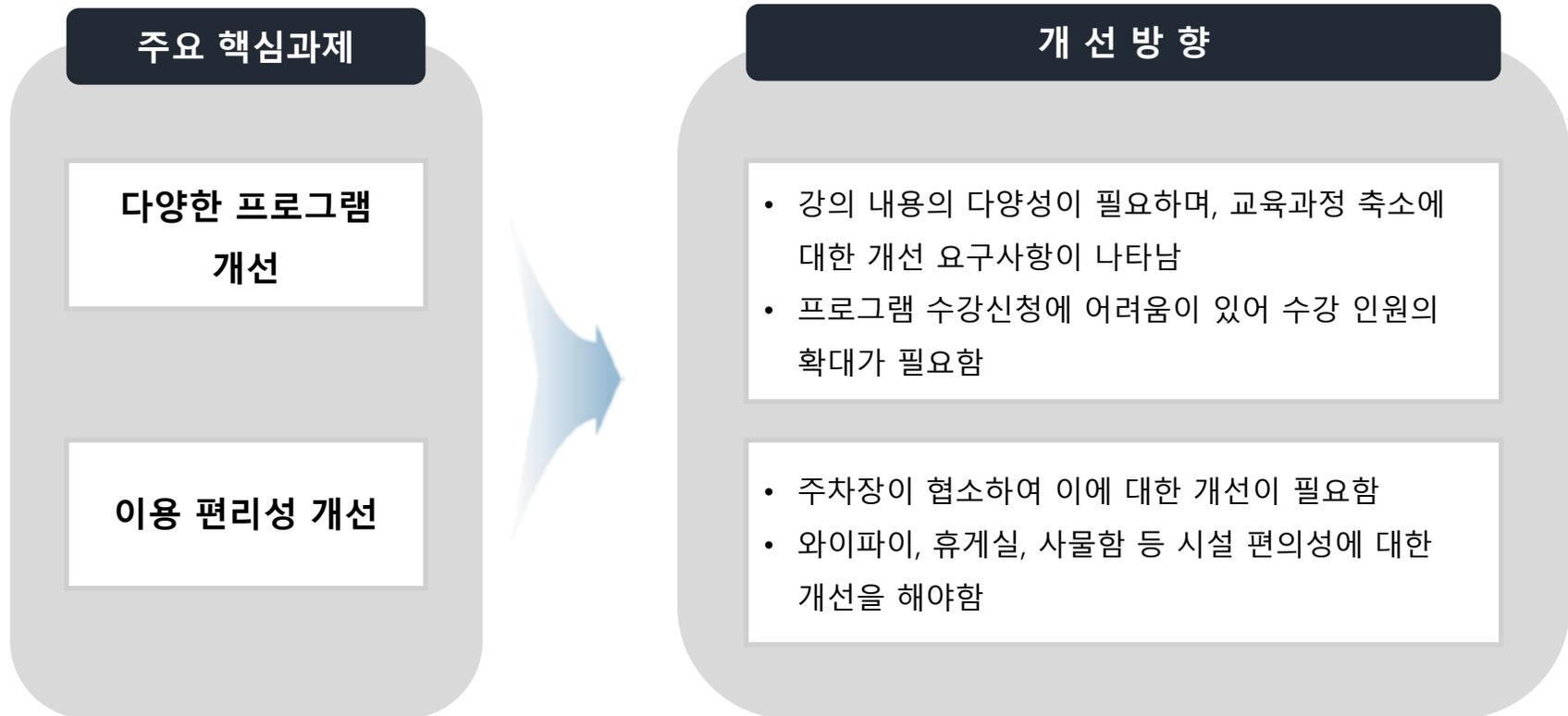
- 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면, '부가적인 시설 부족'(25.7%), '콘텐츠 다양성 필요'(20.0%), '지원제도 다양성 부족'(11.4%) 등으로 우선 개선해야 한다고 응답함

(단위 : 건, %)

구분	주요 개선사항	사례수	비율
1	부가적인 시설 부족	9	25.7%
2	콘텐츠 다양성 필요	7	20.0%
3	지원제도 다양성 부족(정책연구의 주제 다양성)	4	11.4%
4	주차공간이 부족하거나 협소	3	8.6%
5	정보 제공 부족	2	5.7%
6	홍보활동 필요	2	5.7%
7	적극적 응대 부족	2	5.7%
8	전문성이 떨어짐	1	2.9%
9	교통 불편	1	2.9%
10	전문인력 부족	1	2.9%
11	친절성 부족	1	2.9%
12	시설 정체성 부족	1	2.9%
13	서비스 다양성 부족	1	2.9%

*개선의견 사항을 제시한 35명에 대한 결과임

❖ 인천여성가족재단 고객만족도 주요 개선사안으로 '서비스 환경 개선 노력', '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보' 등을 중심으로 개선의 필요성이 있음

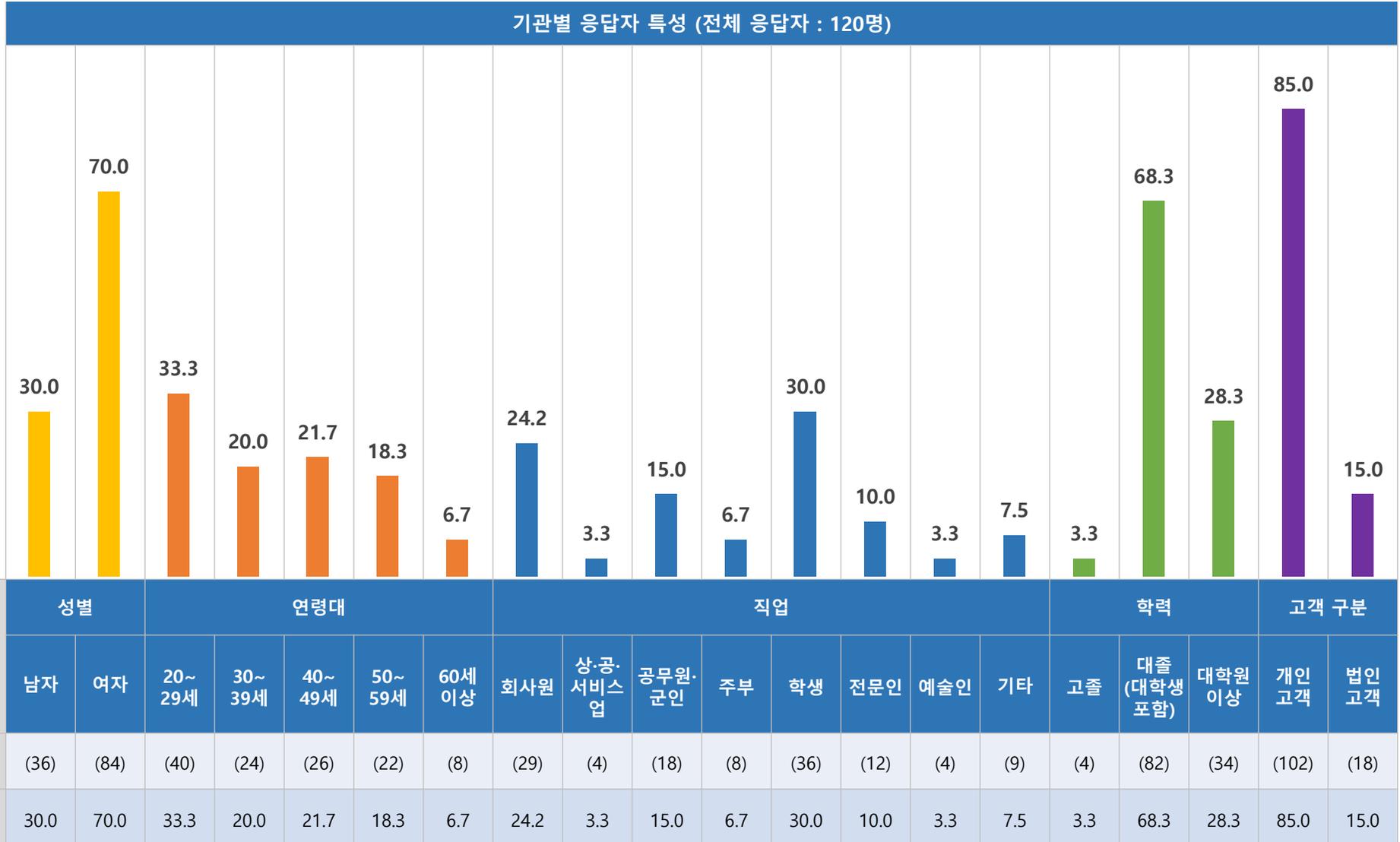




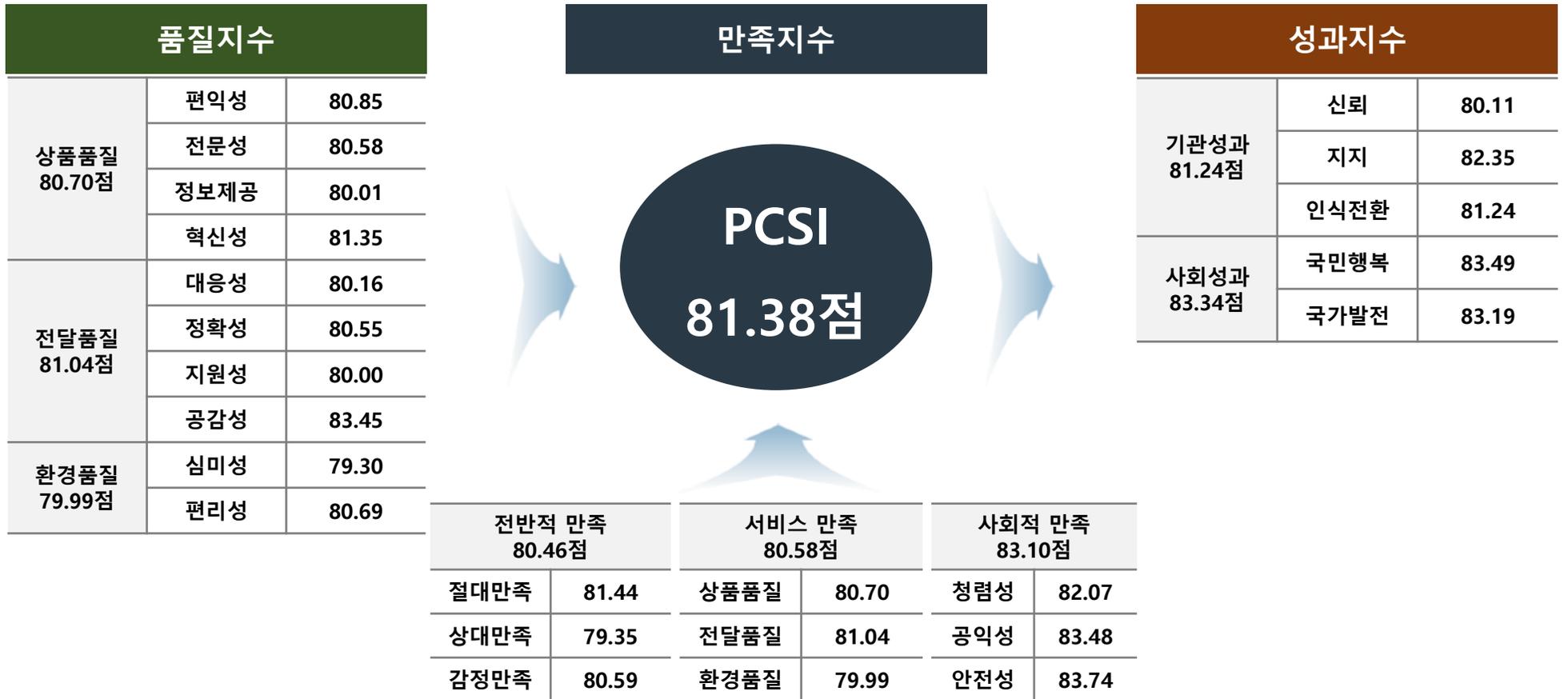
인천인재평생교육진흥원

(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자 : 120명)



- ❖ 인천인재평생교육진흥원 고객만족도(PCSI)는 81.38점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 사회적 만족 83.10점, 서비스 만족 80.58점, 전반적 만족 80.46점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 81.04점, 상품품질 80.70점, 환경품질 79.99점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 사회성과가 83.34점으로 기관성과 81.24점 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보'(17.66%) > '방문 및 면담 통화의 편리성'(16.47%) > '업무처리의 신속 정확성'(8.84%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 80.58점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 '문의·요구 응대 태도'(83.45점) > '서비스 환경 개선 노력'(81.35점) > '업무서비스'(80.85점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

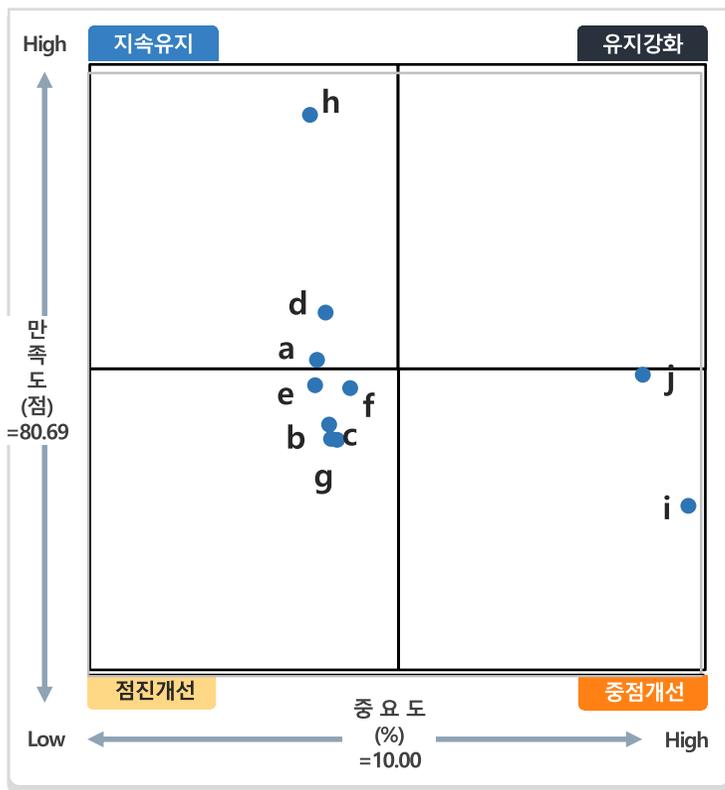
구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		80.58
업무서비스	7.97	80.85
담당직원의 전문성	7.92	80.58
업무관련 정보제공	8.34	80.01
서비스 환경 개선 노력	8.20	81.35
담당직원의 친절성	8.29	80.16
업무처리의 신속 정확성	8.84	80.55
불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내	8.50	80.00
문의·요구 응대 태도	7.79	83.45
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	17.66	79.30
방문 및 면담 통화의 편리성	16.47	80.69

(단위 : 명, 점)

구 분		사례수	고객만족도	
전 체		120	81.38	81.38
성 별	남자	36	86.06	86.06
	여자	84	79.37	79.37
연령대	20~29세	40	88.93	88.93
	30~39세	24	74.72	74.72
	40~49세	26	69.20	69.20
	50~59세	22	87.63	87.63
	60세 이상	8	86.00	86.00
직 업	회사원	29	71.49	71.49
	상·공·서비스업	4	86.60	86.60
	공무원·군인	18	75.58	75.58
	주부	8	80.30	80.30
	학생	36	89.30	89.30
	전문인	12	80.20	80.20
	예술인	4	92.14	92.14
	기타	9	88.59	88.59
학 력	고졸	4	77.57	77.57
	대졸(대학생 포함)	82	82.56	82.56
	대학원 이상	34	78.99	78.99
고객 구분	개인 고객	102	81.37	81.37
	법인 고객	18	81.44	81.44

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

(단위 : 점, %)



구분	만족도	중요도	분석결과
a. 업무서비스	80.85	7.97	지속유지
b. 담당직원의 전문성	80.58	7.92	점진개선
c. 업무관련 정보제공	80.01	8.34	점진개선
d. 서비스 환경 개선 노력	81.35	8.20	지속유지
e. 담당직원의 친절성	80.16	8.29	점진개선
f. 업무처리의 신속 정확성	80.55	8.84	점진개선
g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	80.00	8.50	점진개선
h. 문의·요구 응대 태도	83.45	7.79	지속유지
i. 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	79.30	17.67	중점개선
j. 방문 및 면담 통화의 편리성	80.69	16.48	중점개선

* 개선우선순위 : 중점개선 > 점진개선 > 지속유지 > 유지강화

1. 중점개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요함
2. 점진개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
3. 지속유지 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↓) 만족도는 높으나, 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위한 지속적 관리가 필요함
4. 유지강화 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↑) 만족도와 중요도가 모두 높은 분야로 현 수준 유지를 위한 적극적 노력이 필요함

주요 개선 요구사항

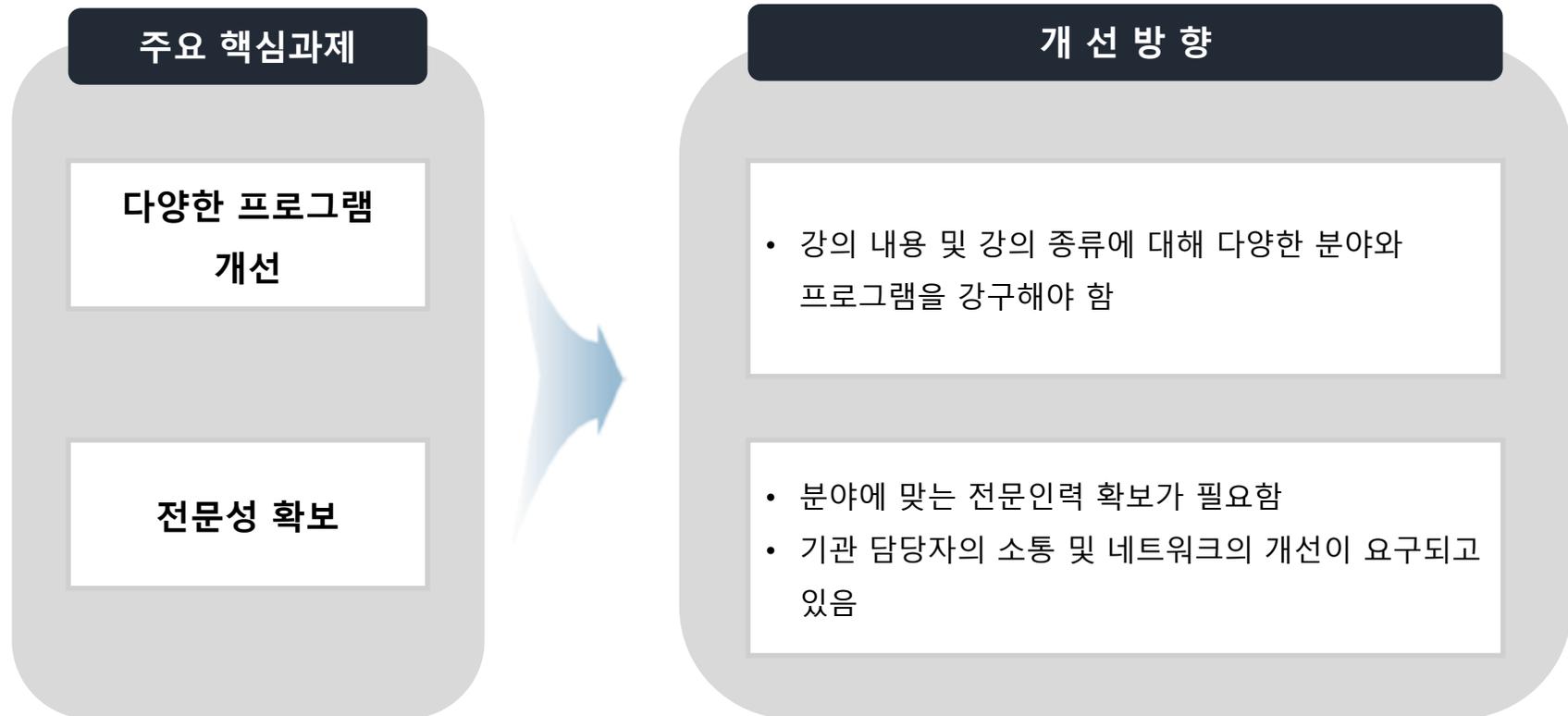
- 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면, '전문성이 떨어짐'(25.0%), '지원제도 다양성 부족', '콘텐츠 다양성 필요', '타 서비스와 차별성이 부족함'(각 16.7%), '적극적인 지원 필요', '전문인력 부족', '주차공간이 부족하거나 협소'(각 8.3%) 순으로 우선 개선해야 한다고 응답함

(단위 : 건, %)

구분	주요 개선사항	사례수	비율
1	전문성이 떨어짐	3	25.0%
2	지원제도 다양성 부족(세분화된 인재양성을 위한 기준 마련)	2	16.7%
3	콘텐츠 다양성 필요	2	16.7%
4	타 서비스와 차별성 부족	2	16.7%
5	적극적인 지원 필요	1	8.3%
6	전문인력 부족	1	8.3%
7	주차공간이 부족하거나 협소	1	8.3%

*개선의견 사항을 제시한 12명에 대한 결과임

- ❖ 인천인재평생교육진흥원 고객만족도 주요 개선사안으로 '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보', '방문 및 면담 통화의 편리성' 등을 중심으로 개선의 필요성이 있음

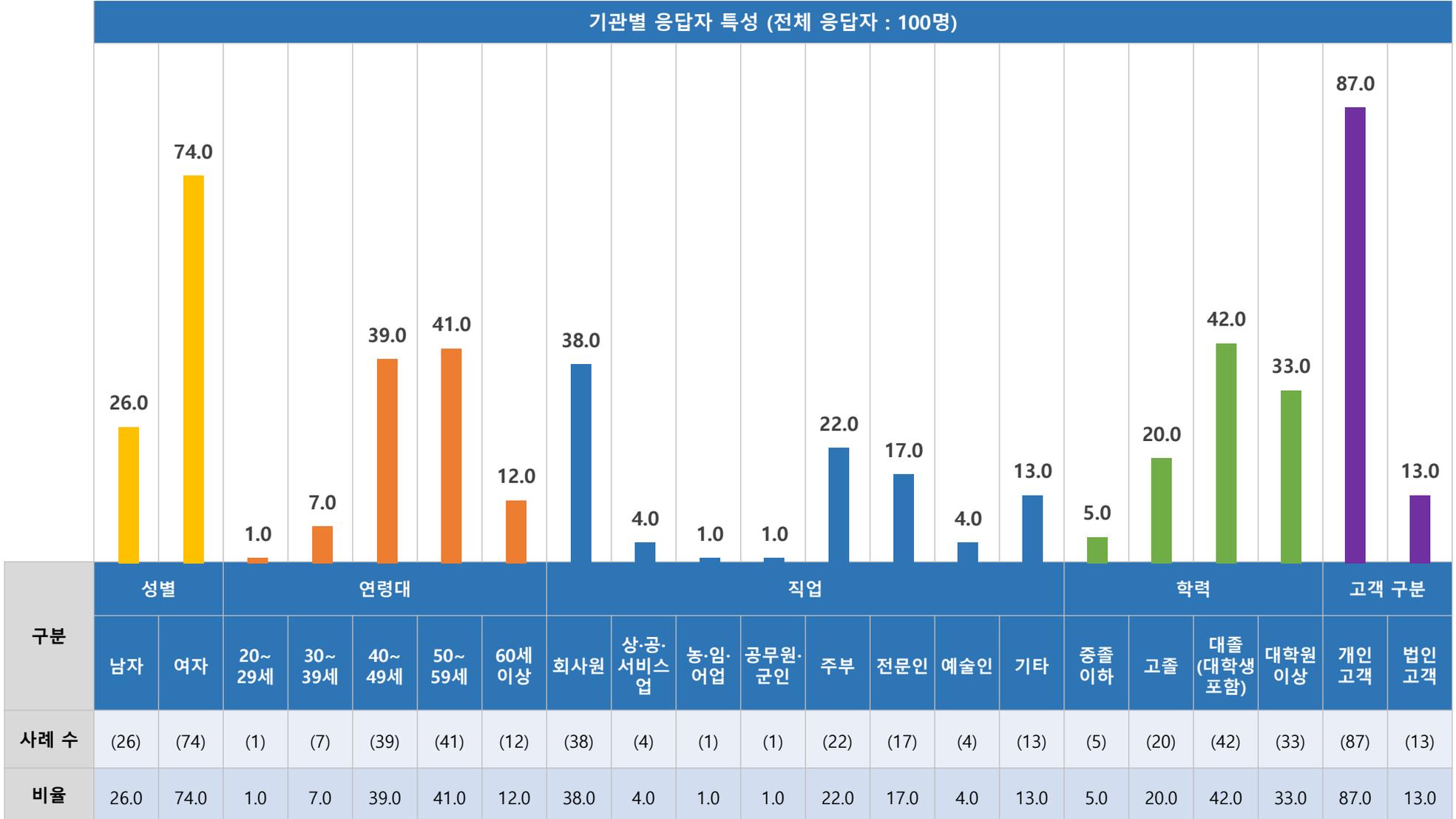




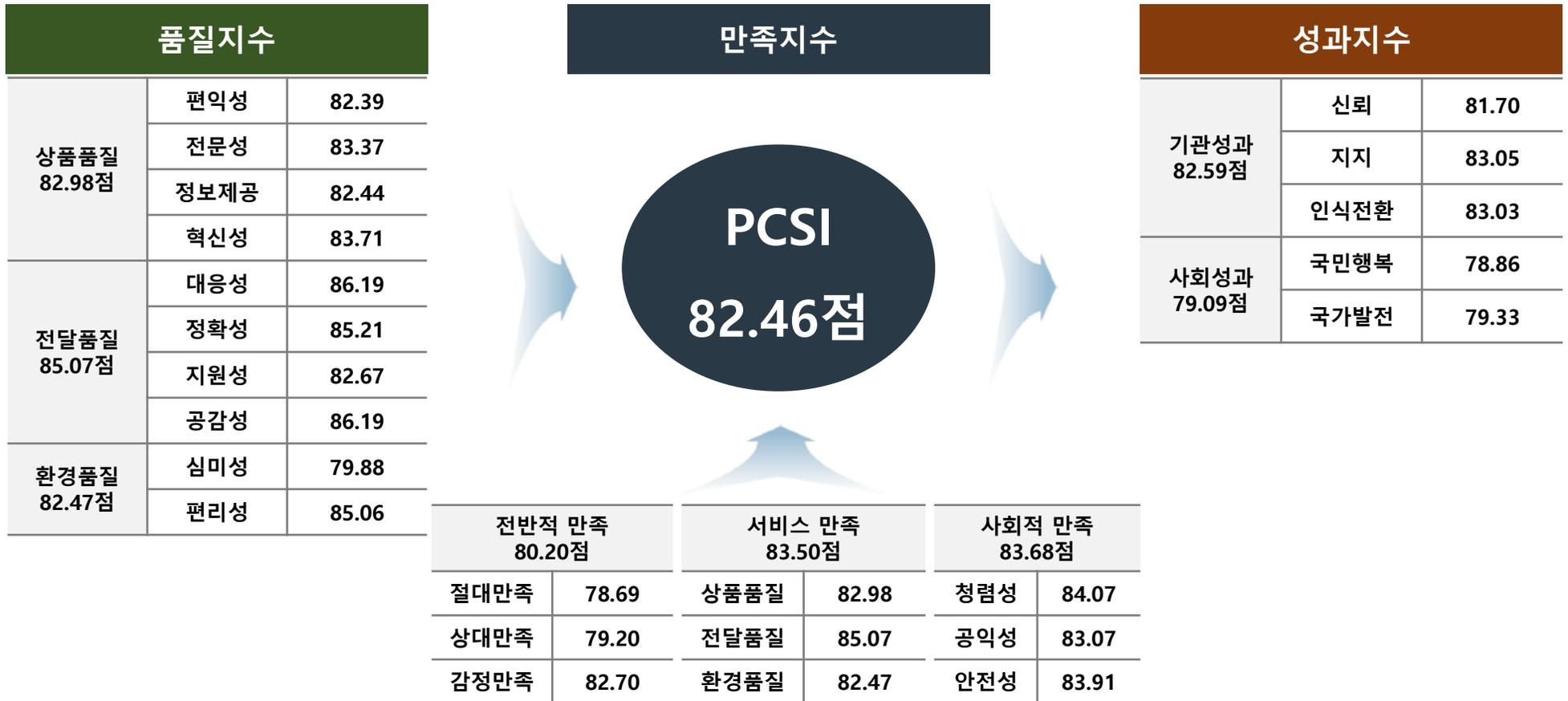
인천사회서비스원

(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자 : 100명)



- ❖ 인천사회서비스원 고객만족도(PCSI)는 82.46점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 사회적 만족 83.68점, 서비스 만족 83.50점, 전반적 만족 80.20점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 85.07점, 상품품질 82.98점, 환경품질 82.47점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 기관성과가 82.59점으로 사회성과 79.09점 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보'(18.54%) > '방문 및 면담 통화의 편리성'(15.87%) > '업무관련 정보제공'(9.17%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 83.50점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 '담당직원의 친절성' 및 '문의·요구 응대 태도'(각 86.19점) > '업무처리의 신속 정확성'(85.21점) > '방문 및 면담 통화의 편리성'(85.06점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

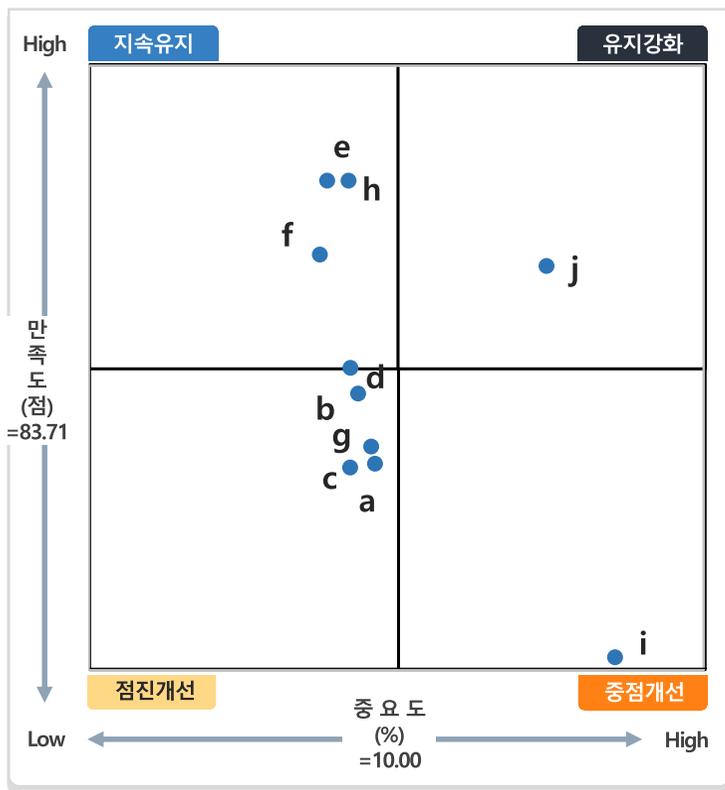
구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		83.50
업무서비스	8.20	82.39
담당직원의 전문성	8.52	83.37
업무관련 정보제공	9.17	82.44
서비스 환경 개선 노력	8.21	83.71
담당직원의 친절성	7.31	86.19
업무처리의 신속 정확성	7.02	85.21
불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내	9.03	82.67
문의·요구 응대 태도	8.14	86.19
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	18.54	79.88
방문 및 면담 통화의 편리성	15.87	85.06

(단위 : 명, 점)

구 분		사례수	고객만족도	
전 체		100	82.46	82.46
성 별	남자	26	83.62	83.62
	여자	74	82.06	82.06
연령대	20~29세	1	49.54	49.54
	30~39세	7	77.57	77.57
	40~49세	39	82.19	82.19
	50~59세	41	86.42	86.42
	60세 이상	12	75.41	75.41
직 업	회사원	38	80.74	80.74
	상·공·서비스업	4	91.92	91.92
	공무원·군인	1	98.18	98.18
	주부	1	91.81	91.81
	학생	22	80.89	80.89
	전문인	17	80.76	80.76
	예술인	4	83.07	83.07
	기타	13	87.37	87.37
학 력	중졸 이하	5	82.57	82.57
	고졸	20	78.72	78.72
	대졸(대학생 포함)	42	84.01	84.01
	대학원 이상	33	82.74	82.74
고객 구분	개인 고객	87	82.17	82.17
	법인 고객	13	84.43	84.43

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

(단위 : 점, %)



구분	만족도	중요도	분석결과
a. 업무서비스	82.39	8.20	점진개선
b. 담당직원의 전문성	83.37	8.52	점진개선
c. 업무관련 정보제공	82.44	9.17	점진개선
d. 서비스 환경 개선 노력	83.71	8.21	점진개선
e. 담당직원의 친절성	86.19	7.31	지속유지
f. 업무처리의 신속 정확성	85.21	7.02	지속유지
g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	82.67	9.03	점진개선
h. 문의·요구 응대 태도	86.19	8.14	지속유지
i. 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	79.88	18.54	중점개선
j. 방문 및 면담 통화의 편리성	85.06	15.86	유지강화

* 개선우선순위 : 중점개선 > 점진개선 > 지속유지 > 유지강화

1. 중점개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요함
2. 점진개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
3. 지속유지 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↓) 만족도는 높으나, 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위한 지속적 관리가 필요함
4. 유지강화 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↑) 만족도와 중요도가 모두 높은 분야로 현 수준 유지를 위한 적극적 노력이 필요함

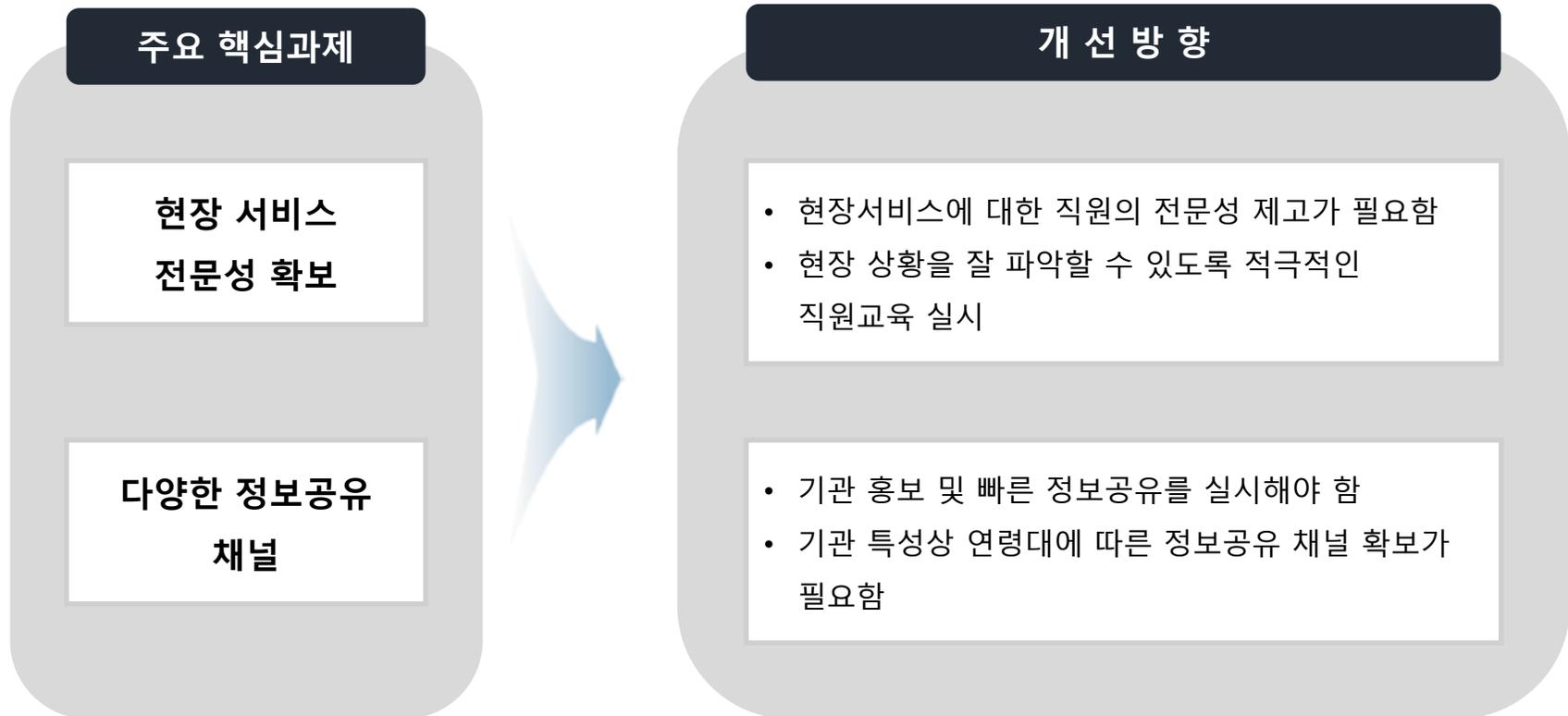
주요 개선 요구사항

❖ 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면, '지원제도 다양성 부족'(23.5%), '접근성 부족'(17.6%), '정보 제공 부족', '홍보활동 필요'(각 11.8%) 등으로 우선 개선해야 한다고 응답함 (단위 : 건, %)

구분	주요 개선사항	사례수	비율
1	지원제도 다양성 부족(일반인이 체감 할 수 있는 정책 등)	4	23.5%
2	접근성 부족	3	17.6%
3	정보 제공 부족	2	11.8%
4	홍보활동 필요	2	11.8%
5	전문성이 떨어짐	1	5.9%
6	부가적인 시설 부족	1	5.9%
7	콘텐츠 다양성 필요	1	5.9%
8	소통 부족	1	5.9%
9	적극적 응대 부족	1	5.9%
10	시설 정체성 부족	1	5.9%

*개선의견 사항을 제시한 17명에 대한 결과임

❖ 인천사회서비스원 고객만족도 주요 개선사안으로 '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보' 등을 중심으로 개선의 필요성이 있음

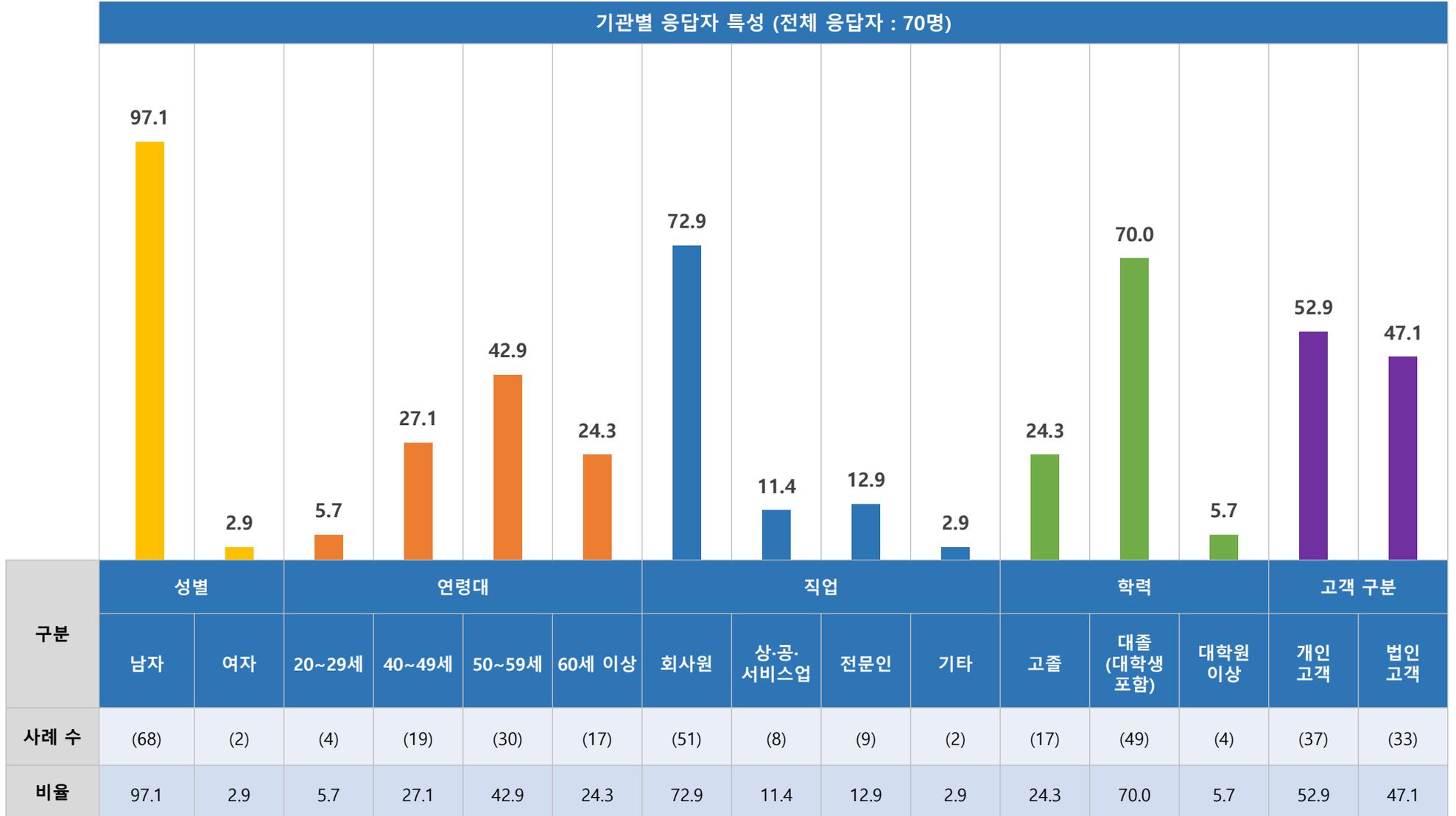




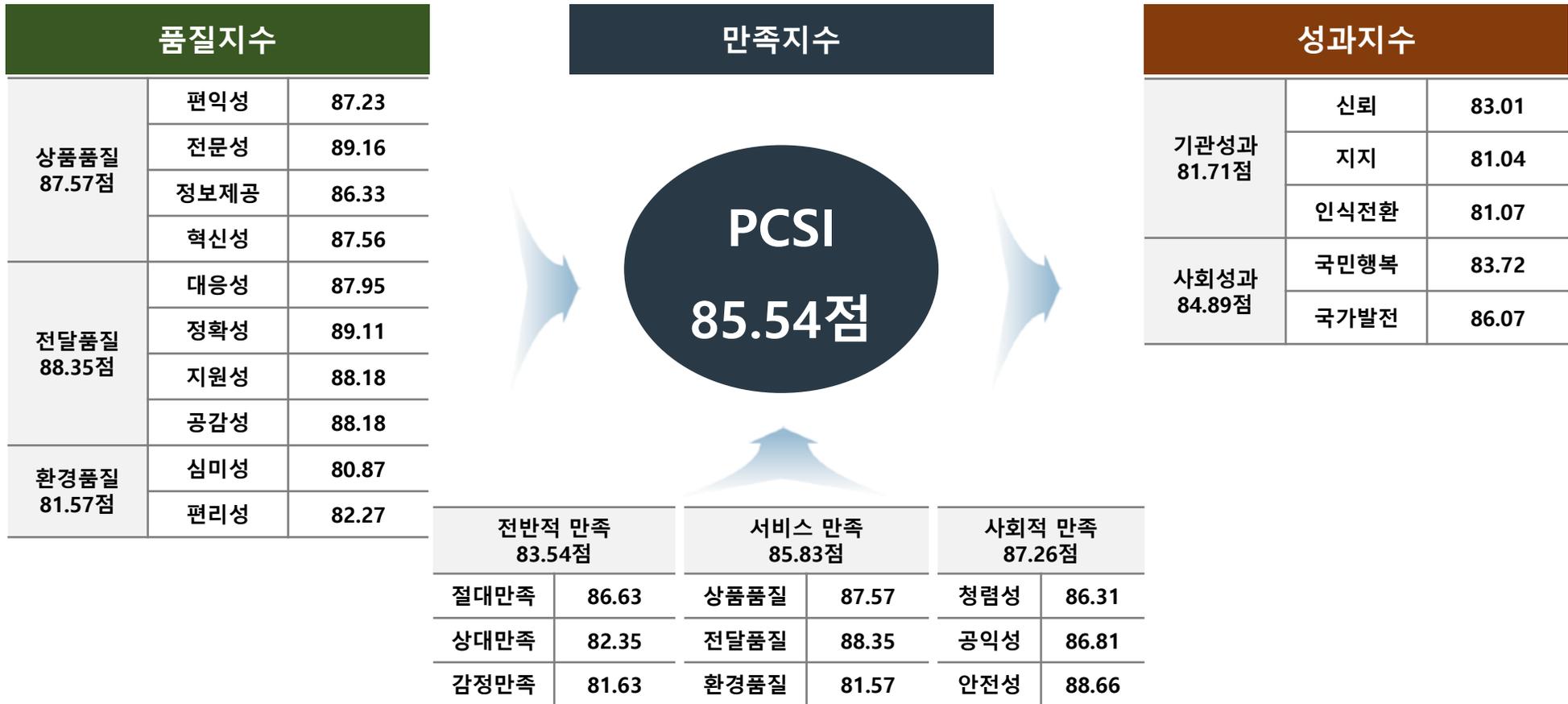
인천종합에너지(주)

(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자 : 70명)



- ❖ 인천종합에너지(주) 고객만족도(PCSI)는 85.54점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 사회적 만족 87.26점, 서비스 만족 85.83점, 전반적 만족 83.54점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 88.35점, 상품품질 87.57점, 환경품질 81.57점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 사회성과가 84.89점으로 기관성과 81.71점 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 '방문 및 면담 통화의 편리성'(21.39%) > '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보'(18.78%) > '업무관련 정보제공'(8.52%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 85.83점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 '담당직원의 전문성'(89.16점) > '업무처리의 신속 정확성'(89.11점) > '불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내' 및 '문의·요구 응대 태도'(88.18점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		85.83
업무서비스	7.86	87.23
담당직원의 전문성	6.74	89.16
업무관련 정보제공	8.52	86.33
서비스 환경 개선 노력	8.18	87.56
담당직원의 친절성	7.09	87.95
업무처리의 신속 정확성	7.20	89.11
불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내	7.12	88.18
문의·요구 응대 태도	7.12	88.18
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	18.78	80.87
방문 및 면담 통화의 편리성	21.39	82.27

(단위 : 명, 점)

구 분		사례수	고객만족도	
전 체		70	85.54	85.54
성 별	남자	68	85.20	85.20
	여자	2	97.31	97.31
연령대	20~29세	4	99.55	99.55
	40~49세	19	90.43	90.43
	50~59세	30	85.93	85.93
	60세 이상	17	76.10	76.10
직 업	회사원	51	85.66	85.66
	상·공·서비스업	8	81.25	81.25
	전문인	9	86.69	86.69
	기타	2	94.61	94.61
학 력	고졸	17	85.35	85.35
	대졸(대학생 포함)	49	84.54	84.54
	대학원 이상	4	98.65	98.65
고객 구분	개인 고객	37	84.07	84.07
	법인 고객	33	87.19	87.19

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

(단위:점, %)



구분	만족도	중요도	분석결과
a. 업무서비스	87.23	7.86	지속유지
b. 담당직원의 전문성	89.16	6.74	지속유지
c. 업무관련 정보제공	86.33	8.52	점진개선
d. 서비스 환경 개선 노력	87.56	8.18	지속유지
e. 담당직원의 친절성	87.95	7.09	지속유지
f. 업무처리의 신속 정확성	89.11	7.20	지속유지
g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	88.18	7.12	지속유지
h. 문의·요구 응대 태도	88.18	7.12	지속유지
i. 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	80.87	18.78	중점개선
j. 방문 및 면담 통화의 편리성	82.27	21.39	중점개선

* 개선우선순위 : 중점개선 > 점진개선 > 지속유지 > 유지강화

1. 중점개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요함
2. 점진개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
3. 지속유지 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↓) 만족도는 높으나, 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위한 지속적 관리가 필요함
4. 유지강화 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↑) 만족도와 중요도가 모두 높은 분야로 현 수준 유지를 위한 적극적 노력이 필요함

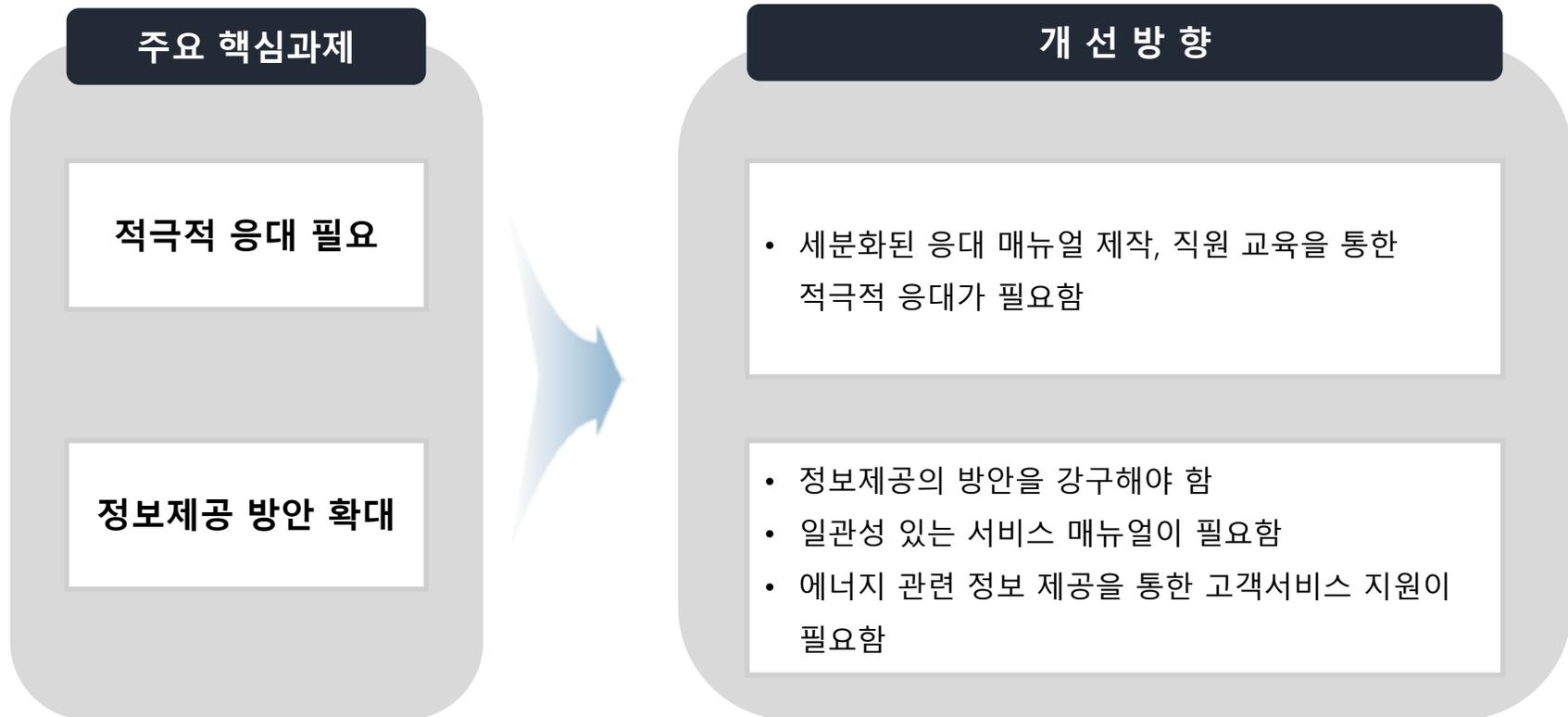
주요 개선 요구사항

- ❖ 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면, '서비스 부족'(40.0%), '정보 제공 부족', '홍보활동 필요', '통일성 있는 기준 필요'(각 20.0%) 순으로 우선 개선해야 한다고 응답함 (단위 : 건, %)

구분	주요 개선사항	사례수	비율
1	서비스 부족	2	40.0%
2	정보 제공 부족	1	20.0%
3	홍보활동 필요	1	20.0%
4	통일성 있는 기준 필요	1	20.0%

*개선의견 사항을 제시한 5명에 대한 결과임

- ❖ 인천종합에너지(주) 고객만족도 주요 개선사안으로 '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보', '방문 및 면담 통화의 편리성' 등을 중심으로 개선의 필요성이 있음

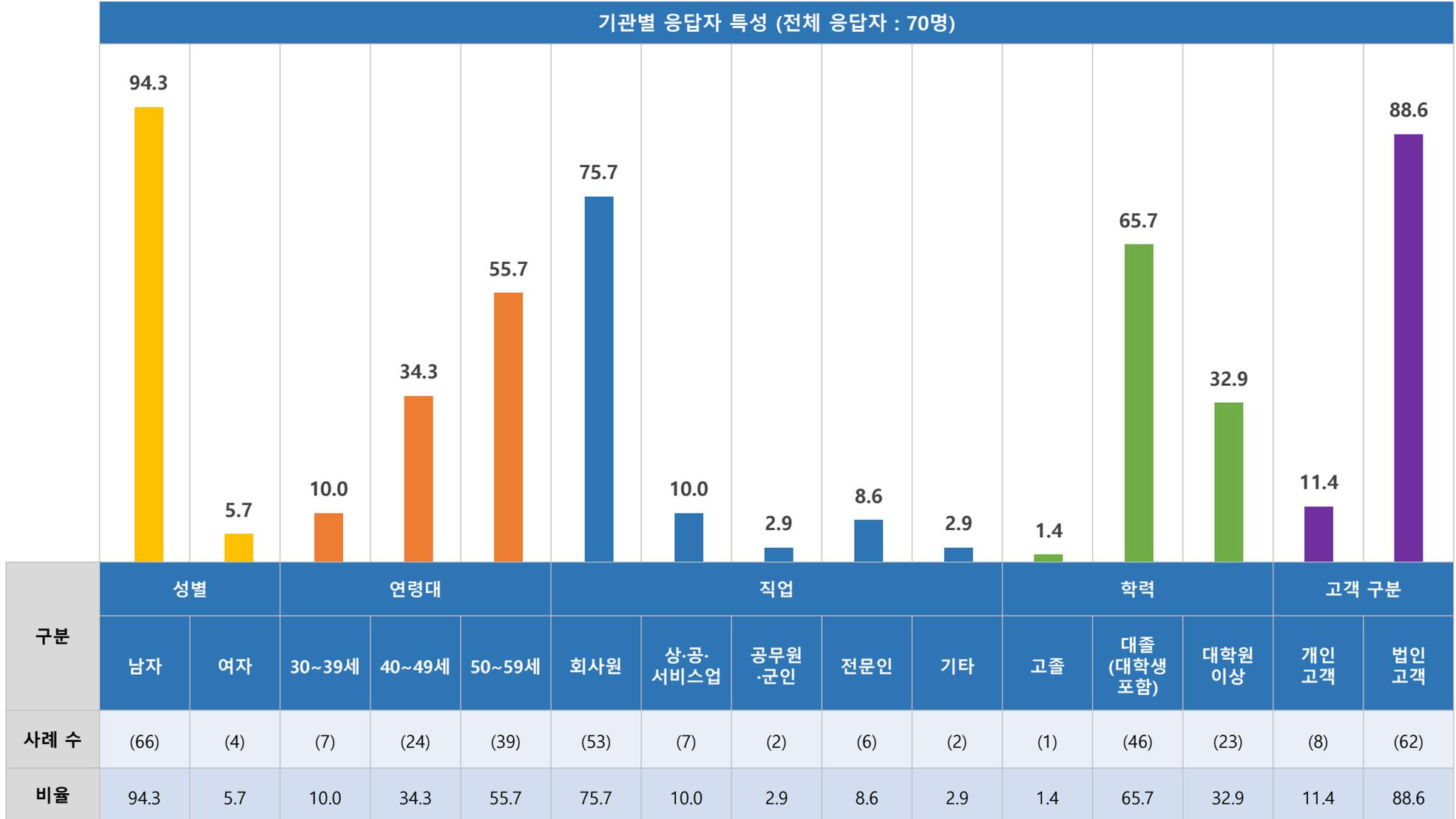




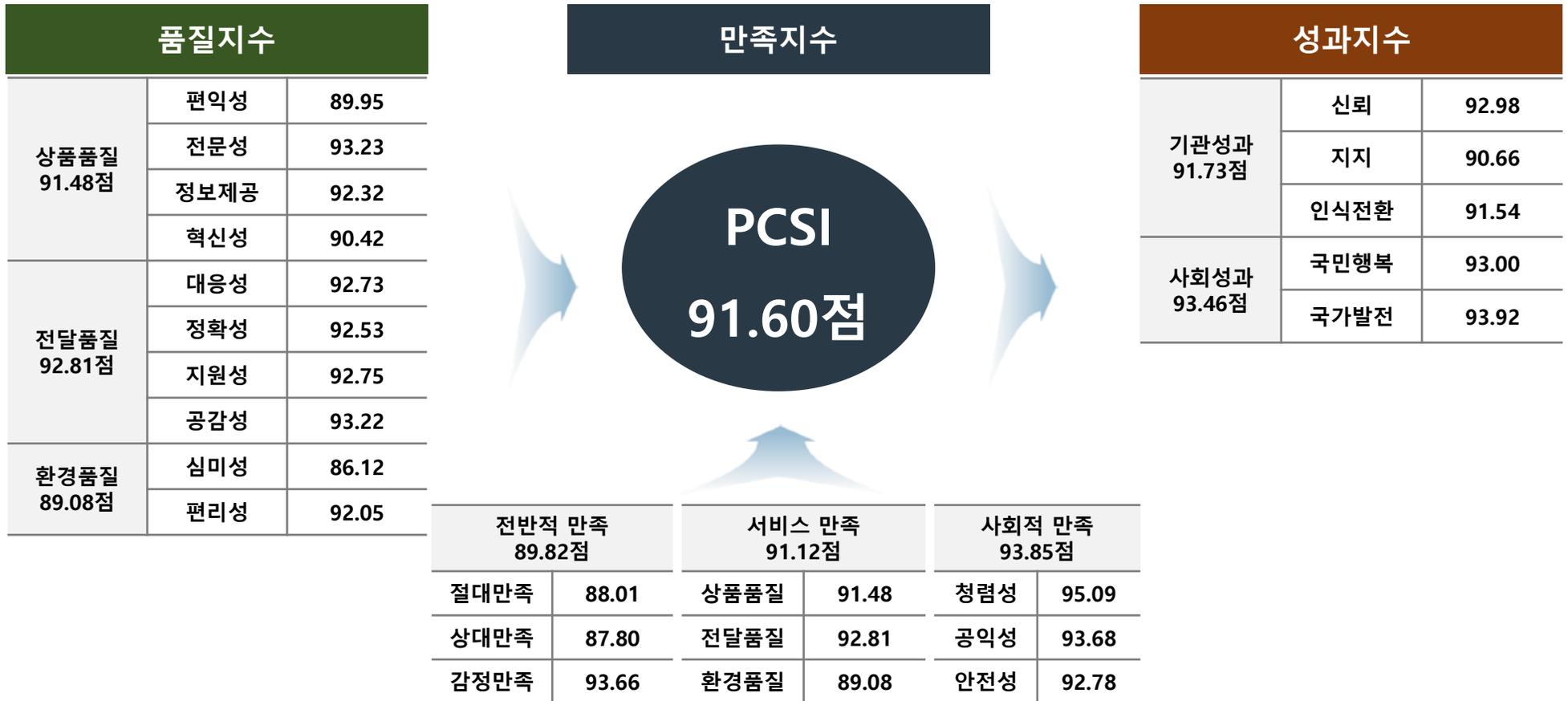
인천스마트시티(주)

(단위 : 명, %)

기관별 응답자 특성 (전체 응답자 : 70명)



- ❖ 인천스마트시티(주) 고객만족도(PCSI)는 91.60점으로 나타남
- ❖ 전체 고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수는 사회적 만족 93.85점, 서비스 만족 91.12점, 전반적 만족 89.82점 순으로 나타남
- ❖ 만족지수에 영향을 주는 품질지수는 전달품질 92.81점, 상품품질 91.48점, 환경품질 89.08점 순으로 나타남
- ❖ 성과지수는 사회성과가 93.46점으로 기관성과 91.73점 대비 높게 나타남



- ❖ 서비스 만족의 세부항목 중요도 상위 3개 순위는 '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보'(19.29%) > '방문 및 면담 통화의 편리성'(16.72%) > '담당직원의 친절성'(9.63%) 순으로 나타남
- ❖ 서비스 만족도는 91.12점으로 나타났으며, 세부항목별 만족도 상위 3개 순위는 '담당직원의 전문성'(93.23점) > '문의·요구 응대 태도'(93.22점) > '불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내'(92.75점) 순으로 나타남

(단위 : %, 점)

구분	중요도	만족도
[서비스 만족]		91.12
업무서비스	8.83	89.95
담당직원의 전문성	6.09	93.23
업무관련 정보제공	6.83	92.32
서비스 환경 개선 노력	9.60	90.42
담당직원의 친절성	9.63	92.73
업무처리의 신속 정확성	7.63	92.53
불만·이의사항의 신청방법이나 절차 안내	7.78	92.75
문의·요구 응대 태도	7.60	93.22
온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	19.29	86.12
방문 및 면담 통화의 편리성	16.72	92.05

(단위 : 명, 점)

구 분		사례수	고객만족도	
전 체		70	91.60	91.60
성 별	남자	66	92.19	92.19
	여자	4	81.88	81.88
연령대	30~39세	7	71.22	71.22
	40~49세	24	94.81	94.81
	50~59세	39	93.28	93.28
직 업	회사원	53	93.86	93.86
	상·공·서비스업	7	95.30	95.30
	공무원·군인	2	19.68	19.68
	전문인	6	93.86	93.86
	기타	2	83.83	83.83
학 력	고졸	1	96.86	96.86
	대졸(대학생 포함)	46	90.15	90.15
	대학원 이상	23	94.27	94.27
고객 구분	개인 고객	8	95.40	95.40
	법인 고객	62	91.11	91.11

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

(단위 : 점, %)



구분	만족도	중요도	분석결과
a. 업무서비스	89.95	8.83	점진개선
b. 담당직원의 전문성	93.23	6.09	지속유지
c. 업무관련 정보제공	92.32	6.83	지속유지
d. 서비스 환경 개선 노력	90.42	9.60	점진개선
e. 담당직원의 친절성	92.73	9.63	지속유지
f. 업무처리의 신속 정확성	92.53	7.63	지속유지
g. 불만·이의사항의 신청 방법이나 절차 안내	92.75	7.78	지속유지
h. 문의·요구 응대 태도	93.22	7.60	지속유지
i. 온라인 정보제공 및 홈페이지 정보	86.12	19.29	중점개선
j. 방문 및 면담 통화의 편리성	92.05	16.72	유지강화

* 개선우선순위 : 중점개선 > 점진개선 > 지속유지 > 유지강화

1. 중점개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↑) 중요도는 높으나 만족도가 낮아 향후 적극적인 개선 노력이 필요함
2. 점진개선 영역 : (만족도 ↓, 중요도 ↓) 만족도와 중요도가 모두 낮아 향후 점진적 개선 노력이 필요함
3. 지속유지 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↓) 만족도는 높으나, 중요도가 낮은 부분으로 현 수준 유지를 위한 지속적 관리가 필요함
4. 유지강화 영역 : (만족도 ↑, 중요도 ↑) 만족도와 중요도가 모두 높은 분야로 현 수준 유지를 위한 적극적 노력이 필요함

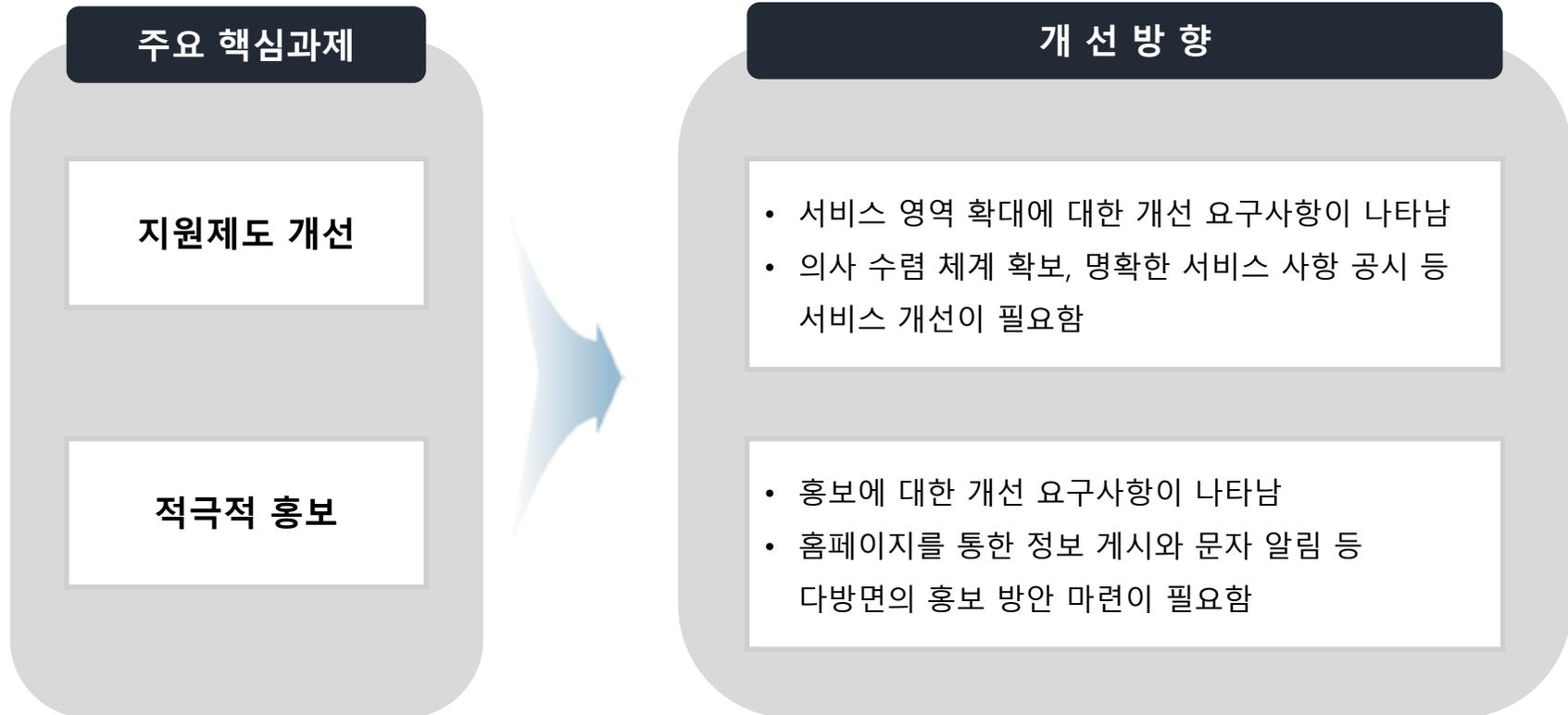
주요 개선 요구사항

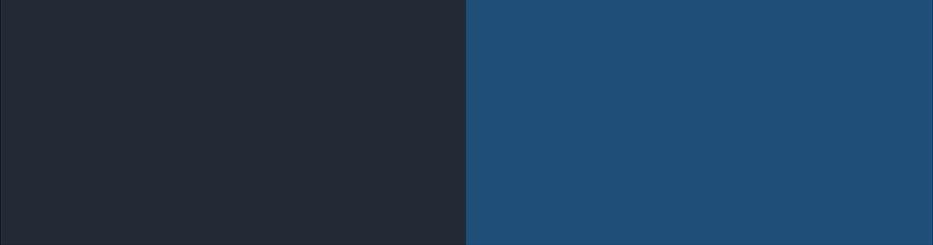
❖ 주요 개선 요구사항에 대해 살펴보면, '지원제도 다양성 부족', '서비스 부족'(각 28.6%), '콘텐츠 다양성 필요', '정보 제공 부족', '홍보활동 필요'(각 14.3%) 순으로 우선 개선해야 한다고 응답함 (단위 : 건, %)

구분	주요 개선사항	사례수	비율
1	지원제도 다양성 부족(시민 복지를 위한 다방면의 사업 등)	2	28.6%
2	서비스 부족	2	28.6%
3	콘텐츠 다양성 필요	1	14.3%
4	정보 제공 부족	1	14.3%
5	홍보활동 필요	1	14.3%

*개선의견 사항을 제시한 7명에 대한 결과임

❖ 인천스마트시티(주) 고객만족도 주요 개선사안으로 '온라인 정보제공 및 홈페이지 정보' 등을 중심으로 개선의 필요성이 있음





감사합니다

인천광역시의 무궁한 발전을 기원합니다.

정확하며 체계적인 조사를 위해

끊임없이 노력할 것을 약속드립니다.



인천광역시
Incheon Metropolitan City

살고싶은 도시
함께 만드는 인천