

2. 인천연구원

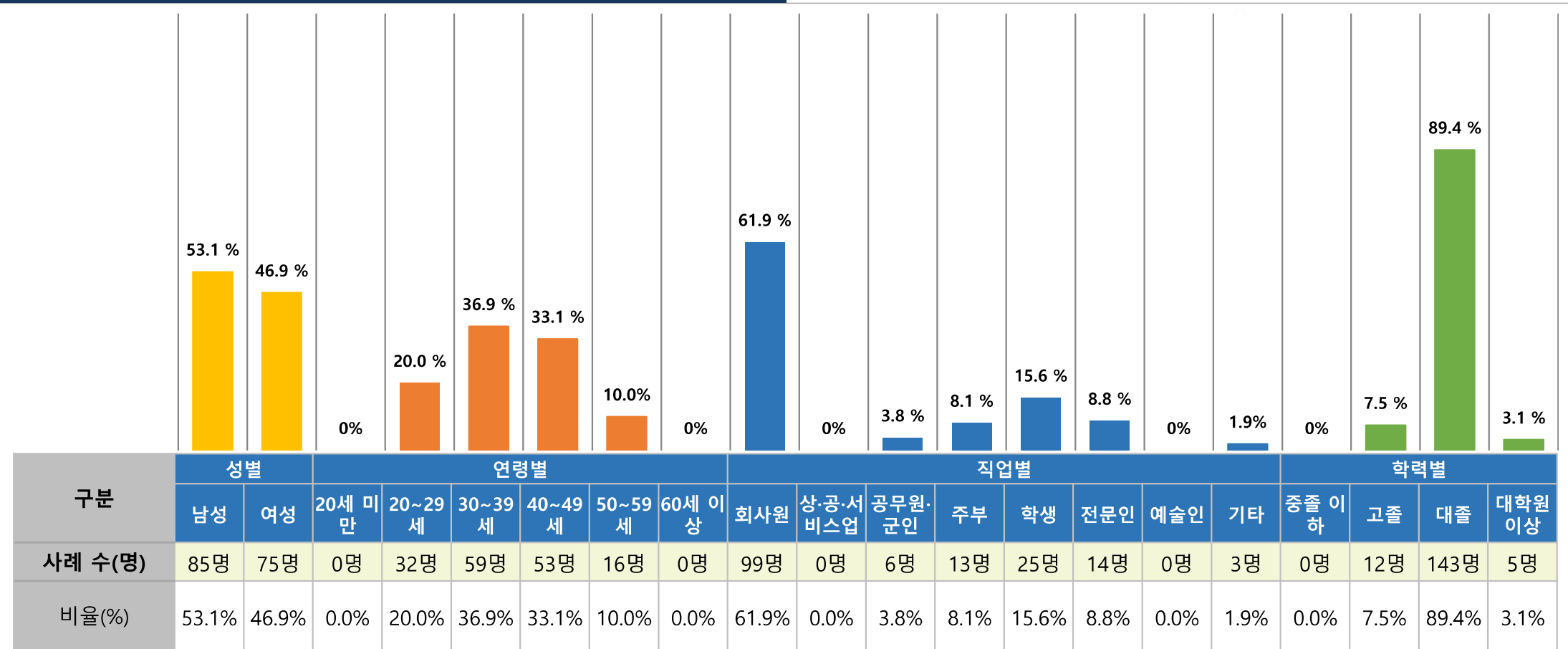
1. 조사 응답자 특성
2. PSI 종합 결과
3. 고객만족도
4. 종합 제언

2-1. 조사 응답자 특성

고객만족도 응답자 특성에 따른 응답률을 살펴보면, 성별에서는 남성(53.1%), 연령대에서는 30대(36.9%), 직업별로는 회사원(61.9%), 학력별로는 대졸(89.4%)의 비중이 높게 나타남

응답자 특성별 비율

(단위: 명, %)



※ 직업별 특성에서 기타를 제외함

2-2. PSI 종합결과

고객만족도(PSI)는 87.95점으로 '양호' 수준이며, 차원별 만족도는 '서비스 과정' 89.28점, '서비스 환경' 89.26점, '전반적 만족' 88.50점, '서비스 결과' 87.23점, '사회적 만족' 85.88점의 순임



















※ PSI (Public Satisfaction Index) : 지방 공기업에 대한 고객만족도(조사)를 의미함

2-3. 고객만족도(1/4)

2. 인천연구원

(단위: 명, 점)

구분		사례수	고객만족도	
전체		160명	87.95점	 87.95
성별	남성	85명	87.87점	 87.87
	여성	75명	88.05점	 88.05
연령별	20세 미만	0명	0.00점	0.00
	20~29세	32명	87.89점	 87.89
	30~39세	59명	87.59점	 87.59
	40~49세	53명	88.22점	 88.22
	50~59세	16명	88.52점	 88.52
	60세 이상	0명	0.00점	0.00
직업별	회사원	99명	87.84점	 87.84
	상·공·서비스업	0명	0.00점	0.00
	공무원·군인	6명	90.05점	 90.05
	주부	13명	89.11점	 89.11
	학생	25명	89.09점	 89.09
	전문인	14명	87.05점	 87.05
	예술인	0명	0.00점	0.00
	기타	3명	85.59점	 85.59
학력별	중졸이하	0명	0.00점	0.00
	고졸	12명	86.56점	 86.56
	대졸(대학생 포함)	143명	87.91점	 87.91
	대학원이상	5명	92.44점	 92.44

2-3. 고객만족도(2/4)

서비스 만족과 사회적 만족의 요소별 만족도 중 비대면 서비스 안내 (90.40점)이 가장 높고, 지역사회 기여(83.84점)이 가장 낮으며, 전반적 만족도와 상관관계를 통해 도출한 중요도는 이용자편의를 위한 서비스 제공 (7.18%)이 가장 높고, 지역주민 기여(2.50%)가 가장 낮음

서비스 만족 세부항목

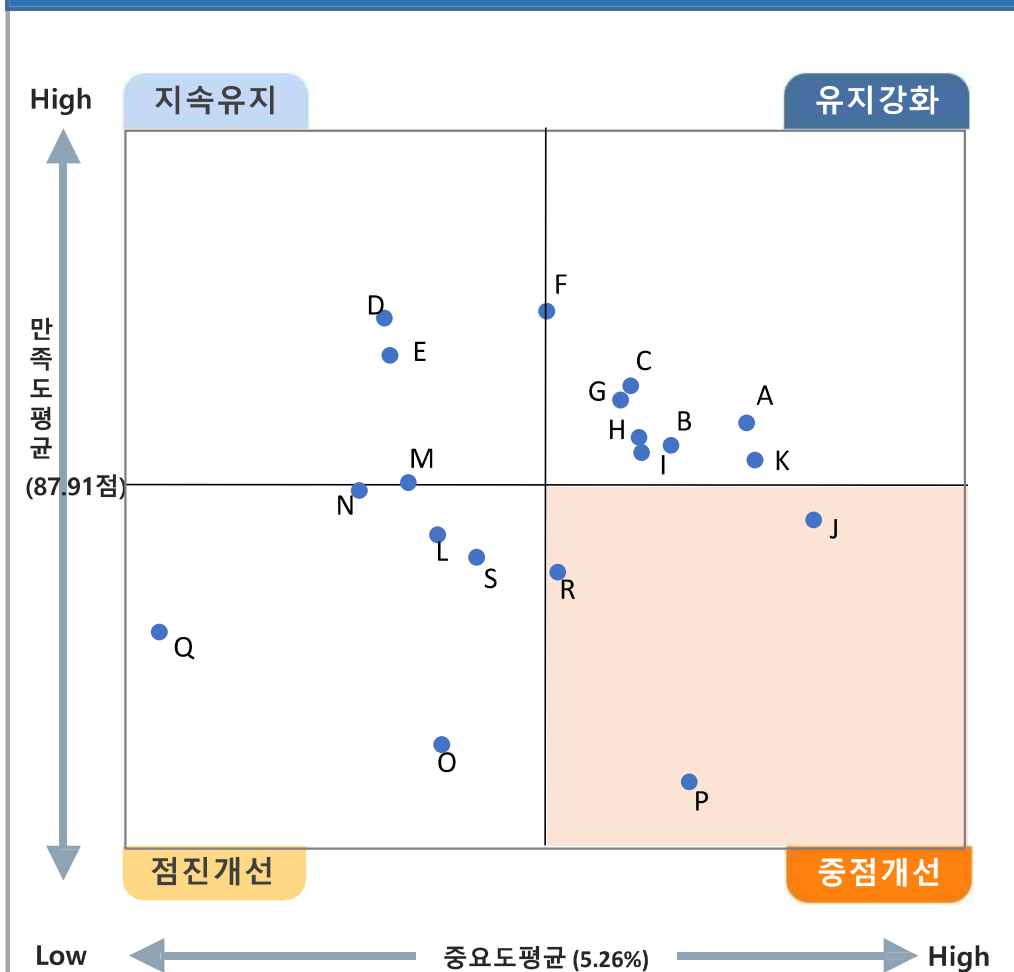
(단위: %, 점)

구분	요소	중요도(%)	만족도(점)
서비스 환경	이용환경 편의성	6.70	88.84
	비대면 이용환경 편의성	6.16	88.53
	시설 쾌적성	5.87	89.36
	이용 안전성	4.11	90.30
서비스 과정	서비스 접근성	4.15	89.78
	비대면 서비스안내	5.27	90.40
	고객의견 수렴절차	5.80	89.16
	직원 친절성	5.93	88.64
	서비스 신속성	5.95	88.43
서비스 결과	이용자 편의를 위한 서비스제공	7.18	87.49
	비대면 서비스 편의성	6.76	88.32
	설립목적에 맞게 운영	4.49	87.28
	서비스 신뢰성	4.28	88.01
	고객불편해소	3.93	87.90
	업무 숙지성	4.52	84.36
사회적 만족	지역사회 기여	6.29	83.84
	지역주민 기여	2.50	85.93
	시설이용 편리성	5.35	86.76
	시설이용 지속성	4.77	86.97

2-3. 고객만족도(3/4)

세부항목별 IPA 분석 결과, 중점 개선 항목은 'J.이용자 편의를 위한 서비스 제공', 'P.지역사회 기여', 'R.시설이용 편의성' 3개 항목이며, 점진적 개선 항목은 'L.설립목적에 맞게 운영', 'N.고객불편해소', 'Q.지역주민 기여', 'S.시설이용 지속성' 5개로 나타남

요소별 IPA (Importance-Performance Analysis)



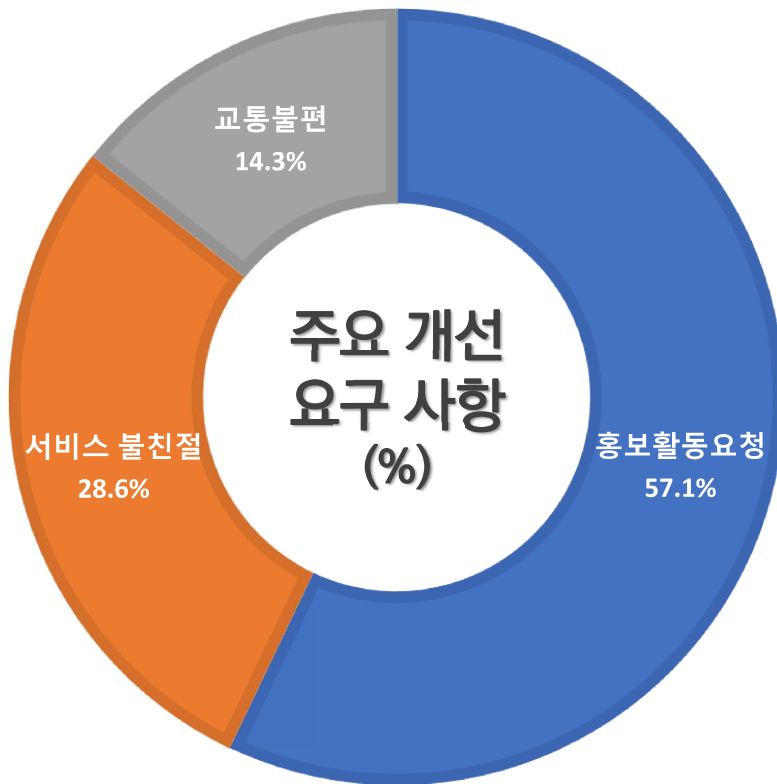
IPA 결과

차원	요소	IPA		
		만족도(점)	중요도(%)	결과
서비스 환경	A.이용환경 편의성	88.84	6.70	유지강화
	B.비대면 서비스 이용환경 편의성	88.53	6.16	유지강화
	C.시설 쾌적성	89.36	5.87	유지강화
	D. 이용 안전성	90.30	4.11	지속유지
서비스 과정	E.서비스 접근성	89.78	4.15	지속유지
	F.비대면 서비스 안내	90.40	5.27	유지강화
	G.고객의견 수렴절차	89.16	5.80	유지강화
	H.직원 친절성	88.64	5.93	유지강화
	I.서비스 신속성	88.43	5.95	유지강화
서비스 결과	J.이용자 편의를 위한 서비스제공	87.49	7.18	중점개선
	K.비대면 서비스 편의성	88.32	6.76	유지강화
	L.설립목적에 맞게 운영	87.28	4.49	점진개선
	M.서비스 신뢰성	88.01	4.28	지속유지
	N.고객불편해소	87.90	3.93	점진개선
	O.업무 숙지성	84.36	4.52	점진개선
사회적 만족	P.지역사회 기여	83.84	6.29	중점개선
	Q.지역주민 기여	85.93	2.50	점진개선
	R.시설이용 편리성	86.76	5.35	중점개선
	S.시설이용 지속성	86.97	4.77	점진개선

2-3. 고객만족도(4/4)

고객의 주요 개선 요구사항(7건) 중 '홍보활동 요청'(57.1%), '서비스 불친절'(28.6%), '교통불편' (14.3%) 등 개선의견을 보임

주요 개선 요구사항



전체 : 7건

구분	개선요구사항	사례 수 (건)	점유율 (%)
1	홍보 활동 요청	4	57.1
2	서비스 불친절	2	28.6
3	교통불편	1	14.3

인천연구원의 고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '고객만족 활동을 위한 서비스 및 프로세스 관리', '고객지향적 직원 육성', '고객의 수요를 반영한 수요자 중심의 연구 추진' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력을 권장함

기관 주요 핵심 과제

조사결과

- **만족도조사결과**, 업무에 대한 전문성 확보와 지역사회 및 주민에 대한 기여도 제고가 필요함
- **IPA 분석결과**, 시설 이용에 대한 편리성, 이용자 편의를 위한 서비스 개선과 지역사회 기여도 제고를 위한 노력이 요구됨
- **고객 의견 수렴결과**, 정보제공 및 홍보활동과 불친절 및 기관 접근성에 대한 개선사항을 제시함

과제.1

고객만족 활동을 위한 서비스 및 프로세스 관리

과제.2

고객지향적 직원 육성 : 인적 역량 관련 전략

과제.3

고객의 수요를 반영한 수요자 중심의 연구 추진

개선 방향

1. 고객정보 제공 강화

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

2. 인적역량 관련 전략

- 구성원이 고객 중심적 사고와 업무를 하도록 유도하는 평가 체계를 구축함
- 고객만족 서비스를 위한 필요 역량을 체계적으로 정의하고 개발
- 고객만족 활동을 위한 인적(서비스) 역량 배양이 요구
- 현실성 있는 연구결과를 위해 핵심적 가치를 규정화 및 명확화 하여 정의함
- 구성원에 대한 내부 교육, 의사소통 채널을 통한 고객만족 마인드 전파