

2. 인천연구원

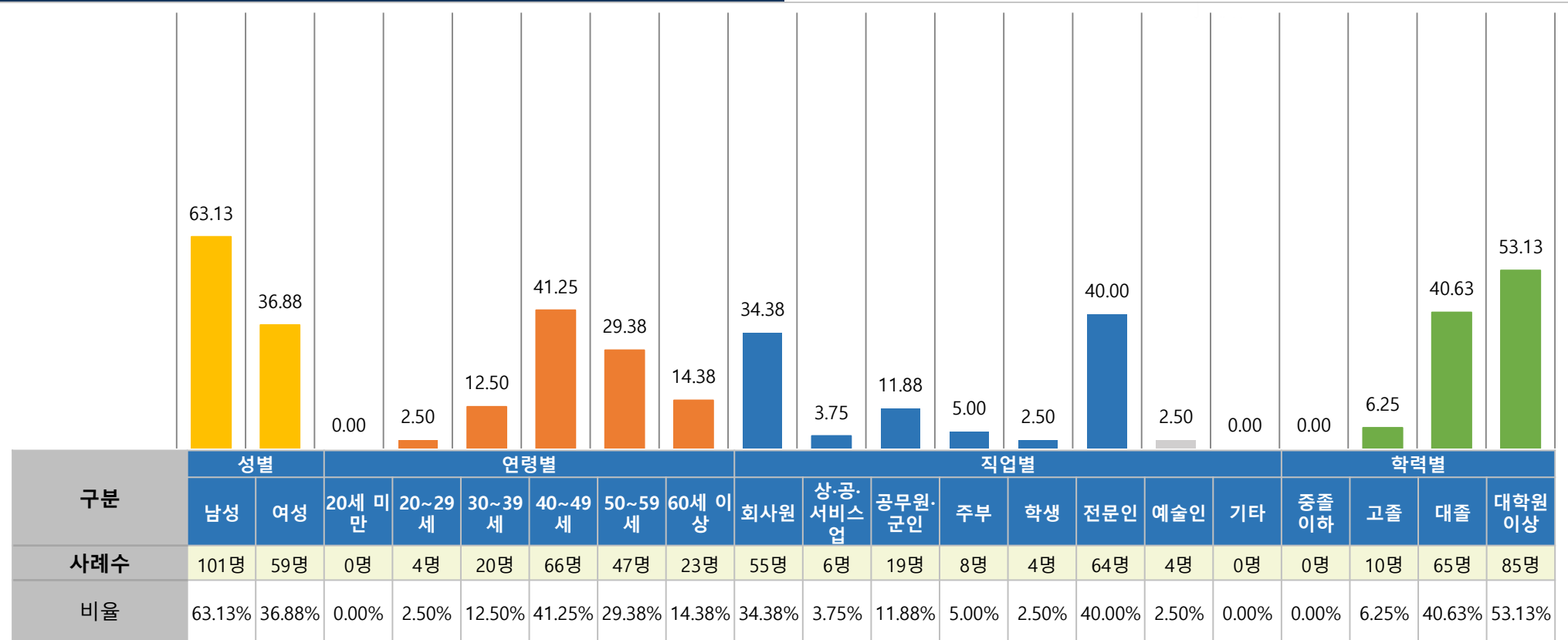
1. 조사 응답자 특성
2. PSI 종합 결과
3. 고객만족도
4. 종합 제언

2-1. 조사 응답자 특성

고객만족도 응답자 특성에 따른 응답률을 살펴보면, 성별에서는 남성(63.13%), 연령대에서는 40대(41.25%), 직업별로는 전문인(40.00%), 학력별로는 대학원이상(53.13%)의 비중이 높게 나타남

외부고객 청렴도 조사 응답자 특성

(단위 : %)



※ 직업별 특성에서 기타를 제외함

2-2. PSI 종합결과

고객만족도(PSI)는 89.05점으로 '양호' 수준이며, 차원별 만족도는 '사회적 만족' 87.65점, '서비스 결과' 87.41점, '서비스 환경' 86.35점, '전반적 만족' 85.87점, '서비스 과정' 83.33점의 순임



* 영역별 점수는 응답자별 산술평균값을 적용함

2-3. 고객만족도(1/4)

2. 인천연구원

(단위: 명, 점)

구분		사례수	고객만족도	
전체		160	89.05	89.05
성별	남성	101	87.15	87.15
	여성	59	90.15	90.15
연령별	20세 미만	0	0.00	0.00
	20~29세	4	91.25	91.25
	30~39세	20	90.31	90.31
	40~49세	66	86.56	86.56
	50~59세	47	93.67	93.67
	60세 이상	23	84.75	84.75
직업별	회사원	55	92.49	92.49
	상·공·서비스업	6	69.63	69.63
	공무원·군인	19	82.63	82.63
	주부	8	85.76	85.76
	학생	4	91.29	91.29
	전문인	64	90.18	90.18
	예술인	4	84.89	84.89
	기타	0	0.00	0.00
학력별	중졸이하	0	0.00	0.00
	고졸	10	83.33	83.33
	대졸(대학생 포함)	65	87.72	87.72
	대학원이상	85	90.60	90.60

2-3. 고객만족도(2/4)

서비스 만족과 사회적 만족의 요소별 만족도 중 시설이용지속성(93.02점)이 가장 높고, 시설이용편리성(83.54점)이 가장 낮으며, 전반적 만족도와 상관관계를 통해 도출한 중요도는 시설이용편리성(6.69%)이 가장 높고, 직원친절성(5.68%)이 가장 낮음

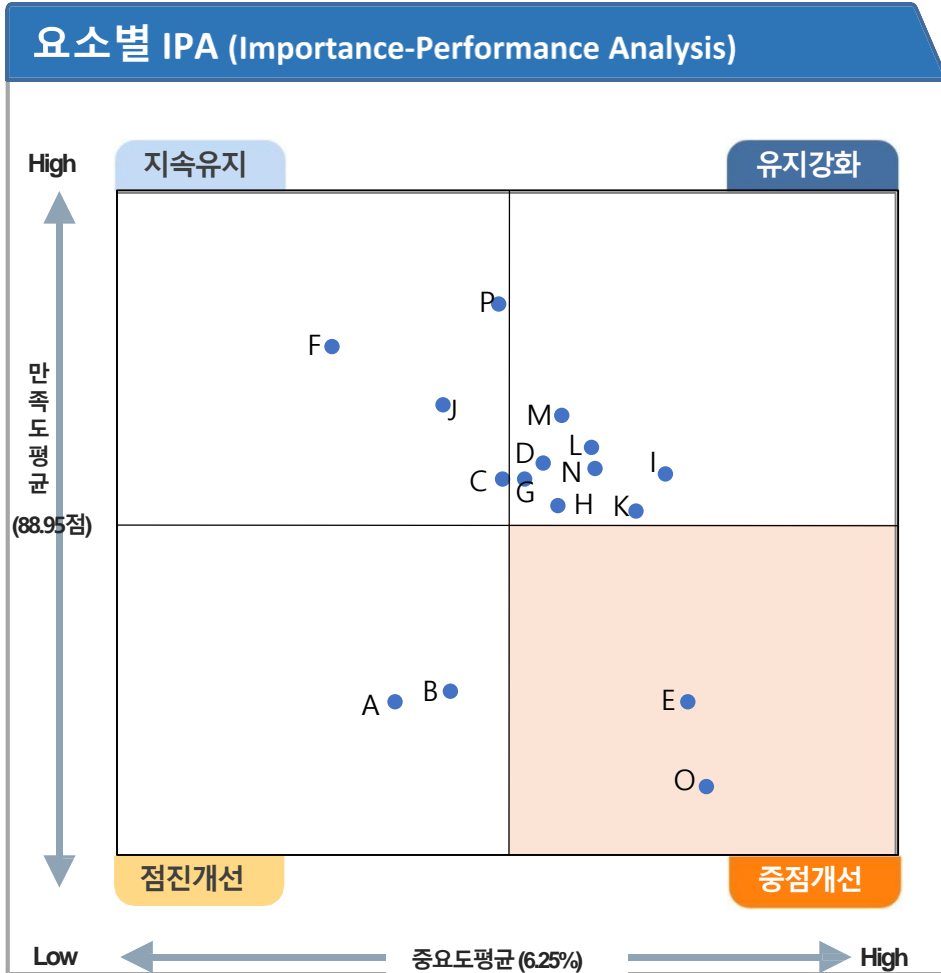
서비스 만족 세부항목

(단위: %, 점)

구분		중요도(%)	만족도(점)
차원	요소		
서비스 환경	이용환경 편의성	5.85	85.21
	시설 쾌적성	6.00	85.42
	이용 안전성	6.14	89.58
서비스 과정	서비스 접근성	6.25	89.90
	고객의견 수렴절차	6.64	85.21
	직원 친절성	5.68	92.19
	서비스 신속성	6.20	89.58
서비스 결과	이용자 편의를 위한 서비스제공	6.29	89.06
	설립목적에 맞게 운영	6.58	89.69
	서비스 신뢰성	5.98	91.04
	고객불편해소	6.50	88.96
	업무 숙지성	6.38	90.21
사회적 만족	지역사회 기여	6.30	90.83
	지역주민 기여	6.39	89.79
	시설이용 편리성	6.69	83.54
	시설이용 지속성	6.13	93.02

2-3. 고객만족도(3/4)

세부항목별 IPA 분석 결과, 중점 개선 항목은 'E.고객의견수렴절차', 'O.시설이용편리성' 2개 항목이며, 점진적 개선 요소는 'A.이용환경편의성', 'B.시설쾌적성' 2개 항목이 도출됨

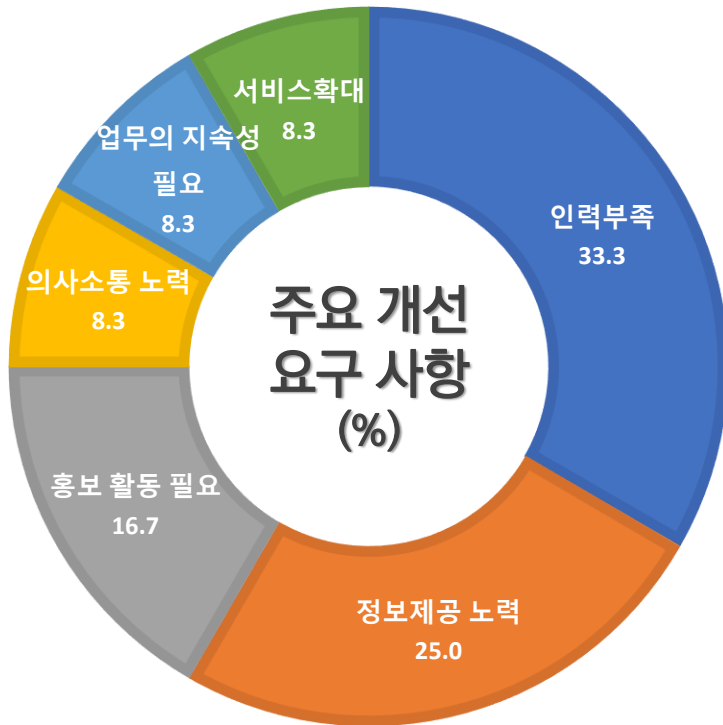


IPA 결과

차원	요소	IPA		
		만족도(점)	중요도(%)	결과
서비스 환경	A.이용환경 편의성	85.21	5.85	점진개선
	B.시설 쾌적성	85.42	6.00	점진개선
	C. 이용 안전성	89.58	6.14	지속유지
서비스 과정	D.서비스 접근성	89.90	6.25	유지강화
	E.고객의견 수렴절차	85.21	6.64	중점개선
	F.직원 친절성	92.19	5.68	지속유지
	G.서비스 신속성	89.58	6.20	유지강화
서비스 결과	H.이용자 편의를 위한 서비스제공	89.06	6.29	유지강화
	I.설립목적에 맞게 운영	89.69	6.58	유지강화
	J.서비스 신뢰성	91.04	5.98	지속유지
	K.고객불편해소	88.96	6.50	유지강화
	L.업무 숙지성	90.21	6.38	유지강화
사회적 만족	M.지역사회 기여	90.83	6.30	유지강화
	N.지역주민 기여	89.79	6.39	유지강화
	O.시설이용 편리성	83.54	6.69	중점개선
	P.시설이용 지속성	93.02	6.13	지속유지

주요 개선 요구사항(12건) 중 인력부족(33.3%), 정보제공 노력(25.0%), 홍보활동 필요(16.7%) 등으로 나타남

주요 개선 요구사항



전체 : 12건

구분	개선요구사항	사례 수 (건)	점유율 (%)
1	인력부족	4	33.3
2	정보제공 노력	3	25.0
3	홍보 활동 필요	2	16.7
4	의사소통 노력	1	8.3
5	업무의 지속성 필요	1	8.3
6	서비스확대	1	8.3

고객만족도 핵심 개선 과제 선정 결과 '접점 서비스 향상을 위한 환경개선', '업무프로세스 개선을 통한 고객 편의성 증대' 등이 도출되었으며, 이들 과제 중심으로 우선 개선 노력이 요구됨

기관 주요 핵심 과제

과제.1 접점 서비스 향상을 위한 환경개선

과제.2 업무 프로세스 개선을 통한 고객 편의성 증대

개선 방향

1. 인프라 개선 및 유지관리

- 고객 편의시설 확충 및 유지관리 노력 등 시설물과 관련한 개선 노력이 필요한 것으로 나타나고 있으며, 홈페이지 관리 등 온라인 채널에 대한 지속적인 관리 노력이 필요함

2. 직원 역량 제고 및 업무 프로세스 관리

- 소통부재 해결을 위한 구성원에 대한 내부 교육, 의사소통 채널을 통한 고객만족 마인드 전파
- 구성원들에게 고객만족 서비스를 위한 역량을 발휘할 수 있도록 문화 및 제도 운영
- 고객불만 사항에 대한 통합 창구를 설치, 불만사항 발생시 조속한 처리 및 재발방지 대책 및 수립