

# 2017년 고객만족도 조사 결과 분석

고객만족도 조사 결과 분석을 통해 고객의 만족/불만족 요인을 분석하고, 고객중심 경영전략 수립방안을 도출하여 서비스 품질 수준과 이용 고객의 만족도 향상에 기여하고자 함

## I 개요

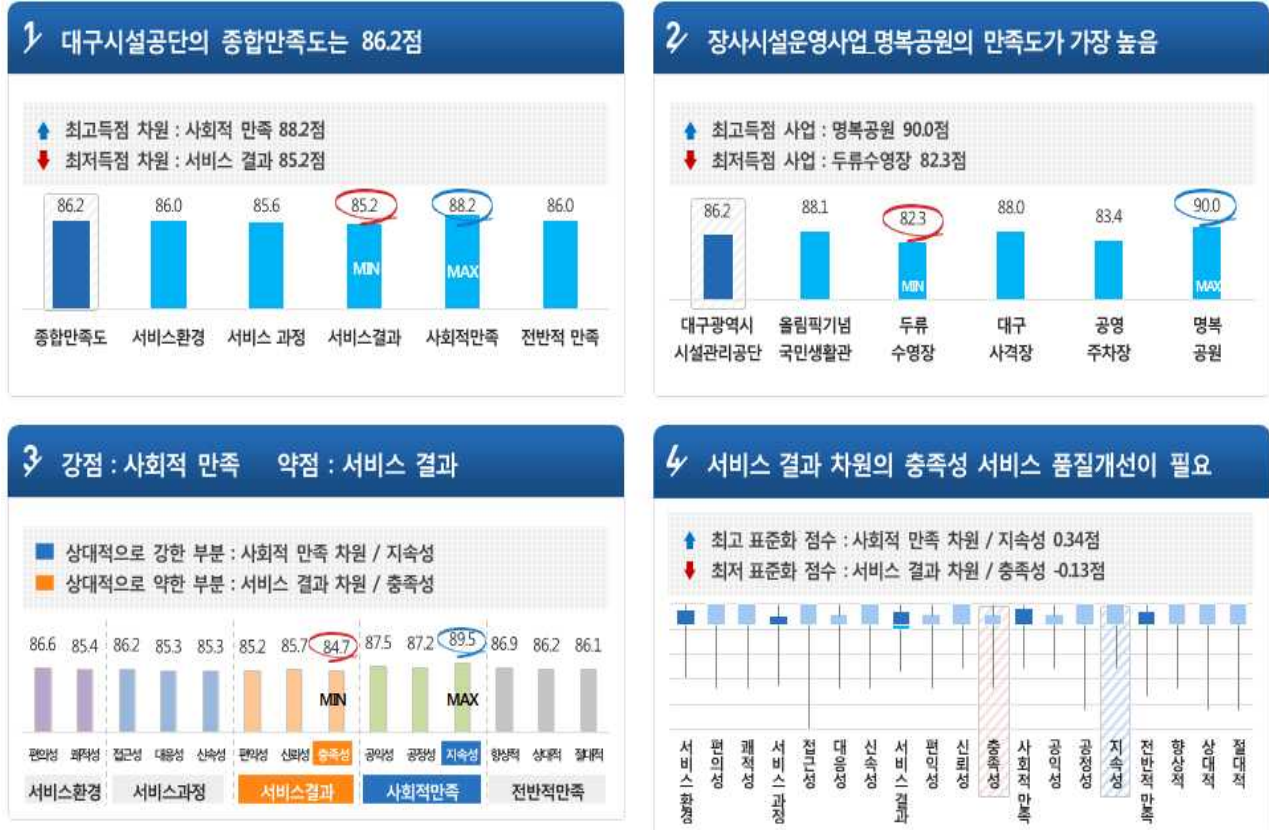
- 조사대상 : 공단 서비스 이용 경험 고객
- 모 집 단 : 대구광역시
- 표본추출 : 해당 지역의 이용고객 대상으로 무작위 추출
- 표본크기 : 총 600명

사업유형	조사방법	샘플수
문화체육시설관리사업_올림픽기념국민생활관	면접조사	120명
체육전용시설관리사업_두류수영장	면접조사	120명
문화체육시설관리사업_대구사격장	면접조사	120명
공영주차장관리사업_공영주차장	면접조사	120명
장사시설운영사업_명복공원	면접조사	120명

- 자료수집방법 : 1:1 개별면접조사
- 조사기간 : 2017. 5. 11 ~ 7. 2
- 조사기관 : 지방공기업 평가원

## II 조사결과

### ○ 조사결과 요약



### ○ 연도별 종합 만족도

연도별 종합 만족도는 2015년 87.6점에서 2016년 90.8점으로 3.2점 상승했으나, 2017년에는 86.2점으로 2016년 대비 4.6점 하락함



## ○ 사업별 종합 만족도

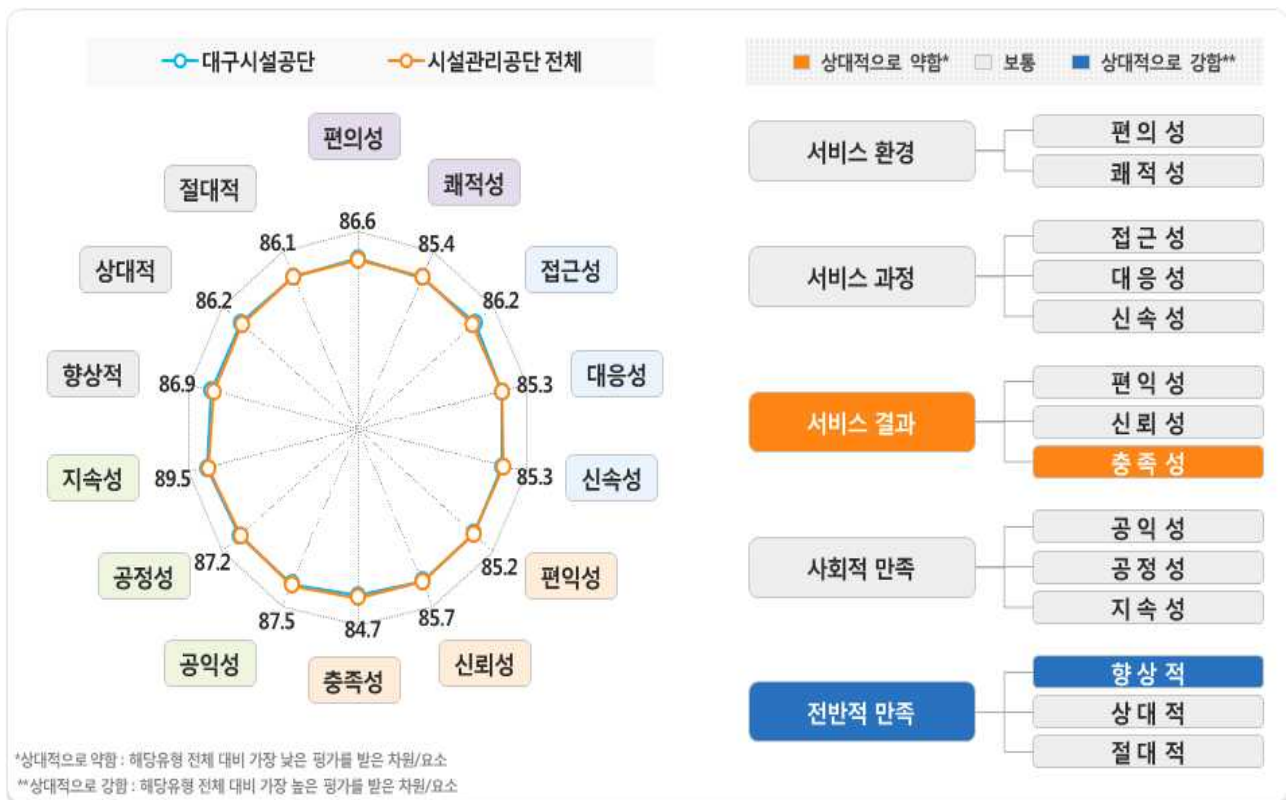
최고득점 사업 : 명복공원 90.0점 / 최저득점 사업 : 두류수영장 82.3점

[단위 : 100점 만점]

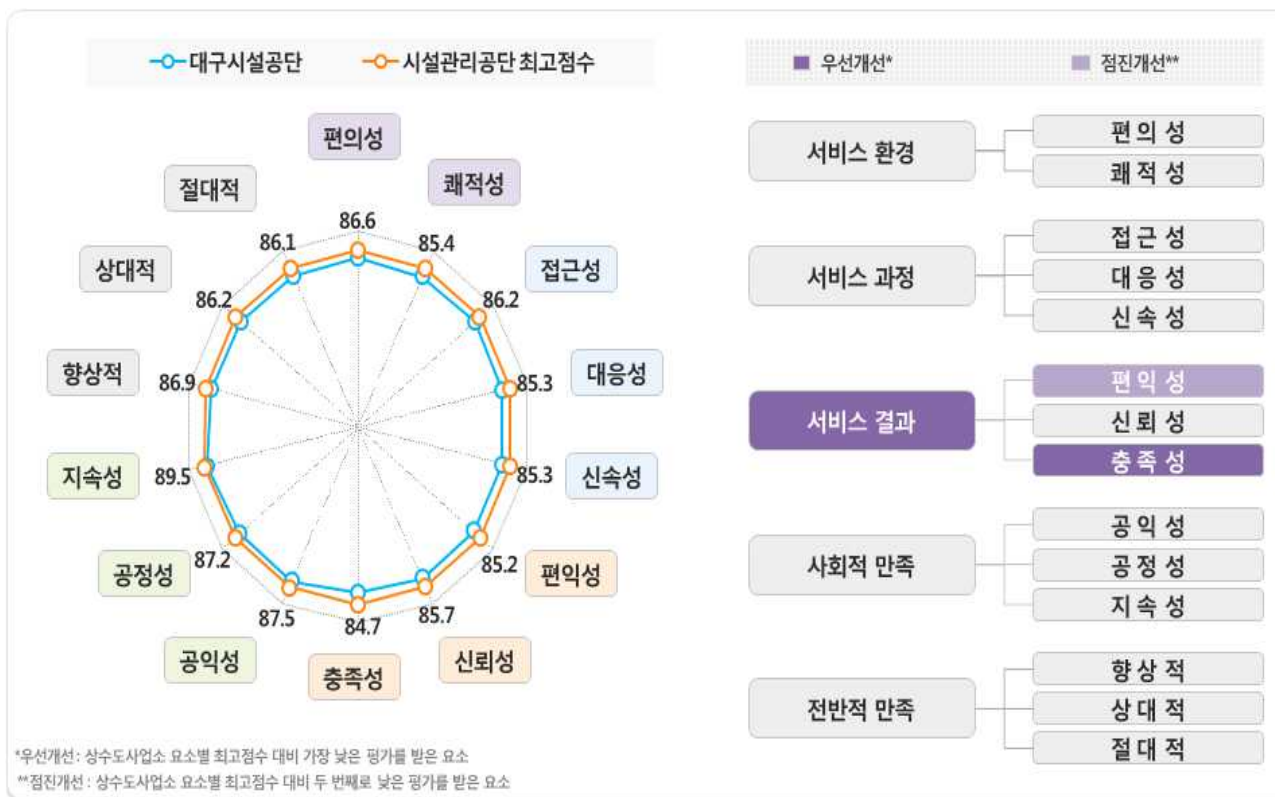
구 분	기관수	종합만족도	차 원 별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
대구시설공단	(600)	86.2	86.0	85.6	85.2	88.2	86.0
사업	문화체육시설관리사업 올림픽기념 국민생활관	(120) 88.1	87.1	87.0	86.7	89.4	89.2
	체육전용시설관리사업 두류수영장	(120) MIN 82.3	81.4	81.5	79.9	86.1	82.3
	문화체육시설관리사업 대구사격장	(120) 88.0	89.0	87.1	87.4	90.0	87.4
	공영주차장관리사업 공영주차장	(120) 83.4	84.5	83.8	84.4	84.2	81.6
	장사시설운영사업 명복공원	(120) MAX 90.0	89.6	89.7	89.4	91.5	89.7

## ○ 차원 및 요소별 분석

### ① 차원 및 요소별 강·약점 분석 : 평가결과 비교



## ② 차원 및 요소별 강·약점 분석 : 벤치마킹 분석



## ○ VOC(고객의 소리) 분석

고객 만족 주요 Keywords  
(WordCloud 분석\*)



고객 불만족 및 개선사항 주요 Keywords  
(WordCloud 분석\*)



\*WordCloud 분석 : 문서에 사용된 단어의 빈도수를 시각적으로 표현하여 키워드를 도출하는 기법

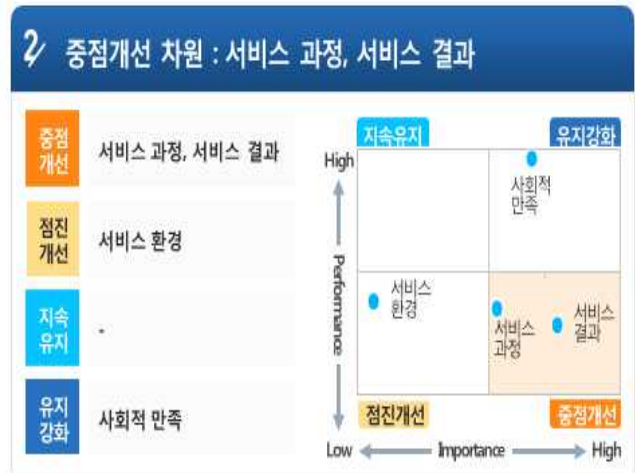
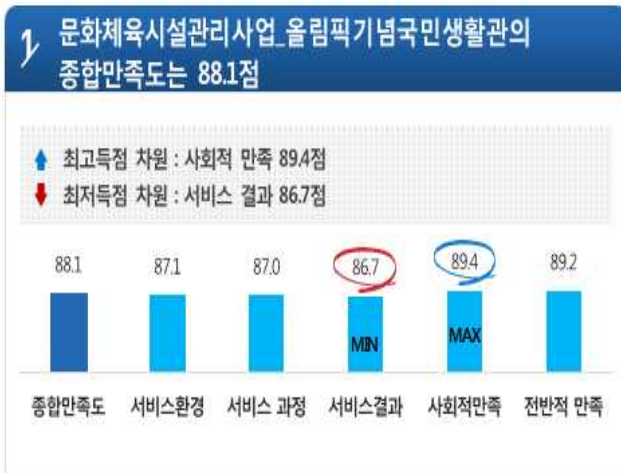


### III 사업별 조사결과

#### □ 올림픽기념국민생활관

##### ○ 조사결과 요약

종합만족도는 88.1점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 1.8점 높게, 공단 전체 점수에 비해서는 1.9점 높게 나타남



##### ○ 차원별 IPA((Importance-Performance Analysis) 분석

차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정과 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 사회적 만족은 유지강화 영역, 서비스 환경은 점진개선 영역으로 나타남



### 설문문항별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	설문 문항	만족 중요도 분석 (IPA)	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	문화체육시설은 이용하기 편리하다	89.7	4.6
	편의성2	문화체육시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	90.3	5.2
	쾌적성1	문화체육시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	89.4	3.0
서비스 과정	접근성1	문화체육시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	90.0	5.5
	대용성1	문화체육시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	87.8	2.9
	대용성2	문화체육시설의 직원들은 친절하다	90.3	5.9
	신속성1	문화체육시설과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	89.4	7.0
서비스 결과	편의성1	문화체육시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	88.1	6.5
	편의성2	문화체육시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	88.6	7.7
	신뢰성1	문화체육시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	89.2	8.3
	충족성1	문화체육시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	89.2	8.5
	충족성2	문화체육시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	88.3	8.4
사회적 만족	공익성1	문화체육시설은 이용고객에게 유익하다	90.3	6.8
	공익성2	문화체육시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다	91.4	7.1
	공정성1	문화체육시설은 누구나 이용하기에 편리하다	89.2	5.5
	지속성1	앞으로도 문화체육시설을 계속 이용할 생각이다	91.7	7.2

## ○ VOC 분석

### ☑ 서비스 만족 불만족 주요 VOC

[ Base=40 ]

만족 요인	증복%
강사/직원들이 친절함	25.0
과거보다 개선 됨/ 노력함	20.0
시설 깨끗함/쾌적함	15.0
시설이 좋음/잘 관리함	10.0
만족함/전반적으로 만족함	10.0
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	7.5
프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋음/다양함	5.0
주차가 편함/주차장이 넓음	5.0

※주요 응답만 제시

### ☑ 주요 서비스 향상 및 저해 요인

[ Base=36 ]

향상 요인	증복%
과거보다 개선 됨/ 노력함	22.2
강사/직원들이 친절함	19.4
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	13.9
만족함/전반적으로 만족함	11.1
시설이 잘 갖추어져 있음/좋음/시스템이 좋아짐	8.3
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	8.3
프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋음/다양함	5.6
주차가 편함/주차장이 넓음	5.6

※주요 응답만 제시

[ Base=2 ]

불만족 요인	증복%
수영장 이용시간 제한	33.3
주차시설이 부족함	33.3
교통이 불편함	33.3

※주요 응답만 제시

[ Base=2 ]

저해 요인	증복%
수영장 이용시간 제한	50.0
교통이 불편함	50.0

※주요 응답만 제시

## 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=18]

개선 요구사항	중복%
이용 시설이 부족/개선해야 함	73.7
시설 청결/관리가 필요함	5.3
운영시간 변경 바람/확대가 필요함	5.3
만족/유지 바람	5.3
감사/직원 친절도 개선이 필요함	5.3
시설이나 프로그램의 홍보/안내가 필요함	5.3

※ 주요 응답만 제시

## □ 두류수영장

### ○ 조사결과 요약

종합만족도는 82.3점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 3.2점 낮게, 공단 전체 점수에 비해서는 3.9점 낮게 나타남

### 1 체육전용시설관리사업 두류수영장의 종합만족도는 82.3점



### 2 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과



### 3 강점 : 사회적 만족 약점 : 서비스 결과



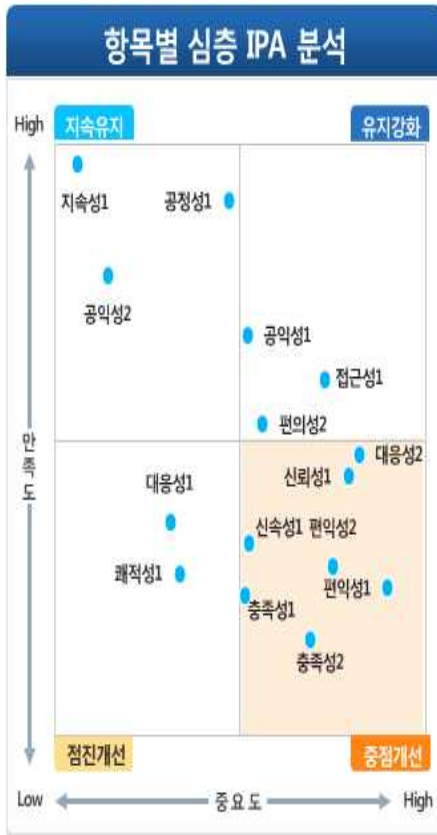
### 4 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인	· 서비스에 대해 '과거보다 개선되었다/노력한다'는 점은 가장 큰 만족 요인이며, '수질 및 이용환경 미흡'은 가장 큰 불만 요인임
서비스 향상 및 저하 요인	· 전년과 서비스를 비교해 '감사/직원이 친절하다'는 점은 가장 큰 향상요인이며, '수질 및 이용환경 미흡'은 가장 큰 저하요인임
서비스 개선을 위한 고객 요구사항	· 대구광역시 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '이용 시설이 부족하다/개선해야 한다' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '운영시간 변경/확대'에 대한 노력 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨



## ○ 차원별 IPA((Importance-Performance Analysis) 분석

차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정과 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경은 점진개선 영역, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남



**설문항목별 만족도 및 중요도 분석**

차원	요소	설문 문항	만족 중요도 분석 (IPA)	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 간단하고 편하다	83.9	1.1
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	82.4	6.8
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	79.6	4.7
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	83.2	8.3
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	80.6	4.5
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	81.8	9.1
서비스 결과	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	80.1	6.5
	편의성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	79.3	9.8
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	79.7	8.5
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	81.4	8.9
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	79.2	6.4
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	78.3	7.9
	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	84.0	6.4
사회적 만족	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	85.1	3.0
	공정성1	체육전용시설은 남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다	86.5	5.9
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	87.2	2.3

## ○ VOC 분석

### ☑ 서비스 만족 주요 VOC

[ Base=59 ]

만족 요인	중복%
과거보다 개선 됨/ 노력함	25.4
강사/직원들이 친절함	23.7
시설 깨끗함/쾌적함	22.0
시설 이용이 좋음/편리함	8.5
만족함/전반적으로 만족함	8.5
시설이 좋음/잘 관리함	5.1
이용요금이 저렴함/합리적임	5.1
운영시간 좋음	3.4

※ 주요 응답만 제시

### ☑ 주요 서비스 향상 요인

[ Base=43 ]

향상 요인	중복%
강사/직원들이 친절함	23.3
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	20.9
과거보다 개선 됨/ 노력함	20.9
시설의 이용이 좋음/편리함	9.3
만족함/전반적으로 만족함	7.0
이용요금이 저렴함/합리적임	7.0

※ 주요 응답만 제시



[ Base=7 ]

불만족 요인	중복%
수질 및 이용환경 개선 필요	28.6
이용 시설이 부족함/좁음	28.6
시설이 노후 됨/관리가 안됨	28.6
직원/강사들이 불친절함	14.3

※주요 응답만 제시

[ Base=5 ]

저해 요인	중복%
수질 및 이용환경 개선 필요	40.0
이용 시설이 부족함/좁음	20.0
시설이 노후 됨/관리가 안됨	20.0
직원/강사들이 불친절함	20.0

※주요 응답만 제시

### ☑ 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[ Base=18 ]

개선 요구사항	중복%
이용 시설이 부족/개선해야 함	53.6
운영시간 변경 바람/확대가 필요함	7.1
시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함	7.1
시설 청결유지/관리가 필요함	3.6
시설 및 프로그램의 이용 가격이 비쌈	3.6
접수/예약 방식의 변화/단순화가 필요함	3.6
시설이나 프로그램의 홍보/안내가 필요함	3.6
강사/직원들의 능력을 개선해야함/전문성이 필요함	3.6
직원 충원이나 처우개선이 필요함	3.6
주위 환경에 대한 개선이 필요함	3.6

※ 주요 응답만 제시

## □ 대구사격장

### ○ 조사결과 요약

종합만족도는 88.0점으로 공단 전체 점수에 비해서는 1.8점 높게 나타남



### 3 강점 : 사회적 만족 약점 : 서비스 과정



### 4 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스에 대해 '강사/직원이 친절하다'는 점은 가장 큰 만족 요인이며, '출연자에 대한 통제가 필요하다'는 점은 가장 큰 불만 요인임</li> </ul>
서비스 향상 및 저하 요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>'전년과 서비스를 비교해 강사/직원이 친절하다'는 점은 가장 큰 향상 요인이며, '시설의 청결과 편의성이 부족함'은 가장 큰 저하 요인임</li> </ul>
서비스 개선을 위한 고객 요구사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>대구광역시 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '이용 시설이 부족하다/개선해야 한다' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설의 청결/관리'에 대한 노력 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨</li> </ul>

## ○ 차원별 IPA((Importance-Performance Analysis) 분석

차원별 IPA 분석 결과, **서비스 과정과 서비스 결과**는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 사회적 만족은 지속유지 영역, 서비스 환경은 유지강화 영역으로 나타남

### 항목별 심층 IPA 분석



### 설문항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	설문 문항	만족 중요도 분석 (IPA)	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	대구사격장은 이용하기 편하다	87.8	8.4
	편의성2	대구사격장은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	88.5	6.4
	쾌적성1	대구사격장은 주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	89.9	6.9
서비스 과정	접근성1	대구사격장의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	87.9	7.0
	대응성1	대구사격장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	83.9	6.9
	대응성2	대구사격장의 직원들은 친절하다	89.0	7.4
서비스 결과	신속성1	대구사격장과 관련한 일반 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	86.9	7.6
	편의성1	대구사격장은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	86.4	7.4
	편의성2	대구사격장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	89.0	6.9
	신뢰성1	대구사격장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	86.9	7.2
	충족성1	대구사격장 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	86.5	7.0
사회적 만족	충족성2	대구사격장 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	88.3	7.2
	공익성1	대구사격장은 지역에 유익하다	88.9	4.3
	공익성2	대구사격장은 시민의 여가활용에 기여한다	88.7	4.0
	지속성1	앞으로도 대구사격장을 계속 이용할 생각이다	91.1	5.4

## ○ VOC 분석

### ☑ 서비스 만족 불만족 주요 VOC

[ Base=63 ]

만족 요인	중복%
강사/직원들이 친절함	46.0
시설 깨끗함/쾌적함	14.3
시설이 좋음/잘 관리함	11.1
만족함/전반적으로 만족함	11.1
과거보다 개선 됨/ 노력함	9.5
주변 환경이 좋음/쾌적함	4.8
시설 이용이 좋음/편리함	3.2

※ 주요 응답만 제시

### ☑ 주요 서비스 향상 및 저해 요인

[ Base=50 ]

향상 요인	중복%
강사/직원들이 친절함	38.0
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	16.0
시설이 잘 갖추어져 있음/좋음/시스템이 좋아짐	14.0
만족함/전반적으로 만족함	14.0
과거보다 개선 됨/ 노력함	10.0
주변 환경이 좋음/쾌적함	6.0
가격대비 좋음/가성비 좋음	2.0

※ 주요 응답만 제시

[ Base=2 ]

불만족 요인	중복%
흡연자에 대한 통제 필요함	50.0
민원에 대한 처리가 안됨/직원들의 전문성이 떨어짐	50.0

※ 주요 응답만 제시

[ Base=5 ]

저해 요인	중복%
시설의 청결과 편의성이 부족함	80.0
직원/강사들이 불친절함	20.0

※ 주요 응답만 제시

### ☑ 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[ Base=26 ]

개선 요구사항	중복%
이용 시설이 부족/개선해야 함	52.0
시설 청결유지/관리가 필요함	8.0
시설이나 프로그램의 홍보/안내가 필요함	8.0
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선/추가가 필요함	4.0
시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함	4.0
접수/예약 방식의 변화/단순화가 필요함	4.0
강사/직원 친절도 개선이 필요함	4.0
강사/직원들의 능력을 개선해야함/전문성이 필요함	4.0
위치가 불편하여 교통편마련의 개선이 필요함	4.0

※ 주요 응답만 제시



## □ 공영주차장

### ○ 조사결과 요약

종합만족도는 83.4점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 1.4점 낮게, 공단 전체 점수에 비해서는 2.8점 낮게 나타남

#### 1 공영주차장관리사업의 종합만족도는 83.4점



#### 2 중점개선 차원 : 사회적 만족



#### 3 강점 : 서비스 환경 약점 : 전반적 만족



#### 4 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인	· 서비스에 대해 '이용 요금이 저렴하다/합리적이다'는 점은 가장 큰 만족요인임
서비스 향상 및 저하 요인	· 전년과 서비스를 비교해 '이용 요금이 저렴하다/합리적이다'는 점은 가장 큰 향상요인으로 나타남
서비스 개선을 위한 고객 요구사항	· 대구광역시 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '이용 시설이 부족하다/개선해야 한다' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '운영시간 변경/확대'에 대한 노력 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨

### ○ 차원별 IPA((Importance-Performance Analysis) 분석

차원별 IPA 분석 결과, 사회적 만족은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 과정은 점진개선 영역, 서비스 환경은 지속유지 영역, 서비스 결과는 유지강화 영역으로 나타남





### 설문문항별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	설문 문항	만족 중요도 분석 (IPA)	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	86.4	7.8
	쾌적성1	공영주차장은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	82.6	5.8
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	85.7	6.8
	대응성1	공영주차장에 대한 불만을 잘 해결해 준다	79.2	6.4
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	86.9	7.4
	신속성1	공영주차장 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	82.6	6.0
	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	86.9	6.7
서비스 결과	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	85.7	4.5
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	83.6	6.4
	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	82.4	8.3
	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	83.9	6.7
	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	85.0	5.8
사회적 만족	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	83.9	8.0
	공정성1	공영주차장은 장애인이나 노약자도 이용하기 편리하다	81.9	6.2
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	86.1	7.1

## ○ VOC 분석

### ☑ 서비스 만족 주요 VOC

[ Base=89 ]

만족 요인	중복%
이용요금에 저렴함/합리적임	24.7
직원들이 친절함	19.1
시설 깨끗함/쾌적함	15.7
주차가 편함/주차장이 넓음	15.7
시설이 좋음/잘 관리함	11.2
시설 이용이 좋음/편리함	9.0
과거보다 개선 됨/ 노력함	4.5

※주요 응답만 제시

### ☑ 주요 서비스 향상 요인

[ Base=73 ]

향상 요인	중복%
이용요금에 저렴함/합리적임	23.3
직원들이 친절함	19.2
주차가 편함/주차장이 넓음	17.8
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	12.3
시설이 잘 갖추어져 있음/좋음/시스템이 좋아짐	11.0
시설의 이용이 좋음/편리함	9.6
과거보다 개선 됨/ 노력함	4.1

※주요 응답만 제시

### ☑ 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[ Base=36 ]

개선 요구사항	중복%
이용 시 설이 부족/개선해야 함	72.2
운영시간 변경 바람/확대가 필요함	11.1
시설 청결유지/관리가 필요함	8.3
직원들의 능력을 개선해야함/전문성이 필요함	2.8
이용객들의 안전성을 개선해야함	2.8

## □ 명복공원

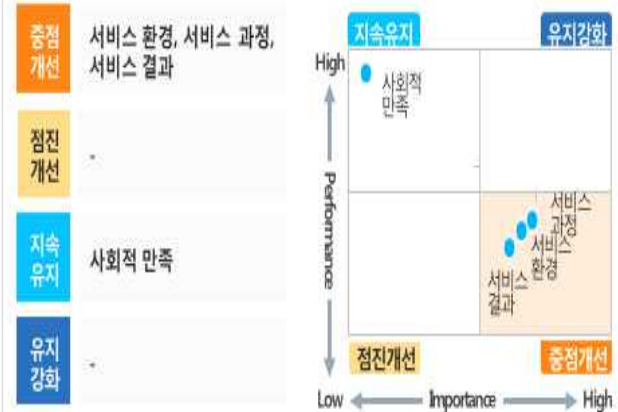
### ○ 조사결과 요약

종합만족도는 90.0점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 3.2점 높게, 공단 전체 점수에 비해서는 3.8점 높게 나타남

#### 1 장사시설운영사업\_명복공원의 종합만족도는 90.0점



#### 2 중점개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과



#### 3 강점 : 사회적 만족 약점 : 서비스 결과

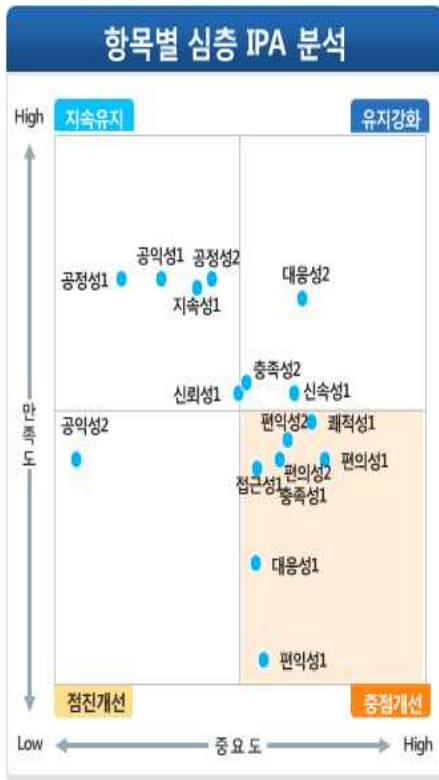


#### 4 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인	· 서비스에 대해 '직원이 친절하다'는 점은 가장 큰 만족 요인이며, '시설 구조 미흡'은 가장 큰 불만 요인임
서비스 향상 및 저하 요인	· 전년과 서비스를 비교해 '직원이 친절하다'는 점은 가장 큰 향상요인이며, '시설 구조 미흡'은 가장 큰 저하요인임
서비스 개선을 위한 고객 요구사항	· 대구광역시 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '이용 시설이 부족하다/개선해야 한다'는 의견이 가장 많았으며, 그 외 '프로그램(교육, 영화, 체험 등) 개선/추가'에 대한 노력 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨

### ○ 차원별 IPA((Importance-Performance Analysis) 분석

차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경과 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남



### 설문문항별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	설문 문항	만족 중요도 분석 (IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	장사시설에서 장례를 치르기 편리하다	89.3	6.6
	편의성2	장사시설에는 부대시설이 잘 갖춰져 있다	89.3	6.2
	쾌적성1	장사시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	89.9	6.5
서비스 과정	접근성1	장사시설에 대한 안내가 잘 되고 있다	89.2	6.0
	대응성1	장사시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	87.8	6.0
	대응성2	장사시설의 직원들은 친절하다	91.7	6.4
서비스 결과	신속성1	장사시설과 관련한 일반 업무를 직원들이 신속하게 처리한다	90.3	6.3
	편의성1	장사시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	86.4	6.1
	편의성2	장사시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	89.6	6.3
	신뢰성1	장사시설의 업무 처리는 신뢰할 수 있다	90.3	5.9
	충족성1	장사시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	89.3	6.2
	충족성2	장사시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	90.4	5.9
사회적 만족	공익성1	장사시설은 이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다	91.9	5.2
	공익성2	장사시설은 지역발전에 기여한다	89.3	4.5
	공정성1	장사시설에서는 금품 요구 없이 업무를 처리한다	91.9	4.9
	공정성2	장사시설을 이용할 때 신분에 의한 차별을 느끼지 않았다	91.9	5.6
	지속성1	다른 정례가 있을 경우, 장사시설을 다시 이용할 용의가 있다	91.8	5.5

## ○ VOC 분석

### ☑ 서비스 만족 불만족 주요 VOC

[ Base=106 ]

만족 요인	중복%
직원들이 친절함	46.2
시설 깨끗함/쾌적함	21.7
과거보다 개선 됨/ 노력함	11.3
시설 이용이 좋음/편리함	6.6
만족함/전반적으로 만족함	6.6
시설이 좋음/잘 관리함	5.7
시설의 위치가 좋음	2.8
주변 환경이 좋음/쾌적함	2.8

※주요 응답만 제시

### ☑ 주요 서비스 향상 및 저해 요인

[ Base=89 ]

향상 요인	중복%
직원들이 친절함	36.0
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	22.5
과거보다 개선 됨/ 노력함	12.4
만족함/전반적으로 만족함	7.9
시설의 이용이 좋음/편리함	6.7
시설이 잘 갖추어져 있음/좋음/시스템이 좋아짐	4.5
주변 환경이 좋음/쾌적함	3.4
시설의 위치가 좋음/가까움	2.2

※주요 응답만 제시

[ Base=5 ]

불만족 요인	중복%
직원들이 불친절함	20.0
상주들의 동선이 원활하지 못함	20.0
인테리어가 미흡함	20.0
공간이 협소함	20.0
편의시설 필요	20.0

※주요 응답만 제시

[ Base=5 ]

저해 요인	중복%
직원들이 불친절함	20.0
상주들의 동선이 원활하지 못함	20.0
인테리어가 미흡함	20.0
공간이 협소함	20.0
편의시설 필요	20.0

※주요 응답만 제시



## 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[ Base=25 ]

개선 요구사항	중복%
이용 시설이 부족/개선해야 함	88.0
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선/추가가 필요함	4.0
시설의 프로그램의 이용 인원의 개선이 필요함	4.0

## IV 행정사항

- 결과보고서의 VOC분석 중 불만족 요인과 서비스 개선을 위한 고객 요구사항 등을 면밀히 분석하여 해당 사업별 고객만족도 개선 계획 수립 : '17. 11. 20까지 제출
- 해당 사업별 중점개선 영역은 시급한 개선이 요구되는 항목으로 조속히 개선 대책을 수립 후 시행요망