

2020년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

강원 동해시시설관리공단



2020

강원 동해시시설관리공단 귀중

제 출 문

본 보고서를 ‘2020년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서’ 로 제출합니다.

2021년 2월

지방공기업평가원 이사장

2020년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

CONTENTS

01	조사개요	04
02	조사 결과 종합	14
03	조사 결과	19
04	사업별 조사결과	30
05	조사 결과 요약	116

P A R T 0 1

조사개요

1. 조사 배경 및 목적
2. 조사 추진 경과
3. 조사 범위 및 절차
4. PSI 모델 구성 및 내용
5. PSI 평가척도 및 측정방법
6. 분석내용 및 활용방안
7. 분석방법

☑ 지방공기업 고객만족도 조사는 지역 주민의 만족도 제고와 지방공기업의 대국민 서비스 만족도 향상을 위해 조사의 공정성 확보와 조사 결과의 환류 기능 강화를 기본 방향으로 추진됨

조사 배경 및 필요성

- 01 정부 및 공공부문과 국민간 상호작용 패러다임 변화
- 02 지방공기업은 업무 수행에서 서비스 제공으로 기능 변화
- 03 서비스 공급자로서 공익성과 효율성 측정
- 04 고객을 위한 공공 서비스의 품질 수준에 대한 평가 필요

조사의 필요성

- 지방공기업의 특성 및 고객 요구 변화를 감안할 때, **고객지향적 혁신 활동 전개**는 필수불가결함
- 서비스 활동이 제대로 이루어지고 있는지 확인하고, 개선 방향을 도출하여 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 **정기적인 PSI 조사**가 이루어져야 함

법제도/경영적 시행 근거

경영적 측면

- 고객서비스는 지방공기업의 핵심 키워드
- 지방공기업의 제품·서비스 품질 경쟁력 제고를 위한 제도적 장치

법제도적 측면

- 경영평가에서 고객서비스를 평가하도록 의무화
- 조사결과에 따라 지방공기업의 경영평가 반영
- 지방공기업법 78조 2항 근거

지방공기업의 존립가치 공고화 및 대 국민 서비스 만족도 제고

지방공기업



- 상품 및 서비스 품질 경쟁력 향상
- 고객중심경영 실현
- 기관 이미지 쇄신

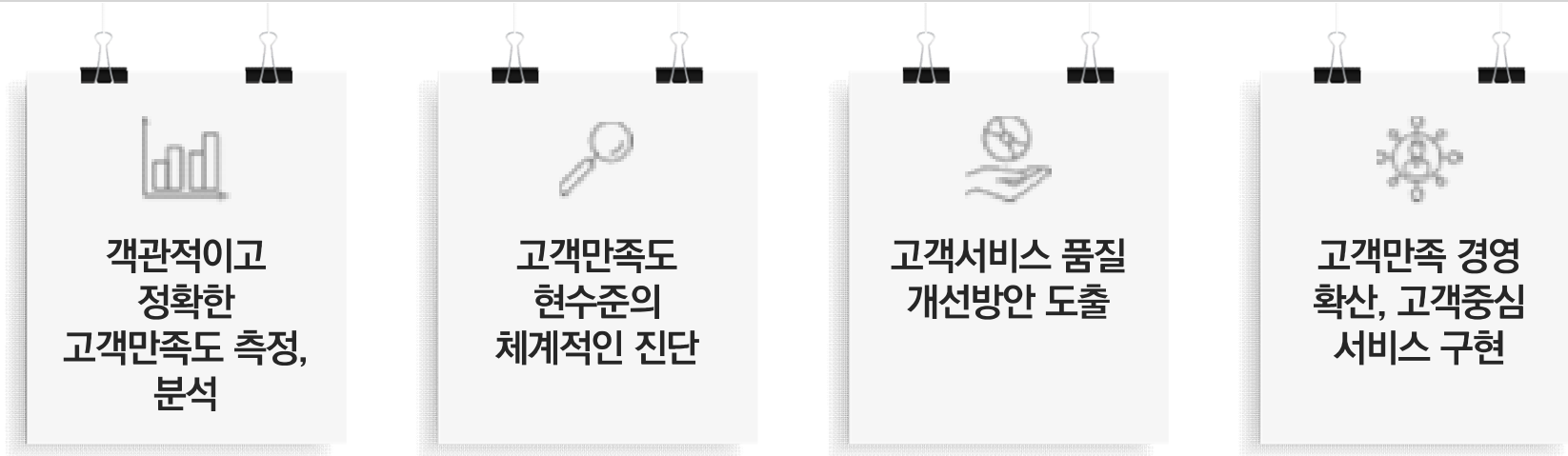
고객



- 보다 나은 서비스 향유
- 불만사항 개선 요청
- 국민 삶의 질 향상

정기적이고 체계적인
고객만족도 조사의
측정/ 분석을 통해
서비스 수준 진단이 필요함

- ☑ 지방공기업 서비스 품질의 객관적 측정을 통해 고객의 만족/불만족 요인을 분석하고, 지방공기업의 고객중심 경영전략 수립을 지원함으로써 서비스 품질 수준 향상과 지역 주민 삶의 질 증진에 기여하고자 함



기대 효과

고객만족도에 대한 정확한 측정 및 진단

- 객관적/과학적 고객만족도 수준 파악
- 변화하는 다양한 고객의 요구 파악
- 조사결과의 지속적 관리 및 분석

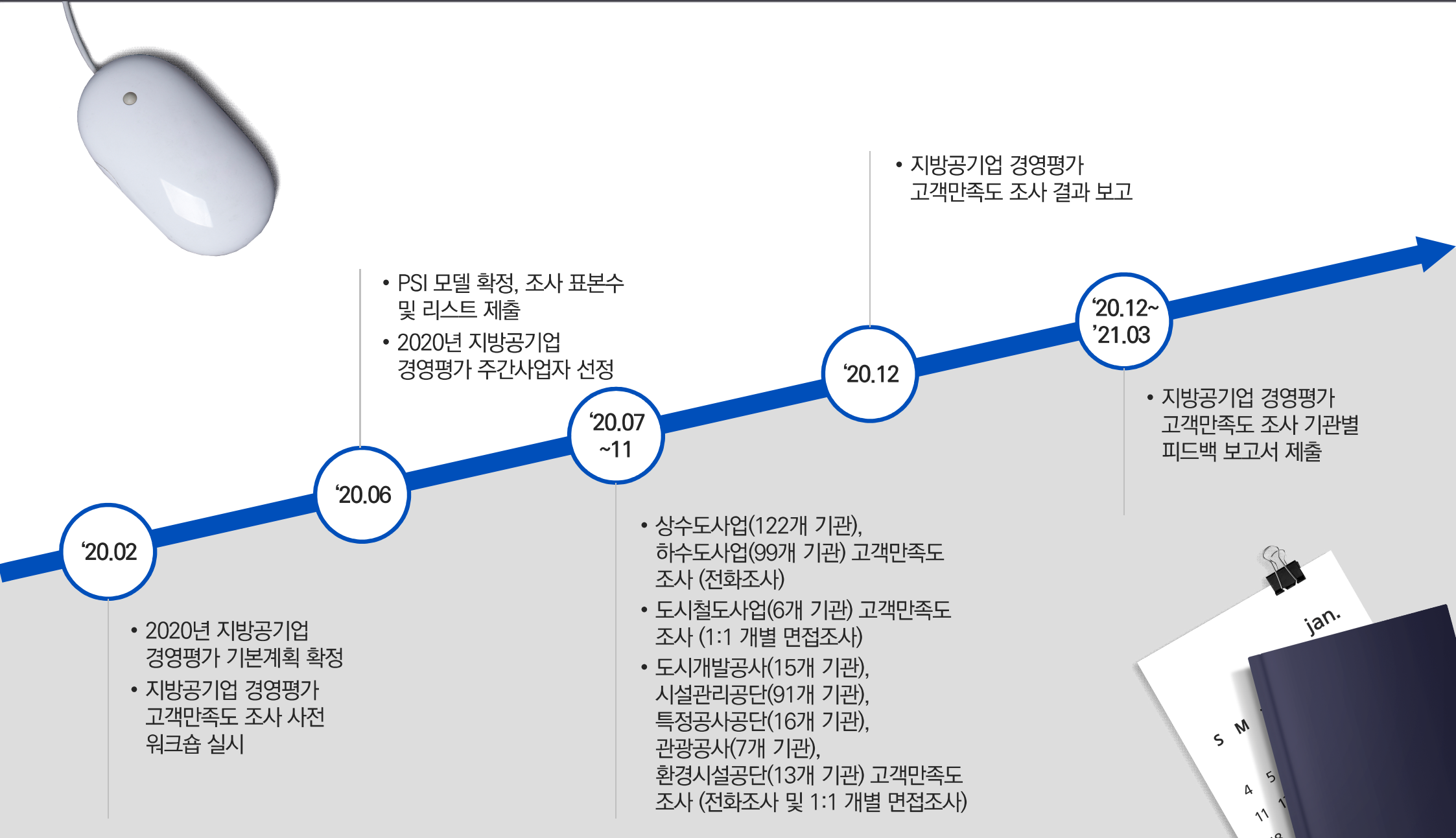
신뢰와 믿음을 통한 대국민 만족도 제고

- 고객만족경영 체계 확립
- 지방공기업 존립가치 증명
- 고객 신뢰와 믿음을 통한 기관 발전 도모

지방공기업 서비스 품질 향상

- 고객중심의 서비스 실현
- 지방공기업에 대한 이미지 향상
- 효율적인 운영과 책임 경영 실현

고객만족도 측정/진단을 통한 대국민 만족도 제고와 서비스 품질 수준 향상 및 지역 주민 삶의 질 증진



- ☑ '지방공기업 고객만족도 조사 표준모델'을 기반으로, 조사설계 및 설문지 작성, 실사진행, 데이터 검증 및 입력, 전산처리, 분석테이블 작성, 종합보고서 작성 등의 과정을 거쳐 최종 결과물이 제출됨



고객만족도
평가모델 개발

조사설계
설문지 작성

실사 진행

데이터 검증
및 입력

전산처리

분석테이블
작성

기관별 보고서
작성

- 행정안전부 지방공기업 고객만족도 평가 PSI모델
- 기관의 의견을 수렴/반영하여 설문문항 확정

- 기관성격에 따른 조사대상 확정 및 표본 설계
- 확정된 설계를 바탕으로 기관별 설문지 작성과 조사일정 수립

- 각 업무 특성별 고객을 대상으로 구조화된 설문지 이용, CATI* 및 TAPI** 1:1 개별 면접 진행 (수시 현장검증)

- 수집 자료에 대한 신뢰성 확보 위해 검증 실시
- 검증보고서 작성
- 수집된 자료의 에디팅/코딩

- 에디팅/코딩된 자료의 전산입력 및 전산처리
- 기초결과표 및 지수 산출 위한 통계 분석 실시 (EXCEL, SPSS)

- 각 사업별 및 기관통합 보고서 작성
- 차원별 IPA 및 항목별 심층 IPA, Box-Plot, 벤치 마킹, VOC 분석

- 분석결과를 바탕으로 통계 솔루션에 의한 종합지수 산출 및 기관별 Feedback 보고서 작성

*CATI (Computer Assisted Telephone Interview) : 컴퓨터를 이용한 전화조사

**TAPI (Tablet-PC Assisted Personal Interview) : 태블릿 PC를 이용한 면접조사

PSI (Public Satisfaction Index) 모델

평가대상 기관 의견 반영

지방공기업 CS 워크숍을 통해 지방공기업 담당자들의 의견을 수렴하여 평가모델 구성

지방공기업의 사업특성을 반영

지방공기업의 특성과 다양한 업무 유형 평가원 고유의 PSI 모델 개발

전문성과 오랜 경험 보유

9년간의 경험을 바탕으로 조사 연속성을 유지, 문제점 개선

서비스 환경

고객이 이용하는 시설의 환경에 대한 만족도 평가

편의성 쾌적성 안전성

- 이용환경의 편리성, 시설의 편리성 등에 대한 평가
- 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가
- 시설의 안전성, 안전설비 등에 대한 평가

서비스 과정

서비스를 이용하는 과정에 대한 만족도 평가

접근성 대응성 신속성

- 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가
- 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가
- 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가

서비스 결과

제공된 서비스 결과에 대한 만족도 평가

편의성 신뢰성 충족성

- 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가
- 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가
- 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가

사회적 만족

서비스 제공에 따른 사회적 만족도 평가

공익성 공정성 지속성

- 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가
- 공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가
- 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가

전반적 만족

제공된 서비스에 대한 전반적 만족도 평가

향상적 상대적 절대적

- 서비스에 대한 향상적 만족 수준 평가
- 서비스에 대한 상대적 만족 수준 평가
- 서비스에 대한 절대적 만족 수준 평가

※ 각 항목 구성은 사업유형에 따라 상이할 수 있음

평가척도 및 점수 환산 방법

PSI 모델 평가 척도

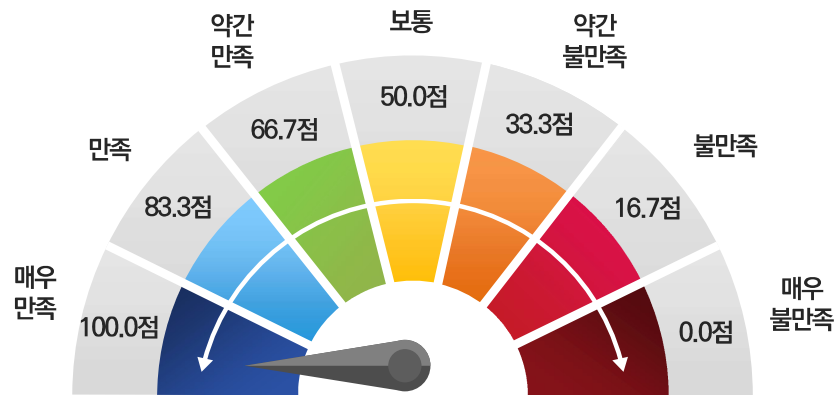


항목별로 7점 척도를 100점 만점으로 환산

구 분	7점 척도 (점)	100점 환산 (점)	환산법
매우 만족	7	100.0	$(7-1) / 6 \times 100$
만족	6	83.3	$(6-1) / 6 \times 100$
약간 만족	5	66.7	$(5-1) / 6 \times 100$
보통	4	50.0	$(4-1) / 6 \times 100$
약간 불만족	3	33.3	$(3-1) / 6 \times 100$
불만족	2	16.7	$(2-1) / 6 \times 100$
매우 불만족	1	0.0	$(1-1) / 6 \times 100$

만족도 해석

2020년 7점 척도



100점 만점으로 환산한 만족도 지수는 50점을 기준으로 100점으로 갈수록 만족도가 높으며, 0점으로 갈수록 만족도가 낮음

다차원 체감 만족도 사용

PSI

- W1 (D1 = Σ 서비스 환경 만족도 / N) + W2 (D2 = Σ 서비스 과정 만족도 / N)
+ W3 (D3 = Σ 서비스 결과 만족도 / N) + W4 (D4 = Σ 사회적 만족도 / N) + W5 (D5 = Σ 전반적 만족도 / N)

차원(dimension)

가중치(weight)

서비스 환경(D1)

W1(10%)

서비스 과정(D2)

W2(20%)

서비스 결과(D3)

W3(20%)

사회적 만족(D4)

W4(20%)

전반적 만족(D5)

W5(30%)

PSI 측정의 고려사항

- ✓ **지표산정 시 5개 차원 동일한 가중치 적용**
15개 구성 요소들(편의성, 쾌적성 등)을 5가지 차원으로 구성하여 각 차원별로 가중치를 할당하고, 모든 지방공기업의 PSI 산출시 적용하여 기관별/사업별 가중치 부여에 대한 공정성/형평성 제고
- ✓ **다차원 전반적 만족도를 이용한 전반적이고 종합적인 분석**
기존의 전반적 만족도 측정이 단일 차원(전반적 만족도 1문항)으로 구성되어 대표성(설명력)이 낮게 나타나, 전반적 만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원(향상적, 상대적, 절대적)으로 분산시킴으로써 전반적이고 종합적인 분석이 가능

구성요소를 지수들의 산술 평균

- ✓ 서비스 환경(예)
구성요소1 편의성 C1
구성요소2 쾌적성 C2
구성요소3 안전성 C3



- ✓ 서비스 환경(D1)
$$D = \frac{C_1 + C_2 + C_3}{3}$$





종합 분석

- 유형별/기관별 종합만족도 산출
- 유형별/기관별 종합만족도 비교 분석
- 응답자 특성별 종합만족도 비교 분석

차원별 분석

- 서비스환경/과정/결과 및 사회적/전반적 만족도
- 세부 차원에 대한 만족도 결과 비교 분석

사업별 강·약점 분석

- 세부 차원별 만족도와 중요도간 관계 분석
- 차원별 중요도를 적용하여 사업의 강·약점 파악
- 사업별 항목에 대한 강·약점 파악

VOC 분석

- 고객의 만족 및 불만족 파악
- 개선요구사항 파악
- 키워드(WordCloud) 분석

+ 결과 활용 방안 +

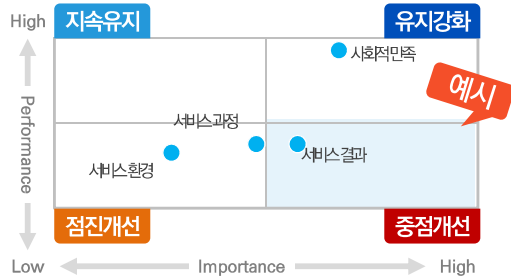
- 01 세부 고객 유형에 따른 니즈 및 특성 파악을 통해 **고객 유형별 개선 전략** 도출
- 02 차원별 만족도 측정을 통한 체계적이고 과학적으로 **종합만족도 점수를 산출**하여 만족/불만족 요인 파악
- 01 **Box-Plot 분석**으로 세부 항목들에 대한 **현 수준 진단**
IPA분석으로 사업의 **강·약점 파악**
유지/강화/개선 전략 수립



중요도-만족도 분석 (Importance-Performance Analysis, IPA)

- 차원 및 항목별 중요도와 만족도를 비교하여 우선순위를 파악하는 분석
- 기존의 차원별 IPA 분석에 더불어 항목별 심층 IPA 분석을 실시하여 집중개선이 필요한 구체적 항목의 파악이 가능함

- 중점 개선**
 - 중요도는 높으나 만족도는 낮은 경우
 - 개선 시 가장 큰 개선효과를 얻을 수 있음
- 점진 개선**
 - 중요도와 만족도가 모두 낮은 경우
 - 선별하여 점진적으로 개선토록 함
- 지속 유지**
 - 중요도는 낮으나 만족도는 높은 경우
 - 만족도가 높아 지속적인 관리가 필요함
- 유지 강화**
 - 중요도와 만족도가 모두 높은 경우
 - 강점영역으로 지속적인 강화가 필요함



Box-Plot 분석

- 차원 및 요소별 자료 분포를 시각적으로 확인할 수 있게 해주는 분석
- 최대/최소값, 중간값, 산포정도 비교를 통해 차원/요소의 분포형태와 데이터의 극단값 등을 쉽게 파악할 수 있음

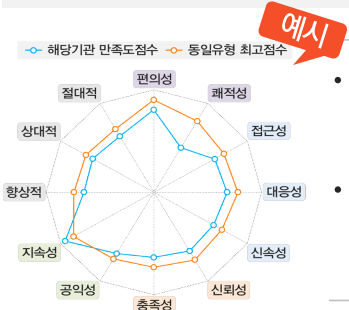


- A속성의 중간값이 B속성 보다 크므로 A속성의 만족도가 B속성 보다 낮은 것으로 파악됨
- A속성의 IQR이 B속성 보다 크므로 A속성의 서비스 표준화 수준이 B속성 보다 낮은 것으로 파악됨

※ 최대(최소)값 : 자료의 최대(최소) 응답값
 ※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 자료의 상위 25% 응답값
 ※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 자료의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 자료의 하위 25% 응답값
 ※ IQR : 사분위수 범위로 '3분위수-1분위수' 값
 ※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 만족도 평균의 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

벤치마킹 분석

- 최우수 기관과의 비교를 통해 해당 기관의 성과를 검토하는 분석
- 만족도가 가장 높은 동일 유형의 기관과 속성별 만족도를 비교하여 해당 기관의 상대적 만족 수준 및 개선 속성 파악이 가능함



- 해당기관의 쾌적성 만족도가 동일유형 최고 만족도 점수보다 상대적으로 가장 낮게 나타나 쾌적성의 개선이 시급함
- 해당기관의 지속성 만족도가 동일유형 최고 만족도 점수보다 상대적으로 높게 나타나 지속성의 현재와 같은 지속적인 관리가 필요함

Word-Cloud 분석

- 응답된 단어의 빈도를 시각적으로 표현하여 키워드를 추출하는 분석
- 많이 언급된 단어를 키워드를 크게 나타내어 만족 및 불만족 키워드를 한눈에 파악할 수 있음



※ 만족/불만족 응답 빈도수가 30개 미만 시 Word-Cloud 분석 제외

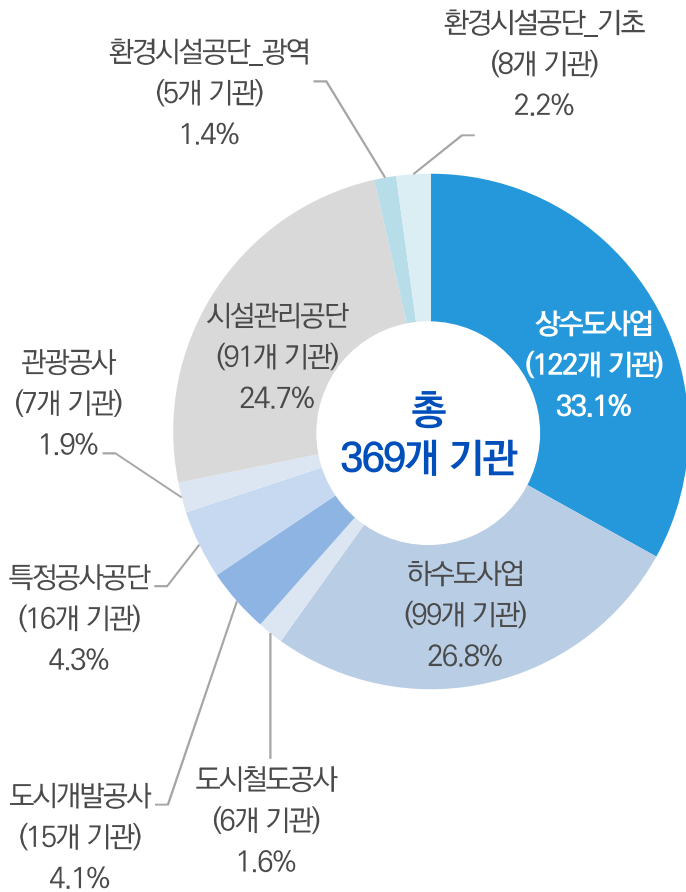
P A R T 0 2

조사 결과 종합

1. 고객만족도 조사 표본수
2. 전체 고객만족도(PSI)
3. 전체 사업별 만족도 점수
4. 전체 차원별 만족도 점수

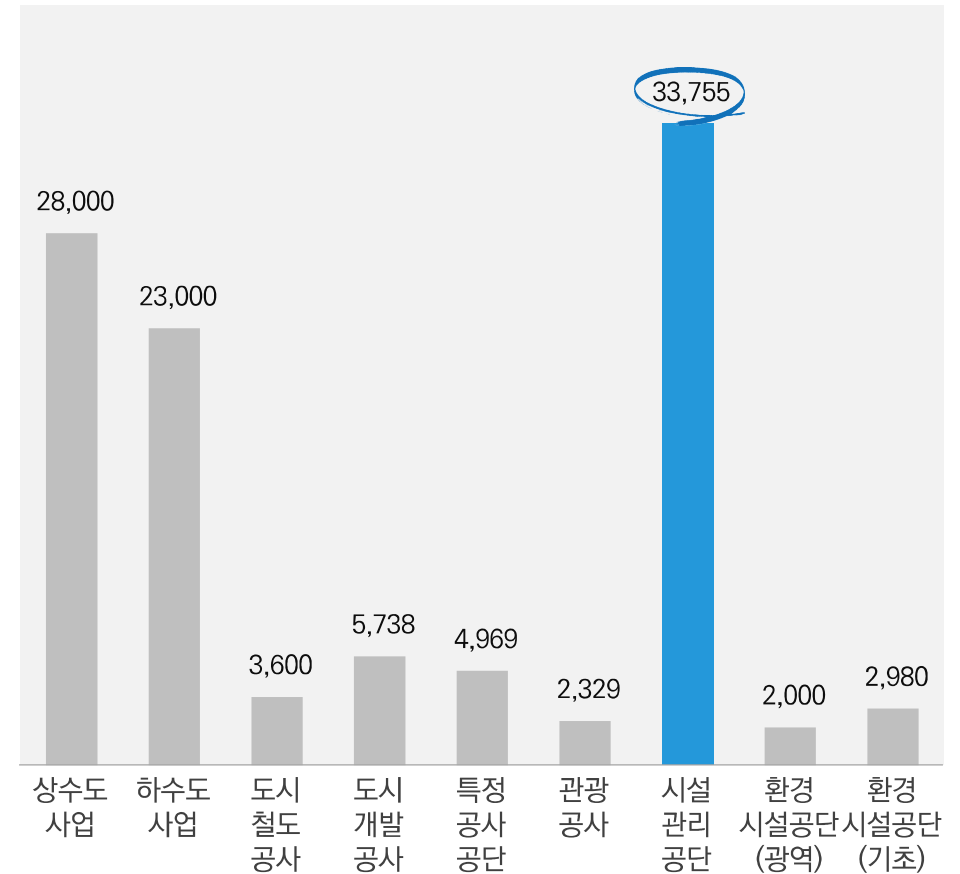
☑ 2020년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 369개 기관이며, 조사 표본수는 총 106,371표본임

조사대상 기관현황

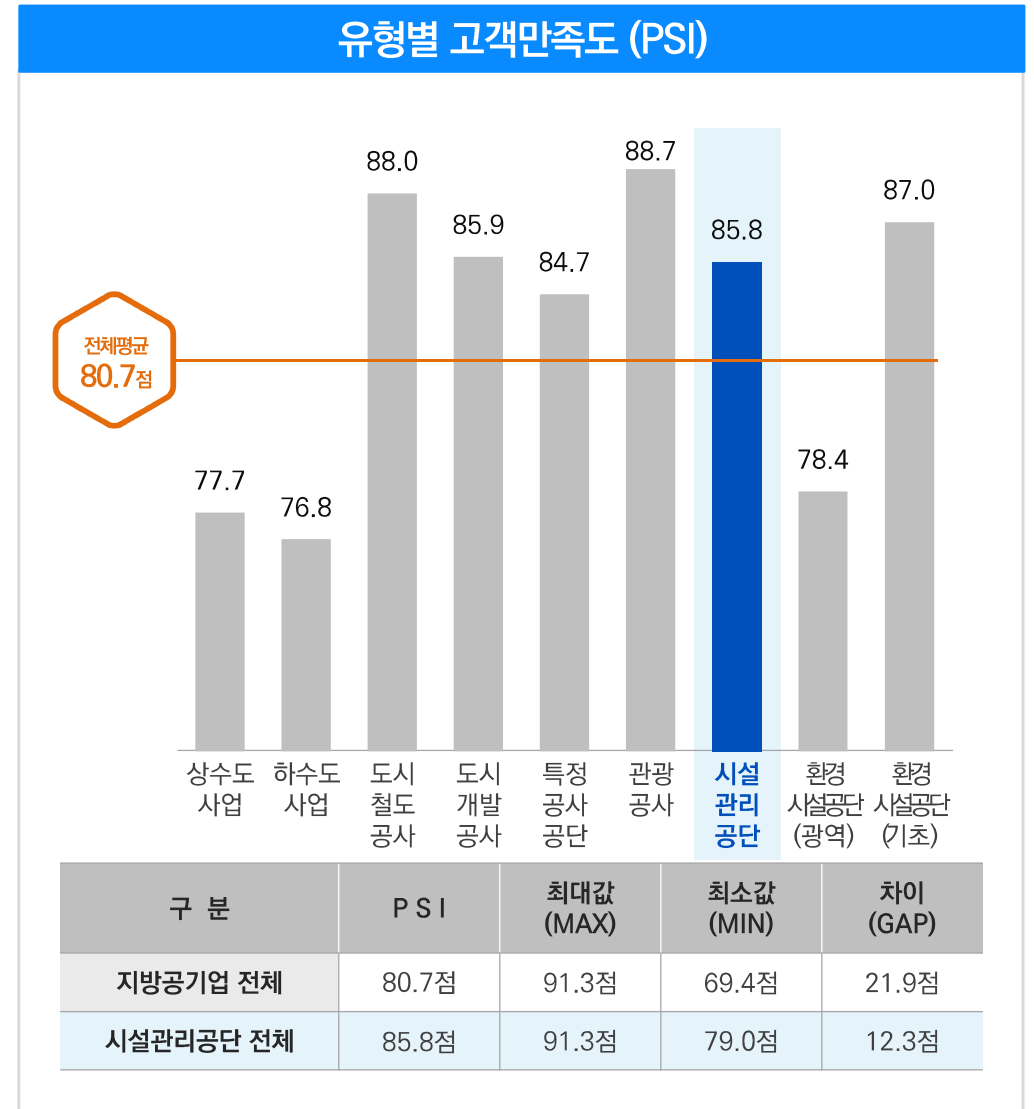
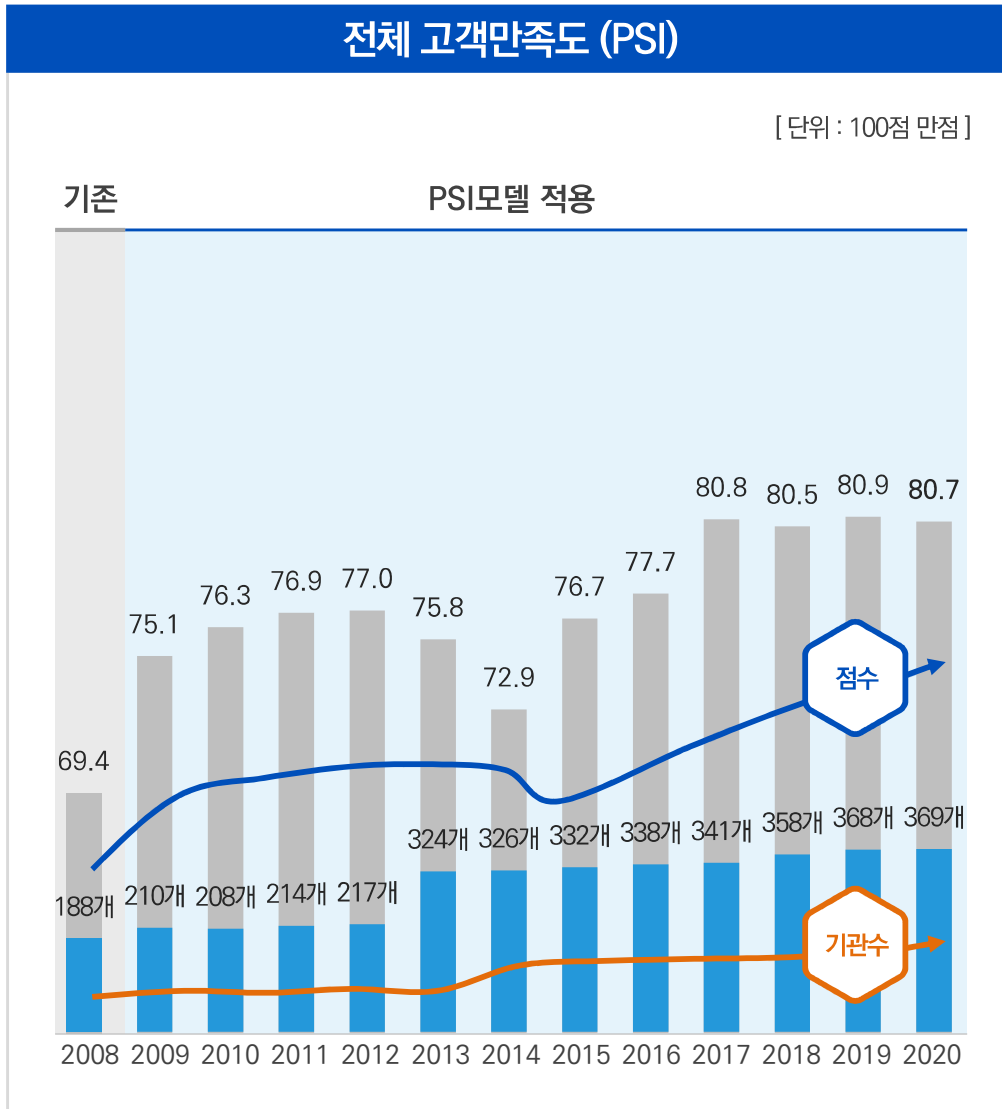


조사완료 표본현황










총 106,371표본



- ☑ 지방공기업 고객만족도는 2014년부터 상승세를 보이다 2018년 하락하였고, 2019년 소폭 상승함
- ☑ 2020년 지방공기업 고객만족도는 80.7점으로 전년대비 0.2점 하락함

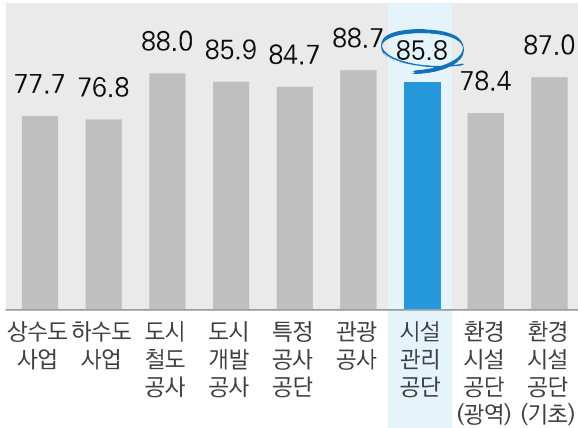


☑ 전체 기관 중 관광공사의 사회적 만족도 점수가 89.9점으로 가장 높으며, 하수도사업의 서비스 과정 만족도 점수가 71.6점으로 가장 낮게 나타남

	 상수도사업	 하수도사업	 도시철도공사	 도시개발공사	 특정공사/공단	 관광공사	 시설관리공단	 환경시설공단(광역)	 환경시설공단(기초)
종합 만족도	77.7	76.8	88.0	85.9	84.7	88.7	85.8	78.4	87.0
서비스 환경	80.7	78.1	87.5	84.9	84.5	89.0	85.4	77.0	86.7
서비스 과정	78.3	MIN 71.6	87.4	85.1	84.6	88.3	85.0	75.8	86.4
서비스 결과	78.3	81.0	88.4	86.4	84.7	89.2	85.8	80.2	87.0
사회적 만족	79.1	80.5	88.8	88.7	86.9	MAX 89.9	87.6	83.9	89.5
전반적 만족	74.9	74.6	87.7	84.7	83.4	87.9	85.1	75.6	86.0

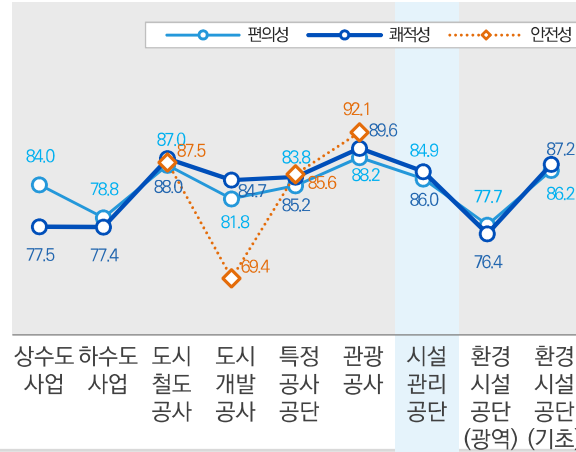
종합만족도

[단위: 점]



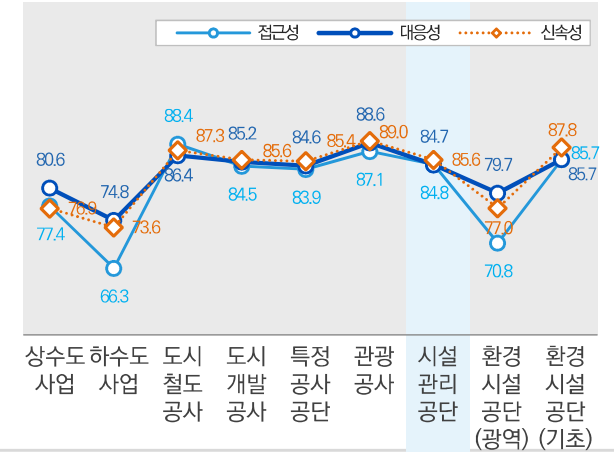
서비스 환경

[단위: 점]



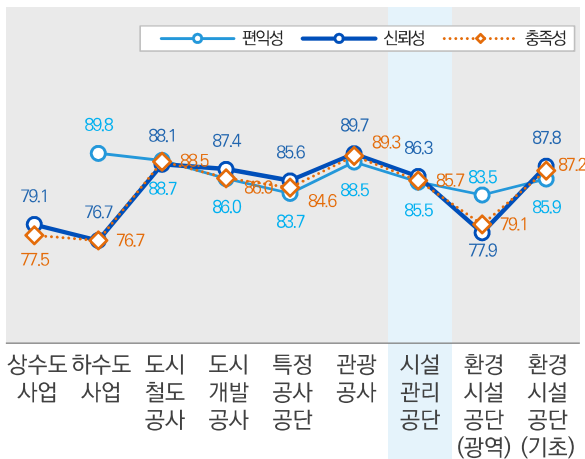
서비스 과정

[단위: 점]



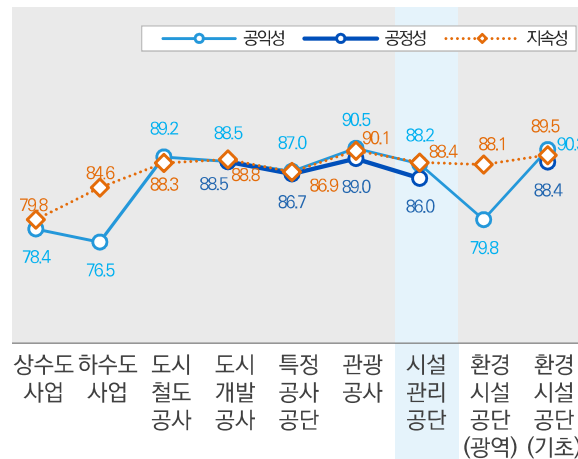
서비스 결과

[단위: 점]



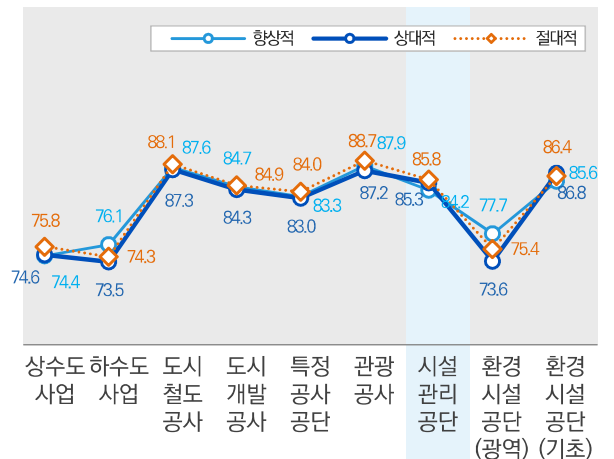
사회적 만족

[단위: 점]



전반적 만족

[단위: 점]



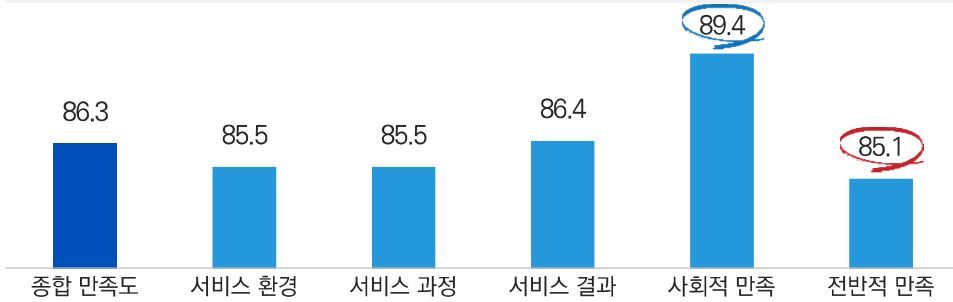
P A R T 0 3

조사 결과

1. 조사 결과 요약
2. 조사 설계
3. 종합만족도
4. 사업별 만족도
5. 차원 및 요소별 만족도
6. 차원 및 요소별 분석
7. VOC 분석

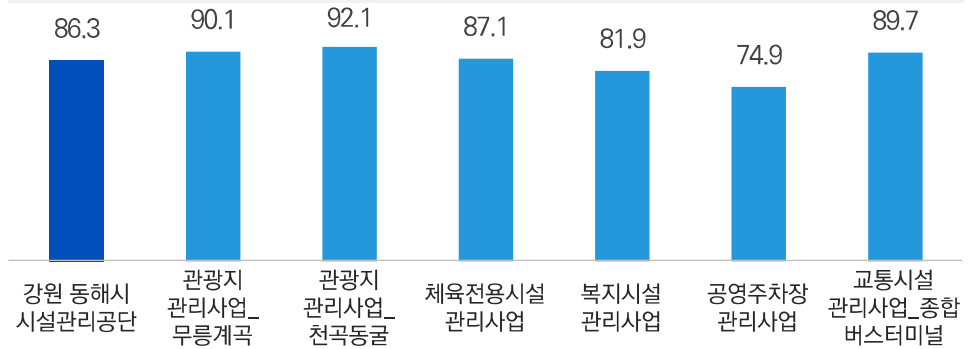
01 강원 동해시시설관리공단의 종합만족도는 86.3점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 89.4점
 ↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 85.1점



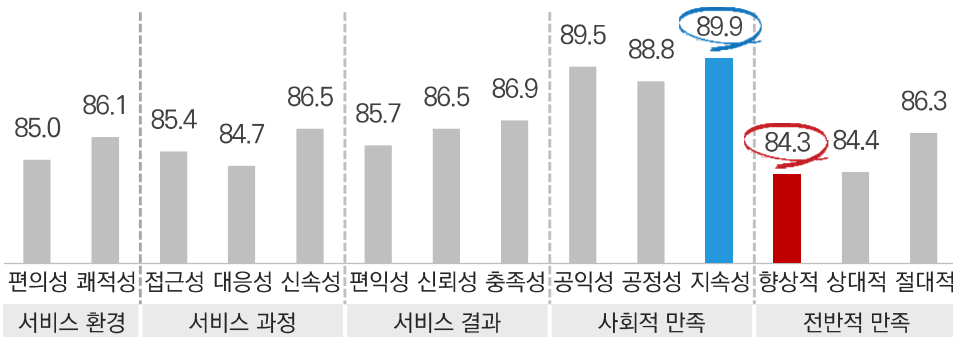
02 관광지관리사업_천곡동굴의 만족도가 가장 높음

↑ 최고득점 사업 : 관광지관리사업_천곡동굴 92.1점
 ↓ 최저득점 사업 : 공영주차장관리사업 74.9점



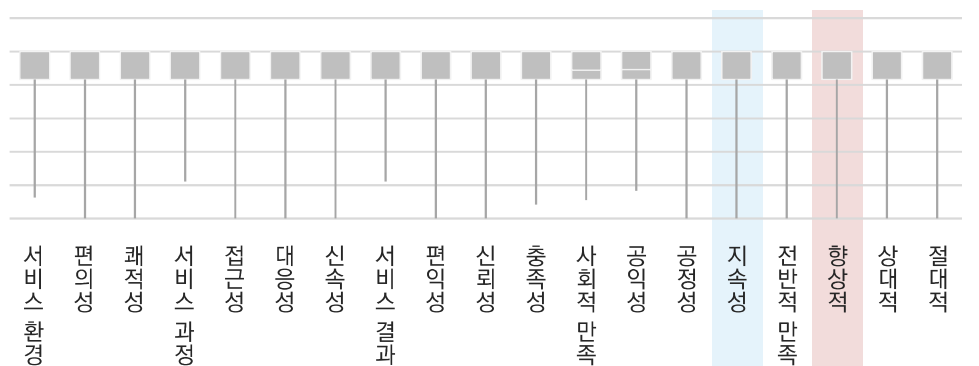
03 강점 : 지속성 / 약점 : 향상적

↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 향상적



04 전반적 만족 차원의 향상적 서비스 품질개선이 필요

↑ 최고 표준화 점수 : 사회적 만족 차원 / 지속성 +0.25점
 ↓ 최저 표준화 점수 : 전반적 만족 차원 / 향상적 -0.11점



조사 대상

- ⓐ 강원 동해시시설관리공단의 서비스 이용고객

모집단

- ⓐ 평가대상별 고객 정의

표본 추출

- ⓐ 해당 지역의 이용고객 대상으로 무작위 추출(Random Sampling)

표본 크기

- ⓐ 총 336 표본

사업유형	조사방법	표본크기
관광지관리사업_무릉계곡	면접조사	55
관광지관리사업_천곡동굴	면접조사	55
체육전용시설관리사업	전화조사	114
복지시설관리사업	전화조사	52
공영주차장관리사업	전화조사	30
교통시설관리사업_종합버스터미널	면접조사	30

자료 수집 방법

- ⓐ CATI System을 이용한 전화조사 및 TAPI System을 이용한 면접조사

조사 기간

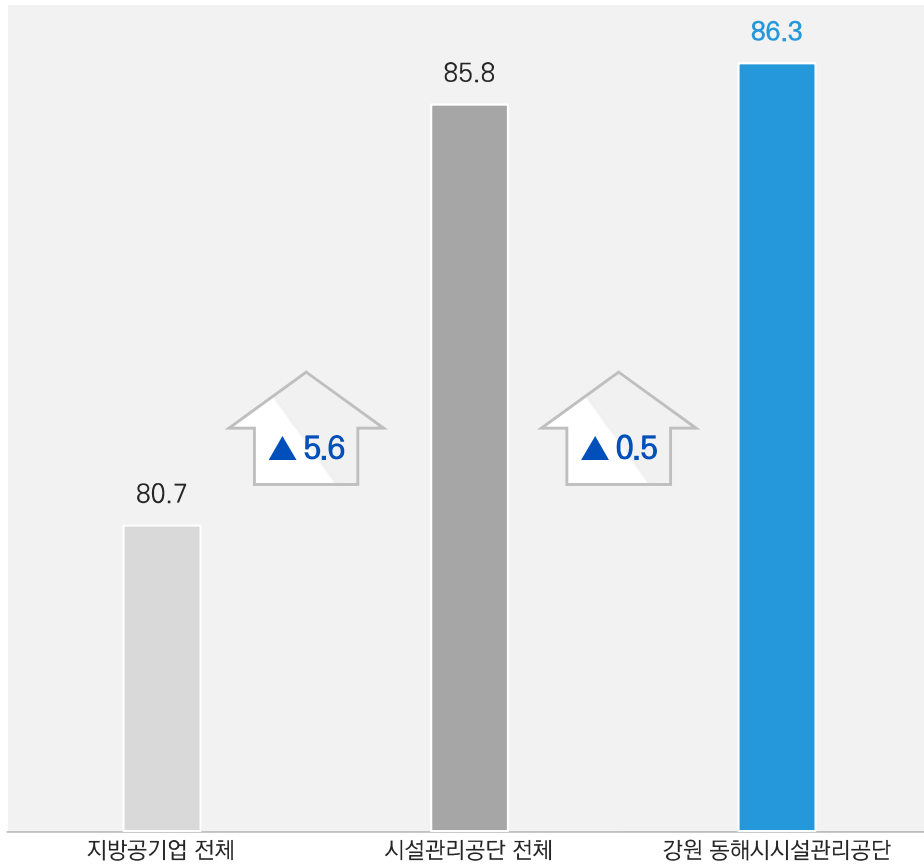
- ⓐ 2020년 7월 14일 ~ 11월 30일 (매일 10:00~21:00 까지 조사 진행)



☑ 전체 만족도 비교

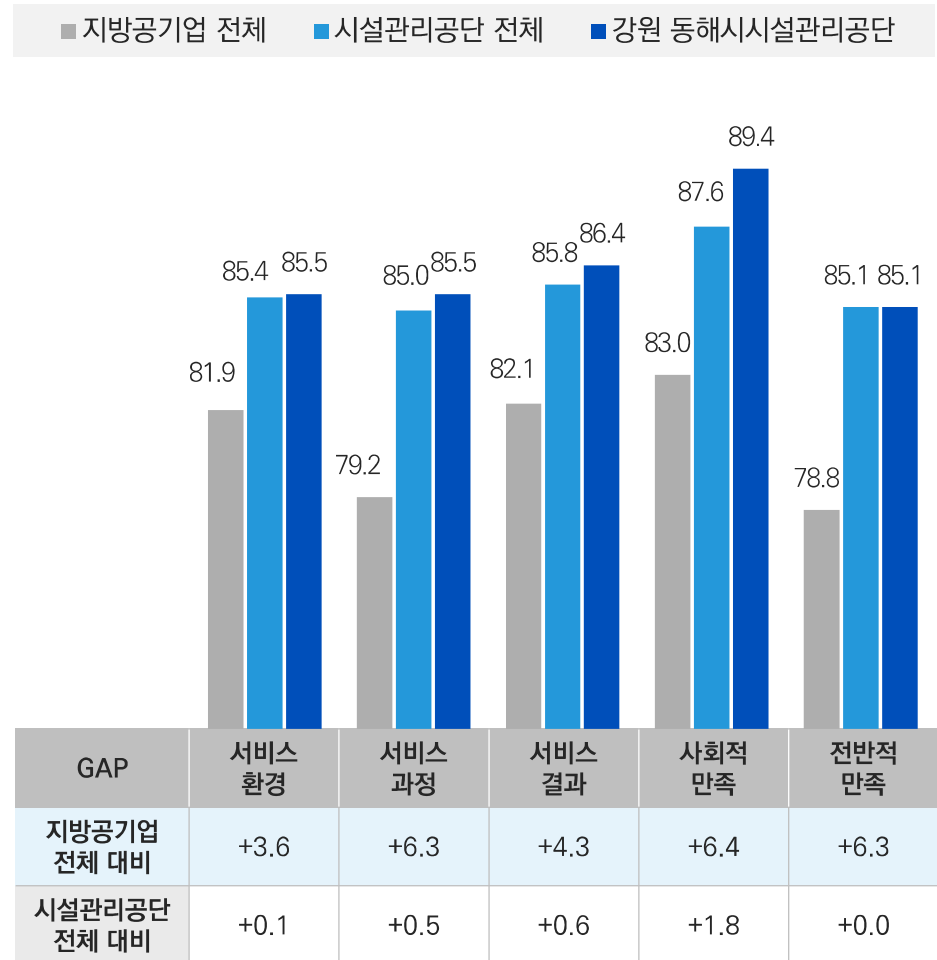
- 강원 동해시시설관리공단의 종합 만족도는 86.3점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.5점 높게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 5.6점 높게 나타남

2020년 PSI 조사결과



※ 지방공기업 전체 : 369개 기관, 시설관리공단 전체 : 91개 기관

차원별 만족도 결과

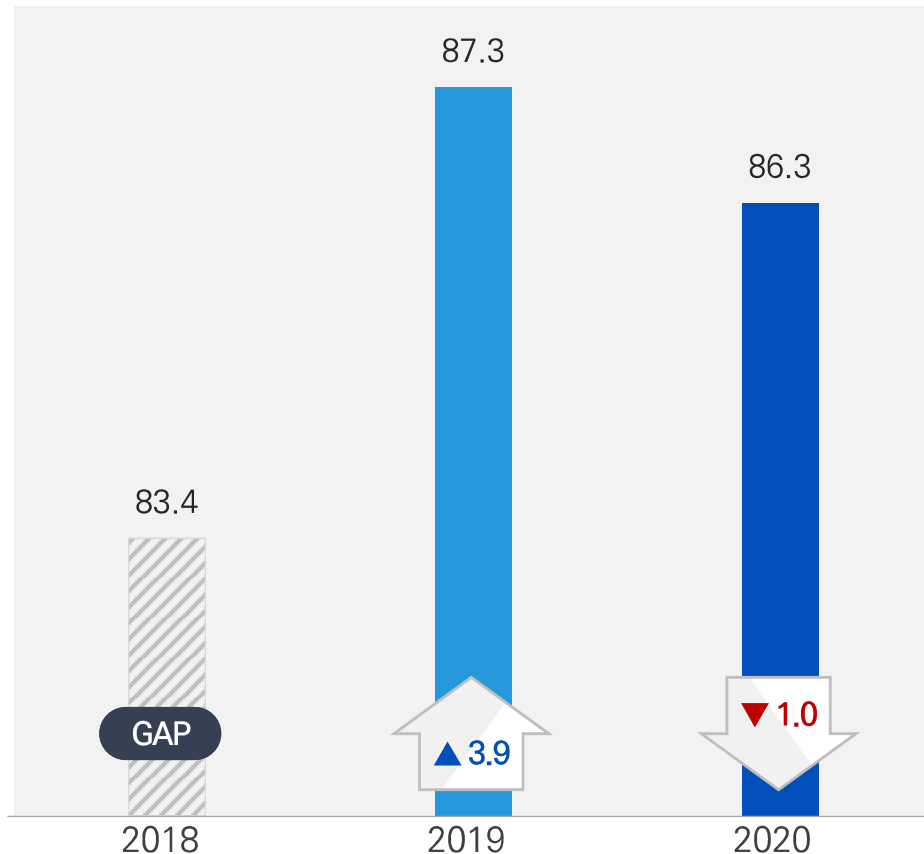


☑ 연도별 만족도

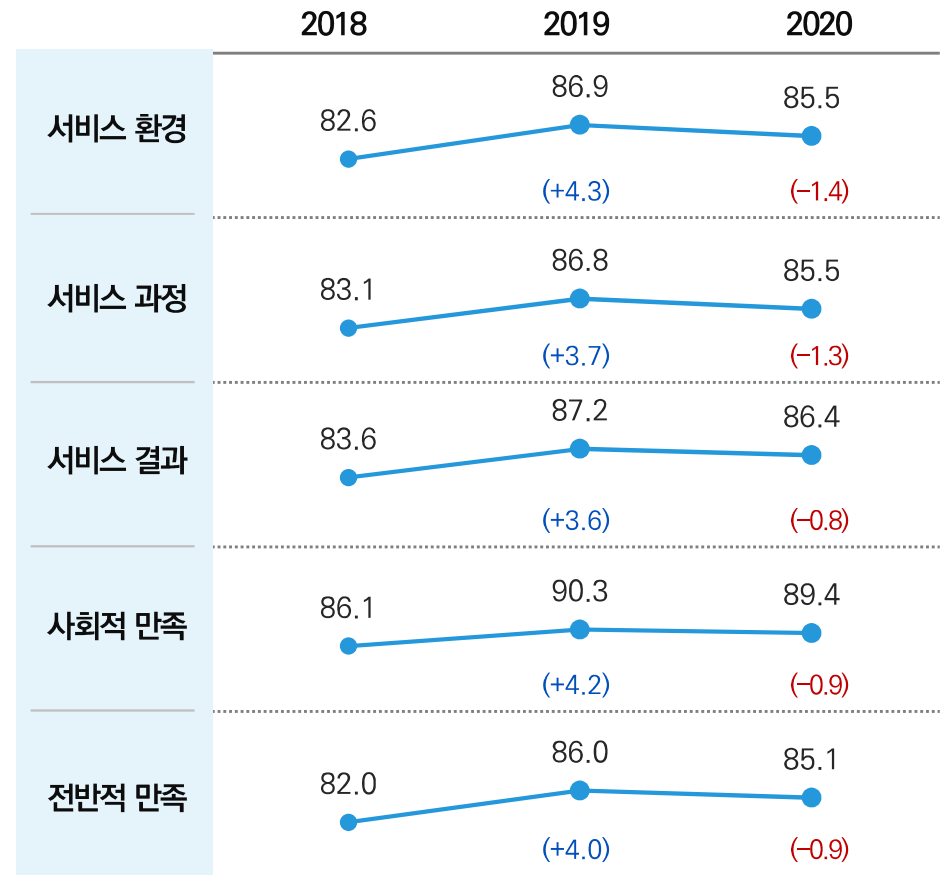
- 강원 동해시시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2018년 83.4점에서 2019년 87.3점으로 3.9점 상승했으며, 2020년에는 86.3점으로 2019년 대비 1.0점 하락함

연도별 종합만족도

[단위 : 100점 만점]



연도별 차원만족도



☑ 사업별 만족도 비교

- 관광지관리사업_천곡동굴의 만족도가 92.1점으로 가장 높게 나타남

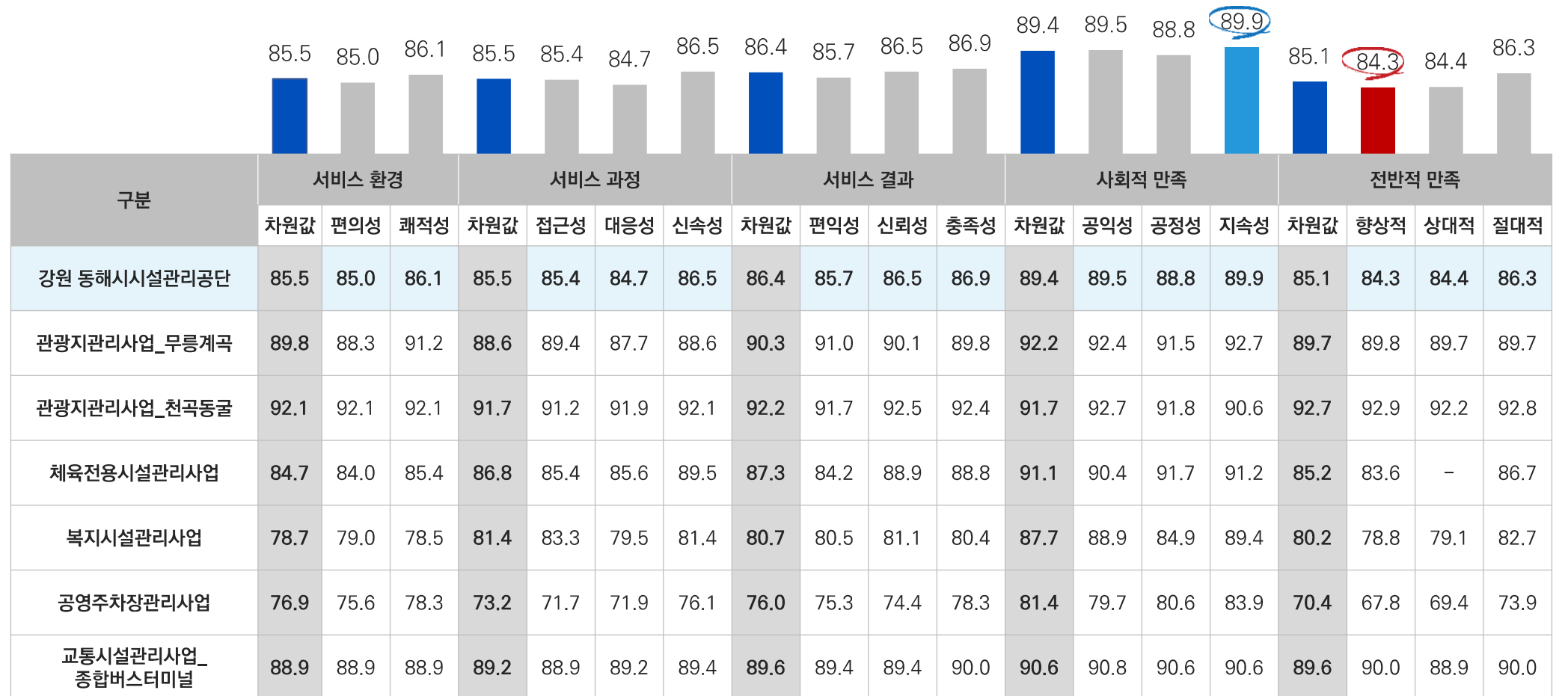
[단위 : 100점 만점]

구 분	사례수	종합만족도	차 원 별					
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족	
강원 동해시시설관리공단	(336)	86.3	85.5	85.5	86.4	89.4	85.1	
사업유형	관광지관리사업_무릉계곡	(55)	90.1	89.8	88.6	90.3	92.2	89.7
	관광지관리사업_천곡동굴	(55)	92.1	92.1	91.7	92.2	91.7	92.7
	체육전용시설관리사업	(114)	87.1	84.7	86.8	87.3	91.1	85.2
	복지시설관리사업	(52)	81.9	78.7	81.4	80.7	87.7	80.2
	공영주차장관리사업	(30)	74.9	76.9	73.2	76.0	81.4	70.4
	교통시설관리사업_종합버스터미널	(30)	89.7	88.9	89.2	89.6	90.6	89.6

☑ 차원 및 요소별 만족도

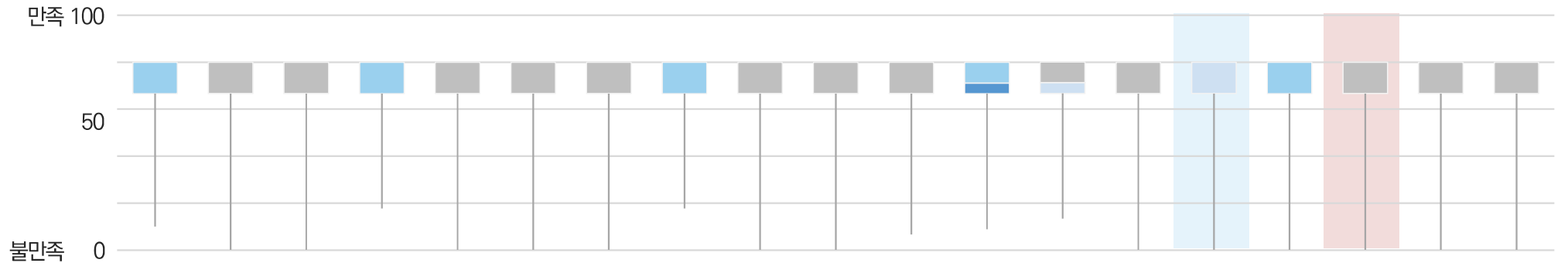
- 강원 동해시시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 89.9점으로 가장 높게 나타났으며, 전반적 만족 차원의 향상적이 84.3점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]



☑ 차원 및 요소별 Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 0.25점으로 가장 높아 서비스 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.11점으로 가장 낮아 서비스 품질 개선이 필요함

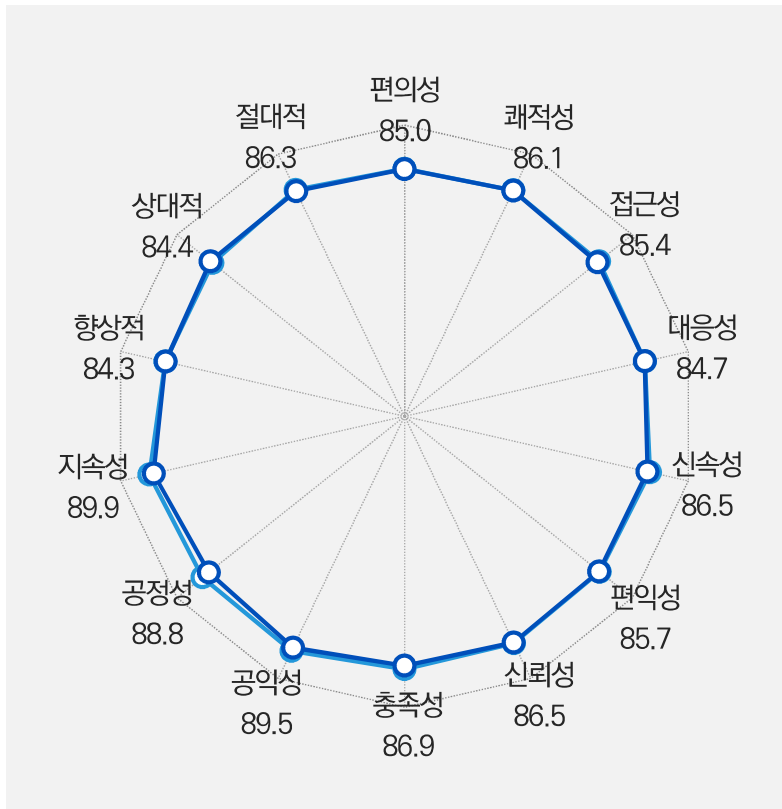


구분	서비스 환경			서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족			전반적 만족				
	차원값	편의성	쾌적성	차원값	접근성	대응성	신속성	차원값	편의성	신뢰성	충족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	향상적	상대적	절대적
만족도 평균	85.5	85.0	86.1	85.5	85.4	84.7	86.5	86.4	85.7	86.5	86.9	89.4	89.5	88.8	89.9	85.1	84.3	84.4	86.3
표준편차	13.7	15.6	14.8	14.2	17.5	15.3	15.2	14.5	15.7	17.7	14.8	12.6	12.7	14.5	14.3	15.9	17.6	18.3	16.1
3분위수	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	88.9	89.1	83.3	100.0	83.3	83.3	83.3	83.3
1분위수	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3
IQR	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
표준화 점수	-0.06	-0.09	-0.01	-0.06	-0.06	-0.11	0.01	0.00	-0.04	0.01	0.04	0.24	0.25	0.17	0.25	-0.08	-0.11	-0.10	0.00

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
 ※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도, 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값, 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값, 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR(Interquartile Range) : 사분범위 - 사분위수의 범위를 말하며, 변동성의 척도로 “3사분위수 - 1사분위수”로 정의됨
 ※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 만족도 평균의 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

차원 및 요소별 강·약점 ①

— 강원 동해시시설관리공단 — 시설관리공단 전체



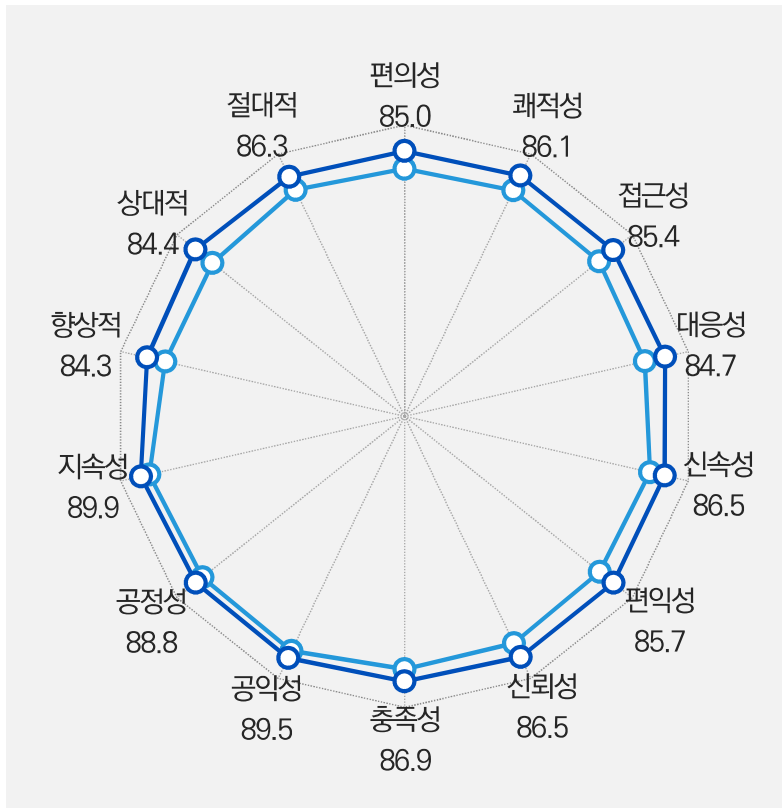
■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

서비스 환경	>	편의성 쾌적성
서비스 과정	>	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	>	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	>	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	>	항상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 강원 동해시시설관리공단 ○ 시설관리공단 전체 최고점수



우선개선*	보통	점진개선**
서비스 환경	편의성 쾌적성	
서비스 과정	접근성 대응성 신속성	
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성	
사회적 만족	공익성 공정성 지속성	
전반적 만족	항상적 상대적 절대적	

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

고객 만족 주요 Keywords

고객 불만족 및 개선사항 주요 Keywords

(WordCloud 분석*)

(WordCloud 분석*)



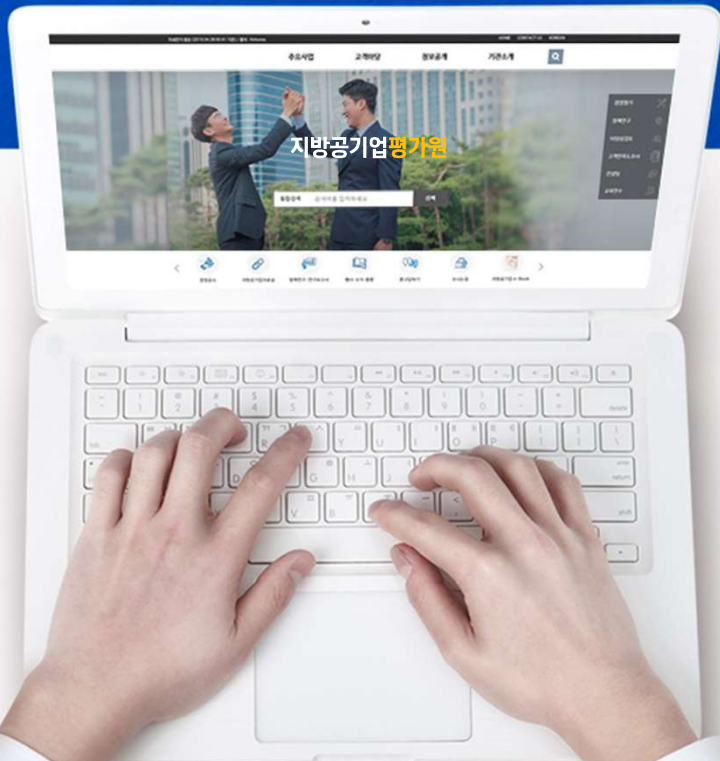
*WordCloud 분석 : 문서에 사용된 단어의 빈도수를 시각적으로 표현하여 키워드를 도출하는 기법

P A R T 0 4

사업별 조사 결과

1. 관광지관리사업_무릉계곡
2. 관광지관리사업_천곡동굴
3. 체육전용시설관리사업
4. 복지시설관리사업
5. 공영주차장관리사업
6. 교통시설관리사업_종합버스터미널

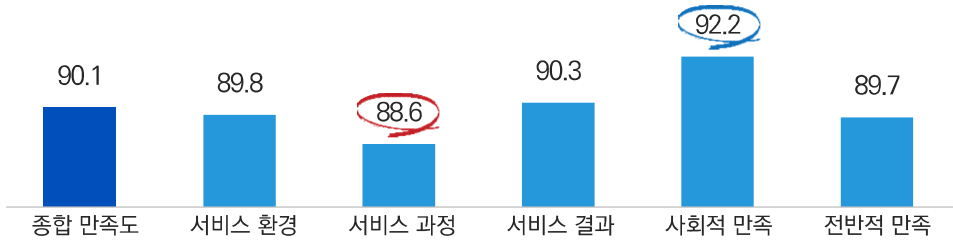
01 관광지관리사업_무릉계곡



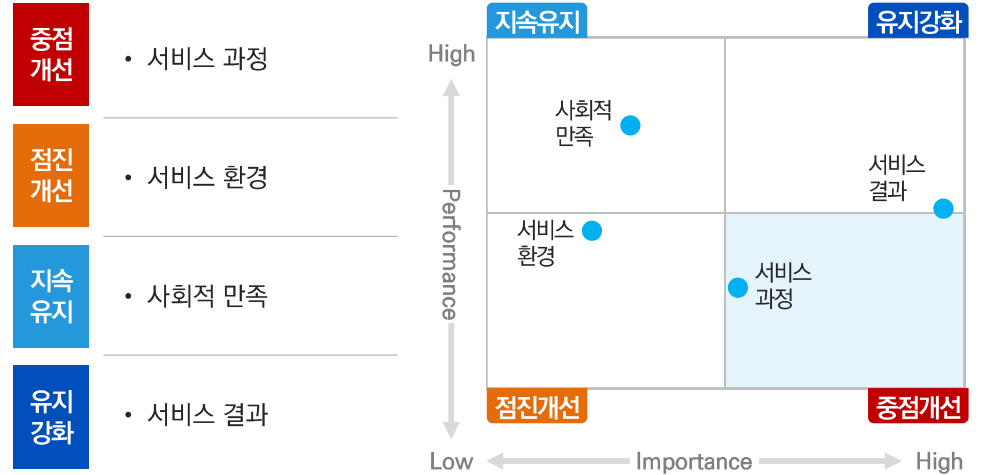
1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 관광지관리사업_무릉계곡의 종합만족도는 90.1점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 92.2점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 88.6점

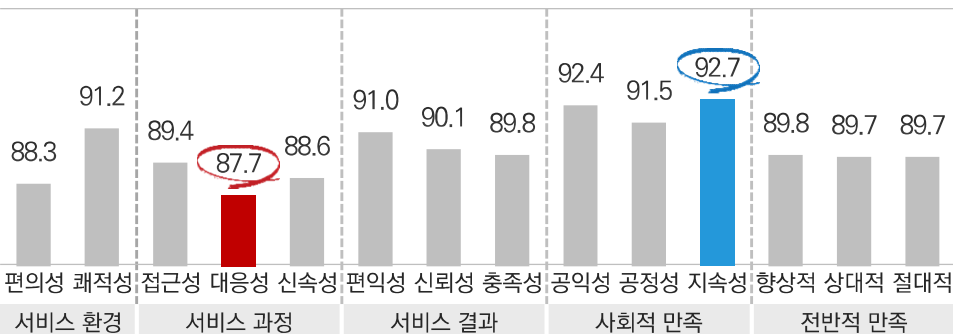


02 중점개선 차원 : 서비스 과정



03 강점 : 지속성 / 약점 : 대응성

↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 대응성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '주변 환경이 좋음/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설, 프로그램에 대한 홍보/안내가 부족함'은 불만 요인

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '주변 환경이 좋음/쾌적함'은 가장 큰 향상 요인이며, 저해 요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '안내 표지판 설치 및 확충 필요' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '편의시설 증설 및 관리 개선 필요, 안전시설/관리 개선 필요 등'도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광지 시설은 이용하기 편하다 ✓ 관광지는 편의시설을 잘 갖추고 있다(화장실, 주차장 등)
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광지 주변의 환경이 쾌적하고(녹지, 조경) 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광지에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광지에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 관광지의 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광지와 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광지는 이용고객에게 도움이 된다 ✓ 관광지는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광지와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광지 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 관광지 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 관광지는 이용고객의 여가활용과 레저에 기여한다
	공정성	✓ 관광지는 누구나 이용하기 편하다
	지속성	✓ 관광지를 다시 이용할 생각이 있다
전반적 만족	향상적	✓ 관광지에서 제공하는 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 관광지에서 제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 관광지에서 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

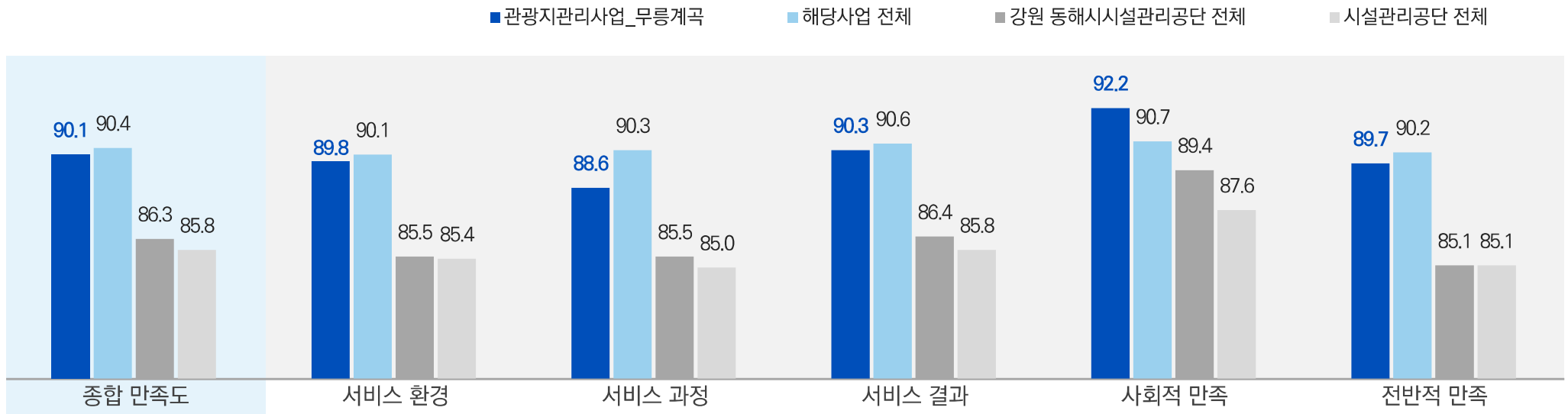
☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 관광지관리사업_무릉계곡의 종합만족도는 90.1점으로, 관광지관리사업 전체 점수에 비해서는 0.3점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.3점 높게 나타남

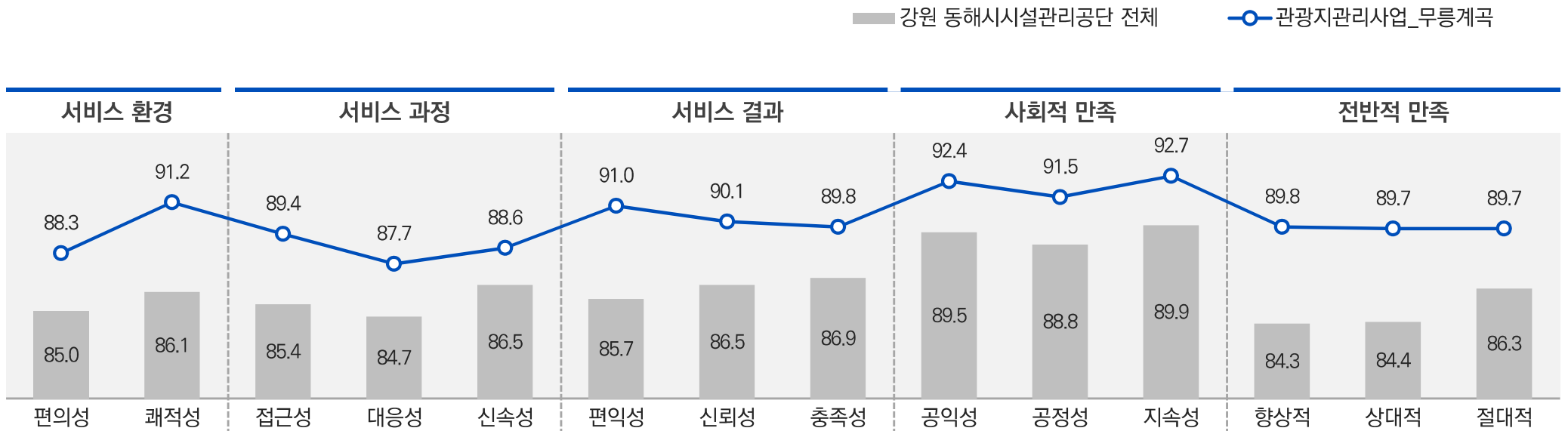
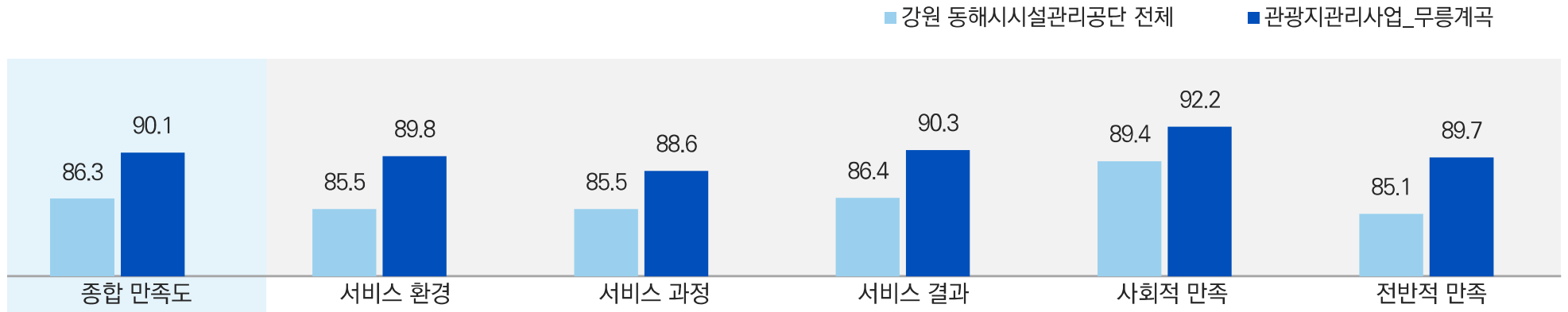
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
관광지관리사업_무릉계곡	90.1	-	89.8	-	88.6	-	90.3	-	92.2	-	89.7	-
해당사업 전체	90.4	▼0.3	90.1	▼0.3	90.3	▼1.7	90.6	▼0.3	90.7	▲1.5	90.2	▼0.5
강원 동해시시설관리공단 전체	86.3	▲3.8	85.5	▲4.3	85.5	▲3.1	86.4	▲3.9	89.4	▲2.8	85.1	▲4.6
시설관리공단 전체	85.8	▲4.3	85.4	▲4.4	85.0	▲3.6	85.8	▲4.5	87.6	▲4.6	85.1	▲4.6

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “관광지관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



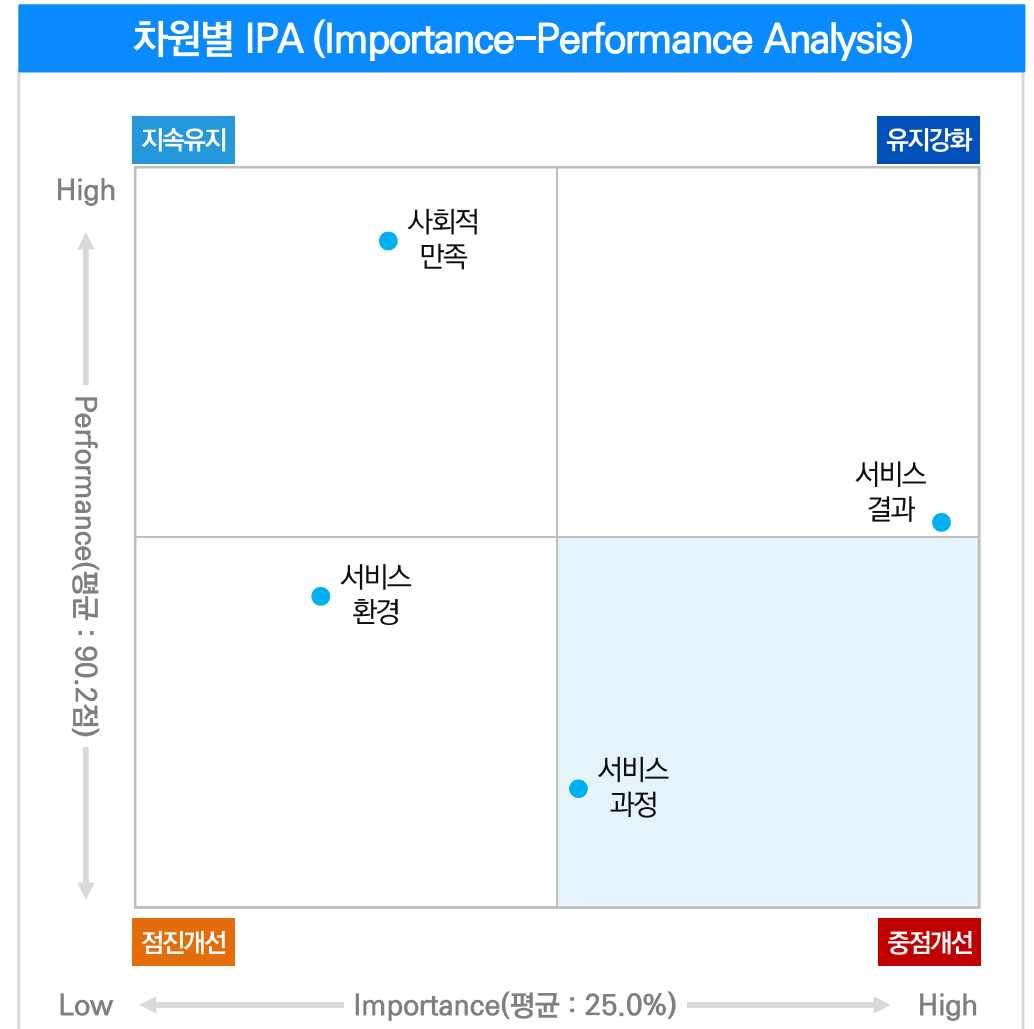
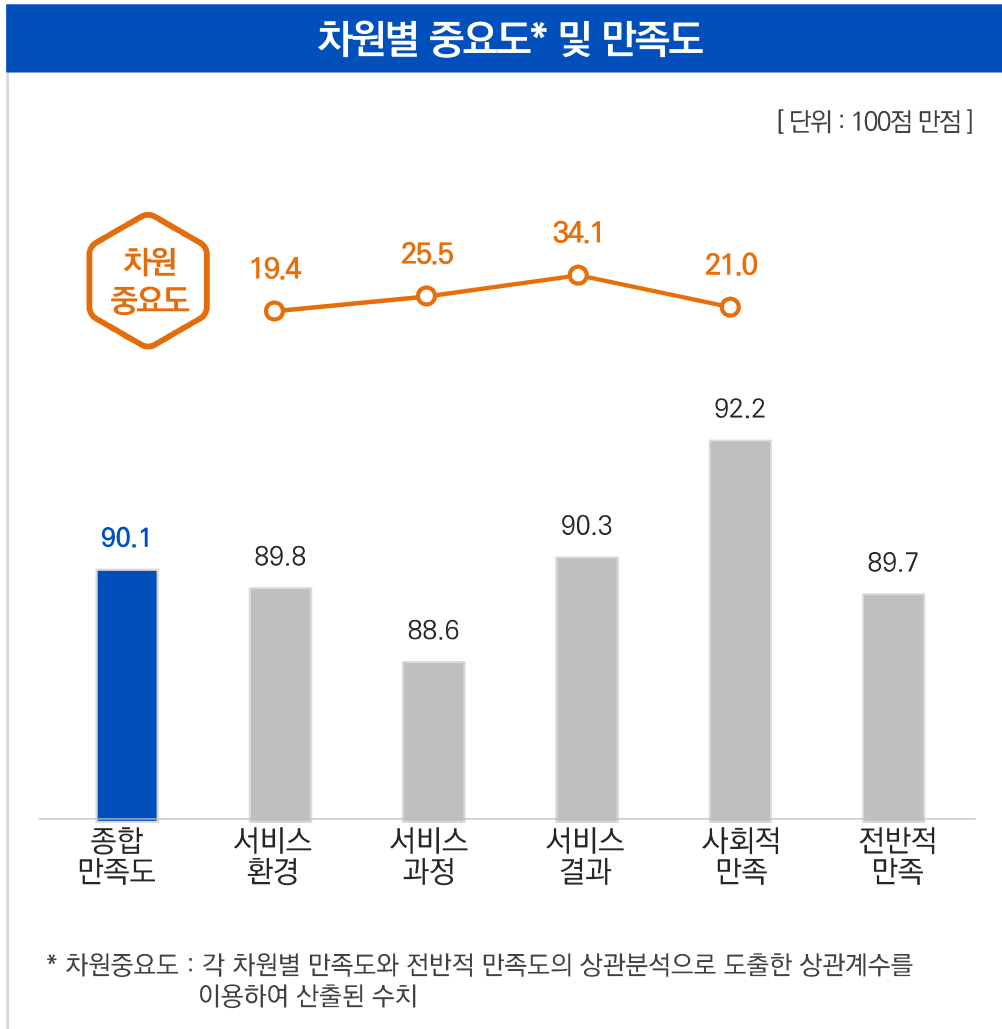
평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

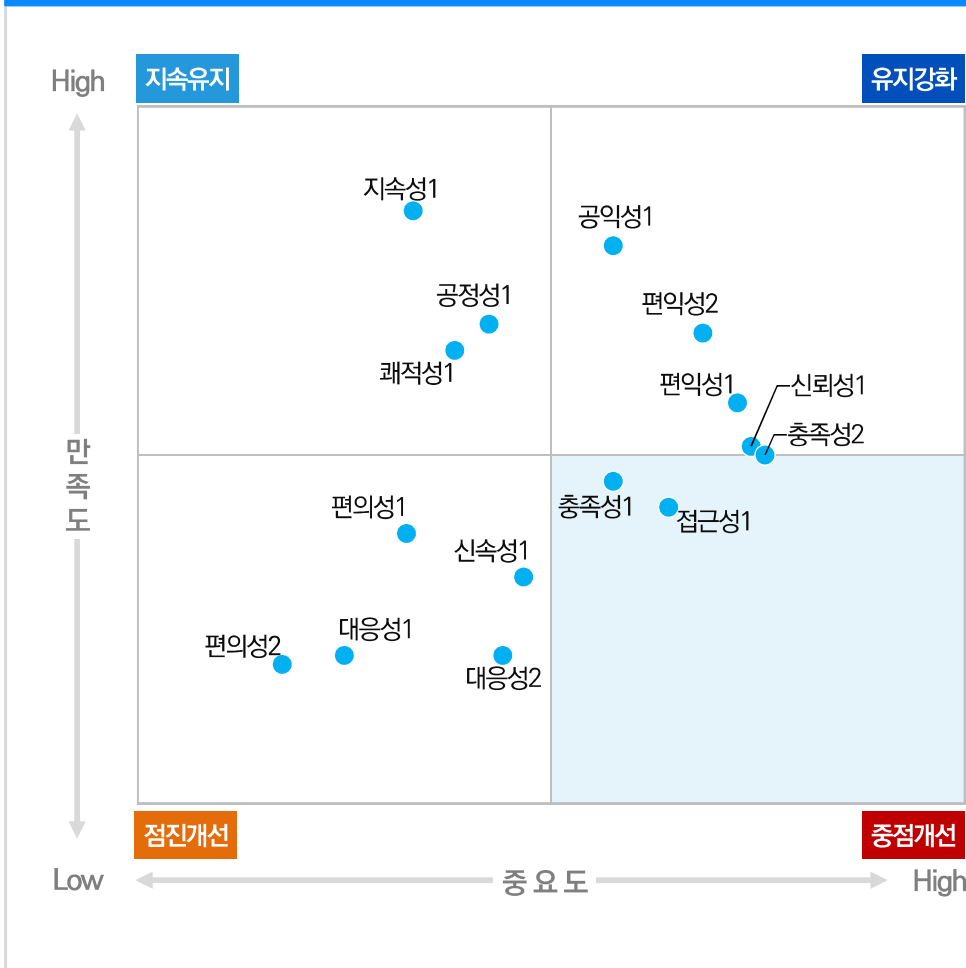
- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 과정 차원의 '접근성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '충족성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

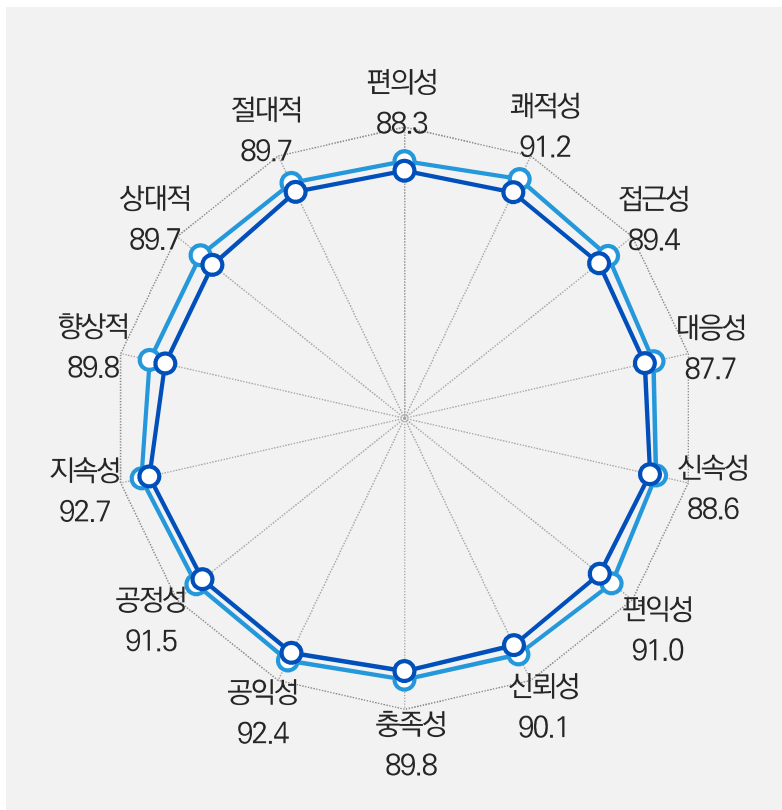


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	관광지 시설은 이용하기 편하다	89.1	4.6
	편의성2	관광지는 편의시설을 잘 갖추고 있다(화장실, 주차장 등)	87.6	2.8
	쾌적성1	관광지 주변의 환경이 쾌적하고(녹지, 조경) 관리가 잘 되고 있다	91.2	5.2
서비스 과정	접근성1	관광지에 대한 안내가 잘 되고 있다	89.4	8.4
	대응성1	관광지에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	87.7	3.7
	대응성2	관광지의 직원들은 친절하다	87.7	6.0
	신속성1	관광지와 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	88.6	6.2
서비스 결과	편의성1	관광지는 이용고객에게 도움이 된다	90.6	9.4
	편의성2	관광지는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	91.3	8.9
	신뢰성1	관광지와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	90.1	9.6
	충족성1	관광지 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	89.6	7.5
	충족성2	관광지 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	90.0	9.7
사회적 만족	공익성1	관광지는 이용고객의 여가활동과 레저에 기여한다	92.4	7.5
	공정성1	관광지는 누구나 이용하기 편하다	91.5	5.8
	지속성1	관광지를 다시 이용할 생각이 있다	92.7	4.7

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 관광지관리사업_무릉계곡 ○ 강원 동해시시설관리공단 전체



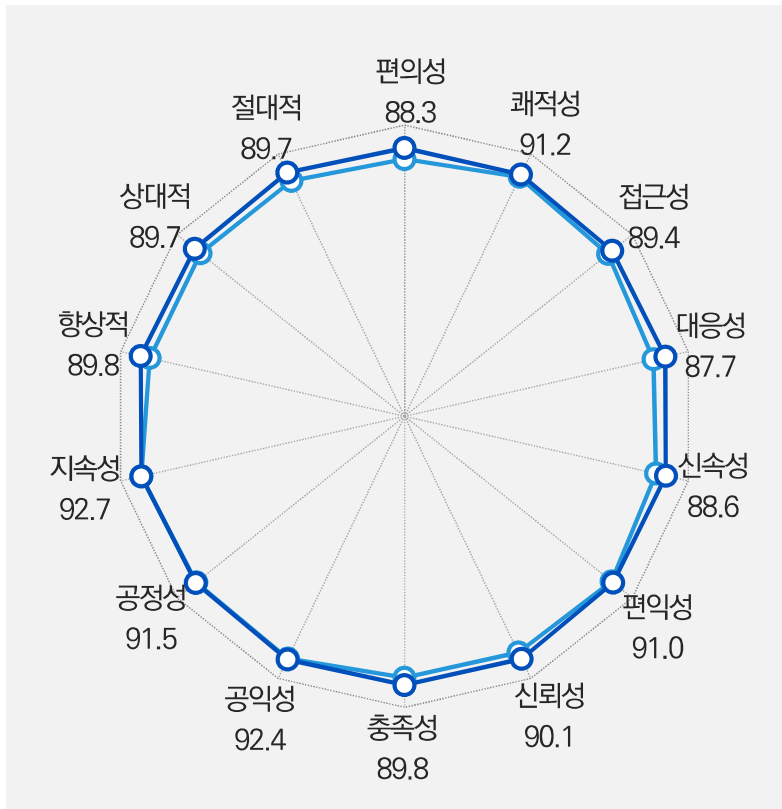
■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

서비스 환경	>	편의성 쾌적성
서비스 과정	>	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	>	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	>	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	>	항상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 관광지관리사업_무릉계곡 ○ 강원 동해시시설관리공단 최고점수



	우선개선*	보통	점진개선**
서비스 환경			편익성 쾌적성
서비스 과정			접근성 대응성 신속성
서비스 결과			편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족			공익성 공정성 지속성
전반적 만족			항상적 상대적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

[Base=63]

만족 요인	비중(%)
주변 환경이 좋음/쾌적함	55.6
시설이 좋음/잘 관리함	22.2
시설 깨끗함/쾌적함	6.3
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	3.2
시설 환기가 잘됨	1.6
시설 이용이 편리함	1.6
주변 시설/부대/편의 시설 좋음	1.6
시설, 프로그램에 대한 홍보/안내를 잘 함	1.6
예약/접수 쉬움	1.6
강사/직원들이 친절함	1.6
안전시설/교육이 잘 되어 있음	1.6
과거보다 개선 됨/노력함	1.6

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=63]

만족 요인
• 등산 코스가 가까운데도 절경이 있는 점
• 자연 환경과의 조화가 좋다
• 경관도 좋고 접근성이 편하다
• 공기가 맑고 관리가 잘된다
• 이용이 편리하고 경치가 좋다
• 편의시설이 잘 되어있고 정리가 잘 됨
• 가벼운 등산하기에 안내가 잘 되어있음
• 예약이 편리하다
• 직원들이 친절하다
• 시설이 안전하다
• 베틀 바위 리모델링을 함
• 주변 환경이 쾌적함
• 자연 경관 보존이 잘 되어있다
• 접근성이 좋고 좋은 경치를 볼 수 있어 만족함
• 시설이 잘 되어있다
• 자연 경관이 너무 아름답다
• 자연 경관이 좋고 보존이 잘 되어있다

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=1]

불만족 요인	비중(%)
시설, 프로그램에 대한 홍보/안내가 부족함	100.0

※ 주요 응답만 제시

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=1]

불만족 요인
• 안내 표지판이 부족하다

서비스 향상 주요 VOC

[Base=40]

향상 요인	비중(%)
주변 환경이 좋음/쾌적함	40.0
시설이 좋음/잘 관리함	27.5
시설 깨끗함/쾌적함	25.0
시설이 넓음	2.5
주차가 편함/주차장이 넓음	2.5
예약/접수 쉬움	2.5

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=40]

향상 요인
• 자연 경관이 좋다
• 시설 관리가 잘 되고 있다
• 시설이 확충되고 있다
• 주차장이 넓어짐
• 예약 절차가 간편하다
• 시설 환경이 쾌적하다
• 시설이 좋아짐
• 베틀 바위가 새로 생김
• 이정표가 잘 되어있다

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=13]

서비스 개선사항	비중(%)
안내 표지판 설치 및 확충 필요	30.8
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	15.4
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	15.4
안전시설/관리 개선 필요함	15.4
시설 이용이 편리하도록 개선 필요함	7.7
주차공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편	7.7
잘하고 있음/현상태 유지 바람	7.7

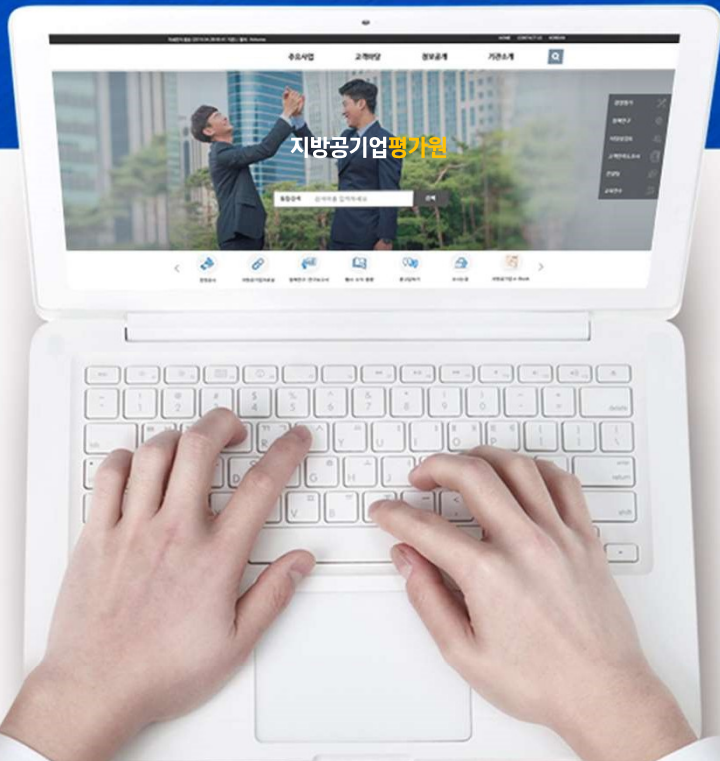
※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=13]

서비스 개선사항
• 베틀 바위 이정표 수정 바람
• 베틀 바위 계단 보완 요망함
• 중간 중간에 화장실 배치 바람
• 베틀 바위에 안전장치가 없다
• 드론 때문에 고객에게 방해가 된다
• 오선녀탕 주차장을 개방해주었으면 좋겠다
• 잘 되어 있음
• 안내 표지판 글씨가 작다
• 로프 보완 요망함
• 군데군데 낙석의 위험이 있다

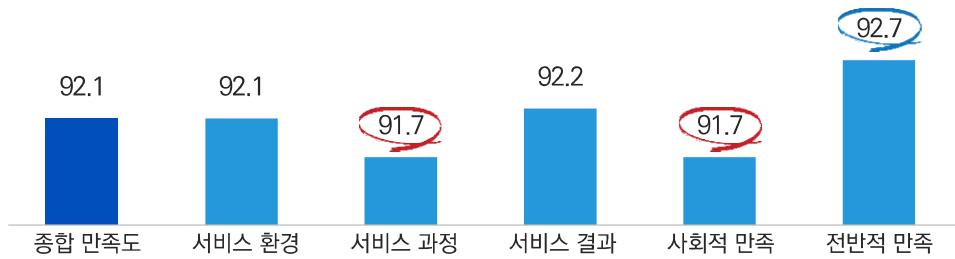
02 관광지관리사업_천곡동굴



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

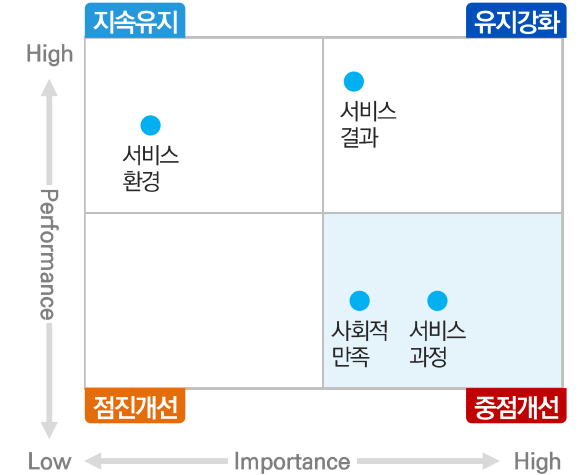
01 관광지관리사업_천곡동굴의 종합만족도는 92.1점

- ↑ 최고득점 차원 : 전반적 만족 92.7점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정, 사회적 만족 91.7점



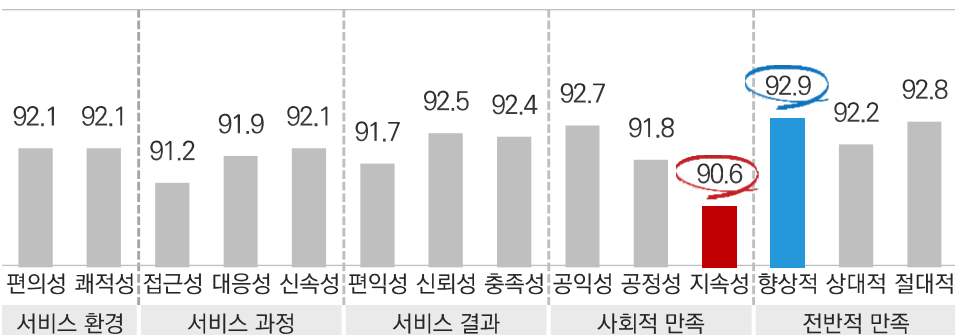
02 중점개선 차원 : 서비스 과정, 사회적 만족

- | | |
|-------|--|
| 중점 개선 | <ul style="list-style-type: none"> • 사회적 만족 • 서비스 과정 |
| 점진 개선 | <ul style="list-style-type: none"> • 없음 |
| 지속 유지 | <ul style="list-style-type: none"> • 서비스 환경 |
| 유지 강화 | <ul style="list-style-type: none"> • 서비스 결과 |



03 강점 : 향상적 / 약점 : 지속성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 전반적 만족 / 향상적
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 지속성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '안전 시설/교육이 잘 되어 있음'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설의 이용이 불편함' 등은 가장 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 향상 요인이며, 저해 요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '불거리 및 놀거리 추가 (행사,이벤트 포함)' 의견이 가장 많았으며, 그외 '시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족, 안전시설/관리 개선 등' 도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광지 시설은 이용하기 편하다 ✓ 관광지는 편의시설을 잘 갖추고 있다(화장실, 주차장 등)
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광지 주변의 환경이 쾌적하고(녹지, 조경) 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광지에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광지에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 관광지의 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광지와 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광지는 이용고객에게 도움이 된다 ✓ 관광지는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광지와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관광지 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 관광지 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 관광지는 이용고객의 여가활용과 레저에 기여한다
	공정성	✓ 관광지는 누구나 이용하기 편하다
	지속성	✓ 관광지를 다시 이용할 생각이 있다
전반적 만족	향상적	✓ 관광지에서 제공하는 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 관광지에서 제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 관광지에서 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

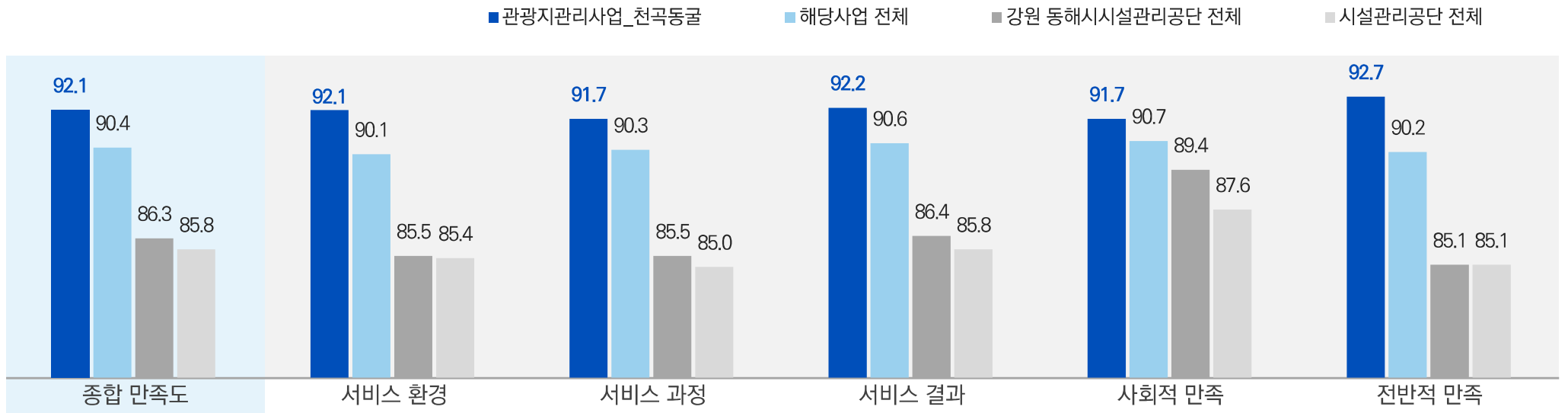
☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 관광지관리사업_천곡동굴의 종합만족도는 92.1점으로, 관광지관리사업 전체 점수에 비해서는 1.7점 높게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.3점 높게 나타남

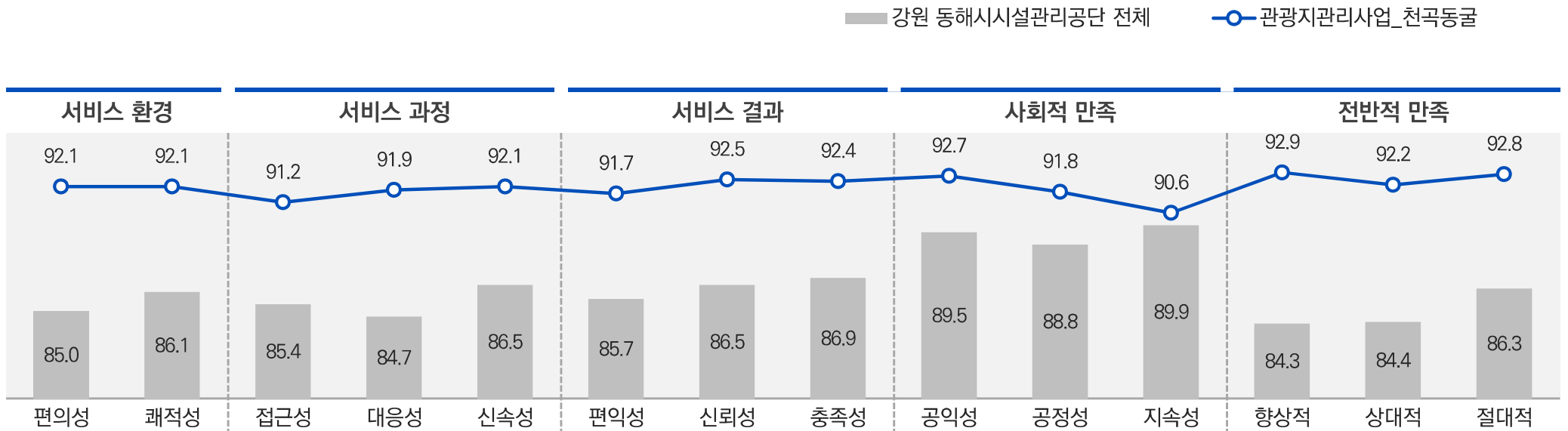
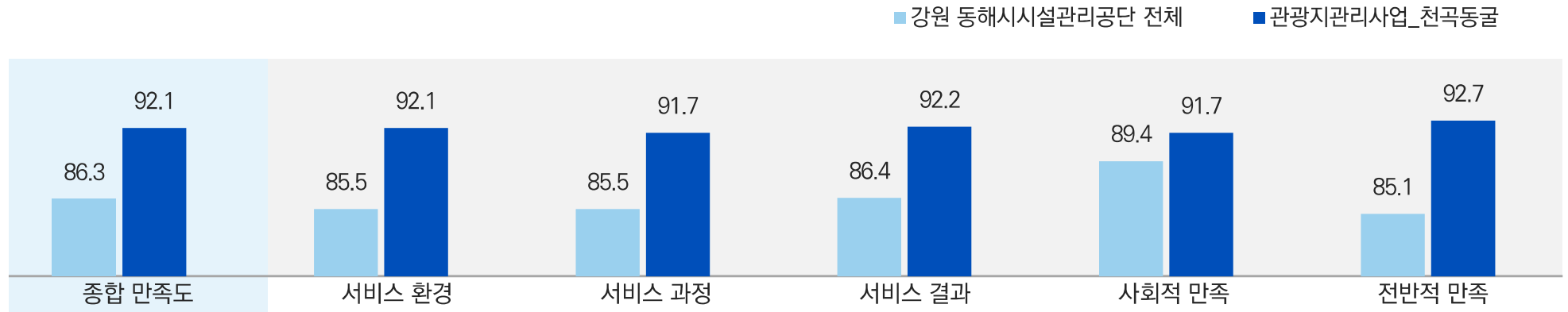
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
관광지관리사업_천곡동굴	92.1	-	92.1	-	91.7	-	92.2	-	91.7	-	92.7	-
해당사업 전체	90.4	▲1.7	90.1	▲2.0	90.3	▲1.4	90.6	▲1.6	90.7	▲1.0	90.2	▲2.5
강원 동해시시설관리공단 전체	86.3	▲5.8	85.5	▲6.6	85.5	▲6.2	86.4	▲5.8	89.4	▲2.3	85.1	▲7.6
시설관리공단 전체	85.8	▲6.3	85.4	▲6.7	85.0	▲6.7	85.8	▲6.4	87.6	▲4.1	85.1	▲7.6

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “관광지관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



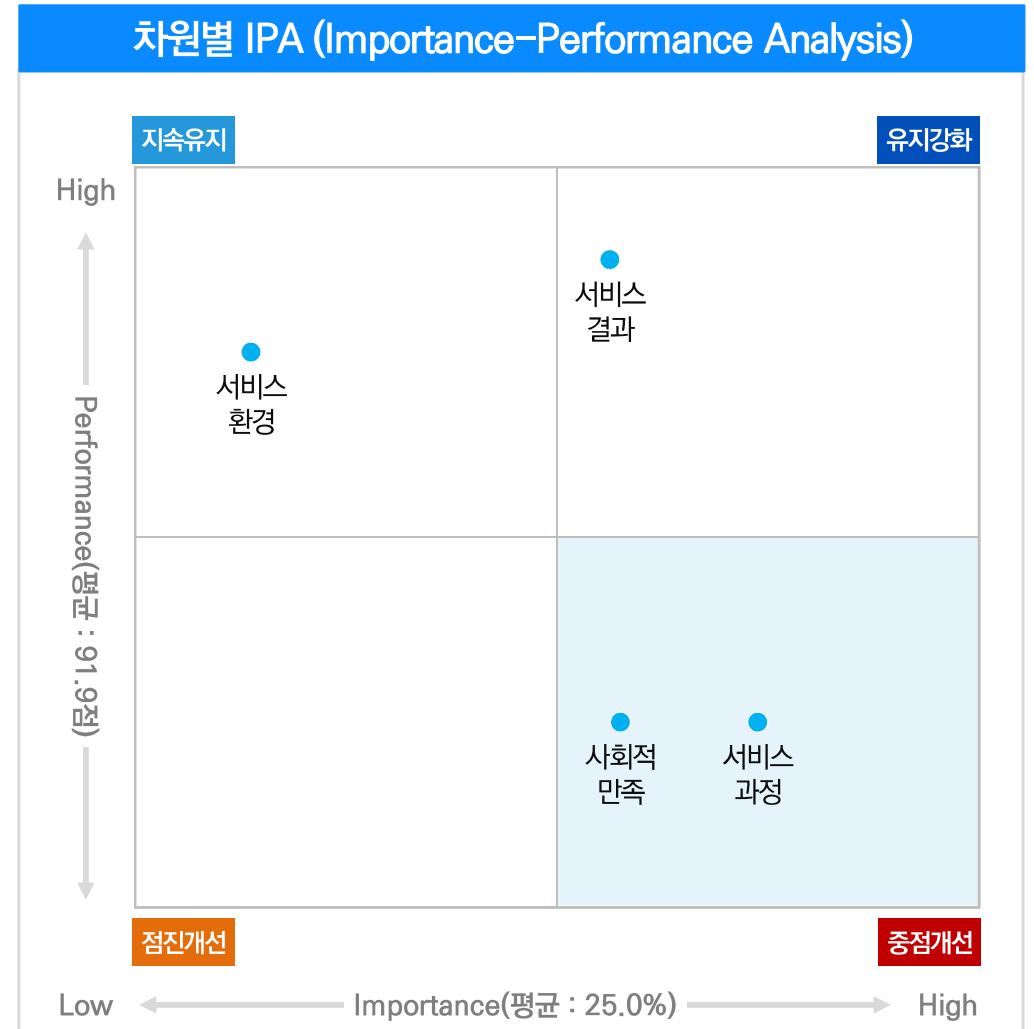
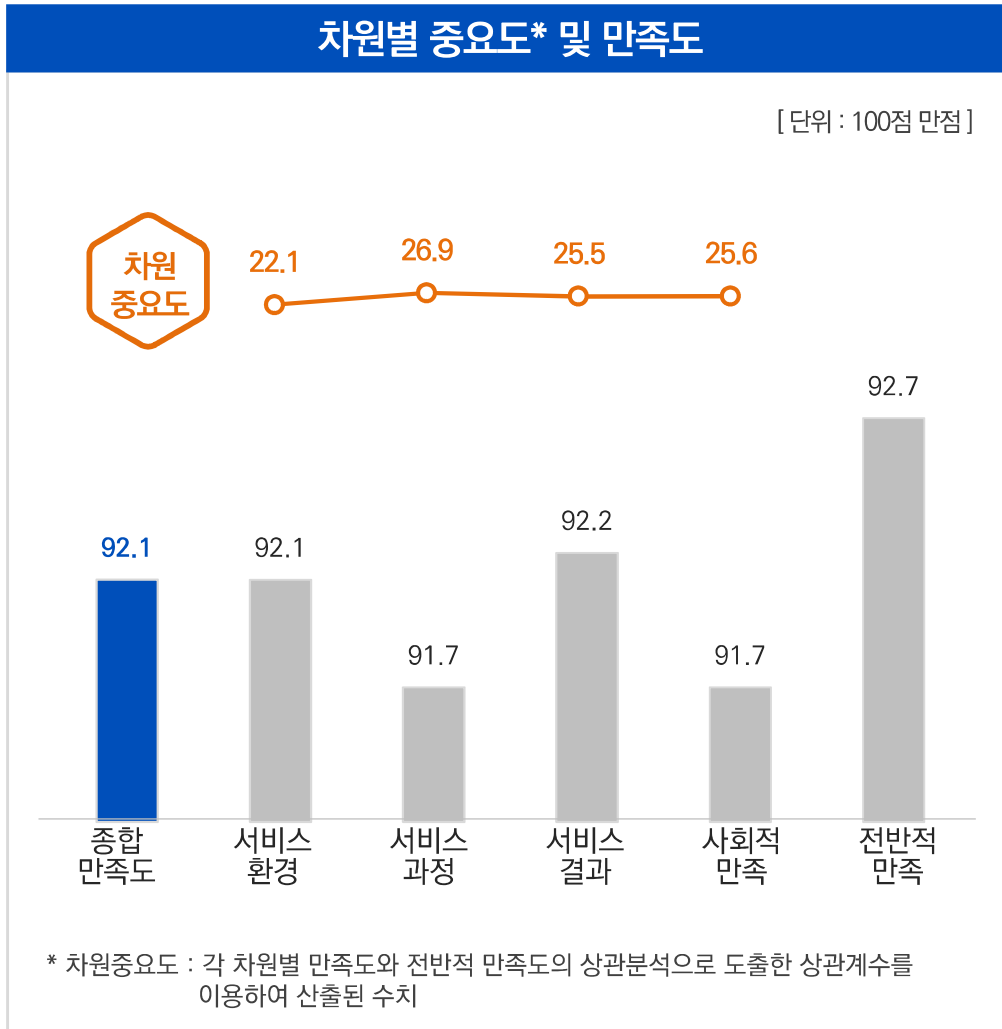
평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

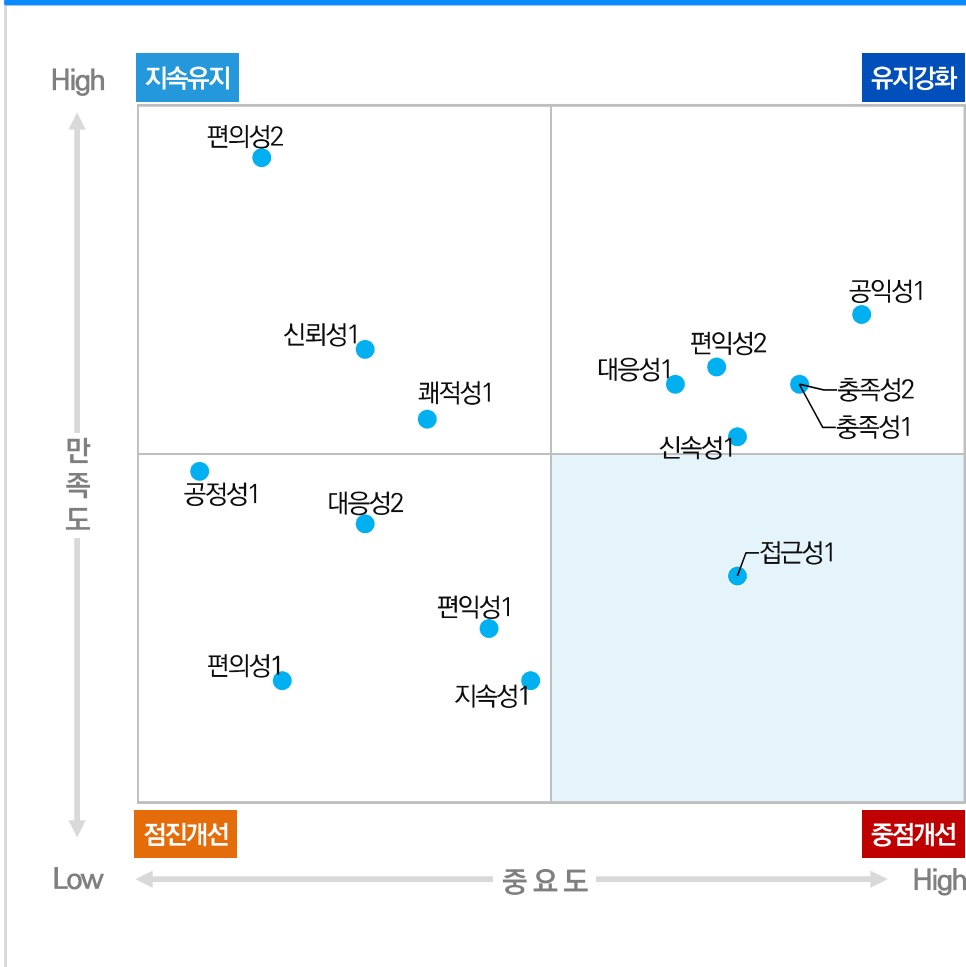
☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 사회적 만족'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구됨



- ☑ 항목별 IPA 분석
 - '중점개선' 요인으로 서비스 과정 차원의 '접근성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

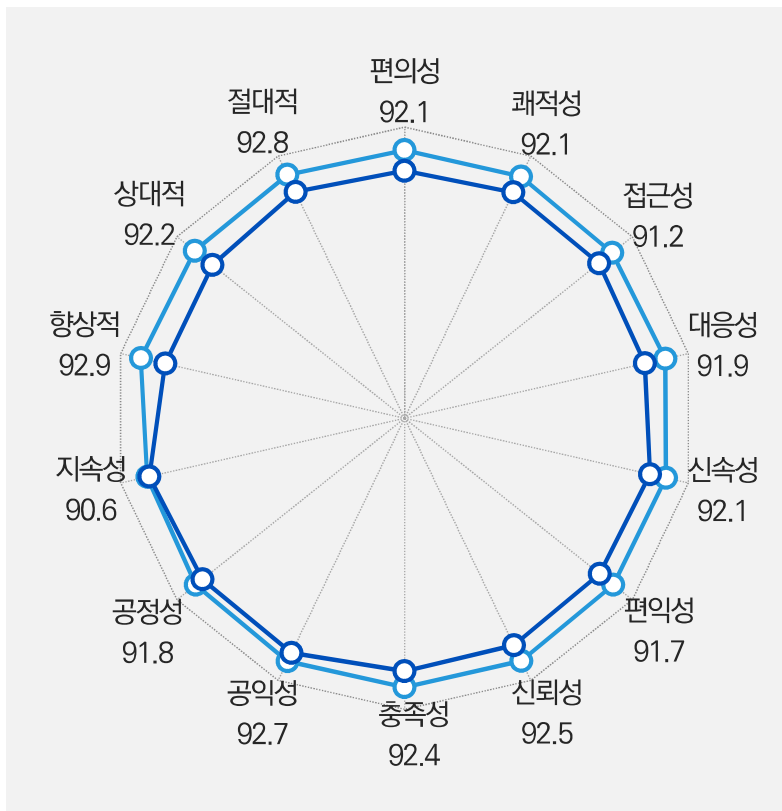


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	관광지 시설은 이용하기 편하다	90.6	5.4
	편의성2	관광지는 편의시설을 잘 갖추고 있다(화장실, 주차장 등)	93.6	5.3
	쾌적성1	관광지 주변의 환경이 쾌적하고(녹지, 조경) 관리가 잘 되고 있다	92.1	6.1
서비스 과정	접근성1	관광지에 대한 안내가 잘 되고 있다	91.2	7.6
	대응성1	관광지에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	92.3	7.3
	대응성2	관광지의 직원들은 친절하다	91.5	5.8
	신속성1	관광지와 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	92.1	7.5
서비스 결과	편의성1	관광지는 이용고객에게 도움이 된다	90.9	6.3
	편의성2	관광지는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	92.4	7.5
	신뢰성1	관광지와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	92.5	5.8
	충족성1	관광지 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	92.4	7.9
	충족성2	관광지 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	92.4	7.9
사회적 만족	공익성1	관광지는 이용고객의 여가활용과 레저에 기여한다	92.7	8.1
	공정성1	관광지는 누구나 이용하기 편하다	91.8	4.9
	지속성1	관광지를 다시 이용할 생각이 있다	90.6	6.6

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 관광지관리사업_천곡동굴 ○ 강원 동해시시설관리공단 전체



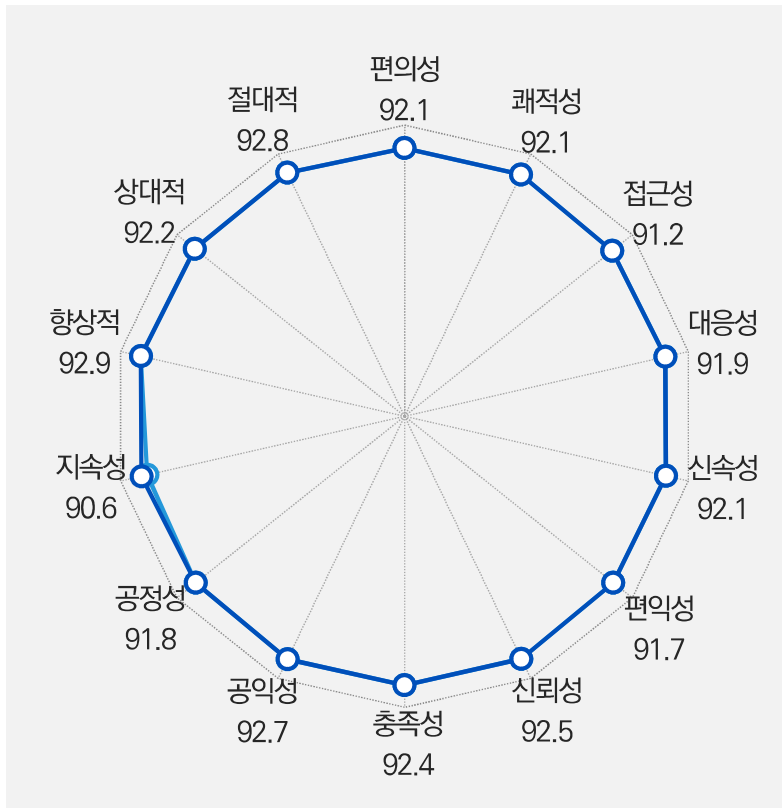
■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

서비스 환경	>	편의성 쾌적성
서비스 과정	>	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	>	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	>	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	>	항상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 관광지관리사업_천곡동굴 ○ 강원 동해시시설관리공단 최고점수



우선개선*	보통	점진개선**
서비스 환경		편의성 쾌적성
서비스 과정		접근성 대응성 신속성
서비스 결과		편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족		공익성 공정성 지속성
전반적 만족		항상적 상대적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

[Base=66]

만족 요인	비중(%)
안전시설/교육이 잘 되어 있음	31.8
시설이 좋음/잘 관리함	24.2
강사/직원들이 친절함	13.6
프로그램(교육,영화,체험등), 물품 내용 좋고 다양함	10.6
시설, 프로그램에 대한 홍보/안내를 잘 함	7.6
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	3.0
시설 깨끗함/쾌적함	1.5
시설 환기가 잘됨	1.5
시설 이용이 편리함	1.5
주변 환경이 좋음/쾌적함	1.5
방역을 잘함/코로나 대응을 잘 함	1.5
만족함/전반적으로 만족함	1.5

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=66]

만족 요인
• 안전 관리를 잘 해준다
• 시설이 잘 되어있고, 관리가 잘 됨
• 안전모 착용으로 안전하고 직원분이 친절하다
• 자연으로 만들어진 동굴이라 신비롭다
• 설명이 잘 되어있다
• 접근성이 좋다, 직원이 친절하다
• 시원하고 쾌적하다
• 공기가 쾌적하고 깔끔하다
• 시설이 이용하기 편하게 되어 있다
• 위생관리가 철저하다
• 자연 시설 보존이 잘 되어있다
• 동굴이 독특하고 관리가 잘 된다
• 동굴 안전성이 좋다

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=2]

불만족 요인	비중(%)
시설의 이용이 불편함	50.0
시설, 프로그램에 대한 홍보/안내가 부족함	50.0

※ 주요 응답만 제시

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=2]

불만족 요인
• 허리가 아프다
• 안내문이 없다

서비스 향상 주요 VOC

[Base=42]

향상 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	52.4
시설이 좋음/잘 관리함	26.2
강사/직원들이 친절함	9.5
안전시설/교육이 잘 되어 있음	7.1
주변 환경이 좋음/쾌적함	2.4
과거보다 개선 됨/노력함	2.4

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=42]

향상 요인
• 시설이 청결하다
• 자연 보존이 되어있다
• 친절하다
• 안전 시설이 확충됨
• 환경이 쾌적하다
• 너무 깨끗하다
• 자연 동굴이어서 좋다
• 위생에 힘씀
• 시설이 안전함

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=9]

서비스 개선사항	비중(%)
볼거리 및 놀거리 추가(행사,이벤트 포함)	33.3
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	22.2
안내 표지판 설치 및 확충 필요	11.1
시설의 위치가 불편함/접근성이 좋아야 함	11.1
주차공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편	11.1
안전시설/관리 개선 필요함	11.1

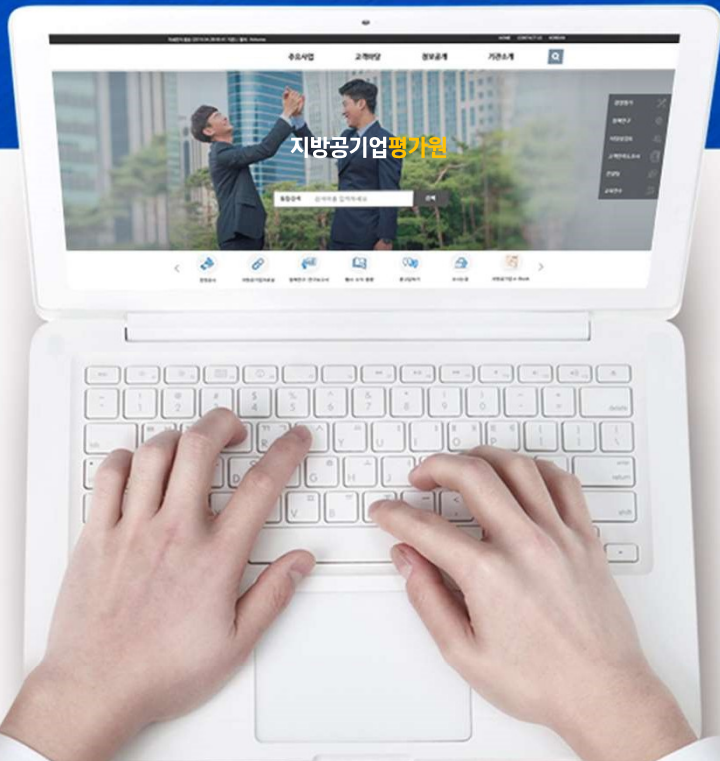
※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=9]

서비스 개선사항
• 박쥐를 보지 못해 아쉽다
• 베틀 바위 주변 안전 시설 부족, 안내 표지판도 불확실하다
• 위치가 너무 낮음
• 주차 요금을 안 받으면 좋겠다
• 포토존이 있으면 좋겠다
• 다른 관광지 안내, 홍보 부족함
• 황금 박쥐가 없다

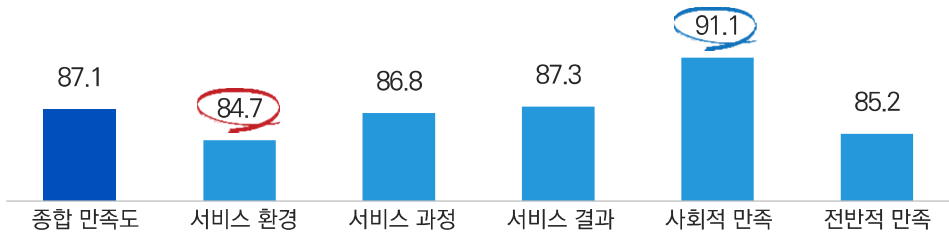
03 체육전용시설관리사업



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

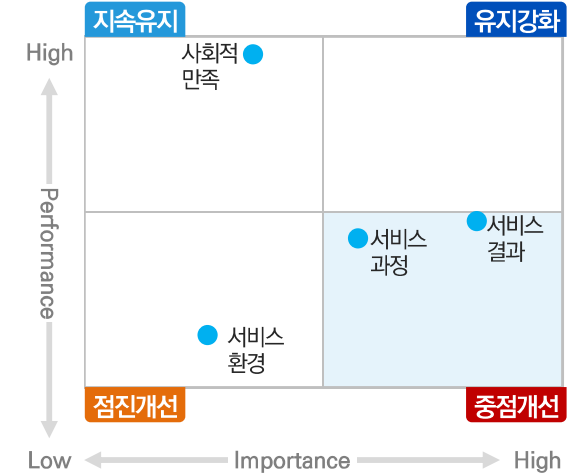
01 체육전용시설관리사업의 종합만족도는 87.1점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 91.1점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 84.7점



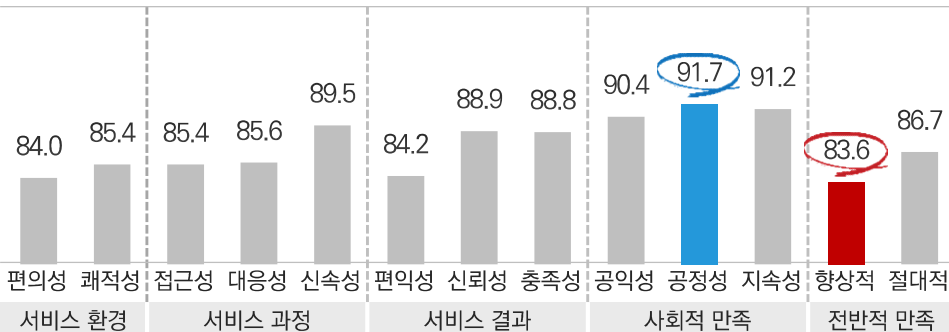
02 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과

- 중점 개선**
 - 서비스 과정
 - 서비스 결과
- 점진 개선**
 - 서비스 환경
- 지속 유지**
 - 사회적 만족
- 유지 강화**
 - 없음



03 강점 : 공정성 / 약점 : 향상적

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공정성
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 향상적



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설이 노후화 됨/하자 등 관리가 안됨' 등은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설이 좋음/잘 관리함'은 가장 큰 향상 요인이며, '시설이 노후화 됨/하자 등 관리가 안됨'은 저해 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '이용 시설 부족/확장, 증축 필요', '편의시설 증설 및 관리 개선 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리 필요' 등 도 개선 되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

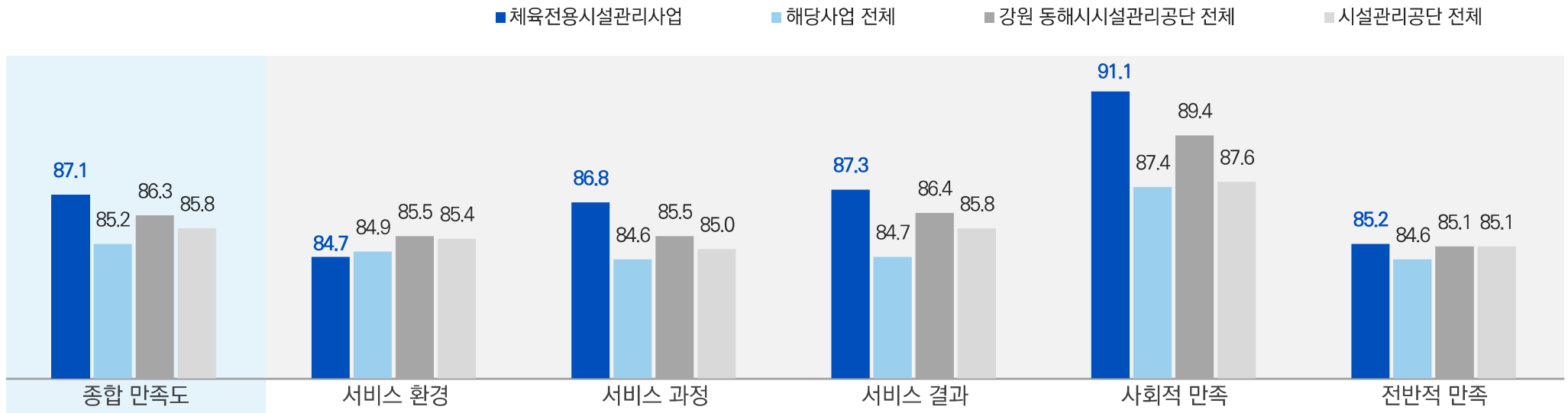
☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 체육전용시설관리사업의 종합만족도는 87.1점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 1.9점 높게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게 나타남

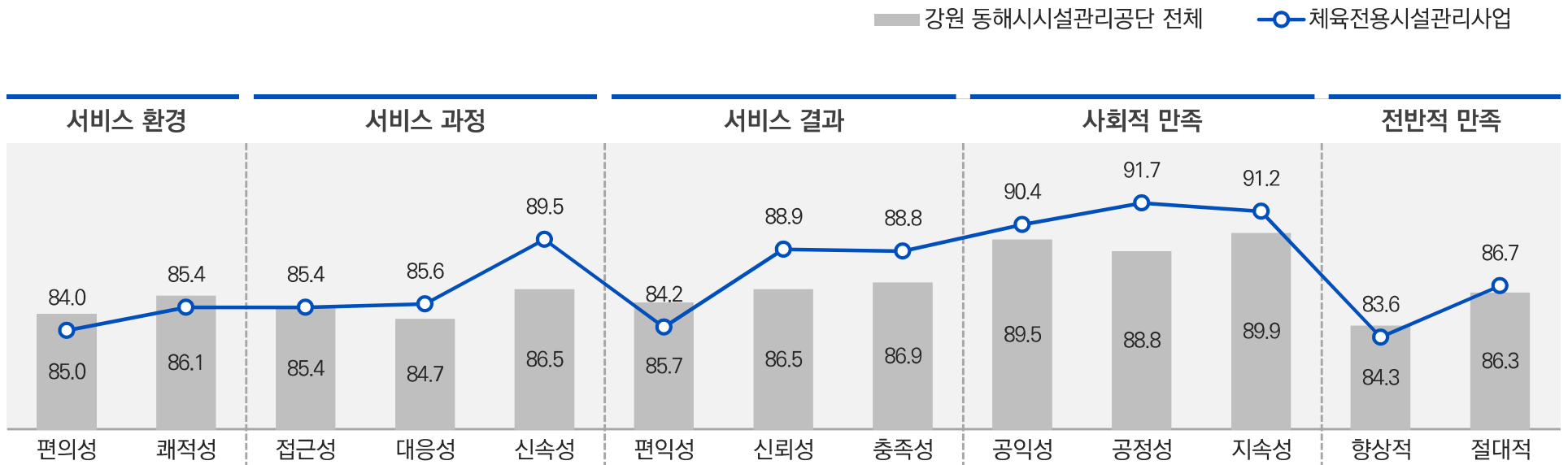
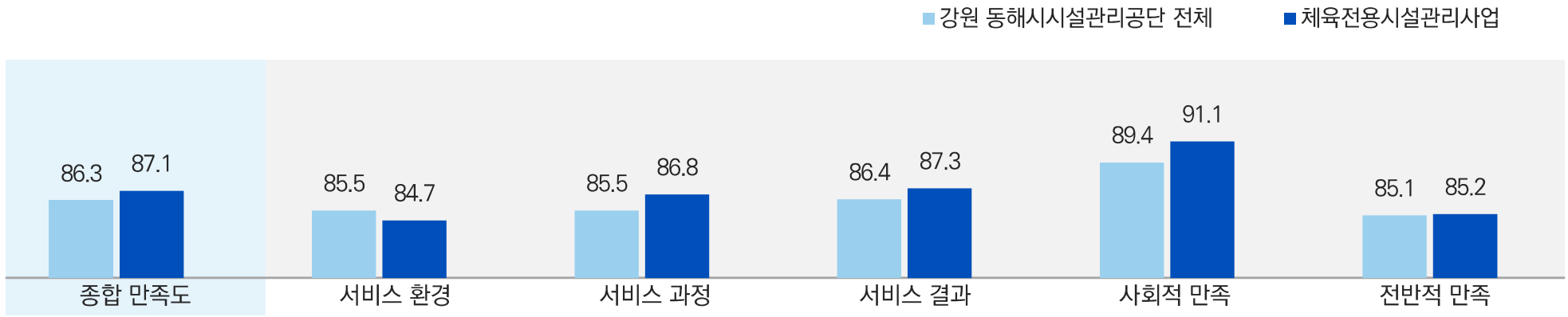
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업	87.1	-	84.7	-	86.8	-	87.3	-	91.1	-	85.2	-
해당사업 전체	85.2	▲1.9	84.9	▼0.2	84.6	▲2.2	84.7	▲2.6	87.4	▲3.7	84.6	▲0.6
강원 동해시시설관리공단 전체	86.3	▲0.8	85.5	▼0.8	85.5	▲1.3	86.4	▲0.9	89.4	▲1.7	85.1	▲0.1
시설관리공단 전체	85.8	▲1.3	85.4	▼0.7	85.0	▲1.8	85.8	▲1.5	87.6	▲3.5	85.1	▲0.1

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “체육전용시설관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



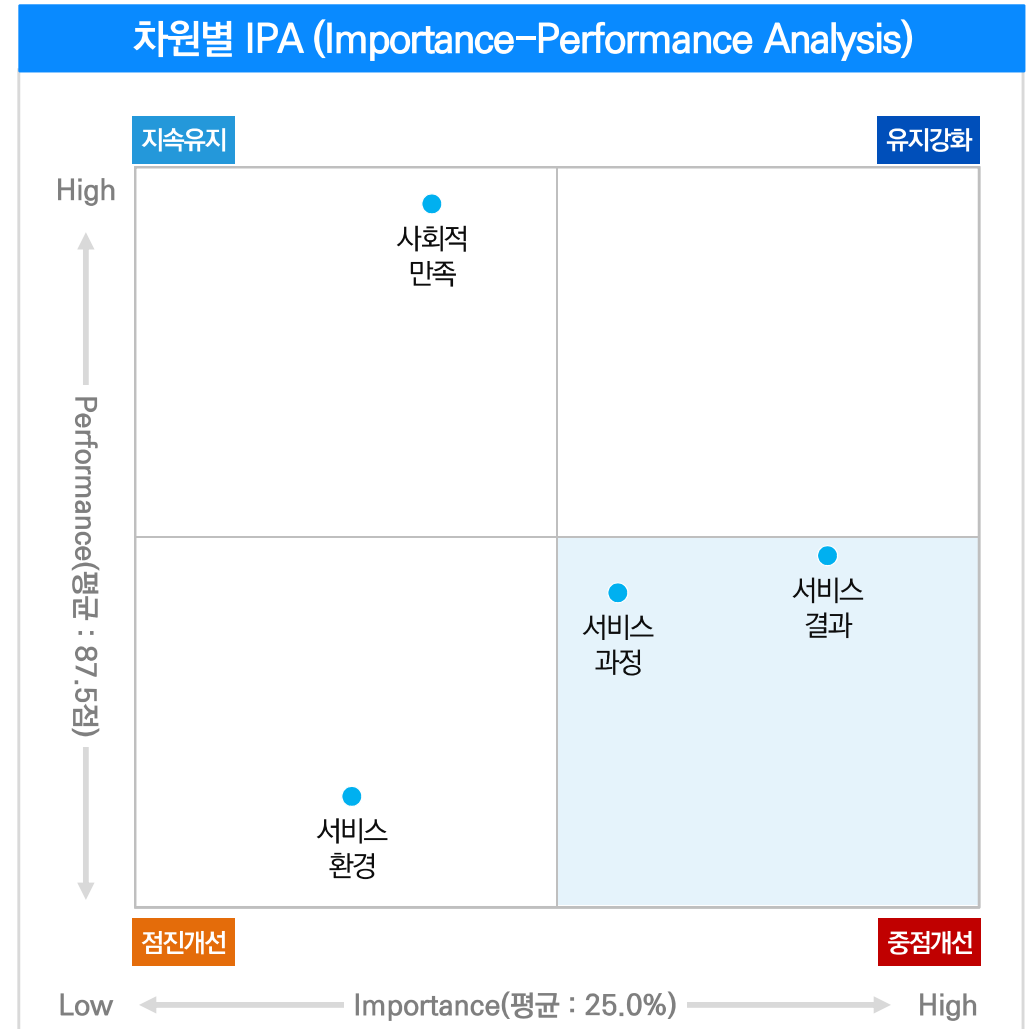
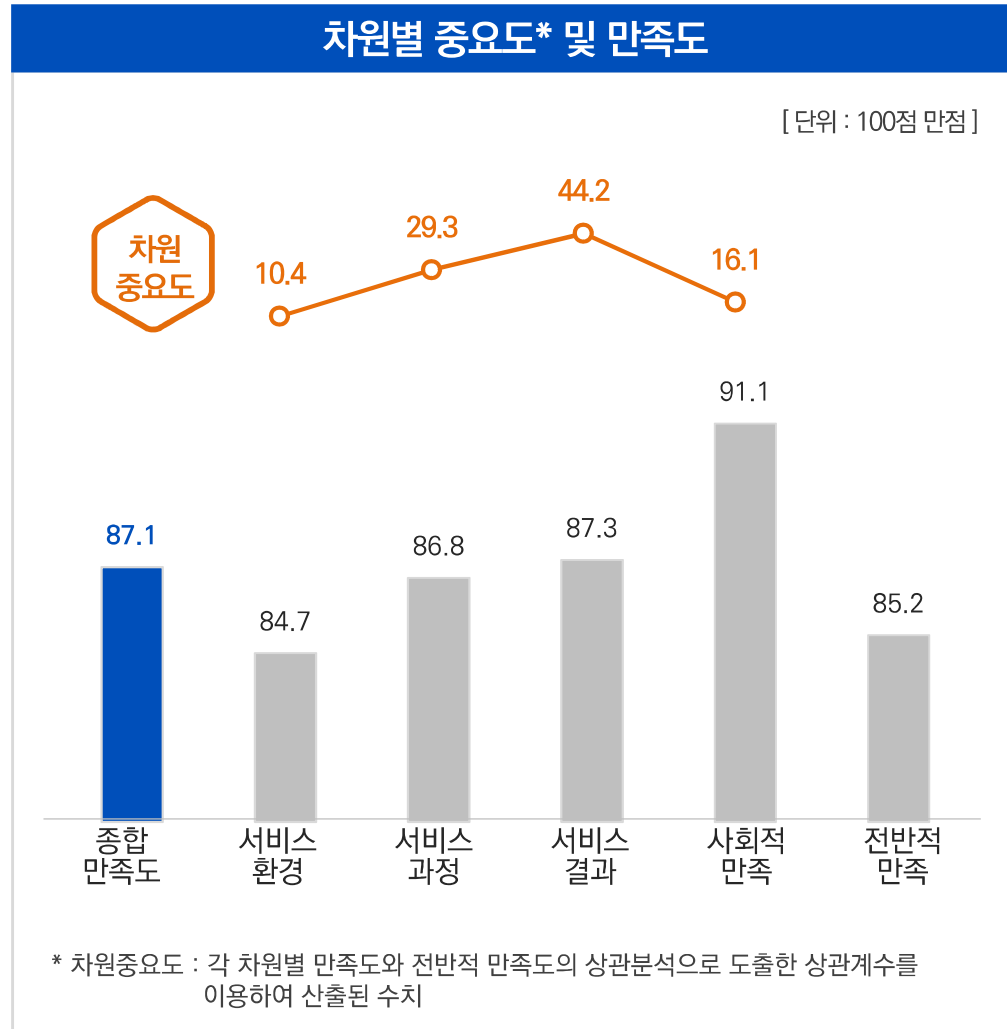
평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

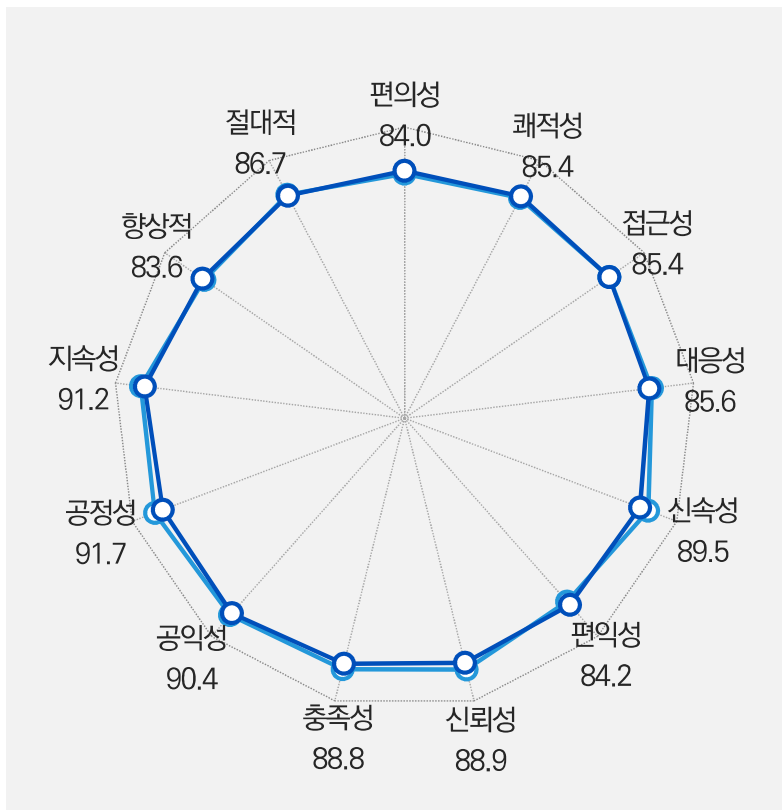
☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경'은(는) 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업 ○ 강원 동해시시설관리공단 전체



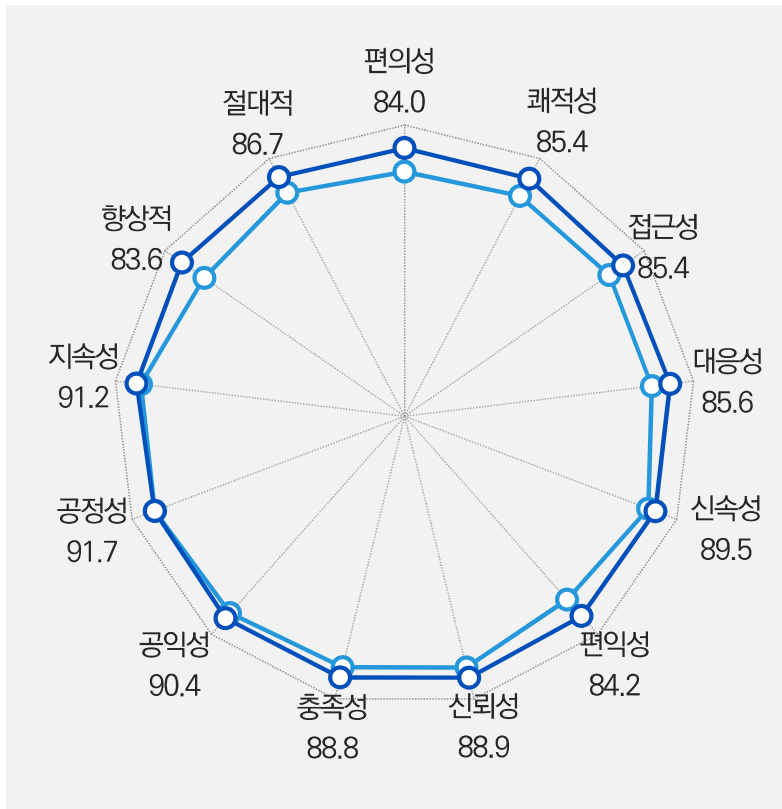
■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

서비스 환경	>	편의성 쾌적성
서비스 과정	>	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	>	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	>	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	>	항상적 절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 체육전용시설관리사업 ○ 강원 동해시시설관리공단 최고점수



우선개선*	보통	점진개선**
서비스 환경		편의성 쾌적성
서비스 과정		접근성 대응성 신속성
서비스 결과		편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족		공익성 공정성 지속성
전반적 만족		향상적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

[Base=124]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	18.5
시설이 좋음/잘 관리함	16.9
시설 이용이 편리함	11.3
시설 깨끗함/쾌적함	8.1
만족함/전반적으로 만족함	7.3
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	6.5
이용 요금이 저렴함 / 합리적임	5.6
불편없음/불만 없음	4.8
프로그램(교육,영화,체험등), 물품 내용 좋고 다양함	4.0
업무/민원을 신속하게 처리함	4.0
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	4.0
시설, 프로그램에 대한 홍보/안내를 잘 함	3.2
서비스가 좋음/다양함	2.4
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	1.6
시설이 넓음	0.8

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=124]

만족 요인
• 직원들이 예의가 바르다
• 헬스 기구가 해마다 부분 교체해서 관리 잘한다
• 편하게 이용이 가능하다
• 쾌적하고 시설이 좋고 원만하며 서비스도 좋다
• 이용 할 수 있어서 좋다, 직원들이 친절하고 착하다
• 헬스장에 지도자가 있어서 운동하는 데에 큰 도움이 된다
• 편리하고 가격이 저렴하고 직원이 친절하다
• 편리하고 불만이 없다
• 저렴하고 여러가지 과목을 할 수 있어 좋고 공정한 것 같다
• 직원이 친절하고 요구사항을 즉시 처리 해준다
• 운동 할 수 있게 해줘서 만족한다
• 문의 시 잘 알려줌
• 가깝고 이용에 편리하다
• 공간이 넓고 시설이 좋다, 가격도 저렴하다
• 전반적으로 만족한다

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=8]

불만족 요인	비중(%)
시설이 노후화 됨/하자 등 관리가 안됨	12.5
시스템이 좋지 않음	12.5
시설/프로그램의 분위기가 좋지 않음(소음, 질서 등)	12.5
시설, 프로그램에 대한 홍보/안내가 부족함	12.5
예약/접수 어려움 / 방법개선 필요함	12.5
공정하지 않음/신뢰가 떨어짐	12.5
시설이 문을 닫아 이용하지 못해 아쉬움	12.5
시설이 부족함/좁음	12.5

※ 주요 응답만 제시

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=8]

불만족 요인
• 시설이 오래된 느낌이 들어서 산뜻하지 않다
• 기존 회원이 빠져야 들어갈 수 있어서 처음 들어가기가 너무 힘들다
• 오래된 사람들이 자기들 위주로 진행하려고 한다, 텃세를 부린다
• 업무 중단 등 문제 변화가 있을 때 신속하게 안내를 해야 하는데 문자 같은 것을 신속히 전달 해주지 않음
• 청정지역인데도 코로나 때문에 오픈이 안 된 점
• 공간이 협소해서 운동기구가 부족하다

서비스 향상 주요 VOC

[Base=43]

향상 요인	비중(%)
시설이 좋음/잘 관리함	58.1
강사/직원들이 친절함	14.0
시설 깨끗함/쾌적함	4.7
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음	4.7
만족함/전반적으로 만족함	4.7
시설이 넓음	2.3
시설 이용이 편리함	2.3
주변 환경이 좋음/쾌적함	2.3
프로그램(교육,영화,체험등), 물품 내용 좋고 다양함	2.3
방역을 잘함	2.3
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	2.3

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=43]

향상 요인
• 락카룸이 확장되어 좋아졌다
• 청소를 잘 한다
• 강사 수준이 높아졌다
• 전보다 나쁘지 않다
• 시설이 확장되어 넓어졌다, 직원들이 더욱 친절함
• 친절하고 불편이 없음
• 환경이 좋아지고 관리가 잘 됨
• 다양한 프로그램이 있어서 좋다
• 운동기구 새로 교체함, 소독도 철저히 함
• 운동을 할 수 있다
• 환기통이 고장 난 것을 고침
• 직원들이 불편 없도록 잘 처리해 줌
• 샤워시설을 개선함, 사물함 개선함, 청소를 잘함
• 민원처리를 잘 해준다
• 항상 좋다, 그대로다

서비스 저해 주요 VOC

[Base=1]

저해 요인	비중(%)
시설이 노후화 됨/하자 등 관리가 안됨	100.0

※ 주요 응답만 제시

주요 저해 요인 상세 VOC

[Base=1]

저해 요인
• 유산소 운동기구가 부족하다

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=67]

서비스 개선사항	비중(%)
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	20.9
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	20.9
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	13.4
프로그램(교육, 영화, 체험 등) 개선, 추가 필요함	6.0
시설의 프로그램의 이용인원의 개선이 필요함	6.0
잘하고 있음/현상태 유지 바람	6.0
이용수칙 강화 및 개선 바람/이용인원 질서 관리가 필요함	4.5
시설 청결도 개선이 필요함	3.0
시설 이용이 편리하도록 개선 필요함	3.0
운영시간 연장, 조정이 필요함	3.0
정상 운영 필요	3.0
대기시간 및 처리기간이 길	3.0
시설 환기 등 실내 공기질 관리 필요함	1.5
서비스/혜택 개선이 필요함	1.5
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	1.5

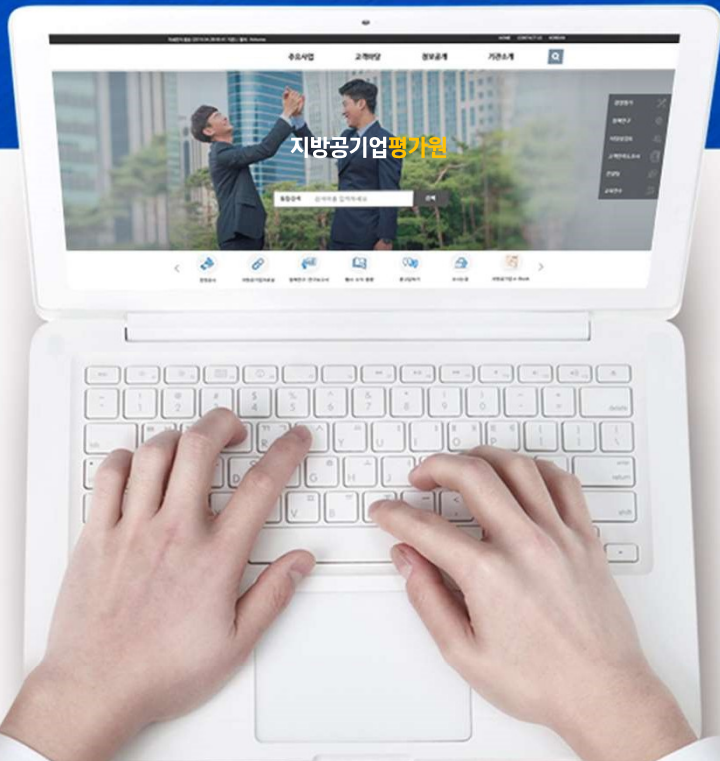
※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=67]

서비스 개선사항
• 헬스장 시설이 좁고 여러가지 기구를 사용할 수 없다
• 개인사물함 부족함
• 운동기구가 노후됨
• 프로그램이 다양하게 있었으면 좋겠다
• 이용객이 많아서 대기 시간이 길다
• 지금으로도 만족한다, 잘 유지가 되길 바란다
• 초보자 프로그램인데 오래된 사람들이 텃세를 부린다, 초보자 위주로 진행 바람
• 사무실에서 음식 취사 금지하길 바람, 냄새가 심하다
• 샤워시설을 누구나 이용하면 더 좋겠다, 에어로빅은 사용할 수 없고 헬스운동하는 사람만 사용할 수 있어서 불편하다
• 빨리 개강을 했으면 좋겠다
• 공기 정화 시설 없음
• 신속한 안내 전달 필요
• 공간을 넓은 쪽으로 옮겨줬으면 함
• 운동기구가 좀 더 많았으면 좋겠다
• 체육 기구를 시대에 맞게 교체 요청함
• 시간대를 다양하게 운영했으면 한다, 또한 주부들이 많이 이용하는 10-12시 타임에 한정된 프로그램만 있는데 다양하게 했으면 한다
• 하고자 하는 사람은 많은데 들어갈 수 없다
• 회원들이 마스크를 직원들이 보는 앞에서만 착용하고 안보면 벗어서 불편하다
• 샤워실에 소품들이 오래된 것을 교체해 주었으면 하고 샤워실에서 곰팡이 냄새가 남

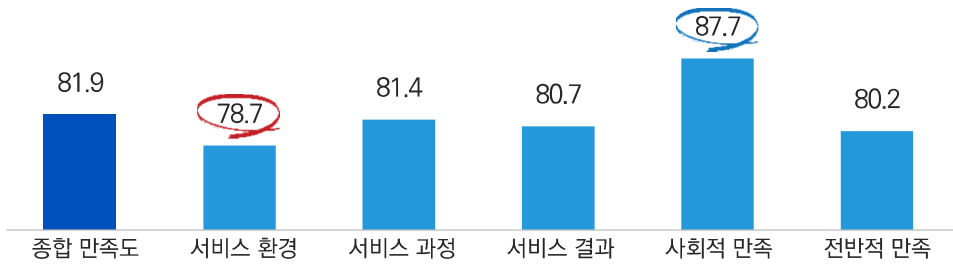
04 복지시설관리사업



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

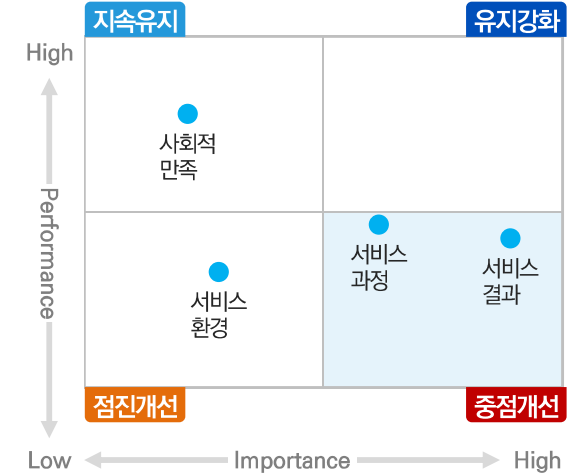
01 복지시설관리사업의 종합만족도는 81.9점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 87.7점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 78.7점



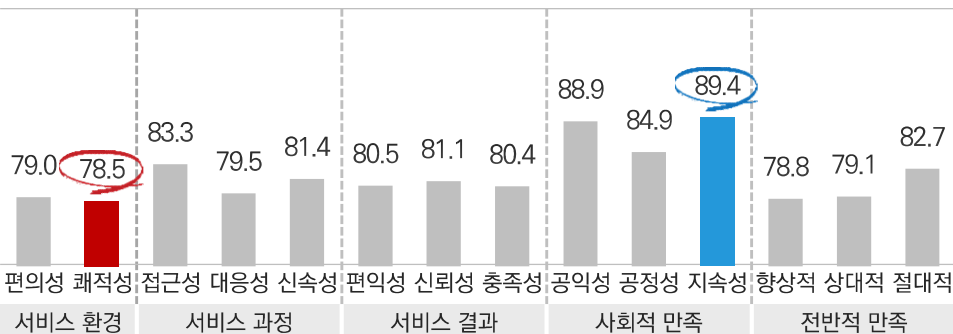
02 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과

- 중점 개선**
 - 서비스 과정
 - 서비스 결과
- 점진 개선**
 - 서비스 환경
- 지속 유지**
 - 사회적 만족
- 유지 강화**
 - 없음



03 강점 : 지속성 / 약점 : 쾌적성

↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 환경 / 쾌적성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설이 노후화 됨/하자 등 관리가 안됨' 등은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설이 좋음/잘 관리함'은 가장 큰 향상 요인이며, '강사/직원들 업무를 잘 못함/전문성이 떨어 짐' 등은 가장 큰 저해 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '이용 시설 부족/확장, 증축 필요', '정상 운영 필요' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함 등' 도 개선 되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 복지시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 복지시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 복지시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 복지시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 복지시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 복지시설의 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 복지시설과 관련한 일반 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 복지시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 복지시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 복지시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 복지시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 복지시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 복지시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 복지시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 복지시설은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 앞으로도 복지시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 복지시설 관련 서비스의 운영이 나아지고 있다
	상대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 복지시설 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 복지시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

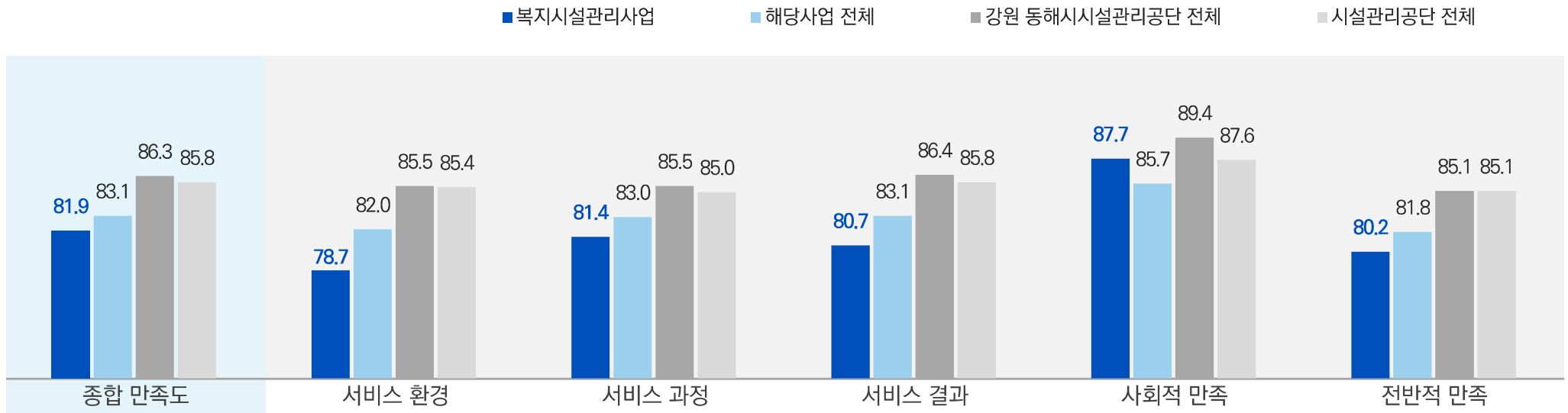
☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 복지시설관리사업의 종합만족도는 81.9점으로, 복지시설관리사업 전체 점수에 비해서는 1.2점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.4점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.9점 낮게 나타남

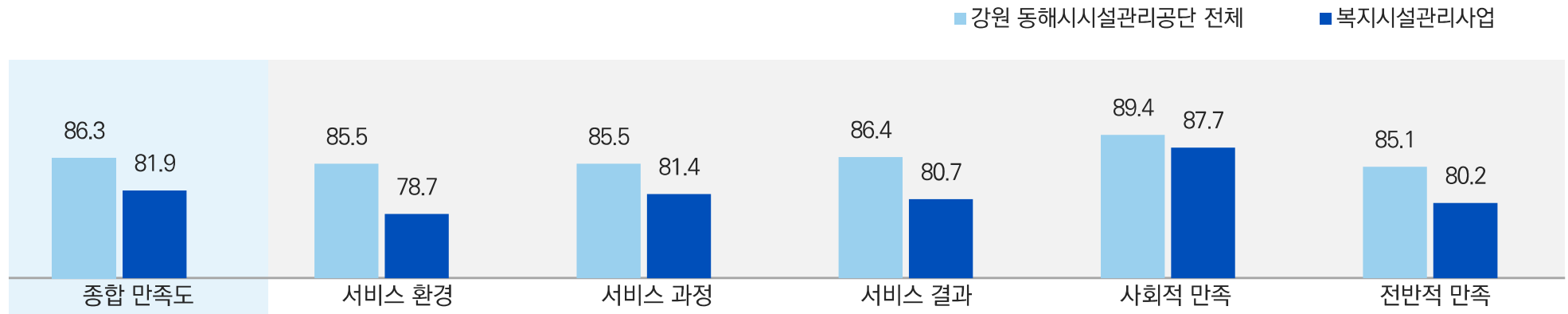
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
복지시설관리사업	81.9	-	78.7	-	81.4	-	80.7	-	87.7	-	80.2	-
해당사업 전체	83.1	▼1.2	82.0	▼3.3	83.0	▼1.6	83.1	▼2.4	85.7	▲2.0	81.8	▼1.6
강원 동해시시설관리공단 전체	86.3	▼4.4	85.5	▼6.8	85.5	▼4.1	86.4	▼5.7	89.4	▼1.7	85.1	▼4.9
시설관리공단 전체	85.8	▼3.9	85.4	▼6.7	85.0	▼3.6	85.8	▼5.1	87.6	▲0.1	85.1	▼4.9

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “복지시설관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

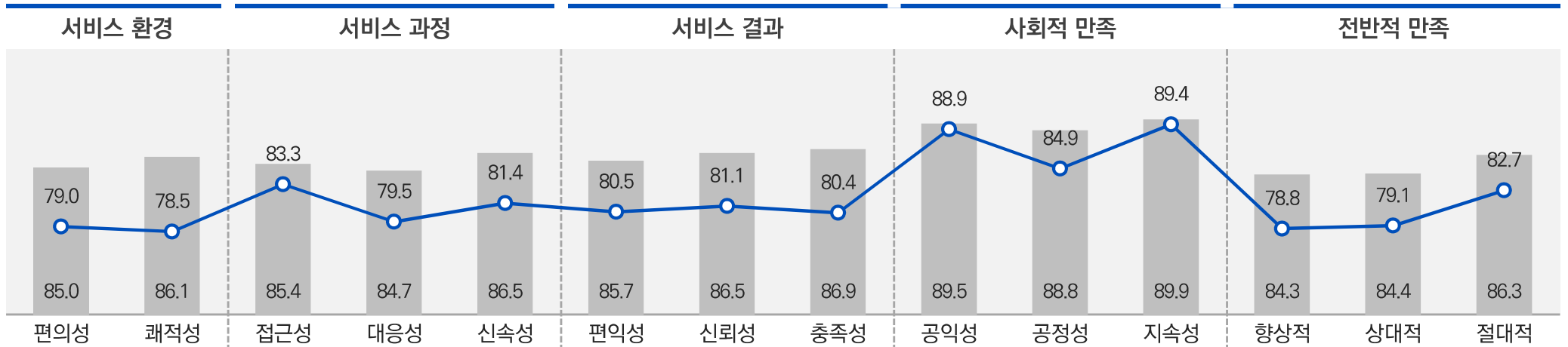
[단위 : 100점 만점]



평가문항별 만족도



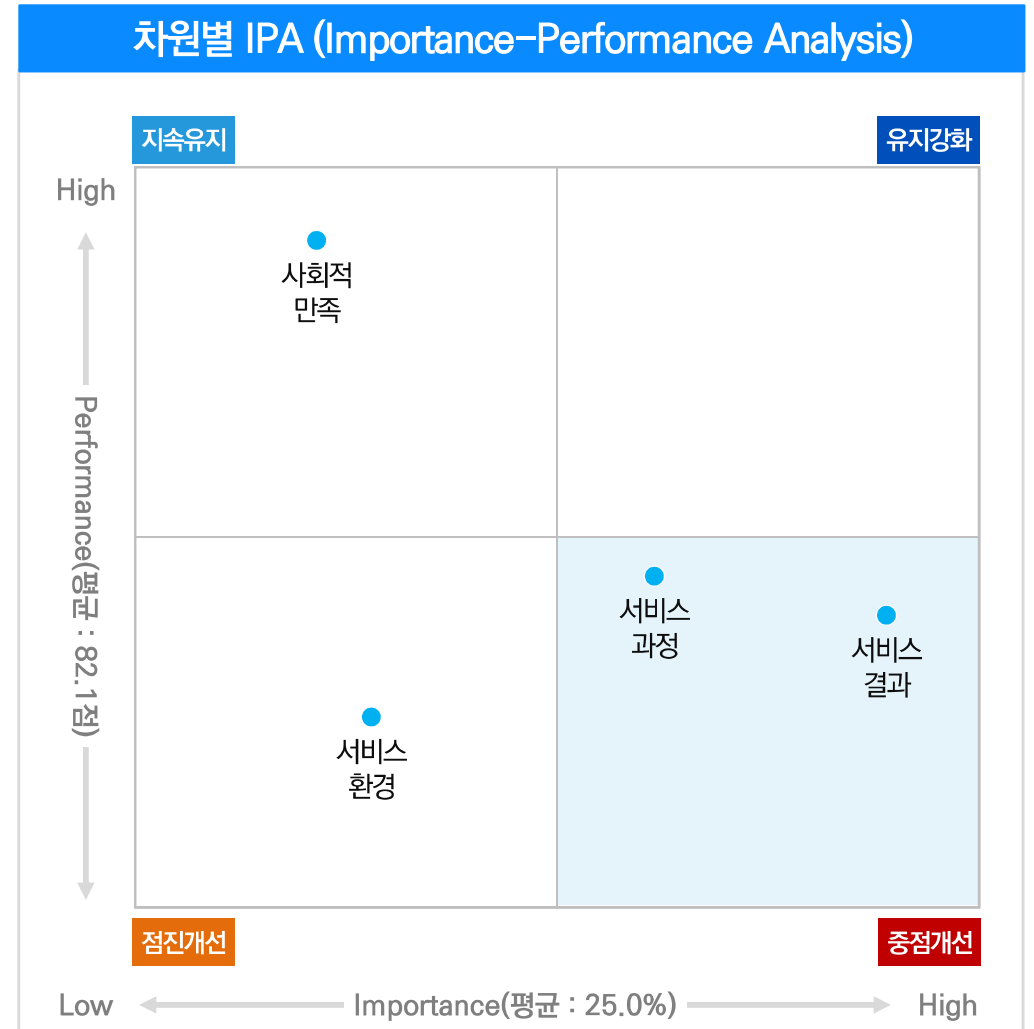
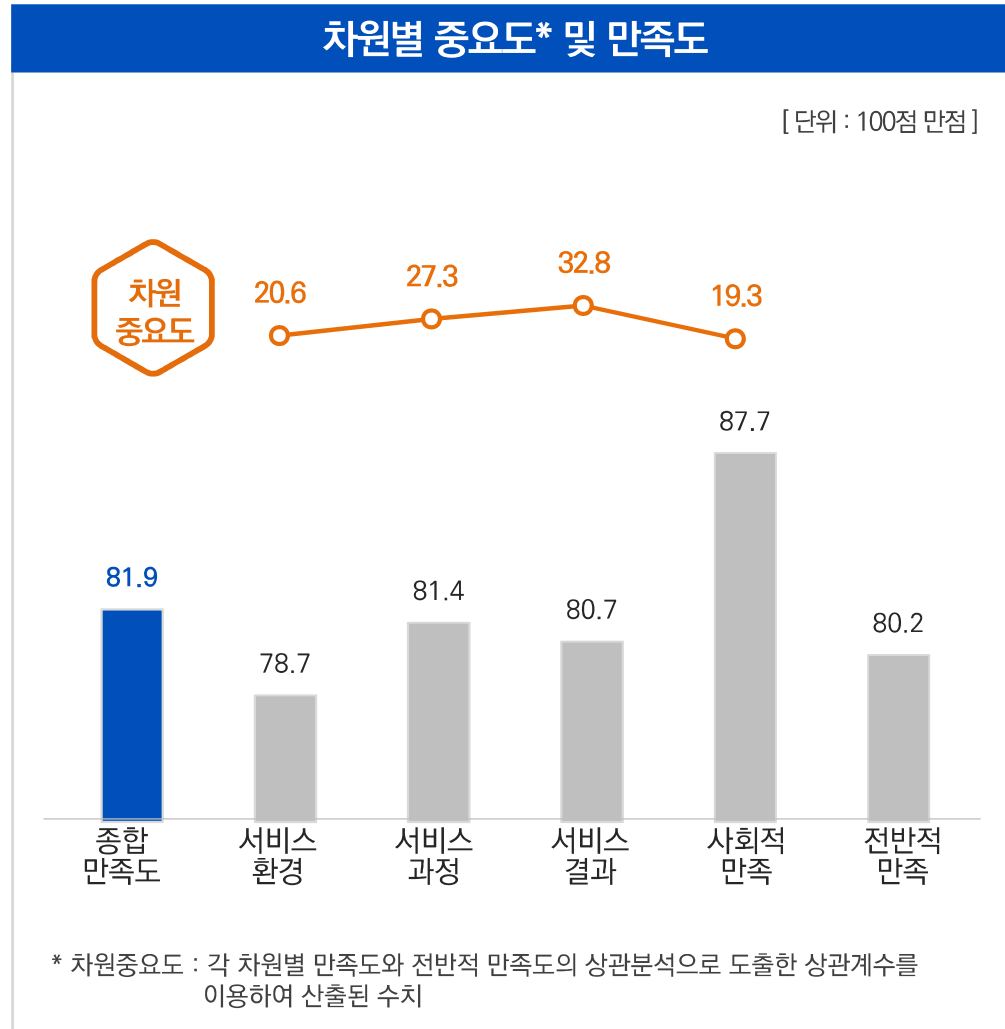
강원 동해시시설관리공단 전체 복지시설관리사업



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

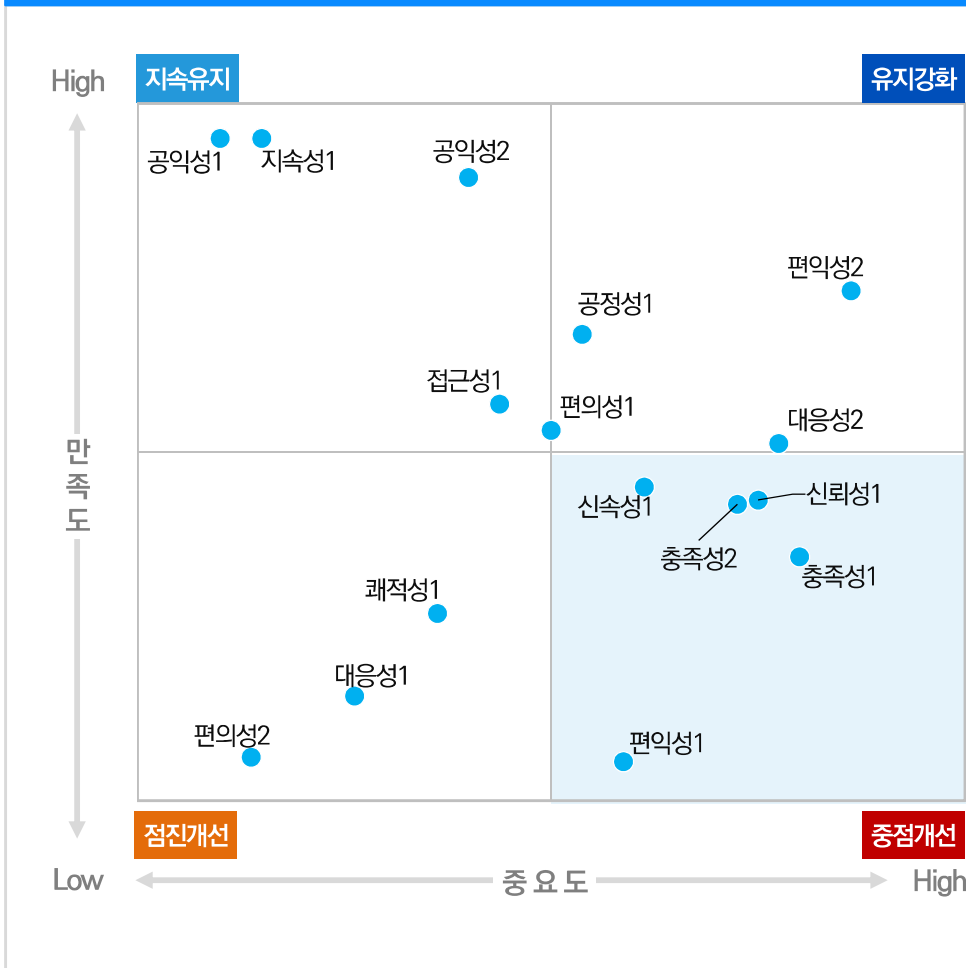
- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경'은(는) 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 과정 차원의 '신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편의성1, 신뢰성1, 총족성1, 총족성2' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

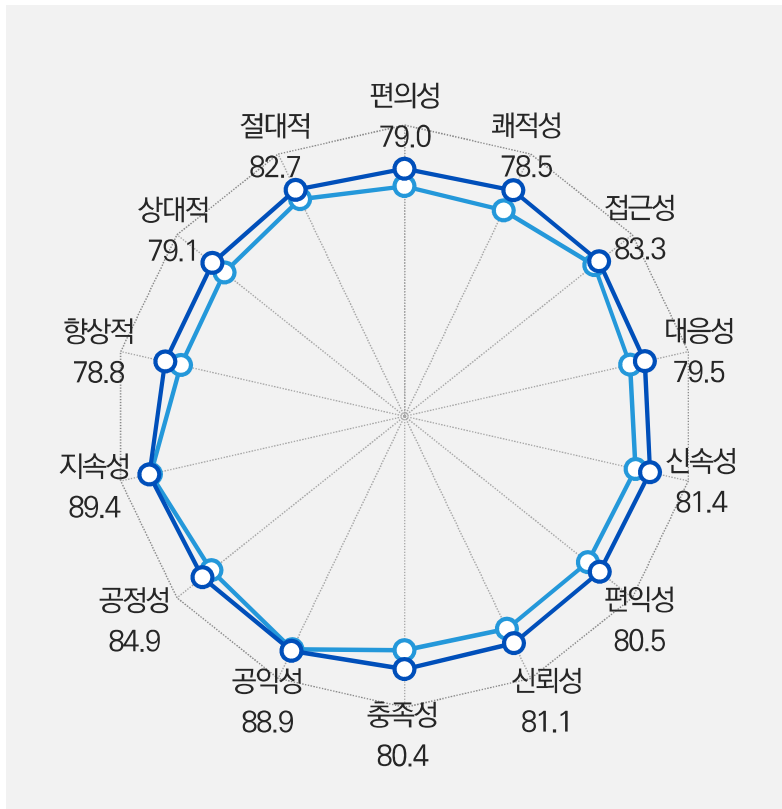


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	복지시설은 이용하는 절차가 편하다	82.7	6.3
	편의성2	복지시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	75.2	3.3
	쾌적성1	복지시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	78.5	5.2
서비스 과정	접근성1	복지시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	83.3	5.8
	대응성1	복지시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	76.6	4.3
	대응성2	복지시설의 직원들은 친절하다	82.4	8.4
	신속성1	복지시설과 관련한 일반 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	81.4	7.1
서비스 결과	편의성1	복지시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	75.1	7.0
	편의성2	복지시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	85.9	9.2
	신뢰성1	복지시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	81.1	8.3
	총족성1	복지시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	79.8	8.6
	총족성2	복지시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	81.1	8.1
사회적 만족	공익성1	복지시설은 이용객에게 유익하다	89.4	3.1
	공익성2	복지시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	88.5	5.4
	공정성1	복지시설은 누구나 이용하기 편리하다	84.9	6.6
	지속성1	앞으로도 복지시설을 계속 이용할 생각이다	89.4	3.4

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 복지시설관리사업 ○ 강원 동해시시설관리공단 전체



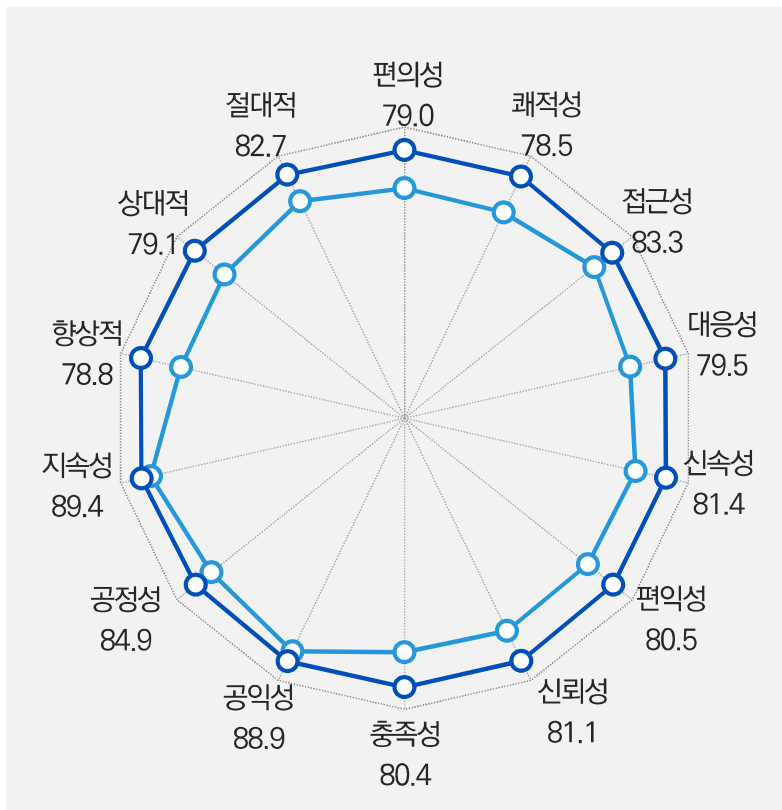
■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

서비스 환경	>	편의성 쾌적성
서비스 과정	>	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	>	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	>	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	>	항상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

복지시설관리사업 강원 동해시시설관리공단 최고점수



우선개선*	보통	점진개선**
서비스 환경		편의성 쾌적성
서비스 과정		접근성 대응성 신속성
서비스 결과		편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족		공익성 공정성 지속성
전반적 만족		항상적 상대적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

[Base=49]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	16.3
이용 요금이 저렴함 / 합리적임	12.2
시설이 좋음/잘 관리함	10.2
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	10.2
불편없음/불만 없음	10.2
시설 깨끗함/쾌적함	8.2
시설 이용이 편리함	6.1
시설, 프로그램에 대한 홍보/안내를 잘 함	4.1
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	4.1
만족함/전반적으로 만족함	4.1
시설 이용이 즐거움 / 여러 사람들과 함께 이용해서 좋음	4.1
시스템이 좋음	2.0
프로그램(교육,영화,체험등), 물품 내용 좋고 다양함	2.0
운영 시간이 좋음	2.0
업무/민원을 신속하게 처리함	2.0

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=49]

만족 요인
• 어른들을 대하는게 좋다
• 한 달 이용하면 강습 무료 제공 서비스가 좋다
• 수영장 시설이 너무 좋다, 시간 상으로도 좋다
• 사람들과 어울리고 수영도 할 수 있어서 좋다
• 시설 관리가 잘 되고 이용에 불편이 없다
• 쾌적하고 운동하기 좋다
• 정보가 많다
• 가격이 저렴하고, 가까워서 이용하기 편리하다
• 전반적으로 좋다
• 시간대별 프로그램이 좋다
• 전화 응대가 빠르다
• 비용이 저렴하고 시설이 깨끗하다
• 직원이 친절하다, 시설관리가 잘 되어있다
• 가격이 저렴하고 수영장 이용할 데가 이곳 뿐이다
• 불편함 없이 다닐 수 있다
• 이용하기 편리하다
• 거주지와 가까워서 접근하기 쉬움
• 재미있고 시간이 잘 간다

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=4]

불만족 요인	비중(%)
시설이 노후화 됨/하자 등 관리가 안됨	25.0
운영시간 조정이 필요함	25.0
직원/강사들이 불친절함	25.0
업무/민원 처리가 신속하지 않음	25.0

※ 주요 응답만 제시

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=4]

불만족 요인
<ul style="list-style-type: none"> • 8시까지인데 6시부터 출입을 못하게 권유하고 있다
<ul style="list-style-type: none"> • 직원들이 불친절하고 고장난 운동기구를 교체해야한다
<ul style="list-style-type: none"> • 이용하는데 불편은 없으나 어떤 거를 고쳐달라고 하면 기간이 오래 걸리거나 시정이 안된다

서비스 향상 주요 VOC

[Base=17]

향상 요인	비중(%)
시설이 좋음/잘 관리함	41.2
강사/직원들이 친절함	23.5
시설 깨끗함/쾌적함	5.9
수질이 좋음 / 수질관리가 잘됨	5.9
이용 요금이 저렴함 / 합리적임	5.9
운영 시간이 좋음	5.9
과거보다 개선 됨/노력함	5.9
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	5.9

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=17]

향상 요인
• 시설을 보수한다
• 친절도 향상됨
• 더 깨끗해지고 있다
• 물이 깨끗하다
• 가격이 저렴하고 직원이 친절하다
• 시간에 상관 없이 자유로운 시간에 이용할 수 있다
• 여가 생활을 할 수 있고 건강에 도움됨
• 시설이 좋아짐
• 분실물 관리 시설이 돼있다

서비스 저해 주요 VOC

[Base=4]

저해 요인	비중(%)
강사/직원들 업무를 잘 못함/전문성이 떨어짐	25.0
직원/강사들이 불친절함	25.0
직원 및 강사가 부족함	25.0
좀 더 개선/노력이 필요함	25.0

※ 주요 응답만 제시

주요 저해 요인 상세 VOC

[Base=4]

저해 요인
• 저하되었다, 전에는 직원들도 바로바로 보이고 했는데 지금은 코로나로 인해 예전 같지 않음
• 친절도가 떨어졌다
• 강사들의 인원이 부족하다

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=24]

서비스 개선사항	비중(%)
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	12.5
정상 운영 필요	12.5
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	8.3
장애인, 노약자, 어린이의 이용이 불편함	8.3
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	8.3
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선, 추가 필요함	8.3
강사/직원 친절도 개선 필요함	8.3
직원 충원이나 처우개선이 필요함	8.3
시설 청결도 개선이 필요함	4.2
서비스/혜택 개선이 필요함	4.2
운영시간 연장, 조정이 필요함	4.2
시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함	4.2
주차공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편	4.2
강사/직원들의 전문성 개선해야 함	4.2

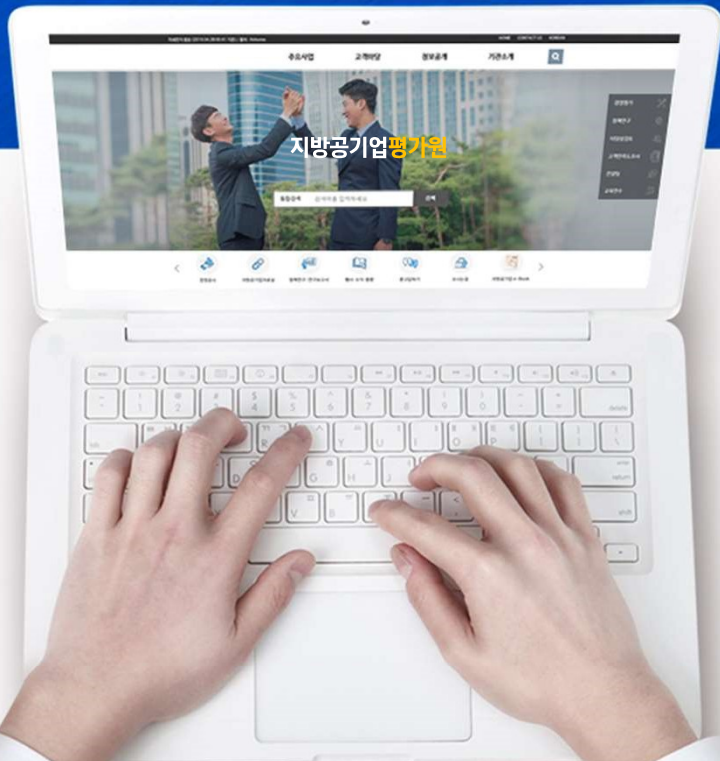
※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=24]

서비스 개선사항
• 강습하는데 세심하게 알려주면 좋겠다, 더 넓었으면 좋겠다
• 1년에 4-5회정도 수리를 한다고 나오지 말라고 하고 정리가 안되고 락카룸 위에 소모품을 올려 놓고 사용한다
• 사물함이 노후 되었는데 교체 요청함
• 어른들이 사용할 수 있는 워킹 레인을 설치하면 좋겠다
• 여자 탈의실에 드라이기 등 비품 잘 갖춰주길 바람
• 강습을 단위에 맞게 확실하게 올려주었으면 좋겠다
• 직원들 친절하길 바람
• 강사들이 많았으면 좋겠다
• 훌쩍 운영제에 대해 자녀와 함께 다닐 수 있게 배려하면 좋겠다
• 동절기와 하절기 시간 조정이 필요함
• 교통이 불편하다
• 주차 공간이 협소한 데 주차공간 확보 요청함
• 코로나로 2부제 운영되는데 불편해서 출입 명부만 쓰고 이용했으면 좋겠다
• 수도꼭지 자동이 잘 안됨, 자동으로 꺼지는 부분 망가진 부분 개선 필요함
• 수영장 시설에 계단이 있어서 나이든 어르신들이 이용하기 불편하다, 어르신들이 이용하기 편리하게 개선 바란다
• 수영장에는 물에 젖은 소지품, 수영용품 등을 탈수 할 수 있도록 탈수기 배치 등의 편의 시설이 꼭 필요하다
• 운동 시설이 확충되어서 다양한 프로그램이 신설되면 좋겠다
• 권위 의식 인지, 친절이 부족하다, 개선이 많이 필요하다, 서비스니까 서비스가 좋아야 한다
• 직원들 확충 바란다
• 수영 강습이 되었으면 한다

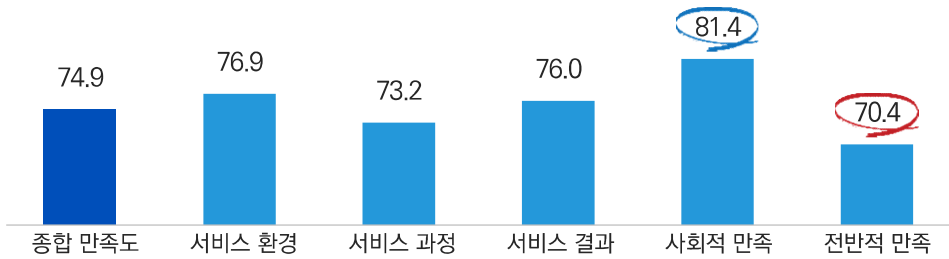
05 공영주차장관리사업



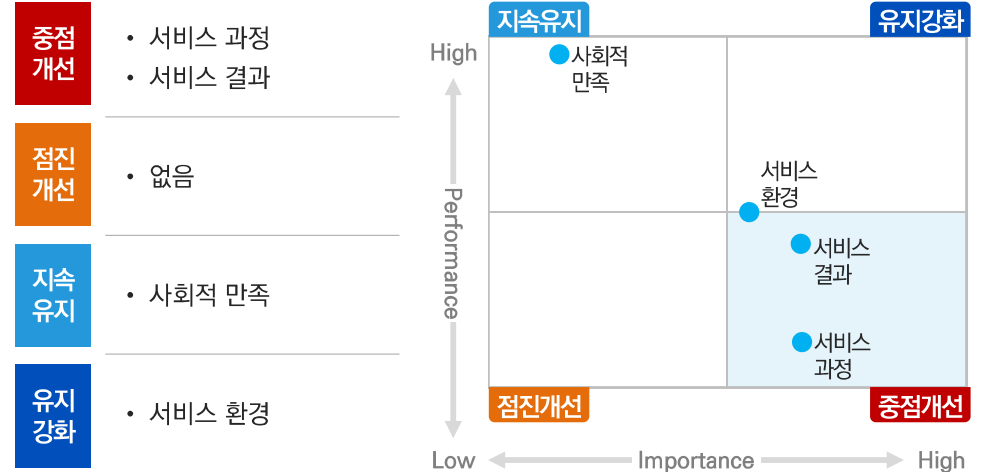
1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 공영주차장관리사업의 종합만족도는 74.9점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 81.4점
- ↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 70.4점

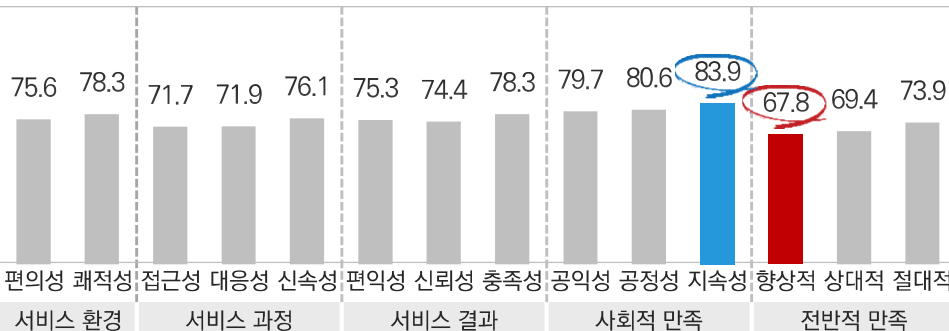


02 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과



03 강점 : 지속성 / 약점 : 향상적

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 향상적



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 이용이 편리함' 등은 가장 큰 만족 요인이며, '시설의 이용이 불편함' 등은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설 이용이 편리함' 등은 가장 큰 향상 요인이며, '시설의 이용이 불편함'은 가장 큰 저해 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '노후 시설, 하자교체/점검/보수/관리 필요', '이용 시설 부족/확장, 증축 필요', '시설 이용 편리하도록 개선 필요함' 의견이 가장 많이 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 공영주차장은 이용하기 편리하다
	쾌적성	✓ 공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 공영주차장의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다 ✓ 공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 공영주차장은 이용객에게 유익하다 ✓ 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 공영주차장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 공영주차장 이용 서비스는 나아지고 있다
	상대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

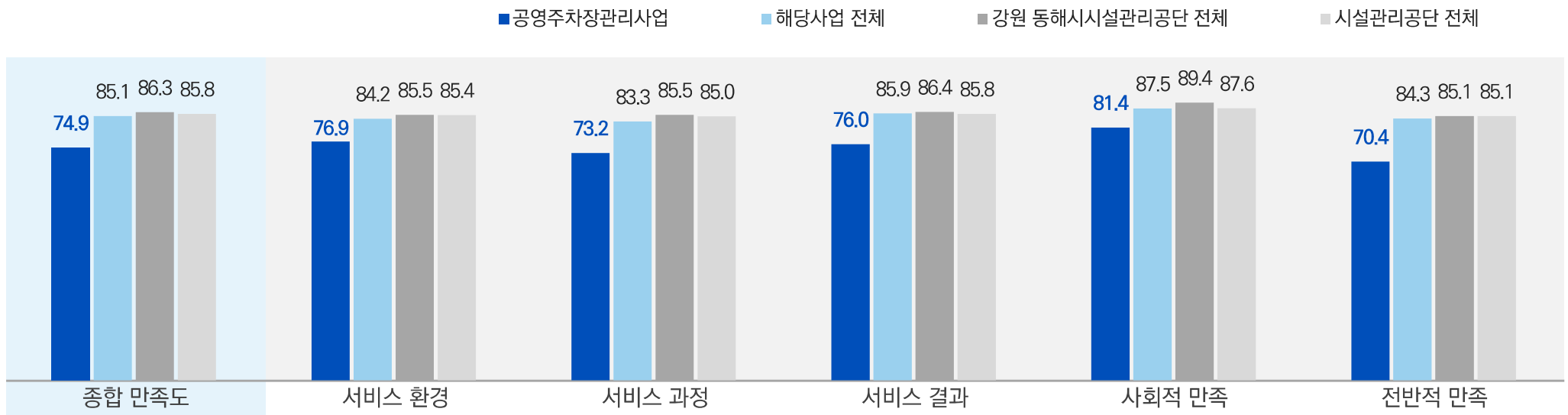
☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 공영주차장관리사업의 종합만족도는 74.9점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 10.2점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 11.4점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 10.9점 낮게 나타남

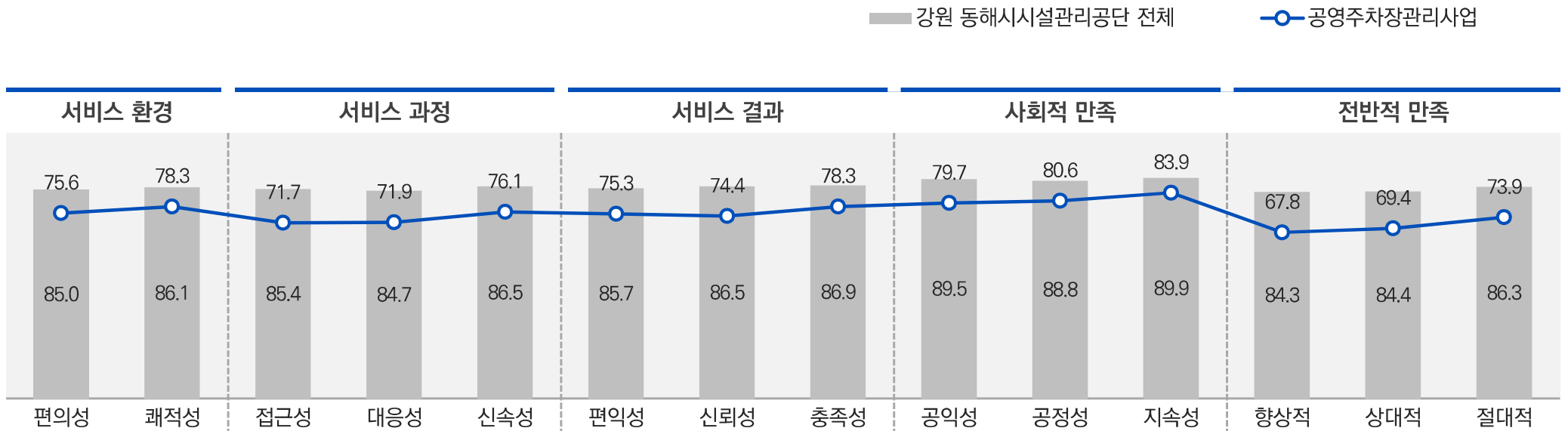
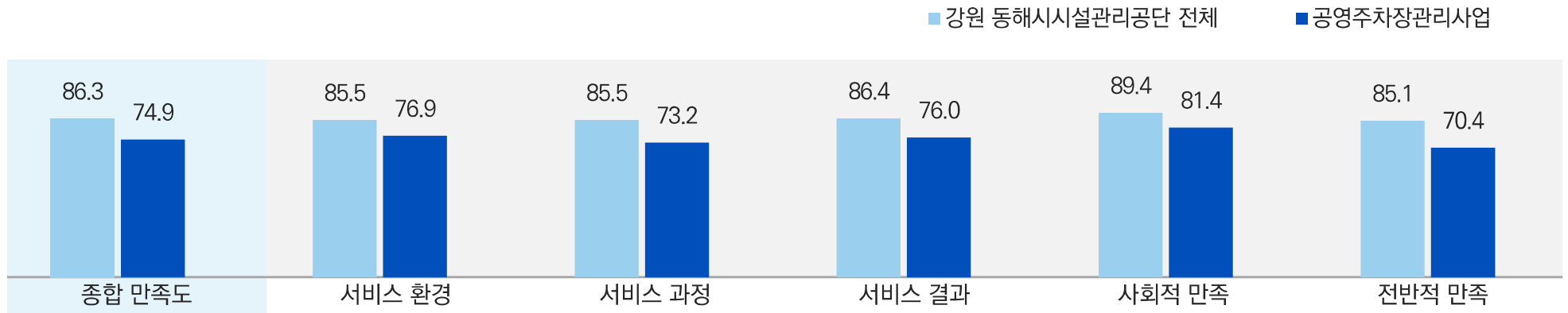
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
공영주차장관리사업	74.9	-	76.9	-	73.2	-	76.0	-	81.4	-	70.4	-
해당사업 전체	85.1	▼10.2	84.2	▼7.3	83.3	▼10.1	85.9	▼9.9	87.5	▼6.1	84.3	▼13.9
강원 동해시시설관리공단 전체	86.3	▼11.4	85.5	▼8.6	85.5	▼12.3	86.4	▼10.4	89.4	▼8.0	85.1	▼14.7
시설관리공단 전체	85.8	▼10.9	85.4	▼8.5	85.0	▼11.8	85.8	▼9.8	87.6	▼6.2	85.1	▼14.7

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “공영주차장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



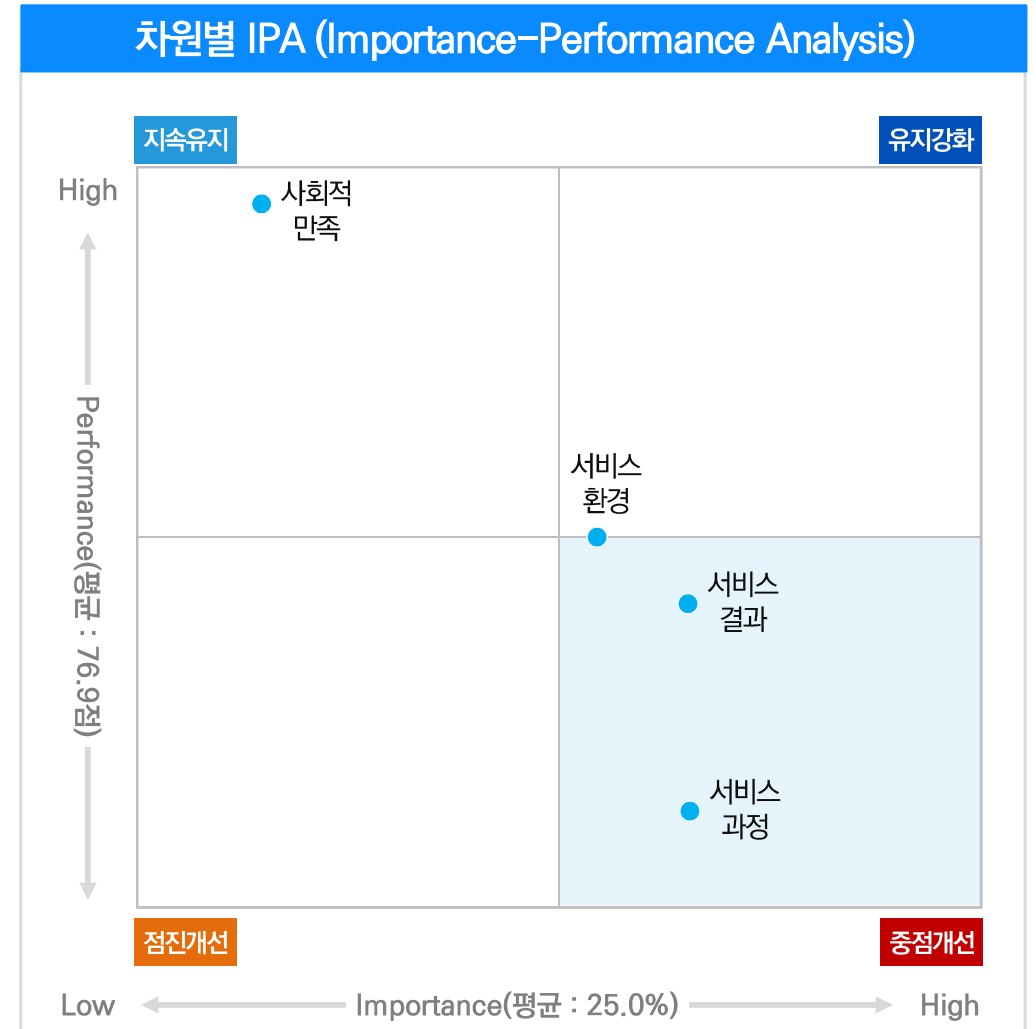
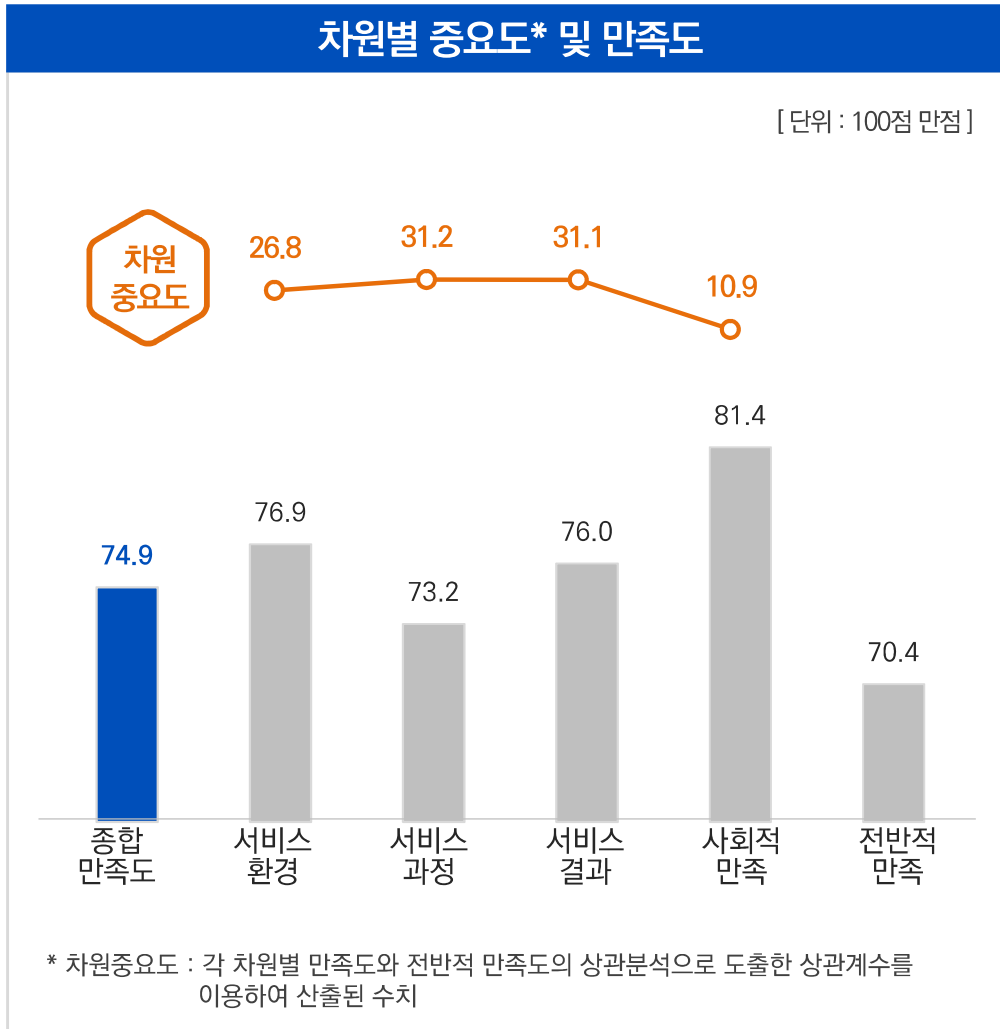
평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

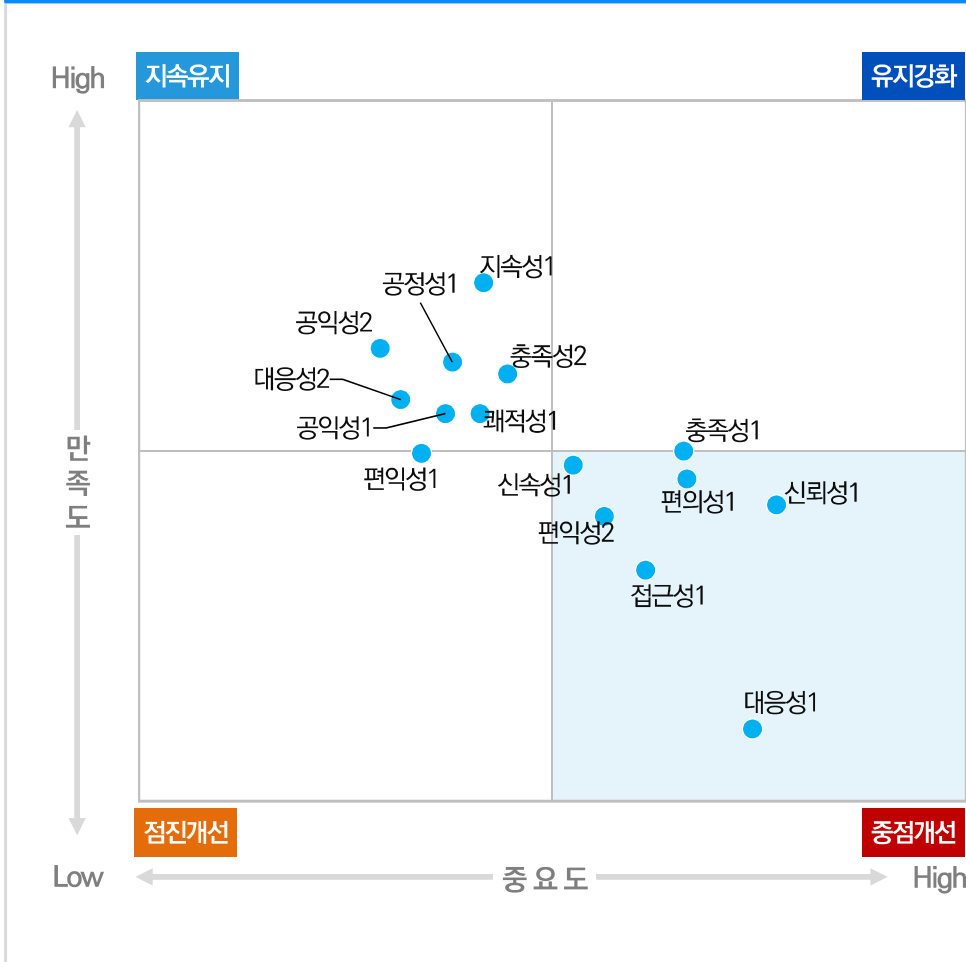
- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구됨



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성1' 항목, 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성1, 신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편의성2, 신뢰성1, 충족성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

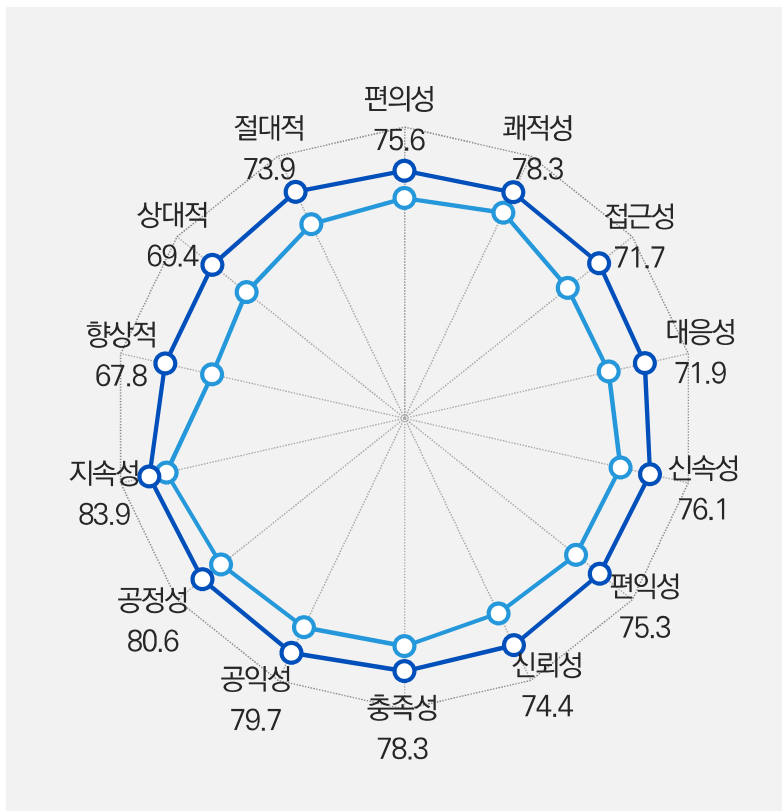


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	75.6	10.5
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	78.3	4.5
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	71.7	9.3
	대응성1	공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다	64.9	12.4
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	78.9	2.3
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	76.1	7.3
	충족성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	76.7	2.9
서비스 결과	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	73.9	8.2
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	74.4	13.2
	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	76.7	10.4
	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	80.0	5.3
	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	78.3	3.6
사회적 만족	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	81.1	1.7
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	80.6	3.7
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	83.9	4.7

차원 및 요소별 강·약점 ①

공영주차장관리사업 강원 동해시시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

서비스 환경	>	편의성 쾌적성
서비스 과정	>	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	>	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	>	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	>	항상성 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

[Base=20]

만족 요인	비중(%)
시설 이용이 편리함	25.0
이용 요금이 저렴함 / 합리적임	25.0
강사/직원들이 친절함	15.0
시설, 프로그램에 대한 홍보/안내를 잘 함	10.0
시설이 좋음/잘 관리함	5.0
시설이 넓음	5.0
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	5.0
과거보다 개선 됨/노력함	5.0
불편없음/불만 없음	5.0

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=20]

만족 요인
• 이용하기가 편하다
• 주차 요원분들이 너무 친절하다
• 직원 친절하고 안내도 잘함
• 시설이 추가로 보완이 되어서 좋다
• 주차 공간이 넓다
• 가깝다
• 이용하는데 불편이 없다
• 편리하게 사용할 수 있다
• 7시 퇴근 이후 안내가 잘 되고 있어 만족한다
• 월 주차를 할 수 있다, 비용이 저렴하다, 친절하다

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=6]

불만족 요인	비중(%)
시설의 이용이 불편함	16.7
시설의 위치가 좋지 않음/접근성 나쁨	16.7
강사/직원들 업무를 잘 못함/전문성이 떨어짐	16.7
공정하지 않음/신뢰가 떨어짐	16.7
시설이 부족함/좁음	16.7
좀 더 개선/노력이 필요함	16.7

※ 주요 응답만 제시

주요 불만족 요인 상세 VOC

[Base=6]

불만족 요인
<ul style="list-style-type: none"> • 접근성이 어렵다, 이용이 편해야 된다
<ul style="list-style-type: none"> • 주차장에서 교통사고가 났는데 주차 관리원의 불찰이었음
<ul style="list-style-type: none"> • 매년 평가를 하고 있으나 달라지거나 변한 것은 없다, 장애인이나 임산부에 대한 배려도 매우 잘하는 것이지만 소상공인이나 영세업자에 대한 배려도 필요하다
<ul style="list-style-type: none"> • 주차장에 차를 세울 때 세우고 싶은 장소에 못 세울 때가 있고 1분도 시간을 안 봐준다

서비스 향상 주요 VOC

[Base=5]

향상 요인	비중(%)
시설 이용이 편리함	20.0
시설, 프로그램에 대한 홍보/안내를 잘 함	20.0
예약/접수 쉬움	20.0
강사/직원들이 친절함	20.0
업무/민원을 신속하게 처리함	20.0

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=5]

향상 요인
• 주차장 게이트 시스템이 만료되었어도 열려있다
• 주차 시 잘 가이드를 해준다
• 카드도 되고 정산 빨라졌다
• 자주 이용하는 고객을 챙겨준다

서비스 저해 주요 VOC

[Base=5]

저해 요인	비중(%)
시설의 이용이 불편함	40.0
시설이 노후화 됨/하자 등 관리가 안됨	20.0
시설이 부족함/좁음	20.0
서비스가 좋지 않음	20.0

※ 주요 응답만 제시

주요 저해 요인 상세 VOC

[Base=5]

저해 요인
• 미끄럼 방지턱 부분으로 주차가 불편함
• 이용자는 많아지는데 주차장 시설은 그대로다
• 주차 서비스 안좋다
• 편리성이 개선 안된다

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=14]

서비스 개선사항	비중(%)
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	14.3
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	14.3
시설 이용이 편리하도록 개선 필요함	14.3
서비스/혜택 개선이 필요함	7.1
이용수칙강화및개선바람/이용인원질서관리가필요함	7.1
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	7.1
시설의 위치가 불편함/접근성이 좋아야 함	7.1
사용기간, 횟수 개선 필요함	7.1
강사/직원 친절도 개선 필요함	7.1
직원 총원이나 처우개선이 필요함	7.1
민원/업무 처리속도를 개선해야 함	7.1

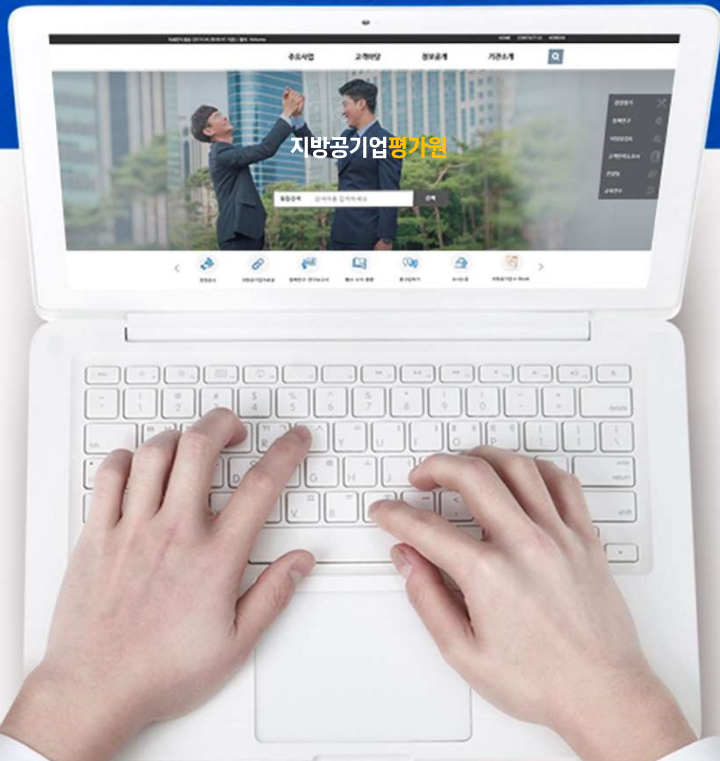
※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=14]

서비스 개선사항
• 경계석이 너무 높아서 범퍼가 닿는다
• 주차할 공간이 너무 부족한 점 개선 바람
• 방지턱 때문에 주차가 불편함
• 코로나로 인한 무료 주차 때문에 기존 고객에 대한 배려가 없었다
• 문콕이 많다
• 행사 시 미리 전날에 연락 해주길 바람
• 상가에 가까워야 되는데 주차장 있던 곳을 폐쇄하고 인도를 만들어 사람도 잘 안다니는 곳인 상가와 불편한 장소에 설치해서 편리성이 전혀 없다
• 30분 사용의 비용과 10분초과에도 비용은 두 배가 되는 방식은 매우 부적합하다
• 주차 관리원의 바른 행동 요청바람
• 직원수가 부족해 직원들이 식사시간에 편하게 식사를 못함
• 주차권 발행이 신속했으면 한다
• 주차장 게이트가 만료되어 있어도 열려있다
• 공영 주차장을 더 늘려주었으면 한다

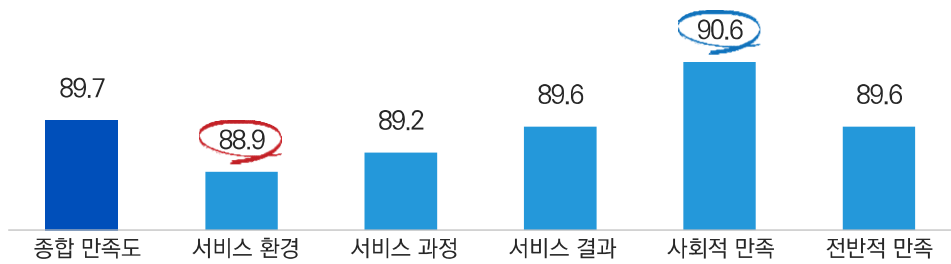
06 교통시설관리사업_ 종합버스터미널



1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

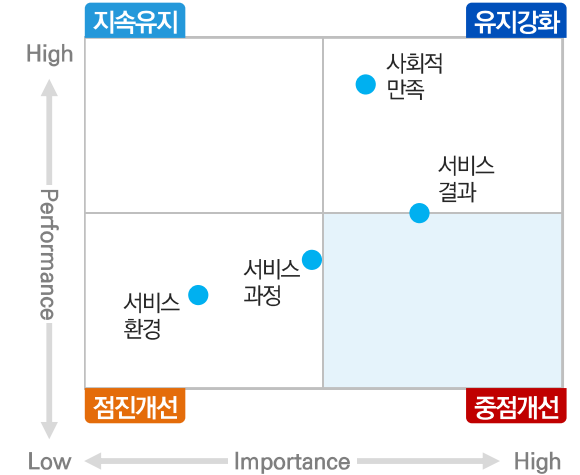
01 교통시설관리사업_종합버스터미널의 종합만족도는 89.7점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 90.6점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 88.9점



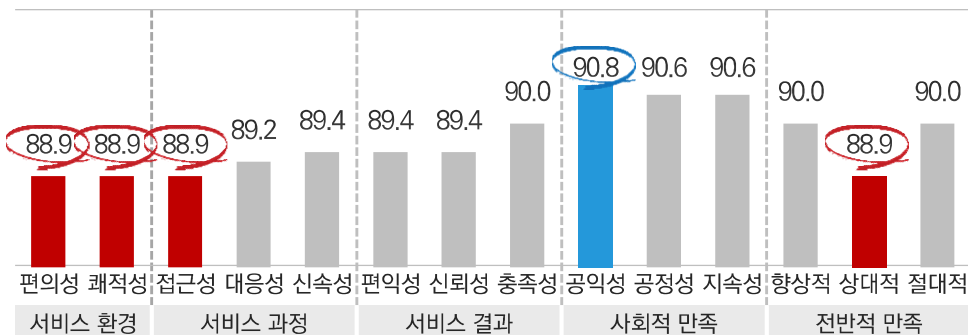
02 점진개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 과정

중점 개선	• 없음
점진 개선	• 서비스 환경 • 서비스 과정
지속 유지	• 없음
유지 강화	• 서비스 결과 • 사회적 만족



03 강점 : 공익성 / 약점 : 서비스 환경, 접근성, 상대적

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공익성
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 환경, 서비스 과정 / 접근성, 전반적 만족 / 상대적



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인이며, 불만 요인은 없음

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 향상 요인이며, '시설이 부족함/좁음' 등은 가장 큰 저해 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '편의시설 증설 및 관리 개선 필요', '안내 표지판 설치 및 확충 필요' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '잘하고 있음/현상태 유지 바람'도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 종합버스터미널은 이용하기 편하다
	쾌적성	✓ 종합버스터미널은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 종합버스터미널에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 종합버스터미널에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 종합버스터미널사업의 매표소 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 종합버스터미널사업과 관련한 일들을 매표소 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	✓ 종합버스터미널은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 종합버스터미널과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 종합버스터미널 매표소 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 종합버스터미널의 매표소 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

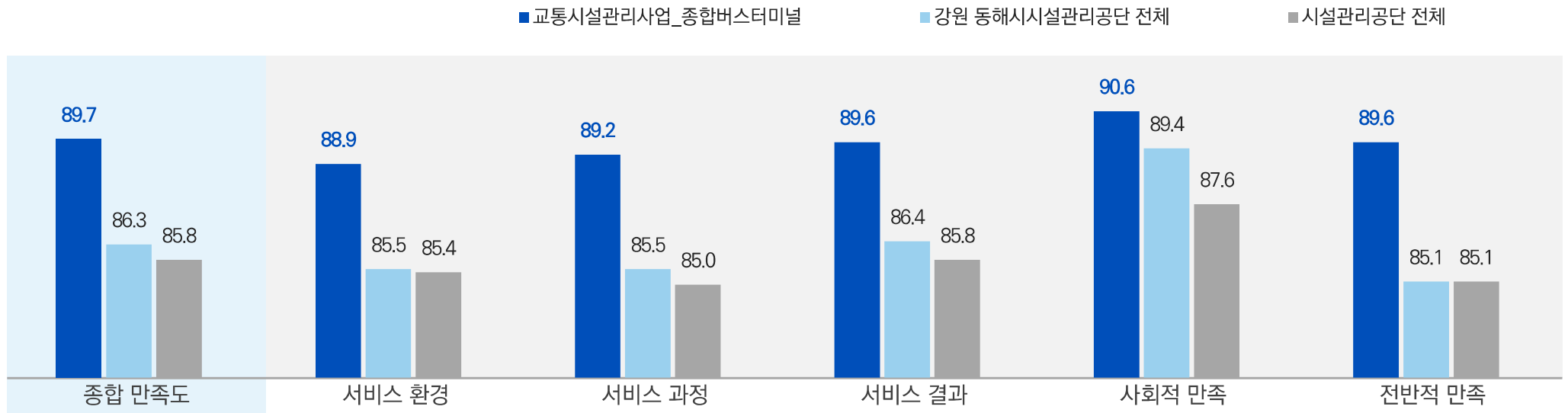
		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 종합버스터미널은 지역발전에 기여한다 ✓ 종합버스터미널은 쾌적한 교통환경을 조성하는 데 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 종합버스터미널은 누구나 이용하기 쉽다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 종합버스터미널 서비스를 확대(공급)할 필요가 있다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 종합버스터미널 관련 서비스가 나아지고 있다
	상대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 종합버스터미널 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 종합버스터미널 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

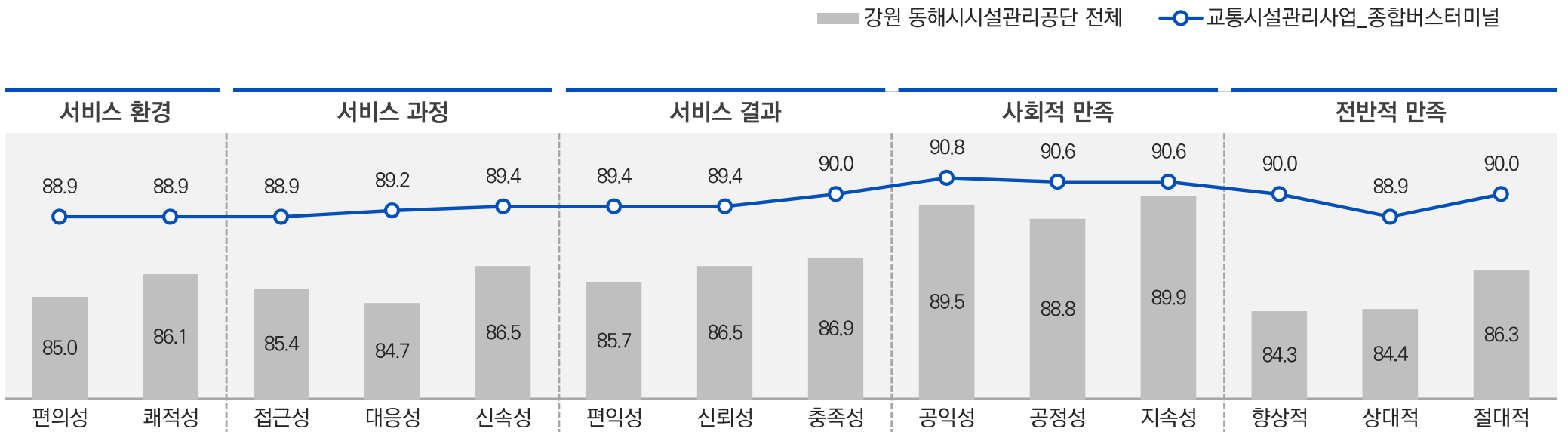
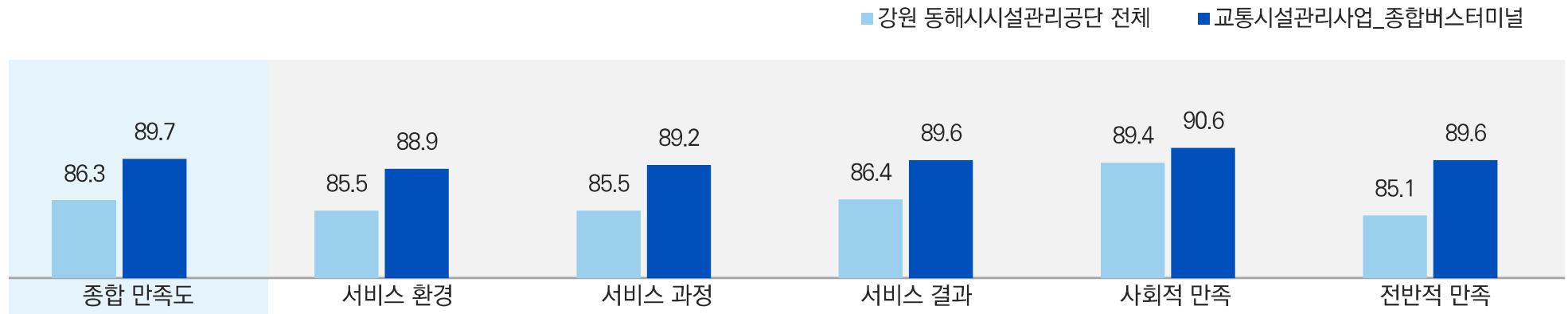
- 교통시설관리사업_종합버스터미널의 종합만족도는 89.7점으로, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.4점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.9점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
교통시설관리사업_종합버스터미널	89.7	-	88.9	-	89.2	-	89.6	-	90.6	-	89.6	-
강원 동해시시설관리공단 전체	86.3	▲3.4	85.5	▲3.4	85.5	▲3.7	86.4	▲3.2	89.4	▲1.2	85.1	▲4.5
시설관리공단 전체	85.8	▲3.9	85.4	▲3.5	85.0	▲4.2	85.8	▲3.8	87.6	▲3.0	85.1	▲4.5

[단위 : 100점 만점]



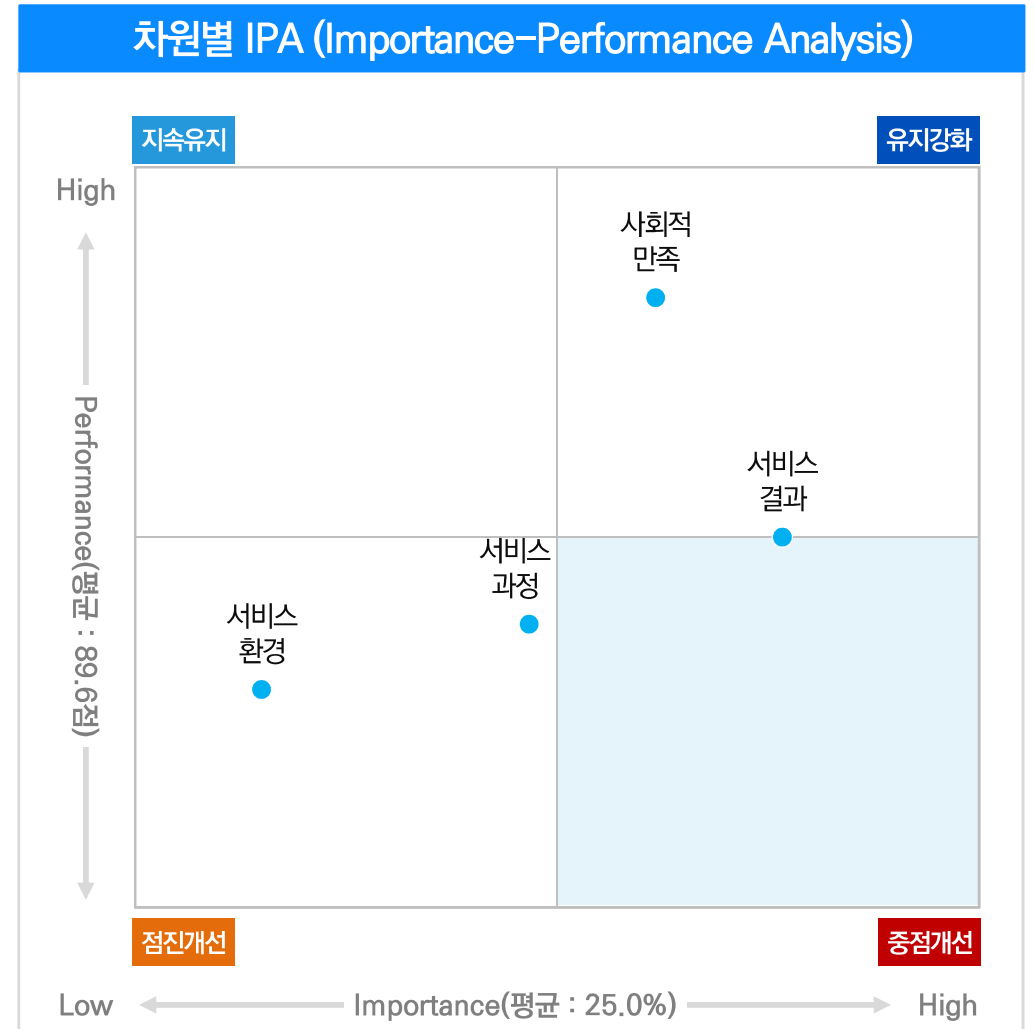
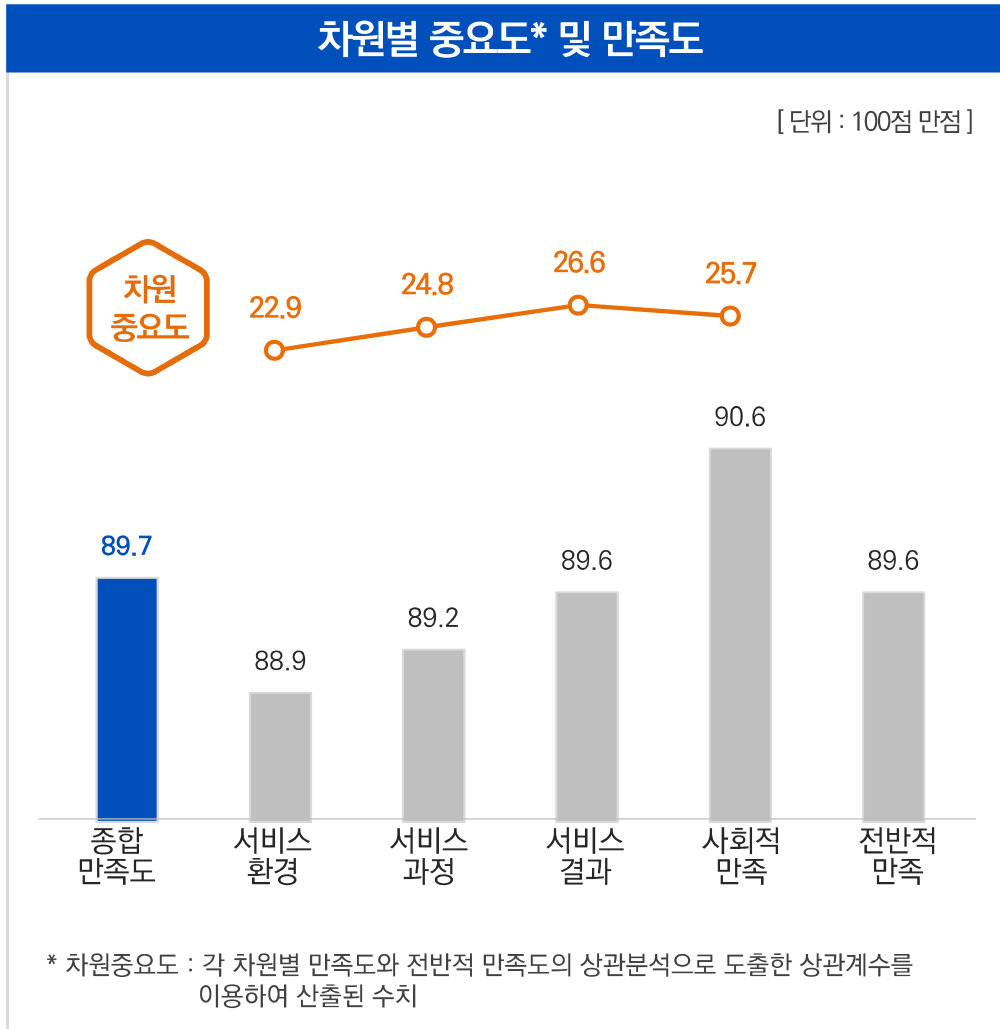
평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

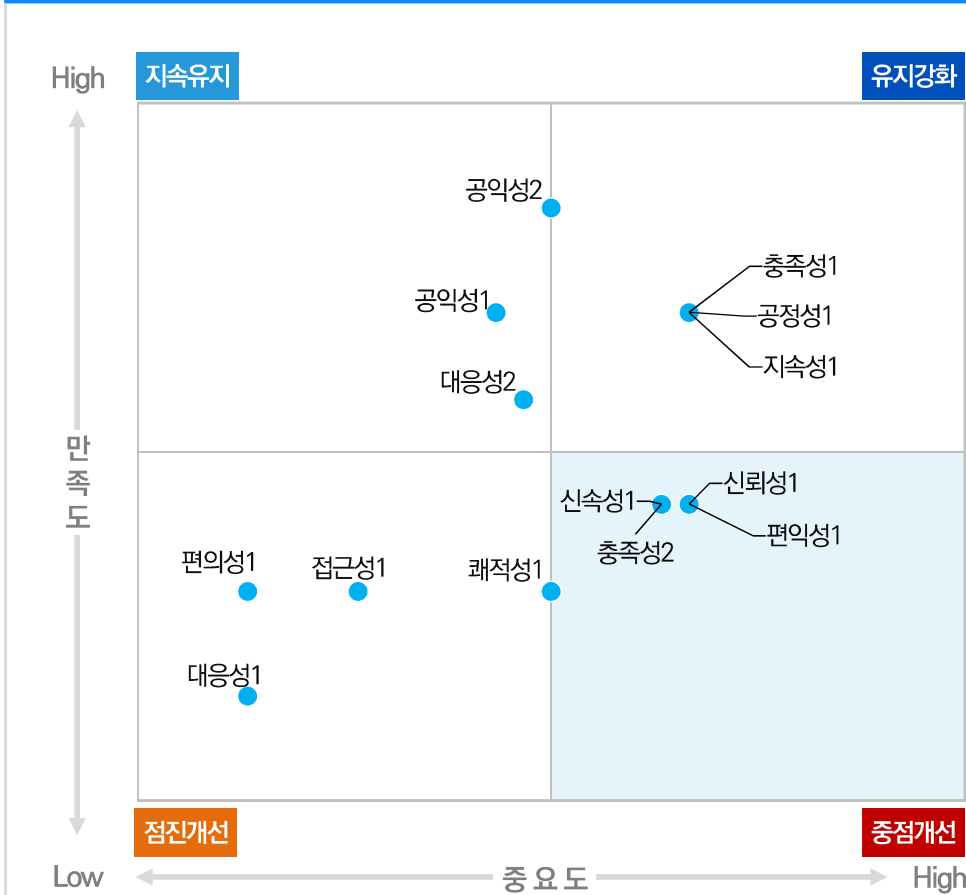
- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 과정 차원의 '신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편의성1, 신뢰성1, 충족성2' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

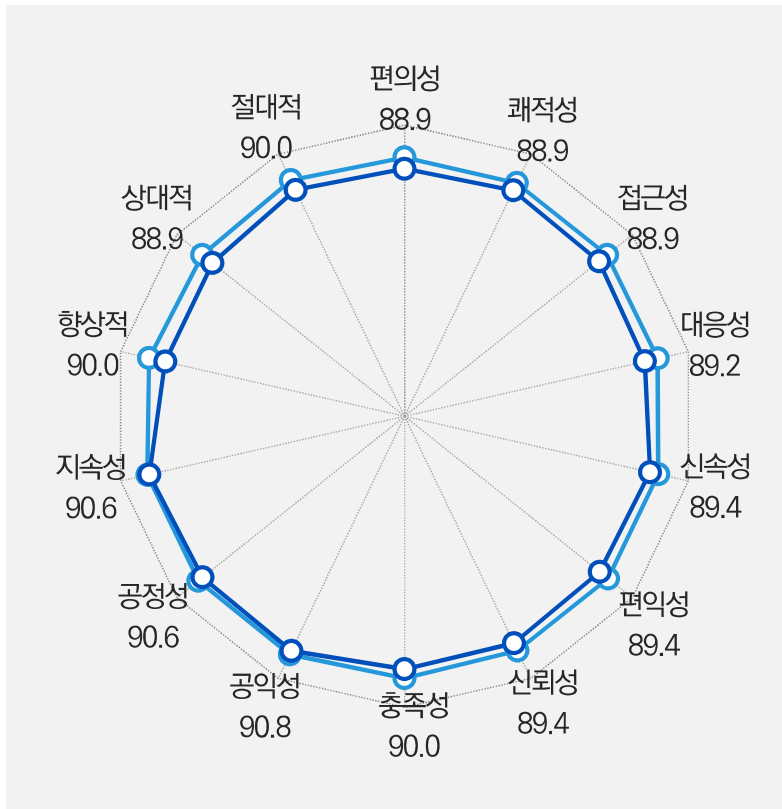


항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	종합버스터미널은 이용하기 편하다	88.9	6.1
	쾌적성1	종합버스터미널은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	88.9	7.1
서비스 과정	접근성1	종합버스터미널에 대한 안내가 잘 되고 있다	88.9	6.4
	대응성1	종합버스터미널에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	88.3	6.0
	대응성2	종합버스터미널사업의 매표소 직원들은 친절하다	90.0	7.0
	신속성1	종합버스터미널사업과 관련한 일들을 매표소 직원들이 신속하게 처리한다	89.4	7.6
서비스 결과	편의성1	종합버스터미널은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	89.4	7.6
	신뢰성1	종합버스터미널과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	89.4	7.6
	충족성1	종합버스터미널 매표소 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	90.6	7.6
	충족성2	종합버스터미널의 매표소 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	89.4	7.6
사회적 만족	공익성1	종합버스터미널은 지역발전에 기여한다	90.6	7.0
	공익성2	종합버스터미널은 쾌적한 교통환경을 조성하는 데 기여한다	91.1	7.1
	공정성1	종합버스터미널은 누구나 이용하기 쉽다	90.6	7.6
	지속성1	종합버스터미널 서비스를 확대(공급)할 필요가 있다	90.6	7.6

차원 및 요소별 강·약점 ①

- 교통시설관리사업_종합버스터미널
- 강원 동해시시설관리공단 전체



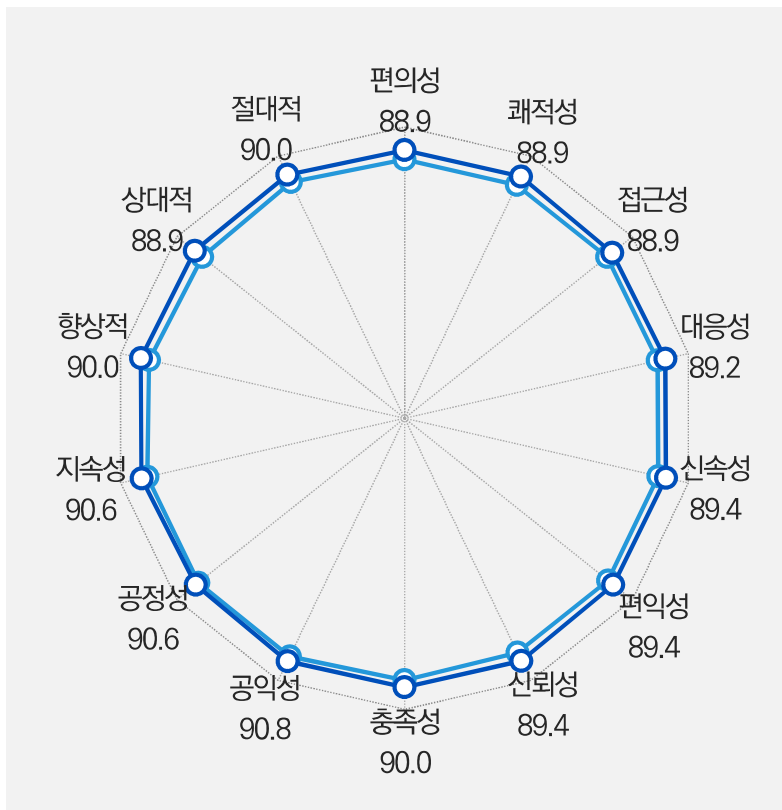
■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

서비스 환경	>	편의성 쾌적성
서비스 과정	>	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	>	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	>	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	>	항상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

- 교통시설관리사업_종합버스터미널
- 강원 동해시시설관리공단 최고점수



- 우선개선*
- 보통
- 점진개선**

서비스 환경	>	편의성 쾌적성
서비스 과정	>	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	>	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	>	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	>	항상적 상대적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

[Base=37]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	48.6
시설 이용이 편리함	16.2
강사/직원들이 친절함	16.2
방역을 잘함/코로나 대응을 잘 함	8.1
시설이 좋음/잘 관리함	2.7
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	2.7
만족함/전반적으로 만족함	2.7
불편없음/불만 없음	2.7

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=37]

만족 요인
• 쾌적한 환경이다
• 시설 이용이 편하고 깨끗하다
• 직원이 친절하다
• 청결하며 코로나19 대응을 잘 하고 있다
• 청결하고 관리가 잘 된다
• 청결하고 접근성이 좋다
• 만족한다
• 불편한 점이 없다

서비스 향상 주요 VOC

[Base=16]

향상 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	100.0

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=16]

향상 요인
• 청결한 관리가 좋음
• 위생관리가 철저함

서비스 저해 주요 VOC

[Base=3]

저해 요인	비중(%)
시설이 부족함/좁음	33.3
직원 및 강사가 부족함	33.3
좀 더 개선/노력이 필요함	33.3

※ 주요 응답만 제시

주요 저해 요인 상세 VOC

[Base=3]

저해 요인
• 서비스에 대한 불편은 없지만 새로운 시설들이 없다 보니 아쉬움
• 인력 충원이 없어서 기존 노동자들의 업무가 과중되는 것 같다

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=5]

서비스 개선사항	비중(%)
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	40.0
안내 표지판 설치 및 확충 필요	40.0
잘하고 있음/현상태 유지 바람	20.0

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=5]

서비스 개선사항
• 편의 시설이 생겼으면 좋겠음, 음식점, 카페 등
• 안내 표지판이 더 잘되었으면 좋겠다
• 버스 터미널이 있어서 좋다
• 터미널에 작은 분식집이 있으면 함
• 관광 안내도가 있으면 합니다

P A R T 0 5

조사 결과 요약

1. 전체 결과 요약
2. 사업별 결과 요약

강원 동해시시설관리공단 종합만족도는 86.3점

- 강원 동해시시설관리공단의 종합만족도는 86.3점으로 시설관리공단 전체 점수(85.8점)에 비해서 0.5점 높고, 지방공기업 전체 점수(80.7점)에 비해서는 5.6점 높게 나타남



전년 대비 종합만족도는 1.0점 하락함

- 강원 동해시시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2018년 83.4점에서 2019년 87.3점으로 3.9점 상승했으며, 2020년에는 86.3점으로 2019년 대비 1.0점 하락함



사업별로는 관광지관리사업_천곡동굴이 가장 높음

- 강원 동해시시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 관광지관리사업_천곡동굴이 92.1점으로 가장 높고, 공영주차장관리사업이 74.9점으로 가장 낮게 나타남



요소별로는 사회적 만족 차원의 지속성이 가장 높음

- 강원 동해시시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 지속성이 89.9점으로 가장 높은 반면, 전반적 만족 차원의 향상적이 84.3점으로 가장 낮게 나타남



관광지관리사업_무릉계곡

- ① 관광지관리사업_무릉계곡의 종합만족도는 90.1점으로, 관광지관리사업 전체 점수에 비해서는 0.3점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.3점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '주변 환경이 좋음/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인이며, '주변 환경이 좋음/쾌적함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선 의견으로는 '안내 표지판 설치 및 확충 필요' 의견이 가장 많았음



관광지관리사업_천곡동굴

- ① 관광지관리사업_천곡동굴의 종합만족도는 92.1점으로, 관광지관리사업 전체 점수에 비해서는 1.7점 높게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.3점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 사회적 만족'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구됨
- ③ 서비스에 대해 '안전시설/교육이 잘 되어 있음'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선 의견으로는 '볼거리 및 놀거리 추가(행사,이벤트 포함)' 의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업

- ① 체육전용시설관리사업의 종합만족도는 87.1점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 1.9점 높게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설이 좋음/잘 관리함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선 의견으로는 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함' 의견이 가장 많았음



복지시설관리사업

- ① 복지시설관리사업의 종합만족도는 81.9점으로, 복지시설관리사업 전체 점수에 비해서는 1.2점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.4점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.9점 낮게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설이 좋음/잘 관리함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선 의견으로는 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함' 의견이 가장 많았음



공영주차장관리사업

- ① 공영주차장관리사업의 종합만족도는 74.9점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 10.2점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 11.4점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 10.9점 낮게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구됨
- ③ 서비스에 대해 '시설 이용이 편리함' 등은 가장 큰 만족 요인이며, '시설 이용이 편리함' 등이 가장 큰 향상 요인이고, 개선 의견으로는 '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함' 의견이 가장 많았음



교통시설관리사업_종합버스터미널

- ① 교통시설관리사업_종합버스터미널의 종합만족도는 89.7점으로, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.4점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.9점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함'이 향상 요인이고, 개선 의견으로는 '편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함' 의견이 가장 많았음





감 사 합 니 다