

2002년도

공기업 고객만족도 평가모델에 의한 분석 보고서

- 기관 또는 기업을 고객으로 하는 공기업 -

2002. 12.



목 차

제 1 부 공기업 비교 분석 ————— 5

Part I . 프로젝트 추진경과 및 조사개요 ————— 7

- 1. 프로젝트의 배경 ————— 8
- 2. 프로젝트 추진 경과 ————— 9
- 3. 조사개요 ————— 11
 - 3.1 조사 원칙 ————— 11
 - 3.2 조사 설계 ————— 12
 - 3.3 실사 달성을 ————— 13
 - 3.4 전년대비 계획표본 달성을 비교 ————— 14
 - 3.5 계획 표본수 미달 사유 ————— 15

Part II . 공기업 고객만족도 평가 모델 ————— 16

- 1. 공기업 고객만족도 평가 모델 ————— 17
 - 1.1 적용 모델 ————— 17
 - 1.2 측정 변수 ————— 18
 - 1.3 모델의 설명 ————— 19
 - 1.4 NCSI 모델 소개 ————— 20
 - 1.5 NCSI 모델의 주요기능 및 활용 ————— 21

2. 측정방법론 ————— 22

- 2.1 개요 ————— 22
- 2.2 공기업 고객만족도 측정 모델 설문항목 — 23
- 2.3 고객만족도 점수 산출 방식 ————— 25
- 2.4 계량 모델 ————— 27
- 2.5 통계적 기법 ————— 29
- 2.6 측정오차 최소화 방법 ————— 30
- 2.7 검증 방법 ————— 31

Part III . 공기업 고객만족도 조사 결과 ————— 32

- 1. 공기업 평가 분류 기준 ————— 33
- 2. 공기업별 고객만족도 분석 ————— 34
 - 2.1 공기업별 고객만족도 점수 및 순위 ————— 34
 - 2.2 전년대비 고객만족도 향상률 평가 ————— 36

목 차

2.3 고객만족도 목표 달성율	37
2.4 고객만족도 절대수준 평가	38
3. 공기업별 고객기대수준 분석	39
4. 공기업별 고객인지품질 분석	42
5. 공기업별 고객인지가치 분석	45
6. 공기업별 고객불평율 분석	48
7. 공기업별 고객충성도 분석	51
Part IV. 공기업 주요품질요인 조사 결과	54
1. 주요품질요인	55
2. 공기업간 공통 조사 주요품질 만족도 비교	56
2.1 담당직원의 대응성 측면	56
2.2 담당직원의 업무처리 태도 측면	59
2.3 업무처리 편리성 측면	68
2.4 불평처리 측면	72
2.5 편의시설 측면	76

제 2 부 한국수자원공사 분석 80

Part I. 조사설계 82

1. 사업영역별 조사계획 대비 표본 수	83
2. 고객정의	84
3. 표본분포	85

Part II. 고객만족도 분석 87

I. 고객만족도 분석 적용 모델	88
II. 한국수자원공사 전체 분석	90
1. 고객만족도 평가	91
2. 고객만족도 평가모델 구성변수 평가	92
3. 고객만족도 평가모델 구성변수별 절대수준 평가	93
4. 고객만족도 모델 구성변수별 측정변수 분석	94

목 차

III. 사업영역별 분석	95
1. 조사대상 사업영역의 구성	96
2. 사업영역별 고객만족도 평가 요약	97
3. 사업영역별 고객만족도 평가 모델	
구성변수 분석 요약	101
4. 사업영역별 고객만족도 평가 모델 분석	102
Part III. 주요품질요인 분석	105
1. 한국수자원공사 고유 주요품질요인 분석	106
1.1 한국수자원공사 전체 분석	106
1.2 사업영역별 비교 분석	107
1.3 사업영역별 분석	108
2. 인적서비스 및 물적 환경	
주요품질요인 분석	116

2.1 한국수자원공사 전체 분석(2002년도)	116
2.2 사업영역별 비교 분석	119
2.3 사업영역별 분석	120

Part IV. 고객불만사항 분석 130

1. 한국수자원공사 전체 불만사항	131
2. 사업영역별 불만사항	132
3. 불평처리 만족도	137

Part V. 고객만족향상을 위한

전략적 가이드 라인 143

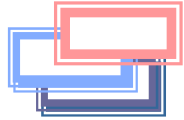
1. 우선 개선 품질요인 도출 방법론	144
1.1 개선사항 도출 방법론	144
1.2 Action Matrix 기법	145
1.3 분석 모델	146

목 차

2. 우선 개선 품질요인 도출 -----	147
2.1 수도사업 부문 -----	147
2.2 댐용수사업 부문 -----	157
3. 고객만족도 평가 종합 -----	166

제 1 부 과학기술 비교 분석





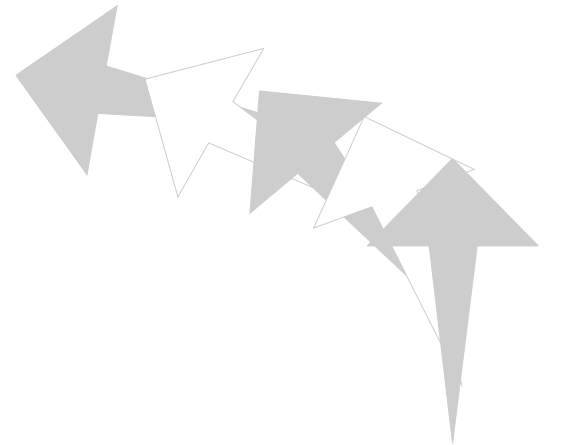
주요 목차

Part I . 프로젝트 추진경과 및 조사개요

Part II . 공기업 고객만족도 평가 모델

Part III . 공기업 고객만족도 조사 결과

Part IV . 공기업 주요품질요인 조사 결과



Part I. 프로젝트 추진경과 및 조사개요

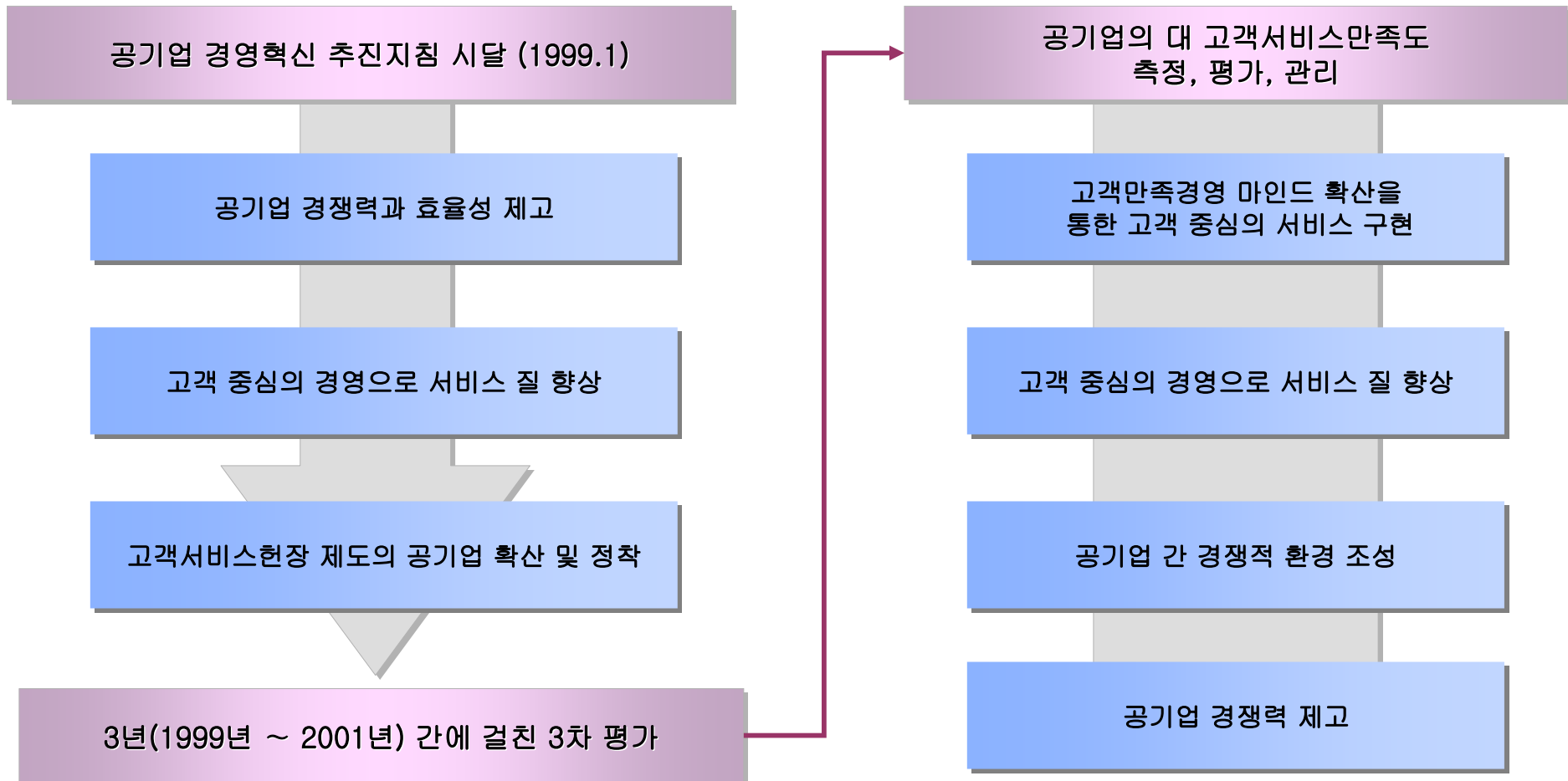
1. 프로젝트의 배경

2. 프로젝트 추진 일정

3. 조사개요



1. 프로젝트의 배경



2. 프로젝트 추진 경과

6월 26일	실무추진위원회 개최
7월 4일	실무추진위원회 추진일정 통보
7월 10일 ~ 8월 2일	공기업별 조사설계 관련 Interview (1차)
8월 5일 ~ 8월 9일	공기업별 조사설계 Draft 잠정 확정
8월 16일	실무추진위원회 - 공기업별 조사설계(안) 보고 및 실사기관 선정
8월 19일	공기업 별 실사기관 배정
8월 19일 ~ 8월 21일	실사기관과의 실사단가 협의 / 공기업별 실사단가 통보 / 계약 준비
8월 23일	설문서 확정

2. 프로젝트 추진 경과 (계속)

8월 26일	평가위원회 조사설계(안) 및 실사기관 승인 - 계획
8월 27일	(전수조사) 공기업별 고객 List 제출 완료
8월 26일 ~	공기업과의 계약 체결
9월 2일 ~ 10월 31일	실사
11월 4일 ~ 11월 15일	기초통계분석
11월 20일	평가위원회 조사결과 보고
11월 28일	매체 보도 (기획예산처 주관)
11월 21일 ~ 12월 21일	공기업별 기초보고서 및 상세보고서 작성 및 배포

3. 조사 개요

3.1 조사 원칙

- ▶ 조사지역은 전국 15개 시도로 하되 공기업 특성에 따라 조정
- ▶ 조사비용 부담 최소화 표본수 유지
 - 모집단이 10만 명 이상인 경우 표본 1,000명 내외 유지 / 모집단이 3,000 ~ 20,000명인 경우도 표본 500 ~ 1,000명 유지)
 - 대부분 공기업이 할당표본추출법이 적용되므로 표본오차를 추정하는 것이 무의미할 수 있으나 표본크기만을 기준으로 할 때, 1,000명 정도의 표본은 95% 신뢰구간에서 오차범위가 $\pm 1.9 \sim 3.1\%$ 유지 가능
- ▶ 고객의 서비스(제품) 이용 경험 기간(빈도)을 명시하여 해당 공기업을 평가할 수 있는 고객만이 응답할 수 있도록 함

3.2 조사 설계

전수 조사 (4)

- ❖ 대한석탄공사
- ❖ 한국가스공사
- ❖ 한국석유공사
- ❖ 한국조폐공사

표본 조사 (10)

- ❖ 대한무역진흥공사
- ❖ 대한주택공사
- ❖ 인천국제공항공사
- ❖ 한국감정원
- ❖ 한국공항공사
- ❖ 한국담배인삼공사
- ❖ 한국도로공사
- ❖ 한국전력공사
- ❖ 한국지역난방공사
- ❖ 한국토지공사

전수조사 + 표본조사 (6)

- ❖ 농수산물유통공사
- ❖ 농업기반공사
- ❖ 대한광업진흥공사
- ❖ 대한주택보증주식회사
- ❖ 한국관광공사
- ❖ 한국수자원공사

3.3 실사 달성율

일반인을 고객으로 하는 공기업					기관 또는 기업을 고객으로 하는 공기업				
공기업명	모집단	계획 표본수	실사 표본수	달성율 (%)	공기업명	모집단	계획 표본수	실사 표본수	달성율 (%)
농업기반공사	8,155	955	955	100.0	농수산물유통공사	2,422	520	518	99.4
대한주택공사	96,191	1,000	1,000	100.0	대한광업진흥공사	628	214	181	84.6
인천국제공항공사	20,000,000	1,000	1,000	100.0	대한석탄공사	96	96	89	92.7
한국감정원	8,652	1,000	1,000	100.0	대한주택보증(주)	446	331	303	91.5
한국공항공사	127,633	1,668	1,649	98.9	한국가스공사	261	261	261	100.0
한국담배인삼공사	13,155,000	1,000	1,000	100.0	한국관광공사	9,694	814	595	73.1
한국도로공사	13,396,122	1,500	1,500	100.0	한국석유공사	198	198	184	92.9
한국전력공사	15,859,795	1,500	1,500	100.0	한국수자원공사	1,086	218	212	97.2
한국지역난방공사	488,424	1,000	1,000	100.0	한국조폐공사	99	99	84	84.8
한국토지공사	6,000	600	600	100.0	KOTRA	2,000	1,012	1,012	100.0
					전 체	63,162,902	14,986	14,642	97.7

3.4 전년 대비 계획표본 달성을 비교

일반인을 고객으로 하는 공기업						기관 또는 기업을 고객으로 하는 공기업					
공기업명	1999	2000	2001	2002	전년대비 증감	공기업명	1999	2000	2001	2002	전년대비 증감
농업기반공사	77.9	100.0	100.0	100.0	-	농수산물 유통공사	70.9	100.8	100.0	99.4	-0.6
대한주택공사	100.0	100.0	100.0	100.0	-	대한광업 진흥공사	82.3	98.0	87.7	84.6	-3.1
인천국제 공항공사	-	-	100.0	100.0	-	대한석탄공사	92.4	71.9	83.3	92.7	+9.4
한국감정원	100.0	100.0	100.0	100.0	-	대한주택보증주	-	70.2	79.8	91.5	+11.7
한국공항공사	-	-	-	98.9	-	한국가스공사	100.0	97.2	100.0	100.0	-
한국담배 인삼공사	100.0	100.0	100.0	100.0	-	한국관광공사	64.3	79.9	72.9	73.1	+0.2
한국도로공사	100.0	100.0	100.0	100.0	-	한국석유공사	81.2	94.8	92.3	92.9	+0.6
한국전력공사	100.0	100.0	100.0	100.0	-	한국수자원공사	91.4	94.4	95.0	97.2	+2.2
한국지역 난방공사	100.0	100.0	100.0	100.0	-	한국조폐공사	72.9	62.9	80.6	84.8	+4.2
한국토지공사	51.2	63.8	99.8	100.0	+0.2	KOTRA	90.0	92.3	84.3	100.0	+15.7
						전 체	90.9	94.0	96.2	97.7	+1.5

3.5 계획 표본수 미달 사유

조사방법	공기업명	달성율	미달사유
전수조사	대한석탄공사	92.7 %	<ul style="list-style-type: none"> List 부정확 (전화번호) 조사대상 중복 해당기업 폐업 적정 해당자 없음 담당자 퇴사 또는 부재 조사기간 내 부재 (장기/해외 출장) 응답 거절
	한국석유공사	92.9 %	
	한국조폐공사	84.8 %	
전수 + 표본조사	농수산물유통공사	99.4 %	
	대한광업진흥공사	84.6 %	
	대한주택보증주식회사	91.5 %	
	한국관광공사	73.1 %	
	한국수자원공사	97.2 %	
표본조사	한국공항공사	98.9%	

Part II. 공기업 고객만족도 평가 모델

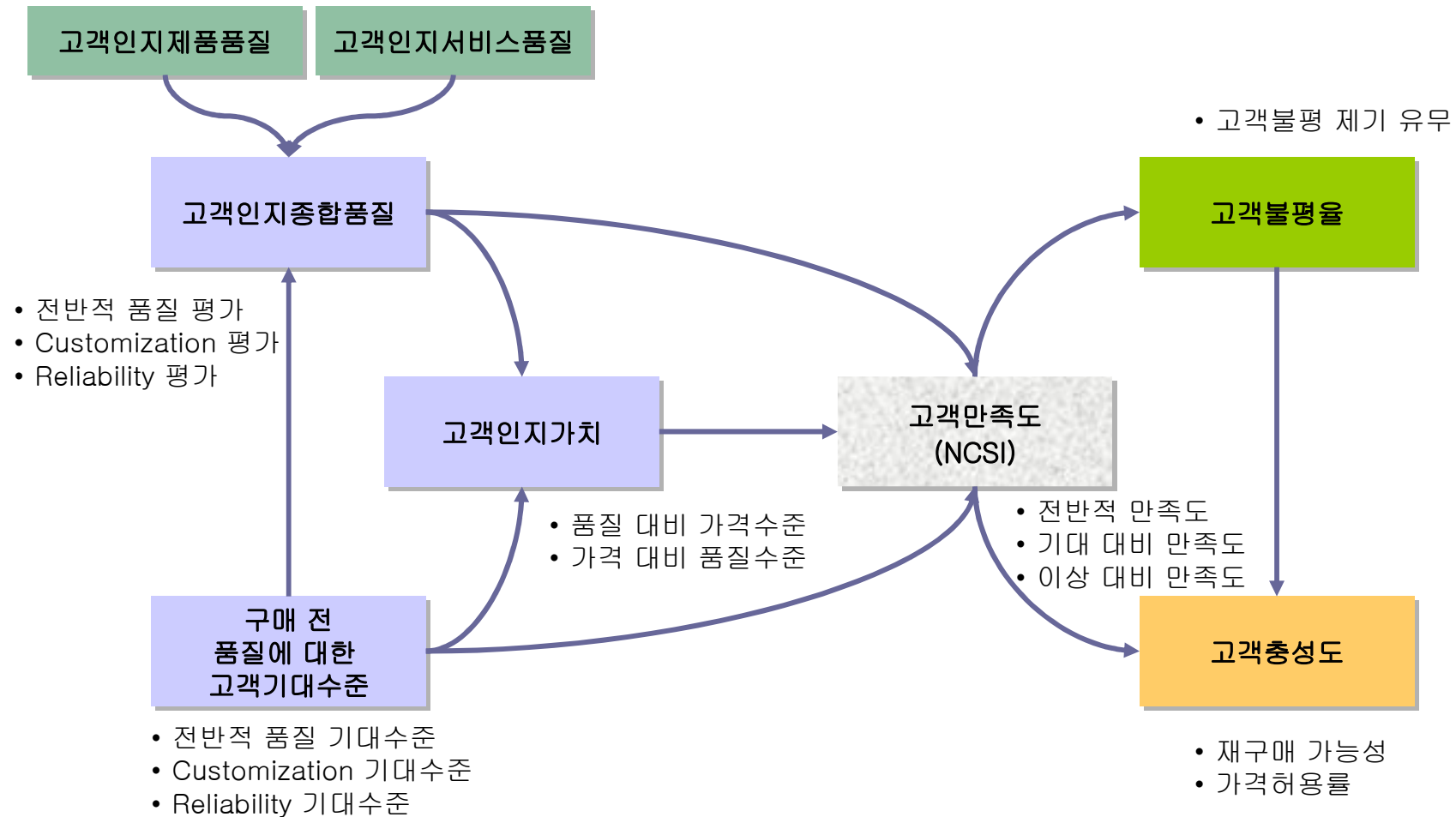
1. 공기업 고객만족도 평가 모델

2. 측정 방법론

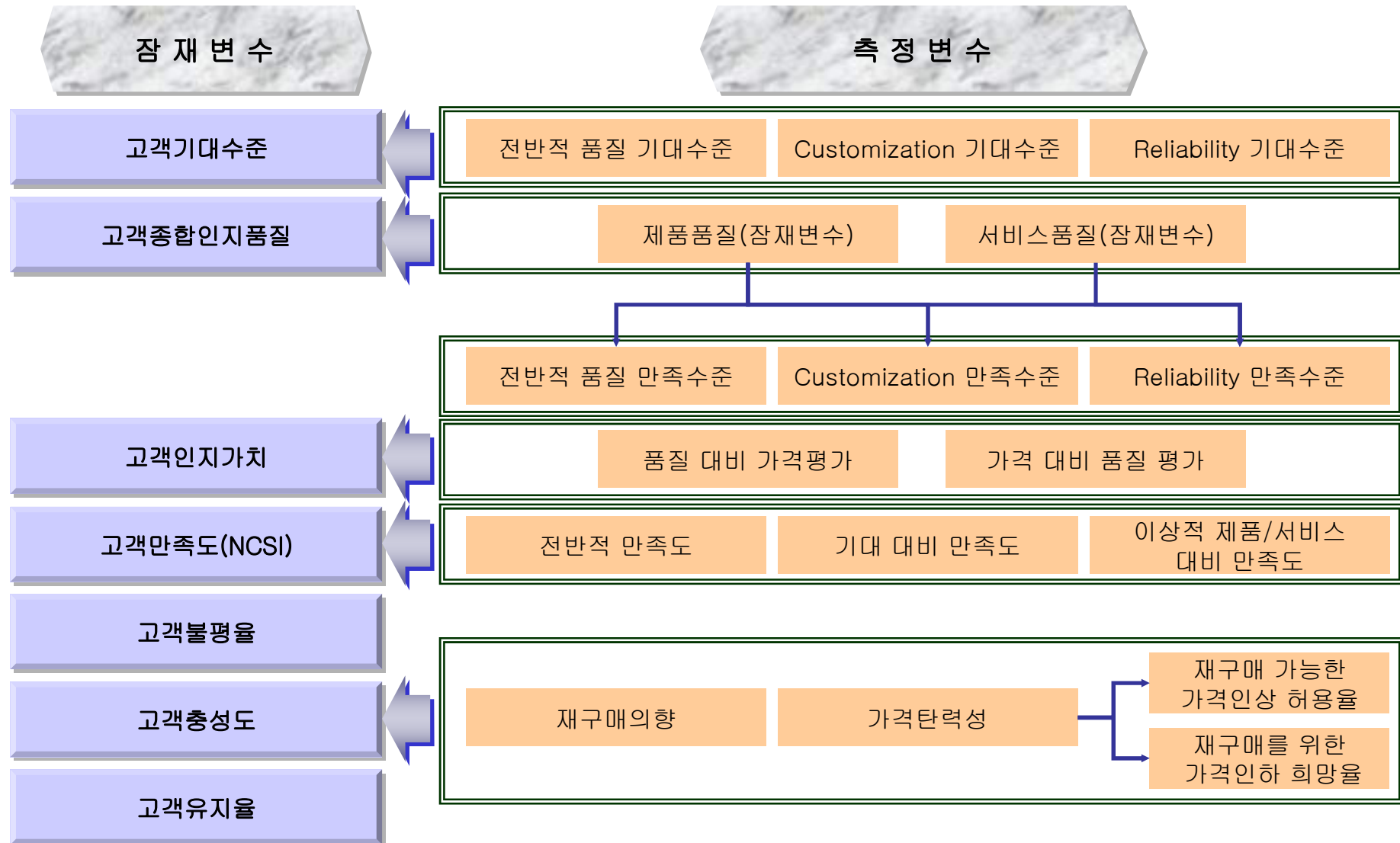


1. 공기업 고객만족도 평가모델

1.1 적용 모델 - NCSI 모델



1.2 측정변수



1.3 모델의 설명

- ❑ NCSI 모델은 6개의 구성개념(잠재변수)으로 구성되어 있다.
- ❑ 고객기대수준, 고객인지품질, 고객인지가치, 고객만족도, 고객충성도 등과 같이 추상적이고 다차원(Multiple Dimension)적인 구성개념은 직접 측정이 불가능하기 때문에 인간 내면에 잠재해 있는 의식을 끌어내기 위한 잠재변수(Latent Variable)로 정의한 후 직접 측정이 가능한 몇 가지의 대용변수(Proxy)를 개발하여 측정할 수 있다. 잠재변수 값은 이들 대용변수를 가중평균하여 산출하게 된다.
- ❑ 잠재변수법은 심리학에서 인간의 잠재의식을 효율적으로 끌어내기 위해 사용하는 측정기법으로서 잘 알려진 기법이다.

1.4 NCSI 모델 소개

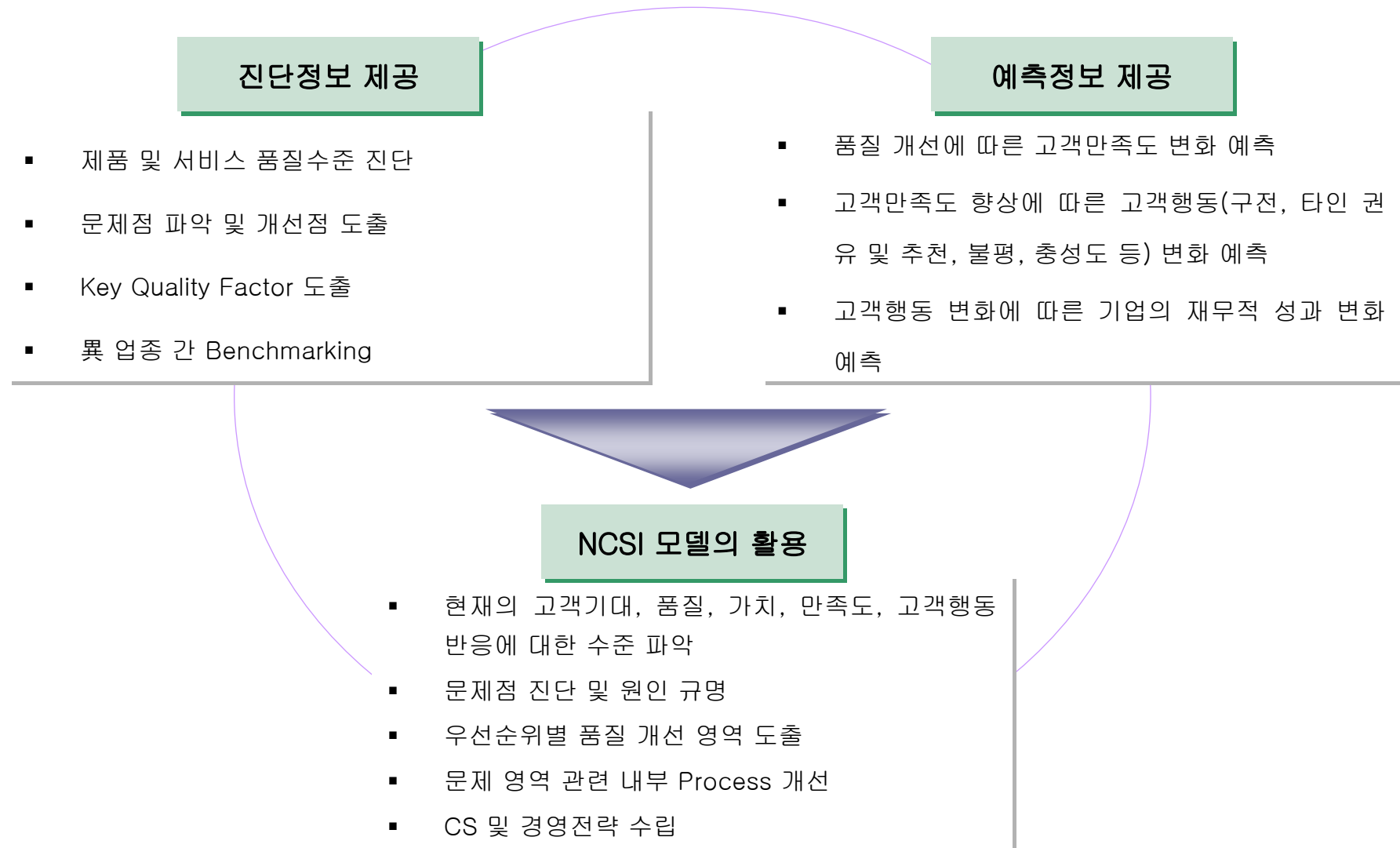
ACSI 모델의 검증

- ❑ *Journal of Marketing, Journal of Consumer Research, Marketing Science* 를 포함한 세계적 학술지에 게재되는 등 이론적 검증 완료
- ❑ 펜실베니아 대학 Wharton School에서는 미국 ACSI와 기업의 경영성과지표 및 각종 경제지표와의 상관관계를 연구, 발표해오고 있음
- ❑ 미시간대학 국가품질연구센터에서는 미국 ACSI가 미국 다우존스 주가지수에 1분기 선행함을 입증하여 기업 또는 경제의 수익성을 예측할 수 있는 한 선행지표가 될 수 있음을 입증
- ❑ 미국 정부개혁위원회의 Al Gore부통령은 연방정부 30개 행정기관의 대 국민만족도 평가를 위해 ACSI 모델을 도입, 1999년 12월에 결과 발표

NCSI 모델의 검증

- ❑ 전산업 공히 적용될 수 있는 품질경쟁력 측정모델
- ❑ 미국 ACSI(American Customer Satisfaction Index) 모델과 동일모델
- ❑ 한국생산성본부는 NCSI모델을 이용해 49개 업종의 220개 기업 및 공공기관을 측정, 발표하고 있음
- ❑ 한국생산성본부는 공기업 고객만족도 측정평가모델 개발에 이어서 정부의 중앙행정기관의 행정품질지수를 NCSI모델을 확장한 방법을 이용한 모델을 개발 완료하였으며, 수범기관 대상 Pilot Survey 조사를 준비 중

1.5 NCSI 모델의 주요기능 및 활용



2. 측정방법론

2.1 개요

- ❑ 공기업 고객만족도는 기업이 생산하는 전 제품과 서비스에 대한 기업차원의 만족도를 측정한다. 따라서 기업이 생산하는 제품(Product Line) 또는 서비스군(Service Line) 전체를 측정대상에 포함하게 된다.
- ❑ 고객만족도를 산출하기 위해 검증된 NCSI모델과 계량모델을 사용한다.
- ❑ 설문항목별 점수는 최저 1점에서 최고 10점을 배정하는 10점 척도를 사용하며, 모든 측정점수는 최저 0점에서 100점의 지수로 변환된다.
- ❑ 설문조사는 특정제품 또는 서비스를 일정기간 사용 또는 경험한 고객 만을 대상으로 하여 일대일 면접조사를 한다.
- ❑ 표본은 조사의 정확성과 신뢰성을 높일 수 있는 수준을 유지하여 적정 표본을 배정한다.

2.2 공기업 고객만족도 측정 모델 설문항목

- ❑ 앞서 설명한 바와 같이, 공기업 고객만족도 모델은 6개의 구성개념(고객기대수준, 고객인지품질, 고객인지가치, 고객만족도, 고객불평율, 고객충성도)으로 구성되어 있다.
- ❑ 구성개념의 값은 직접적인 측정(설문)이 불가능하기 때문에 잠재변수법을 이용하여 산출한다고 하였다.
- ❑ 각각의 구성개념(잠재변수)는 2 ~ 3개의 대용변수를 이용하여 측정하고 있다. 구성개념(잠재변수)별 대용변수는 다음과 같다.(이면 참조)
- ❑ 기업별로 제품과 서비스를 제공하는 기업과 양자 가운데 1개 만을 제공하는 기업으로 나누어져 있다. 고객인지품질은 제품과 서비스부문을 구분하여 설문항목이 개발되어 있다.
- ❑ 따라서 기업에 따라 설문항목이 18개에서 15개를 측정하게 된다.
- ❑ 이외에 10개 항목의 NCSI 관련 기본설문과 기업별 특성을 고려한 주요품질요인에 대한 다수의 설문이 포함되어 있다. (설문서 참조)

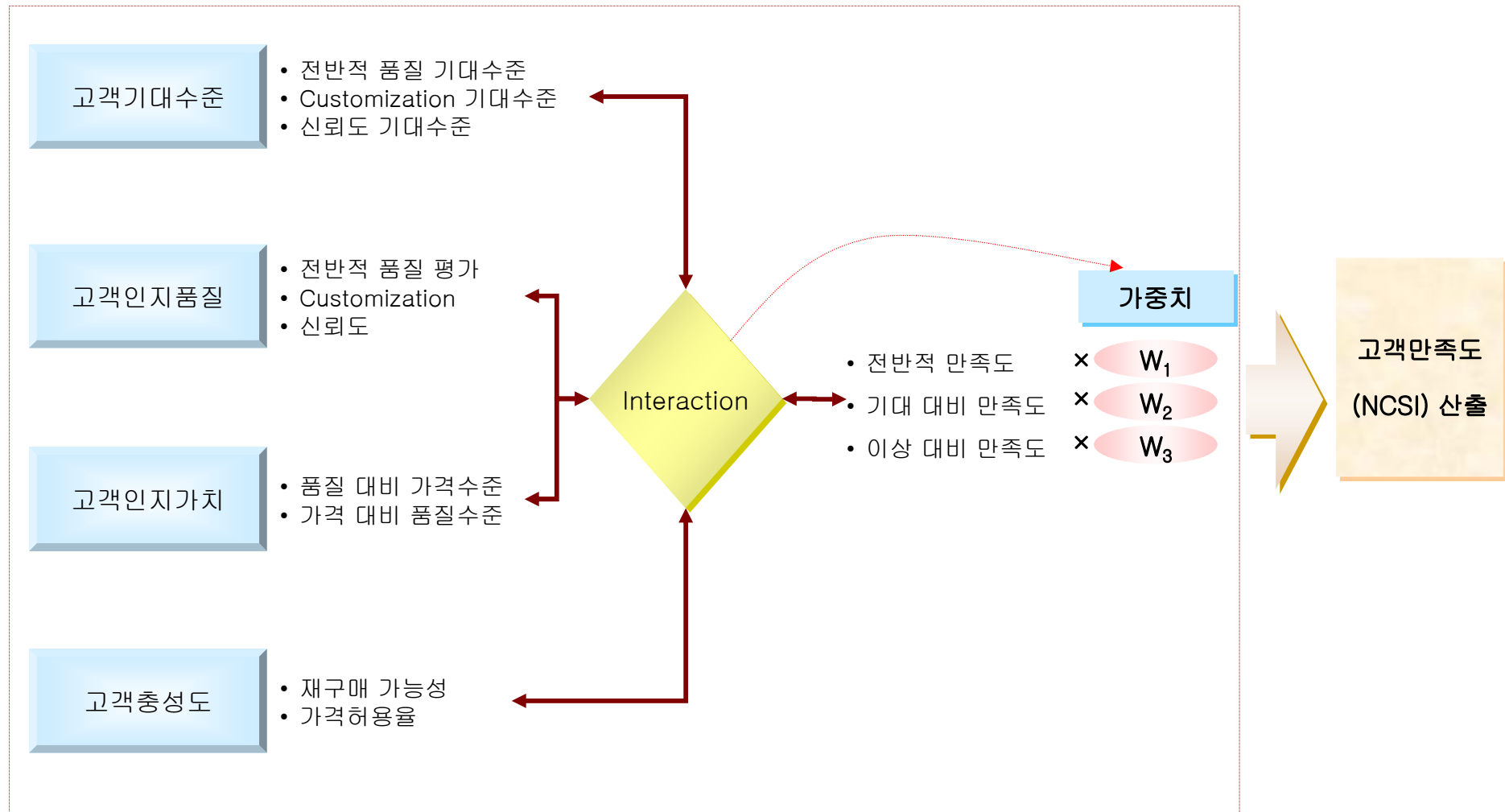
2.2 공기업 고객만족도 측정 모델 설문항목 (계속)

잠재변수	대응변수(측정변수)	평가 시점
고객기대수준	<ul style="list-style-type: none"> - 전반적 품질(Overall Quality)에 대한 기대수준 - 고객의 개인적 욕구 충족도(Customization) 기대수준 - 제품 및 서비스의 예상 고장 및 문제발생 빈도(Reliability) 기대수준 	구입 전 평가
고객인지품질	<ul style="list-style-type: none"> - 전반적 제품 및 서비스 품질(Overall Service Quality) 평가 - 고객의 개인적 제품 및 서비스 욕구 충족도(Customization) 평가 - 제품 및 서비스 상의 문제 발생 빈도(Reliability) 	구입 후 평가
고객인지가치	<ul style="list-style-type: none"> - 가격 대비 품질수준 (Price given Quality) - 품질 대비 가격수준 (Quality given Price) 	구입 후 평가
고객만족도 (NCSI)	<ul style="list-style-type: none"> - 전반적 만족도 (Overall Satisfaction) - 기대 대비 만도 (Confirm/Disconfirm Expectation) - 이상적인 제품/서비스 대비 만족도 (Comparison with ideal) 	구입 후 평가
고객불평율	<ul style="list-style-type: none"> - 고객의 공식/비공식적 제품 및 서비스에 대한 불평 (Complaints) 	구입 후 평가
고객충성도	<ul style="list-style-type: none"> - 재구매 의향 (Repurchasing Likelihood) - 충성도가 높은 고객층의 가격인상시 인상허용율 (Price Tolerance) - 충성도가 낮은 고객층의 가격인하 희망율 (Price Tolerance) 	구입 후 평가

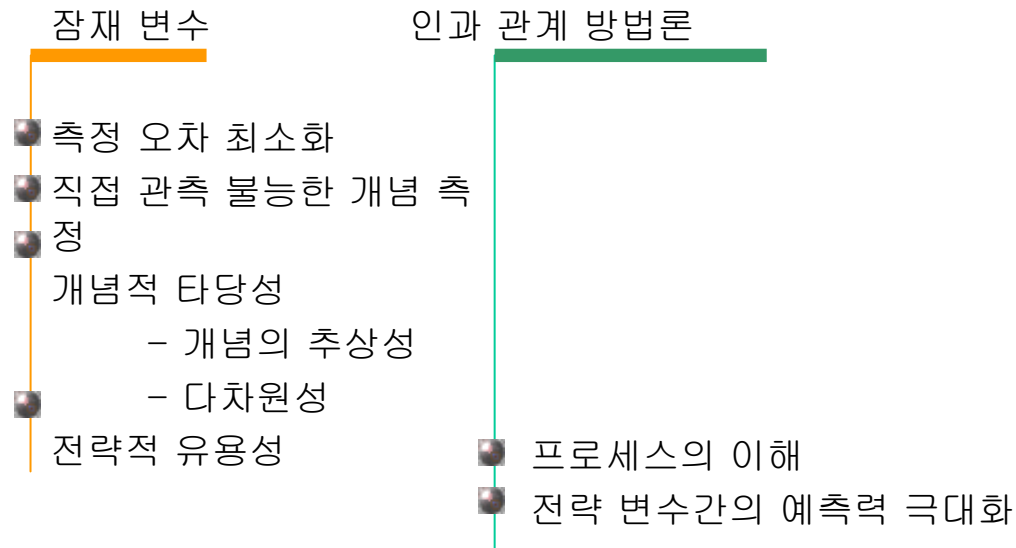
2.3 고객만족도 점수 산출방식

- ❑ 고객만족도는 3개의 대용변수(전반적 만족도, 기대 대비 만족도, 이상 대비 만족도)를 가중 평균하여 산출한다.
- ❑ 그런데 고객만족도는 기대수준, 사용 경험에 기초한 제품과 서비스품질 평가, 가격 등의 요인이 종합적으로 작용한 결과이다. 고객만족도는 일견 3개의 대용변수에 의해 산출되는 것 같이 보이지만, 실제로는 모델 내 6개의 구성변수(15개 또는 18개 대용변수)가 상호작용을 일으키며 가중평균시 사용되는 가중치를 각각의 대용변수 값에 실어 주게 되어, 결과적으로 모델 내 여러 요인이 종합적으로 반영되게 된다. 따라서 대용변수 3개의 단순평균으로 오인해서는 안된다. (이면 참조)
- ❑ 가중치 역시 계량모델에 의해 자동적으로 산출된다. 설문응답자의 점수와 점수분포 등이 계량모델 내에서 중요한 변수에 높은 가중치가 부여된다.
- ❑ 가중치는 기업마다 상이하며 조사시점별로 다르게 나타난다. 기업별 응답자의 점수와 점수분포가 상이하며 조사시점별로 고객들이 중요하게 느끼는 항목이 변화하기 때문이다.
- ❑ NCSI모델은 고객의 눈을 통해 시점마다 중요시하는 요소가 변화하는 내용을 포착할 수 있다는 점에서 큰 강점을 갖고 있다

2.3 점수산출 방식 (계속)



2.4 계량모델



- Customer-Defined, Strategy, Generality, Actionability 등의 충족요건을 갖춘 품질지수와 고객만족도, 고객충성도 등은 그 개념들 자체가 다차원의 추상적 개념들임. 따라서 그 측정치들의 통계적 신뢰성과 타당성을 보장하기 위해서, NCSI 방법론은 ‘잠재변수 인과관계 방법론 (Latent Variable Causal Modeling)’을 이용하며, 모델의 추정을 위한 통계방법론으로 Partial Least Squares (PLS)를 수정, 개선시킨 방법론을 이용함.

2.4 계량모델 (계속) - 잠재변수 인과관계방법론

잠재변수법

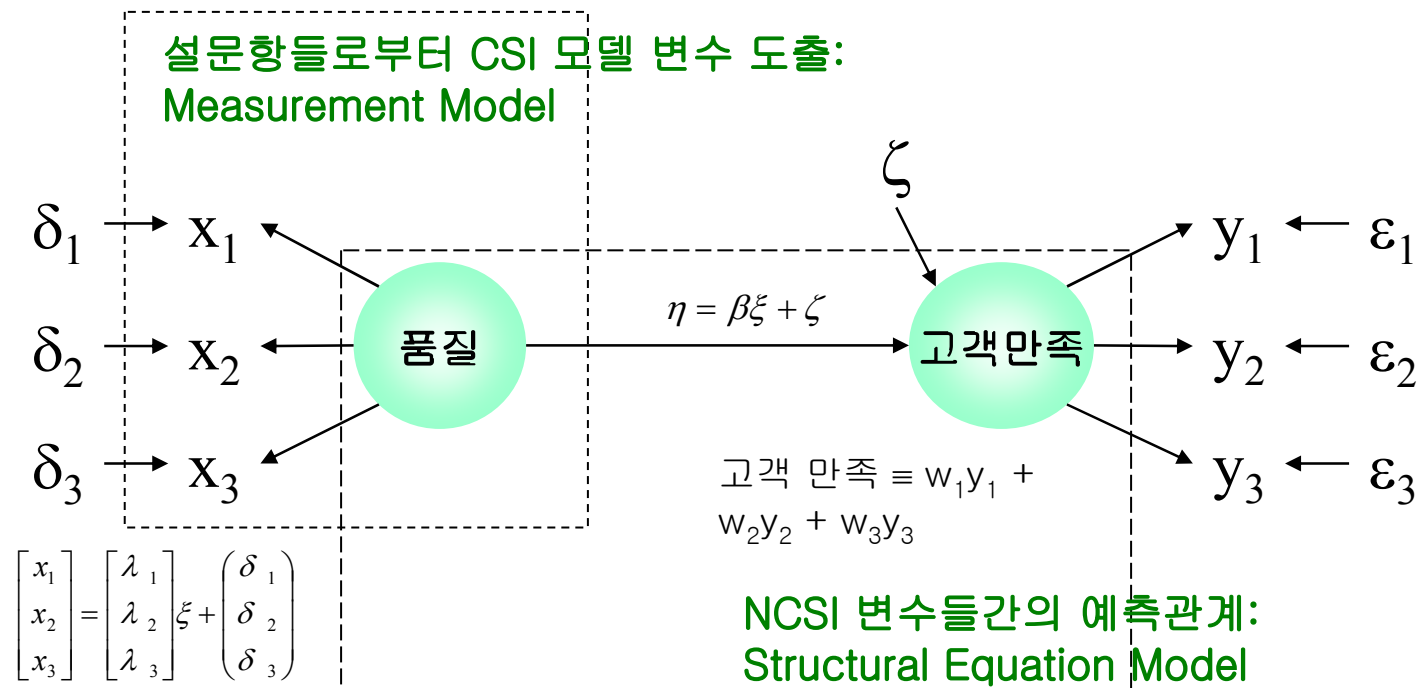
- 고객만족도는 추상적이고 여러 요인이 함축적으로 반영된 다차원적 개념으로 직접 관측이 불가능한 개념
- 직접 관측이 불가능한 개념을 측정하는 방법으로 심리학에서 사용하는 잠재변수법을 사용
- 측정오차 최소화와 개념적 타당성 및 전략적 유용성 확보

인과관계방법론

- 잠재변수 간의 점수 변화가 다른 잠재변수에 어느 정도 영향을 미치는가를 예측하고 그 예측력을 극대화 시킬 수 있는 잠재변수 인과관계방법론 적용
- 잠재변수는 직접 측정이 불가능하기 때문에 몇몇 대용변수를 개발해 이들의 가중평균값으로 잠재변수 값을 산출함.
- 이때 가중치는 임의 설정하지 않고 잠재변수인과관계방법론에 적용되는 통계적 기법인 Partial Least Squares Method에 의해 자동적으로 산출된다.

2.5 통계적 기법 - Partial Least Square

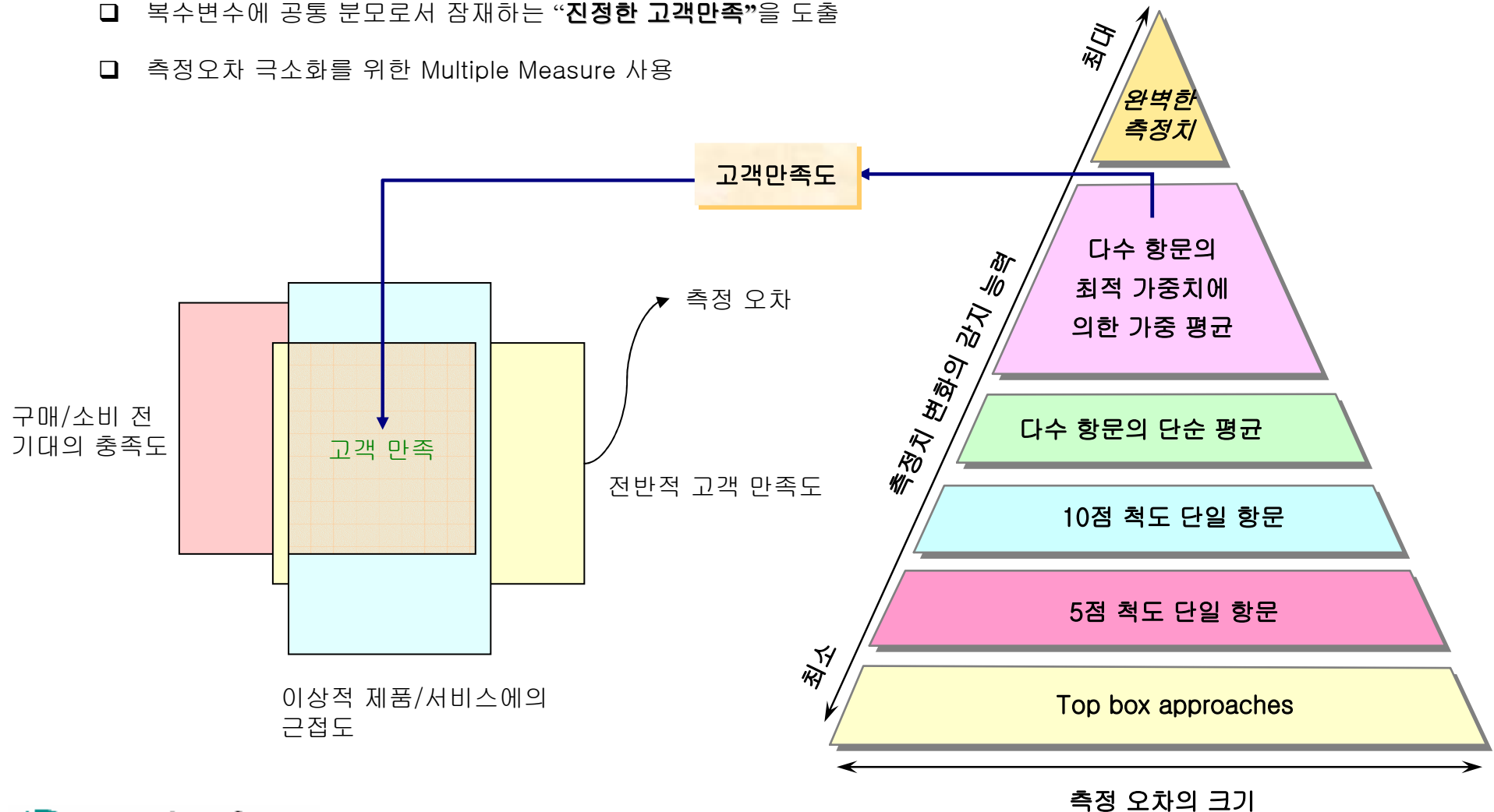
- 측정오차와 잠재변수 간의 예측오차를 극소화 시킬 수 있는 통계기법
- 고객의 응답점수 분포 등을 감안하여 가중치 자동 산출



예측 오차치인 Sd^2 , Se^2 , Sz^2 를 최소화하도록 가중치들을 결정 *Prediction-Oriented*

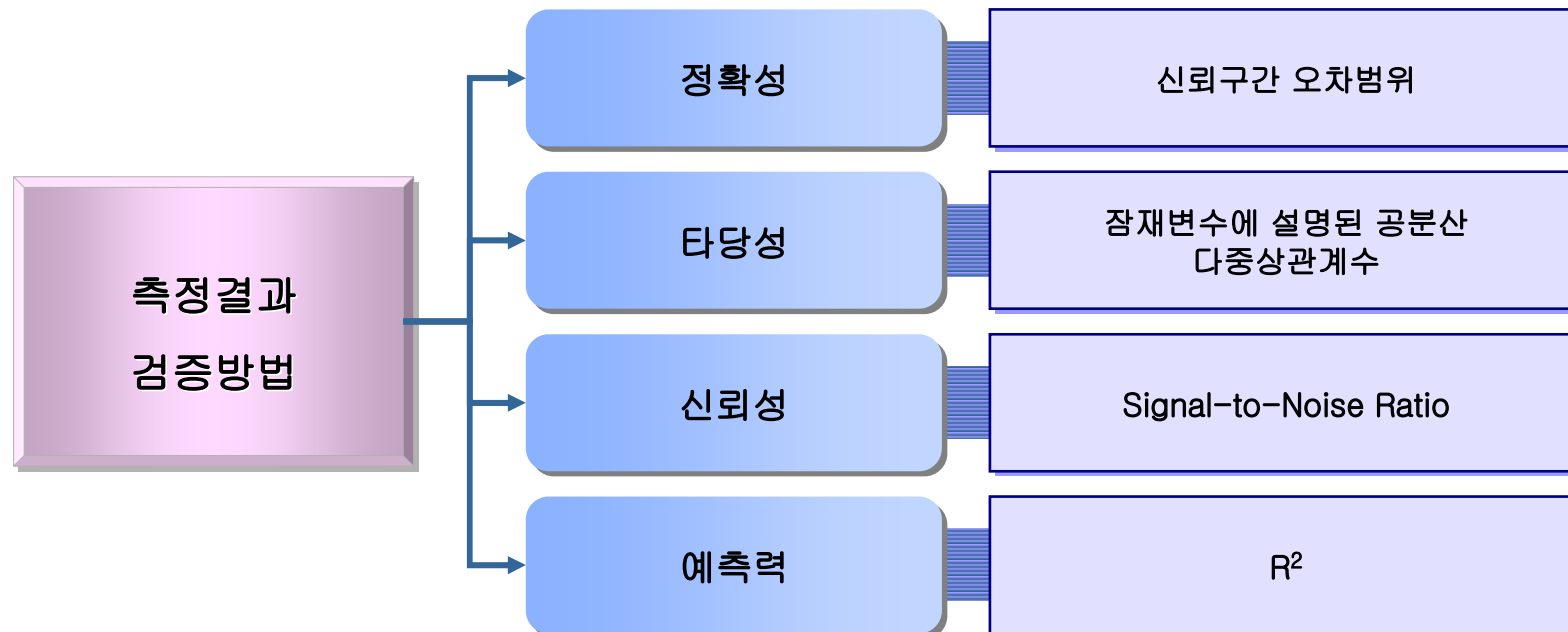
2.6 측정오차 최소화방법

- ❑ 복수변수에 공통 분모로서 잠재하는 “진정한 고객만족”을 도출
- ❑ 측정오차 극소화를 위한 Multiple Measure 사용



2.7 검증방법

- 모델이 존재하면 측정결과에 대한 정확성, 신뢰성, 타당성을 검증할 수 있는 통계적 도구가 있어야 하며, NCSI 모델은 이를 검증할 수 있는 도구(Tools)를 보유하고 있다.



Part III. 공기업 고객만족도 조사 결과

1. 공기업 평가 분류 기준
2. 공기업별 고객만족도 분석
3. 공기업별 고객기대수준 분석
4. 공기업별 고객인지품질 분석
5. 공기업별 고객인지가치 분석
6. 공기업별 고객불평을 분석
7. 공기업별 고객충성도 분석



1. 공기업 평가 분류 기준



2. 공기업별 고객만족도 분석

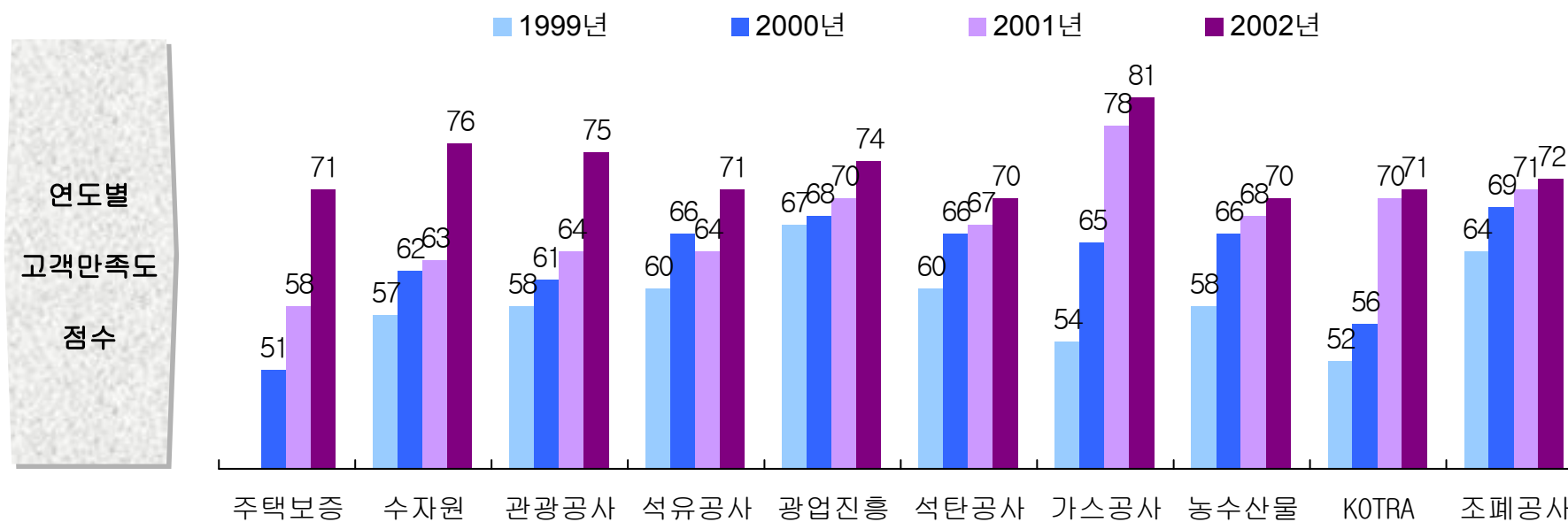
2.1 공기업별 고객만족도 점수 및 순위



참고 - 일반인을 고객으로 하는 공기업의 고객만족도 점수 및 순위

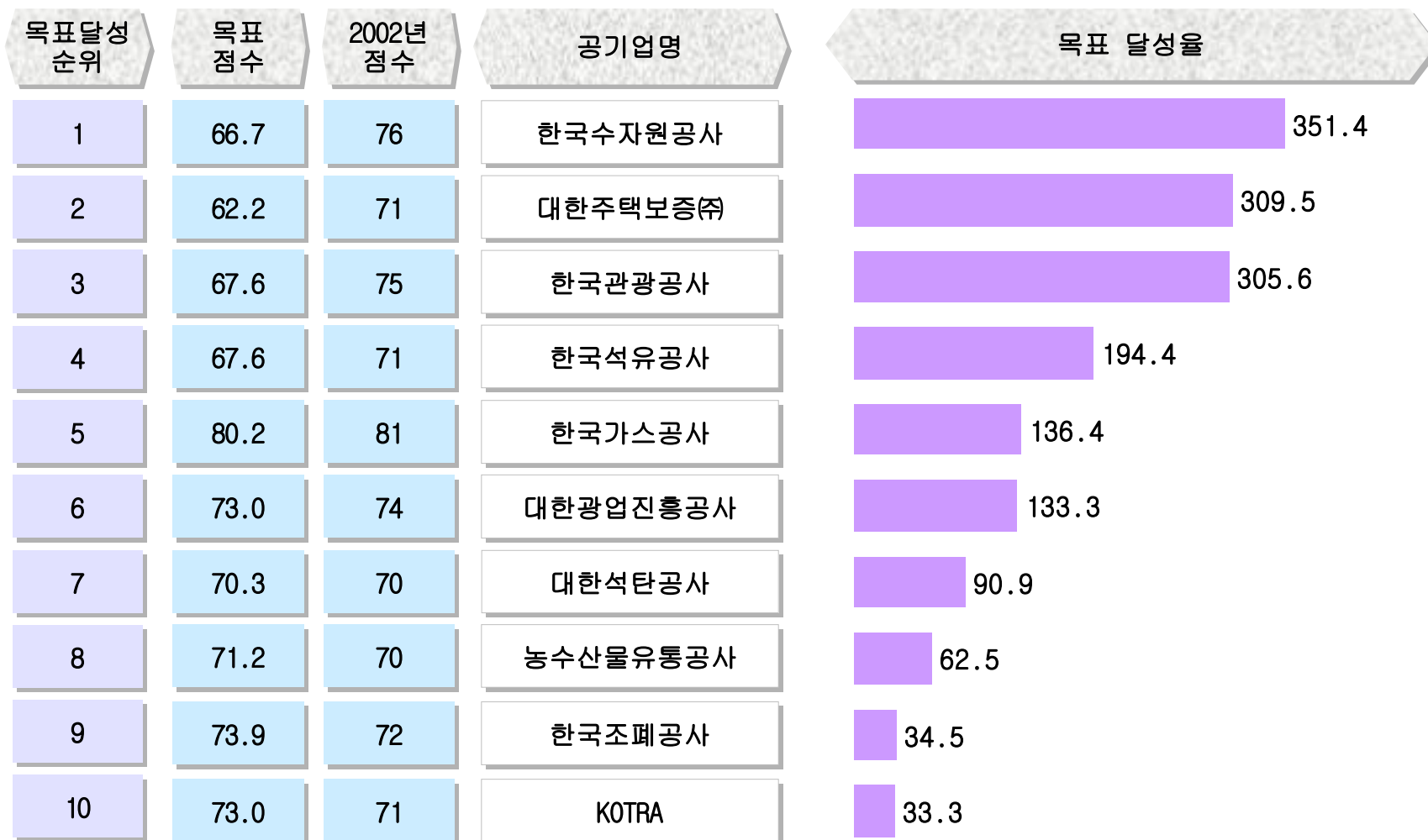


2.2 전년 대비 고객만족도 향상을 평가



향상률 순위	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
향상률	+ 22.4%	+ 20.6%	+ 17.2%	+ 10.9%	+ 5.7%	+ 4.5%	+ 3.8%	+ 2.9%	+ 1.4%	+ 1.4%
향상 점수	+ 13점	+ 13점	+ 11점	+ 7점	+ 4점	+ 3점	+ 3점	+ 2점	+ 1점	+ 1점

2.3 고객만족도 목표 달성율



➤ 목표 달성율 = 전년대비 향상 점수 ÷ 목표향상점수

2.4 고객만족도 절대수준 평가

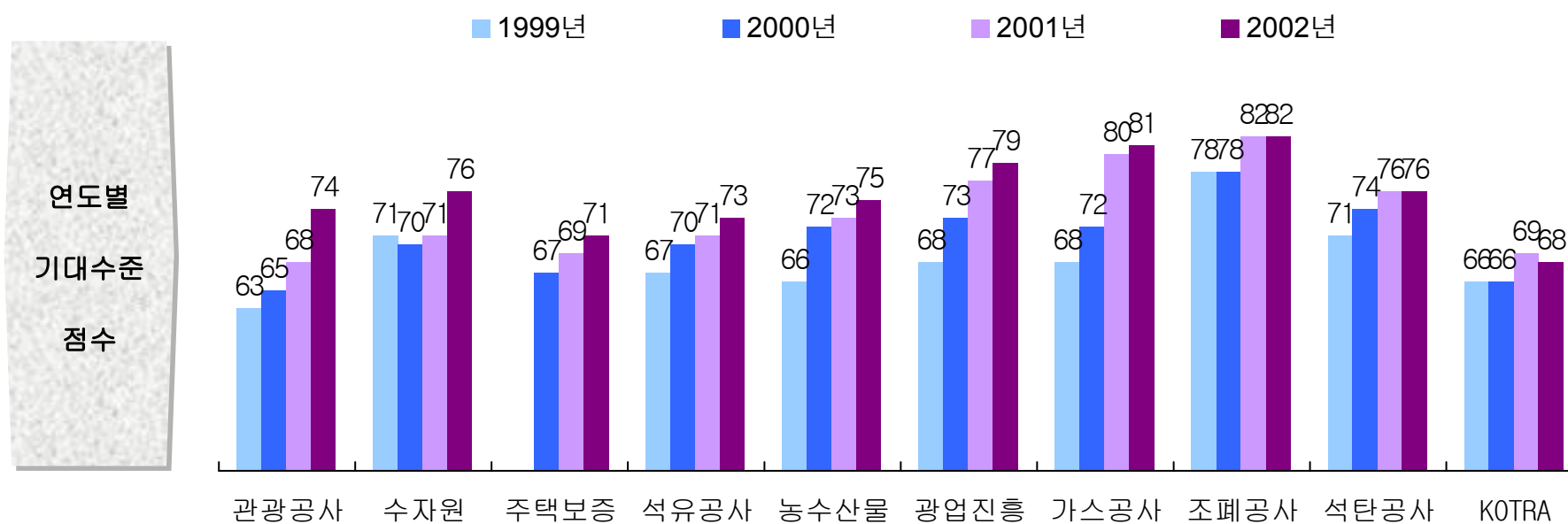
공기업명	1999년 등급	2000년 등급	2001년 등급	2002년 등급	전년대비 등급 변동 폭	고객만족도 등급표	
한국가스공사	7	4	2	1	+ 1 등급	등급	고객만족도
한국수자원공사	6	5	5	2	+ 3 등급	1	80점 이상
한국관광공사	6	5	5	2	+ 3 등급	2	75~79점
대한광업진흥공사	4	4	3	3	0 등급	3	70~74점
한국조폐공사	5	4	3	3	0 등급	4	65~69점
대한주택보증(주)	-	7	6	3	+ 3 등급	5	60~64점
KOTRA	7	6	3	3	0 등급	6	55~59점
한국석유공사	5	4	5	3	+ 2 등급	7	50~54점
대한석탄공사	5	4	4	3	+ 1 등급	8	45~49점
농수산물유통공사	6	4	4	3	+ 1 등급	9	40~44점
						10	40점 이하

3. 공기업별 고객기대수준 분석

3.1 공기업별 고객기대수준 점수 및 순위



3.2 전년 대비 고객기대수준 향상을 평가



향상률 순위	1	2	3	4	5	6	7	8		10
향상률	+ 8.8%	+ 7.0%	+ 2.9%	+ 2.8%	+ 2.7%	+ 2.6%	+ 1.3%	0.0%	0.0%	- 1.4%
향상 점수	+ 6점	+ 5점	+ 2점	+ 2점	+ 2점	+ 2점	+ 1점	0점	0점	- 1점

3.3 고객기대수준 절대수준 평가

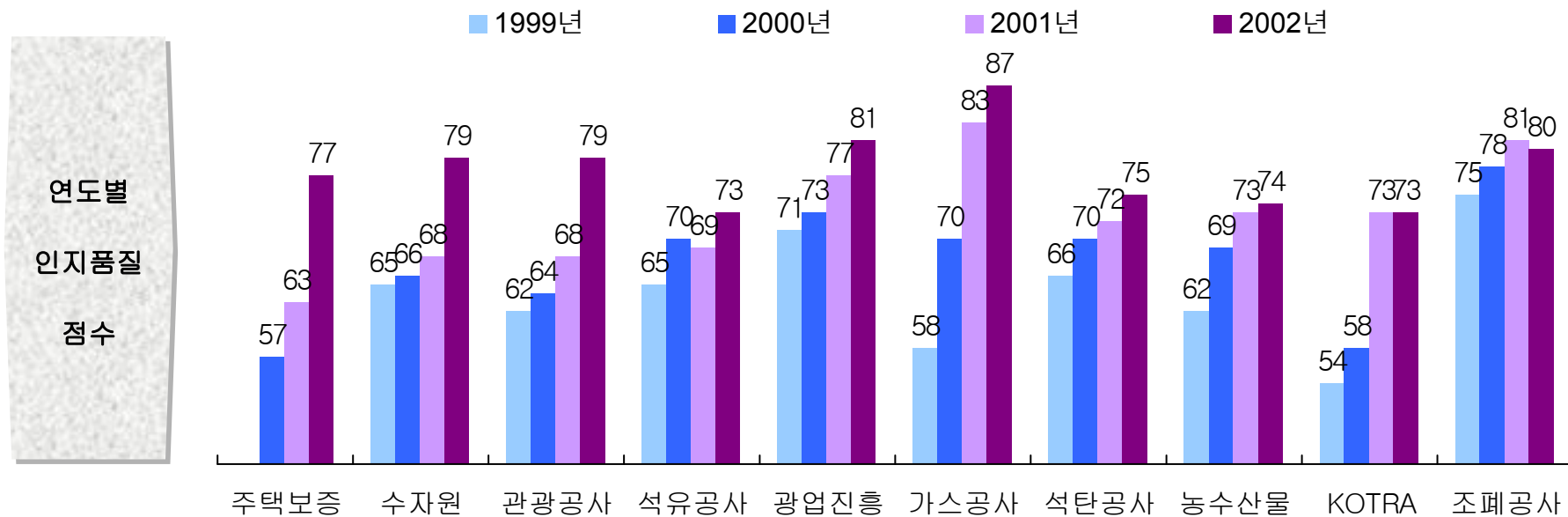
공기업명	1999년 등급	2000년 등급	2001년 등급	2002년 등급	전년대비 등급 변동 폭	기대수준 등급표	
한국조폐공사	4	4	3	3	0 등급	등급	기대수준
한국가스공사	6	5	3	3	0 등급	1	90점 이상
대한광업진흥공사	6	5	4	4	0 등급	2	85~89점
대한석탄공사	5	5	4	4	0 등급	3	80~84점
한국수자원공사	5	5	5	4	+ 1 등급	4	75~79점
농수산물유통공사	6	5	5	4	+ 1 등급	5	70~74점
한국관광공사	7	6	6	5	+ 1 등급	6	65~69점
한국석유공사	6	5	5	5	0 등급	7	60~64점
대한주택보증(주)	-	6	6	5	+ 1 등급	8	55~59점
KOTRA	6	6	6	6	0 등급	9	50~54점
						10	49점 이하

4. 공기업별 고객인지품질 분석

4.1 공기업별 고객인지품질 점수 및 순위



4.2 전년 대비 고객인지품질 향상을 평가



향상률 순위	1	2		4	5	6	7	8	9	10
향상률	+ 22.2%	+ 16.2%	+ 16.2%	+ 5.8%	+ 5.2%	+ 4.8%	+ 4.2%	+ 1.4%	0.0%	- 1.2%
향상 점수	+ 14점	+ 11점	+ 11점	+ 4점	+ 4점	+ 4점	+ 3점	+ 1점	0점	- 1점

4.3 고객인지품질 절대수준 평가

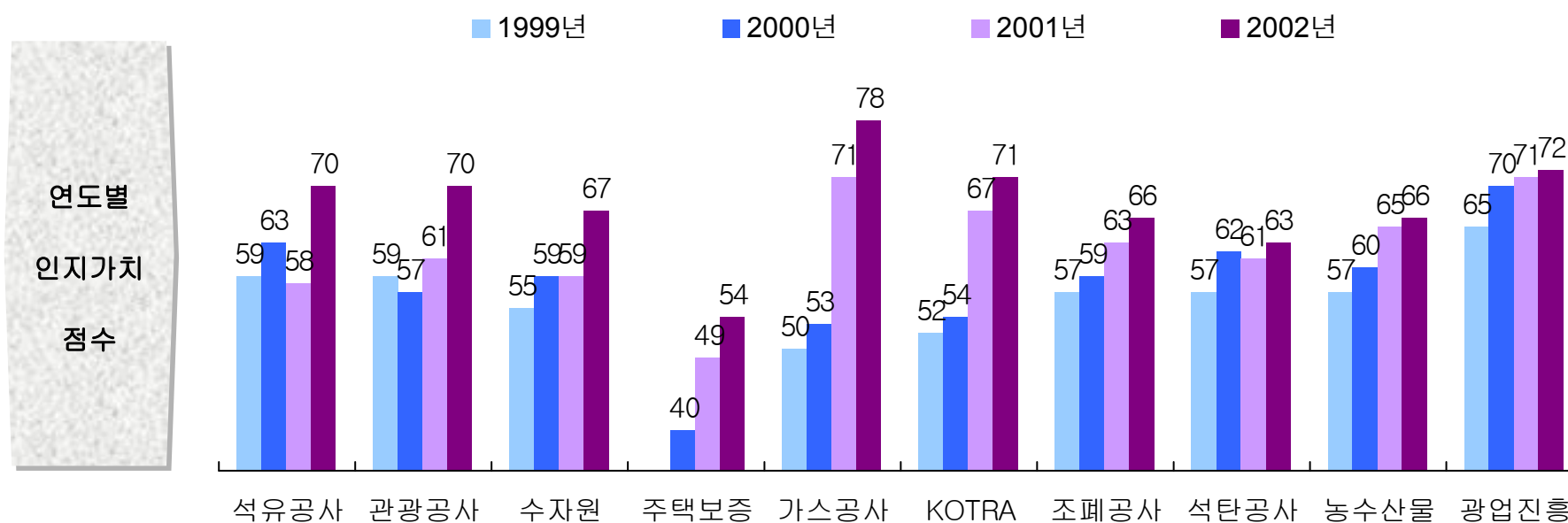
공기업명	1999년 등급	2000년 등급	2001년 등급	2002년 등급	전년대비 등급 변동 폭	인지품질 등급표	
한국가스공사	7	4	2	1	+ 1 등급	등급	인지 품질
대한광업진흥공사	4	4	3	2	+ 1 등급	1	85점 이상
한국조폐공사	3	3	2	2	0 등급	2	80~84점
한국관광공사	6	6	5	3	+ 2 등급	3	75~79점
한국수자원공사	5	5	5	3	+ 2 등급	4	70~74점
대한주택보증(주)	-	7	6	3	+ 3 등급	5	65~69점
대한석탄공사	5	4	4	3	+ 1 등급	6	60~64점
농수산물유통공사	6	5	4	4	0 등급	7	55~59점
KOTRA	8	7	4	4	0 등급	8	50~54점
한국석유공사	5	4	5	4	+ 1 등급	9	45~49점
						10	44점 이하

5. 공기업별 고객인지가치 분석

5.1 공기업별 고객인지가치 점수 및 순위



5.2 전년 대비 고객인지가치 향상을 평가



향상률 순위	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
향상률	+ 20.7%	+ 14.8%	+ 13.6%	+ 10.2%	+ 9.9%	+ 6.0%	+ 4.8%	+ 3.3%	+1.5%	+ 1.4%
향상 점수	+ 12점	+ 9점	+ 8점	+ 5점	+ 7점	+ 4점	+ 3점	+ 2점	+ 1점	+ 1점

5.3 고객인지가치 절대수준 평가

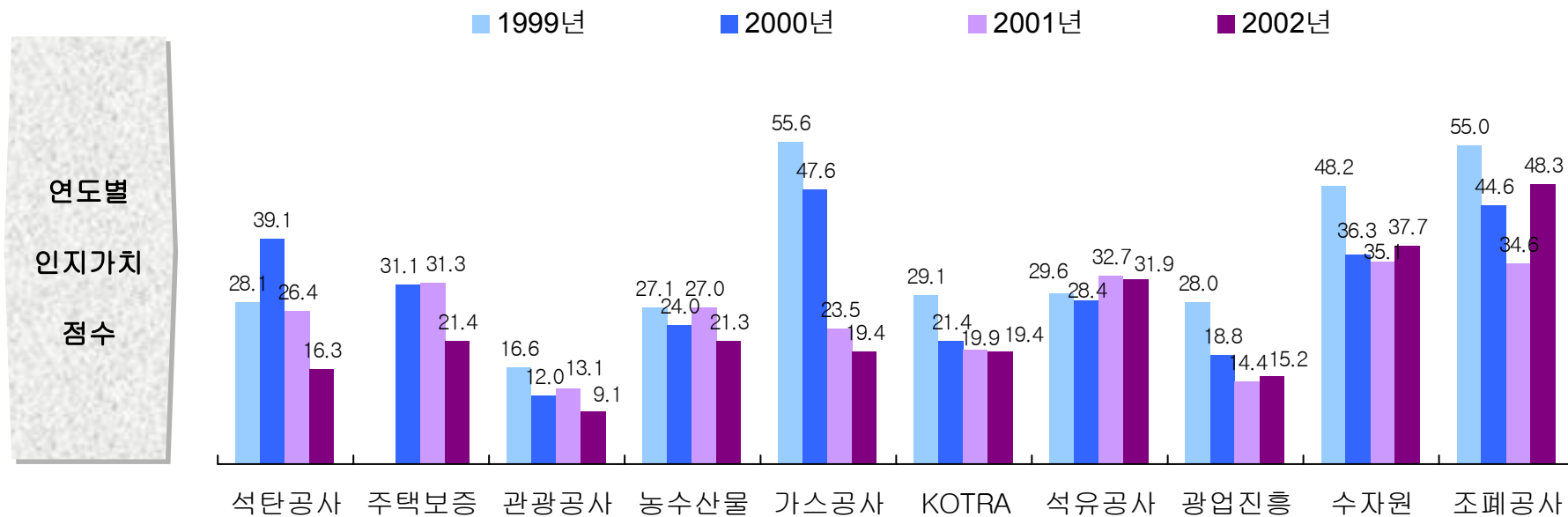
공기업명	1999년 등급	2000년 등급	2001년 등급	2002년 등급	전년대비 등급 변동 폭	인지가치 등급표	
한국가스공사	7	7	3	2	+ 1 등급	등급	인지가치
대한광업진흥공사	4	4	4	3	+ 1 등급	1	80점 이상
KOTRA	7	7	4	3	+ 1 등급	2	70~75점
한국관광공사	6	6	5	3	+ 2 등급	3	70~74점
한국석유공사	6	5	6	3	+ 3 등급	4	65~69점
한국수자원공사	6	6	6	4	+ 2 등급	5	60~64점
농수산물유통공사	6	5	4	4	0 등급	6	55~59점
한국조폐공사	6	6	5	4	+ 1 등급	7	50~54점
대한석탄공사	6	5	5	5	0 등급	8	45~49점
대한주택보증(주)	-	9	8	7	+ 1 등급	9	40~44점
						10	39점 이하

6. 공기업별 고객불평을 분석

6.1 공기업별 고객불평을 점수 및 순위



6.2 전년 대비 고객불평을 향상률 평가



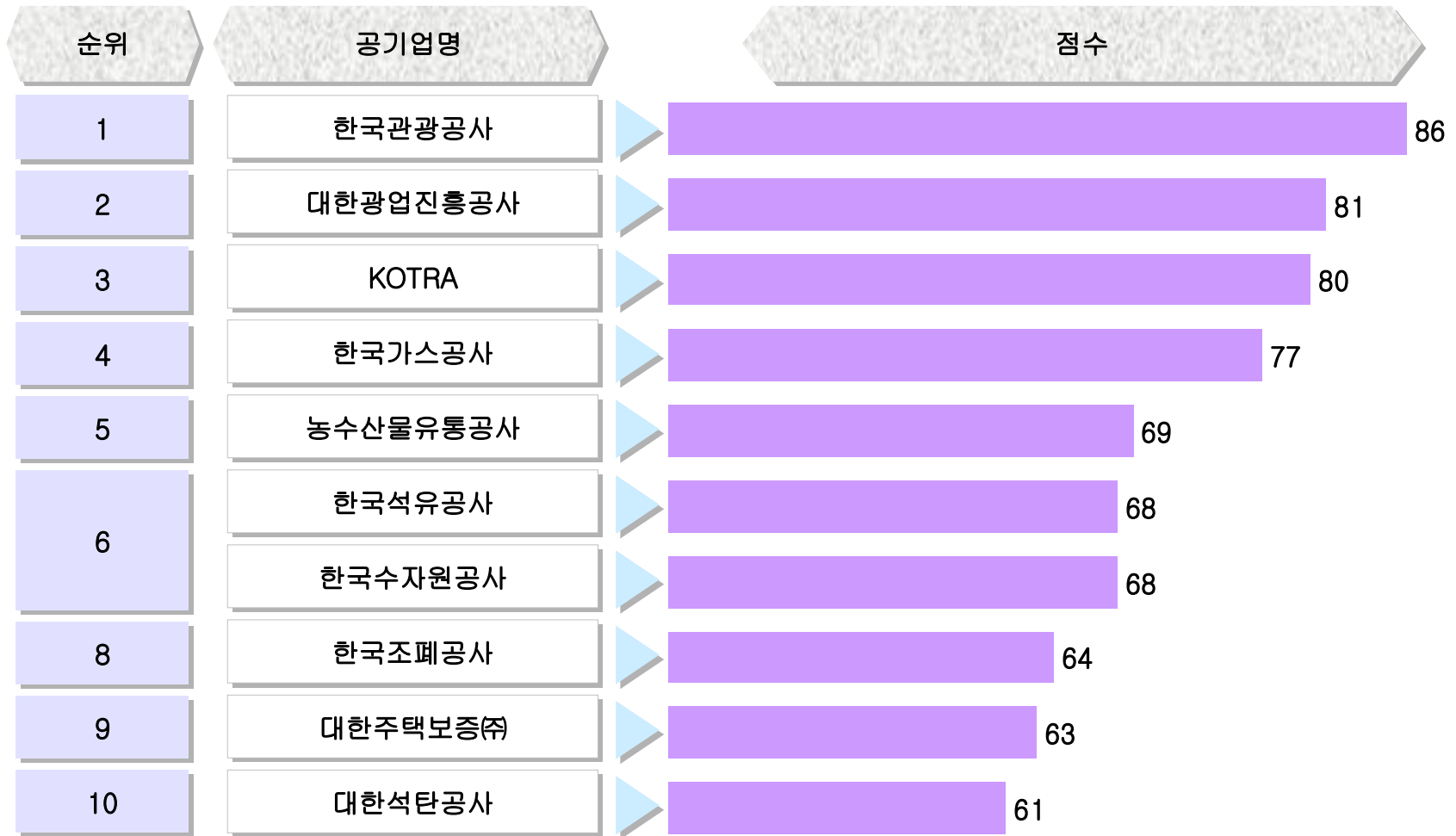
향상률 순위	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
향상률	-38.3%	-31.6%	-30.5%	-21.1%	-17.4%	- 2.5%	- 2.4%	+ 5.6%	+ 7.4%	+39.6%
향상 점수	-10.1%	-9.9%	- 4.0%	- 5.7%	- 4.1%	- 0.5%	- 0.8%	+ 0.8%	+ 2.6%	+ 13.7점

6.3 고객불평을 절대수준 평가

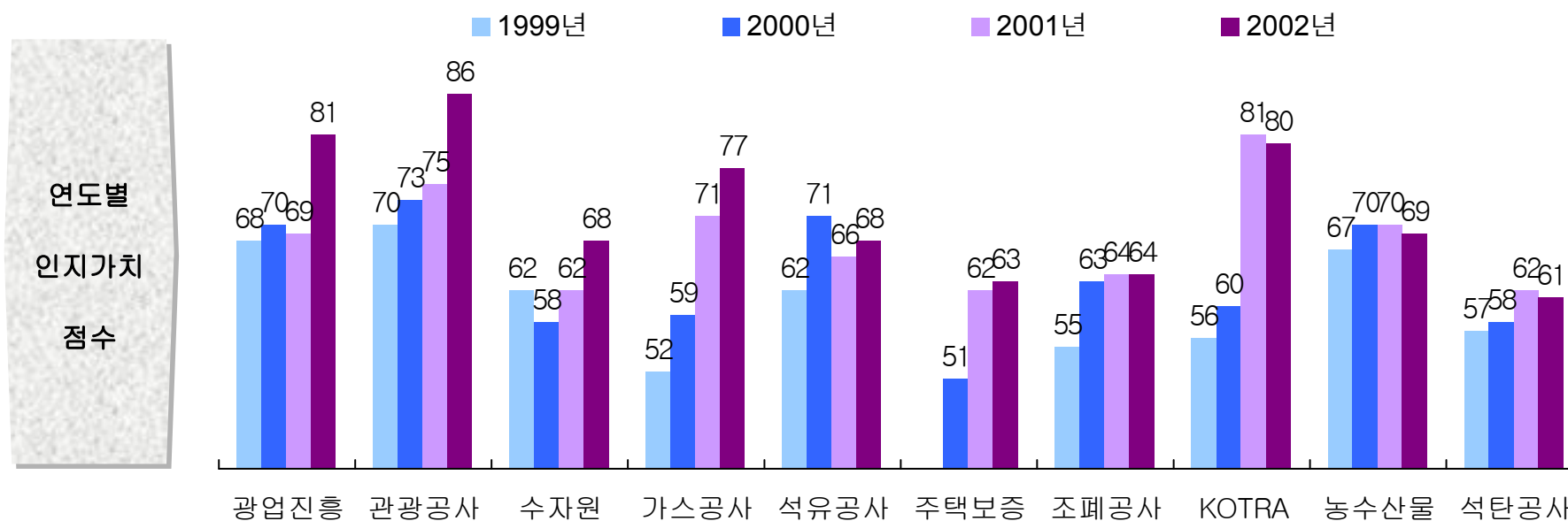
공기업명	1999년 등급	2000년 등급	2001년 등급	2002년 등급	전년대비 등급 변동 폭	고객불평을 등급표	
한국관광공사	5	4	4	3	+ 1 등급	등급	고객불평을
대한광업진흥공사	7	5	4	4	0 등급	1	2% 미만
대한석탄공사	7	9	7	5	+ 2 등급	2	5% 미만
KOTRA	7	6	5	5	0 등급	3	10% 미만
한국가스공사	10	10	6	5	+ 1 등급	4	15% 미만
농수산물유통공사	7	6	7	6	+ 1 등급	5	20% 미만
대한주택보증(주)	-	8	8	6	+ 2 등급	6	25% 미만
한국석유공사	7	7	8	8	0 등급	7	30% 미만
한국수자원공사	10	9	9	9	0 등급	8	35% 미만
한국조폐공사	10	10	8	10	- 2 등급	9	40% 미만
						10	40% 이상

7. 공기업별 고객충성도 분석

7.1 공기업별 고객충성도 점수 및 순위



7.2 전년 대비 고객충성도 향상을 평가



향상을 순위	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
향상률	+ 17.4%	+ 14.7%	+ 9.7%	+ 8.5%	+ 3.0%	+ 1.6%	0.0%	- 1.2%	- 1.4%	- 1.6%
향상 점수	+ 12점	+ 11점	+ 6점	+ 6점	+ 2점	+ 1점	0점	- 1점	- 1점	- 1점

7.3 고객충성도 절대수준 평가

공기업명	1999년 등급	2000년 등급	2001년 등급	2002년 등급	전년대비 등급 변동 폭	고객충성도 등급표	
한국관광공사	2	2	1	1	0 등급	등급	고객충성도
대한광업진흥공사	3	2	3	1	+ 2 등급	1	75점 이상
KOTRA	5	4	1	1	0 등급	2	70~74점
한국가스공사	5	5	2	1	+ 1 등급	3	65~69점
농수산물유통공사	3	2	2	3	- 1 등급	4	60~64점
한국석유공사	4	2	3	3	0 등급	5	55~59점
한국수자원공사	4	5	4	3	+ 1 등급	6	50~54점
한국조폐공사	5	4	4	4	0 등급	7	45~49점
대한주택보증(주)	-	6	4	4	0 등급	8	40~44점
대한석탄공사	5	5	4	4	0 등급	9	35~39점
						10	34점 이하

Part IV. 공기업 주요품질요인 조사 결과

1. 주요품질요인

2. 공기업 간 공통 조사 주요품질 만족도 비교



1. 주요품질요인

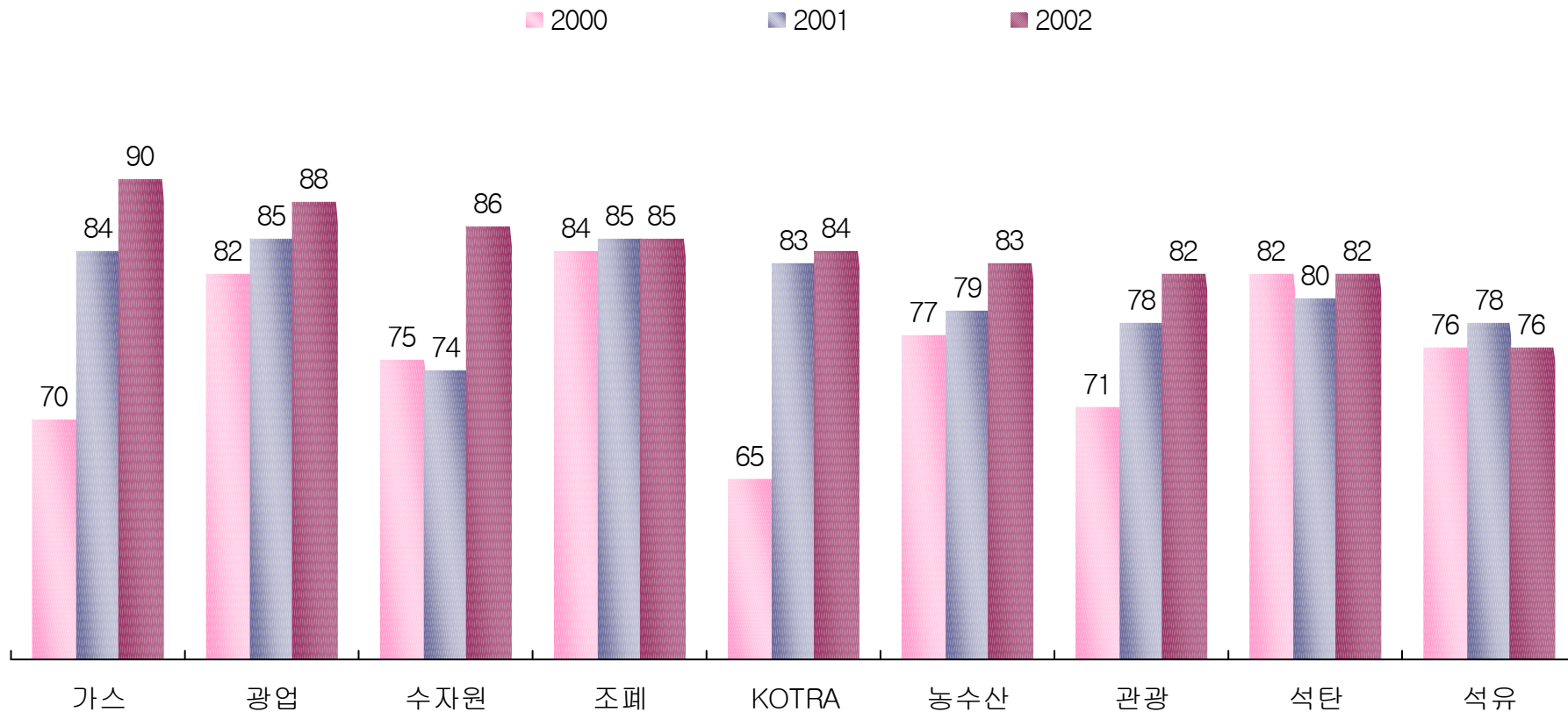
공기업 공통조사 주요품질요인

구분	주요품질요인	구분	주요품질요인
담당직원의 대응성 측면 (3)	전화문의 시 담당직원의 접근용이성	업무처리 편리성 측면 (4)	서류의 간소화정도
	전화상담 시 담당직원의 친절성		요청자료 및 정보제공의 신속/충분성
	고객요구 및 문제에 대한 적극성		업무처리절차의 간편성
담당직원의 업무처리 태도 측면 (9)	담당직원의 업무처리 정확성		e-mail이나 전화를 이용한 업무처리 편리성
	담당직원의 업무처리 공정성	불평처리 측면 (4)	불만/건의 접수창구의 이용 편리성
	담당직원의 업무처리 신속성		불만사항에 대한 전문적상담
	담당직원의 친절성		불만/요구사항처리에 대한 성실성
	담당직원의 성실성		잘못된 서비스로 인한 피해보상
	담당직원의 책임감	편의시설 측면 (4)	주차시설의 편리성
	담당직원의 전문성		사무실내 편의시설(의자/공중전화/휴식공간 등)
	담당직원의 상담능력		건물 내 안내표지판 설치의 적절성
	담당직원의 요청사항 해결정도		건물내외의 청결성

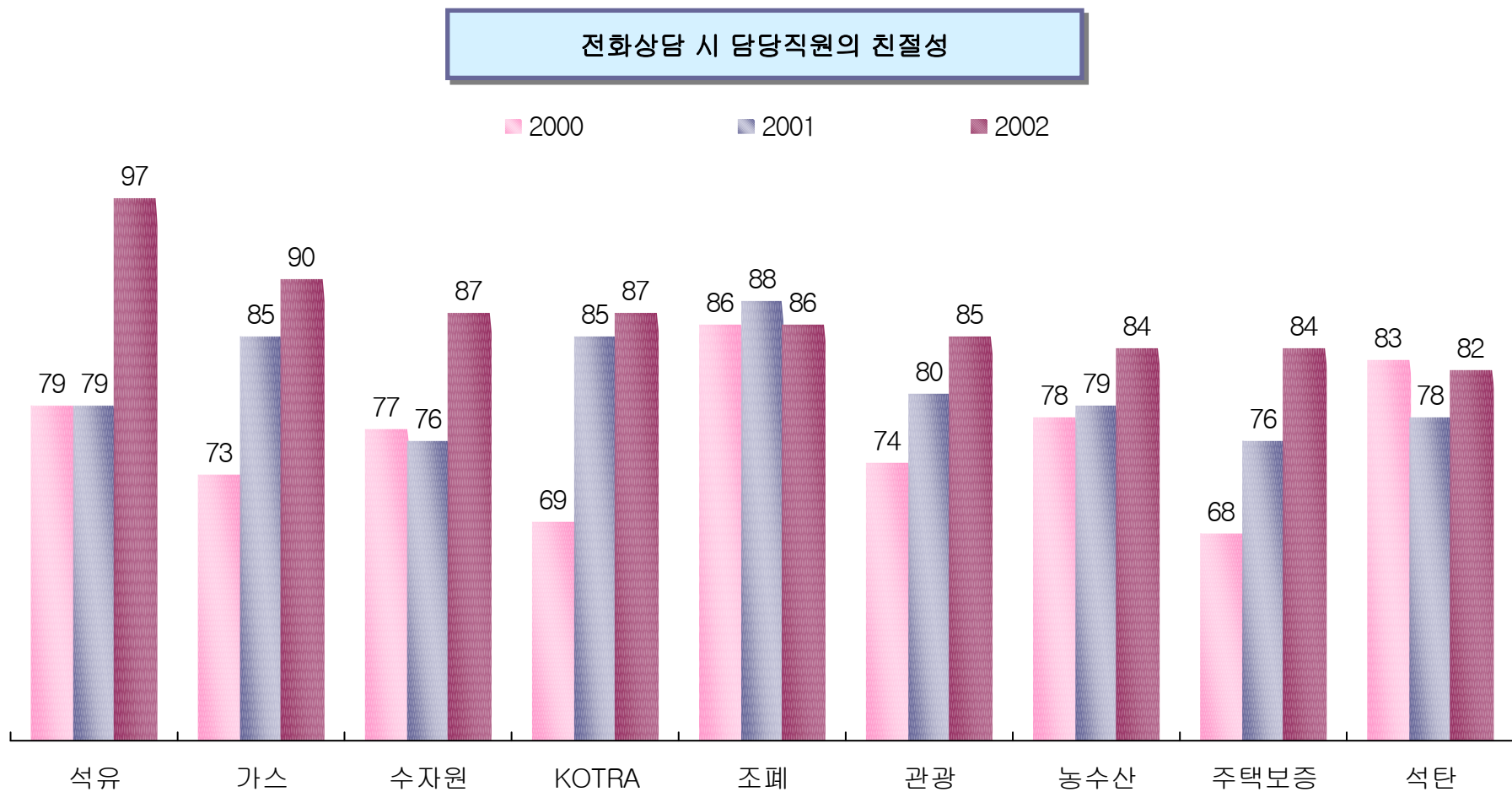
2. 공기업간 공통조사 주요품질 만족도 비교

2.1 담당직원의 대응성 측면

전화문의 시 담당직원의 접근용이성



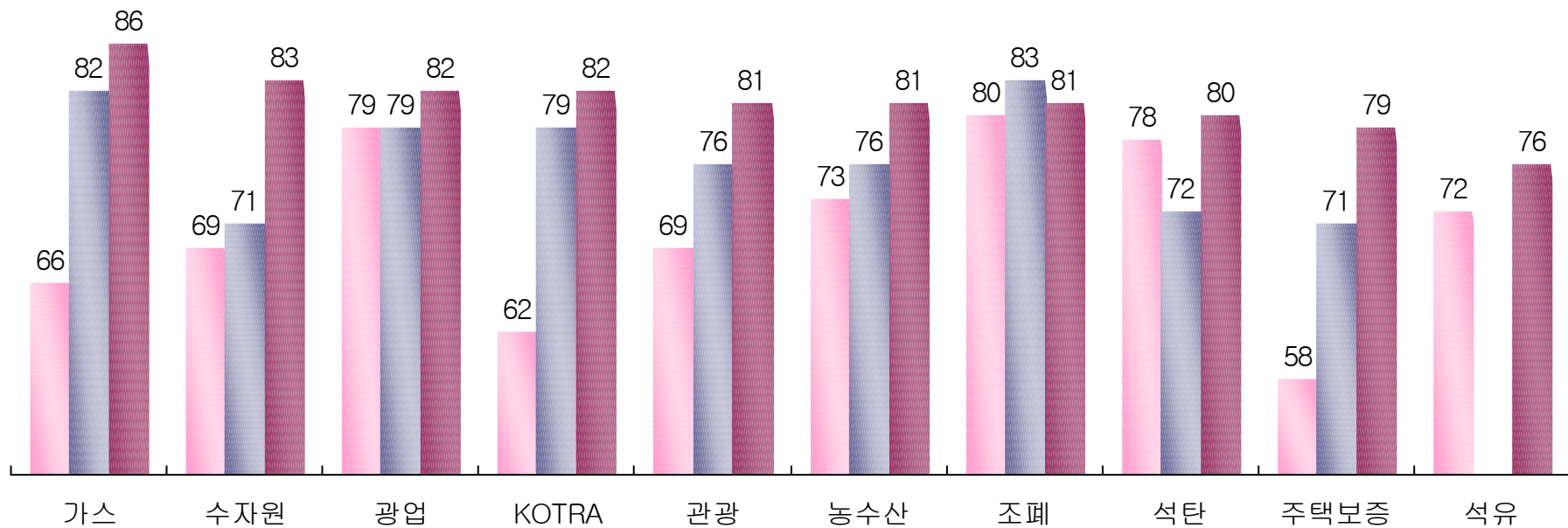
2.1 담당직원의 대응성 측면 (계속)



2.1 담당직원의 대응성 측면 (계속)

고객요구 및 문제에 대한 적극성

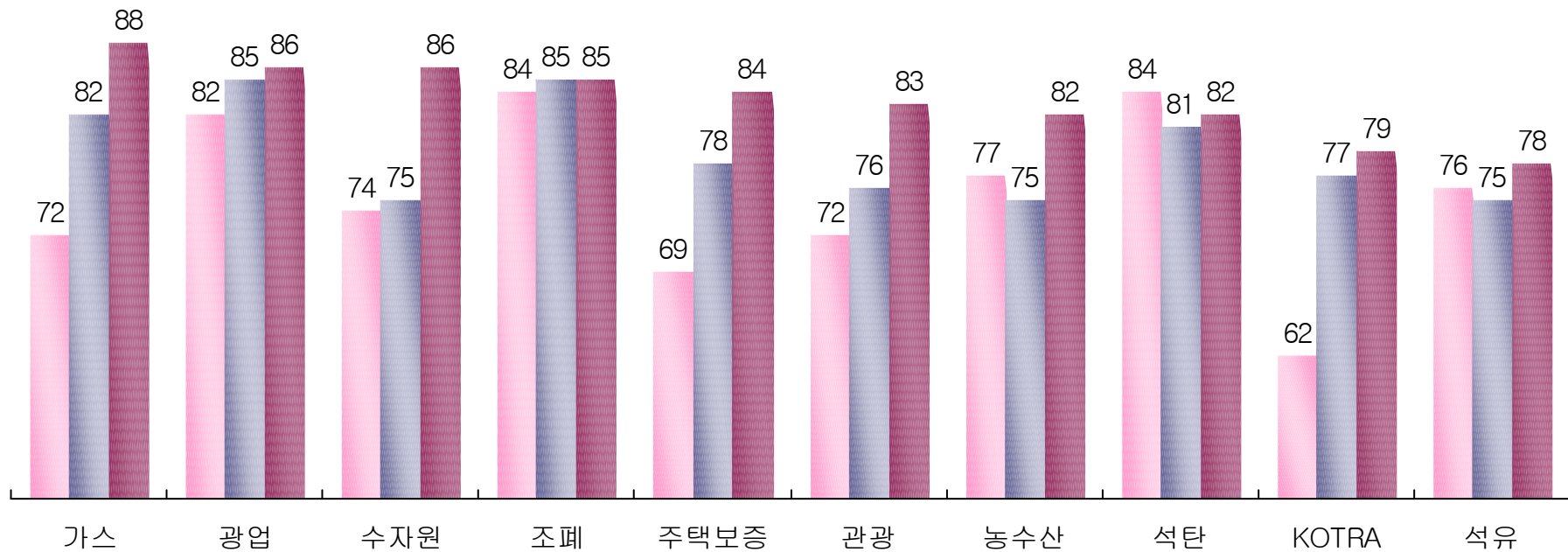
2000 2001 2002



2.2 담당직원의 업무처리 태도 측면

담당직원의 업무처리 정확성

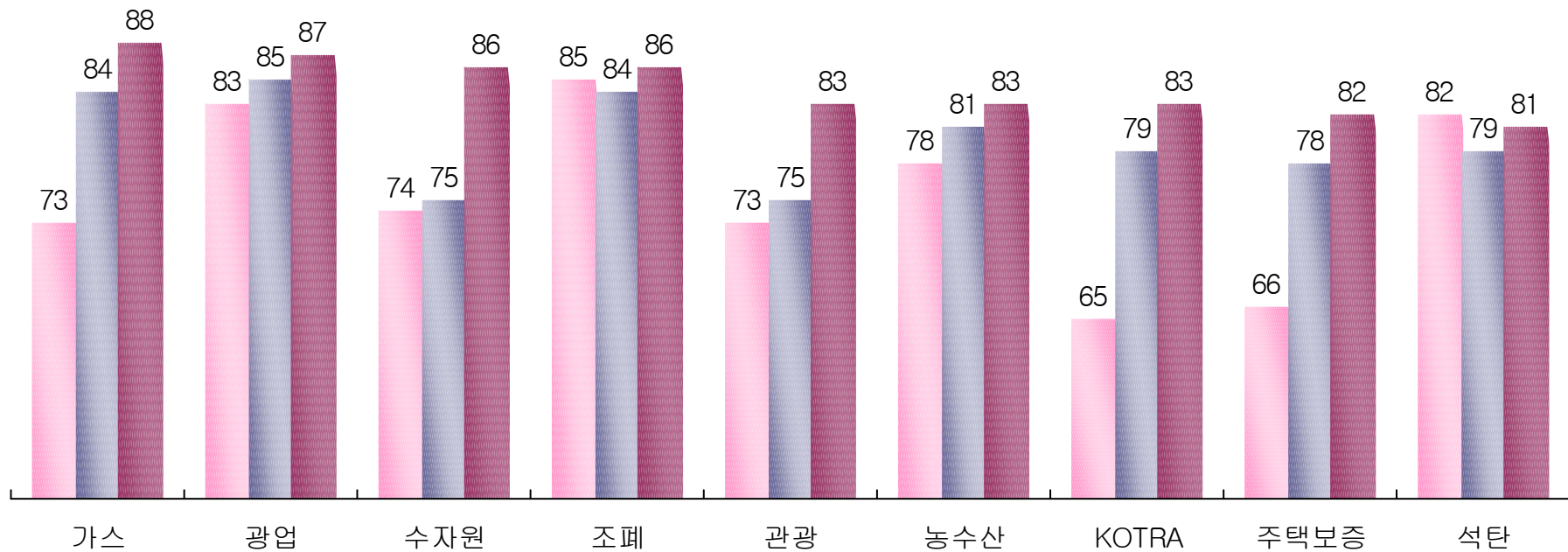
2000 2001 2002



2.2 담당직원의 업무처리 태도 측면 (계속)

담당직원의 업무처리 공정성

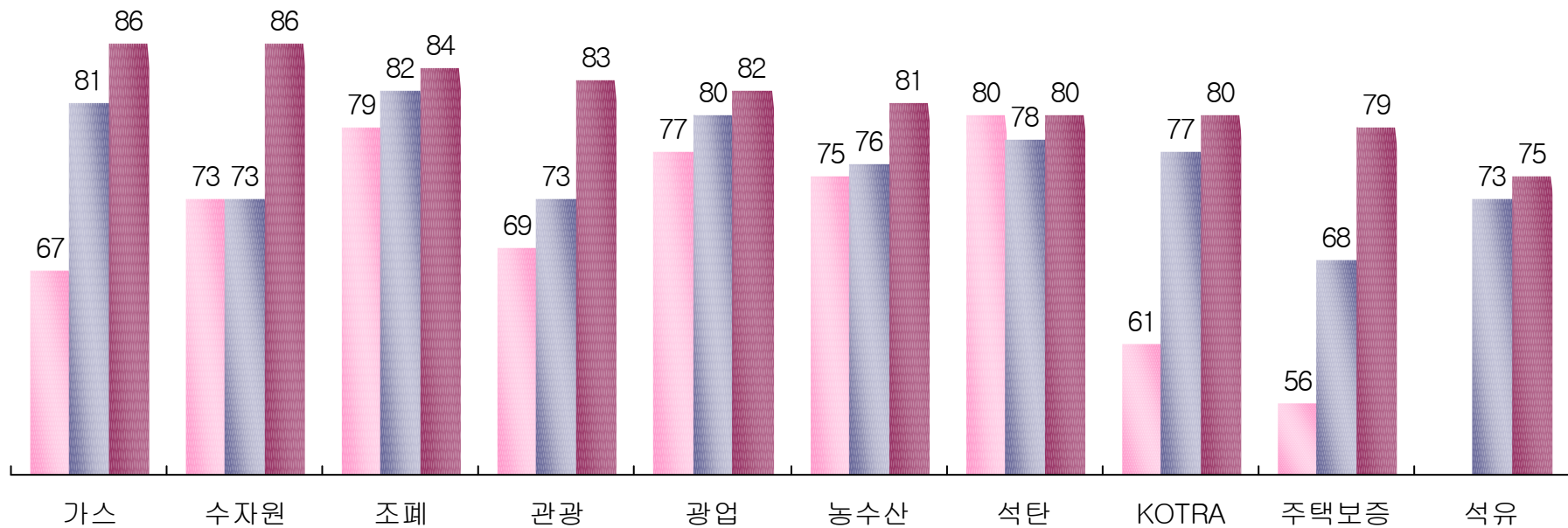
2000 2001 2002



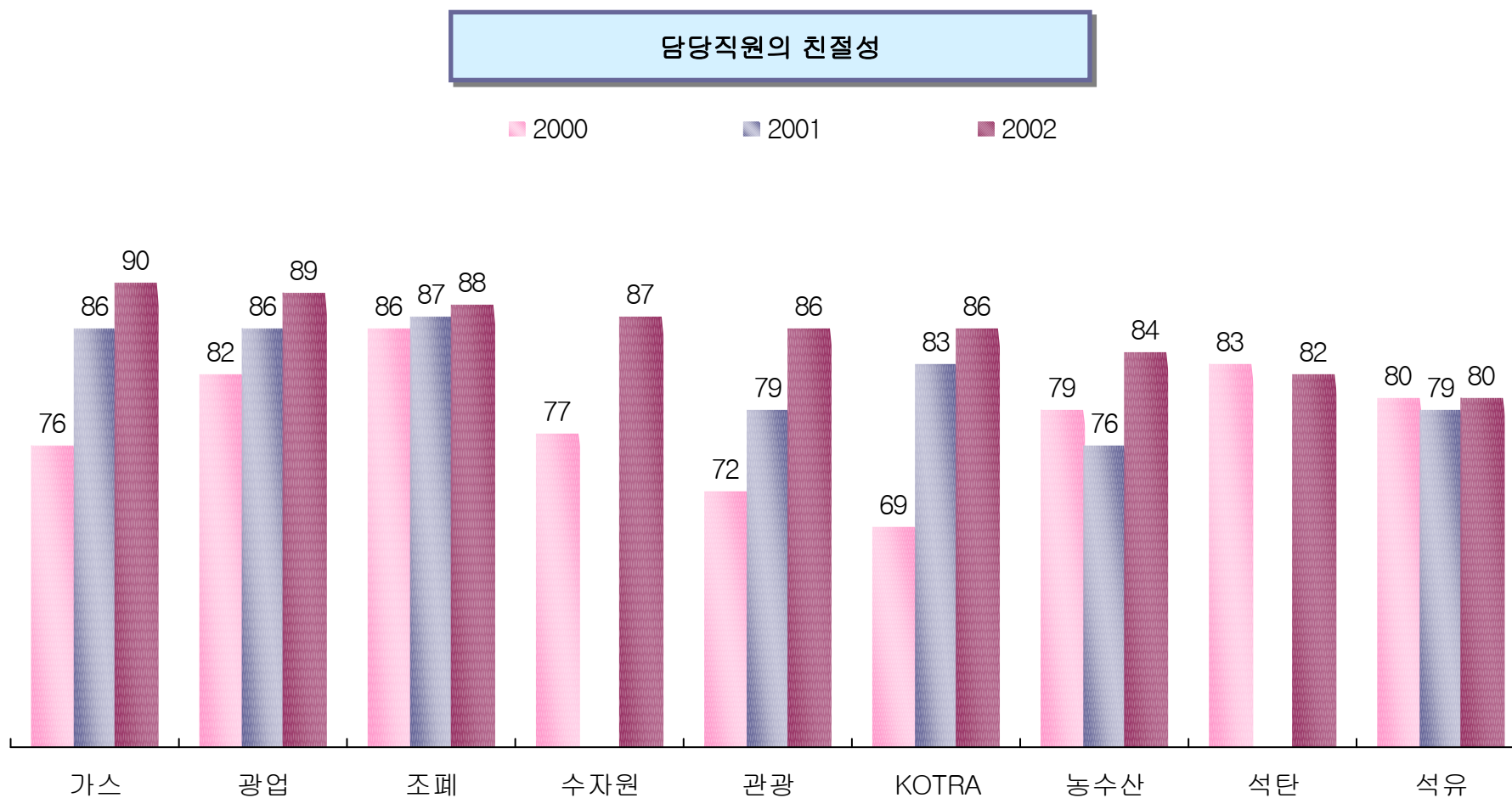
2.2 담당직원의 업무처리 태도 측면 (계속)

담당직원의 업무처리 신속성

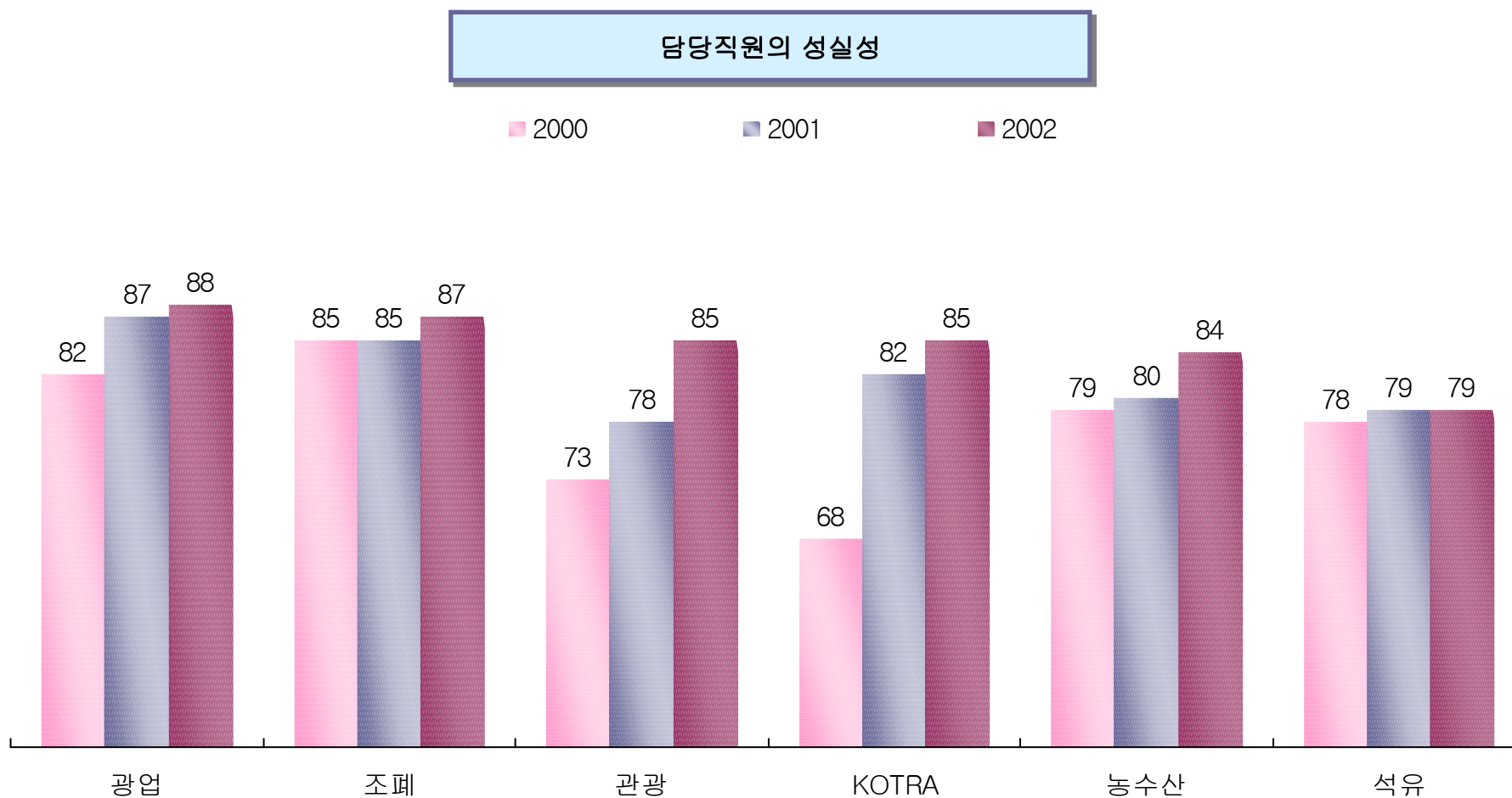
2000 2001 2002



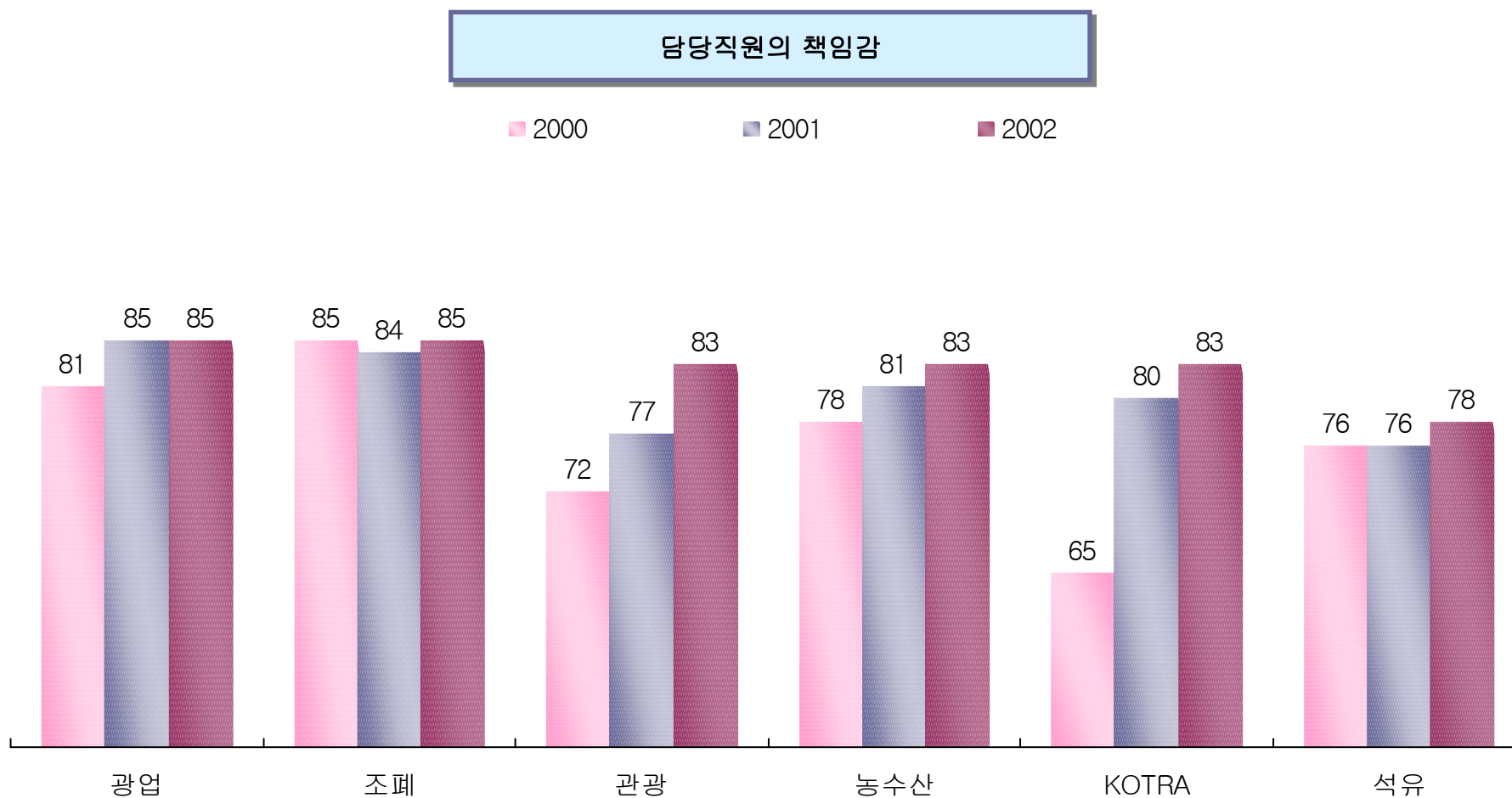
2.2 담당직원의 업무처리 태도 측면 (계속)



2.2 담당직원의 업무처리 태도 측면 (계속)



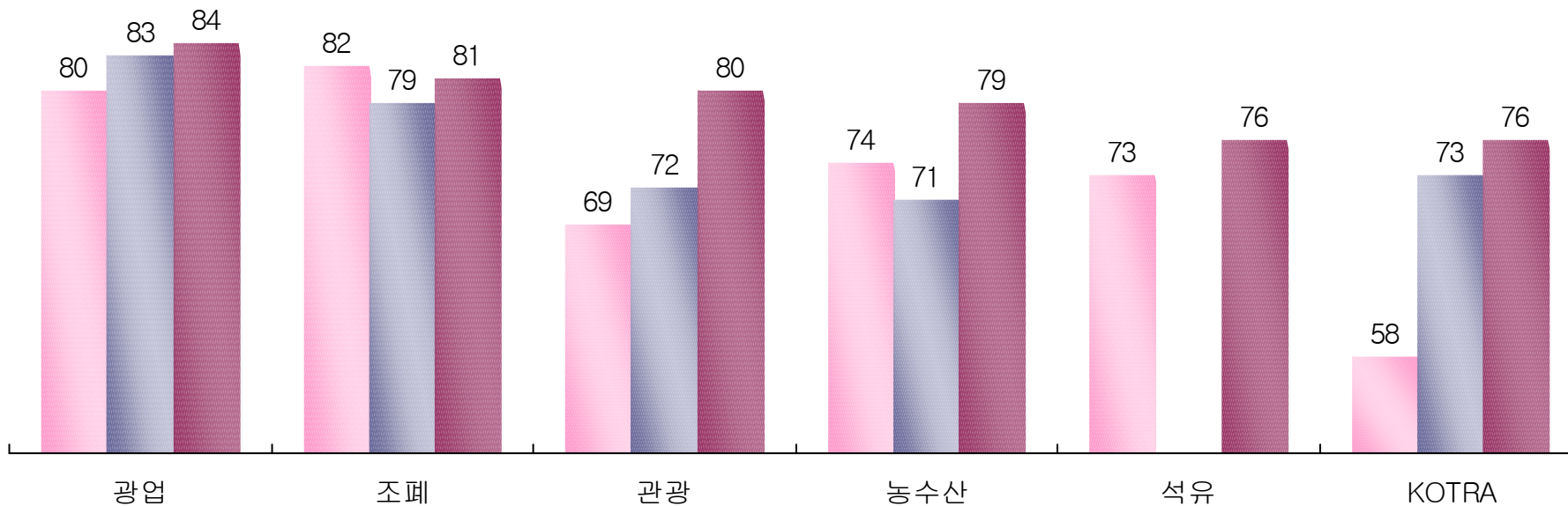
2.2 담당직원의 업무처리 태도 측면 (계속)



2.2 담당직원의 업무처리 태도 측면 (계속)

담당직원의 전문성

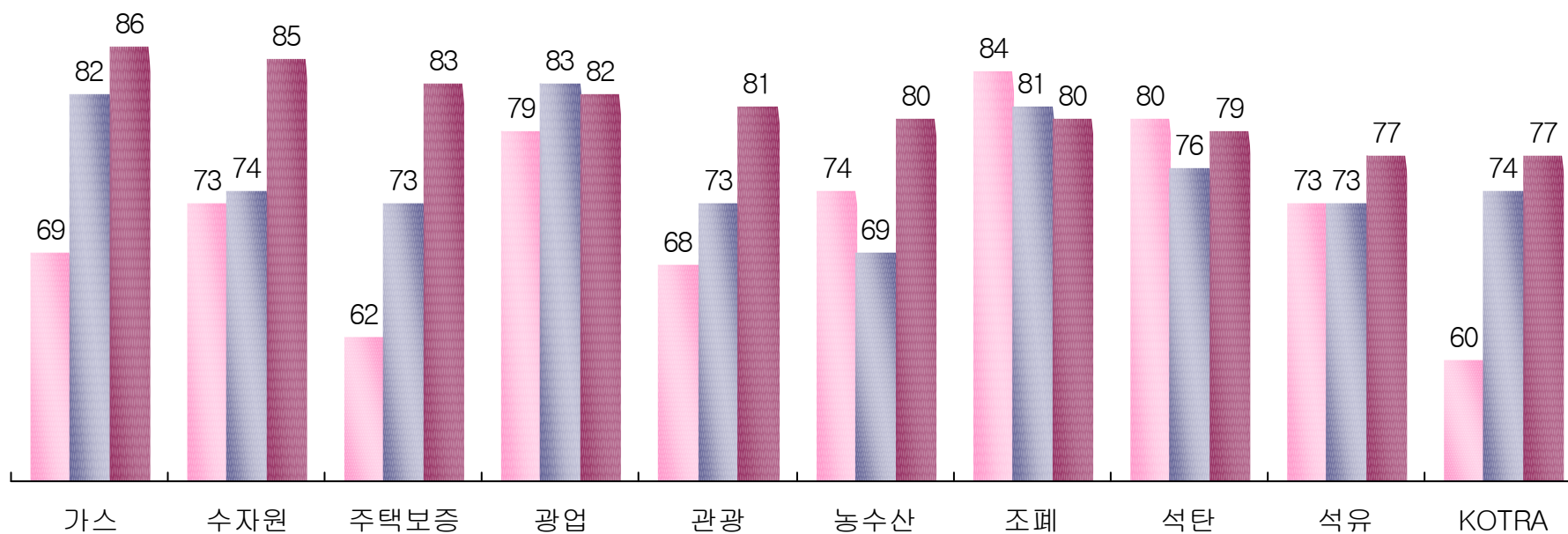
2000 2001 2002



2.2 담당직원의 업무처리 태도 측면 (계속)

담당직원의 상담능력

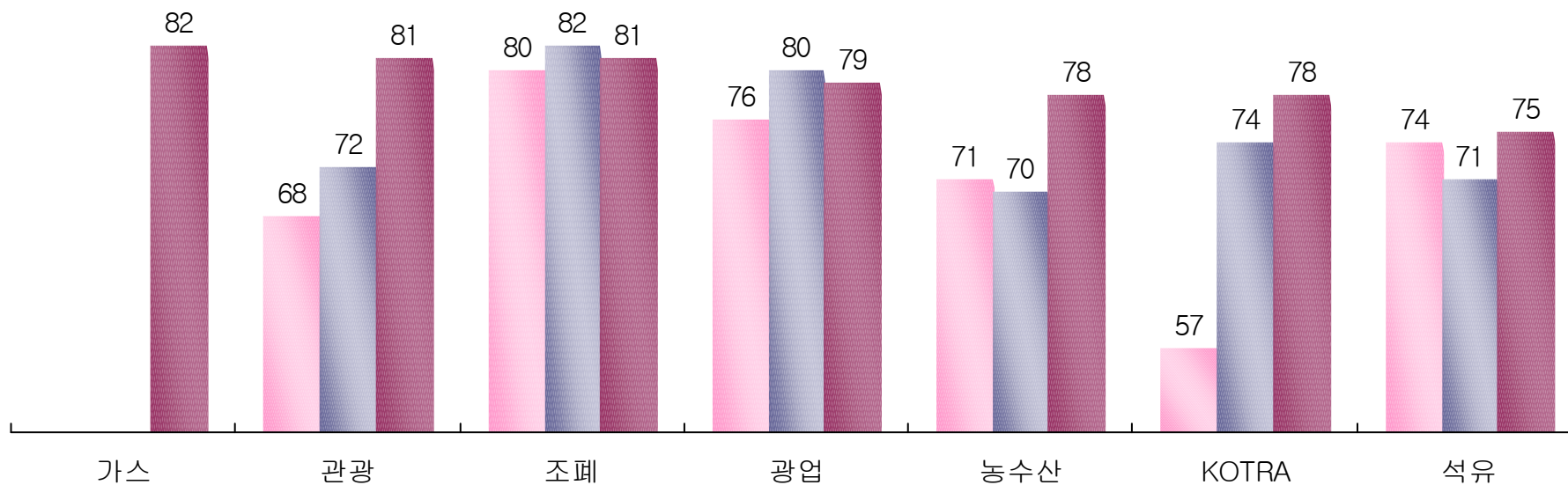
2000 2001 2002



2.2 담당직원의 업무처리 태도 측면 (계속)

담당직원의 요청사항 해결정도

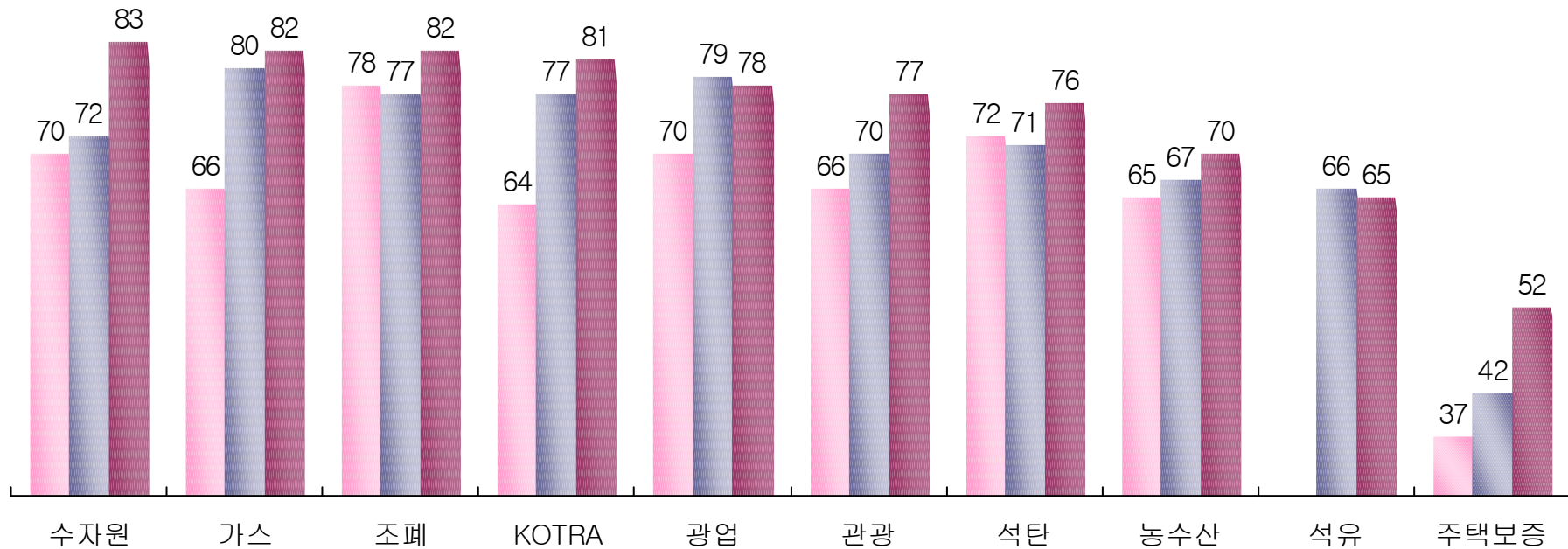
2000 2001 2002



2.3 업무처리 편리성 측면

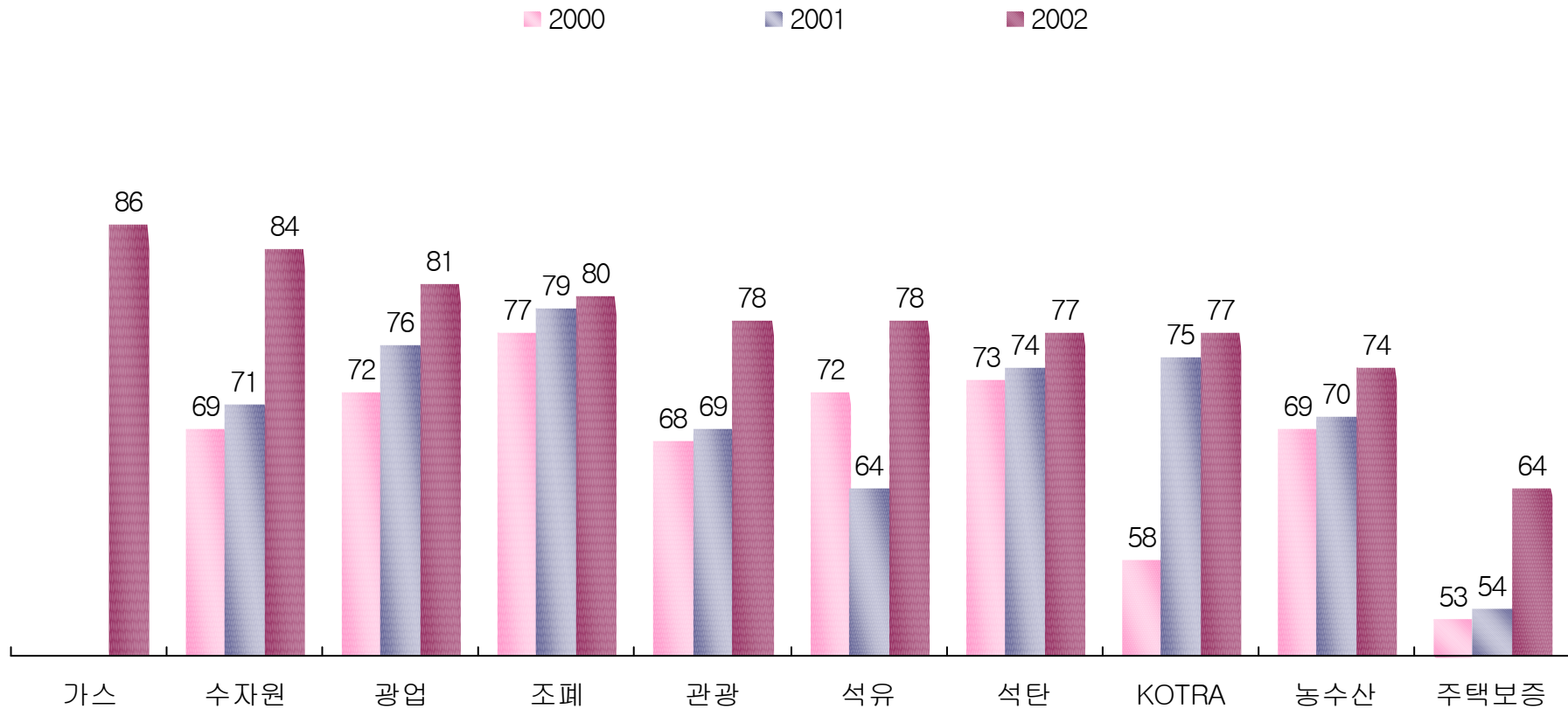
서류의 간소화 정도

2000 2001 2002



2.3 업무처리 편리성 측면 (계속)

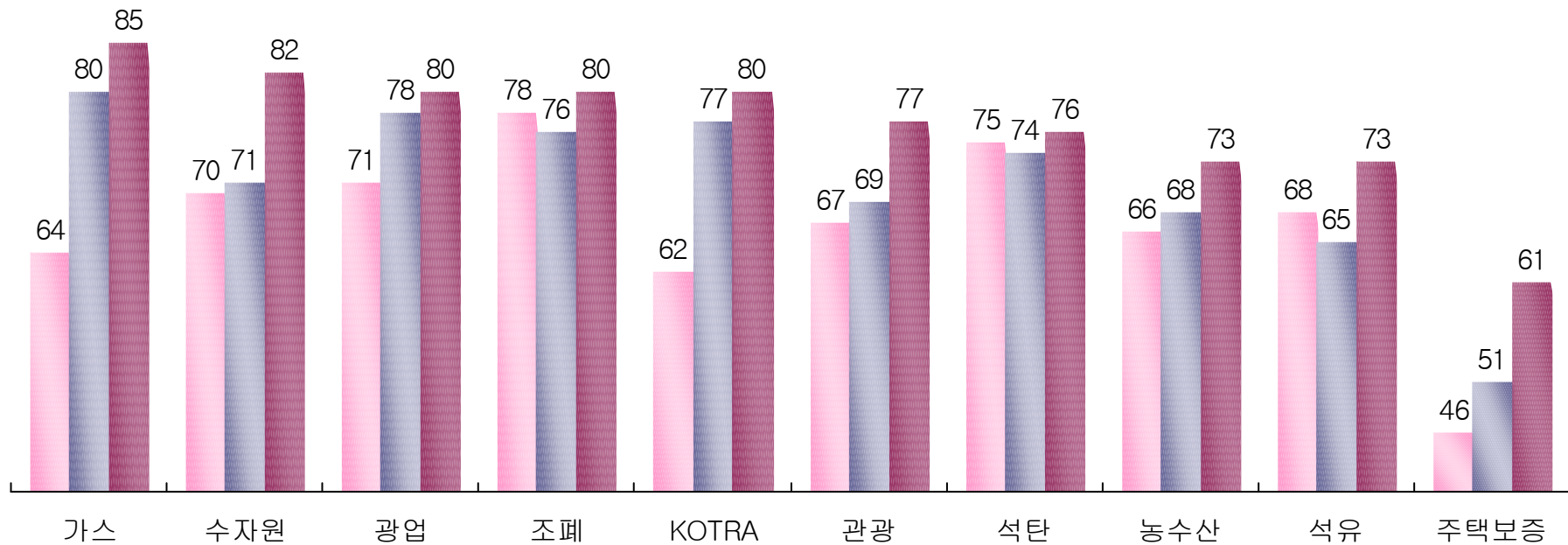
요청자료 및 정보제공의 신속/충분성



2.3 업무처리 편리성 측면 (계속)

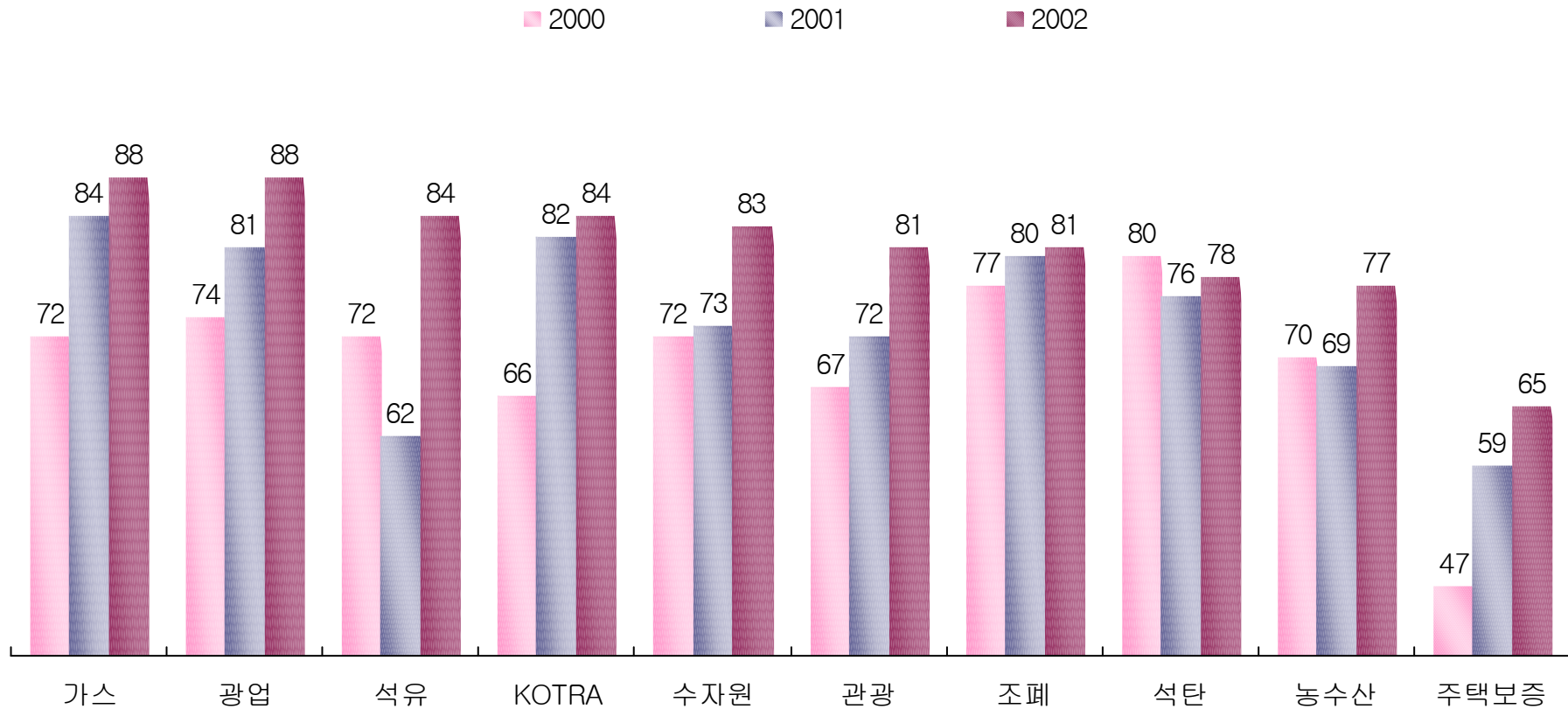
업무처리절차의 간편성

2000 2001 2002



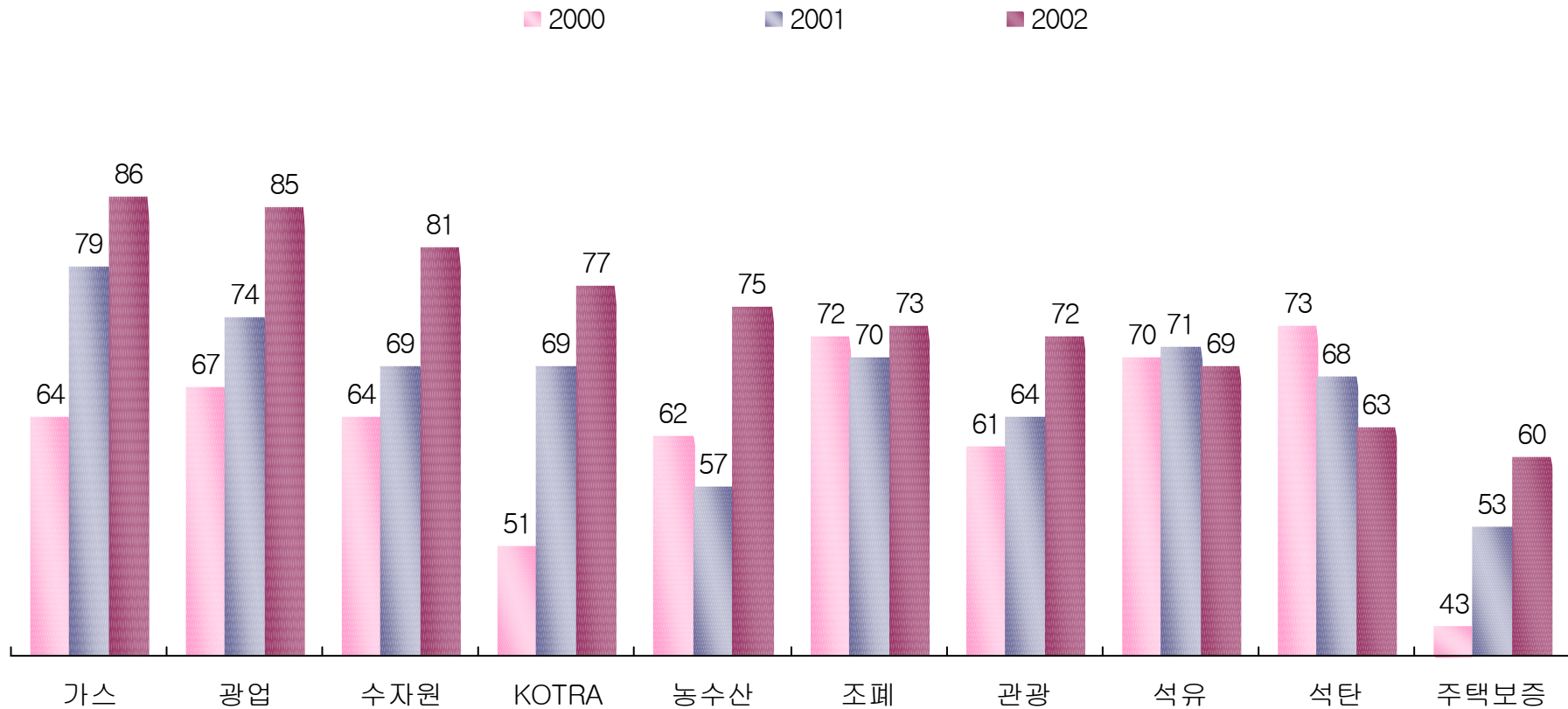
2.3 업무처리 편리성 측면 (계속)

E-Mail이나 전화를 이용한 업무처리 편리성



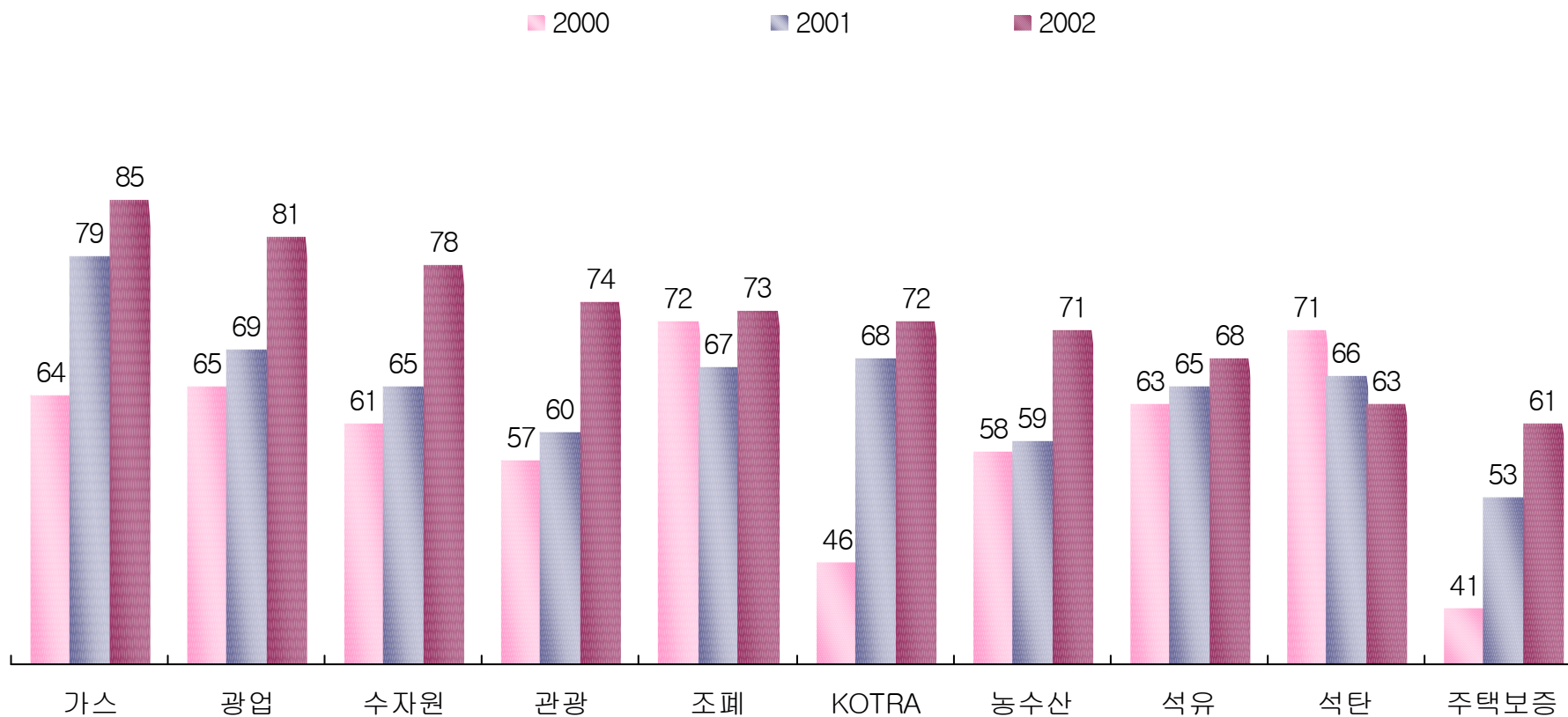
2.4 불평처리 측면

불만/건의 접수창구의 이용편리성



2.4 불평처리 측면 (계속)

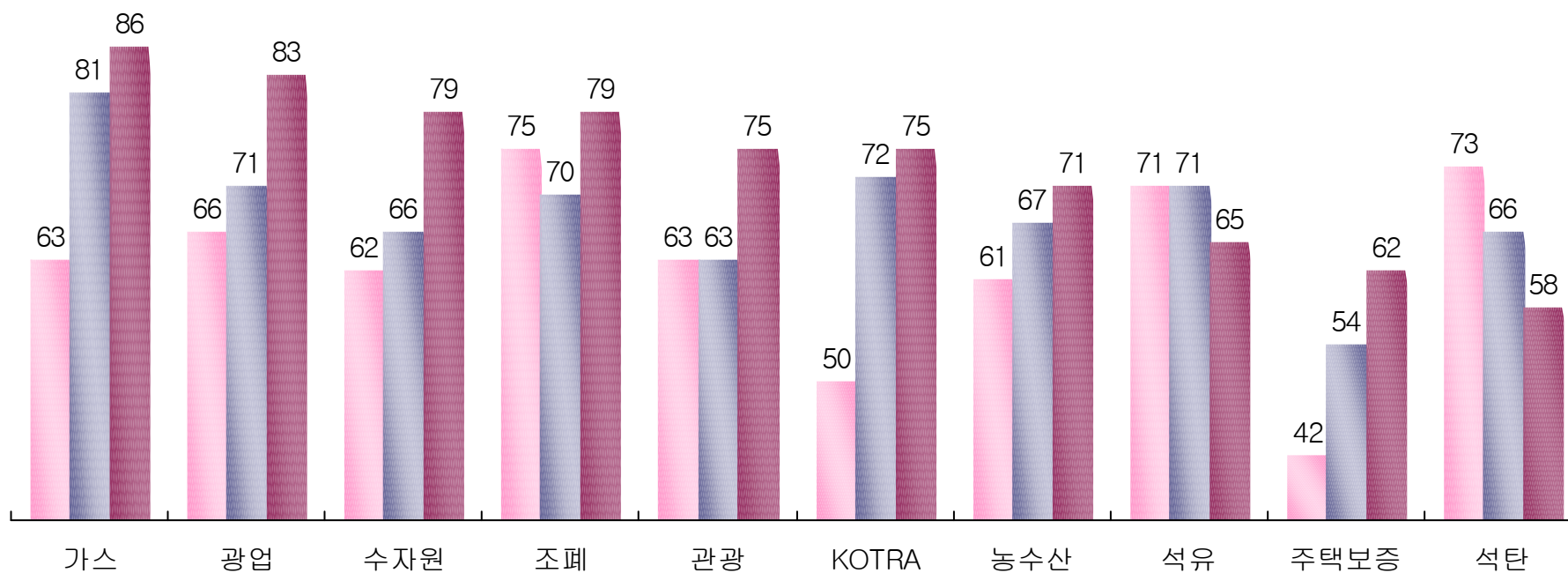
불만사항에 대한 전문적 상담



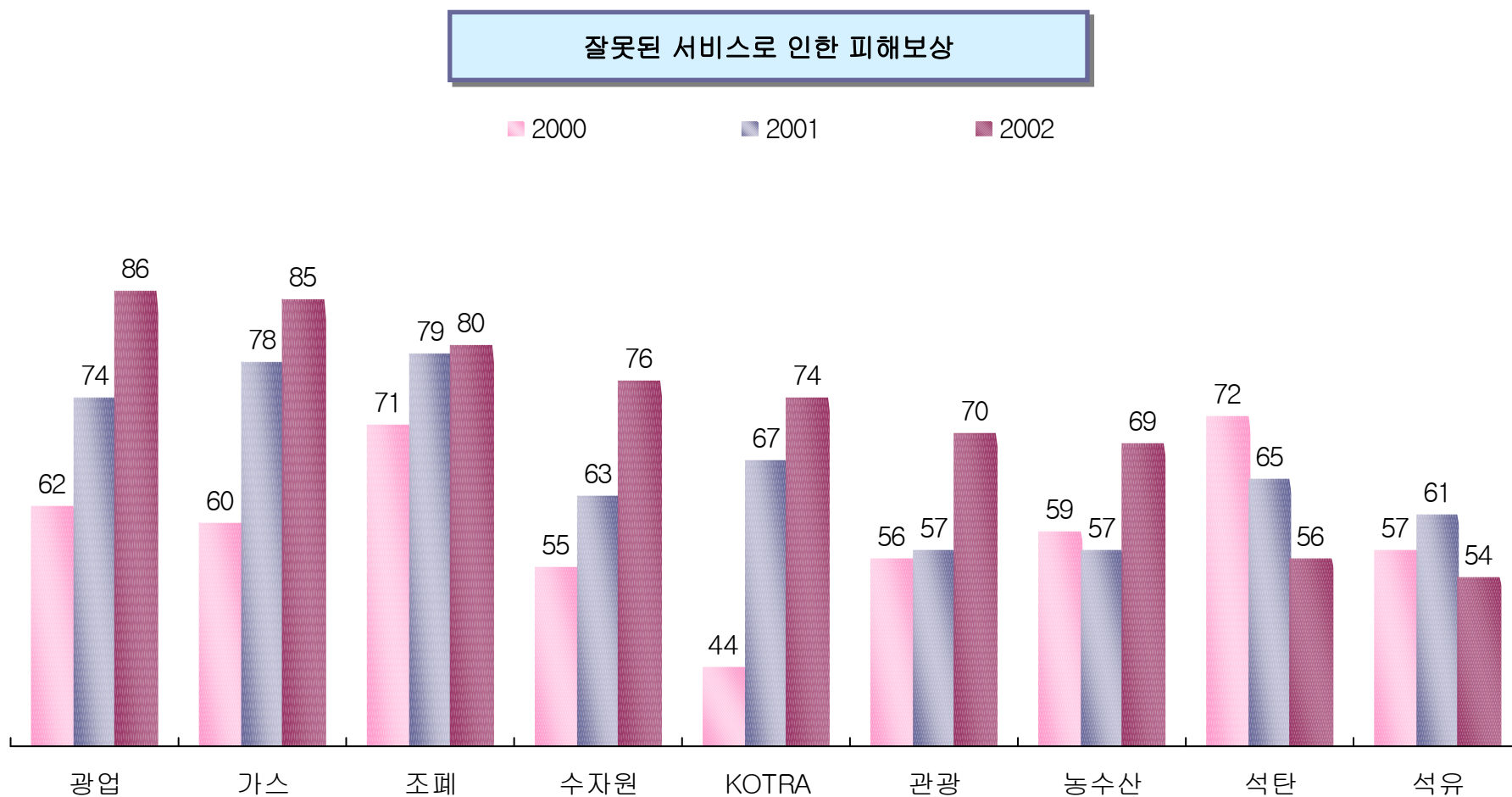
2.4 불평처리 측면 (계속)

불만/요구사항 처리에 대한 성실성

2000 2001 2002

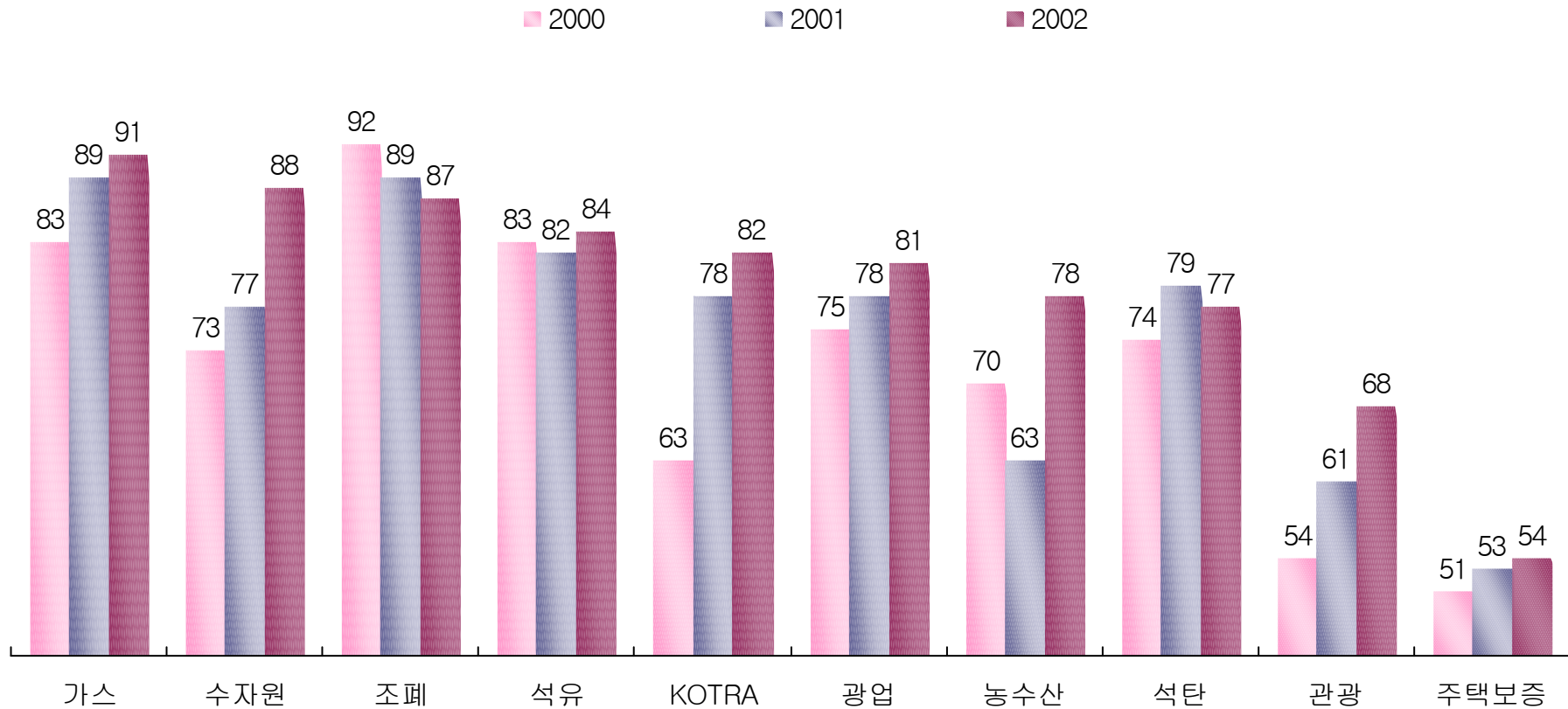


2.4 불평처리 측면 (계속)



2.5 편의시설 측면

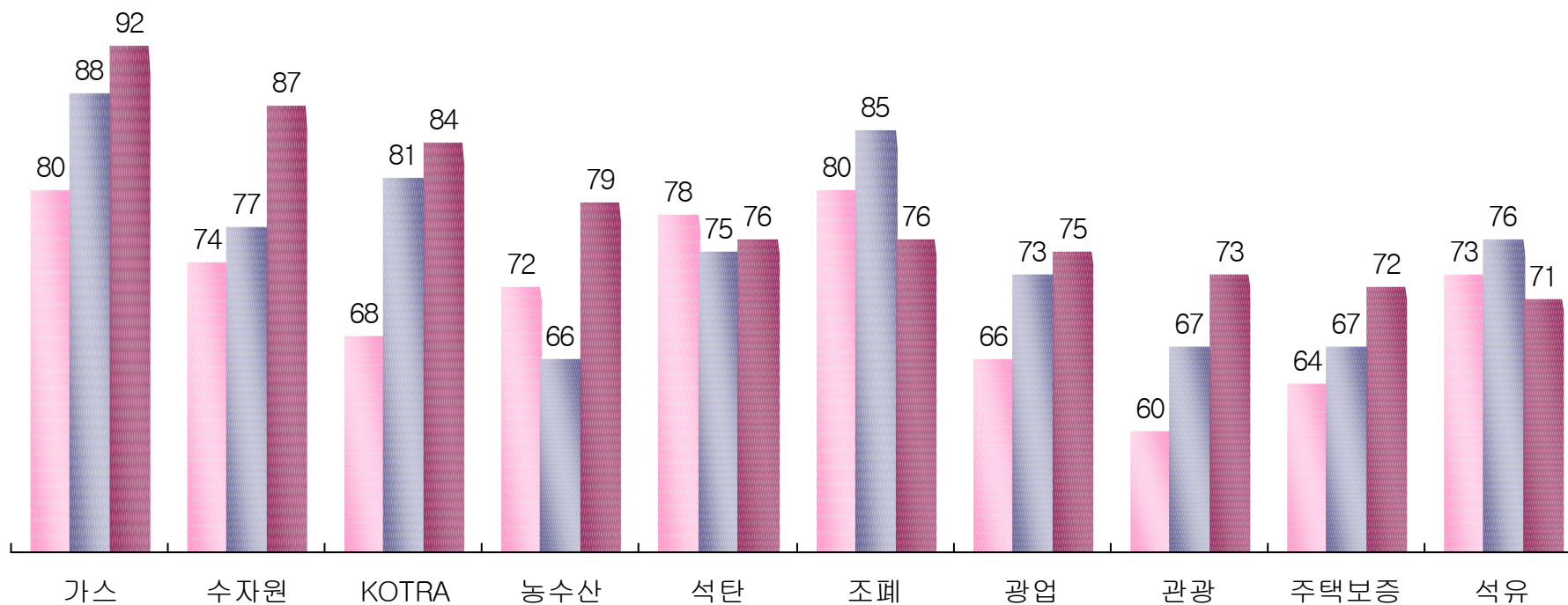
주차시설의 편리성



2.5 편의시설 측면 (계속)

사무실내 편의시설

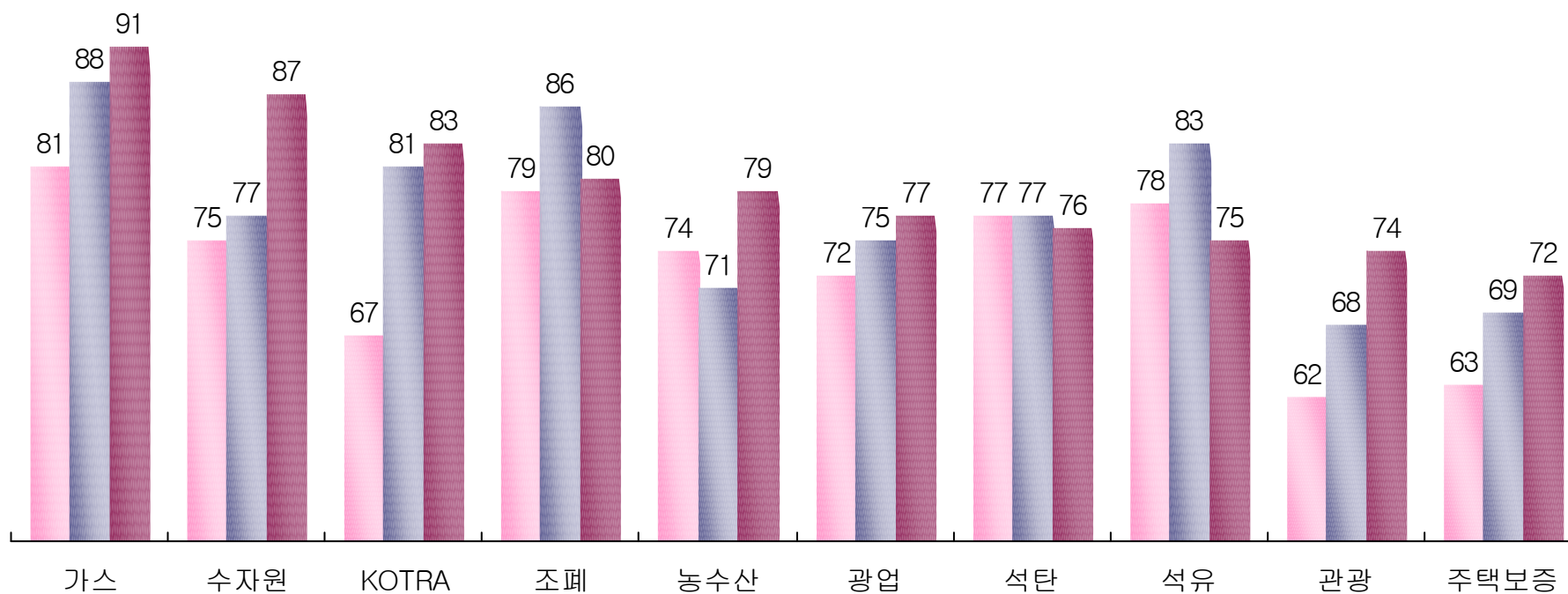
2000 2001 2002



2.5 편의시설 측면 (계속)

건물 내 안내표지판 설치의 적절성

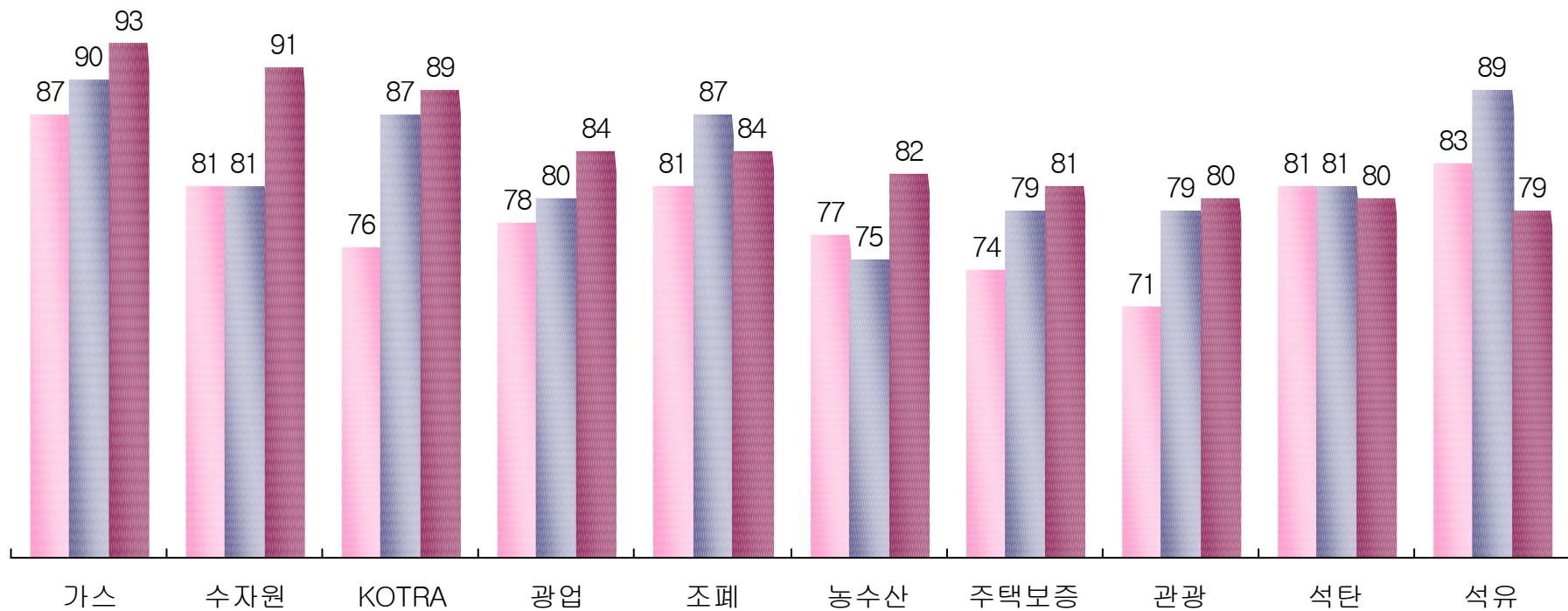
2000 2001 2002



2.5 편의시설 측면 (계속)

건물내외의 청결성

2000 2001 2002

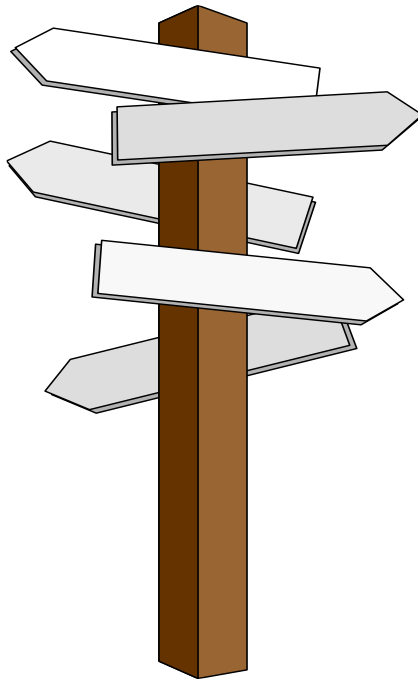


제 2 부

하기사자어기사 배서 나카우원공 배서



제 2 부 – 주 요 목 차



Part I . 조사 설계

Part II . 고객만족도 분석

Part III . 주요품질요인 분석

Part IV . 고객불만사항 분석

Part V . 고객만족도 향상을 위한 전략적 Guideline

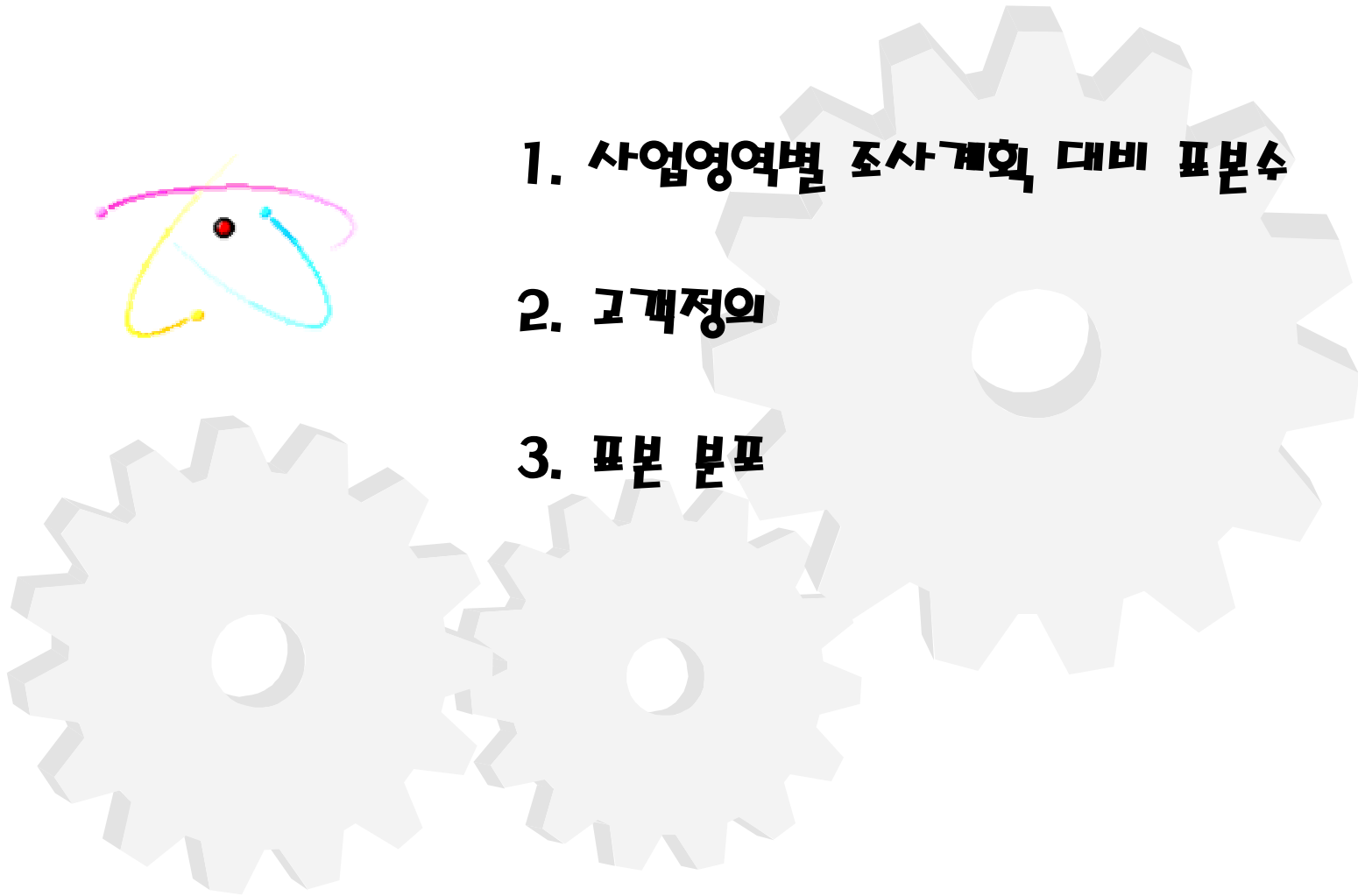
Part 1. 조사설계



1. 사업영역별 조사계획 대비 표본수

2. 고객정의

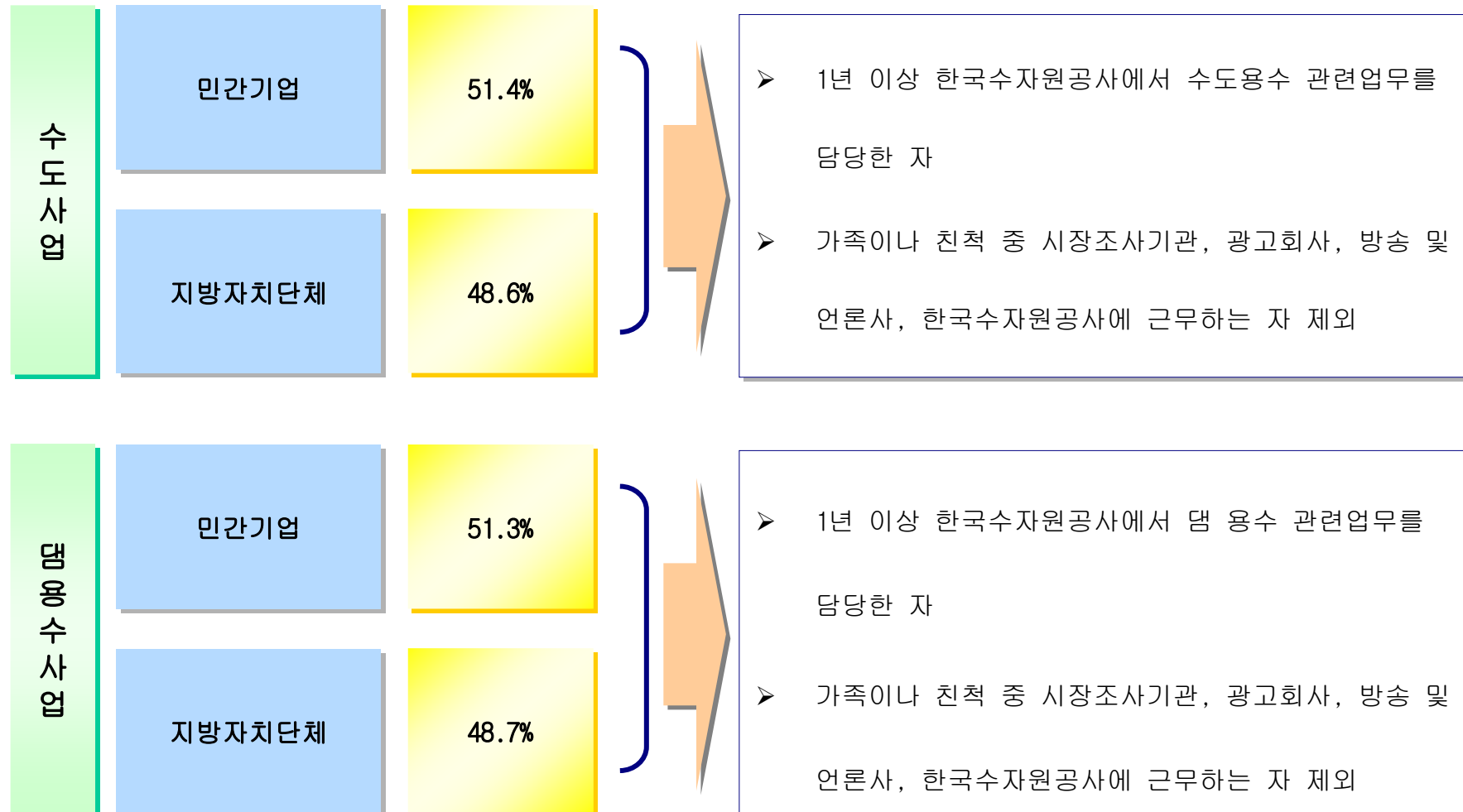
3. 표본 분포



1. 사업영역별 조사계획 대비 표본수

서비스명	모집단	계획 표본수	실사 표본수	달성율 (%)	미달사유
수도사업	1,007	178	173	97.2	<ul style="list-style-type: none"> Contact 불가 담당자 부재 및 출장
댐용수사업	79	40	39	97.5	
전 체	1,086	218	212	97.2	

2. 고객정의



(주) 숫자는 표본비율을 의미함

3. 표본 분포

사무소별 표본 분포

수도용수	표본수	비율
충주권	8	4.6
과천권	11	6.4
성남권	8	4.6
일산권	3	1.7
팔당권	5	2.9
거제권	3	1.7
광주권	4	2.3
구미권	2	1.2
보령권	8	4.6
부여권	5	2.9
사천권	5	2.9
여수권	7	4.0

수도용수	표본수	비율
운문댐	3	1.7
울산권	15	8.7
전주권	3	1.7
정읍권	4	2.3
창원권	59	34.1
청주권	4	2.3
태백권	5	2.9
포항권	7	4.0
아산수도	2	1.2
밀양댐	2	1.2
전체	173	100.0

댐용수	표본수	비율
남강댐	3	7.7
대청댐	6	15.4
부산권	5	12.8
소양강댐	4	10.3
안동댐	5	12.8
임하댐	4	10.3
충주권	8	20.5
합천댐	4	10.3
전체	39	100.0

3. 표본 분포(계속)

응답자 연령별 표본 분포

응답자 연령	수돗물	담용수
20대	12.7	10.3
30대	39.3	48.7
40대	40.5	35.9
50대	6.4	5.1
60대 이상	1.2	-
전체	100	100

응답자 성별 표본 분포

응답자 성별	수돗물	담용수
남자	87.9	100.0
여자	12.1	-
전체	100.0	100.0

월평균 접촉회수별 표본 분포

월평균 접촉회수	수돗물	담용수
1회미만	20.2	5.1
1회	37.6	41.0
2회	19.1	25.6
3회	9.8	7.7
4회	4.0	12.8
5회	2.9	7.7
6회	0.6	-
7회	0.6	-
8회	1.2	-
10회	3.5	-
15회	0.6	-
전체	100.0	100.0

근무 연수별 표본 분포

근무연수	수돗물	담용수
1년미만	1.2	-
1~5년	65.3	51.3
6~10년	21.4	30.8
11년 이상	12.1	17.9
전체	100.0	100.0

수돗물 종류별 표본 분포

수돗물 종류	비율(%)
정수	72.3
원수	17.9
침전수	9.8
전체	100

Part II . 고객만족도 분석



I . 고객만족도 분석 적용 모델

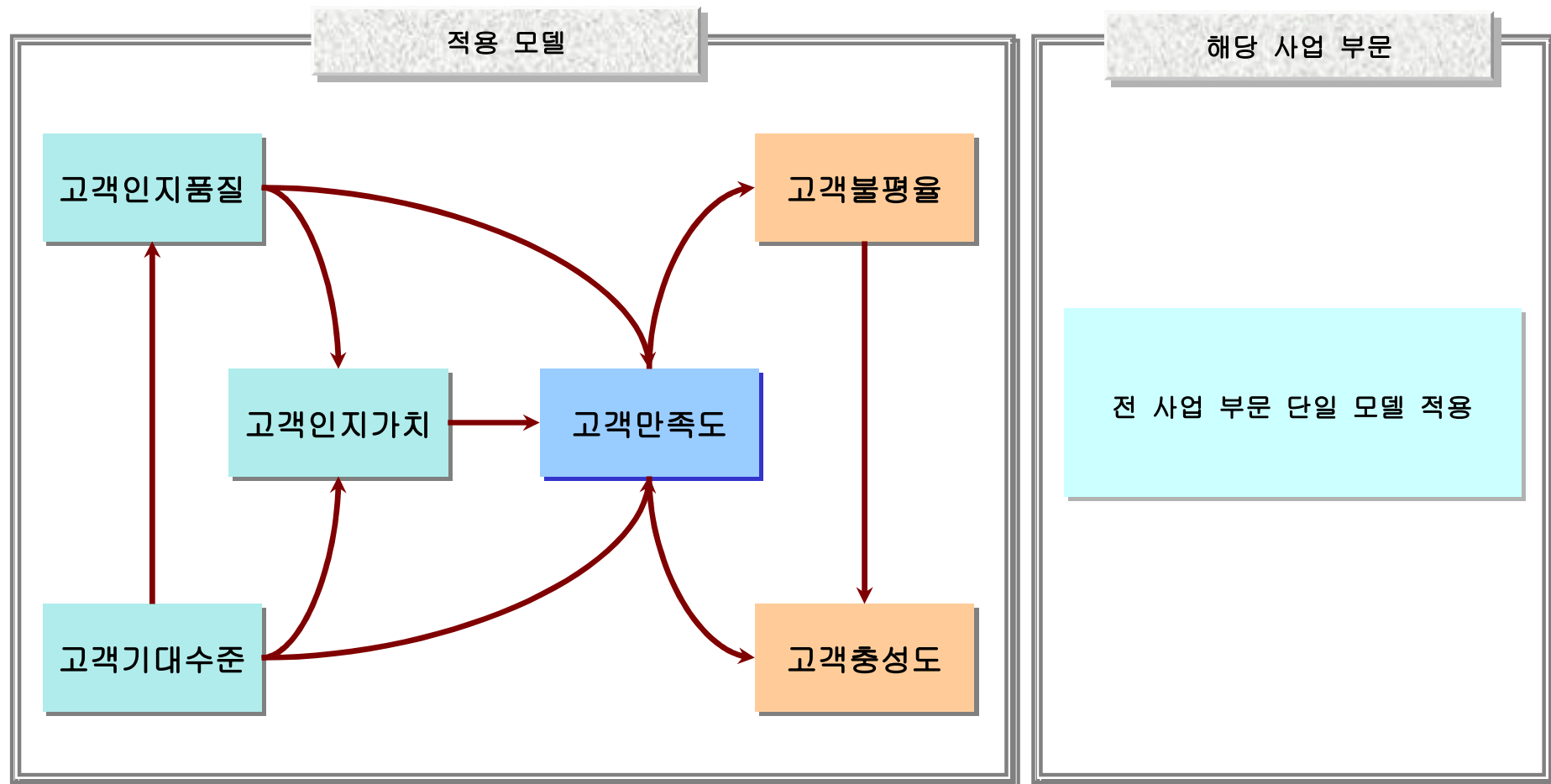
II . 한국수자원공사 전체 분석

III . 사업영역별 분석



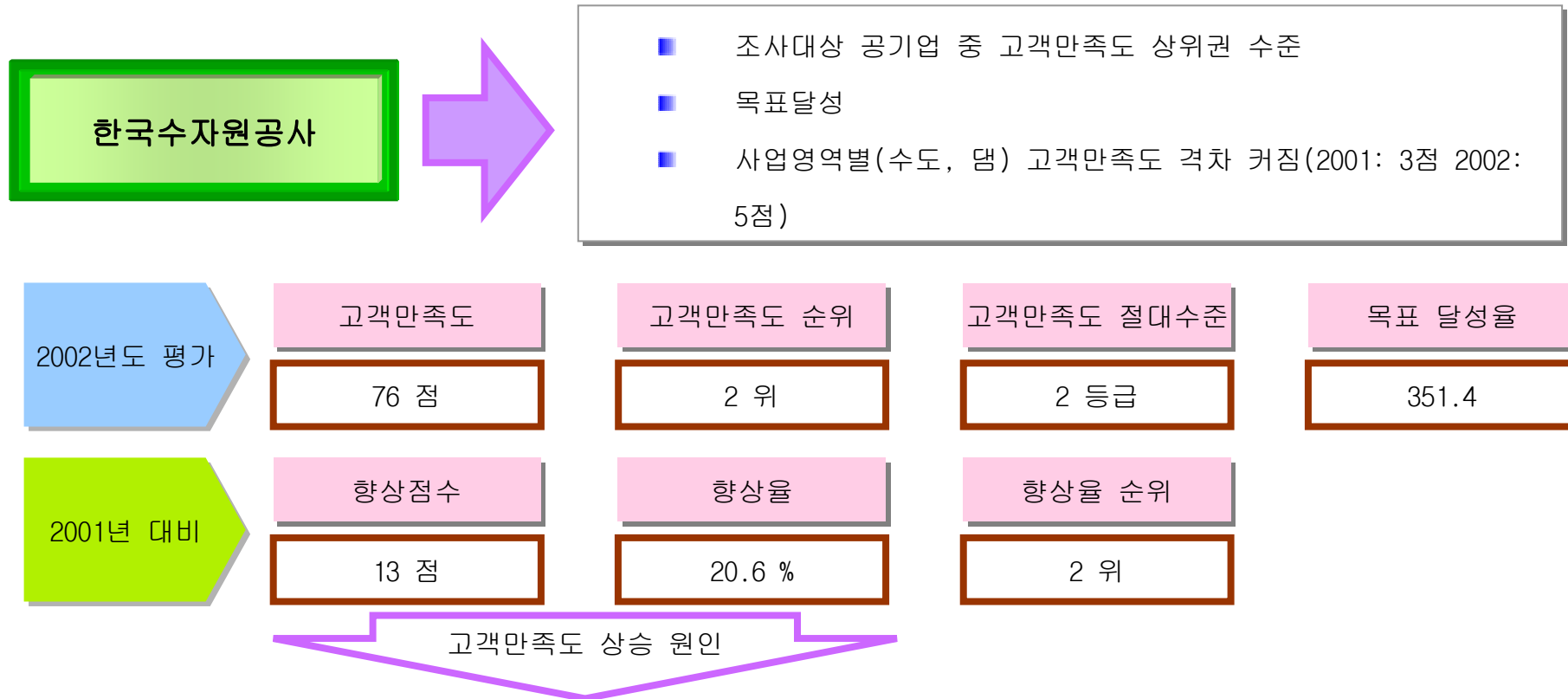
I . 고객만족도 분석 적용 모델

분석 적용 모델



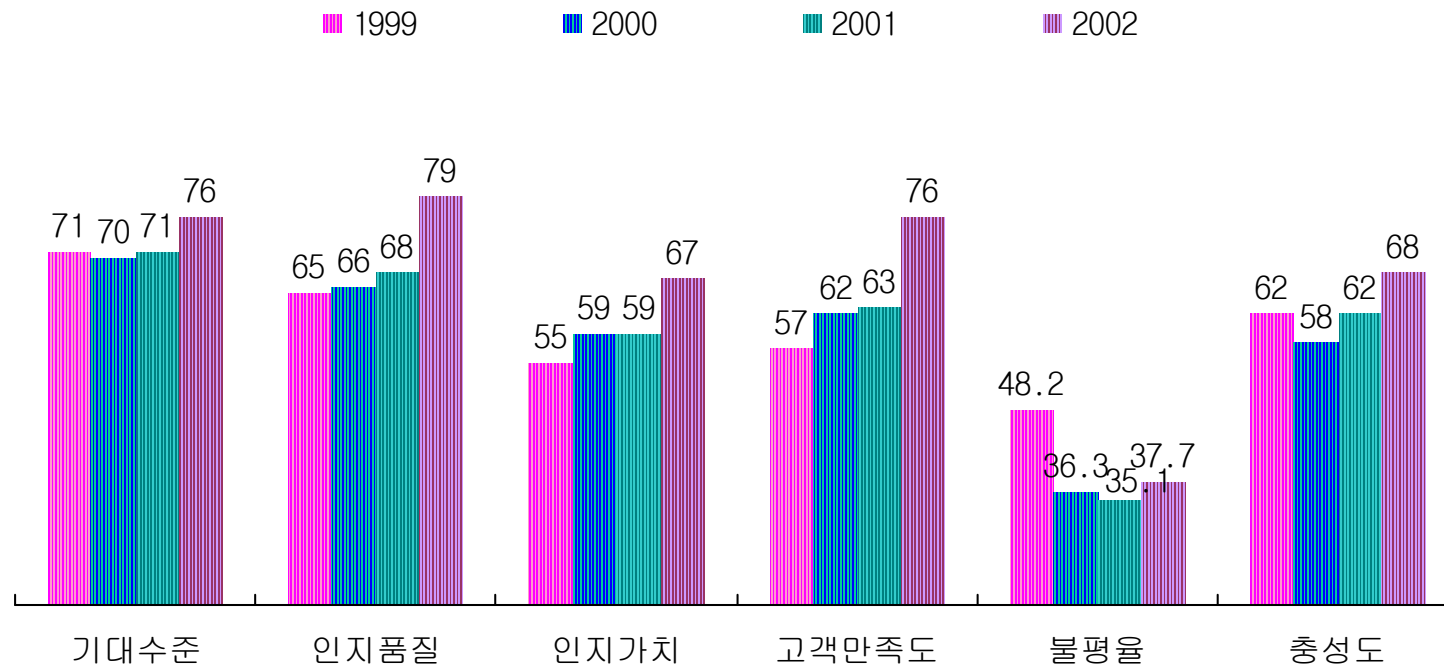
Ⅱ . 한국수자원공사 전체 분석

1. 고객만족도 평가



- 한국수자원공사의 고객만족도 선행변수(기대수준, 인지품질, 인지가치) 모두 전년대비 크게 향상 되었는데 이 중 인지품질 수준의 향상은 타 변수에 비해 더욱 크게 나타나 수자원공사의 고객만족도 향상은 서비스품질 수준 개선이 중요한 원인이었음을 알 수 있음
- 고객이 수자원공사에 대해 기대했던 것 보다 더 좋은 서비스를 제공한 것이 고객만족도 향상에 긍정적인 영향을 미침(기대수준 : 76점, 인지품질 : 79점)

2. 고객만족도 평가모델 구성변수 평가



	고객기대수준	고객인지품질	고객인지가치	고객만족도	고객불평율	고객충성도
전년 대비 향상 점수	+5	+11	+8	+13	+2.6	+6
전년 대비 향상률	+7.0	+16.2	+13.6	+20.6	+7.4	9.7

3. 고객만족도 평가모델 구성변수별 절대수준 평가

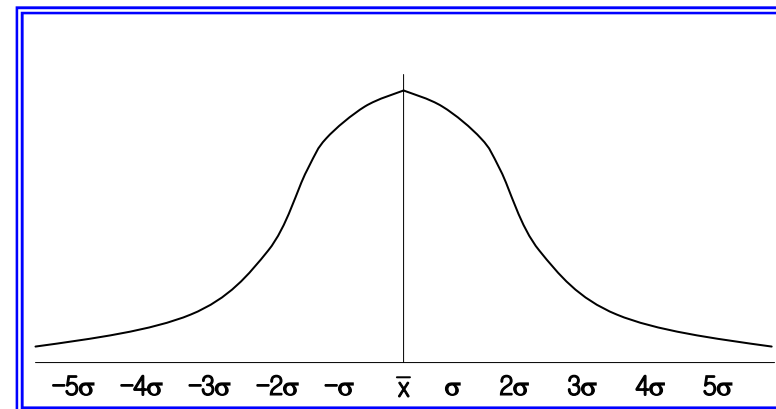
구성변수	평가				구성변수	평가			
	1999년	2000년	2001년	2002년		1999년	2000년	2001년	2002년
고객만족도	6 등급	5 등급	5 등급	2등급	고객인지가치	6 등급	6 등급	6 등급	4등급
고객기대수준	5 등급	5 등급	5 등급	4등급	고객불평율	10 등급	9 등급	9 등급	9등급
고객인지품질	5 등급	5 등급	5 등급	3등급	고객충성도	4 등급	5 등급	4 등급	3등급

절대수준평가 등급표

등급	기대	품질	가치	만족도	불평율	충성도	유지율
1	90~	85~	80~	80~	2% 미만	75~	85~
2	89~85	84~80	79~75	79~75	5% 미만	74~70	84~80
3	84~80	79~75	74~70	74~70	10% 미만	69~65	79~75
4	79~75	74~70	69~65	69~65	15% 미만	64~60	74~70
5	74~70	69~65	64~60	64~60	20% 미만	59~55	69~65
6	69~65	64~60	59~55	59~55	25% 미만	54~50	64~60
7	64~60	59~55	54~50	54~50	30% 미만	49~45	59~55
8	59~55	54~50	49~45	49~45	35% 미만	44~40	54~50
9	54~50	49~45	44~40	44~40	40% 미만	39~35	49~45
10	~49	~44	~39	~40	40% 이상	~34	~44

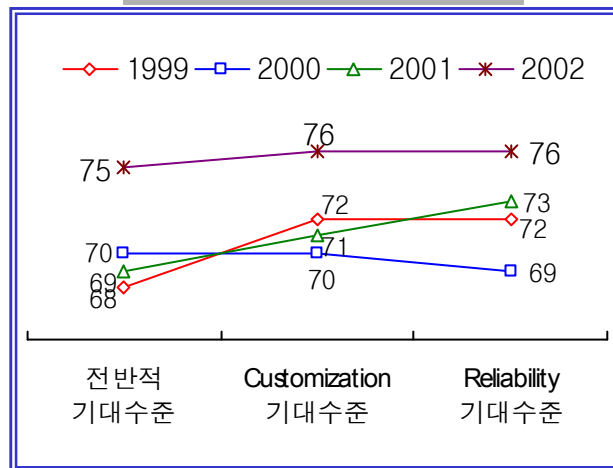
주) 1998년도 37개 산업, 176개 기업 대상 NCSI 조사결과를 이용해 6개의 NCSI 모델 구성변수의 점수분포를 10등급으로 구분하여, 비교평가자료로 활용하고 있음.

등급표 산출과정

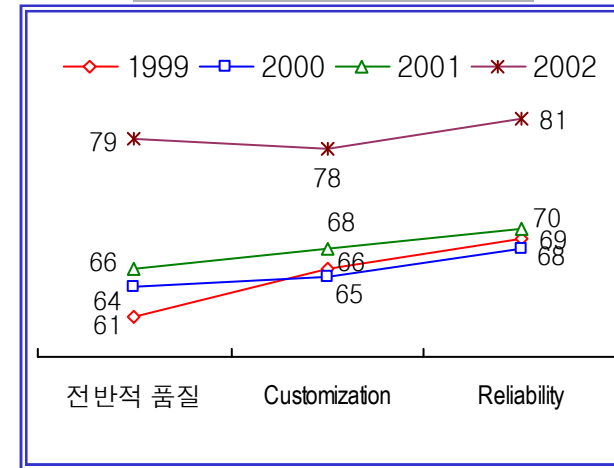


4. 고객만족도 모델 구성변수별 측정변수 분석

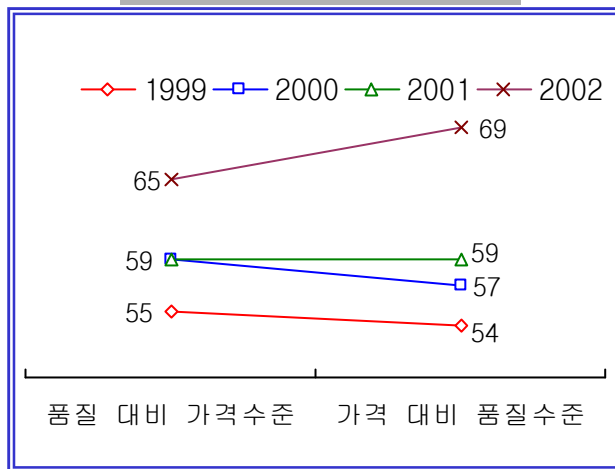
고객기대수준



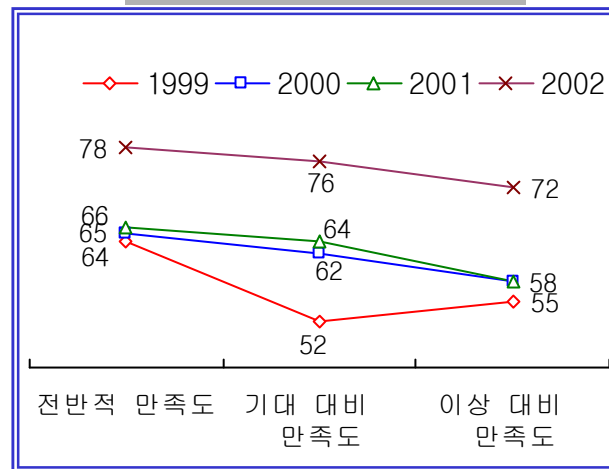
고객인지품질



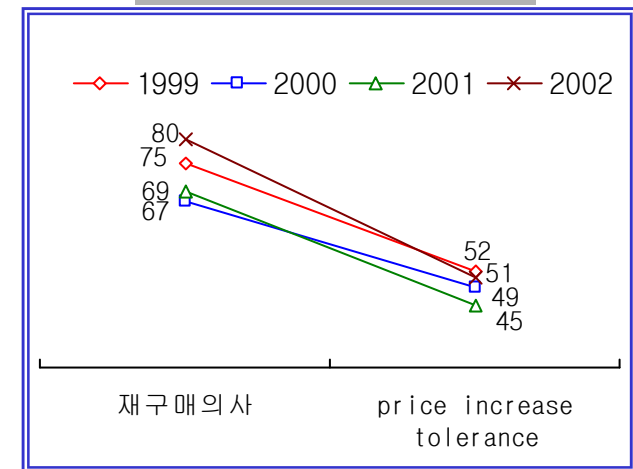
고객인지가치



고객만족도

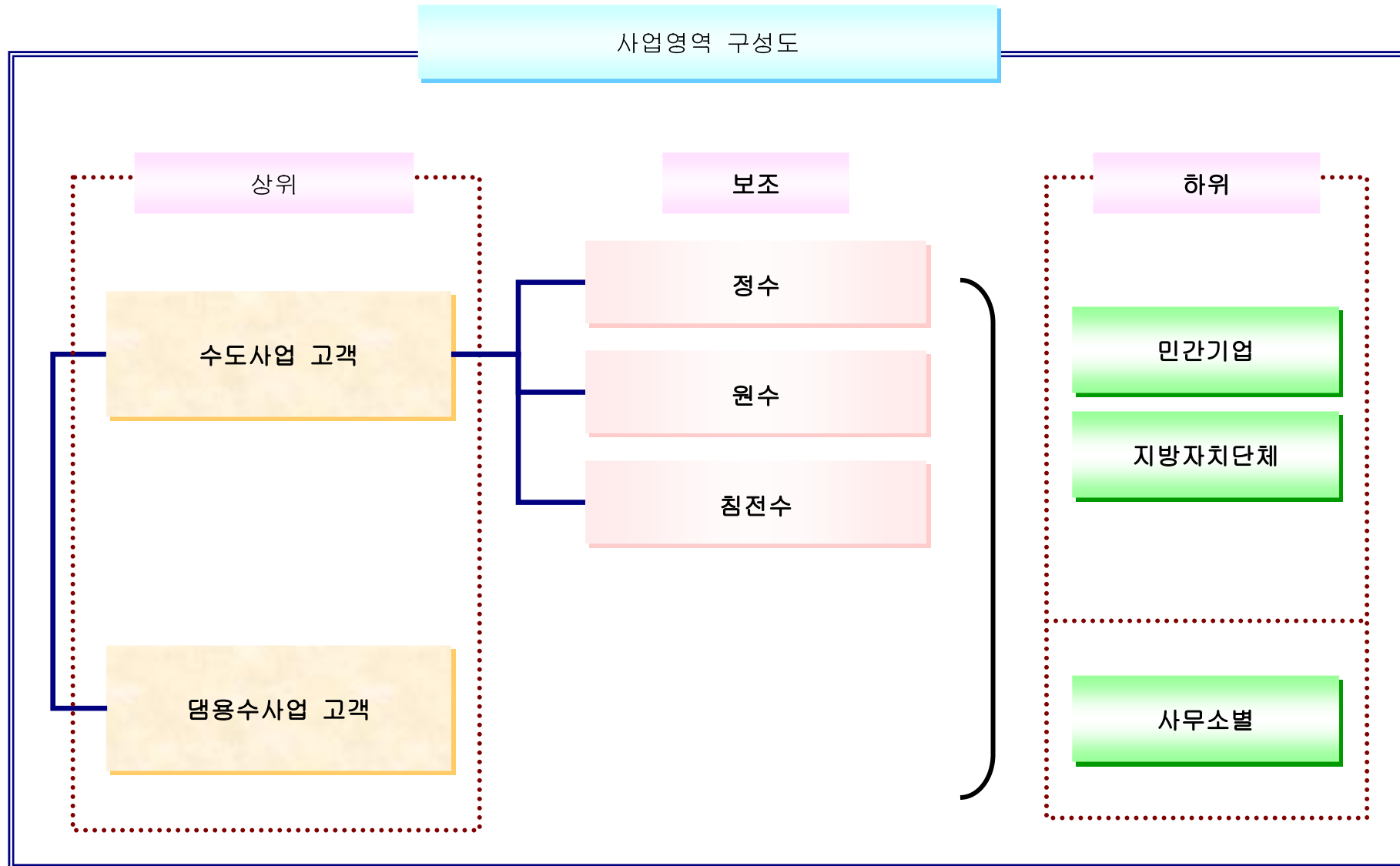


고객충성도



Ⅲ. 사업영역별 분석

1. 조사대상 사업영역의 구성



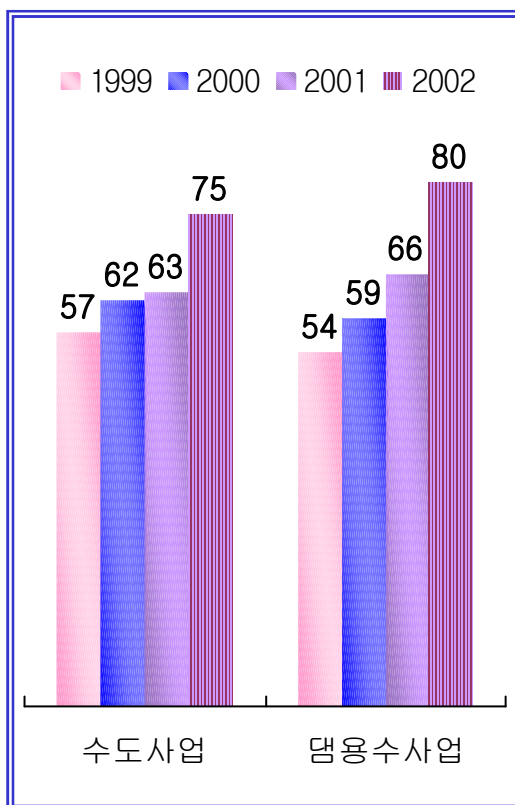
2. 사업영역별 고객만족도 평가 요약

	1999	2000	2001	2002	
사업부문별 고객만족도					
	1999년	2000년	2001년	2002년	2001년 대비 향상율
수도사업	57	62	63	75	19.0
댐용수사업	54	59	66	80	21.02

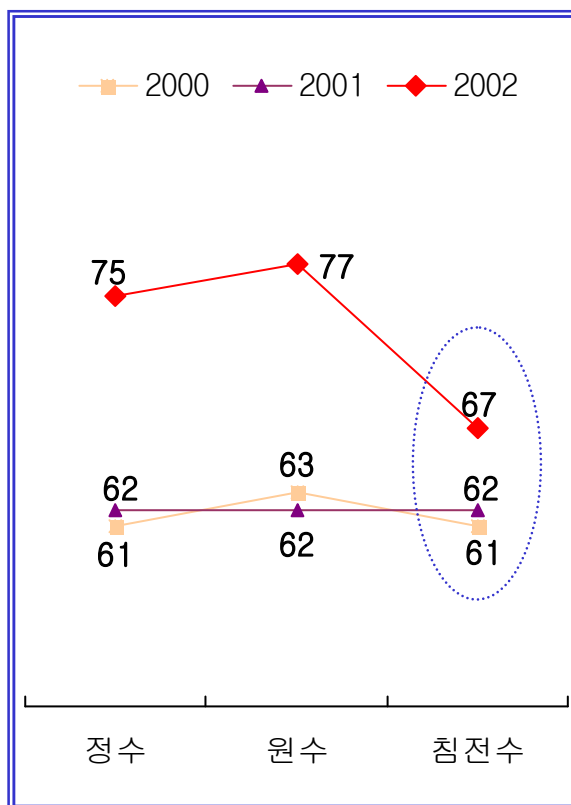
- 두 사업영역 모두 고객만족도가 지난해보다 크게 향상됨
- 수도와 댐용수사업간의 고객만족도 차이는 지금까지 3점 정도였으나 올해에는 5점 차이로 격차가 커짐 → 사업영역간 제공되는 서비스품질 수준이 안정화되지 않은 것이 가장 큰 이유

2. 사업영역별 고객만족도 평가 요약(계속)

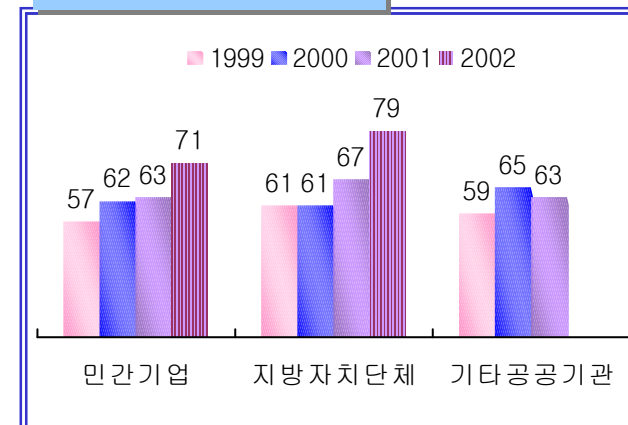
사업영역별 고객만족도 변화



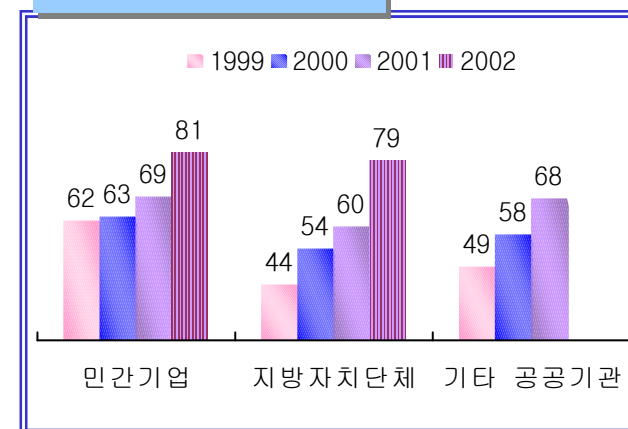
수돗물 종류별 고객만족도 변화



수도사업 기관별



댐용수사업 기관별



2. 사업영역별 고객만족도 평가 요약(계속)

수도사업부문 사무소별 고객만족도

사무소명	1999	2000	2001	2002	전년대비 향상율
구미권	78	52	74	89	20.3
사천권	58	61	76	88	15.8
부여권	65	75	76	87	14.5
보령권	65	56	80	85	6.3
포항권	60	68	68	85	25.0
밀양댐	-	-	-	85	-
일산권	69	57	81	83	2.5
전주권	33	70	82	82	0.0
성남권	53	64	54	81	50.0
팔당권	70	54	68	81	19.1
광주권	66	70	75	81	8.0

사무소명	1999	2000	2001	2002	전년대비 향상율
충주권	-	-	56	80	42.9
청주권	70	71	80	79	-1.3
거제권	59	70	62	78	25.8
여수권	67	65	67	78	16.4
태백권	71	64	66	76	15.2
정읍권	72	73	78	75	-3.8
운문댐	74	65	81	70	-13.6
아산수도	-	-	63	70	11.1
과천권	69	62	73	69	-5.5
창원권	55	62	60	69	15.0
울산권	56	59	64	65	1.6

2. 사업영역별 고객만족도 평가 요약(계속)

댐용수사업부문 사무소별 고객만족도

사무소명	1999	2000	2001	2002	전년대비 향상율
임하댐	-	-	75	91	21.3
합천댐	49	33	64	90	40.6
남강댐	-	37	52	89	71.2
안동댐	-	-	56	86	53.6
충주권	55	55	65	84	29.2
대청댐	59	63	74	79	6.8
소양강댐	-	58	59	68	15.3
부산권	51	69	62	63	1.6

주) 안동댐, 임하댐은 2000년도까지 안동권 관리단으로 조사됨
 99년도 안동권 관리단 고객만족도 : 50
 2000년도 안동권 관리단 고객만족도 : 61

3. 사업영역별 고객만족도 평가 모델 구성변수 분석 요약

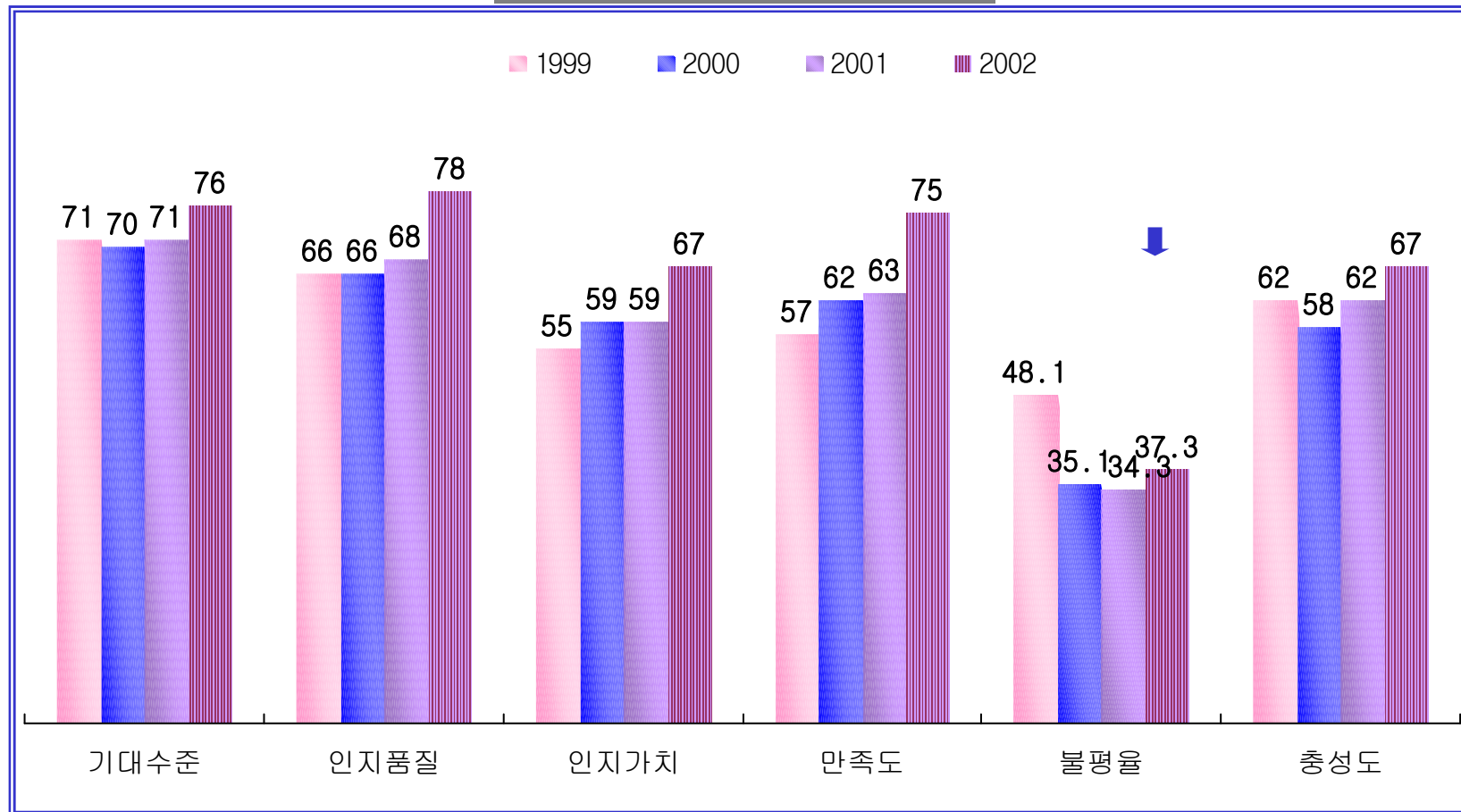
구 분	기대수준		인지품질		인지가치		고객만족도		불평율		충성도	
	02년	증감	02년	증감	02년	증감	02년	증감	02년	증감	02년	증감
수도사업	76	+5	78	+10	67	+8	75	+12	37.3	+3.0	67	+5
댐용수사업	77	+6	84	+16	69	+14	80	+14	37.0	-13.0	70	+8

- 수도사업과 댐용수사업간의 고객만족도 평가 모델 구성변수를 비교해보면, 인지품질이 가장 큰 차이를 보임. 같은 수자원공사의 서비스를 받고 있음에도 불구하고 수도사업 고객들은 댐용수사업 고객들에 비해 더 못한 서비스를 제공받고 있는 것으로 나타남
- 수도사업의 고객만족도는 전년대비 12점 향상되었으나 고객들의 불평은 지난해보다 오히려 높아진 것이 특이함

4. 사업영역별 고객만족도 평가모델 분석

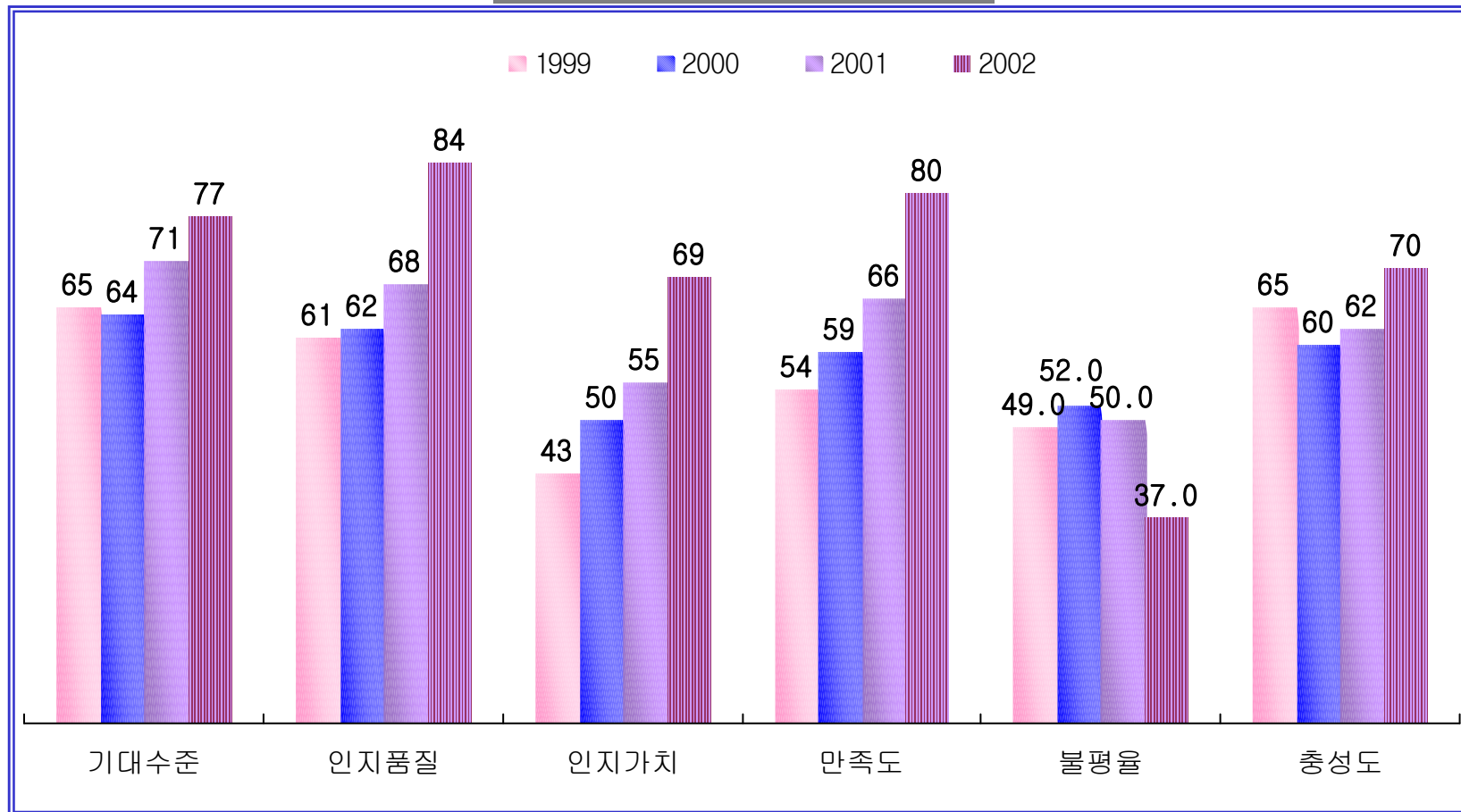
4.1 수도사업 부문 분석

수도사업 부문 고객만족도 분석

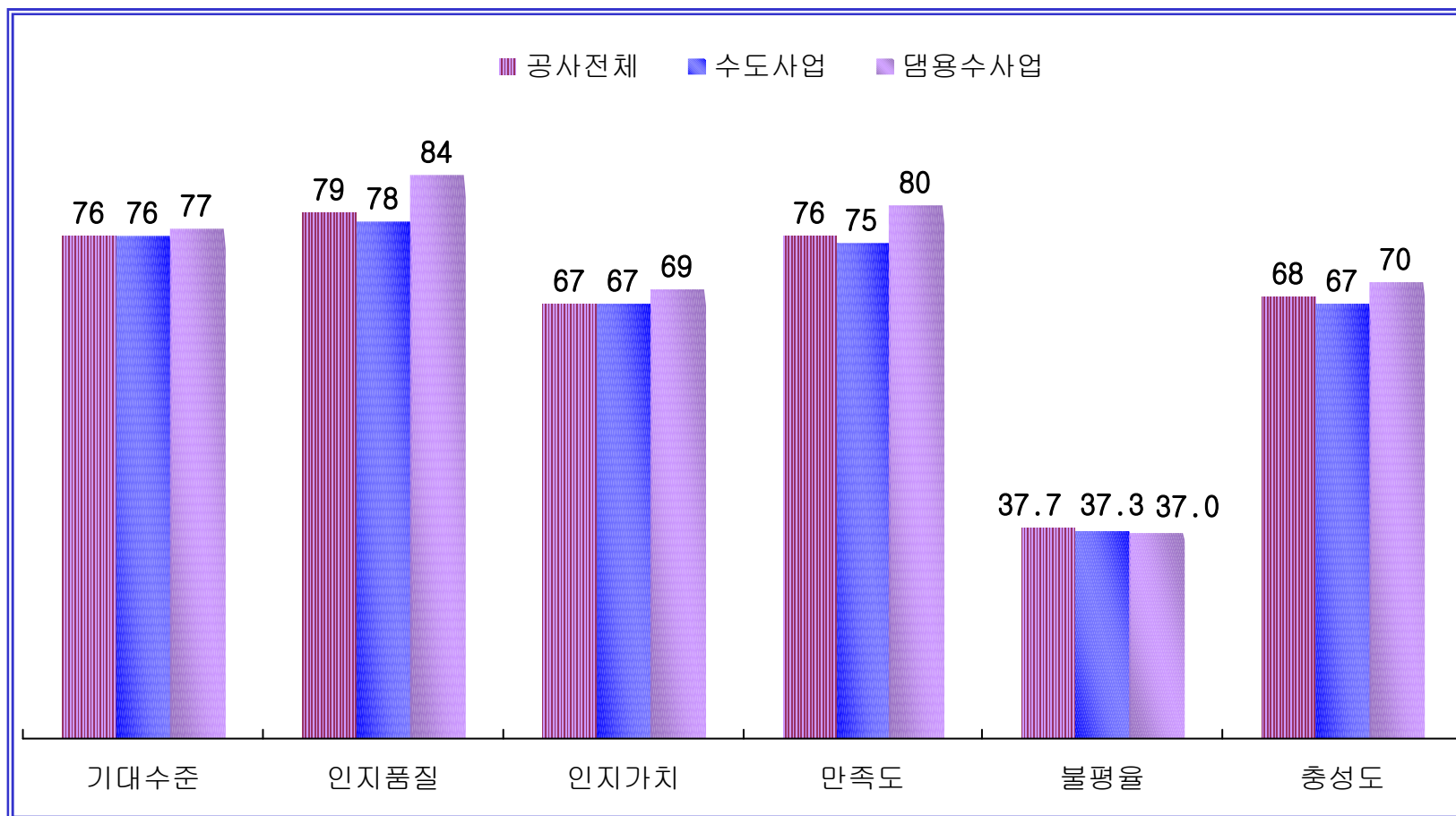


4.2 댐용수사업 부문 분석

댐용수사업 부문 고객만족도 분석



4.3 2002년도 사업영역별 비교분석



Part III. 주요품질요인 분석



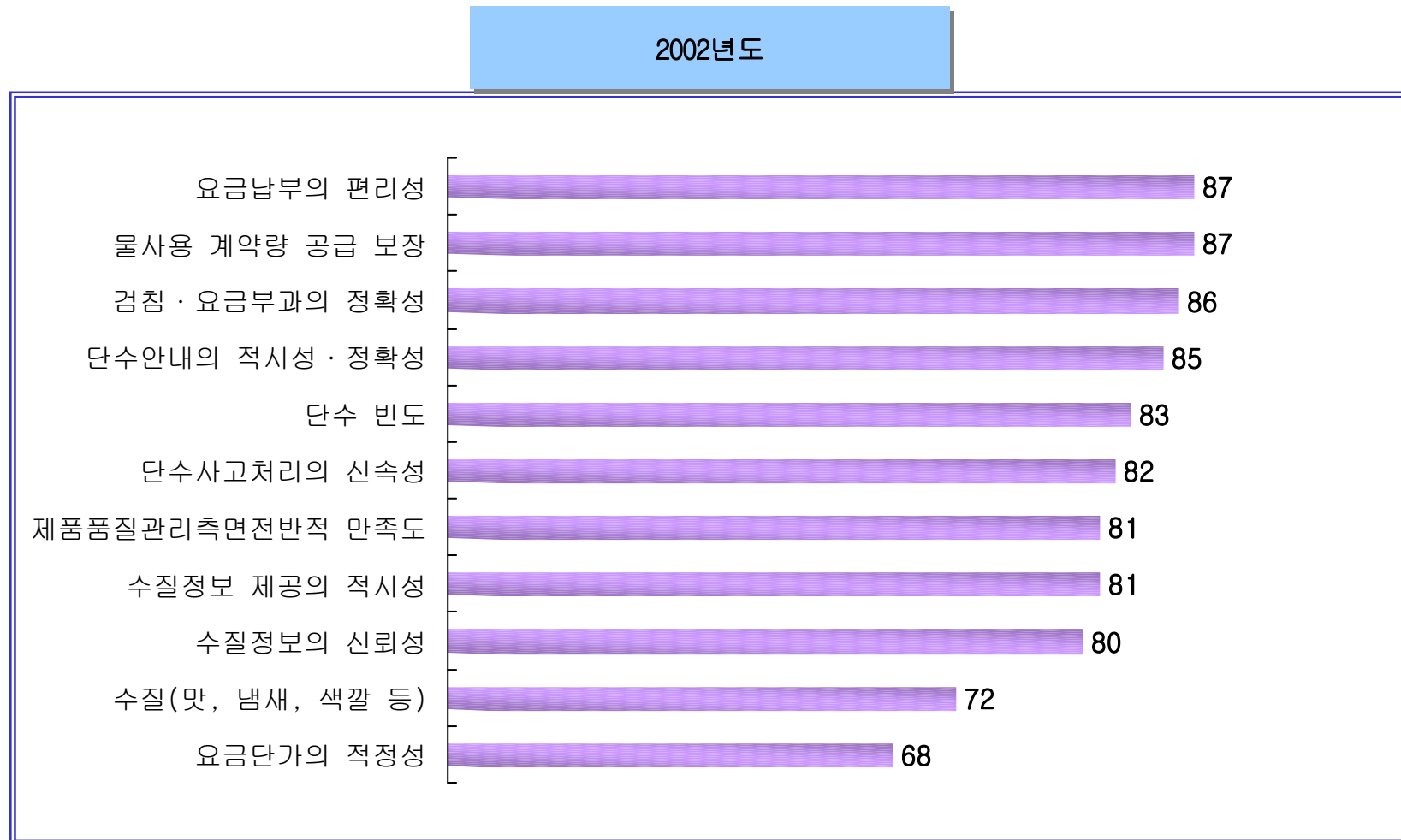
1. 한국수자원공사 고유 주요품질요인 분석

2. 인적 서비스 및 물적 환경 주요품질요인 분석

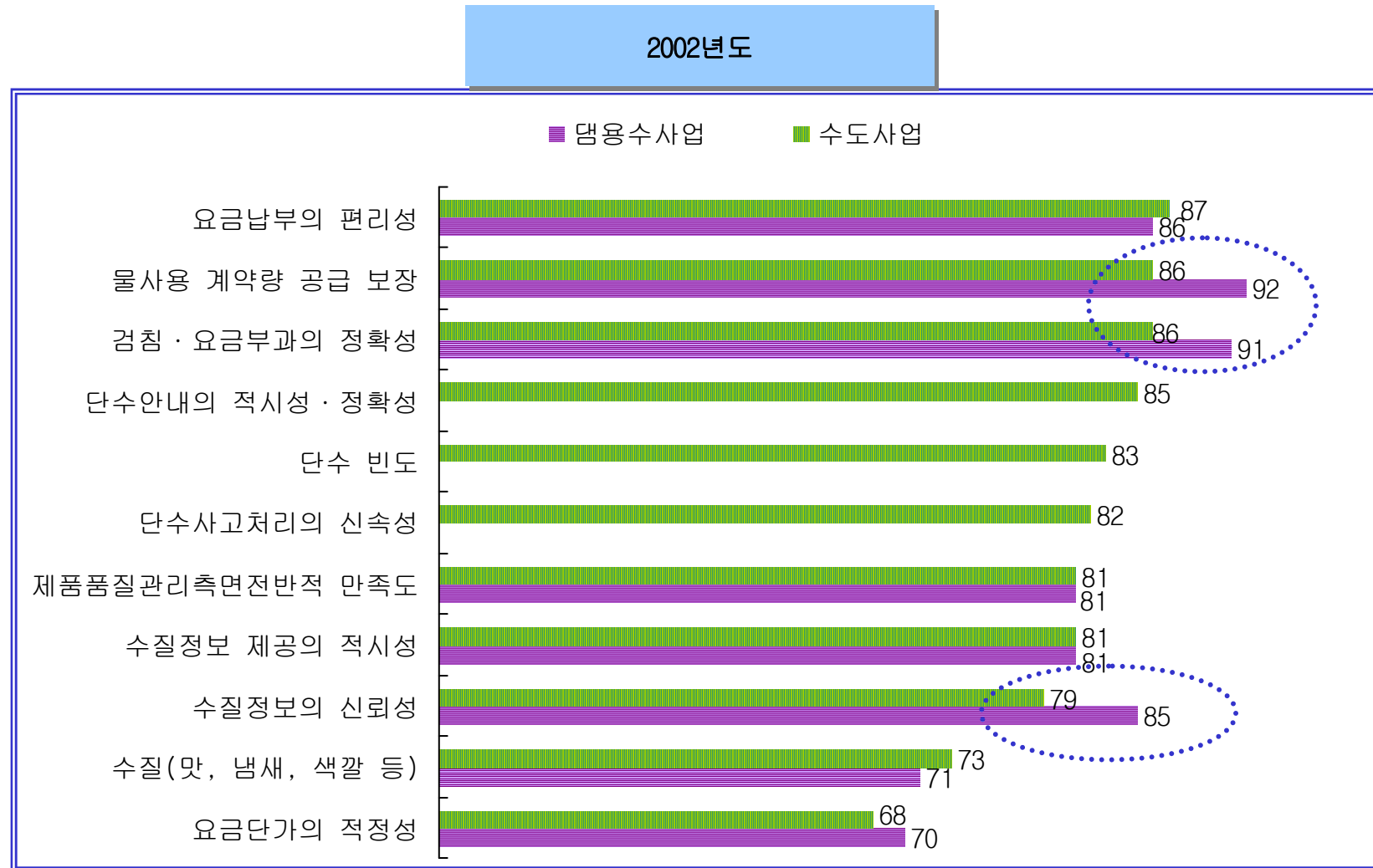


1. 한국수자원공사 고유 주요품질요인 분석

1.1 한국수자원공사 전체 분석



1.2 사업영역별 비교분석



1.3 사업영역별 분석

(1) 수도사업 부문(전체)

주요품질요인	1999	2000	2001	2002	전년대비 향상율
요금납부의 편리성	85	60	81	87	7.4
물사용 계약량 공급 보장	79	79	80	86	7.5
검침/요금부과의 정확성	76	73	76	86	13.2
단수안내의 적시성 정확성	79	77	76	85	11.8
단수빈도	-	73	74	83	12.2
단수사고처리의 신속성	72	72	71	82	15.5
수질정보 제공의 적시성	41	60	59	81	37.3
제품품질 및 관리측면에 대한 전반적 만족도	-	-	68	81	19.1
수질정보의 신뢰성	-	60	61	79	29.5
수질	54	56	59	73	23.7
요금단가의 적정성	-	61	59	68	15.3

(1) 수도사업 부문(기관별)

주요품질요인	민간기업 (A)	지방자치단체 (B)	(B)-(A)
수질(맛, 냄새, 색깔 등)	66	81	15
물 사용 계약량 공급 보장	82	92	10
단수안내의 적시성·정확성	82	88	6
단수사고처리의 신속성	77	88	11
수질정보 제공의 적시성	77	85	8
수질정보의 신뢰성	73	86	13
요금단가의 적정성	65	71	6
단수 빈도	80	87	7
검침·요금부과의 정확성	81	91	10
요금납부의 편리성	83	91	8
제품 품질 및 관리측면에 대한 전반적 만족도	76	86	10

(1) 수도사업 부문(수돗물 종류별)

주요품질요인	정수	원수	침전수
수질	74	77	55
물 사용 계약량 공급 보장	86	91	79
단수안내의 적시성 정확성	86	85	78
단수사고처리의 신속성	82	86	76
수질정보 제공의 적시성	80	84	78
수질정보의 신뢰성	78	85	74
요금단가의 적정성	69	68	61
단수빈도	84	85	74
검침/요금부과의 정확성	84	92	83
요금납부의 편리성	85	91	90
제품품질 및 관리측면에 대한 전반적 만족도	81	83	73

(1) 수도사업 부문(사무소별)

주요품질요인	충주		과천		성남		일산		팔당		거제		광주		구미		보령		부여		사천	
	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감
수질	86	4	69	2	91	40	81	-8	89	22	89	17	86	-3	78	11	90	4	89	11	84	4
물 사용 계약량 공급 보장	89	9	84	-7	94	27	100	11	97	8	85	24	94	1	100	56	92	0	93	7	100	7
단수안내의 적 시성·정확성	94	22	78	-7	91	15	93	4	97	10	85	16	81	-15	89	45	87	1	91	-3	83	-8
단수사고처리의 신속성	93	24	79	-5	87	18	89	0	97	21	78	6	92	-1	83	27	91	13	91	-1	94	10
수질정보 제공 적시성	87	14	74	8	83	34	96	7	97	27	81	3	89	-4	100	33	89	6	89	-5	83	1
수질정보신뢰성	89	13	79	10	89	31	93	4	94	35	81	-2	92	-1	94	16	86	3	87	-7	92	3
요금단가적정성	76	14	67	8	72	45	78	-11	81	27	67	9	78	19	100	44	71	-1	73	15	73	15
단수 빈도	93	29	82	-4	76	-4	100	11	89	3	85	29	78	-15	89	33	92	20	91	10	100	18
검침·요금부과의 정확성	87	3	85	-3	91	11	96	7	92	3	81	6	94	-2	100	0	98	20	96	7	96	5
요금납부편리성	92	8	89	6	83	30	100	11	92	12	85	4	100	7	100	0	97	16	84	9	96	5
제품 품질 및 관리측면에 대 한 전반적만족도	86	8	78	2	89	31	93	4	97	21	85	13	89	0	89	22	89	6	87	6	93	9

(1) 수도사업 부문(사무소별)

주요품질요인	여수		운문		울산		전주		정읍		창원		청주		태백		포항		아산		밀양	
	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감
수질	83	15	78	0	50	-6	85	-4	94	27	63	7	74	-11	63	-18	80	13	67	25	67	-
물 사용 계약량 공급 보장	94	11	100	22	78	-7	100	11	94	0	79	2	89	4	89	-5	93	11	72	-9	100	-
단수안내의 적 시성·정확성	90	15	83	5	78	0	100	17	81	3	81	7	89	-7	89	8	93	12	89	33	94	-
단수사고처리의 신속성	92	18	83	-6	74	2	96	18	83	22	73	4	78	-3	85	4	91	13	83	11	100	-
수질정보 제공 적시성	79	17	72	-6	79	17	96	7	86	14	75	19	78	-7	70	-5	89	30	78	47	100	-
수질정보신뢰성	89	24	67	-22	72	13	96	7	83	5	70	12	78	-11	74	5	85	22	78	11	100	-
요금단가적정성	65	1	61	-17	63	3	78	-16	72	16	64	5	70	-4	93	26	67	6	22	0	61	-
단수 빈도	87	13	83	5	72	-4	89	6	83	-6	79	6	81	-12	93	12	89	17	83	5	89	-
검침·요금부과의 정확성	97	14	67	-22	80	-2	89	6	97	-3	78	6	85	0	96	7	91	12	89	8	100	-
요금납부편리성	92	11	83	-6	87	4	100	6	97	19	78	-1	89	-7	93	4	89	6	100	14	100	-
제품 품질 및 관리측면에 대 한전반적만족도	86	14	72	-17	72	5	89	0	89	6	75	9	85	4	85	4	85	12	61	0	83	-

(2) 댐용수사업 부문(전체)

주요품질요인	1999	2000	2001	2002	전년대비 향상율
물 사용 계약량 공급 보장	80	80	80	92	15.0
검침/요금부과의 정확성	83	79	87	91	4.6
요금납부의 편리성	85	59	88	86	-2.3
수질정보의 신뢰성	-	60	68	85	25.0
수질정보 제공의 적시성	50	58	67	81	20.9
제품품질 및 관리측면에 대한 전반적 만족도	-	-	74	81	9.5
수질	59	61	62	71	14.5
요금단가의 적정성	-	49	57	70	22.8

(2) 댐용수사업 부문(기관별)

주요품질요인	민간기업 (A)	지방자치단체 (B)	(B)-(A)
수질	69	73	4
물 사용 계약량 공급 보장	90	94	4
수질정보 제공의 적시성	79	84	5
수질정보의 신뢰성	86	83	-3
요금단가의 적정성	75	66	-9
검침/요금부과의 정확성	90	93	3
요금납부의 편리성	85	87	2
제품품질 및 관리측면에 대한 전반적 만족도	84	78	-6

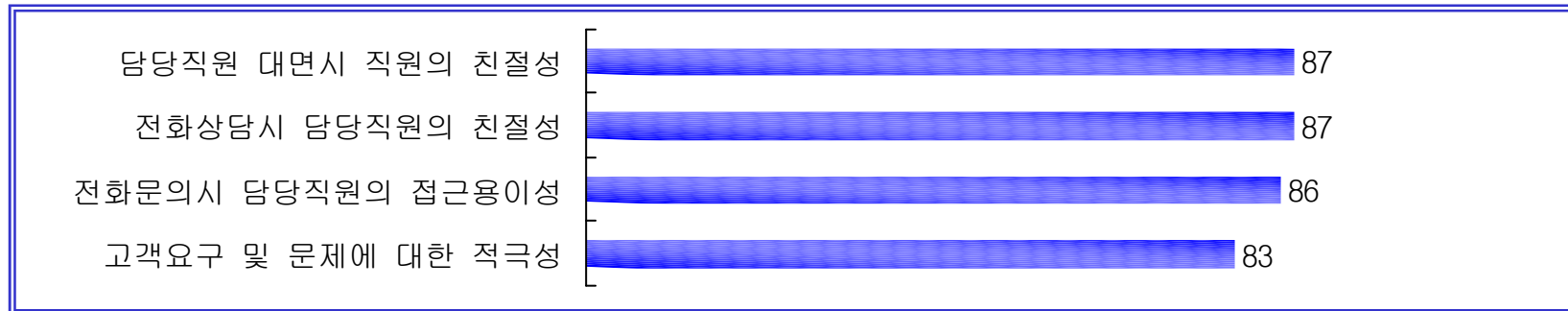
(2) 댐용수사업 부문(사무소별)

주요품질요인	남강댐		대청댐		부산권		소양강댐		안동댐		임하댐		충주권		합천댐	
	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감
수질	89	50	69	0	36	-17	58	-2	67	11	92	7	85	29	89	11
물 사용 계약량 공급 보장	100	11	78	-3	89	2	89	-4	96	44	100	7	93	27	100	0
수질정보 제공의 적시성	85	-4	72	1	58	5	56	-2	96	22	100	19	81	22	94	9
수질정보의 신뢰성	96	24	81	13	64	6	70	8	93	21	94	9	93	33	94	1
요금단가의 적정성	89	50	78	17	33	-18	50	-19	81	48	81	7	93	34	67	19
검침·요금부과의 정확성	100	11	83	-3	83	-4	81	-3	100	26	97	27	96	-2	100	11
요금납부의 편리성	100	17	83	3	86	-1	56	-33	96	3	86	5	96	0	100	0
제품 품질 및 관리 측면에 대한 전반적 만족도	96	18	83	6	56	-8	75	-3	74	15	92	22	85	9	94	13

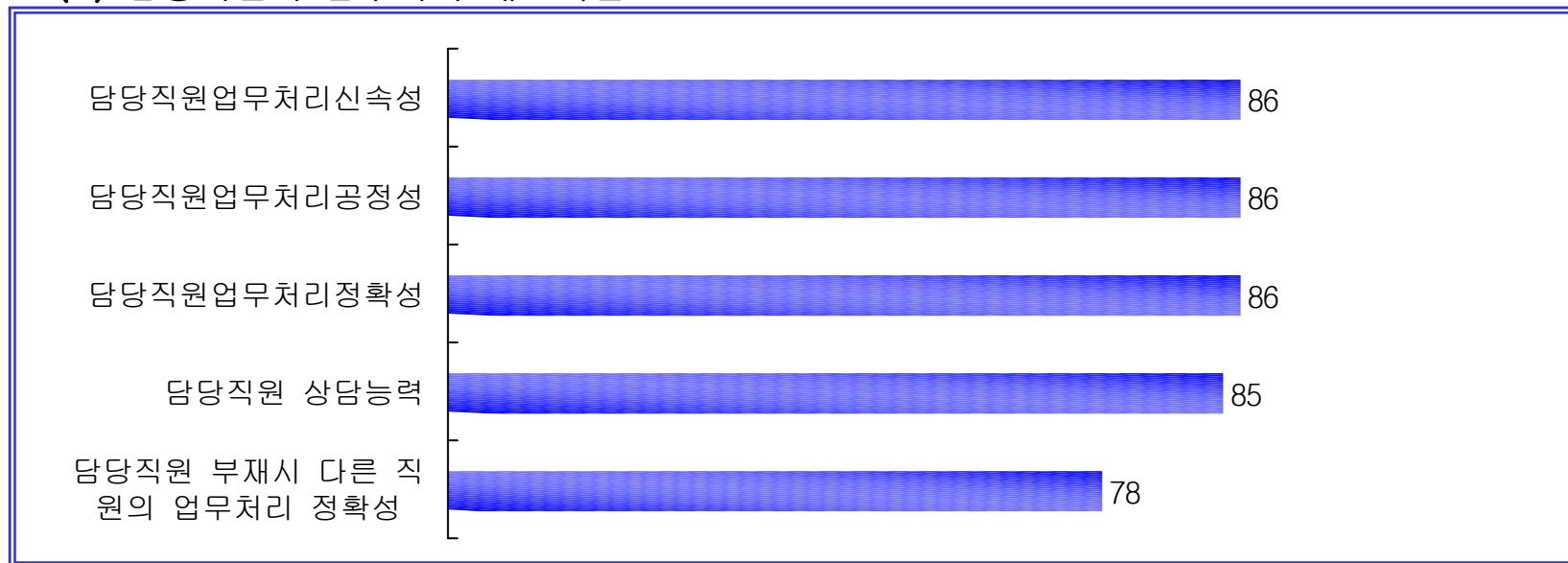
2. 인적 서비스 및 물적 환경 주요품질요인 분석

2.1 한국수자원공사 전체 분석(2002년도)

(1) 담당직원의 대응성 측면

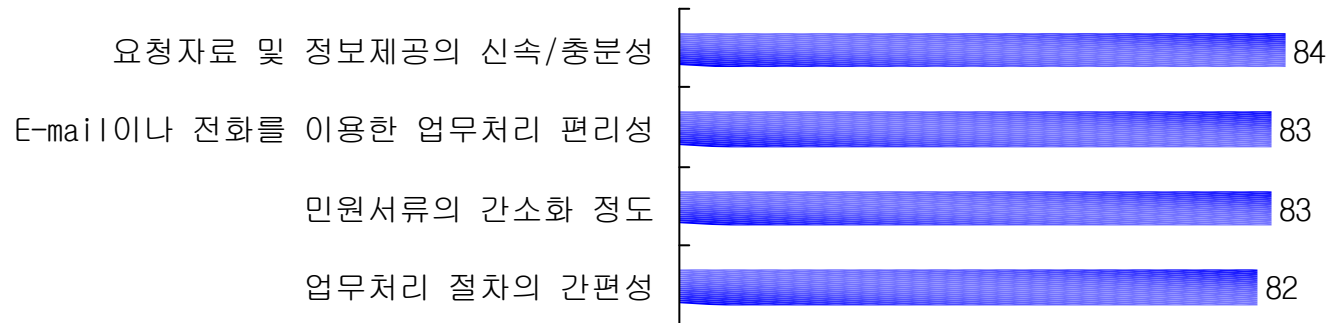


(2) 담당직원의 업무처리 태도측면

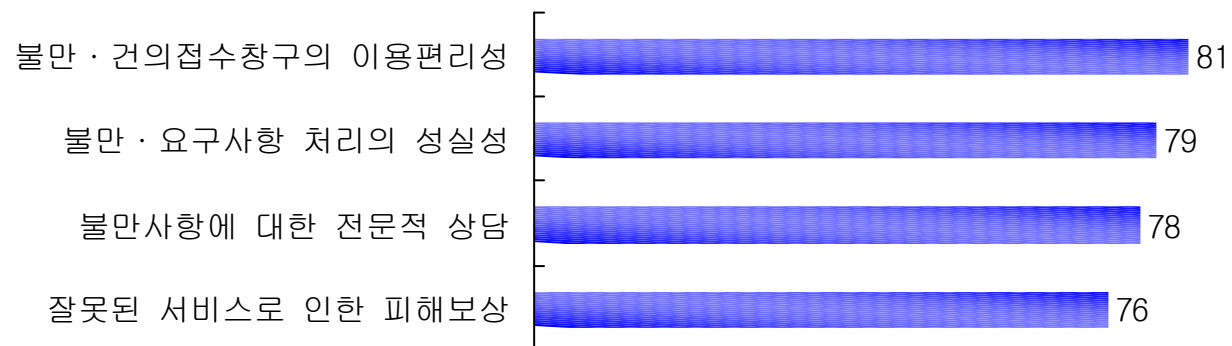


2.1 한국수자원공사 전체 분석 (계속)

(3) 업무처리 편리성 측면

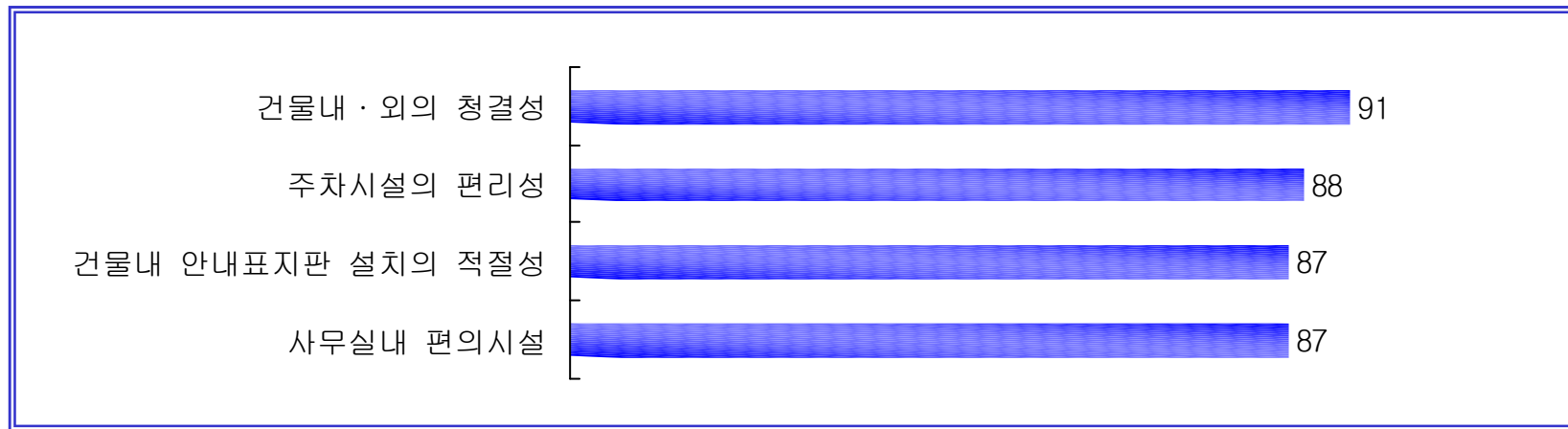


(4) 불평처리 측면



2.1 한국수자원공사 전체 분석 (계속)

(5) 편의시설 측면



2.2 사업영역별 비교분석

주요품질요인	수도	담
전화 문의 시 담당직원의 접근용이성	84	93
전화 상담 시 담당직원의 친절성	86	93
담당직원 대면 시 직원의 친절성	86	94
고객요구 및 문제에 대한 적극성	82	90
담당직원 업무처리 정확성	85	93
담당직원 업무처리 공정성	86	91
담당직원 업무처리 신속성	85	92
담당직원의 상담능력	84	91
담당직원의 부재시 다른 직원의 업무처리 정확성	77	85
민원서류의 간소화 정도	81	89
요청자료 및 정보제공의 신속/충분성	82	89

주요품질요인	수도	담
업무처리 절차의 간편성	82	87
E-mail이나 전화를 이용한 업무처리 편리성	82	91
불만·건의접수창구의 이용편리성	80	88
불만사항에 대한 전문적 상담	77	83
불만·요구사항 처리의 성실성	77	85
잘못된 서비스로 인한 피해보상	74	83
주차시설의 편리성	87	94
사무실내 편의시설	86	90
건물내 안내표지판 설치의 적절성	86	91
건물내·외의 청결성	90	93

2.3 사업영역별 분석

(1) 수도사업 부문 - 전체

주요품질요인	2000	2001	2002	전년대비 향상을
전화문의 시 담당직원의 접근 용이성	74	74	84	13.5
전화상담 시 담당직원의 친절성	76	76	86	13.2
담당직원 대면시 직원의 친절성	77	76	86	13.2
고객요구 및 문제에 대한 적극성	69	70	82	17.1
담당직원의 업무처리의 정확성	74	74	85	14.9
담당직원의 업무처리 공정성	74	74	86	16.2
담당직원의 업무처리 신속성	72	72	85	18.1
담당직원의 상담능력	73	73	84	15.1
담당직원 부재시 타 직원 업무처리의 신속성	64	67	77	14.9
민원서류의 간소화	70	71	81	14.1
요청자료 및 정보제공의 신속/충분성	69	70	82	17.1

2.3 사업영역별 분석

(1) 수도사업 부문 - 전체(계속)

주요품질요인	2000	2001	2002	전년대비 향상율
업무처리 절차의 간편성	70	70	82	17.1
E-mail/전화를 이용한 업무처리 편리성	72	72	82	13.9
불만/건의 접수창구의 이용편리성	64	68	80	17.6
불만사항에 대한 전문적 상담	61	65	77	18.5
불만/요구사항 처리의 성실성	62	66	77	16.7
잘못된 서비스로 인한 피해보상	54	62	74	19.4
주차시설의 편리성	72	77	87	13.0
사무실내 편의시설	73	76	86	13.2
건물내 안내표지판 설치의 적절성	74	76	86	13.2
건물내/외의 청결성	81	81	90	11.1

2.3 사업영역별 분석(계속)

(1) 수도사업 부문 - 기관별

세부품질요인	민간기업	지방자치단체
전화문의시 담당직원의 접근용이성	81	89
전화상담시 담당직원의 친절성	82	91
담당직원 대면시 직원의 친절성	81	92
고객요구 및 문제에 대한 적극성	78	87
담당직원의 업무처리 정확성	83	88
담당직원의 업무처리 공정성	82	90
담당직원의 업무처리 신속성	82	88
담당직원의 상담능력	81	87
담당직원의 부재시 다른 직원의 업무처리 정확성	74	81
민원서류의 간소화 정도	78	85
요청자료 및 정보제공의 신속/충분성	79	86
업무처리 절차의 간편성	79	85
E-mail이나 전화를 이용한 업무처리 편리성	79	86
불만·건의접수창구의 이용편리성	76	83
불만사항에 대한 전문적 상담	74	80
불만·요구사항 처리의 성실성	76	79
잘못된 서비스로 인한 피해보상	68	79
주차시설의 편리성	80	91
사무실내 편의시설	80	89
건물내 안내표지판 설치의 적절성	81	89
건물내·외의 청결성	88	91

2.3 사업영역별 분석(계속)

(1) 수도사업 부문 - 수돗물 종류별

세부품질요인	정수	원수	침전수
전화문의시 담당직원의 접근용이성	83	93	76
전화상담시 담당직원의 친절성	85	94	81
담당직원 대면시 직원의 친절성	84	94	82
고객요구 및 문제에 대한 적극성	83	84	76
담당직원의 업무처리 정확성	84	92	79
담당직원의 업무처리 공정성	85	90	79
담당직원의 업무처리 신속성	84	88	79
담당직원의 상담능력	83	89	80
담당직원의 부재시 다른직원 업무처리 정확성	77	83	67
민원서류의 간소화 정도	82	85	73
요청자료 및 정보제공의 신속/충분성	83	83	75
업무처리 절차의 간편성	82	83	76
E-mail이나 전화를 이용한 업무처리 편리성	81	90	74
불만·건의접수창구의 이용편리성	81	81	67
불만사항에 대한 전문적 상담	78	80	60
불만·요구사항 처리의 성실성	79	80	60
잘못된 서비스로 인한 피해보상	78	68	63
주차시설의 편리성	89	94	58
사무실내 편의시설	87	89	67
건물내 안내표지판 설치의 적절성	86	91	72
건물내·외의 청결성	90	93	79

2.3 사업영역별 분석(계속)

(1) 수도사업 부문 - 사무소별

세부품질요인	충주권		과천권		성남권		일산권		팔당권		거제권		광주권		구미권		보령권		부여권		사천권	
	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감
전화문의시 담당직원의 접근용이성	90	17	88	7	87	20	100	11	96	15	81	3	83	-2	89	0	95	6	93	15	98	11
전화상담시 담당직원의 친절성	92	10	86	3	85	18	100	11	96	18	85	4	94	5	100	0	97	11	93	-7	96	7
담당직원 대면시 직원의 친절성	89	2	86	4	89	16	100	11	89	8	85	7	94	1	94	-6	95	9	98	6	98	9
고객요구 및 문제에 대한 적극성	90	21	79	1	80	20	93	4	89	11	85	7	92	11	89	22	90	4	91	8	93	11
담당직원의 업무처리 정확성	89	11	86	5	85	18	100	11	86	5	85	13	100	11	78	0	90	7	91	5	98	14
담당직원의 업무처리 공정성	92	16	86	8	85	25	100	11	86	10	89	17	94	5	100	22	92	6	91	8	98	11
담당직원의 업무처리 신속성	89	9	85	4	83	14	100	11	83	5	85	13	92	7	100	22	92	6	91	16	96	5
담당직원의 상담능력	86	19	85	4	83	14	93	4	92	7	85	13	97	8	89	0	94	5	87	-5	100	13
담당직원부재시 다른직원 업무처리정확성	89	20	83	11	69	18	89	0	75	16	70	1	86	14	89	0	89	8	84	9	82	-2
민원서류의 간소화 정도	89	25	88	13	72	0	96	18	92	22	78	11	86	-7	83	-6	90	-2	87	1	93	7
요청자료 및 정보제공의 신속/충분성	87	11	83	6	83	11	96	7	94	20	81	9	94	-2	94	5	86	-3	86	-8	93	10
업무처리 절차의 간편성	87	18	83	9	80	5	96	7	94	27	78	14	83	-10	89	0	89	0	87	-2	93	7
E-mail이나 전화 이용한 업무처리편리성	89	20	86	6	81	17	96	7	72	-6	78	0	89	-7	100	11	92	9	87	-2	96	9
불만·건의접수창구의 이용편리성	89	22	84	15	78	34	100	33	89	18	85	29	100	22	83	16	93	4	94	27	100	25
불만사항에 대한 전문적 상담	89	33	79	14	75	27	100	33	78	2	85	15	89	11	89	22	89	0	89	28	97	27
불만·요구사항 처리의 성실성	100	30	81	15	72	24	100	33	78	11	85	15	100	22	89	33	85	-4	94	11	97	34
잘못된 서비스로 인한 피해보상	89	41	67	0	85	44	78	34	78	11	83	5	78	11	78	-11	93	4	-	-	100	41
주차시설의 편리성	87	3	93	8	84	-5	94	-6	74	-22	74	-26	92	-8	94	5	92	-4	96	10	100	0
사무실내 편의시설	91	18	83	1	82	-7	94	-6	74	-15	70	-30	89	-7	94	5	87	-9	100	8	100	9
건물내 안내표지판 설치의 적절성	93	17	85	2	87	-6	94	-6	74	-13	78	-22	92	-1	100	11	90	-6	96	2	97	6
건물내·외의 청결성	91	9	93	9	89	-4	94	-6	89	-4	89	-11	89	-7	100	11	90	-6	100	11	100	7

2.3 사업영역별 분석(계속)

(1) 수도사업 부문 - 사무소별(계속)

세부품질요인	여수권		운문댐		울산권		전주권		정읍권		창원권		청주권		태백권		포항권		아산		밀양댐	
	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감
전화문의시 담당직원의 접근용이성	97	21	67	-22	72	-5	81	-2	86	-8	78	8	85	-8	89	0	96	19	83	2	94	-
전화상담시 담당직원의 친절성	97	22	83	-6	79	-1	96	7	86	-14	78	6	85	-8	85	-1	98	18	83	2	94	-
담당직원 대면시 직원의 친절성	97	20	83	-6	81	2	96	7	86	-14	77	4	85	-8	89	6	100	22	83	5	94	-
고객요구 및 문제에 대한 적극성	87	16	83	-6	71	-3	93	4	92	-2	75	7	89	0	89	6	100	28	72	3	89	-
담당직원의 업무처리 정확성	97	22	67	-22	74	-2	100	17	86	-8	80	9	85	0	89	8	96	18	78	-5	94	-
담당직원의 업무처리 공정성	95	22	72	-17	74	-2	100	11	89	-5	80	8	89	4	89	3	96	16	72	-9	94	-
담당직원의 업무처리 신속성	97	24	72	-17	74	0	93	-1	83	-11	79	10	89	0	89	11	96	19	72	-9	94	-
담당직원의 상담능력	97	25	67	-22	77	1	96	13	86	-14	78	8	81	-8	85	7	94	18	72	-9	89	-
담당직원부재시 다른직원 업무처리정확성	86	20	56	-33	59	-7	96	13	81	3	72	7	70	-8	81	9	94	26	72	0	83	-
민원서류의 간소화 정도	90	24	72	-17	68	-1	89	6	89	28	77	6	81	3	85	4	87	18	72	5	78	-
요청자료 및 정보제공의 신속/충분성	90	24	67	-22	70	2	100	17	89	17	76	8	81	3	78	-3	87	18	72	-3	83	-
업무처리 절차의 간편성	89	21	67	-22	70	1	89	6	89	22	77	8	85	0	81	3	87	17	78	9	83	-
E-mail이나 전화 이용한 업무처리편리성	90	20	67	-22	70	-3	100	6	89	0	77	7	72	-17	78	-5	93	18	78	-15	83	-
불만·건의접수창구의 이용편리성	72	5	44	-	67	0	100	11	78	-11	70	1	67	-22	-	-	93	24	67	23	-	-
불만사항에 대한 전문적 상담	83	21	44	-	53	-11	100	22	83	-6	67	3	67	-22	-	-	93	28	61	11	-	-
불만·요구사항 처리의 성실성	83	18	67	-	58	-10	89	0	78	11	68	4	67	-16	-	-	93	26	50	11	-	-
잘못된 서비스로 인한 피해보상	56	-7	-	-	56	-7	-	-	-	-	69	9	67	-16	-	-	89	26	-	-	-	-
주차시설의 편리성	87	-2	94	-	49	-9	100	11	96	7	87	6	93	0	93	12	94	28	89	-4	100	-
사무실내 편의시설	83	5	89	-	61	-5	96	2	93	4	85	8	93	0	93	18	93	25	89	-7	94	-
건물내 안내표지판 설치의 적절성	89	12	83	-	68	-1	78	-11	93	15	81	4	89	-4	89	14	93	30	89	-4	94	-
건물내·외의 청결성	87	4	89	-	79	6	89	0	93	4	88	6	89	0	89	6	94	15	78	-11	94	-

2.3 사업영역별 분석(계속)

(2) 댐용수사업 부문 - 전체

주요품질요인	2000	2001	2002	전년대비 향상을
전화문의 시 담당직원의 접근 용이성	81	85	93	9.4
전화상담 시 담당직원의 친절성	80	86	93	8.1
담당직원 대면시 직원의 친절성	81	89	94	5.6
고객요구 및 문제에 대한 적극성	76	85	90	5.9
담당직원의 업무처리의 정확성	81	87	93	6.9
담당직원의 업무처리 공정성	81	89	91	2.2
담당직원의 업무처리 신속성	77	88	92	4.5
담당직원의 상담능력	77	86	91	5.8
담당직원 부재시 타 직원 업무처리의 신속성	71	76	85	11.8
민원서류의 간소화	71	82	89	8.5
요청자료 및 정보제공의 신속/충분성	72	83	89	7.2

2.3 사업영역별 분석(계속)

(2) 댐용수사업 부문 - 전체(계속)

주요품질요인	2000	2001	2002	전년대비 향상율
업무처리 절차의 간편성	70	81	87	7.4
E-mail/전화를 이용한 업무처리 편리성	74	82	91	11.0
불만/건의 접수창구의 이용편리성	66	79	88	11.4
불만사항에 대한 전문적 상담	67	74	83	12.2
불만/요구사항 처리의 성실성	67	74	85	14.9
잘못된 서비스로 인한 피해보상	66	69	83	20.3
주차시설의 편리성	84	86	94	9.3
사무실내 편의시설	81	84	90	7.1
건물내 안내표지판 설치의 적절성	80	83	91	9.6
건물내/외의 청결성	86	86	93	8.1

2.3 사업영역별 분석(계속)

(2) 댐용수사업 부문 – 기관별

세부품질요인	민간기업	지방자치단체
전화문의시 담당직원의 접근 용이성	94	92
전화상담시 담당직원의 친절성	95	91
담당직원 대면시 직원의 친절성	94	94
고객요구 및 문제에 대한 적극성	91	90
담당직원의 업무처리의 정확성	94	93
담당직원의 업무처리 공정성	90	92
담당직원의 업무처리 신속성	89	95
담당직원의 상담능력	88	94
담당직원 부재시 타 직원 업무처리의 정확성	84	85
민원서류의 간소화	86	91
요청자료 및 정보제공의 신속/충분성	87	91
업무처리 절차의 간편성	86	87
E-mail/전화를 이용한 업무처리의 편리성	87	93
불만/건의 접수창구의 이용편리성	78	94
불만사항에 대한 전문적 상담	81	84
불만/요구사항 처리의	83	86
잘못된 서비스로 인한 피해보상	81	83
주차시설의 편리성	91	96
사무실내 편의시설	89	91
건물내 안내표지판 설치의 적절성	90	93
건물내/외의 청결성	90	95

2.3 사업영역별 분석(계속)

(2) 댐용수사업 부문 – 사무소별

고유 주요품질요인	남강댐		대청댐		부산권		소양강댐		안동댐		임하댐		충주권		합천댐	
	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감	02	증감
전화문의시 담당직원의 접근 용이성	100	11	92	9	89	7	78	-13	100	44	97	16	93	4	100	4
전화상담시 담당직원의 친절성	100	11	92	8	92	12	78	-13	100	41	97	8	93	-1	100	7
담당직원 대면시 직원의 친절성	100	17	86	-4	94	10	81	-12	100	30	100	11	96	2	100	7
고객요구 및 문제에 대한 적극성	100	17	81	-6	78	5	81	-8	100	30	97	12	96	5	100	11
담당직원의 업무처리의 정확성	100	17	94	4	89	5	81	-1	100	33	100	15	93	1	94	1
담당직원의 업무처리 공정성	100	11	86	-3	86	-1	72	-21	100	33	97	8	96	3	100	11
담당직원의 업무처리 신속성	100	6	86	-3	92	8	83	-6	100	37	94	5	93	0	94	1
담당직원의 상담능력	100	17	83	-1	89	5	78	-11	100	33	97	12	93	2	100	7
담당직원 부재시 타 직원 업무처리의 정확성	93	15	78	-2	83	7	83	5	67	-3	92	22	93	20	94	20
민원서류의 간소화	93	15	81	0	78	-11	86	8	96	15	94	9	93	13	100	6
요청자료 및 정보제공의 신속/충분성	93	4	83	6	78	-6	86	-1	96	29	94	9	93	5	100	6
업무처리 절차의 간편성	93	21	81	2	86	-1	81	-3	93	30	83	-2	93	10	94	5
E-mail/전화를 이용한 업무처리의 편리성	89	0	92	15	86	6	78	-5	100	37	92	11	96	5	100	7
불만/건의 접수창구의 이용편리성	67	-11	-	-	81	-5	94	16	94	0	-	-	-	-	100	0
불만사항에 대한 전문적 상담	78	6	-	-	81	0	67	-11	89	22	-	-	-	-	100	11
불만/요구사항 처리의	89	6	-	-	72	0	83	14	94	22	-	-	-	-	100	6
잘못된 서비스로 인한 피해보상	-	-	-	-	70	1	89	15	89	45	-	-	-	-	100	11
주차시설의 편리성	100	17	92	11	89	0	92	3	96	3	97	8	89	7	100	0
사무실내 편의시설	100	22	94	14	89	2	89	-2	63	-20	97	36	93	5	100	6
건물내 안내표지판 설치의 적절성	96	18	86	5	89	5	89	2	96	7	94	33	93	8	89	-5
건물내/외의 청결성	100	17	86	2	92	12	92	-1	93	4	94	11	93	7	100	0

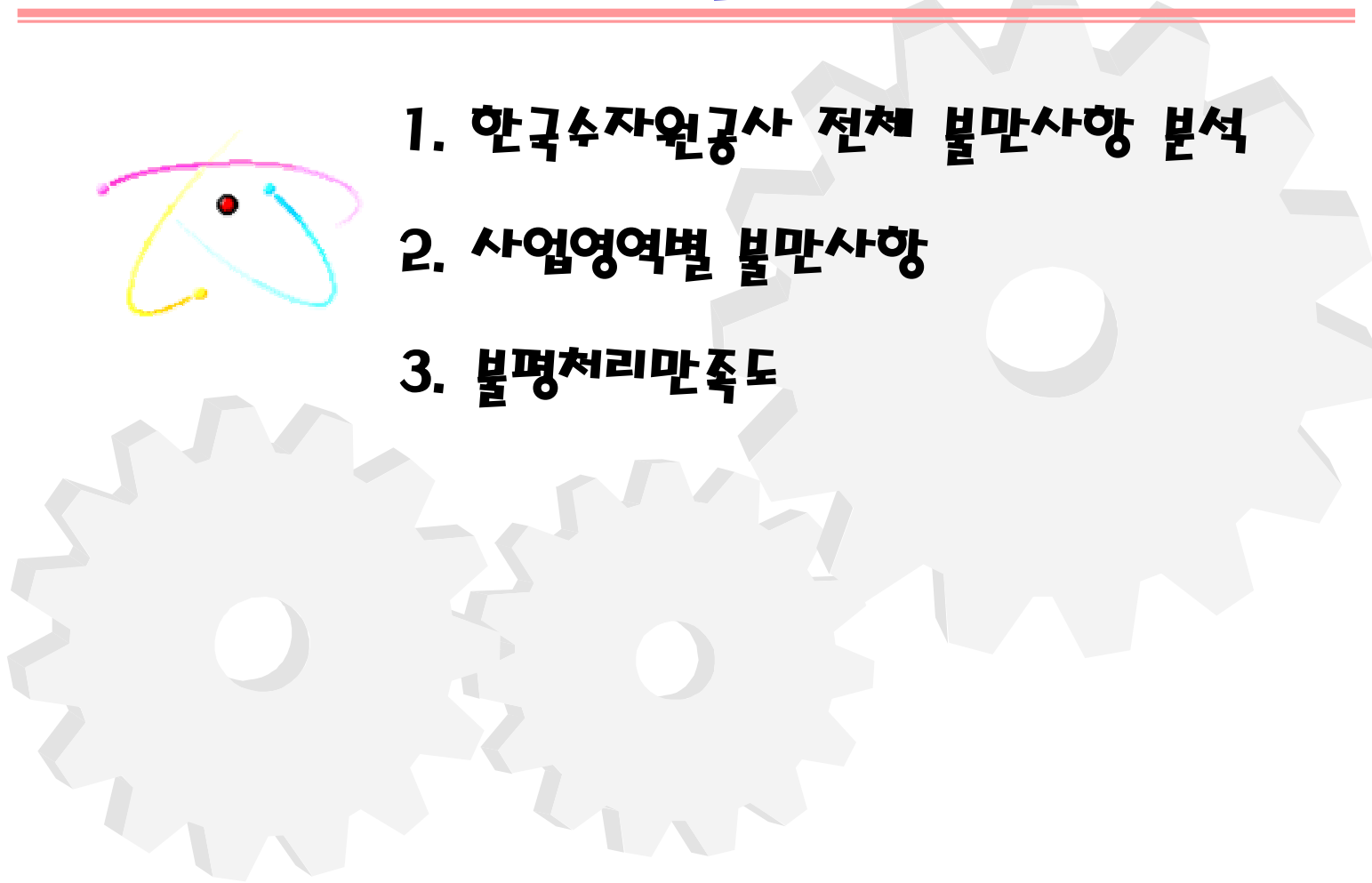
Part IV. 고객불만사항 분석



1. 한국수자원공사 전체 불만사항 분석

2. 사업영역별 불만사항

3. 불평처리만족도



1. 한국수자원공사 전체 불만 사항

대분류	비율	소분류	비율	불만 사항	비율
급수관리	10.8	공급량	2.7	공급량이 적다	1.6
				수압이 낮다	1.1
		단수	8.1	단수가 자주된다	1.6
				단수시간이 길다	0.5
				단수 사전통보가 없다	5.9
수질관리	15.1	수질	14.6	흙탕물이 나온다	1.1
				수질이 나쁘다	13.5
		수질정보	0.5	수질검사자료 미흡	0.5
요금/공급제도	23.2	요금수준	12.4	요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다	12.4
		요금체계	7.6	요금체계가 불합리하다(어렵다 등)	2.2
				실사용량이 아닌 계약량(배분량)에 대한 요금부과는 불합리	0.5
				초과요금(누진율)이 너무 높다	3.2
				수질등급별(지구별, 계절별, 취수지점별) 요금차등화 요망	1.6
		배분량제도	3.2	배분량 변경(조절)이 자유롭지 못하다(감량이 어렵다)	0.5
				배분량 변경(감량)제도 불편(불합리)	1.1
검침/요금부과	1.6	요금부과	1.6	공급규정 불합리(공급자 중심의 규정)	1.6
				요금고지서(지로용지)가 늦게 도착	1.1
용수구 관리	2.7	용수구관리	2.7	요금납부시 자동이체가 안된다	0.5
				관로보수(지관관리) 범위 불합리(일방적 결정)	1.1
				분기관이후 관로, 계량기까지 수공에서 설치, 관리했으면	0.5
업무태도/방식	1.1	업무태도/방식	1.1	수도관 유지 보수가 미흡하다	1.1
				불친절하다(업무처리가 늦다 등)	0.5
기타	1.6	기타	1.6	공사 직원들의 정기 검사가 없다	0.5
				염소 중간 투입장치를 설치했으면	0.5
				대외적인 서비스가 없다	0.5
				사용 서비스 안내 발송 후 곧	0.5
없다	43.8	없다	43.8	없다	43.8

2. 사업영역별 불만 사항

(1) 수도사업 부문

대분류	비율	소분류	비율	불만사항	비율
급수 관리	12.7	공급량	3.2	공급량이 적다	1.9
				수압이 낮다	1.3
		단수	9.5	단수가 자주된다	1.9
				단수시간이 길다	0.6
				단수 사전통보가 없다	7
수질 관리	13.3	수질	13.3	흙탕물이 나온다	1.3
				수질이 나쁘다	12
요금/공급제도	23.4	요금수준	13.3	요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다	13.3
		요금체계	7.6	요금체계가 불합리하다(어렵다 등)	2.5
				실사용량이 아닌 계약량(배분량)에 대한 요금부과는 불합리	0.6
				초과요금(누진율)이 너무 높다	3.2
				수질등급별(지구별, 계절별, 취수지점별) 요금차등화 요망	1.3
		배분량제도	2.5	배분량 변경(감량)제도 불편(불합리)	1.3
				공급규정 불합리(공급자 중심의 규정)	1.3
검침/요금부과	1.9	요금부과	1.9	요금고지서(지로용지)가 늦게 도착	1.3
				요금납부시 자동이체가 안된다	0.6
용수구 관리	3.2	용수구관리	3.2	관로보수(지관관리) 범위 불합리(일방적 결정)	1.3
				분기관이후 관로, 계량기까지 수공에서 설치, 관리했으면	0.6
				수도관 유지 보수가 미흡하다	1.3
업무태도/방식	1.3	업무태도/방식	1.3	불친절하다(업무처리가 늦다 등)	0.6
				공사 직원들의 정기 검사가 없다	0.6
기타	1.9	기타	1.9	염소 중간 투입장치를 설치했으면	0.6
				대외적인 서비스가 없다	0.6
				사용 서비스 안내 발송 후 곧	0.6
없다	42.4	없다	42.4	없다	42.4

2. 사업영역별 불만 사항(계속)

(1) 수도사업 부문 – 사무소별 불만사항

사무소명	불만사항
충주권	요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다(2)
과천권	공급량이 적다, 수압이 낮다, 단수 사전통보가 없다, 흙탕물이 나온다, 수질 나쁘다(각1)
성남권	요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다(2), 공급량이 적다(1), 단수 사전통보가 없다(1)
일산권	요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다(1), 배분량 변경(감량) 제도 불편(불합리)(1)
팔당권	초과요금(누진율)이 너무 높다(2), 요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다(1)
거제권	요금고지서(지로용지)가 늦게 도착(1)
광주권	요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다(1)
구미권	분기관이후 관로, 계량기까지 수공에서 설치, 관리했으면(1)
보령권	요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다(1), 실사용량이 아닌 계약량에 대한 요금부과 불합리(1), 초과요금(누진율)이 너무 높다(1)
부여권	요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다(1), 수질등급별 요금차등화 요망(1)
사천권	요금체계가 불합리하다(2), 수질이 나쁘다(1)

주) ()는 응답자 수임

2. 사업영역별 불만 사항(계속)

(1) 수도사업 부문 - 사무소별 불만사항(계속)

사무소명	불만사항
여수권	요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다(1), 수질이 나쁘다(1)
운문댐	공급량이 적다(1), 요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다(1)
울산권	수질이 나쁘다(5), 단수 사전통보가 없다(4), 요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다(1)
전주권	초과요금(누진율)이 너무 높다(1)
정읍권	단수가 자주된다(1), 단수 사전통보가 없다(1), 요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다(1)
창원권	수질이 나쁘다(9), 단수 사전통보가 없다(4), 요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다(4), 단수가 자주된다(2), 요금체계가 불합리하다(2)
청주권	요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다(1)
태백권	수질등급별 요금차등화 요망(1)
포항권	요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다(2), 요금체계가 불합리하다(1)
아산수도	요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다(2)
밀양댐	-

주) ()는 응답자 수임

2. 사업영역별 불만 사항(계속)

(2) 댐용수사업 부문

대분류	비율	소분류	비율	불만사항	비율
수질 관리	25.9	수질	22.2	수질이 나쁘다	22.2
		수질정보	3.7	수질검사자료 미흡	3.7
요금/공급제도	22.2	요금수준	7.4	요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다	7.4
		요금체계	7.4	초과요금(누진율)이 너무 높다	3.7
				수질등급별(지구별, 계절별, 취수지점별) 요금차등화 요망	3.7
		배분량제도	7.4	배분량 변경(조절)이 자유롭지 못하다(감량이 어렵다)	3.7
				공급규정 불합리(공급자 중심의 규정)	3.7
없다	51.9	없다	51.9	없다	51.9

2. 사업영역별 불만 사항(계속)

(2) 댐용수사업 부문 – 사무소별 불만사항

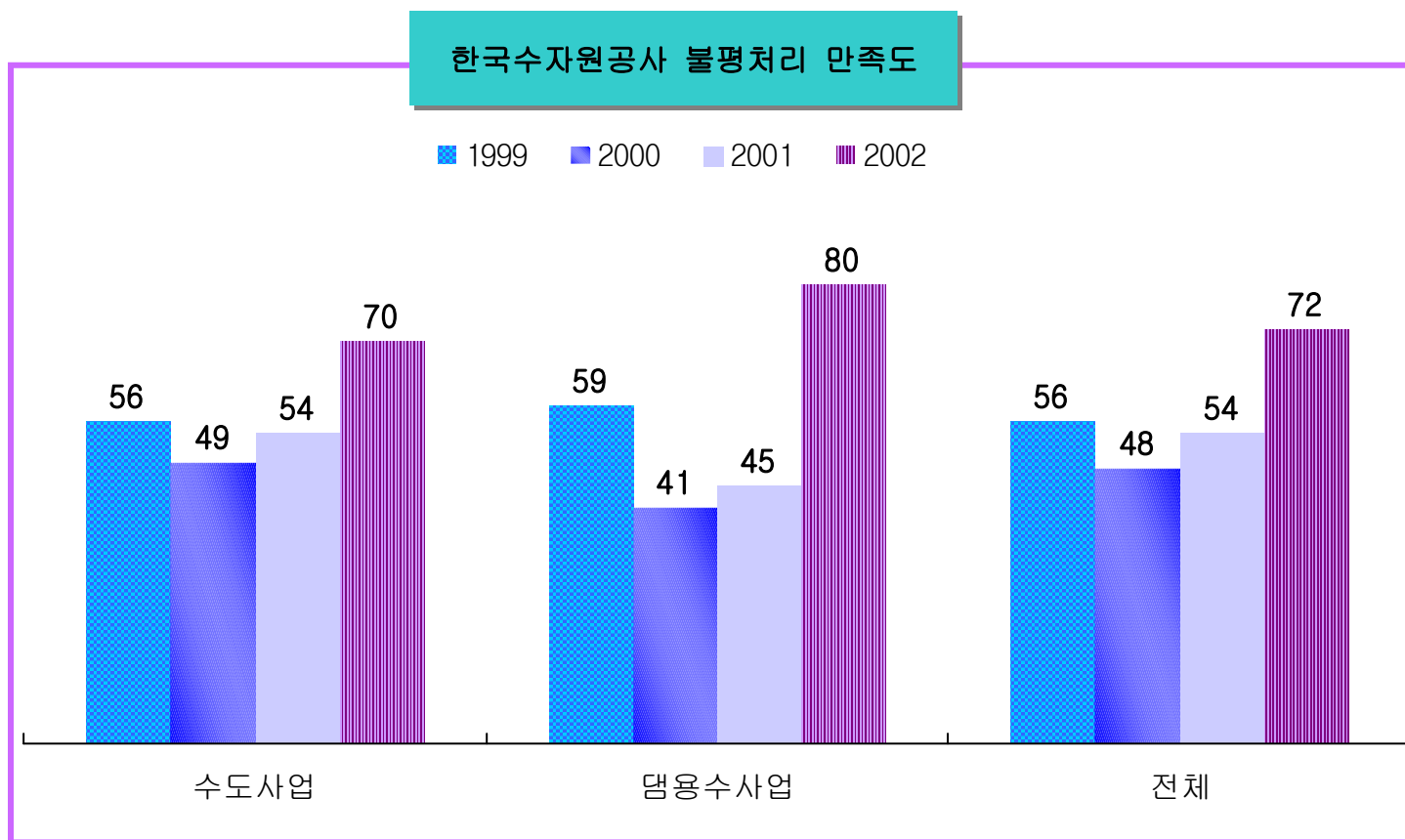
사무소명	불만사항
남강댐	수질이 나쁘다(1)
대청댐	수질이 나쁘다(1)
부산권	수질이 나쁘다(2), 요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다(1), 수질등급별 요금차등화 요망(1)
소양강댐	수질이 나쁘다(1), 수질검사자료 미흡(1), 배분량 변경이 자유롭지 못하다(1)
안동댐	수질이 나쁘다(1), 초과요금이 너무 높다(1)
임하댐	공급규정 불합리(공급자 중심의 규정)(1)
충주권	-
합천댐	요금(설비요금, 계약요금)이 비싸다(1)

주) ()는 응답자 수임

3. 불평처리 만족도

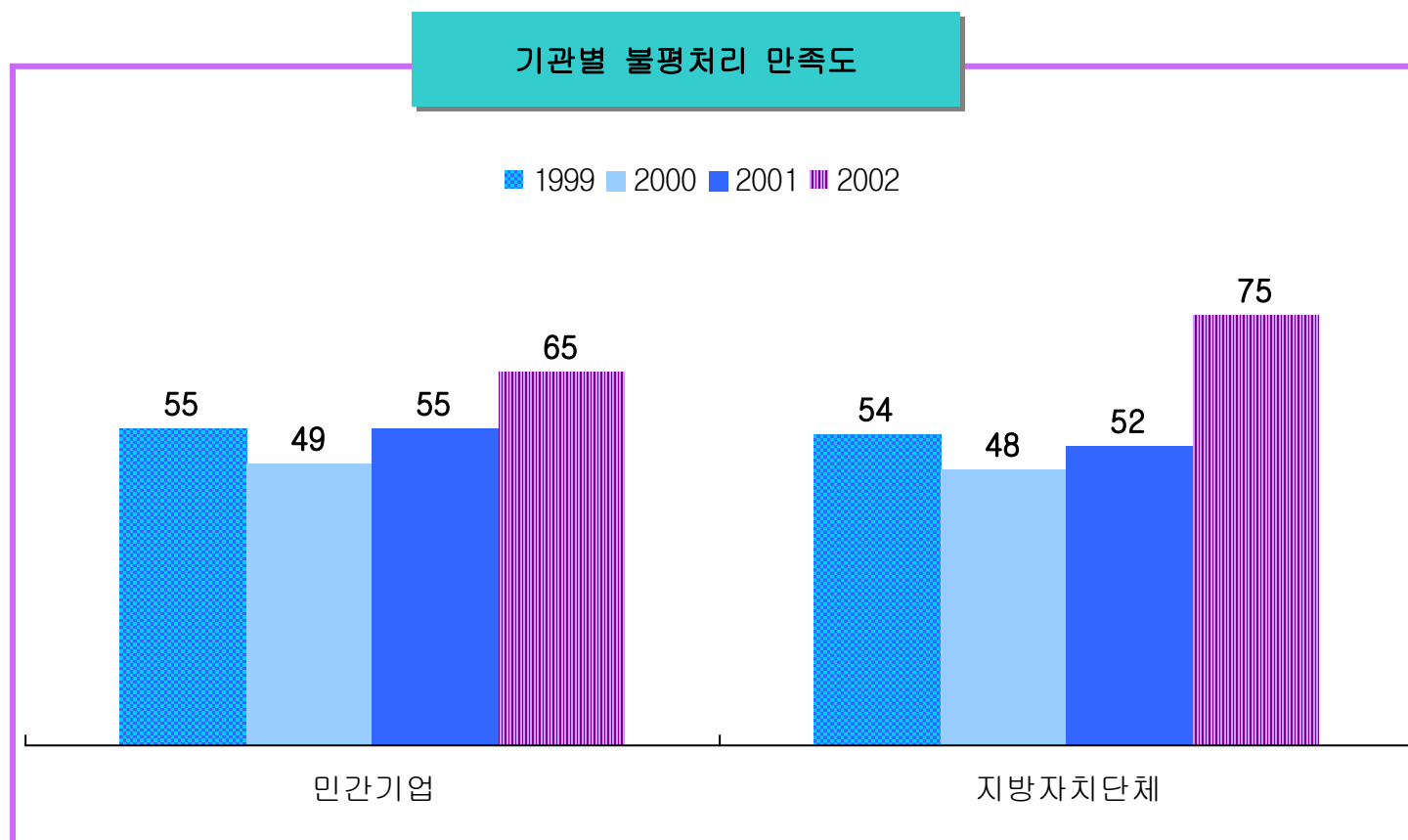
불평처리 만족도란

- 불평처리 만족도는 공사측에 불평을 제기한 고객이 공사측의 불평에 대한 처리 과정과 결과에 대해서 인지하는 만족도 수준을 말함



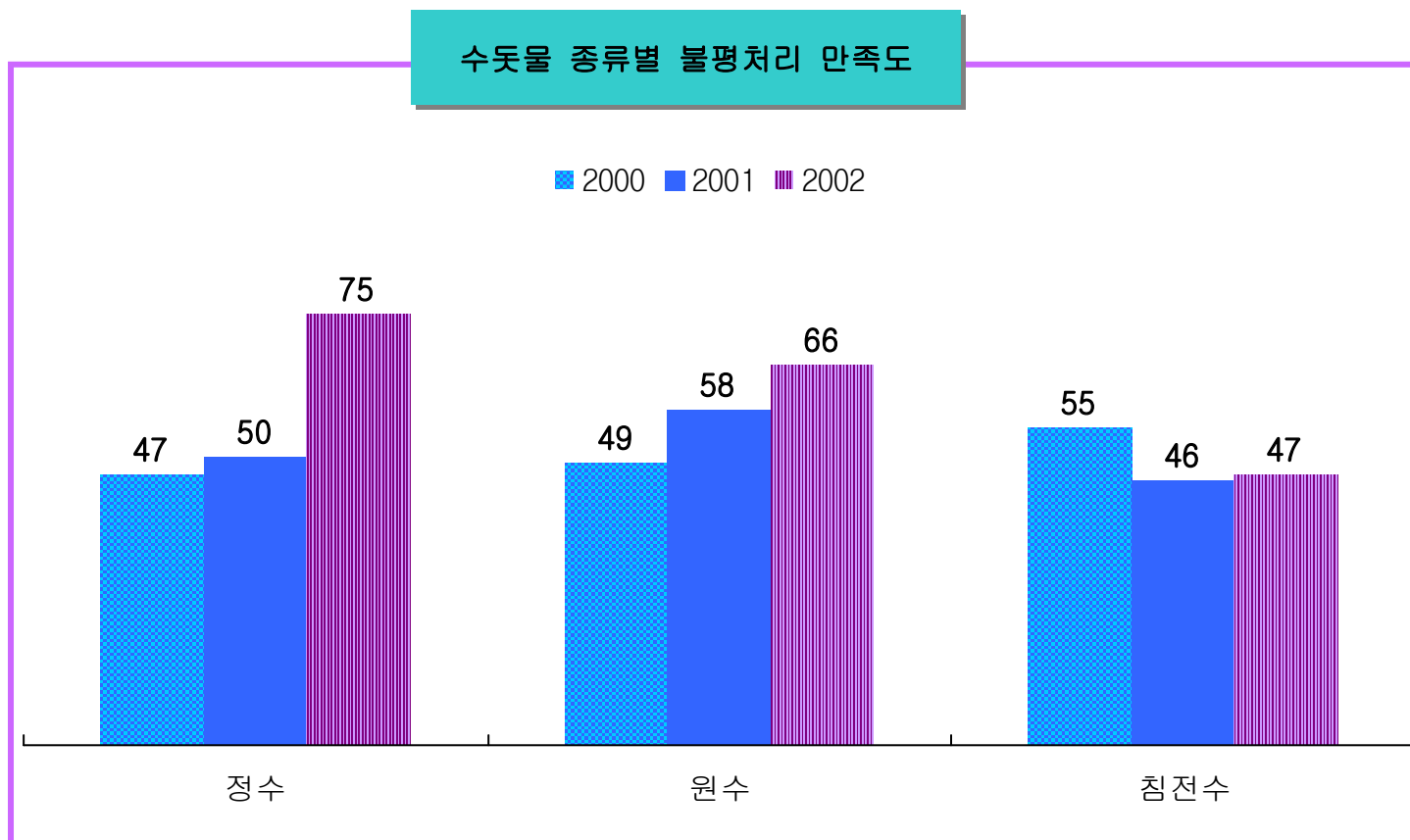
2. 불평처리 만족도(계속)

(1) 수도사업 부문 - 기관별



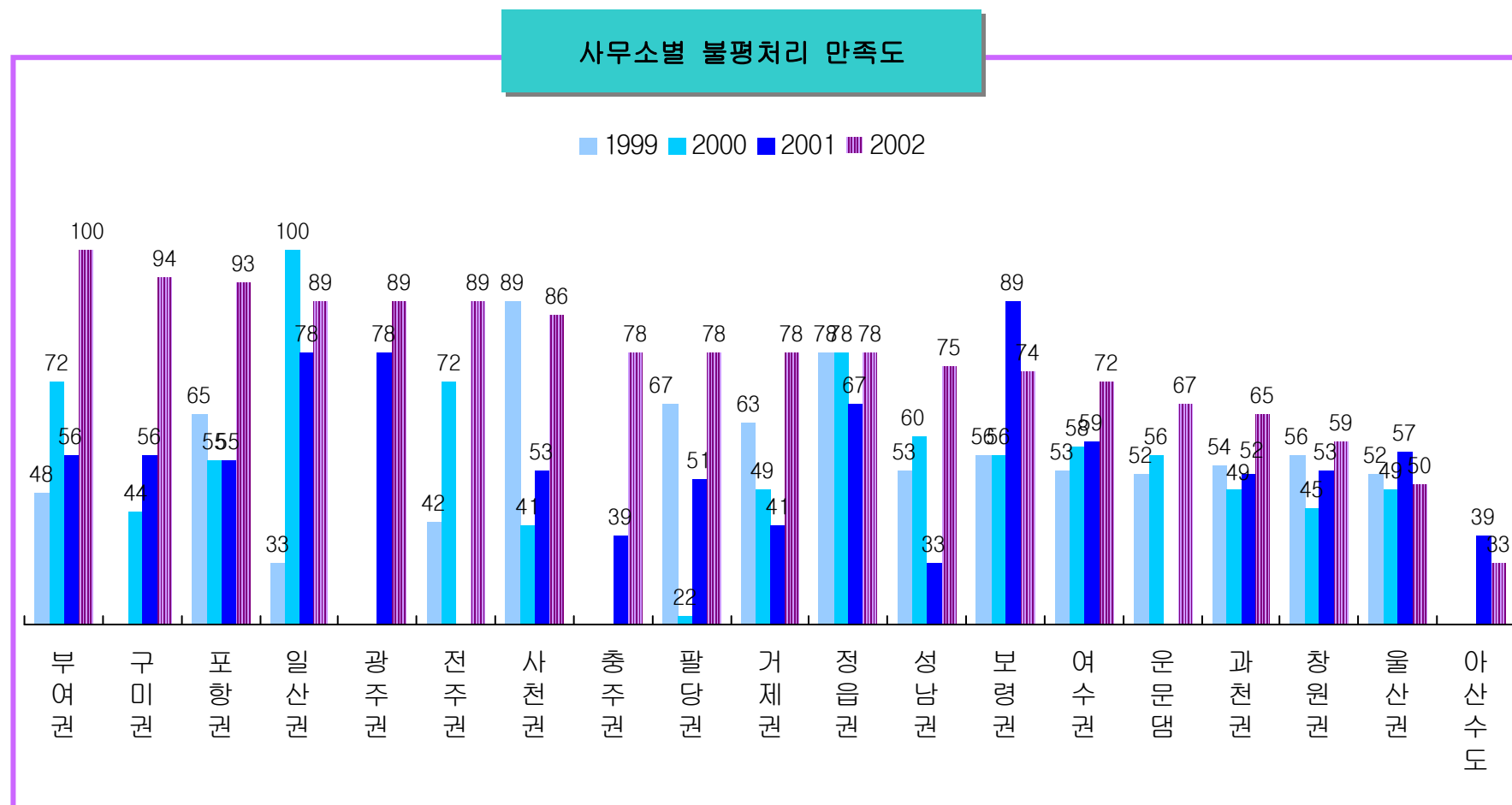
2. 불평처리 만족도(계속)

(1) 수도사업 부문 - 수돗물 종류별



2. 불평처리 만족도(계속)

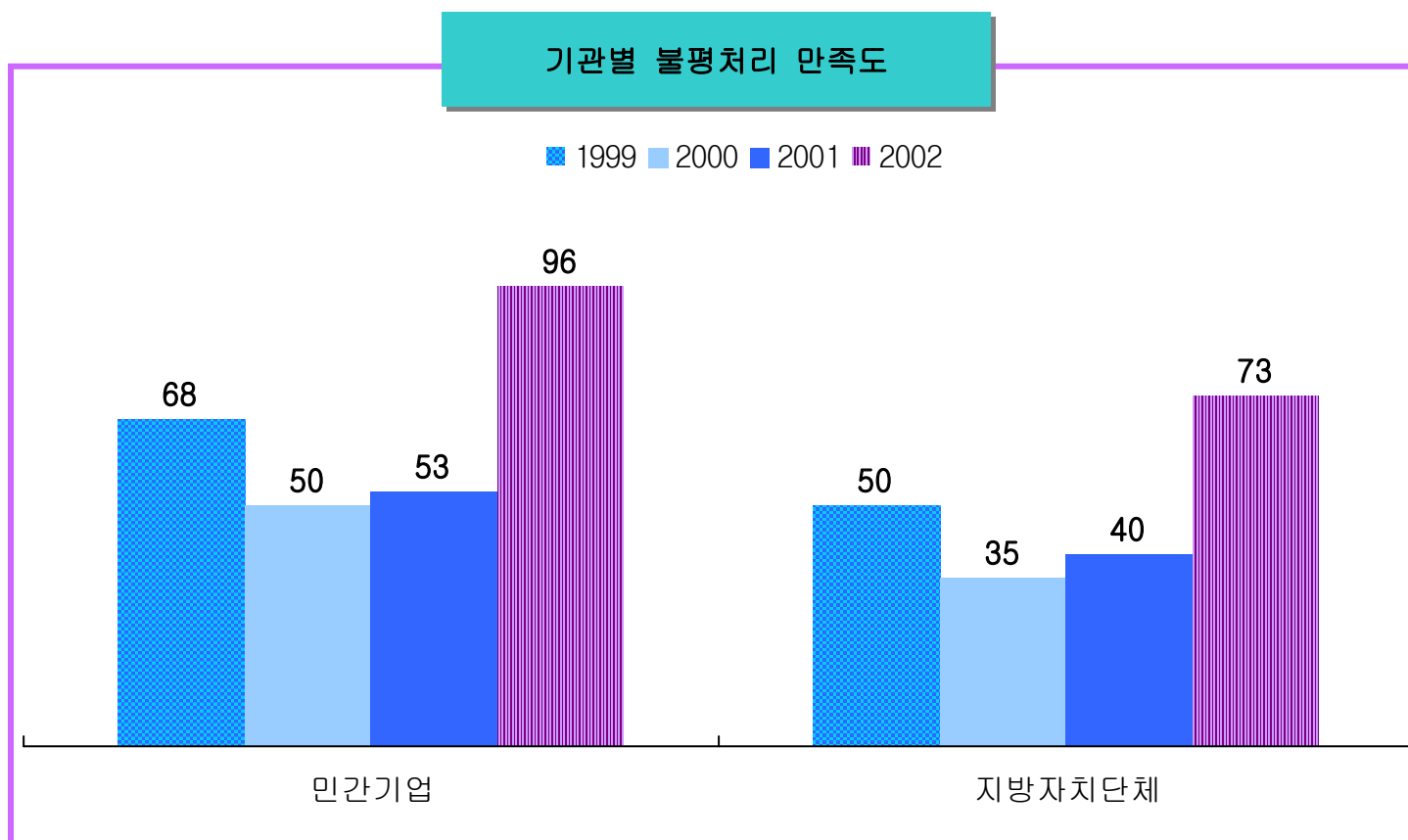
(1) 수도사업 부문 - 사무소별



주) 청주권, 태백권, 밀양댐은 불평 제기한 고객 없음

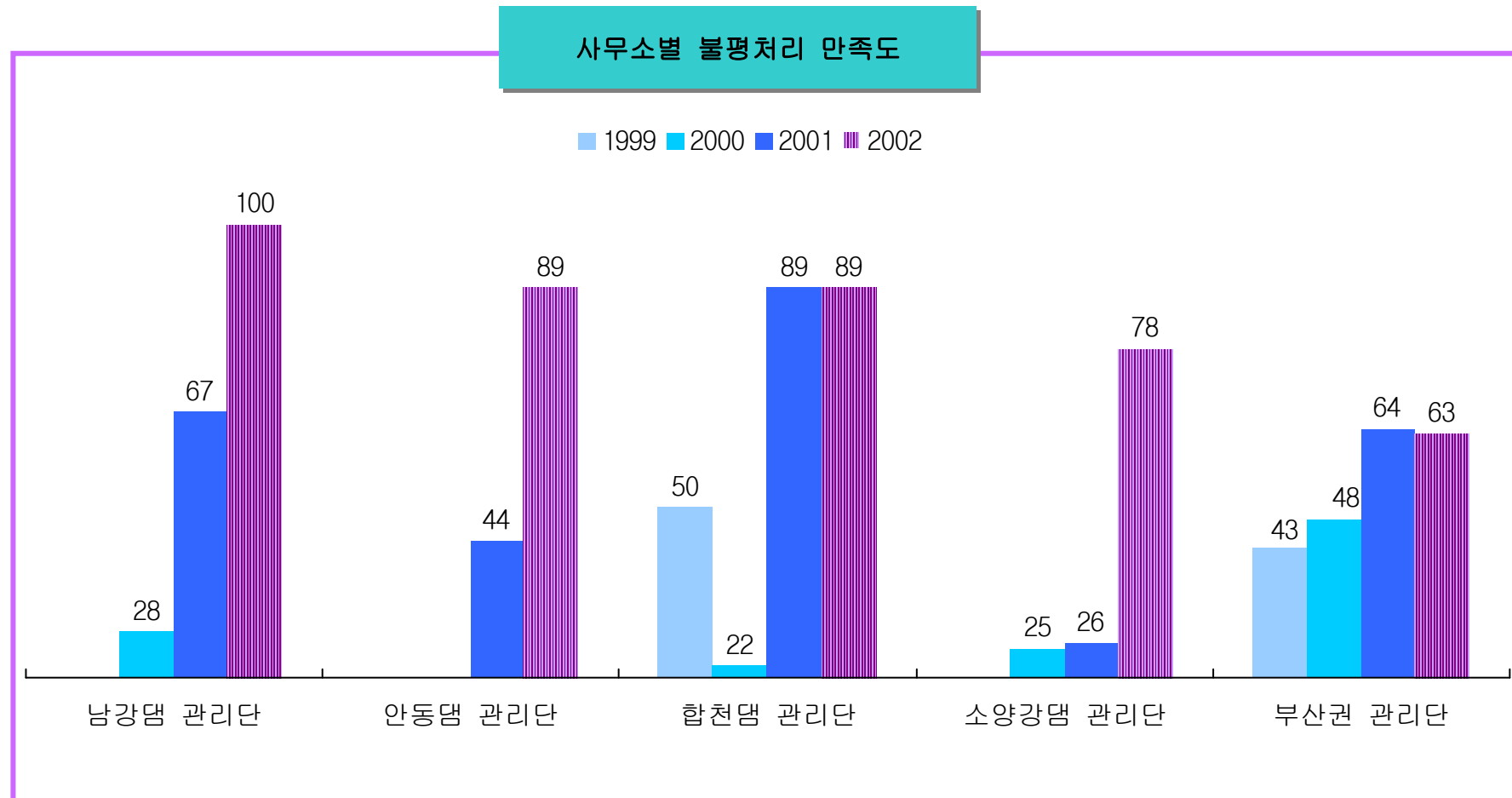
2. 불평처리 만족도(계속)

(2) 댐용수사업 부문 - 기관별



2. 불평처리 만족도(계속)

(2) 댐용수사업 부문 - 사무소별



주) 임하댐, 대청댐, 충주권은 불평 제기한 고객 없음

Part V. 고객만족향상을 위한 전략적 가이드라인



1. 우선 개선 품질요인 도출 방법론

2. 우선 개선 품질요인 도출

3. 고객만족도 평가 종합

1. 우선 개선 품질요인 도출 방법론

1.1 개선사항 도출 방법론

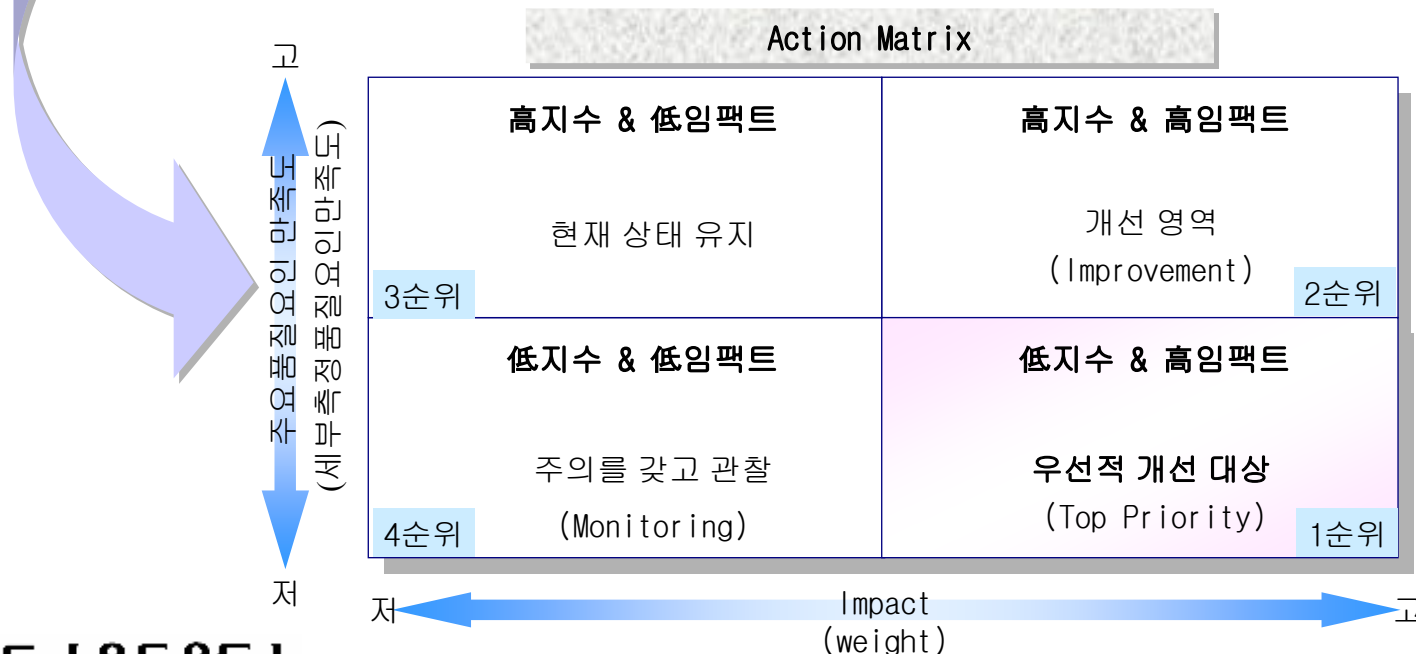
- 먼저, 구조방정식모형(Structural Equation Model : SEM, 또는 인과관계모델)」을 이용하여, 주요품질요인을 몇 개의 주요인으로 축약하고 각 요인과 고객만족도와의 인과관계 강도(Impact)를 파악함
- 본 연구에서는 구조방정식모형의 대표적 통계프로그램인 AMOS(Analysis Moment of Structure)를 이용하여 분석을 시행함
- 인과관계의 강도(회귀 계수)와 각 요인의 만족도 수준을 4분면에 투사시키는 Action Matrix 기법을 이용하여 우선 개선 품질요인을 도출함

1.2 Action Matrix 기법

우선 개선 품질요인 도출 방법론

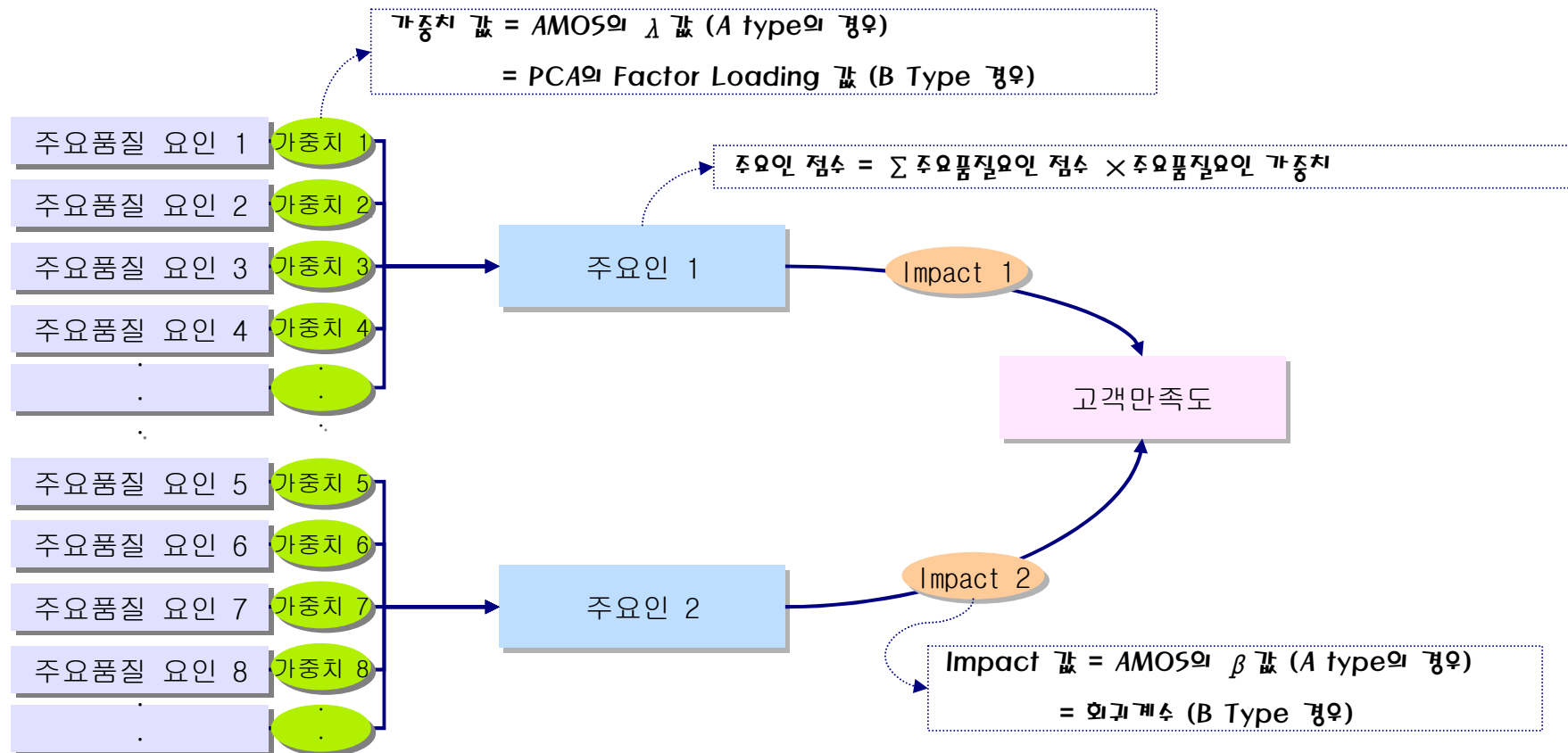
Action Matrix

- Action Matrix란 여러 개의 주요품질요인 중에서 개선 우선 순위를 결정하는데 사용되는 기법으로서, X축에는 주요품질요인의 CS에 대한 Impact값을, Y축에는 주요품질요인의 점수값(만족도)을 위치하게 한 후, 4분면으로 영역을 구분하여 우선 개선 순위를 결정하는 방법. 개선 순위는 아래 그림의 순위에 따름.



1.3 분석 모델

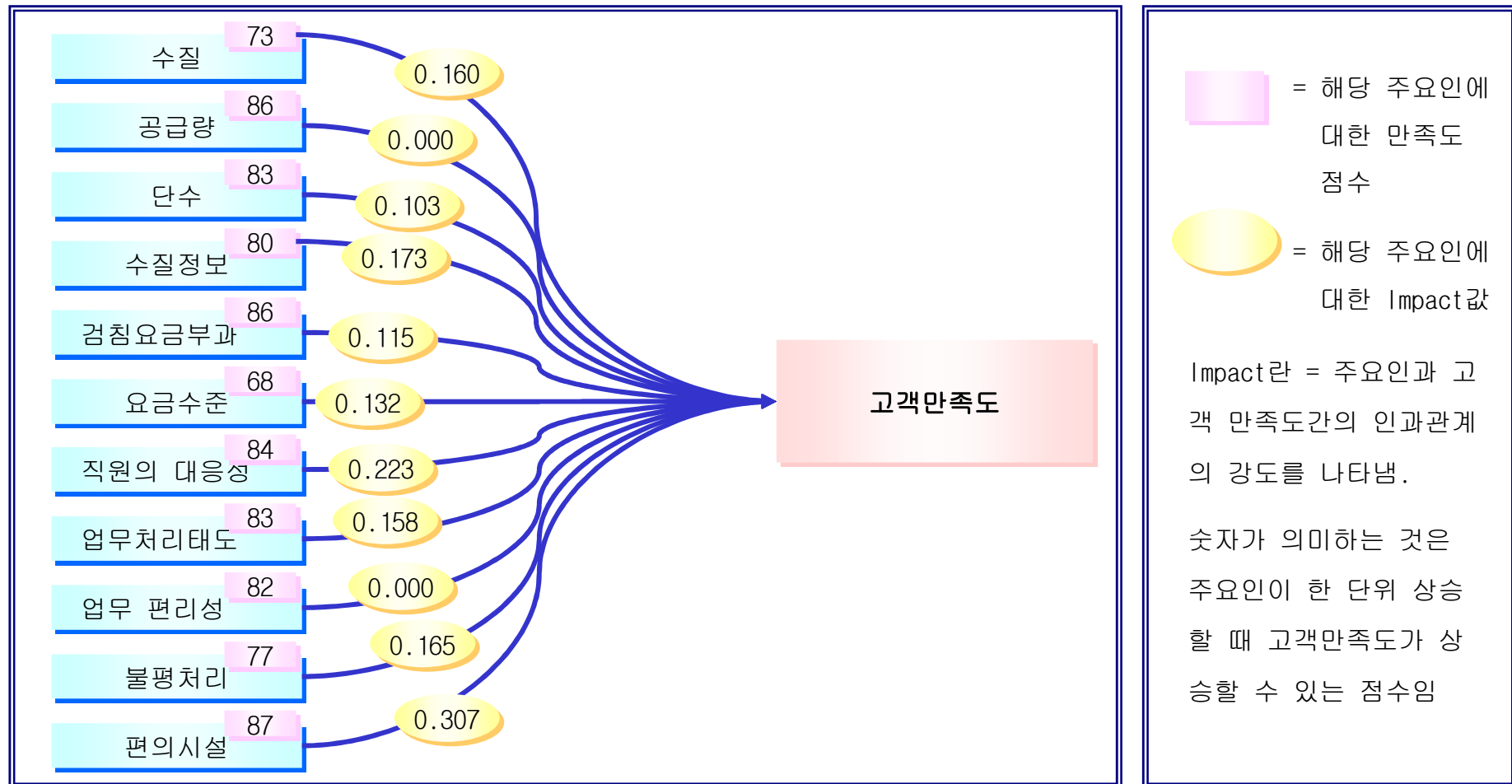
- A Type 과 B Type 결과는 아래의 분석 모델 형태로 나타남.
- 주요인은 주요품질요인이 가중 평균 되어 산출되며, 최종적으로 주요인과 고객만족도와의 인과관계가 파악되면, Action Matrix 분석을 위한 모든 자료가 구해지게 됨



2. 우선 개선 품질요인 도출

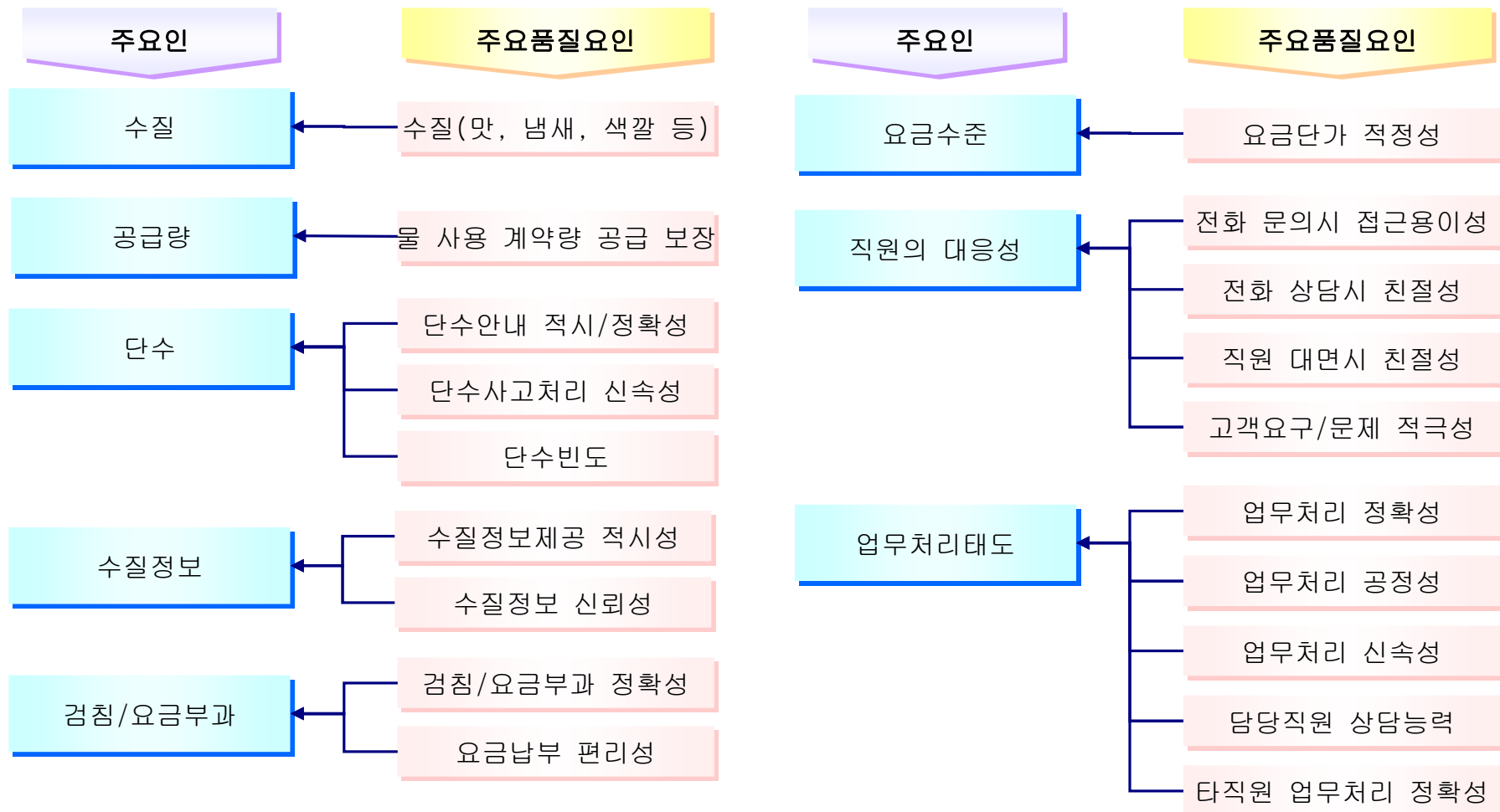
2.1 수도사업 부문

주요인과 고객만족도의 인과관계

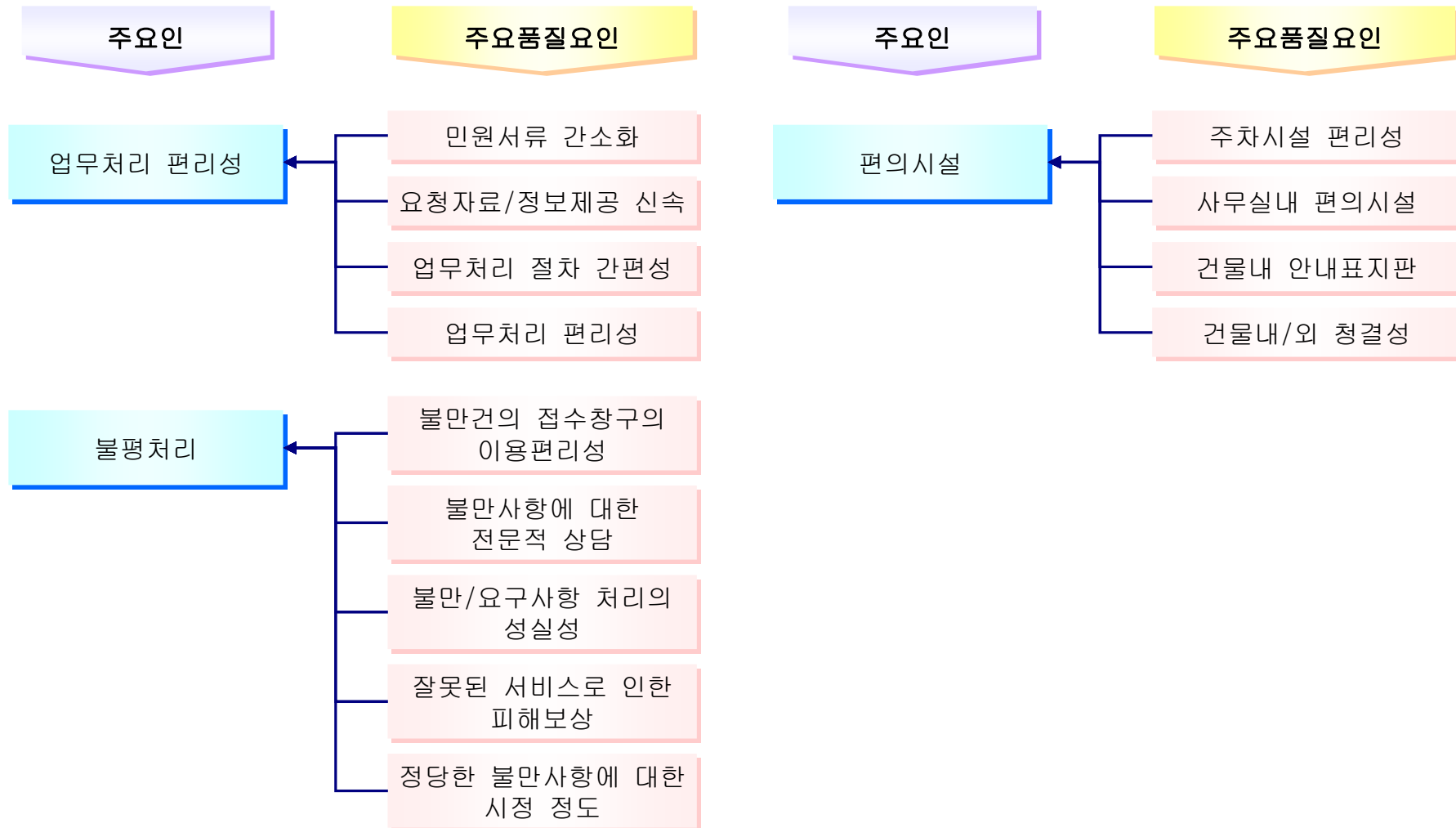


2.1.1 주요인별 주요품질요인 구성

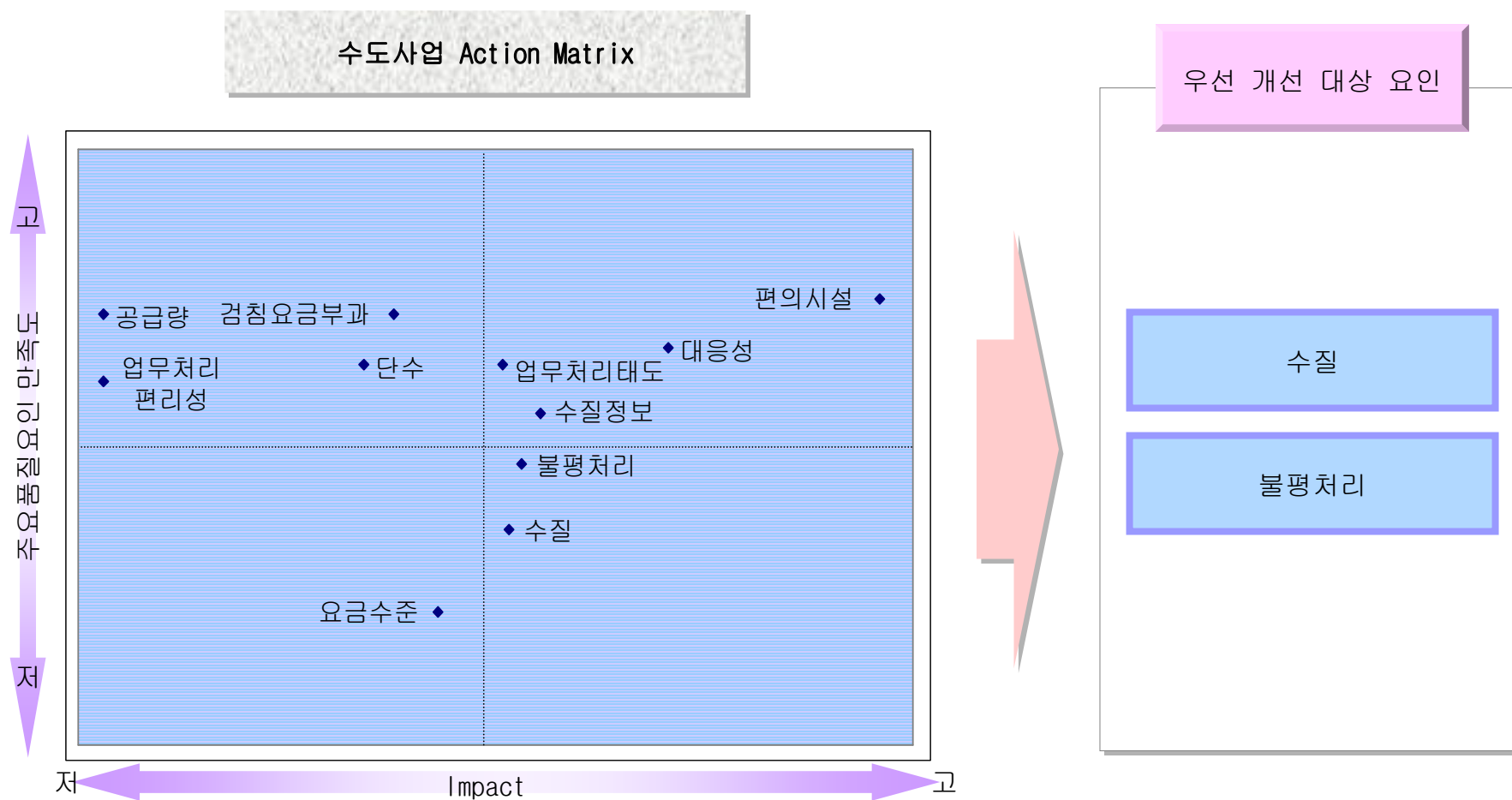
□ 수도사업 부문에 대한 32개 주요품질요인은 11개의 주요인으로 축약됨



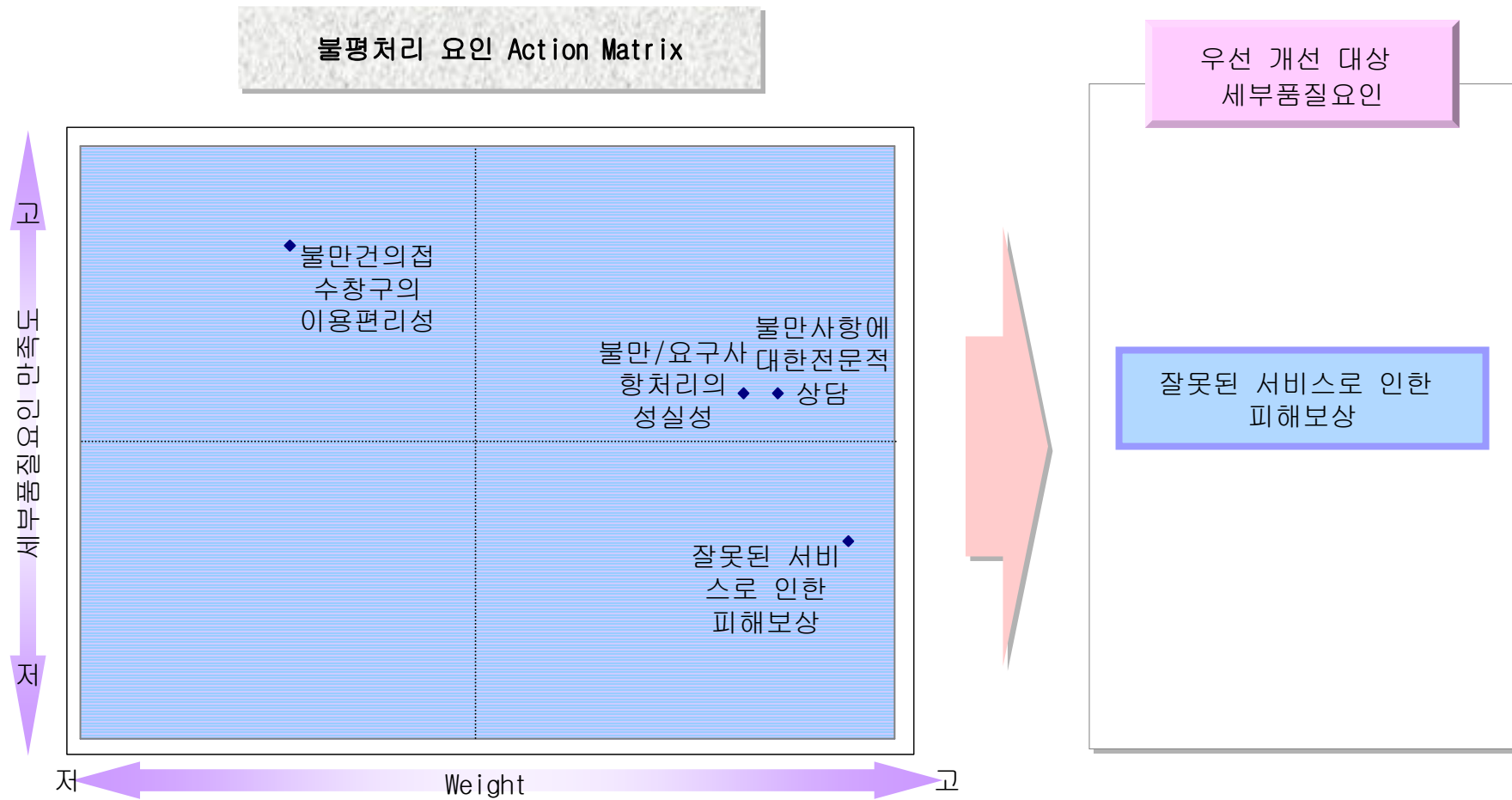
2.1.1 주요인별 주요품질요인 구성(계속)



2.1.2 우선개선 주요인 도출



2.1.3 우선개선 주요인별 우선개선 주요품질요인 도출



2.1.4 우선개선 주요품질요인 선정 요약



2.1.5 수도사업 부문 고객만족도 향상을 위한 전략적 Guideline

고객만족도 평가 모델에 의한 문제 영역

- 불평율을 제외하고 모든 고객만족도 평가 모델 구성변수가 지난해보다 크게 향상되어 매우 긍정적인 모습을 보이고 있음
- 특히, 서비스 이용 전 고객이 한국수자원공사에 대해 가졌던 기대(76점)보다 더 좋은 서비스를 제공한 것이 이번 조사에서 한국수자원공사가 괄목할만한 향상을 나타내게 된 직접적인 원인으로 분석됨
- 수도사업 고객만족도는 전년대비 12점 상승한 반면, 불평율은 지난해보다 다소 높아짐(34.3%→ 37.3%). 일반적으로 고객만족도가 상승하면 불평율이 낮아지는 경향은 있으나 이러한 현상이 절대적이라고 말할 수 없음. 왜냐하면, 불평 접수 창구의 활성화로 인해 불평이 많아질 수 있으며 불평 접수 창구의 활성화는 곧 고객만족도 향상의 지름길이기 때문임. 불평과 관련해서 가장 중요하게 생각해야 할 점은 불평처리를 제대로 해주고 있는냐임. 이러한 의미에서 수도사업의 불평처리 만족도는 70점으로서 지난해에 비해 크게 개선되었으나 댐용수사업에 비해서는 10점 낮은 수준으로 향후 댐용수사업의 불평처리 만족도 수준과 비슷하게 개선해야 될 필요성이 제기됨
- 수돗물 종류 중 침전수 이용고객의 고객만족도는 67점으로 다른 수돗물 이용 고객에 비해 훨씬 낮은 만족도 수준으로 보이고 있는데 침전수 이용고객들은 특히 침전수의 수질에 대해 낮은 평가를 하고 있어 이 부문 또한 공사의 수도사업 담당부서에서 점검해야 할 사안으로 분석됨

2.1.5 수도사업 부문 고객만족도 향상을 위한 전략적 Guideline

고객만족도 평가 모델에 의한 문제 영역(계속)

- 수도사업의 인지가치는 지난해보다 8점 상승한 67점으로 평가됨. 인지가치는 품질(가격) 대비 가격(품질)의 적정성을 평가한 것으로서 수도사업의 서비스품질이 크게 개선(10점)된 것이 인지가치의 향상을 이끈 주요인으로 판단됨. 공사측의 ‘요금인상 억제 노력(수도시설 통합 급수체계 구축을 통한 원가절감, 수도시설 민간위탁 및 자동화를 통한 원가절감 등)’은 인지가치 평가에 긍정적인 영향을 미친 것으로 보아지나, 여전히 요금수준에 대한 평가는 다른 요인에 비해 크게 낮은 것으로 나타나 이 부문에 대한 노력은 지속, 확대 시행되어야 할 것으로 판단됨

사무소별 고객만족도 평가

- 운문댐 관리단, 과천권 관리단의 고객만족도는 수도사업 평균 고객만족도 미만으로 평가된 동시에 전년대비 하락한 것으로 나타나 우선적으로 관심을 두어야 할 것으로 분석됨
- 운문댐 관리단은 단수처리 신속성, 수질정보 신뢰성, 요금단가의 적정성, 검침요금 부과 정확성 측면이, 과천권 관리단은 단수관련 품질요인이 지난해보다 낮은 평가를 받아 이 부문에 대한 점검이 필요한 것으로 판단됨

2.1.5 수도사업 부문 고객만족도 향상을 위한 전략적 Guideline(계속)

사무소별 고객만족도 평가(계속)

- 지금까지 매년 수도사업 관리단 중 낮은 고객만족도로 평가되었던 창원, 울산권 관리단은 올해에도 똑같은 모습을 보였으나 창원권 관리단의 고객만족도는 전년에 비해 크게 향상된 것으로 나타난 점이 눈에 띈

주요품질요인 평가

- 수도사업의 주요품질요인 중 수질정보제공 적시성, 수질정보 신뢰성과 같은 수질정보 관련 요인의 전년대비 향상이 눈에 띄며, 특히 수도사업의 핵심품질인 수질에 대한 평가가 크게 향상된 것이 수도사업 고객만족도 향상을 주도한 것으로 보임
- 기관별 고객만족도 분석에서 수도사업의 경우 지방자치단체의 고객만족도가 민간기업보다 8점 높은 것으로 나타났는데 주요품질요인 분석에서도 지방자치단체에 공급되는 수돗물의 수질은 민간기업보다 10점 이상의 차이를 나타내며 높게 나타남. 지방자치단체나 민간기업 모두 동일한 물이 공급되고 있다면 민간기업 고객의 수질에 대해 갖고 있는 부정적인 인식을 해소시킬 수 있는 방안(수질개선에 대한 지속적인 홍보 등)이 추진되어야 할 것임

2.1.5 수도사업 부문 고객만족도 향상을 위한 전략적 Guideline(계속)

불만사항

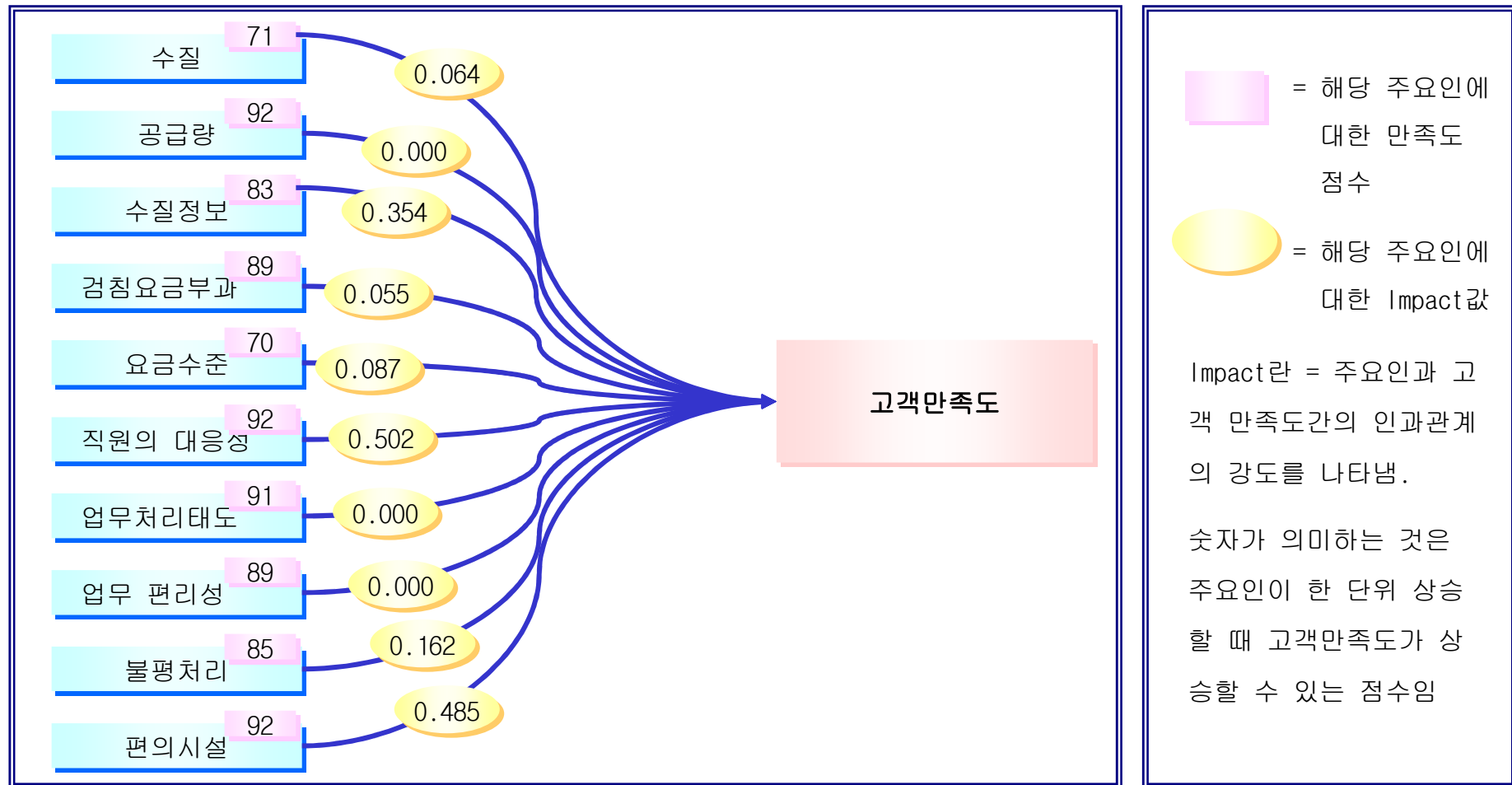
- 요금/공급제도 관련 불만이 가장 많이 제기되었으며 이 중에서 요금수준이 비싸다라는 불만 비율이 가장 높음. 그 외에 요금체계가 불합리하다(어렵다 등)의 불만도 많이 제기되었음
- 두 번째로 많이 제기된 불만은 수질관리 관련 불만으로서 흙탕물이 나온다, 수질이 나쁘다라는 내용의 불만이 언급됨
- 사무소별 불만사항을 살펴보면 전반적으로 요금이 비싸다, 또는 공급량이 적다 등이 많이 제기되었는데 고객만족도가 타 사무소에 비해 낮았던 창원, 울산 관리단만이 유일하게 수질이 나쁘다라는 불만이 다른 불만보다 훨씬 많은 비중을 차지하고 있음. 수자원공사 전체의 고객만족도가 전년대비 크게 향상되었음에도 불구하고 이들 관리단은 여전히 수질에 대한 불만이 많은 것으로 나타나 이들 지역의 수질관리에 더욱 많은 개선이 필요한 것으로 분석됨

Action Matrix

- 지난해 수도사업의 우선개선 품질요인은 수질, 요금수준(요금단가의 적정성), 불평처리의 세 부문이었으나 올해에는 요금수준은 제외된 수질, 불평처리로 축소됨
- 불평처리요인에서는 ‘잘못된 서비스로 인한 피해 보상’ 측면이 우선적으로 개선해야 할 것으로 나타남 → 피해 보상 규정에 대한 점검 및 정확한 적용 그리고 피해 보상 규정 내용을 모든 고객들이 인지할 수 있도록 노력해야 할 것임

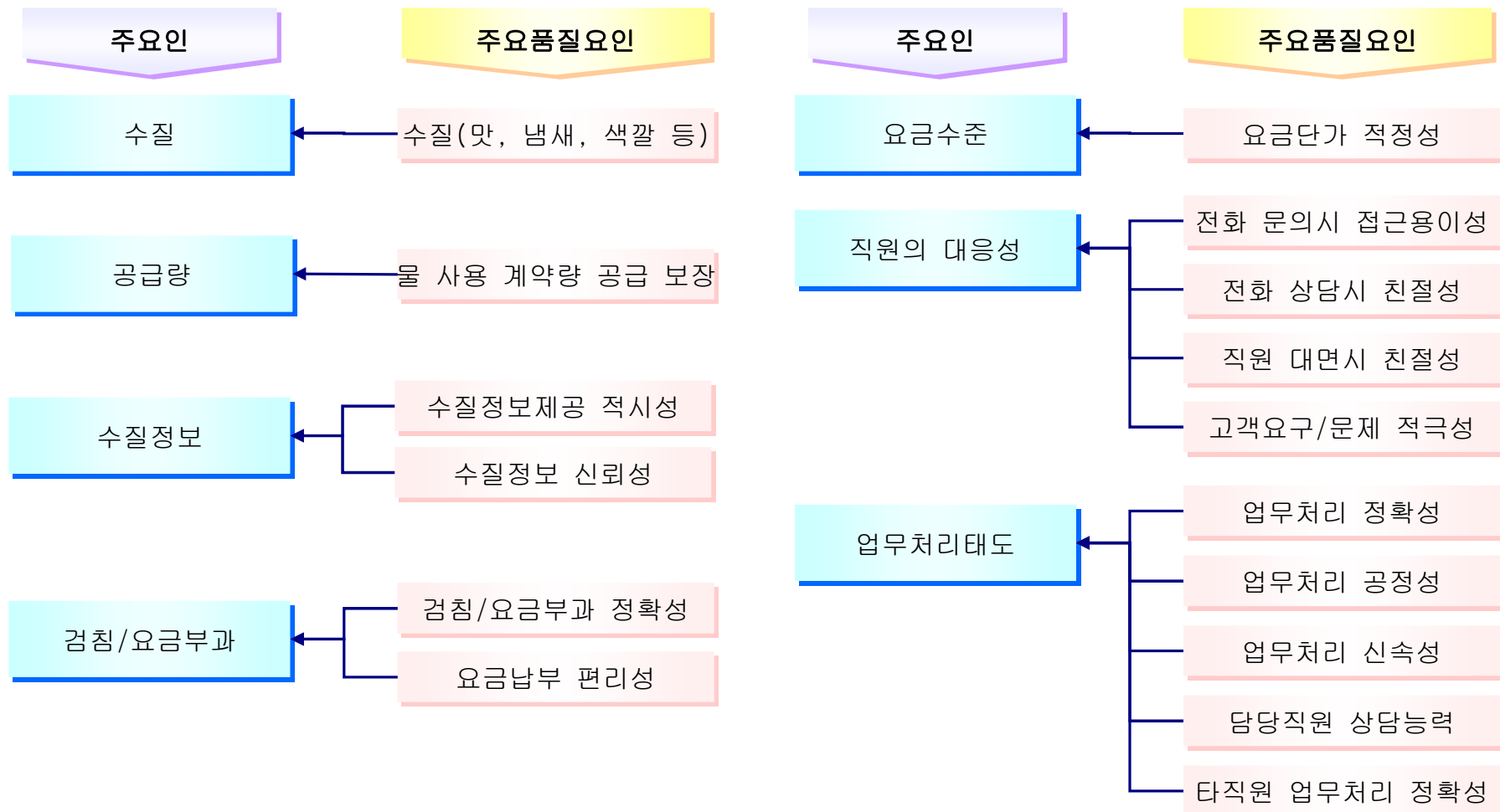
2.2 댐용수사업 부문

주요인과 고객만족도의 인과관계

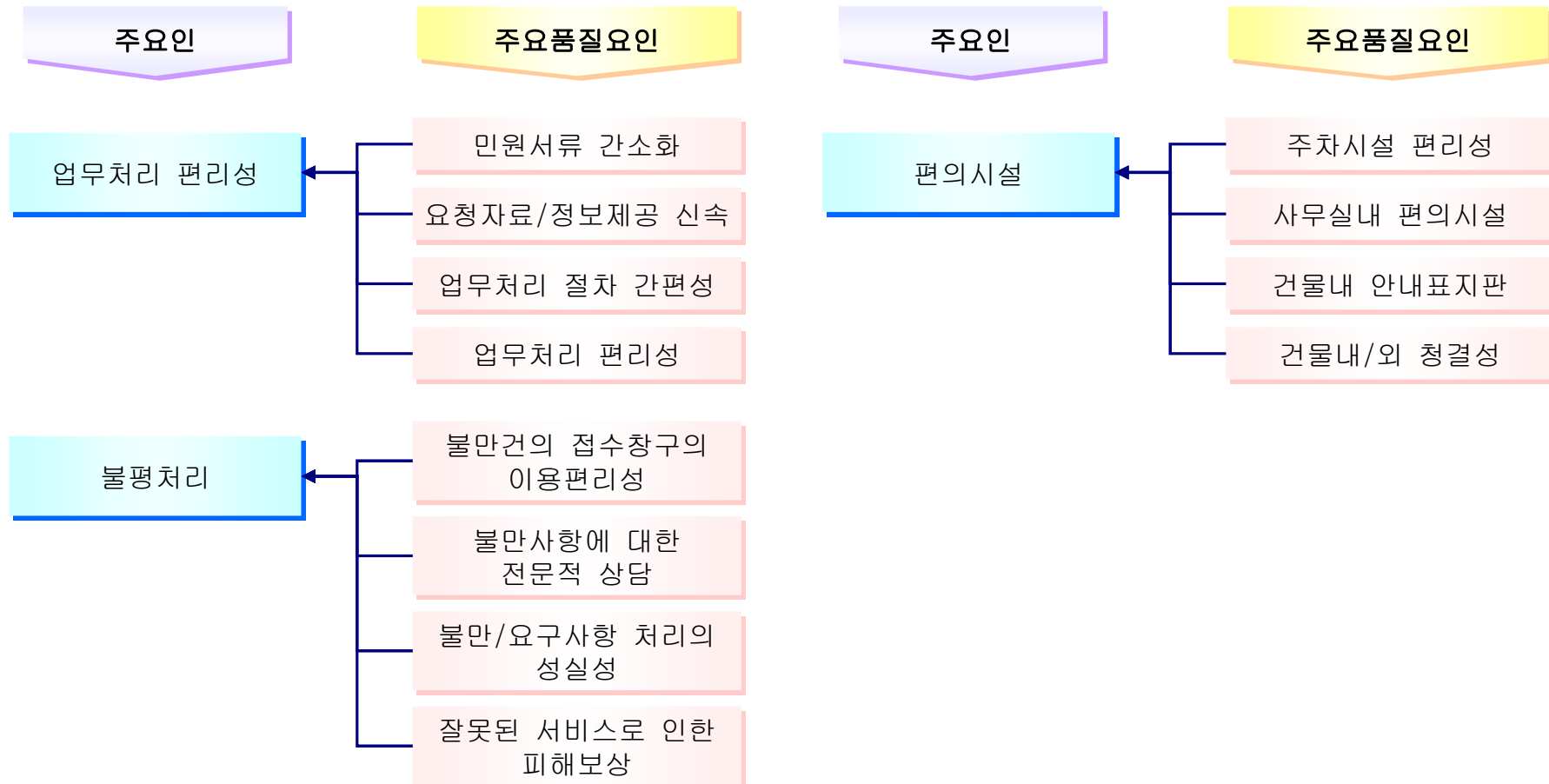


2.2.1 주요인별 주요품질요인 구성

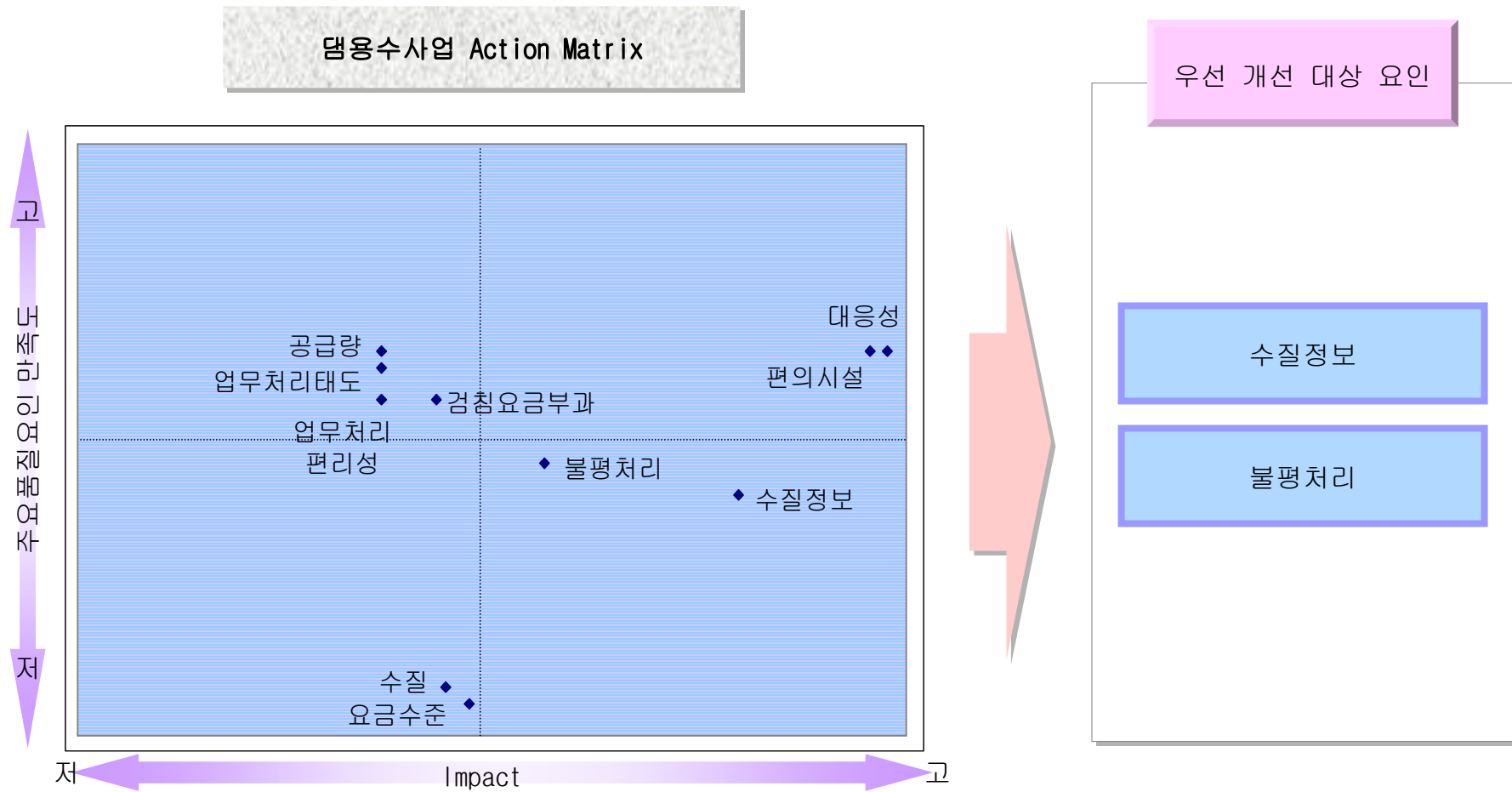
□ 댐용수사업 부문에 대한 28개 주요품질요인은 10개의 주요인으로 축약됨



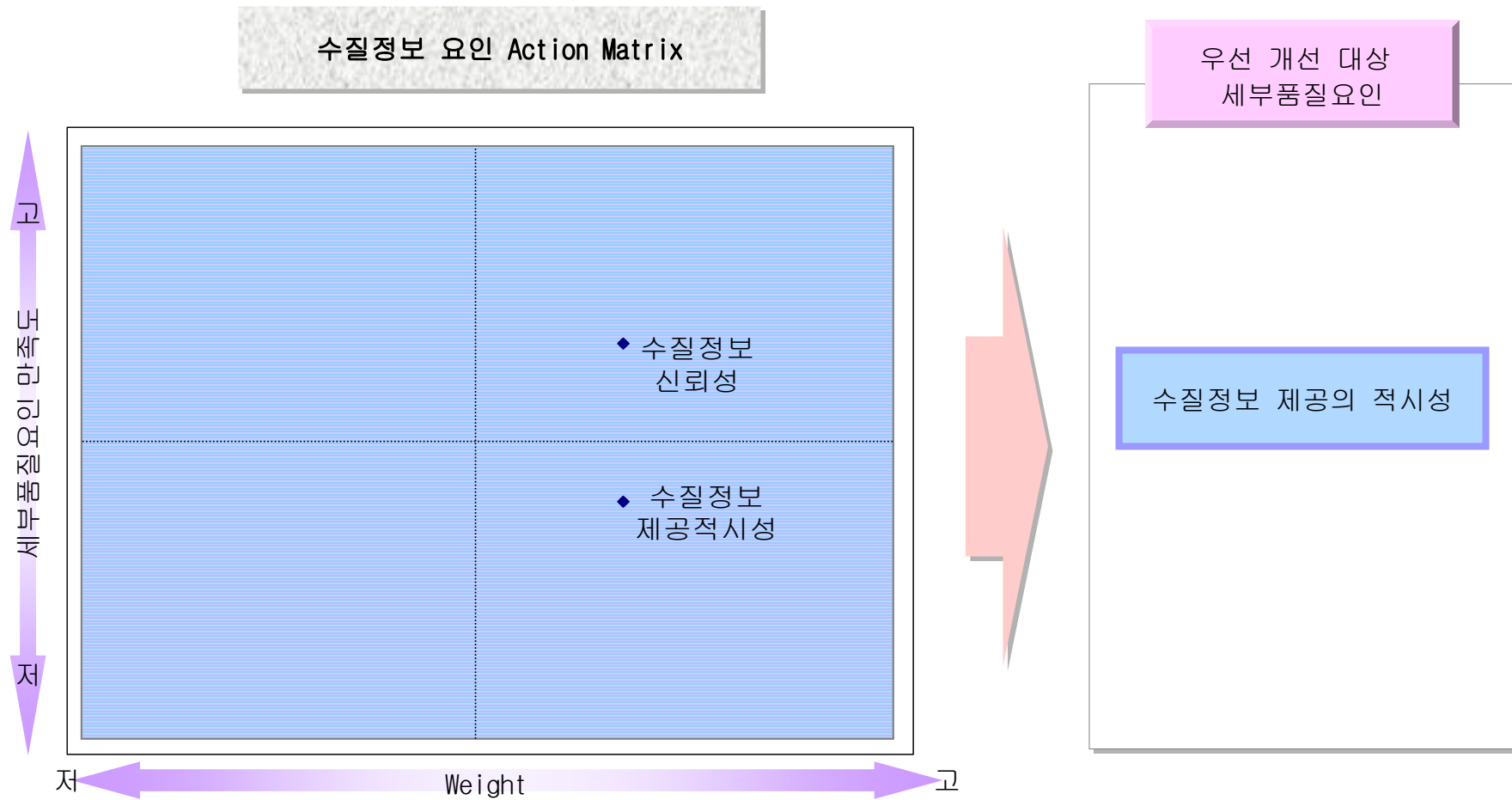
2.2.1 주요인별 주요품질요인 구성(계속)



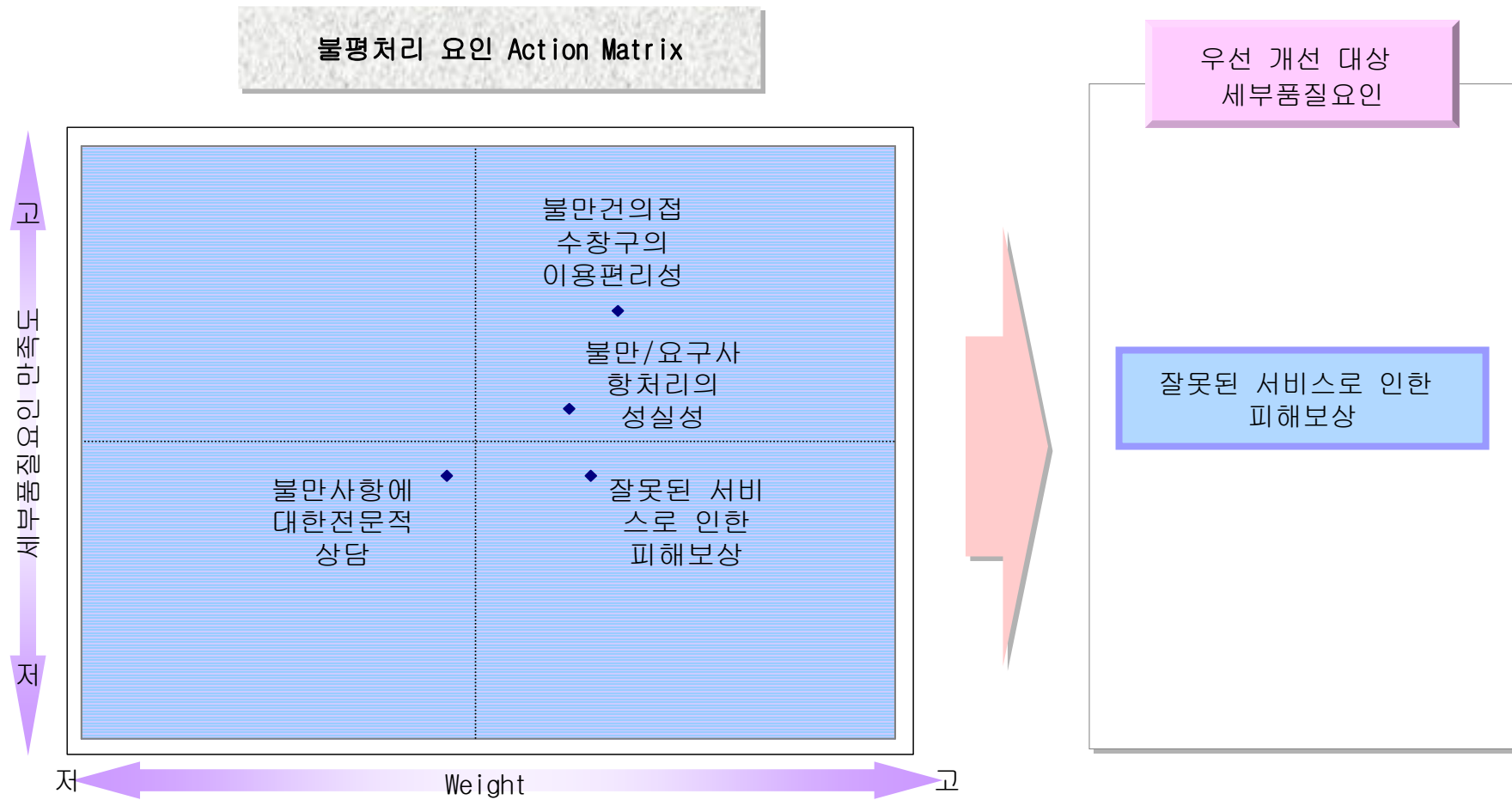
2.2.2 우선개선 주요인 도출



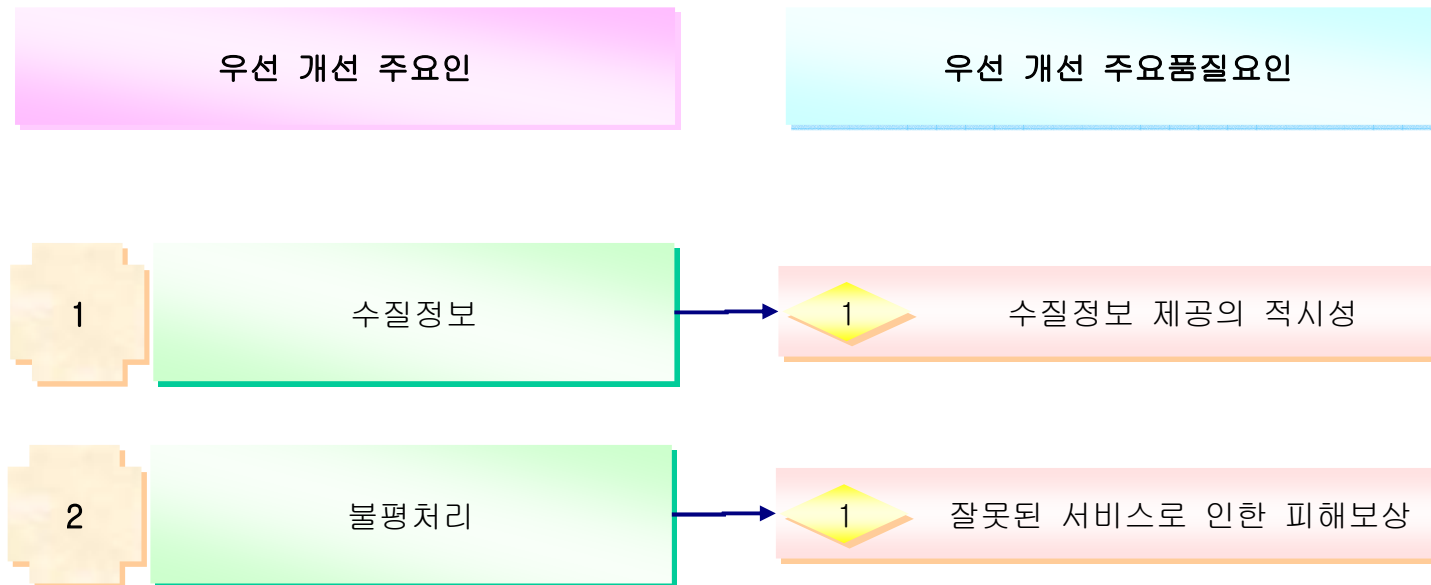
2.2.3 우선개선 주요인별 우선개선 주요품질요인 도출



2.2.3 우선개선 주요인별 우선개선 주요품질요인 도출



2.2.4 우선개선 주요품질요인 선정 요약



2.2.5 댐용수사업 부문 고객만족도 향상을 위한 전략적 Guideline

고객만족도 평가 모델에 의한 문제 영역

- ▶ 댐용수사업 고객만족도는 80점으로서 지난해보다 14점 향상됨
- ▶ 고객만족도 평가 모델상 문제점은 없는 것으로 판단됨
- ▶ 지난 2000년 이후 댐용수사업의 고객만족도 평가 모델 구성변수는 지속적으로 향상되고 있어 공사의 고객만족도 향상 노력이 가장 잘 나타나고 있는 사업부문으로 볼 수 있음
- ▶ 100명 중 약 37명 정도가 불평을 제기하고 있는 것으로 나타나 높은 만족도, 인지품질에 비해 불평율이 다소 높은 것으로 판단됨. 제기된 불평에 대한 원활한 처리를 통해 고객만족도를 더욱 많이 상승시켜야 할 것임. 참고로 불평처리만족도는 수도사업보다 크게 앞서 있음

사무소별 고객만족도 평가

- ▶ 소양강댐, 부산권 관리단의 고객만족도는 댐용수 전체 평균 고객만족도 수준에 비해 낮는데 소양강댐은 요금납부 편리성 요인이, 부산권 관리단은 수질에 대한 평가가 낮은 모습을 보임

2.2.5 댐용수사업 부문 고객만족도 향상을 위한 전략적 Guideline(계속)

주요품질요인 평가

- 수질정보 신뢰성, 적시성, 요금단가의 적정성 측면은 지난해보다 크게 향상되었으나 요금납부의 편리성은 다소 하락함
- 댐용수 사업에서는 지방자치단체가 민간기업보다 만족도가 낮는데 수질정보의 신뢰성, 요금단가의 적정성 측면이 민간기업보다 낮은 평가를 받은 것이 주 원인으로 보임

불만사항

- 불만 없는 고객 비율이 수도사업보다 다소 높게 나타나 고객만족도 측면에서 수도사업보다 높은 결과와 일맥상통함
- 불만제기 고객 중 22.2%가 ‘수질이 나쁘다’라는 불만을 제기함

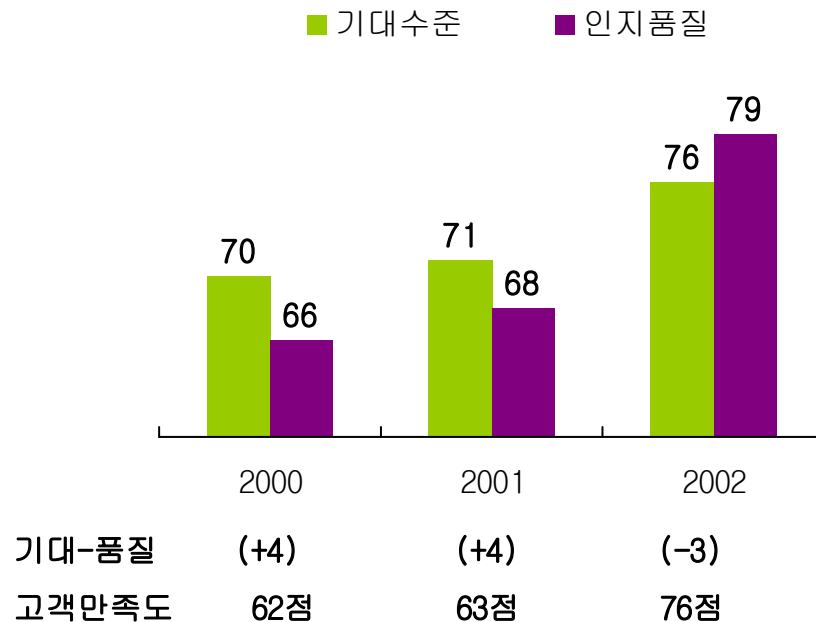
Action Matrix

- 지난해에는 수질정보, 수질, 요금수준 측면이 댐용수사업 부문의 우선개선 품질요인으로 나타났으나, 올해에는 수질 및 요금수준 측면이 제외된 수질정보, 불평처리 측면이 선정됨
- 지난해까지 계속해서 우선개선 요인으로 선정된 바 있는 수질, 요금수준이 공사측의 여러 노력으로 인해 ‘주의를 갖고 관찰(Monitoring)’ 영역으로 이동. 이들 측면은 물공급 서비스의 핵심 품질요인(core quality factor)으로서 지속적인 개선 노력이 펼쳐지지 않으면 다시 ‘우선 개선’ 영역으로 이동할 가능성이 높다는 점을 간과해서는 안될 것임

3. 고객만족도 평가 종합



큰 폭으로 고객만족도가 향상한 것은 공사가 고객 기대보다 나은 서비스를 제공했기 때문



지나 2000년, 2001년도 수자원공사의 고객만족도는 절대수준 60점 대의 다소 낮은 수준이었음. 하지만, 올해에는 큰 폭으로 향상되었는데 기대수준과 인지품질간의 차이를 살펴보면 지난해 까지 기대수준이 인지품질보다 다소 높은 모습을 보였음. 하지만, 올해에는 기대수준보다 오히려 인지품질이 더 높은 모습을 볼 수 있음. 고객의 기대보다 더 나은 서비스를 제공한 것이 올해 수자원공사의 고객만족도가 높게 평가되는 가장 중요한 원인으로 볼 수 있음

고객만족도 향상을 위해서는 고객만족도 평가모델 구성변수 중 선행변수인 고객기대수준, 인지품질, 인지가치가 상승해야 함. 특히, 인지품질 즉, 서비스품질 수준이 반드시 개선되어 높은 평가를 받아야 하는 데 고객의 기대수준 또한 고객만족도를 상승시키는 중요한 요인으로 작용할 수 있음

3. 고객만족도 평가 종합(계속)

- 고객만족도를 향상시키기 위해서 고객의 기대 수준을 무조건 낮게 형성시키는 것은 기대수준을 높이면 제품 및 서비스 성과에 대한 고객의 평가가 높아질 수 있다는 이론적 근거를 보아서도 바람직한 것은 아닌 것으로 보아지며 기대수준의 만족도에 대한 영향정도를 분석해 보면 이를 뒷받침해 줌

고객기대수준의 중요성

1

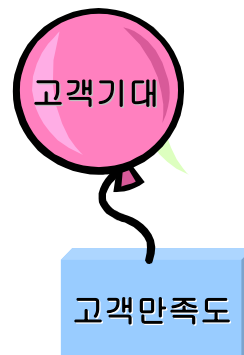
- 고객의 마음에 형성된 기대는 구매 유인으로 작용함 → 기업 매출 증대

2

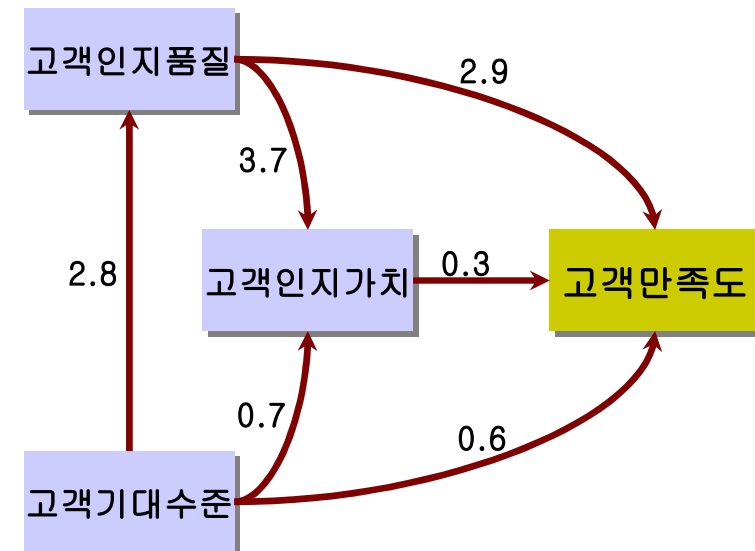
- 기대수준을 높이면 제품 및 서비스 성과에 대한 고객의 평가가 높아질 수 있음(Kurtz and Clow 1998)

3

- 한편, 제품 및 서비스 품질이 기대 수준보다 크게 낮을 경우 기대 불충족 상태가 심화되어 고객만족도에 부정적인 영향을 미침



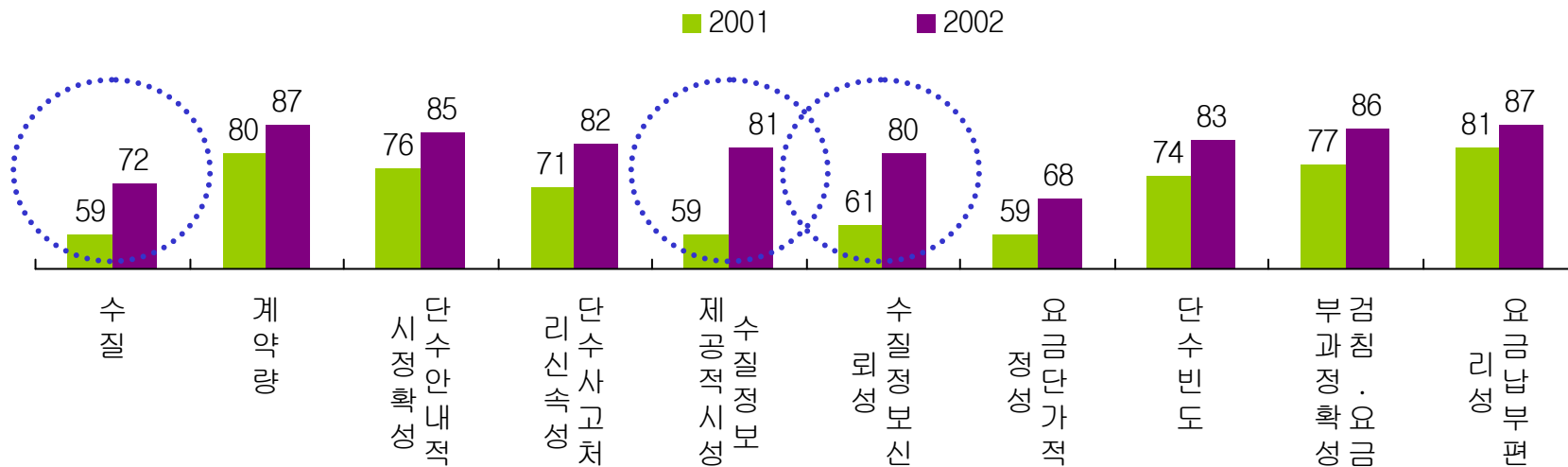
수자원공사 고객기대수준 5점 향상 시 변화정도(Impact)



3. 고객만족도 평가 종합(계속)



고객만족도 평가 모델 구성변수 중 인지품질이 가장 큰 폭으로 상승함



- 수자원공사의 인지품질이 전년대비 크게 향상되었는데 주요품질요인을 분석해보면 모두 지난해보다 개선된 것을 알 수 있음. 특히, 수질정보 제공의 적시성, 수질정보의 신뢰성 등의 수질정보 관련 서비스의 개선이 가장 많이 된 것으로 나타남
- 요금단가의 적정성 측면은 지난해보다 9점 상승했으나 여전히 다른 요인에 비해서 크게 낮은 평가를 받아 이 부문에 대한 개선 노력은 계속되어야 할 것으로 보임. 현재 공사측에서 실시하고 있는 여러 원가절감 노력, 물값 인상시기 조정을 통한 요금만족도 제고 노력이 더욱 더 확대되어야 할 것임

3. 고객만족도 평가 종합(계속)



사업영역별(수도, 댐) 서비스품질의 안정화가 요구됨



수도사업과 댐용수사업간의 고객만족도 차이는 지난해까지 3점 차이를 보여 왔으나 올해에는 댐 고객만족도가 수도 고객만족도보다 5점 앞선 결과를 나타냄. 인지품질을 살펴보면 댐 84점, 수도 78점으로 댐이 6점 정도 높은 결과를 보임. 단수 측면 이외에 공사측에서 제공하고 있는 서비스는 댐과, 수도간의 거의 차이가 없는 것으로 알려져 있음에도 불구하고 이러한 결과가 나타난 것은 공사의 서비스품질이 사업영역별로 안정화되어 있지 않다는 의미로 해석할 수 있음



공사 전체 고객만족도 수준은 전년대비 향상되었음에도 불구하고 불평율은 오히려 더 높아짐



수도사업에서의 불평율이 높아진 것에 기인한 것으로 수도사업의 고객만족도는 전년대비 12점 향상되었는데 불평율은 오히려 3.0% 상승했음. 불평율의 절대수준이 높고 낮음이 문제는 아닌 것으로 보여지지만, 고객들의 불평이 줄어들지 않고 늘어났다는 것은 서비스품질 개선 여지가 아직도 많다는 의미로 볼 수 있어 향후 이들 불평이 상당 비율 줄어들 수 있도록 지속적으로 서비스품질 개선에 노력해야 할 것임

3. 고객만족도 평가 종합(계속)



수도사업의 불평처리만족도 개선 요망



각 사업영역별 불평처리 만족도는 지난해보다 크게 향상되었는데 수도사업의 불평처리 만족도는 댐용수사업보다 크게 뒤쳐져 있는 것으로 나타남. 수도사업의 불평율은 댐용수사업보다 높고 고객만족도 수준도 댐용수사업보다 낮은 것을 감안한다면 수도사업 고객의 불평 처리 부문에 대해서는 우선적으로 관심을 두어야 할 것으로 판단됨



수도사업의 경우 민간기업에, 댐용수사업의 경우 지방자치단체에 대한 관심 요망



수도사업의 경우에는 지방자치단체의 고객만족도가 민간기업보다 높고, 댐용수사업의 경우 반대로 나타남. 불평처리만족도 부문을 기관별 고객만족도와 연관시켜보면 불평처리만족도가 높은 기관의 고객만족도가 그렇지 않은 기관의 고객만족도보다 높은 것을 알 수 있음

- 수도사업 : 지방자치단체 고객만족도 79점, 불평처리만족도 75점
민간기업 고객만족도 71점, 불평처리만족도 69점
- 댐용수사업 : 지방자치단체 고객만족도 79점, 불평처리만족도 73점
민간기업 고객만족도 81점, 불평처리만족도 96점

3. 고객만족도 평가 종합(계속)



수돗물 중 침전수의 '수질' 점검 요망



침전수를 이용하고 있는 고객의 만족도는 다른 수돗물을 이용하는 고객보다 낮는데 특히, 수질 측면에 대한 평가가 상대적으로 매우 낮게 평가되어 침전수 수질에 대한 점검이 필요함



수도사업의 고객만족도가 댐용수사업보다 낮은 것은 인지품질 차이가 가장 큰 원인



물사용 계약량 공급보장, 검침/요금부과 정확성, 수질정보 신뢰성 등의 측면에서 댐용수 사업이 수도사업보다 크게 앞서 있음. 한편, 수질은 수도사업이 댐용수사업보다 2점 높은 것으로 나타남



수도사업의 경우 운문댐, 과천권, 댐용수사업의 경우 소양강댐, 부산권 관리단 집중 관심 필요



이들 관리단은 각 사업영역별 고객만족도 평균 수준보다 낮은 관리단이며 운문댐, 과천권 관리단의 경우 전년대비 크게 하락한 관리단으로서 집중적인 점검이 필요한 것으로 나타남. 운문댐은 단수처리의 신속성, 수질 정보의 신뢰성, 요금단가의 적정성, 검침/요금부과의 정확성 측면이 전년대비 하락했으며 과천권은 단수관련 요인의 전년대비 하락이 눈에 띈. 소양강댐은 요금납부의 편리성, 부산권은 수질 수준이 지난해보다 하락함

3. 고객만족도 평가 종합(계속)



창원, 울산권 관리단의 ‘수질’은 여전히 개선되어야 할 부문으로 분석됨



이 두 관리단의 고객만족도는 예년과 마찬가지로 타 관리단에 비해 낮게 나타났으며 수질 측면에 대한 평가 수준 또한 개선의 여지를 보이고 있음. 불만사항을 살펴보면, 다른 관리단 고객들의 경우 주로 요금 관련 불만을 많이 제기한 반면, 창원, 울산권 관리단의 고객들은 우선적으로 ‘수질이 나쁘다’를 상대적으로 많이 제기하고 있어 이들 관리단의 수질 개선 노력은 더욱 더 필요한 것으로 나타남



피해보상에 대한 규정 점검 및 정확한 적용, 규정에 대한 홍보 노력 필요



사업영역별 우선개선 품질요인 중 공통적으로 언급된 사안은 ‘잘못된 서비스로 인한 피해보상’임. 서비스가 잘못되어 고객에게 피해를 주었다면 규정에 의거하여 정확하게 보상을 해주는 것이 가장 근본이 되겠으나 우선적으로 피해보상 규정이 제대로 되어 있는지, 또는 고객들이 피해 보상에 대한 규정을 제대로 인지하지 못하고 있어 피해보상을 적절히 받지 못하고 있는지 파악 하는 것이 급선무임