2019년 고객만족도 조사 결과

□ 조사개요

O 조사대상: 연구사업 및 교육사업 서비스 경험자('18.8월~'19.7월)

O 조사규모: 총 260명(연구사업 118명, 교육사업 142명)

O 조사기간: 2019년 9월~11월

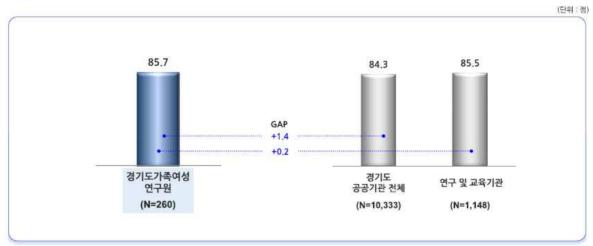
O 조사기관: 한국갤럽조사연구소

O 주 관: 경기도

□ 조사결과

1. 전체 만족도

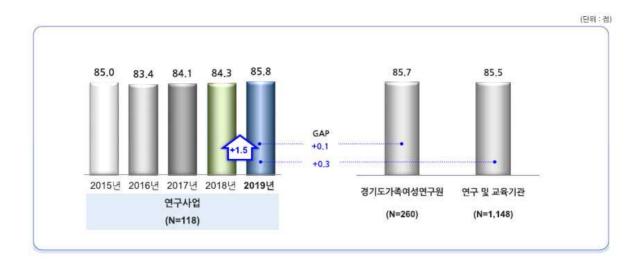
○ 경기도가족여성연구원의 외부고객만족도(PCSI)는 85.7점으로, 경기도 공공기관 전체(84.3점) 대비 +1.4점이며, 연구 및 교육기관(85.5점) 대비 +0.2점임.



*PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index) 모델은 공공부문 고객만족도를 측정하는 대표적 현장 실천형 모델로 이를 통해 산출된 공공기관의 고객만족 관련 분석자료는 공공기관의 고객만족경영 혁신활동 자료로 활용

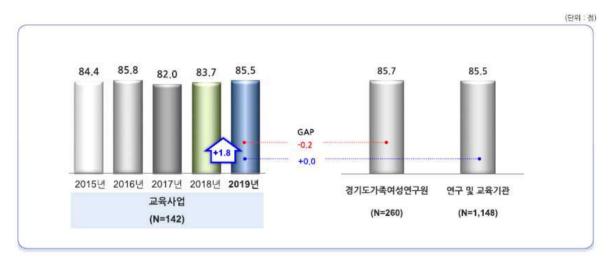
2. 연구사업 만족도

O 경기도가족여성연구원 연구사업의 외부고객만족도(PCSI)는 85.8점으로, 전년 대비 +1.5점임. 경기도가족여성연구원 전체(85.7점) 대비 +0.1점이고, 연구 및 교육기관(85.5점) 대비 +0.3점임.



3. 교육사업 만족도

O 경기도가족여성연구원 교육사업의 외부고객만족도(PCSI)는 85.5점으로, 전년 대비 +1.8점임. 경기도가족여성연구원이 속해 있는 연구 및 교육기관과 동일한 수준임.



4. 종합 및 제언

O 종합결과

- 2019년 경기도가족여성연구원의 외부고객만족도(PCSI)는 85.7점으로 전년 대비 1.7점 상승하였고 '17년 이후 꾸준히 상승세임.(83.0→84.0→85.7)
- 경기도 공공기관 전체 평균(84.3점)대비 1.4점, 경기도가족여성연구원에 속해 있는 연구 및 교육기관(85.5점)대비 0.2점 높은 수준임.
- 응답자 중 20대의 만족도 수준이 타 특성 대비 상대적으로 낮게 나타나 타깃별 집중 개선 노력이 요구됨.
- 외부고객만족도(PCSI)를 구성하는 만족지수 중 요소만족, 사회적만족, 전반적만족 순으로

높게 나타났으며, 만족지수에 영향을 주는 품질지수에서는 전달품질, 사회품질, 환경품질, 내용품질 순으로 높게 나타남. 성과지수에서는 기관성과가 설립목적 보다 높게 나타남.

O 분석

- (IPA 분석) 최우선 개선요소: 혁신성, 지원성, 공익성, 안전성
- (개선효용도 분석) 시급한 개선요소: 편리성, 심미성, 대응성, 지원성, 안전성
- (장기시계열 분석) 지속적 약점: 편리성
- (VOC 분석) 고객제시 의견: 양성평등을 위한 노력, 주차시설 개선, 다양한 프로그램 개설, 홍보강화 등

O 외부고객만족도 제고를 위한 실행 방안

- 분석결과 나타난 최우선 개선 요소와 개선효용도가 높은 요소 모두를 개선하는 것이 가장 좋겠지만, 위 결과를 바탕으로 개선 과제도출 워크숍에서 도출한 '사업 홍보매체 점검 및 개선계획 수립/실행'이라는 개선과제부터 하나씩 개선해 나가는 것이 필요함.
- 이를 위한 실행 방안으로 월간 온라인 뉴스레터 등 개편추진, 사업성과의 SNS 연계 확대, 온라인 경기도가족여성통계실 개선 등의 추진 활동이 도출됨.