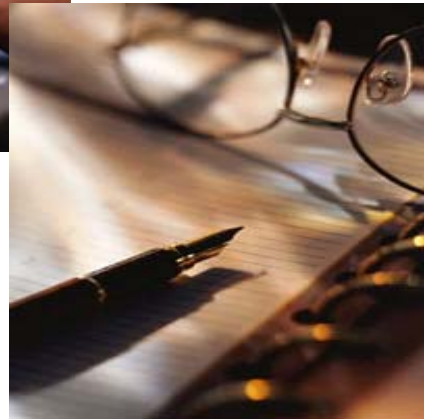


경영혁신! 고객만족! 고객감동!

고객만족도 조사,  
한국정책평가연구원(KIPE)이 하면 차원이 다릅니다.



**고객만족,  
고객감동의 첫걸음입니다.**



고객만족도(Customer Satisfaction Index) 조사란?

공공기관이 제공한 정책 및 서비스에 대해 고객(국민, 정책대상집단)이 얼마나 만족하고 있는지 여부를 객관적으로 조사·측정하는 제도입니다.

- ◆ 고객만족(CS)은 서비스에 대한 고객의 기대 및 충족이 가져다주는 무형의 인식가치를 평가하는 것입니다.

### ◆ 고객만족도 조사는 왜 필요한가?

- ✓ 21C 우리사회는 급변하는 경제 환경 속에서 고객의 인식변화와 고객의 요구를 끊임없이 수렴하여 반영하고자 많은 노력을 기울이고 있습니다.
- ✓ 1990년대 이후 고객 지향적 서비스 제공을 목적으로 민간부문에서 시작된 서비스 만족도 조사는 민간부문의 경영전략으로 많이 사용되고 있습니다.
- ✓ 최근에는 공공기관의 행정개혁 차원에서 고객 지향적 서비스를 제공하기 위해 공공 부문에까지 도입되었습니다.
- ✓ 이제 기존의 시민 또는 주민이라는 용어 대신 ‘고객’이라는 개념을 도입하여 고객 맞춤 서비스를 제공하고 있습니다.
- ✓ 공공서비스에 대한 고객의 인식을 조사하고 공공서비스의 질을 측정하기 위해 고객 만족도 조사가 필요하게 되었습니다.

### ◆ 고객만족시대, 공공기관도 변화해야 합니다.

- ✓ 이제 공공기관도 기존의 일방적인 제공자의 역할에서 벗어나 고객의 눈높이에 맞는 서비스를 실시하는 다양한 방안이 제시되어야 합니다.
- ✓ 이러한 방안 중 하나로 ‘행정서비스 헌장’ 또는 ‘고객서비스 헌장’이 제정·운영되고 있습니다.
- ✓ ‘고객만족’과 ‘고객감동경영’이라는 전략과 연계하여 서비스헌장은 고객 인식의 변화를 지속적으로 파악하고 대응해 나가는 전략을 세워야 합니다.

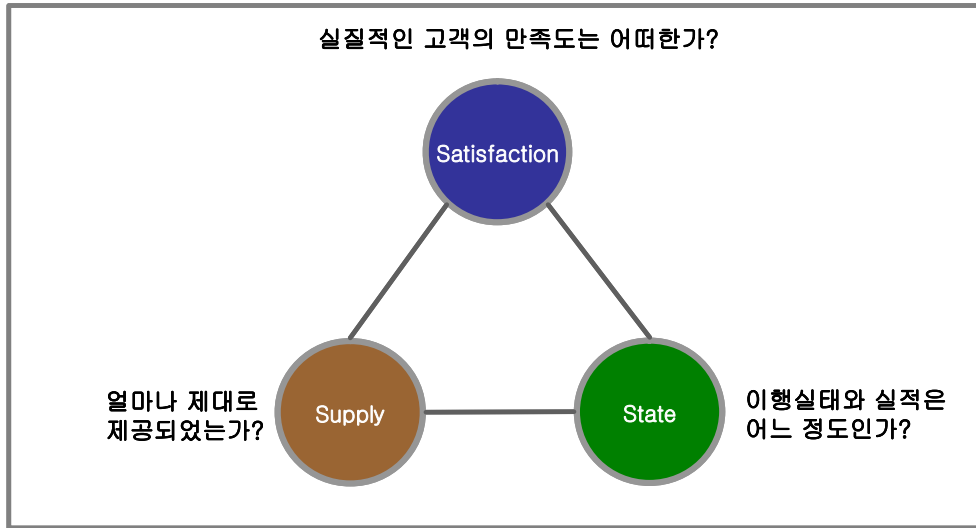


- ✓ 고객 인식변화에 대응하기 위해 새로운 서비스 문화를 정착시키고, 이에 걸 맞는 서비스 헌장의 운영으로 공공기관의 새로운 고객만족 경영이미지를 제고해야 합니다.
- ✓ 이제 공공기관에서도 고객만족을 실현하고 고객감동을 이루어야 할 때입니다.

◆ 고객만족도 조사, 어떻게 이루어지나?

- ✓ 고객만족도 조사는 서비스 수혜자의 필요와 요구에 보다 잘 대응하고, 서비스를 보다 효과적으로 제공하기 위한 노력의 성과를 측정합니다.

♣ 고객만족도 조사 측정 3요소



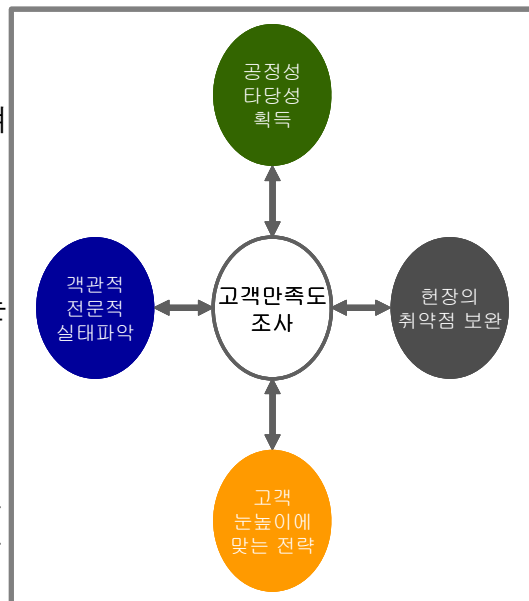
- ✓ 고객만족도 조사 3요소에 알맞은 평가항목을 선정하고 이에 대한 세부이행사항을 측정·평가합니다.

◆ 고객만족도 조사로 무엇을 얻을 수 있나?

- ✓ 고객이 원하지 않는 정책과 사업, 서비스를 제공하는 것 보다는 서비스 수혜자인 고객이 얼마나 만족하고, 무엇을 원하는지를 파악하여 이에 걸 맞는 서비스를 제공하는 것이 보다 바람직한 전략입니다.

- ✓ 고객만족도 조사가 '필요하다'는 인식보다는 '필수적이다'라는 인식이 먼저 선행되어야 합니다.

- ✓ 고객만족도 조사는 서비스 제공의 목적과 효과를 달성하기 위한 노력의 결과를 반영하는 척도로서 고객이 느끼고 있는 서비스 인식을 객관적으로 파악해 낸다는 것이 가장 큰 장점입니다.



◆ 고객만족도 조사과정은 이렇게 진행됩니다.

- ✓ 고객만족도 조사는 서비스 활동 전반이나 특정 서비스의 질을 측정하는 서비스 품질 (service quality) 조사로써, 공공기관이 제공하는 서비스 품질에 대한 바람직한 평가방법입니다.

♣ 고객만족도 조사과정 5단계



- ✓ KIPE(키페)는 우수한 조사전문가 및 자문 그룹을 확보하고 조사 분야별 전문 조사 연구원을 투입하여 과학적인 조사 설계를 통해 조사의 타당성과 신뢰성을 높여 조사결과 의 현실 설명력을 제고하고 있습니다.

- ✓ KIPE는 이러한 결과도출 과정을 체계적으로 정립하여 정확하고 타당성 있는 고객만족도 조사를 산출합니다.



◆ KИPE(키페)의 고객만족도 조사, 이렇게 다룹니다.

- ✓ KИPE의 고객만족도 조사는 최고의 품질을 확보하기 위해 먼저 내부 자체조사나 단순 리서치 기관이 실시하는 조사에 비해 보다 전문적이며 객관적인 관점에서 조사 분석이 이루어져 대외적 신뢰도와 조사결과의 공정성·타당성을 획득하는데 유리합니다.
- ✓ KИPE는 서비스현장 운영 전반에 걸친 정성적 분석(질적 분석)을 통해 계량화하기 힘든 서비스현장 운영 내부체계의 문제점과 개선방향을 도출·제시할 수 있습니다.
- ✓ KИPE의 정량적 조사(양적 조사)는 과학적이고 체계적인 조사 설계에 의한 서비스 제공수준을 측정하고 고객이 느끼는 서비스의 요소 별 만족수준을 정확히 파악합니다. 또한 KИPE는 전문 인력과 축적된 노하우를 통해 오차를 최소화하고 있습니다.
- ✓ KИPE는 단순한 통계적 리서치 차원의 접근이 아니라 정책 평가적 측면을 포함하는 보다 향상된 전문연구 및 리서치 성격을 띠게 됨으로써 서비스현장 운영의 전반적인 실태 분석은 물론 조사결과의 환류(feedback)를 위한 고객만족 혁신전략을 체계적으로 도출·제공합니다.

◆ KИPE(키페)의 고객만족도 조사방식은 이렇습니다.

- ✓ KИPE가 자체개발한 SAM(Smart Analysis Methodology) 분석방법은 단순한 계량적 빈도분석 방법을 지양한 다차원적 분석으로 질적 분석방법인 정성적 분석법과 계량적 분석 방법인 정량적 분석을 동시에 적용한 한 차원 높은 고품질 분석 방법입니다.



- ✓ KИPE의 SAM 분석 방법은 철저한 이론적 기초를 중시하되 분석 결과가 현장에 직접 적용 가능하도록 법, 제도, 실무SOP를 대상으로 한 정성적 분석과 계량적 방법을 병행함으로써 현장에서 효과적으로 적용 가능한 정책적 대안을 제시합니다.

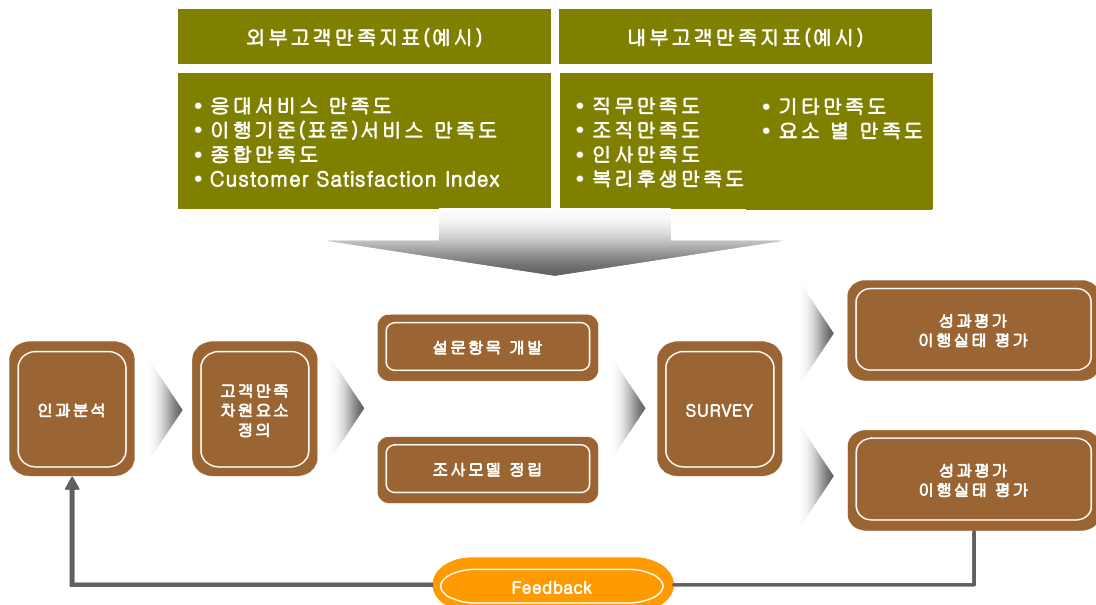
◆ KIFE(키페)의 분석은 타 연구기관과 차원이 다릅니다.

- ✓ KIFE는 단순리서치사의 문제점으로 제기되어왔던 조사 및 분석 방식을 풍부한 행정 실무와 치밀한 이론, 과학적 조사방법 및 분석으로 한 차원 높은 고품질의 고객만족도 조사 보고서를 산출하고 있습니다.

구분		한국정책평가연구원	H리서치사	K리서치사	비고
조사의 설계		◎	◎	◎	필수
설문 구성(행안부 기준모델 참조)		◎	◎	◎	필수
고객만족 지수 산출(행안부 기준모델 참조)		◎	×	◎	필수
정성적 분석(이행실태평가)		◎	×	×	필수
정량적 분석 (고객만족도 조사)	단순빈도분석	◎	◎	◎	필수
	집단비교분석	◎	×	×	필요
	포트폴리오분석	◎	×	◎	필요
서비스현장 개정 방향 제시		◎	×	×	필수
고객만족 서비스 혁신전략 제시		◎	×	×	필요

- ✓ KIFE는 과학적이고 타당성 있는 분석 방법을 통해 조사결과를 다양하게 분석 · 제시 합니다.
- ✓ KIFE는 조사결과를 실무자가 효과적으로 업무개선에 활용할 수 있도록 구체적인 고객 만족 혁신 전략을 제시합니다.

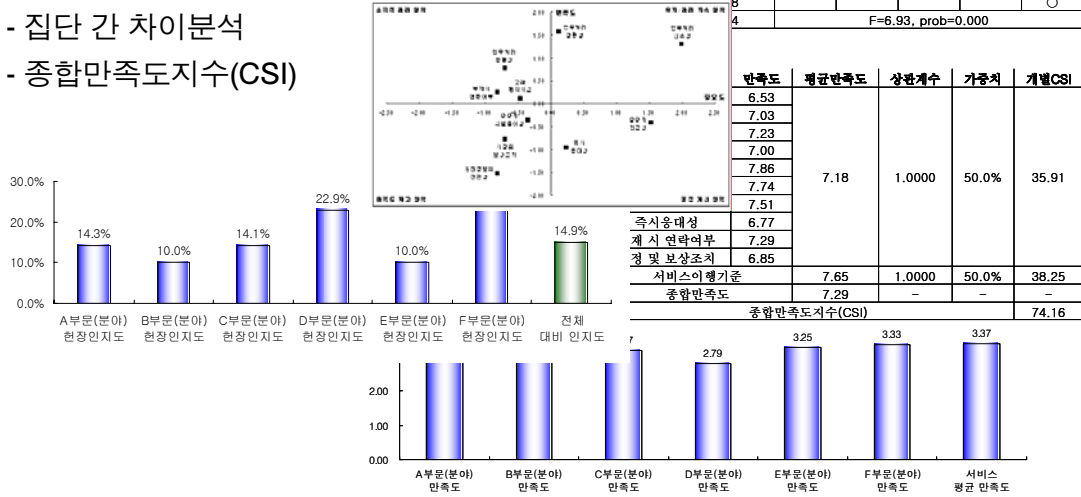
◆ 성과평가를 위한 내부 · 외부고객만족도 조사, KIFE가 하면 차원이 다릅니다.



◆ KIFE(키페)의 연구결과는 이렇게 제시됩니다.

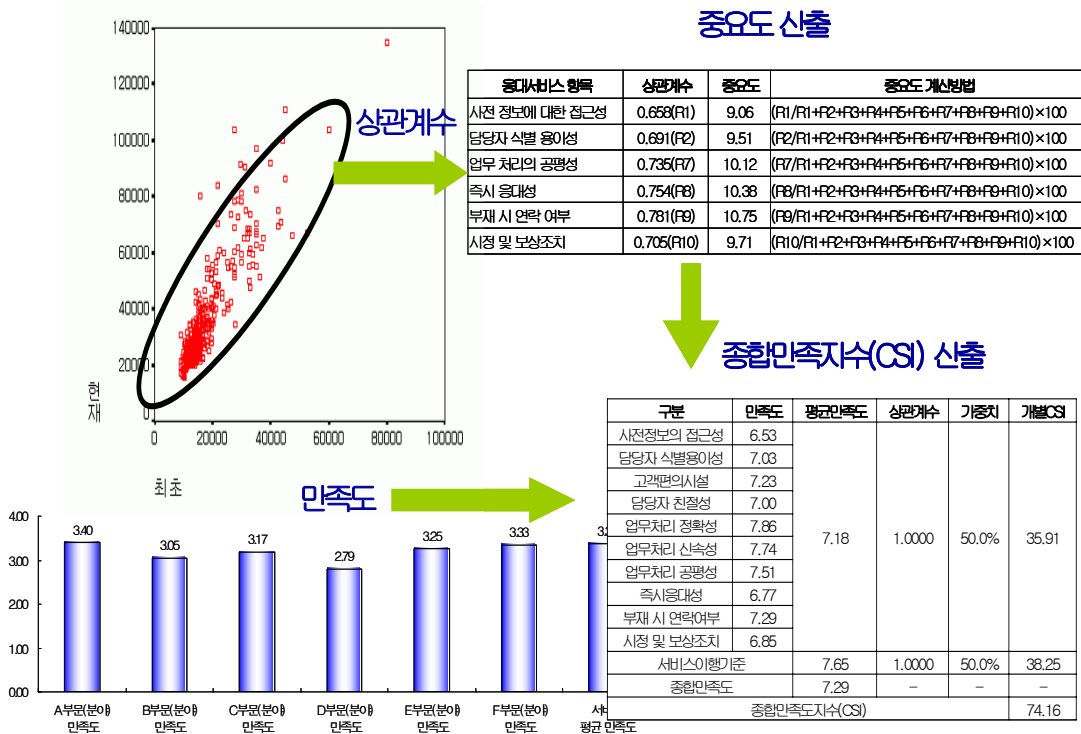
✓ 통계분석 보고서 유형 1

- 현장인지도
- 부문별(응대, 서비스이행기준)만족도
- 포트폴리오 MAP
- 집단 간 차이분석
- 종합만족도지수(CSI)



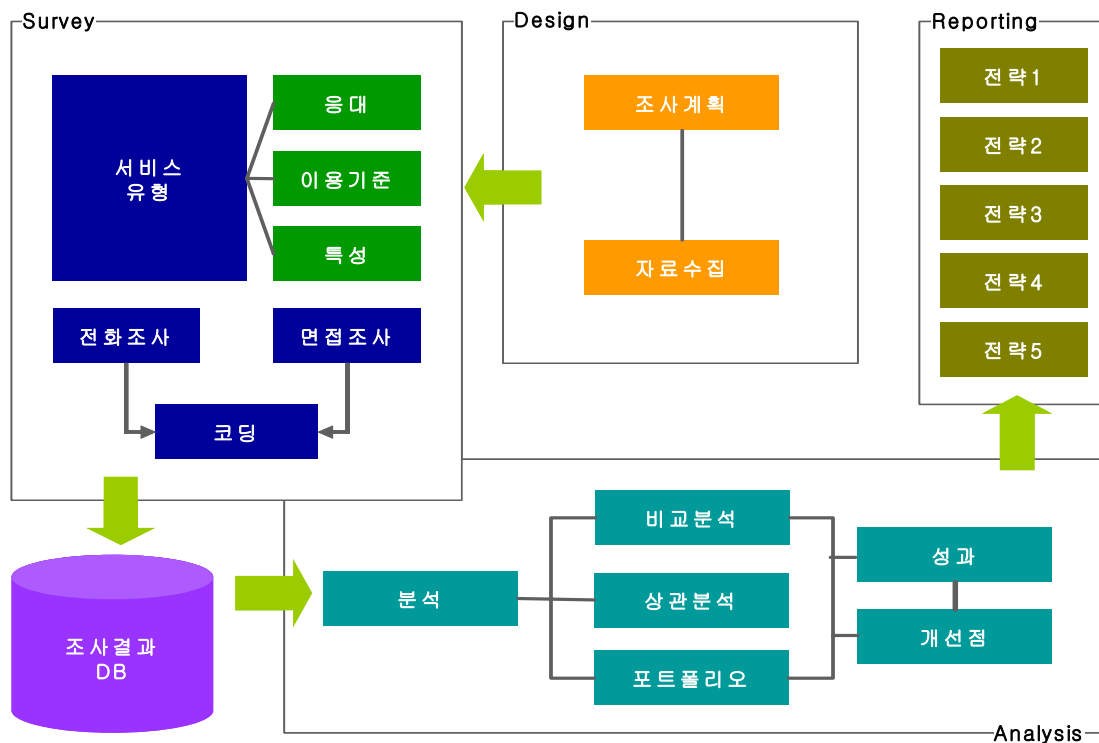
✓ 통계분석 보고서 유형 2

- 상관관계분석을 통한 고객만족도지수(CSI) 산출



◆ KIFE(키페)는 현실 적용 가능한 고객만족 혁신전략을 제시합니다.

- ✓ 고객만족도 조사는 크게 두 가지 형태로 정성적 분석과 정량적 분석으로 이루어집니다. 이러한 분석을 종합하여 모든 분석 내용과 평가 자료를 토대로 현재 평가대상 기관의 고객서비스 제공 실태부터 고객만족도는 물론 현실 적용 가능한 고객만족 서비스 혁신 전략을 제시합니다.
- ✓ KIFE는 문제점 도출에서 그치지 않고 고객만족 서비스 혁신 전략을 제시하여 평가대상 기관이 고객지향적인 조직으로 거듭나게 도와드립니다.



◆ 고객만족도 조사, 이제 KIFE(키페)에 맡겨 주십시오.

- ✓ KIFE는 공공기관 고객만족도 조사의 풍부한 연구 경험과 최고의 역량으로 최적의 고객만족도 조사결과를 제공해 드립니다.
- ✓ 이제 KIFE가 21C 고객만족시대에 최고의 정책 도우미가 되겠습니다.



◇전화: 02.6277.3600, ◇전송: 02.6277.3602, ◇홈페이지: [www.kipe.re.kr](http://www.kipe.re.kr)