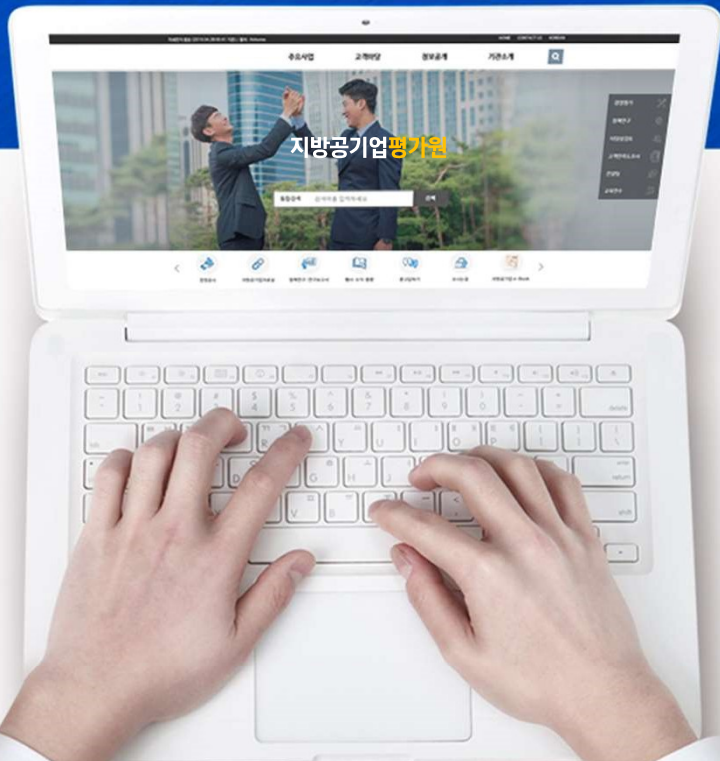


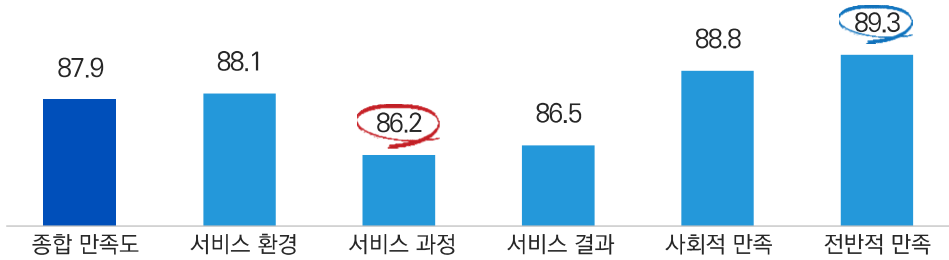
04 교통약자이동지원사업



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

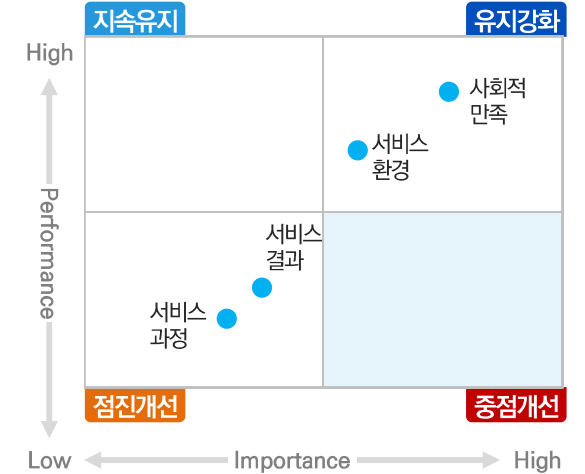
01 교통약자이동지원사업의 종합만족도는 87.9점

↑ 최고득점 차원 : 전반적 만족 89.3점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 86.2점



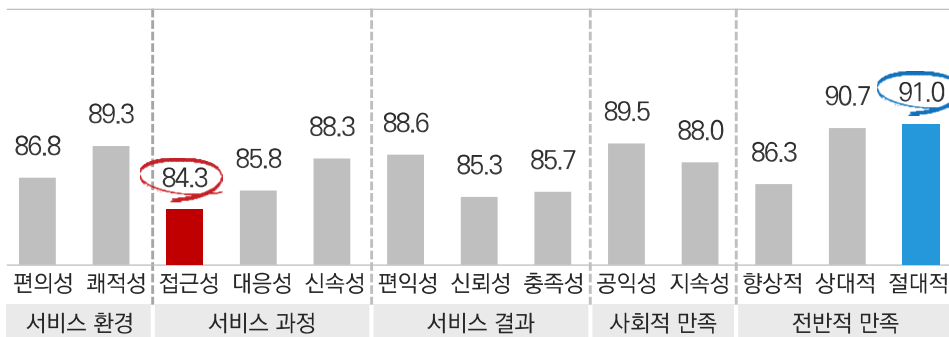
02 점진개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과

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



03 강점 : 절대적 / 약점 : 접근성

↑ 상대적으로 강한 부분 : 전반적 만족 / 절대적
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 접근성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족 요인이며, 불만 요인은 없음

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 향상 요인이며, 저해 요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함', '접수/예약 방식의 개선 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그외 '강사/직원들의 전문성 개선해야 함 등'도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 교통약자이동지원 차량은 이용 시 편리하다 ✓ 교통약자이동지원 차량은 승·하차가 편하다
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 교통약자이동지원 차량은 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 교통약자이동지원센터의 이용절차에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 교통약자이동지원센터운영에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 교통약자이동지원센터 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 교통약자이동지원센터 관련 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 교통약자이동지원센터는 이용자의 편의를 위해 노력을 하고 있다 ✓ 교통약자이동지원센터의 이용 요금은 적정하다 ✓ 교통약자이동지원센터는 설치목적에 맞게 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 교통약자이동지원센터와 관련된 전반적인 업무과정을 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 교통약자이동지원센터 직원들은 이용자 불편을 최소화하기 위해 노력한다 ✓ 교통약자이동지원센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 교통약자이동지원센터는 교통약자들을 위해 필요한 시설이다 ✓ 교통약자이동지원센터 사업은 교통약자의 권익을 증진시킨다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 교통약자이동지원센터 차량을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 교통약자이동지원센터의 서비스는 나아지고 있다
	상대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 교통약자이동지원센터의 서비스가 기대했던 것에 비해 만족스럽다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 교통약자이동지원센터의 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

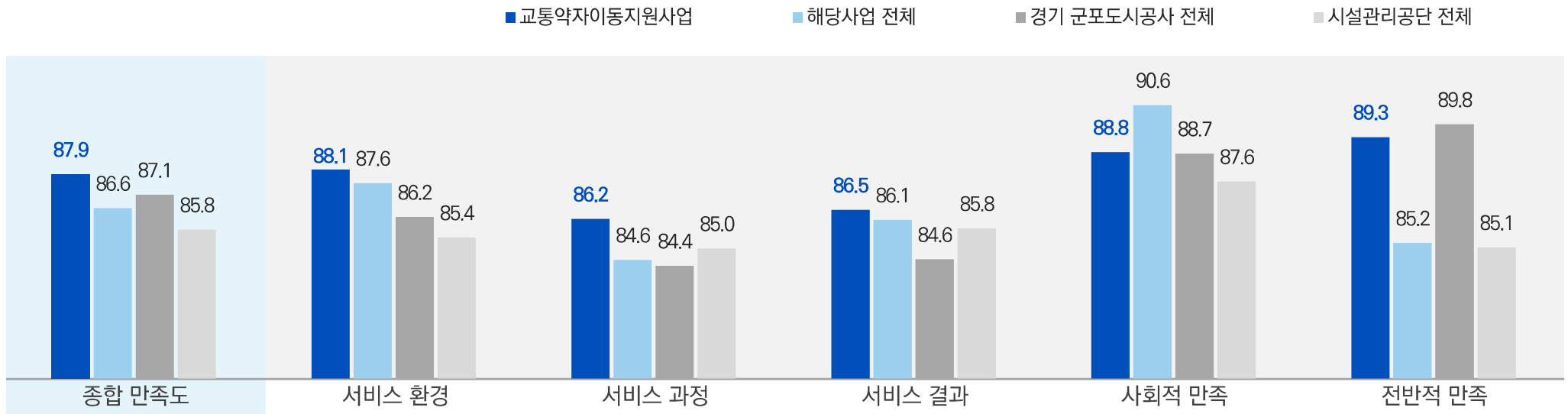
☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 교통약자이동지원사업의 종합만족도는 87.9점으로, 교통약자이동지원사업 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 0.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.1점 높게 나타남

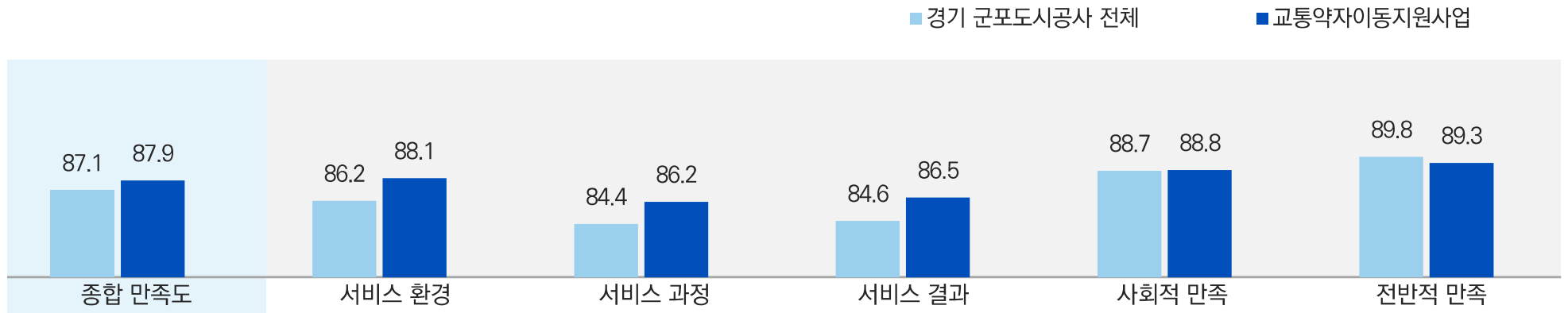
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
교통약자이동지원사업	87.9	-	88.1	-	86.2	-	86.5	-	88.8	-	89.3	-
해당사업 전체	86.6	▲1.3	87.6	▲0.5	84.6	▲1.6	86.1	▲0.4	90.6	▼1.8	85.2	▲4.1
경기 군포도시공사 전체	87.1	▲0.8	86.2	▲1.9	84.4	▲1.8	84.6	▲1.9	88.7	▲0.1	89.8	▼0.5
시설관리공단 전체	85.8	▲2.1	85.4	▲2.7	85.0	▲1.2	85.8	▲0.7	87.6	▲1.2	85.1	▲4.2

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

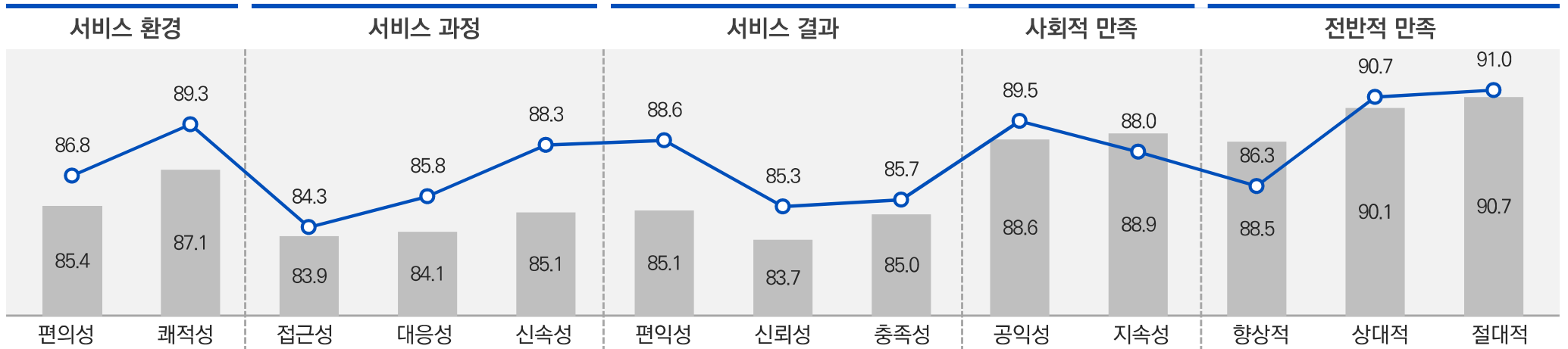
[단위 : 100점 만점]



평가문항별 만족도



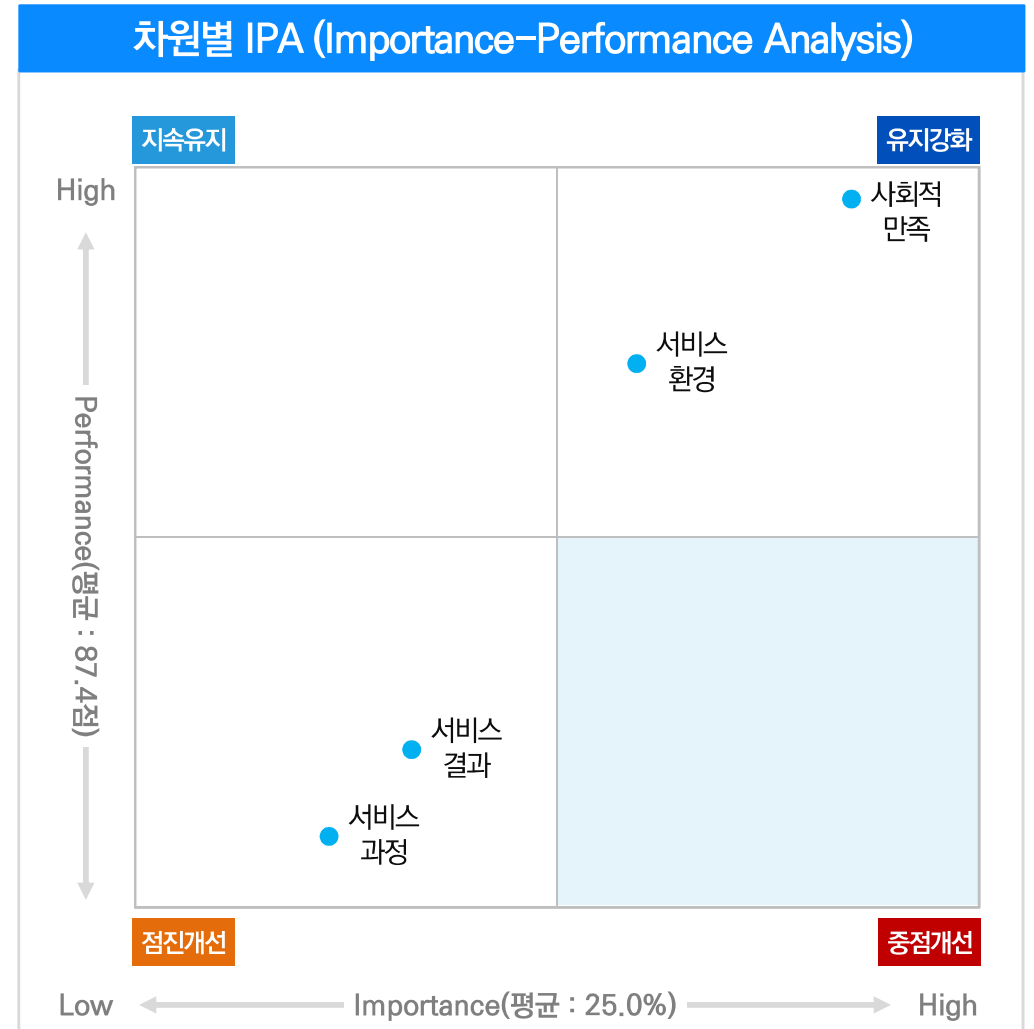
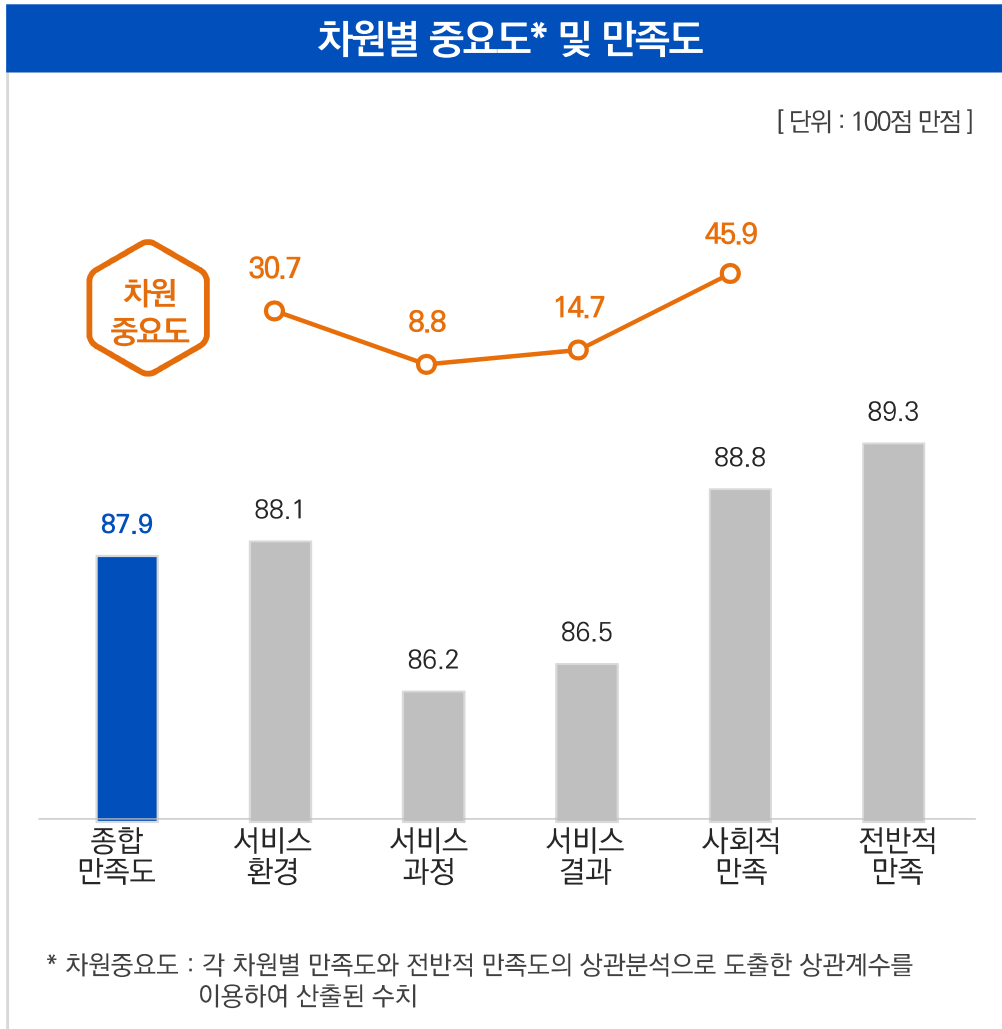
■ 경기 군포도시공사 전체 ○ 교통약자이동지원사업



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

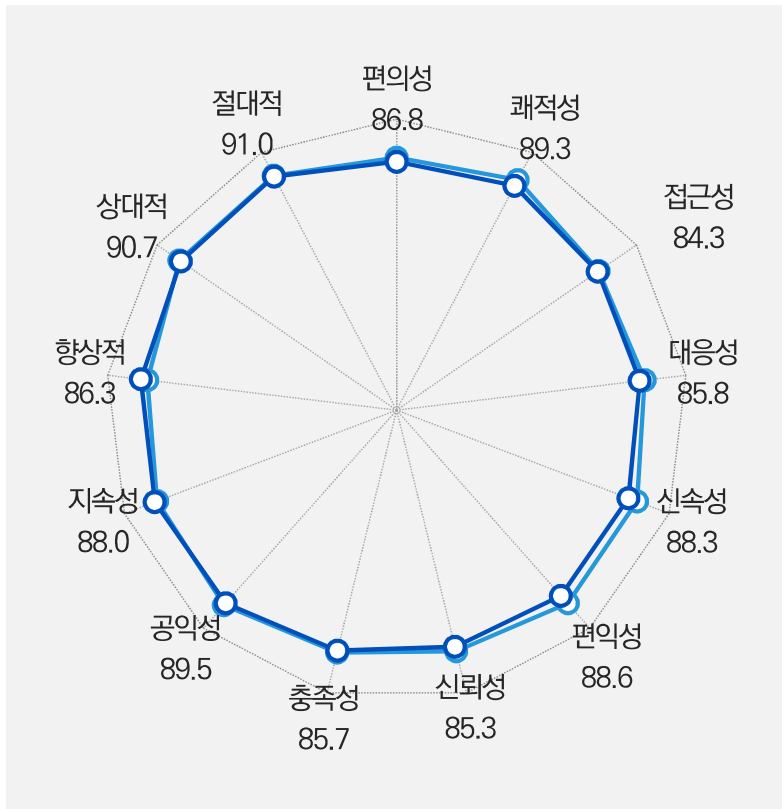
☑ 차원별 IPA 분석

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



차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 교통약자이동지원사업 ○ 경기 군포도시공사 전체



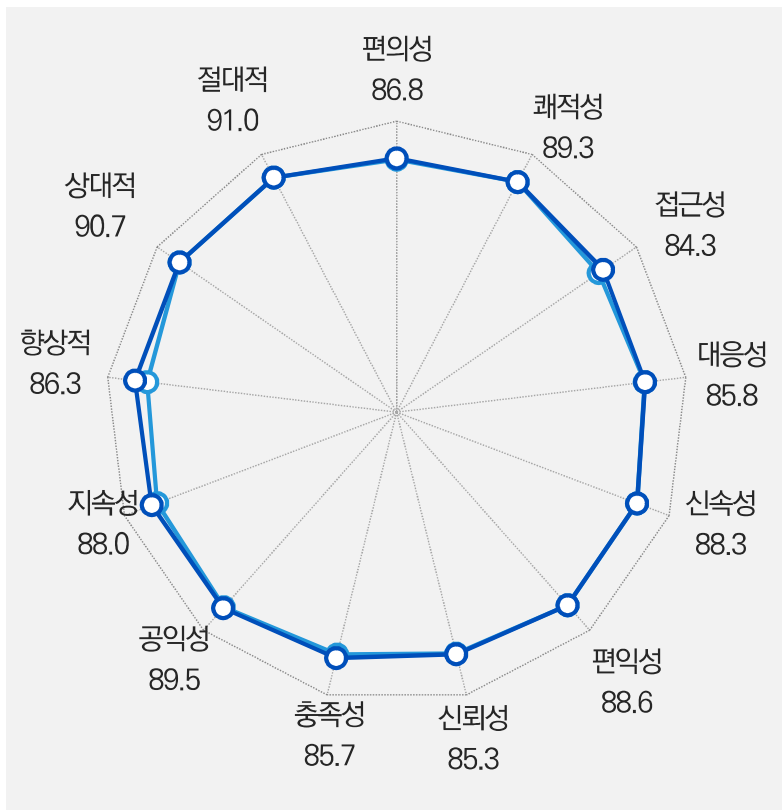
■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

서비스 환경	>	편의성 쾌적성
서비스 과정	>	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	>	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	>	공익성 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

○ 교통약자이동지원사업 ○ 경기 군포도시공사 최고점수



■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 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=67]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	43.3
시설 이용이 편리함	25.4
시간을 잘지킴	14.9
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	7.5
시설 깨끗함/쾌적함	3.0
예약/접수 쉬움	3.0
이용 요금이 저렴함 / 합리적임	1.5
서비스가 좋음/다양함	1.5

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=67]

만족 요인
• 기사님들이 아주 친절함, 미리 와서 대기해 주셔서 편리함
• 집 앞까지 안전하게 이용할 수 있어 만족함
• 예약시간에 맞춰서 와주셔서 좋음
• 예약이 편함, 운전이 부드럽고 안전하게 운행하심, 이용이 편리함
• 요금이 저렴함
• 승하차 시 직원들이 친절하게 도와줌
• 항상 안전운행을 하심, 집 앞까지 안전하게 이용할 수 있어 만족함
• 안전함, 시간을 정확히 잘 맞춰 주심
• 차량이 청결함, 안내직원이나 기사님들이 친절함
• 기사님도 친절함, 상담원분들도 친절함
• 아파트 앞까지 와서 기다려 주셔서 이용이 편리함
• 예약시간보다 좀더 빨리 오셔서 대기해 주셔서 좋음
• 기사님들이 약자를 위해서 도와 주심

서비스 향상 주요 VOC

[Base=54]

향상 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	64.8
시설 이용이 편리함	20.4
시설 깨끗함/쾌적함	7.4
이용 요금이 저렴함 / 합리적임	3.7
예약/접수 쉬움	1.9
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음	1.9

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=54]

향상 요인
• 직원이 친절함
• 차량이 청결함, 휠체어 등 직접 이동을 해주어서 좋음
• 요금이 저렴함
• 친절함, 전화 연결로 예약이 편함
• 승하차 시 친절하게 도와 주심
• 즉콜로 이용이 편해짐
• 기사님이 친절함
• 차량이 증차되어 편리함
• 전화 연결도 빠르고 편리함

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=30]

서비스 개선사항	비중(%)
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	46.7
접수/예약 방식의 개선 필요함	46.7
강사/직원들의 전문성 개선해야 함	3.3
직원 총원이나 처우개선이 필요함	3.3

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=30]

서비스 개선사항
• 더 다양하게 이용할 수 있게 증차 요청함
• 정기적으로 이용하는 사람은 정기권으로 예약이 가능했으면 좋겠음
• 시각장애인을 위해 모르는 곳을 갔을 때 설명을 해주었으면 함
• 상담사들이 더 많았으면 좋겠음
• 전화 연결이 잘 안됨
• 예약이 더 빨리 이루어졌으면 함
• 예약이 어려움, 전화연결이 안됨
• 평일 야간에만 예약콜로 하고 나머지는 즉시콜로 바뀌었으면 좋겠음

P A R T 0 5

조사 결과 요약

1. 전체 결과 요약
2. 사업별 결과 요약

경기 군포도시공사 종합만족도는 87.1점

- 경기 군포도시공사의 종합만족도는 87.1점으로 시설관리공단 전체 점수(85.8점)에 비해서 1.3점 높고, 지방공기업 전체 점수(80.7점)에 비해서는 6.4점 높게 나타남



전년 대비 종합만족도는 2.4점 하락함

- 경기 군포도시공사 연도별 종합 만족도는 2018년 83.8점에서 2019년 89.5점으로 5.7점 상승했으며, 2020년에는 87.1점으로 2019년 대비 2.4점 하락함



사업별로는 복합생활스포츠타운이 가장 높음

- 경기 군포도시공사의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운이 88.4점으로 가장 높고, 공영주차장관리사업이 84.3점으로 가장 낮게 나타남



요소별로는 전반적 만족 차원의 절대적이 가장 높음

- 경기 군포도시공사의 요소별 만족도를 살펴보면, 전반적 만족 차원의 절대적이 90.7점으로 가장 높은 반면, 서비스 결과 차원의 신뢰성이 83.7점으로 가장 낮게 나타남



체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운

① 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운의 종합만족도는 88.4점으로, 체육전용시설관리사업의 전체 점수에 비해서는 3.2점 높게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.6점 높게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'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 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함' 의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업_시민체육광장

① 체육전용시설관리사업_시민체육광장의 종합만족도는 86.7점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 1.5점 높게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 0.4점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.9점 높게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'는 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

③ 서비스에 대해 '시설 이용이 편리함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견은 없음



공영주차장관리사업

- ① 공영주차장관리사업의 종합만족도는 84.3점으로, 공영주차장관리사업의 전체 점수에 비해서는 0.8점 낮게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 2.8점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.5점 낮게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과'는 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '시설의 위치가 좋음/접근성 좋음'은 가장 큰 만족 요인이며, '강사/직원들이 친절함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함' 의견이 가장 많았음



교통약자이동지원사업

- ① 교통약자이동지원사업의 종합만족도는 87.9점으로, 교통약자이동지원사업 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 0.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.1점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'는 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족 요인이며, '강사/직원들이 친절함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함' 의견이 가장 많았음





감 사 합 니 다