



1997 (6)

(KCSI)

※문의: 김태량 팀장(Tel. 02-3786-0553)

■ 1 :

1. KCSI 배경 및 목적

본 조사는 점점 치열해지고 있는 국내 경쟁시장환경하에서 우리나라 주요 업종의 상품 및 서비스에 대한 고객만족수준을 파악함으로써 국내산업의 경쟁력 제고 및 고객보호에 일조할 목적으로 기획되었다.

본 조사는 '92년 1차 조사 이래 올해로써 6차를 맞이했으며 우리 국민 들의 일상생활과 밀접하게 관련을 맺고 있으면서 국내산업에 많은 영향을 미치는 44개 업종을 선정하여 실시하였다. 본 조사결과가 우리나라 전체 기업의 고객지향의 경영을 유도 또는 발전시키는데 일조하고 나아가 국내기업들의 경쟁력 향상에 도움이 되었으면 한다.

2. 조사 설계

- 1.모집단 : 서울 및 수도권에 거주하는 만 20세 이상 60세 미만의 남·녀
- 2.표본크기 : 3,176명
- 3.표본추출방법 : 지역별 인구수 비례에 의한 유의할당표본추출
- 4.조사방법 : 면접원의 가구방문에 의한 일대일 면접방법 법
- 5.조사지역 : 서울 및 수도권 지역
- 6.조사기간 : 1997. 7. 6. ~ 7. 31
- 7.조사대상제품 : 총 44개 상품 및 서비스군

(13)	1)PC 9)가	2) TV 10)가	3)가	4)	() 11)	5) 12)	6) 13)	7)	8)가							
(17)	1) 10) 17)	2)	3) 11)PC (/)	4) 12)	/	5) 13)	6) 14)	7) 15)	8)	9) 16)						
(14)	1) 10)	2) /	3) /	4) 11)	5) 12)	/	6) 13)	7)가 /	8)	9) 14)						

1. 1997년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 특징 및 경향

본 조사결과 '97년도 한국산업의 전체 고객만족도 (KCSI)는 41.1점으로 '96년도의 44.4점보다 다소 떨어졌다. 업종별로 살펴보면 제조업, 일반서비스업, 공공서비스업의 순으로 만족도가 높으며 제조업은 작년보다 높아졌고 일반서비스와 공공서비스 업종은 작년보다 낮아졌다.

한편, 각 업종별 고객만족도를 상품 또는 서비스군으로 구분하여 살펴보면 시장성숙기에 있는 맥주, 냉장고, 칼라TV 등의 만족도는 최고급 서비스를 지향하는 호텔, 항공 등의 만족도에 근접하거나 오히려 높은 수준으로 나타났다. 그러나 핸드폰, 레저시설, PC통신 등은 관광서 수준정도의 낮은 만족도를 보이고 있어 고객만족을 위한 노력을 경주해야 할 것으로 보인다.

'96년 조사결과와 비교하면 제조업종의 경우 맥주, 정수기의 만족도가 다소 높아진 것을 제외하고는 다른 제품군은 비슷하거나 낮아지는 경향을 보이고 있으며, 서비스 업종은 항공과 종합병원을 제외하고는 모두 떨어진 경향을 보이고 있다. 특히 신용카드와 은행의 만족도가 크게 떨어졌으며 항공서비스의 만족도는 큰 폭으로 높아졌다. 한편, 행정서비스에 대한 만족수준은 작년보다 떨어진 것으로 나타났고, 지하철은 5호선의 만족도가 비교적 높게 나타난 영향으로 작년보다 다소 높아졌다.

한편, 대중교통서비스를 제공하는 철도나 고속버스의 만족도는 대형할인점, 생명보험, 증권, 종합병원, PC통신, 레저시설, 이동전화 등 대표적인 서비스 업종을 상회하는 만족수준을 보여 공공서비스업종의 입지를 다소 높일 수 있었다.

그러나, 노선버스, 고속도로, 택시 등은 만족도가 20점도 안되는 매우 낮은 점수를 보이고 있어 이에 대한 서비스 개선이 매우 시급한 것으로 나타났다.

2. 제조업종의 부문별 고객만족도 특징

1. PC - 삼성전자의 만족도 가장 높아

삼성전자 PC 사용자들의 만족도가 삼보나 조립품 등 타사의 만족도보다 월등히 높게 나타났다. 삼성전자는 호환성과 잔고장에 관한 요소만 제외하고는 모든 요소에서 가장 높은 만족도를 보였다. 특히 모니터 화질, A/S 등에 대한 만족도는 매우 높은 것으로 조사됐다.

(삼성전자 48.1, 삼보컴퓨터 42.6, 조립품 37.8)

2. 칼라 TV - LG전자가 2년연속 1위

칼라 TV는 LG전자가 2년 연속 1위로 나타났다. LG전자는 음질, 기능, 잔고장 없음, 판매직원 응대태도에 있어서 가장 좋은 평가를 받았다.

(LG전자 61.6, 아남전자 59.3, 삼성전자 56.5, 대우전자 55.9)

3. 냉장고 - 대우전자의 만족도가 가장 높아

냉장고는 대우전자의 제품을 사용하는 고객들의 만족도가 가장 높았다. 특히 대우전자는 냉동실 성능과 냉장실 성능, 그리고 용량대비 내부크기에 대해서 가장 좋은 평가를 받았다.

(대우전자 61.4, LG전자 59.6, 삼성전자 57.6)

4. 승용차 - 현대자동차 4년연속 1위

현대자동차는 승용차(제품) 부문에서 4년연속 1위를 차지하는 위력을 보였다. 현대자동차는 잔고장, 연비, 품질대비 가격을 제외하고는 모든 평가요소에서 가장 좋은 평가를 받았다.

현대자동차 51.2, 대우자동차 48.5, 기아자동차 46.5)

5. 에어컨 - 만도위니아가 1위

에어콘은 만도기계의 제품이 가장 좋은 평가를 받았다. 특히, 만도기계는 전반적인 만족도, 냉방성능, 기능의 편리성, 잔고장, 제품의 디자인, 소음, 깔끔한 설치, 재구입 의향률에 있어서 가장 좋은 점수를받았다.

(만도기계 61.2, 삼성전자 58.5, LG전자 54.2, 대우캐리어 51.2)

6. 정장구두 - 금강제화 2연속 1위

금강제화는 정장구두부문에서 2년연속 1위를 차지하였다. 금강제화는 전반적 만족도, 착용감, 원형유지, 수명, 소재, 매장진열 및 환경, 그리고 재구입 의향률에 있어서 가장 좋은 평가를 받았다.

(금강제화 48.7, 에스콰이아 44.6, 엘칸토 38.1)

7. 정수기 - 청호나이스의 만족도 월등히 높아

청호나이스가 선발업체인 웅진코웨이보다 월등히 높은 만족도를 보였다. 청호나이스는 제품신뢰도, 조작편리성 등 모든 평가요소에서 경쟁사인 웅진코웨이보다 높게 나타났다.

(청호나이스 53.8, 웅진코웨이 42.4)

8. 가정용보일러 - 린나이코리아 월등

가정용 보일러에 대한 만족도는 가스보일러 전문업체인 린나이코리아의 만족도가 가장 높았다. 린나이코리아는 연비와 온수공급의 원활성에서만 경쟁사에게 떨어졌을 뿐 다른 모든 평가요소에서 가장 높은 만족도를 보였다.

(린나이코리아 47.0, 대성셀텍 40.9, 귀뚜라미보일러 37.1, 롯데기공 33.7, 경동보일러 29.7)

9. 가정용바닥재 - 고려화학의 만족도가 가장 높아

삼성전자는 재구입 의향률에서 LG전자보다 높았으며 통화음질, 제품디자인, 원거리 통화음질 등의 세부평가항목에서도 LG전자보다 높은 점수를 받았다. 그러나 LG전자의 경우도 부가기능, 잔고장 없음, 품질대비 가격 등 6개 세부평가 항목에서 삼성전자를 앞선 것으로 나타났다.

(고려화학 45.2, 한화종합화학 41.2, LG화학 39.4)

10. 가스오븐렌지 - 동양매직이 더 높아

국내 가스오븐렌지의 대표주자인 동양매직이 경쟁사인 린나이코리아보다 더 높은 만족도를 보였다.

(동양매직 52.2, 린나이코리아 44.7)

11. 맥주 - 진로쿠어스맥주가 1위

국내 맥주 3사중 고객들에게 가장 좋은 평가를 받은 기업은 진로쿠어스맥주로 나타났다. 진로쿠어스는 전반적인 만족도와 향후 재구입 의향률에 있어서 경쟁사보다 월등한 점수를 얻었다.

(진로쿠어스맥주 68.5, 조선맥주 64.7, OB맥주 61.0)

12. 세탁세제 - 제일제당의 만족도 월등

세탁세제는 제일제당의 제품에 가장 만족한 것으로 나타났다. 제일제당은 가격부분을 제외하고는 다른 모든 평가요소에서 가장 높은 평가를 받았다.

(제일제당 44.6, LG화학 37.4, 애경 36.4, 태평양 31.6)

13. 기초화장품 - 코리아나화장품의 만족도 월등

기초화장품은 코리아나화장품의 제품에 가장 만족한 것으로 나타났다. 특히 코리아나화장품은 전반적인 만족도, 보습성, 영양공급, 피부탄력성 증가, 제품농도, 향, 부작용 없음, 그리고 재구입 의향률 등에서 가장 높은 만족도를 보였다.

(코리아나화장품 51.7, 한불화장품 44.9, LG화학 40.0, 태평양화장품 38.9, 나드리화장품 38.7, 한국화장품 37.5, 피어리스 35.7)

3. 일반 서비스업종의 부문별 고객만족도 특징

1. 은행 - 보람은행이 1위로 경중

'94년부터 3년연속 1위를 차지했던 신한은행을 2위로 밀어내고 보람은행이 1위를 차지하였다. 보람은행은 전반적만족도 및 업무처리, 직원친절도 등에서 높은 만족도를 보였다.

(보람은행 58.0, 신한은행 55.4, 하나은행 53.9, 평화은행 51.0, 한미은행 45.0, 조흥은행 43.7, 외환은행 41.9, 한일은행 41.8, 농협 41.2 기업은행 38.4, 국민은행 37.5, 서울은행 36.8, 제일은행 35.8, 상업은행 35.4, 주택은행 35.2)

2. 생명보험 - 삼성생명 만족도가 가장 높아

삼성생명에 가입한 고객들의 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 삼성생명은 특히 전반적인 만족도와 상담, 부가서비스, 회사신뢰도 측면에서 비교기업중 최고의 만족도를 보였다.

(삼성생명 37.6, 교보생명 35.0, 대한생명 33.7, 제일생명 32.8)

3. 신용카드 - 장은카드에 가장 만족

조사대상 7개 신용카드 회사중 장은카드에 대한 만족도가 가장 높았다. 장은카드는 특히 사용실적에 따른 혜택, 사용한도의 적절성, 직원 친절도 면에서 가장 높은 만족도를 보였다.

(장은카드 44.0, 국민카드 40.4, 삼성카드 38.9, 신한카드 38.4, 외환카드 37.6, BC카드 37.5, LG카드 36.8)

4. 백화점 - 현대백화점 3년 연속 1위

조사대상 9개 백화점중 현대백화점의 만족도가 월등 높게 나타났으며 특히 현대백화점은 3년 연속 1위를 차지하였다. 현대백화점은 거의 모든 요소에서 경쟁백화점보다 높은 점수를 받았다.

(현대백화점 56.8, 갤러리아 44.6, 롯데백화점 43.7, 신세계백화점 38.1, 애경백화점 37.2, 그레이스백화점 36.7, 미도파백화점 32.0, 그랜드백화점 31.6 뉴코아백화점 31.4)

5. 대형할인점 - 그랜드마트가 1위

그랜드마트 이용고객이 이마트나 김스클럽 이용고객에 비해 만족도가 높게 나타났다. 그랜드마트는 특히 전반적 만족도, 교환 및 반품의 용이성, 판매원 서비스 측면에서 만족도가 높았다.

(그랜드마트 37.5, 이마트 34.0, 김스클럽 31.8)

6. 주유소 - 현대정유에 대한 만족도 최고

5개 정유회사 주유소중 현대정유 주유소 이용고객들의 만족도가 가장 높았다. 현대정유는 특히, 주유원 친절도, 신속한 급유, 부가서비스 등에서 경쟁 주유소대비 높은 만족도를 보였다.

(현대정유 47.5, 쌍용정유 45.4, LG정유 44.3, SK 43.2, 한화에너지 41.9)

7. 레저시설 - 에버랜드 3년연속 1위

에버랜드가 경쟁관계에 있는 롯데월드, 서울랜드를 제치고 3년 연속 1위를 차지하였다. 에버랜드는 특히 놀이시설의 종류, 주차편리성, 직원 친절도, 재이용 의향율에서 높은 만족도를 보였다.

((에버랜드 39.7, 롯데월드 37.8, 서울랜드 25.5)

8. 대형서점 - 교보문고의 만족도가 월등히 높아

교보문고가 비교대상인 종로서적 및 영풍문고에 비해 월등 높은 만족도를 보였다. 특히, 교보문고는 전반적인 만족도 및 서적의 다양성, 매장환경 등 전항목에서 고루 높은 만족도를 보였다.

(교보문고 54.0 영풍문고 42.9, 종로서적 39.5)

9. 종합병원 - 삼성서울병원이 2년 연속 최고

삼성서울병원을 이용한 고객들의 만족도가 2년 연속 가장 높은 것으로 평가되었다. 삼성서울병원은 전반적인 만족도와 진료의 질, 의료진의 신뢰성/친절성 등 모든 측면에서 만족도가 가장 높았다.

(삼성서울병원 60.6, 서울중앙병원 40.3, 세브란스병원 37.4, 성모병원 28.3)

10. PC통신 - 유니텔 이용자의 만족도가 가장 높아

삼성 SDS의 유니텔이 나우누리와 근소한 차이를 두고 만족도가 높았다. 유니텔은 전반적인 만족도와 요금제도/사용요금 측면에서 만족도가 특히 높은 것으로 조사되었다.

(유니텔 35.5, 나우누리 35.4, 천리안 33.5, 하이텔 31.7)

11. 시외/국제전화 - 데이콤이 앞서

후발 업체인 데이콤의 만족도가 선발업체인 한국통신보다 약간 앞서는 것으로 나타났다. 데이콤은 특히 재이용 의향율과 요금관련 요인에서 한국통신보다 고객만족도가 높은 것으로 나타났다.

(데이콤 44.0, 한국통신 43.5)

12. 이동전화 - 신세기통신에 더 만족

이동전화 후발업체인 신세기통신이 SK텔레콤보다 더 높은 고객만족도를 보였다. 특히 신세기통신은 음질, 통화중 끊기지 않는것, 요금관련 요인에서 SK텔레콤보다 고객만족도가 높았다.

(신세기통신 24.6, SK텔레콤 21.9)

13. 항공서비스 - 아시아나항공의 만족도가 높아

아시아나항공을 이용하는 고객들의 만족수준이 대한항공보다 높게 나타났다. 아시아나항공은 전반적인 만족도와 예약 편리성, 기내 청결도 등에서 대한항공보다 더 높은 만족도를 보였다.

(아시아나항공 61.8, 대한항공 59.0)

14. 승용차(판매 및 정비) -대우자판이 가장 우수

승용차의 판매 및 정비부문에 대한 평가에서는 대우자판이 가장 좋은 평가를 받았다.

(대우자판 47.2, 현대자동차 41.5, 기아자동차판매 41.0)

※ 유의사항 : 자동차보험, 증권, 특급호텔에 대한 기업별 순위는 기업별 해석가능 Sample수의 부족 으로 발표하지 않았다

4. 공공 서비스업종의 부문별 고객만족도 특징

1. 철도청의 서비스가 공공서비스중 만족도 최고

우리나라의 국민생활과 밀접한 관련이 있는 공공서비스에 대한 만족도는 철도서비스가 가장 높은 것으로 나타났다. 철도청은 공공서비스 기관으로는 처음으로 일반 사기업의 고객만족 경영방법을 도입하여 적극 추진하여 온 것으로 알려져 있으며, 이에 대한 결과가 서비스로 반영되어 좋은 평가를 받은 것으로 보인다.

(철도 38.4, 고속버스 38.3, 대민행정기관 35.1, 지하철 28.0, 도시가스 27.1, 전기 24.2, 수도 20.5, 택시 17.2, 고속도로 13.8, 노선버스 11.5)

2. 철도 - 새마을호의 서비스 으뜸

철도서비스중 새마을호의 서비스 수준은 으뜸인 것으로 나타났다. 특히 열차 냉난방 시설, 발착시간의 정확성, 승차감(안락감) 등에 대한 만족도는 매우 높은 수준인 것으로 나타났다.

(새마을호 50.8, 무궁화호 32.4)

3. 지하철 - 5호선의 만족도 월등히 높아

지하철 5호선의 만족도는 조사대상 노선중 가장 높은 것으로 나타난 반면, 1호선과 2호선의 만족도는 매우 낮은 것으로 나타났다. 지하철 5호선은 승차권 구입 편리성, 매표창구 이용 편리성, 승차감(안락감), 차내의 청결도, 냉난방 시설 등에 있어서 특히 우수한 평가를 받았다.

(5호선 56.6, 4호선 39.1, 3호선 36.5, 2호선 23.6, 1호선 : 12.1)

4. 노선버스 - 일반버스의 서비스수준 낙제수준

노선버스중 일반 시내버스와 일반좌석버스의 서비스 수준은 낙제수준인 것으로 나타났다. 그러나 고급좌석의 차내청결도, 승차감(안락감), 냉난방 시설에 대한 만족도는 우수한 것으로 나타났다.

(고급좌석 48.7, 일반좌석 20.8, 일반버스 8.5)

5. 택시 - 일반택시의 서비스 형편없어

일반택시의 서비스 수준은 낙제 수준으로 나타나 이에 대한 대책마련이 절실히 요구된다. 그러나 모범택시에 대한 만족도는 우수한 것으로 나타나 심한 대조를 보였다.

(모범택시 70.9, 일반개인택시 18.3, 일반택시 13.4)

6. 대민행정기관 - 동사무소 가장 높아, 경찰서는 매우 불만

관공서이용 국민들은 동사무소에 가장 만족하며 경찰서(파출소)에 대해 가장 불만족스러운 것으로 나타났다. 특히 경찰서에 대한 불만정도는 작년조사때보다 더 높아진 것으로 나타났다. 이밖에 세무서, 법원/등기소의 만족도는 형편없이 낮은 것으로 나타났다.

(동사무소 39.4, 시청 36.2, 우체국 36.1, 구청 35.1, 세무서 17.9, 법원/등기소 13.0, 경찰서 12.9)

7. 전기, 도시가스, 수도, 고속도로 - 대체로 불만

전기, 도시가스, 수도, 고속도로 등의 공공서비스에 대한 만족도는 대체로 불만스러운 것으로 조사됐다.

(도시가스 27.1, 전기 24.2, 수도 20.5, 고속도로 13.8)