



1998 (7)

(KCSI)

※문의: 김태량 팀장(Tel. 02-3786-0553)

■ 1 :

1. KCSI 배경 및 목적

본 조사는 급격한 시장 환경변화와 국내시장의 개방으로 경쟁이 치열해지는 상황에서 우리나라 산업의 고객만족수준을 진단하여 산업의 질적성장도를 평가하고 국내산업의 대외 경쟁력을 제고함과 동시에 소비자 보호 측면에서도 기여하고자 하는 의도로 실시되었다.

조사는 '92년 1차 조사 이래 올해로써 7차를 맞이했으며 우리 국민들의 일상생활과 밀접하게 관련을 맺고 있으면서 국내산업에 많은 영향을 미치는 60개 업종을 선정하여 실시하였다. 본 조사결과가 글로벌 스탠다드 시대를 맞이한 우리나라 기업들이 고객지향의 경영을 추진하여 경쟁력을 쌓아가는데 일조하고 나아가 국내산업의 발전에 기여하기를 바란다.

2. 조사 설계

1. 모 집 단 : 서울 및 6대광역시에 거주하는 20세 이상 60세 미만의 남·녀
2. 표본크기 : 6,150명
3. 표본추출방법 : 지역별 인구수 비례에 의한 유의할당추출법(Purposive Quota Sampling)
4. 조사방법 : 면접원의 가구방문에 의한 일대일 면접방법
5. 조사지역 : 서울, 부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 울산
6. 조사기간 : 1998. 7. 27. ~ 8. 22.
7. 조사대상산업 : 총 60개 산업

(16)	1) 9)	2)가 10)가	3)가 11)	4) 12)	5)PC 13)	6) TV 14)	7) 15)	8) 16)	가	
(17)	1) 10)	2) 11)	3) 12)	4) 13)	5) 14)	6) 15)	7) 16)	8) 17)		
(26)	1) 11) 18)PC 24)	2) 12) 19) 25)	3) 13) 20) 26)	4) 14) 21)	5) 15) 22)	6) 21)	7) 16) 22)	8) /	9) 17) 23)	10)

1. 1998년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 특징 및 경향

(1) 한국산업 전체의 고객만족도

'98년도 KCSI 조사결과 우리나라 산업 전체의 고객만족도는 43.5점으로 나타났다. 이는 '97년도의 41.1점 보다는 2.4점 높아진 것이며, '96년도의 44.4점 보다는 0.9점 모자라는 점수이다

제조업 전체의 고객만족도는 50.9점으로 최근 3년간 꾸준히 상승하고 있는 것으로 나타났다. 작년에 다소 하락했던 서비스업 전체의 고객만족도는 40.6점으로 금년에는 다소 높아진 경향을 보이고 있으나 제조업의 점수와는 10점 이상의 큰 격차를 보이고 있어 산업간 고객만족 수준의 차이가 크게 나타나고 있음을 알 수 있다

(2) 산업분야별 고객만족도

제조업의 경우 맥주, 라면, 커피, 유산균발효유, 주스, 우유 등 음식료품에 대한 만족도가 다른산업에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났으며, 냉장고, 칼라 TV, 에어컨, 세탁기 등 시장 성숙기에 있는 내구재 산업들도 작년과 마찬가지로 높은 만족도를 보이고 있다.

서비스업의 경우, 호텔, 항공서비스 등이 작년과 마찬가지로 서비스업 중 최고의 만족을 보이고 있으나 점수 자체는 다소 하락한 것으로 나타났다. 작년에 최하위권에 머물던 지하철, 우체국 등 공공서비스의 경우 금년도에는 중위권을 웃도는 대약진을 보였다.

본 조사 결과 전산업에서 고루 만족도의 상승경향을 보인점으로 보아 그동안 각 기업들이 지속적으로 추진해 온 고객만족 경영이 고객들에게 좋은 반응을 얻고 있는 것으로 판단된다. 그러나 자동차보험, 고속버스, 증권 등의 산업은 작년에 비해 오히려 다소 떨어지는 경향을 보여 다른 산업과 대조를 보이고 있다.

3. 기업별 고객만족도 특징

1. 승용차 - 현대자동차가 5년째 1위

현대자동차는 5년연속 KCSI 1위를 차지하는 기록을 세웠다. 현대자동차는 전반적인 만족도와 재구입 의향률에 있어서 경쟁사 보다 월등히 높은 만족도를 보였으며, 30개 세부 평가 항목중 15개 항목에서 가장 높은 점수를 얻었다. 특히, 차량제품의 품질을 묻는 항목중 소음, 안전성, 승차감 등에 있어서 높은 만족도를 보였으며 제조회사의 신뢰도 측면에서 매우 격차가 컸다.

(현대자동차: 52.4, 대우자동차: 46.0, 기아자동차: 43.7)

2. 냉장고 - LG전자가 으뜸

LG전자는 전반적인 만족도와 냉장실 음식물 보관상태, 잔고장 발생정도 등 15개 세부 평가 항목중 11개 항목에서 가장 높은 점수를 받았으며, 향후 재구입의향률에 있어서도 가장 높은 점수를 받아 종합 KCSI에서 1위를 차지하였다.

(LG전자 : 61.2, 삼성전자 : 56.8, 대우전자 : 55.9)

3. 세탁기 : LG전자가 1위

LG전자는 전반적인 만족도와 재구입 의향률을 비롯하여 15개 세부평가 항목 중 10개 항목에서 가장 높은 점수를 받아 1위를 차지하였다.

(LG전자: 58.3, 대우전자: 56.3, 삼성전자: 54.1)

4. 가스오븐렌지 : LG전자가 1위

가스오븐렌지 부문에서는 동양매직과 린나이를 제치고 LG전자가 1위를 차지하였다. LG전자는 전반적인 만족도와 재구입 의향률을 비롯하여 13개 세부 평가항목 중 10개 항목에서 가장 높은 점수를 받았다.

(LG전자: 62.9, 동양매직: 57.8, 린나이코리아: 53.0)

5. 가정용 보일러 - 린나이 2년 연속 1위

가스보일러 전문업체인 린나이코리아의 만족도가 2년 연속 월등한 점수차로 1위를 차지하였다. 린나이코리아는 모든 평가 항목에서 경쟁사인 경동보일러와 귀뚜라미 보일러에 앞서는 높은 점수를 받았다.

(린나이코리아: 53.2, 귀뚜라미 보일러: 46.3, 경동보일러: 42.3)

6. 에어컨 - 만도 위니아가 2년 연속 1위

만도기계의 위니아에어콘은 전반적인 만족도와 향후재구입의향률에 있어서 삼성, LG, 대우캐리어 등 국내 경쟁사 보다 가장 높은 점수를 받았다. 각 평가 항목에 있어서도 11개 항목중 8개 항목에서 가장 높은 점수를 받았다.

(만도기계: 61.2, 삼성전자: 58.3, 대우캐리어: 57.3, LG전자: 52.6)

7. 정수기 - 청호나이스가 2년연속 1위

정수기 산업에 있어서 후발업체인 청호나이스는 선발업체이던 웅진코웨이를 따돌리고 2년연속 1위를 차지하였다. 청호나이스는 전반적 만족도와 16개 세부 평가 항목에서 모두 웅진코웨이에 앞선 것으로 나타났다. 그러나 향후 재구입 의향은 웅진코웨이가 근소하게 앞선 것으로 나타났다.

(청호나이스: 49.5, 웅진코웨이: 44.1)

8. PC - 삼성전자가 월등한 차이로 2년 연속 1위

삼성전자는 전반적인 만족도와 재구매 의향률에 있어 가장 높은 만족도를 보였으며 13개 세부 평가 항목중 10개 항목에서 가장 높은 점수를 받았다. 특히, 모니터화질, A/S, 직원 응대 태도 등은 월등한 만족도를 나타냈다. 그러나 호환성은 삼성, LG, 대우가 비슷하였으며, 업그레이드 용이성도 LG전자를 제외한 삼성, 대우, 삼성이 비슷한 것으로 나타났다.

(삼성전자: 59.2, 삼성컴퓨터: 50.6, LG전자: 49.5, 대우전자: 48.0)

9. 전화기 - 삼성전자가 근소한 차이로 LG전자 앞서

삼성전자는 재구매 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.

(삼성전자: 45.3, LG전자: 44.9)

10. 이동전화 단말기 - 삼성전자의 애니콜 월등히 높아

애니콜을 대표 브랜드로 하고 있는 삼성전자의 만족도가 LG전자와 현대전자 등 경쟁사에 비해 월등히 높은 것으로 나타났다. 삼성전자는 전반적 만족도와 재구매의향률을 비롯, 가격을 제외한 모든 세부 평가 항목에서 월등한 만족도를 나타냈다.

(삼성전자: 50.4, LG전자: 37.1, 현대전자: 32.7)

11. 칼라 TV - 삼성 근소한 차이로 LG에 앞서

칼라 TV에 대한 만족도는 삼성전자가 LG전자보다 근소한 차이로 만족도가 높았다. 전반적인 만족도와 재구매 의향률에 있어서는 삼성전자가 가장 높았으며 삼성전자는 기능, 조작의 편리성 등 3개 세부평가 항목에서, LG전자는 화질, 잔고장 등 7개 항목에서 각각 가장 높은 만족도를 나타냈다.

(삼성전자: 60.0, LG전자: 59.9, 대우전자: 56.5, 아남전자: 49.1)

12. 승용차 타이어 - 한국타이어, 금호타이어보다 근소하게 우세

승용차 타이어에 대한 만족도는 한국타이어가 금호타이어의 만족도보다 근소하게 높게 나타났다. 각 요소점수에서는 한국타이어가 금호타이어보다 높게 나타났고 전반적인 만족도에 있어서는 금호타이어가 더 높은것으로 나타났다.

(한국타이어: 44.6, 금호타이어: 44.5)

13. 침대 - ACE 침대가 1위

ACE 침대는 전반적인 만족도와 재구매 의향률에 있어서 최대경쟁사인 대진침대보다 높은 만족도를 보였으며, 스프링, 매트리스 소재, 침대프레임 등의 품질을 묻는 세부평가 항목에 있어서 월등히 높은 점수를 받았다.

(ACE 침대 : 51.5, 대진침대 : 48.0)

14. 청소기 - 삼성전자가 1위

삼성전자는 13개 세부평가 항목중 10개 항목과 재구매 의향률에서 가장 높은 점수를 받았다. 그러나 전반적인 만족도는 대우전자가 가장 높은 것으로 나타났다.

(삼성전자 : 47.8, 대우전자 : 44.9, LG전자 : 40.1)

15.라면 - 농심이 1위

라면 부문에서 농심이 1위를 차지하였다. 특히 라면에서 고객들이 중요하게 여기는 국물맛에서 농심은 월등히 경쟁기업에 앞서는 것으로 나타났으며 제조회사의 신뢰도 측면에서도 다른 경쟁업체에 비해 높은 것으로 나타났다.

(농심 : 59.0, 삼양 : 55.5, 오뚜기 : 52.8)

16.우유 - 파스퇴르가 1위

우유부문에 있어서는 파스퇴르가 모든 부분에서 타 경쟁업체와 비교하여 만족도가 크게 높은 것으로 나타났다. 파스퇴르 우유는 특히 맛이나, 원유의질, 영양분, 정시배달, 배달사원의 태도 등의 만족도가 높았다.

(파스퇴르 64.7, 서울우유 : 55.2, 부산우유 : 52.7, 남양유업 : 49.9, 매일유업 : 48.1)

17.유산균발효유 - 한국야쿠르트가 1위

요즘 점차로 시장이 확대되어 가고 있는 유산균발효유 부문에서는 남양유업을 누르고 한국야쿠르트가 1위를 차지하였다. 한국야쿠르트는 거의 모든 평가요소에서 앞서는 것으로 나타났으며 전반적 만족도에서도 남양유업에 비해 훨씬 높은 만족도를 보였다.

(한국야쿠르트 : 59.1, 남양유업 : 50.1)

18.조미료 - 대상이 제일제당을 근소한 차로 앞서

조미료 시장의 양대 산맥인 제일제당과 대상의 경쟁에서 대상이 제일제당에 비해 근소한 차이로 앞서는 것으로 나타났다. 대상과 제일제당은 서로 최대 라이벌답게 모든 부문에서 치열한 경합을 보였으나 포장의 편리성이나 보관성, 그리고 재구입 의향률에서 대상이 근소하게 앞서고 있는 것으로 나타났다.

(대상 : 47.6, 제일제당 : 47.4)

19.맥주 - HITE 맥주가 근소한 차이로 1위

작년 고객만족도(KCSI) 1위 기업인 진로쿠어스 맥주를 누르고 올해에는 HITE맥주가 1위를 차지했다. HITE 맥주는 전반적인 만족도에서 OB맥주와 진로쿠어스맥주를 앞서고 있으나 모든 평가부문에서 맥주 3사가 치열한 경합을 벌이고 있다. 한편, 맥주부문의 전체적인 만족도는 다른 부문에 비해 상당히 높은것으로 나타났다.

(HITE : 61.2, 진로쿠어스 : 60.7, OB맥주 : 60.5)

20.쥬스 - 해태음료가 롯데칠성을 근소한 차로 앞서

쥬스업계의 전통적인 라이벌인 롯데칠성과 해태음료의 경합에서 해태음료가 근소한 차이로 롯데칠성을 앞서는 것으로 나타났다. 해태음료는 특히 재구입 의향률에 있어서 라이벌인 롯데칠성을 앞서고 있는 것으로 나타났다.

(해태음료 : 53.5, 롯데칠성 : 53.2)

21.남성정장 - LG패션이 1위

남성정장의 경우 LG패션이 삼성물산과 제일모직을 누르고 1위를 차지한 것으로 나타났다. LG패션은 가격과 매장진열 부분을 제외한 거의 전 부분에서 삼성물산과 제일모직을 앞서고 있다.

(LG패션 : 59.0, 제일모직 : 53.8, 삼성물산 : 53.7)

22. 내의 - 좋은사람들이 1위

내의 부문에서는 좋은 사람들의 만족도가 BYC 및 쌍방울에 비해 높은 것으로 나타났다. 좋은 사람들은 가격측면과 구입의 용이성 측면에서는 낮은 만족도를 나타냈으나 그외의 모든 측면에서는 월등히 높은 만족도를 나타내고 있다.

(좋은사람들 : 59.9, 쌍방울 : 48.4, BYC : 47.5)

23. 정장구두 - 금강제화가 3년 연속 1위

정장구두 부문에서는 에스콰이어와 엘칸토를 누르고 '96년과 '97년에 이어 올해까지 금강제화가 3년 연속 1위 기업으로 선정되었다. 금강제화는 특히 구두에 있어서 중요한 측면인 착용감에 있어서 타 경쟁업체에 비해 탁월하게 높은 것으로 나타났다.

(금강제화 : 59.5, 에스콰이어 : 50.4, 엘칸토 : 48.6)

24. 세탁세제 - 제일제당이 2년 연속 1위

세탁세제 부문에서는 제일제당이 작년에 이어 2년 연속 1위 기업으로 선정되었다. 제일제당은 특히 전반적인 만족도에서 타 경쟁업체에 비해 크게 높은 점수를 받았으며, 세척력과 기업의 신뢰도 측면에서 만족도가 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

(제일제당 : 57.9, LG화학 : 49.8, 애경 : 47.3)

25. 치약 - 애경산업이 1위

애경산업은 치약부문에서 1위를 차지했다. 특히 애경산업의 동의생금은 높은 만족도를 나타내고 있으며 개운함 측면에 있어서 탁월한 것으로 나타났다.

(애경산업 : 50.2, 부광 : 48.8, LG화학 : 43.0, 태평양화학 : 41.9)

26. 기초 화장품 - 코리아나화장품이 2년 연속 1위

기초화장품부문에서는 8개 조사 대상 기업 중에서 코리아나화장품이 1위로 나타나 작년에 이어 2년연속 1위 기업으로 선정되었다. 코리아나화장품은 보습성, 영양성, 피부탄력성, 안전성, 용기디자인 등 여러 분야에서 골고루 높은 만족도를 나타내고 있다.

(코리아나화장품 : 56.1, 한불화장품 : 51.7, LG화학 : 49.0, 태평양화학 : 47.8, 한국화장품 : 47.3, 제일제당 : 46.6, 나드리화장품 : 42.5, 주리아화장품 : 35.8)

27. 주방세제 - 제일제당이 1위

제일제당이 주방세제 부문에서 1위 업체로 선정되었다. 제일제당은 특히 주방세제에 있어서 주부들이 중요하게 생각하는 세척력과 행굼성, 잔향의 소멸성에서 높은 만족도를 나타냈으며, 전반적인 만족도도 높은 것으로 나타났다.

(제일제당 : 51.7, LG화학 : 45.2, 애경산업 : 43.1)

28. 자양강장제 - 일양약품이 동아제약보다 만족도가 높아

일양약품이 자양강장제 부문에서 동아제약보다 만족도가 높게 나타났다. 세부 평가 요소중 피로회복에 있어서는 거의 비슷한 만족도를 나타내고 있으나 몸에 좋은 성분 측면과 신뢰도에서 일양약품이 근소한 차이로 앞서는 것으로 나타났다.

(일양약품 : 54.1, 동아제약 : 51.5)

29. 주유소 - SK 주식회사가 1위

주유소 부문에서는 조사대상 5대 메이저 기업중 SK주식회사가 고객만족도에서 1위기업으로 선정되었다. SK주식회사는 위치 및 방문의 용이성 측면에서 월등히 높은 만족도를 나타냈으며, 정유사의 신뢰성 면에서도 타 경쟁업체에 비해 만족도가 상당히 높은 것으로 나타났다.

(SK주식회사 : 47.7, LG정유 : 47.5, 쌍용정유 : 46.3, 현대정유 : 40.1, 한화에너지 : 40.0)

30.백화점 - 롯데 백화점이 1위

롯데백화점이 조사된 6개 백화점중 고객만족도가 가장 높게 나타났다. 롯데백화점은 특히 지방에서 타 백화점에 비해 높은 만족도를 나타냈으며, 상품 구색면에서 가장 높은 만족도를 나타냈다. 현대백화점은 지방점포의 만족도가 낮았으며, 특히 신세계백화점의 경우는 만족도가 작년에 비해 많이 높아졌다.

(롯데 : 53.4, 현대 52.6, 신세계 : 51.7, 미도파 : 42.7, 대구백화점 : 22.1)

31.할인점 - E 마트가 1위

대형할인점 부문에서는 신세계 백화점의 E마트가 고객만족도 1위로 선정되었다. E마트는 거래실적에 따른 혜택 측면을 제외한 모든 부문에서 조사 대상 업체 중에서 상위에 랭크되었으며, 특히 재방문 의향률에서 타 경쟁업체에 비해 높은 만족도를 나타냈다.

(이마트 : 42.8, 그랜드마트 : 41.5, 대구홈플러스 : 37.6, 김스클럽 : 36.2)

32.편의점 - LG유통의 LG25가 1위

올해 처음 조사된 편의점 부문에서는 LG유통의 LG25가 고객만족도 1위 기업으로 선정되었다. LG25는 전반적 만족도에서도 타 경쟁업체에 비해 높은 점수를 받았으며, 진열상태와 교환 및 반품의 용이성 측면에서 가장 높은 만족도를 보였다.

(LG25 : 33.9, 미니스탑 : 32.7, 훼미리마트 : 32.4, 로손 : 30.2, 씨클 K : 27.5)

33.대형서점 - 교보문고 2년 연속 1위

작년에 이어 대형서점 부문에서 교보문고가 2년 연속 고객만족도 1위 기업으로 선정되었다. 교보문고는 다른 대형서점에 비해 전반적 만족도 뿐만 아니라 거의 모든 부문에서 최고의 점수를 받았으며 선택의 폭이나 신뢰도, 책구입의 용이성 측면의 만족도가 특히 높았다.

(교보문고 : 59.8, 영풍문고 : 53.3, 동보서적 : 51.4, 종로서적 : 45.7, 제일서적 : 31.7)

34.학습지 - 구몬(공문교육 연구원)이 1위

올해 처음으로 조사된 학습지 부문에서는 구몬수학의 공문교육연구원이 고객만족도 1위기업으로 선정되었다. 구몬은 모든 측면에서 경쟁회사보다 높은 만족도를 나타내고 있으며, 방문교사의 성실성과 지도성 측면의 만족도가 특히 높았다.

(구몬 : 57.7, 웅진 : 50.2, 재능교육 : 46.0, 대교 : 41.3)

35.지하철부문 - 대구광역시지하철공사가 1위

서울을 포함한 대구, 부산지하철의 전부분에 대한 조사결과 대구광역시지하철공사의 고객만족도가 가장 높았다. 대구광역시지하철공사는 전반적 만족도 뿐만 아니라 신뢰성을 제외한 거의 전 부문에서 만족도가 다른 지하철에 비해 높은 것으로 나타났다.

(대구광역시지하철공사 : 54.5, 도시철도공사 : 50.5, 서울지하철공사 : 41.3, 부산교통공단 : 35.0)

36.고속버스 - 중앙고속이 근소하게 1위

고속버스의 경우 중앙고속이 금호고속과 천일고속보다 근소한 차이로 만족도가 높은 것으로 나타났다. 중앙고속은 고객이 가장 중요시하는 기사의 친절성과 안전운행에서 상대적으로 높은 만족도를 보였다.

(중앙고속 : 36.6, 금호고속 : 36.4, 천일고속 : 36.2)

37. 항공사 - 아시아나항공이 3년 연속 1위

항공사 부문에서는 아시아나항공이 대한항공을 누르고 3년 연속 고객만족도 1위 기업으로 선정되었다. 아시아나 항공은 모든 부문에서 대한항공을 앞서고 있으며 특히 직원의 응대태도는 10명 중 9명 정도가 만족한다는 대답을 할 정도로 만족도가 높았다.

(아시아나항공 : 61.2, 대한항공 : 50.9)

38. 시외/국제전화 - 한국통신이 1위

시외/국제전화 부문에서는 작년도의 1위 기업인 데이콤을 누르고 한국통신이 1위기업으로 선정되었다. 두 기업은 여러 측면에서 치열한 경쟁을 보였으나 한국통신이 재이용의향률에서 크게 높은 점수를 얻은 것으로 조사되었다.

(한국통신 : 47.6, 데이콤 : 44.3)

39. 이동전화서비스 - SK Telecom이 1위

이동전화 서비스부문에서는 SK Telecom이 1위기업으로 선정되었다. SK Telecom은 전반적 만족도와 주로 통화와 관련된 요소에서 경쟁업체에 비해 높은 고객만족도를 보이는 것으로 조사되었다. 한편, 셀룰러에 대한 만족도가 PCS보다 높은 것으로 나타났으며, 전체적으로 이동통신서비스의 고객만족도가 전년도에 비해 매우 향상된 것으로 나타났다.

(SK Telecom : 40.5, 신세기통신 : 35.4, *PCS 만족도 : 27.8)

40. PC통신 - 천리안이 유니텔을 근소한 차로 앞서

조사대상인 4대 PC통신 업체 중에서 데이콤의 천리안이 유니텔보다 근소한 차로 앞서 1위 기업으로 선정되었다. 천리안은 정보의 유용성과 다양성측면에서 만족도가 높았다.

(천리안 : 42.4, 유니텔 : 42.3, 나우누리 : 35.0, 하이텔 : 33.0)

41. 무선호출서비스 - 서울이동통신이 근소한 차이로 1위

무선호출부문에서는 서울이동통신이 나래이동통신, SK Telecom보다 근소한 차이로 고객만족도가 높게 나타났다. 서울이동통신은 전반적 만족도에서 타경쟁업체들에 비해 높게 나타났으며, 부가서비스도 다른 업체에 비해서 특히 좋은 것으로 나타났다.

(서울이동통신 : 42.0, 나래이동통신 : 41.8, SK Telecom : 41.7, 부일이동통신 : 36.2)

42. 은행 - 신한은행이 1위

시중의 거의 모든 은행이 조사대상이었던 은행 부문에서는 신한은행이 최고의 고객만족도를 나타낸 것으로 조사되었다. 신한은행은 전반적인 만족도에 높은 만족도를 보였고, 요소별 만족도에서는 하나은행이 높게 나타났다.

(신한은행 : 59.9, 하나은행 : 57.3, 평화은행 : 53.6, 한일은행 : 52.5, 보람은행 : 51.5, 한미은행 : 48.9, 주택은행 : 47.4, 국민은행 : 46.8, 농협 : 46.2, 조흥은행 : 44.8, 기업은행 : 43.6, 광주은행 : 43.4, 외환은행 : 42.2, 제일은행 : 40.0, 서울은행 : 39.9, 상업은행 : 39.4, 부산은행 : 37.4, 대구은행 : 33.5)

43. 신용카드 - 국민카드가 1위

국내 신용카드기업 중에서 국민카드가 가장 높은 고객만족도를 나타낸 것으로 조사되었다. 국민카드는 타 경쟁업체에 비해서 전반적 만족도에서 높은 점수를 받았으며 특히 재사용 의향률에 있어서 특히 높은 점수를 받은 것으로 나타났다.

(국민카드 : 43.4, BC카드 : 40.2, 외환카드 : 39.1, LG카드 : 38.8, 삼성카드 : 38.2)

44. 생명보험 - 교보생명이 근소한 차이로 1위

생명보험 부문에서는 작년도 1위기업인 삼성생명을 누르고 교보생명이 고객만족도 1위기업으로 선정되었다. 교보생명은 모든 측면에서 삼성생명 및 대한생명과 치열한 경합을 벌였으나 설계사의 설명과 업무처리의 신속성 측면에서 특히 앞서는 것으로 나타났다.

(교보생명 : 39.3, 대한생명 : 39.1 삼성생명 : 38.8)

45. 자동차보험 - 삼성화재가 1위

조사대상기업 모두가 치열한 경합을 벌인 자동차보험 분야에서는 삼성화재해상보험이 가장 높은 고객만족도를 나타낸 것으로 조사되었다. 삼성화재는 다른 경쟁업체에 비해 특히 초기조치를 잘하는 것으로 나타났다.

(삼성화재 : 39.4, LG화재 : 38.4, 동양화재 : 37.5, 동부화재 : 34.8, 현대해상 : 34.3)

46. 종합병원 - 서울중앙병원이 1위

종합병원부문에서는 '96년도와 '97년도 1위 병원으로 선정되었던 삼성서울병원을 누르고 서울중앙병원이 고객만족도 1위병원으로 선정되었다. 서울중앙병원은 전반적 만족도에서 특히 높은 것으로 조사되었으며, 세부요소에 대한 평가에 있어서는 서울중앙병원과 함께 삼성서울병원의 만족도가 매우 높았다. 또한 종합병원의 고객만족도가 전년에 비해 크게 향상된 것으로 나타났다.

(서울중앙병원 : 68.5, 삼성서울병원 : 64.3, 세브란스병원 : 46.4, 서울대병원 : 43.1, 성모병원 : 41.5, 고대부속병원 : 34.2)

47. 레저시설 - 삼성에버랜드가 4연 연속 1위

삼성에버랜드는 '95년을 시작으로 4년 연속 레저시설부문에서 1위기업으로 선정되었다. 특히 삼성에버랜드는 방문의 용이성을 제외하고는 거의 모든 측면에서 타 경쟁 레저시설에 비해 월등히 만족도가 높은 것으로 나타났다.

(에버랜드 : 49.6, 서울랜드 : 39.3, 롯데월드 : 37.4, 우방랜드 : 29.6)