



1999 (8)

(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 목적으로 실시되었다.

본 조사는 '92년 1차 조사 이래 올해로써 8차를 맞이했으며 우리 국민들의 일상생활과 밀접하게 관련을 맺고 있으면서 국내산업에 많은 영향을 미치는 74개 업종을 선정하여 실시하였다. 본 조사결과가 뉴밀레니엄 시대를 앞두고 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 : 7,895명
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 : 1999. 8. 2. ~ 9. 4.
7. 조사대상산업 : 총 74개 산업

(14)	1) 8) 가	2)	3) 9)	11)	4) 12) 가	5) PC 6)	13)	7) TV 14)								
(18)	1) 10) 17)	2) 11) 18)	3) 12)	4) /	5) 13)	6) 14)	7) 15)	8) 16)	9)							
(42)	1) 9) 17) 25) 32) 39)	2) 10) 18) 26) 33) 가 40)	3) 11) 19) 27) 34) 41)	4) 12) 20) 27) / 42)	5) 13) 21) 28) 35)	6) 14) 22) 29) 36)	7) / 23) 30) 37)	8) 15) 23) 31) 38)	16) PC 24)							

1. 1999년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 특징 및 경향

(1) 한국산업 전체의 고객만족도

'99년도 KCSI 조사결과 우리나라 산업전체의 고객만족도는 42.4점으로 나타나 만족자 비율지수가 아직도 50에 못미치는 상황이 계속되고 있다. 작년에 비해 우리나라 산업전체의 고객만족도는 1.1점 떨어졌는데 이는 금년도에 만족도가 낮은 공공서비스부문의 조사범위가 확대된 것과 IMF로 인한 시장의 불안정성이 올해 조사결과에 반영되었기 때문으로 풀이된다.

제조업 전체의 고객만족도는 49.4점, 서비스업 전체만족도는 40.3점으로 제조업이 서비스업보다 만족도가 높은 경향이 매년 계속 유지되고 있다. 제조업의 경우는 대부분 성숙산업으로 주평가요소인 제품품질이 소비자에게 비교적 우수하게 평가되는 반면, 서비스업의 경우는 주평가 요소인 소비자접점의 서비스 품질이 아직은 소비자의 기대수준에 못미치기 때문으로 해석된다.

공공서비스의 경우 우편, 철도서비스와 같이 고객만족도가 높은 부문과 교육서비스, 고속도로관리, 공공운수등과 같이 만족도가 매우 낮은 부문으로 이원화되는 현상이 발생하고 있어 앞으로 만족도가 낮은 공공부문의 서비스 강화가 더욱 요구된다 하겠다.

(2) 산업별 고객만족도

제조업의 경우 시장성숙기에 있는 가전산업, 음료업, 패션산업 등은 만족도가 높은 반면, 최근 폭발적 증가세로 소비자 2,000만명 시대를 연 이동전화단말기, 안전문제가 자주 지적되는 엘리베이터 등은 만족도가 낮았다.

서비스업의 경우, 호텔이 만족도가 높았으며 서비스 경쟁이 치열한 주유서비스, 택배서비스, 시외/국제전화 등도 만족도가 높았다. 우편서비스, 철도서비스와 같이 민간기업의 고객만족경영기법을 도입한 공공서비스 등도 만족도가 상위권이었으나 대부분의 공공서비스는 여전히 만족도가 낮았다.

전체적으로 보면, 경쟁이 치열한 업종, 성숙기의 산업, 고객지향활동이 활발한 업종등은 만족도가 전년보다 높아지거나 만족도 수준이 높았고, 고객마인드가 부족한 산업이거나 독점산업인 공공서비스, 시장 성장기의 산업 등은 만족도가 낮은 경향을 보였다.

특히 초, 중, 고교의 교육서비스에 대한 만족도가 17.2로 조사대상 74개 산업중 가장 낮았다. 이는 일관성 없는 교육정책과 입시위주의 학습시스템, 개인의 특성을 고려치 못한 교육 현실에 대한 학부모의 불만이 높기 때문으로 풀이된다.

3. 기업별 고객만족도 특징

(1) 승용차 - 현대자동차 6년 연속 1위

현대자동차가 6년 연속 승용차 부문 1위를 차지했다. 현대자동차는 전반적인 만족도와 제품 요소별 만족도, 향후 재구매의향률 등에 있어 국내 승용차 제조 3사 중 가장 좋은 평가를 받았다. 특히, 승차감, 엔진/미션성능, 핸들링, 내외부스타일/디자인, 제조회사 신뢰도 등은 경쟁사에 비해 월등히 높은 것으로 나타났다.

(현대자동차 : 51.5, 기아자동차 : 42.1, 대우자동차 : 40.3)

(2) 승용차용 타이어 - 박빙의 경쟁속, 한국타이어 2년연속 1위

국내 승용차 타이어의 대표적 제조회사인 한국타이어와 금호타이어의 경쟁 속에서 한국타이어가 근소하게 1위를 차지했다. 한국타이어는 제품요소만족도와 향후 재구매의향률에서 좋은 평가를 받았다. 특히 타이어 소음, 주행시 안정감 등 대부분의 평가 요소에서 금호타이어보다 좋은 평가를 받았다.

(한국타이어 : 52.9, 금호타이어 : 52.4)

(3) 엘리베이터 - LG산전 1위

LG산전은 전반적인 만족도와 진동, 소음, 내부스타일 /디자인, 안전관리, 고장정도, 회사신뢰도 등의 요소평가에서 상대적으로 좋은 평가를 받았다.

(LG산전: 38.8, 동양엘리베이터: 35.3, 현대엘리베이터: 31.2)

(4) 가정용 보일러 - 린나이코리아 월등한 차이로 3년 연속 1위

가스보일러 전문업체인 린나이코리아는 경쟁사인 경동 보일러와 귀뚜라미 보일러를 3년째 큰 점수 차이로 앞서며 1위를 차지했다. 린나이코리아는 모든 평가 항목에서 가장 좋은 평가를 받았다.

(린나이코리아: 62.9, 귀뚜라미 보일러:44.1, 경동보일러:41.3)

(5) 정수기 - 청호나이스가 3년 연속 1위

국내 대표적인 정수기 제조업체인 청호나이스는 주경쟁사인 웅진코웨이를 3년째 누르고 있다. 청호나이스는 전반적인 만족도와 정수량, 잔고장 없음, 제품디자인, 직원 응대 태도 등에서 좋은 평가를 받았다.

(청호나이스: 52.5, 웅진코웨이:51.7)

(6) 침대 - ACE침대 2년 연속 1위

ACE침대는 주경쟁사인 대진침대보다 월등히 높은 점수차로 2년 연속 1위를 차지했다. ACE침대는 전반적인 만족도와 요소만족도 종합점수, 그리고 향후 재구매 의향률에 있어 대진보다 좋은 평가를 받았다. 한편, 양사간의 점수차도 작년보다 더 크게 벌어진 것으로 나타났다.

(ACE침대: 60.1, 대진침대: 50.1)

(7) 에어컨 - LG전자 새롭게 도약, 1위

작년까지 2년 연속 1위였던 만도기계를 제치고 LG전자가 새롭게 1위를 차지하였다. LG전자는 전반적인 만족도, 요소만족도 종합점수, 그리고 향후 재구매의향률에서 가장 좋은 평가를 받았다. 특히, LG전자는 유지관리의 용이성, 디자인/색상 등에 있어서 큰 점수 차이로 경쟁사들을 앞선 것으로 나타났다.

(LG전자: 63.8, 만도기계: 58.1, 삼성전자: 58.0, 대우전자: 56.0)

(8) 냉장고 - LG전자 힘접계 1위 유지

LG전자는 삼성전자에 근소한 점수차로 앞서 2년 연속 1위에 올랐으나 작년보다는 점수폭이 많이 좁혀져, LG전자와 삼성전자의 경쟁이 치열한 것으로 나타났다. LG전자는 전반적인 만족도와 요소만족도 평균에서 좋은 점수를 받았고 삼성전자는 향후 재구입의향률에 있어서 상대적으로 높은 만족도를 받았다.

(LG전자: 61.2, 삼성전자: 60.3, 대우전자: 51.0)

(9) 세탁기 - LG전자 2년째 1위

LG전자는 전반적인 만족도, 요소만족도 종합점수, 그리고 향후 재구입의향률에 있어 가장 좋은 평가를 받았으며, 특히 빨래 엉킴방지, 세탁후 빨래의 청결성, 빨래 손상방지, 에너지 절약 등의 평가 요소에 있어서 경쟁사보다 좋은 평가를 받았다.

(LG전자: 58.1, 삼성전자: 55.6, 대우전자: 48.2)

(10) 가스오븐레인지 - LG전자 2년째 1위

가스오븐레인지의 후발업체인 LG전자는 동양매직, 린나이코리아 등 선발업체를 2년째 누르고 1위를 차지하였다. LG전자는 전반적인 만족도, 요소만족도 종합점수, 그리고 향후 재구입의향률에 있어 가장 좋은 평가를 받았다.

(LG전자: 66.7, 린나이코리아: 57.1, 동양매직: 55.5)

(11) 칼라 TV - 박빙의 경쟁속 삼성전자가 근소하게 앞서

칼라 TV는 작년과 마찬가지로 삼성전자와 LG전자의 경쟁이 치열한 가운데 삼성전자가 근소하게 LG전자를 앞선 것으로 나타났다. 삼성전자는 전반적인 만족도와 향후 재구입의향률에 있어서, LG전자는 요소만족도에 있어서 각각 좋은 평가를 받았다.

(삼성전자: 62.8, LG전자: 62.4, 아남전자: 59.4, 대우전자: 52.1)

(12) PC - 삼성전자 3년 연속 1위

삼성전자는 모든 평가 항목에서 경쟁사인 삼보컴퓨터를 누르고 3년 연속 1위를 차지하였다.

(삼성전자: 60.4, 삼보컴퓨터: 48.7)

(13) 이동전화 단말기 - 삼성전자 2년연속1위

삼성전자는 거의 모든 평가항목에서 국내 이동전화 단말기 제조 업체중 가장 좋은 점수를 받았다. 이로써 삼성전자는 작년에 이어 이동전화 단말기 부문에서 2년 연속 1위를 차지하게 됐다.

(삼선전자: 50.9, LG정보통신:34.1, 현대전자:27.0)

(14) 가정용 바닥재 - 한화석유화학이 1위

한화석유화학은 전반적인 만족도와 향후 재구입의향률에 있어 가장 좋은 평가를 받았으나, 세부 요소별 평가에서는 경쟁사들에 뒤지는 것으로 나타났다. 고려화학은 세부요소 종합 점수에서 가장 좋은 평가를 받았다.

(한화석유화학: 52.4, 고려화학: 49.8, LG화학: 47.9)

(15) 유산균 발효유 - 한국야쿠르트가 2년 연속1위

한국야쿠르트가 남양유업을 제치고 2년 연속 1위를 차지했다, 한국야쿠르트는 대부분의 평가요소에서 남양유업을 앞서는 것으로 나타났으며, 특히 중요도가 가장 높은 맛에 대한 만족도가 상대적으로 높게 나타났다.

(한국야쿠르트: 62.9, 남양유업: 59.0)

(16) 우유 - 파스퇴르유업이 2년 연속 1위

우유부문에서는 파스퇴르가 모든 부분에서 타 경쟁업체와 비교하여 만족도가 크게 높은 것으로 나타났다. 파스퇴르는 평가 항목 중에서 중요도가 높은 맛, 영양이 풍부함에서 월등히 높은 만족도를 보였다.

(파스퇴르유업: 71.6, 남양유업: 60.5, 서울우유: 60.3, 부산우유: 58.7, 매일유업: 49.4)

(17) 주스 - 롯데칠성음료가 1위로 도약

전년도에 근소한 차이로 2위에 머물렀던 롯데칠성이 전통의 라이벌인 해태음료를 제치고 1위로 도약했다. 롯데칠성음료는 모든 항목에서 비교적 고르게 앞서는 것으로 나타났다.

(롯데칠성음료: 56.5, 해태음료: 54.9)

(18) 소주 - 두산이 1위

신제품을 중심으로 치열한 경쟁을 펼치고 있는 소주부문에서는 두산이 진로등 경쟁사를 제치고 1위 기업으로 선정되었다. 두산은 첫맛이나 뒷맛 등에서 타 경쟁업체에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다.

(두산: 59.8, 금복주: 57.0, 진로: 56.9, 보해양조: 51.1)

(19) 맥주 - 카스의 진로쿠어스맥주가 1위

작년에 Hite맥주에게 1위 자리를 내주었던 '97년 1위 진로쿠어스맥주가 1위자리를 재탈환했다. 진로쿠어스맥주는 특히 재구입의향률에서 경쟁업체에서 크게 앞서는 것으로 나타났다.

(진로쿠어스맥주: 66.5, OB맥주: 59.5, 하이트맥주: 58.4)

(20) 자양강장제 - 동아제약이 1위

동아제약이 자양강장제 부문에서 일양약품보다 만족도가 높게 나타났다. 동아제약은 세부 평가 요소중 몸에 좋은 성분에서는 일양약품에 뒤졌으나, 맛에서 큰 격차로 앞서는 것으로 나타났다.

(동아제약: 59.8, 일양약품: 55.8)

(21) 비스킷 - 동양제과가 1위

비스킷 부문에서는 동양제과가 2위 그룹과 비교적 큰차이를 보이면서 1위를 차지했다. 특히 동양제과는 전반적인 만족도와 재구입의향률에서 타경쟁업체보다 한걸음 앞선 것으로 나타났다.

(동양제과: 63.0, 해태제과: 54.0, 롯데제과: 54.0, 크라운제과: 53.3)

(22) 제과 - 파리바게트가 1위

제과부문에서는 파리바게트가 경쟁업체를 제치고 1위를 차지했다. 제과업체들은 세부평가 요소중 중요도가 높은 맛과 신선도에서 모두 높은 만족도를 보였으며, 그 중 파리바게트가 근소하게 앞선 것으로 나타났다.

(파리바게트: 58.7, 크라운베이커리: 55.6, 신라명과: 55.5, 고려당: 52.7)

(23) 햄/소세지 - 제일제당이 1위

올해 처음으로 조사된 햄/소세지 부문에서 종합 식품 회사인 제일제당이 1위로 선정되었다. 특히 제일제당은 요소만족도에서 경쟁사보다 상대적으로 높은 점수를 받았다.

(제일제당: 49.4, 동원햄: 46.6, 롯데햄: 41.8, 진주햄: 37.7)

(24) 기초화장품 - 한불화장품이 1위로 도약

기초화장품 부문에서는 2년 연속 1위를 차지했던 코리아나 화장품을 제치고 한불화장품이 새롭게 1위를 차지한 것으로 나타났다. 요소 만족도에서는 코리아나 화장품과 거의 차이가 없었으나, 전반적인 만족도에 앞서서 최종 1위에 선정되었다.

(한불화장품: 55.9, 코리아나화장품: 53.5, 태평양화학: 50.3, LG화학: 49.9, 한국화장품: 45.6)

(25) 샴푸 - 한국피앤지가 월등히 높아

올해 처음으로 조사된 샴푸 부문에서는 한국피앤지가 LG화학이나 태평양화학에 비해 비교적 만족도가 높은 것으로 나타났다. 특히 한국피앤지는 샴푸 후 머릿결의 윤기, 머릿결의 부드러움에서 월등히 높은 만족도를 보였다.

(한국피앤지: 66.6, LG화학: 48.2, 태평양화학: 48.2, 제일제당: 46.1, 애경산업: 43.2)

(26) 치약 - 애경산업이 LG화학을 근소한 차이로 누르고 2년연속 1위

애경산업이 치약부문에서 최대 경쟁기업인 LG화학을 근소한 차이로 앞서 2년 연속 1위 기업에 선정되었다. 애경산업은 세부 평가 요소중 양치질후 개운함, 향에 대한 만족도가 특히 높게 나타났다.

(애경산업: 51.0, LG화학: 50.7, 태평양화학: 49.7, 부광약품공업: 48.1)

(27) 세탁세제 - 제일제당이 3년 연속 1위

제일제당이 세탁세제 부문에서 3년 연속 고객만족도 1위 기업으로 선정되었다. 특히 제일제당은 요소만족도에서 경쟁업체에 크게 앞서고 있으며, 세부 평가 요소 중 세척력에서 높은 만족도를 보였다.

(제일제당: 59.9, 애경산업: 52.4, LG화학: 51.0)

(28) 주방세제 - 제일제당이 2년 연속 1위

주방세제 부문에서 제일제당이 LG화학과 애경산업을 누르고 2년 연속 1위 기업으로 선정되었다. 제일제당은 피부에 해로운 정도, 세척력 등에서 타경쟁업체에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다.

(제일제당: 56.9, LG화학: 53.0, 애경산업: 49.0)

(29) 정장구두 - 금강제화 4년 연속 1위

정장구두부문에서는 금강제화가 에스콰이어와 엘칸토를 누르고 96년부터 4년 연속 고객만족도 1위 기업으로 선정되었다. 금강제화는 전반적만족도 뿐만 아니라 착용감, 원형유지성 등 5개 요소에서 가장 높은 만족도를 보이고 있는 반면, 에스콰이어는 제품요소만족도 종합점수와 수명, 소재 등 7개 요소에서 가장 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

(금강제화: 59.1, 에스콰이어: 57.6, 엘칸토: 43.8)

(30) 남성정장 - LG패션이 2년 연속 1위

남성정장 부문에서는 LG패션이 제일모직을 제치고 2년 연속 1위를 차지했다. LG패션은 전반적인 만족도에서 높게 나타났으며, 세부 평가요소로는 색상, 색상유지성에서 높은 만족도를 보였다.

(LG패션 : 62.3, 제일모직 : 60.5)

(31) 내의 - 선발업체의 도약속에 좋은사람들이 2년 연속 1위

내의 부문에서는 후발업체인 좋은사람들이 쌍방울, BYC 등 선발업체에 앞서 2년 연속 1위 기업으로 선정되었다. 재구입의 향률에서는 쌍방울이 약간 높게 나타났으나, 요소만족도에서는 좋은사람들이 높은 것으로 나타났다. 한편, 작년과는 다르게 1위기업과 2위기업의 점수차가 크게 좁혀진 것으로 나타나, 선발업체들의 도약이 눈에 띈다.

(좋은사람들 : 62.7, 쌍방울 : 60.2, BYC : 52.1)

(32) 주유소 - SK주식회사가 2년연속 1위

주유소 부문에서는 조사대상 5대 기업중 SK주식회사가 '98년에 이어 2년 연속 고객만족도 1위기업으로 선정되었다. SK주식회사는 전반적인 만족도, 향후 재이용 의향률에 있어서 가장 좋은 평가를 받았으며, 위치 및 방문의 용이성, 복장 및 용모단정성, 정유사의 신뢰성 측면 등의 요소에서 타 경쟁업체에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났다.

(SK주식회사 : 56.5, LG정유 : 54.6, 쌍용정유 : 51.2, 현대정유 : 46.8, 한화에너지 : 45.6)

(33) 백화점 - 현대백화점이 1위

올해 백화점 부문에서는 '96년과 '97년 고객만족도 1위기업이었던 현대백화점이 작년도 1위기업이었던 롯데백화점을 누르고 1위기업으로 선정되었다. 현대백화점은 특히 서울지역의 만족도가 매우 높은 것으로 나타났으며, 거의 모든 평가요소에서 고루 높은 점수를 얻었다.

(현대백화점 : 56.4, 롯데백화점 : 54.0, 신세계백화점 : 47.2, 미도파백화점 : 42.8, 대구백화점 : 34.3)

(34) 대형할인점 - 롯데마그넷이 1위

대형할인점 부문에서는 롯데마그넷이 다른 대형할인점에 비해 가장 높은 만족도를 보인 것으로 나타났다. 롯데마그넷은 요소만족도 종합점수와 재이용의향률에 있어 가장 좋은 평가를 받았다.

(롯데마그넷 : 50.7, 이마트 : 48.8, 김스클럽 : 43.4, 까르푸 : 42.9)

(35) 편의점 - 미니스탑이 1위

편의점 부문에서는 대상유통의 미니스탑이 경쟁사들을 제치고 최초로 1위 기업으로 선정되었다. 미니스탑은 전반적인 만족도, 요소만족도 종합점수, 향후 재이용의향률에 있어 가장 좋은 점수를 얻었으며, 특히 상품의 신선함, 직원의 응대태도, 생활편의 서비스 등의 요소에서 가장 높은 점수를 얻었다.

(미니스탑 : 43.6, 로손 : 38.5, LG25 : 35.4, 훼미리마트 : 28.5, C스페이스 : 28.2)

(36) 대형서점 - 교보문고 3년 연속 1위

'97년과 '98년에 이어 올해에도 대형서점 부문에서는 교보문고에 대한 고객만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 교보문고는 전반적 만족도 뿐만 아니라 거의 모든 요소에서 다른 대형서점에 비해 월등히 높은 것으로 나타났다.

(교보문고 : 54.8, 영풍문고 : 42.3, 종로서적 : 40.8, 제일서적(대구) : 40.1, 동보서적(부산) : 39.3)

(37) 학습지 - 대교가 1위

학습지 부문에서는 조사대상인 4대 주요 학습지 기업중에서 대교에 대한 만족도가 가장 높은것으로 나타났다. 대교는 전반적 만족도와 향후 지속적인 재구독 의향률에 있어 가장 좋은 점수를 받았다.

(대교 : 54.4, 재능교육 : 53.0, 공문교육연구원 : 51.1, 웅진 : 49.3)

(38) 지하철부문 - 대구지하철공사가 2년 연속 1위

지하철 부문의 만족도에서는 '98년에 이어 '99년에도 대구지하철에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 대구지하철공사는 특히 전반적 만족도가 다른 지하철에 비해 높은 것으로 나타났으며, 요소만족도 종합점수와 향후재이용의향률에 있어서도 근소하게 앞서고 있는 것으로 나타났다.

(대구지하철공사 : 68.2, 도시철도공사 : 60.2, 부산교통공단 : 50.1, 서울지하철공사 : 38.5)

(39) 고속버스 - 동부고속이 1위

고속버스 부문에서는 동부고속이 다른 고속버스 회사들을 제치고 가장 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 동부고속은 전반적인 만족도에서 가장 좋은 점수를 받았으며, 작년도 1위였던 중앙고속은 요소만족도 종합점수에서 가장 좋은 평가를 받았다.

(동부 : 40.3, 중앙 : 40.2, 동양 : 39.9, 금호 : 36.8, 한진 : 32.9)

(40) 항공사 - 아시아나항공이 4년 연속 1위

항공서비스 부문에서는 아시아나항공이 '96년부터 올해까지 4년 연속 가장 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 아시아나항공은 대부분의 평가요소에서 대한항공 보다 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

(아시아나항공 : 57.0, 대한항공 : 45.2)

(41) 시외/국제전화 - 데이콤이 1위

시외/국제전화 부문에서는 데이콤이 작년 1위였던 한국통신을 근소하게 앞선 것으로 나타나 치열한 경쟁 양상을 보이고 있다. 데이콤은 요소만족도 종합점수에서 한국통신을 앞선 것으로 나타났으며, 특히 요금의 적절성, 요금부과의 정확성, 할인서비스, 수신자요금부담서비스, 연체시 처리 등의 평가항목에서 한국통신을 앞선 것으로 나타났다.

(데이콤 : 52.8, 한국통신 : 52.3)

(42) 이동전화서비스 - 011이 2년 연속1위

이동전화 서비스부문에서는 '98년에 이어 SK 텔레콤이 2년 연속 1위기업으로 선정되었다. SK 텔레콤은 전반적만족도뿐만 아니라 향후 재거래 의향률, 그리고 요소만족도 종합점수에 있어서 가장 높은 것으로 나타났다. 특히 SK텔레콤은 통화지역, 통화연결, 통화중 단절없음, 통화음질 등 통화품질에 대한 고객만족도가 월등히 높은 것으로 나타났다.

(SK텔레콤 : 47.6, 신세기통신 : 35.2, 한통프리텔 : 32.5, LG텔레콤 : 28.2, 한솔PCS : 25.2)

(43) PC통신 - 넷츠고가 1위로 도약

PC통신 부문에서는 기존의 기업들보다 새롭게 진출한 넷츠고가 가장 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 넷츠고는 전반적인 만족도에 있어서 가장 좋은 평가를 받았으며, 요소만족도에서도 근소하게 앞선 것으로 나타났다.

(넷츠고 : 44.1, 천리안 : 40.4, 유니텔 : 40.4, 나우누리 : 37.6, 하이텔 : 32.2)

(44) 무선호출 - SK 텔레콤이 근소한 차이로 1위

무선호출서비스 부문에서는 SK텔레콤이 나래이동통신과 서울이동통신보다 높은 고객만족도를 보이는 것으로 나타났다. SK텔레콤은 전반적만족도와 향후 재거래의향률에서 가장 높은 것으로 나타났다.

(SK텔레콤 : 40.6, 나래이동통신 : 39.8, 서울이동통신 : 37.6)

(45) 은행 - 신한은행 '97년을 제외하고 '94년부터 계속 1위

'99 합병은행을 제외한 시중의 거의 모든 은행이 조사 대상이었던 은행부문에서는 '98년에 이어 99년에도 신한은행이 1위 은행으로 선정되어 신한은행은 '97년을 제외하고 '94년부터 계속 1위 은행으로 선정되는 영광을 얻었다. 신한은행은 요소만족도 종합점수에서 가장 높게 나타났다.

(신한은행 : 56.1, 한미은행 : 55.3, 광주은행 : 54.7, 하나은행 : 54.3, 한빛은행 : 50.0, 국민은행 : 49.3, 농협 : 49.2, 주택은행 : 47.9, 대구은행 : 47.8, 외환은행 : 47.5, 제일은행 : 45.4, 서울은행 : 45.2, 기업은행 : 44.4, 부산은행 : 41.6)

(46) 신용카드 - 국민카드가 2년연속 1위

'98년에 이어 '99년의 카드부문 고객만족도에서도 국민카드가 가장 높게 나타나, 국민카드는 2년 연속 고객만족도 1위 기업으로 선정되었다. 국민카드는 전반적 만족도와 향후 재사용 의향률에 있어 가장 높은 것으로 나타났다.

(국민카드 : 44.6, BC카드 : 43.8, 외환카드 : 43.3, LG캐피탈 : 38.8, 삼성카드 : 36.6)

(47) 생명보험 - 삼성생명이 1위

생명보험 부문에서는 삼성생명이 교보생명과 대한생명보다 고객만족도가 높은 것으로 나타나 1위기업으로 선정되었다. 삼성생명은 전반적만족도와 향후 재가입 의향률에서 가장 높은 점수를 나타냈으며, 각 요소별 만족도에서도 고루 높은 만족도를 나타냈다.

(삼성생명 : 44.6, 교보생명 : 39.0, 대한생명 : 35.7)

(48) 자동차보험 - 삼성화재가 2년 연속 1위

삼성화재는 '98년에 이어 '99년에도 자동차보험부문에서 가장 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 삼성화재는 전반적만족도, 향후 재가입 의향률, 요소만족도 종합점수에서 가장 높게 나타났으며, 특히, 가입시 보험료 설명, 가입후 고객관리, 사고시 보상 담당자와의 연락용이성, 보험금 지급결과의 통보, 직원응대태도, 회사의 신뢰도 등에 있어 가장 높은 만족도를 보였다.

(삼성화재 : 48.4, 동부화재 : 40.9, 현대해상 : 39.7, LG화재 : 38.0, 동양화재 : 32.5)

(49) 종합병원 - 삼성서울병원이 1위

종합병원부문에서는 '96년도와 '97년도 1위 병원으로 선정되었던 삼성서울병원이 1위 병원으로 선정되었다. 삼성서울병원은 진료비를 제외한 모든 평가 항목에서 가장 좋은 점수를 받았다. 한편 대학부속병원들의 만족도가 작년에 비해 많이 높아진 것으로 나타났다.

(삼성서울병원 : 68.7, 서울중앙병원 : 58.8, 서울대병원 : 47.4, 강남성모병원 : 47.1, 신촌세브란스병원 : 40.2)

(50) 종합레저시설 - 삼성에버랜드가 5년 연속 1위

삼성에버랜드는 종합레저시설부문에서 '95년을 시작으로 5년 연속 고객만족도 1위 기업으로 선정되었다. 삼성에버랜드는 방문의 용이성을 제외한 거의 모든 부문에서 다른 레저시설에 비해 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

(삼성에버랜드 : 48.9, 롯데월드 : 43.8, 우방랜드 : 39.6, 서울랜드 : 35.0, 통도환타지아 : 21.2)

(51) 투자신탁 - 현대투자신탁이 1위

올해 처음으로 조사된 투자신탁 부문에서는 현대투자신탁에 대한 고객만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 현대투자신탁은 특히 업무처리의 정확성과 업무처리의 신속성에서 매우 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

(현대투자신탁 : 50.3, 한국투자신탁 : 48.1, 대한투자신탁 : 43.3)

(52) 택배서비스 - 현대물류가 1위

택배서비스에 대한 고객만족도에서는 현대물류에 대한 고객만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 현대물류는 전반적인 만족도, 요소종합점수, 향후 재거래의향률 등 대부분의 평가분야에서 가장 좋은 평가를 받았다.

(현대물류 : 59.8, 한진택배 : 53.7, 대한통운 : 50.8)

(53) 콘도미니엄 - 한화콘도가 1위

콘도미니엄에 대한 만족도에서는 한화콘도가 대명콘도보다 높은 것으로 나타났다. 한화콘도는 전반적인 만족도와 향후 재이용의향률에 있어서 다소 큰 차이로 대명을 앞서고 있는 것으로 나타났다.

(한화콘도 : 57.4, 대명콘도 : 49.6)

(54) 증권회사 - 삼성증권이 1위

국내 주요 5대 증권회사가 대상이었던 이번 조사에서는 삼성증권에 대한 고객만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 삼성증권은 자금운용과 고객에 대한 배려, 금융상품의 다양성 등에서 타 증권회사에 비해 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

(삼성증권 : 45.8, 대우증권 : 42.3, 대신증권 : 41.2, LG증권 : 38.2, 현대증권 : 37.6)

(55) 일반공공행정 - 우체국이 가장 높아, 교육서비스는 전산업중 꼴찌

올해 처음으로 조사 발표된 일반공공행정서비스부문에서는 우체국에 대한 고객만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 우체국은 특히 신속한 배달과 정확한 배달에서 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 한편 초, 중, 고 교육서비스에 대한 만족도는 전산업을 망라하여 최하위를 기록하였다.

(우체국 : 51.3, 보건소 : 47.0, 국립공원관리 : 34.2, 등기소 : 31.5, 세무서 : 30.6, 경찰/파출소 : 26.9, 교육서비스 : 17.2)

(56) 공공운수서비스 - 철도에 대한 만족도가 가장 높아

공공운수서비스 부문에서는 택시와 시내버스에 비해 철도에 대한 고객만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 철도는 특히, 안전성과 열차의 냉난방시설에서 높은 만족도를 보이고 있다.

(철도 : 47.7, 택시 : 30.2, 시내버스 : 21.2) * 지하철 : 46.3 * 고속버스 : 37.2