



2000년(제9차) 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과

※문의: 김태량 팀장(Tel. 02-3786-0553)

■ 제 1부 : 조사의 개요

1. KCSI 배경 및 목적

본 조사는 급격한 시장 환경변화와 국내시장의 개방으로 경쟁이 치열해지는 상황에서 우리나라산업의 고객만족수준을 진단하여 산업의 질적 성장도를 평가하고 국내산업의 대외 경쟁력을 제고함과 동시에 소비자 보호 측면에서도 기여하고자 하는 목적으로 실시되었다.

본 조사는 '92년 1차 조사 이래 올해로써 9차를 맞이했으며 우리 국민들의 일상생활과 밀접하게 관련을 맺고 있으면서 국내산업에 많은 영향을 미치는 88개 업종을 선정하여 실시하였다. 본 조사결과가 우리나라 기업들이 고객지향의 경영을 추진하여 경쟁력을 쌓아 가는데 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 : 10,854명
- (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 : 2000. 6. 22 ~ 8. 5
- (7) 조사대상산업 : 총 88개 산업(*아래 표 참조)

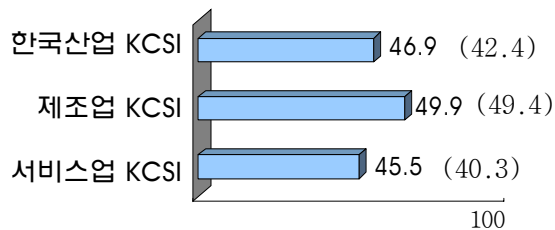
산업군	조 사 대 상 산 업
내구재 제조업 (18개)	1) 승용차 2) 침대 3) 승용차타이어 4) 에어컨 5) PC 6) 이동전화 단말기 7) 엘리베이터 8) 가정용 바닥재 9) 세탁기 10) 가정용보일러 11) 정수기 12) 가스오븐레인지 13) 칼라TV 14) 냉장고 15) 진공청소기 16) 프린터 17) 피아노 18) 부엌가구
소비재 제조업 (25개)	1) 비스킷 2) 유산균발효유 3) 샴푸 4) 소주 5) 주스 6) 여성내의 7) 남성내의 8) 세탁세제 9) 치약 10) 남성용 화장품 11) 여성용 화장품 12) 주방세제 13) 자양강장제 14) 행/소세지 15) 우유 16) 맥주 17) 남성정장 18) 정장구두 19) 담배 20) 제과 21) 참치캔 22) 커피 23) 고추장 24) 스포츠화 25) 종합문구
일반 서비스업 (31개)	1) 주유소 2) 백화점 3) 대형할인점 4) 편의점 5) 대형서점 6) 학습지 7) 호텔 8) 콘도미니엄 9) 지하철 10) 고속버스 11) 고속버스터미널 12) 항공 13) 시외/국제전화 14) 이동전화서비스 15) 패스트푸드점 16) 통신판매서비스 17) 초고속 통신망 18) 도시가스 19) 택시 20) 시내버스 21) PC통신 22) 택배서비스 23) 은행 24) 신용카드 25) 투자신탁 26) 생명보험 27) 자동차보험 28) 증권 29) 종합병원 30) 종합레저시설 31) 아파트
공공 서비스업 (14개)	1) 국립공원관리 2) 등기소 3) 세무서 4) 경찰서/파출소 5) 교육서비스 6) 철도 7) 전력 8) 고속도로관리 9) 구청 10) 시청 11) 동사무소 12) 전화국 13) 우편서비스 14) 수도

■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과

1. 2000년도 한국산업의 고객만족도 (KCSI) 특징 및 경향

(1) 한국산업 전체의 고객만족도

2000년 한국산업의 고객만족도(KCSI)



※ ()은 99년 KCSI 결과임

2000년도 KCSI 특징 및 경향

한국고객만족지수

- 작년보다 4.5점 높아져

- 제조업은 작년수준, 서비스업은 대약진

- ▶ 2000년도에 조사된 한국산업의 고객만족도는 46.9점으로 지난해에 비해 4.5점 향상된 결과로 나타났다. 서비스업 지수는 제조업에 비해 여전히 낮은 모습이지만 전년에 비해 서비스업의 지수가 크게 향상되므로써 전체산업의 고객만족도가 향상되었다고 볼 수 있다.
- ▶ 제조업종의 경우 50점을 중심으로 4년째 서비스업 보다 높은 만족도를 보여주고 있다. 제조업의 경우 대부분 성숙시장으로 주평가요소인 품질이 우수하게 평가되고 있으며, 시장경쟁이 치열해지면서 소비자의 니즈에 맞는 제품개발 및 서비스에 대한 투자와 관심이 지속적으로 높아지고 있기 때문으로 풀이된다.
- ▶ 서비스업의 경우 올해 KCSI가 5.2점이나 대폭 상승하였는데 이는 사회전체가 선진화 되는 과정에서 전반적인 서비스 산업의 품질이 향상되는 데다, 올해의 경우엔 공공서비스 분야 및 아파트 분야에서 만족도 향상이 두드러지게 나타났기 때문이다.

치열한 경쟁속에서 고객에게 서비스를 강화한 기업의 만족도는 꾸준히 상승

- ▶ PC, 부엌가구, 백화점, 철도, 우편, 이동전화, 은행, 신용카드, 생명보험 등 산업특성상 경쟁구조가 치열하여 사활을 건 고객서비스 노력을 경주하였거나, 고객만족경영기법 등을 도입하여 꾸준히 혁신해온 산업의 만족도는 지속적으로 상승하고 있는 것으로 나타났다.
- ▶ 반면, 과거의 고객서비스 노력과는 대조적으로 판매 지향적인 모습을 보여준 냉장고, 에어컨, TV 등 가전산업과 승용차, 승용차타이어 등은 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다. 또한 고객마인드가 떨어지거나 독점산업인 경우, 그리고 공공서비스 산업인 경우 전반적으로 만족도가 낮았다.

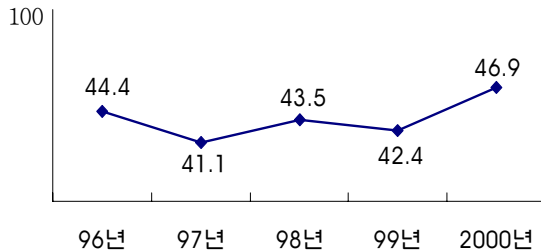
일부기관의 도약속에 공공행정서비스의 만족도는 여전히 바닥권

- 전반적으로 작년보다는 향상

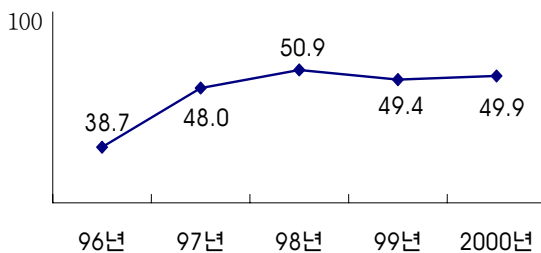
- ▶ 우편서비스, 철도, 시청/구청/동사무소 등 일부공공서비스의 만족도는 상대적으로 높게 나타났으나 교육, 수도, 경찰서, 등기소, 국립공원관리, 고속도로관리, 세무서 등은 여전히 낮은 것으로 나타났다.
- ▶ 특히, 경찰, 교육서비스 등 공공행정서비스와 택시, 수도, 시내버스 등 대중공공서비스 산업의 만족도는 30점에도 미달하는 매우 낮은 수준으로 나타났다. 특히, 초, 중, 고교의 교육서비스에 대한 만족도는 작년에 이어 올해에도 조사대상전체 산업중 가장 낮은 수준을 보였다.

■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과(계속)

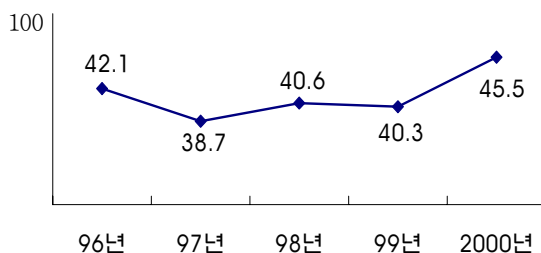
최근 5년간 한국산업 고객만족도(KCSI) 추이



최근 5년간 제조업 고객만족도(KCSI) 추이



최근 5년간 서비스업 고객만족도(KCSI) 추이



KCSI 추이로 본 한국산업의 고객만족도 특징 및 경향

- ➡ 한국산업 전체의 고객만족도는 '97년 이후 꾸준히 상승하고 있는 추세를 보이고 있어 우리나라 산업경제에 긍정적인 영향을 줄 것으로 보인다. 작년에는 IMF로 인한 시장불안성이 반영되어 일시적으로 고객만족도가 하락하는 모습을 보였으나 경제가 활성화 되면서 국민소득, GDP, 경상수지 등 경제지표의 상승과 함께 고객만족지수도 상승하는 모습을 보여 주고 있다.
- ➡ '97년 KCSI의 하락은 '96년에 이은 '97년의 경상수지 적자라는 경기침체와 그 흐름을 같이 하고 있으며, '98년도의 KCSI 상승은 그 해 우리나라 경상수지의 흑자와 맥을 같이하고 있다. '99년도의 KCSI 소폭하락은 마찬가지로 같은 해 경상수지 흑자폭이 줄어든 결과와도 일치하고 있다.
- ➡ KCSI의 변화는 소비자 의식의 변화와도 그 흐름을 같이하고 있다. 즉, '97년의 KCSI 하락은 '97년 하반기부터 '98년 중반까지 소비심리의 위축과 함께 가계지출이 감소하는 경향으로 나타났으며, '98년의 KCSI 상승은 반대로 소비심리의 회복과 함께 가계지출이 증가하는 경향으로 나타난 것을 알 수 있다.
- ➡ 이와 같은 관점에서 금년도 KCSI의 상승은 우리나라 주요 경제지표의 지속적인 상승과 일반 소비생활에도 긍정적인 영향을 줌으로써, 우리나라 산업경제의 활성화를 기대하는 결과라고 보여진다.

■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과(계속)

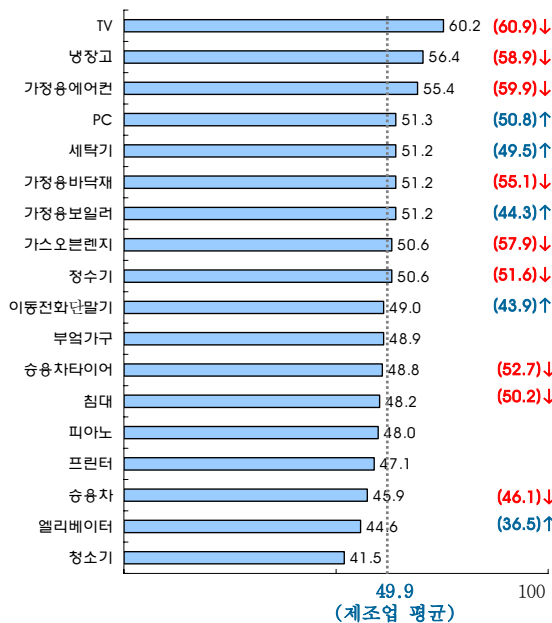
(2) 산업별 고객만족도 (KCSI)

1) 내구재 제조업의 고객만족도(KCSI)

가정용 전기전자기기 상위권 고수
- TV, 냉장고, 에어컨, 세탁기 등

- ▶ TV, 냉장고, 세탁기, 보일러 등 시장성숙 단계에 있는 생활가전 산업의 만족도는 작년과 마찬가지로 상위권을 유지했다. TV는 작년에 이어 올해도 내구재 제조업중 가장 만족도가 높았다.
- ▶ 작년도에 거의 하위권이었던 가정용 보일러와 이동전화 단말기는 올해에 만족도가 높아져 중위권으로 약진하였으나, 승용차와 엘리베이터 등은 하위권에서 벗어나지 못했다.

내구재 제조업의 고객만족도(KCSI)



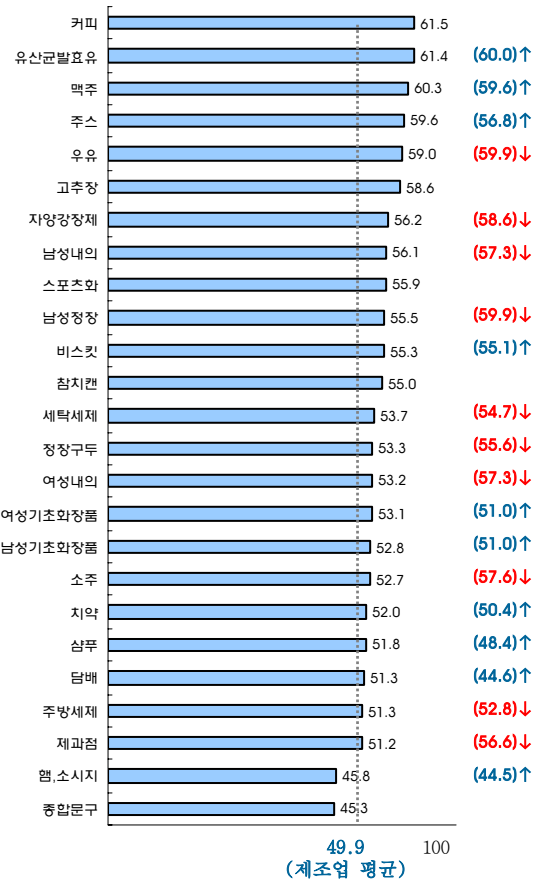
* ()안은 '99년 KCSI 결과임

2) 소비재 제조업의 고객만족도(KCSI)

음식료품 산업의 만족도 월등
- 커피, 유산균발효유, 맥주, 주스, 우유, 고추장 등

- ▶ 커피, 유산균 발효유, 맥주, 주스, 우유, 고추장 등 음식료품의 만족도가 상위권을 차지해 작년과 비슷한 양상을 보였다. 기능성 건강식품을 경쟁적으로 시장에 출시하여 소비자들에게 좋은 반응을 얻고 있는 유산균발효유는 비록 커피에는 뒤떨어지지만 최상위 자리를 유지했다.
- ▶ 주스, 기초화장품, 치약, 샴푸, 담배, 햄/소시지 등의 산업은 작년보다 상승했으나, 남성정장, 소주, 제과점 등은 하락하여 대조를 이뤘다.

소비재 제조업의 고객만족도(KCSI)



* ()안은 '99년 KCSI 결과임

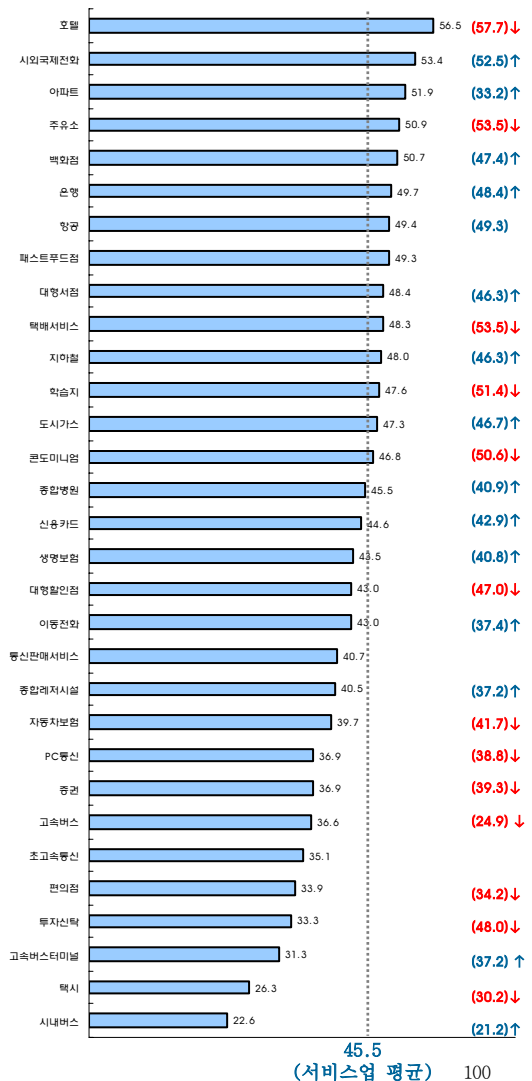
■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과(계속)

3) 서비스업의 고객만족도(KCSI)

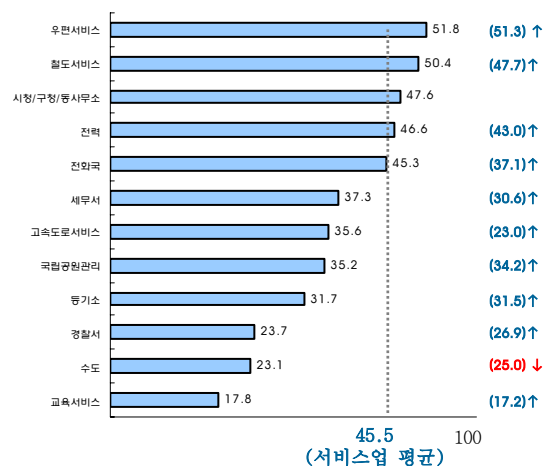
호텔 - 1위 고수
아파트 - 대약진
공공서비스 상승 돋보여

- ▶ 호텔은 4년간 KCSI 1위 자리를 지키고 있으며 시외/국제전화, 아파트, 주유소, 백화점 등이 상위로 나타났다. 특히 아파트에 대한 만족도는 작년에 비해 비약적으로 상승한 것으로 나타났다.
- ▶ 주유소, 백화점, 패스트푸드점, 대형서점 등 도·소매업은 대체로 상위권이었으며, 운수업의 경우 항공, 철도, 지하철 등의 상위산업과 고속버스, 택시, 시내버스 등의 하위산업간의 격차가 매우 크게 나타났다.
- ▶ 통신업의 경우 우편, 시외/국제전화 서비스 등 공공서비스 성격이 짙은 산업의 만족도가 오히려 경쟁이 치열한 이동전화, PC통신 등 보다 높게 나타난 특징을 보이고 있다.
- ▶ 은행, 신용카드, 생명보험, 자동차보험 등 금융 및 보험업은 은행을 제외하고는 중하위권에 머물렀으며, 은행의 경우는 구조조정 등 악재에도 불구하고 작년보다 상승, 상위권으로 도약하여 눈길을 끌고 있다.
- ▶ 공공행정 서비스의 경우는 작년에 비해 전반적으로 상승한 것으로 나타났으며, 상위권과 하위권의 만족도 GAP이 매우 큰 것으로 나타났다. 우편, 철도, 시청, 구청, 동사무소 등은 일반서비스와 비교해도 크게 뒤지지 않는 것으로 나타났으나 경찰서, 수도, 교육서비스 등은 택시, 시내버스와 함께 30점에도 미달되는 매우 낮은 만족수준을 나타냈다.

일반서비스업의 고객만족도(KCSI)



공공행정서비스업의 고객만족도(KCSI)



* ()안은 '99년 KCSI 결과임

■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과(계속)

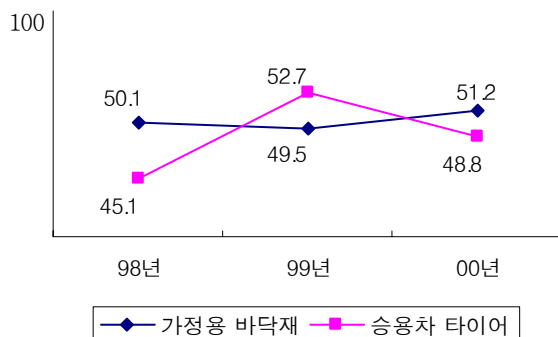
(3) 주요산업의 고객만족도(KCSI) 추이 및 특징

1) 내구재 제조업

① 고무/프라스틱

- 가정용 바닥재 - 상승 모습
- 승용차 타이어는 작년대비 하락

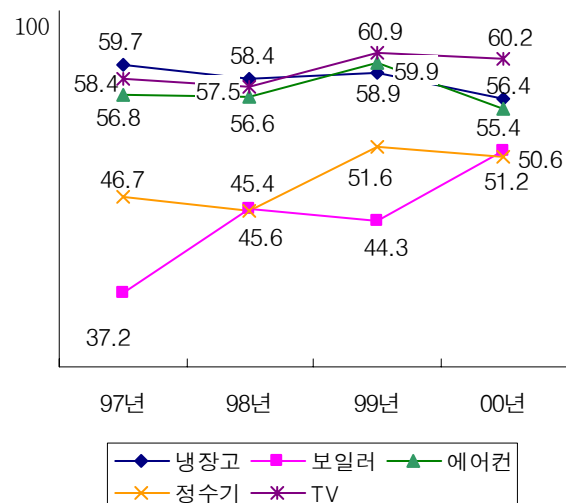
바닥재는 경쟁적인 신제품 출시와 서비스 강화 노력으로 매년 상승하고 있으나, 주로 제품위주의 판매에 주력하고 있는 타이어는 하락하는 모습이다.



② 가정용 전기전자기기

- 보일러, 정수기 - 상승모습,
- 냉장고는 지속적인 하락,
- 에어컨, TV는 정체

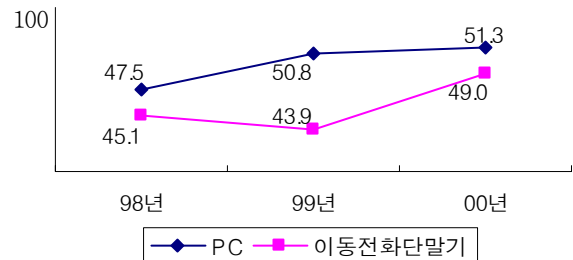
가스보일러에 대한 좋은 반응을 얻고 있는 보일러와, 렌탈서비스 시행 등 차별화된 마케팅력을 선보인 정수기는 상승하고 있으나, 냉장고, 에어컨, TV 등 기존의 성숙시장에 진입하여 있는 가전은 하락하거나 정체된 모습을 보여 주고 있다.



③ 컴퓨터 및 통신기기

- PC - 상승 뚜렷
- 이동전화 단말기도 상승의 모습

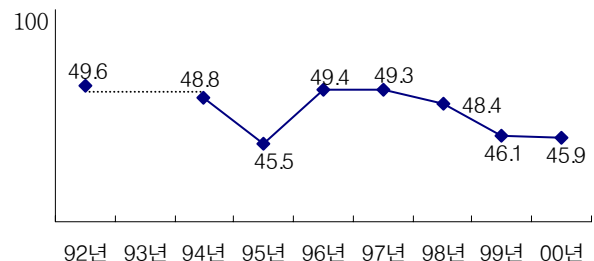
일상 생활의 일부로 활용되고 있는 PC와 이동전화단말기는 경쟁적인 신제품 출시와 서비스 강화로 지속적으로 상승하고 있는 모습이다.



④ 자동차 - 승용차

- '92년 이후 꾸준히 하락
- - 2000년도 가장 낮아

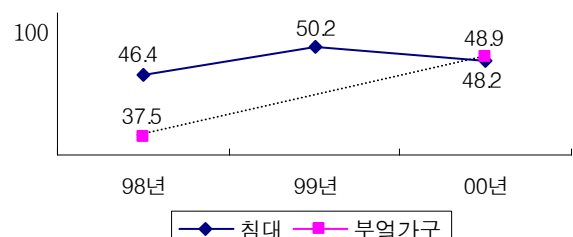
국내 제조업의 대표산업인 승용차는 '92년 이후 지속적으로 하락하고 있는데, 특히 작년과 올해에 와서 하락이 두드러진 모습이다. M&A 등 산업전반에 걸친 구조조정에 따른 고객서비스의 소홀이 원인으로 지적된다.



⑤ 가구

- 부엌가구 - 비약적 상승
- 침대는 정체

생활환경 및 주방문화의 변화로 인해 다양해진 소비자의 요구에 대응하고 있는 부엌가구에 대한 만족도는 상승하고 있는 반면 성숙기에 있는 침대산업은 만족도는 하락하는 모습을 보이고 있다.



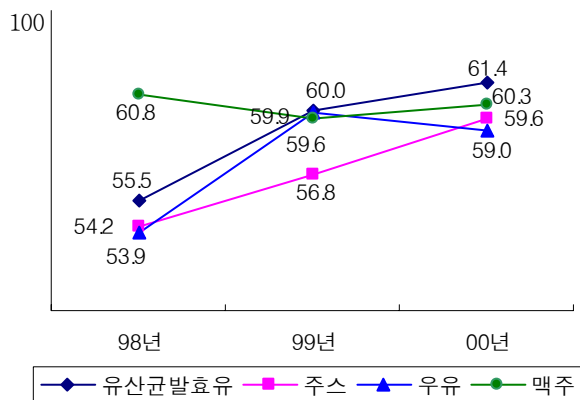
■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과(계속)

2) 소비재 제조업

① 음/식료품

- 유산균 발효유, 주스
- 고객만족도 꾸준히 상승
- 우유와 맥주는 정체 상태

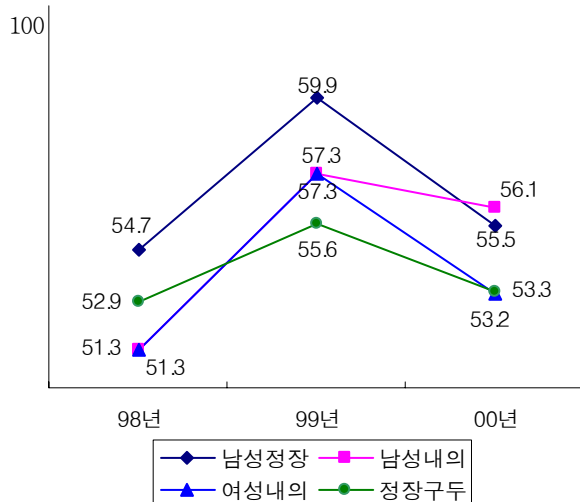
끊임없는 신제품 출시로 소비자에게 좋은 반응을 얻고 있는 유산균발효유나 주스는 만족도가 꾸준히 향상되고 있으나, 우유와 맥주는 다소 하락하였다.



② 의복/신발

- 전체적으로 정체되고 있는 양상속에
- 작년 대비 모두 떨어져

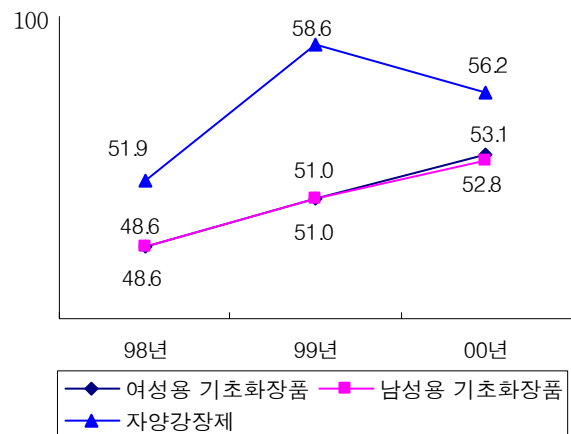
작년에 다소 큰 폭으로 향상되었던 남성 정장, 내의, 정장구두 등 의복/신발업은 금년도에 동시에 하락하는 모습을 보이고 있다.



③ 의약/화장품

- 기초화장품 - 꾸준히 상승
- 자양강장제 - 정체

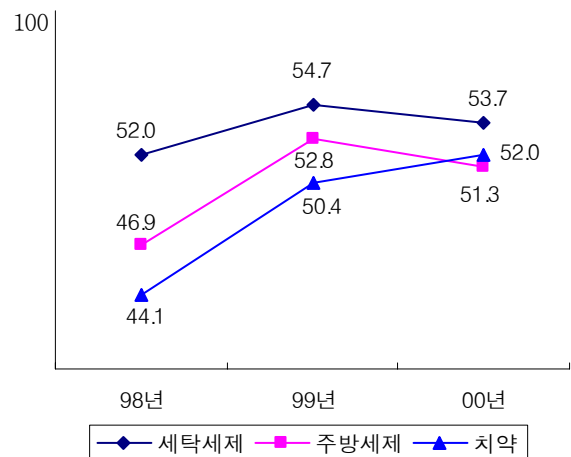
의약/화장품업의 경우 화장품산업의 상승이 눈에 띄나, 자양강장제는 작년상승 후 다시 하락 하는 정체의 모습을 보이고 있다.



④ 생활건강 제품

- 치약 - 꾸준히 상승
- 세제류는 정체속, 작년보다 떨어져

치약산업은 큰폭으로 상승하고 있는 모습을 보이고 있으나, 세제류는 다소 하락하는 모습을 보이고 있다.



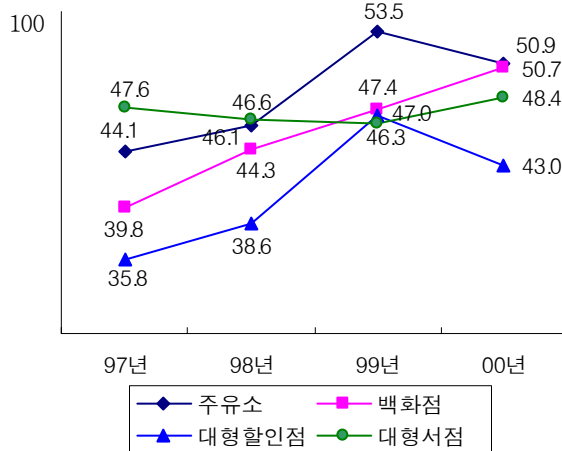
■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과(계속)

3) 서비스업

① 도·소매업

- 백화점 - 4년간 두드러진 상승
- 대형할인점, 주유소의 상승은 주춤

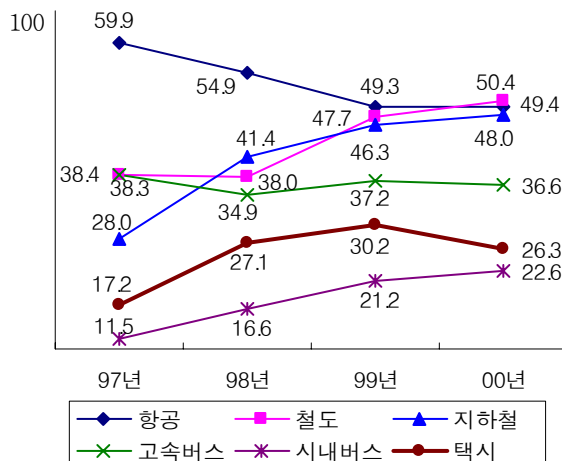
고객서비스에 대한 지속적이고도 경쟁적인 투자로 날로 좋은 품질의 서비스를 제공하고 있는 백화점은 매년 상승되는 모습을 보여 주고 있으나 기타산업은 다소 주춤하고 있는 것으로 나타났다.



② 운수업

- 항공은 매년 하락 추세
- 철도, 지하철, 시내버스 - 꾸준히 상승
- 고속버스는 별진전 없이 정체, 택시도 다시 하락

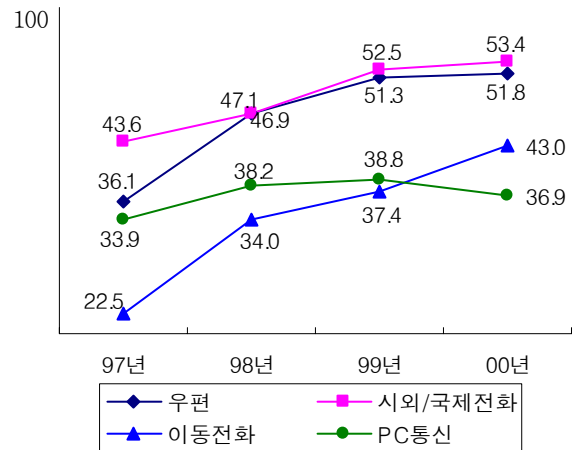
잇단 항공사고 등 이미지가 추락했던 항공서비스에 대한 만족도는 매년 하락하고 있으며, 고객서비스 활동을 꾸준히 전개하고 있는 철도는 지속적으로 상승하고 있다. 한편 시내버스, 택시 등은 만족수준은 매년 매우 낮게 나타나고 있다.



③ 통신업

- 이동전화 - 매년 큰폭으로 상승
- 우편, 시외/국제전화도 꾸준히 상승
- 반면, PC통신은 하락

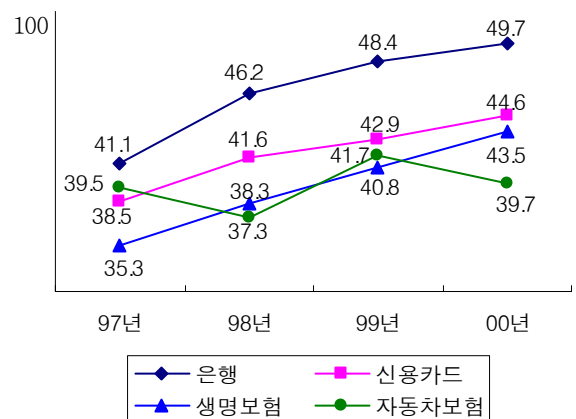
통신업의 만족도는 대부분의 산업이 전반적으로 상승하고 있는 추세에 있으며, 특히 이동전화서비스는 항상 폭이 매년 큰 것으로 나타났다.



④ 금융 및 보험

- 은행, 신용카드, 생명보험 - 매년 꾸준히 상승
- 자동차보험은 정체

금융 및 보험업은 대체로 상승하고 있는 가운데 은행의 상승이 돋보이고 있으며, 신용카드와 생명보험도 꾸준히 상승하고 있다. 은행은 금융권 구조조정 등의 악재에도 불구하고 지속적인 상승을 보이고 있으며, 정부의 카드사용 활성화 대책 등 긍정적 영향을 받고 있는 신용카드도 상승하고 있다.

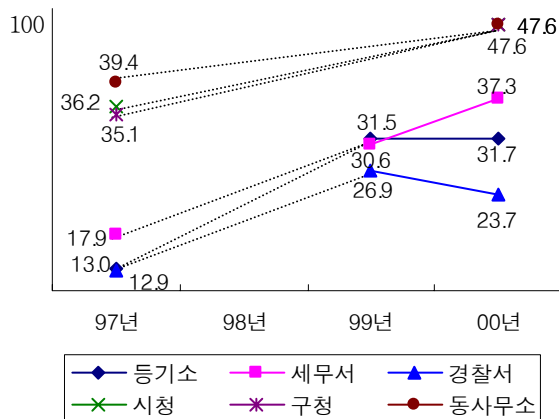


■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과(계속)

⑤ 관공서

- 시청, 구청, 동사무소 - 상승 폭 커
- 세무서도 두드러진 상승
- 경찰서는 뒷걸음

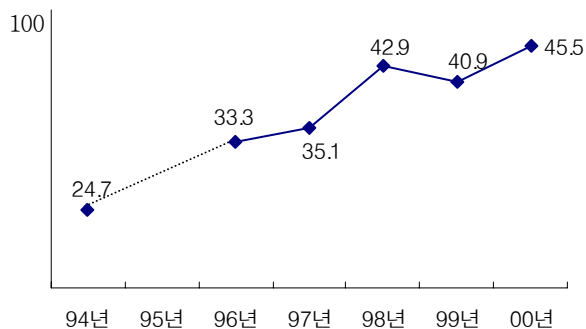
매년 등기소, 세무서, 경찰서 등의 관공서는 만족수준이 최하위를 벗어나질 못하고 있다. 이 와중에도 등기소와 경찰서는 작년보다 더 떨어져 문제로 지적된다. 그러나 세무서는 매년 꾸준히 상승하는 모습을 보여 주고 있으며, 금년도에도 큰폭으로 상승하였다.



⑥ 의료 및 보건

- 종합병원 매년 꾸준히 상승
- - 6년전에 비해 두배 이상 상승

종합병원의 고객만족도는 매년 꾸준히 상승하고 있다. 작년도에 일시적인 하락을 제외하고는 '92년 이후 꾸준히 상승, 지금까지 두배이상 상승하는 저력을 보여주고 있다. 그러나 이번 조사에서는 의료기관 파업에 대한 영향을 받지 않았으나 내년도의 조사결과는 예측하기 힘든 상황으로 보여진다.



■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과(계속)

2. 산업별 KCSI 1위 기업

본 조사결과에 나타난 각 산업별 1위 기업은 다음과 같다.

(1) 내구재 제조업

산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)
승용차 타이어	금호산업 (금호타이어)	금호타이어, 한국타이어
가정용 바닥재	한화종합화학	한화종합화학, LG화학, 금강고려화학
냉장고	LG전자	LG전자, 삼성전자, 대우전자
세탁기	삼성전자	삼성전자, LG전자, 대우전자
가스오븐 레인지	LG전자	LG전자, 동양매직, 린나이코리아
가정용보일러	린나이코리아	린나이코리아, 경동보일러, 귀뚜라미보일러
가정용 에어컨	LG전자	LG전자, 삼성전자, 만도공조, 대우전자
정수기	웅진코웨이 개발	웅진코웨이개발, 청호나이스
개인용 컴퓨터 (PC)	삼성전자	삼성전자, LG-IBM, 삼보컴퓨터
프린터	한국 휴렛팩커드	한국휴렛팩커드, 엡손, 삼성전자
이동전화 단말기	삼성전자	삼성전자, SK텔레텍, 모토로라, LG정보통신, 현대전자
TV	삼성전자	삼성전자, LG전자, 아남전자, 대우전자
피아노	영창악기	영창악기, 삼익악기
승용차	현대자동차	현대자동차, 대우자동차, 기아자동차
침대	에이스침대	에이스침대, 시몬스침대, 대진침대
부엌가구	한샘	한샘, 에넥스
엘리베이터	LG-OTIS 엘리베이터	LG-OTIS엘리베이터, 동양엘리베이터, 현대엘리베이터

(2) 소비재 제조업

산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)
제과점	제일제당 (뚜레쥬르)	뚜레쥬르, 파리바게뜨, 크라온베이커리, 고려당, 신라명과
우유	파스퇴르 유업	파스퇴르유업, 남양유업, 서울우유협동조합, 매일유업
유산균발효유	한국아쿠르트	한국아쿠르트, 남양유업
햄/소시지	제일제당	제일제당, 동원식품, 진주햄, 롯데햄
소주	두산	두산, 진로, 보해양조
맥주	카스맥주	카스맥주, 하이트맥주, OB맥주
주스	롯데칠성음료	롯데칠성음료, 해태음료
고추장	대상	대상, 해찬들, 진미식품
비스킷	해태제과	해태제과, 롯데제과, 크라운제과, 동양제과
참치캔	동원산업	동원산업, 사조산업, 오뚜기
커피	한국네슬레	한국네슬레, 동서식품
남성정장	제일모직	제일모직, 캄브리지웹버스, LG상사LG패션, 코오롱상사
남성내의	좋은사람들	좋은사람들, 쌍방울, BYC, 태창
여성내의	신영와코루 (비너스)	비너스, 비비안
정장구두	금강제화	금강제화, 엘칸토, 에스콰이어
스포츠화	나이키스포츠 코리아 (나이키)	나이키, 프로스펙스, 아디다스, 르까프
세탁세제	제일제당	제일제당, LG화학, 애경산업
치약	애경산업	애경산업, 태평양화학, 부광약품공업, LG화학
남성용 기초화장품	태평양	태평양, 한불화장품, LG화학
여성용 기초화장품	코리아나 화장품	코리아나화장품, LG화학, 태평양, 한불화장품, 나드리화장품, 한국화장품, 제일제당
주방세제	제일제당	제일제당, LG화학, 애경산업
삼푸	한국 P&G	한국P&G, 태평양, LG화학, 제일제당, 애경산업
자양강장제	동아제약	동아제약, 일양약품
종합문구	바른손	바른손, 알파, 모닝글로리, 모나미, 아트박스

■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과(계속)

(3) 일반서비스업

산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)
주유소	SK	SK, S-OIL, LG정유, 현대정유
백화점	롯데백화점	롯데백화점, 신세계백화점, 현대백화점, 미도파백화점, 대구백화점
대형할인매장	그랜드백화점 (그랜드마트)	그랜드마트, 롯데마그넷, 이마트, 김스클럽, 삼성홈플러스, 까르푸
편의점	LG유통 (LG25)	LG25, 미니스타, C스페이스, 세븐일레븐, 바이더웨이, 웨미리마트
대형서점	교보문고	교보문고, 종로서적, 동보서적(부산), 영풍문고, 제일서적(대구)
학습지	공문교육 연구원	공문교육연구원, 대교, 재능교육, 웅진닷컴
패스트푸드점	두산식품 (버거킹)	버거킹, KFC, 파파이스, 맥도날드, 롯데리아
콘도미니엄	대명레저산업 (대명콘도)	대명콘도, 한화콘도
지하철	서울특별시 도시철도공사	서울특별시도시철도공사, 부산교통공단, 대구지하철공사, 서울지하철공사
고속버스	금호산업 (금호고속)	금호고속, 중앙고속, 동부고속, 천일고속, 동양고속, 한진고속
고속버스 터미널	금호산업 (광주종합버스 터미널)	광주종합버스터미널, 서울고속버스터미널, 동서울터미널, 부산터미널, 대전중부터미널, 울산터미널, 대구터미널
항공	아시아나항공	아시아나항공, 대한항공
시외·국제전화	한국통신	한국통신, 데이콤, 온세통신
이동전화	SK텔레콤	SK텔레콤, 한국통신프리텔, 한국통신엠티컴, 신세기통신, LG텔레콤
PC통신	넷츠고	넷츠고, 유니텔, 천리안, 하이텔, 나우누리
택배서비스	대한통운	대한통운, 현대물류, 한진택배
통신판매 서비스	LG홈쇼핑	LG홈쇼핑, 39쇼핑, 한솔CSN
초고속통신망	하나로통신	하나로통신, 한국통신, 두루넷

산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)
은행	신한은행	신한, 한미, 주택, 국민, 하나, 한빛, 기업, 부산, 농협, 조흥, 외환, 서울, 광주, 제일, 대구
신용카드	국민신용카드	국민신용카드, BC카드, 삼성카드, LG캐피탈, 외환카드
생명보험	삼성생명	삼성생명, 대한생명, 교보생명
자동차보험	삼성화재	삼성화재, LG화재, 동부화재, 현대애상, 중앙화재
증권	삼성증권	삼성증권, 현대증권, 대신증권, LG증권, 대우증권
종합병원	삼성서울병원	삼성서울병원, 서울중앙병원, 강남성모병원, 신촌세브란스, 서울대병원
종합레저시설	삼성에버랜드	삼성에버랜드, 서울랜드, 롯데월드, 어린이대공원, 우방랜드, 통도원타지아
도시가스	삼천리	삼천리, 서울도시가스, 부산도시가스, 대한도시가스, 극동도시가스

(4) 공공행정서비스업

산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)
일반행정	정보통신부 (우편서비스)	우편서비스, 철도, 전력, 전화국, 세무서, 고속도로관리, 국립공원관리, 등기소, 경찰서, 교육서비스
수 도	인천광역시청	인천시, 서울시, 대전시, 대구시, 울산시, 광주시, 부산시
광역시	인천광역시청	인천시, 서울시, 부산시, 광주시, 대전시, 울산시, 대구시

■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과(계속)

3. 기업별 고객만족도(KCSI) 특징 및 경향

(1) 승용차

현대자동차 - 7년 연속 1위

- ▶ 현대자동차는 소음, 안정성, 승차감, 엔진/미션성능, 잔고장, 차량내외부 끝마무리, 내외부 디자인, 정비품질, 제조회사 신뢰도 등의 요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재구입의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(현대자동차: 50.2 대우자동차: 43.4
기아자동차: 40.3)

(2) 가정용 바닥재

한화종합화학 - 2년 연속 1위

- ▶ 한화종합화학은 안전성, 청소용이성, A/S, 품질대비 가격 등의 요소와 전반적인 만족도 및 향후 재구입 의향에서 경쟁사보다 좋은 평가를 받았다.

(한화종합화학: 52.5 LG화학: 51.5
금강고려화학: 48.3)

(3) 냉장고

박빙의 경쟁속에 LG전자가 1위

- ▶ LG전자는 내부밝기의 적절성과 전반적인 만족도에 있어 경쟁사보다 가장 좋은 평가를 받아 1위를 차지하였으며, 냉장고 부문에서 3년 연속 1위를 기록하였다.

(LG전자: 56.8 삼성전자: 56.6
대우전자: 55.4)

(4) 세탁기

삼성전자, 작년 1위인 LG전자 제치고 1위

- ▶ 삼성전자는 빨래 엉킴, 빨래 청결성, 큰 빨래 용이성, 에너지 절약 등의 요소와 전반적인 만족도, 그리고 향후 재구입의향에 있어 경쟁사보다 좋은 평가를 받았다.

(삼성전자: 53.6 LG전자: 52.0
대우전자: 45.5)

(5) 가스오븐렌지

LG전자 - 3년 연속 1위

- ▶ LG전자는 요리 편리성, 디자인, 냄새방지, 가열성, A/S, 직원응대태도, 품질대비가격, 회사신뢰도 등의 요소에서 경쟁사보다 좋은 평가를 받았다.

(LG전자: 51.9 동양매직: 51.4
린나이코리아: 49.6)

(6) 가정용 보일러

린나이코리아 - 4년 연속 1위

- ▶ 가스 보일러 전문업체인 린나이코리아는 난방효과, 연료절약, 온수공급능력 등 10개 조사항목 모두 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도, 향후 재구입의향에서도 경쟁사에 비해 가장 좋은 평가를 받아 월등한 차이로 1위가 되었다.

(린나이코리아: 62.4 경동보일러: 50.4
귀뚜라미보일러: 48.5)

(7) 에어컨

LG전자 - 2년 연속 1위

- ▶ LG전자는 깔끔한 설치, 디자인, 유지관리 용이성 등의 요소와 전반적인 만족도, 향후 재구입 의향에서 경쟁사에 비해 가장 좋은 평가를 받았다.

(LG전자: 58.9 삼성전자: 55.3
만도공조: 54.3 대우전자: 48.5)

(8) 정수기

웅진코웨이개발, 청호나이스 제치고 1위

- ▶ 웅진코웨이개발은 지난해 까지 3년연속 1위이던 청호나이스를 근소하게 제치고 1위를 차지하였다. 웅진은 전반적인 만족도와 향후 재구입의향을 제외하고는 거의 모든 요소에 있어 경쟁사보다 좋은 평가를 받았다.

(웅진코웨이개발: 51.7
청호나이스: 51.1)

(9) PC

삼성전자 - 4년 연속 1위

- ▶ 삼성전자는 호환성, 업그레이드 용이성, 처리속도 등 대부분의 요소에 있어 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재구입 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(삼성전자: 56.0 LG-IBM: 52.7
삼보컴퓨터: 43.8)

(10) 프린터

한국휴렛팩커드 - 월등한 차이로 1위

- ▶ 한국휴렛팩커드는 출력속도, 소음, 사용편리, 잔고장 없음, 회사신뢰도 등 거의 대부분의 요소에서 경쟁사보다 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재구입 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(한국휴렛팩커드: 57.1 엡손: 47.7
삼성전자: 43.8)

(11) 이동전화 단말기

삼성전자 - 3년 연속 1위

- ▶ 삼성전자는 통화음질, 휴대간편성, 고장없음, A/S, 회사신뢰도 등의 요소와 전반적인 만족도 및 향후 재구입 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(삼성전자: 54.1 SK텔레텍: 51.1
모토로라: 42.9 LG정보통신: 41.9
현대전자: 39.9)

(12) TV

삼성전자 - 2년 연속 1위

- ▶ 삼성전자는 화질, 음질, 잔고장없음, 제조회사신뢰성 등 거의 대부분의 요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재구입 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(삼성전자: 64.2 LG전자: 58.7
아남전자: 57.6 대우전자: 51.5)

(13) 피아노

영창악기 - 1위 차지

- ▶ 영창악기는 소리, 디자인, 건반, 부가서비스, 직원응대, 제조회사 신뢰도 등의 요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재구입 의향에 있어서도 경쟁사 보다 좋은 평가를 받았다.

(영창악기: 49.5 삼익악기: 46.4)

(14) 승용차 타이어

금호타이어 근소한 차이로 1위

- ▶ 금호타이어는 소음, 고속주행시의 안정감, 코너링과 젖은 길에서의 미끄러짐 등의 요소에서 경쟁사에 비해 좋은 평가를 받았다.

(금호타이어: 48.9, 한국타이어: 48.7)

(15) 침대

에이스침대 - 3년 연속 1위

- ▶ 에이스침대는 매트리스 소재, 침대프레임, 회사신뢰도 등의 요소와 전반적인 만족도 및 향후 재구입 의향에서 가장 좋은 평가를 받았다.

(에이스침대: 53.4 시몬스침대: 46.6
대진침대: 44.5)

(16) 부엌가구

한샘 - 1위 차지

- ▶ 한샘은 외부 디자인, 재질, 수납공간 효율성, A/S, 회사 신뢰성 등의 요소와 향후 재구입 의향에 있어 경쟁사보다 좋은 평가를 받았다.

(한샘: 50.2 에넥스: 48.8)

■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과(계속)

(17) 엘리베이터

LG-OTIS, 2년 연속 1위

- ➡ LG-OTIS는 문턱과의 수평, 승차감 등의 요소와 전반적인 만족도에 있어 가장 좋은 평가를 받았다.
(LG-OTIS엘리베이터: 48.1 동양엘리베이터: 47.9 현대엘리베이터: 36.4)

(18) 제과점

제일제당 푸레쥬르 - 1위 차지

- ➡ 제일제당의 푸레쥬르는 제과의 맛, 상품의 신선도, 직원응대태도 등 거의 대부분의 요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재구매 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.
(푸레쥬르: 63.1 파리바게뜨: 52.7 크라운베이커리: 48.9 고려당: 48.1 신라명과: 42.5)

(19) 우유

파스퇴르유업 - 3년 연속 1위

- ➡ 파스퇴르는 맛, 냄새, 성분, 포장개봉 등의 요소와 전반적인 만족도에 있어 가장 좋은 평가를 받았다.
(파스퇴르유업: 63.2 남양유업: 60.1 서울우유: 60.0 매일유업: 47.3)

(20) 유산균발효유

한국야쿠르트 - 3년 연속 1위

- ➡ 한국야쿠르트는 맛, 농도, 건강, 유통기한, 품질대비가격, 제조회사 신뢰도 등 대부분의 요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재구매 의향에서 가장 좋은 평가를 받았다.
(한국야쿠르트: 66.3 남양유업: 54.7)

(21) 햄/소시지

제일제당 - 2년 연속 1위

- ➡ 제일제당은 맛, 향, 원료성분, 포장/디자인 등 10개 평가요소 모두 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.
(제일제당: 51.4 동원식품: 48.7 진주햄: 42.9 롯데햄: 42.0)

(22) 소주

두산 - 2년 연속 1위

- ➡ 두산은 첫맛, 뒤끝, 용기디자인, 가격 등의 요소와 전반적인 만족도에서 가장 좋은 평가를 받았다.
(두산: 58.4 진로: 53.8 보해양조: 42.1)

(23) 맥주

카스맥주 - 2년 연속 1위

- ➡ 카스맥주는 향, 뒷맛 등 거의 대부분의 요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재구매 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.
(카스맥주: 65.8 하이트맥주: 60.9 OB맥주: 57.6)

(24) 주스

롯데칠성음료 - 2년 연속 1위

- ➡ 롯데칠성음료는 용기디자인 요소와 전반적인 만족도, 그리고 향후 재구매 의향에 있어서 경쟁사보다 좋은 평가를 받았다.
(롯데칠성음료: 60.8 해태음료: 57.0)

(25) 고추장

대상 - 1위 차지

- ➡ 대상은 맛, 색상, 포장상태, 회사 신뢰도 등 대부분의 요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재구매 의향에 있어서도 월등히 높은 평가를 받았다. (대상: 65.1 해찬들: 56.5 진미식품: 55.7)

(26) 비스킷

해태제과 - 1위 차지

- ➡ 해태제과는 전반적인 만족도와 향후 재구입 의향에 있어서 가장 좋은 평가를 받았다.
(해태제과: 56.5 롯데제과: 56.4
크라उन제과: 54.8 동양제과: 52.2)

(27) 참치캔

동원산업 - 월등한 차이로 1위 차지

- ➡ 동원산업은 맛, 영양, 품질대비 가격, 회사 신뢰도 등 거의 대부분의 요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재구입 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.
(동원산업: 58.2 사조산업: 45.2
오뚜기: 43.7)

(28) 커피

한국네슬레 - 월등한 차이로 1위 차지

- ➡ 한국네슬레는 향, 맛, 포장디자인 등의 요소와 전반적인 만족도, 그리고 향후 재구입 의향에 있어서 가장 좋은 평가를 받았다.
(한국네슬레: 66.8 동서식품: 59.2)

(29) 남성정장

제일모직 - 최초로 1위 차지

- ➡ 제일모직은 색상, 마느질 상태, 구입 편리성, 회사 신뢰도 등의 요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도에 있어서도 경쟁사에 비해 가장 좋은 평가를 받았다. 작년도 1위였던 LG패션은 3위로 밀렸다.
(제일모직: 57.1 캠브리지멤버스: 56.5
LG패션: 54.7 코오롱상사: 52.4)

(30) 남성내의

좋은사람들 - 3년 연속 1위 차지

- ➡ 좋은사람들은 제품구색, 디자인, 색상, 마느질상태, 착용감 등 거의 모든 요소에서 경쟁사보다 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재구입 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.
(좋은사람들: 64.2 쌍방울: 54.6
BYC: 52.8 태창: 48.5)

(31) 여성내의

신영와코루 - 1위 차지

- ➡ 비너스라는 브랜드로 알려져 있는 신영와코루는 대부분의 요소와 전반적인 만족도, 그리고 향후 재구입 의향 등에서 좋은 평가를 받았다.
(신영와코루: 55.7 비비안: 50.2)

(32) 정장구두

금강제화- 5년 연속 1위 차지

- ➡ 금강제화는 착용감, 원형유지성, 수명, 소재, 디자인, 제품구색 등 대부분의 요소에서 1위를 차지 했으며, 전반적인 만족도에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다. 이로써 금강제화는 5년 연속 1위라는 기록을 세우게 되었다.
(금강제화: 55.8 엘칸토: 52.6
에스콰이아: 49.6)

(33) 스포츠화

나이키 - 1위 차지

- ➡ 나이키는 원형유지성, 수명, 소재, 디자인, 기능, 제품구색, 품질대비 가격 등의 요소와 전반적인 만족도 및 향후 재구입의향에 있어서 가장 좋은 평가를 받았다.
(나이키: 59.6 프로스펙스: 55.8
아디다스: 54.4 르까프: 47.4)

■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과(계속)

(34) 세탁세제

제일제당 - 4년 연속 1위

- ▶ 제일제당은 세척력, 행금성, 품질대비 가격 등 모든 평가요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재구입 의향에 있어서도 월등한 차이로 가장 좋은 평가를 받았다. 이로써 제일제당은 세탁세제 부문 4년 연속 1위라는 기록을 세우게 되었다.

(제일제당: 58.8 LG화학: 50.3
애경산업: 49.8)

(35) 치약

애경산업 - 3년 연속 1위

- ▶ 애경산업은 구취제거기능, 치약의 맛, 향, 디자인 등의 요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 향후 재구입 의향도 근소한 차이로 가장 좋게 평가됐다.

(애경산업: 53.6 태평양: 53.1
부광약품공업: 53.1 LG화학: 51.4)

(36) 남성용 기초화장품

태평양 - 1위 차지

- ▶ 태평양은 피부에 도움, 향, 사용후 느낌, 품질대비 가격 등 모든 평가요소에서 가장 좋은 평가를 받았다.

(태평양: 53.8 한불화장품: 51.7
LG화학: 51.6)

(37) 여성용 기초화장품

코리아나화장품 - 1위 차지

- ▶ 코리아나화장품은 피부영양 공급, 피부 탄력성 증가, 제품기능, 미백효과, 용기 디자인 등의 요소에 있어 가장 좋은 평가를 받았다.

(코리아나화장품: 55.4 LG화학: 55.2
태평양: 54.8 한불화장품: 54.8
나드리화장품: 50.9 한국화장품: 49.0
제일제당: 42.9)

(38) 주방세제

제일제당 - 3년 연속 1위 차지

- ▶ 제일제당은 세척력, 행금성, 포장디자인, 품질대비 가격 등 11개 평가요소 모두에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 향후 재구입 의향도 가장 좋은 평가를 받았다.

(제일제당: 54.3 LG화학: 50.6
애경산업: 50.2)

(39) 샴푸

한국P&G - 2년 연속 1위

- ▶ 한국P&G는 세척력, 머릿결 부드러움, 모발 보호 등 거의 대부분의 요소에 있어 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재구입 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(한국P&G: 62.0 태평양: 53.2
LG화학: 49.8 제일제당: 48.5
애경산업: 48.3)

(40) 자양강장제

동아제약 - 2년 연속 1위

- ▶ 동아제약은 모든 평가요소와 전반적인 만족도 및 향후 재구입의향에 있어 가장 좋은 평가를 받았다.

(동아제약: 58.0 일양약품: 48.0)

(41) 종합문구

바른손 - 1위 차지

- ▶ 바른손은 제품품질, 디자인, 제조회사 신뢰도 등의 요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재구입 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(바른손: 53.5 알파: 50.3
모닝글로리: 46.9 모나미: 39.2
아트박스: 38.0)

■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과(계속)

(42) 주유소

SK - 3년 연속 1위

- ➔ SK는 주유원 응대태도, 주유원 복장 및 용모, 부가서비스, 주유소 청결성, 지속적인 이용혜택, 회사 신뢰도 등의 요소와 전반적인 만족도 및 향후 재거래 의향에 있어 가장 좋은 평가를 받았다.

(SK: 53.3 S-OIL: 49.0 LG정유: 48.5
현대정유: 45.1)

(43) 백화점

롯데백화점 - 다시 1위 차지

- ➔ '98년도 1위였던 롯데백화점은 주차편리, 쇼핑편리, 상품다양성, 직원 판매서비스 등 대부분의 요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재거래 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(롯데백화점: 57.0 신세계: 52.3
현대백화점: 49.8 미도파백화점: 46.6
대구백화점: 30.2)

(44) 대형할인점

그랜드마트 - 다시 1위 차지

- ➔ '97년도 1위였던 그랜드마트는 상품다양성, 판매직원의 서비스, 고객편의시설, 고객관리, 상품의 질, 고객불만처리태도, 가격 등 대부분의 요소에 있어 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(그랜드마트: 49.6 롯데마그넷: 46.7
이마트: 44.2 김스클럽: 41.7
삼성홈플러스: 39.3 까르푸: 38.0)

(45) 편의점

LG25 - 1위

- ➔ LG유통의 LG25는 상품의 질, 상품교환성, 생활편의 서비스, 신뢰도 등의 요소와 전반적인 만족도에 있어 가장 좋은 평가를 받았다. (LG25: 37.4 미니스탑: 34.9
C스페이스: 34.1 세븐일레븐: 32.4
바이더웨이: 30.8 훼미리마트: 30.4)

(46) 대형서점

교보문고 - 4년 연속 1위 차지

- ➔ 교보문고는 서적의 다양성, 환경 및 청결성, 안내시설, 교환 및 반품용이, 책안내, 신뢰도 등의 요소와 전반적인 만족도에 있어서 가장 좋은 평가를 받았다.

(교보문고: 55.2 종로서적: 52.5
동보서적: 48.2 영풍문고: 47.7
제일서적: 32.7)

(47) 학습지

공문교육연구원 - 다시 1위 차지

- ➔ '98년 1위 기업이었던 공문교육연구원은 학습습관에의 도움, 학습지 구성내용, 지도교사 지도수준 등 대부분의 요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 향후 재거래 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(공문교육연구원: 50.4 대교: 48.3
재능교육: 46.0 웅진닷컴: 43.8)

(48) 패스트푸드점

버거킹 - 1위 차지

- ➔ 두산식품의 버거킹은 매장시설, 위생관리, 음식맛, 음식의 신선도 등의 요소와 전반적인 만족도 및 향후 재거래 의향에 있어 가장 좋은 평가를 받았다.

(버거킹: 59.9 KFC: 55.6
파파이스: 54.9 맥도날드: 48.4
롯데리아: 46.2)

(49) 콘도미니엄

대명콘도 - 1위 차지

- ➔ 대명콘도는 예약서비스, 객실청결성, 객실편의시설 등 모든 평가요소와 전반적인 만족도 및 향후 재거래 의향에 있어서 가장 좋은 평가를 받았다.

(대명콘도: 51.4 한화콘도: 43.9)

■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과(계속)

(50) 지하철

서울시도시철도공사 - 1위

- ➡ 서울시도시철도공사는 매표창구 이용 편리성, 고객편의시설, 청결성, 직원응대태도 등 거의 모든 요소와 전반적인 만족도에 있어 가장 좋은 평가를 받았다.

(서울시도시철도공사: 59.1

부산교통공단: 49.8 대구지하철공사:

46.0 서울지하철공사: 44.2)

(51) 고속버스

금호고속 - 1위

- ➡ 금호고속은 출발시간의 정확성, 회사신뢰도 등의 요소와 향후 재거래 의향에 있어 가장 좋은 평가를 받았다.

(금호고속: 39.9 중앙고속: 39.0

동부고속: 35.7 동양고속: 32.6

천일고속: 32.5 한진고속: 31.9)

(52) 고속버스터미널

광주종합터미널 - 1위

- ➡ 금호산업이 운영하는 광주종합터미널은 이용안내, 승차권 구입편리성, 승차권 변경/반환, 대합실 편의시설 등의 요소와 전반적인 만족도 및 향후 재거래 의향에 있어 가장 좋은 평가를 받았다.

(광주종합터미널: 44.2 서울고속버스터

미널: 35.0 부산터미널: 30.7 동서울

터미널: 30.6 대전동부터미널: 23.5

울산터미널: 20.2 대구터미널: 13.0)

(53) 항공서비스

아시아나항공 - 5년 연속 1위

- ➡ 아시아나항공은 예약 서비스, 발권 서비스, 탑승수속 서비스, 기내서비스 등 모든 평가요소와 전반적인 만족도 및 향후 재거래 의향에 있어 가장 좋은 평가를 받았다. 이로써 아시아나항공은 5년간 1위 자리를 지키고 있다.

(아시아나항공: 56.4 대한항공: 44.5)

(54) 시외/국제전화

한국통신 - 1위 차지

- ➡ 한국통신은 통화음질의 우수성, 다이얼 후 신호의 신속성, 통화단절의 최소성, 회사의 신뢰도 등에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재이용 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

작년도 1위였던 데이콤은 2위로 밀렸다.

(한국통신: 54.1 데이콤: 49.3

온세통신: 45.6)

(55) 이동전화

SK텔레콤 - 3년 연속 1위 차지

- ➡ SK텔레콤은 회사의 신뢰도, 통화연결의 우수성, 통화의 우수성, 고객센터 서비스의 우수성, 통화음질의 우수성 등에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 재이용 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

이로써 SK텔레콤은 3년 연속 1위가 되었다.

(SK텔레콤: 49.0 한국통신프리텔: 40.2

한국통신엠닷컴: 37.9

신세기통신: 37.9 LG텔레콤: 35.1)

(56) PC통신

넷츠고 - 2년 연속 1위 차지

- ➡ 넷츠고는 전반적인 만족도와 접속신속성, 직원응대태도 등에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 정보의 다양성과 검색의 편리성 등에서도 좋은 평가를 받았다.

(넷츠고: 43.0 유니텔: 40.2

천리안: 37.2 하이텔: 35.1

나우누리: 29.2)

(57) 택배서비스

대한통운 - 1위 차지

- ➡ 대한통운은 신청접수 편리성, 고객관리, 회사신뢰도 등에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

작년도 1위였던 현대물류는 2위로 밀렸다.

(대한통운: 49.5 현대물류: 49.3

한진택배: 47.0)

■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과(계속)

(58) 통신판매서비스

LG홈쇼핑 - 1위 차지

- ▶ LG홈쇼핑은 주문접수 처리의 우수성, 상품종류의 다양성, 배달의 신속성, 반품의 편리성, 회사의 신뢰도 등 대부분의 요소에서 1위를 차지 했으며, 전반적인 만족도와 향후 재이용 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(LG홈쇼핑: 41.7 39쇼핑: 40.2
한솔CSN: 37.4)

(59) 초고속통신망

하나로통신 - 1위 차지

- ▶ 하나로통신은 접속의 편리성, 이용의 편리성, 가입설치 신속성, 자료처리의 신속성, A/S의 우수성 등 거의 모든 요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재이용 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다. 한편 한국통신은 회사 신뢰도에 있어서 경쟁사보다 월등히 높은 것으로 나타났다.

(하나로통신: 38.9 한국통신 34.2
두루넷: 30.5)

(60) 은행

신한은행 - 3년 연속 1위 차지

- ▶ 신한은행은 자동화기기 이용편리성, 직원들의 업무내용 인지도, 업무처리의 정확성, 객장 정돈 정도, 대출의 편리성 등 거의 모든 요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재이용 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

이로써 신한은행은 3년 연속 1위가 되었다.

(신한: 61.2 한미: 57.0 주택: 53.9
국민: 53.5 하나: 53.2 한빛: 52.5
기업: 49.8 부산: 48.2 농협: 48.0
조흥: 47.2 외환: 45.3 서울: 41.9
광주: 41.8 제일: 41.6 대구: 39.8)

(61) 신용카드

국민신용카드 - 3년 연속 1위 차지

- ▶ 국민신용카드는 현금서비스 이용의 편리성, 결제의 편리성, 이용한도의 적절성, 회사의 신뢰도, ARS이용의 편리성 등에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(국민신용카드: 49.0 BC카드: 45.8
삼성카드: 41.3 LG캐피탈: 40.2
외환카드: 39.9)

(62) 생명보험

삼성생명 - 2년 연속 1위 차지

- ▶ 삼성생명은 보험료 입금의 편리성, 상품 판매시 설계사 설명의 우수성, 직원 응대태도의 우수성, 보험금 수령시 업무처리의 신속성 및 편리성 등에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재이용 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(삼성생명: 45.2 대한생명: 41.9
교보생명: 39.2)

(63) 자동차보험

삼성화재 - 3년 연속 1위 차지

- ▶ 삼성화재는 회사의 신뢰도, 보험가입시 설명정도, 직원의 응대태도, 보상처리 절차에 대한 안내의 우수성, 사고시 초기 조치의 우수성 등에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재이용 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(삼성화재: 44.7 LG화재: 40.0
동부화재: 37.9 현대해상: 35.0
동양화재: 33.3)

■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과(계속)

(64) 증권

삼성증권 - 2년 연속 1위 차지

- ▶ 삼성증권은 회사신뢰성, 업무처리 신속성, 환경시설, 직원응대태도 우수성 등 거의 모든 요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재이용 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(삼성증권: 46.2 현대증권: 39.7

대신증권: 35.2 LG증권: 34.1

대우증권: 31.6)

(65) 종합병원

삼성서울병원 - 2년 연속 1위 차지

- ▶ 삼성서울병원은 병원 내외부 청결도, 병원의 신뢰도, 예약의 편리성, 진료 수준의 우수성, 편의시설의 우수성, 환자에 대한 관심도 등에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(삼성서울병원: 55.1 서울중앙병원: 48.8

강남성모병원: 42.9 신촌세브란스: 41.5

서울대병원: 41.4)

(66) 종합레저시설

삼성에버랜드 - 6년 연속 1위 차지

- ▶ 삼성에버랜드는 놀이시설의 다양성, 재미있는 놀이시설의 구비 정도, 회사의 신뢰도, 직원 응대태도의 우수성, 놀이시설 안내 정도 등에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도와 향후 재이용 의향에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

이로써 삼성에버랜드는 6년 연속 1위라는 기록을 세우게 되었다.

(삼성에버랜드 49.8 서울랜드: 48.2

롯데월드: 46.3 어린이대공원: 33.0

우방랜드: 27.0 통도환타지아: 26.4)

(67) 도시가스

삼천리 - 1위 차지

- ▶ 삼천리는 요금납부의 편리성, 회사의 신뢰도, 요금의 적절성, 안전성 등에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(삼천리: 57.2 서울도시가스: 52.2

부산도시가스: 49.9 대한도시가스: 48.1

극동도시가스: 41.2)

(68) 일반행정

정보통신부(우체국) - 2년 연속 1위 차지

- ▶ 우체국은 우편물 발송의 정확도, 우편물 접수의 편리성, 우편물 발송의 정확성, 기관의 신뢰도, 우편물 배달의 신속성 등에서 높은 평가를 받았다.

(우체국: 51.8 철도 50.4 전력: 46.6

전화국: 45.3 세무서: 37.3

고속도로관리: 35.6

국립공원관리: 35.2 등기소: 31.7

경찰서: 23.7 교육서비스: 17.8)

(69) 수도

인천시 - 월등한 차이로 1위 차지

- ▶ 인천시는 요금청구의 정확성, 요금납부의 편리성, 수도공급 서비스에 대한 신뢰성, 요금의 적절성 등 거의 모든 요소에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(인천시: 38.5 서울시: 27.7

대전시: 19.2 대구시: 16.3

울산시: 14.6 광주시: 13.4

부산시: 11.4)

(70) 광역시

인천시 - 월등한 차이로 1위 차지

- ▶ 인천시는 전화응대태도 우수성, 업무처리 절차의 간단성, 이용기관의 신뢰성, 이용의 편리성, 업무처리의 신속성, 직원 업무처리 능력의 우수성 등에서 가장 좋은 평가를 받았으며, 전반적인 만족도에 있어서도 가장 좋은 평가를 받았다.

(인천시: 58.5 서울시: 50.9

부산시: 51.7 광주시: 41.4

대전시: 37.5 울산시: 27.2

대구시: 25.0)

■ 제 2부 : 2000년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과(계속)

4. 기업별 고객만족도 변화 현황

(1) 고객만족도(KCSI)가 꾸준히 상승하고 있는 기업

최근 몇년간 고객만족도가 꾸준히 오르고 있는 기업은 조사대상 기업중 27개 기업이다. 이중 웅진코웨이개발을 비롯한 15개 기업이 4년간 꾸준히 상승하고 있으며, 애경산업을 비롯한 22개 기업이 3년간 상승하고 있다.

산 업	기 업	비 고
유산균발효유	한국아쿠르트	최근 3년간 상승
주스	롯데칠성음료, 해태음료	최근 3년간 상승
내의	BYC, 좋은사람들	최근 3년간 상승
주방세제	애경산업	최근 3년간 상승
치약	LG화학,태평양,애경산업	최근 3년간 상승
기초화장품	태평양,LG화학	최근 3년간 상승
가정용 바닥재	LG화학,한화종합화학	최근 3년간 상승
청수기	웅진코웨이개발	최근 4년간 상승
이동전화단말기	삼성전자	최근 3년간 상승
칼라TV	삼성전자	최근 4년간 상승
백화점	롯데백화점,미도파백화점	최근 4년간 상승
편의점	LG유통	최근 3년간 상승
고속버스	금호고속	최근 3년간 상승
시외/국제전화	한국통신	최근 4년간 상승
이동전화서비스	SK텔레콤	최근 4년간 상승
은행	국민,기업,주택,한미	최근 4년간 상승
	부산	최근 3년간 상승
신용카드	BC카드,국민카드,LG캐피탈	최근 4년간 상승
생명보험	삼성생명	최근 4년간 상승
종합레저시설	롯데월드	최근 3년간 상승
철도	철도청	최근 3년간 상승
우편	정보통신부(우체국)	최근 4년간 상승
세무	국세청(세무서)	최근 3년간 상승
등기	법무부(등기소)	최근 3년간 상승
고속도로관리	한국도로공사	최근 3년간 상승

(2) 고객만족도(KCSI)가 꾸준히 하락하고 있는 기업

최근 몇년간 고객만족도가 계속 떨어지고 있는 기업은 조사대상 기업중 18개 기업이다. 이중 현대자동차와 기아자동차는 5년동안 연속해서 떨어지고 있으며, 삼성전자의 에어컨에 대한 만족도를 비롯한 6개 기업이 4년간, 그리고 삼보컴퓨터 등 10개 기업이 3년간 계속 떨어지고 있다.

산 업	기 업	비 고
맥주	OB맥주	최근 4년간 하락
에어컨	삼성전자,만도공조	최근 4년간 하락
냉장고	LG전자	최근 3년간 하락
세탁기	대우전자,LG전자	최근 3년간 하락
가스오븐렌지	동양매직	최근 3년간 하락
PC	삼보컴퓨터	최근 3년간 하락
칼라TV	대우전자	최근 4년간 하락
승용차	현대자동차,기아자동차	최근 5년간 하락
학습지	웅진닷컴	최근 3년간 하락
항공	대한항공,아시아나항공	최근 4년간 하락
PC통신	천리안,유니텔	최근 3년간 하락
은행	하나은행	최근 3년간 하락
종합병원	서울중앙병원	최근 3년간 하락

(3) 작년대비 1위 기업 변동 사항

산 업	'99년 1위 기업	'00년 1위 기업
제과	파리바게뜨	제일제당(뚜레쥬르)
비스킷	동양제과	해태제과
남성정장	LG패션	제일모직
남성용 기초화장품	한불화장품	태평양
여성용 기초화장품		코리어나화장품
승용차 타이어	한국타이어	금호타이어
세탁기	LG전자	삼성전자
청수기	청호나이스	웅진코웨이
백화점	현대백화점	롯데백화점
대형할인매장	롯데마그넷	그랜드마트
편의점	미니스탑	LG유통(LG25)
학습지	대교	공문교육연구원(구문)
콘도미니엄	한화콘도	대명콘도
지하철	대구지하철	서울도시철도공사
고속버스	동부고속	금호고속
시외·국제전화	데이콤	한국통신
택배서비스	현대물류	대한통운

■ 제 3부 : 한국산업의 고객만족도 향상을 위한 제언

고객의 소리에 진솔하게 귀를 기울여야...

- ▶ 고객은 항상 옳은 소리만을 기업에게 들려준다. 고객의 불평이나 클레임은 고객이 잘못해서가 아니라 기업이 잘못해서 나오는 것이다. 이것은 영원불변의 진리이며 기업이 발전하기 위해서는 기업이 감수해야 할 몫인 것이다. 수많은 고객들 중 단지 몇 명만이 고객의 소리를 들려줄 뿐 나머지 고객들은 침묵하다 떠나 버리는, 기업입장에서는 아주 무서운 존재가 고객인 것이다.
- ▶ 침묵하고 있는 대다수 고객의 마음을 사전에 파악하여 다시 우리기업을 계속 좋아할 수 있게 마음을 붙들어 놓는 것이 기업의 생존을 결정 짓는 매우 중요한 것이라 할 수 있다. 따라서 고객의 마음을 사전에 파악하기 위한 고객만족도(CSI) 조사는 기업이면 모두가 시행해야 하는 절대절명의 과제인 것이다.
- ▶ 최근 많은 기업에서 고객만족도 조사를 시행하고 있는데 일부산업을 중심으로 잘못 시행되고 있는 것을 볼 수 있다. 고객만족도 조사는 고객의 마음을 파악하여 고객의 마음을 상하게 하는 기업의 문제점을 파악하고 이를 개선하고자 하는데 있다. 그런데 은행이나 보험회사 등 많은 기업들이 지점이나 대리점 등을 평가하기 위한 수단으로 고객만족도 조사를 시행하고 있는 것을 볼 수 있다. 이는 단기적으로 고객서비스가 좋아지겠지만 장기적으로는 직원들의 저항에 부딪쳐 오히려 서비스 수준을 떨어뜨리는 결과를 초래할 수 있다. 따라서 고객만족도 조사는 평가의 목적이 아닌 문제해결을 위한 관점에서 Approach해야 한다.

고객의 소리를 기업내부로 끌어들여 근원적으로 문제를 해결해야

- ▶ 고객만족도 조사를 통해 나타난 문제점을 해결하기 위해서는 고객에게 불만을 야기하는 원인을 기업내부에서 찾아 이를 근원적으로 해결하는 것이다. 이는 고객에게 불만을 야기할 내부 요인들을 근원적으로 사전에 제거함으로써 고객의 만족을 꾀하고 고객가치를 높이는 첩경이라고 할 수 있다.
- ▶ 근원적으로 문제를 해결하기 위해서는 Process, People, Structure, IT관점에서 총체적으로 접근하여 고객의 소리를 기준으로 문제의 원인을 찾아내는 작업이 필요하다. 특히 관리지향적인 현재의 기업 구조에서 고객에게 최고의 가치를 제공할 수 있는 구조로의 변화가 필요하다.
- ▶ 고객만족경영을 아직 도입하지 않는 기업은 우선적으로 고객만족경영을 추진할 수 있는 체계를 구축하는 일부터 시작하도록 권하고 싶다. 고객만족경영체계는 1)추진 조직구성, CS교육, CS선포식 등 고객만족경영을 위한 풍토를 조성하고, 2) CS이념 및 비전을 설정하여 기업이 나아가야 할 방향과 목표를 공유하도록 하며, 3) 고객만족도 조사를 실시하여 고객의 불만요소를 파악하고, 4) 이를 기초로 CS비전과 목표를 달성하기 위한 CS전략을 수립하여, 5) 이를 현장에서 실천하며, 6) 이에 대한 성과보상을 시행하는 것으로 요약할 수 있다.
- ▶ 고객만족경영을 기존에 추진하고 있는 기업은 일부 사업단위에서 추진하던 고객만족경영을 개발, 생산, 물류, 영업 등 전사적인 측면에서의 총체적으로 추진함으로써 고객의 입장에서 어느 것에도 나무랄 데가 없는 경영품질을 달성하도록 해야겠다.

**이제는 고객 지향적인 기업문화를
창조할 때**

- ➡ 최근 3년간 우리나라 기업들이 홍역을 치른 한해였다. IMF라는 시장환경의 변화속에서 생존을 위한 구조조정과 개혁을 위한 노력을 경주하여 왔다. 이러한 가운데 국내 산업환경은 인터넷 시대, 디지털 시대를 맞이하게 되었고 기업의 모든 경영시스템은 직원들을 개인주의화하고 성과 지향적인 성향으로 변화시키고 있는 것이 현실이다. 이에 따라 과거 우리기업의 원동력이 되었던 우리나라 고유의 한국형 정통 기업문화는 더 이상 그 힘을 발휘할 수 없게 되었다.
- ➡ 뉴 밀레니엄 시대, 인터넷으로 전세계가 연결되는 디지털시대를 맞이하여 이제는 기업의 문화도 이에 맞게 재창조되어야 한다. 기업의 미래 방향을 디지털시대에 맞게 수정하고 개인화 되어가고 있는 직원들을 고객을 중심으로 뭉칠 수 있도록 프로그램을 마련하여 실천해야 한다.
- ➡ 따라서 '90년도 초에 많은 기업들이 추진했던 기업문화운동을 이제는 고객을 중심으로 재정립 해야하며 디지털 시대에 맞는 새로운 기업문화 운동의 전개가 요구된다. 이를 위해서는 GE나 모토로라 등 많은 선진 기업들이 그랬듯이 TCS경영의 전사적인 추진을 통해 달성하는 것이 바람직하며 기업내부의 모든 경영시스템이 고객지향적으로 개선되고 실천되어야 한다.

1. KCSI(Korean Customer Satisfaction Index : 한국고객만족도)의 정의

한국산업의 각 산업별 상품, 서비스에 대한 고객들의 만족정도를 나타내는 지수로서 미래의 질적인 성장을 보여주는 지표이다. KCSI는 한국능률협회컨설팅이 한국산업의 특성을 감안하여 개발한 한국형 고객만족도 측정 모델이며, 국내에서 가장 오랜 역사와 공신력을 인정받고 있는 한국산업의 대표적인 고객만족지수이다.

2. KCSI 조사의 배경 및 목적

- KCSI는 경제성장의 양적 성장을 평가하는 GNP, GDP 등 생산성 지표와는 달리 국가산업경제의 질적성장을 평가하는지표이다.
한국능률협회컨설팅은 우리나라 산업의 질적성장을 유도하고 각산업또는 기업들이 경쟁력을 확보할 수 있도록 1992년 국내최초로 KCSI 측정 방법론을 개발하였다.
- KCSI조사 결과는 매년 우리나라 경제사회에 공표함으로써 각 산업 및 기업의 현 위치를 확인하고 향후 관련산업 및 기업의 경쟁력 향상을 위한 기초자료로 활용할 수 있도록 하는데 그 목적이 있다. KCSI 조사결과를 통해 각기업은 시장에서의 자사 경쟁력 파악은 물론 고객의 불만을 야기하는 상품이나 서비스의 문제점들을 개선함으로써 고객지향적인 경영활동을 전개할 수 있도록 할 수 있다. 또한 미래에 자사의 성장가능성을 예측함으로써 미래에 대한 대비를 할 수 있게 해준다.
- KCSI 조사결과는 우리나라 산업경제의 거시적 방향설정을 위한 정부 경제정책에 활용되고 개별기업의 경영정책수립에 활용되는 물론 소비자 권익보호에도 일조함으로써 궁극적으로 국민 생활의질을 향상시키는 산업문화가 정착되는데 기여할 것으로 믿는다.

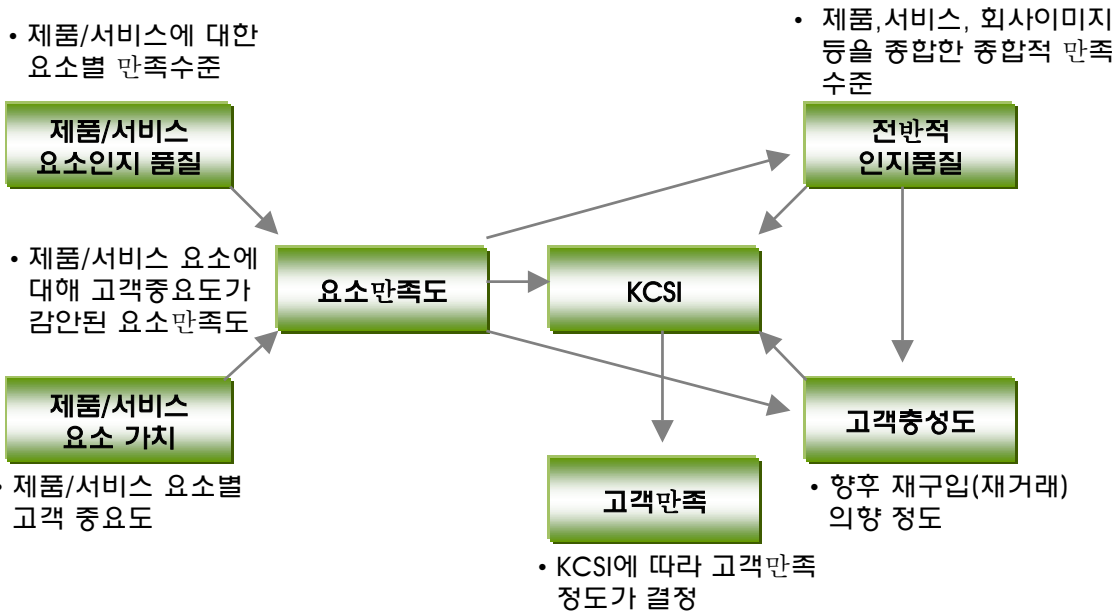
3. KCSI의 역사

- KCSI는 '92년도 한국적 시장특성에 맞는 고객만족지수 측정방법론으로 개발되며 매년 1회씩 우리나라 소비산업을 대표하는 업종을 중심으로 조사하여 공표해 왔으며, 우리나라 산업의 질적 성장을 유도하고 각 기업들이 경쟁력을 확보하는데에 자료를 활용하도록 지원하고 있다.

년도별 KCSI 조사현황

구 분	1992년	1993년	1994년	1995년	1996년	1997년	1998년	1999년	2000년
제조업	7개	7개	5개	5개	7개	14개	33개	32개	43개
서비스업	5개	1개	7개	8개	8개	30개	27개	42개	45개
계	12개	8개	12개	13개	15개	44개	60개	74개	88개

4. KCSI 모델



5. KCSI 산출방법

본 조사의 고객만족도(KCSI)는 전반적만족도 40%, 요소만족도 40%, 그리고 재구입(거래)의향률 20%를 반영한 점수이다.

■ KCSI (종합만족도)

$$= (\text{전반적만족도} \times 0.4) + (\text{요소만족도} \times 0.4) + (\text{재구입(거래)의향률} \times 0.2)$$

⇒ 전반적 만족도

설문지상의 전반적인 만족정도를 묻는 질문에 「매우만족」과 「만족」에 응답한 비율(Top 2 비율)

⇒ 요소만족도

$$\sum_{i=1}^n C_i \cdot W_i \quad \begin{array}{l} \ast C_i : i\text{번째 세부요소의 TOP 2 비율} \\ W_i : i\text{번째 세부요소의 중요도 가중치} \end{array}$$

⇒ 재구입(거래)의 향를

향후 재구입(거래) 의향을 묻는 질문에서의 Top 2 비율(「재구입(거래) 의향이 매우있다」와 「재구입(거래) 의향이 있다」에 응답한 비율)



民間主導의 世界的 컨설팅 會社

韓國能率協會컨설팅

150-010 서울特別市 永登浦區 汝矣島洞12(CCMM B/D 8層)

TEL : (02) 3786-0551
3786-0553
FAX : (02) 784-6508-9

직인생략
2000. 9. 25

文書番號 : 한능컨CS00 - 43호

受 信 :

題 目 : **2000년도(제9차) 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과발표**

안녕하십니까?

한국능률협회컨설팅에서는 금년 6~8월에 걸쳐 우리나라 산업의 고객만족도(KCSI : Korean Customer Satisfaction Index) 조사를 실시했습니다.

본 조사는 '92년이후부터 실시되어 올해 9회째를 맞이하였으며 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 실시되었습니다.

첨부된 자료는 조사결과를 다음과 같이 축약한 것이오니 귀지(방송)의 보도를 양청합니다.

본 자료는 9월 28일(목)일 조간(방송은 9월 27일 19:00시)부터 보도를 요망합니다.

- 다 음 -

제 1부 : KCSI 조사의 개요

제 2부 : 2000 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사결과

1. 2000년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 특징 및 경향
2. 산업별 KCSI 1위 기업
3. 기업별 고객만족도(KCSI) 특징 및 경향
4. 기업별 고객만족도(KCSI) 변화 현황

제 3부 : 한국산업의 고객만족도 향상을 위한 제언

<별첨> KCSI 소개

韓 國 能 率 協 會
韓 國 能 率 協 會컨설팅
會 長 宋 仁 相