

문서번호 : KMAC 제 2010-1624호

2010. 09. 27

수 신 : 각 언론사

[직인생략]

참 조 :

제 목 :

2010년 제19차 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과발표 양청의 件

1. 귀사의 일익 번창하심을 기원하며 평소의 후의에 감사드립니다.

2. KMAC(한국능률협회컨설팅)에서는 금년 4~8월에 걸쳐 한국산업의 고객만족도(KCSI : Korean Customer Satisfaction Index) 조사를 실시하였습니다.

3. 본 조사는 1992년부터 실시되어 올해 19회째를 맞이한 국내 최고 권위와 인지도의 고객만족도 조사 제도이며, 국내 시장의 급격한 환경 변화 및 치열한 경쟁 상황에서 우리나라 산업의 고객만족 수준을 진단하여 산업의 질적 성장 정도를 평가하고, 나아가 국내산업의 대외 경쟁력을 제고함과 동시에 소비자의 권익을 보호하는데 기여하고자 실시되고 있습니다.

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

본 자료는 9월 30일(목) 조간 (방송은 9월 29일 17:00)부터 보도를 요망합니다.**- 아 래 -**

가. 제 1 부 : 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 개요

- 1) KCSI의 정의
- 2) KCSI 조사의 배경 및 목적
- 3) KCSI 조사의 우수성
- 4) KCSI 조사 현황
- 5) KCSI 측정 모델 및 산출 방법
- 6) 2010년 조사 설계

나. 제 2 부 : 2010년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과

- 1) KCSI 전체 특징
- 2) 산업별 KCSI 주요 특징
- 3) 산업별 KCSI 1위 기업
- 4) 산업별 KCSI 1위 기업의 특징
- 5) KCSI 향상을 위한 제언

■ Appendix : 2010년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 산업별 결과

※ 첨부 : 2010년 제19차 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 개요 및 결과 1부. 끝.

한국능률협회컨설팅
대표이사 김 중 립

1. KCSI의 정의

올해로 19년째 시행되는 국내 최고 권위와 인지도의 고객만족도 조사제도

- ▶ KCSI(Korean Customer Satisfaction Index : 한국산업의 고객만족도)는 한국산업의 각 산업별 상품, 서비스에 대한 고객들의 만족 정도를 나타내는 지수로서 미래의 질적인 성장을 보여주는 지표이다. KCSI는 KMAC가 1992년 한국산업의 특성을 감안하여 개발하였다.
- ▶ KCSI는 국내에서 가장 오랜 역사와 공신력을 인정받고 있는 한국산업의 대표적인 고객만족 지수로서 일반 소비자들에게도 널리 알려져 있다. 이는 미국의 ACSI에 2년, 국내 NCSI에 5년 앞선 평가 모델로서 조사대상 산업이 전체 GDP의 약 75%를 차지할 만큼 국내 산업의 대표적 고객만족도 조사제도이다.

2. KCSI 조사의 배경 및 목적

국내 산업의 질적 성장 정도 평가, 미래 성장을 위한 선행 지표

- ▶ KCSI는 경제성장의 양적 성장을 평가하는 GNP, GDP 등 생산성 지표와는 달리 국가산업경제의 질적 성장을 평가하는 지표이다. KCSI는 우리나라 산업의 질적 성장을 유도하고 각 산업 또는 기업들이 경쟁력을 확보할 수 있도록 개발되었다.
- ▶ KCSI 조사 결과는 매년 우리나라 경제사회에 공표함으로써 각 산업 및 기업의 현 위치를 확인하고 향후 관련 산업 및 기업의 경쟁력 향상을 위한 기초자료로 활용할 수 있도록 하는 데에 그 목적이 있다.
- ▶ KCSI 조사 결과를 통해 각 기업은 시장에서의 자사 경쟁력 파악은 물론 고객의 불만을 야기하는 상품이나 서비스의 문제점들을 개선함으로써 고객지향적인 경영활동을 전개할 수 있도록 해준다. 또한 미래에 자사의 성장 가능성을 예측함으로써 미래에 대한 대비를 할 수 있게 해준다.

3. KCSI 조사의 우수성

한국 산업 및 기업의 고객만족 문화 정착 및 고객만족 수준 상승 견인

- ▶ 고객만족에 대한 개념이 전무하던 1990년대 초반부터 KCSI가 해마다 조사 및 발표됨에 따라 각 기업들은 고객만족경영에 대해 차츰 관심을 갖게 되었고, 이를 토대로 우리나라 산업계 전반에 고객만족 문화가 확산되게 되었다. 이러한 고객만족 문화는 현재 공공부문에까지 확산되어 모든 공공기관이 고객만족도에 의해 평가받는 시대가 되었다.
- ▶ 19년 동안 시행되어오면서 그 동안 IMF 체제, 미국발 금융대란 등 많은 위기가 닥쳐왔지만 KCSI 지수는 지난 1992년과 비교하여 24.3점이 상승한 것으로 나타나 지속적이고 진정한 고객만족경영을 추진하고 고객가치를 우선시 해 온 기업들은 불황 가운데서도 성장과 발전을 거듭할 수 있음을 입증해 왔다.

고객 권익 보호에 앞장서 국민 삶의 질 향상에 기여

- ▶ KCSI 조사 결과는 우리나라 산업경제의 거시적 방향설정을 위한 정부 경제정책에 활용되고 개별기업의 경영정책 수립에 활용되는 물론 소비자 권익보호에도 일조함으로써 궁극적으로 국민 생활의 질을 향상시키는 산업문화가 정착되는데 기여할 것으로 믿는다.

공공분야(공기업, 준정부기관, 기타 공공기관) 고객만족평가 모델로 확장

- ➔ KCSI로 시작된 고객만족 문화는 공공분야에까지 전파되었고, 최근에는 모든 공공기관이 고객만족도로 평가 받는 시대가 되었다. 이러한 평가를 위해 KCSI 시행 경험을 토대로 한 PCSI 모델이 공공분야 평가 모델로 채택된 바 있다. 이 모델을 통해 국내 300여 공공기관이 매년 국민들로부터 고객만족도 평가를 받고 있다.

4. KCSI 조사 현황

매년 100개 내외의 산업을 대상으로 조사

- ➔ KCSI는 1992년 12개 산업으로 조사를 시작하여 2000년대에 접어들며 조사대상 산업이 100개 내외로 확대되면서 크게 성장하였다. 내구재 제조업, 소비재 제조업, 일반 서비스업, 공공 서비스업 등 국내 전 산업에 걸쳐 조사를 진행하고 있으며, 우리나라 산업의 질적 성장을 유도하고 각 기업들이 경쟁력을 확보하는데 기초 자료로써 활용할 수 있도록 매년 지원하고 있다.

연도별 발표 산업수

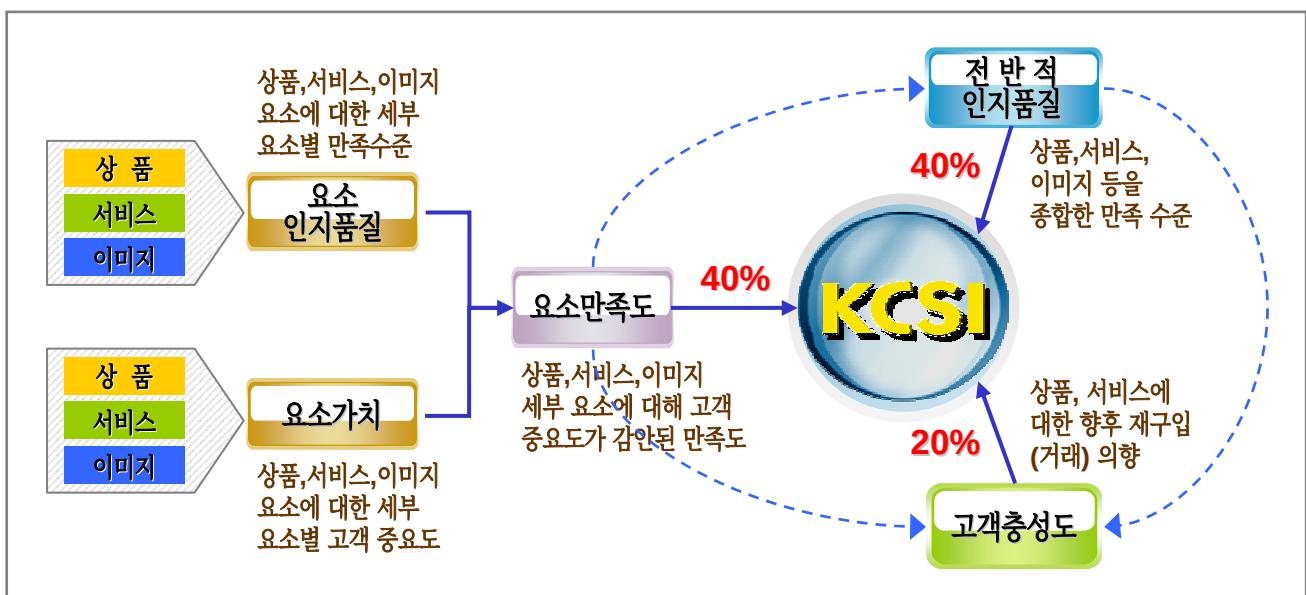
(단위 : 개)

구분	1992년	1993년	1994년	1995년	1996년	1997년	1998년	1999년	2000년	2001년
제조업	7	7	5	5	7	14	33	32	43	48
서비스업	5	1	7	8	8	30	27	42	45	47
계	12	8	12	13	15	44	60	74	88	95

구분	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년
제조업	53	53	63	58	57	59	57	54	48
서비스업	47	47	47	45	44	46	49	49	51
계	100	100	110	103	101	105	106	103	99

5. KCSI 측정 모델 및 산출 방법

전반적 만족도(40%), 요소 종합만족도(40%), 재구입 의향(20%)으로 측정돼



- ➡ 본 조사의 고객만족도(KCSI)는 전반적 만족도 40%, 요소 만족도(산업별 특성 고려) 40%, 재구입(거래) 의향률 20%를 반영한 점수이다.

■ KCSI(종합만족도)

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

▷ 전반적 만족도

설문지상의 전반적인 만족 정도를 묻는 문항에 「매우 만족」과 「만족」에 응답한 비율 측정(Top 2 비율)

▷ 요소만족도

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

▷ 재구입(거래)의향률

향후 재구입(거래) 의향을 묻는 문항에서의 Top 2 비율 측정(「재구입(거래) 의향이 매우 있다」와 「재구입(거래) 의향이 있다」에 응답한 비율)

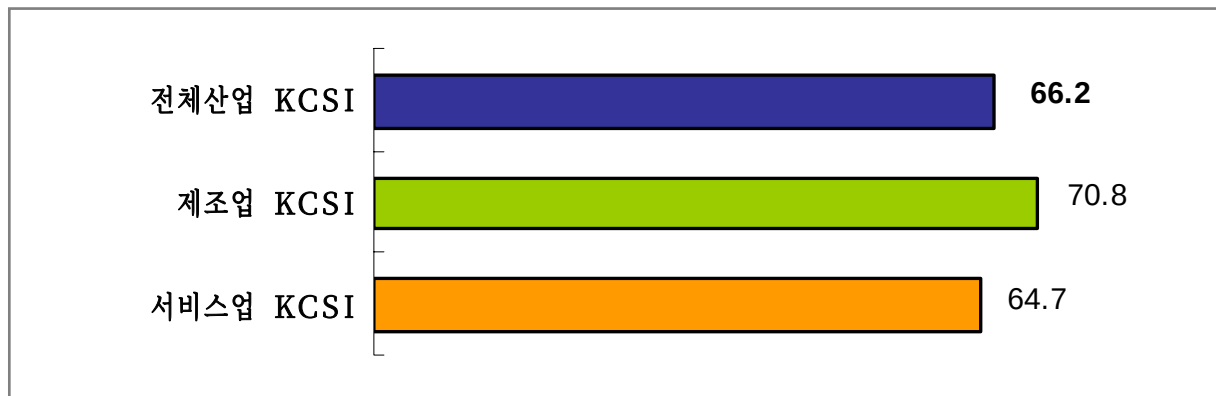
6. 2010년 조사 설계

- 1) 모 집 단 : 국내에서 소비생활을 하고 있는 한국인으로서 만 18세 이상 65세 미만의 남·녀
- 2) 표본크기 : 10,752명
- 3) 표본추출방법 : 유의할당표본추출 (Purposive Quota Sampling)
/ 지역별 인구수, 성별을 고려한 할당
- 4) 조사방법 : 면접원의 가구방문에 의한 일대일 면접 (Face to Face Interview)
- 5) 조사지역 : 서울, 수도권(수원, 성남, 안양, 부천, 안산, 고양, 남양주, 용인) 및 6대 광역시
- 6) 조사기간 : 2010년 4월 12일 ~ 8월 6일
- 7) 조사대상산업 : 소비재 제조업, 내구재 제조업, 일반서비스업, 공공서비스업 등
총 99개 산업(약 320여개 기업)

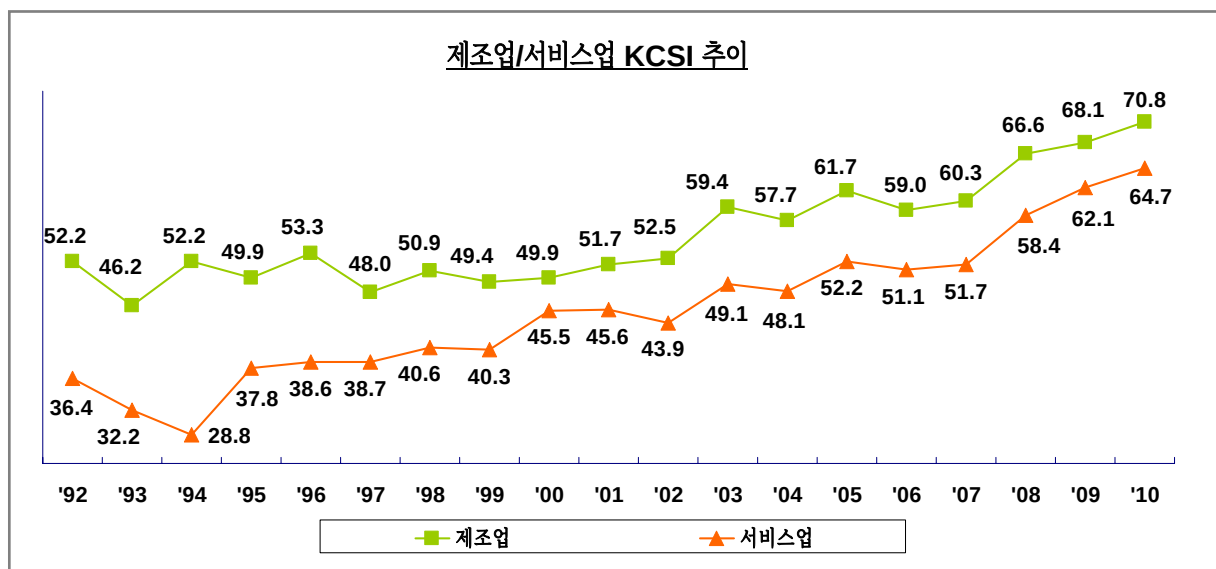
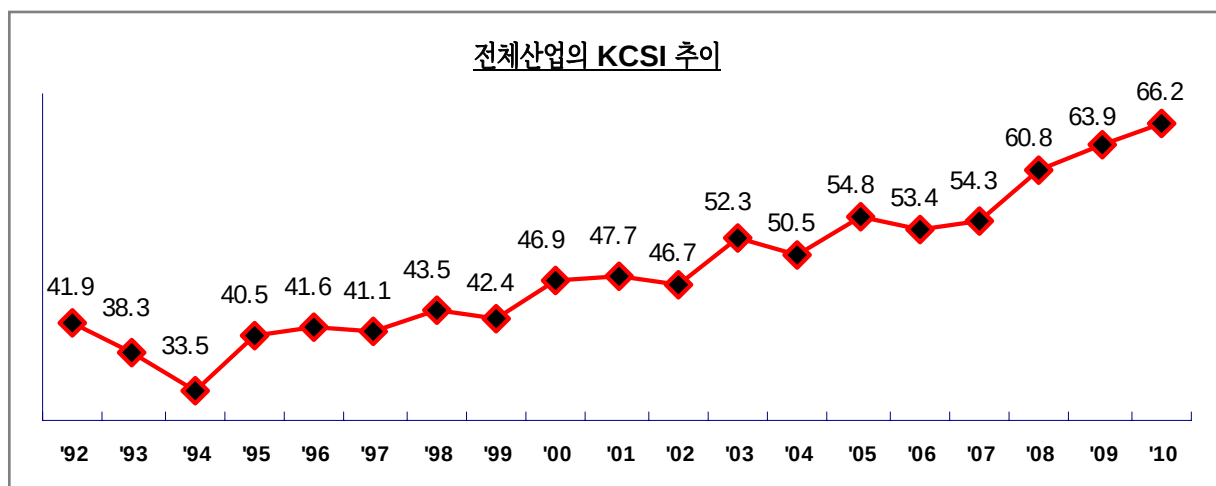
산업부문	2010년 KCSI 조사대상 산업
소비재 제조업 (28개)	1)간장 2)고추장 3)비스킷 4)식용유 5)아이스크림 6)참치캔 7)과실주스 8)맥주 9)소주 10)스포츠/탄산음료 11)우유 12)유산균발효유 13)차/곡물음료(구 곡물음료) 14)담배 15)남성내의 16)남성정장 17)여성내의 18)정장구두 19)캐주얼화 20)생리대 21)화장지 22)남성용기초화장품 23)샴푸 24)세탁세제 25)섬유유연제 26)여성용기초화장품 27)주방세제 28)치약
내구재 제조업 (20개)	1)노트북PC 2)데스크톱PC 3)복사기 4)이동전화단말기 5)가정용복합기 6)TV 7)디지털카메라 8)김치냉장고 9)냉장고 10)전기밥솥 11)세탁기 12)가정용에어컨 13)가정용정수기 14)승용차타이어 15)가정용보일러 16)일반승용차 17)RV승용차 18)부엌가구 19)침대 20)피아노
일반 서비스업 (41개)	1)신용카드 2)은행 3)생명보험 4)자동차보험 5)온라인자동차보험 6)장기보험 7)증권 8)대형서점 9)대형마트 10)대형수퍼마켓(신규발표) 11)백화점 12)오픈마켓 13)인터넷쇼핑몰 14)인터넷서점 15)편의점 16)TV홈쇼핑 17)제과/제빵점 18)커피전문점 19)패밀리리테스토랑 20)패스트푸드점 21)피자전문점 22)학습지 23)화장품전문점(신규발표) 24)영화관 25)국제전화 26)시내/시외전화 27)이동전화 28)인터넷전화(신규발표) 29)초고속인터넷 30)검색포탈사이트 31)도시가스 32)아파트 33)주유소 34)고속버스 35)택배 36)항공 37)콘도미니엄 38)여행사 39)종합병원 40)스키장 41)종합레저시설
공공 서비스업 (10개)	1)세무 2)등기 3)치안 4)고속도로관리 5)교육 6)수도 7)전력 8)우편 9)지하철 10)철도

1. KCSI 전체 특징

1) 2010년 한국산업의 고객만족도(KCSI)



2) 한국산업의 고객만족도(KCSI) 추이



1. KCSI 전체 특징

3) 2010년도 KCSI 특징 및 경향

한국산업의 고객만족도(KCSI), 2006년도 이후 4년 연속 상승 추이 이어가

- ▶ 금년도 전체산업의 KCSI는 전년 대비 2.3점 높아진 66.2점으로 나타났다. 이는 4년 연속 상승이며, KCSI 조사 시행 이래 최장 기간 연속 상승 추이를 보인 것이다.
- ▶ 제조업은 70.8점으로 조사 이래 처음으로 70점 이상을 기록했으며, 서비스업(공공서비스 포함) 역시 전년 대비 상승한 64.7점을 나타냈다.

99개 산업 중 91개 산업은 만족도 상승, 5개 산업은 만족도 하락

- ▶ 산업별로는, 전체 조사 대상인 99개 산업 중 약 92%에 달하는 91개 산업이 전년보다 KCSI가 높아졌으며, 5개(약 5%) 산업만이 하락한 것으로 나타나 산업 전반적으로 만족도가 상승했다.
- ▶ 제조업의 48개 산업 중 1개 산업을 제외한 47개 산업에서 만족도가 상승했으며, 서비스업(공공 서비스 포함)의 경우 신규 조사된 대형수퍼마켓, 인터넷전화, 화장품전문점 등 3개 산업을 제외한 48개 산업 중 44개 산업에서 전년보다 만족도가 상승해 제조업과 서비스업 모두에서 전반적인 상승세가 나타났다.

‘냉장고(내구재)’, ‘우유(소비재)’, ‘도시가스(서비스)’, ‘우편서비스(공공)’의 만족도가 가장 높게 나타나

- ▶ 제조업 부문은 지난 06년 이후 최근 4년간 지속적인 만족도의 상승세를 나타냈으며, ‘우유(79.6점)’ 산업이 전년에 이어 올해에도 가장 높은 만족도를 나타냈다. 이어 ‘냉장고(78.5점)’, ‘여성내의(77.6점)’, TV(77.0점) 산업 등이 높은 수준의 만족도를 나타냈다. 한편, ‘냉장고(▲ 9.3점)’, ‘가정용에어컨(▲ 8.5점)’, ‘세탁기(▲ 7.8점)’ 산업 등은 올해 제조업 중 가장 큰 폭으로 만족도가 상승한 것으로 나타났다.
- ▶ 서비스업 부문은 전년 대비 만족도가 비교적 큰 폭으로 상승하였으며, ‘도시가스(74.3점)’, ‘인터넷서점(73.5점)’, ‘대형서점(73.1점)’ 등이 만족도 상위 산업으로 나타났다. 한편, 올해 신규로 조사된 ‘인터넷전화(53.7점)’, ‘대형수퍼마켓(56.6점)’, ‘화장품전문점(62.7점)’의 3개 산업은 상대적으로 낮은 만족도 수준을 나타냈다. 서비스업 부문에서 올해 가장 큰 폭의 만족도 상승을 나타낸 산업은 ‘여행사(▲ 7.3점)’였으며, ‘고속버스(▲ 7.2점)’, ‘장기보험(▲ 6.5점)’, ‘아파트(▲ 5.8점)’ 산업 등이 그 뒤를 이었다.
- ▶ 공공서비스 부문은 조사 대상 10개 산업 중 ‘치안행정(▽ 0.1점)’을 제외한 모두에서 만족도가 비교적 큰 폭으로 상승했으며, ‘세무서(▲ 10.3점)’의 만족도가 특히 크게 상승했다. ‘우편(74.8점)’, ‘전력(73.7점)’, ‘수도(68.7점)’, ‘철도(67.5점)’ 등이 높은 수준의 만족도로 올해 전반적인 공공서비스 부문의 상승 추세를 이끈 반면, ‘교육(45.3점)’과 ‘치안행정(48.4점)’ 등은 전년에 이어 여전히 낮은 만족도를 나타냈다.

1. KCSI 전체 특징

3) 2010년도 KCSI 특징 및 경향(계속)

1992년 KCSI 처음 발표 이래, 30개 기업(35개 산업)이 10회 이상 장수 1위한 것으로 나타나

- ▶ 올해로 19년째를 맞이하는 KCSI 조사결과에서 총 30개 기업(35개 산업)이 고객들로부터 꾸준한 사랑을 받으며 영예의 10회 이상 1위 자리에 오른 것으로 나타났다.
- ▶ 현대자동차(일반승용차)가 17년 연속 1위를 차지하며 가장 오랜 기간 1위 자리를 지켰으며, 종합레저시설의 삼성에버랜드(16회), 세탁세제의 CJ라이온, 대형서점의 교보문고, 이동전화단말기의 삼성전자, 자동차보험의 삼성화재, 종합병원의 삼성서울병원(이상 14회) 등이 그 뒤를 이었다.
- ▶ 올해는 한국후지제록스(복사기), 대명리조트(콘도미니엄), LG전자(가정용에어컨), 대상 청정원(고추장), 동원 F&B(참치캔), 제일모직(남성정장), 가정용정수기(웅진코웨이), 한국P&G(샴푸), 위니아만도(김치냉장고), 쿠쿠홈시스(전기밥솥) 등 10개 산업이 새로운 KCSI 10회 이상 1위 기업으로 추가됐다.
- ▶ 한편, 삼성전자가 전년에 이어 ‘이동전화단말기’, ‘TV’, ‘노트북PC’, ‘데스크톱PC’ 등 4개 산업에서 복수 10회 이상 1위를 차지하며 한국의 대표 고객만족 선도기업으로서 위상을 드높였으며, CJ라이온(세탁세제, 주방세제)과 KT(시내/시외전화, 국제전화)가 2개 산업에서 복수 10회 이상 1위를 차지하며 고객만족 장수 기업으로서 큰 두각을 나타냈다. 특히, 올해 10회 이상 1위 기업 중에는 삼성에버랜드, 삼성전자, 삼성화재, 삼성서울병원, 삼성생명, 제일모직 등 삼성 계열사가 총 6개 기업(9개 산업)인 것으로 나타나 고객에게 지속적 만족을 제공하는 선도그룹의 면모를 과시했다.

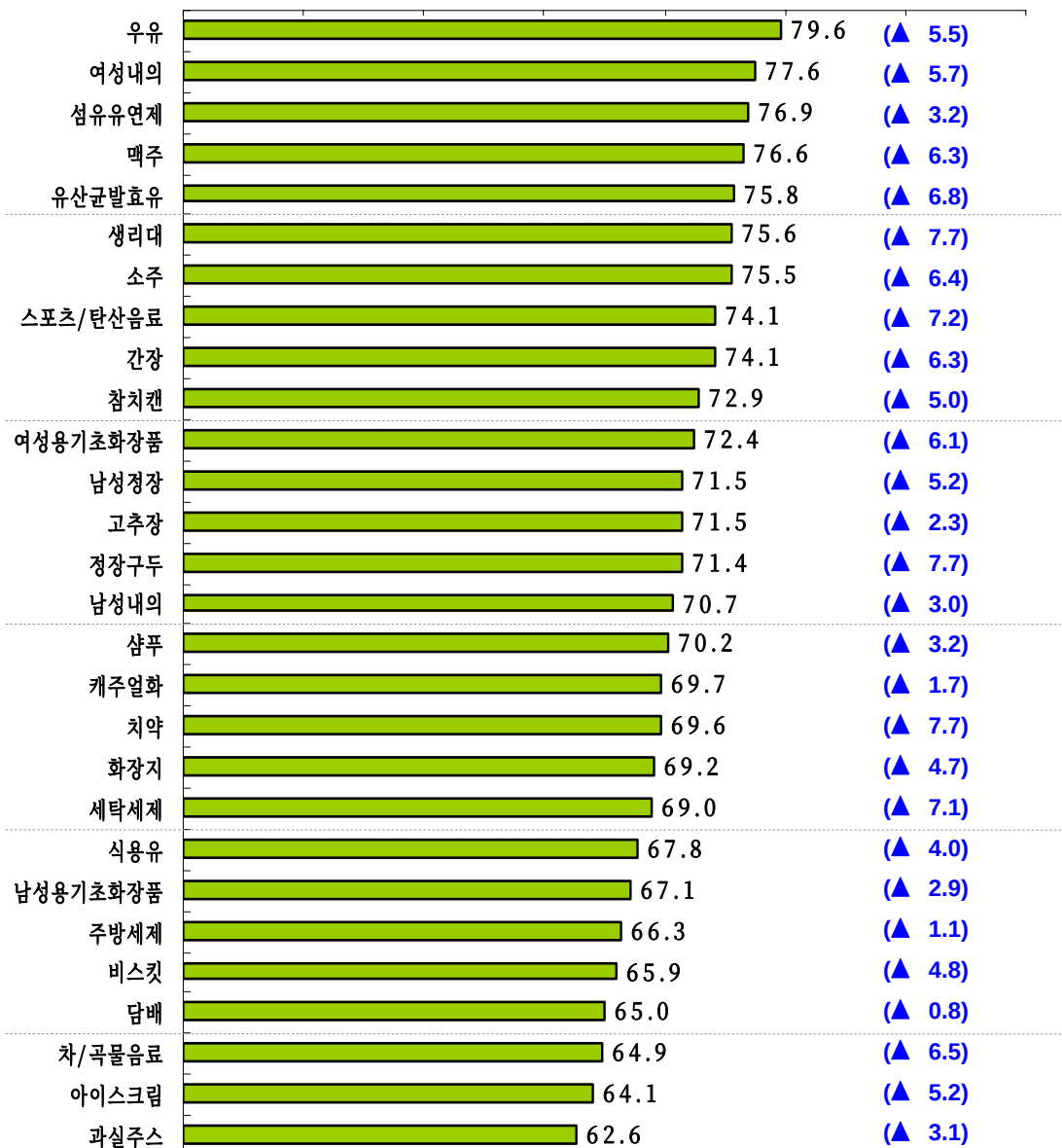
2. 산업별 KCSI 주요 특징

1) 소비재 제조업의 고객만족도 특징

소비재 전 산업에 걸쳐 전년 대비 비교적 큰 폭의 상승 나타내며 전년도 만족도 정체를 벗어나

- ▶ 금년도 소비재 산업의 만족도는 전 산업에 걸쳐 전년 대비 평균 4.9점 가량 상승하며 지속적인 상승 추세의 발판을 마련했다.
- ▶ 특히, 정장구두, 치약, 생리대(이상 ▲ 7.7점) 산업의 만족도가 비교적 큰 폭으로 상승했으며, 스포츠/탄산음료(▲ 7.2점), 세탁세제(▲ 7.1점) 등도 그 뒤를 이어 매우 높은 폭의 상승을 나타냈다.
- ▶ 우유 산업(79.6점)은 전년에 이어 올해에도 가장 높은 만족도를 기록했으며, 여성내의(77.6점), 섬유유연제(76.9점), 맥주(76.6점) 등도 전년에 이어 높은 만족도를 나타내며 만족도 최상위권 그룹을 형성했다.

소비재(제조업) 산업별 KCSI



* ()은 2009년 KCSI 결과 대비 증감 차이(GAP)임

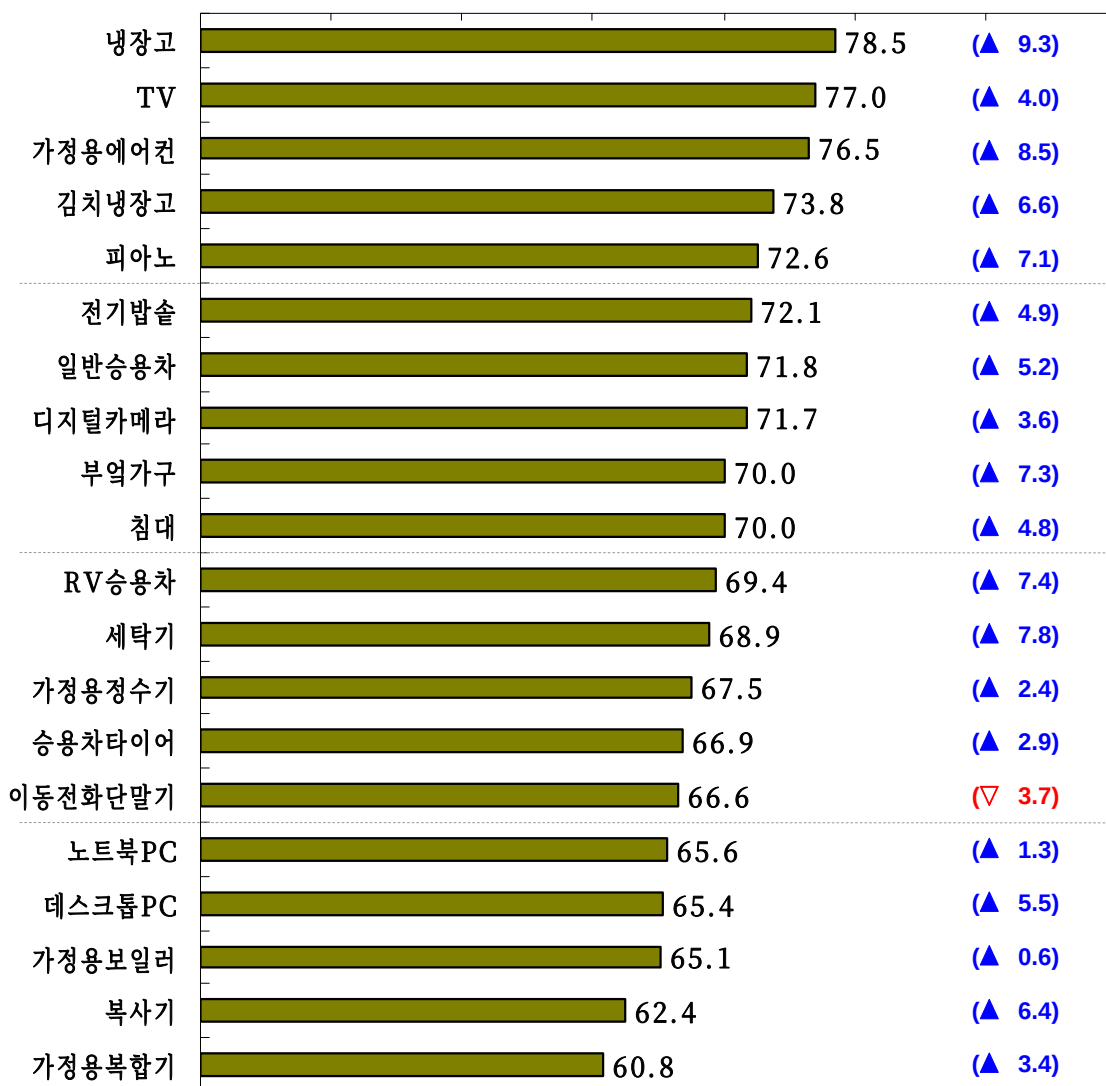
2. 산업별 KCSI 주요 특징

2) 내구재 제조업의 고객만족도 특징

냉장고, TV, 가정용에어컨, 김치냉장고 등 생활가전이 만족도 상위그룹 형성하며 상승세 이끌어

- ▶ 산업 전반적으로 냉장고(78.5점), TV(77.0점), 가정용에어컨(76.5점), 김치냉장고(73.8점) 등 생활가전관련 산업의 만족도가 크게 높게 나타났다.
- ▶ 특히, 냉장고 산업의 만족도가 전년 대비 매우 큰 폭(▲ 9.3점)으로 상승했으며, 이어 가정용에어컨(▲ 8.5점), 세탁기 (▲ 7.8점), RV승용차 (▲ 7.4점) 등의 산업이 전년 대비 7~8점 이상 크게 상승한 것으로 나타났다.
- ▶ 반면, 지난 해 큰 폭의 상승을 나타냈던 이동전화단말기는 3.7점 하락하여 만족도 선두그룹의 자리를 내줬으며, 가구(부엌가구, 침대), 자동차(일반 및 RV승용차, 승용차타이어) 산업군 등과 함께 만족도 중위권을 형성했다.

내구재(제조업) 산업별 KCSI



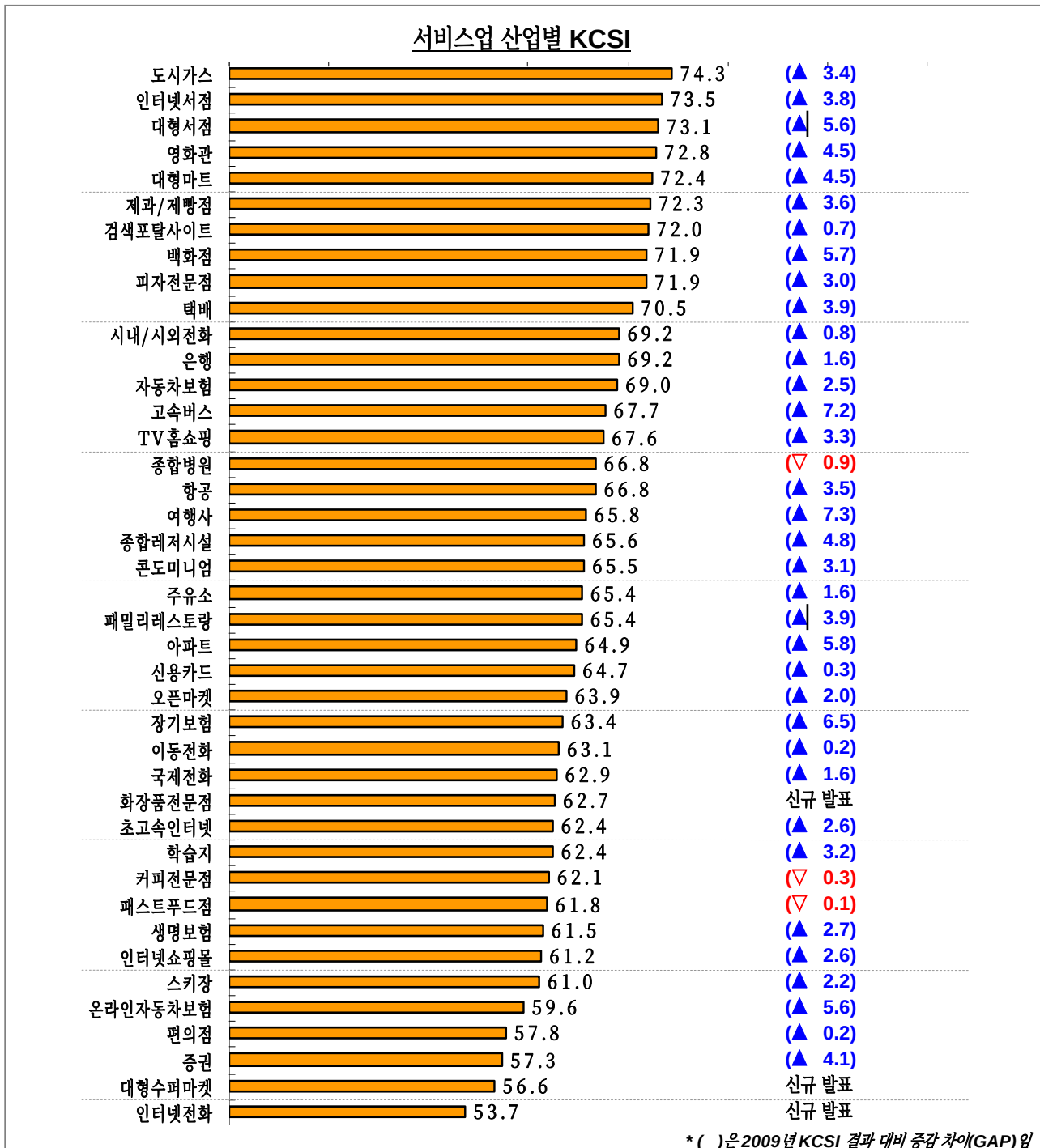
* ()은 2009년 KCSI 결과 대비 증감 차이(GAP)임

2. 산업별 KCSI 주요 특징

3) 서비스업의 고객만족도 특징

서비스 산업 전반에 걸쳐 만족도가 상승한 가운데, 도시가스 및 서점 산업의 만족도가 특히 높게 나타나

- ▶ 서비스 산업의 만족도는 전년에 이어 전반적으로 상승하며 지속적인 상승 추세를 이어갔다. 일부 산업의 소폭 하락을 제외하고 대부분의 산업에서 만족도가 상승하며 전년 대비 평균 3.1점 가량의 상승폭을 나타냈다.
- ▶ 전년에 이어 도시가스(74.3점), 인터넷서점(73.5점), 대형서점(73.1점) 산업이 만족도 상위권을 유지한 가운데, 여행사(▲ 7.3점), 고속버스(▲ 7.2점), 장기보험(▲ 6.5점) 등의 만족도가 전년 대비 매우 큰 폭으로 상승했다.

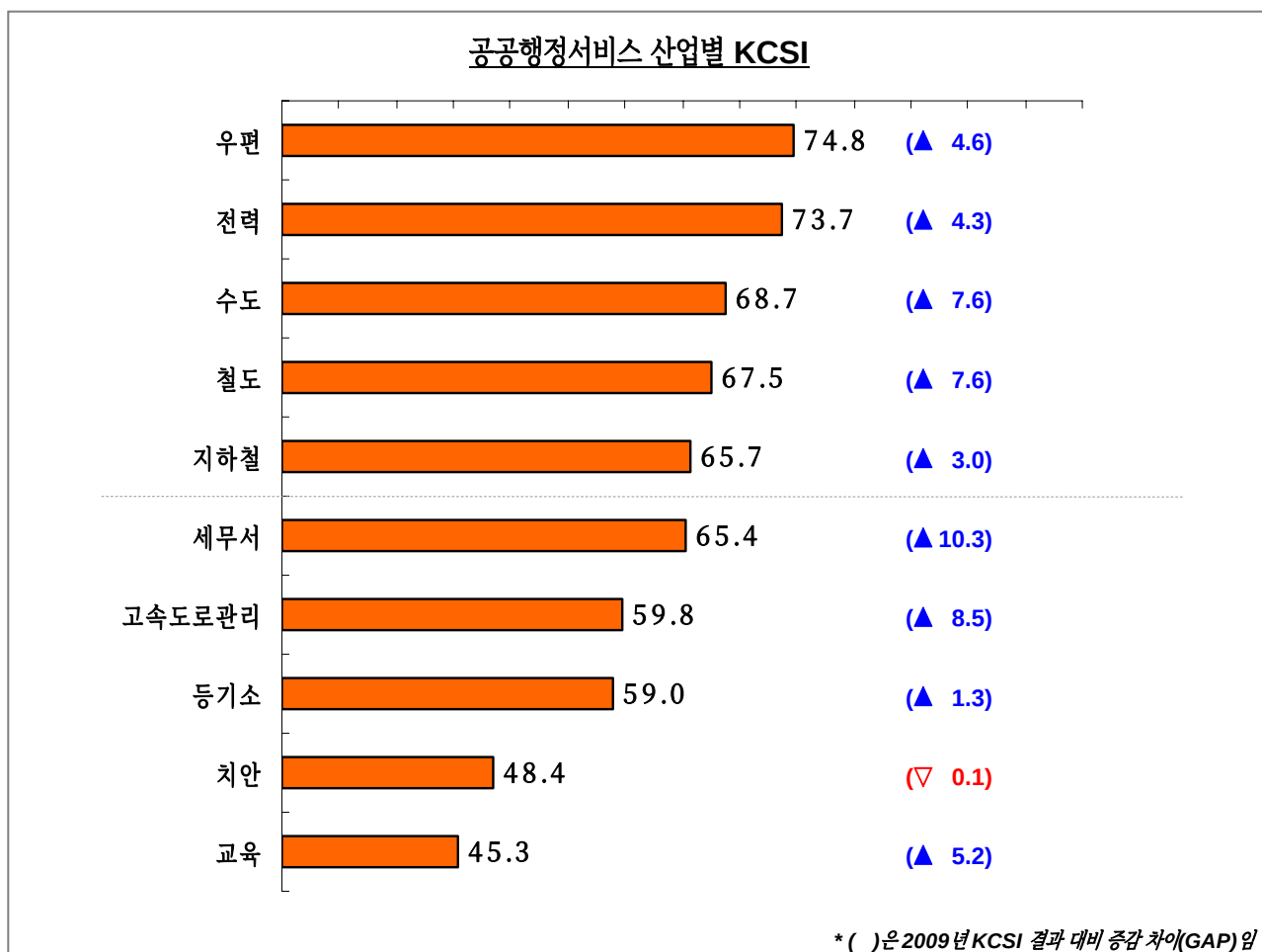


2. 산업별 KCSI 주요 특징

4) 공공행정서비스업의 고객만족도 특징

공공행정서비스 전 산업에 걸쳐 만족도 상승하며 전년에 이어 상승 추세 이어가

- ▶ 공공행정서비스의 만족도는 지속적인 고객만족 활동들이 성과를 나타내며 전년 대비 평균 5.2점 가량 상승했다.
- ▶ 특히, 세무서의 만족도가 전년 보다 무려 10.3점이 높아진 것으로 나타나 눈길을 끌었으며, 고속도로관리 부문 역시 8.5점 상승하여 공공행정 부문에서 향후 만족도 상위 그룹으로의 진입을 위한 도약의 발판을 마련했다.
- ▶ 공공행정서비스업 중 가장 높은 만족도를 나타낸 산업은 우편(74.8점)이었으며, 전력(73.7점), 수도(68.7점), 철도(67.5점) 등이 그 뒤를 이었다. 한편, 치안(48.4점), 교육(45.3점) 등은 전년에 이어 여전히 가장 낮은 만족도를 보여 개선이 시급한 것으로 나타났다.



3. 산업별 KCSI 1위 기업

1) 소비재 제조업

No	산 업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수	역대 1위
1	간장	대상(청정원)	대상(청정원)(74.4), 샘표식품(73.4)	3년 연속 1위	7회
2	고추장	대상(청정원)	대상(청정원)(71.9), CJ제일제당(해찬들)(71.0)	8년 연속 1위	10회
3	과실주스	롯데칠성음료	롯데칠성음료(63.5), 해태음료(62.5), 한국코카콜라(60.9)	8년 연속 1위	11회
4	맥주	하이트맥주	하이트맥주(77.1), OB맥주(카스포함)(76.0)	2년 연속 1위	8회
5	비스킷	오리온	오리온(68.1), 크라운제과(67.6), 해태제과(66.2), 롯데제과(63.8)	'07~'09 1위: 크라운제과	4회
6	소주	진로	진로(76.3), 금복주(74.4), 롯데주류BG(73.1)	'09 1위: 금복주 '08 1위: 롯데주류BG	5회
7	스포츠/탄산음료	동아오츠카	동아오츠카(81.8), 한국코카콜라(74.9), 롯데칠성음료(67.9)	8년 연속 1위	8회
8	식용유	사조해표	사조해표(해표)(68.3), CJ제일제당(백설표)(67.4)	5년 연속 1위	8회
9	아이스크림	빙그레	빙그레(65.2), 롯데제과(64.0), 롯데삼강(63.4), 해태제과(63.2)	4년 연속 1위	5회
10	우유	서울우유	서울우유(81.2), 남양유업(79.0), 매일유업(75.3)	3년 연속 1위	5회
11	유산균발효유	한국야쿠르트	한국야쿠르트(79.6), 남양유업(75.0), 매일유업(67.3)	9년 연속 1위	12회
12	차/국물음료	광동제약	광동제약(67.4), 롯데칠성음료(65.3), 남양유업(64.6), 웅진식품(62.9), 동원F&B(58.8)	2년 연속 1위	2회
13	참치캔	동원참치	동원F&B(동원참치)(75.1), 오투기(오투기참치)(59.8), 사조해표(사조참치)(56.9)	7년 연속 1위	10회
14	남성내의	좋은사람들	좋은사람들(72.0), 트라이브랜즈(71.0), BYC(70.0)	9년 연속 1위	12회
15	남성용기초화장품	아모레퍼시픽	아모레퍼시픽(72.1), LG생활건강(66.8), 소망화장품(55.8)	8년 연속 1위	9회
16	남성정장	제일모직	제일모직(78.4), LG패션(72.8), 캠프리시멤버스(70.8), 파크랜드(61.3)	6년 연속 1위	10회
17	담배	한국 필립모리스(말보로)	한국 필립모리스(말보로)(68.5), BAT 코리아(던힐)(65.2), KT&G(한국담배인삼공사)(63.1)	3년 연속 1위	4회
18	생리대	유한킴벌리	유한킴벌리(76.7), 한국P&G(73.7), LG유니참(73.6)	'08~'09 1위: 한국P&G	2회
19	샴푸	한국P&G	한국P&G(71.6), 아모레퍼시픽(71.2), LG생활건강(70.8), 유니레버코리아(69.4), 애경산업(65.8)	3년 연속 1위	10회
20	섬유유연제	피죤	피죤(77.9), LG생활건강(75.8), 옥시 레킷벤치저(68.0)	5년 연속 1위	7회
21	세탁세제	CJ라이온	CJ라이온(71.2), LG생활건강(70.0), 애경산업(64.9)	14년 연속 1위	14회
22	여성내의	신영와코루(비너스)	신영와코루(비너스)(79.0), 남영L&F(비비안)(76.3)	11년 연속 1위	11회
23	여성용기초화장품	아모레퍼시픽	아모레퍼시픽(75.2), LG생활건강(70.5)	9년 연속 1위	9회
24	정장구두	금강제화	금강(금강제화)(73.1), 에스콰이아(66.9)	9년 연속 1위	14회
25	주방세제	CJ라이온	CJ라이온(67.8), LG생활건강(66.8), 애경산업(63.0)	5년 연속 1위	11회
26	치약	LG생활건강	LG생활건강(70.7), 아모레퍼시픽(70.1), 애경산업(68.1)	2년 연속 1위	4회
27	캐주얼화	금강제화	금강(금강제화)(71.1), 에스콰이아(65.1)	8년 연속 1위	8회
28	화장지	유한킴벌리	유한킴벌리(71.5), 모나리자(67.5), 대한펄프(66.6)	5년 연속 1위	9회

3. 산업별 KCSI 1위 기업

2) 내구재 제조업

No	산 업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수	역대 1위
1	가정용복합기	삼성전자	삼성전자(62.9), 캐논코리아비즈니스솔루션(61.9), 한국HP(61.2), 한국엡손(54.2)	3년 연속 1위	6회
2	가정용에어컨	LG전자	LG전자(77.4), 삼성전자(76.6), 위니아만도(74.1)	4년 연속 1위	10회
3	가정용정수기	웅진코웨이	웅진코웨이(68.5), 청호나이스(62.2)	6년 연속 1위	10회
4	김치냉장고	위니아만도	위니아만도(77.5), LG전자(72.7), 삼성전자(70.8)	10년 연속 1위	10회
5	냉장고	삼성전자	삼성전자(78.8), LG전자(78.0)	'08~'09 1위: LG전자	6회
6	노트북PC	삼성전자	삼성전자(69.9), LG전자(66.4), TG삼보컴퓨터(55.5), 한국HP(54.8)	9년 연속 1위	13회
7	데스크톱PC	삼성전자	삼성전자(71.7), LG전자(62.9), TG삼보컴퓨터(57.0), 주연테크(48.9)	9년 연속 1위	13회
8	디지털카메라	소니코리아	소니코리아(75.0), 캐논코리아컨슈머이미징(72.1), 삼성전자(구 삼성디지털이미징)(71.4), 니콘이미징코리아(71.0), 올림푸스한국(68.8)	3년 연속 1위	6회
9	복사기	한국후지제록스	한국후지제록스(63.3), 캐논코리아비즈니스솔루션(62.6), 신도리코(61.9)	10년 연속 1위	10회
10	세탁기	삼성전자	삼성전자(70.7), LG전자(69.2), 대우일렉트로닉스(63.9)	'08~'09 1위: LG전자	8회
11	이동전화단말기	삼성전자	삼성전자(71.5), 모토로라코리아(62.5), LG전자(61.5), 팬택(SKY)(53.2)	13년 연속 1위	14회
12	전기밥솥	쿠쿠홈시스	쿠쿠홈시스(75.2), 쿠첸(63.4), 리홈(60.1)	10년 연속 1위	10회
13	TV	삼성전자	삼성전자(78.2), LG전자(75.5)	13년 연속 1위	13회
14	가정용보일러	린나이코리아	린나이코리아(66.6), 귀뚜라미보일러(64.8), 경동나비엔(64.4)	5년 연속 1위	13회
15	부엌가구	에넥스	에넥스(70.9), 한샘(69.4)	5년 연속 1위	6회
16	승용차타이어	금호타이어	금호타이어(67.7), 한국타이어(66.5)	6년 연속 1위	7회
17	일반승용차	현대자동차	현대자동차(76.8), 르노삼성자동차(76.2), 기아자동차(67.8), GM대우오토엔테크놀로지(58.6)	17년 연속 1위	17회
18	침대	시몬스침대	시몬스침대(72.0), 에이스침대(71.5), 대진침대(63.1)	2년 연속 1위	3회
19	피아노	영창악기	영창악기(75.2), 삼익악기(69.8)	11년 연속 1위	11회
20	RV승용차	현대자동차	현대자동차(72.0), 기아자동차(70.7), 쌍용자동차(63.0)	7년 연속 1위	7회

3. 산업별 KCSI 1위 기업

3) 일반 서비스업

No	산 업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수	역대 1위
1	생명보험	삼성생명	삼성생명(66.2), 교보생명(56.5), 대한생명(55.9)	6년 연속 1위	12회
2	신용카드	삼성카드	삼성카드(66.7), 신한카드(66.1), 현대카드(65.3), BC카드(64.9), KB카드(64.6), 농협카드(63.5), 롯데카드(63.2), 우리카드(60.1)	7년 연속 1위	8회
3	온라인자동차보험	현대하이카다이렉트	현대하이카다이렉트(61.3), AXA다이렉트(58.7), 에르고다임다이렉트(57.7)	2년 연속 1위	2회
4	은행	KB국민은행	KB국민은행(71.7), 신한은행(70.7), 우리은행(69.8), 하나은행(69.8), 외환은행(68.7), IBK기업은행(68.5), NH농협(67.5), SC제일은행(63.6)	4년 연속 1위	4회
5	자동차보험	삼성화재	삼성화재(71.8), 현대해상(69.6), 동부화재(69.3), LIG손해보험(63.9), 메리츠화재(60.0)	13년 연속 1위	14회
6	장기보험	현대해상	현대해상(66.0), 삼성화재(65.5), 동부화재(63.0), 메리츠화재(61.8), LIG손해보험(56.3)	3년 연속 1위	3회
7	증권	삼성증권	삼성증권(65.8), 대신증권(59.9), 미래에셋증권(55.6), 우리투자증권(54.8), 현대증권(54.4), 대우증권(54.1)	5년 연속 1위	7회
8	대형마트	홈플러스	삼성테스코(홈플러스)(74.2), 신세계(이마트)(73.1), 롯데쇼핑(롯데마트)(66.8)	2년 연속 1위	3회
9	대형서점	교보문고	교보문고(75.3), 영풍문고(68.0), 서울문고(반디앤루니스)(67.2)	14년 연속 1위	14회
10	대형수퍼마켓	GS수퍼	GS리테일(GS수퍼)(63.0), 삼성테스코(홈플러스 익스프레스)(57.1), 롯데쇼핑(롯데수퍼)(53.7)	신규발표	1회
11	백화점	신세계백화점	신세계(신세계백화점)(73.0), 현대백화점(72.2), 롯데쇼핑(롯데백화점)(71.5)	4년 연속 1위	4회
12	영화관	롯데시네마	롯데쇼핑(롯데시네마)(74.1), CJ CGV(72.4), 메가박스(72.1)	3년 연속 1위	4회
13	오픈마켓	11번가	SK텔레콤(11번가)(66.6), 이베이마켓(G마켓)(64.8), 이베이옥션(옥션)(62.0)	2년 연속 1위	2회
14	인터넷서점	예스24	예스24(74.9), 인터파크(73.4), 교보문고(인터넷교보문고)(73.1), 알라딘커뮤니케이션(알라딘)(70.9)	2년 연속 1위	2회
15	인터넷쇼핑몰	인터파크	인터파크(64.2), 롯데닷컴(62.9), CJ오쇼핑(CJ몰)(62.3), GS홈쇼핑(GS샵)(57.0), 디앤샵(56.1)	8년 연속 1위	8회
16	제과/제빵점	CJ 푸레쥬르	CJ푸드빌(푸레쥬르)(73.2), 파리크라상(파리바게뜨)(72.8), 크라운베이커리(67.7)	3년 연속 1위	9회
17	커피전문점	엔제리너스커피	엔제리너스커피(64.0), 커피빈코리아(63.0), 스타벅스커피 코리아(60.7)	'07~'09 1위 : 커피빈	1회
18	패밀리레스토랑	빔스(VIPS)	CJ푸드빌(빔스)(68.0), 롯데리아(TGIF)(66.7), 아웃백스테이크하우스코리아(아웃백)(65.3), 콰이즈온(베니건스)(64.7), 이랜드월드(애슬리)(59.1)	'08~'09 1위 : 아웃백	1회
19	패스트푸드점	KFC	SRS코리아(KFC)(67.3), SRS코리아(버거킹)(65.0), 롯데리아(62.4), 한국맥도날드(59.1)	'06~'09 1위 : 버거킹	2회
20	편의점	GS25	GS리테일(GS25)(59.9), 보광훼미리마트(58.2), 한국미니스톱(57.1), 코리아세븐(세븐일레븐)(56.4), 바이더웨이(51.4)	8년 연속 1위	11회

3. 산업별 KCSI 1위 기업

3) 일반 서비스업(계속)

No	산 업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수	역대 1위
21	피자전문점	미스터피자	미스터피자(72.1), 한국피자헛(71.4), 도미노피자(70.8)	2년 연속 1위	3회
22	학습지	대교	대교(63.3), 웅진씽크빅(62.8), 교원구몬(60.0), 재능교육(59.6)	'09 1위 : 교원구몬 '08 1위 : 웅진씽크빅	4회
23	화장품전문점	에뛰드하우스	에뛰드(에뛰드하우스)(65.3), 에이블앤씨(미샤)(63.7), 스킨푸드(스킨푸드)(62.5), LG생활건강(더페이스샵)(59.9)	신규발표	1회
24	TV홈쇼핑	현대홈쇼핑	현대홈쇼핑(70.7), CJ오쇼핑(70.1), 롯데홈쇼핑(66.1), GS홈쇼핑(65.8), 농수산홈쇼핑(62.3)	5년 연속 1위	5회
25	검색포털사이트	네이버	NHN(네이버)(77.2), 다음커뮤니케이션(다음)(68.6), 야후코리아(야후)(64.7)	7년 연속 1위	7회
26	국제전화	KT(001)	KT(001)(66.1), SK텔링크(00700)(65.0), LG유플러스(구 LG데이콤)(002)(51.1)	'09 1위 : SK텔링크 '08 1위 : KT	11회
27	시내/시외전화	KT	KT(72.0), SK브로드밴드(59.2), LG유플러스(구 LG데이콤)(54.5)	11년 연속 1위	12회
28	이동전화	SK텔레콤	SK텔레콤(65.7), KT(61.8), LG유플러스(구 LG텔레콤)(55.4)	13년 연속 1위	13회
29	인터넷전화	KT	KT(59.9), SK브로드밴드(51.9), LG유플러스(구 LG파워콤)(47.6)	신규발표	1회
30	초고속인터넷	KT	KT(66.4), SK브로드밴드(62.0), LG유플러스(구 LG파워콤)(52.8)	7년 연속 1위	7회
31	고속버스	금호고속	금호고속(70.1), 중앙고속(66.3), 천일고속(65.1), 동부고속(64.4), 동양고속(62.6)	5년 연속 1위	8회
32	도시가스	부산도시가스	부산도시가스(79.7), 대구도시가스(78.4), 삼천리도시가스(73.7), 대한도시가스(73.5), 한진도시가스(72.6), 서울도시가스(71.8), 예스코(69.0)	8년 연속 1위	8회
33	스키장	하이원리조트	강원랜드(하이원리조트)(67.6), 무주리조트(61.5), 용평리조트(59.7), 보광휘닉스파크(59.6), 대명레저산업(비발디파크)(58.8)	2년 연속 1위	2회
34	여행사(해외여행)	하나투어	하나투어(67.4), 롯데관광개발(64.6), 모두투어네트워크(62.9)	2년 연속 1위	2회
35	종합레저시설	삼성에버랜드	삼성에버랜드(에버랜드)(70.0), 호텔롯데(롯데월드)(64.5), 한덕개발(서울랜드)(52.6)	16년 연속 1위	16회
36	종합병원	삼성서울병원	삼성서울병원(71.0), 서울아산병원(69.9), 신촌세브란스병원(67.2), 서울성모병원(63.9), 서울대학교병원(61.2)	12년 연속 1위	14회
37	주유소	GS칼텍스	GS칼텍스(66.0), SK에너지(SK주유소)(65.3), 에쓰오일(64.8), 현대오일뱅크(64.7)	'02~'09 1위 : SK에너지	2회
38	콘도미니엄	대명리조트	대명리조트(66.4), 한화리조트(64.1)	8년 연속 1위	10회
39	택배서비스	대한통운	대한통운(73.1), 우체국택배(72.3), 현대택배(70.3), CJ GLS(66.5), 한진택배(66.2)	2년 연속 1위	5회
40	항공서비스	아시아나항공	아시아나항공(69.9), 대한항공(69.2)	4년 연속 1위	14회

3. 산업별 KCSI 1위 기업

4) 공공행정 서비스업

No	산 업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수	역대 1위
1	일반행정서비스	우정사업본부	우편(74.8), 전력(73.7), 수도(68.7), 철도(67.5), 세무서(65.4), 고속도로관리(59.8), 등기(59.0), 치안(48.4), 교육(45.3)	12년 연속 1위	12회
2	지하철	대전도시철도공사	대전도시철도공사(80.6), 부산교통공사(79.3), 광주도시철도공사(79.1), 대구도시철도공사(78.6), 서울도시철도공사(5~8호선)(67.7), 서울메트로(1~4호선)(58.9), 인천지하철공사(58.9), 한국철도공사(수도권국철)(40.0)	'09 1위 : 광주도시철도 '08 1위 : 대전도시철도	2회

4. 산업별 KCSI 1위 기업의 특징

1) KCSI 10회 이상 1위 기업

총 30개 기업(35개 산업)에서 KCSI 역대 10회 이상 1위 차지해

- ▶ 기업별 순위 발표가 시작된 지난 1994년 이후 금년도까지 KCSI에서 10회 이상 1위를 차지한 기업은 전년 대비 9개 기업(10개 산업)이 늘어난 총 30개 기업(35개 산업)으로 나타났다.
- ▶ 일반승용차 부문의 현대자동차가 전년에 이어 17년 연속 1위를 차지함으로써 역대 단 한번도 1위 자리를 내주지 않으며 가장 오랜 기간 1위를 기록했고, 삼성에버랜드(종합레저시설)가 16년 연속 1위로 그 뒤를 이었다.
- ▶ 이어 CJ라이온(세탁세제), 교보문고(대형서점), 삼성전자(이동전화단말기), 삼성화재(자동차보험), 삼성서울병원(종합병원), 금강제화(정장구두), 아시아나항공(항공)이 역대 14회 1위의 영예를 차지했다.
- ▶ 한편, 한국후지제록스(복사기), 대명리조트(콘도미니엄), LG전자(가정용에어컨), 대상청정원(고추장), 동원F&B(참치캔), 제일모직(남성정장), 가정용정수기(웅진코웨이), 한국P&G(삼푸), 위니아만도(김치냉장고), 쿠쿠홈시스(전기밥솥) 등 10개 산업이 처음으로 10회 이상 1위 기업의 반열에 올랐다.

2010년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 10회 이상 1위 기업

No	산업명	기업명	역대 1위 횟수	
1	일반승용차	현대자동차	17회	(17년 연속 1위)
2	종합레저시설	삼성에버랜드	16회	(16년 연속 1위)
3	세탁세제	CJ라이온	14회	(14년 연속 1위)
4	대형서점	교보문고		(13년 연속 1위)
5	이동전화단말기	삼성전자		(12년 연속 1위)
6	자동차보험	삼성화재		(12년 연속 1위)
7	종합병원	삼성서울병원		(9년 연속 1위)
8	정장구두	금강(금강제화)		(4년 연속 1위)
9	항공서비스	아시아나항공		(13년 연속 1위)
10	TV	삼성전자	13회	(9년 연속 1위)
11	이동전화	SK텔레콤		(5년 연속 1위)
12	노트북PC	삼성전자		(12년 연속 1위)
13	데스크톱PC	삼성전자		(11년 연속 1위)
14	가정용보일러	린나이코리아	12회	(9년 연속 1위)
15	일반행정서비스(우편)	우정사업본부		(6년 연속 1위)
16	시내/시외전화	KT		(11년 연속 1위)
17	유산균발효유	한국야쿠르트		(8년 연속 1위)
18	남성내의	좋은사람들	11회	(11년 연속 1위)
19	생명보험	삼성생명		(8년 연속 1위)
20	여성내의	신영와코루(비너스)		(5년 연속 1위)
21	피아노	영창악기		-
22	과실주스	롯데칠성음료	10회	(10년 연속 1위)
23	편의점	GS25		(8년 연속 1위)
24	주방세제	CJ라이온		(7년 연속 1위)
25	국제전화	KT(001)		(6년 연속 1위)
26	김치냉장고	위니아만도		(4년 연속 1위)
27	복사기	한국후지제록스		(3년 연속 1위)
28	전기밥솥	쿠쿠홈시스		(10년 연속 1위)
29	고추장	대상(청정원)	10회	(8년 연속 1위)
30	콘도미니엄	대명리조트		(7년 연속 1위)
31	참치캔	동원참치		(6년 연속 1위)
32	남성정장	제일모직		(4년 연속 1위)
33	가정용정수기	웅진코웨이		(3년 연속 1위)
34	가정용에어컨	LG전자		(10년 연속 1위)
35	삼푸	한국P&G		(8년 연속 1위)

4. 산업별 KCSI 1위 기업의 특징

2) KCSI 복수 산업 1위 기업 및 그룹

총 11개 기업이 2개 이상 복수 산업에서 1위 차지해

- ➔ 2010년 KCSI에서 삼성전자가 전년 대비 2개 산업이 증가한 총 7개 산업에서 1위를 차지하며 최다 산업에서의 복수 1위 기업인 것으로 나타났다. 삼성전자는 전년도 1위로 선정된 가정용복합기, 노트북PC, 데스크톱PC, 이동전화단말기, TV 산업 외에 올해 냉장고와 세탁기 등 2개 산업을 1위 산업에 추가하였다.
- ➔ 한편, 전년도 2개 산업 1위에 그쳤던 KT는 올해 국제전화에서 1위를 탈환하고 신규발표된 인터넷전화에서도 1위를 차지하며 총 4개 산업에 걸쳐 복수 1위를 차지했다.
- ➔ 금강(정장구두, 캐주얼화), 대상(간장, 고추장), 아모레퍼시픽(남성용기초화장품, 여성용기초화장품), 현대자동차(일반승용차, RV승용차), CJ라이온(세탁세제, 주방세제), SK텔레콤(오픈마켓, 이동전화)이 전년에 이어 2개 산업에 걸쳐 복수 1위를 차지했으며, 유한킴벌리(생리대, 화장지), CJ푸드빌(제과/제빵점, 패밀리레스토랑), GS리테일(대형수퍼마켓, 편의점) 역시 2개 산업에서 복수 1위로 선정됐다.

2010년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 복수산업 1위 기업

No	기업명	2010년 KCSI 1위 산업	비고
1	삼성전자	가정용복합기, 냉장고, 노트북PC, 데스크톱PC, 세탁기, 이동전화단말기, TV	7개 산업 1위 (‘09년: 5개 산업 1위)
2	KT	국제전화, 시내/시외전화, 인터넷전화, 초고속인터넷	4개 산업 1위 (‘09년: 2개 산업 1위)
3	금강(금강제화)	정장구두, 캐주얼화	2개 산업 1위 (‘09년: 2개 산업 1위)
4	대상(청정원)	간장, 고추장	
5	아모레퍼시픽	남성용기초화장품, 여성용기초화장품	
6	현대자동차	일반승용차, RV승용차	
7	CJ라이온	세탁세제, 주방세제	
8	SK텔레콤	오픈마켓, 이동전화	
9	유한킴벌리	생리대, 화장지	2개 산업 1위
10	CJ푸드빌	제과/제빵점, 패밀리레스토랑	
11	GS리테일	대형수퍼마켓, 편의점	

4. 산업별 KCSI 1위 기업의 특징

2) KCSI 복수 산업 1위 기업 및 그룹

최고경영진의 확고한 고객만족 의지를 바탕으로 삼성, 금호아시아나, KT 등 주요 그룹 다 부문에서 1위 기록해

- ▶ 국내 주요 30대 그룹의 올해 KCSI 1위 현황을 분석한 결과 삼성그룹이 총 18개 조사대상 산업 중 14개 사업에서 1위를 차지하며 타 그룹 대비 1위 기업 수에서 월등한 우위를 나타냈다. 삼성그룹은 전자부문에서 10개 조사대상 산업 중 7개, 금융부문에서 5개 조사대상 산업 중 4개, 유통 및 기타 산업 부문에서 4개 조사대상 산업 중 3개 산업 등에서 각각 1위를 차지하며, 외형적 성장 뿐만 아니라 질적인 측면에서도 우수한 성과를 나타냈다.
- ▶ 또한, 금호아시아그룹이 전년에 이어 4개 조사대상 산업(승용차타이어, 고속버스, 항공, 택배) 중 전체 산업에서 1위를 차지하며 최고경영층의 확고한 의지를 바탕으로 한 지속적인 고객만족경영 활동의 결실을 맺었고, KT는 이동전화를 제외한 4개 산업(국제전화, 시내/시외전화, 인터넷전화, 초고속인터넷)에서 1위를 차지하며 통신업계의 강자임을 다시 한번 여실히 증명했다.
- ▶ 이외에도 고객행복을 최고의 가치로 추구하는 SK(이동전화, 오픈마켓, 도시가스)와 고객만족을 최고의 사명으로 하는 GS그룹(주유소, 대형수퍼마켓, 편의점), 롯데(영화관, 과실주스, 커피전문점)등이 각각 3개 산업에서 1위를 차지했으며, 현대자동차(일반승용차, RV승용차), LG(가정용에어컨, 치약), CJ(제과/제빵점, 패밀리레스토랑) 그룹 등이 다 부문 1위를 기록했다.

2010년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 주요 그룹 계열사별 1위 현황

그룹	조사대상 산업 수	1위 산업 수	2010년 KCSI 1위 산업(계열사)
삼성	18개 산업	14개 산업	가정용복합기·냉장고·노트북PC·데스크톱PC·세탁기·이동전화단말기·TV(삼성전자), 생명보험(삼성생명), 자동차보험(삼성화재), 신용카드(삼성카드), 증권(삼성증권), 남성정장(제일모직), 종합레저시설(삼성에버랜드), 종합병원(삼성서울병원)
현대자동차	3개 산업	2개 산업	일반승용차·RV승용차(현대자동차)
SK	8개 산업	3개 산업	이동전화·오픈마켓(11번가)(SK텔레콤), 도시가스(SK E&S 부산도시가스)
LG	23개 산업	2개 산업	가정용에어컨(LG전자), 치약(LG생활건강)
롯데	20개 산업	3개 산업	영화관(롯데쇼핑 시네마사업부문), 과실주스(롯데칠성음료), 커피전문점(롯데리아 엔제리너스)
GS	5개 산업	3개 산업	주유소(GS칼텍스), 대형수퍼마켓·편의점(GS리테일)
금호아시아나	4개 산업	4개 산업	승용차타이어(금호타이어), 고속버스(금호고속), 항공(아시아나항공), 택배(대한통운)
KT	5개 산업	4개 산업	국제전화·시내/시외전화·인터넷전화·초고속인터넷(KT)
두산	1개 산업	1개 산업	패스트푸드점(SRS코리아 KFC)
CJ	8개 산업	2개 산업	제과/제빵점(뚜레쥬르)·패밀리레스토랑(빔스)(CJ푸드빌)
신세계	2개 산업	1개 산업	백화점(신세계백화점)

※ 자산총계 기준 그룹합산 재무순위(출처: 한국신용평가)에 따른 국내 30대 그룹 중 2010년 KCSI 1위 산업 수 현황

4. 산업별 KCSI 1위 기업의 특징

3) 2009년 대비 KCSI 1위 변동 산업

총 12개 산업에서 KCSI 1위 기업 변동 나타나

- ▶ 2010년 KCSI 조사결과 냉장고, 세탁기 등의 백색가전과 패밀리레스토랑, 패스트푸드점 등의 외식관련 산업을 비롯한 총 12개 산업에서 1위 기업의 변동이 나타나 2007년 25개 산업, 2008년 19개 산업, 2009년 15개 산업에 이어 KCSI 1위 기업의 변동폭이 지속적으로 감소하고 있는 것으로 분석됐다.
- ▶ 금년도 소비재는 비스킷(크라운제과), 소주(진로), 생리대(유한킴벌리) 등 3개 산업, 내구재는 냉장고와 세탁기(이상 삼성전자) 등 2개 산업, 서비스업은 패스트푸드점(SRS코리아 KFC), 학습지(대교), 주유소(GS칼텍스), 국제전화(KT), 커피전문점(엔제리너스커피), 패밀리레스토랑(CJ푸드빌 뷔스) 등 6개 산업, 공공행정서비스업은 지하철(대전도시철도공사) 1개 사업에서 1위 기업이 변경된 것으로 나타났다.

2010년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 1위 변동 기업

No	산업구분	산업명	2010년 KCSI 1위 기업	2009년 KCSI 1위 기업
1	소 비 재 (3개)	비스킷	오리온	크라운제과
2		소주	진로	금복주
3		생리대	유한킴벌리	한국P&G
4	내 구 재 (2개)	냉장고	삼성전자	LG전자
5		세탁기	삼성전자	LG전자
6	서 비 스 (6개)	커피전문점	엔제리너스커피	커피빈코리아
7		패밀리레스토랑	CJ푸드빌(뷔스)	아웃백스테이크하우스코리아
8		패스트푸드점	SRS코리아(KFC)	SRS코리아(버거킹)
9		학습지	대교	교원구몬
10		국제전화	KT(001)	SK텔링크(00700)
11		주유소	GS칼텍스	SK에너지
12	공 공 (1개)	지하철	대전도시철도공사	광주도시철도공사

5. KCSI 향상을 위한 제언

고객과의 커뮤니케이션 채널을 다양화하고 이를 통해 고객과 상시 소통하라!

- ➔ 현재를 소셜 네트워크, 소셜 미디어의 시대라 불러도 과언이 아닐 만큼 소셜 미디어는 세계적으로 급속히 확산되고 있으며, 고객들은 소셜 미디어를 통해 자신의 의견을 자유롭게 개진하고 있다. 기업들도 이러한 변화에 보조를 맞추어 여러 경로의 소셜 미디어를 통해 고객들과 적극 소통하고 있다.
- ➔ 하지만 아직까지 많은 기업들은 기업의 시각으로 고객과 대화하는 경우가 많다. 즉, 고객과의 관계에 있어서 공급자 위주의 일방통행이 많으며, 고객은 아직까지 일방적인 '보호' 또는 '불만처리'의 대상으로 여겨지고 있다. 많은 기업들의 고객만족의 목표 또한 고객이 제기한 불만에 대한 개선 즉, 불만 예방 및 신속한 처리에 국한되고 있다. 이는 어찌 보면 수동적이고 방어적인 관점의 고객 대응이라 할 수 있을 것이다.
- ➔ Web 2.0, 소셜 네트워크 시대를 맞아 이러한 개념과 사고로는 날로 진화해나가는 고객들과 대화하는데 많은 어려움이 있을 것이다. 이제는 기업의 일방통행이 아닌 고객과의 상호작용 및 고객 참여를 통한 쌍방향 교류가 필수적이며, 적극적이고 능동적인 관점에서 전사적 혁신과 개혁을 목표로 하는 기업만이 생존할 수 있을 것이다.
- ➔ 이 과정에서 중요한 것이 소통 능력일 것이다. 항상 열려있는 다양한 채널을 통해 고객과 적극 소통함으로써 고객관점에서의 진정하고 다양한 고객 니즈(Needs)를 발굴하고, 이의 분석을 통해 경영자원화 하여 고객에게 보다 좋은 상품과 서비스를 제공해 줄 수 있는 기업이 진정 고객을 위하고 고객에게 만족을 주는 기업으로써 지속 성장하게 될 것이다.

고객가치에 기반하여 고객이 진정으로 원하는 최고의 서비스를 제공하라!

- ➔ 최근 '고객가치'에 대한 관심이 높아지고 있다. 고객이 기업을 선택하는 시대에 기업은 '고객만족'을 넘어 차별화된 '고객가치'를 창출하고, 이 가치를 고객에게 효과적으로 전달함으로써 선택의 확률을 높여야 한다고 강조되고 있다. 즉 고객만족경영이 주로 고객의 욕구 충족과 불만요인의 제거에 있었다면, 고객가치경영은 차별화된 가치를 발굴해 이를 제공하자는 것으로 결국 기업의 성과를 한층 높이기 위한 경영활동이다.
- ➔ 고객가치경영의 바람직한 방향은 △업의 특성에 맞는 새로운 고객가치를 규명하고 관리해야 하고 △종합적 가치혁신의 관점에서 전사차원에서 수행돼야 하며 △고객가치경영의 성과를 측정하고 이를 피드백 할 수 있어야 하는 것이다. 고객가치경영 체계는 '고객가치생성 체계', '고객가치제공 체계', '고객가치평가 체계'로 구축되어야 한다.
- ➔ 이에 따라 고객가치가 생성되도록 전략·R&D·상품기획 등 핵심 프로세스를 혁신(가치생성체계 혁신)하고, 고객에게 가치를 제공하는 마케팅·영업·고객서비스 영역을 혁신(가치제공체계 혁신)해야 한다. 이와 함께 고객가치경영 체계에서 창출되는 아웃풋을 측정할 수 있는 고객가치지수 CVI(Customer Value Index) 모델을 통해, 지속적인 성과관리와 피드백을 실행해야 하는 것이다.
- ➔ 더 이상 고객만족경영이 기업의 성패를 좌우한다는 말을 굳이 강조하지 않아도 될 만큼 공공부문 또는 민간부문 할 것 없이 치열한 서비스 경쟁환경에 던져진 각 기업(기관)은 참된 고객가치를 발굴하고, 고객이 진정 원하는 서비스를 제공하며 경영현장에 적극 접목시켜 고객지향적인 최고 수준의 서비스가 제공될 수 있도록 해야 할 것이다.

5. KCSI 향상을 위한 제언

고객의 소리(VOC)를 효과적·체계적으로 수집 및 분석하고 이를 경영자원화 하라!

- ➔ 고객의 소리(VOC)는 고객만족경영을 추진하는데 있어 가장 근본이 되는 기업(기관)의 소중한 정보이자 자산이다. 이러한 고객의 소리가 체계적으로 수집·분석되고 경영활동에 제대로 활용되어 실제 지속적인 개선활동으로 이어질 때, 비로소 고객지향적 기업(기관) 경영이 이루어지고 있다고 말할 수 있다.
- ➔ 이처럼 기업(기관)의 고객만족경영의 출발점은 고객의 소리가 되어야 하며, 이는 통합 VOC 체계 구축을 통해 보다 효과적으로 관리 및 운용되고 경영활동에 반영될 수 있다. 여기서 VOC 체계란 기업(기관)의 다양한 접점으로 들어 오는 다양한 고객의 소리에 대하여 체계적으로 수집·저장하고, 분석하여 기업(기관)의 경영활동에 활용하고 고객에게 다시 피드백 해 줌으로써 궁극적으로 고객의 소리에 근거한 경영활동을 할 수 있게 하는 체계를 말한다.
- ➔ 기업(기관)은 안정적이고 효율적이며 구성원 누구나 쉽게 활용 가능한 VOC 관리 체계를 구축함으로써 고객정보가 사장되거나 실질적으로 활용되지 못하는 문제가 발생되지 않도록 해야 하며, 무엇보다 경영진을 비롯한 전 직원이 고객의 소리에 근거한 경영활동이 제대로 이루어 질 수 있도록 적극 동참함으로써 궁극적으로 조직문화와 체질이 고객지향적으로 변화하고 성숙될 수 있도록 환경을 조성할 필요가 있다.

자사만의 차별적 서비스를 정의하고 접점을 혁신하여 긍정적 고객경험을 유도하라!

- ➔ 최근 고객과 기업(기관)이 만나는 최 일선의 접점을 말하는 ‘고객접점’이 높은 관심을 받고 있다. 이는 완벽한 고객만족의 실현을 위해 필수적으로 갖추어야 할 서비스 3대 요소(상품, 서비스, 이미지) 중 서비스 항목에 포함되는 고객접점의 개선이 타 항목 대비 투입되는 자원과 노력을 고려했을 때 단기간 내에 가장 큰 효과를 기대할 수 있기 때문이다.
- ➔ 고객접점은 크게 제품 및 점포 환경 등 유형적 요소와 관련된 **Hardware**, 서비스 운영 시스템(프로세스) 등 무형적 요소와 관련된 **Software**, 고객응대 등 인적 요소와 관련된 **Humanware**의 3가지로 구성되며, 고객이 서비스를 경험함에 있어 이들이 모두 만족스럽게 충족되어야만 고객만족도가 향상될 수 있다. 즉, 기존 접점서비스에 있어 직원 각 개인별 역량에 주로 의존하였다면 이제는 접점별 응대 요령 및 업무 프로세스 등을 고객지향적으로 개선하고 표준화하여 전사차원에서 체계적인 관리 또는 통제가 가능하게 해야 하며, 이를 통해 상향 평준화된 보다 명확하고 일관된 서비스가 제공 될 수 있도록 해야 한다.
- ➔ 이러한 고객지향적 접점서비스 실현을 위해 타사와 구분되는 자사만의 고유하고 차별화된 서비스(**Service Identity**)를 개발하고 이를 접점에서 일관되게 전달하여 고객에게 자사에 대한 긍정적인 경험을 제공하는 고객경험관리(**Customer Experience Management**)가 실현될 때 기업(기관)은 서비스 경쟁에서의 승패가 생존과 직결되는 현재의 경영 환경에서 지속 가능한 기업(기관)으로 성장할 수 있게 될 것이다.

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 식료품(식용 정제유/장류/수산물)

● 간장: 빛깔 좋은 청정원 간장 역대 7번째 1위 차지

지난해에 이어 건강성을 갖춘 웰빙 간장으로 시장의 트렌드를 이끈 간장 산업의 만족도는 올해 전년 대비 큰 폭으로 상승했으며, 대상(청정원)이 3년 연속 1위(역대 7회 1위)를 이어나갔다.

대상(청정원)은 구입의 용이성, 빛깔, 농도, 용기 사용의 편리성, 제품 디자인 등의 항목에서 타사 대비 높은 점수를 받았으며, 회사 신뢰도에서 가장 높은 만족도를 나타냈다.



● 고추장: 맛과 농도 뛰어난 청정원 고추장 역대 10회 1위

국산을 선호하는 소비자 성향에 따라 국산 재료를 사용한 제품을 주력으로 한 고추장 산업의 올해 만족도는 전년 대비 소폭 상승한 것으로 나타났으며, 대상(청정원)이 전년에 이어 8년 연속 1위를 차지하여 역대 총 10회 1위를 기록했다.

대상(청정원)은 회사의 신뢰도, 맛, 농도 등에서 경쟁사 대비 우수한 평가를 받았으며, 구입의 용이성에서 가장 높은 만족도를 나타냈다.



● 식용유: 실용적이고 영양 많은 해표식용유 역대 8회 1위

웰빙 트렌드에 발맞추어 고급 원료를 사용한 웰빙유로 소비자들에게 다가선 식용유 산업의 만족도는 전년 대비 비교적 큰 폭으로 상승한 것으로 나타났으며, 사조해표(해표)가 5년 연속 1위(역대 8회 1위)를 차지하는 영예를 거머쥐었다.

사조해표(해표) 식용유는 경쟁사 대비 풍부한 영양, 제품 종류의 다양성, 적은 양으로 요리가 잘 되는 점 등의 세부 항목에서 우위를 나타냈다.



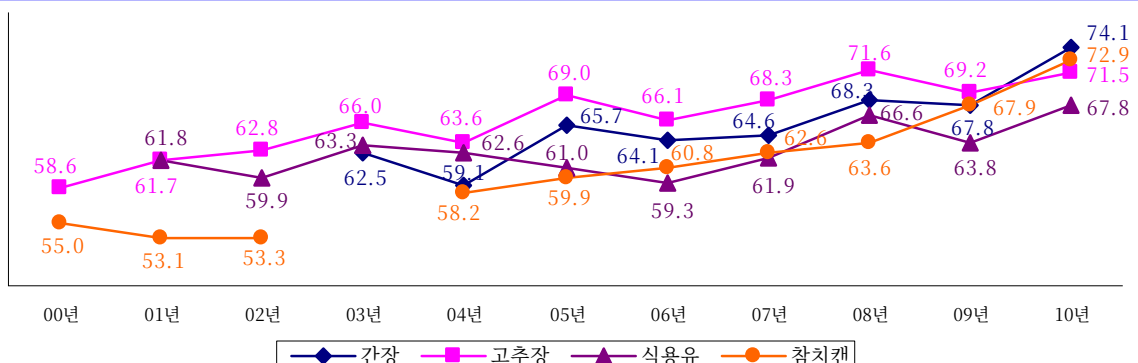
● 참치캔: 동원참치 모든 항목에서 우수한 고객 평가 받아

글로벌 경기가 회복되면서 참치 수요는 늘어나는 반면, 조류 영향과 라니냐 등으로 참치 어획량이 평년 수준에 못 미치며 국제 참치 어가가 급등하고 있는 가운데 참치캔 산업의 만족도는 큰 폭으로 상승했으며, 동원F&B(동원참치)가 7년 연속 1위(역대 10회 1위)를 차지했다.

동원참치는 경쟁사 대비 모든 요소항목에서 우수한 평가를 받았으며, 맛, 구입용이성, 회사의 신뢰도가 특히 높은 것으로 나타났다.



산업별 KCSI 지수추이



☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 식료품(과자 및 빙과류)

● 비스킷: 높은 만족도 상승 속에 오리온이 1위 차지

맛과 안전성 뿐만 아니라 다이어트에 도움이 되는 저칼로리 식품 등 기능성에 초점을 맞춘 제품이 많은 인기를 끈 가운데, 비스킷 산업의 만족도는 비교적 높은 상승을 나타냈으며, 올해 오리온이 크라운제과를 꺾고 1위(역대 4회 1위)를 차지했다.

오리온은 경쟁사 대비 전반적 만족도와 재구입 의향에서 높은 평가를 받았으며, 세부 항목별로는 다양한 맛을 즐길 수 있다는 점과 포장 디자인에서 고객들로부터 높은 만족도를 이끌어 냈다.



● 아이스크림: 높은 만족도로 빙그레 역대 5회 1위 차지

올해부터 빙과류, 라면, 과자 등과 함께 상품을 최종적으로 판매하는 소매업자가 판매가격을 결정하여 표시하는 오픈프라이스 제도가 적용된 아이스크림 산업의 만족도는 올해 큰 폭으로 상승했으며, 빙그레가 4년 연속 1위(역대 5회 1위)를 차지했다.

빙그레는 경쟁사와 비교하여 만족도 평가에서 전반적으로 높은 점수를 받았으며, 세부 항목별로는 구입의 용이성에서 매우 높은 만족도를 나타냈다.



산업별 KCSI 지수추이



☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 식료품(낙농제품)

• 우유: 신선도 경쟁에서 앞선 서울우유 역대5회 1위 차지

웰빙 바람을 타고 등장한 저칼로리, 저지방 우유가 맛이 더욱 보완되며 인기를 끌고 있는 가운데, 우유 산업의 만족도는 큰 폭으로 상승했으며, 제조일자 표시로 신선도 경쟁에서 한발 앞선 서울우유가 3년 연속 1위(역대 5회 1위)를 차지했다.

서울우유는 경쟁사 대비 전반적인 만족도에서 높은 평가를 받았으며, 개봉 용이성, 구입 용이성, 회사에 대한 신뢰도 등의 항목에서 타사 대비 높은 만족도를 나타냈다.



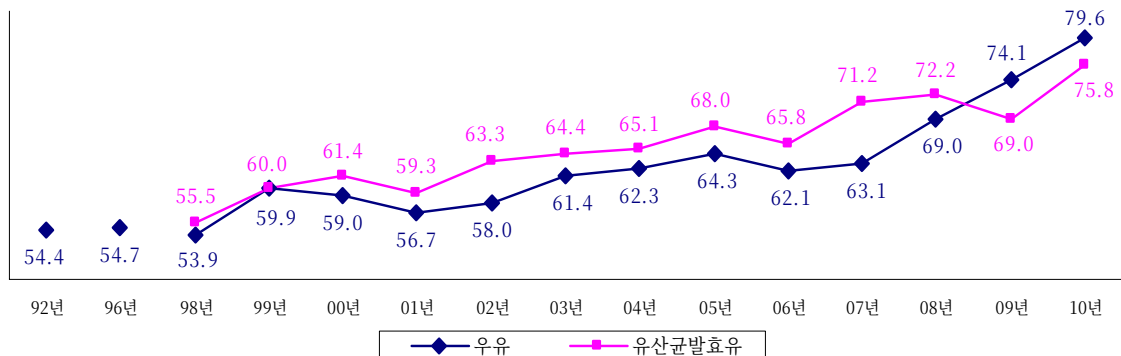
• 유산균발효유: 산업 전반적으로 만족도 큰 폭으로 상승

인공첨가물을 넣지 않은 제품이 큰 관심을 끌고 있는 가운데 고유의 정장작용 외에도 위 건강 등으로 기능 영역을 확장하고 있는 유산균발효유 산업의 만족도는 올해 큰 폭으로 상승했으며, 한국야쿠르트가 9년 연속 1위(역대 12회 1위)를 거머쥐었다.

한국야쿠르트는 넉넉한 유통기한, 배달의 적시성, 제품 종류의 다양성 등을 비롯한 대부분의 항목에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 나타냈고, 회사의 신뢰도 또한 가장 높은 것으로 평가됐다.



산업별 KCSI 지수추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

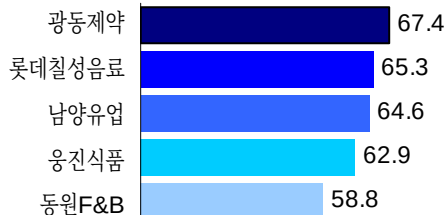
(3) 서비스업

■ 음료(비알콜음료)

● 차/곡물음료: 보리음료의 큰 인기 속에 광동제약 1위

전통적으로 강세를 보였던 혼합차, 녹차, 옥수수차는 고전을 한 반면, 갈증해소에 초점을 맞춘 보리차가 큰 인기를 끈 차/곡물음료 산업의 만족도는 올해 큰 폭으로 상승했으며, 광동제약이 전년에 이어 2년 연속 1위를 차지했다.

광동제약은 경쟁사 대비 만족도 평가에서 전반적으로 높은 점수를 받았으며, 세부 항목에서는 좋은 함유 성분, 구입의 용이성, 품질 대비 적절한 가격 등에서 상대적으로 높은 평가를 받았다..



● 과일주스: 올해는 지속 하락 추이 꺾고 만족도 상승 달성

중·저과급 실속형 제품이 인기를 끌고 있는 가운데 대용량 주스보다는 소용량 주스의 소비가 더 늘어난 과일주스 산업의 만족도는 최근 2년간의 하락세를 딛고 올해는 상승을 나타냈으며, 롯데칠성음료가 8년 연속 1위(역대 11회 1위)를 차지했다.

롯데칠성음료는 경쟁사 대비 적당한 성분 함량, 함유 성분 등 대부분의 요소에서 우위를 나타냈다. 또한, 회사에 대한 신뢰도가 매우 높고 품질에 비해 가격이 적절한 것으로 나타났다.



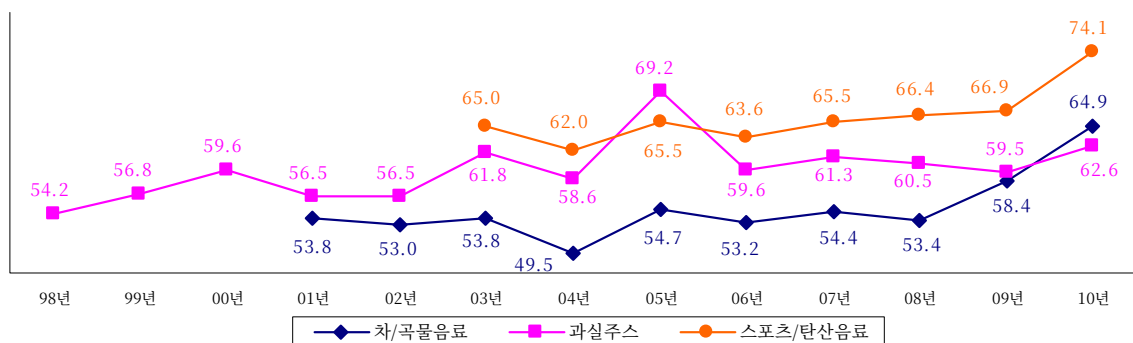
● 스포츠/탄산음료: 동아오츠카 8년 연속 1위 달성 기염

다이어트에 좋은 저칼로리 이온음료와 천연색소를 이용한 탄산음료가 등장한 스포츠/탄산음료 산업의 만족도는 올해 매우 큰 폭으로 상승하며 지속 상승 추이를 이어갔다. 기업별로는 동아오츠카가 한국코카콜라와 롯데칠성음료를 제치고 8년 연속 1위를 차지했다.

동아오츠카는 경쟁사 대비 빠른 갈증 해소, 적당한 당도, 품질 대비 가격 등의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈으며, 특히, 맛에서 가장 높은 평가를 받았다.



산업별 KCSI 지수추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

■ 음료(주류) 및 담배

● 맥주: 최근 신제품 출시한 하이트맥주 역대 8회 1위 이어

여성 음주의 증가와 웰빙 트렌드로 저칼로리 맥주와 보리맥주 등으로 변화가 있었던 맥주 산업의 만족도는 올해 큰 폭으로 상승한 것으로 나타났으며, 하이트맥주가 OB맥주를 제치고 2년 연속 1위(역대 8회 1위)를 이어나갔다.

하이트맥주는 회사의 신뢰도, 부드러운 첫 맛과 상쾌한 맛, 맥주의 향, 품질 대비 적절한 가격 등에서 경쟁사 대비 우위를 나타냈다.



● 소주: 높은 고객만족도 나타난 진로가 1위 차지

정부가 쌀 소비 촉진을 위해 주정에 쌀을 더 많이 넣도록 함에 따라 쌀 소주에 대한 관심이 늘고 있는 가운데 소주 산업 전체 만족도는 전년 대비 큰 폭으로 상승했으며, 진로가 전년 1위인 금복주를 제치고 1위(역대 5회 1위)를 차지했다.

진로는 경쟁사 대비 전반적인 만족도에서 매우 높은 평가를 받았으며, 요소항목별로는 적당한 알코올 농도에서 높은 만족도를 나타냈다.



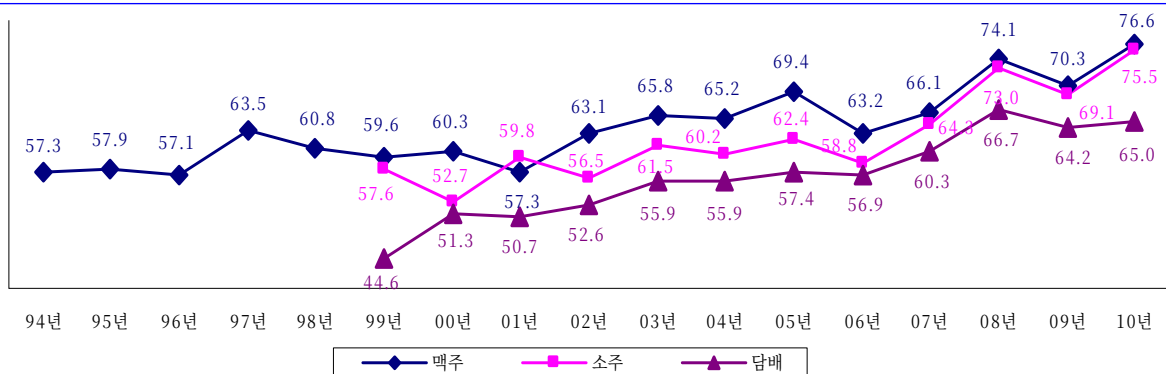
● 담배: 한국 필립모리스 뛰어난 맛과 향으로 역대 4회 1위

최근 저출산·고령사회 정책 재원 마련을 위한 목적세 부과 가능성이 높아지고 있어 큰 이슈가 되고 있는 담배 산업의 만족도는 올해 소폭 상승에 그쳤으며, 작년에 이어 한국 필립모리스(말보로)가 BAT 코리아(던힐)와 KT&G를 제치고 3년 연속 1위(역대 4회 1위)를 차지했다.

한국 필립모리스는 타사 대비 담배의 맛과 향, 담배 외갑의 포장 및 디자인, 담배 개피의 외관, 회사의 신뢰도 등이 상대적으로 우수한 것으로 평가됐다.



산업별 KCSI 지수 추이



☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 의복, 의복액세서리 및 모피제품

● 남성정장: 제일모직 높은 만족도로 역대 10회 1위 달성

최근 격식 있는 자리에서 품위를 잃지 않으면서도 실용적이고 편안한 비즈니스 캐주얼을 선호하는 남성이 많아지고 있는 가운데 남성정장 산업의 만족도는 전년 대비 비교적 큰 폭으로 상승하였고, 제일모직이 6년 연속 1위(역대 10회 1위)를 차지했다.

제일모직은 수선 및 A/S, 구입의 편리성, 품질 대비 가격의 적절성 등을 제외한 전 항목에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 보였으며, 색상의 유지 항목에서 가장 높은 평가를 받았다.



● 남성내의: 높은 만족도 상승률 속에 좋은사람들 1위 고수

강력한 냄새 제거 기능과 흡습·속건 기능을 갖춘 제품이 지속 인지를 끌고 있는 가운데 스타일 또한 더욱 과감하고 다양해지고 있는 남성내의 산업의 만족도는 올해 역시 상승세를 나타냈으며, 좋은사람들이 9년 연속 1위(역대 12회 1위)를 달성했다.

좋은사람들은 가격의 적절성과 회사의 신뢰도를 제외한 모든 요소항목에서 타사 대비 높은 만족도를 나타냈으며, 특히 소재, 착용감, 매장진열/환경 등이 높은 우위에 있는 것으로 평가됐다.



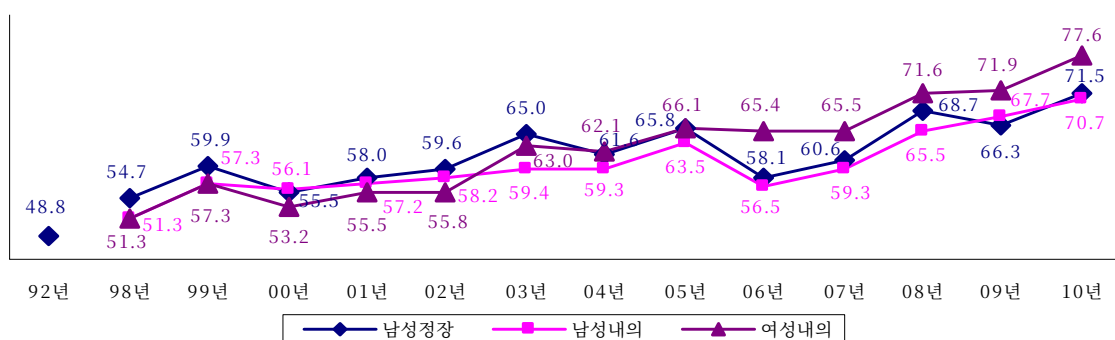
● 여성내의: 신영와코루(비너스) 11년 연속 1위 기업 토해

최근 유명 연예인 등을 통한 스타 마케팅 등을 펼치며 치열한 경쟁을 계속해 나가고 있는 여성내의 산업의 만족도는 전년 대비 큰 폭으로 상승했으며, 신영와코루(비너스)가 경쟁사인 남영L&F(비비안)를 제치고 11년 연속 1위의 영예를 거머 쥐었다.

신영와코루(비너스)는 판매원의 응대태도, 제조회사의 신뢰도를 제외한 전 요소항목에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 보였으며, 소재에서 가장 높은 평가를 받았다.



산업별 KCSI 지수추이



☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

■ 가족, 가방 및 신발

● 정장구두: 큰 폭의 만족도 상승 속에 금강제화 14회 1위

최근 편안함을 추구하는 소비자가 늘어나면서 걷기에도 편하고 보기에도 깔끔한 기능성 정장구두가 인기를 끄는 가운데 산업 전체의 만족도는 전년 큰 폭의 하락 이후 크게 상승했으며, 금강제화가 9년 연속 1위(역대 14회 1위)를 고수했다.

금강제화는 경쟁사 대비 가격의 적절성, 제품의 수명, 직원의 응대태도, 착용감, 제품 종류의 다양성 등 요소항목 전반에 걸쳐 만족도 우위를 나타냈으며, 회사의 신뢰도 또한 높게 평가됐다.



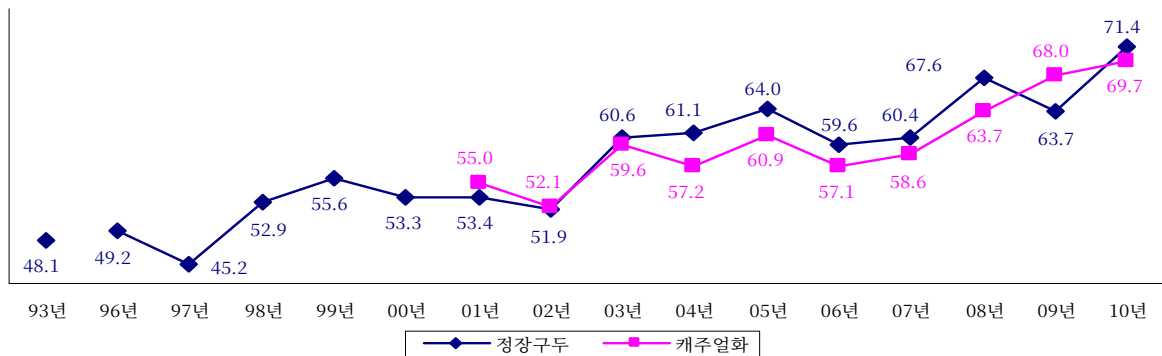
● 캐주얼화: 가격, 품질, A/S 모두 충족하는 랜드로바 1위

클래식한 복고 스타일이 여전히 강세를 나타내고 있는 가운데 가벼운 착화감과 산뜻한 컬러감이 인기를 끌고 있는 캐주얼화 산업의 만족도는 전년보다 상승했으며, 금강제화(랜드로바)가 에스콰이어(영에이지)를 제치고 8년 연속 1위를 차지했다.

금강제화의 캐주얼화는 품질 대비 가격의 적절성, 착용감, 교환 및 반품의 용이성, 구입 편리성, 제품의 수명, 좋은 소재 등의 요소에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 나타냈다.



산업별 KCSI 지수추이



☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 펄프, 종이 및 종이제품

● 화장지: 높은 품질과 신뢰도를 바탕으로 유한킴벌리 1위

최근 형광증백제가 검출되어 그 사용에 대해 논란이 일며 인체에 무해하고 물에도 잘 녹는 제품이 큰 인기를 끌었던 화장지 산업의 만족도는 전년에 이어 상승 추세를 이어 나갔으며, 유한킴벌리가 5년 연속 1위(역대 9회 1위)를 차지했다.

유한킴벌리는 경쟁사 대비 제품의 재질과 향이 좋고 구입의 용이성으로 인해 상대적으로 높은 만족도를 나타냈으며, 고객들로부터 회사에 대한 신뢰도 또한 매우 높은 것으로 평가됐다.



● 생리대: 부드러운 커버와 착용감 앞세운 유한킴벌리 1위

피부자극 없이 부드럽고 순한 느낌을 주는 제품과 다양한 기능성 제품이 큰 인기를 끈 생리대 산업의 만족도는 올해 매우 큰 폭으로 상승했으며, 유한킴벌리가 한국P&G를 꺾고 1위(역대 2회 1위) 자리를 탈환하는데 성공했다.

유한킴벌리는 타사 대비 부드러운 커버, 편안한 착용감, 제품 사이즈별 길이 및 폭의 적절성, 날개 포장의 디자인, 날개 포장의 개봉 편리성 등의 요소에서 높은 만족도를 나타냈다.



산업별 KCSI 지수추이



☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 화학물질 및 화학제품(화장품)

● 남성용기초화장품: 아모레퍼시픽 역대9회1위 이어가

최근 자신의 외모에 투자하는 젊은 남성이 늘면서 시장이 날로 커지고 있는 남성용기초화장품 산업의 올해 만족도는 전년 대비 상승한 것으로 나타났으며, 아모레퍼시픽이 LG생활건강과 소망화장품을 제치고 8년 연속 1위(역대 9회 1위)를 차지했다.

아모레퍼시픽은 피부 보습성, 품질 대비 가격의 적절성 등을 제외한 전 항목에서 타사 대비 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도가 매우 높은 것으로 나타났다.



● 여성용기초화장품: 큰 폭의 만족도 상승 속 아모레1위

보습·항균·항 트러블 등이 강화된 기초화장품이 인기를 끌며 자신의 피부상태에 맞는 제품 선택의 폭이 넓어진 여성용기초화장품 산업의 만족도는 올해 큰 폭으로 상승했으며, 아모레퍼시픽이 LG생활건강을 제치고 9년 연속 1위를 차지했다.

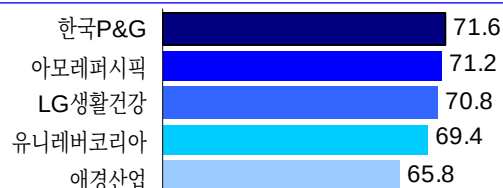
아모레퍼시픽은 제품의 기능성, 피부 탄력성의 증가, 피부에 대한 영양 공급/보습성 등 대부분의 요소 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 피부의 보습성에서 가장 높은 평가를 받았다.



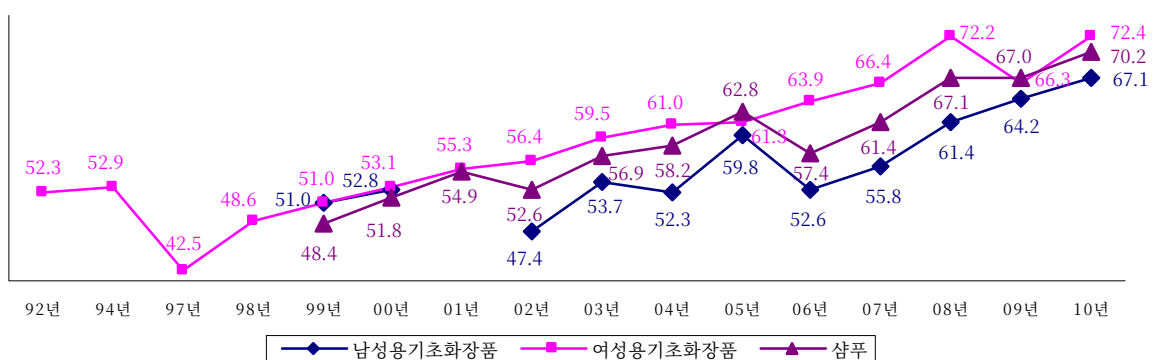
● 샴푸: 한국P&G 역대10회1위 달성하는 기업 토해

남성과 여성 모두에게 탈모방지 바람이 거세지며 다양한 성분을 내세워 소비자의 관심을 끌고 있는 샴푸 산업의 만족도는 올해 상승을 나타냈으며, 한국P&G가 쟁쟁한 경쟁사들을 모두 제치고 3년 연속 1위(역대 10회 1위)를 고수하는데 성공했다.

한국P&G는 타사 대비 샴푸 후 머릿결의 부드러움, 샴푸 후 좋은 향, 부가적인 기능, 구입의 용이성 등의 요소항목에서 타사 대비 비교적 높은 만족도를 나타냈다.



산업별 KCSI 지수추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 화학물질 및 화학제품(치약, 비누 및 기타 세제)

• 세탁세제: CJ라이온 14년 연속 최고 만족도 달성

적은 양만 써도 효과가 높은 농축 세탁세제 바람이 거세게 불고 있는 가운데 산업 전체의 만족도는 전년 대비 큰 폭으로 상승했으며, CJ라이온이 14년 연속 1위를 차지하며 소비재 산업의 절대 강자다운 면모를 과시했다.

CJ라이온은 경쟁사와 비교하여 전체 만족도 평가에서 높은 점수를 받았으며, 요소항목에서는 품질 대비 가격의 적절성 외 전 항목에서 경쟁사에 비해 우위를 나타냈다.



• 주방세제: CJ라이온 높은 만족도로 11회 1위 달성

기존 안정성 위주에서 최근 세정·탈취 등의 기능성과 세계적 디자이너의 디자인 등을 내세운 제품이 쏟아지고 있는 주방세제 산업의 만족도는 올해 소폭의 상승을 보였으며, CJ라이온이 우수한 평가를 받으며 5년 연속 1위(역대 11회 1위)를 달성했다.

CJ라이온은 경쟁사 대비 피부 안전성, 구입의 용이성, 잔향 여부 등의 항목에서 우위를 보였으며, 적당한 거품의 양이 가장 높은 만족도를 나타내었다.



• 섬유유연제: 좋은 향과 가격으로 피죤 역대 7회 1위 차지

피부보호·정전기 방지·세제찌꺼기 제거 등의 기능성과 함께 고농축을 통해 적은 사용량에도 탁월한 효과를 내는 제품이 인기를 끌고 있는 섬유유연제 산업의 만족도는 올해 역시 상승을 나타냈으며, 피죤이 LG생활건강과 옥시 레킷벤치저를 제치고 5년 연속 1위(역대 7회 1위)를 차지했다.

피죤은 제품의 향, 품질 대비 가격의 적절성 등을 제외한 전 항목에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 나타냈다.



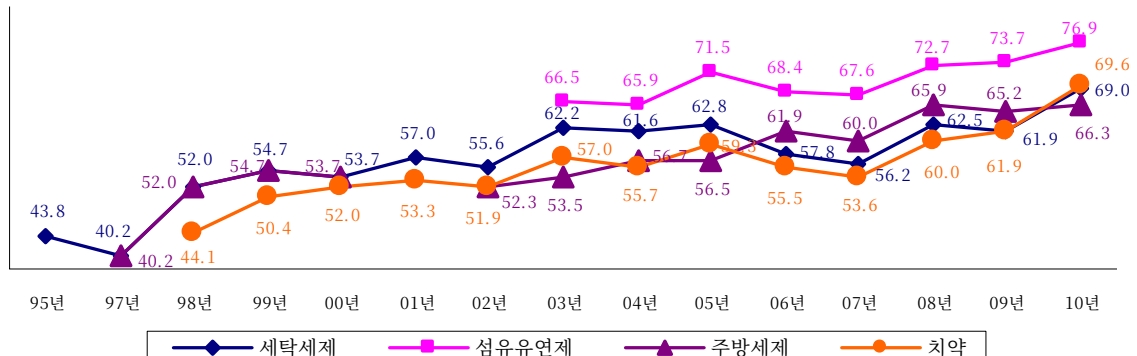
• 치약: 잇몸질환 예방 뛰어난 LG생활건강 역대 4회 1위

최근 잇가루 검출 성분 사용, 치아 마모 유발 등 안정성에 대한 문제가 이슈로 떠오르는 한편 미백, 염증 예방 등 기능성이 강화된 제품이 큰 관심을 받고 있는 치약 산업의 만족도는 올해 큰 폭으로 상승했으며, LG생활건강이 전년에 이어 2년 연속 1위(역대 4회 1위)를 차지했다.

LG생활건강은 전반적 만족도와 재구입 의향에서 높은 평가를 받았으며, 세부 요소항목별로는 잇몸질환 예방 항목에서 타사 대비 특히 높은 만족도를 나타냈다.



산업별 KCSI 지수추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 전기장비(주방용 전기기기)

● 김치냉장고: 업계 최강자 위니아만도 10년 연속 1위

스탠드형 제품이 앞다투어 출시되고 있는 가운데 편의성과 함께 에너지 절약 효과를 극대화한 제품이 큰 인기를 끌고 있는 김치냉장고 산업의 만족도는 올해 큰 폭으로 상승했으며, 위니아만도가 영예의 10년 연속 1위를 차지했다.

위니아만도는 타사 대비 김치의 신선도, 잔 고장, 저소음, A/S, 직원 응대태도, 기능 조절 편리성 등의 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높은 것으로 나타났다.



● 냉장고: 삼성전자 강력한 경쟁사 LG전자 꺾고 1위 차지

독신가구의 증가로 미니 냉장고 시장이 커지는 가운데 발광다이오드(LED)·인조가죽 등을 적용한 프리미엄 제품이 속속 등장하고 있는 냉장고 산업의 만족도는 매우 큰 폭으로 상승했으며, 삼성전자가 LG전자를 꺾고 1위(역대 6회 1위)를 차지했다.

삼성전자는 경쟁사 대비 냉장실 음식물 보관상태, 저소음, 냄새, A/S, 대리점 및 설치직원의 응대태도, 내부공간의 효율적 활용 등의 항목에서 높은 만족도를 나타냈다.



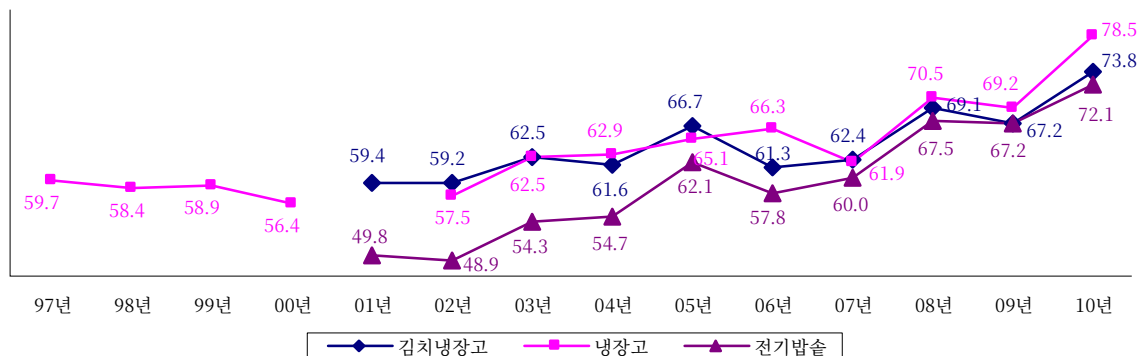
● 전기밥솥: 큰 폭의 만족도 상승 속에 쿠쿠 10년 연속 1위

고급형 제품의 인기가 지속되는 가운데 최근 맛별이부부와 1인 가정이 늘면서 크기가 작고 고급스러운 디자인의 고가 제품의 판매량이 늘고 있는 전기밥솥 산업의 만족도는 올해 큰 폭으로 상승했으며, 쿠쿠홈시스(쿠쿠)가 10년 연속 1위를 차지했다.

쿠쿠홈시스(쿠쿠)는 경쟁사 대비 밥 맛, 잔 고장, 직원 응대태도, 조작법, 취사 진행 상태 확인 기능 등 대부분의 요소 항목에서 상대적으로 크게 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 매우 높게 나타났다.



산업별 KCSI 지수추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 전기장비(가정용 전기기기 및 비전기식 기구)

• 세탁기: 삼성전자 저소음, 친절한 A/S로 LG 꺾고 1위

최근 웰빙에 이어 전기는 적게 들고 용량과 성능은 극대화된 스마트 제품이 쏟아져 나오고 있는 가운데 세탁기 산업의 만족도는 전년 대비 매우 큰 폭으로 상승했으며, 삼성전자가 강력한 경쟁사인 LG전자를 제치고 1위(역대 8회 1위)를 차지했다.

삼성전자는 경쟁사 대비 저소음, 세탁 후 빨래의 청결, A/S, 직원 응대태도, 사용의 편리성, 제품디자인, 회사의 신뢰도 등의 요소항목에서 높은 만족도를 보였다.



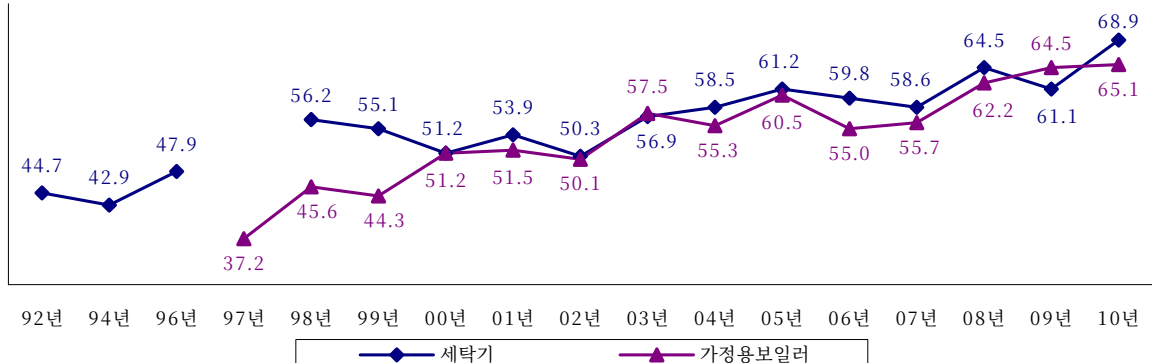
• 가정용보일러: 린나이코리아 역대 13회 1위 영예 차지

콘텐츠정보일터에 대한 소비자 선호도의 증가가 함께 최근 제품의 효율성에 대한 관심이 높아지고 있는 가정용보일러 산업의 만족도는 전년과 유사한 수준을 나타냈으며, 린나이코리아가 5년 연속 1위(역대 13회 1위)를 차지했다.

린나이코리아는 경쟁사 대비 전반적 만족도 및 재구입 의향이 높았으며, 저소음, A/S, 대리점 및 설치 직원의 응대태도 등의 요소 항목에서 만족도가 높은 것으로 평가되었다.



산업별 KCSI 지수추이



☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 기타 기계 및 장비

● 가정용정수기: 만족도 소폭 상승 속에 웅진코웨이 1위

깨끗하고 건강한 물에 대한 관심이 높아진 가운데 천연성분을 이용한 필터와 트렌디한 디자인 및 색상이 도입된 제품이 큰 인기를 끌고 있는 가정용정수기 산업의 만족도는 소폭 상승했으며, 웅진코웨이가 6년 연속 1위(역대 10회 1위)를 달성했다.

웅진코웨이 정수기는 정수된 물의 품질, 제품 디자인을 제외한 전 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 특히 잔 고장이 없는 점이 가장 높은 경쟁우위를 보였다.



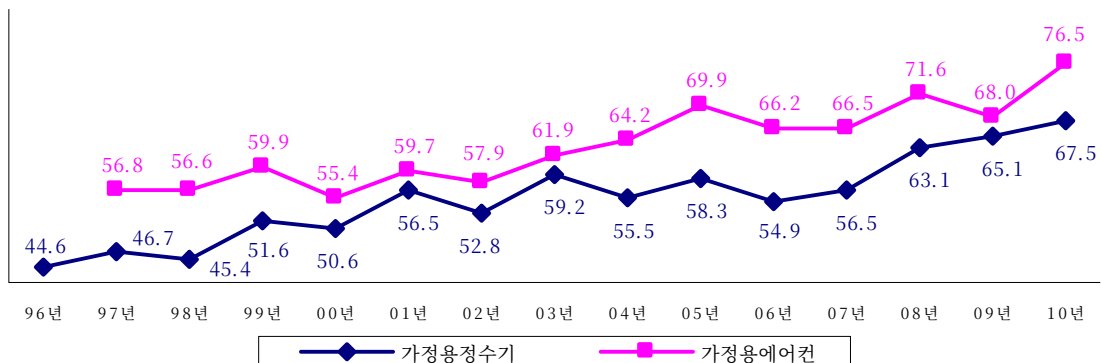
● 가정용에어컨: 절대 강자 LG 휘센 역대 10회 1위 달성

친환경·고효율과 함께 예술작품을 연상시키는 디자인 및 첨단 인공지능 기능을 갖춘 제품이 대거 등장한 가정용에어컨 산업의 만족도는 전년 대비 매우 큰 폭으로 상승하였으며, LG전자가 4년 연속 1위(역대 10회 1위)에 올랐다.

LG전자는 전반적인 만족도와 요소 만족도에서 경쟁사를 따돌렸으며, 잔고장없음, 저소음, 냉방성능, 사용편리성, 디자인 및 색상 등의 요소 항목도 경쟁사 대비 우위를 나타냈다.



산업별 KCSI 지수추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 영상, 음향 및 통신, 정밀, 광학기기

● TV : 글로벌 경쟁력 갖춘 삼성전자 13년 연속 1위 달성

LED와 3D를 키워드로 소비자의 큰 관심을 받은 가운데 최근 스마트 TV로 새로운 경쟁 환경에 돌입한 TV 산업의 만족도는 비교적 큰 폭으로 상승했으며, 삼성전자가 시장의 전반적 트렌드를 이끌며 13년 연속 1위라는 영예를 거머쥐었다.

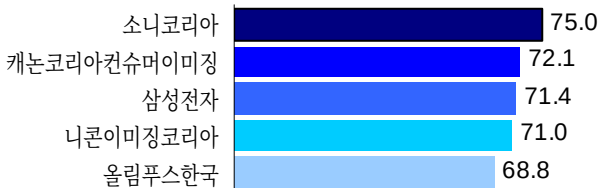
삼성전자는 음질, 잔고장, A/S, 리모콘 조작의 편리성, 디자인 등 대다수의 항목에서 LG전자 대비 높은 만족도를 나타냈으며, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높은 것으로 평가됐다.



● 디지털카메라 : 소니코리아 최고 만족도로 역대 6회 1위

단순 사진만 찍는 기능에서 벗어나 웹 업로드·사진 촬영위치 기억 등 다양한 스마트 기능을 지닌 제품이 큰 관심을 받고 있는 디지털카메라 산업의 만족도는 최근 4년간 지속 상승세를 나타냈으며, 소니코리아가 3년 연속 1위(역대 6회 1위)를 차지했다.

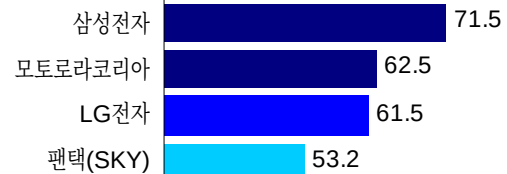
소니코리아는 전반적 만족도를 비롯해 선명도, 플래시 성능, 충전기능, 디자인, 휴대 편리성 등의 요소항목에서도 경쟁사 대비 높은 만족도를 보였다.



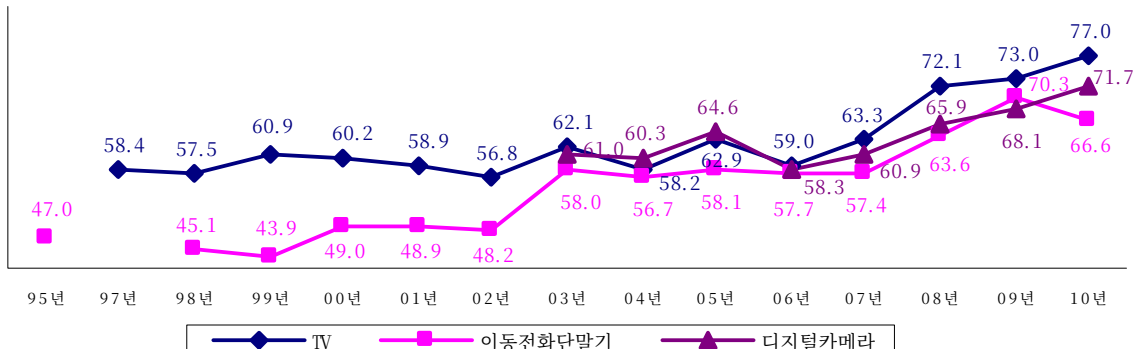
● 이동전화단말기 : 삼성전자 역대 14회 1위 거머쥐어

다양한 기능과 함께 우수한 디자인이 적용된 터치폰이 대세를 이룬 가운데 고성능·고효율 제품이 큰 인기를 끌고 있는 이동전화단말기 산업의 만족도는 하락한 것으로 나타났으며, 삼성전자가 영예의 13년 연속 1위(역대 14회 1위)를 차지했다.

삼성전자는 품질 대비 가격의 적절성을 제외한 전 항목에서 경쟁사보다 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높은 것으로 평가됐다.



산업별 KCSI 지수추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 컴퓨터 및 사무기기

● 노트북PC : 삼성전자 높은 만족도 속에 역대 13회 1위

친편일률적 디자인에서 벗어나 다양한 색상과 재질을 적용한 제품의 비중이 높아지고 있는 가운데 가격 경쟁 또한 심화되고 있는 노트북PC 산업의 만족도는 올해 소폭 상승했으며, 삼성전자가 9년 연속 1위(역대 13회 1위)를 차지했다.

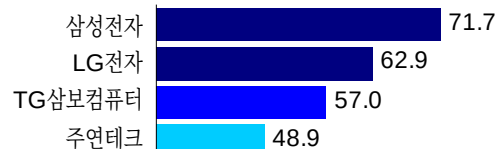
삼성전자는 모니터 화질, 처리속도, 품질 대비 가격의 적절성 항목을 제외한 전 영역에서 타사 대비 높은 만족도를 나타냈으며, 회사의 신뢰도에서 매우 높은 평가를 받았다.



● 데스크톱PC : PC최강자 삼성전자 역대 13회 1위 달성

노트북PC의 성능이 비약적으로 발전하고 가격 경쟁력 또한 높아짐에 따라 소매 판매량에서도 크게 뒤쳐지고 있는 데스크톱 PC 산업의 만족도는 올해 큰 폭으로 상승했으며, 삼성전자가 9년 연속 1위(역대 13회 1위)를 기록했다.

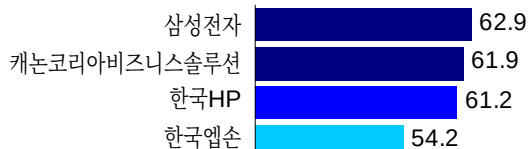
삼성전자는 저소음, 처리속도, 잔 고장, A/S, 설치 및 사용안내 서비스 등의 요소항목에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 나타냈으며, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높은 것으로 평가됐다.



● 가정용복합기: 선명한 출력, 우수한 A/S로 삼성전자 1위

빠른 속도와 고품질의 인쇄성능은 기본으로 우수한 디자인과 함께 친환경·고효율의 제품이 경쟁적으로 출시되고 있는 가정용 복합기 산업의 만족도는 최근 4년간 높은 상승률을 나타냈으며, 삼성전자가 3년 연속 1위(역대 6회 1위)를 차지했다.

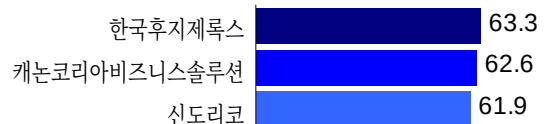
삼성전자는 타사 대비 선명한 출력, 잔 고장, A/S, 소모품 구입의 용이성, 직원 응대태도 등의 요소에서 높은 만족도를 보였으며 회사에 대한 신뢰도 또한 가장 높게 평가됐다.



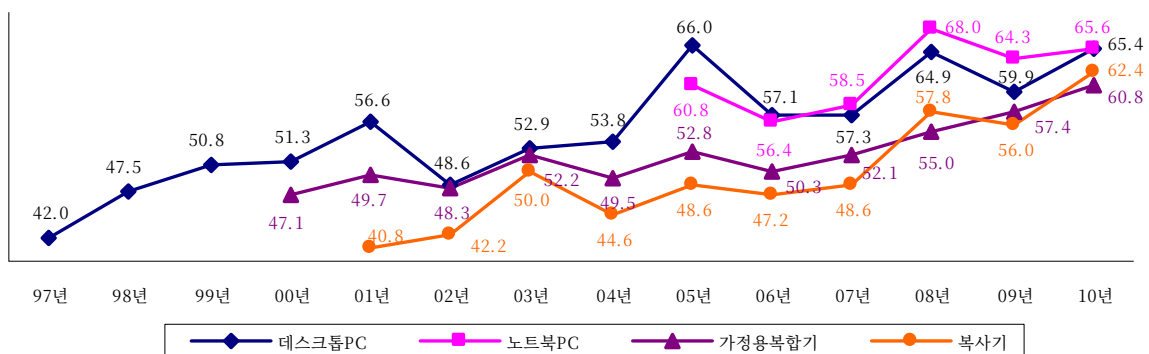
● 복사기: 한국후지제록스 복사기 업계 최초 10년 연속 1위

업무생산성 및 비용 절감 효과를 높이기 위한 업계의 지속적인 노력이 진행되고 있는 가운데 최근 고객만족이 큰 이슈로 떠오르며 서비스 경쟁력을 강화해 나가고 있는 복사기 산업의 만족도는 올해 매우 큰 폭으로 상승했으며, 한국후지제록스가 10년 연속 경쟁사를 따돌렸다.

한국후지제록스는 경쟁사 대비 복사 선명도, 소모품 교체의 용이성, 다양한 부가기능 등의 요소항목에서 높은 만족도를 보였으며, 빠른 복사속도 또한 상대적으로 높게 평가됐다.



산업별 KCSI 지수추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 자동차 및 고무제품

● 일반승용차: 현대자동차 17년 연속 1위 위업 달성

소비자의 지식과 정보력이 높아지고 기대 수준 또한 높아짐에 따라 제품 개발부터 A/S까지 보다 많은 노력이 요구되고 있는 일반승용차 산업의 만족도는 올해 비교적 큰 폭으로 상승했으며, 현대자동차가 KCSI 역대 가장 긴 17년 연속 1위를 달성했다.

현대자동차는 재구입 의향이 가장 높게 나타났으며, 경쟁사 대비 내·외부 디자인, 정비품질 대비 수리비용, 회사에 대한 신뢰도 항목에서 상대적으로 가장 높게 나타났다.



● RV승용차: 소음, 승차감 모두 만족한 현대자동차 1위

최근 도심형으로 진화하며 실용성과 함께 승차감 향상 및 각종 편의사양의 고급화가 급속히 진행되고 있는 RV승용차 산업의 만족도는 큰 폭으로 상승했으며, 현대자동차가 7년 연속 1위를 차지했다.

현대자동차는 전반적 만족도와 재구입 의향에서 높은 평가를 받았으며, 소음 및 승차감(안락감), 배기량 대비 연비, 내·외부 디자인/스타일, 회사 신뢰도 등에서 높은 만족도를 나타냈다.



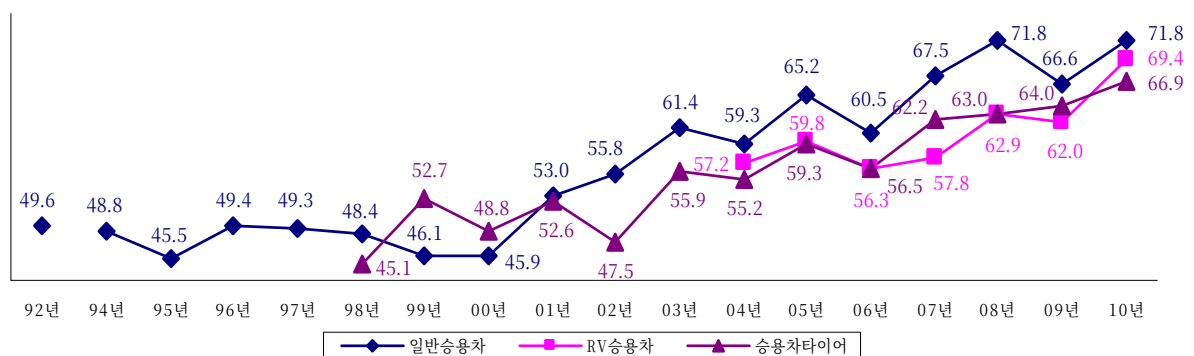
● 승용차타이어: 금호타이어 역대 7회 1위 기업 토해

승차감, 소음 등의 성능 뿐만 아니라 우수한 외관 디자인과 함께 연비 효율을 높여주는 친환경 제품에 대한 소비자의 관심이 높아지고 있는 가운데 승용차타이어 산업의 만족도는 전년에 이어 소폭 상승하였으며, 금호타이어가 한국타이어를 제치고 6년 연속 1위(역대 7회 1위)를 차지했다.

금호타이어는 경쟁사와 비교하여 승차감, 제동성능, 내구성, 디자인, 품질대비 가격, 회사신뢰성 등의 요소에서 높은 만족도를 나타냈다.



산업별 KCSI 지수 추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 가구, 기타 제품

● 부엌가구: 에넥스 높은 품질로 역대 6회 1위 달성

주부들 사이에서 저마다의 개성과 스타일을 뽑내는 공간으로 점차 활용되며 제질과 디자인이 강조되고 있는 부엌가구 산업의 올해 만족도는 큰 폭으로 상승했으며, 에넥스가 한샘을 제치고 5년 연속 1위(역대 6회 1위)를 차지했다.

에넥스는 전반적 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 제품의 견고성, 수납공간의 효율성, A/S 품질, 품질 대비 가격적절성 등의 요소항목에서 좋은 평가를 받았다.



● 침대: 흔들림 없는 시몬스침대 역대 3회 1위 달성

침대 고유의 품질과 기능성은 기본으로 편안함 또는 흔들림 없는 매트리스 등 자사만의 차별화된 기능과 가치를 바탕으로 마케팅을 펼치고 있는 침대 산업의 만족도는 상승한 것으로 나타났으며, 시몬스침대가 2년 연속 1위(역대 3회 1위)를 차지했다.

시몬스침대는 경쟁사 대비 전반적 만족도와 요소만족도가 가장 높았고 침대프레임 견고성, A/S 품질, 배달 및 설치 서비스, 디자인, 가격 적절성 측면에서 가장 높게 평가 받았다.



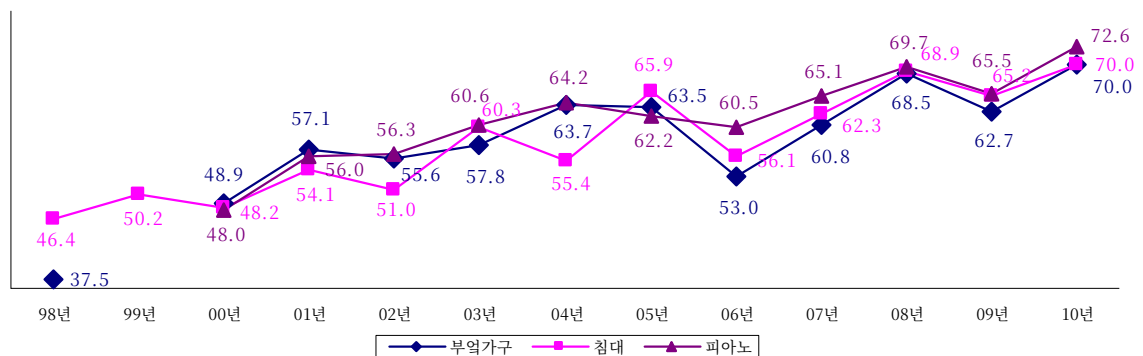
● 피아노: 맑은 소리로 영창악기 11년간 최고만족도 달성

올해 피아노 산업의 만족도는 매우 큰 폭으로 상승했으며, 단순 악기 제조를 넘어 문화를 제조하는 기업으로써 변화하고 있는 영창악기가 11년 연속 1위의 위업을 달성했다.

영창악기는 경쟁사에 비해 소리, 배달 및 설치 서비스, 직원의 응대태도, 디자인 등 대부분의 항목에서 높은 만족도를 나타냈으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 매우 높은 것으로 평가됐다.



산업별 KCSI 지수 추이



☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 소매업(대형, 음식료품위주 종합 소매업)

● 백화점: 신세계 백화점 높은 만족도로 4년 연속 1위

최근 트위터, 블로그 등 소셜 네트워크 서비스 관리를 통해 소비자와의 소통을 강화하고 있는 백화점 산업의 만족도는 올해에도 작년에 이어 비교적 큰 폭으로 상승했으며, 신세계백화점이 4년 연속 1위를 고수하였다.

신세계백화점은 전반적 만족도 및 재구매 의향이 가장 높게 나타났고, 상품 구색 다양성, 직원응대 태도, 상품 교환 및 반품 용이성 등의 요소 항목이 타사 대비 가장 높았다.



● 대형수퍼마켓: GS수퍼 조사 첫 해 1위 영예

금년 첫 조사를 시행한 대형수퍼마켓산업에서는 GS수퍼가 2위와의 큰 격차를 보이며 1위를 차지하였다.

GS수퍼는 전반적 만족도가 매우 높게 나타났으며, 상품의 질, 상품의 다양성, 직원응대 태도, 지속적인 이용에 따른 혜택, 매장 분위기, 상품 교환 및 반품의 용이성, 회사 신뢰도 등의 요소 항목이 경쟁사 대비 높은 만족도를 나타냈다.



● 대형마트: 높은 만족도 상승 속에 홈플러스 1위 수성

최근 명품 상품 판매, 고급 베이커리 브랜드 도입 등 매장의 고급화를 강화하고 있는 대형마트 산업의 만족도는 작년 대비 크게 상승한 것으로 나타났으며, 작년 4년 만에 선두에 복귀한 홈플러스가 올해에도 1위(역대 3회 1위) 수성에 성공하였다.

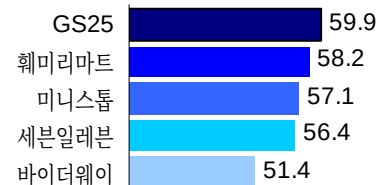
홈플러스는 전반적 만족도와 재구매 의향이 타사 대비 높았으며, 고객관리, 지속적 이용에 따른 혜택, 고객 편의시설, 주차 편리성 등이 우수하게 나타났다.



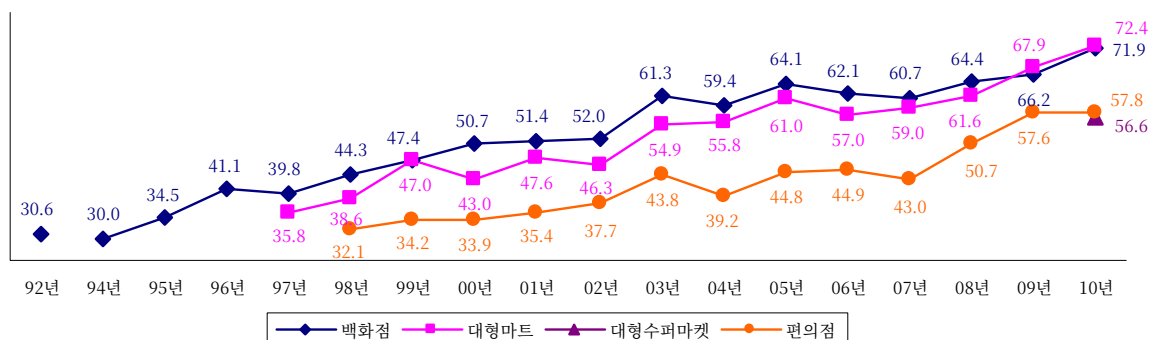
● 편의점: 직원 친절함 GS25 11번째 1위 달성

경기불황에도 고속성장을 기록하며 매출규모 8조원 대를 바라보는 등 거대 시장으로 성장한 편의점 산업의 만족도는 작년 대비 소폭 하락하는 경향을 나타내었으며, GS25가 올해에도 주요 경쟁사를 제치고 8년 연속 1위(총 11회 1위)를 달성했다.

GS25는 직원응대 태도, 매장청결성, 진열상태 우수성, 방문 편리성, 생활편의 서비스 다양성, 회사 신뢰도 등 대부분의 요소 항목에 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.



산업별 KCSI 지수추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

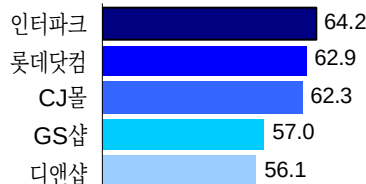
(3) 서비스업

■ 소매업(통신 판매업)

• 인터넷쇼핑몰: 인터파크 8년 연속 고객만족도 1위

단기간 급성장하며 경쟁 또한 매우 치열해진 인터넷쇼핑몰 산업의 만족도는 올해도 성장세를 이어가며 성장 추이의 발판을 마련했으며, 인터파크가 8년 연속 1위를 기록했다.

인터파크는 경쟁사와 비교하여 지속적인 이용에 따른 혜택, 여러 상품의 비교 용이성, 상품의 품질 대비 가격 적절성 요소에서 상대적으로 높은 만족도를 보였다.



• 오픈마켓: 고객서비스 최우선으로 한 11번가 1위 수성

금년 두 번째 조사 및 발표 산업인 오픈마켓 산업에서는 사업 초기부터 고객 서비스를 앞세워 온 11번가가 올해 1위 수성에 성공하였다.

11번가는 재구매 의향이 가장 높았고, 상품정보 제공, 반품 및 교환 용이성, 고객 문의 및 불만사항 응대, 지속적인 이용에 따른 혜택 등 모든 요소 항목에서도 타사 대비 좋은 결과를 보였다.



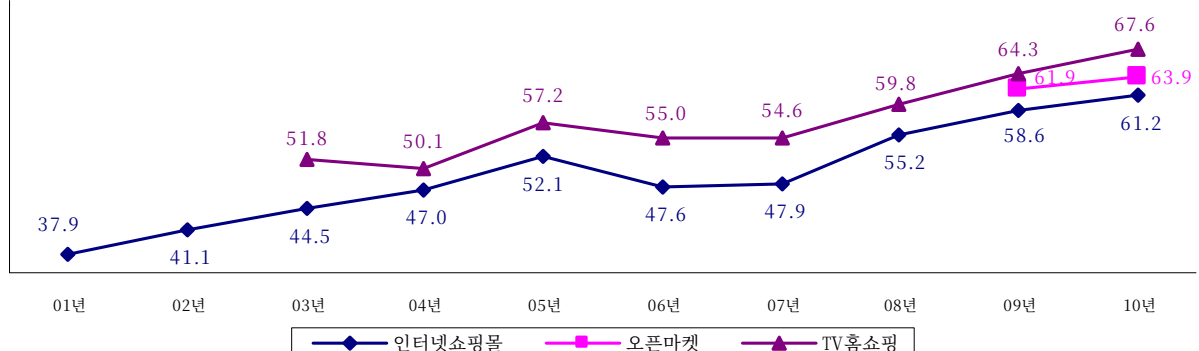
• TV홈쇼핑: 높은 회사 신뢰도로 현대홈쇼핑 5년 연속 1위

첫 방송 이후 올해로 만 15년째를 맞으며 유통시장에서 입지를 공고히 한 TV홈쇼핑 산업의 만족도는 올해에도 대폭 상승했으며, 현대홈쇼핑이 5년 연속 1위를 차지하며 고객만족도에 관한 한 확고한 입지를 구축하였다.

현대홈쇼핑은 요소 만족도 및 재구매 의향이 가장 높았으며, 상품의 다양성, 주문접수 처리, 이용 편리성, 회사 신뢰도 등의 요소 항목에서도 경쟁사를 따돌리고 계속 선두를 이어갔다.



산업별 KCSI 지수추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 소매업(서적류, 기타 소매업)

● 대형서점: 광화문점 리뉴얼한 교보문고 14년 연속 1위

이벤트 개최, 복합문화 공간으로의 변화 등 차별화된 서비스를 개발 및 제공 중인 대형서점 산업의 만족도는 올해에도 비교적 큰 폭으로 상승했으며, 교보문고가 14년 연속 1위를 차지하는 영예를 누리게 됐다.

교보문고는 경쟁사 대비 직원의 응대태도, 교환 및 반품의 용이성, 고객 편의시설, 서적의 다양성, 매장내부의 안내, 서점의 신뢰도 등의 거의 모든 요소항목에서 높은 만족도를 나타냈다.



● 인터넷서점: 예스24 높은 만족도로 2년 연속 1위 차지

금년 두번째 조사 및 발표 산업인 인터넷 서점의 만족도는 작년 대비 큰 폭의 상승을 나타내었으며, 예스24가 전년에 이어 올해에도 1위를 차지하였다.

예스24는 전반적 만족도가 가장 높아 1위를 계속 유지하였으며, 요소 항목 중 주문/결제/배송에 대한 조회, 반품 및 교환 용이성, 사이트 화면 구성 등이 우수한 것으로 나타났다.



● 주유소: GS칼텍스 SK에너지 꺾고 9년 만에 1위 탈환

가격 및 서비스 경쟁이 계속 심화되고 있는 주유소 산업의 만족도는 전년에 이어 올해에도 상승하는 경향을 나타내었다. 특히, GS칼텍스가 지난 8년간 1위 자리를 한번도 놓치지 않았던 SK주유소를 제치고 올해 1위를 달성하는 기업을 토했다.

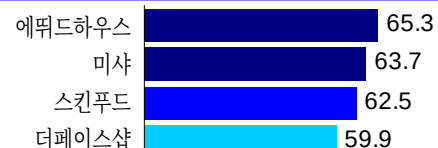
GS칼텍스는 재이용 의향이 매우 높게 나타났으며, 주유원 친절도, 주유원 복장 및 용모단정 등 인적 서비스 요소에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 나타내어 1위를 차지하게 되었다.



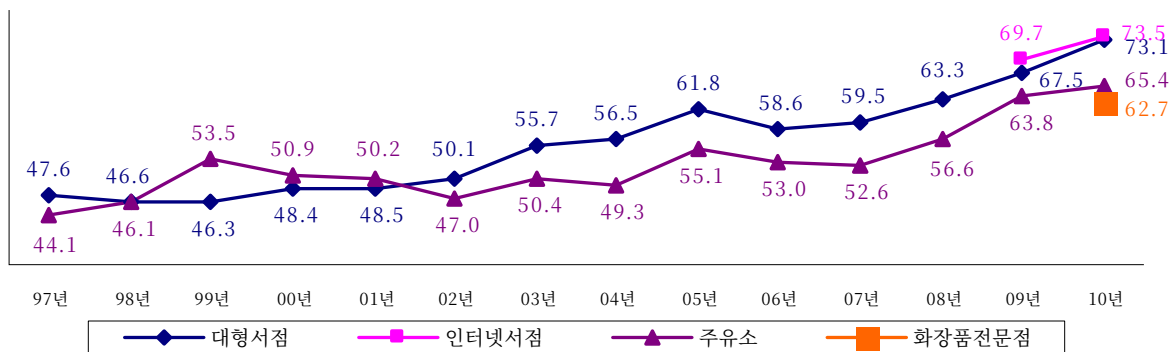
● 화장품전문점: 에뛰드하우스 조사 첫 해 1위 영예

금년 첫 조사를 시행한 화장품전문점 산업에서는 주요 4개사 중 에뛰드하우스가 1위를 차지하였다.

에뛰드하우스는 요소 만족도와 재이용 의향에서 높게 나타났으며, 상품 품질, 고객관리, 지속적인 이용에 따른 혜택, 회사 신뢰도 등의 요소에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 나타냈다.



산업별 KCSI 지수추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 숙박 및 음식점업(음식점 및 주점업)

● 제과/제빵점: CJ푸레쥬르 역대 9번째 1위 달성

제과/제빵점 산업의 만족도는 작년 대비 큰 폭으로 상승하는 경향을 나타내었으며, CJ푸레쥬르가 파리바게뜨와 치열한 경쟁 속에 간발의 차이로 1위를 수성하였다. (3년 연속 1위, 역대 총 9회 1위)

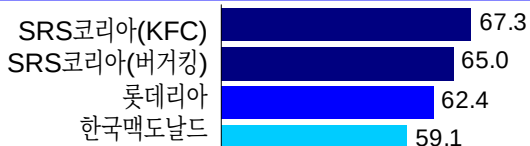
CJ푸레쥬르는 경쟁사 대비 전반적 만족도와 재이용의향이 모두 높았으며, 제품의 맛, 신선도, 직원 응대태도, 환경 청결성, 회사 신뢰도 등의 요소 항목에서 좋은 결과가 나왔다.



● 패스트푸드점: KFC 패스트푸드 강자 버거킹 꺾고 1위

패스트푸드 산업은 웰빙 열풍 등 부정적인 대외 여건의 조성에도 불구하고 지속적인 만족도 상승 경향을 나타내었으며, 올해 KFC가 작년까지 4년 연속 1위였던 버거킹을 따돌리는 이변을 창출하였다.

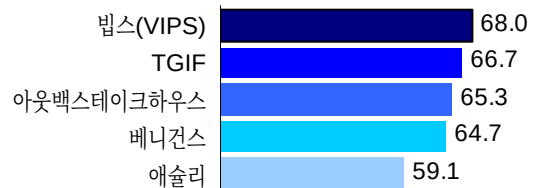
SRS코리아(KFC)는 경쟁사 대비 전반적 만족도, 재이용 의향이 높게 나타났으며, 음식의 맛, 매장 시설, 위생관리 항목에서 가장 좋은 평가를 받았다.



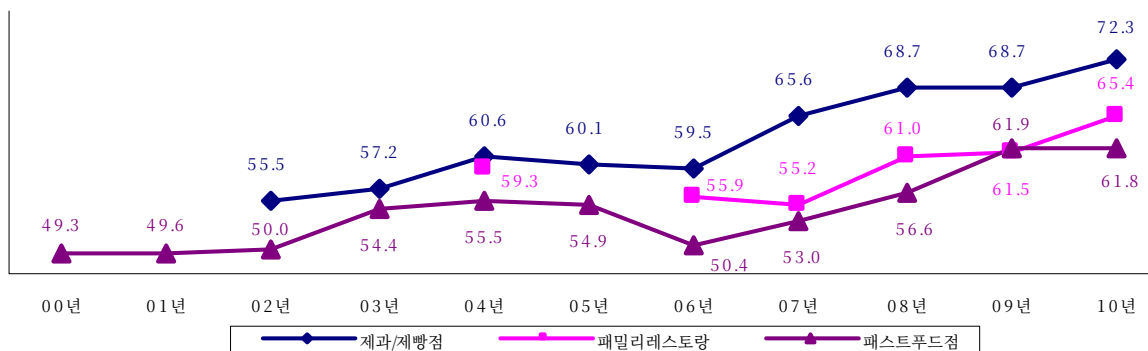
● 패밀리레스토랑: 전년 대비 만족도 상승하며 뽀스 1위

최근 심각한 정체기를 맞고 있는 패밀리레스토랑 산업의 만족도는 어려운 시장환경에도 불구하고 3년 연속 상승했으며, 올해에는 뽀스(VIPS)가 만족도 1위를 차지하였다.

CJ VIPS는 경쟁사 대비 재이용의향이 가장 높은 것으로 나타났다, 음식의 맛, 신선도, 직원응대 태도, 매장시설, 위생관리, 신뢰도 등의 요소항목에서 높게 평가 받았다.



산업별 KCSI 지수추이



☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 숙박 및 음식점업(음식점 및 주점업)

● 커피전문점: 엔제리너스커피 1위로 부상

국내시장에 깊게 자리잡고 저변화 확대 및 대중화에 성공한 커피전문점 산업은 작년 대비 만족도가 소폭 하락하는 경향을 보였다. 엔제리너스커피가 지난 해까지 계속 1위를 차지하였던 커피빈코리아를 제치고 금년 정상의 자리를 차지하였다.

엔제리너스커피는 경쟁사 대비 전반적 만족도 및 재이용 의향이 높았으며, 메뉴안내, 매장 시설 편리성, 위생관리, 품질 대비 가격 등의 요소항목에서 높은 만족도를 나타냈다.



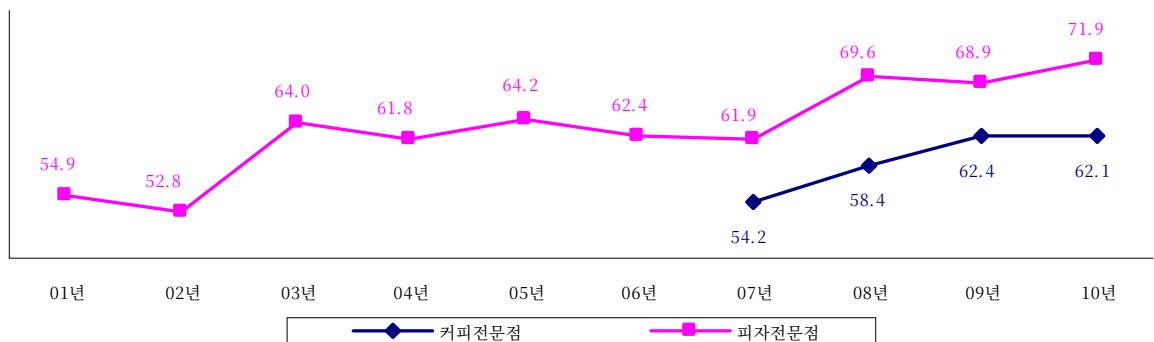
● 피자전문점: 맛 좋은 미스터피자 2년 연속 1위 수성

KCSI 피자 전문점의 만족도 조사 결과 작년 전통의 강호 피자헛을 제치고 1위에 올랐던 미스터피자가 금년에도 고객만족도 2년 연속 1위(역대 3회 1위)를 수성하였다.

미스터피자는 전반적 만족도가 가장 높았으며, 음식의 맛 등 요소 항목에서 고른 수준을 나타내며 1위 자리를 계속 유지하게 되었다.



산업별 KCSI 지수추이



☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 숙박 및 음식점업(숙박업), 건설업

● 아파트: 전년 대비 만족도 큰 폭 상승

건축비 상승 및 경기불황 등에 따라 분양에 어려움을 겪고 있는 아파트 산업의 만족도는 작년 대비 큰 폭 상승한 것으로 나타났다.

아파트 산업은 작년 대비 전반적 만족도가 매우 높게 나타났으며, 단지내 공동시설, 시공 및 마감상태, 실내 인테리어, 단지 관리 등의 요소 만족도가 상승하여 전체적인 상승을 견인하였다.

아파트 64.9

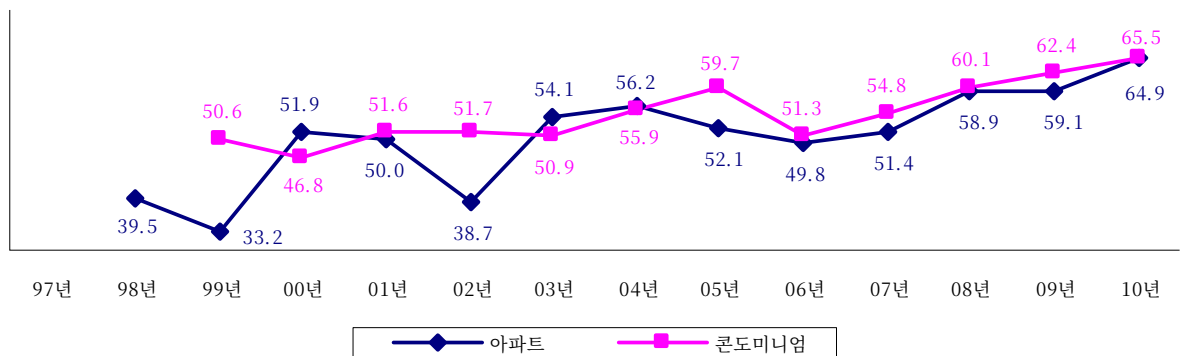
● 콘도미니엄: 대명리조트 10회째 1위 올라

주 5일제 근무가 정착화된 이후 레저생활에 대한 관심이 늘면서 빠르게 성장해온 콘도미니엄 산업의 만족도는 작년의 상승세를 이어갔으며, 대명리조트가 8년 연속 1위(역대 10회 1위)를 차지했다.

대명리조트는 경쟁사 대비 전반적 만족도, 재이용 의향이 높았으며, 객실 청결성, 객실 편의시설, 객실 안락성, 부대시설 등 시설 환경 측면의 우수성을 바탕으로 경쟁사를 따돌릴 수 있었다.

대명리조트 66.4
한화리조트 64.1

산업별 KCSI 지수추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 금융 및 보험(보험 및 연금업)

● 생명보험: 2위와의 큰 격차로 삼성생명 6년 연속 1위

생명보험 산업에서는 큰 이변없이 삼성생명이 다시금 1위를 차지하였다. 이로써 삼성생명은 6년 연속 1위(역대 12회 1위)를 기록 중이다.

삼성생명은 타사 대비 전반적 만족도, 재이용 의향이 매우 높게 나타났으며, 응대 신속성, 응대태도 우수성, 상품설명, 고객 편의 제공, 보험료 입금 편리성 및 회사 신뢰성 등 모든 요소항목에서도 가장 높은 만족도를 보이며 경쟁사를 따돌렸다.



● 온라인자동차보험: 현대하이카다이렉트 2년 연속 1위

금년 세 번째 조사인 온라인자동차보험 산업의 만족도는 아직까지 자동차 보험 및 손해보험 등 타 보험업 대비 다소 낮게 나타났으나, 전년 대비 큰 폭으로 상승하였으며, 현대하이카다이렉트가 작년에 이어 2년 연속 1위를 차지하였다.

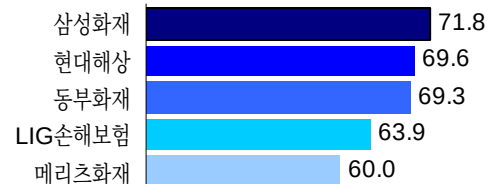
현대하이카다이렉트는 전반적 만족도가 높게 나타났으며, 경쟁사 대비 이용편리성, 직원 응대태도, 보험상품 정보제공, 긴급 출동, 회사 신뢰성 등의 요소 항목에 대하여 좋은 평가를 받았다.



● 자동차보험: 삼성화재 13년 연속 1위 위업 달성

KCSI 자동차보험 산업의 만족도는 전년 대비 다시 상승하였으며, 삼성화재가 13년 연속 1위(역대 14회 1위)를 이어갔다.

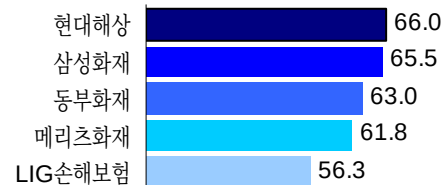
삼성화재는 경쟁사 대비 이용의 편리성(직원연결, 업무처리 등), 직원 응대태도(설계사, 상담, 보상직원 등), 보상처리 결과 안내 및 확인, 가입 후 고객관리 우수성, 회사 신뢰도 등의 요소 항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.



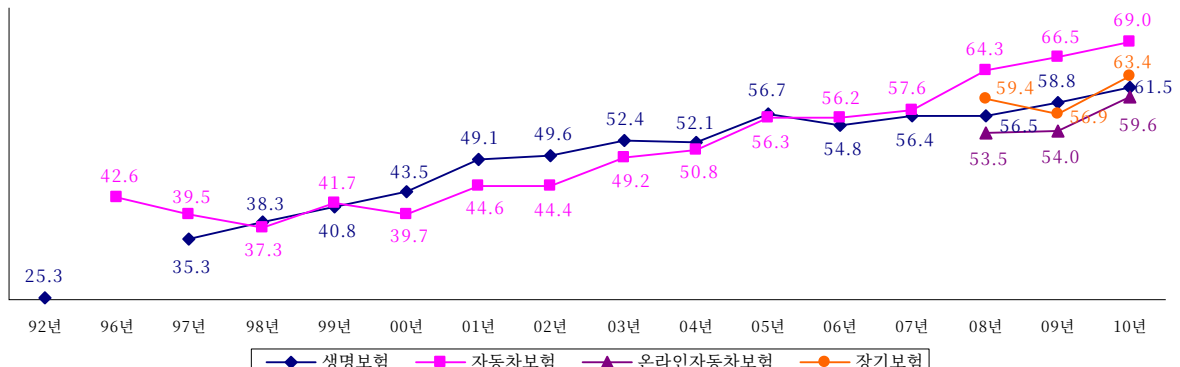
● 장기보험: 직원 응대 우수한 현대해상 3년 연속 1위 수성

장기보험(장기손해보험) 산업의 만족도는 전년 대비 큰 폭으로 상승하며, 생명보험과 온라인자동차보험 보다 높은 만족도를 나타내었다. 2008년 첫 조사 이래 현대해상화재보험이 금년에도 1위를 차지했다.(3년 연속 1위)

현대해상은 경쟁사 대비 이용편리성, 직원 응대, 각종 사고처리 안내, 보험청구 용이성, 사고처리 결과 확인, 보험료 적절성 등의 요소항목에서 높은 만족도를 나타냈다.



산업별 KCSI 지수추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

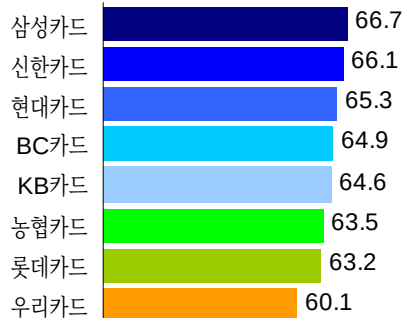
(3) 서비스업

■ 금융 및 보험(금융업, 증권)

● 신용카드: 삼성카드 역대 8회 만족도 선두 고수

경기회복으로 인한 소비심리 확대, 생활요금 등 카드결제 범위 확대 등 긍정적 대외환경이 조성되고 있는 신용카드 산업의 KCSI는 삼성카드가 치열한 경쟁 속에서도 꾸준히 7년 연속 1위(총 8회 1위)를 고수했다.

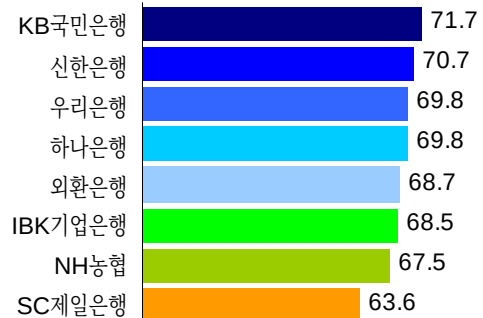
삼성카드는 타사 대비 전반적 만족도 및 재이용 의향에서 높은 점수를 기록하였고, 부가서비스 우수성 및 회사 신뢰도에서 좋은 평가를 받았다.



● 은행: KB국민은행 전반적 우세 속에 4년 연속 1위

고객만족을 통한 경쟁력 강화가 가장 활성화되어 있는 은행 산업의 만족도는 계속적으로 큰 폭의 상승을 기록하고 있으며, KB국민은행이 4년 연속 1위의 영예를 안았다.

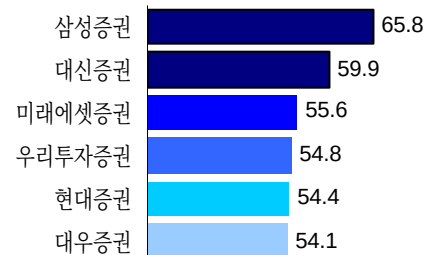
KB국민은행은 타 은행과의 치열한 경쟁 가운데에서도 전반적 만족도와 재이용의향의 선두를 차지하였고 세부 요소항목에서도 고른 우위를 보이며 종합적인 경쟁우위를 보였다.



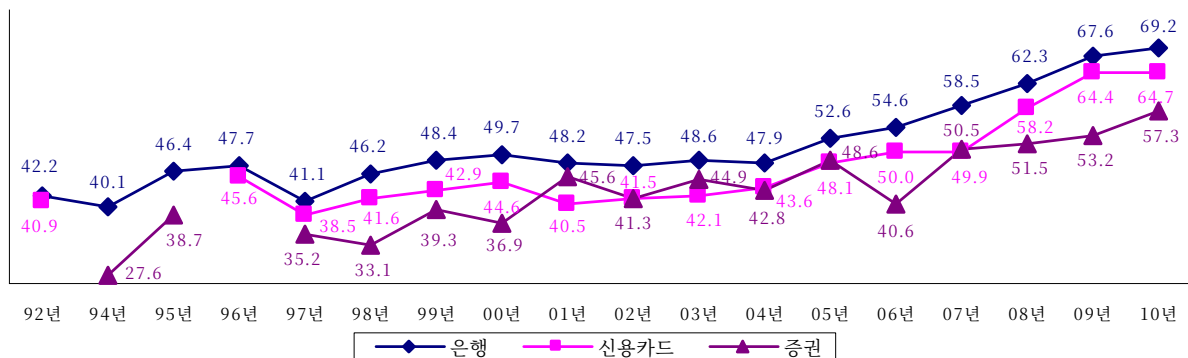
● 증권: 삼성증권 친절환 직원 응대태도 역대 7회 1위 달성

지난 해 금융위기 발발에 따른 극심한 침체를 경험한 후 대형화와 특화 전략을 활발히 추진했던 증권산업에서는 삼성증권이 5년 연속 1위(총 7회 1위)를 이어갔으며, 경쟁사를 비교적 큰 차이로 따돌리고 선두자리를 굳혔다.

삼성증권은 직원 응대태도, 사이버 거래 편리성, 투자상담의 전문성, 서비스 대비 수수료의 적절성, 회사의 신뢰성 항목에서 가장 높게 평가됐다.



산업별 KCSI 지수 추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 통신업(유무선 전화업)

● 국제전화: KT 지난 해 1위 SK 텔링크 꺾고 1위 탈환

인터넷 전화의 등장으로 요금 경쟁이 치열해 지고 있는 국제전화 시장의 만족도는 지난 해 SK텔링크(00700)에게 부동의 1위 자리를 내주었던 KT(001)가 금년 1위 탈환에 성공하였다.

KT는 전반적 만족도에서 상대적으로 우수한 평가를 받았으며, 통화 음질, 할인서비스, 다양한 요금제도, 회사의 신뢰도 등 모든 요소항목에서 우위를 나타냈다.



● 시내/시외전화: KT 뛰어난 품질로 역대 12회 1위 이어가

시내/시외전화 산업의 만족도는 작년과 같은 상승세를 이어갔으며, KT가 11년 연속 1위(총 12회 1위)에 오르며 산업을 이끌어 갔다.

KT의 시내/시외전화는 통화 음질, 통화 중 단절/혼선, 개통 및 설치약속 준수, 상담원 서비스 우수성, 할인서비스, 회사 신뢰도 등 모든 요소항목에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 나타냈다.



● 이동전화서비스: SKT 13년 연속 1위 위업

KTF가 KT로 흡수되고, LG텔레콤이 LG 유플러스로 사명을 변경하는 등 경쟁이 더욱 고조되고 있는 이동전화 서비스 시장에서는 SK텔레콤이 변함없이 KT와 LG유플러스를 등을 제치고 13년 연속 1위를 기록했다.

SK텔레콤은 전반적 만족도 및 재이용 의향에서 경쟁사 대비 높게 나타났으며, 통화 성공/연결, 통화 음질, 콜센터 서비스, 단말기 종류 다양성, 멤버십 혜택, 회사에 대한 신뢰도 등의 요소항목에서 높게 평가됐다.



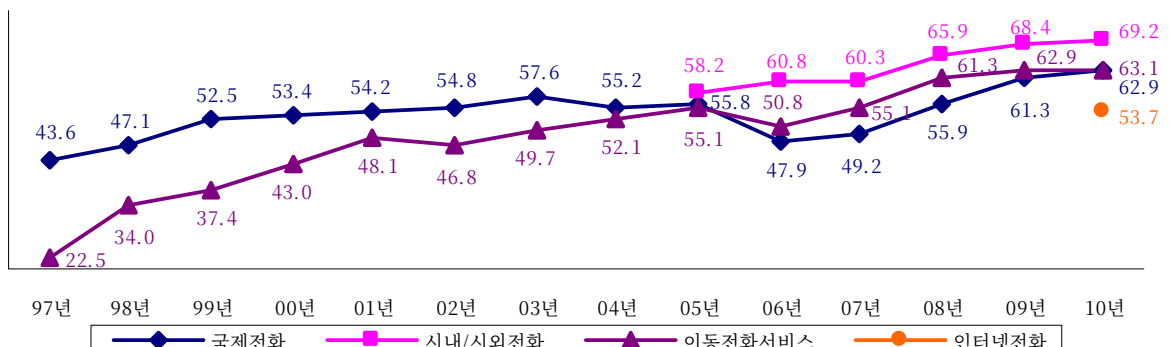
● 인터넷전화: 금년 첫 조사에서 KT 1위 차지

금년 KCSI 신규조사 산업으로 이용자가 급격히 증가하고 있는 인터넷전화 산업에서는 KT가 SK브로드밴드와 LG유플러스를 여유롭게 제치고 1위를 차지하였다.

KT는 전반적 만족도 및 재이용 의향에서 경쟁사 대비 높게 나타났으며, 통화 성공/연결, 통화 음질, 요금제도 다양성, 장기 이용고객 혜택, 고장신고의 편리성, 회사에 대한 신뢰도 등의 요소항목에서 높게 평가됐다.



산업별 KCSI 지수추이



☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 통신업(우편, 부가 통신업)

● 우편: 만족도 지속 상승하며 공공부문 최고 만족도 기록

우편서비스는 작년에 이어 지속적인 만족도 상승세를 이어갔으며, 공공 서비스 부문에서 전력, 상수도 등을 제치고 가장 높은 만족도를 이어갔다.

우편서비스는 작년과 비교하여 영업장 청결성, 업무처리의 신속/정확성, 신속한 배달, 이용요금의 적절성 등의 요소항목에서 만족도가 증가한 것으로 나타났으며, 우체국에 대한 신뢰도 또한 높아진 것으로 평가됐다.

우편 74.8

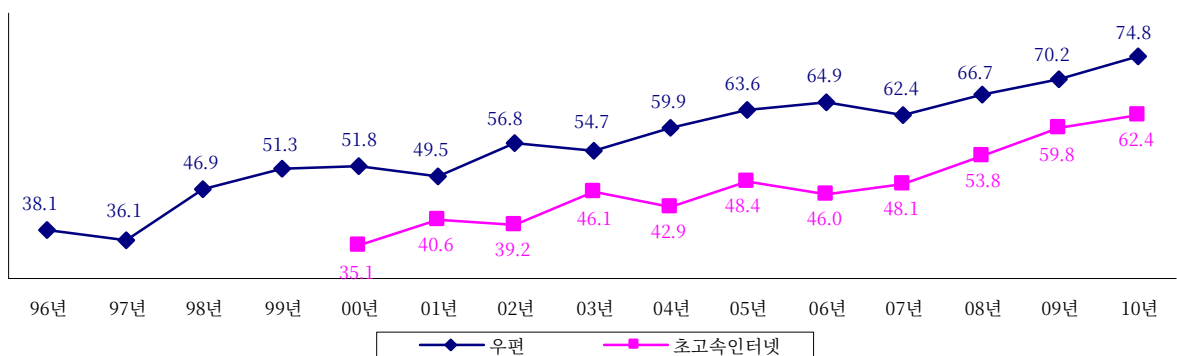
● 초고속인터넷: QOOK 7년 연속 선두 유지

통신 3사가 가장 치열한 경쟁 구도를 보이고 있는 초고속 인터넷 서비스 산업에서는 전통의 강자인 KT(QOOK(구 메가패스))가 7년 연속 선두를 유지하였다.

KT는 경쟁사와 비교하여 전반적 만족도 및 재이용 의향에서 우수하였고, 속도 우수성, 장기이용 고객 혜택, 상담원 및 설치직원 우수성 등의 대부분의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 보였으며, 회사의 신뢰도 또한 가장 높은 것으로 나타났다.

KT	66.4
SK브로드밴드	62.0
LG유플러스	52.8

산업별 KCSI 지수추이



☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

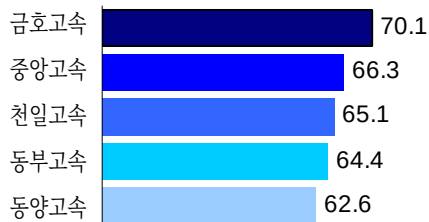
(3) 서비스업

■ 운수 및 보관(고속버스, 항공)

● 고속버스: 2위와의 큰 격차로 금호고속 역대8회1위

점진적인 만족도 수준의 상승을 보이고 있는 고속버스 산업은 올해도 큰 폭으로 상승한 것으로 나타났으며, 금호고속이 5년 연속 1위(총 8회 1위)를 달성했다.

금호고속은 경쟁사 대비 전반적 만족도가 가장 높았으며, 출발 시간 준수, 안전운행, 차내의 시설환경, 승차감, 냉난방 시설 등의 요소항목에서도 높은 만족도를 나타내어 최고의 자리를 유지했다.



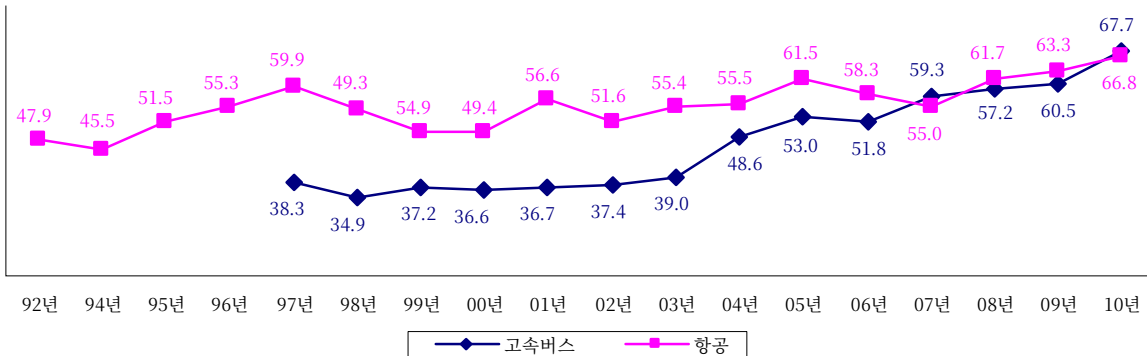
● 항공: 아시아나항공 역대14회1위 위업 달성

금년 경기회복 및 국제행사에 따른 수요가 증가했던 항공산업의 만족도는 작년에 이어 금년에도 소폭 상승하였다. 저가항공사의 증가로 향후 시장경쟁이 더욱 가속화될 것으로 전망되는 가운데, 아시아나항공이 대한항공 등의 경쟁사를 제치고 4년 연속 1위(역대 14회 1위)에 올랐다.

아시아나항공은 경쟁사 대비 기내시설/환경(좌석, 화장실 등), 탑승 수속서비스, 항공편 연계서비스의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.



산업별 KCSI 지수추이



☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 운수 및 보관(철도, 지하철)

● 철도: 전년 대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승

수익·비용구조의 혁신을 통한 생산성 향상을 주요 이슈로 하고 있는 네트워크형 기간산업인 철도 산업의 전체 만족도는 작년에 이어 올해에도 큰 폭으로 상승하였다.

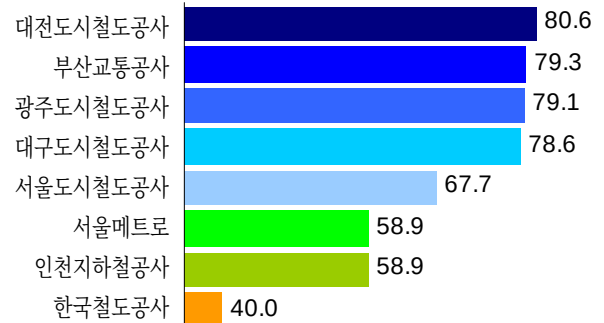
철도 산업은 작년과 비교하여 전반적 만족도가 크게 상승하였으며, 열차/대합실 편의시설, 승차감, 청결도, 차량 냉난방 시설, 안전운행, 발착시간 정확성 등의 만족도가 크게 상승했다.

● 지하철: 작년 이어 만족도 상승세 유지

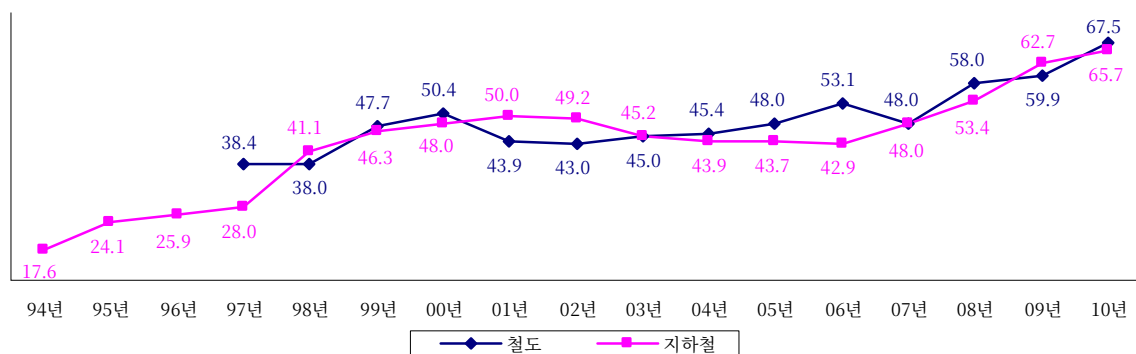
최근 자가용을 대체하여 이용률이 급증한 지하철 산업의 만족도는 작년에 이어 큰 폭으로 상승했으며, 대전시도시철도공사가 가장 높은 만족도를 나타내며 1위를 차지했다.

대전시도시철도공사는 역내 및 차량내 청결상태, 승차감, 승차권 구입의 편리성, 사고/운행 지연 시 응대처리 등의 요소항목에서 타 기관 대비 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.

철도 67.5



산업별 KCSI 지수추이



☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

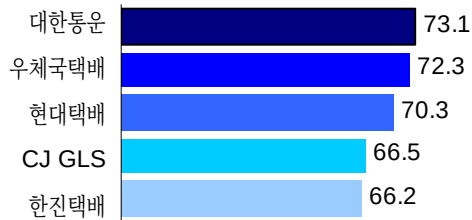
(3) 서비스업

■ 운수 및 보관(기타 운송 및 운송관련 서비스업)

● 택배: 대한통운 2년 연속 고객만족도 1위 수성

KCSI 택배 산업에서는 지난 해 6년 연속의 강자인 우체국 택배를 꺾고 1위에 올랐던 대한통운이 금년 1위 수성에 성공하였다.(2년 연속 1위)

대한통운은 전반적 만족도 및 재이용 의향에서 높은 평가를 받았으며, 회사의 신뢰도 등 요소항목에서도 고른 만족 수준을 보이며 1위를 유지하였다.



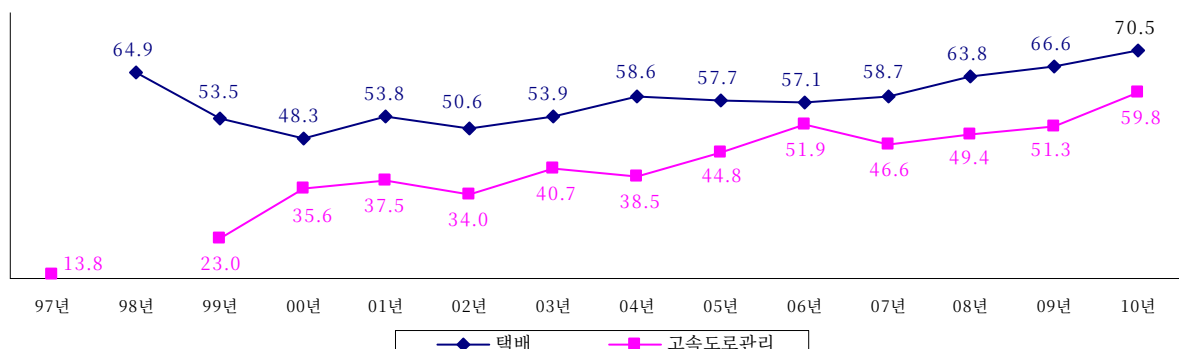
● 고속도로관리: 계속해서 만족도 상승가도

지난 99년 첫 조사 이후 등락을 거듭하며 점진 상승 추이를 보이고 있는 고속도로관리서비스의 만족도는 작년에 이어 올해도 큰 폭으로 상승하였다.

고속도로관리서비스의 전반적 만족도는 작년 대비 크게 상승하였으며, 도로 안내표지판, 톨게이트 직원 친절도, 휴게소 환경 청결상태, 휴게소 식음료의 질, 휴게소 휴식시설, 휴게소 직원 친절도, 등의 요소항목에서 만족도가 상승한 것으로 나타났다.

고속도로관리 59.8

산업별 KCSI 지수추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 교육 서비스, 보건업

● 교육행정: 전반적 만족도 수준 낮으나 계속 상승세 이어가

전체 산업 중 가장 낮은 만족도 수준을 보이고 있는 교육서비스 산업의 올해 만족도는 작년에 이어 상승세를 보였다.

교육서비스는 작년과 비교하여 교육 정책, 각종 입시제도, 교육시설 및 환경, 교과목 구성의 우수성, 학교에 대한 신뢰성 등의 대부분 요소항목에서 만족도가 증가하였으나, 학교의 안전성 측면에서 유일하게 하락한 것으로 나타났다.

교육 45.3

● 학습지: 낮은 순위 변동 속에 대교 4년 만에 1위 탈환해

아이패드 등 첨단 미디어 단말기 보급으로 학습지 등 교육콘텐츠를 제공하는 산업의 성장 가능성이 주목받고 있는 가운데, 4개사가 치열한 각축전을 벌이고 있는 학습지 시장에서는 대교가 교원구몬과 웅진씽크빅을 제치고 정상에 탈환하였다.

대교는 전반적 만족도에서 경쟁사 대비 좋은 평가를 받았으며, 학습능력향상, 불만이나 상담에 대한 신속한 처리 등의 요소항목에서 만족도가 높게 나타났다.

대교	63.3
웅진씽크빅	62.8
교원구몬	60.0
재능교육	59.6

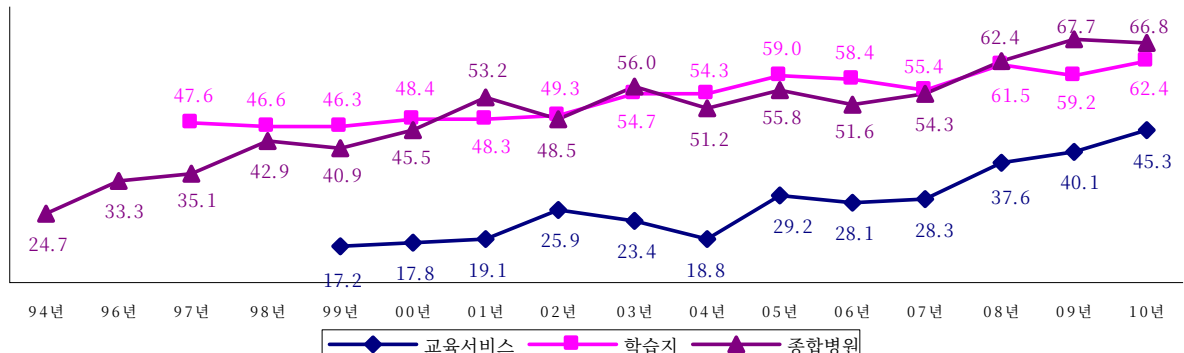
● 종합병원: 삼성서울병원 역대 14회 1위 패자

고령인구 증가, 외국인 환자 유치 허용 등 향후 성장이 예상되는 종합병원 산업의 만족도는 작년 대비 소폭 하락하는 경향을 나타낸 가운데, 삼성서울병원이 영예의 12년 연속 1위(역대 14회 1위)를 달성했다.

삼성서울병원은 경쟁 병원 대비 전반적 만족도가 높았으며, 직원 응대태도, 대기시간, 예약 편리성, 편의시설, 주차 편리성, 병원의 신뢰도 등 대부분의 요소항목에서 높은 만족도를 보였다.

삼성서울병원	71.0
서울아산병원	69.9
신촌세브란스병원	67.2
서울성모병원	63.9
서울대학교병원	61.2

산업별 KCSI 지수추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 오락, 문화 및 운동관련 서비스업

● 영화관: 롯데시네마 우수한 영상 시설로 역대 4회 1위

최근 3D영화 상영 확대, 다양한 문화 체험 등 복합문화공간으로 대외 경쟁력을 강화하고 있는 영화관 산업에서는 주요 3개 영화관이 각축전을 벌이고 있는 가운데 롯데시네마가 3년 연속 1위(역대 4회 1위)를 차지하였다.

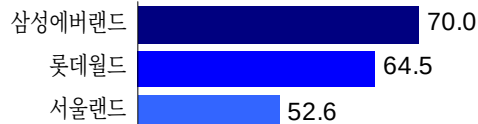
롯데시네마는 경쟁사 대비 영상시설, 실내 청결성, 접근 편리성, 주차장 편리성 등의 요소항목에서 보다 높은 만족도를 나타냈다.



● 종합레저시설: 삼성에버랜드 16년 연속 1위 대업 달성

안전성 보장에 대한 관심이 높아졌던 지난 해 종합레저시설의 만족도는 다소 주춤 했으나, 금년 큰 폭으로 상승하는 결과를 나타내었다. 금년에도 삼성에버랜드가 지속적인 우위를 보이며 16년 연속 1위를 기록했다.

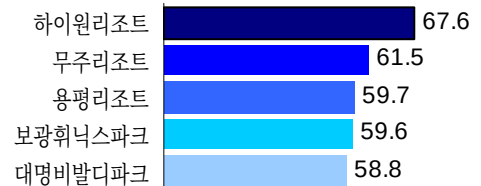
삼성에버랜드는 놀이시설 종류의 다양성, 놀이시설 안정성, 이벤트의 다양성, 직원의 응대태도 등의 대부분의 항목에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도도 매우 높게 평가됐다.



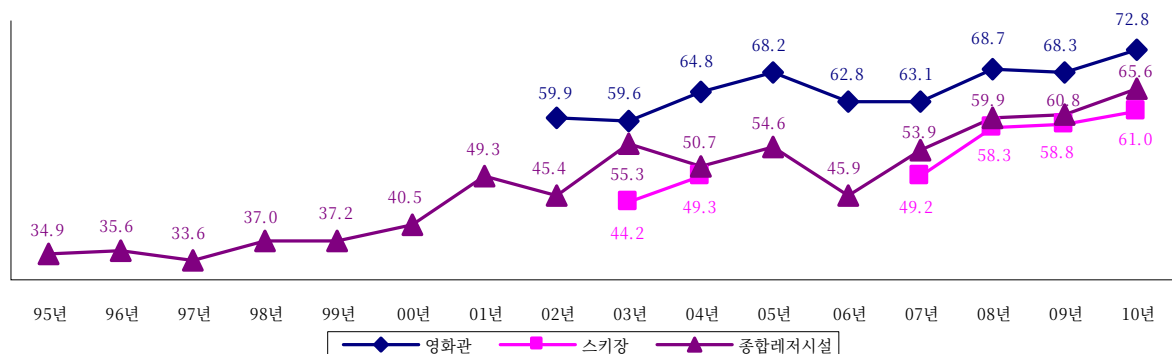
● 스키장: 우수한 슬로프로 하이원리조트 2년 연속 1위

스키장 산업의 만족도는 작년 대비 크게 상승하며 61.0점을 기록하였으며, 하이원리조트가 경쟁사를 월등한 점수차로 누르고 KCSI 스키장 산업에서 1위를 차지하였다.

하이원리조트는 슬로프상태 및 다양성, 리프트 편리성, 스키 렌탈서비스 편리성, 주차 편리성 등의 요소 항목에서 경쟁사를 따돌리고 2년 연속 1위를 차지하였다.



산업별 KCSI 지수 추이



☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 사업관련서비스업(정보 및 사업지원 서비스업), 임대업

● 검색포털사이트: 네이버 높은 만족도로 7년간 1위 지켜

정보 유통과 여론형성의 주요한 매체로 그 중요성이 갈수록 부각되고 있는 검색포털사이트서비스 산업의 만족도는 전년 대비 소폭 상승했으며, NHN(네이버)가 7년 연속 1위를 차지했다.

NHN(네이버)는 경쟁사 대비 검색 결과의 정확도, 정보 및 서비스 유용성, 정보 업데이트 우수성, 동호회 및 커뮤니티 서비스 우수성, 정보검색의 편리성 등의 대부분 항목에서 높은 만족도를 나타냈다.



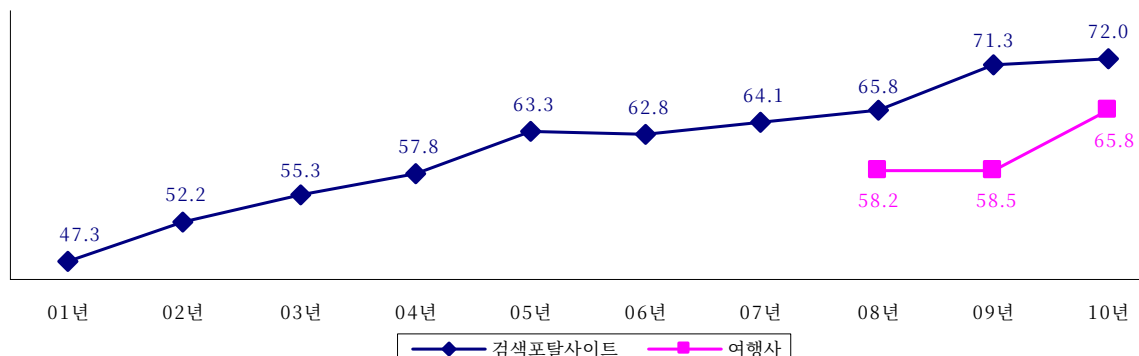
● 여행사(해외여행): 친절한 상담직원으로 하나투어 1위

올해로 세 번째로 조사 및 발표가 된 여행사(해외여행) 산업의 만족도는 65.8로 작년 대비 크게 상승한 가운데 67.4의 만족도를 기록한 하나투어가 2년 연속 1위에 올랐다.

하나투어는 전반적 만족도에서 경쟁사 대비 높게 평가 받았으며, 상담직원의 응대태도, 상품설명능력, 여행상품 다양성, 여행시 제공된 음식·숙박·가이드 등의 요소항목에서 높은 만족도를 나타냈다.



산업별 KCSI 지수추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

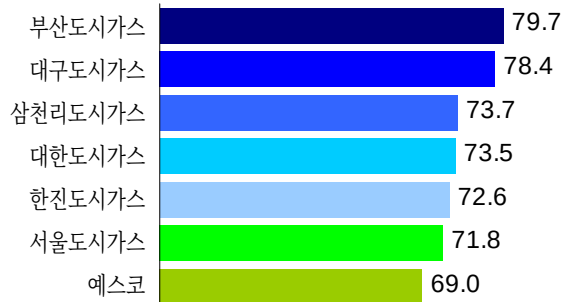
(3) 서비스업

■ 전기, 가스 및 수도

• 도시가스: 부산도시가스 8년간 한결같이 선두 지켜

최근 가스산업에 경쟁도입이 큰 이슈가 되고 있는 도시가스 산업에서는 부산도시가스가 8년간 변함없는 선두를 유지하며, 업계를 리드하고 있는 것으로 나타났다.

부산도시가스는 전반적 만족도가 가장 높은 것으로 나타난 가운데, 이용 안전성, 공급 원활성, 연결 신청시 방문시간 준수 및 적절한 설명, 안전점검 후 권고사항 안내 등의 요소 항목에서 가장 좋은 평가를 받았다.



• 전력: 2007년 이후 지속 상승 나타내

전력 산업의 만족도는 지난 97년 이래 전반적으로 꾸준한 상승 추이를 보이고 있으며, 올해도 상승세를 유지하였다.

전력 산업은 전년에 비해 안전성, 전력공급의 안정성, 요금청구 정확성, 납부의 편리성 등 모든 요소항목에서 전년대비 만족도가 높아진 것으로 나타났다.

전력 73.7

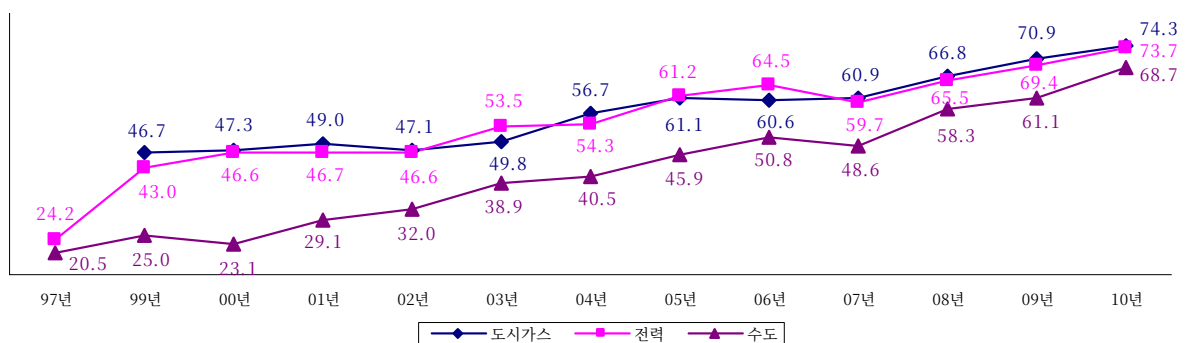
• 수도: 올해 만족도 계속 상승

도시가스 및 전력 산업에 비해 만족도가 낮은 편인 상수도 산업의 올해 만족도는 지속적 상승을 보였다.

상수도 산업은 전년에 비해 수질에 대한 안심도, 안정적인 물 공급, 요금의 정확한 청구, 요금 납부의 편리성, 상수도에 대한 신뢰도 등 모든 요소항목에서 만족도가 상승했다.

수도 68.7

산업별 KCSI 지수추이



산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 공공행정 서비스(등기, 세무, 치안)

● 등기소: 전년 대비 만족도 소폭 상승

등기서비스의 만족도는 지난해와 비교하여 올해는 소폭 상승하는데 그쳤다.

작년 대비 전반적 만족도는 크게 상승하였으나, 모든 항목에 걸쳐 만족도가 하락한 것으로 나타났다. 특히, 고객편의성, 직원 친절도, 전화응대 태도, 상담 서비스, 이용 수수료 등 요소 항목이 전년 대비 큰 폭으로 하락했다.

등기 59.0

● 세무서: 최근 2년간 매우 큰 폭으로 만족도 상승

지난 해 큰 폭의 만족도 상승을 보였던 세무서비스는 올해 역시 매우 큰 폭으로 상승했다.

세무 요소별로는 전년과 비교하여 고객 편의시설, 직원 친절도, 전화응대 태도, 서비스 수준 대비 이용수수료의 적절성 항목이 가장 큰 상승을 나타냈으며, 사무실 환경의 청결도, 세무서의 신뢰도, 업무처리의 신속성 및 합리성 등 모든 요소 항목의 만족도가 향상되었다.

세무 65.4

● 치안행정: 전년 대비 만족도 소폭 하락

지난 해 큰 폭의 만족도 상승을 보였던 치안행정서비스는 올해는 소폭 하락한 것으로 나타났다.

특히 전화응대 태도, 상담 서비스가 가장 큰 폭으로 하락하였으며, 사무실 환경, 업무처리 신속성, 합리적 업무처리 등 대부분의 요소 항목들의 만족도가 낮아진 것으로 나타났다.

치안 48.4

산업별 KCSI 지수추이





한국산업의 고객만족도(KCSI®) 인증제 운영사무국



이상윤 팀장 : 02.3786.0541 / jsbach@kmac.co.kr
임형주 시니어 컨설턴트 : 02.3786.0545 / hjlim@kmac.co.kr
이정수 시니어 컨설턴트 : 02.3786.0543 / jslee@kmac.co.kr
(150-869) 서울특별시 영등포구 여의도동 12번지 CCMM 빌딩 8층
FAX: 02.3786.0333 / Homepage: <http://www.kmac.co.kr>

KMAC