



건설근로자공제회
Construction Workers Mutual Aid Association

2013년 상하반기 종합

민원 만족도 조사 보고서



(재) 지역경영정보원
Local Management Information Institute



1. 전사 종합 만족도 시사점

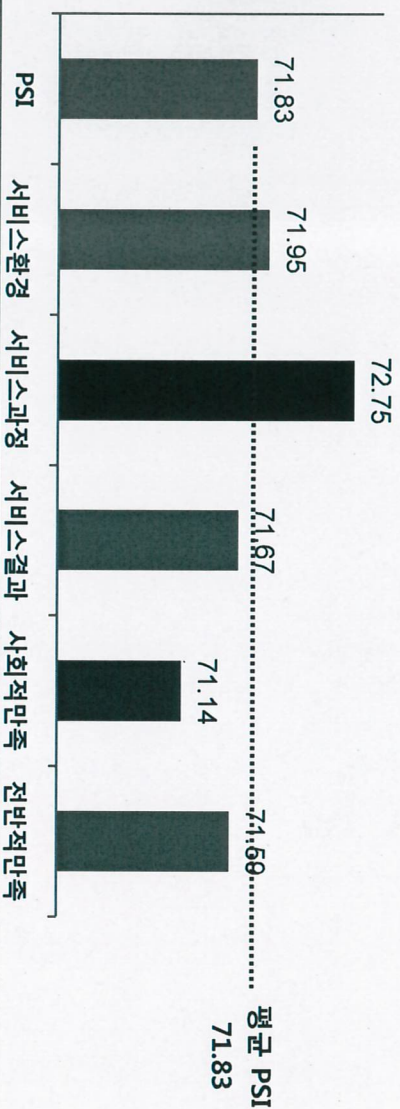
1) 종합만족도(PSI) 평균

종합만족도
(PSI)

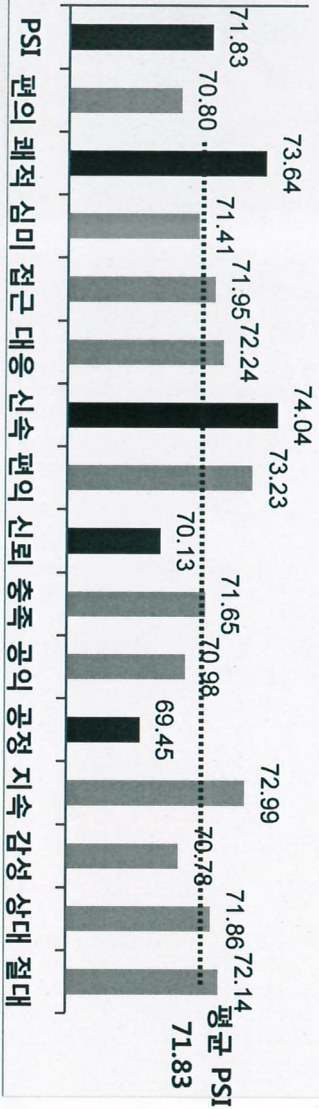
2013년도 평균 PSI : 71.83

상하반기 PSI 개선율 : 3.68%

차원만족도



요소만족도



분석

PSI

- 건설근로자공제회의 평균 민원만족 지수(PSI)는 71.83이며 상반기 70.48, 하반기 73.17로 나타나 3.68% 개선되었음.

차원만족도

- 차원만족도는 서비스 과정이 72.75로 가장 높고 사회적 만족이 71.14로 가장 낮게 나타남.

요소만족도

- 신속성이 74.04로 가장 높게 나타났으며 쾌적성이 73.64로 두번째로 높게 나타남.
- 공정성이 69.45로 가장 낮게 나타났으며 신뢰성이 70.13으로 두번째로 낮게 나타남.
- 신속성과 쾌적성의 경우 요소만족도 지수와 개선율에서 모두 매우 긍정적인 결과를 나타냄.
- 충족성은 하반기에 적극적인 개선노력으로 만족도지수가 상승함.

1. 전사 민원만족도 조사 결과

2) 종합만족도 개선율(PSI)

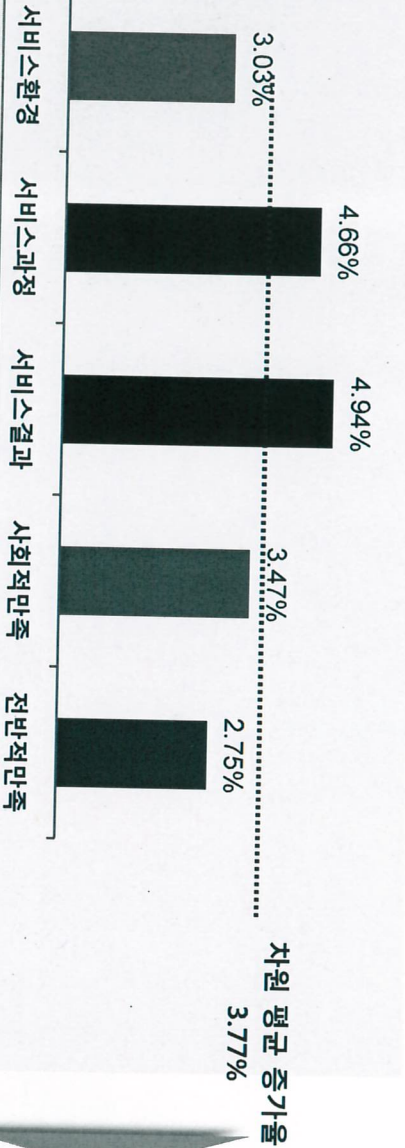
종합만족도
(PSI)
개선율

상반기 PSI : 70.48

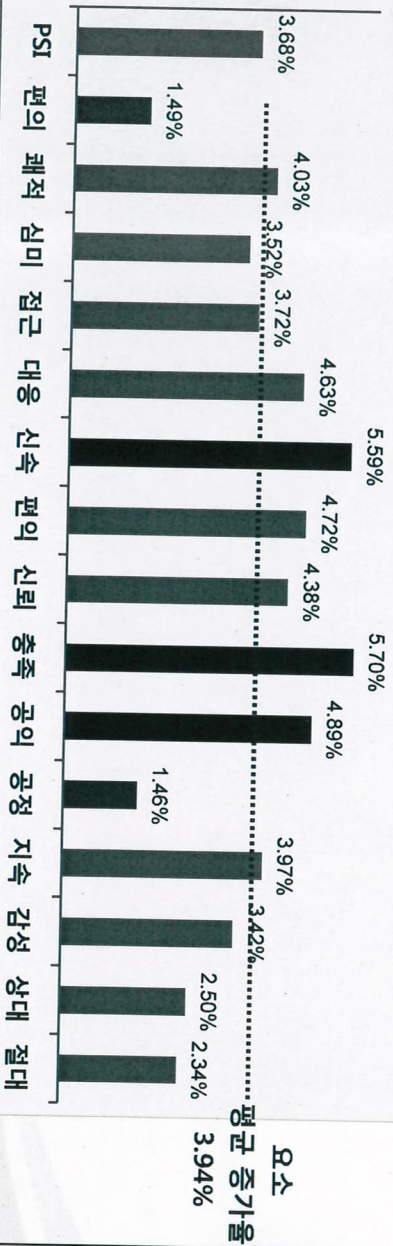
하반기 PSI : 73.17

PSI 개선율 : 3.68%

차원만족도
개선율



요소만족도
개선율



분석

PSI

- 건설근로자공제회의 민원만족 지수(PSI) 개선율은 3.68%로 나타남.

차원만족도

- 차원만족도 개선율은 서비스 결과가 4.94%로 가장 높고, 전반적만족도가 2.75%로 가장 낮게 조사됨.

요소만족도

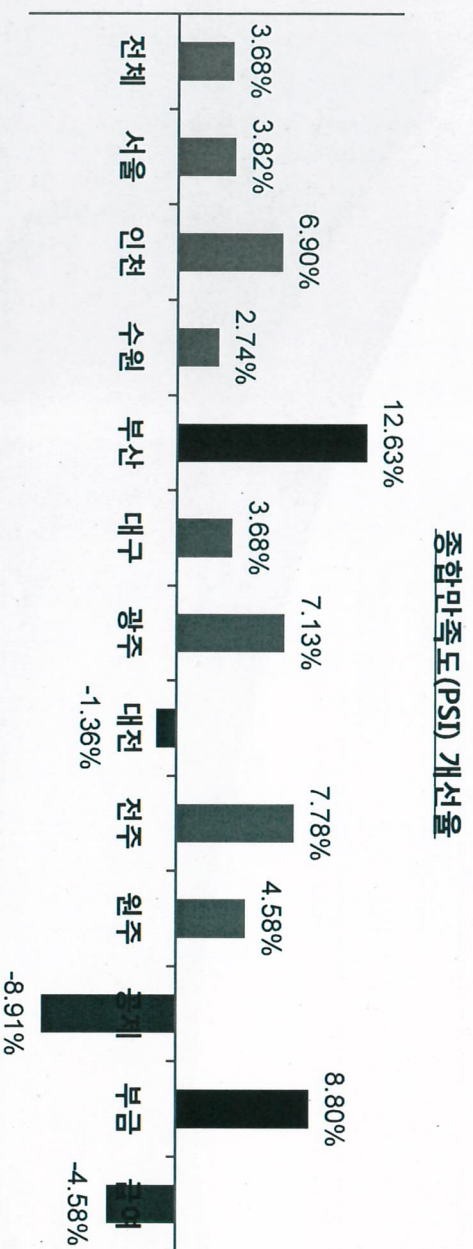
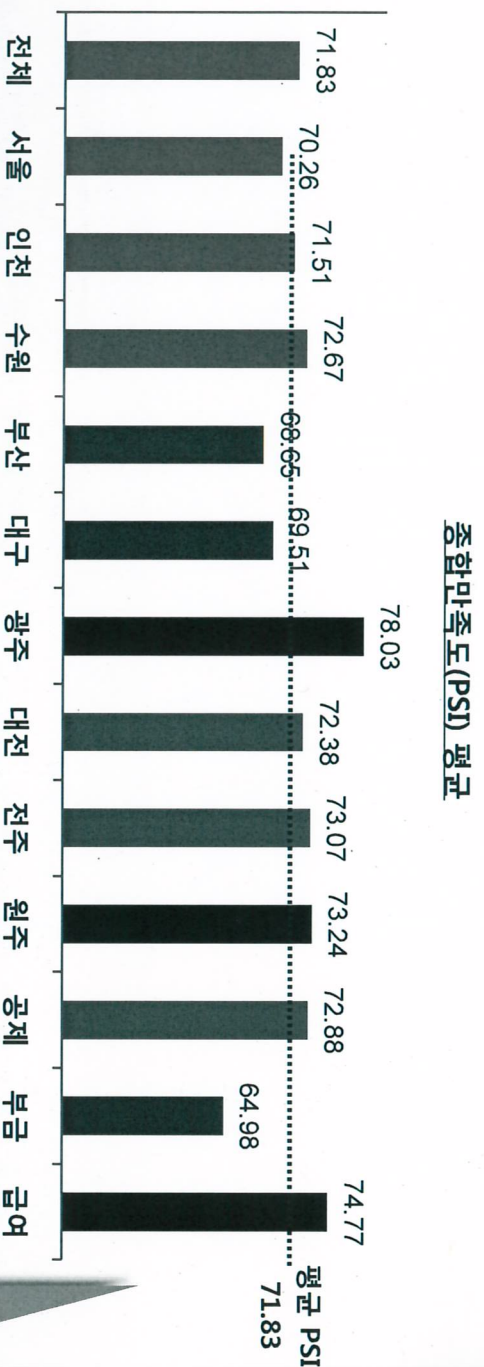
- 요소만족도 개선율은 충족성이 5.70%로 가장 높게 나타났으며 공정성이 1.46%로 가장 낮은 것으로 조사됨.

시사점

- 민원만족도는 하반기에 3.68%가 상승하였는데 이는 서비스 과정의 신속성과 서비스 결과의 충족성이 대폭 개선되었기 때문으로 분석됨.

1. 전사 민원만족도 조사 결과

3) 지부(부서)별 종합만족도(PSI) 평균



분석

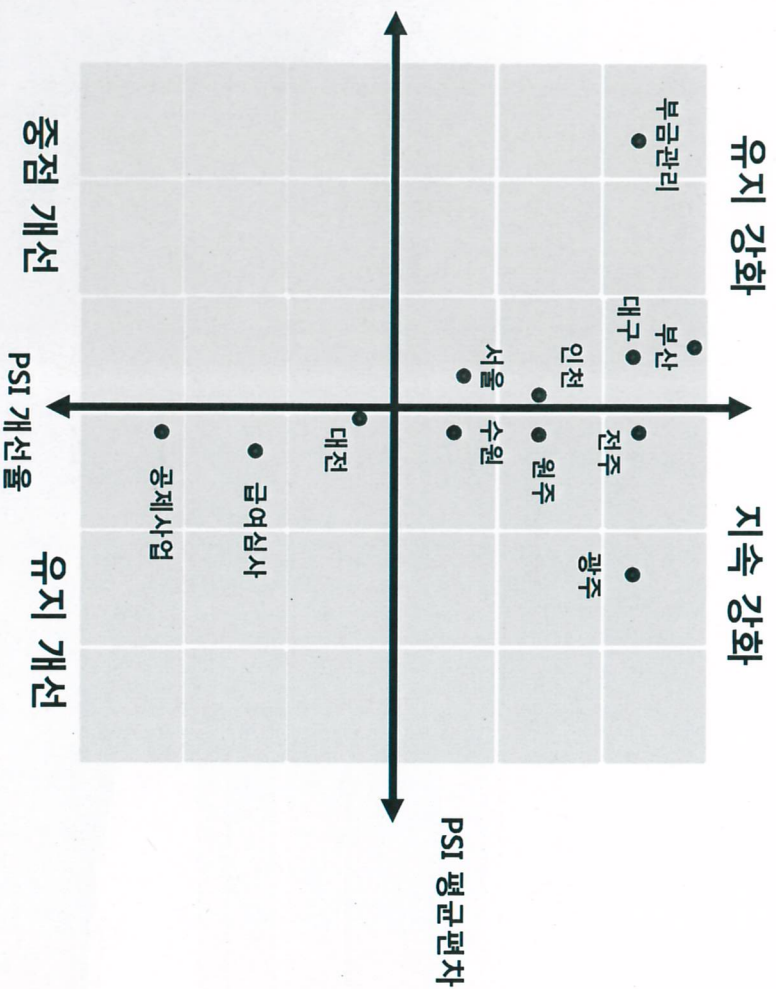
- 종합만족도(PSI) 평균에서 광주지부가 78.03으로 가장 높게 나타났으며, 부금관리팀이 64.98로 가장 낮게 나타남.
- 종합만족도 개선율은 부산지부가 12.63%로 가장 높게 나타났으며 공제사업팀은 8.91%로 (-)의 개선율을 나타냄.

시사점

- 부산지부와 부금관리팀은 상반기에 PSI가 매우 낮았으나 하반기에 적극적인 개선노력을 보여준 것으로 조사됨.
- 공제사업팀과 급여심사팀, 대전지부는 상반기에 PSI가 높게 나타났는데, 하반기에 오히려 개선율이 마이너스로 나타나 2014년도에 개선을 위한 많은 노력이 요구됨.

2. 전사 민원만족도 조사 결과 시사점

1) 시사점 및 개선전략



지속강화

현재 전사 PSI 평균을 상회하고 있으며 양호한 개선율을 보이고 있는 그룹으로 단점 보완 전략을 지속적으로 추진

유지강화

현재 전사 PSI 평균을 상회하고 있으나 마이너스(-)의 개선율을 나타내고 있는 그룹으로 장점에 대한 지속적 계승 및 단점 개선 전략 추진

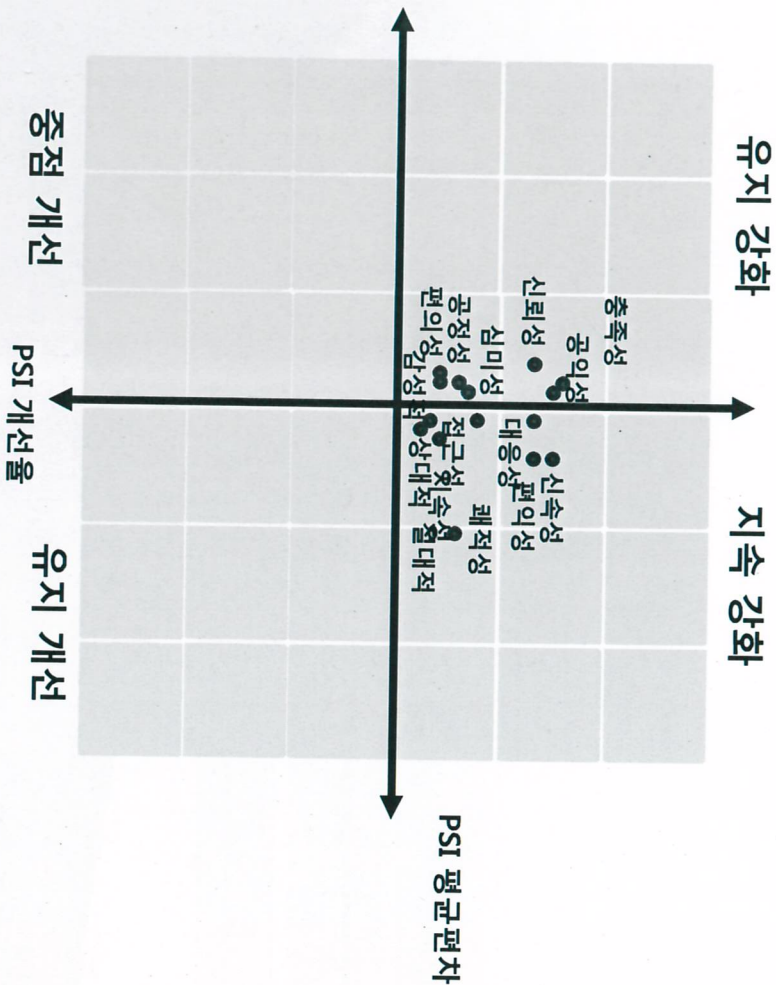
유지 개선

현재 전사 PSI 평균을 하회하고 있으나 개선율이 긍정적인 그룹으로 전사 PSI를 상회하기 위한 단점 개선 전략 추진

중점 개선

현재 전사 PSI, 평균을 크게 하회하고 개선율도 마이너스(-)인 그룹으로 전사 PSI를 상회하기 위한 단점 개선 전략을 적극적으로 추진

3. 전사 요소만족도 조사결과 시사점



지속강화

현재 전사 PSI 평균을 상회하고 있으며 양호한 개선율을 보이고 있는 그룹으로 단점 보완 전략을 지속적으로 추진

유지강화

현재 전사 PSI 평균을 상회하고 있으나 마이너스(-)의 개선율을 나타내고 있는 그룹으로 장점에 대한 지속적 계승 및 단점 개선 전략 추진

유지 개선

현재 전사 PSI 평균을 하회하고 있으나 개선율이 긍정적인 그룹으로 전사 PSI를 상회하기 위한 단점 개선 전략 추진

중점 개선

현재 전사 PSI 평균을 크게 하회하고 개선율도 마이너스(-)인 그룹으로 전사 PSI를 상회하기 위한 단점 개선전략을 적극적으로 추진

4. 총평 및 시사점

Summary

총평

- 종합만족도 측면에서 상반기 70.48에서 하반기 73.17로 3.68% 개선된 점이 높이 평가됨.
- 직원 만족도 측면에서는 서비스 결과의 경우 상반기 69.85에서 하반기 73.48로 4.94% 개선되어 종합만족도를 향상시키는데 크게 기여함.
- 요소 만족도 측면에서는 신속성이 76.17, 개선율이 5.59%로 종합만족도를 향상 시키는데 크게 기여함. 편의성, 쾌적성도 종합만족도 향상에 기여함.
- 그러나 공정성, 신뢰성, 편의성, 감성적 만족 등 평균에 하회하는 요소의 경우 보다 적극적인 지수관리가 필요할 것으로 판단됨.
- 광주지부의 경우 종합만족도 측면이나 개선율 측면에서 타 부서의 모범이 될 만하며 Best Practice로 선정하여 벤치마킹 할 경우 내년도 민원만족도 개선에 크게 기여 할 것으로 판단됨. 전주지부, 인천지부의 경우 종합만족도 개선을 위해 노력한 점이 인정되며, 특히 부산지부와 부금관리팀의 경우 하반기 종합만족도 개선을 위해 적극적인 노력을 전개하여 개선율이 크게 향상하는 등 모범을 보임.
- 그러나 공제사업팀, 급여심사팀, 대전지부의 경우 종합만족도의 개선율이 크게 감소하고 있는 것으로 나타나 보다 적극적인 개선노력과 방안이 마련되어야 할 것으로 판단됨.
- 근로자의 종합만족도 개선율은 5.99%로 사업주의 종합만족도 개선율 -0.30%보다 높게 나타났으며 이는 방문과 전화를 동시에 활용한 근로자의 만족도가 전화나 인터넷 만을 활용한 경우 보다 종합만족도 지수가 높게 나타났기 때문으로 판단됨.

4. 총평 및 시사점

Summary

시사점

- 건설근로자공제회의 민원만족도 상하반기 측정 결과 종합만족도 지수와 개선을 측면에서 매우 긍정적인 결과를 나타내었음.
- 이는 각 지부(부서)별로 상반기 PSI 측정 결과를 토대로 하반기에 각 지부(부서)별 업무와 지역 고객의 특성에 맞는 개선 노력을 기울인 결과로 평가 됨.
- 2014년도 민원만족도 개선을 위한 전사적 목표와 지부(부서)별 목표를 정하여 개선노력을 한다면 좋은 결과를 나타낼 수 있을 것으로 판단됨.