

文書番號 : KMAC 2008-689호

2008. 09. 11

受 信 :

發 信 : KMAC CS경영BU

題 目 :

2008년도(제17차) 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과발표

안녕하십니까?

KMAC에서는 금년 4~7월에 걸쳐 한국산업의 고객만족도(KCSI : Korean Customer Satisfaction Index) 조사를 실시했습니다.

본 조사는 1992년부터 실시되어 올해 17회째를 맞이한 국내 최고권위와 인지도의 고객만족도 조사제도이며, 급격한 시장 환경변화와 국내시장의 개방으로 경쟁이 치열해지는 상황에서 우리나라 산업의 고객만족수준을 진단하여 산업의 질적 성장도를 평가하고, 나아가 국내산업의 대외 경쟁력을 제고함과 동시에 소비자 보호 측면에서도 기여하고자 실시되고 있습니다.

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

**본 자료는 9월 11일(목) 조간(방송은 9월 10일(수) 19:00시)부터
보도를 요망합니다.**

- 다 음 -

제 1부 : KCSI 조사 개요

1. KCSI의 정의
2. KCSI 조사의 배경 및 목적
3. KCSI의 우수성
4. KCSI 조사 현황
5. KCSI 측정 모델 및 산출 방법
6. 2008년 조사 설계

제 2부 : 2008년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과

1. 한국산업의 고객만족도(KCSI)의 전체 특징
2. 산업별 고객만족도(KCSI)주요 특징
3. 산업별 KCSI 1위 기업의 특징
4. 산업별 KCSI 1위 기업
5. 한국산업의 고객만족도(KCSI) 향상을 위한 제언

별 첨 : 2008 KCSI 산업별 조사 결과 .끝.

1. KCSI의 정의

올해로 17년째 시행되는 국내 최고 권위와 인지도의 고객만족도 조사제도

- ▶ KCSI(Korean Customer Satisfaction Index : 한국산업의 고객만족도)는 한국산업의 각 산업 별 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 모델로써 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.
- ▶ KCSI조사 결과는 매년 우리나라 경제사회에 공표함으로써 각 산업 및 기업의 현 위치를 확인하고 향후 관련산업 및 기업의 경쟁력 향상을 위한 기초자료로 활용할 수 있도록 하는 데에 그 목적이 있다.
- ▶ KCSI 조사결과를 통해 각 기업은 시장에서의 자사 경쟁력 파악은 물론 고객의 불만을 야기하는 상품이나 서비스의 문제점들을 개선함으로써 고객지향적인 경영활동을 전개할 수 있도록 할 수 있다. 또한 미래에 자사의 성장 가능성을 예측함으로써 미래에 대한 대비를 할 수 있게 해준다.

3. KCSI의 우수성

국내 산업의 고객만족 문화 정착, 고객만족 수준 향상 견인

- ▶ 고객만족에 대한 개념이 전무하던 시절 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 공공부문에 까지 널리 확산되어 모든 공공기관이 고객만족도에 의해 평가받는 시대가 되었다.
- ▶ KCSI 지수는 과거에 비해 10점 이상 상승한 것으로 나타나 국내 고객만족 수준의 비약적인 발전이 있었음을 볼 수 있다.

고객 권익 보호에 앞장서 국민 삶의 질 향상에 기여

- ▶ KCSI 조사결과는 우리나라 산업경제의 거시적 방향설정을 위한 정부 경제정책에 활용되고 개별기업의 경영정책수립에 활용됨은 물론 소비자 권익보호에도 일조함으로써 궁극적으로 국민 생활의 질을 향상시키는 산업문화가 정착되는데 기여할 것으로 믿는다.

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

- ▶ KCSI로 시작된 고객만족문화는 공공분야에까지 전파되었고 최근에는 모든 공공기관이 고객만족도로 평가받는 시대가 되었다. 이러한 평가를 위해 KCSI 시행 경험을 토대로 한 PCSI 모델이 NCSI 모델을 제치고 채택된바 있다.

4. KCSI 조사 현황

매년 100여개 이상의 산업을 대상으로 조사

- ▶ KCSI는 1992년 12개 산업으로 조사를 시작하여 2008년에 이르러서는 100여개가 넘는 내구재 제조업, 소비재 제조업, 일반 서비스업, 공공 서비스업에 대해 조사를 진행하고 있으며, 우리나라 산업의 질적 성장을 유도하고 각 기업들이 경쟁력을 확보하는데 자료를 활용하도록 지원하고 있다.

연도별 발표 산업수

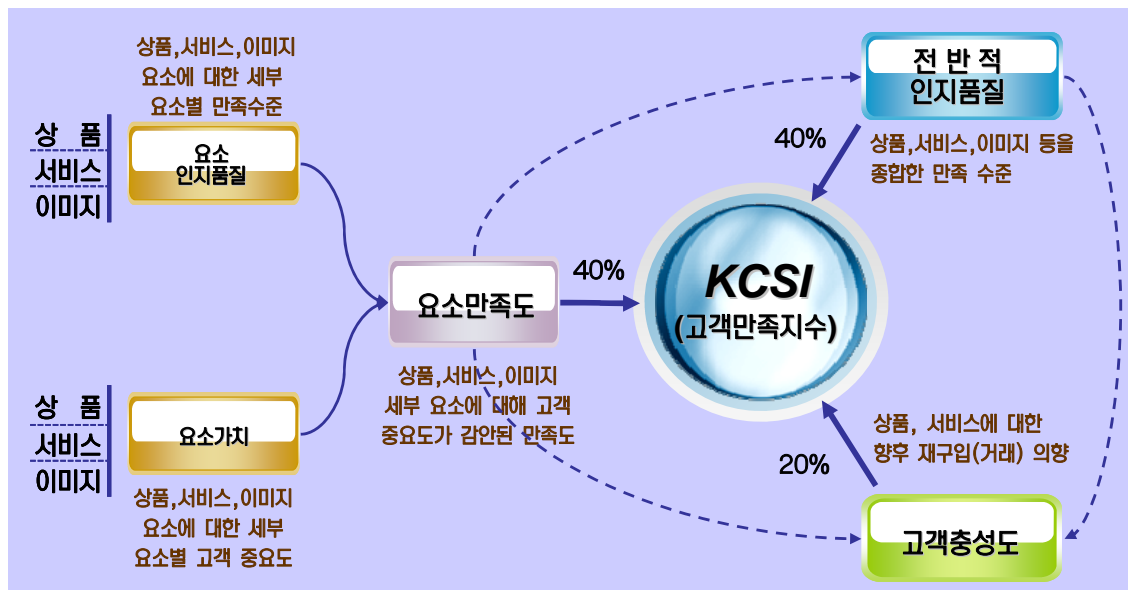
(단위 : 개)

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

구분	2001년	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년	2007년	2008년
제조업	48	53	53	63	58	57	59	57
서비스업	47	47	47	47	45	44	46	49
계	95	100	100	110	103	101	105	106

5. KCSI 측정 모델 및 산출방법

전반적 만족도, 요소 종합만족도, 재구입 의향으로 측정돼



▶ 본 조사의 고객만족도(KCSI)는 전반적 만족도 40%, 요소만족도(산업별 특성 고려) 40%, 그리고 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 질문에 「매우만족」과 「만족」에 응답한 비율 측정(Top 2 비율)

▷ 요소만족도

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

▷ 재구입(거래)의향률

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

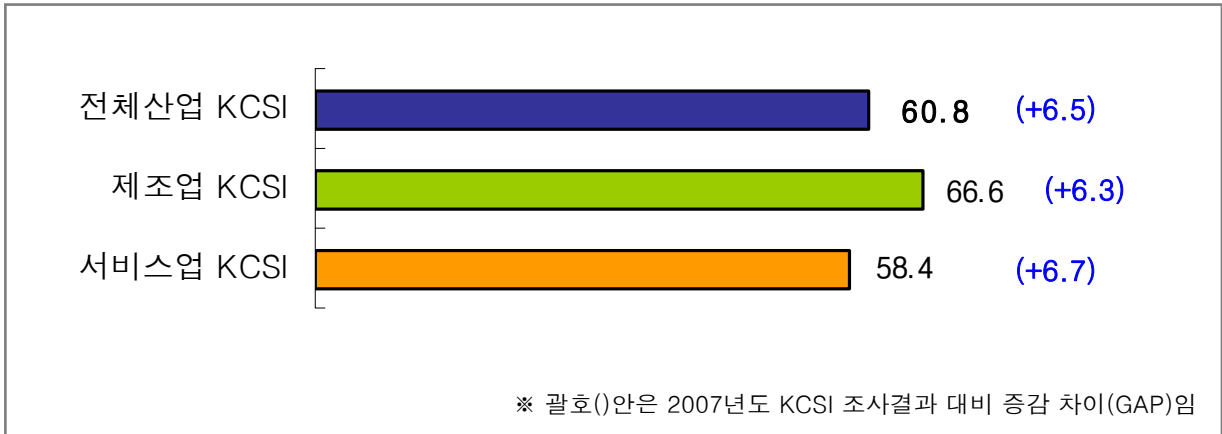
6. 2008년 조사 설계

- 1) 모 집 단 : 국내에서 소비생활을 하고 있는 한국인으로서 서울, 수도권 및 6대 광역시에 거주하고 있는 만 18세 이상 65세 미만의 남·녀
- 2) 표본크기 : 10,678명
- 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 및 6대 광역시
- 6) 조사기간 : 2008년 4월 14일 ~ 7월 20일
- 7) 조사대상산업 : 소비재 제조업, 내구재 제조업, 일반서비스업, 공공서비스업 등 총 106개 산업(※조사대상산업 및 기업 참조)

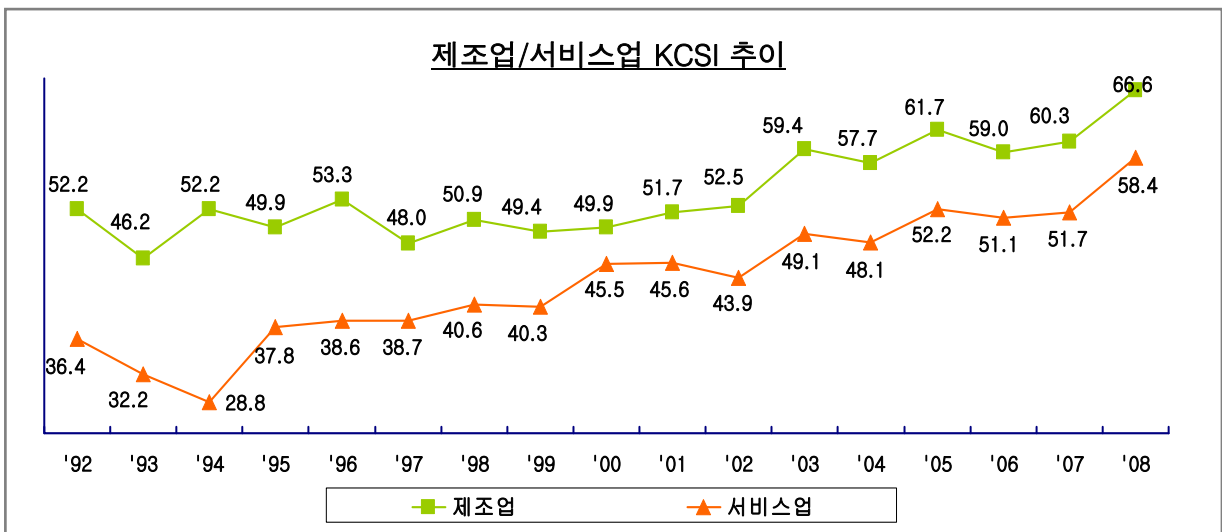
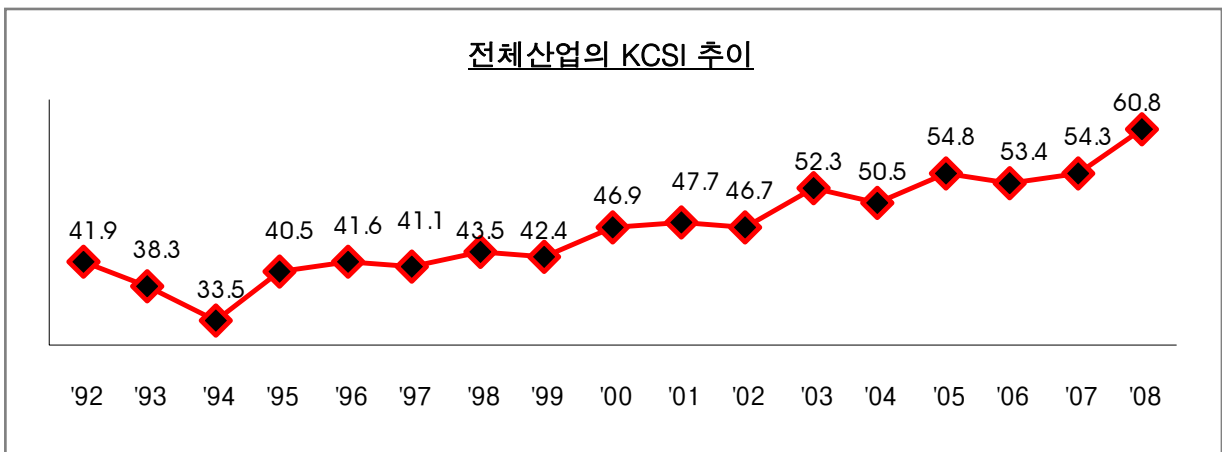
산업부문	2008년 KCSI 조사대상 산업
소비재 제조업 (34개)	1)간장 2)고추장 3)곡물음료 4)맥주 5)음료커피 6)비스킷 7)소주 8)스포츠/탄산음료 9)식용유 10)아이스크림 11)우유 12)유산균발효유 13)전통주 14)과실주스 15)참치캔 16)커피 17)티백녹차 18)햄/소시지 19)남성내의 20)남성용기초화장품 21)남성성장 22)담배 23)생리대 24)샴푸 25)세탁세제 26)섬유유연제 27)여성내의 28)여성용 기초화장품 29)정장구두 30)주방세제 31)치약 32)캐주얼화 33)화장비누 34)화장지
내구재 제조업 (23개)	1)가스오븐레인지 2)가정용에어컨 3)가정용정수기 4)공기청정기 5)김치냉장고 6)냉장고 7)노트북PC 8)데스크탑PC 9)디지털카메라 10)복사기 11)세탁기 12)식기세척기 13) 이동전화단말기 14)전기밥솥 15)프린터 16)TV 17)가정용보일러 18)부엌가구 19)승용차타이어 20)일반승용차 21)침대 22)피아노 23)RV승용차
일반 서비스업 (37개)	1)생명보험 2)신용카드 3)은행 4)자동차보험 5) 온라인자동차보험 6) 장기보험 7)증권 8)대형서점 9)대형마트 10)백화점 11)영화관 12)인터넷쇼핑몰 13)제과/제빵점 14)패밀리레스토랑 15)패스트푸드점 16)편의점 17)피자전문점 18)커피전문점 19)학습지 20)TV홈쇼핑 21)검색/포탈사이트 22)국제전화 23)시내/시외전화 24)이동전화 25)초고속인터넷 26)고속버스 27)도시가스 28)스키장 29) 아파트 30)종합레저시설 31)종합병원 32)주유소 33)콘도미니엄 34)항공 35)택배 36)호텔 37) 여행사
공공 서비스업 (12개)	1)등기소 2)세무서 3)치안행정 4)고속도로관리 5)교육 6)상수도 7)시내노선버스 8)우편 9)전력 10)지하철 11)철도 12)택시

1. 한국 산업의 고객만족도(KCSI)의 전체 특징

1) 2008년 한국산업의 고객만족도(KCSI)



2) 17년간 한국산업의 고객만족도(KCSI) 추이



1. 한국 산업의 고객만족도(KCSI)의 전체 특징

3) 2008년도 KCSI 특징 및 경향

한국산업의 고객만족도(KCSI), 전 산업에 걸쳐 상승하며 작년보다 6.5점 높아져

- ▶ 금년도 전체산업의 KCSI는 전년 대비 6.5점 높아진 60.8점으로 나타났음. 제조업은 6.3점 높아진 66.6점이며, 서비스업(공공 서비스 포함)은 전년보다 6.7점 높아진 58.4점을 나타냈음

106개 산업 중 101개 산업은 만족도 상승, 2개 산업만이 만족도 하락

- ▶ 금년 전체 조사 대상인 106개 산업 중 약 95%에 달하는 101개 산업이 전년보다 KCSI가 높아졌음. 반면 하락한 사업은 약 2%인 2개로 나타났음. 전체적으로 2008년 한국산업의 고객만족도는 큰 폭으로 상승하였음
- ▶ 제조업의 57개 산업 중 55개 산업에서 만족도가 상승하였으며, 서비스업(공공 서비스 포함)의 경우는 신규 조사된 3개 산업을 제외한 47개 산업 모두에서 작년보다 만족도가 상승하여 제조업과 서비스업 전반에 걸쳐 상승세를 보였음

내구재: TV, 소비재: 맥주, 서비스: 피자전문점, 공공: 우편서비스의 만족도가 가장 높게 나타나

- ▶ 제조업 부문에서는 전년도에 비해 많은 산업의 만족도가 큰 폭으로 상승하였고 특히, 노트북PC, 복사기, TV, 소주, 냉장고, 남성정장, 맥주 등의 산업이 큰 폭으로 만족도가 상승하여 제조업 부문의 만족도를 높이는 견인차 역할을 한 것으로 나타남. 이러한 가운데 곡물음료, 과일주스 등의 산업에서는 만족도가 하락하였음
- ▶ 서비스업에서도 전 산업에 걸쳐 만족도가 평균 5점 이상 상승하는 추세를 보였고, 스키장, 피자전문점, 신용카드, 종합병원 산업 등이 크게 상승함. 피자전문점, 영화관, 제과/제빵점, 도시가스 등이 만족도 수준 상위권 산업으로 나타난 반면, 생명보험, 호텔, 증권, 검색/포탈사이트 산업 등이 만족도 수준 하위권으로 나타남
- ▶ 공공서비스 분야는 조사 대상 12개 분야에서 모두 만족도가 전년대비 비교적 큰 폭으로 상승하며 전체적인 만족도 상승 추세를 이끌었으며, 특히, 택시, 철도, 상수도의 전년대비 만족도 상승폭이 매우 크게 나타났음. 작년과 같이 우편, 전력, 상수도 등이 만족도가 높게 나타난 반면, 교육, 치안행정, 세무서 등은 만족도가 상대적으로 낮게 나타났음

10회 이상 장수 1위 18개 기업(22개 산업)으로 크게 늘어

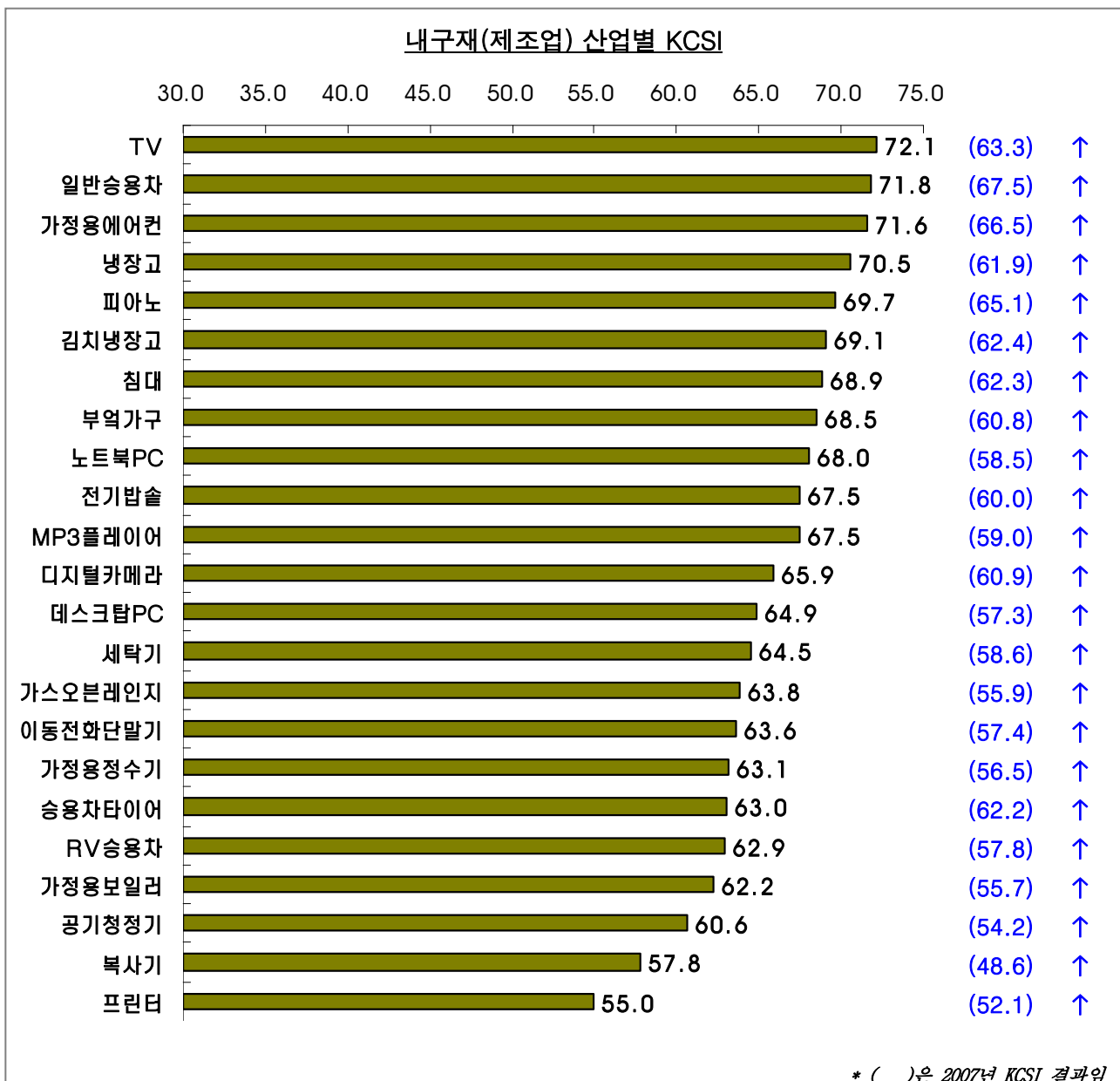
- ▶ 올해로 17회째를 맞이하는 KCSI 조사결과에서 역시 작년과 같이 10회 이상 1위를 기록하며 고객들로부터 꾸준한 사랑을 받는 기업들이 대거 나타남
- ▶ 기존의 현대자동차, 삼성에버랜드, 교보문고, CJ라이온, 삼성화재, 삼성전자, 금강제화, 아시아나항공, 삼성서울병원, SK텔레콤, 린나이코리아 등 11개 기업(14개 산업)에 이어 올해 우정사업본부(우편서비스), KT, 에이스침대, 좋은사람들, 한국야쿠르트, SK, 삼성생명 등 7개 기업(8개 산업)이 추가되며 총 22개 산업에 걸쳐 18개 기업이 10회 이상 1위를 기록한 것으로 나타남
- ▶ KCSI 10회 이상 1위는 단기 성과위주의 고객만족활동보다는 명확한 고객만족 비전과 체계적인 중·장기적 전략을 바탕으로 차별적이고 지속적인 고객만족경영(행정)을 펼쳐나갔을 때, 고객들의 다양하고 끊임없는 니즈를 충족시키고 만족시킴으로써 달성할 수 있는 고객으로부터의 가장 영예로운 선물이라 할 수 있음

2. 산업별 고객만족도(KCSI) 주요특징

1) 내구재 제조업의 고객만족도 특징

산업 전반에 걸친 만족도 상승 속에 자동차 및 생활가전 관련 제품의 만족도가 높아

- ▶ TV, 일반승용차, 가정용에어컨, 냉장고 등 자동차 및 생활가전 관련 제품에 대한 만족도가 높았다.
- ▶ TV, 냉장고, 김치냉장고, 전기밥솥 등은 전년에 비해 큰 폭의 만족도 상승을 보이며 상위권을 형성하였다.
- ▶ 또한 프린터, 가정용보일러, RV승용차, 승용차타이어 등에 대한 만족도는 전년에 비해 상승은 하였으나 동종 산업대비 상대적으로 낮게 나타났다.

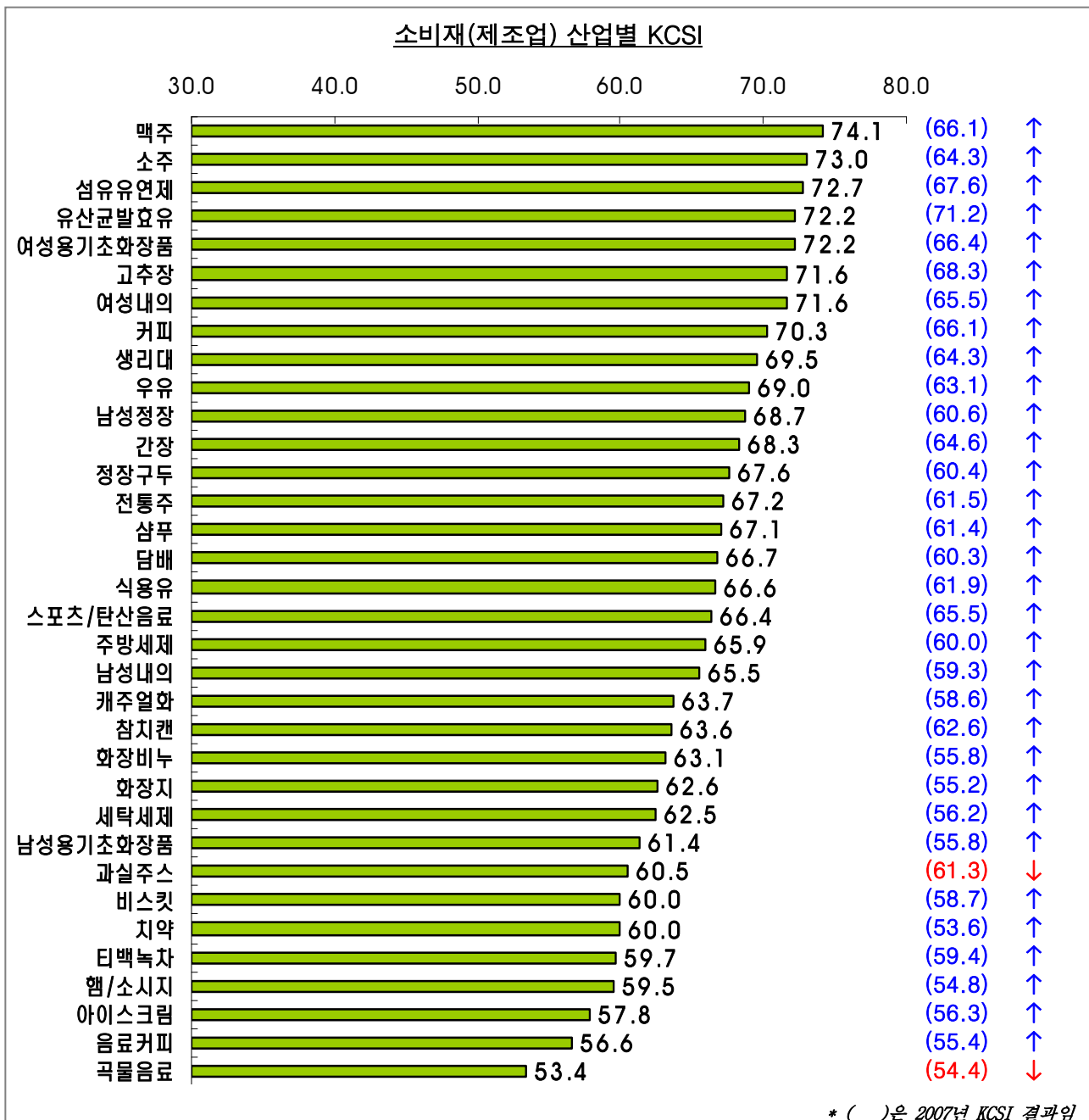


2. 산업별 고객만족도(KCSI) 주요특징

2) 소비재 제조업의 고객만족도 특징

전반적인 만족도 상승 추세 속에 주류 산업의 만족도가 상승하며 상위권 형성

- ▶ 소주 산업이 전년대비 만족도가 약 13.5% 상승한 것을 비롯하여 대부분의 산업에서 만족도가 상승하였다.
- ▶ 소주, 남성정장, 맥주, 화장지, 화장비누 등의 산업에서 상대적으로 큰 폭의 만족도 상승을 나타내었고, 과일주스, 곡물음료 등의 산업에서는 만족도가 하락하였다.
- ▶ 맥주, 소주, 섬유유연제, 유산균발효유, 여성용기초화장품 등의 산업이 상위권을 차지한 반면, 음료커피, 곡물음료, 치약 등의 산업은 작년에 이어 낮은 만족도를 보였다.

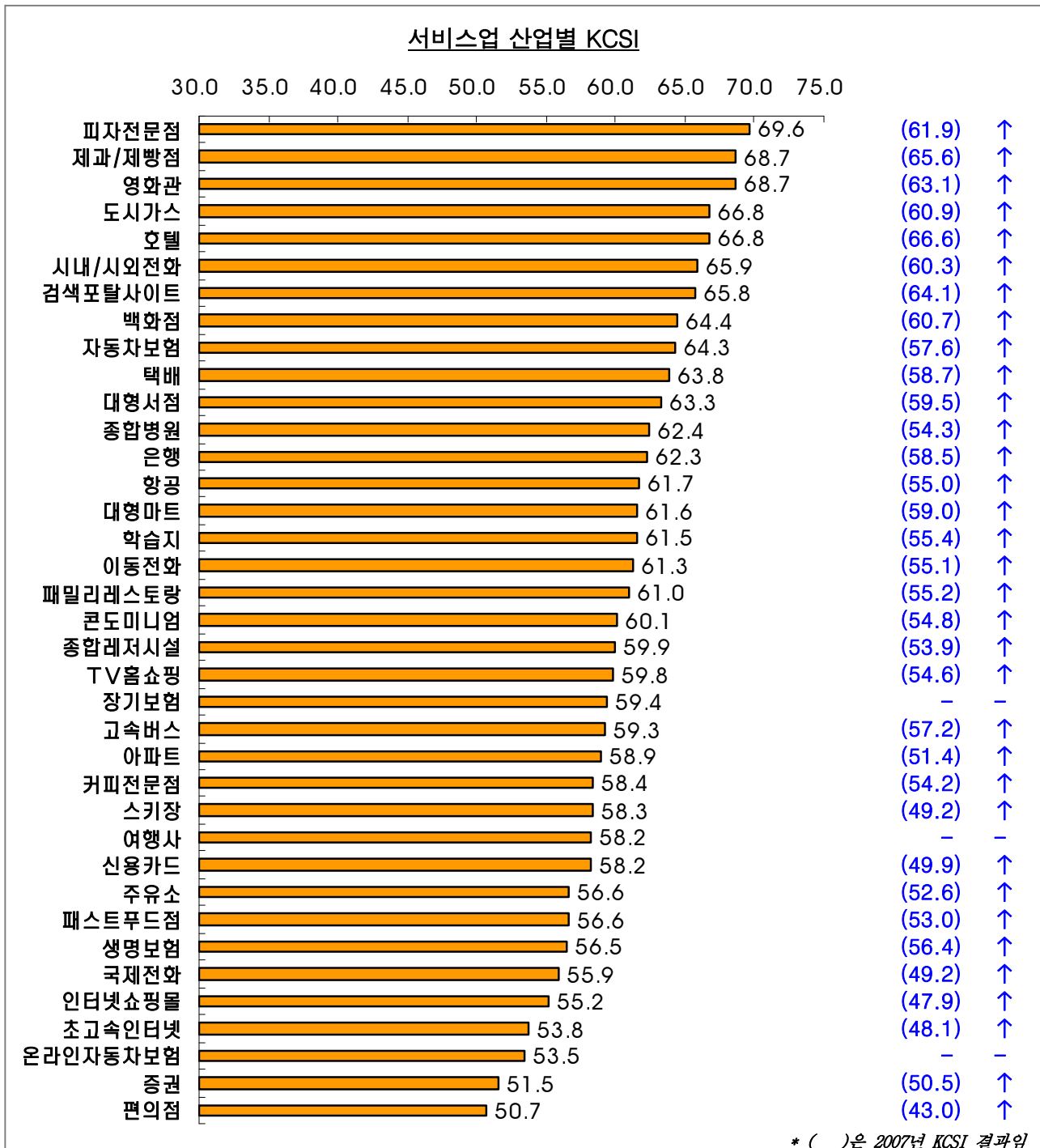


2. 산업별 고객만족도(KCSI) 주요특징

3) 서비스업의 고객만족도

전반적인 상승세 속에 유통 및 엔터테인먼트 관련 산업의 만족도가 상대적 우위

- ▶ 서비스 부문 역시 고객만족도가 전반적으로 크게 상승한 가운데 스키장, 피자전문점, 신용 카드, 종합병원, 편의점 등의 산업이 전년대비 상대적으로 큰 상승폭을 보였다.
- ▶ 피자전문점, 제과/제빵점, 영화관, 도시가스, 호텔 등의 산업은 높은 만족도를 나타낸 반면, 편의점, 증권, 온라인자동차보험, 초고속인터넷 등의 산업은 만족도가 낮게 나타났다.

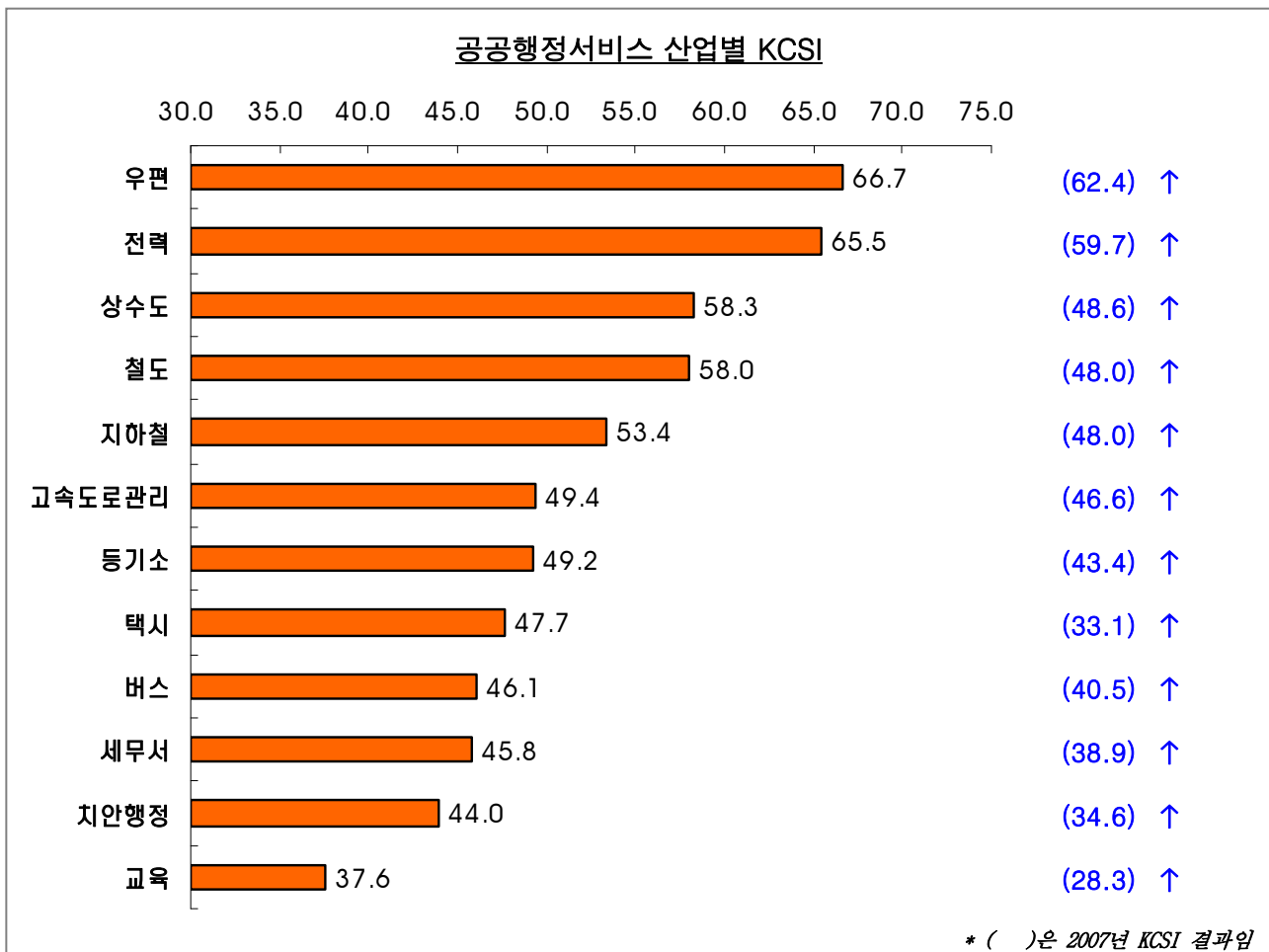


2. 산업별 고객만족도(KCSI) 주요특징

4) 공공행정서비스업의 고객만족도

타 산업의 전반적인 상승 속에 공공행정서비스의 전년대비 만족도 상승폭이 가장 커

- ▶ 2008년 한국산업의 고객만족도가 전반적으로 상승한 가운데, 공공행정서비스 산업의 고객 만족도 역시 대부분 전년도 대비 비교적 큰 폭으로 상승했다.
- ▶ 특히, 택시와 철도가 전년대비 각각 14.6점과 10.0점으로 매우 큰 상승폭을 보였으며, 고속도로관리서비스가 2.8점 상승하여 가장 낮은 상승폭을 보였다.
- ▶ 큰 폭의 상승에도 불구하고 교육과 치안행정은 전년에 이어 올해에도 낮은 만족도를 나타낸 가운데, 전체적으로 우편, 전력, 상수도 등의 만족도가 비교적 높게 나타났다.



3. 산업별 KCSI 1위 기업의 특징

1) KCSI 10회 이상 1위 기업

총 18개 기업(22개 산업)에서 KCSI 10회 이상 1위 차지해

- ▶ 올해로 17년째 시행되어 온 KCSI에서 10회 이상 1위를 한 기업은 총 18개(22개 산업)로 조사되었다. 일반승용차 산업의 현대자동차가 1994년부터 줄곧 한번도 1위를 뺏기지 않고 총 15회 1위에 올라 가장 많은 횟수를 기록한 것으로 나타났으며, 종합레저시설의 삼성에버랜드가 14회로 그 뒤를 이었다.
- ▶ 다음으로 세탁세제의 CJ라이온, 대형서점의 교보문고, 이동전화단말기의 삼성전자, 자동차보험의 삼성화재, 항공서비스의 아시아나항공, 종합병원의 삼성서울병원, 정장구두의 금강제화 등이 총 12회 1위를, 이동전화서비스의 SK텔레콤과 가정용보일러의 린나이코리아가 총 11회 1위를 기록하였고, 삼성전자는 TV 산업, 노트북PC, 데스크탑PC에서도 각각 총 11회 1위를 차지하였다.
- ▶ 올해는 일반행정서비스의 우정사업본부(우편서비스), 국제전화와 시내/시외전화의 KT, 침대의 에이스침대, 남성내의의 좋은사람들, 유산균발효유의 한국야쿠르트, 주유소의 SK에너지, 생명보험의 삼성생명이 총 10회 1위를 하여 처음으로 10회 이상 1위 기업에 올랐다.

2008년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 10회 이상 1위 기업

번호	산업명	기업명	역대 1위 횟수
1	일반승용차	현대자동차	15회(15년 연속)
2	종합레저시설	삼성에버랜드	14회(14년 연속)
3	대형서점	교보문고	12회(12년 연속)
4	세탁세제	CJ라이온	
5	이동전화단말기	삼성전자	12회(11년 연속)
6	자동차보험	삼성화재	
7	종합병원	삼성서울병원	12회(10년 연속)
8	정장구두	금강제화	12회(7년 연속)
9	항공서비스	아시아나항공	12회(2년 연속)
10	TV	삼성전자	11회(11년 연속)
11	이동전화서비스	SK텔레콤	
12	노트북 PC	삼성전자	11회(7년 연속)
13	데스크탑 PC	삼성전자	
14	가정용보일러	린나이코리아	11회(3년 연속)
15	일반행정서비스	우정사업본부(우편서비스)	10회(10년 연속)
16	국제전화	KT	10회(9년 연속)
17	시내/시외전화	KT	
18	침대	에이스침대	10회(7년 연속)
19	남성내의	좋은사람들	
20	유산균발효유	한국야쿠르트	
21	주유소	SK에너지	
22	생명보험	삼성생명	10회(4년 연속)

3. 산업별 KCSI 1위 기업의 특징

2) 복수 산업 KCSI 1위 기업

총 11개 기업이 2개 이상 복수 산업에서 1위 차지해

- ▶ 삼성전자는 노트북PC, 데스크탑PC, 이동전화단말기, 프린터, MP3플레이어, TV 등 6개 산업에서 만족도가 가장 높아 최다 산업에서 1위를 차지했으며, LG전자(가정용에어컨, 냉장고, 세탁기), 아모레퍼시픽(남성용기초화장품, 여성용기초화장품, 티백녹차), KT(국제전화, 시내/시외전화, 초고속인터넷)가 그 뒤를 이어 3개 산업에서 1위를 차지했다.
- ▶ 또한, 금강 (정장구두, 캐주얼화), 린나이(가스오븐레인지, 가정용보일러), 웅진코웨이(가정용정수기, 공기청정기), 우정사업본부(일반행정서비스, 택배서비스), 한국P&G(샴푸, 생리대), 현대자동차(일반승용차, RV승용차), CJ라이온(세탁세제, 주방세제) 등이 2개 산업에서 1위를 차지했다.

2008년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 복수산업 1위 기업

번호	기업명	2008년 KCSI 1위 산업	비고
1	삼성전자	노트북PC, 데스크탑PC, 이동전화단말기, 프린터, MP3플레이어, TV	6개 산업 1위
2	LG전자	가정용에어컨, 냉장고, 세탁기	3개 산업 1위
3	아모레퍼시픽	남성용기초화장품, 여성용기초화장품, 티백녹차	
4	KT	국제전화, 시내/시외전화, 초고속인터넷	
5	금강	정장구두, 캐주얼화	2개 산업 1위
6	린나이	가스오븐레인지, 가정용보일러	
7	웅진코웨이	가정용정수기, 공기청정기	
8	우정사업본부	일반행정서비스, 택배서비스	
9	한국P&G	샴푸, 생리대	
10	현대자동차	일반승용차, RV승용차	
11	CJ라이온	세탁세제, 주방세제	

3. 산업별 KCSI 1위 기업의 특징

3) 2007년 대비 KCSI 1위 변동 산업

총 19개 산업에서 KCSI 1위 기업(기관) 변동 나타나

- ▶ 간장(대상), 우유(서울우유), 음료커피(남양유업), 전통주(국순당), 담배(한국 필립모리스), 생리대(한국P&G), 샴푸(한국P&G), 화장품비누(유니레버코리아), 공기청정기(웅진코웨이), 냉장고(LG전자), 디지털카메라(소니코리아), 세탁기(LG전자), 프린터(삼성전자), 영화관(롯데시네마), 제과/제빵점(CJ뚜레쥬르), 패밀리레스토랑(아웃백스테이크하우스코리아), 피자전문점(한국피자헛), 학습지(웅진씽크빅), 지하철(대전시도시철도공사) 등 총 19개 산업에서 1위 기업(기관)이 바뀌었다.

2008년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 1위 변동 기업

번호	산업명	2007년 KCSI 1위 기업	2008년 KCSI 1위 기업
1	간장	샘표식품	대상
2	우유	남양유업	서울우유
3	음료커피	매일유업	남양유업
4	전통주	보해양조	국순당
5	담배	B.A.T.코리아	한국 필립모리스
6	생리대	유한킴벌리	한국P&G
7	샴푸	유니레버코리아	한국P&G
8	화장비누	CJ라이온	유니레버코리아
9	공기청정기	청풍	웅진코웨이
10	냉장고	삼성전자	LG전자
11	디지털카메라	삼성테크윈	소니코리아
12	세탁기	삼성전자	LG전자
13	프린터	한국HP	삼성전자
14	영화관	메가박스	롯데시네마
15	제과/제빵점	파리크라상	CJ 뚜레쥬르
16	패밀리레스토랑	riseON(베니건스)	아웃백스테이크하우스 코리아 (아웃백)
17	피자전문점	미스터피자	한국피자헛
18	학습지	교원(공문교육연구원)	웅진씽크빅
19	지하철	광주시도시철도공사	대전시도시철도공사

4. 산업별 KCSI 1위 기업

1) 내구재 제조업

산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수	역대 1위
가스오븐레인지	린나이코리아	린나이코리아(린나이)(64.8), 동양매직(매직)(64.3), LG전자(브레오)(61.5)	2년 연속 1위	2회
가정용에어컨	LG전자	LG전자(73.7), 위니아만도(71.9), 삼성전자(70.8), 대우일렉트로닉스(64.2)	2년 연속 1위	8회
가정용정수기	웅진코웨이	웅진코웨이(63.3), 청호나이스(59.1)	4년 연속 1위	8회
공기청정기	웅진코웨이	웅진코웨이(61.1), 청풍(59.5)	'07 1위 : 청풍 '06 1위 : 웅진코웨이	3회
김치냉장고	위니아만도	위니아만도(75.4), 삼성전자(66.2), LG전자(60.7)	8년 연속 1위	8회
냉장고	LG전자	LG전자(73.2), 삼성전자(71.0), 대우일렉트로닉스(60.7)	'07 1위 : 삼성전자 (5년 연속 1위)	5회
노트북 PC	삼성전자	삼성전자(72.0), LG전자(66.3), 한국HP(64.2)	7년 연속 1위	11회
데스크탑 PC	삼성전자	삼성전자(71.7), LG전자(63.8), TG삼보컴퓨터(56.3), 주연테크(51.5)	7년 연속 1위	11회
디지털카메라	소니코리아	소니코리아(68.5), 삼성테크윈(캐녹스)(66.3), 니콘코리아(65.4), 캐논코리아(64.4), Olympus한국(63.9)	'07 1위 : 삼성테크윈 '06 1위 : 소니코리아	4회
복사기	한국후지제록스	후지제록스(58.3), 캐논코리아(57.9), 신도리코(57.4)	8년 연속 1위	8회
세탁기	LG전자	LG전자(66.9), 삼성전자(65.9), 대우일렉트로닉스(52.6)	'07 1위 : 삼성전자 '06 1위 : LG전자	5회
이동전화단말기	삼성전자	삼성전자(69.6), 팬택(SKY)(61.2), LG전자(55.8), 모토로라코리아(54.2), 팬택&큐리텔(47.0)	11년 연속 1위	12회
전기밥솥	쿠쿠홈시스	쿠쿠홈시스(쿠쿠)(69.9), 웅진쿠헤(쿠헤)(60.8), 부방테크론(리홈)(57.9)	8년 연속 1위	8회
프린터	삼성전자	삼성전자(59.9), 한국HP(54.2), 한국엡손(49.6)	'07 1위 : 한국HP '06 1위 : 삼성전자	4회
MP3플레이어	삼성전자	삼성전자(엡)(68.0), 애플(아이팟)(67.7), 코원시스템(아이오디오)(67.6), 레인콤(아이리버)(67.1)	'06, '07 1위 : 미발표 '05 1위 : 레인콤	1회
TV	삼성전자	삼성전자(73.4), LG전자(71.8)	11년 연속 1위	11회
가정용보일러	린나이코리아	린나이코리아(67.2), 경동나비엔(62.6), 귀뚜라미보일러(60.7)	3년 연속 1위	11회
부엌가구	에넥스	에넥스(68.8), 한샘(68.2)	3년 연속 1위	4회
승용차타이어	금호타이어	금호타이어(64.0), 한국타이어(62.3)	4년 연속 1위	5회
일반승용차	현대자동차	현대자동차(74.6), 기아자동차(68.1), GM대우(59.6)	15년 연속 1위	15회
침대	에이스침대	에이스침대(71.4), 시몬스침대(66.0), 대진침대(65.1)	7년 연속 1위	10회
피아노	영창악기	영창악기(74.8), 삼익악기(64.2)	9년 연속 1위	9회
RV승용차	현대자동차	현대자동차(66.0), 기아자동차(61.7), 쌍용자동차(58.3)	5년 연속 1위	5회

4. 산업별 KCSI 1위 기업

2) 소비재 제조업

산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수	역대 1위
간장	대상(청정원)	대상(청정원)(70.4), 샘표식품(68.6), 몽고식품(65.3)	'07 1위 : 샘표식품 '06 1위 : 대상	5회
고추장	대상(청정원)	대상(청정원)(72.2), 해찬들(71.3)	6년 연속 1위	8회
곡물음료	웅진식품	웅진식품(55.9), 동원F&B(52.4), 롯데칠성음료(51.2)	8년 연속 1위	8회
과실주스	롯데칠성음료	롯데칠성음료(62.3), 해태음료(58.2)	6년 연속 1위	9회
맥주	OB맥주	OB맥주(74.6), 하이트맥주(73.8)	2년 연속 1위	3회
비스킷	크라운제과	크라운제과(64.8), 해태제과(64.3), 오리온(59.5), 롯데제과(55.6)	2년 연속 1위	2회
소주	두산	두산(73.7), 금복주(71.0), 진로(70.8)	2년 연속 1위	3회
스포츠/탄산음료	동아오츠카	동아오츠카(67.7), 롯데칠성음료(66.8), 한국코카콜라(65.4)	6년 연속 1위	6회
식용유	사조해표(해표)	사조해표(해표) (70.7), CJ제일제당(백설표) (64.0)	3년 연속 1위	6회
아이스크림	빙그레	빙그레(59.7), 롯데삼강(58.6), 해태제과(57.2), 롯데제과(55.6)	2년 연속 1위	3회
우유	서울우유	서울우유(69.9), 남양유업(67.4), 매일유업(66.3)	'07 1위 : 남양유업 (2년 연속 1위)	3회
유산균발효유	한국야쿠르트	한국야쿠르트(75.7), 남양유업(69.6), 매일유업(61.5)	7년 연속 1위	10회
음료커피	남양유업	남양유업(62.1), 매일유업(60.8), 롯데칠성음료(58.0), 한국네슬레(53.2), 동서식품(53.0)	'07 1위 : 매일유업 '06 1위 : 남양유업	3회
전통주	국순당	국순당(68.9), 배상면주가(68.6), 보해양조(66.9))	'07 1위 : 보해양조 '06 1위 : 배상면주가	2회
참치캔	동원F&B	동원F&B(64.6), 오투기(58.9), 사조산업(56.8)	5년 연속 1위	8회
커피	동서식품	동서식품(70.4), 한국네슬레(69.4)	4년 연속 1위	4회
티백녹차	아모레퍼시픽	아모레퍼시픽(64.3), 동서식품(57.3)	5년 연속 1위	5회
햄/소시지	목우촌	목우촌(67.5), CJ제일제당(63.6), 동원F&B(59.3), 롯데햄(50.8)	2년 연속 1위	2회
남성내의	좋은사람들	좋은사람들(70.5), BYC(64.5), 트라이브랜드(63.0),	7년 연속 1위	10회
남성용기초화장품	아모레퍼시픽	아모레퍼시픽(64.2), LG생활건강(60.4), 소망화장품(55.8)	6년 연속 1위	7회
남성정장	제일모직	제일모직(74.3), LG패션(70.2), 캠프리멤버스(69.2), 파크랜드(58.5)	4년 연속 1위	8회
담배	한국 필립모리스	한국 필립모리스(68.3), B.A.T.코리아(67.9), KT&G(65.9)	'07 1위 : B.A.T.코리아 '06 1위 : 필립모리스	2회
생리대	한국P&G	한국P&G(70.4), 유한킴벌리(68.9)	'07 1위 : 유한킴벌리 '06 1위 : 한국P&G	4회
삼푸	한국P&G	한국P&G(70.4), 유니레버코리아(68.0), 아모레퍼시픽(67.1), 애경산업(66.7), LG생활건강(65.5)	'07 1위 : 유니레버 (2년 연속 1위)	8회
섬유유연제	피죤	피죤(73.1), LG생활건강(72.6) 옥시 레킷켄키저(68.0)	3년 연속 1위	5회
세탁세제	CJ라이온	CJ라이온(64.8), LG생활건강(61.7), 애경산업(59.7)	12년 연속 1위	12회
여성내의	신영와코루(비너스)	신영와코루(비너스)(73.3), 남영L&F(비비안)(70.2)	9년 연속 1위	9회
여성용기초화장품	아모레퍼시픽	아모레퍼시픽(74.6), LG생활건강(68.5), 코리아나(61.5)	7년 연속 1위	7회
정장구두	금강제화	금강제화(70.6), 에스콰이어(62.2), 엘칸토(56.1)	7년 연속 1위	12회
주방세제	CJ라이온	CJ라이온(72.3), LG생활건강(64.2), 애경산업(60.8)	3년 연속 1위	9회
치약	애경산업	애경산업(60.9), LG생활건강(60.7), 아모레퍼시픽(55.4)	3년 연속 1위	7회
캐주얼화	금강제화(랜드로바)	금강제화(랜드로바)(64.6), 에스콰이어(영에이지)(60.1)	6년 연속 1위	6회
화장비누	유니레버코리아	유니레버코리아(68.8), CJ라이온(67.9), 아모레퍼시픽(61.6), LG생활건강(60.1), 애경산업(59.1), 동산C&G(55.3)	'07 1위 : CJ라이온 '06 1위 : 유니레버	5회
화장지	유한킴벌리	유한킴벌리(63.7), 모나리자(62.9), 대한펄프(59.4)	3년 연속 1위	7회

4. 산업별 KCSI 1위 기업

3) 일반 서비스업

산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수	역대 1위
생명보험	삼성생명	삼성생명(57.8), 교보생명(56.1), 대한생명(54.2)	4년 연속 1위	10회
신용카드	삼성카드	삼성카드(61.1), 현대카드(60.3), KB카드(58.9), 신한카드(57.7), 우리카드(56.9), BC카드(56.8), 롯데카드(55.9)	5년 연속 1위	6회
은행	KB국민은행	KB국민(63.6), 우리(63.1), 신한(62.7), 하나(62.3), 농협(NH)(61.5), 외환(61.2), SC제일(59.8)	2년 연속 1위	2회
자동차보험	삼성화재	삼성화재(66.6), 현대해상(65.8), 동부화재(63.9), LIG손해보험(58.8), 메리츠화재(57.9)	11년 연속 1위	12회
온라인 자동차보험	에르고 다음다이렉트	에르고다음다이렉트(54.8), 교보AXA(53.1), 현대하이카다이렉트(51.9)	신규 발표	1회
장기보험	현대해상	현대해상(61.5), 삼성화재(59.6), LIG손해보험(59.3), 메리츠화재(58.2), 동부화재(58.1)	신규 발표	1회
증권	삼성증권	삼성증권(53.4), 대신증권(53.0), 현대증권(52.0), 미래에셋증권(51.0), 대우증권(50.9), 우리투자증권(48.9)	3년 연속 1위	5회
대형서점	교보문고	교보문고(65.2), 서울문고(반디앤루니스)(61.5), 영풍문고(58.1)	12년 연속 1위	12회
대형마트	신세계이마트	신세계이마트(63.5), 삼성홈플러스(62.4), 롯데마트(61.7), 홈에버(49.1)	3년 연속 1위	8회
백화점	신세계백화점	신세계백화점(65.6), 현대백화점(65.3), 롯데백화점(64.1), 갤러리아백화점(62.0)	2년 연속 1위	2회
영화관	롯데시네마	롯데시네마(71.7), 메가박스(70.8), CJ CGV(67.8)	'07 1위 : 메가박스 '06 1위 : 롯데시네마	2회
인터넷쇼핑몰	인터파크	인터파크(56.8), CJ몰(54.2), GS e-SHOP(53.4), 디앤샵(50.8)	6년 연속 1위	6회
제과/제빵점	CJ 뚜레쥬르	CJ 뚜레쥬르(73.1), 파리크라상(파리바게트)(67.6), 크라운베이커리(66.7)	'07 1위 : 파리크라상 '06 1위 : CJ 뚜레쥬르	7회
패밀리레스토랑	아웃백스테이크 하우스코리아	아웃백스테이크하우스코리아(61.7), CJ 푸드빌(VIPS)(61.3), riseON(베니건스)(60.6), 푸드스타(TGIF)(58.0)	'07 1위 : 베니건스 '06 1위 : TGIF	2회
패스트푸드점	SRS코리아 버거킹	SRS 코리아 버거킹(62.6), SRS 코리아 KFC(58.7), 롯데리아(56.9), 한국맥도날드(53.4)	3년 연속 1위	7회
편의점	GS25	GS25(52.8), 웨미리마트(50.5), 세븐일레븐(50.1), 미니스톱(49.5), 바이더웨이(42.9)	6년 연속 1위	9회
피자전문점	한국피자헛	한국피자헛(70.4), 미스터피자(69.9), 도미노피자(65.9)	'07 1위 : 미스터피자 '06 1위 : 피자헛	7회
학습지	웅진생크빅	웅진생크빅(64.5), 교원(공문교육연구원)(63.3), 대교(59.3), 재능교육(58.9)	'07 1위 : 교원 '06 1위 : 대교	2회
TV홈쇼핑	현대홈쇼핑	현대홈쇼핑(63.4), CJ홈쇼핑(59.9), 농수산홈쇼핑(58.3), GS홈쇼핑(57.9), 롯데홈쇼핑(57.4)	3년 연속 1위	3회
커피전문점	커피빈	커피빈(62.8), 스타벅스(57.0), 로즈버드(56.8)	2년 연속 1위	2회
검색포탈사이트	NHN(네이버)	NHN(네이버)(66.8), 다음커뮤니케이션(Daum)(64.2), 야후코리아(Yahoo)(61.3)	5년 연속 1위	5회
국제전화	KT	KT(001)(59.9), LG데이콤(002)(47.5)	9년 연속 1위	10회
시내/시외전화	KT	KT(68.0), 하나로통신(52.9)	9년 연속 1위	10회
이동전화서비스	SK텔레콤	SK텔레콤(66.0), KTF(60.8), LG텔레콤(51.8)	11년 연속 1위	11회
초고속인터넷	KT	KT(메가패스)(58.4), LG파워콤(엑스피드)(54.2), 하나로통신(하나포스)(47.0)	5년 연속 1위	5회

4. 산업별 KCSI 1위 기업

3) 일반 서비스업(계속)

산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수	역대 1위
고속버스	금호고속	금호고속(61.7), 동양고속(61.4), 중앙고속(55.9), 천일고속(55.4), 동부고속(54.4)	3년 연속 1위	6회
도시가스	부산도시가스	부산도시가스(75.0), 대구도시가스(72.2), 한진도시가스(69.7), 삼천리도시가스(66.0), YESCO(64.9), 서울도시가스(63.1), 대한도시가스(60.4)	6년 연속 1위	6회
스키장	용평리조트	용평리조트(61.9), 하이원리조트(60.6), 무주리조트(60.1), 보광휘닉스파크(57.4), 대명비발디파크(54.7)	2년 연속 1위	4회
종합레저시설	삼성에버랜드	삼성에버랜드(68.8), 롯데월드(53.9), 서울랜드(49.8)	14년 연속 1위	14회
종합병원	삼성서울병원	삼성서울병원(69.7), 서울아산병원(64.1), 서울대병원(60.8), 세브란스병원(57.3), 강남성모병원(56.5)	10년 연속 1위	12회
주유소	SK에너지	SK에너지(SK주유소)(58.1), GS칼텍스(56.1), 에스오일(56.0), 현대오일뱅크(오일뱅크)(51.1)	7년 연속 1위	10회
콘도미니엄	대명리조트	대명리조트(61.8), 한화리조트(58.2)	6년 연속 1위	8회
택배서비스	우정사업본부 (우체국택배)	우체국택배(66.0), CJ GLS(64.8), 대한통운(64.2), 현대물류(63.1), 한진택배(57.8)	6년 연속 1위	6회
항공서비스	아시아나항공	아시아나항공(65.0), 대한항공(64.6)	2년 연속 1위	12회
여행사 (해외여행)	롯데관광	롯데관광(60.9), 하나투어(60.3), 모두투어(55.7)	신규 발표	1회

4) 공공행정 서비스업

산업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수	역대 1위
일반행정 서비스	우정사업본부 (우편서비스)	우편(66.7), 전력(65.5), 상수도(58.3), 철도(58.0), 고속도로관리서비스(49.4), 등기(49.2), 택시(47.7), 시내노선버스(46.1), 세무(45.8), 치안행정(44.0), 교육서비스(37.6)	10년 연속 1위	10회
지하철	대전시 도시철도공사	대전시도시철도공사(85.1), 광주시 도시철도공사(83.9), 대구지하철공사(68.7), 부산교통공사(66.8), 서울도시철도공사(53.7), 서울메트로(45.6), 인천지하철공사(43.3), 수도권국철(36.4)	'07 1위 : 광주 '06 1위 : 부산	1회

5. 한국산업의 고객만족도(KCSI) 향상을 위한 제언

고객이 진정 원하고 필요로 하는 최고의 서비스를 제공하라!

- ▶ 고객만족도 조사결과는 각 기업(기관)에서 제공하는 상품/서비스에 대해 고객들이 체감하는 총체적인(전반적 만족도, 요소만족도, 재구매의향도 등) 만족 정도를 나타내며, 현재 고객의 행동과 향후 행동을 예측할 수 있는 선행지표 역할을 해 줄 수 있다.
- ▶ 각 기업(기관)은 고객만족도 조사 결과를 통해 자사의 취약한 활동을 분석하여 고객만족 상품 및 서비스 개선에 반영할 수 있을 뿐만 아니라 보다 고객지향적인 고객만족경영 실천 방향을 수립할 수 있다. 조사 결과 나타난 자사 상품/서비스의 문제점을 인식하고 이를 현장의 경영 활동과 연계시켜 근본적인 문제를 개선해 나가는 전략적 활용을 통해 고객만족을 극대화하고 궁극적으로 경영성과에 큰 효과를 가져올 수 있는 것이다.
- ▶ 고객만족도 조사결과는 현재 해당 기업(기관)의 고객만족 수준을 알게 해주는 지표로서의 역할뿐만 아니라 고객만족경영 활동에 있어 고객이 진정 원하고 또한 필요로 하는 것이 무엇인지를 기업(기관)이 파악할 수 있도록 해준다는 점에서 그 중요성이 높게 인식되고 있다. 더 이상 고객만족경영이 기업의 성패를 좌우한다는 말을 굳이 강조하지 않아도 될 만큼 공공 부문 또는 민간부문 할 것 없이 치열한 서비스 경쟁환경에 던져진 각 기업(기관)은 고객의 솔직한 의견이자 냉정한 평가인 고객만족도 조사결과에 대해 경영현장에 적극 접목시켜 고객지향적인 최고 수준의 서비스가 제공될 수 있도록 해야 할 것이다.

변화된 경영 환경에 부합하는 전사 차원의 고객만족경영 체계를 수립하라!

- ▶ 고객만족경영이란 고객지향적으로 기업의 경영활동을 계획하여 시행하는 것을 말하며, 지속적인 고객의 소리 수집과 니즈 파악을 바탕으로 고객불만을 해소하고 경영활동을 개선하여 궁극적으로 고객을 만족시키고자 하는 데 그 목적이 있다.
- ▶ 고객만족경영 체계는 일반적으로 고객만족 활동이 산발적이고 단순 이벤트 성으로 실행됨으로써 전사차원에서 일관적·효과적으로 추진되지 못하거나, 고객만족경영 전략이 전사 경영전략과 부합되지 못해 성과와 제대로 연계되지 않는 기업(기관)에서 수립하고 있다.
- ▶ 기업(기관)이 고객만족을 추진함에 있어 사전 명확한 방향성을 정립하고 체계적인 전략을 수립하는 것은 매우 중요하다. 그러나, 바람직한 고객만족경영 체계의 수립을 위해서는 근본이 되는 고객의 요구 가치와 니즈를 비롯하여 시장(경쟁)환경 및 내부 고객만족 역량 수준 등 변화하는 환경에 대한 정확한 분석이 수반되어야 한다. 최근 고객만족분야 선도기업(기관)들을 중심으로 고객만족경영 체계를 재수립하는 사례가 늘고 있는데, 이는 기존 고객만족경영 초기 단계에서 도출되었던 전략과제들이 대부분 수행됨으로써 한 단계 업그레이드된 전략을 수립하기 위함도 있지만, 이처럼 변화하는 환경에 기존의 전략이 부적합해짐에 따라 새롭게 내·외부 경영 환경을 분석하여 추진 전략을 수립하기 위함이다.

5. 한국산업의 고객만족도(KCSI) 향상을 위한 제언

고객의 소리(VOC)를 효과적 체계적으로 수집하고 이를 최대한 분석 및 활용하라!

- ▶ 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 들어오는 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 이루어질 수 있도록 적극 동참함으로써 궁극적으로 조직문화와 체질이 고객지향적으로 변화하고 성숙될 수 있도록 환경을 조성할 필요가 있다.

고객접점을 개선하고 자사만의 고유하고 차별화된 서비스를 제공하라!

- ▶ 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 Humanware의 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 제공 환경을 바탕으로 타사와 구분되는 자사만의 고유하고 차별화된 서비스를 개발하여 고객에게 제공할 때 기업(기관)은 서비스 경쟁에서의 승패가 생존과 직결되는 현재의 경영 환경에서 지속 가능한 기업(기관)으로 성장할 수 있게 된다.

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 식료품(식용 정제유 및 장류)

● **간장** : 전년대비 만족도 큰 폭 상승

지난해 소폭 상승하며 반등에 성공했던 간장 산업의 만족도는 올해 큰 폭으로 상승했으며, 대상(청정원)이 샘표식품을 제치고 1위 탈환에 성공함으로써 역대 총 5회 1위를 달성했다.

대상(청정원)은 간장의 맛과 색상, 상품의 포장상태 및 용기 디자인 등의 항목에서 타사대비 높은 점수를 받았으며, 품질에 비해 가격이 가장 적절하다고 평가됐다.

● **고추장** : 대상 6년 연속 1위

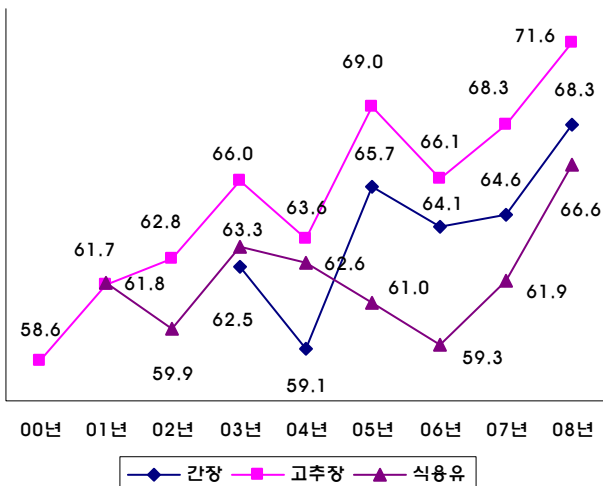
고추장 산업의 만족도는 식료품 부문 타 산업 대비 상대적으로 크게 높은 편으로 올해 역시 대상(청정원)이 해찬들을 제치고 6년 연속 1위(총 8회 1위)를 이어나갔다.

대상(청정원)은 상품의 포장상태, 고추장의 뒷맛 및 농도, 함유 성분, 구입 용이성, 품질대비 가격 등에서 경쟁사 대비 우수한 평가를 받아 고추장 산업에서 가장 높은 만족도를 나타냈다.

● **식용유** : 작년에 이어 만족도 가파른 상승세

06년도까지 하락 추이를 보였던 식용유 산업의 만족도는 작년 큰 폭의 반등에 이어 올해 역시 큰 폭의 상승을 나타냈으며, 사조해표(해표)가 CJ제일제당을 제치고 3년 연속 1위(총 6회 1위)를 달성하였다.

사조해표(해표) 식용유는 경쟁사 대비 대부분의 요소 항목에서 높은 만족도를 나타냈으며, 특히 풍부한 영양, 사용량 대비 요리의 용이성, 양 조절의 용이성 등에서 큰 우위를 나타냈다. 또한, 회사에 대한 신뢰도가 높고 품질에 비해 가격이 적절한 것으로 나타났다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
간장	대상(청정원)	70.4
	샘표식품	68.6
	몽고식품	65.3
고추장	대상(청정원)	72.2
	해찬들	71.3
식용유	사조해표(해표)	70.7
	CJ제일제당 (백설표)	64.0

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 식료품(육류 및 수산물)

● 참치캔 : 동원F&B 총 8회 1위 올라

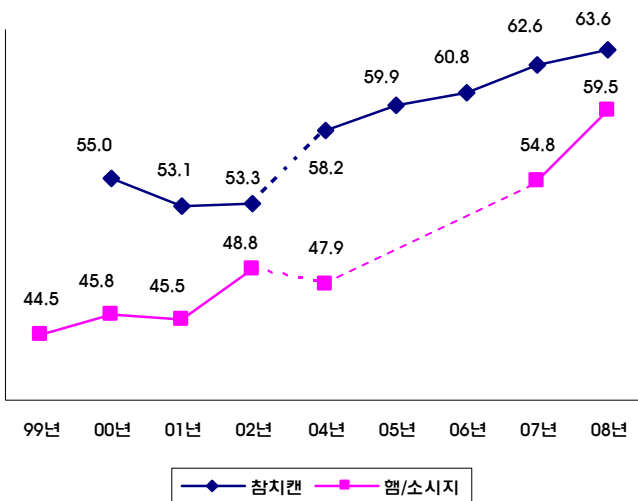
참치캔 산업의 만족도는 조사 이래 전반적으로 꾸준한 상승 추세를 보이고 있으며, 올해 역시 최근 세계 최대 참치캔 업체를 인수한 동원F&B가 사조 산업과 오뚜기 등을 큰 점수차로 제치고 5년 연속 1위(총 8회 1위)를 차지했다.

동원F&B는 타사대비 맛, 영양, 건더기와 기름기의 적정성, 제품의 다양성, 구매 용이성, 개봉의 용이성, 포장 및 용기디자인 등 전 항목에서 고르게 우수한 평가를 받았으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 가장 높은 것으로 나타났다.

● 햄/소시지 : 전년대비 만족도 큰 폭 상승

미국산 쇠고기의 수입이 결정됨에 따라 큰 영향을 받게 될 것으로 예상되는 햄/소시지 산업의 올해 만족도는 전년 대비 대폭 상승한 것으로 나타났으며, 목우촌이 CJ제일제당, 동원F&B, 롯데햄 등을 제치고 2년 연속 1위를 차지하였다.

목우촌은 타사대비 맛과 원료의 성분(돈육함량, 전분포함 여부, 방부제 포함 여부 등)이 뛰어난 것으로 평가됐다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
참치캔	동원F&B	64.6
	오뚜기	58.9
	사조산업	56.8
햄/소시지	목우촌	67.5
	CJ제일제당	63.6
	동원F&B	59.3
	롯데햄	50.8

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 식료품(과자 및 빙과류)

● **비스킷 : 하락세 반전, 만족도 소폭 상승**

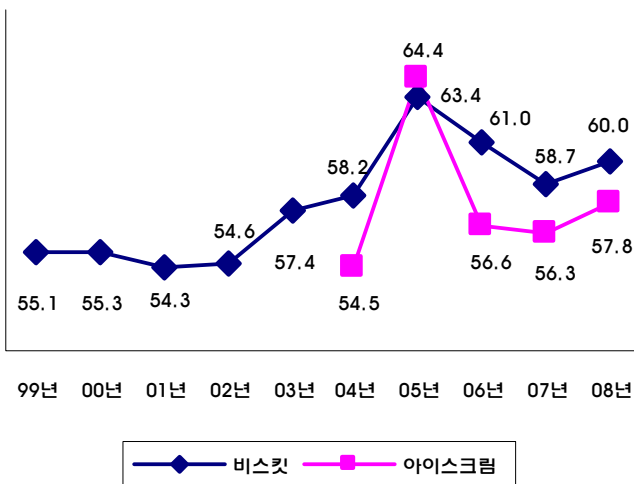
최근 웰빙, 로하스 등의 새로운 문화코드가 화두로 떠오르며 친환경 유기농식품에 대한 관심이 증폭되고 있는 가운데, 비스킷 산업의 만족도는 지난 05년 급상승 이후 작년까지 점진 하락 추세를 꺾고 재상승하였으며, 크라운제과가 작년에 이어 2년 연속 1위를 고수하였다.

크라운제과는 경쟁사 대비 맛, 구입 용이성, 먹기에 편리함, 적당한 크기, 포장 디자인 등의 항목에서 높은 만족도를 나타냈으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 상대적으로 높이 평가되었다.

● **아이스크림 : 전년대비 만족도 상승**

최근 주원료인 탈지분유, 혼합분유, 유당, 버터 등 유제품의 국제가격이 크게 상승됨에 따라 제품가격을 줄줄이 인상했던 아이스크림 산업의 만족도가 지난 06년 대폭 하락 이후 올해 반등에 성공한 가운데, 빙그레가 롯데삼강, 해태제과, 롯데제과 등을 제치고 작년에 이어 2년 연속 1위(총 3회 1위)를 차지했다.

빙그레는 소비자들로부터 경쟁사 대비 당도가 적당한 것으로 평가되었으며, 쉽게 녹지 않고 제품의 형태가 먹기 편리하다는 항목에서도 높은 만족도를 나타내었다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
비스킷	크라운제과	64.8
	해태제과	64.3
	오리온	59.5
	롯데제과	55.6
아이스크림	빙그레	59.7
	롯데삼강	58.6
	해태제과	57.2
	롯데제과	55.6

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 식료품(농농제품, 커피 및 차류)

● 우유 : 전년대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승

원유 공급가격 인상에 따라 가격경쟁력 확보 및 타사와의 차별화 전략이 중요시 되고 있는 우유 산업의 올해 만족도는 전년대비 매우 큰 폭으로 상승하였으며, 서울우유가 남양유업과 매일유업을 제치고 1위(총 3회 1위)를 차지했다.

서울우유는 타사대비 맛, 냄새, 넉넉한 유통기한, 배달의 적시성, 구입 용이성, 품질대비 가격의 적절성 등의 전 항목에서 고르게 높은 평가를 받았으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 높은 것으로 나타났다.

● 유산균발효유 : 한국 아쿠르트 총 10회 1위 올라

식료품 중 가장 높은 수준의 만족도를 보이고 있는 유산균발효유 산업의 올해 만족도는 소폭 상승한 것으로 나타났으며, 최근 단일제품 누적판매량 400억병을 돌파한 한국아쿠르트가 7년 연속 1위(총 10회 1위)를 차지했다.

한국아쿠르트는 맛, 농도, 건강에 도움, 넉넉한 유통기한, 배달의 적시성, 제품 구색의 다양, 품질대비 가격의 적절성, 회사 신뢰도 등의 항목에서 타사 대비 높은 만족도를 나타냈다.

● 커피 : 전년대비 만족도 비교적 큰 폭 상승

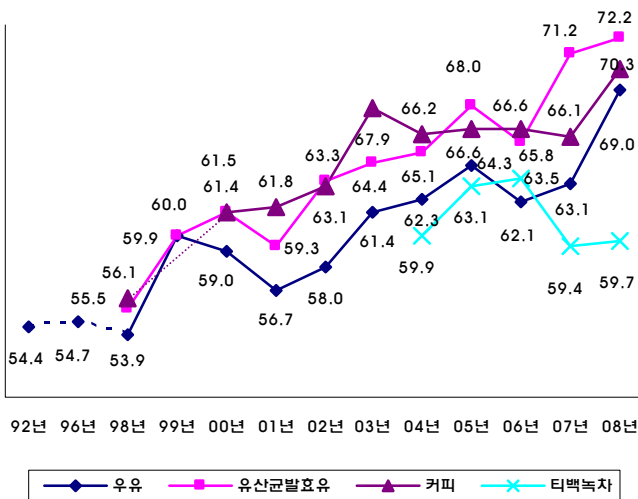
아직까지 시장의 대부분을 인스턴트커피가 차지하고 있는 한국 커피 산업의 만족도가 작년 소폭의 하락에 이어 올해는 큰 폭으로 상승한 가운데, 동서식품이 4년째 한국네슬레를 제치고 1위를 고수했다.

동서식품은 경쟁사 대비 커피의 맛, 향의 지속성, 포장 및 용기 디자인, 구입 용이성, 품질대비 가격의 적절성, 회사에 대한 신뢰도 항목에 있어서는 높은 우위를 나타냈다.

● 티백녹차 : 전년 하락 이후 올해는 소폭 상승

녹차 잔류농약 검출 사건의 영향으로 작년 큰 폭의 만족도 하락을 보였던 티백녹차 산업은 올해 소폭의 회복세를 나타냈으며, 아모레퍼시픽(설록차)이 동서식품(동서녹차)을 제치고 5년 연속 1위를 달성했다.

경쟁사 대비 회사에 대한 높은 신뢰도를 나타낸 아모레퍼시픽(설록차)은 맛과 향, 원료가 좋은 것으로 평가되었으며, 포장 디자인이 우수하고 티백의 실이 잘 떨어지지 않아 만족도가 상대적으로 높게 나타났다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
우유	서울우유	69.9
	남양유업	67.4
	매일유업	66.3
유산균발효유	한국아쿠르트	75.7
	남양유업	69.6
	매일유업	61.5
커피	동서식품	70.4
	한국네슬레	69.4
티백녹차	아모레퍼시픽	64.3
	동서식품	57.3

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 음료(비알콜음료)

● 곡물음료 : 웅진식품 8년간 계속 만족도 선두

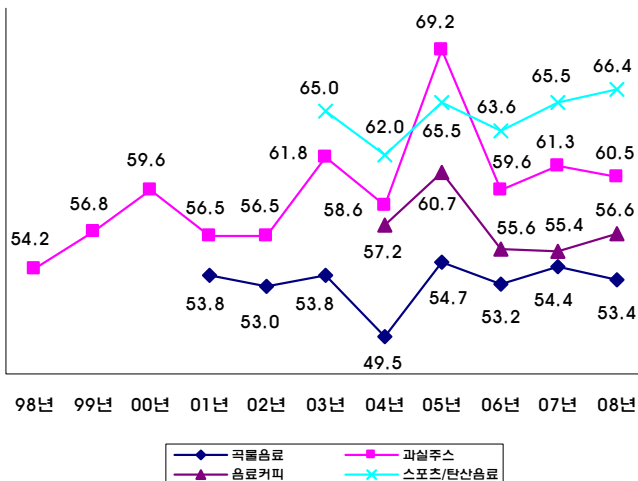
비알콜음료 부문 타 산업대비 상대적으로 만족도가 크게 낮은 편인 곡물음료 산업의 만족도는 올해 전체 산업의 전반적인 상승 분위기와는 반대로 소폭 하락한 것으로 나타났으며, 웅진식품이 8년 연속 1위를 차지했다.

웅진식품은 동원F&B, 롯데칠성음료 등의 경쟁사 대비 맛과 영양, 성분 함량, 함유 성분, 용기 디자인 등에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.

● 과일주스 : 전년대비 만족도 소폭 하락

지난 06년 5% 마이너스 성장이라 지속적인 경기 침체에도 불구하고 작년 비교적 높은 만족도를 보였던 과일주스 산업의 올해 만족도가 곡물음료 산업과 함께 전 산업에 걸쳐 유일하게 하락한 것으로 나타나 가운데, 롯데칠성음료가 6년 연속 1위(총 9 회 1위)를 차지했다.

롯데칠성음료는 경쟁사 대비 맛과 영양, 성분 함량, 함유 성분, 용기 및 디자인 등 전 항목에서 높은 만족도를 나타냈으며, 회사 신뢰도가 가장 높게 평가되었다.



● 음료커피 : 전년대비 만족도 소폭 상승

원두커피에 대한 선호도가 높아짐에 따라 고급 커피음료 시장이 확대되어가고 있는 음료커피 산업의 만족도는 올해 소폭 상승하였으며, 남양유업이 지난 06년에 이어 매일유업을 제치고 1위(총 3회 1위)를 탈환했다.

남양유업은 타 경쟁사 대비 뛰어난 맛과 향, 우수한 용기 디자인 등의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.

● 스포츠/탄산음료 : 만족도 지속적 상승세

기업들의 다양한 마케팅에도 불구하고 전반적으로 시장 규모가 줄어들고 있는 스포츠/탄산음료 산업의 만족도가 소폭 상승한 것으로 나타난 가운데, 동아오츠카가 6년 연속 1위를 했다.

동아오츠카는 경쟁사 대비 특히 맛, 갈증 해소, 당도 등의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.

산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
곡물음료	웅진식품	55.9
	동원F&B	52.4
	롯데칠성음료	51.2
과실주스	롯데칠성음료	62.3
	해태음료	58.2
음료커피	남양유업	62.1
	매일유업	60.8
	롯데칠성음료	58.0
	한국네슬레	53.2
스포츠/탄산음료	동아오츠카	67.7
	롯데칠성음료	66.8
	한국코카콜라	65.4

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

■ 음료(주류) 및 담배

● 맥주 : 전년대비 만족도 대폭 상승

오비맥주와 하이트맥주가 국내시장을 양분하며 치열하게 경쟁하고 있는 맥주 산업의 만족도는 작년 대비 매우 큰 폭으로 상승했으며, 오비맥주(카스 포함)가 하이트맥주를 제치고 2년 연속 1위(총 3회 1위)를 달성했다.

OB맥주(카스 포함)는 경쟁사 대비 맥주 특유의 쓰는 맛에서 높은 만족도를 보였으며, 구입이 어디서든 쉽고 포장 및 용기 디자인이 우수한 것으로 나타났다.

● 소주 : 전년대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승

최근 20도 이하의 저도 소주가 주도하고 있는 소주 산업의 만족도는 매년 등락을 거듭하다 올해 큰 폭으로 상승했으며, 치열한 경쟁 속에 두산이 작년 진로와의 공동 1위에서 단독 1위(총 3회 1위)로 우위를 선점했다.

두산은 소주의 첫 맛과 뒷 맛, 술 마신 후 뒤끝, 알코올 농도, 용기 디자인 등에서 고르게 경쟁사 대비 높은 만족도를 나타냈다.

● 전통주 : 전년대비 만족도 큰 폭 상승

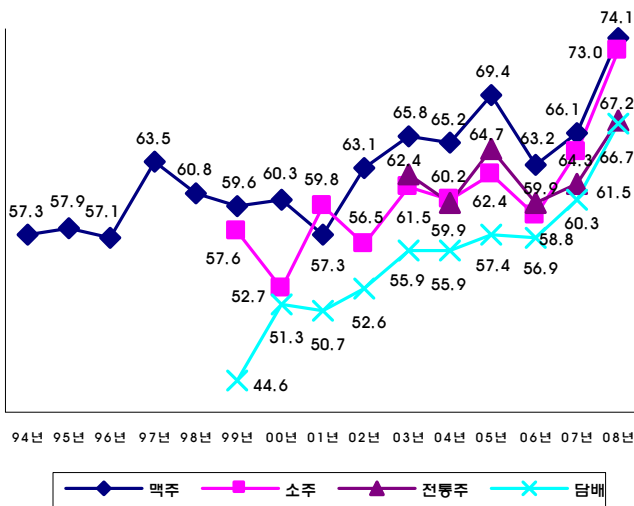
올 하반기 주세 인하, 지원대상 전통주 범위 확대 등의 시행으로 활성화가 예상되는 전통주 산업의 만족도는 큰 폭으로 상승했으며, 국순당이 보해양조와 배상면주가 등을 제치고 1위(총 2회 1위)를 차지했다.

국순당은 경쟁사 대비 어느 곳에서나 구입이 용이하고 품질에 비해 가격이 적절하다는 항목에서 특히 높은 만족도를 나타냈다.

● 담배 : 필립모리스 다시 정상 올라

담배 산업의 만족도는 올해 큰 폭의 상승과 함께 지난 99년 첫 조사 이후 전반적으로 꾸준히 상승하는 추세를 보이고 있으며, 06년 1위 이후 작년 B.A.T.코리아(던힐)에게 1위 자리를 빼앗겼던 한국 필립모리스(말보로)가 올해는 1위(총 2회 1위) 탈환에 성공했다.

한국 필립모리스(말보로)는 타사대비 담배의 뒷맛과 필터가 좋고, 담뱃가루가 잘 떨어지지 않으며 담배개피의 외관(길이, 굵기 등)이 우수한 것으로 평가되었다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
맥주	OB맥주(카스포함)	74.6
	하이트맥주	73.8
소주	두산	73.7
	금북주	71.0
	진로	70.8
전통주	국순당	68.9
	배상면주가	68.6
	보해양조	66.9
담배	한국 필립모리스	68.3
	B.A.T.코리아	67.9
	KT&G	65.9

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 의복, 의복액세서리 및 모피제품

● 남성정장 : 전년대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승

남성 패션의 중심이 신사정장, 넥타이에서 캐주얼 셔츠, 잡화로 옮겨감에 따라 전체 산업 매출이 다소 줄어가고 있는 가운데 남성정장 산업의 만족도는 큰 폭으로 상승하였으며, 제일모직이 4년 연속 1위 (총 8회 1위)를 이어갔다.

제일모직은 경쟁사 대비 바느질 상태, 수선 및 A/S, 직원 응대태도, 체형에 잘 맞는 사이즈 등의 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 가장 높은 것으로 나타났다.

● 남성내의 : 좋은사람들 10회 1위 달성

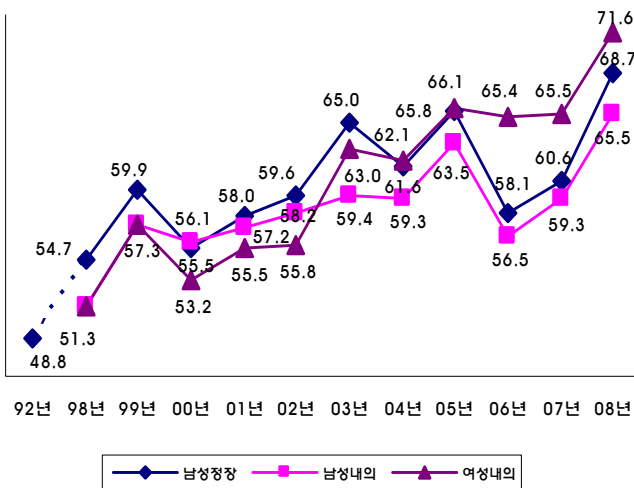
남성내의 산업의 만족도는 지난 06년 대폭의 하락 이후 급상승하는 추이를 이어나갔으며, 좋은사람들이 7년 연속 1위(총 10회 1위)를 달성했다.

좋은사람들은 제품의 소재, 바느질 상태, 세탁 후 색상 및 모양 등의 변형 정도, 착용감, 디자인, 색상, 제품의 구색, 매장진열 및 환경 등 대부분의 요소들에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 보였다.

● 여성내의 : 신영와코루 9년 연속 1위

최근 남성정장 및 남성내의 산업 대비 높은 만족도를 보이고 있는 여성내의 산업의 올해 만족도는 비교적 큰 폭으로 상승하였으며, 신영와코루(비너스)가 라이벌 남영L&F(비비안)을 제치고 9년 연속 1위를 차지했다.

신영와코루(비너스)는 경쟁사 대비 제품의 소재, 바느질 상태, 세탁 후 색상 및 모양 등의 변형 정도, 착용감, 실루엣 등의 요소에서 높은 만족도를 보였으며, 대리점의 매장진열 및 환경 또한 우수한 것으로 평가되었다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
남성정장	제일모직	74.3
	LG패션	70.2
	캠브리지멤버스	69.2
	파크랜드	58.5
남성내의	좋은사람들	70.5
	BYC	64.5
	트라이브랜즈	63.0
여성내의	신영와코루	73.3
	남영L&F	70.2

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 가족, 가방 및 신발

● 정장구두 : 금강제화 12회 1위 등극

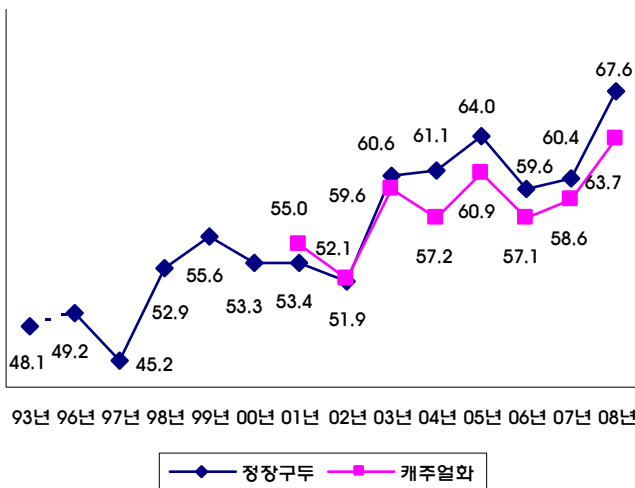
지속적으로 제품의 경량화를 추구하고 있는 정장구두 산업의 만족도는 지난 93년 이후 전반적으로 상승 추이를 보이며 등락을 보인 가운데 올해 큰 폭으로 상승하였으며, 금강제화가 에스콰이아와 엘칸토 등을 제치고 7년 연속 1위(총 12회 1위)를 차지했다.

금강제화는 경쟁사 대비 구두의 수명, 소재, 원형 유지도를 비롯하여 구입의 편리성, 착용감, 제품 디자인 등 전반의 항목에 걸쳐 만족도가 높게 평가됐으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 가장 높은 것으로 나타났다.

● 캐주얼화 : 작년에 이어 만족도 상승 추이 유지

주 5일 근무제 확대에 따라 구두에 있어서도 캐주얼화, 패션의 다양화 등이 나타나고 있는 가운데 캐주얼화 산업의 만족도는 대폭 상승하였으며, 금강제화(랜드로바)가 에스콰이아(영에이지)를 제치고 6년 연속 1위를 고수했다.

금강제화(랜드로바)의 캐주얼화는 긴 수명과 좋은 소재, 우수한 매장 진열상태 및 환경 등의 요소에서 경쟁사대비 높은 만족도를 나타냈다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
정장구두	금강제화	70.6
	에스콰이아	62.2
	엘칸토	56.1
캐주얼화	금강제화	64.6
	에스콰이아	60.1

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 펄프, 종이 및 종이제품

● 화장지 : 유한킴벌리 총 7회 선두

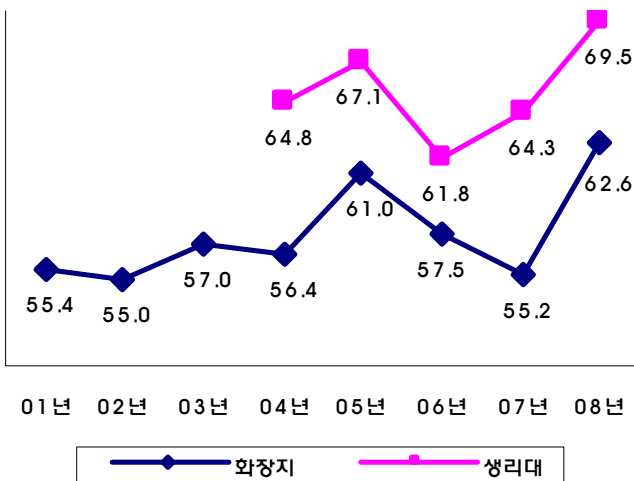
최근 대형마트에서 원가 및 유통 비용이 저렴한 저가형 PB상품(Private brand goods)을 출시하고 마케팅을 강화함에 따라 경쟁이 심화되고 있는 화장지 산업의 만족도는 작년보다 큰 폭으로 상승하였으며, 유한킴벌리가 모나리자, 대한펄프 등을 제치고 3년 연속 1위(총 7회 1위)를 차지했다.

유한킴벌리는 경쟁사 대비 재질과 포장 디자인이 우수하고, 포장 종류가 다양하여 상대적으로 높은 만족도를 나타냈으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 비교적 높게 평가됐다.

● 생리대 : 전년대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승

최근 불고 있는 건강중시 풍조에 힘입어 유기농, 한방, 천연 등의 프리미엄 제품이 강세를 띄고 안전성에 대한 관심이 증가하고 있는 생리대 산업의 만족도는 큰 폭의 상승을 나타냈으며, 한국P&G가 작년 1위인 유한킴벌리를 제치고 지난 06년 1위 이후 정상 탈환에 성공했다(총 4회 1위).

한국P&G는 경쟁사 대비 높은 회사 신뢰도를 보였으며, 흡수력, 착용 중 모양, 슬림 및 울트라슬림의 두께, 날개 포장 디자인 등의 요소에서 높은 만족도를 나타냈다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
화장지	유한킴벌리	63.7
	모나리자	62.9
	대한펄프	59.4
생리대	한국P&G	70.4
	유한킴벌리	68.9

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 화학물질 및 화학제품(화장품)

● 남성용기초화장품 : 만족도 큰 폭으로 상승

피부에 대한 남성들의 관심이 높아지면서 매년 꾸준한 매출 증가세를 유지하고 있는 남성용기초화장품의 만족도는 조사 이래 등락을 거듭하며 올해 대폭 상승하였고, 아모레퍼시픽이 6년 연속 1위(총 7회 1위)를 이어갔다.

아모레퍼시픽은 경쟁사 대비 보습성, 탄력성 증가, 제품의 농도, 안전성, 용기 디자인 등의 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도가 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

● 여성용기초화장품 : 7년간 최고만족도 아모레퍼시픽

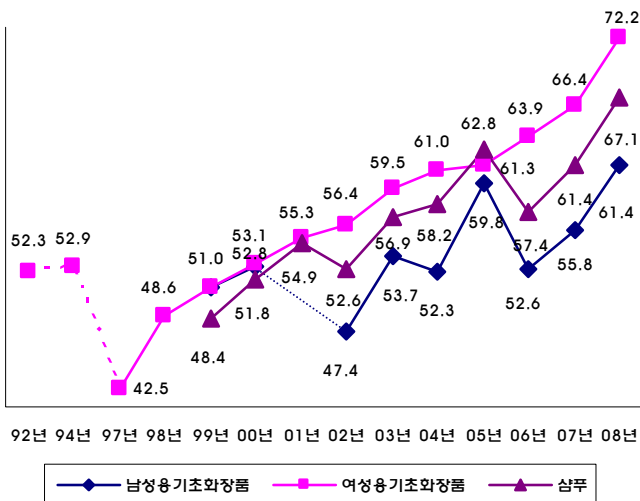
여성용기초화장품 산업은 최근 유기농 또는 한방 등의 원료를 사용한 제품에 대한 관심이 높아지고 있는 가운데 지난 97년도 이후 지속 성장 추이를 보였으며, 아모레퍼시픽이 7년 연속 1위를 달성했다.

아모레퍼시픽은 보습성, 영양 공급, 제품의 농도, 향, 안전성 등의 요소 항목에서 경쟁사보다 비교적 크게 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 매우 높게 나타났다.

● 샴푸 : 작년에 이어 만족도 가파른 상승세 유지

환경 오염, 스트레스 증가 등에 따라 두피 및 모발 관리에 대한 관심이 증가하면서 천연 원료를 사용한 제품의 출시가 늘고 있는 가운데 샴푸 산업의 만족도는 매우 큰 폭으로 상승하였으며, 한국P&G가 작년 1위 유니레버코리아를 제치고 올해 1위(총 8회 1위)로 올라섰다.

한국P&G는 타사 대비 적은 양으로도 깨끗하게 머리를 감을 수 있고, 샴푸 후 머릿결이 부드럽다는 측면에서 비교적 높은 만족도를 보였으며, 비듬방지, 트리트먼트 효과 등의 부가적인 기능 또한 상대적으로 우수한 것으로 나타났다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
남성용 기초화장품	아모레퍼시픽	64.2
	LG생활건강	60.4
	소망화장품	55.8
여성용 기초화장품	아모레퍼시픽	74.6
	LG생활건강	68.5
	코리아나	61.5
샴푸	한국P&G	70.4
	유니레버코리아	68.0
	아모레퍼시픽	67.1
	애경산업	66.7
	LG생활건강	65.5

☞ 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 : 12년간 선두 지켜온 CJ라이온

최근 가루세제에 비해 뛰어난 용해성과 섬유 침투력을 지닌 액체세제가 속속 출시되어 판매량이 증가하고 있는 세탁세제 산업의 만족도는 작년보다 큰 폭으로 상승했으며, CJ라이온이 12년 연속 1위를 차지하는 기업을 토했다.

CJ라이온은 경쟁사에 비해 세척력 또는 찬물 세척력이 좋음, 세제가 잘 묻치거나 굳지 않음, 환경친화적인 제품임 등의 항목에서 높은 만족도를 나타냈다.

● 섬유유연제: 전년대비 만족도 큰 폭으로 상승

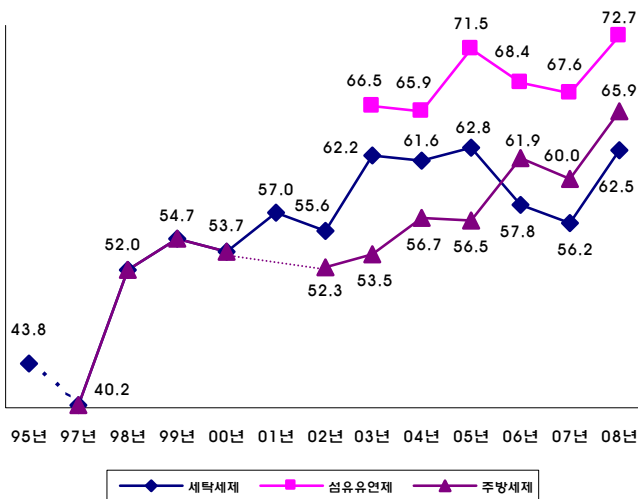
친환경, 안전성 등을 강조한 제품들이 주류를 이루고 있는 섬유유연제 산업의 만족도는 큰 폭으로 상승하였으며, 피존이 작년 공동 1위의 LG생활건강을 제치고 단독 1위(총 5회 1위)를 차지했다.

피존은 경쟁사 대비 제품의 향과 회사에 대한 신뢰도 항목에서 높은 만족도를 나타냈다.

● 주방세제 : 전년대비 만족도 큰 폭으로 상승

기존의 화학성분에서 곡물, 한방, 와인식초, 야자 등 다양한 천연추출물을 원료로 하는 천연성분 세제로 진화하고 있는 주방세제 산업의 만족도는 전년대비 큰 폭으로 상승했으며, CJ라이온이 모든 항목에서 우수한 평가를 받으며 3년 연속 1위(총 9회 1위)를 달성했다.

CJ라이온은 경쟁사 대비 거품의 양, 피부 안전성, 세정력, 잔향, 행굼력, 구입 용이성, 품질대비 가격의 적절성 등 모든 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 가장 높은 것으로 나타났다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
세탁세제	CJ라이온	64.8
	LG생활건강	61.7
	애경산업	59.7
섬유유연제	피존	73.1
	LG생활건강	72.6
	옥시	68.0
주방세제	CJ라이온	72.3
	LG생활건강	64.2
	애경산업	60.8

☞ 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) (계속)

● **화장비누 : 2년 연속 하락 이후 올해 대폭 상승**

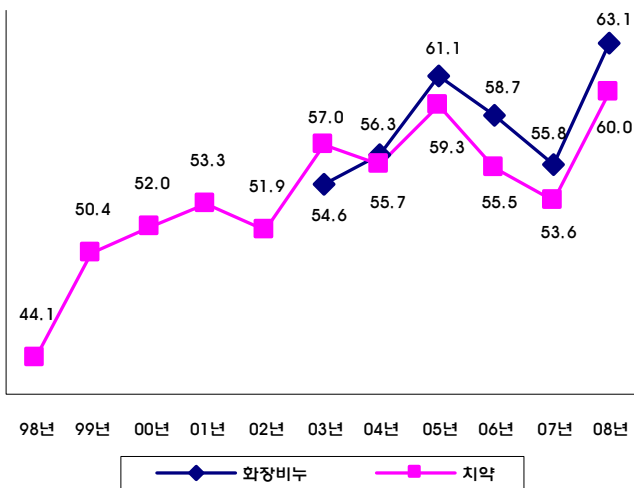
고기능 및 고급화된 피부 부위별 전문 세정제들이 출현함에 따라 지난해 시장규모가 전년 대비 -10% 이상 감소했던 화장비누 산업의 만족도는 매우 큰 폭으로 증가하였으며, 유니레버코리아가 작년 1위인 CJ라이온을 제치고 지난 06년 1위에 이어 올해 정상을 탈환했다(총 5회 1위).

유니레버코리아는 타사대비 피부를 촉촉하게 해 주고 순하며, 거품이 풍부하고 부드러워 높은 만족도를 보였다. 또한, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높은 것으로 평가됐다.

● **치약 : 전년대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승**

환경 친화적인 제품이 주류로 자리잡은 가운데 다양한 천연 원료를 사용한 고급 치약 및 치아미백 등 기능성 치약들이 다수 출시되어 치열한 경쟁을 벌이고 있는 치약 산업의 만족도는 전년대비 매우 큰 폭으로 상승하였으며, 애경산업이 3년 연속 1위(총 7회 1위)를 유지했다.

애경산업은 타사대비 구취제거, 양치 시 느끼는 맛, 거품의 양, 잇몸질환 예방, 구입 용이성 등 대부분의 요소 항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
화장비누	유니레버코리아	68.8
	CJ라이온	67.9
	아모레퍼시픽	61.6
	LG생활건강	60.1
	애경산업	59.1
	동산C&G	55.3
치약	애경산업	60.9
	LG생활건강	60.7
	아모레퍼시픽	55.4

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 자동차 및 고무제품

● 일반승용차 : 현대자동차 대망의 15년 연속 1위

고유가로 경차가 인기를 끌고 있는 가운데, 중대형 차량은 고급화가 가속화 되어가는 일반승용차 산업의 만족도는 작년에 이어 크게 상승했으며, 현대자동차가 전 산업을 통틀어 가장 오랜 15년 연속 1위를 달성했다.

현대자동차는 경쟁사 대비 소음, 승차감(안락감), 주행 안정성, 엔진 및 미션 성능, 내·외부 디자인 및 스타일 등의 항목에서 상대적으로 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 가장 높게 나타났다.

● RV승용차 : 전년대비 만족도 비교적 큰 폭 상승

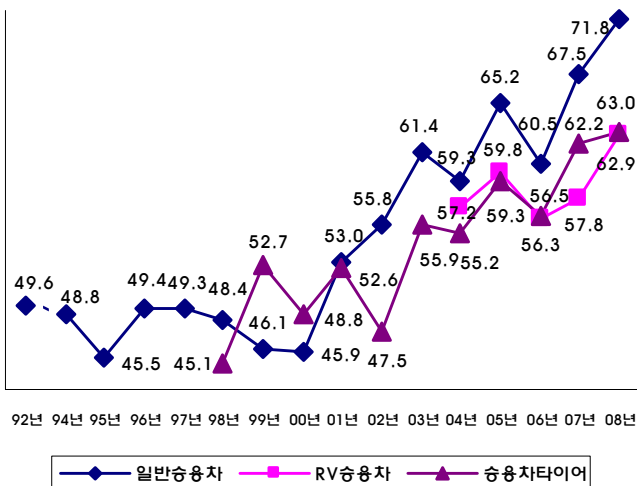
최근 경유가격의 급상승으로 인해 판매량에 큰 타격을 받고 있는 RV승용차 산업의 만족도는 다소 증가하였으며, 현대자동차가 5년 연속 1위를 차지했다.

현대자동차는 경쟁사에 비해 소음, 승차감(안락감), 주행 안정성, 정비품질(기술/수리결과), 내·외부 디자인 및 스타일 등의 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높은 것으로 나타났다.

● 승용차타이어 : 큰 폭의 등락 거듭하며 소폭 상승

안정성과 속도감을 동시에 만족시키는 초고성능 타이어가 각광받고 있는 승용차타이어 산업의 만족도는 작년보다 소폭 상승하였으며, 금호타이어가 한국타이어를 제치고 4년 연속 1위(총 5회 1위)를 차지했다.

금호타이어는 경쟁사와 비교하여 코너링 시 또는 젖은 길에서의 미끄러짐 정도, 타이어 마모도, 품질 대비 가격 등의 요소에서 높은 만족도를 나타냈다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
일반승용차	현대자동차	74.6
	기아자동차	68.1
	GM대우	59.6
RV승용차	현대자동차	66.0
	기아자동차	61.7
	쌍용자동차	58.3
승용차타이어	금호타이어	64.0
	한국타이어	62.3

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 전기장비(주방용 전기기기)

● 김치냉장고 : 위니아만도 8년 연속 1위

기존보다 소음을 대폭 낮춘 저소음 제품이 인기를 끌고 있는 김치냉장고 산업의 만족도가 점진 상승 추이를 보이며 올해 큰 폭으로 상승한 가운데 위니아만도가 8년 연속 1위를 차지했다.

위니아만도는 타사 대비 김치의 신선도, 잔 고장, 소음, A/S, 온도 등의 기능 조절, 제품 디자인 등의 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높은 것으로 나타났다.

● 냉장고 : 전년대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승

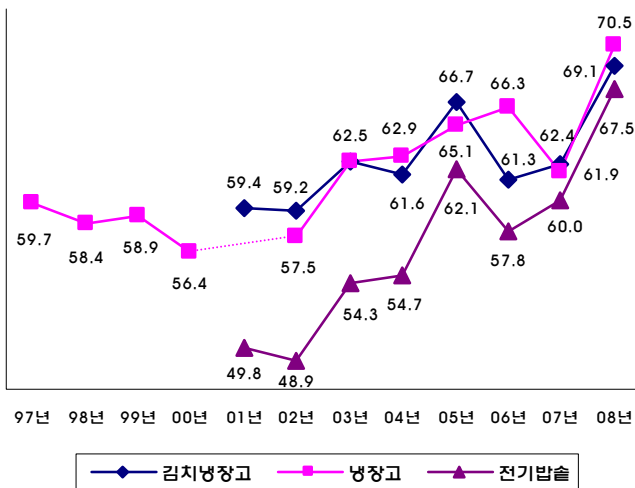
최근 양문형 및 빌트인 냉장고가 인기를 끌고 있는 냉장고 산업의 만족도는 작년 하락 이후 매우 큰 폭으로 상승하였으며, LG전자가 작년 1위를 차지했던 삼성전자를 제치고 올해 1위(총 5회 1위)로 올라섰다.

LG전자는 경쟁사 대비 냉장실 및 냉동실 음식물 보관상태, 야채실 신선도 유지능력, A/S, 직원 응대 태도 등의 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사 신뢰도 역시 높게 평가됐다.

● 전기밥솥 : 전년대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승

다가능의 전기압력밥솥이 주류를 이루는 가운데 안전성에 대한 관심이 높아진 전기밥솥 산업의 만족도는 큰 폭으로 상승하였으며, 쿠쿠홈시스(쿠쿠)가 8년 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.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
김치냉장고	위니아만도	75.4
	삼성전자	66.2
	LG전자	60.7
냉장고	LG전자	73.2
	삼성전자	71.0
	대우일렉트로닉스	60.7
전기밥솥	쿠쿠홈시스	69.9
	웅진쿠크	60.8
	부방테크론	57.9

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 전기장비(가정용 전기기기 및 비전기식 기구)

● 세탁기 : LG전자 선두 탈환

드럼형이 주를 이루고 있는 세탁기 산업의 올해 만족도는 작년보다 대폭 상승한 것으로 나타났으며, LG전자가 삼성전자를 제치고 지난 06년 1위에 이어 정상을 탈환하는데 성공했다(총 5회 1위).

LG전자는 경쟁사대비 세탁 후 빨래의 청결도, 잔 고장, A/S, 대리점 및 설치 직원의 응대태도, 제품 디자인, 사용(조작)의 편리성 등의 요소항목에서 높은 만족도를 보였다.

● 가스오븐레인지 : 전년대비 만족도 큰 폭으로 상승

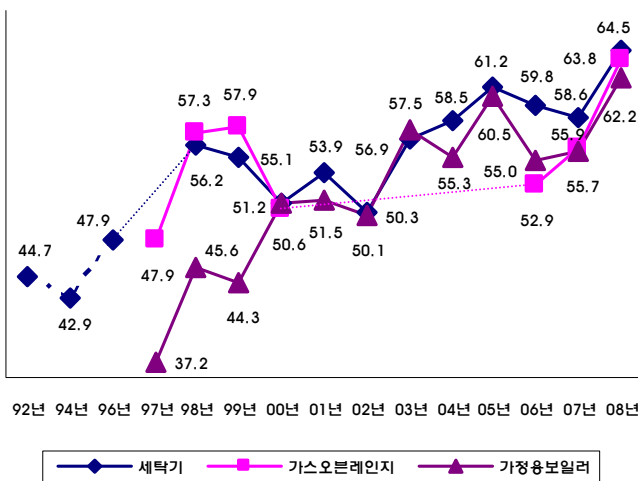
최근 다양하고 편리한 기능 외에도 디자인에 대한 관심이 높아지고 있는 가스오븐레인지 산업의 고객 만족도는 작년에 이어 대폭 상승하였으며, 린나이코리아가 2년 연속 1위를 달성했다.

린나이코리아는 경쟁사보다 품질에 비해 가격이 적절하고 회사에 대한 신뢰도가 높은 것으로 나타났으며, 냉방성능 및 직원 응대태도 등의 요소에서 비교적 높은 만족도를 보였다.

● 가정용보일러 : 작년 이어 만족도 상승 추이 유지

지난 몇 년간 지역난방 방식의 확산, 유가 상승, 중앙난방 채택 아파트 단지의 증가 등으로 인해 출하가 저조했던 가정용보일러 산업의 만족도는 작년 대비 큰 폭으로 상승했으며, 린나이코리아가 3년 연속 1위(총 11회 1위)를 차지했다.

린나이코리아는 경쟁사 대비 난방효과, 운수공급, 잔 고장, 직원 응대태도 등 대부분의 요소 항목에서 만족도가 높게 나타났으며, 회사에 대한 신뢰도가 높은 것으로 평가되었다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
세탁기	LG전자	66.9
	삼성전자	65.9
	대우일렉트로닉스	52.6
가스오븐레인지	린나이코리아	64.8
	동양매직	64.3
	LG전자	61.5
가정용보일러	린나이코리아	67.2
	경동나비엔	62.6
	귀뚜라미보일러	60.7

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 컴퓨터 및 사무기기

● 데스크탑PC : 전년대비 만족도 큰 폭으로 상승

노트북PC에 대응하여 보다 슬림화, 고사양화 추세를 보이고 있는 데스크탑PC 산업의 만족도는 작년보다 큰 폭으로 상승했고, 삼성전자가 7년 연속 1위(총 11회 1위)를 달성했다.

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

● 노트북PC : 삼성전자 1위 유지

전체 PC판매 시장에서 차지하는 비중이 급격하게 증가하고 있는 노트북PC 산업의 만족도는 큰 폭으로 상승하며 데스크탑PC보다 다소 높게 나타났다, 삼성전자가 7년 연속 1위(총 11회 1위)를 차지했다.

삼성전자는 타사 대비 처리속도, 잔 고장, A/S, 설치 및 사용안내 서비스, 직원 응대태도, 호환성, 제품 디자인, 휴대성 등의 요소에서 높은 만족도를 보였으며 회사에 대한 신뢰도 또한 가장 높게 평가됐다.

● 프린터 : 삼성전자 다시 1위 올라

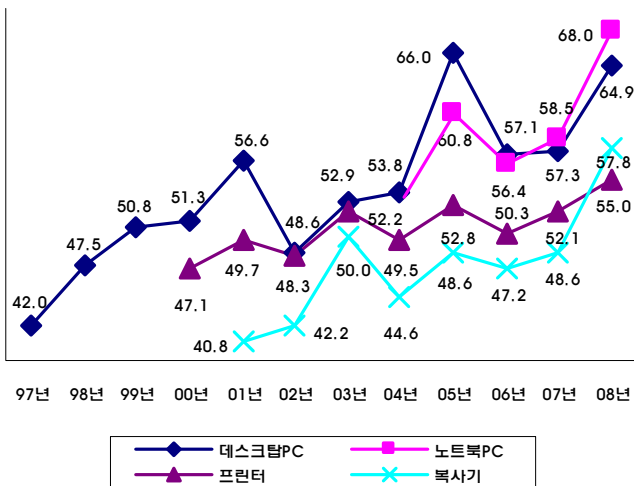
디자인과 경제성을 앞세운 신제품 출시로 경쟁이 심화되고 있는 프린터 산업의 만족도는 등락을 거듭하며 작년보다 상승했으며, 삼성전자가 한국HP, 엡손 등의 경쟁사를 제치고 1위(총 4회 1위)를 차지했다.

삼성전자는 경쟁사 대비 출력속도, 선명도, 잉크 번짐도, 잔 고장, A/S, 소모품(필터) 구입 용이성, 직원 응대태도 등 모든 요소에서 높은 만족도를 보였다.

● 복사기 : 만족도 급상승하며 상승 추이 유지

단순 복사기능을 넘어 효율적이고 효과적인 업무를 위한 솔루션으로 변모해 가고 있는 복사기 산업의 만족도는 매우 큰 폭으로 상승했으며, 한국후지제록스가 8년 연속 1위를 달성했다.

한국후지제록스는 경쟁사 대비 복사 선명도, 직원의 응대태도, 기능조작의 편리성 등의 요소항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사 신뢰도 또한 상대적으로 높게 평가됐다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
데스크탑PC	삼성전자	71.7
	LG전자	63.8
	TG삼보컴퓨터	56.3
	주연테크	51.5
노트북PC	삼성전자	72.0
	LG전자	66.3
	한국HP	64.2
프린터	삼성전자	59.9
	한국HP	54.2
	한국엡손	49.6
복사기	한국후지제록스	58.3
	캐논코리아	57.9
	신도리코	57.4

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 기타 기계 및 장비

● 가정용정수기 : 웅진코웨이 총 8차례 1위 유지

최근 안전성 있는 제품에 대한 관심과 더불어 슬림한 디자인의 정수기가 인기를 얻고 있는 가운데 가정용정수기 전체 산업의 만족도는 큰 폭으로 상승했으며, 웅진코웨이가 4년 연속 1위(총 8회 1위)를 달성했다.

웅진코웨이 정수기는 경쟁사 대비 물 맛, 잔 고장, 설치, A/S, 직원 응대태도, 유지관리 등의 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰가 가장 높은 것으로 평가됐다.

● 가정용에어컨 : 전년대비 만족도 비교적 큰 폭 상승

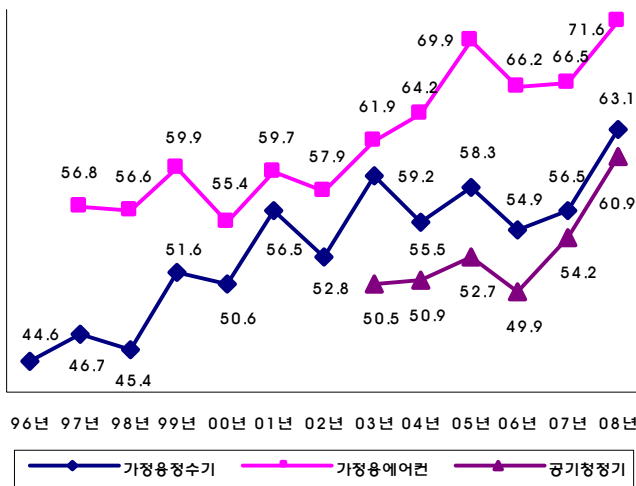
새로운 디자인과 더불어 에너지 고효율 제품에 대한 관심이 높아진 가정용에어컨 산업의 만족도는 작년보다 크게 상승하였으며, 휘센 브랜드로 인기를 끌고 있는 LG전자가 작년에 이어 2년 연속 1위(총 8회 1위)를 차지했다.

LG전자는 경쟁사 대비 유지관리의 용이성, 우수한 디자인 및 색상 등의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 보였다.

● 공기청정기 : 작년에 이어 큰 폭의 빠른 상승세

황사의 영향으로 인해 관심이 높아지고 있는 가운데 대기전력을 최소화한 제품들이 속속 등장하고 있는 공기청정기 산업의 만족도는 비교적 큰 폭으로 상승하였으며, 웅진코웨이가 작년 1위인 청풍을 제치고 06년에 이어 1위(총 3회 1위) 탈환에 성공했다.

웅진코웨이는 경쟁사 대비 소음이 적고, 직원의 응대태도가 좋은 것으로 나타났으며, 제품의 디자인 또한 우수하게 평가됐다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
가정용정수기	웅진코웨이	63.3
	청호나이스	59.1
가정용에어컨	LG전자	73.7
	위니아만도	71.9
	삼성전자	70.8
	대우일렉트로닉스	64.2
공기청정기	웅진코웨이	61.1
	청풍	59.5

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 영상, 음향 및 통신, 정밀, 광학기기

● TV: 삼성전자 11년 연속 1위 지켜

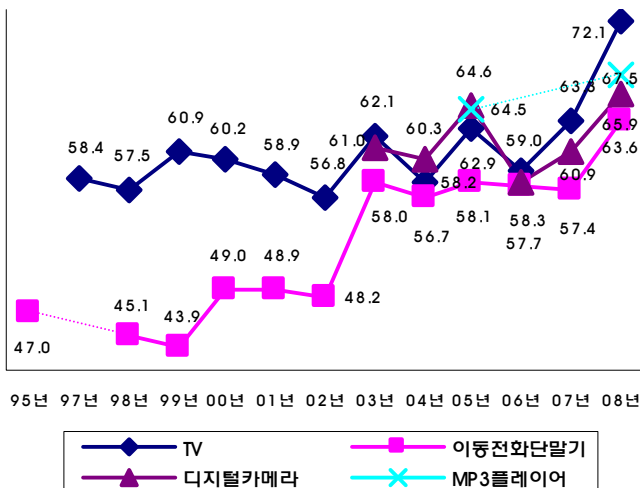
LCD와 PDP 등 초슬림 패널을 적용한 TV가 대세로 자리잡으면서 에너지 고효율 및 디자인에 대한 관심이 높아진 TV 산업의 만족도는 전년대비 큰 폭으로 상승했으며, 삼성전자가 11년 연속 1위를 이어나갔다.

삼성전자는 화질 및 음질, 잔 고장, A/S, 제품 디자인 등의 항목에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 나타냈으며, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높은 것으로 평가됐다.

● 이동전화단말기 : 전년대비 큰 폭으로 상승

획기적인 디자인과 성능을 내세운 제품들이 다수 출시되면서 시장 내 경쟁이 더욱 가열화되고 있는 이동전화단말기 산업의 만족도는 지난 03년 이후 정체기에서 벗어나 올해 대폭 상승했으며, 삼성전자가 11년 연속 1위(총 12회 1위)를 차지했다.

삼성전자는 통화음질, 기능 다양성, 잔 고장, 배터리 사용량, A/S, 휴대성, 문자입력 방식 등 대부분의 항목에서 경쟁사보다 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높은 것으로 평가됐다.



● 디지털카메라: 작년에 이어 빠른 상승 추이 유지

최근 몇 년간 급성장을 보이며 각종 디지털 컴버전스 제품과 경쟁을 벌이고 있는 디지털카메라 산업의 만족도는 작년보다 크게 상승했으며, 소니코리아가 치열한 경쟁구도에서 가장 높은 만족도를 보이며 1위(총 4회 1위)를 차지했다.

소니코리아는 선명도, 견고성, 조작의 편리성, 휴대성, 디자인 등의 요소항목에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 보였으며, 품질대비 가격 또한 가장 적절한 것으로 평가됐다.

● MP3플레이어: 전년대비 만족도 큰 폭으로 상승

대중 저변에 폭넓게 확산됨에 따라 보다 세련되고 편리한 기능을 갖춘 제품이 대거 출시되며 치열한 경쟁을 벌이고 있는 MP3플레이어 산업의 만족도는 올해 대폭 상승했으며, 삼성전자(엠피)가 가장 높은 만족도를 보였다.

삼성전자(엠피)은 음질, 부가 기능, 조작의 편리성, 휴대성 등에서 가장 높은 만족도를 나타냈다.

산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
TV	삼성전자	73.4
	LG전자	71.8
이동전화 단말기	삼성전자	69.6
	팬택(SKY)	61.2
	LG전자	55.8
	모토로라코리아	54.2
디지털 카메라	SONY코리아	68.5
	삼성테크윈	66.3
	니콘코리아	65.4
	캐논코리아	64.4
	Olympus한국	63.9
MP3 플레이어	삼성전자	68.0
	애플	67.7
	코원시스템	67.6
	레인콤	67.1

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 가구, 기타 제품

● **부엌가구 : 작년에 이어 큰 폭의 상승 추이 유지**

최근 공간활용 등에 유리한 빌트인 시스템 부엌가구가 인기를 끌고 있는 가운데 부엌가구 산업의 만족도는 비교적 큰 폭으로 상승하였으며, 에넥스가 한샘을 제치고 3년 연속 1위(총 4회 1위)를 차지했다.

에넥스는 경쟁사 대비 재질, 시공 능력, 직원의 응대태도 등의 요소 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 상대적으로 다소 높게 나타났다.

● **침대 : 등락 속에 만족도 큰 폭으로 상승**

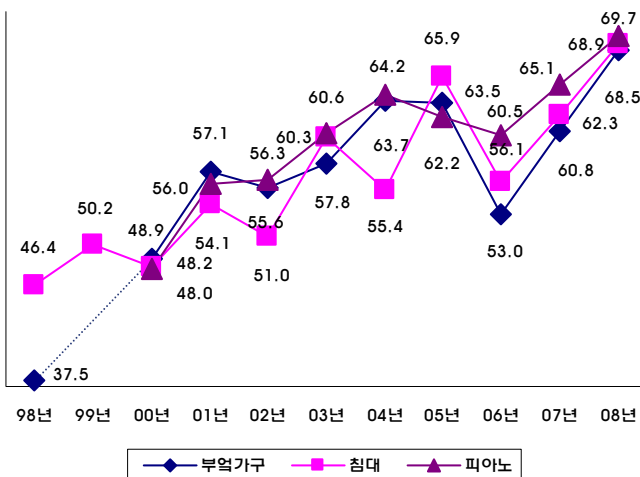
서구식 생활양태의 급속한 증가로 인해 큰 성장을 거듭해온 침대 산업의 만족도는 큰 폭의 등락을 거듭해오다 올해 큰 폭으로 상승했으며, 에이스침대가 시몬스침대, 대진침대 등을 제치고 7년 연속 1위(총 10회 1위)를 했다.

에이스침대는 경쟁사 대비 스프링과 침대 프레임의 견고성, 침대 전체의 디자인 등의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈고, 회사에 대한 신뢰도 또한 가장 높게 평가 받았다.

● **피아노 : 9년간 1위 이어온 영창악기**

디지털피아노 시장이 급성장하며 기존의 직립형 피아노를 빠르게 대체하고 있는 가운데 피아노 산업의 만족도는 작년에 비해 비교적 큰 폭으로 상승했으며, 영창악기가 삼익악기를 제치고 9년 연속 1위를 차지했다.

영창악기는 경쟁사에 비해 소리, 건반 터치감, 잔고장, 음의 변형, 배달 및 설치 서비스, 직원의 응대태도, 디자인 등 모든 항목에서 높은 만족도를 나타냈으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 매우 높은 것으로 평가됐다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
부엌가구	에넥스	68.8
	한샘	68.2
침대	에이스침대	71.4
	시몬스침대	66.0
	대진침대	65.1
피아노	영창악기	74.8
	삼익악기	64.2

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 전기, 가스 및 수도, 건설업

● 도시가스 : 부산도시가스 6년간 선두 지켜

최근 연료비 상승으로 인해 큰 영향을 받고 있는 도시가스 산업의 만족도가 전년보다 큰 폭으로 상승하며 비교적 높은 수준을 유지한 가운데, 부산도시가스가 6년 연속 1위를 이어갔다.

부산도시가스는 타사 대비 방문기사의 시간 준수, 작업내용 및 사용요령에 대한 적절한 설명, 요금 고지서의 정확한 배달, 요금 납부의 편리 등의 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사 신뢰도가 높게 나타났다.

● 전력 : 작년 만족도 하락 이후 올해 큰 폭으로 상승

전력 산업의 만족도는 지난 97년 이래 전반적으로 꾸준한 상승 추이를 보이고 있으며, 올해 큰 폭으로 상승했다.

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

● 상수도 : 올해 만족도 급상승하며 상승 추이 유지

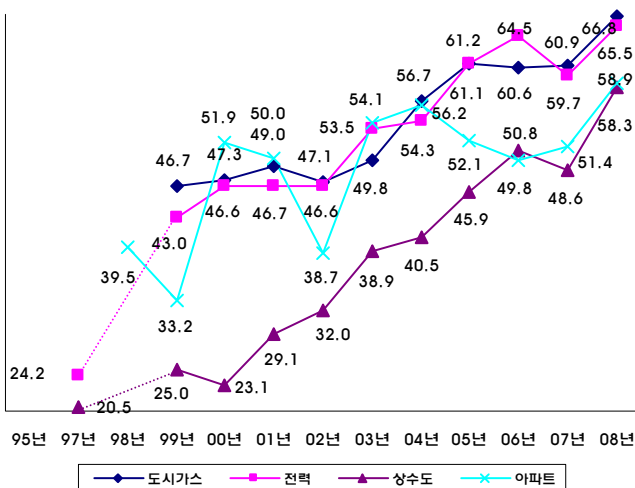
도시가스 및 전력 산업에 비해 만족도가 매우 낮은 편인 상수도 산업의 올해 만족도는 매우 큰 폭의 상승을 보였다.

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

● 아파트 : 전년대비 만족도 큰 폭으로 상승

건축비 상승 및 경기불황 등에 따라 분양에 어려움을 겪고 있는 아파트 산업의 만족도는 작년 대비 큰 폭으로 상승했다.

아파트 산업은 작년과 비교하여 단지 내 공동시설 구비, 시공상태 및 마감상태, 실내설비, 건설업체의 신뢰도 등의 요소항목에서 만족도가 상승했다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
도시가스	부산도시가스	75.0
	대구도시가스	72.2
	한진도시가스	69.7
	삼천리도시가스	66.0
	YESCO(극동)	64.9
	서울도시가스	63.1
	대한도시가스	60.4
전력	전체산업	65.5
상수도	전체산업	58.3
아파트	전체산업	58.9

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 소매업(종합 소매업)

● 백화점 : 전년대비 만족도 비교적 큰 폭으로 상승

경기 침체, 물가지수 급등, 소비지수 하락 등 불안한 국내 경기와 다양한 신종 업체의 출현으로 인한 어려움에도 불구하고 백화점 산업의 올해 만족도는 작년보다 비교적 큰 폭으로 상승했으며, 신세계백화점이 2년 연속 1위를 고수했다.

신세계백화점은 상품 구색의 다양성, 고객편의 시설의 구비, 쇼핑의 편리성(적절한 쇼핑공간 등) 등의 요소항목에서 비교적 높은 만족도를 보였다.

● 대형마트 : 전년에 이어 만족도 상승 추이 유지

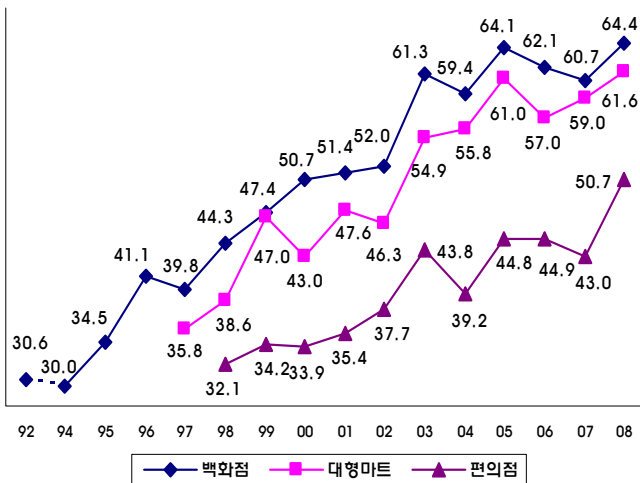
국내시장이 포화 상태에 이룸에 따라 국내에서 쌓은 노하우를 바탕으로 중국, 동남아 등 해외로 발걸음을 넓히고 있는 대형마트 산업의 만족도는 다소 상승한 것으로 나타났으며, 신세계이마트가 3년 연속 1위(총 8회 1위)를 차지했다.

신세계이마트는 경쟁사 대비 상품의 질, 상품의 구색, 매장분위기, 쇼핑의 편리성 등의 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 마트에 대한 신뢰도 또한 높게 나타났다.

● 편의점 : 전년대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승

07년도 기준 이미 시장규모 5조원을 훨씬 넘기며 거대 시장으로 성장한 편의점 산업의 만족도는 동종 산업대비 비교적 낮은 수준으로 올해는 작년에 비해 매우 크게 상승한 것으로 나타났으며, GS25가 6년 연속 1위(총 9회 1위)를 달성했다.

GS25는 경쟁사에 비해 직원의 응대태도, 매장 청결도, 진열상태, 생활편의 서비스의 다양성 등의 요소항목에 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
백화점	신세계백화점	65.6
	현대백화점	65.3
	롯데백화점	64.1
	갤러리아백화점	62.0
대형마트	신세계이마트	63.5
	삼성홈플러스	62.4
	롯데마트	61.7
	홈에버	49.1
편의점	GS25	52.8
	훼미리마트	50.5
	세븐일레븐	50.1
	미니ストップ	49.5
	바이더웨이	42.9

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 소매업(기타 소매업)

● **주유소 : SK에너지 10회 1위 등극**

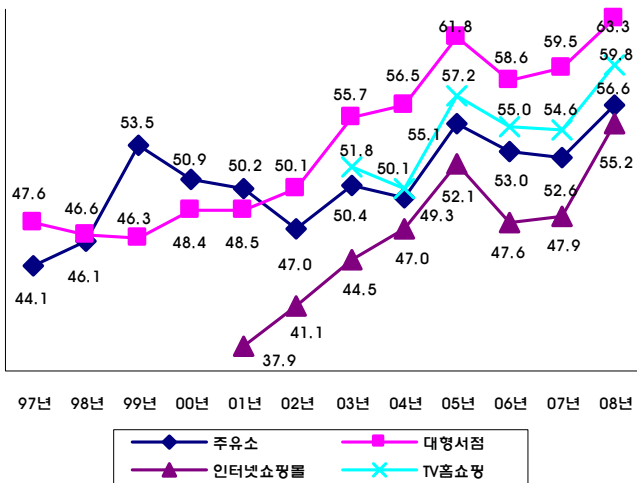
최근 유가 및 환율의 불안정으로 인해 가격 및 서비스 경쟁이 심화된 주유소 산업의 만족도는 올해 비교적 큰 폭으로 상승했으며, SK에너지가 GS칼텍스, 에스오일, 현대오일뱅크 등을 제치고 7년 연속 1위(총 10회 1위)를 달성했다.

SK에너지는 휘발유(또는 경유)의 품질, 주유소 청결도, 마일리지 서비스, 회사 신뢰도 등의 요소에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 나타냈다.

● **대형서점 : 교보문고 12년 계속 1위**

이벤트 개최, 복합문화 공간으로의 변화 등 차별화된 서비스를 개발 및 제공 중인 대형서점 산업의 만족도는 비교적 큰 폭으로 상승했으며, 교보문고가 12년 연속 1위를 차지하는 영예를 누리게 됐다.

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



● **인터넷쇼핑몰 : 전년대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승**

단기간 급성장하며 경쟁 또한 매우 치열해진 인터넷쇼핑몰 산업의 만족도는 올해 급상승하며 성장 추이를 발판을 마련했으며, 인터파크가 6년 연속 1위를 기록했다.

인터파크는 경쟁사와 비교하여 판매 상품의 품질, 고객 문의 및 불만사항에 대한 응대, 품질대비 가격의 적절성, 쇼핑몰의 신뢰도 등의 요소에서 상대적으로 높은 만족도를 보였다.

● **TV홈쇼핑 : 전년대비 만족도 큰 폭으로 상승**

첫 방송 이후 올해로 만 13년째를 맞으며 유통시장에서 입지를 공고히 한 TV홈쇼핑 산업의 만족도는 대폭 상승했으며, 현대홈쇼핑이 3년 연속 1위를 차지했다.

현대홈쇼핑은 상품 구색, 배송상품의 신뢰도, 직원 응대태도, 배송 포장 상태, 반품, 이용 편리성 등에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 보였다.

산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
주유소	SK에너지	58.1
	GS칼텍스	56.1
	에스오일	56.0
	현대오일뱅크	51.1
대형서점	교보문고	65.2
	서울문고	61.5
	영풍문고	58.1
인터넷쇼핑몰	인터파크	56.8
	CJ몰	54.2
	GS e-SHOP	53.4
TV홈쇼핑	현대홈쇼핑	63.4
	CJ홈쇼핑	59.9
	농수산홈쇼핑	58.3
	GS홈쇼핑	57.9
	롯데홈쇼핑	57.4

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 숙박 및 음식점업(음식점 및 주점업)

● **제과/제빵점 : CJ푸드류르 다시 1위 올라**

올해 제과/제빵점 산업에서도 동종업계간 인수 및 합병(M&A)이 이슈로 떠오르고 있는 가운데 전체산업의 만족도는 작년 큰 폭의 증가 이후 재상승하며 비교적 높은 만족도 수준을 보였으며, CJ푸드류르가 올해 1위를 차지하며 역대 총 7회 1위를 기록했다.

CJ푸드류르는 경쟁사 대비 품질대비 가격의 적절성을 제외한 제품의 맛, 신선도, 다양성, 매장 환경의 청결도 등의 항목에서 높은 만족도를 나타냈다.

● **패밀리레스토랑: 전년대비 만족도 큰 폭으로 상승**

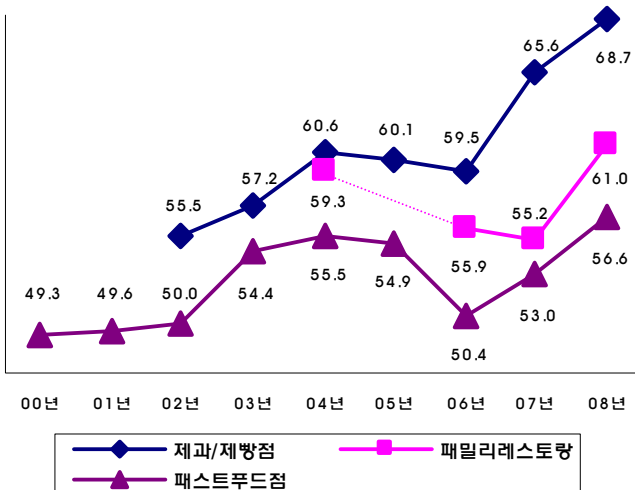
패밀리레스토랑 산업의 만족도는 어려운 시장환경에도 불구하고 비교적 큰 폭으로 상승했으며, 아웃백스테이크하우스코리아(아웃백스테이크하우스)가 1위(총 2회 1위)를 차지했다.

아웃백스테이크하우스는 경쟁사 대비 대기고객 관리 항목에서 상대적으로 높은 만족도를 보였으며, 직원의 응대태도 또한 비교적 우수한 것으로 평가됐다.

● **패스트푸드점 : 작년에 이어 만족도 큰 폭으로 상승**

웰빙 열풍, 미국산 쇠고기 수입 논란 등의 여파와 함께 업계간 과열 경쟁으로 인해 수익성이 악화되고 있는 패스트푸드점의 만족도는 전년대비 상승한 것으로 나타났으며, SRS코리아(버거킹)가 3년 연속 1위(총 7회 1위)를 거머쥐었다.

SRS코리아(버거킹)은 경쟁사 대비 음식 맛, 신선도, 메뉴의 다양성, 직원의 응대태도 등의 요소항목에서 상대적으로 크게 높은 만족도를 나타냈으며, 패스트푸드점에 대한 신뢰도 또한 가장 높은 것으로 평가됐다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
제과/제빵점	CJ푸드류르	73.1
	파리크라상	67.6
	크라운베이커리	66.7
패밀리레스토랑	아웃백스테이크하우스	61.7
	코리아(아웃백)	61.3
	CJ푸드빌(VIPS)	60.6
	riseON(베니건스)	58.0
패스트푸드점	SRS코리아(버거킹)	62.6
	SRS코리아(KFC)	58.7
	롯데리아	56.9
	한국맥도날드	53.4

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 숙박 및 음식점업(음식점 및 주점업) (계속)

● **커피전문점 : 전년대비 만족도 비교적 큰 폭 상승**

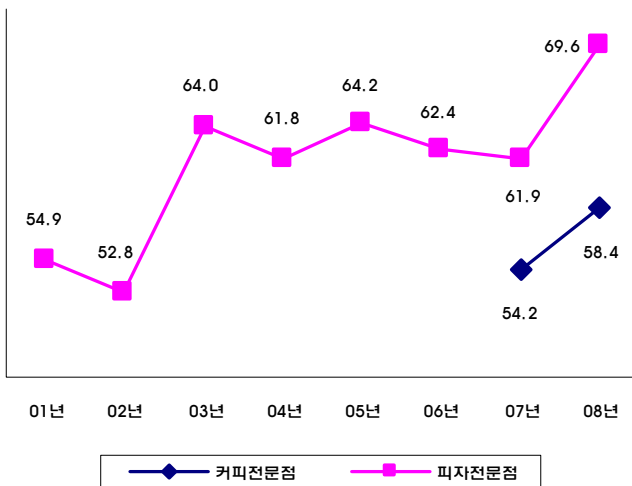
국내시장에 깊게 자리잡고 저변화 확대 및 대중화에 성공하였으나, 최근 경기침체로 인해 매출 감소세를 겪고 일부는 구조조정 시행 및 위기설까지 나오는 등 극심한 불황을 경험중인 커피전문점 산업의 올해 만족도는 비교적 큰 폭으로 상승했으며, 커피빈이 경쟁사 대비 월등한 만족도를 보이며 2년 연속 1위를 차지했다.

커피빈은 경쟁사 대비 커피의 맛과 향, 신선도, 직원의 응대태도, 메뉴안내, 매장 시설(테이블/의자 등) 이용의 편리성 등의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.

● **피자전문점 : 전년대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승**

경기가 어려운 시점 소비자의 성숙된 입맛 사로잡기를 통해 불황을 타개해 보고자 경쟁적으로 다양한 메뉴의 신제품을 출시하고 있는 피자전문점 산업의 만족도는 전년 대비 매우 큰 폭의 상승과 함께 높은 만족도 수준을 나타냈으며, 한국피자헛이 작년 1위의 미스터피자, 도미노피자 등을 제치고 1위(총 7회 1위)를 탈환했다.

한국피자헛은 경쟁사 대비 메뉴안내, 사은품/쿠폰 제공 등 유익한 이벤트의 다양성, 배달 주문의 용이성 등의 요소항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사의 신뢰도 또한 가장 높은 것으로 나타났다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
커피전문점	커피빈	62.8
	스타벅스	57.0
	로즈버드	56.8
피자전문점	한국피자헛	70.4
	미스터피자	69.9
	도미노피자	65.9

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 숙박 및 음식점업(숙박업)

● 호텔 : 만족도 소폭 상승하며 작년과 비슷한 수준

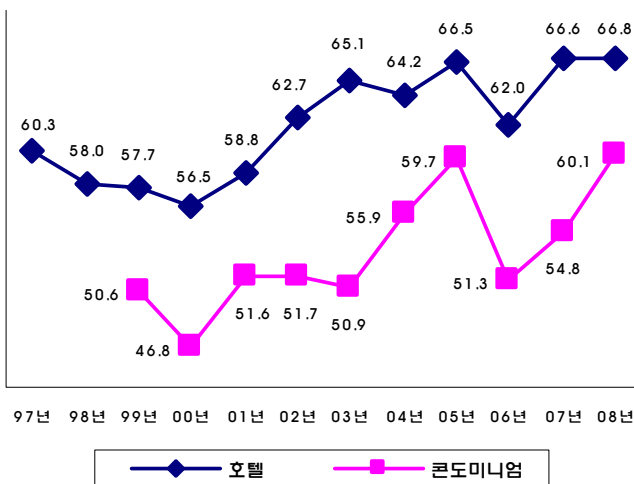
최근 투숙비와 식비 보다 면세점 유통 및 외식 사업으로 얻는 수입의 비중이 점차 증가하는 양상을 보이고 있는 호텔 산업의 전체 만족도는 작년 수준을 유지하며 답보상태를 보였다.

호텔 산업은 작년과 비교하여 객실 시설 상태, 식당시설 상태 및 분위기, 식당 음식의 맛, 부대시설 이용의 편리성 등의 항목에 대한 만족도가 상대적으로 높게 평가됐다.

● 콘도미니엄 : 작년에 이어 만족도 큰 폭으로 상승

주 5일제 근무가 정착화된 이후 레저생활에 대한 관심이 늘면서 빠르게 성장해온 콘도미니엄 산업의 만족도는 작년의 상승에 이어 올해 역시 큰 폭으로 상승하였으며, 대명리조트가 6년 연속 1위(총 8회 1위)를 차지했다.

대명리조트는 경쟁사 대비 객실의 청결도, 편의시설 상태, 직원의 고객 요청사항 처리 속도, 콘도 부대시설(식당, 놀이시설 등) 구비 상태 등의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
호텔	산업전체	66.8
콘도미니엄	대명리조트	61.8
	한화리조트	58.2

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 운수 및 보관(버스, 택시)

● 고속버스 : 금호고속 3년 연속 1위 가도 올라

조사된 동종의 타 산업 대비 비교적 만족도가 높은 편인 고속버스 산업의 만족도는 올해 상승한 것으로 나타났으며, 금호고속이 3년 연속 1위(총 6회 1위)를 달성했다.

금호고속은 경쟁사 대비 승차감(안락감), 서비스 수준 대비 요금의 적절성 등의 요소항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰성이 상대적으로 가장 높은 것으로 평가됐다.

● 시내노선버스 : 전년대비 만족도 비교적 큰 폭 상승

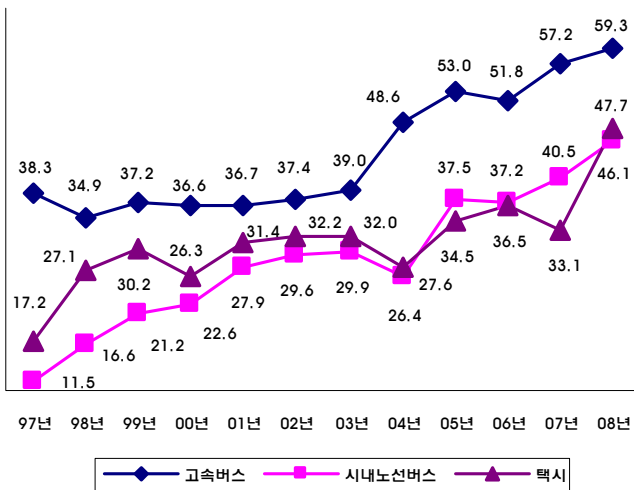
고유가 시대를 맞아 대중교통의 이용이 증가함에 따라 서비스품질 향상에 대한 요구가 그 어느 때보다 높아진 시내노선버스 산업의 만족도는 꾸준한 성장세를 보이며 올해 큰 폭으로 상승했다.

시내노선버스 산업은 작년과 비교하여 냉난방 시설 항목을 제외한 안전성, 차내 청결도, 정류장 안내방송, 정차 규정 준수, 요금지불의 편리성 등 모든 항목에서 만족도가 상승했다.

● 택시 : 전년대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승

최근 LPG 가격의 불안정으로 가장 큰 타격을 받고 있는 산업 중의 하나인 택시 전체산업의 만족도는 작년 큰 폭의 하락 이후 올해에는 매우 큰 폭으로 급상승하며 반등했고, 지난 04년 이후 처음으로 시내노선버스 산업의 만족도를 추월한 것으로 나타났다.

택시 산업은 작년과 비교하여 차내 청결도, 승차감(안락감), 승차 미거부, 무리한 합승 미실시, 원하는 장소 하차 등 대부분의 요소항목에서 만족도가 크게 높아진 것으로 나타났다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
고속버스	금호고속	61.7
	동양고속	61.4
	중앙고속	55.9
	천일고속	55.4
	동부고속	54.4
시내노선버스	산업전체	46.1
택시	산업전체	47.7

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 운수 및 보관(철도, 지하철, 항공)

● 철도 : 전년대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승

수익·비용구조의 혁신을 통한 생산성 향상을 주요 이슈로 하고 있는 네트워크형 기간산업인 철도 산업의 전체 만족도는 작년 큰 폭의 하락 이후 올해 큰 폭으로 상승하며 반등했다.

철도 산업은 작년과 비교하여 모든 요소 항목에서 만족도가 비교적 크게 상승한 것으로 나타났으며, 특히, 열차/대합실 청결도, 열차표 변경 및 반환의 편리성 등의 만족도가 크게 상승했다.

● 지하철: 작년 이어 만족도 큰 폭의 상승세 유지

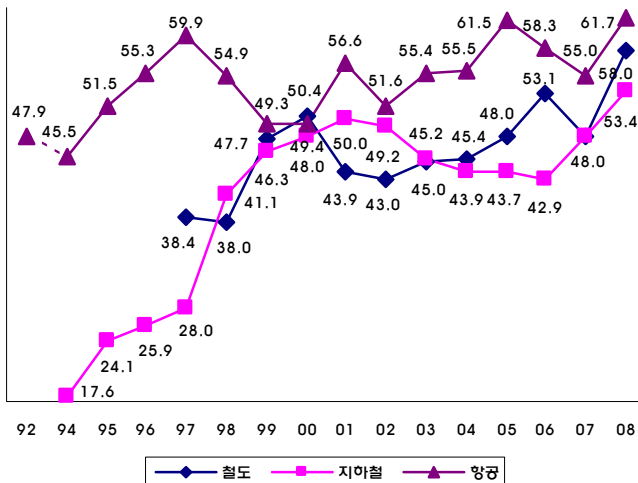
최근 자가용을 대체하여 이용률이 급증한 지하철 산업의 만족도는 작년에 이어 큰 폭으로 상승했으며, 대전시도시철도공사가 가장 높은 만족도를 나타내며 1위를 차지했다.

대전시도시철도공사는 승차권 구입의 편리성, 직원의 응대태도, 안전 운행, 사고/운행 지연 시 응대 처리 등의 요소항목에서 타기관 대비 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.

● 항공 : 하락세를 딛고 올해 비교적 큰 폭으로 상승

항공 유가 및 환율의 불안정으로 인해 큰 타격을 입고 있는 항공산업의 만족도는 지난 2년간의 하락세를 꺾고 올해 큰 폭으로 반등했으며, 아시아나항공이 대한항공 등의 경쟁사를 제치고 2년 연속 1위(총 12회 1위)에 올랐다.

아시아나항공은 경쟁사 대비 기내시설/환경(좌석, 화장실 등), 기내 부가서비스(신문/독서물 제공, 기내음악/영화 등), 항공권 발권서비스(편리성, 수화물처리 등)의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
철도	산업전체	58.0
지하철	대전시도시철도공사	85.1
	광주시도시철도공사	83.9
	대구시지하철공사	68.7
	부산교통공사	66.8
	서울시도시철도공사	53.7
	서울메트로	45.6
	인천시지하철공사	43.3
수도권국철	36.4	
항공	아시아나항공	65.0
	대한항공	64.6

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 운수 및 보관(기타 운송 및 운송관련 서비스업)

● 택배 : 우체국택배 6년간 1위 이어

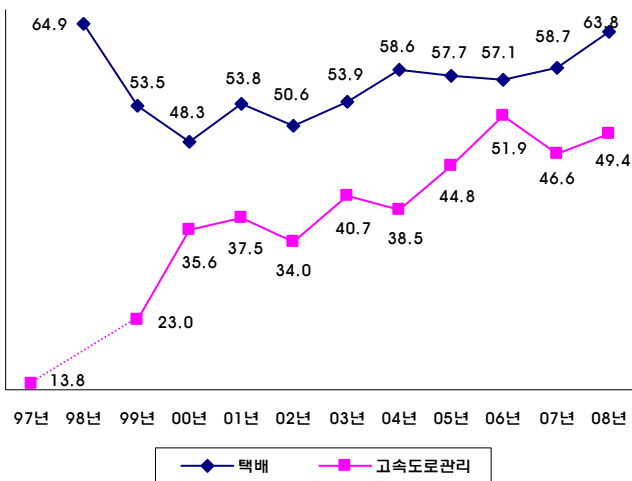
물류운송비의 상승과 함께 수익성이 악화되며 업계간 인수 및 합병(M&A)이 큰 이슈로 떠올랐던 택배 산업의 만족도는 올해 큰 폭으로 상승하였으며, 우정사업본부(우체국택배)가 CJ GLS, 대한통운, 현대물류, 한진택배 등을 제치고 6년 연속 1위를 차지했다.

우정사업본부(우체국택배)는 방문접수의 신속성, 배달의 정확성, 배달의 안전성(파손, 분실 등), 배달 확인 등의 요소항목에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 나타냈다.

● 고속도로관리 : 전년대비 만족도 상승하며 반등

지난 99년 첫 조사 이후 등락을 거듭하며 점진 상승 추이를 보이고 있는 고속도로관리서비스의 만족도는 작년 큰 폭의 하락 이후 올해 상승하며 회복세를 나타냈다.

고속도로관리서비스는 작년과 비교하여 도로 주변 관리(중앙분리대, 사고 후 처리상태), 도로 안내 표지판 설치/관리, 휴게소 이용의 편리성 등의 요소항목에서 만족도가 상승한 것으로 나타났으며, 고속도로관리에 대한 신뢰도 또한 높아진 것으로 평가됐다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
택배	우체국택배	66.0
	CJ GLS	64.8
	대한통운	64.2
	현대물류	63.1
	한진택배	57.8
고속도로 관리	전체산업	49.4

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 통신업

● 국제전화 : KT 10회 1위 달성

시장점유율을 높이기 위한 업체간 통화료 할인 및 통화품질 개선 노력과 마케팅 경쟁이 심화되고 있는 가운데 국제전화 산업의 만족도는 최근 3년간 상승 추이를 보이고 있으며, KT(001)가 데이콤(002) 등의 경쟁사를 제치고 9년 연속 1위(총 10회 1위)를 달성했다.

KT(001)는 통화 음질, 통화 중 음성 지연/단절/혼선, 회사 신뢰도 등에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.

● 시내/시외전화 : 전년대비 만족도 큰 폭 상승

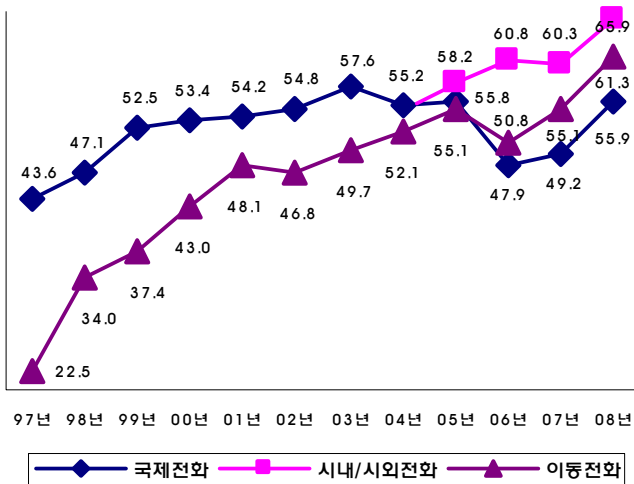
저렴한 통화료와 더불어 차세대 대중 통신수단으로 각광받는 인터넷전화(VoIP)의 시장이 급성장하며 경쟁이 심화되고 있는 가운데 시내/시외전화 산업의 만족도는 전년대비 비교적 큰 폭으로 상승했으며, KT가 9년 연속 1위(총 10회 1위)를 고수했다.

KT의 시내/시외전화는 통화 음질, 통화 중 단절/혼선, 개통 및 설치의 신속성, 회사 신뢰도 등에서 경쟁사 대비 만족도가 높게 나타났다.

● 이동전화서비스 : SKT 11년 연속 1위 지켜가

차량용 이동전화(카폰) 사업으로 처음 시작된 지 24년 만에 가입자 약 45백만 명을 넘기면서 국내시장 포화로 인한 대대적인 마케팅 경쟁이 진행중인 이동전화서비스 산업의 만족도는 작년에 이어 큰 폭으로 상승했으며, SK텔레콤이 KTF와 LG텔레콤 등을 제치고 11년 연속 1위를 기록했다.

SK텔레콤은 통화 성공/연결, 통화 중 단절, 통화 음질 등의 요소항목에서 경쟁사 대비 비교적 높은 수준의 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높게 평가됐다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
국제전화	KT	59.9
	LG데이콤	47.5
시내/시외전화	KT	68.0
	하나로통신	52.9
이동전화서비스	SK텔레콤	66.0
	KTF(KT제외)	60.8
	LG텔레콤	51.8

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 통신업

● 우편 : 작년 만족도 하락 뒤편고 올해 상승

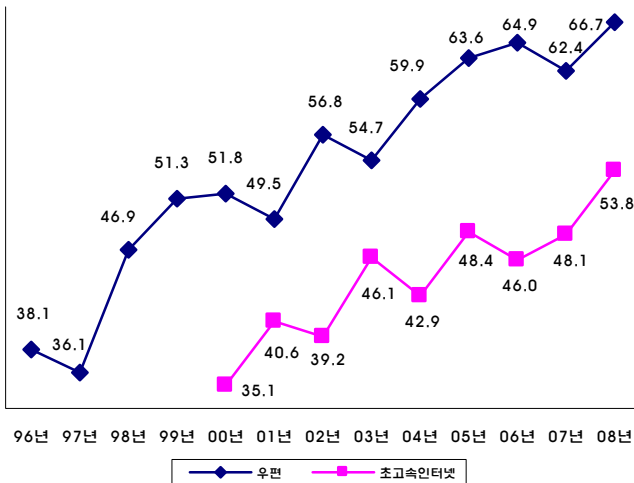
전자적 대체 수단의 등장으로 인한 통상우편 물량의 감소 등 다양한 환경적 변화로 인해 영향을 받고 있는 우편서비스 산업의 올해 만족도는 작년 하락에 이어 반등에 성공하며 전반적인 상승 추세를 이어갔다.

우편서비스는 작년과 비교하여 유용한 우편상품의 구비, 우편물의 신속/정확한 배달, 우편물 접수의 편리성 등 모든 요소항목에서 만족도가 증가한 것으로 나타났으며, 우체국에 대한 신뢰도 또한 높아진 것으로 평가됐다.

● 초고속인터넷 : 메가패스 5년 연속 선두 유지

98년 첫 서비스 이후 시장의 포화로 인해 각 업체들이 초고속 인터넷 망을 활용한 인터넷 방송, 전화 서비스 등 새로운 성장 동력 발굴에 역량을 집중하고 있는 가운데 초고속인터넷 산업의 만족도는 올해 큰 폭으로 증가하여 전반적인 상승 추이를 견인했으며, 작년에 이어 KT의 만족도가 가장 높게 나타나 5년 연속 1위를 달성했다.

KT는 경쟁사와 비교하여 사용 중 단절, 상담원 친절도 및 업무능력, 설치직원의 친절도, 이용요금의 적절성 등의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 보였으며, 회사의 신뢰도 또한 가장 높은 것으로 나타났다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
우편	전체산업	66.7
초고속인터넷	KT	58.4
	LG파워콤	54.2
	하나로통신	47.0

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 금융 및 보험(보험 및 연금업)

● 생명보험 : 삼성생명 10년 1위 달성

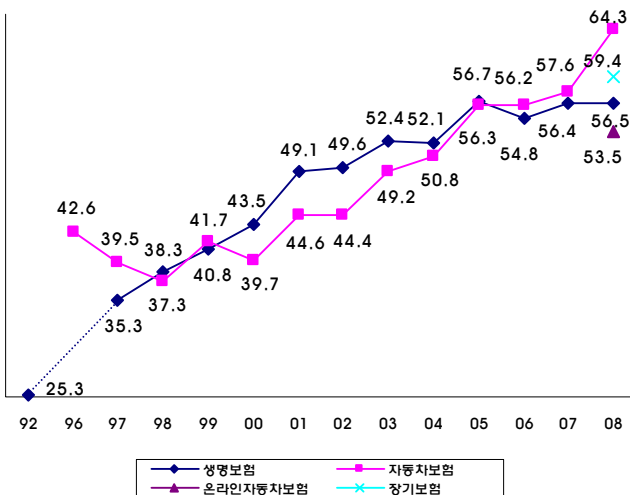
정부의 금융·보험산업 육성 의지와 고령화 사회의 급진전에 따른 의료·노후생활 관심 증가 등으로 인해 새로운 생명보험 수요창출과 재도약의 기회를 얻으며 올해 총자산 300조를 돌파한 생명보험 산업의 만족도는 소폭 상승하였으며, 삼성생명이 4년 연속 1위(총 10회 1위)를 차지했다.

삼성생명은 경쟁사 대비 상담·문의 시 응대의 신속성, 직원의 응대태도, 보험료 납부의 편리성 등에서 높은 만족도를 나타냈다.

● 자동차보험 : 전년대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승

최근 급성장한 온라인보험사에 대해 공격적인 마케팅 전략을 펼치고 있는 가운데 자동차보험 손해율의 급격한 감소 및 안정화에 따라 보험료 인하를 실시한 자동차보험 산업의 만족도는 전년대비 크게 상승하였으며, 삼성화재가 11년 연속 1위(총 12회 1위)를 이어갔다.

삼성화재는 경쟁사 대비 이용의 편리성(직원연결, 업무처리 등), 직원 응대태도(설계사, 상담, 보상직원 등), 회사 신뢰도 등의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.



● 온라인자동차보험 : 만족도 비교적 높은 수준

올해 첫 조사가 진행된 온라인자동차보험 산업의 만족도는 대체로 자동차 보험 및 손해보험 등 타 보험업 대비 다소 낮게 나타났으며, 에르고다음다이렉트자동차보험이 조사 첫 1위의 영예를 가져갔다.

에르고다음다이렉트자동차보험은 경쟁사 대비 이용 편리성, 직원 응대태도, 사고 시 보상담당자 연락의 신속성, 긴급출동 서비스 등에 대한 만족도가 높게 나타났다.

● 장기보험 : 동종산업 대비 만족도 비교적 낮은 수준

올해 첫 조사가 진행된 장기보험(장기손해보험) 산업의 만족도는 타 보험업 대비 비교적 높은 수준을 나타냈으며, 현대해상화재보험이 높은 만족도를 보이며 1위를 차지했다.

현대해상화재보험은 경쟁사 대비 보험상품 정보 제공, 사고 시 보험금 청구, 회사 신뢰도 등의 항목에서 비교적 높은 만족도를 나타냈다.

산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
생명보험	삼성생명	57.8
	교보생명	56.1
	대한생명	54.2
자동차보험	삼성화재	66.6
	현대해상	65.8
	동부화재	63.9
	LIG손해보험	58.8
	메리츠화재	57.9
온라인 자동차보험	에르고다음다이렉트	54.8
	교보AXA	53.1
	현대하이카다이렉트	51.9
장기보험	현대해상	61.5
	삼성화재	59.6
	LIG손해보험	59.3
	메리츠화재	58.2
	동부화재	58.1

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 금융 및 보험(금융업, 증권)

● 은행 : KB국민은행 최근의 강세 유지

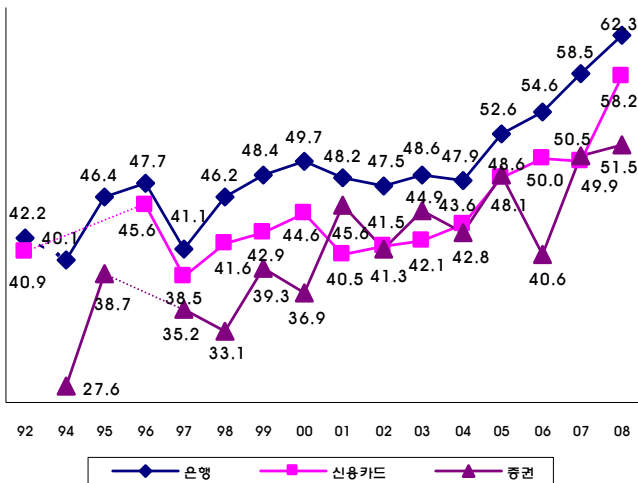
단순 예·출금 서비스를 넘어 개인의 자산관리를 위한 전문화된 맞춤서비스로 변화하며 초대형 글로벌 금융기관의 국내 진출에 따른 전면적인 서비스 경쟁을 대비하고 있는 은행 산업의 만족도는 작년 보다 큰 폭으로 상승했으며, KB국민은행이 2년 연속 1위를 고수했다.

KB국민은행은 경쟁사 대비 금융 상품의 다양성에 대한 요소항목의 만족도가 상대적으로 크게 높게 나타났다.

● 신용카드: 삼성카드 5년간 만족도 선두

최근 과도한 서비스 제공 등을 통한 출혈경쟁과 함께 가맹점수수료 인하 요구 및 소액결제 급증에 따라 수익성에 악영향을 받을 것으로 전망되는 신용카드 산업의 만족도는 매우 큰 폭으로 상승하여 은행업과의 만족도 격차를 크게 줄였으며, 삼성카드가 치열한 경쟁 속에서도 꿋꿋이 5년 연속 1위(총 6회 1위)를 고수했다.

삼성카드는 현금서비스 이용이 편리하고, 직원의 응대태도가 좋으며, 청구서가 정확하여 비교적 높은 만족도를 나타냈다.



● 증권 : 작년에 이어 만족도 증가하며 상승 추이 유지

자본시장통합법 시대에 대비 M&A 또는 자기자본 확충 등의 방법으로 몸집불리기에 나서며 최근 위탁 수수료 중심의 수익에서 벗어나 CMA 등 다양한 금융 상품과 서비스를 통한 수익 다변화에 역량을 집중하고 있는 증권업의 만족도는 조사 이래 잦은 등락을 거듭하며 올해 비교적 소폭으로 상승했고, 치열한 경쟁 속에 근소한 차이를 보이며 삼성증권이 3년 연속 1위(총 5회 1위)를 이어갔다.

삼성증권은 경쟁사 대비 제공하는 정보의 신뢰성, 제공하는 정보의 다양성의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 보였으며, 회사의 신뢰성 역시 가장 높게 평가됐다.

산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
은행	KB국민은행	63.6
	우리은행	63.1
	신한은행	62.7
	하나은행	62.3
	NH농협	61.5
	외환은행	61.2
	SC제일은행	59.8
신용카드	삼성카드	61.1
	현대카드	60.3
	KB카드	58.9
	신한카드	57.7
	우리카드	56.9
	BC카드	56.8
증권	삼성증권	53.4
	대신증권	53.0
	현대증권	52.0
	미래에셋증권	51.0
	대우증권	50.9
	우리투자증권	48.9

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 교육 서비스 및 보건업

● **교육서비스 : 만족도 수준 낮으나 대폭 상승**

전체 산업 중 가장 낮은 만족도를 보이고 있는 교육서비스 산업의 올해 만족도는 매우 큰 폭으로 상승하였다.

교육서비스는 작년과 비교하여 교육 정책, 교사의 수준(실력 및 자질), 안심하고 보낼 수 있는 학교에 대한 신뢰성 등의 모든 요소항목에서 만족도가 증가한 것으로 나타났다.

● **학습지 : 전년대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승**

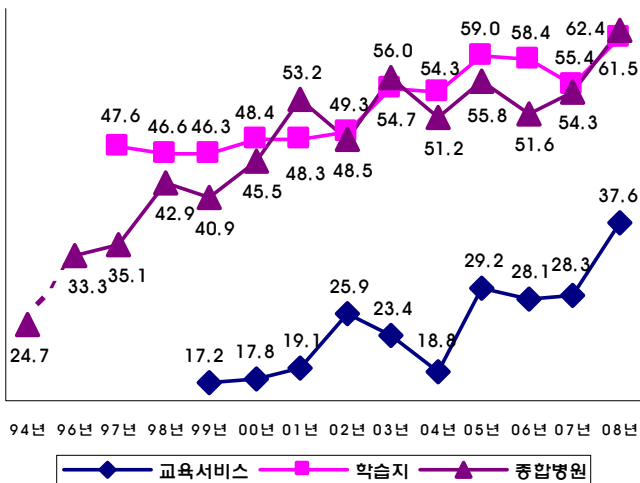
정부의 영어 공교육의 강화 방침에 따라 초등 영어 교육 시장이 크게 성장할 것으로 전망되는 학습지 산업의 올해 만족도는 큰 폭으로 상승했으며, 웅진씽크빅이 교원, 대교, 재능교육 등의 경쟁사를 제치고 올해 1위(총 2회 1위)를 차지했다.

웅진씽크빅은 경쟁사 대비 자녀의 능력 배양에 대한 기여도, 지도교사의 학습진도관리, 상담 시 대응 등의 요소항목에서 만족도가 높게 나타났다.

● **종합병원 : 삼성서울병원 12년간 최고 만족도**

의료시장 개방, 의료산업화 추진, 영리법인 허용, 민영보험 도입 등 급변하는 의료환경에 놓인 종합병원 산업의 만족도는 등락을 거듭하며 올해 큰 폭으로 상승했고, 삼성서울병원이 영예의 10년 연속 1위(총 12회 1위)를 달성했다.

삼성서울병원은 경쟁 병원과 비교하여 진료의 질, 의료진에 대한 신뢰, 의료시설 및 장비의 구비, 병원시설 환경, 병원 내·외부의 청결 등 대부분의 요소항목에서 높은 만족도를 보였다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
교육서비스	전체산업	37.6
	웅진씽크빅	64.5
학습지	교원(공문교육)	63.3
	대교	59.3
	재능교육	58.9
종합병원	삼성서울병원	69.7
	서울아산병원	64.1
	서울대병원	60.8
	세브란스병원	57.3
	강남성모병원	56.5

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 오락, 문화 및 운동관련 서비스업

● **영화관 : 전년대비 만족도 큰 폭으로 상승**

주 5일제의 확대로 인해 전국 관객 수 1억 명 시대를 여는 등 영화가 대중 문화로 크게 확산되며 성장했던 영화관 산업의 만족도는 올해 큰 폭으로 상승했으며, 롯데시네마가 메가박스, CJ CGV 등을 제치고 1위(총 2회 1위)를 차지했다.

롯데시네마는 경쟁사 대비 주변 교통, 주차장 이용, 매표·예약 및 예매표 교환 등의 요소항목에서 보다 높은 만족도를 나타냈다.

● **스키장 : 용평리조트 계속 선두 유지**

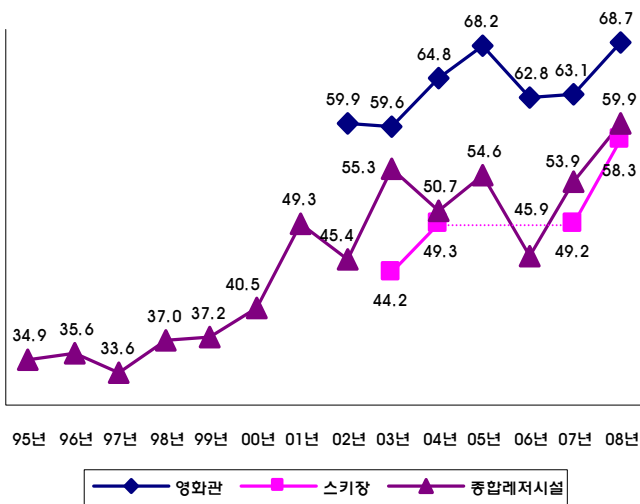
최근 몇 년간 스노보드가 크게 인기를 끌며 많은 이용객을 유치했던 스키장 산업의 만족도는 향상된 서비스와 시설을 바탕으로 올해 큰 폭으로 상승했으며, 용평리조트가 2년 연속 1위(총 4회 1위)를 거머쥐었다.

용평리조트는 경쟁사 대비 슬로프 상태(설질이나 형태), 스키장 부대시설(식당, 물품 보관함 등)의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.

● **종합레저시설 : 작년에 이어 만족도 큰 폭으로 상승**

최근 보다 신속한 서비스와 안전성의 보장에 대한 관심이 더욱 높아진 종합레저시설의 만족도는 등락속에 올해 큰 폭으로 상승했으며, 삼성에버랜드가 월등한 만족도의 우위를 보이며 14년 연속 1위를 기록했다.

삼성에버랜드는 놀이시설 종류의 다양성, 놀이시설의 재미도, 이벤트의 다양성, 직원의 응대태도 등의 모든 항목에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높게 평가됐다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
영화관	롯데시네마	71.7
	메가박스	70.8
	CJ CGV	67.8
스키장	용평리조트	61.9
	하이원리조트	60.6
	무주리조트	60.1
	보광휘닉스파크	57.4
	대명비발디파크	54.7
종합레저시설	삼성에버랜드	68.8
	롯데월드	53.9
	서울랜드	49.8

☞ 산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 사업관련서비스업(정보 및 사업지원 서비스업)

● **검색포탈사이트 : 전년대비 만족도 큰 폭으로 상승**

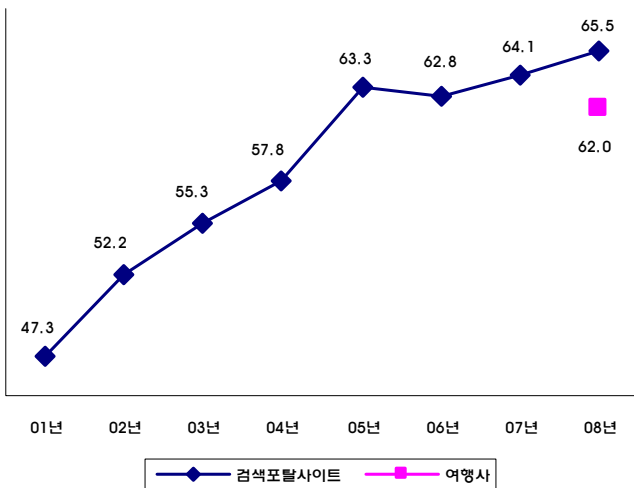
최근 인터넷 환경이 갈수록 빨라지고 사용이 편리해 짐에 따라 사용빈도 많아지고 그 중요도가 높아지고 있는 검색포탈사이트서비스 산업의 만족도는 전년대비 상승했으며, NHN(네이버)가 5년 연속 1위를 차지했다.

NHN(네이버)는 경쟁사 대비 검색 결과의 정확도, 유용한 정보 및 서비스의 다양성, 사이트 접속률, 정보검색의 편리성 등의 항목에서 높은 만족도를 나타냈다.

● **여행사(해외여행) : 조사 첫 해 롯데관광 선두**

최근 해외여행객수의 급격한 증가와 함께 시장이 확대되고 서비스 경쟁 또한 치열해 진 여행사 산업의 만족도는 조사 첫해 62.0점을 기록했으며, 롯데관광이 1위를 차지하는 영광을 누렸다.

롯데관광은 경쟁사 대비 상담직원의 응대태도, 여행 상품의 다양성, 계약 후 준비사항, 계약내용에 대한 고지, 여행시 가이드의 서비스 등의 요소항목에서 높은 만족도를 나타냈다.



산업	순위별 기업	2008 KCSI 결과
검색포탈사이트	NHN(네이버)	66.8
	다음커뮤니케이션(다음)	64.2
	야후코리아(야후)	61.3
여행사(해외여행)	롯데관광	60.9
	하나투어	60.3
	모두투어	55.7