

# 1996년(제5차) 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과

※문의: 김태량 팀장(Tel. 02-3786-0553)

## ■ 제 1부 : 조사의 개요

### 1. KCSI 배경 및 목적

본 조사는 점점 치열해지고 있는 국내 경쟁시장환경하에서 우리나라 주요 업종의 제품 및 서비스에 대한 고객만족수준을 파악함으로써 국내산업의 경쟁력 제고 및 고객보호에 일조할 목적으로 기획되었습니다.

본 조사는 '92년 1차 조사 이래 올해로써 5차를 맞이했으며 우리 국민들의 일상생활과 밀접하게 관련을 맺고 있으면서 국내산업에 적잖은 영향을 미치는 16개 업종을 선정하여 실시하였습니다. 본 조사결과가 우리나라 전체 기업의 고객중심의 경영을 유도 또는 발전시키는데 일조하고 나아가 국내기업들의 경쟁력 향상에 도움이 되었으면 합니다.

### 2. 조사 설계

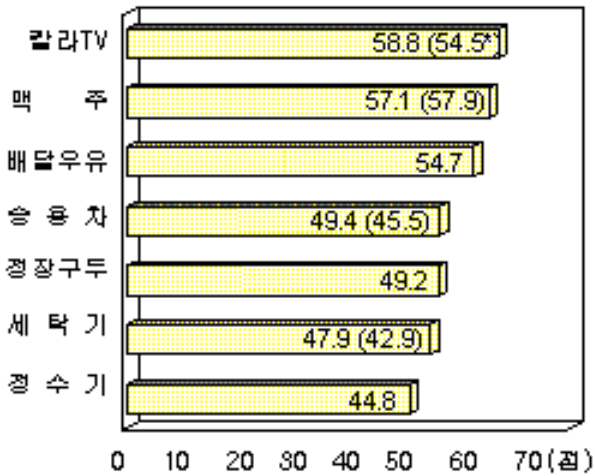
- 1.모집단 : 서울 및 수도권에 거주하는 만 20세 이상 60세 미만의 남·녀
- 2.표본크기 : 3,176명
- 3.표본추출방법 : 지역별 인구수 비례에 의한 유의할당표본추출
- 4.조사방법 : 면접원의 가구방문에 의한 일대일 면접방법 법
- 5.조사지역 : 서울 및 수도권 지역
- 6.조사기간 : 1997. 7. 6. ~ 7. 31
- 7.조사대상제품 : 총 44개 상품 및 서비스군

## ■ 제 2부 : 1996년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과

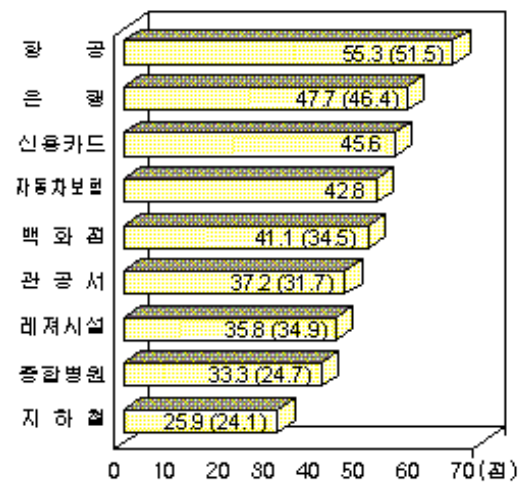
### 1. 1996년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 특징 및 경향

금번 제5차 한국산업의 주요상품 및 서비스에 대한 고객만족도 조사결과를 업종별로 제시하면 아래 그림과 같다. 전체적으로 볼 때 제조업종이 서비스업종보다 만족도가 높으며 서비스업종중에서는 일반서비스가 공공서비스보다 높은 만족도를 보이고 있다.

제조업종



서비스업종



[주] ( )안은 '95년도 조사결과이며 \*친 부분은 '94년도 조사결과임.

### 2. 조사결과의 특징과 우리나라 산업의 고객만족도 경향

1. 제조업종의 만족도가 서비스업종보다 높다. 최근 들어 서비스 산업이 급팽창하여 선진형 산업구조로 바뀌고는 있지만 서비스 품질은 아직 소비자의 기대 수준에 미치지 못하고 있기 때문에 풀이된다. 이러한 현상은 서비스 산업의 시장 개방으로 선진 서비스산업이 국내에 진출할 경우 국내 서비스 산업이 취약한 상황에 처할 가능성을 시사하며, 서비스 산업의 경쟁력 강화가 요구되는 현실을 반영한 것으로 볼 수 있다.

2. 전년도 조사결과와 비교해 보면 시장성숙기에 들어선 가전제품, 자동차 등의 만족도는 다소 상승하는 반면, 서비스 업종은 종합병원을 제외하고는 약간씩 만족도가 떨어진 경향을 보이고 있다. 종합병원의 경우는 고객지향경영으로 고객들로부터 타종합병원보다 월등 높게 평가된 삼성의료원의 영향으로 전체 Index가 상승한 것을 제외하면 전년에 비해 나아진 것이 없다.

3. 행정서비스의 수준을 가늠해 볼 수 있는 관공서는 전년과 유사한 수준의 만족도를 보이고 있으나 행정기관별로 보면 동사무소, 구청/시청의 만족도가 크게 향상된 모습을 보이고 있고 경찰서/과출서는 여전히 낮은 수준으로 나타나 지방자치제 실시에 영향을받고 있는 기관들의 대민서비스 수준이 향상되었음을 알 수 있다.

4. 맥주의 경우 하이트, 카스 등 프리미엄 맥주시장이 열리면서 시장에 신선감을 주었지만, 프리미엄 맥주보다 가격이 낮은 일반맥주가 자취를 감추어 결과적으로 맥주의 고가화에 따른 소비자의 경제적 부담이 맥주에 대한 저평가로 이어져 만족도가 전년대보다 하락한 것으로 보인다.

### 3. 한국산업의 제품/서비스에 대한 고객만족도 순위 및 특징

#### 1. 칼라TV : LG전자의 제품이 가장 높아

칼라TV에 대한 고객만족도는 LG전자의 제품이 가장 높은 것으로 나타났다. LG전자는 특히 가격, 이미지 요소에 대해 높은 점수를 받았으며, 재구매의향율도 가장 높게 나타났다. 2위는 LG전자와 근소한 차이로 아남전자가 차지했으며, 삼성전자는 3위를 기록했다. (LG 전자 : 60.9, 아남전자 : 59.5, 삼성전자 : 58.9, 대우전자 : 46.5)

#### 2. 세탁기 : LG전자의 제품이 가장 높아

올해 한해동안 국내 가전 3사간 특히 경쟁이 심했던 세탁기에 대한 고객만족도는 LG전자의 제품이 가장 높은 것으로 나타났다. LG전자는 세탁력, 행굼기능, 잔고장없음, 영킴방지, 제품디자인 등의 요소에 있어 가장 높은 점수를 받았으며, 재구매의향율도 가장 높게 나타나 전체적으로 종합만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. (LG 전자 : 49.4, 삼성전자 : 47.7, 대우전자 : 45.6)

#### 3. 승용차 : 현대자동차 3년연속 1위

승용차에 대한 고객만족도는 현대자동차가 3년연속 1위를 기록하였다. 현대자동차는 안전성, 승차감, 차량끝마무리, 잔고장없음, 차량디자인, 정비서비스, 광고이미지, 회사이미지 등의 요소에 있어 국내 경쟁사에 비해 가장 높은 점수를 받았으며, 재구매의향율도 월등히 높은 것으로 나타났다. 한편 2위는 기아자동차가 차지했으며, 3위는 대우자동차가 차지했다. (현대자동차 : 52.9, 기아자동차 : 50.1, 대우자동차 : 39.6)

#### 4. 배달우유 : 파스퇴르우유의 만족도 가장 높아

가정이나 직장에서 배달시켜 먹는 우유 중에서 파스퇴르 우유에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 파스퇴르 우유는 맛, 신선도, 제품디자인, 이미지 등의 요소에 있어 가장 높은 점수를 받았다. (파스퇴르우유 : 64.7, 서울우유 : 60.9, 건국우유 : 52.4, 연세우유 : 45.3)

#### 5. 정장구두 : 금강제화 만족도 월등

정장구두는 금강제화가 가장 높은 만족도를 나타냈다. 금강제화는 착용감, 원형의 보존, 소재, 바느질 상태, 수명, 판매원의 태도 등에 있어서 고객들의 가장 좋은 평가를 받았다. (금강제화 : 52.2, 에스콰이아 : 48.3, 엘칸토 : 43.7)

#### 6. 은행 : 신한은행 3년 연속 1위

신한은행은 '94년과 '95년에 이어 올해에도 1위를 차지함으로써 3년 연속 은행부문에서 1위를 차지하였다. 신한은행은 특히 전반적인 만족도와 재거래의향율에 있어서 가장 높은 것으로 나타났다. 한편 2위는 보람은행이 차지했으며 3위는 한미은행이, 그리고 4위는 농협이 차지했다. (신한은행 : 61.0, 보람은행 : 57.1, 한미은행 : 56.9, 농협 : 55.5, 외환은행 : 54.8, 하나은행 : 54.3, 서울은행 : 53.2, 조흥은행 : 51.1, 제일은행 : 47.8, 기업은행 : 47.2, 한일은행 : 45.1, 상업은행 : 41.4, 국민은행 : 38.2, 주택은행 : 36.5)

## ■ 제 2부 : 1996년도 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과

### 7. 백화점 : 현대백화점 2년연속 1위

현대백화점을 이용하는 고객들의 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. '95년에 이어 2년연속 1위를 차지한 현대백화점은 고객편의시설, 직원의 친절성, 판매직원의 제품지식, 고객서비스, 백화점의 위치, 그리고 이미지에 있어 경쟁백화점에 비해 가장 높은 점수를 받았다. 한편 2위는 롯데백화점, 그리고 3위는 미도파백화점이 각각 차지했다.

### 8. 레저시설 : 에버랜드 2년연속 1위

레저시설에 대한 만족도는 에버랜드가 롯데월드, 서울랜드 등 경쟁적 관계에 있는 타레저시설보다 월등히 높은 것으로 나타났다. 에버랜드는 위치·방문용이성을 제외하고는 종업원의 친절성, 놀이시설의 종류, 주차편리성 등 모든 요소에서 가장 좋은 점수를 받았다.

### 9. 신용카드 : 삼성카드의 만족도 가장 높아

신용카드에 대한 고객만족도는 삼성카드가 가장 높은 것으로 나타났다. 삼성카드는 국내타신용카드보다 사용실적에 따른 혜택 요소에 가장 높은 평가를 받았으며, 전반적인 만족에 있어서 가장 높은 점수를 받았다. 한편 2위는 외환카드, 그리고 3위는 국민카드가 각각 차지했다.

(삼성카드 : 49.2, 외환카드 : 48.3, 국민카드 : 46.2, BC카드 : 44.9, LG카드 : 39.8)

### 10. 자동차보험 : 삼성화재의 만족도 월등

보험회사를 통해 자동차 사고를 처리한 경험이 있는 사람들을 대상으로 조사한 자동차보험에 대한 만족도는 삼성화재가 타사에 비해 월등히 높은 것으로 나타났다. 삼성화재는 업무처리의 신속성 등 모든 평가항목에서 가장 높은 점수를 받았다

### 11. 종합병원 : 삼성의료원의 만족도 월등

병원을 이용하는 고객들은 삼성의료원의 의료서비스에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 삼성의료원은 직원의 친절성, 의료진의 신뢰성, 의료시설 및 장비, 환자편의시설, 원내 청결성, 문제처리태도 등에 있어서 특히 좋은 평가를 받았다.

### 12. 항공서비스 : 아시아나항공의 서비스에 더 만족

아시아나 항공을 이용한 고객들의 만족 수준이 대한항공을 이용한 고객들 보다 더 높은 것으로 나타났다. 아시아나는 편안함, 발착시간의 정확성, 승무원의 친절성 등 운임을 제외한 모든 요소에 있어서 더 높은 평가를 받았다.

### 13. 관공서 : 동사무소가 가장 높고 경찰서는 매우 불만

관공서를 이용한 국민들은 동사무소의 서비스에 가장 만족하고 있는 것으로 나타났다. 동사무소는 특히 업무처리능력, 업무처리의 공정성, 이용자 편의시설에 있어 가장 높은 점수를 받았다. 한편, 경찰서에 대한 만족도는 매우 낮은 것으로 나타났다.

(동사무소 : 41.0, 우체국 : 38.1, 구/시청 : 37.0, 전화국 : 34.3, 파출소/경찰서 : 17.3)

### 14. 지하철 : 4호선의 만족도 가장 높고 1,2호선은 '지옥철' 매년 불만

지하철은 4호선의 만족도가 가장 높으며 1·2호선은 '지옥철'이라는 불명예를 올해도 벗어버리지 못한 것으로 나타났다. 1·2호선은 특히 차내시설 및 청결에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

(4호선 : 51.7, 3호선 : 28.9, 2호선 : 20.6, 1호선 : 13.5)