

## 고객만족도조사 실효성 제고방안

### A Study on the Improving effectiveness of urban rail customer satisfaction survey

김명환\*, 윤성철\*, 정성봉†

Myeong Hwan kim\*, Seong Cheol Yun\*, Sung Bong Chung†

**Abstract** Customer Satisfaction Survey is conducted for urban rail operation companies every year. As the same research criteria has been applied to all urban rail operation companies regardless of its operational size, the operation companies which have superannuated facilities, high frequency of operation and bad congestions show relatively low scores compared to others that are not like them.

In this regard, the urban rail operation companies in big cities always addressed an issue about the fairness of customer satisfaction surveys. Through this study, we would like to find the current issue of the customer satisfaction survey in details and come up with strategic implications to improve the rationality of CSI survey result.

**Keywords** : Urban Rail, Subway, Customer Satisfaction, Passenger Congestion, Customer Satisfaction Survey

**초 록** 매년 전국 도시철도 운영기관을 대상으로 고객만족도 조사가 실시되고 있으나 모든 운영기관에 대하여 동일한 조사기준이 적용됨으로써, 시설이 노후 되었거나 운행횟수가 많고 혼잡도가 높은 운영기관은 그렇지 않은 운영기관에 비해 상대적으로 점수가 낮게 나타나고 있다. 이와 관련하여 만족도조사의 형평성과 합리성에 대한 문제점이 수시로 거론되고 있는 바, 본 연구를 통하여 현행 고객만족도 조사의 문제점을 구체적으로 찾아보고 조사결과의 합리성 제고를 위한 전략적 시사점을 도출해 보고자 한다.

**주요어** : 도시철도, 지하철, 고객만족도, 승객혼잡도, 만족도 조사

## 1. 서 론

### 1.1 연구필요성 및 목적

도시철도 고객만족도 조사에 있어서 이미 오래 전에 개통되어 시설이 노후 되었거나 혼잡도가 높아 ‘지옥철’ 이라 불리는 지역에서는 상대적으로 만족도가 낮아질 수 밖에 없는 조건임에도 동일한 평가기준이 적용됨으로 조사의 형평성이 문제점으로 거론되고 있다. 이에 본 연구에서는 시설노후화 및 혼잡율과 수송력 등에 대한 보정지수를 개발하여 고객만족도 조사에 반영함으로써 공정성 확보와 합리성 제고를 위한 설문조사 평가기준을 제시하고자 한다.

† 교신저자: 서울과학기술대학교 철도전문대학원 철도경영정책학과 교수 (sbchung@seoultech.ac.kr)

\* 서울과학기술대학교 철도전문대학원 철도경영정책학과

## 2. 본 론

### 2.1 도시철도 고객만족도 조사현황

고객만족도 조사는 매년 국가기관인 행정자치부와, 민간기관인 한국표준협회(KS-SQI), 한국능률협회(KCSI), 한국생산성본부(NCSI)에서 설문조사로 실시하고 있으며, 행정자치부를 제외하고는 설문지를 비공개하고 있다. 행자부의 설문지는 5개 부문 15개 항목에 대한 26개 질문으로 구성되어 있다.

### 2.2 고객만족도 조사 문제점

현 고객만족도 설문조사에 대한 문제점을 조사한 결과 Table 1과 같은 항목으로 불공평 원인이 도출되었다.

Table 1 공평성에 대한 설문조사 결과 및 원인

분류	항목	행안부 설문조사 일부내용	공평하다	불공평원인
서비스 환경	편의성	○ 역사의 편의시설은 이용하기 편하다	46%	개통일, 역 혼잡도
	쾌적성	○ 역사 안의 환경은 쾌적하다	19%	
서비스 과정	접근성	○ 열차 안의 환경은 청결하다	28%	객실혼잡도
	대응성	○ 승하차와 환승연계에 대한 안내가 잘 되고 있다	68%	환승역수
		○ 승차권발매기·카드충전기·게이트등에 문제가 생겼을 때 직원이 신속히 해결해 준다	63%	역사심도 근무인력
서비스 결과	편의성	○ 도시철도는 지역주민에게 이익이 된다	64%	지역규모
	충족성	○ 도시철도의 열차는 정시에 운행된다	26%	시격, 운행거리, 최고혼잡도

### 2.3 고객만족도 조사 개선방안

앞 절에서 검토된 문제점을 개선하고자 고객만족도 조사와 병행하여 호선별 특성을 파악하고, 이를 통해 보정지표를 설정하였다. 기존 설문조사에 적용을 위해서는 Table 2에서 보는 바와 같이 6개 항목 세부내용의 불공평 항목에 대한 보정지표를 설정하고, 각 보정지표에 해당하는 보정지수를 구한 후 이 지수 값을 기존 설문점수에 반영하는 방식을 활용하였다.

Table 2 고객만족도 합리성 개선을 위한 보정지표

분류	항목	내용	보정지표
서비스 환경	편의성	○ 역사의 편의시설은 이용하기 편하다	개통경과 기간지수 역 혼잡지수
	쾌적성	○ 역사 안의 환경은 쾌적하다	
서비스 과정	접근성	○ 열차 안의 환경은 청결하다	객실혼잡지수
		○ 안내방송은 적절하게 이루어지고 있다	
	대응성	○ 승하차와 환승연계에 대한 안내가 잘 되고 있다	환승불편지수
		○ 승차권발매기·카드충전기·게이트등에 문제가 생겼을 때 직원이 신속히 해결해 준다 ○ 도시철도에 업무나 서비스 문의 등을 요청하였을 경우 처리가 빠르게 이루어진다	근무인원지수
서비스 결과	편의성	○ 도시철도는 지역주민에게 이익이 된다	지역지수
	충족성	○ 도시철도의 열차는 정시에 운행된다	최고혼잡지수 안전정지지수

### 3. 결 론

고객만족도 조사평가 5개 부문 15개 항목의 26개 설문항목에 있어서 불공정 일부 항목에 대해 해당항목의 조사된 값에 대한 보정이 필요하며, 이에 대한 방안으로 국가지표 자료를 활용하여 조사기간 전년도와 전년도 도시철도 호선 별 특성을 조사한 후, 보정지표에 해당하는 보정지수를 산출하고, 이 지수를 호선별 획득점수에 곱하여 최종평가 점수를 구함으로써 혼잡도, 노후화 등 전년도 도시철도 호선별 특성이 반영된 합리적인 평가가 가능할 것으로 사료된다.

또한, 지금까지의 고객만족도 조사가 설문에 의한 정성적 평가로 이루어져 객관성 및 공정성 측면에서 문제가 제기되었는데, 역사 및 열차 내 온도측정, 그리고 역사 내 환경오염도 등의 정량적 지표를 추가함으로써 보다 합리적인 고객서비스 평가가 될 것으로 보인다.

본 연구에서 인력운영(근무인원)이라든가 역사실태(호선별 평균층수, 계단개수 등)에 대한 자료를 확보하지 못한 부분은 연구의 한계로 볼 수 있으며, 추후 이러한 부분을 보완하여 좀 더 현실적이고 적용 가능한 지표개발이 필요하다.

### 참고문헌

- [1] 지방공기업법 [법률 제12844호, 2014.11.19., 타법개정] 제78조(경영평가 및 지도)
- [2] 지방공기업법 시행령[대통령령 제26061호, 2015.1.28., 일부개정] 제68조(경영평가)
- [3] 2014년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사결과 보고서, 지방공기업 평가원
- [4] 각 도시철도 운영기관 홈페이지 / 운영현황 & 수송현황
- [5] 국가지표 “사회”, 연도별 도시철도 수송실적 - 지표상세,  
([http://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx\\_cd=1259](http://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=1259))