

- 2017년 구내식당 -

# 고객만족도 조사 결과보고

## 概要

### □ 조사개요

- 조사기간 : 2017.07.10.(월) ~ 07.17.(월)
- 조사대상 : 구내식당 이용고객 (103명)
- 조사방법 : 정형화된 설문지에 의한 무기명 조사(7개분야 31개 항목)
- 전반적인 만족도 점수 : **90.78점**

### □ 개선대책

주요 의견사항	추진과제
• 구내식당 식단표 개선	① 메뉴 선호도 비선호도를 고려한 식단제공 비율조정 ② 계절별 맛과 영양을 고려하여 다양한 식단표 편성
• 밥 상태 개선	③ 찬밥이 제공되지 않도록 노력
• 반찬의 간 편차 개선	④ 반찬은 식당 근무자(4인)가 상호 크로스 체크를 통하여 편차개선
• 잔반 발생	⑤ 제공되는 국의 양 줄여 배식
• 전반적 만족도	⑥ 식권이월 의견에 대한 대책 ⑦ 구내식당 공간 협소로 인한 개선 ⑧ 입주단체별 식사시간 지정

### □ 활용방안

- 2017년 구내식당 운영개선에 대한 기초자료, 고객 건의사항 수렴 등



경기타운팀

- 2017년 구내식당 -

# 고객만족도 조사 결과 보고

## 1 개요

▶ 목적 : 2017년 구내식당 이용고객들의 고객만족도 조사를 실시하여 고객의 요구·건의 사항을 최대한 수렴하고 구내식당 운영개선 및 고객 서비스 제고에 만전을 기하고자 함.

### ▶ 조사개요

- 조사기간 : 2017.07.10.(월) ~ 07.17.(월) (평일 6일간)
- 조사대상 : 구내식당 이용고객
- 표본수 : 103명
- 시행장소 : 구내식당 內
- 조사방법 : 정형화된 설문지에 의한 조사
- 설문사항 : 7분야 31개 항목

## 2 조사 결과

### ▶ 총 평

- 2017.07.10.(월) ~ 07.17.(월) 구내식당 이용고객을 대상으로 실시한 고객 만족도 조사결과 7개 분야(31개 항목)중 4개 분야(8개 항목)에 개선이 필요한 것으로 판단됨.

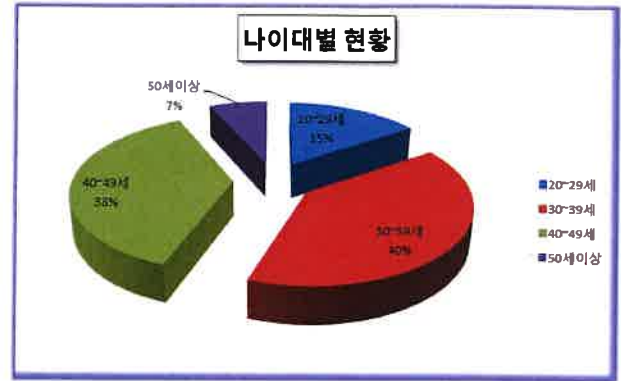
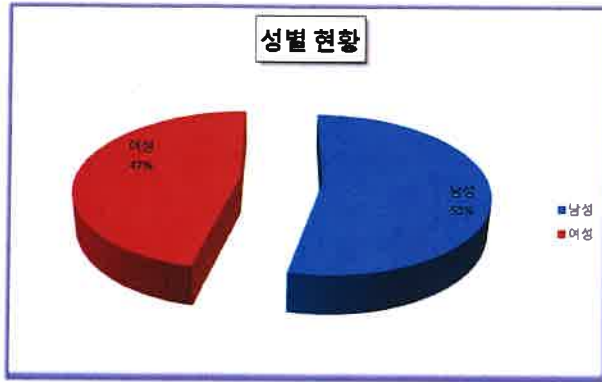
### ▶ 2017년 조사결과

#### - 분야별 조사결과

구분	2017년 조사결과
식당 환경	- 식단 만족도 : 79%, 식단 개선 : 21% - 근무자(영양사, 조리원)의 용모단정 : 91%

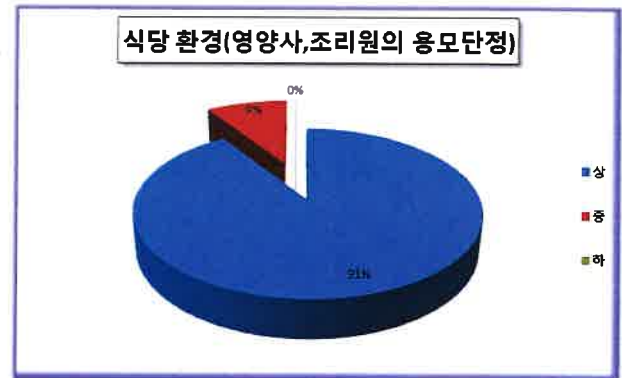
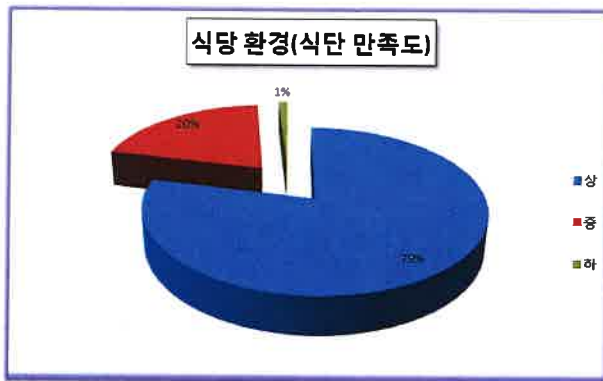
<p>메뉴 선호도</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 잡곡밥 : 선호(81%), 비선호(19%)</li> <li>- 밥 상태 : 만족(92%), 개선필요(8%)</li> <li>- 국의 간 매운정도 : 만족(100%), 개선필요(0%)</li> <li>- 국류 선호도 : 15개중 4개 선호 [소고기국(17%), 김치찌개(14%), 미역국(13%), 된장국(11%)]</li> <li>- 국류 비선호도 : 15개중 4개 비선호 [가지냉국(22%), 오이냉국(17%), 다슬기탕(14%), 버섯국(12%)]</li> <li>- 반찬의 간 : 만족(98%), 개선필요(2%)</li> <li>- 김치 숙성도 : 만족(100%), 불만족(0%)</li> <li>- 메인 메뉴 선호 : 육류(76%), 비선호 비린음식(24%)</li> <li>- 사이드 메뉴 선호도 : 15개중 3개 선호 [돈까스(20%), 계란찜(16%), 두부조림(10%)]</li> <li>- 사이드 메뉴 비선호도 : 15개중 2개 비선호 [버섯볶음(16%), 쥐포무침(14%)]</li> <li>- 일품 메뉴 선호도 : 9개중 4개 선호 [비빔밥(23%), 돈까스(18%), 잔치국수(17%), 콩국수(13%)]</li> <li>- 일품 메뉴 비선호도 : 9개중 3개 비선호 [팔죽(29%), 라면(17%), 생선까스(16%)]</li> </ul>
<p>주방 위생</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 주방 및 음식에 대한 위생 : 94%로 양호</li> </ul>
<p>잔반 처리</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 잔반 발생량 : 72%</li> <li>- 발생원인 : 많이 담음(65%), 시간 부족(13%)</li> <li>- 급식에 중요도 : 맛(54%), 위생(27%), 영양(17%)</li> </ul>
<p>가격 만족</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 현 가격의 만족도 : 96%로 양호</li> </ul>
<p>품질 만족</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 현 가격대비 식단품질 : 만족(96%), 불만족 (4%)</li> <li>- 가격 인상 : 반대(78%), 인상(22%)</li> <li>- 가격인상시 적정금액 : 5,000원(38%)</li> </ul>
<p>전반적 만족도</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 좋았던 점 : 위생좋음(23%), 맛있다(36%), 친절하다(16%), 다양한 메뉴의 식단(11%), 저렴한가격(14%)</li> <li>- 개선점 : 식권이월(33%), 메뉴개선(23%), 식당공간 개선(33%), 입주기관 식사시간 지정(8%), 샐러드바 운영(3%)</li> <li>- 전반적 만족도 점수 : 90.78점으로 양호</li> </ul>

## - 설문대상 기본정보



- 설문대상 표본은 2017년 103표본으로 집계되었으며, 2017년 설문조사 참여율은 남성(53%)과 30대(40%)~40대(38%) 참여율이 다소 높게 나타남.
- 2017년 고객만족도 조사결과 성별 및 연령대 설문비율을 보면 객관적인 결과를 얻었다고 사료됨.

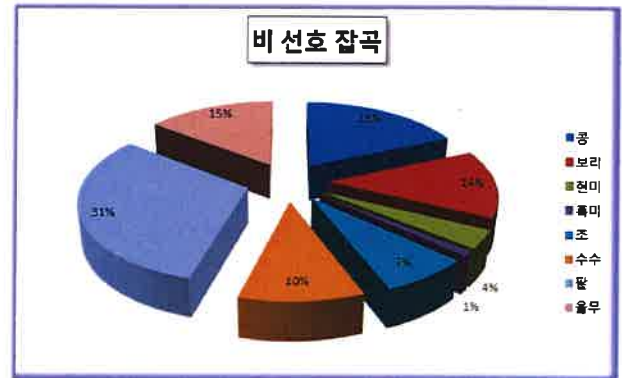
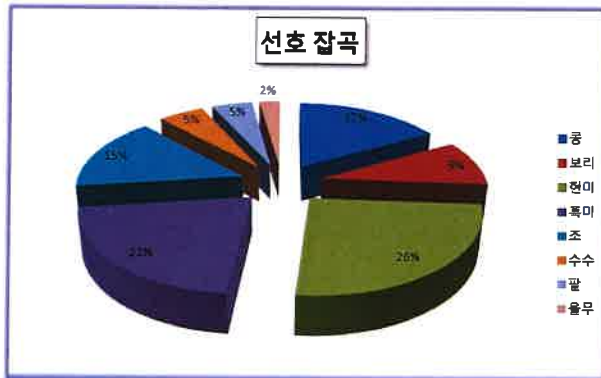
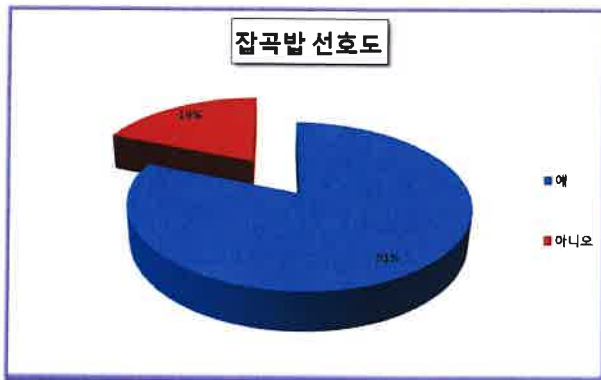
## - 식당 환경



- (식당 환경) 식단에 대한 만족도는 99%으로 식단 개선을 위해 꾸준히 노력을 해온 결과로 볼수 있다.
- 근무자(영양사,조리사, 조리원)들의 근무복 착용 및 용모상태는 100%로 양호한 편으로 현재 운영상에 아무 문제가 없음을 볼수 있음.

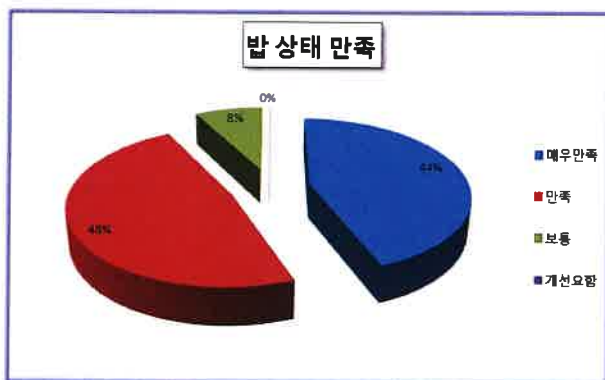
## - 메뉴 선호도

[잡곡밥 선호도]



- (잡곡 선호도) 일부 젊은층(19%)에서는 잡곡을 싫어하는 경우도 있었지만 이용고객 대부분(81%)이 건강에 대한 관심으로 잡곡에 대한 선호도는 높은 것으로 집계됨.
  - 선호 잡곡류 : 현미(26%), 흑미(21%), 콩(17%), 조(15%), 보리(9%)
  - 비선호 잡곡류 : 팥(31%), 콩(18%), 울무(15%), 보리(14%), 수수(10%)

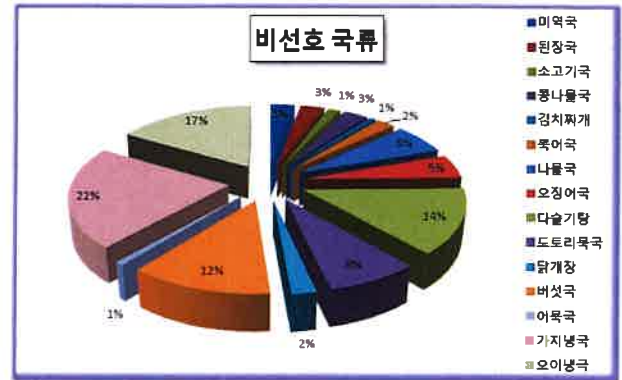
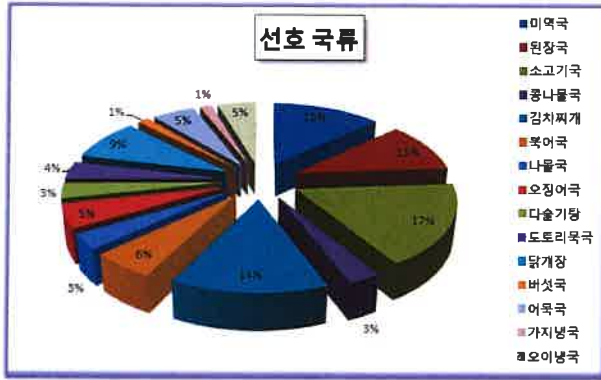
### [밥 만족도 및 개선사항]



- (밥 만족도 및 개선사항) 밥 상태에 대한 만족도는 92%으로 만족하는 것으로 집계되었으며, 8%에 대한 밥 개선사항으로는 밥이 찬 것 같다는 의견이 있었음.

## [국류 선호도]

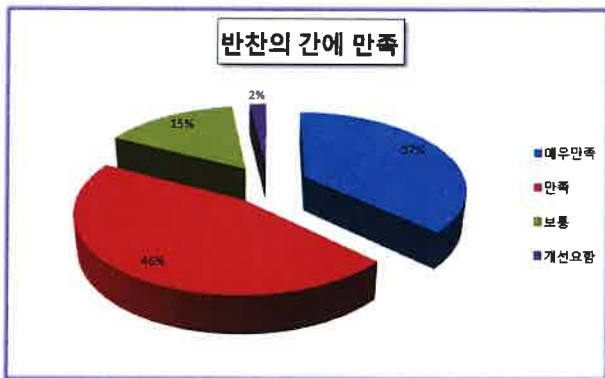
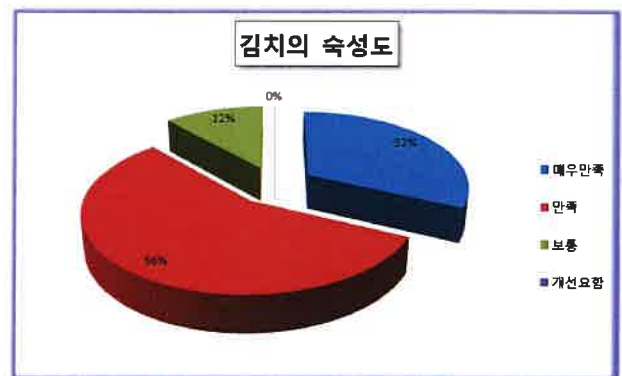
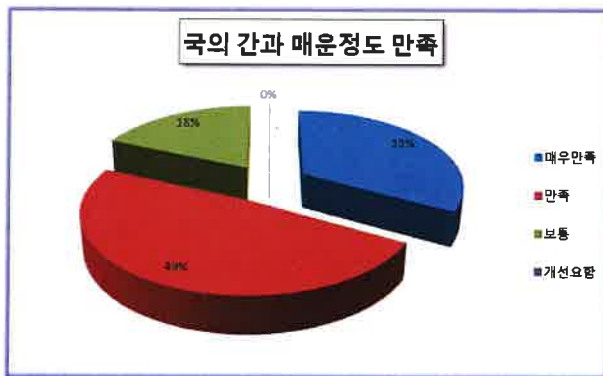
우리 이웃을  
사랑하는 마음으로!



· (국류 선호도) 개인취향이 많이 반영된 항목으로 선호 국류는 골고루 분포된 반면 비선호 국류는 냉국이 많은 것으로 집계됨.

- 선호 국류 : 소고기국(17%), 김치찌개(14%), 미역국(13%), 된장국(11%)
- 비선호 국류 : 가지냉국(22%), 오이냉국(17%), 다슬기탕(14%), 버섯국(12%)

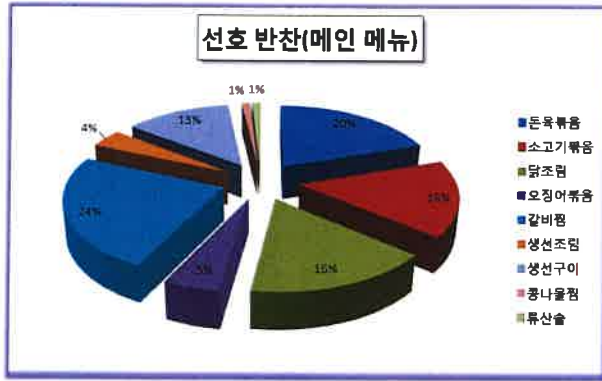
## [국(반찬) 간 및 김치 숙성도]



· (국[반찬]의 간 및 김치 숙성도) 국의 간과 매운정도는 100%가 만족하며, 반찬의 간은 98%가 만족하고, 김치 숙성도는 100% 만족하는 것으로 집계되었음. 그러나, 일부 개선할 점은 간혹 짜거나 매운 경우가 있어 염도계 측정 및 식당 근무자가 상호 크로스체크로 편차를 줄여야 할 것으로 판단됨.



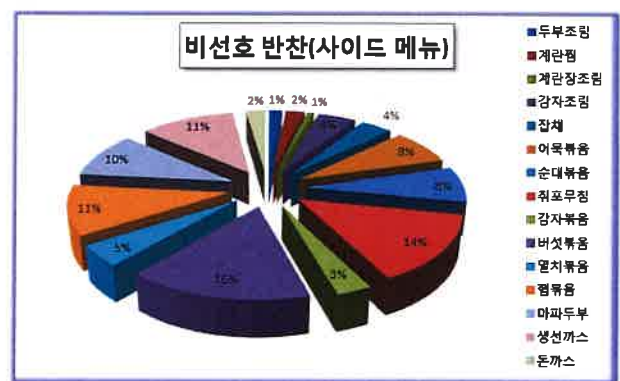
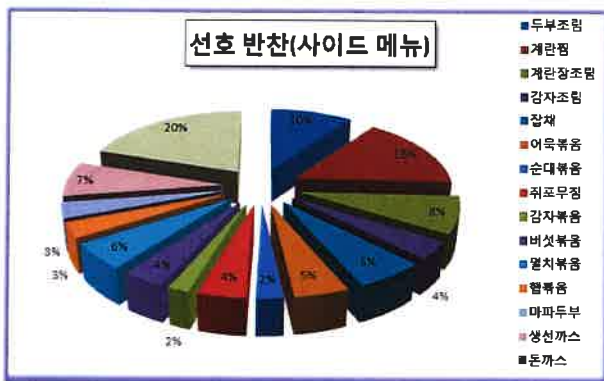
### [반찬(메인 메뉴) 선호도]



· (메인 메뉴 선호도) 선호 반찬으로는 육류가 가장 많았으며, 비선호 반찬은 비린내가 나는 반찬으로 집계됨.

- 선호 반찬 : 갈비찜(24%), 돈육볶음(20%), 닭조림(16%), 소고기볶음(16%)
- 비선호 반찬 : 생선조림(27%), 생선구이(22%), 콩나물찜(21%), 류산슬(15%)

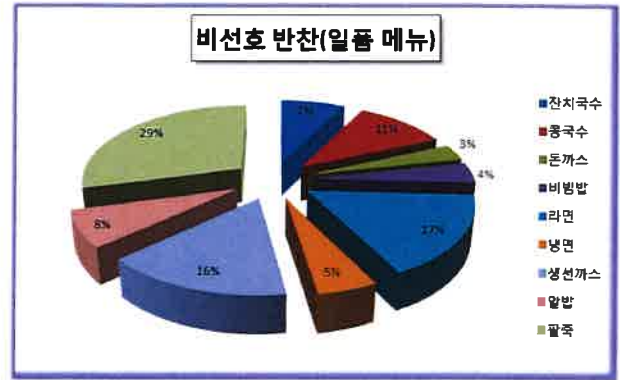
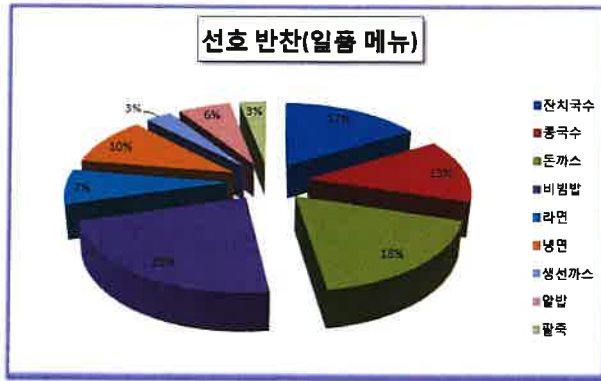
### [반찬(사이드 메뉴) 선호도]



· (사이드 메뉴 선호도) 선호 반찬은 골고루 분포되어있는 반면, 비선호 반찬은 전체 메뉴중 4종류로 축약되어 집계됨.

- 선호 반찬 : 돈까스(20%), 계란찜(16%), 두부조림(10%)
- 비선호 반찬 : 버섯볶음(16%), 쥐포무침(14%), 햄볶음(11%), 마파두부(10%)

## [반찬(일품 메뉴) 선호도]

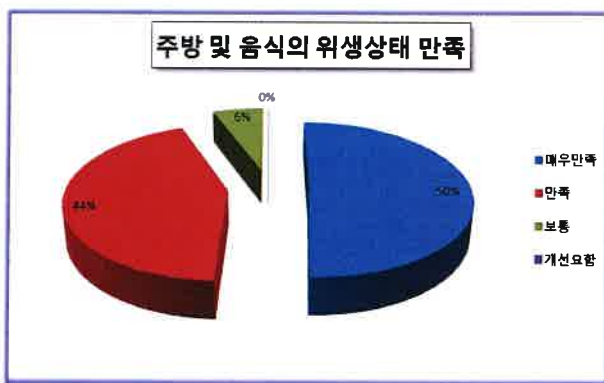


· (일품 메뉴 선호도) 선호 반찬과 비선호 반찬에 대한 구분이 정확하게 집계되었으나, 이용고객들의 영양을 고려해야하는 사항으로 식단 개선을 통해 제공 비율을 조정 필요.

- 선호 반찬 : 비빔밥(23%), 돈까스(18%), 잔치국수(17%), 콩국수(13%)
- 비선호 반찬 : 팔죽(29%), 라면(17%), 생선까스(16%)

## - 주방 위생

### [주방 및 음식 위생상태 만족도]

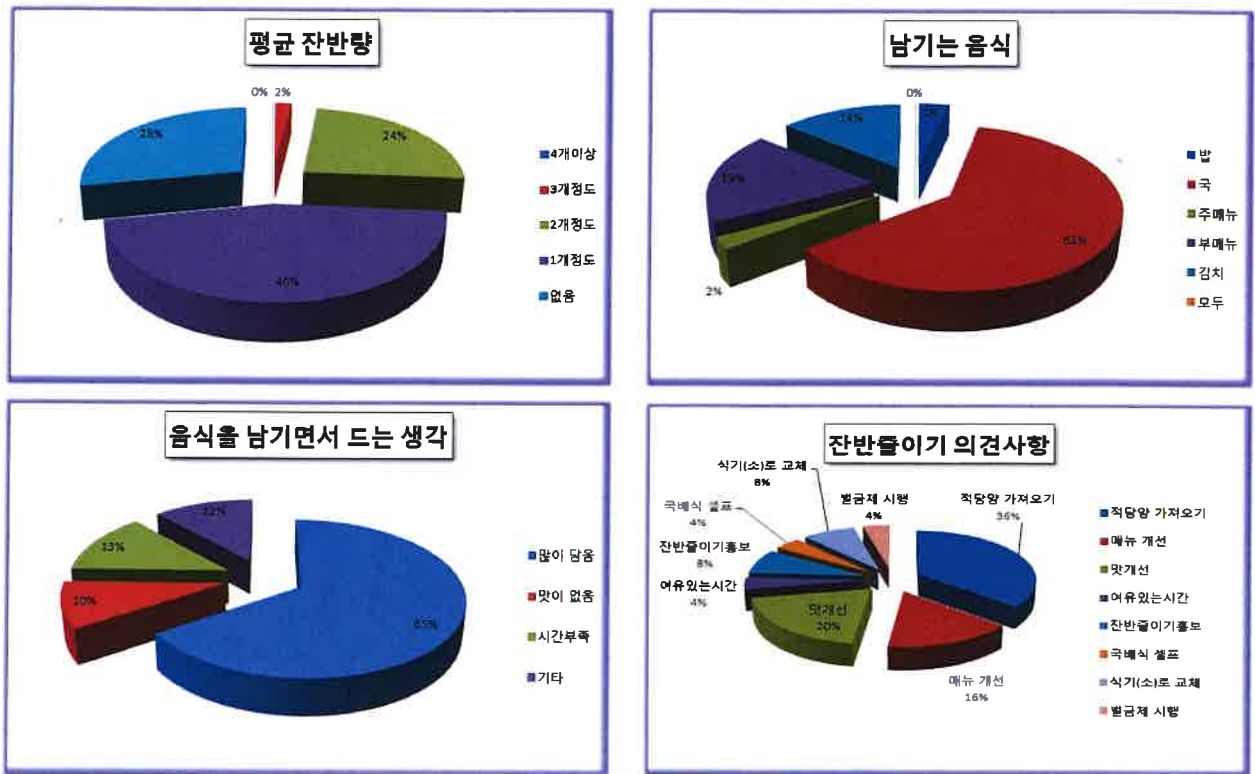


· (주방 및 음식 위생상태 만족도) 모든 이용고객들의 의견을 취합한 결과 주방 및 음식의 대한 위생상태에 대한 만족도는 100%로 아주 양호한 것으로 집계됨.



- 잔반 처리

[잔반 양, 종류, 발생원인, 의견사항]



· (잔반 양, 종류, 발생원인, 의견사항) 잔반처리는 심사숙고하여 개선할 사항으로 잔반량은 무려 72%나 집계되었다. 남기는 음식은 국과 부메뉴이며, 잔반 줄이기 위한 노력으로 맛 및 매뉴개선과 홍보안내, 국의 양 줄이기 등 좋은 의견이 도출되었음.

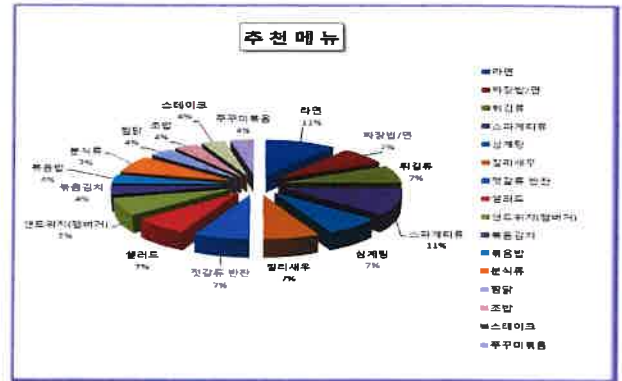
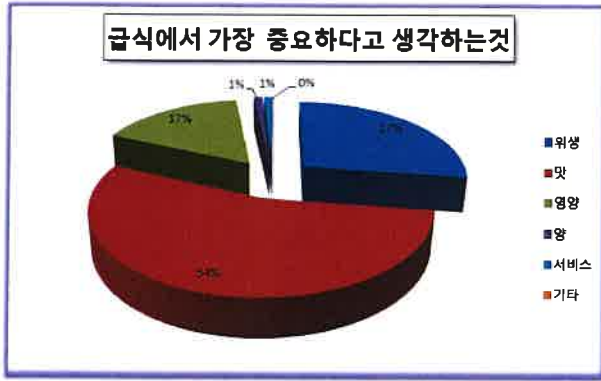
- 평균 잔반량 : 1개정도(46%), 2개정도(24%), 3개정도(2%),  
없음(28%)

- 남기는 음식 : 국(61%), 부메뉴(19%), 김치(14%)

- 발생원인 : 많이 담음(65%), 맛이 없음(10%), 시간부족(13%),  
기타(12%)

- 의견사항 : 적당양 가져오기(36%), 맛 개선(20%), 매뉴개선(16%),  
잔반줄이기 홍보(8%), 식기 작은 것으로 교체(8%),  
별금제 시행(4%), 국 셀프 배식(4%),

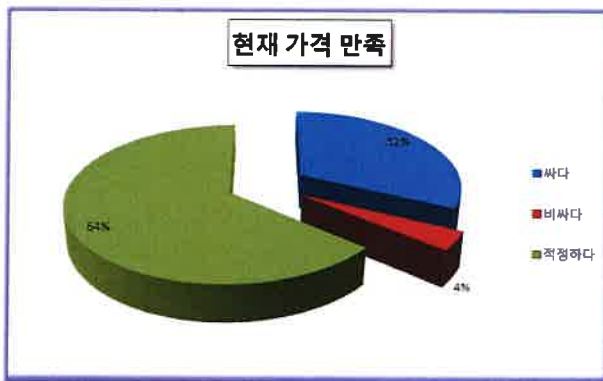
[급식에 중요도 및 추천메뉴 의견]



· (급식에 중요도 및 추천메뉴 의견) 급식에서 가장 중요하다고 생각하는 의견은 맛(54%), 위생(27%), 영양(17%) 순이며, 추천 메뉴는 다양한 의견이 도출되어 구내식당 식단표 작성시 이를 고려하여 반영할 예정임.

- 가격 만족도

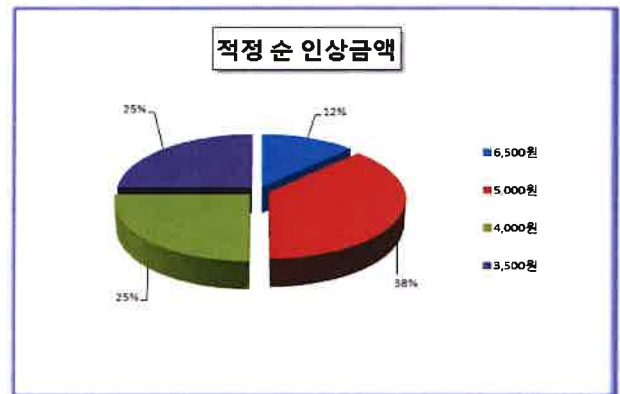
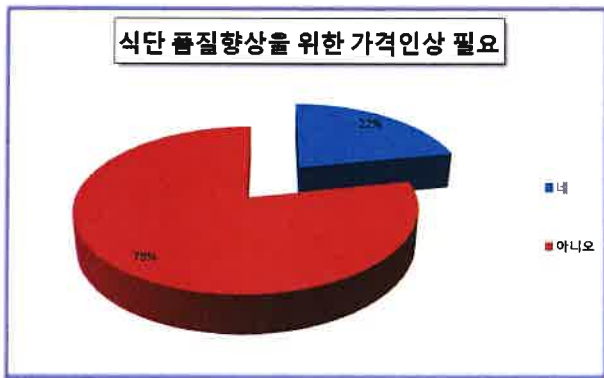
[가격에 대한 만족도]



· (가격에 대한 만족도) 현 가격에 대한 집계사항으로 적정하다(64%), 싸다(32%), 비싸다(4%)순이며, 이용고객들은 현 가격에 대하여 만족하고 있음을 볼 수 있다.

- 품질 만족도

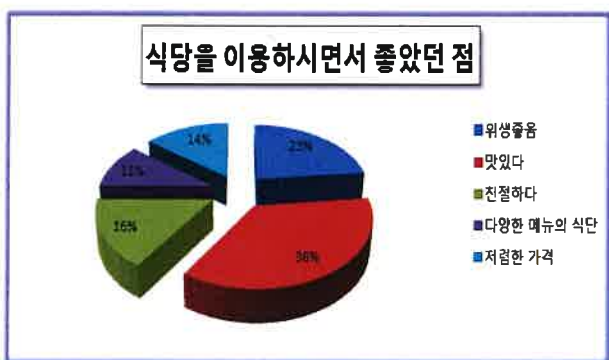
[식단 품질 만족 및 가격 인상여부와 반영시 적정금액]

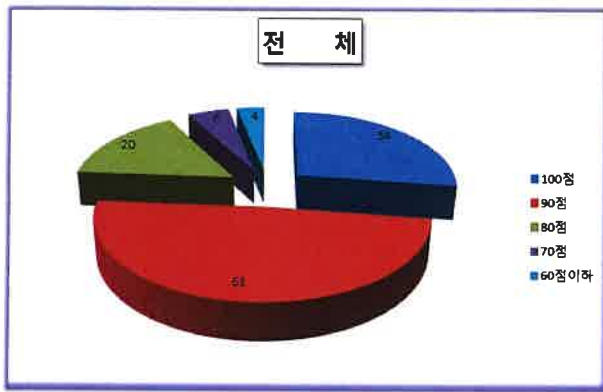


· (식단 품질 만족 및 가격 인상여부와 반영시 적정금액) 현 가격대비 식단 품질에 대한 만족은 96%로 좋음, 현 가격을 유지해야 한다는 의견 78%, 품질개선을 위해 인상필요시 5,000원(38%), 4,000원(25%), 3,500원(25%)이 적정하다는 의견이 도출됨.

- 전반적 만족도

[식당 이용시 좋았던점, 개선점, 전반적 만족도]





### 평균점수 산출

- 평균점수 = 총점수/총인원

$$90.78 = 9,350 / 103$$

- (식당 이용시 좋았던점, 개선점, 전반적 만족도) 위생 및 맛과 친절도, 다양한 메뉴의 식단은 좋은 평가를 받았고 개선사항으로는 식권이월, 식당 공간 개선, 매뉴 개선 등에 좋은 의견이 도출되어 이를 반영코자 함.
  - 식당 이용시 좋았던점 : 위생좋음(23%), 맛있다(36%), 친절하다(16%), 다양한 메뉴의 식단(11%), 저렴한 가격(14%)
  - 식당 이용시 개선점 : 식권이월(33%), 식당공간 개선(33%), 매뉴 개선 (23%), 입주단체별 식사시간 지정(8%)
  - 전반적 만족 : 이용고객들의 구내식당 이용에 대한 만족은 90.78으로 전반적인 만족도는 좋은편 임.

### 3 2017년도 고객만족도 개선대책

#### ▶ 2017년 고객만족도 향상 추진 계획

주요 의견사항	추진과제
• 구내식당 식단표 개선	① 메뉴 선호도 비선호도를 고려한 식단제공 비율조정 ② 계절별 맛과 영양을 고려하여 다양한 식단표 편성
• 밥 상태 개선	③ 찬밥이 제공되지 않도록 노력
• 반찬의 간 편차 개선	④ 반찬은 식당 근무자(4인)가 상호 크로스 체크를 통하여 편차개선
• 잔반 발생	⑤ 제공되는 국의 양 줄여 배식
• 전반적 만족도	⑥ 식권이월 의견에 대한 대책 ⑦ 구내식당 공간 협소로 인한 개선 ⑧ 입주단체별 식사시간 지정

#### ▶ 2017년 고객만족도 향상 추진 방향

- 2017년 구내식당 이용객 설문조사 결과 개선점이 도출되어 고객 만족도 향상을 위한 추진과제를 추진할 예정
- 고객만족도 향상 노력을 위하여 고객이 원하는 방향으로 운영