



2019년 한국문학번역원 고객만족도 조사 결과 보고서

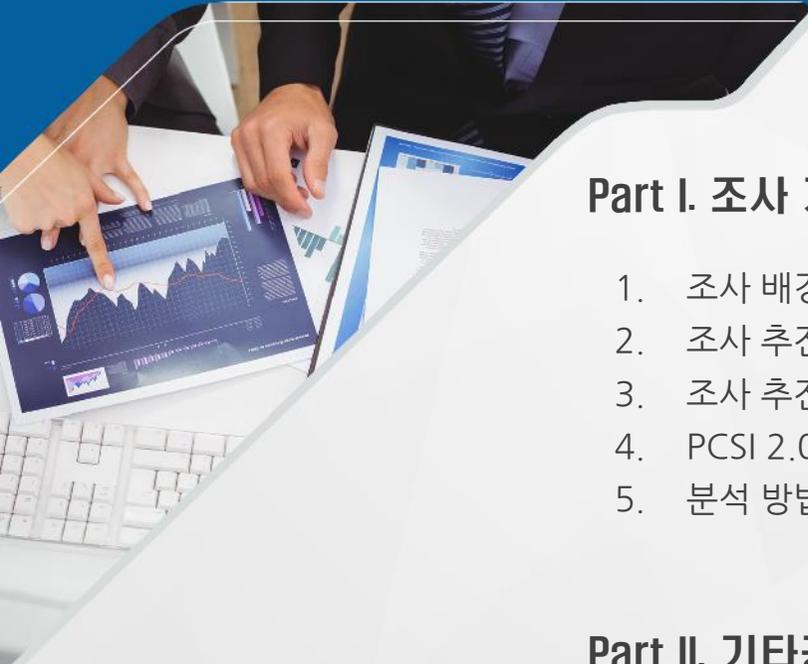
본 보고서를 한국문학번역원의
“기획재정부 주관 2019년도 한국문학번역원 고객만족도 조사”
결과 보고서로 제출합니다.

2020년 04월 25일

(주)기술과가치

대표이사 임윤철

Contents



Part I. 조사 개요

1. 조사 배경 및 목적	4
2. 조사 추진 PROCESS	5
3. 조사 추진 일정	6
4. PCSI 2.0 모델 소개	7
5. 분석 방법	12

Part II. 기타공공기관 PCSI2.0 현황

1. 공공기관 유형별 고객만족도 추이	16
2. 공공기관 유형별 고객만족도 결과	17

Part III. 기관 분석

1. 조사 개요	21
2. 기관 분석	23
3. 목표 점수 달성도	28

Part IV. 업무유형별 분석

1. 번역지원사업	30
2. 출판지원사업	39
3. 국내/해외교류사업	48
4. 국내외번역인력 양성사업	57

Part V. 요약 및 결론

1. 업무유형별 개선순위	67
2. 업무유형별 주요 결과 요약	68
3. 결론	72

Part VI. 고객만족경영 내부역량진단

1. 조사 개요	74
2. 고객만족경영 수준	77
3. 내부직원 만족도	82

Part VII. Appendix

1. 사업유형별 문항 점수	87
----------------	----



Part I 조사 개요

1. 조사 배경 및 목적
2. 조사 추진 PROCESS
3. 조사 추진 일정
4. PCSI 2.0 모델 소개
5. 분석 방법

1. 조사 배경 및 목적

조사배경

『공공기관의 운영에 관한 법률』제 13조 및 동법 시행령 제 17조
『2019년 공공기관 고객만족도 조사 기본계획』(기획재정부, '19. 8. 27.)

조사목적

PCSI2.0 및
사회적가치기여도
객관적 측정



만족·불만족
요인 도출

고객만족도 및 국민체감도의 종합진단

[기대효과]

국민편익 증진

對국민 서비스
품질혁신

조사방향



공공기관의 對 국민서비스
만족도 강화



조사의
공정성·신뢰성 강화



조사결과의
환류기능 강화



2. 조사 추진 PROCESS

Step1. 준비 및 설계

사전준비를 통해 기본설계자와 기관 담당자에게 조사에 대한 모든 자료를 공유하며, 정확한 표본설계를 통해 대표성 확보

☑ 사전준비

1. 기본설계자 지원
2. 과업설명회 개최

☑ 표본설계

1. 자체 프로그램을 통한 설계
2. 사업별 특성을 반영한 세부 표본할당

☑ 설문설계

1. 추가 설문문항 구성 (업무 프로세스 진단)

Step2. 실사관리

철저하고 체계적인 실사관리를 통해 조사 과정상에 나타나는 비표본 오차를 최소화

☑ 조사원 선발

1. 자질테스트(자기효능감) 강화
2. 사전 모의 테스트 실시

☑ 조사원 교육

1. 전문적인 응대스킬 향상 교육
2. 문제 해결 사례집 제공

☑ 실사진행 및 관리

1. 응답률 제고 방안 수립
2. 전담 조사원제 시행
3. 전용 실사관리 프로그램 개발
4. 전화/현장조사에 대한 검증방법 체계화

Step3. 결과분석 및 환류

기관에서 활용가능한 유용한 결과물을 제공하고, 향후 고객만족경영체계 고도화

☑ 정량분석

1. 부처 통합 분석
2. 기관별 비교 분석
3. 기관별 개선과제 도출 분석

☑ 정성분석

1. 만족 및 불만족 이유
2. 프로세스별 불편정도 및 이유
3. 워드클라우드 및 고객별 분석

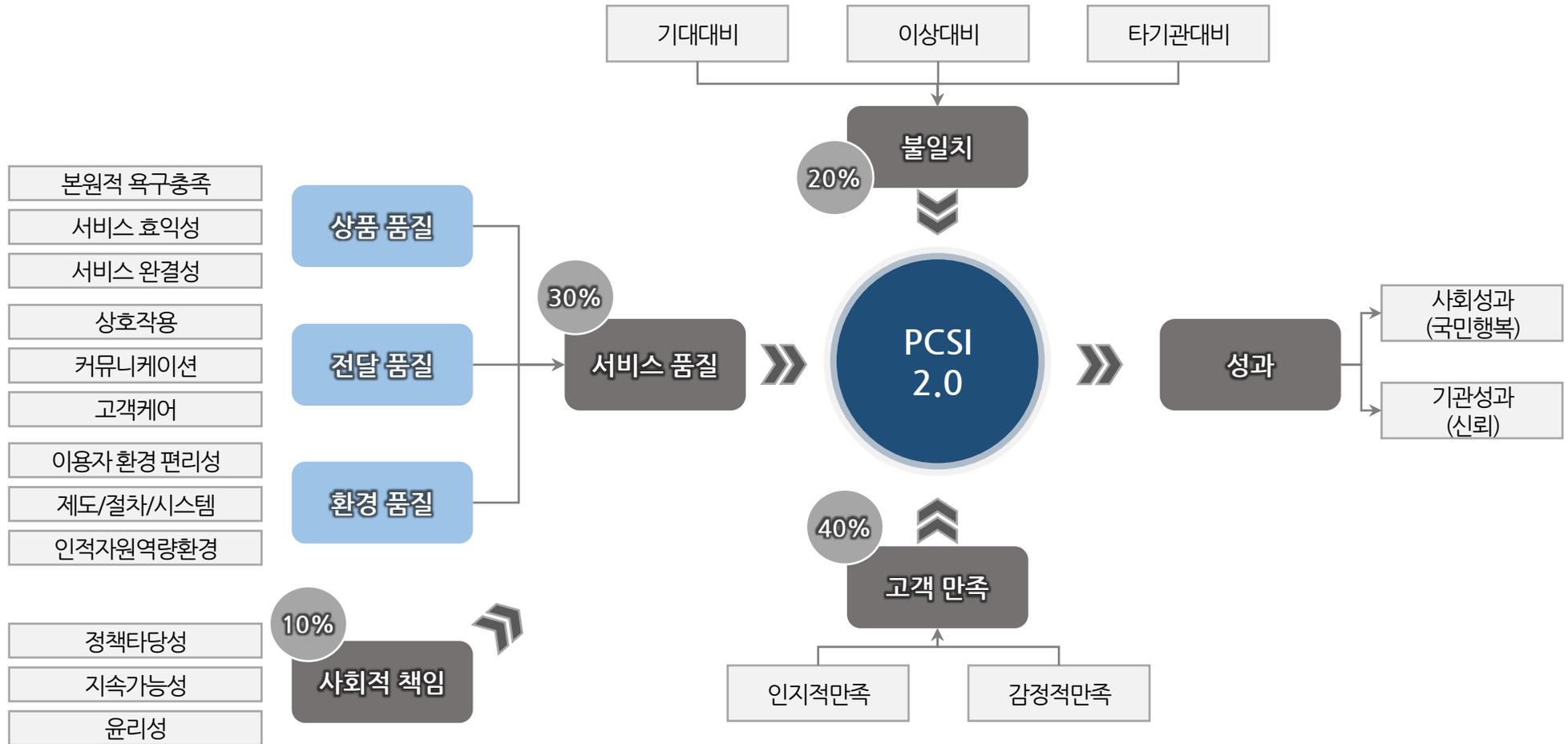
☑ 고객만족경영체계 진단

1. 고객만족경영체계 수준 진단
2. 내부직원만족도 등

☑ CS환류

4. PCSI 2.0 모델 소개

4.1. PCSI 2.0(Public-service Customer Satisfaction Index 2.0) 모델 구조



4. PCSI 2.0 모델 소개

4.2. PCSI 2.0(Public-service Customer Satisfaction Index 2.0) 설문 유형

설문유형은 전체 공공기관의 업무를 고객의 서비스 이용 동기, 고객이 받는 서비스의 형태, 고객 서비스의 지향 등 3가지 유형으로 나뉜다.

|유형의구분|

이론적 구분	하위개념	정의
동기	자발적	이용자가 개인적인 필요를 충족하기 위해 자신이 원해서 서비스를 이용하는 경우
	비자발적	이용자가 원하지 않더라도 사회적 가치를 실현하기 위해 제정된 법, 제도, 규칙 등에 의해 공공서비스를 이용해야 하는 경우
제공형태	유형	제품, 공간, 장비, 화폐 등 유형화되고 물리적 형상이 있는 서비스를 제공하는 경우
	무형	지식, 기술, 행정지원, 교육 등 물리적 형상이 없는 서비스를 제공하는 경우
결과파악	결과 지향적	해당 서비스가 그 자체만으로 가치를 갖고 있는 경우. 목표 달성을 위한 단계 중 한 부분을 차지하고 있음.
	과정 지향적	해당 서비스가 그 자체로 가치를 가지기 보다는 다른 목적을 달성하기 위한 수단인 경우. 목표를 달성하기 위한 여러 병렬적 요소 중 한 부분을 차지하고 있음.

|유형별 특징|

유형	이론적 차원
A 유형	자발적 이용 - 유형 서비스 - 결과지향적 서비스
B 유형	자발적 이용 - 유형 서비스 - 과정지향적 서비스
C 유형	자발적 이용 - 무형 서비스 - 결과지향적 서비스
D 유형	자발적 이용 - 무형 서비스 - 과정지향적 서비스
E 유형	비자발적 이용 - 유형 서비스 - 결과지향적 서비스
F 유형	비자발적 이용 - 유형 서비스 - 과정지향적 서비스
G 유형	비자발적 이용 - 무형 서비스 - 결과지향적 서비스
H 유형	비자발적 이용 - 무형 서비스 - 과정지향적 서비스

4. PCSI 2.0 모델 소개

4.3. PCSI 2.0(Public-service Customer Satisfaction Index 2.0) 측정 항목(1)

차원 (Dimension)	구성요소 (Component)	개념 (Concept)	측정항목 (Measure) 예시
서비스 상품품질	본원적 욕구충족	고객문제의 해결, 약속 이행, 서비스의 유효성, 고객방문 목적에 부합하는 업무수행	OO기관을 통해 이용한 시설, 장비, 제품 등은 나의 이용 목적에 부합한다.
	서비스 효익성	서비스의 본질적인 혜택, 고객에게 주는 이점, 서비스의 유익성	OO기관의 시설, 장비, 제품 등을 통해 목적을 달성할 수 있다.
	서비스 완결성	서비스 제공의 충분성, 정확성, 완벽성	OO기관에서 제공한 시설, 장비, 제품 등을 전 과정에 걸쳐 사용하는 데에 문제가 없다.
서비스 전달품질	상호작용	고객과의 활발한 교류, 상호작용의 활성화, 접점 상호작용의 질과 양	OO기관 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다.
	커뮤니케이션	정보, 충분한 설명, 의문해소, 의사소통의 명확성	OO기관은 필요한 정보나 업무처리 결과를 분명하게 알려준다.
	고객케어	고객에 대한 관심, 고객에 대한 최선의 이익추구, 진정성	OO기관 직원은 내가 필요한 시설, 장비, 제품 등을 이용할 수 있도록 최선을 다한다.
서비스 환경품질	이용자 환경 편리성		
	방문 이용자	해당 기관의 물리적 시설 및 환경에 관한 품질	OO기관에 방문한 경험이 있으신가요? OO기관의 관련시설 및 환경은 쾌적하다.
	비방문 이용자		OO기관의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다.
제도/절차/시스템환경	제도/절차/시스템 등 서비스 이용을 위한 지원환경에 관한 품질	OO기관 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다.	
인적자원역량환경	인적자원의 양적 질적 역량 및 업무 숙련도에 관한 품질	OO기관의 직원의 업무처리 능력은 우수하다.	
사회적 책임	정책타당성	정책의 합목적성, 목표의 실제성, 정책타당성, 올바른 정책의 수립 및 수행	OO기관은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다.
	지속가능성	공공기관으로서 경제, 사회적 측면에서의 지속가능성을 추구하는 정도	OO기관은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다.
	윤리성	도덕성, 청렴성, 공공적 사명, 투명경영을 하고 있는 정도	OO기관의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다.

4. PCSI 2.0 모델 소개

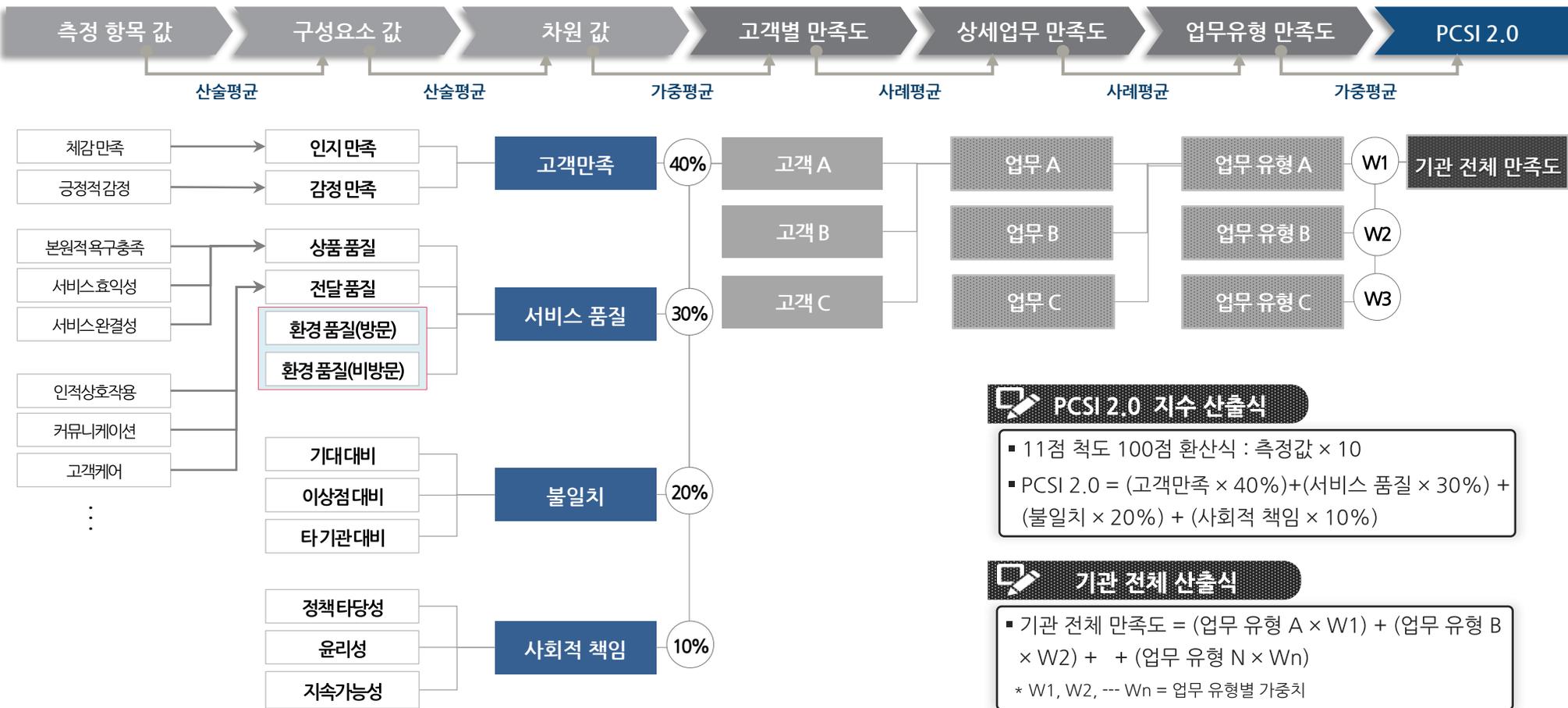
4.3. PCSI 2.0(Public-service Customer Satisfaction Index 2.0) 측정 항목(2)

차원 (Dimension)	구성요소 (Component)	개념 (Concept)	측정항목 (Measure) 예시
불일치	기대 대비	기대 대비하여 지각된 서비스 수준의 일치/불일치 정도	'사전에 기대하셨던 것'과 비교할 때, OO기관의 서비스는 어떠셨습니까?
	이상점 대비	이상점 대비하여 지각된 서비스 수준의 일치/불일치 정도	상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, OO기관의 서비스는 어떠셨습니까?
	다른 기관 대비	타기관(기업) 이용 경험 등과 대비하여 지각된 서비스 수준의 일치/불일치 정도	경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, OO기관의 서비스는 어떠셨습니까?
고객만족	인지적 만족 체감만족	서비스 이용 경험 전반에 관한 포괄적인 평가와 느낌	OO기관의 서비스가 전반적으로 만족스럽다.
	감정적 만족 긍정적 감정	서비스 이용과정 및 이용 후 남은 긍정적인 감정	OO기관의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 든다.
사회성과	국민행복 (개인)	이용 후 기관이 국민의 삶의 질 및 행복에 기여한다고 믿게 된 정도	OO기관의 사업/활동으로 국민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?
기관성과	신뢰 (법인)	이용 후 기관의 정책 또는 활동에 대해 신뢰하게 된 정도	OO기관의 서비스를 이용하신 후, 기관의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?

4. PCSI 2.0 모델 소개

4.4. PCSI 2.0(Public-service Customer Satisfaction Index 2.0) 지수 산출 방식

PCSI 2.0은 서비스 품질, 고객 만족, 불일치, 사회적 책임의 4개 차원으로 구성되며, 각 차원의 점수는 하위 구성요소에 대한 가중치 및 만족 값을 곱하여 점수를 산출함.



5. 분석 방법

5.1. 최우선 개선과제 도출 PROCESS

최우선 개선과제 도출

다원적 관점에서의 심층적이고 과학적인 분석

“19년 PCSI 2.0 점수가 낮은 문항 도출”

분석 1 항목별 점수 분석

- '19년도 품질요소의 PCSI 2.0 점수를 분석하여 가장 낮게 나타난 문항을 개선사항으로 선정하는 분석방법

“중요도는 높고 만족도는 낮은 문항 도출”

분석 2 IPA 분석

- 상관분석을 실시하여 산출된 중요도(상관계수)를 활용하여 중요도는 높고 만족도는 낮은 개선 요소를 도출하고, 개선 요인의 문항에 개선 우선 순위를 결정하는 분석 방법

“인구통계학적 세분화를 통한 개선사항 도출”

분석 3 응답자 특성별 분석

- 인구통계학을 고객군으로 세분화하여 응답자 특성별로 만족도 점수에 차이가 있는지 살펴보고 그에 맞는 개선 사항을 선정하는 방법

“빈도수 높고 지속적으로 등장하는 VOC 도출”

분석 4 고객의소리 분석

- 사업별로 고객들의 요구사항 및 불만사항을 정리하여 빈도수가 높거나 꾸준히 나타나는 사항들을 개선사항으로 선정하는 분석방법

5. 분석 방법

5.2. 주요 분석 내용(IPA 분석)

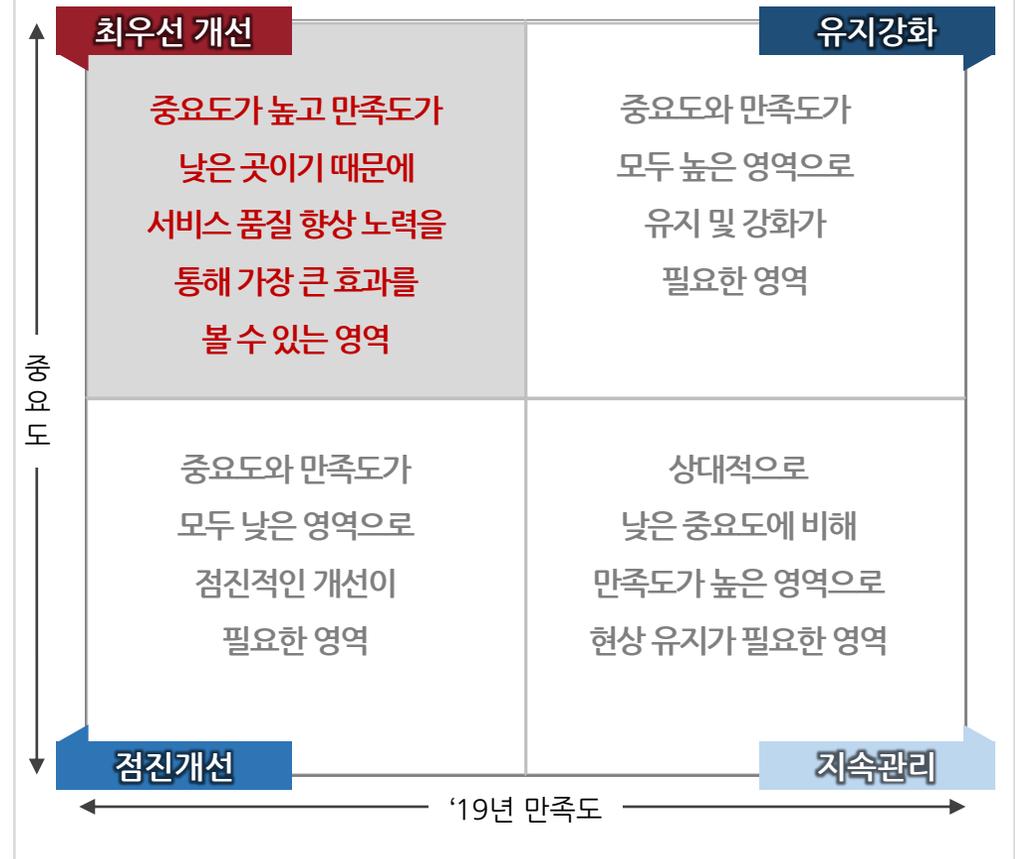
| IPA 분석 |

◎ 통계분석방법인 상관분석을 실시하여 산출된 중요도(상관계수) 산출.
X축은 만족도, Y축은 중요도로 한 산점도를 통해 중요도와 만족도 간의 관계를 분석하여 우선 개선이 요구되는 요소를 분석.

◎ 영역

- 중요도 ▲ 만족도 ▼ : 최우선 개선 영역
- 중요도 ▲ 만족도 ▲ : 유지강화 영역
- 중요도 ▼ 만족도 ▲ : 지속관리 영역
- 중요도 ▼ 만족도 ▼ : 점진개선 영역

| 영역별 설명 |



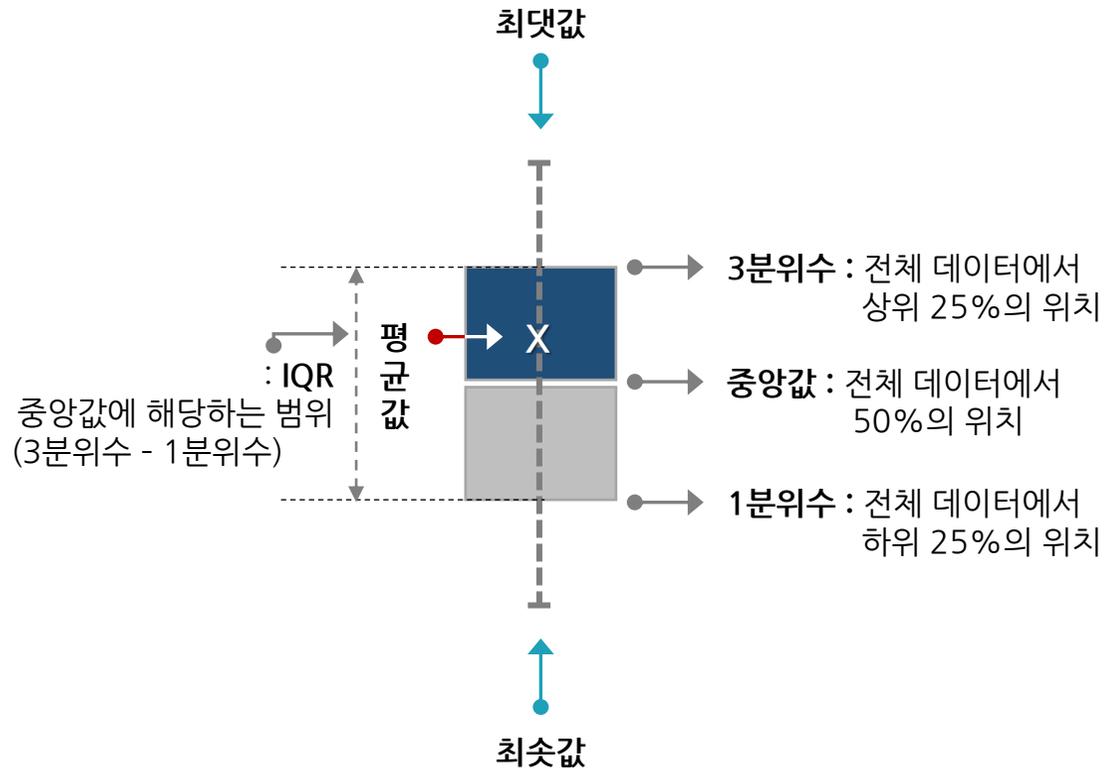
5. 분석 방법

5.2. 주요 분석 내용(항목별 점수 분포도)

점수 분포도(Box Plot)란 전체 자료의 측정값들이 어떤 모양으로 분포되어 있는지 최댓값, 최솟값, 중앙값, 사분편차를 사용하여 고객만족 수준을 비교하는 분석

| 점수 분포도 해석 방법 |

- ◎ IQR(3분위수 - 1분위수)를 측정
- ◎ IQR 값이 클수록 고객마다 체감하는 서비스 만족 수준의 차이가 크다는 의미로 서비스 표준화가 필요함. 개선된다면 고객만족도가 개선될 가능성이 높은 항목임.
- ◎ 반면, IQR 값이 작을수록 고객의 체감하는 만족 수준의 격차가 작아 강점인 항목으로 유지강화를 통해 고객만족도를 강화할 수 있는 항목임.
 - 단, 박스가 낮은 점수에 위치해 있다면, 중점적인 개선이 필요한 항목임.



* IQR(Inter Quartile Range) : 사분위 범위



Part



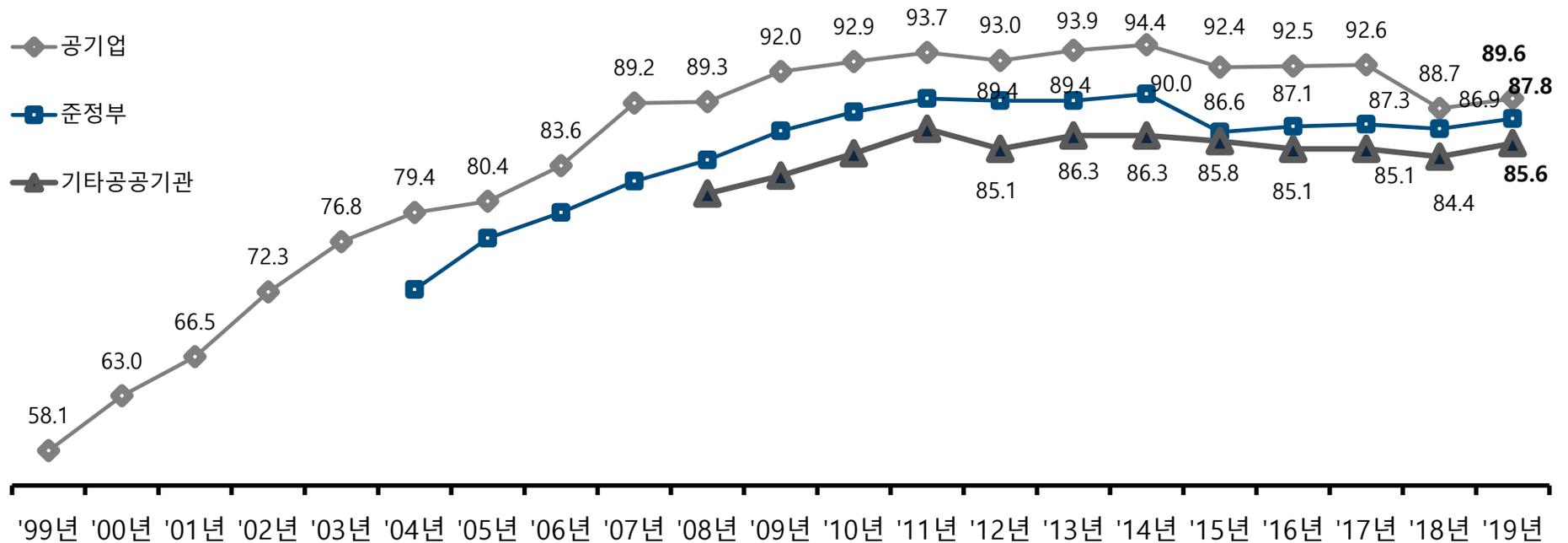
기타공공기관 PCSI 2.0 현황

1. 공공기관 유형별 고객만족도 추이
2. 공공기관 유형별 고객만족도 결과

1. 공공기관 유형별 고객만족도 추이

공공기관 유형별(공기업, 준정부, 기타공공기관) 고객만족도가 전년대비 모두 상승함.

|공공기관 유형별 PCSI 2.0 결과 추이|

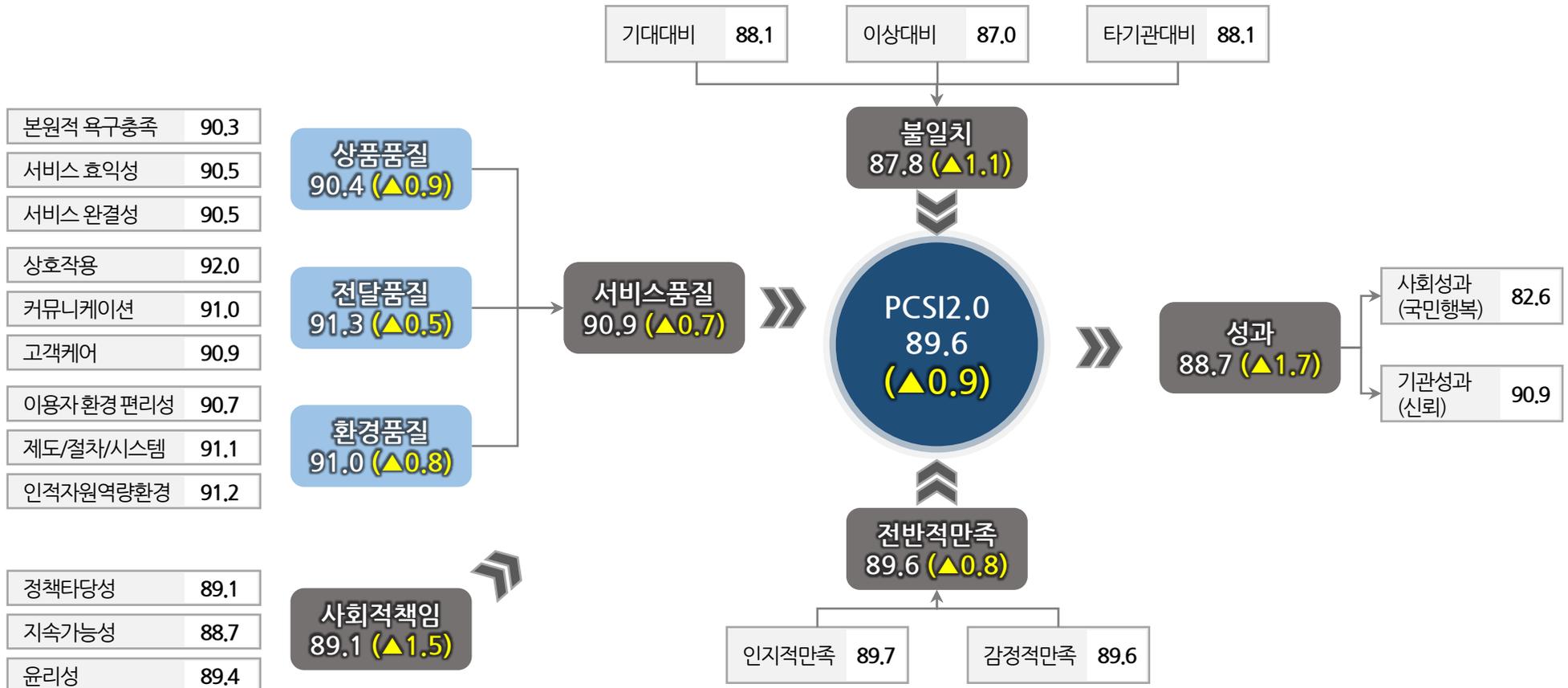


※ '15년의 경우 조사 모델(PCSI→PCSI 2.0) 변경으로 직접적인 비교가 불가함.

2. 공공기관 유형별 고객만족도 결과

2.1. 공기업 고객만족도 결과

2019년 공기업의 고객만족도는 **89.6점**으로 전년대비 **0.9점 상승**한 것으로 나타남.

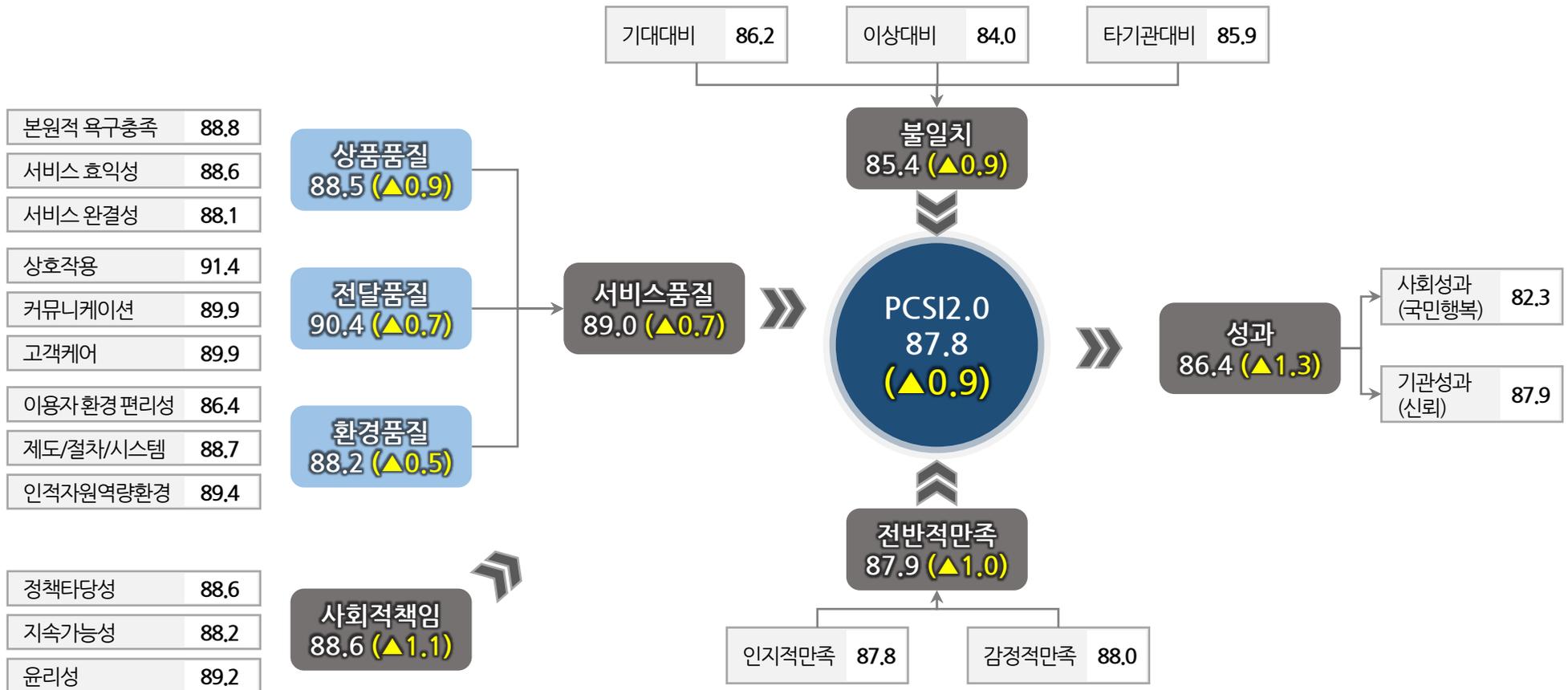


※ '19년 고객만족도 조사 대상 공기업 수 : 25개

2. 공공기관 유형별 고객만족도 결과

2.2. 준정부기관 고객만족도 결과

2019년 준정부기관의 고객만족도는 **87.8점**으로 전년대비 **0.9점 상승**한 것으로 나타남.

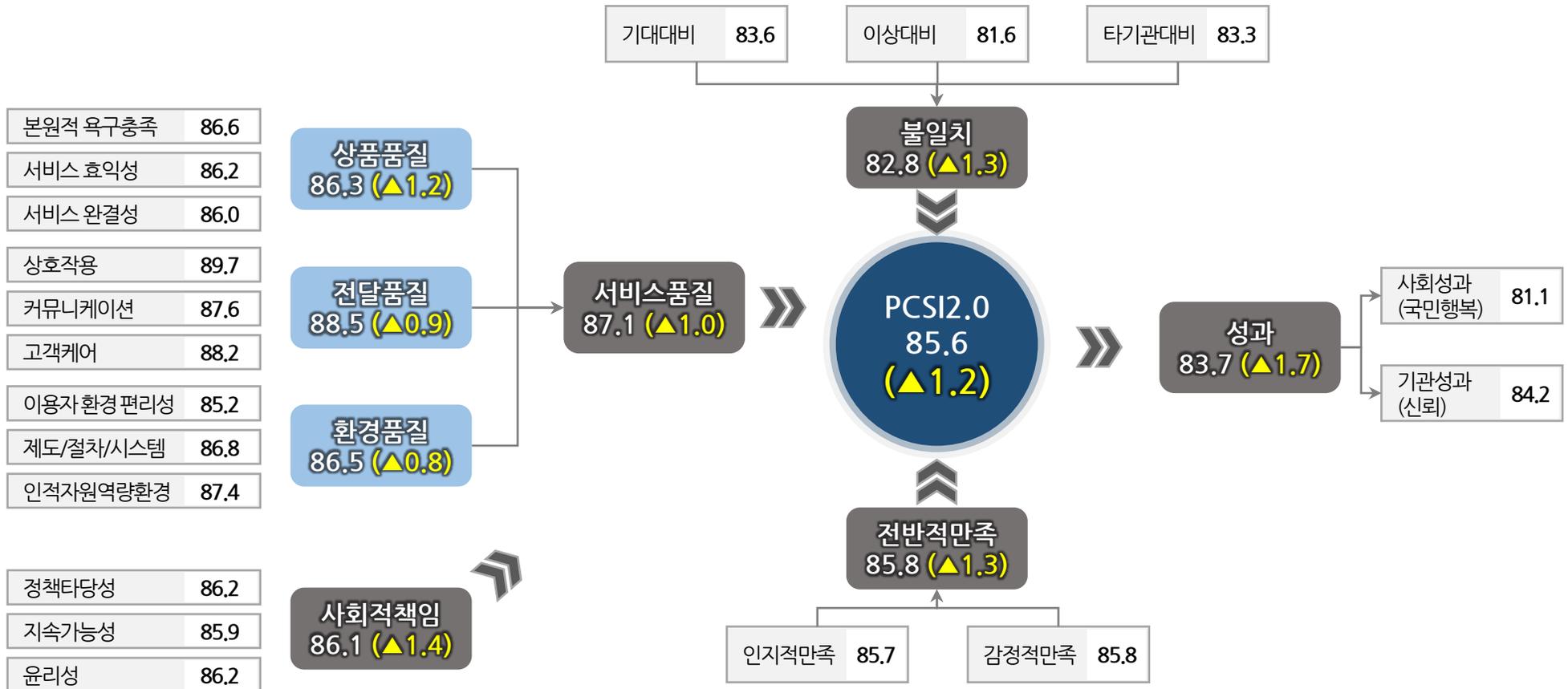


※ '19년 고객만족도 조사 대상 준정부기관 수 : 91개

2. 공공기관 유형별 고객만족도 결과

2.3. 기타공공기관 고객만족도 결과

2019년 기타공공기관의 고객만족도는 **85.6점**으로 전년대비 **1.2점 상승**한 것으로 나타남.



※ '19년 고객만족도 조사 대상 기타공공기관 수 : 129개



Part 기관 분석

1. 조사 개요
2. 기관 분석
3. 목표 점수 달성도

1. 조사 개요

1.1. 조사 설계

I 업무유형 I

- 한국문학 번역출판 지원사업
- 한국문학 번역가양성사업
- 한국문학 교류홍보사업

I 조사대상 I

- 최근 1년 이내에 1회 이상 한국문학번역원에서 제공하고 있는 서비스를 이용한 경험이 있는 만 20세 이상 65세 미만 고객

I 조사방법 I

- 전화 및 이메일 조사

I 조사기간 I

- 2019년 12월 16일 ~ 2020년 02월 07일

I 조사수행업체 I

- 조사 주관업체 : (주)기술과가치
- 실사 수행업체 : 기획재정부 고객만족도 공동실사단 (칸타퍼블릭 / 케이스탯리서치 / 한국갤럽 / 한국리서치 / 효성ITX)

I 조사설계 I

- 조사지역 : 전국시도
- 표본크기 : 125표본

업무유형	상세업무	업무 유형별 가중치	모집단 수 (명)	분석 표본수 (명)
한국문학 번역출판 지원사업	번역지원사업	26.1	113	23
	출판지원사업	18.8	79	20
한국문학 교류홍보사업	국내/해외교류사업	29.3	141	41
한국문학 번역가양성사업	국내외번역인력 양성사업	25.8	165	41
전체		100.0%	498	125

1. 조사 개요

1.2. 응답자 특성

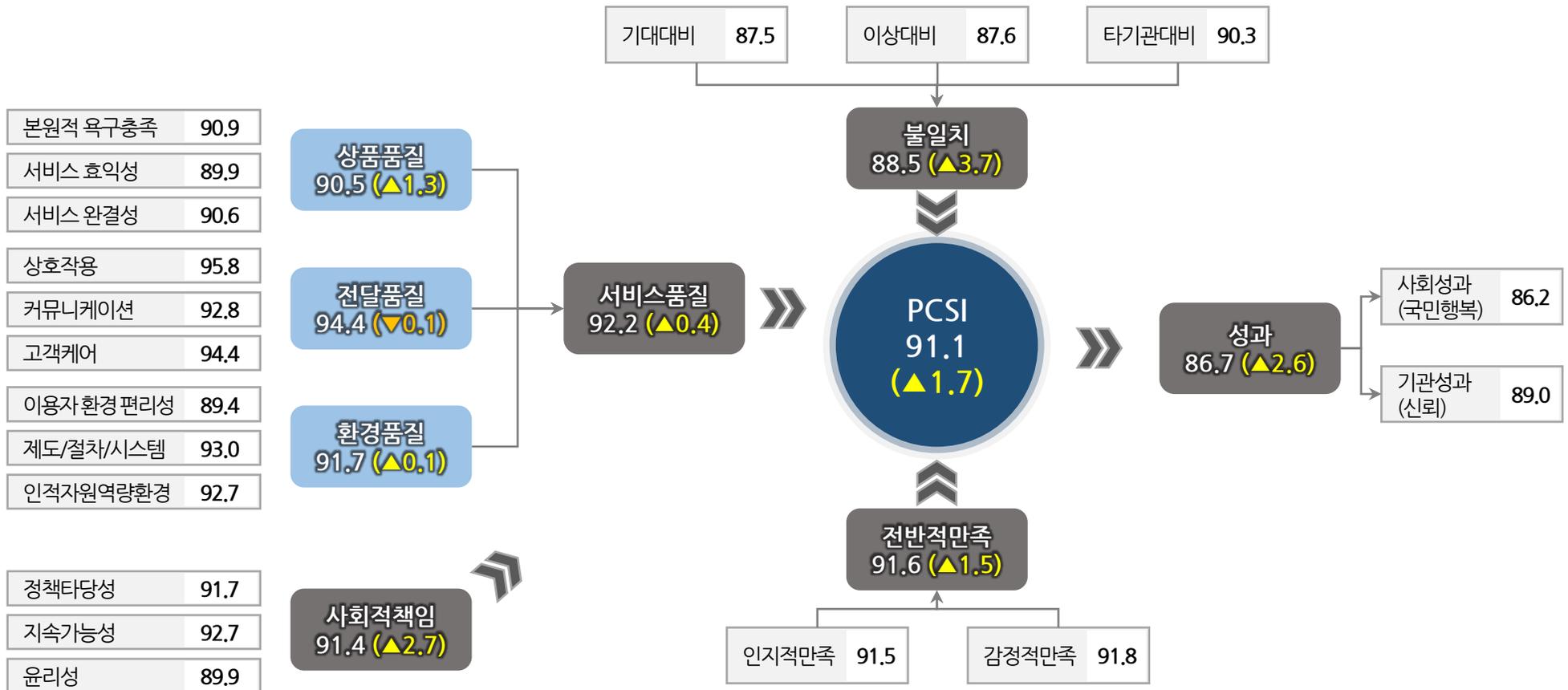
구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율 (%)
기관	한국문학번역원	125	100%
업무유형별	한국문학 번역출판 지원사업	43	34.4
	한국문학 교류홍보사업	41	32.8
	한국문학 번역가양성사업	41	32.8
상세업무별	번역지원사업	23	18.4
	출판지원사업	20	16.0
	국내/해외교류사업	41	32.8
	국내외번역인력 양성사업	41	32.8
성별	남성	42	33.6
	여성	83	66.4
연령별	20대	9	7.2
	30대	45	36.0
	40대	39	31.2
	50대	24	19.2
	60세 이상	8	6.4
권역별	서울/인천/경기	68	54.4
	부산/울산/경남	1	0.8
	대구/경북	1	0.8
	광주/전남/전북	1	0.8
	강원/제주	1	0.8
	해외	53	42.4

구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율 (%)
기관	한국문학번역원	125	100%
직업별 (개인)	전문직	57	54.3
	경영직	1	1.0
	관리직	3	2.9
	사무직	20	19.0
	판매/서비스직	1	1.0
	자영업	1	1.0
	학생	8	7.6
	무직	3	2.9
	기타	11	10.5
	직원수 (법인)	50인 미만	12
50인~100인 미만		2	12.5
200인~300인 미만		1	6.3
500인~1000인 미만		1	6.3
언어권	영미	18	14.4
	유럽(영국 제외)	34	27.2
	아시아(한국 제외)	47	37.6

2. 기관 분석

2.1. 2019년 PCSI 2.0

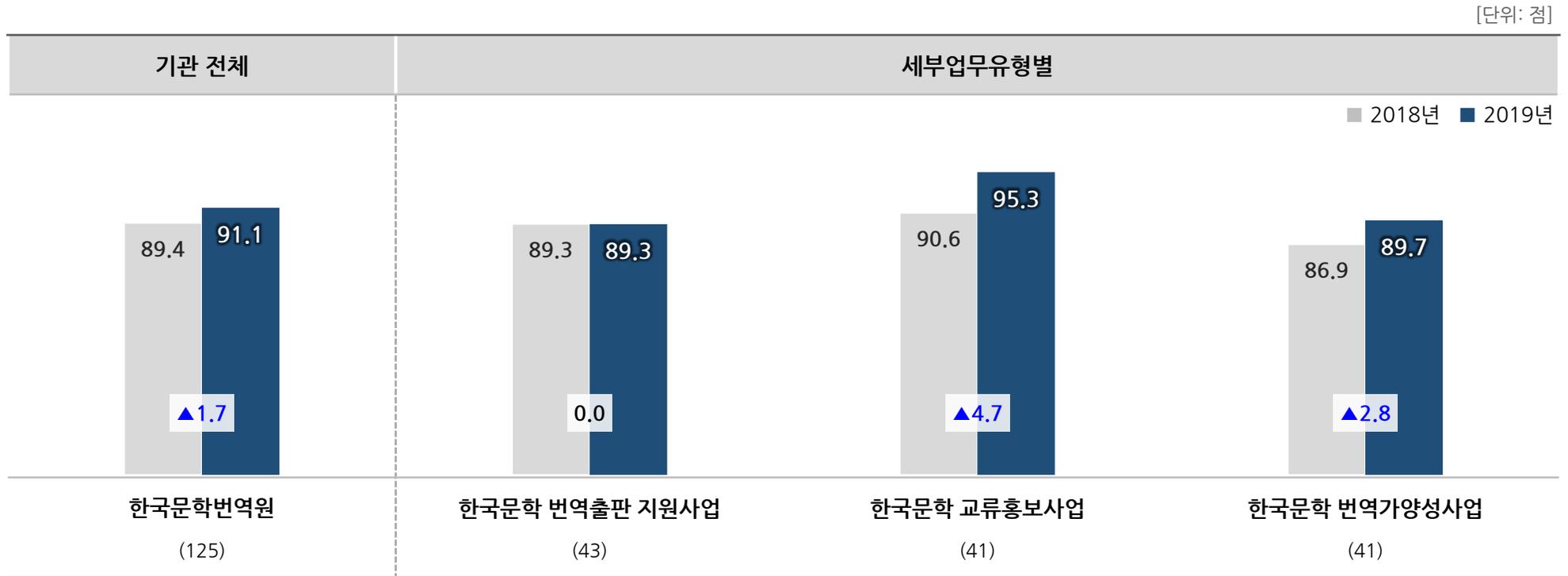
PCSI 2.0 점수는 **91.1점**으로 전년대비 **1.7점 상승**한 것으로 나타남.



2. 기관 분석

2.2. 업무유형별 PCSI 2.0

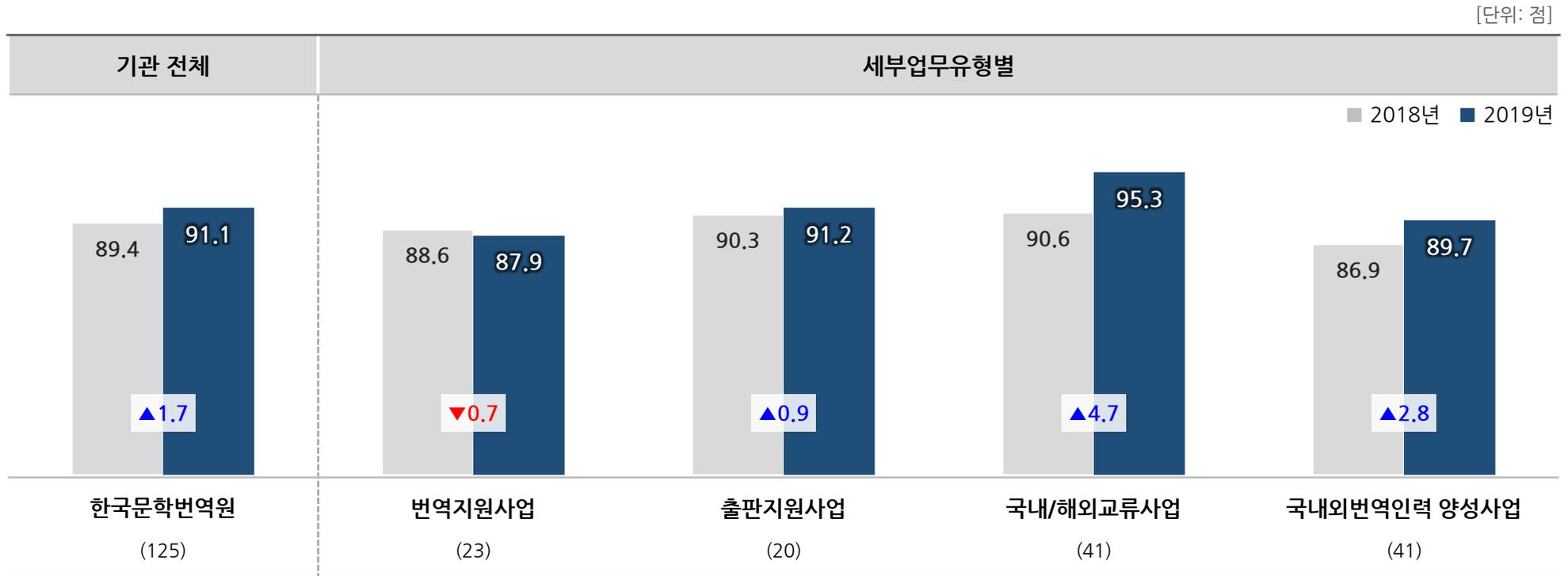
한국문학 번역출판 지원사업을 제외한 모든 업무유형이 전년대비 상승하였으며, 특히, 한국문학 교류홍보사업이 4.7점의 가장 큰 폭으로 상승하여 가장 높게 나타남.



2. 기관 분석

2.3. 상세업무유형별 PCSI 2.0

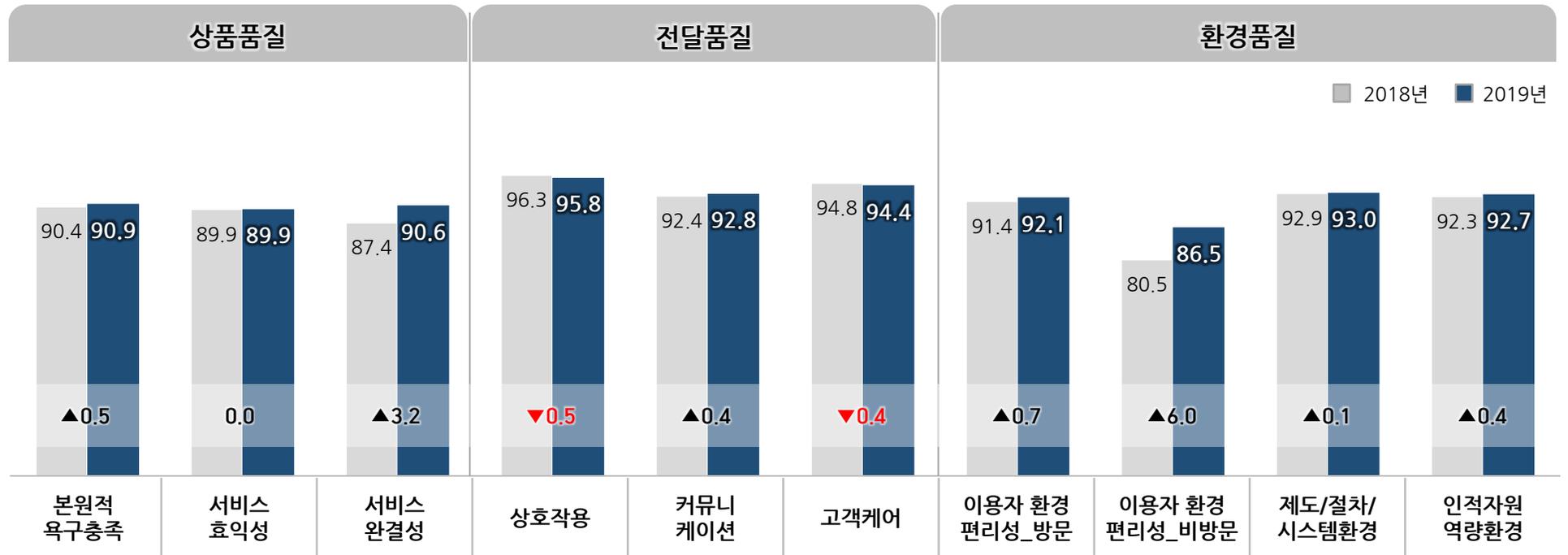
번역지원사업을 제외한 모든 세부업무유형이 전년대비 상승하였으며,
특히, **국내/해외교류사업**이 4.7점의 가장 큰 폭으로 상승하여 가장 높게 나타남.



2. 기관 분석

2.4. 항목별 만족도

상품품질 - '서비스 효익성', 전달품질 - '커뮤니케이션', 환경품질 - '이용자 환경 편리성_비방문'이 상대적으로 낮은 수준을 보임.

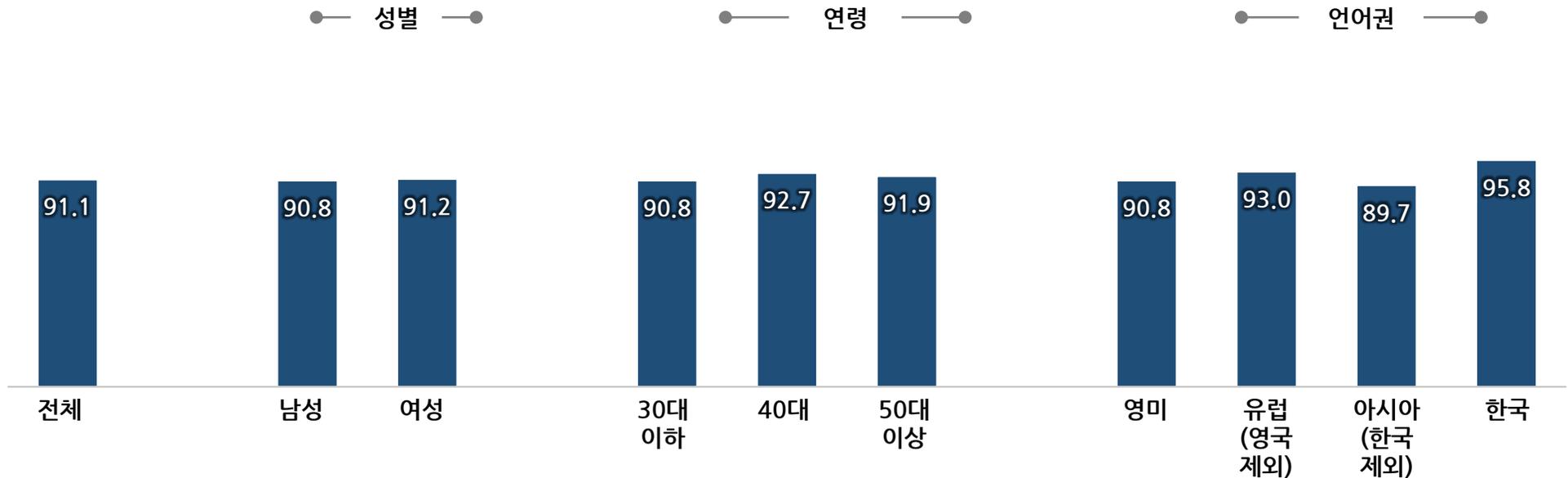


[단위 : 점]

2. 기관 분석

2.5. 응답자 특성별 분석

성별에서는 **남성**이 여성대비 낮게 나타나며, 연령별로는 **30대 이하**가 가장 낮게 나타남.
언어권별로는 **아시아(한국 제외)**가 89.7점으로 가장 낮음.



성별(남성-여성)	Gap
이용자 환경 편리성_방문	-5.6
이용자 환경 편리성_비방문	-5.6
커뮤니케이션	-4.3

연령별(30대 이하-40대)	Gap
이용자 환경 편리성_비방문	-13.2
이용자 환경 편리성_방문	-9.4
서비스 효익성	-4.7

※ 일부 영역 표본수 부족으로 해석 주의 요망

3. 목표 점수 달성도

목표 점수 달성도는 4개 사업 중 4개 사업 모두 만족(S)으로 나타남.

사업	설문유형	조사방법	고객성격	사례수	가중치	19년 고객만족도	목표 점수	달성여부	달성도
전체		전화/이메일	개인/법인	(125)	100.0%	91.146			1.000
번역지원사업	B	전화/이메일	개인	(23)	26.1%	87.899	85.690	S	1.000
출판지원사업	B	이메일	법인	(20)	18.8%	91.150	90.480	S	1.000
국내/해외교류사업	D	전화/이메일	개인	(41)	29.3%	95.317	90.210	S	1.000
국내외번역인력 양성사업	D	전화/이메일	법인	(41)	25.8%	89.691	87.250	S	1.000



Part **IV** 업무유형별 분석

1. 번역지원사업
2. 출판지원사업
3. 국내/해외교류사업
4. 국내외번역인력 양성사업



1. 번역지원사업

1. 응답자 특성
2. PCSI 2.0 결과 분석
3. 항목별 분석
4. IPA 분석
5. 응답자 특성별 분석
6. 고객의 소리(VOC) 분석

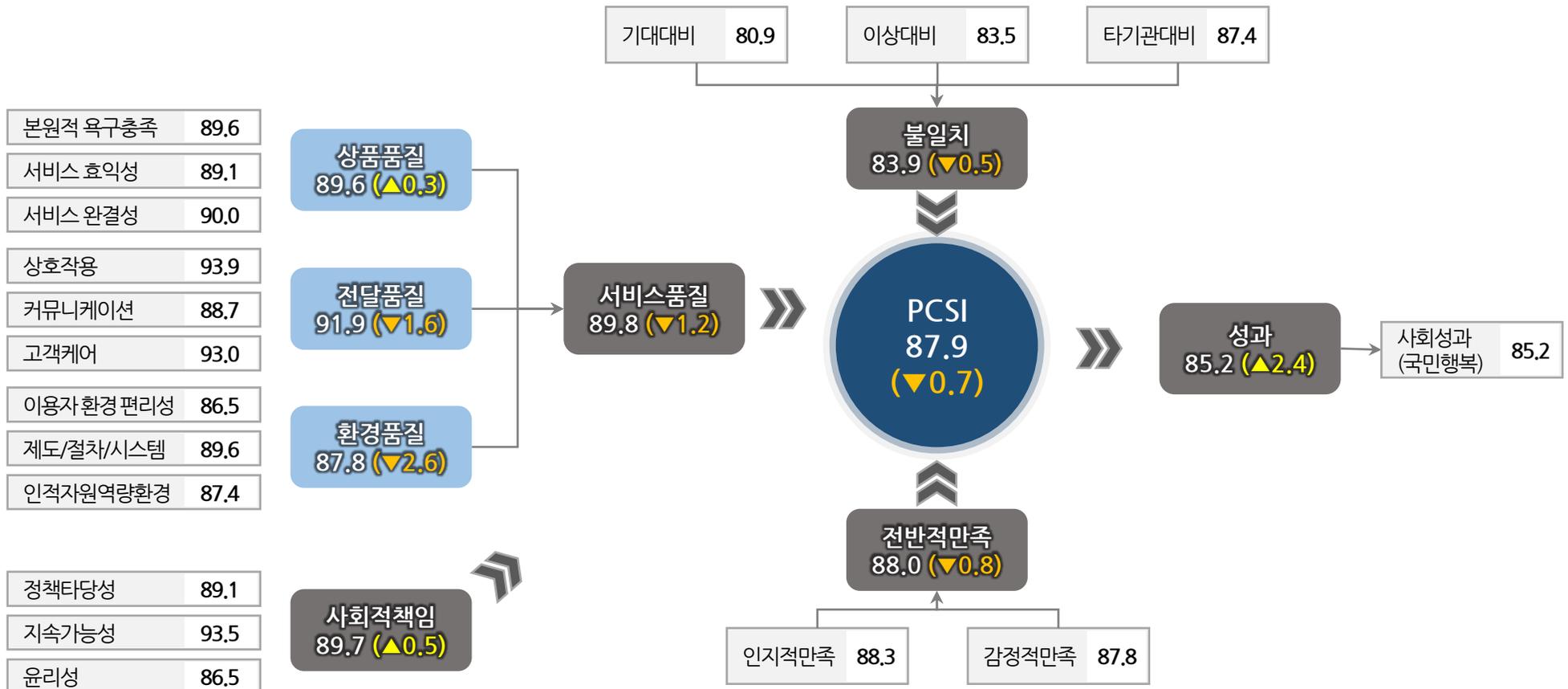
1. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율 (%)
사업	번역지원사업	23	100%
성별	남성	7	30.4
	여성	16	69.6
연령별	20대	1	4.3
	30대	8	34.8
	40대	7	30.4
	50대	5	21.7
	60세 이상	2	8.7
권역별	서울/인천/경기	11	47.8
	광주/전남/전북	1	4.3
	해외	11	47.8

구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율 (%)
사업	번역지원사업	23	100%
직업별 (개인)	전문직	13	56.5
	관리직	1	4.3
	사무직	3	13.0
	학생	1	4.3
	무직	1	4.3
	기타	4	17.4
언어권	유럽(영국 제외)	8	34.8
	아시아(한국 제외)	14	60.9
	한국	1	4.3

2. PCSI 2.0 결과 분석

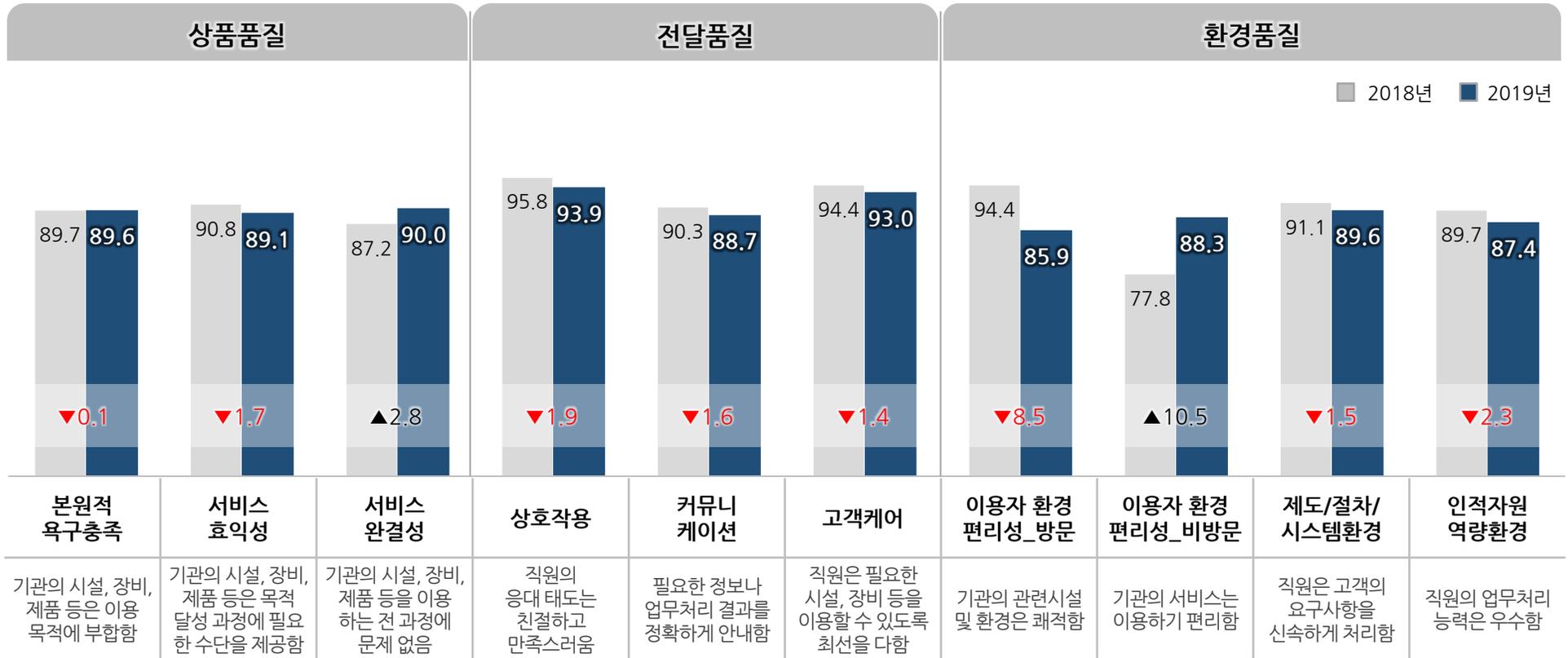
PCSI 2.0 점수는 **87.9점**으로 전년대비 **0.7점 하락**한 것으로 나타남.



3. 항목별 분석

3.1. 항목별 만족도

상품품질 - '서비스 효익성', 전달품질 - '커뮤니케이션', 환경품질 - '이용자 환경 편리성_방문'이 상대적으로 낮은 수준을 보임.



기관의 시설, 장비, 제품 등은 이용 목적에 부합함

기관의 시설, 장비, 제품 등은 목적 달성 과정에 필요한 수단을 제공함

기관의 시설, 장비, 제품 등을 이용하는 전 과정에 문제 없음

직원의 응대 태도는 친절하고 만족스러움

필요한 정보나 업무처리 결과를 정확하게 안내함

직원은 필요한 시설, 장비 등을 이용할 수 있도록 최선을 다함

기관의 관련시설 및 환경은 쾌적함

기관의 서비스는 이용하기 편리함

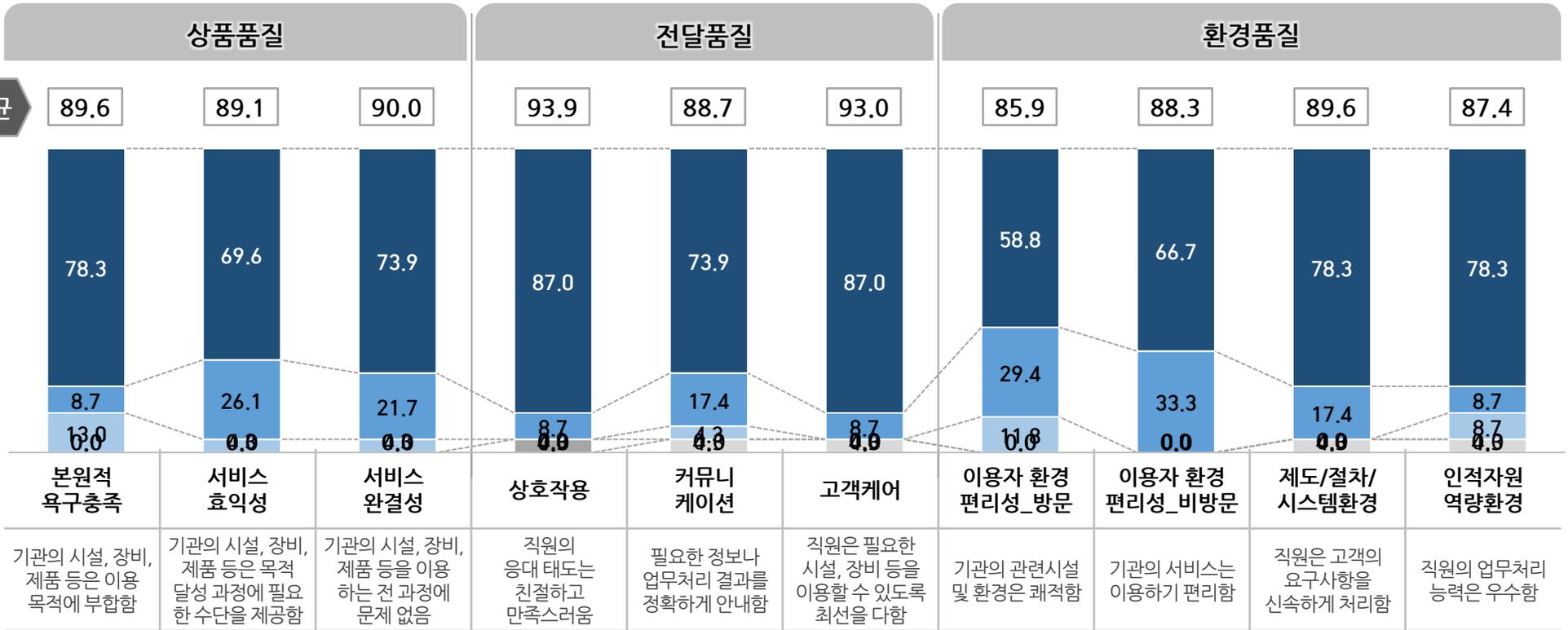
직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리함

직원의 업무처리 능력은 우수함

3. 항목별 분석

3.2. 항목별 만족율

매우만족율은 상품품질 - '본원적 욕구충족', 전달품질 - '상호작용' & '고객케어', 환경품질 - '제도/절차/시스템환경' & '인적자원 역량환경'이 상대적으로 가장 높음.



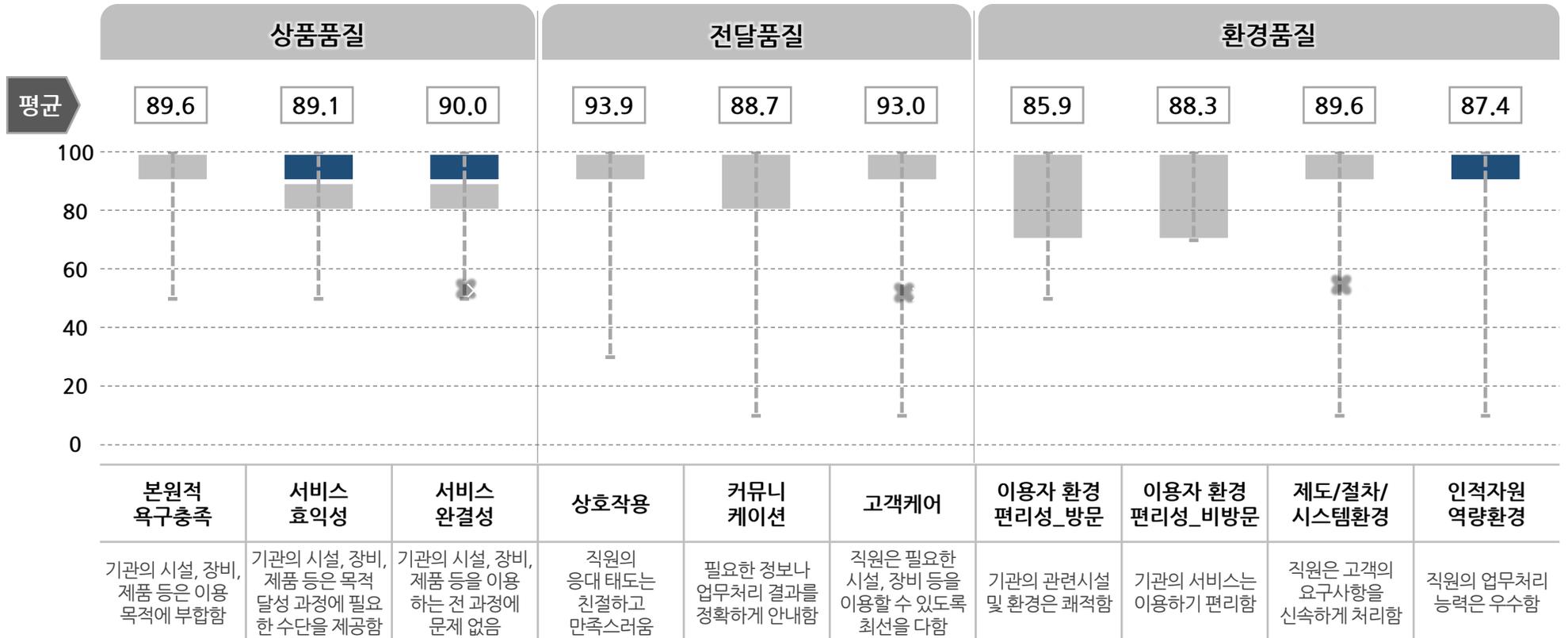
■ 매우불만족(0-1) ■ 불만족(2-3) ■ 보통(4-6) ■ 만족(7-8) ■ 매우만족(9-10)

[단위 : 점]

3. 항목별 분석

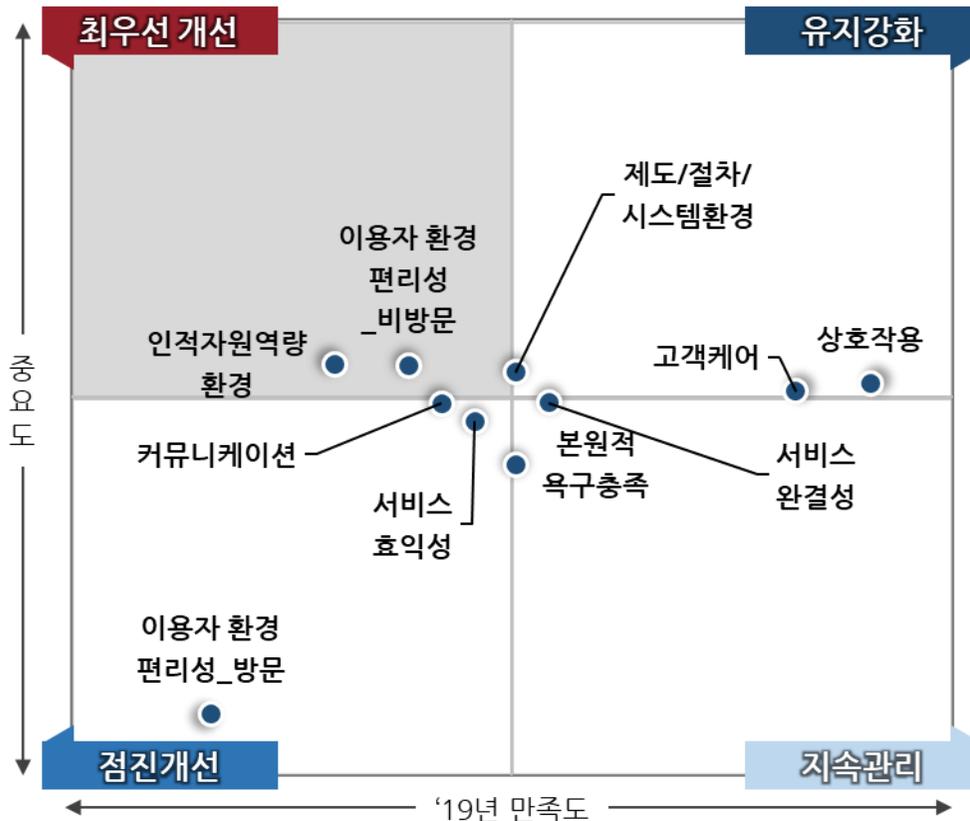
3.3. 항목별 점수 분포도

환경품질 - '이용자 환경 편리성_방문' & '이용자 환경 편리성_비방문'에 대하여 상대적으로 편차(평균을 중심으로 퍼져 있는 정도)가 크게 나타남.



4. IPA 분석

'이용자 환경 편리성_비방문', '인적자원역량환경'은 만족도 제고 시 중요한 속성인데 반해 만족도가 낮게 나타나 최우선 개선 영역으로 도출됨.



- 최우선 개선 영역** (만족도↓ 중요도↑)
 - 이용자 환경 편리성_비방문
 - 인적자원역량환경
- 유지강화 영역** (만족도↑ 중요도↑)
 - 상호작용
 - 제도/절차/시스템환경
 - 고객케어
- 점진개선 영역** (만족도↓ 중요도↓)
 - 서비스 효익성
 - 커뮤니케이션
 - 이용자 환경 편리성_방문
- 지속관리 영역** (만족도↑ 중요도↓)
 - 본원적 욕구충족
 - 서비스 완결성

6. 고객의 소리(VOC) 분석

개선사항으로는 다양하고 많은 지원 바람, 결과물 제출 후 자세한 피드백 부족 등 다양한 의견이 나타남.

 개선 및 건의사항	비율(%)
<ul style="list-style-type: none"> 번역인력을 키워 나가기 위해 다양하고 많은 지원을 아끼지 않았으면 좋겠음 	18.2
<ul style="list-style-type: none"> 번역 결과물을 제출하고 나서 자세한 피드백이 좀 부족한거 같음 	9.1
<ul style="list-style-type: none"> 투명하게 번역료를 사업 전에 공개 바람 	9.1
<ul style="list-style-type: none"> 번역 지원 사업이 오래 지속되었으면 함 	9.1
<ul style="list-style-type: none"> 단기간 강좌나 영상 강좌 등 해외 거주자도 이용할 수 있는 콘텐츠가 있으면 좋겠음 	9.1
<ul style="list-style-type: none"> 도서 종수를 늘렸으면 함 	9.1
<ul style="list-style-type: none"> 문화, 역사 등과 같은 저서 번역지원도 많이 해주시면 좋겠음 	9.1
<ul style="list-style-type: none"> 문의사항에 대해 적극적으로 답변해 주었으면 함 	9.1
<ul style="list-style-type: none"> 나라간에 한국문화번역원의 네트워크가 구성되어 많은 문학에 대한 활동 등을 적극적으로 했으면 좋겠음 	9.1
<ul style="list-style-type: none"> 번역지원 금액이 보통 번역업체에서 지급하는 것과 점점 비슷해지고 있음 	9.1

※ 없다/모름/무응답은 제외함



2. 출판지원사업

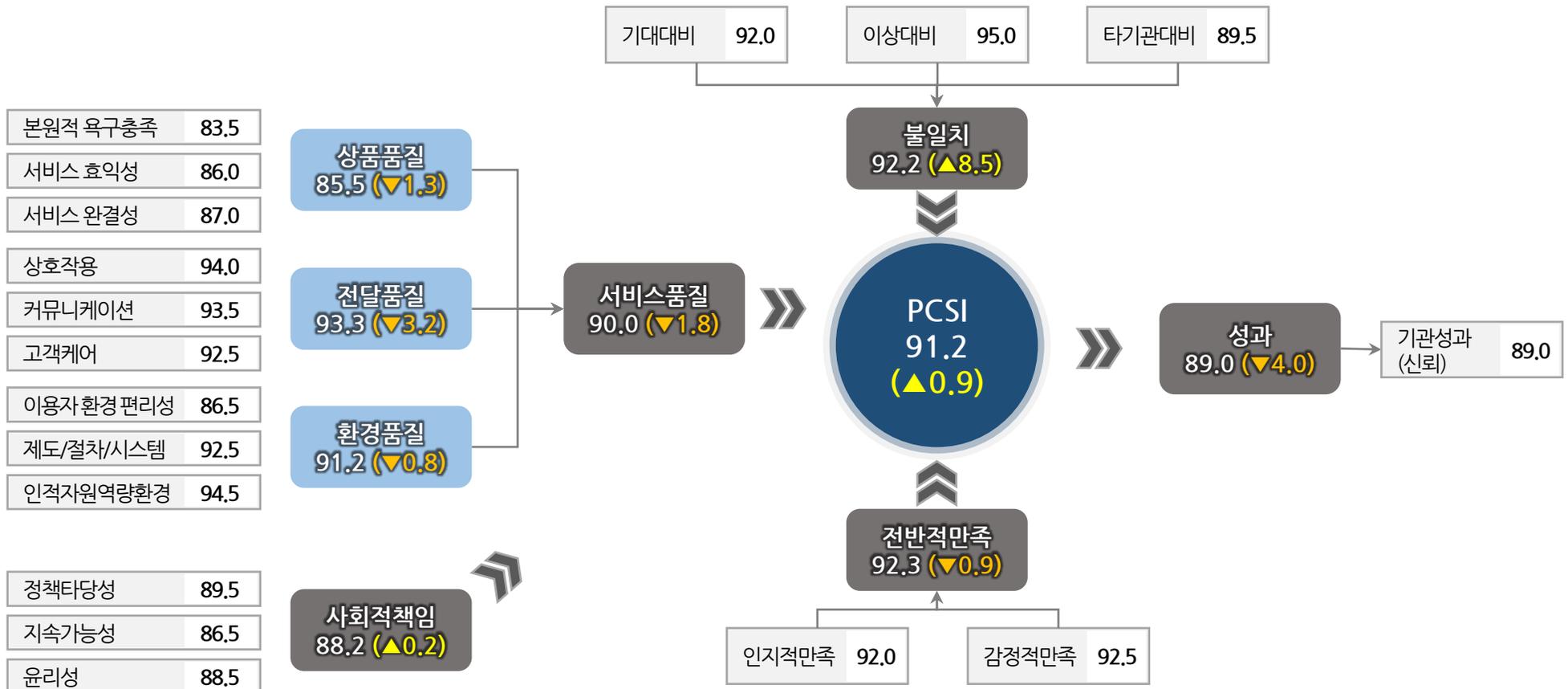
1. 응답자 특성
2. PCSI 2.0 결과 분석
3. 항목별 분석
4. IPA 분석
5. 응답자 특성별 분석
6. 고객의 소리(VOC) 분석

1. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율 (%)
사업	출판지원사업	20	100%
성별	남성	7	35.0
	여성	13	65.0
연령별	20대	1	5.0
	30대	5	25.0
	40대	10	50.0
	50대	4	20.0
권역별	해외	20	100.0
직원수 (법인)	50인 미만	12	75.0
	50인~100인 미만	2	12.5
	200인~300인 미만	1	6.3
	500인~1000인 미만	1	6.3
언어권	영미	5	25.0
	유럽(영국 제외)	5	25.0
	아시아(한국 제외)	10	50.0

2. PCSI 2.0 결과 분석

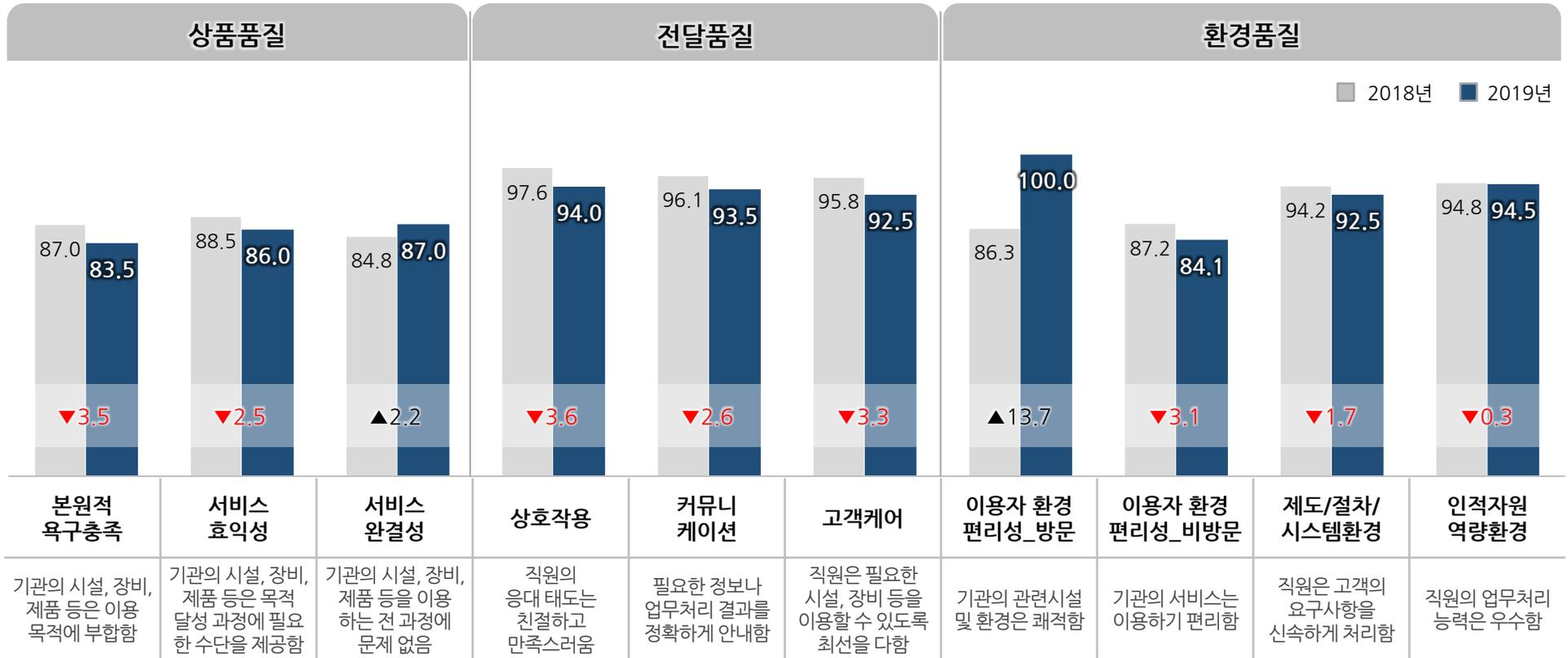
PCSI 2.0 점수는 **91.2점**으로 전년대비 **0.9점 상승**한 것으로 나타남.



3. 항목별 분석

3.1. 항목별 만족도

상품품질 - '본원적 욕구충족', 전달품질 - '고객케어', 환경품질 - '이용자 환경 편리성_비방문'이 상대적으로 낮은 수준을 보임.



기관의 시설, 장비, 제품 등은 이용 목적에 부합함

기관의 시설, 장비, 제품 등은 목적 달성 과정에 필요한 수단을 제공함

기관의 시설, 장비, 제품 등을 이용하는 전 과정에 문제 없음

직원의 응대 태도는 친절하고 만족스러움

필요한 정보나 업무처리 결과를 정확하게 안내함

직원은 필요한 시설, 장비 등을 이용할 수 있도록 최선을 다함

기관의 관련시설 및 환경은 쾌적함

기관의 서비스는 이용하기 편리함

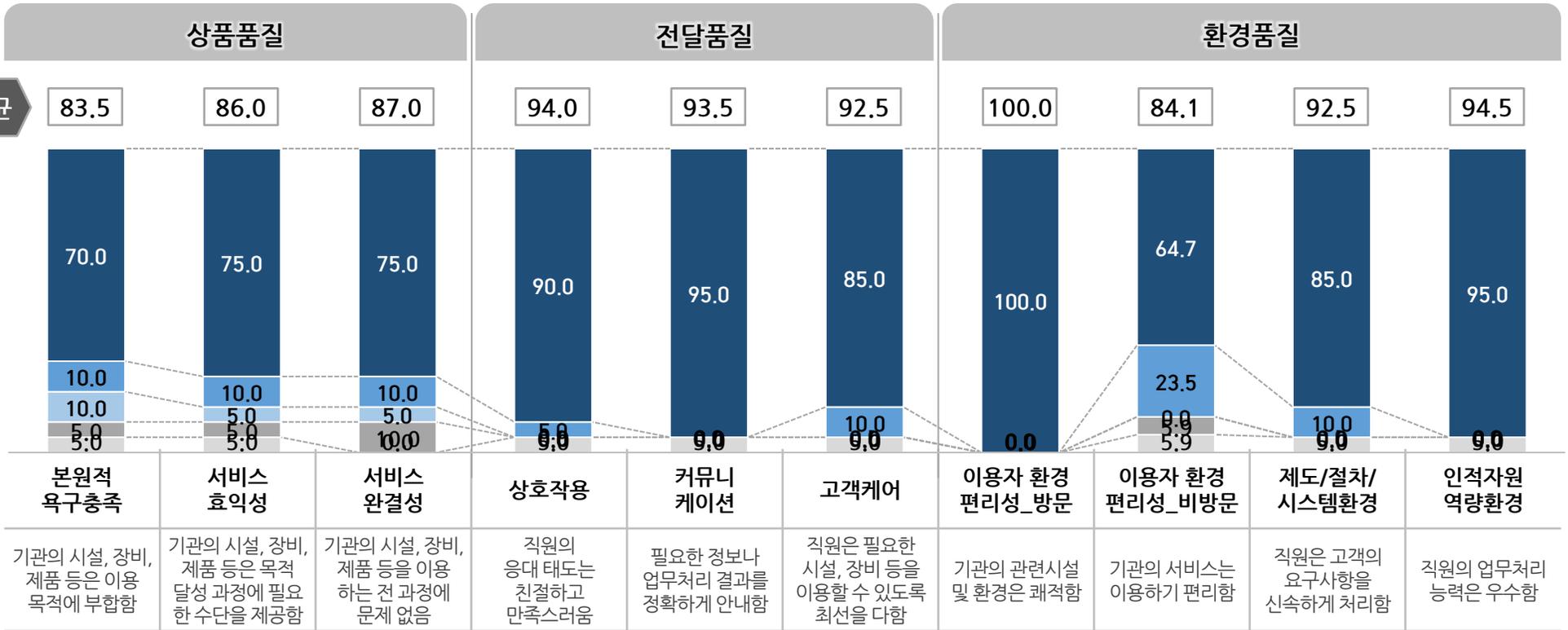
직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리함

직원의 업무처리 능력은 우수함

3. 항목별 분석

3.2. 항목별 만족율

매우만족율은 상품품질 - '서비스 효익성' & '서비스 완결성', 전달품질 - '커뮤니케이션', 환경품질 - '이용자 환경 편리성_방문'이 상대적으로 가장 높음.



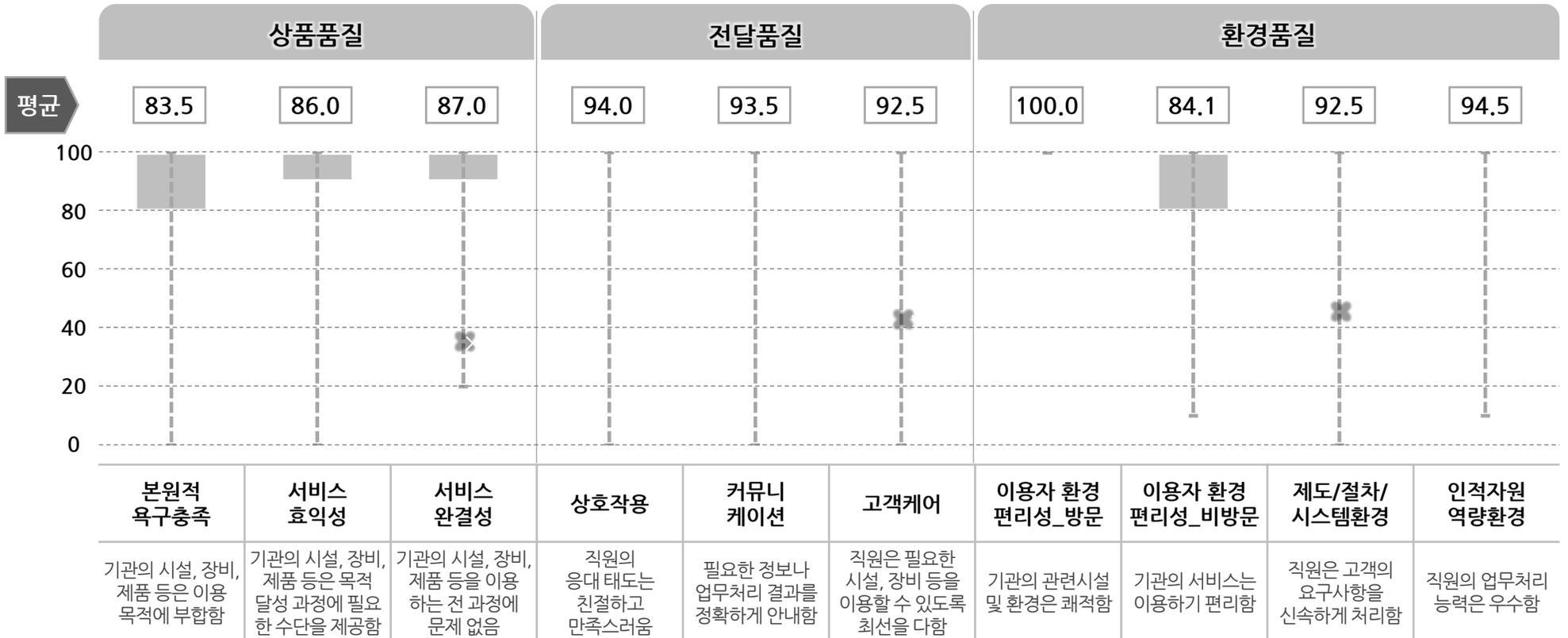
■ 매우불만족(0-1) ■ 불만족(2-3) ■ 보통(4-6) ■ 만족(7-8) ■ 매우만족(9-10)

[단위 : 점]

3. 항목별 분석

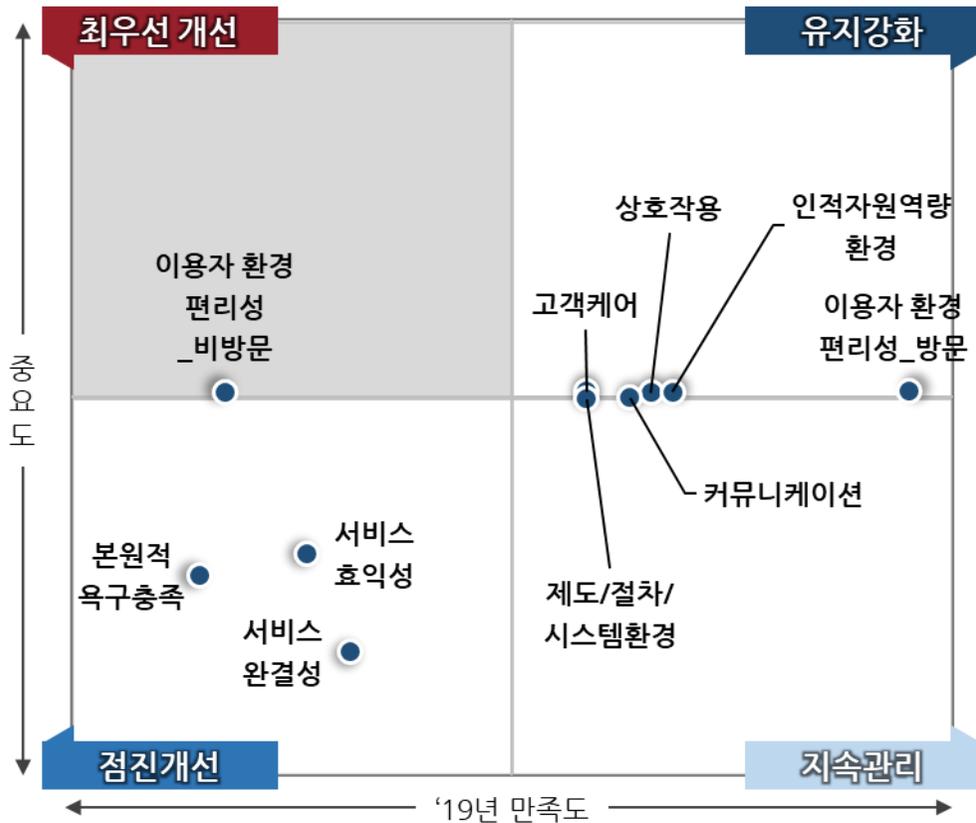
3.3. 항목별 점수 분포도

상품품질 - '본원적 욕구충족', 환경품질 - '이용자 환경 편리성_비방문'에 대하여 상대적으로 편차(평균을 중심으로 퍼져 있는 정도)가 크게 나타남.



4. IPA 분석

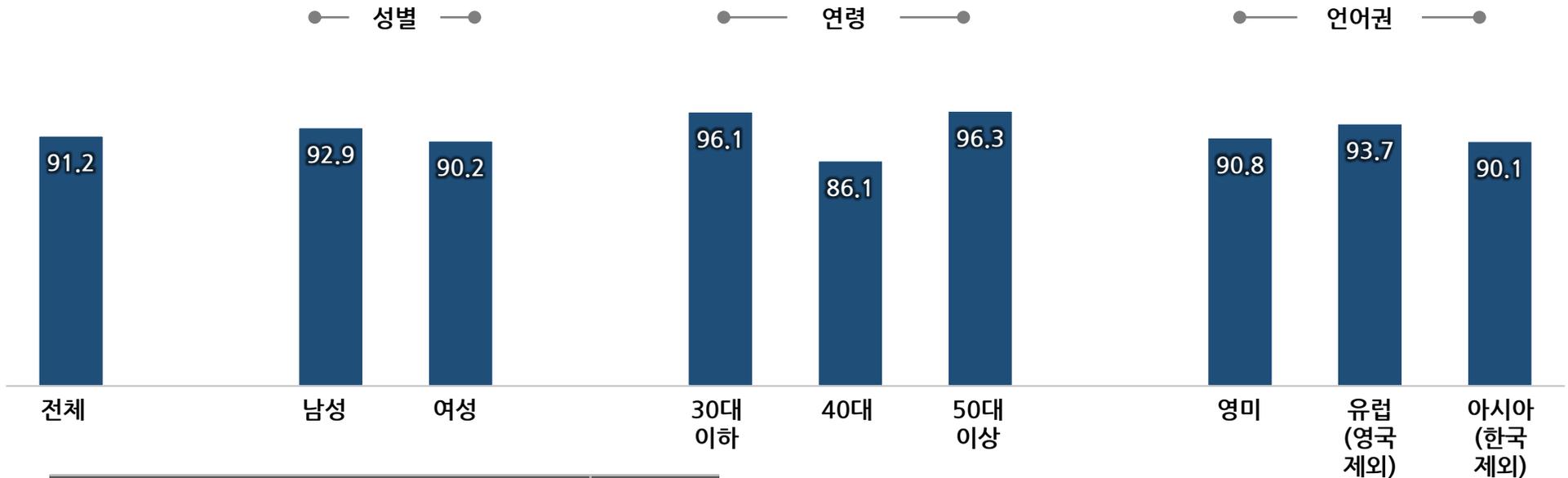
'이용자 환경 편리성_비방문'은 만족도 제고 시 중요한 속성인데 반해 만족도가 낮게 나타나 최우선 개선 영역으로 도출됨.



- 최우선 개선 영역** (만족도↓ 중요도↑)
 - 이용자 환경 편리성_비방문
- 유지강화 영역** (만족도↑ 중요도↑)
 - 상호작용
 - 고객케어
 - 이용자 환경 편리성_방문
 - 인적자원역량환경
- 점진개선 영역** (만족도↓ 중요도↓)
 - 본원적 욕구충족
 - 서비스 효익성
 - 서비스 완결성
- 지속관리 영역** (만족도↑ 중요도↓)
 - 커뮤니케이션
 - 제도/절차/시스템환경

5. 응답자 특성별 분석

성별에서는 여성이 남성대비 낮게 나타나며, 연령별로는 40대가 가장 낮게 나타남.
언어권별로는 아시아(한국 제외)가 90.1점으로 가장 낮음.



성별(여성-남성)	Gap
기관의 서비스는 이용하기 편리함	-16.8
기관의 시설, 장비, 제품 등을 이용 하는 전 과정에 문제 없음	-8.6
직원은 필요한 시설, 장비 등을 이용할 수 있도록 최선을 다함	-7.1

연령별(40대-50대 이상)	Gap
기관의 시설, 장비, 제품 등은 이용 목적에 부합함	-19.0
기관의 서비스는 이용하기 편리함	-18.4
기관의 시설, 장비, 제품 등은 목적 달성 과정에 필요 한 수단을 제공함	-18.0

※ 일부 영역 표본수 부족으로 해석 주의 요망

6. 고객의 소리(VOC) 분석

개선사항으로는 필요한 곳에 각주/설명 필요, 최신 정보를 실시간으로 홈페이지에서 볼 수 있었으면 등 다양한 의견이 나타남.

	개선 및 건의사항	비율(%)
•	현재 외국 번역가/출판사에게 제공하고 있는 번역은 한국 문화와 역사가 모두에게 알려져 있지 않기 때문에 필요한 곳에 약간의 각주/설명서가 필요함	25.0
•	라이츠에 대한 최신 정보를 실시간으로 한국문학번역원 홈페이지에서 볼 수 있으면 좋겠음	25.0
•	직원의 인사이동이 줄었으면 함	25.0
•	보조금 프로그램에서 지원할 가능성이 높은 작가 및 직책 목록을 국제 출판사에 제공하는 것과 현재 한국 문학 및 인기 작가/중요 작가들에 대한 개요 정보를 제공하는 것이 필요함	25.0

※ 없다/모름/무응답은 제외함



3. 국내/해외교류사업

1. 응답자 특성
2. PCSI 2.0 결과 분석
3. 항목별 분석
4. IPA 분석
5. 응답자 특성별 분석
6. 고객의 소리(VOC) 분석

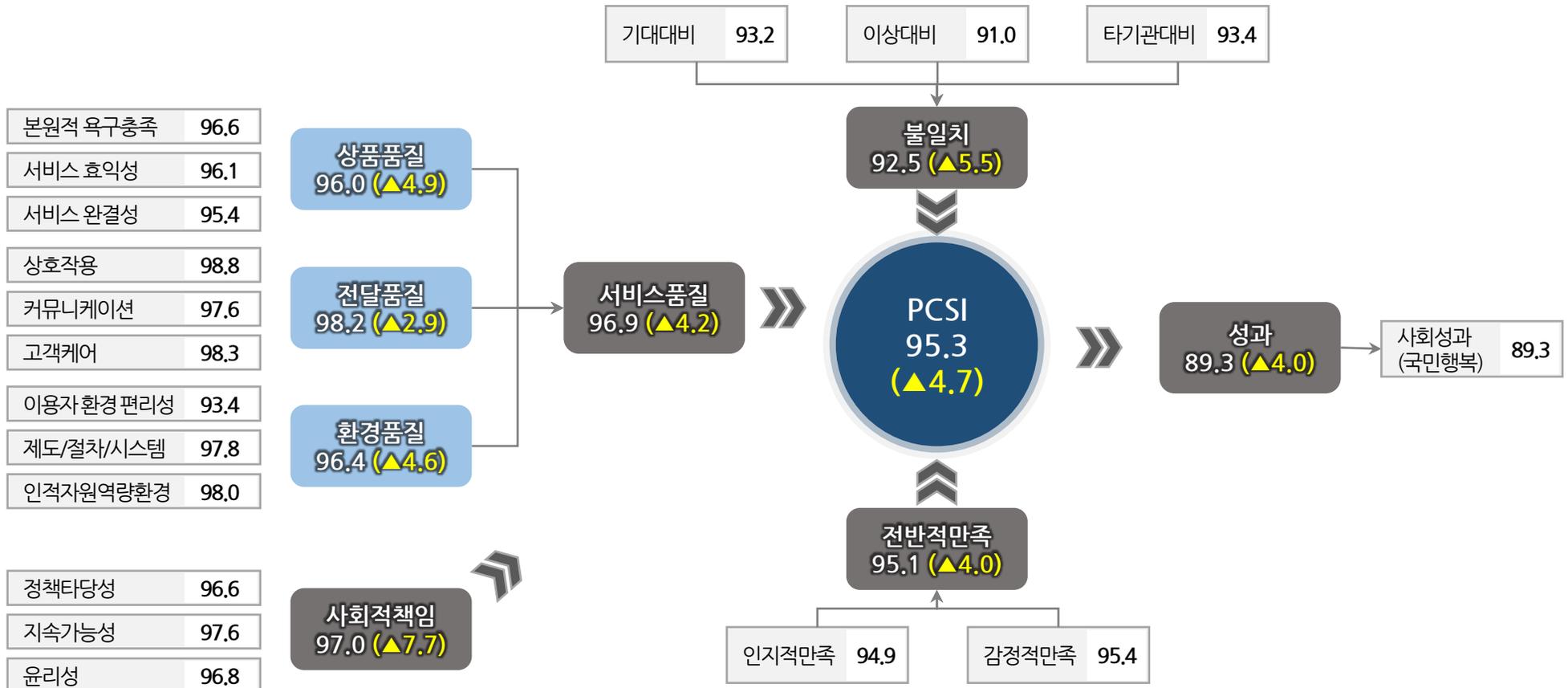
1. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율 (%)
사업	국내/해외교류사업	41	100%
성별	남성	20	48.8
	여성	21	51.2
연령별	20대	2	4.9
	30대	14	34.1
	40대	11	26.8
	50대	10	24.4
	60세 이상	4	9.8
권역별	서울/인천/경기	21	51.2
	대구/경북	1	2.4
	강원/제주	1	2.4
	해외	18	43.9

구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율 (%)
사업	국내/해외교류사업	41	100%
직업별 (개인)	전문직	25	61.0
	경영직	1	2.4
	관리직	2	4.9
	사무직	4	9.8
	판매/서비스직	1	2.4
	학생	3	7.3
	무직	1	2.4
	기타	4	9.8
언어권	영미	7	17.1
	유럽(영국 제외)	9	22.0
	아시아(한국 제외)	9	22.0
	한국	16	39.0

2. PCSI 2.0 결과 분석

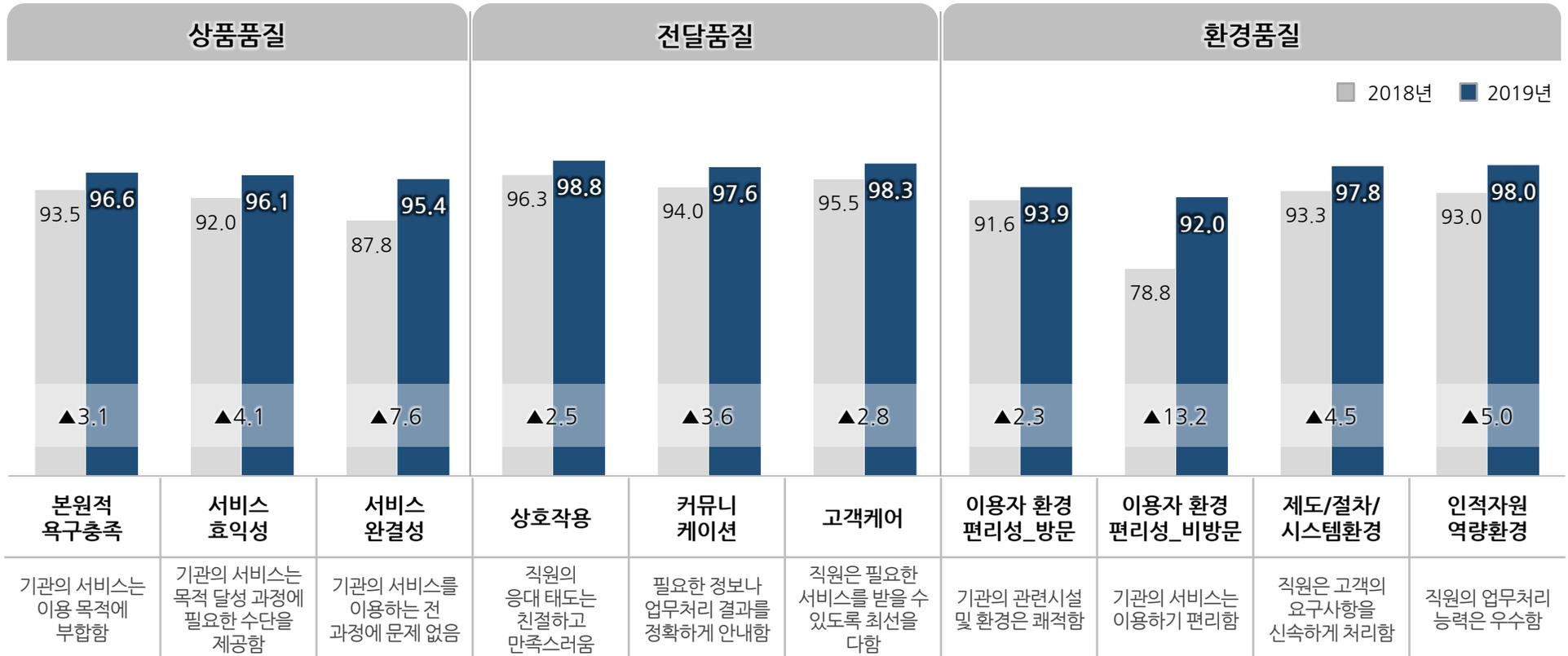
PCSI 2.0 점수는 **95.3점**으로 전년대비 **4.7점 상승**한 것으로 나타남.



3. 항목별 분석

3.1. 항목별 만족도

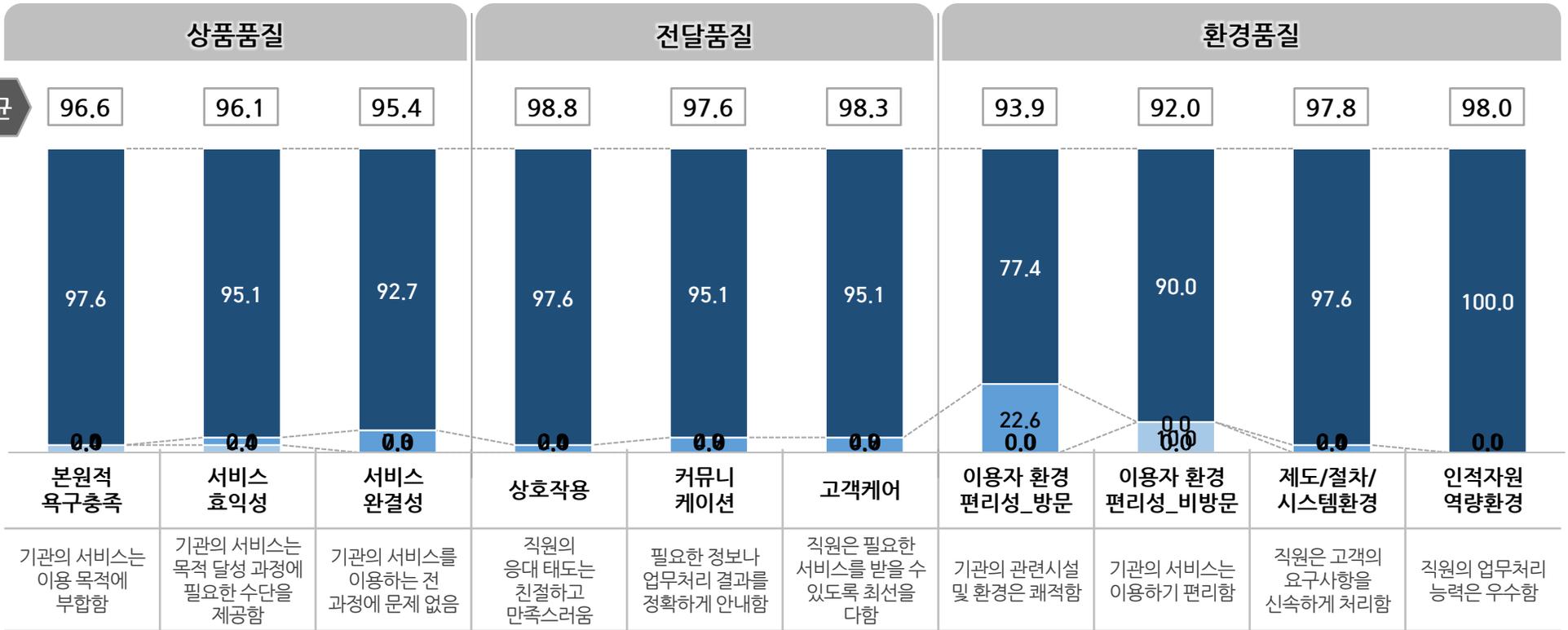
상품품질 - '서비스 완결성', 전달품질 - '커뮤니케이션', 환경품질 - '이용자 환경 편리성_비방문'이 상대적으로 낮은 수준을 보임.



3. 항목별 분석

3.2. 항목별 만족율

매우만족율은 상품품질 - '본원적 욕구충족', 전달품질 - '상호작용',
환경품질 - '인적자원 역량환경'이 상대적으로 가장 높음.



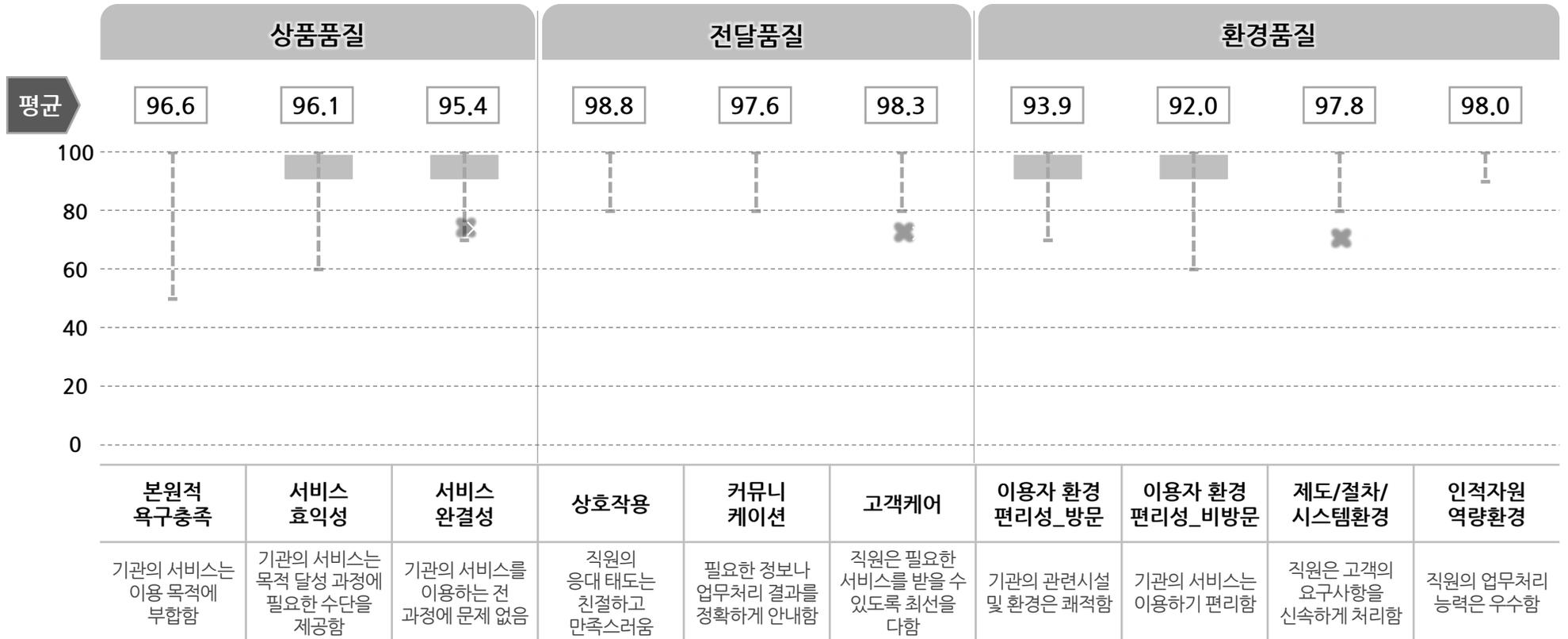
■매우불만족(0-1) ■불만족(2-3) ■보통(4-6) ■만족(7-8) ■매우만족(9-10)

[단위 : 점]

3. 항목별 분석

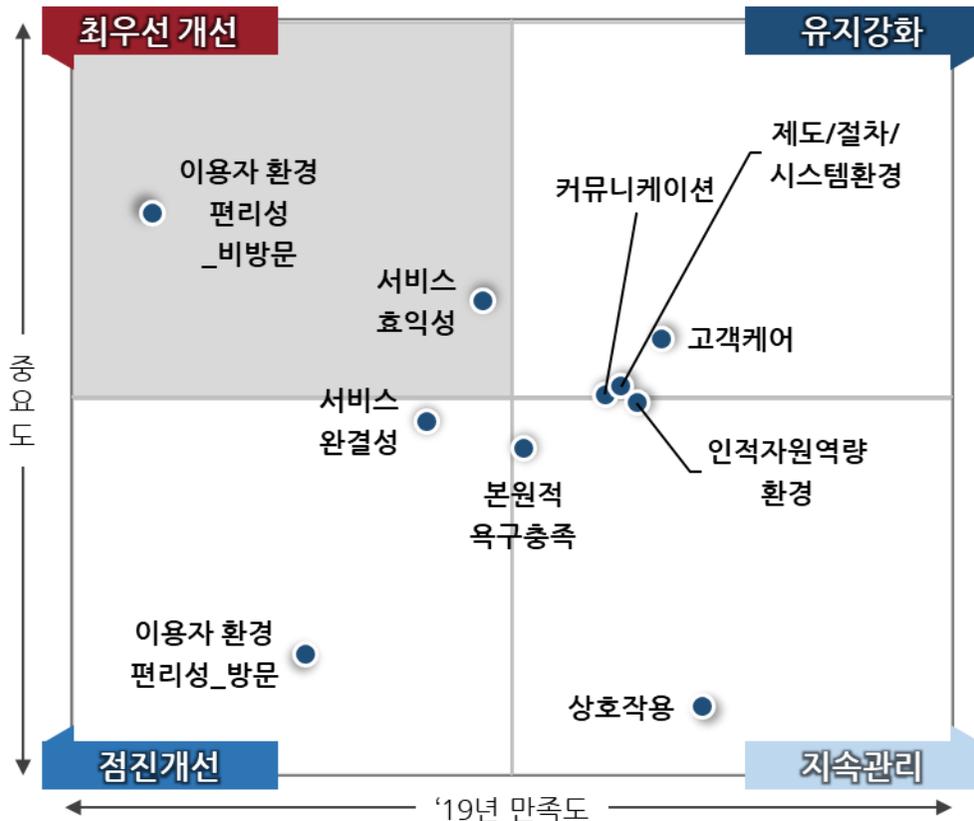
3.3. 항목별 점수 분포도

상품품질 - '서비스 효익성' & '서비스 완결성', 환경품질 - '이용자 환경 편리성_방문' & '이용자 환경 편리성_비방문'에 대하여 상대적으로 편차(평균을 중심으로 퍼져 있는 정도)가 크게 나타남.



4. IPA 분석

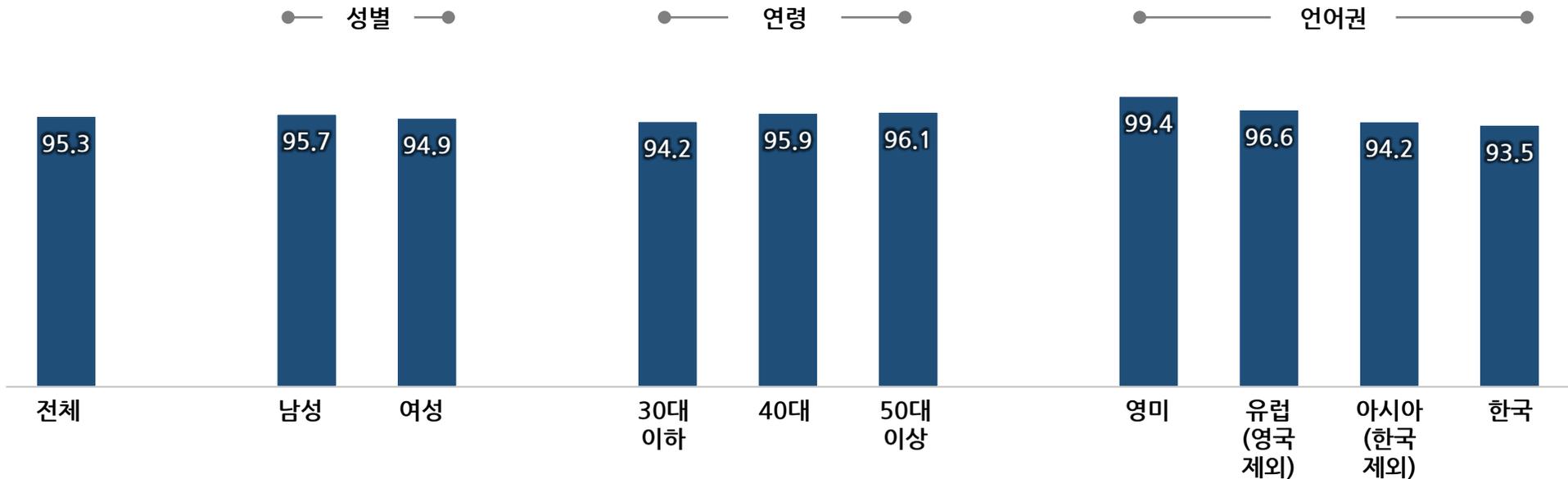
'서비스 효익성', '이용자 환경 편리성_비방문'은 만족도 제고 시 중요한 속성인데 반해 만족도가 낮게 나타나 최우선 개선 영역으로 도출됨.



<p>최우선 개선 영역</p> <p>(만족도↓ 중요도↑)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 서비스 효익성 • 이용자 환경 편리성_비방문
<p>유지강화 영역</p> <p>(만족도↑ 중요도↑)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 커뮤니케이션 • 제도/절차/시스템환경 • 고객케어
<p>점진개선 영역</p> <p>(만족도↓ 중요도↓)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 서비스 완결성 • 이용자 환경 편리성_방문
<p>지속관리 영역</p> <p>(만족도↑ 중요도↓)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 본원적 욕구충족 • 인적자원역량환경 • 상호작용

5. 응답자 특성별 분석

성별에서는 여성이 남성대비 낮게 나타나며, 연령대가 낮을수록 만족도가 낮게 나타남.
언어권별로는 한국이 93.5점으로 가장 낮음.



성별(여성-남성)	Gap
기관의 서비스를 이용하는 전 과정에 문제 없음	-3.6
기관의 관련시설 및 환경은 쾌적함	-3.3
기관의 서비스는 이용하기 편리함	-3.3

연령별(30대 이하-50대 이상)	Gap
기관의 서비스는 이용하기 편리함	-12.5
기관의 관련시설 및 환경은 쾌적함	-8.3
기관의 서비스는 목적 달성 과정에 필요한 수단을 제공함	-4.1

※ 일부 영역 표본수 부족으로 해석 주의 요망

6. 고객의 소리(VOC) 분석

개선사항으로는 번역 아카데미에 터키어도 있었으면,
많은 행사(이벤트, 특강, 한국 작가 미팅 등)가 있었으면 등 다양한 의견이 나타남.

 개선 및 건의사항	비율(%)
• 번역 아카데미에 터키어도 있으면 좋겠음	22.2
• 많은 행사와 이벤트, 특강 진행, 한국 작가를 만날 기회를 주었으면 함	11.1
• 새로운 번역가를 양성하는 사업에 더 투자할 필요가 있음	11.1
• 터키어 번역에 기회가 좀 더 많았으면 함	11.1
• 해외 젊은 작가의 작품을 많이 소개 했으면 함	11.1
• 인력 확충	11.1
• 인도에 한국 문학이, "K-LITERATURE"가 적극적으로 소개되기를 바람	11.1
• 한국문학번역원의 활동이 더 극대화되어 한국을 전 세계에 알리는 기수 역할을 해 주기를 간절히 바람	11.1

※ 없다/모름/무응답은 제외함



4. 국내외번역인력 양성사업

1. 응답자 특성
2. PCSI 2.0 결과 분석
3. 항목별 분석
4. IPA 분석
5. 응답자 특성별 분석
6. 고객의 소리(VOC) 분석

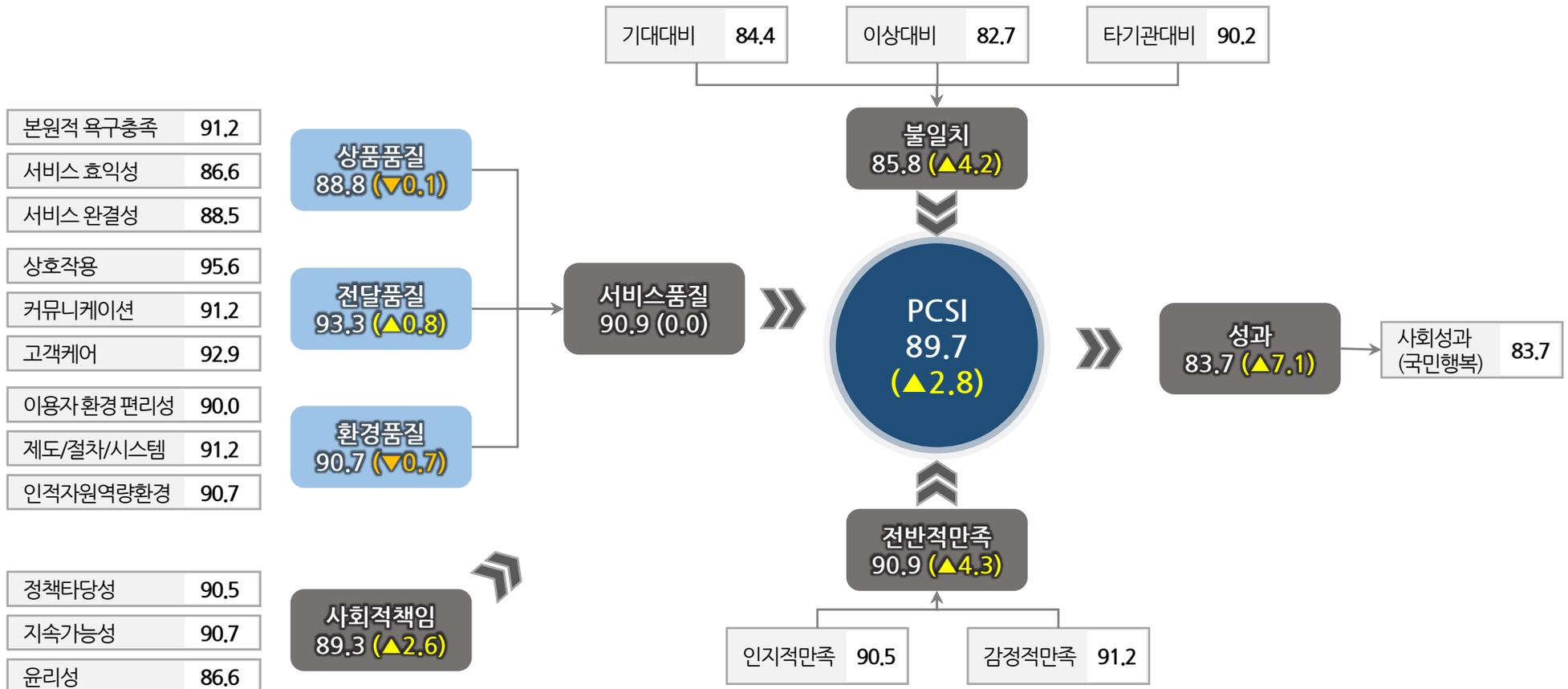
1. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율 (%)
사업	국내외번역인력 양성사업	41	100%
성별	남성	8	19.5
	여성	33	80.5
연령별	20대	5	12.2
	30대	18	43.9
	40대	11	26.8
	50대	5	12.2
	60세 이상	2	4.9
권역별	서울/인천/경기	36	87.8
	부산/울산/경남	1	2.4
	해외	4	9.8

구분	응답자 특성	사례수 (명)	비율 (%)
사업	국내외번역인력 양성사업	41	100%
직업별 (개인)	전문직	19	46.3
	사무직	13	31.7
	자영업	1	2.4
	학생	4	9.8
	무직	1	2.4
언어권	기타	3	7.3
	영미	6	14.6
	유럽(영국 제외)	12	29.3
	아시아(한국 제외)	14	34.1
	한국	9	22.0

2. PCSI 2.0 결과 분석

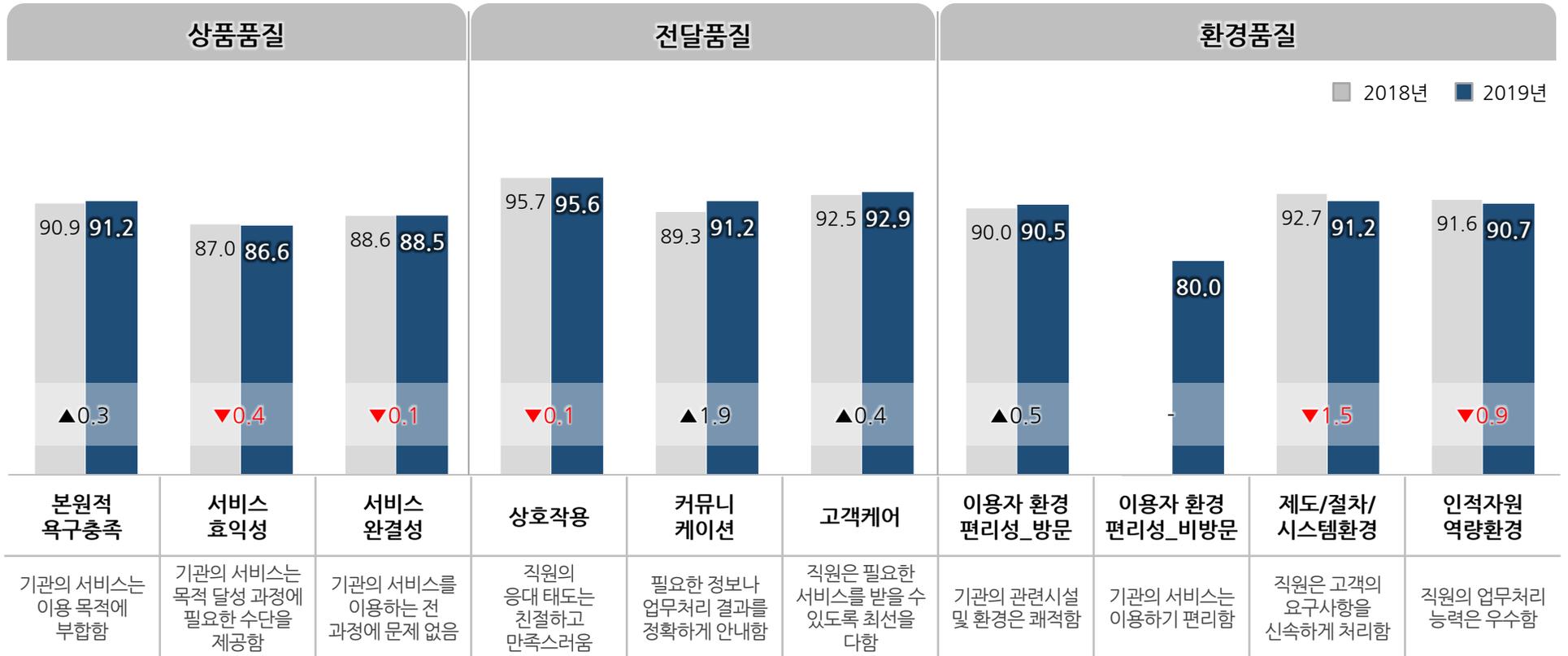
PCSI 2.0 점수는 **89.7점**으로 전년대비 **2.8점 상승**한 것으로 나타남.



3. 항목별 분석

3.1. 항목별 만족도

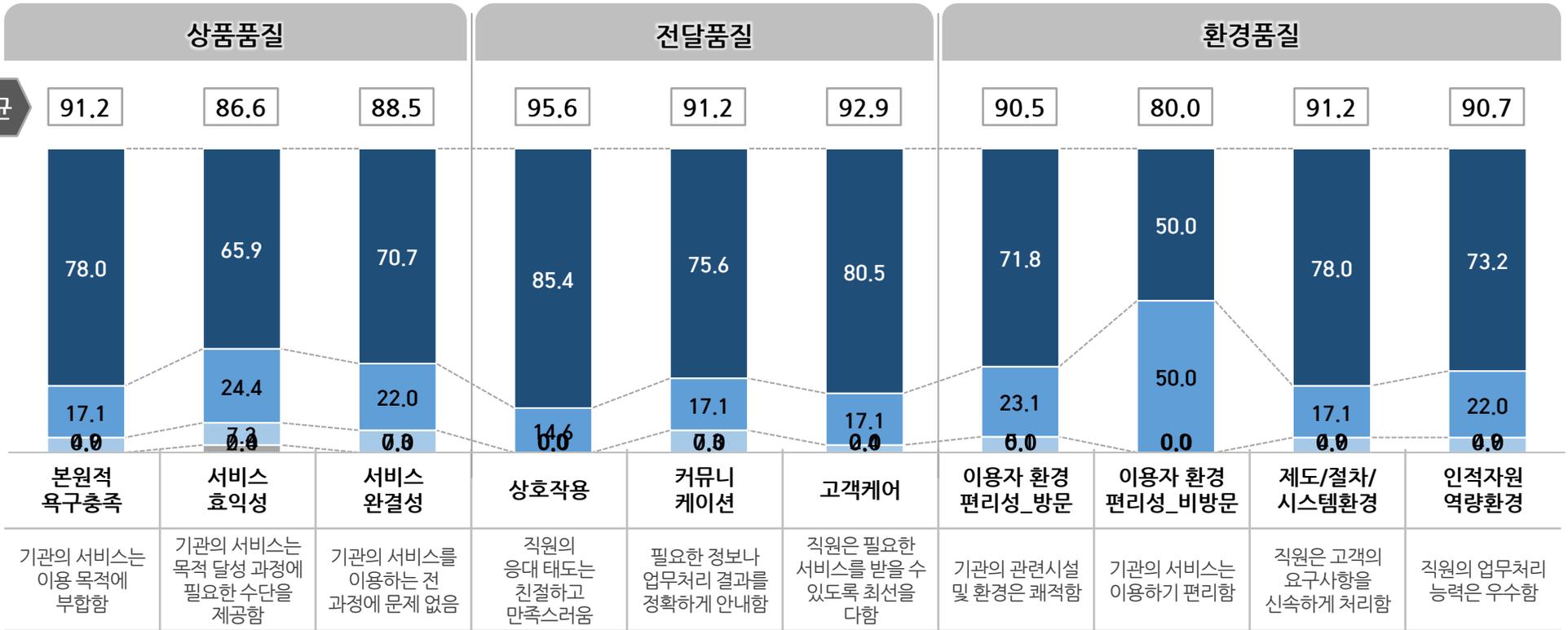
상품품질 - '서비스 효익성', 전달품질 - '커뮤니케이션', 환경품질 - '이용자 환경 편리성_비방문'이 상대적으로 낮은 수준을 보임.



3. 항목별 분석

3.2. 항목별 만족율

매우만족율은 상품품질 - '본원적 욕구충족', 전달품질 - '상호작용', 환경품질 - '제도/절차/시스템환경'이 상대적으로 가장 높음.



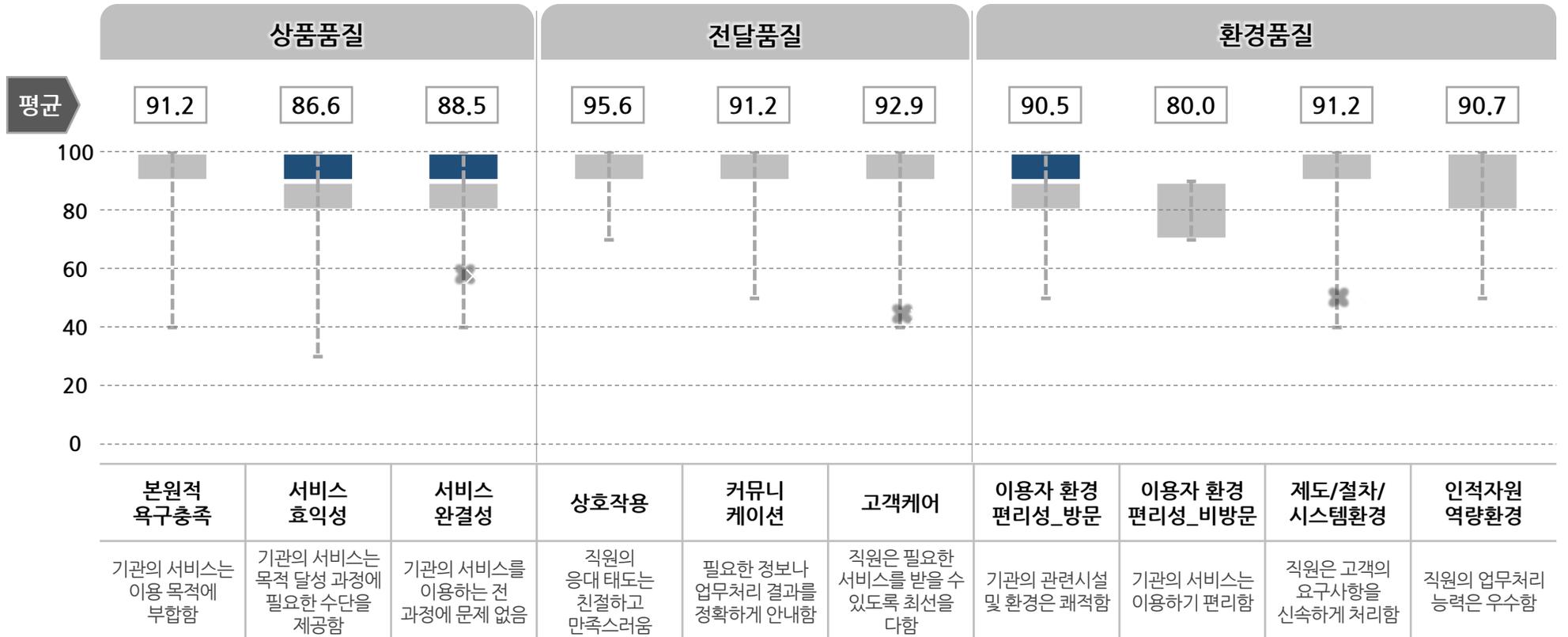
■ 매우불만족(0-1) ■ 불만족(2-3) ■ 보통(4-6) ■ 만족(7-8) ■ 매우만족(9-10)

[단위 : 점]

3. 항목별 분석

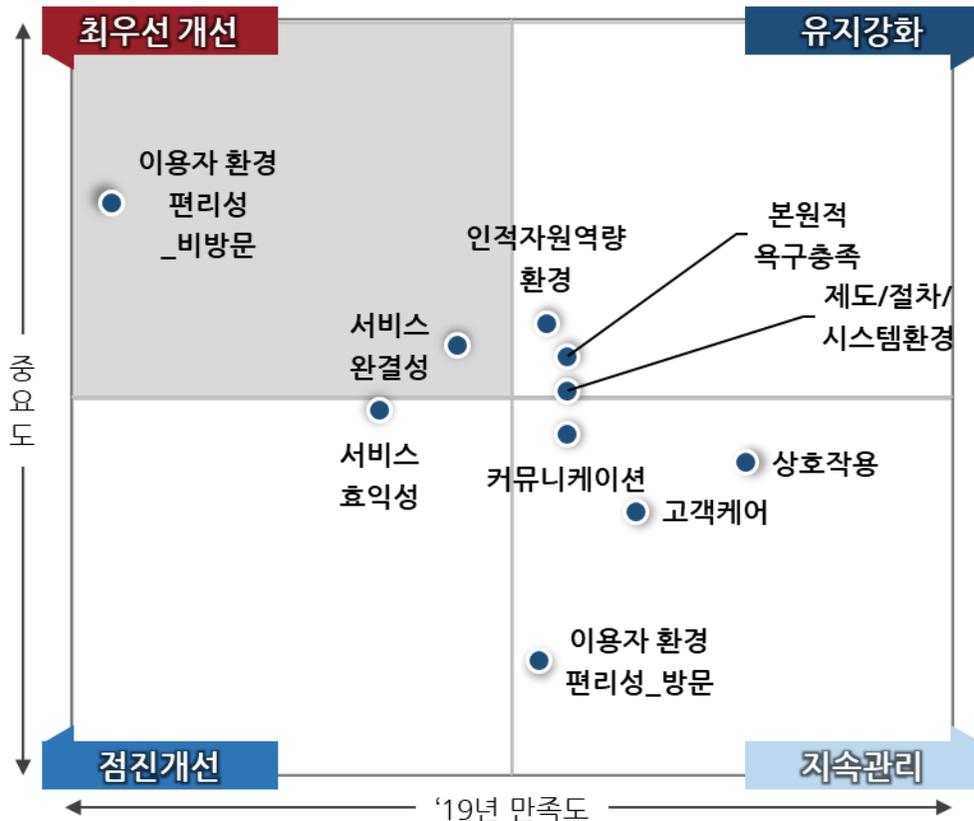
3.3. 항목별 점수 분포도

상품품질 - '서비스 효익성' & '서비스 완결성', 환경품질 - '이용자 환경 편리성_방문' & '이용자 환경 편리성_비방문' & '인적자원 역량환경'에 대하여 상대적으로 편차가 크게 나타남.



4. IPA 분석

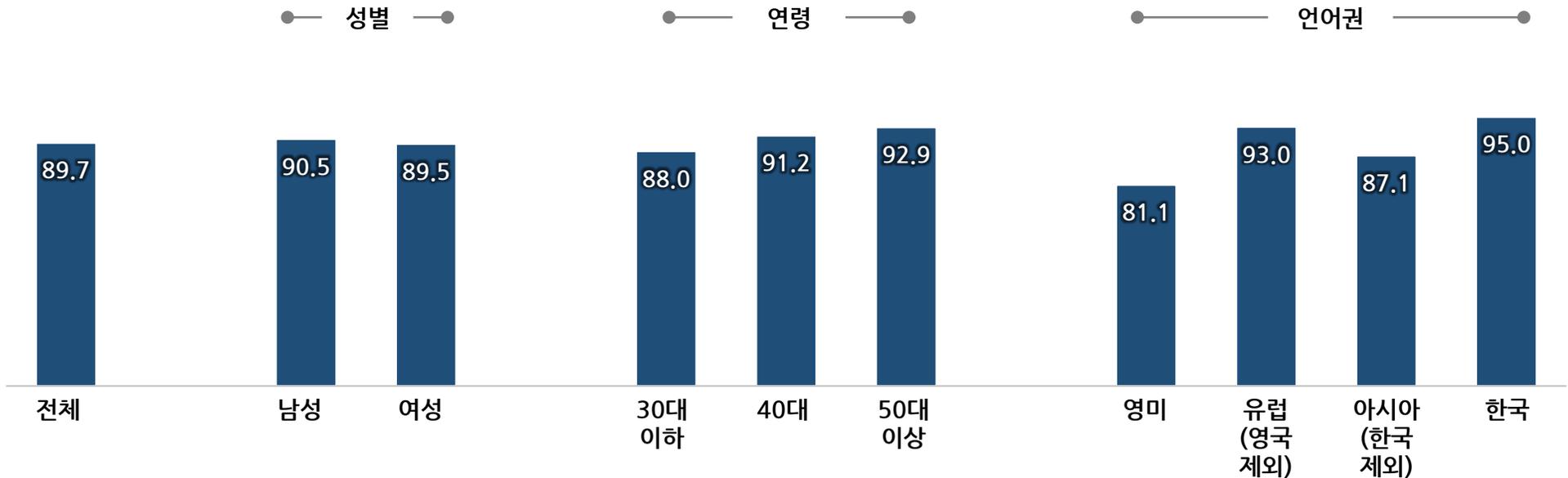
'서비스 완결성', '이용자 환경 편리성_비방문'은 만족도 제고 시 중요한 속성인데 반해 만족도가 낮게 나타나 최우선 개선 영역으로 도출됨.



<p>최우선 개선 영역</p> <p>(만족도↓ 중요도↑)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 서비스 완결성 • 이용자 환경 편리성_비방문
<p>유지강화 영역</p> <p>(만족도↑ 중요도↑)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 본원적 욕구충족 • 제도/절차/시스템환경 • 인적자원역량환경
<p>점진개선 영역</p> <p>(만족도↓ 중요도↓)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 서비스 효익성
<p>지속관리 영역</p> <p>(만족도↑ 중요도↓)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 상호작용 • 커뮤니케이션 • 고객케어 • 이용자 환경 편리성_방문

5. 응답자 특성별 분석

성별에서는 **여성**이 남성대비 낮게 나타나며, **연령대가 낮을수록** 만족도가 낮게 나타남.
언어권별로는 **영미**가 81.1점으로 가장 낮음.



성별(여성-남성)	Gap
직원의 업무처리 능력은 우수함	-5.3
직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리함	-4.7
직원의 응대 태도는 친절하고 만족스러움	-2.3

연령별(30대 이하-50대 이상)	Gap
기관의 서비스는 목적 달성 과정에 필요한 수단을 제공함	-10.4
직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리함	-7.9
기관의 서비스는 이용 목적에 부합함	-7.1

※ 일부 영역 표본수 부족으로 해석 주의 요망

6. 고객의 소리(VOC) 분석

개선사항으로는 학생들이 번역가가 되도록 지원을 해주었으면,
기기(프로젝터 등)를 새 것으로 교체 등 다양한 의견이 나타남.



개선 및 건의사항

비율(%)

• 아카데미 학생들이 번역가가 되도록 지원을 해주면 좋겠음	10.5
• 기기(프로젝터 등)를 새 것으로 교체할 것을 권장함	5.3
• 번역교육과 번역지원사업을 확대하여 주었으면 함	5.3
• 번역 출판 제안 도서를 추천해 주시면 좋겠음	5.3
• 다양한 장르에 강의를 해주길 바람	5.3
• 문학행사 더 많았으면 함	5.3
• 더 많은 사람에게 기회가 주어졌으면 함	5.3
• 사업규모에 비해서 담당직원들의 인원부족	5.3
• 난이도를 세분화했으면 좋겠음	5.3



개선 및 건의사항

비율(%)

• 특별 아카데미 강사는 전문번역가님이 해야 된다고 생각함	5.3
• 작가 대회 행사의 학생 선발 기준이 명확하였으면 좋겠음	5.3
• 지원을 적극적으로 해주면 좋겠음	5.3
• 이플리에 교수도 일반과정을 수업했으면 좋겠음	5.3
• 사업성과 등 번역원의 홍보를 바람	5.3
• 실무자를 위한 사업을 많이 하면 좋겠음	5.3
• 강사 선발 시 새롭고 적합한 사람을 기용해야 함	5.3
• 학생 정원수를 줄이고 반을 늘렸으면 좋겠음	5.3
• 작품번역 후 작가와의 만남시 질의 응답의 시간이 한 번으로 부족하므로 두 번은 되었으면 함	5.3

※ 없다/모름/무응답은 제외함

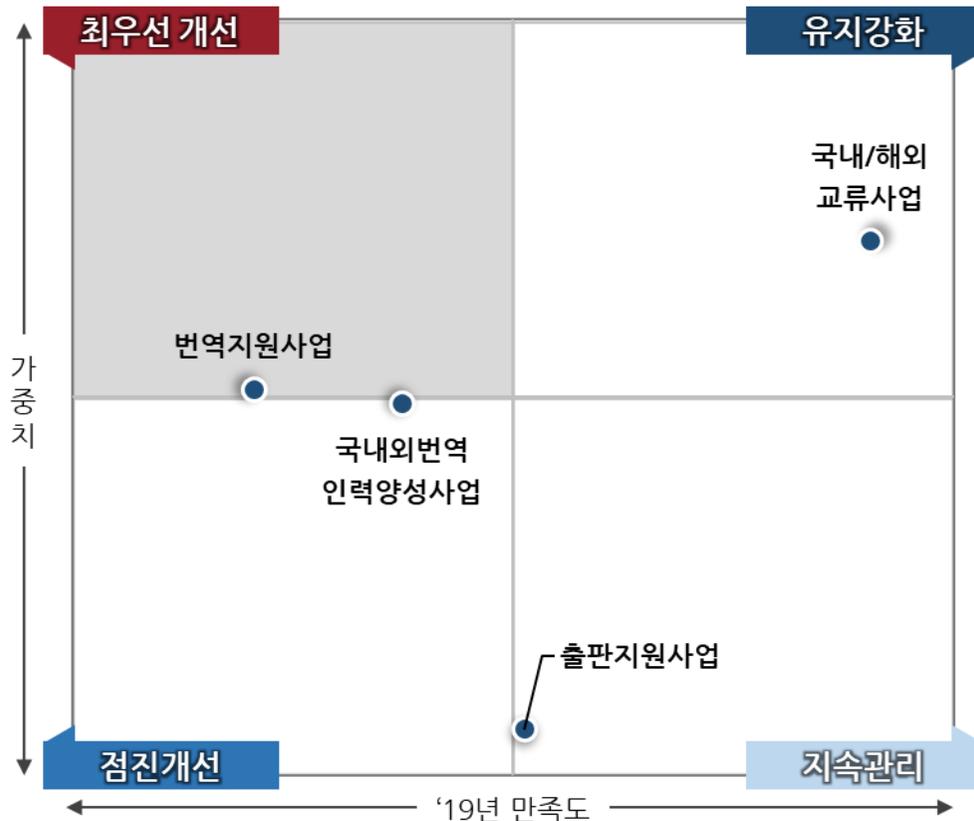


Part **V** 요약 및 결론

1. 업무유형별 개선순위
2. 업무유형별 주요 결과 요약
3. 결론

1. 업무유형별 개선순위

업무유형별 전년도 점수, 2019년 점수, 가중치를 고려했을 때
‘번역지원사업’이 최우선 개선업무로 도출됨.



업무유형별 점수	2018년 점수	2019년 점수	전년도 GAP	2019년 가중치	개선 순위
전체 점수	89.4	91.1	▲1.7	100%	-
번역지원사업	88.6	87.9	▼0.7	26.1%	1순위
국내/해외교류사업	90.6	95.3	▲4.7	29.3%	2순위
국내외번역인력 양성사업	86.9	89.7	▲2.8	25.8%	3순위
출판지원사업	90.3	91.2	▲0.9	18.8%	4순위

2. 업무유형별 주요 결과 요약

2.1. 번역지원사업

업무유형	모집단	표본수	2019년 점수	가중치	개선 순위
번역지원사업	113명	23명	87.9점 (전년대비▼0.7)	26.1%	1순위
서비스 개선 품질		응답자 특성별 결과		개선 및 건의사항	
<ul style="list-style-type: none"> • 이용자 환경 편리성_비방문 → 기관의 서비스는 이용하기 편리함 • 인적자원역량환경 → 직원의 업무처리 능력은 우수함 		<ul style="list-style-type: none"> • 성별 : 남성(84.1점) • 연령 : 50대 이상(83.0점) • 언어권 : 아시아(한국 제외)(86.8점) 		<ul style="list-style-type: none"> • 번역인력을 키워 나가기 위해 다양하고 많은 지원을 아끼지 않았으면 좋겠음 • 번역 결과물을 제출하고 나서 자세한 피드백이 좀 부족한거 같음 • 투명하게 번역료를 사업 전에 공개 바람 	

- ☑ 번역지원사업은 전년대비 고객만족도 점수가 소 폭으로 하락하였으며, 가중치가 높고 타 사업대비 점수가 낮아 최우선 개선이 필요함.
특히, 남성과 50대 이상의 만족도 점수가 낮으며, 언어권별로는 아시아(한국 제외) 고객이 낮게 나타나 이를 중점적으로 서비스 개선이 요구됨.
- ☑ 서비스 품질 측면에서는 시스템 이용 편리성과 직원의 업무처리 능력에 대해서 불만족하는 것으로 나타남.
고객의 입장에서 쉽게 시스템(홈페이지 등)을 이용할 수 있도록 개정이 필요해 보이며, 직원마다 업무능력의 차이가 있으므로 선후배간 멘토링이나 업무 능력 강화 교육을 실시 하여 직원들의 업무능력을 향상 시켜줄 필요가 있음.
- ☑ 건의사항으로 많은 지원을 아끼지 않았으면, 결과물 제출 후 피드백, 번역료 공개 등 다양한 의견이 나타남.

2. 업무유형별 주요 결과 요약

2.2. 출판지원사업

업무유형	모집단	표본수	2019년 점수	가중치	개선 순위
출판지원사업	79명	20명	91.2점 (전년대비▲0.9)	18.8%	4순위
서비스 개선 품질		응답자 특성별 결과		개선 및 건의사항	
<ul style="list-style-type: none"> 이용자 환경 편리성_비방문 → 기관의 서비스는 이용하기 편리함 		<ul style="list-style-type: none"> 성별 : 여성(90.2점) 연령 : 40대(86.1점) 언어권 : 아시아(한국 제외)(90.1점) 		<ul style="list-style-type: none"> 한국 문화와 역사를 모르는 외국인을 위해 필요한 곳은 약간의 각주/설명서가 필요함 라이츠에 대한 최신 정보를 실시간으로 홈페이지에서 볼 수 있었으면 직원의 인사이드가 좋았으면 함 	

- ☑ 출판지원사업은 전년대비 고객만족도 점수가 소 폭으로 상승하였으며, 가중치가 낮고 타 사업대비 점수가 높아 지속적인 관리가 필요함. 특히, 여성과 40대의 만족도 점수가 낮으며, 언어권별로는 아시아(한국 제외) 고객이 낮게 나타나 이를 중점적으로 서비스 개선이 요구됨.
- ☑ 서비스 품질 측면에서는 시스템 이용 편리성에 대해서 불만족하는 것으로 나타남. 기관 홈페이지에 최신 자료들을 신속하게 업데이트 해주는 노력이 필요해 보임.
- ☑ 건의사항으로 외국인을 위해 각주/설명서 작성 필요, 최신 정보 실시간 업데이트 등 다양한 의견이 나타남.

2. 업무유형별 주요 결과 요약

2.3. 국내/해외교류사업

업무유형	모집단	표본수	2019년 점수	가중치	개선 순위
국내/해외교류사업	141명	41명	95.3점 (전년대비▲4.7)	29.3%	2순위
서비스 개선 품질		응답자 특성별 결과		개선 및 건의사항	
<ul style="list-style-type: none"> 서비스 효익성 → 기관의 서비스는 목적 달성 과정에 필요한 수단을 제공함 이용자 환경 편리성_비방문 → 기관의 서비스는 이용하기 편리함 		<ul style="list-style-type: none"> 성별 : 여성(94.9점) 연령 : 30대 이하(94.2점) 언어권 : 한국(93.5점) 		<ul style="list-style-type: none"> 번역 아카데미에 터키어도 있으면 좋겠음 많은 행사와 이벤트, 특강 진행, 한국 작가를 만날 기회를 주었으면 함 새로운 번역가 양성을 위해 투자가 필요함 	

- ☑ 국내/해외교류사업은 전년대비 고객만족도 점수가 큰 폭으로 상승하였으며, 가중치가 높고 타 사업대비 점수가 높아 유지 강화가 필요함. 특히, 여성과 30대 이하의 만족도 점수가 낮으며, 언어권별로는 한국 고객이 낮게 나타나 이를 중점적으로 서비스 개선이 요구됨.
- ☑ 서비스 품질 측면에서는 서비스 이용 과정 및 시스템 이용 편리성에 대해서 불만족하는 것으로 나타남.
- ☑ 건의사항으로 아카데미에 터키어도 있었으면, 많은 행사가 있었으면, 번역가 양성을 위한 투자가 필요함 등 다양한 의견이 나타남.

2. 업무유형별 주요 결과 요약

2.4. 국내외번역인력 양성사업

업무유형	모집단	표본수	2019년 점수	가중치	개선 순위
국내외번역인력 양성사업	165명	41명	89.7점 (전년대비▲2.8)	25.8%	3순위
서비스 개선 품질		응답자 특성별 결과		개선 및 건의사항	
<ul style="list-style-type: none"> 서비스 완결성 → 기관의 서비스를 이용하는 전 과정에 문제 없음 이용자 환경 편리성_비방문 → 기관의 서비스는 이용하기 편리함 		<ul style="list-style-type: none"> 성별 : 여성(89.5점) 연령 : 30대 이하(88.0점) 언어권 : 영미(81.1점) 		<ul style="list-style-type: none"> 아카데미 학생들이 번역가가 되도록 지원을 해주면 좋겠음 기기(프로젝터 등)를 새 것으로 교체 번역교육과 번역지원사업을 확대하여 주었으면 	

☑ 국내외번역인력 양성사업은 전년대비 고객만족도 점수가 큰 폭으로 상승하였으며, 가중치가 낮고 타 사업대비 점수가 낮아 점진적인 개선이 필요함.

특히, 여성과 30대 이하의 만족도 점수가 낮으며, 언어권별로는 영미 고객이 낮게 나타나 이를 중점적으로 서비스 개선이 요구됨.

☑ 서비스 품질 측면에서는 서비스 이용 과정 및 시스템 이용 편리성에 대해서 불만족하는 것으로 나타남.

☑ 건의사항으로 학생들이 번역가가 되도록 지원을 해주었으면, 기기 교체, 번역교육과 지원사업 확대 등 다양한 의견이 나타남.

3. 결론



서비스 개선 의견

○ ‘번역지원사업’을 우선적으로 개선

- 기관에서 진행하고 있는 모든 업무가 모두 중요하나 고객만족도를 높이기 위해서는 가중치가 상대적으로 큰 업무부터 고려되어야 함.
- 특히, ‘번역지원사업’은 가중치가 26.1%로 높인데 반해, 만족도 수준이 낮게 나타남.

○ 고객이 느끼는 불편함 해소

- 업무유형별 서비스 개선 품질을 살펴보면, 전반적으로 서비스 이용 편리성이 도출됨. 고객의 입장에서 서비스를 편리하게 이용할 수 있도록 개선이 필요하며, 최신 자료들도 신속하게 업데이트 될 수 있도록 노력이 필요해 보임.
- 기관에서는 지원사업이 많다 보니 예산을 아끼지 않았으면, 다양한 지원, 인력 양성을 위한 투자 등을 요구하는 건의사항이 상대적으로 많이 나타남. 지원사업을 더 늘리기보단 현재 계획 중인 지원사업을 보다 많은 사람이 인지 할 수 있도록 적극적인 홍보 활동 및 사전 공지가 필요해 보임.

○ 정보 제공 및 전문성 강화

- 고객을 응대하는 직원들간의 업무 능력 스킬이 차이가 있고 잦은 인사이동으로 업무 숙지도가 낮아 피드백이 없다, 인력 확충 등에 대한 의견이 나타난 것으로 사료됨. 인사이동 시 인계자는 인수인이 충분히 숙달될 때까지 멘토링이 필요하며, 업무 매뉴얼을 작성하여 업무에 차질이 없도록 해야함. 또한, 필요에 따라 전문성 강화 교육을 통해 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 노력이 필요해 보임.



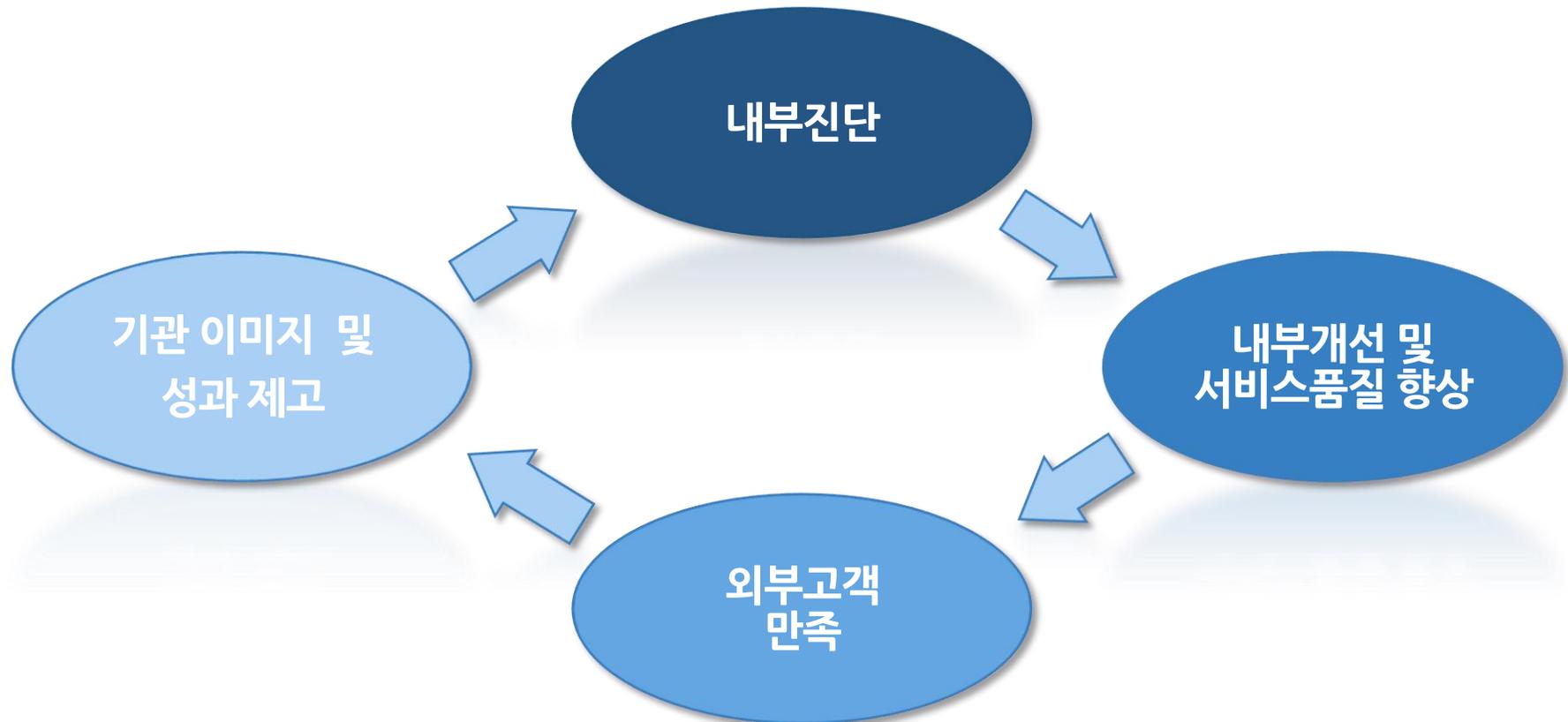
Part **VI** 고객만족경영
내부역량진단

1. 조사 개요
2. 고객만족경영 수준
3. 내부직원 만족도

1. 조사 개요

1.1. 조사 목적

2019년 기관들의 고객만족경영 수준 및 내부직원 만족 수준을 진단하여,
궁극적으로 외부고객 서비스 품질 및 조직성 향상을 목적으로 실시함



1. 조사 개요

1.2. 조사 대상 기관 유형 구분

기관 유형	한국문화예술위원회		
산업경제 (31개)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (재)APEC기후센터 ▪ (재)국제원산지정보원 ▪ (재)한국스마트그리드사업단 ▪ (재)한식진흥원 ▪ (주)한국건설관리공사 ▪ 국제식물검역인증원 ▪ 농업정책보험금융원 ▪ 수도권매립지관리공사 ▪ 식품안전정보원 ▪ 재단법인 한국에너지재단 ▪ 전략물자관리원 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 한국공정거래조정원 ▪ 한국로봇산업진흥원 ▪ 한국발명진흥회 ▪ 한국사회적기업진흥원 ▪ 한국산업기술시험원 ▪ 한국상하수도협회 ▪ 한국세라믹기술원 ▪ 한국어촌어항공단 ▪ 한국원자력안전기술원 ▪ 한국원자력안전재단 ▪ 한국원자력통제기술원 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 한국저작권보호원 ▪ 한국저작권위원회 ▪ 한국지식재산보호원 ▪ 한국지식재산연구원 ▪ 한국항로표지기술원 ▪ 한국해양과학기술원 ▪ 한국해양조사협회 ▪ 한국해양진흥공사 ▪ 환경보전협회
문화국민생활 (42개)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (재)국악방송 ▪ (재)예술경영지원센터 ▪ (재)예술의전당 ▪ (재)한국예술인복지재단 ▪ (주)위터웨이플러스 ▪ 가족위생방역지원본부 ▪ 건설근로자공제회 ▪ 게임물관리위원회 ▪ 국립낙동강생물자원관 ▪ 국립박물관문화재단 ▪ 국립해양박물관 ▪ 국립해양생물자원관 ▪ 노사발전재단 ▪ 대한법률구조공단 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대한장애인체육회 ▪ 대한체육회 ▪ 민주화운동기념사업회 ▪ 영상물등급위원회 ▪ 영화진흥위원회 ▪ 전쟁기념사업회 ▪ 주택관리공단(주) ▪ 코레일관광개발(주) ▪ 코레일네트웍스(주) ▪ 코레일로지스(주) ▪ 코레일유통(주) ▪ 태권도진흥재단 ▪ 한국건강가정진흥원 ▪ 한국공예디자인문화진흥원 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 한국도박문제관리센터 ▪ 한국문학번역원 ▪ 한국문화예술위원회 ▪ 한국문화재단 ▪ 한국문화정보원 ▪ 한국법무보호복지공단 ▪ 한국수목원관리원 ▪ 한국에너지정보문화재단 ▪ 한국여성인권진흥원 ▪ 한국영상자료원 ▪ 한국의료기기안전정보원 ▪ 한국의약품안전관리원 ▪ 한국잡월드 ▪ 한국출판문화산업진흥원
교육기관 및 병원 (6개)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 학교법인한국폴리텍 ▪ 한국기술교육대학교 ▪ 한국문화예술교육진흥원 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 한국양성평등교육진흥원 ▪ 한국전력국제원자력대학원대학교 ▪ 한전의료재단 한일병원 	

1. 조사 개요

1.3. 조사 설계

구분	내용
조사 대상	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 고객만족도 조사 대상 기관(79개) (산업경제 - 31개, 문화국민생활 - 42개, 교육기관 및 병원 - 6개)
조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이메일(E-mail) 조사
조사 기간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2020년 1월 30일 ~ 2020년 2월 17일
조사내용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 고객만족경영활동 진단 <ul style="list-style-type: none"> ① Shared Value - CS 비전 체계 구축, CS 전략 수립 ② Value Infra - CS 전담 조직, CS활동 평가에 따른 보상, VOC 수집 채널 관리 ③ Value Creation - 정기적인 CS 교육, 고객응대 및 업무처리 표준화, 임직원들의 CS 마인드 ④ Value Providing - 고객관계증진 활동, 고객의견 수렴 후 업무 반영 ▪ 고객만족경영활동 현황 파악 - CS비전 체계, 자체 진단/조사, 내부평가 반영, 포상, VOC채널 등 ▪ 내부직원 만족도 <ul style="list-style-type: none"> ① 조직 - 경영진, 조직문화, 자긍심 ② 관계 - 상사, 동료, 부서간 ③ 업무 - 업무내용, 근무환경 ④ 제도 - 인사, 보상, 복리후생제도, 교육훈련 ▪ 내부직원 만족 제고를 위한 활동 - 경영진과의 소통채널, 복리후생제도, 교육 및 훈련 등

2. 고객만족경영 수준

2.1. 고객만족경영 수준 진단 모델

고객의 잠재적 혹은 현재의 니즈를 충족시켜 줄 수 있는 **요인들을 발굴**하기 위해 Shared Value에서 Value Providing까지 내부 고객만족경영 수준을 진단함.

Shared Value

조직/개인의 의사
결정, 행동의 준거점

Value Infra

가치 창조를 위한
핵심 필요 자원과 활동

Value Creation

고객 니즈 충족을
위한 제품/서비스
창조

Value Providing

고객과 관계 형성,
커뮤니케이션 수행,
가치 전달

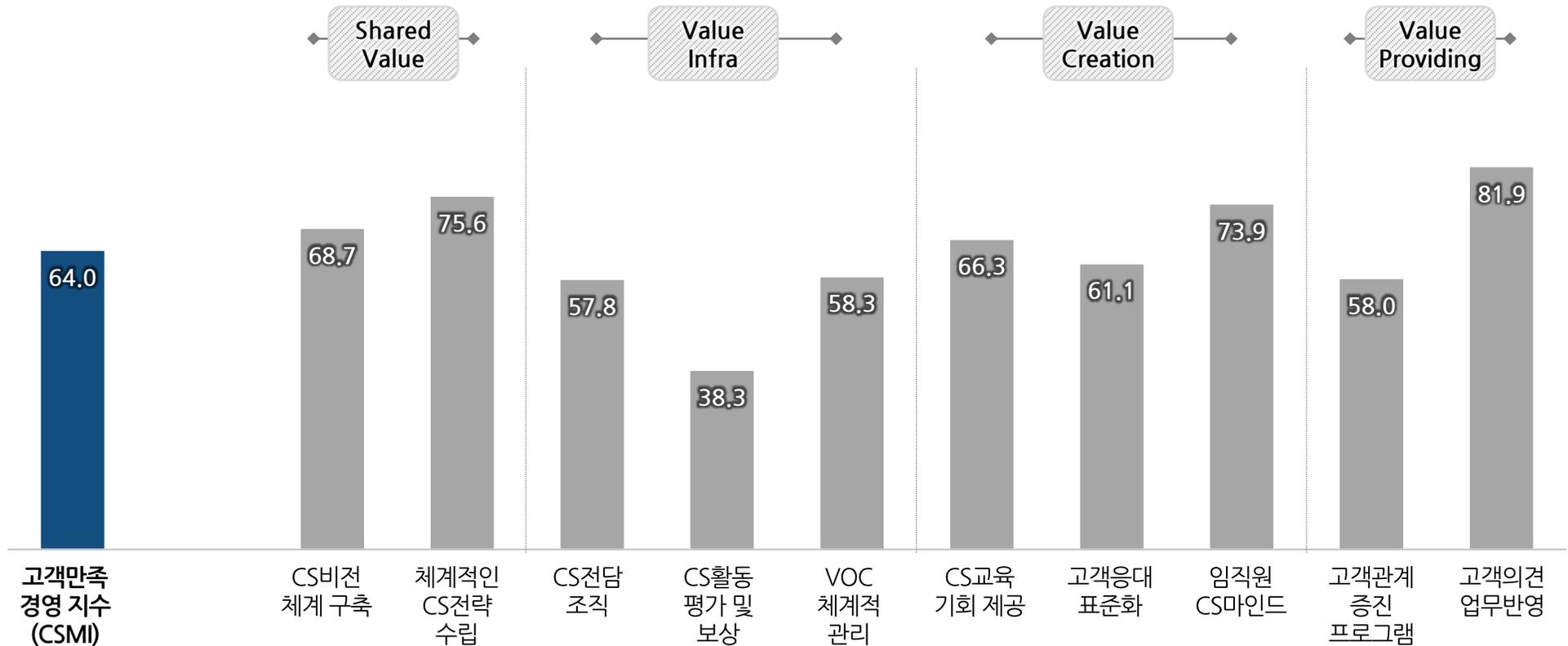
Customer Satisfaction

고객의 기대사항들을
충족

2. 고객만족경영 수준

2.2. 고객만족경영 수준 진단_전체 점수

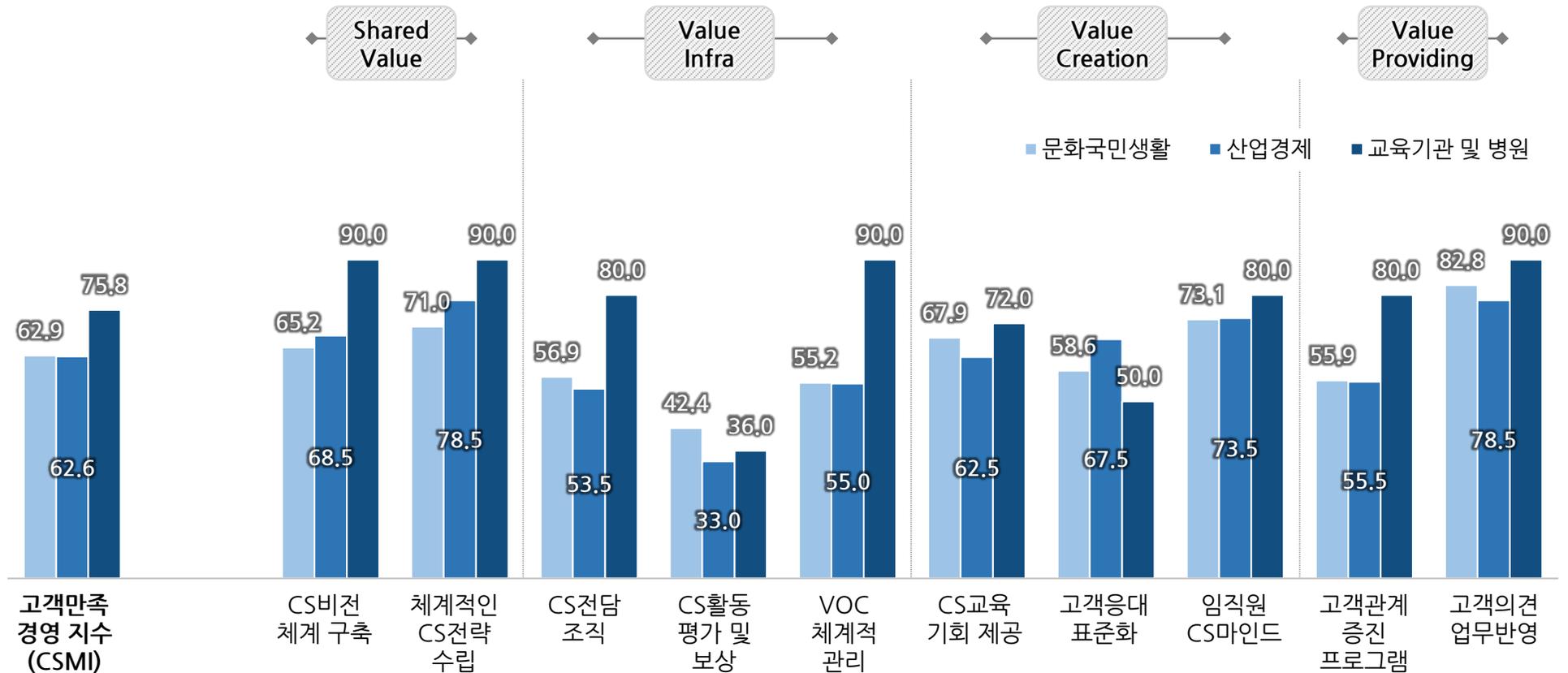
고객만족경영 지수(CSMI)는 **64.0점**으로 '고객의견 업무반영'이 상대적으로 높게 나타난 반면, 'CS활동 평가 및 보상'이 가장 낮은 수준을 보임.



2. 고객만족경영 수준

2.2. 고객만족경영 수준 진단_기관 유형별 비교

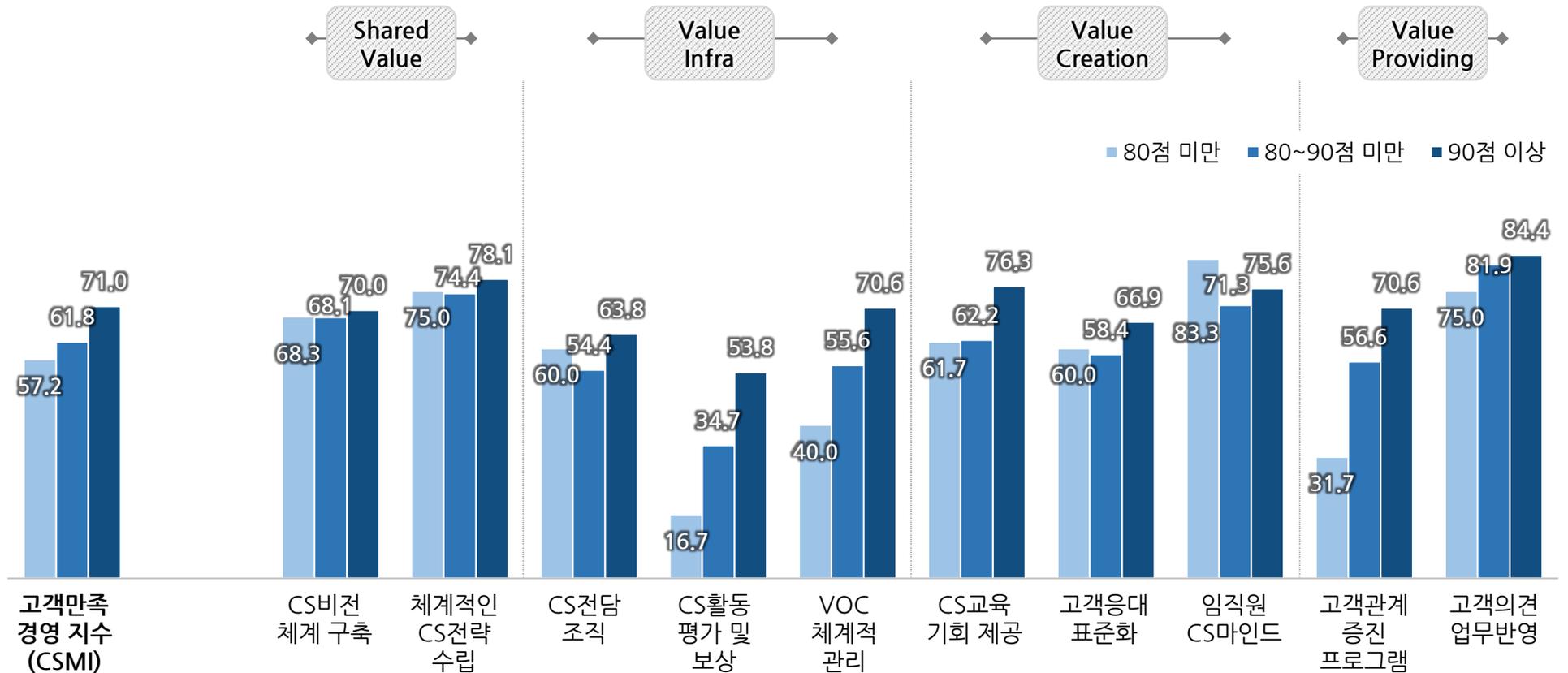
기관 유형별 비교 결과, 'CS활동 평가 및 보상', '고객응대 표준화'를 제외한 모든 항목에서 **교육기관 및 병원**의 고객만족경영 수준이 상대적으로 높게 나타남.



2. 고객만족경영 수준

2.2. 고객만족경영 수준 진단_PCSI2.0 수준별 비교

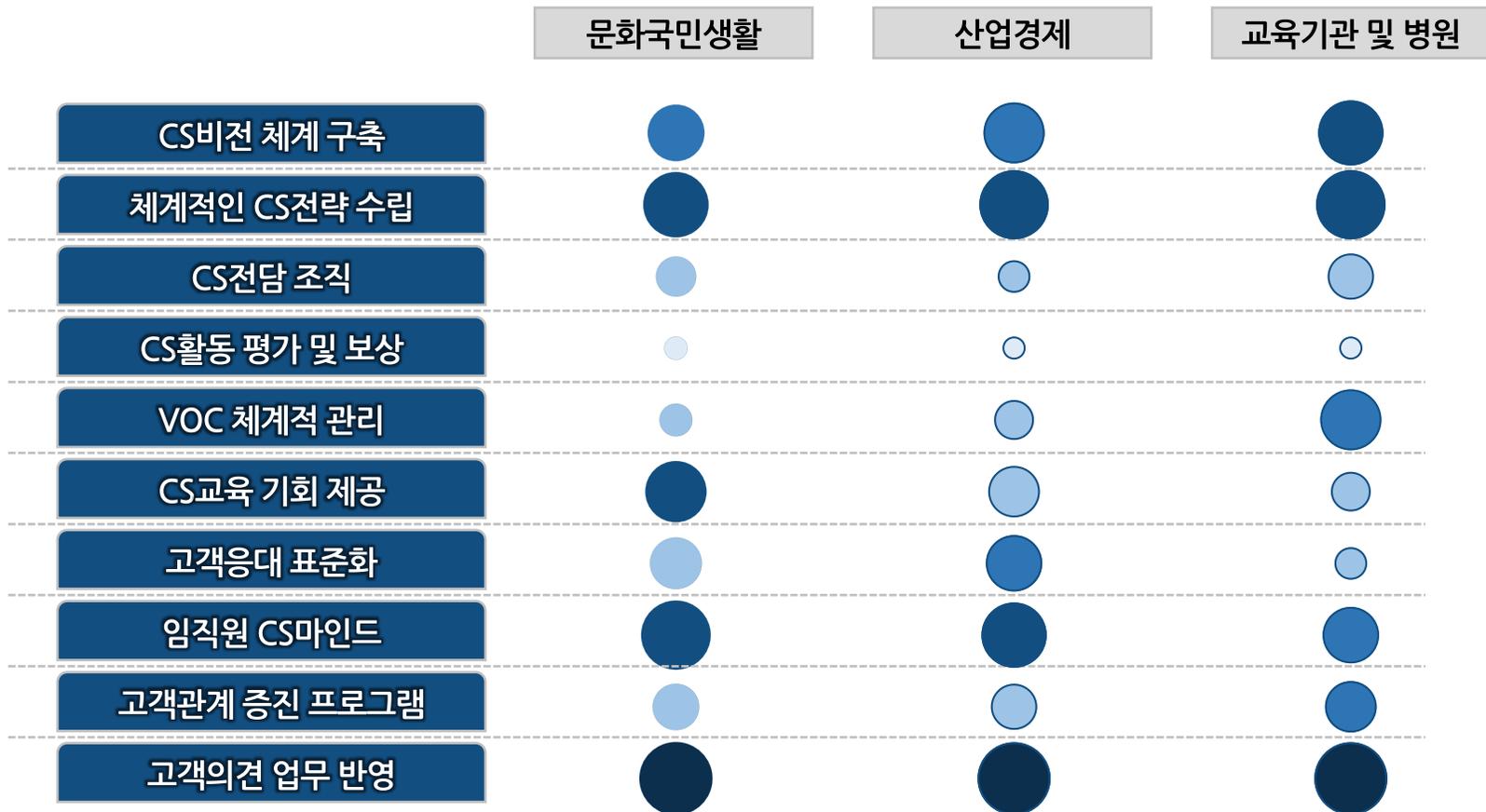
PCSI2.0 수준별 고객만족경영 수준 비교 결과,
PCSI2.0 점수가 높을수록 고객만족경영 수준도 높게 나타남.



2. 고객만족경영 수준

2.3. 외부고객만족도 제고에 효과적인 활동

외부고객만족도 제고에 효과적인 활동으로는 '고객관계 증진 프로그램', '체계적인 CS전략 수립', '임직원 서비스 마인드' 등이 영향력이 큰 것으로 나타남.



3. 내부직원 만족도

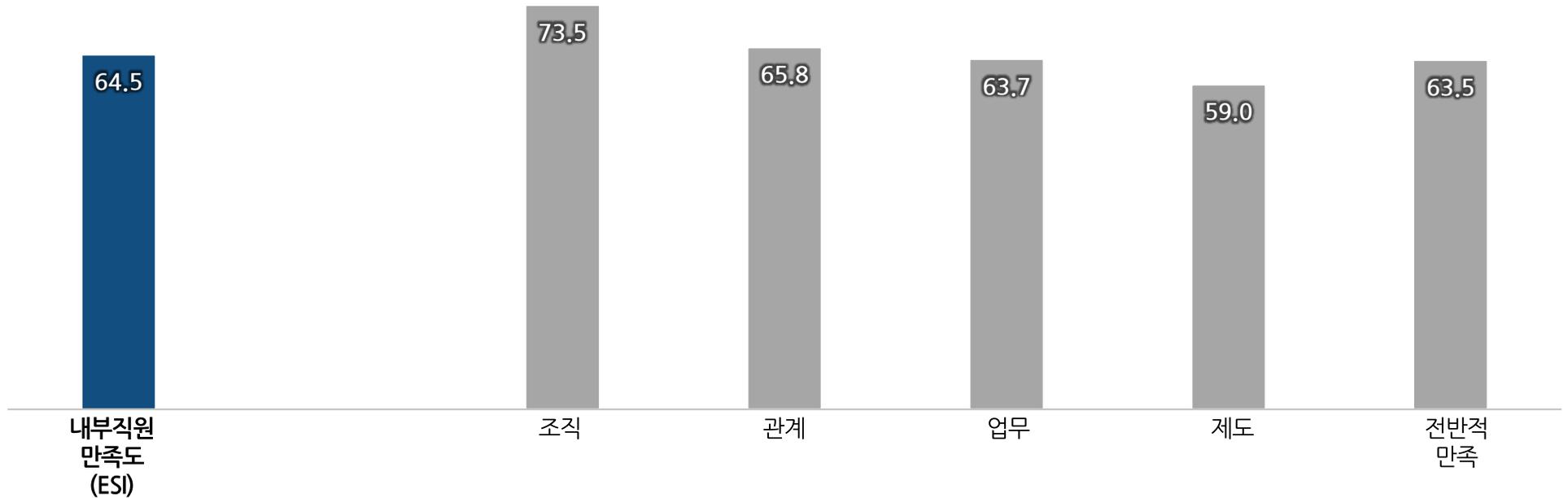
3.1. 내부직원 만족도 조사 모델



3. 내부직원 만족도

3.2. 내부직원 만족도 수준 진단_전체 점수

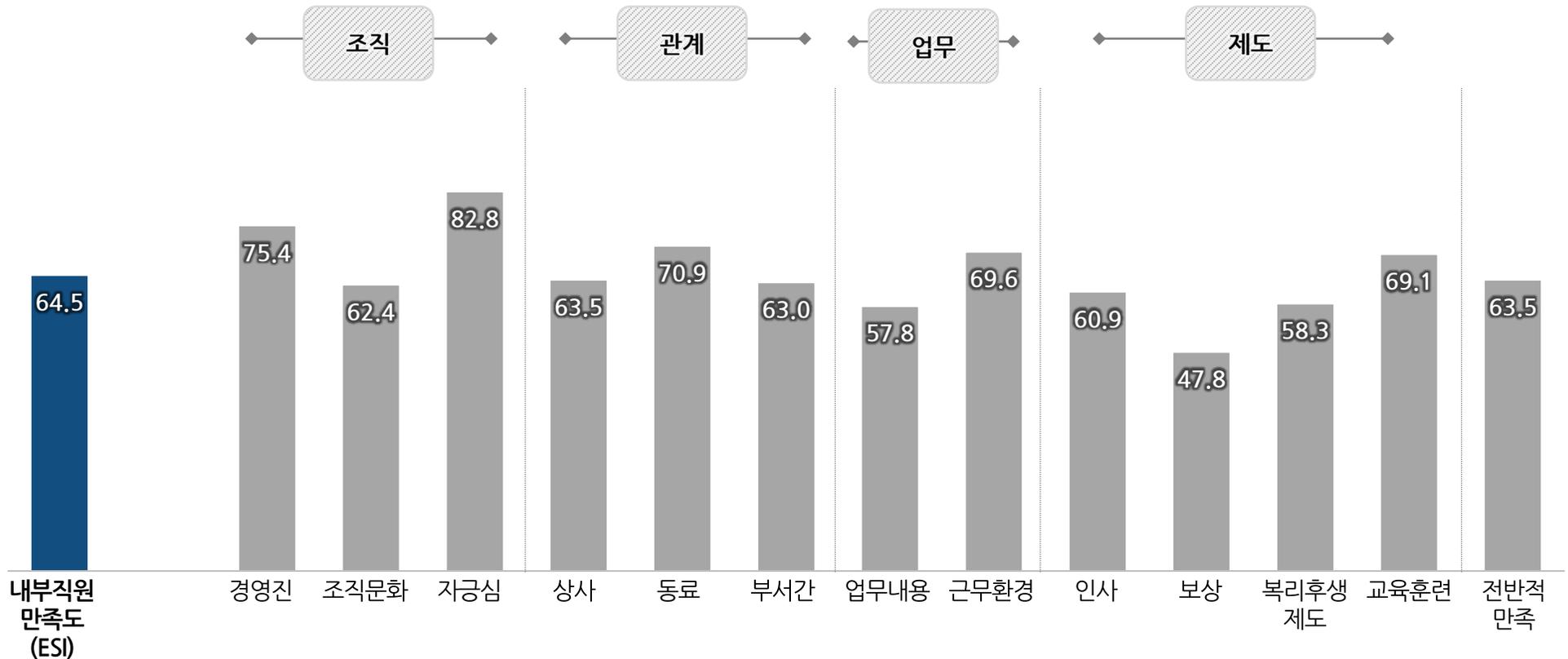
내부직원 만족도 평균은 64.5점으로, 조직 차원이 73.5점으로 가장 높게 나타난 반면, 제도 차원은 59.0점으로 가장 낮게 나타남.



3. 내부직원 만족도

3.2. 내부직원 만족도 수준 진단_세부품질 점수

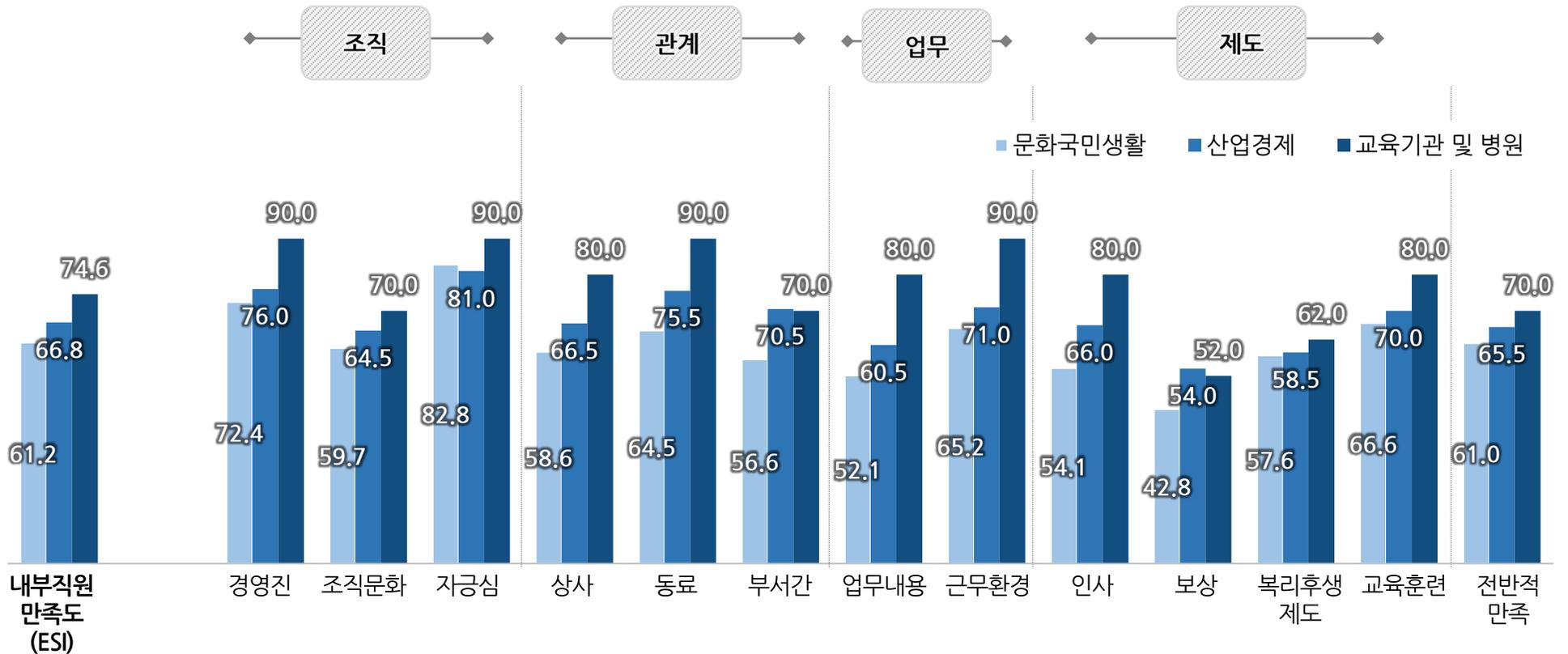
세부적으로 살펴보면, 조직 차원의 **자긍심** 항목이 **82.8점**으로 가장 높게 나타난 반면, 제도 차원의 **보상** 항목은 **47.8점**으로 가장 낮은 수준을 보임.



3. 내부직원 만족도

3.2. 내부직원 만족도 수준 진단_기관 유형별 지수

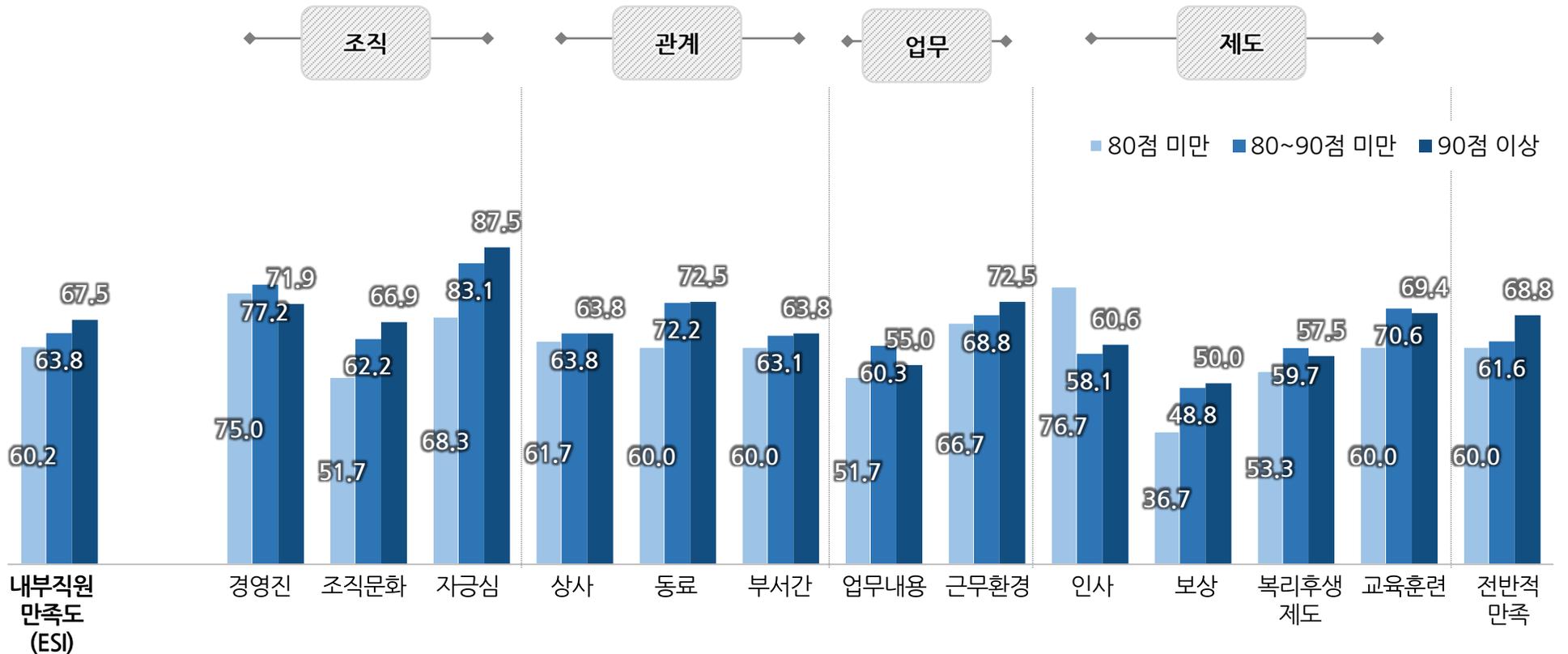
공공기관 그룹별 비교 결과, 전반적인 항목에서 **교육기관 및 병원**의 내부직원 만족도가 높게 나타난 반면, **문화국민생활**의 내부직원 만족도는 낮게 나타남.



3. 내부직원 만족도

3.2. 내부직원 만족도 수준 진단_PCSI2.0수준별 지수

PCSI2.0 수준별 내부직원 만족도 수준 비교 결과,
 전반적으로 **PCSI2.0 점수가 높을수록** 내부직원 만족도 수준도 높게 나타남.





Part **VII** Appendix

1. 사업유형별 문항 점수

1. 번역지원사업

Dimension	Component	항목내용	점수(점)
상품품질	본원적 욕구충족	기관명을 통해 이용한 시설, 장비, 제품 등은 나의 이용 목적에 부합한다.	89.6
	서비스 효익성	기관명의 시설, 장비, 제품 등은 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다.	89.1
	서비스 완결성	기관명에서 제공한 시설, 장비, 제품 등을 전 과정에 걸쳐 사용하는 데에 문제가 없다.	90.0
전달품질	상호작용	기관명 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다.	93.9
	커뮤니케이션	기관명은 필요한 정보나 업무처리 결과를 등을 분명하게 알려준다.	88.7
	고객케어	기관명 직원은 내가 필요한 시설, 장비, 제품 등을 이용할 수 있도록 최선을 다한다.	93.0
환경품질	이용자 환경 편리성	방문 이용자: 기관명의 관련시설 및 환경은 쾌적하다.	85.9
		비방문 이용자: 기관명의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다.	88.3
	제도/절차/시스템환경	기관명 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다.	89.6
	인적자원역량환경	기관명의 직원의 업무처리 능력은 우수하다.	87.4
사회적 책임	정책타당성	기관명은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다	89.1
	지속가능성	기관명은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다	93.5
	윤리성	기관명의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다.	86.5
불일치	기대 대비	사전에 기대하셨던 것'과 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	80.9
	이상점 대비	상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	83.5
	타기관 대비	경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	87.4
전반적 고객만족	인지적만족	기관명의 서비스가 전반적으로 만족스럽다.	88.3
	감정적만족	기관명의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 든다.	87.8
성과	사회성과	기관명의 사업/활동으로 국민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	85.2
	기관성과	기관명의 서비스를 이용하신 후, 기관의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?	-

2. 출판지원사업

Dimension	Component	항목내용	점수(점)
상품품질	본원적 욕구충족	기관명을 통해 이용한 시설, 장비, 제품 등은 나의 이용 목적에 부합한다.	83.5
	서비스 효익성	기관명의 시설, 장비, 제품 등은 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다.	86.0
	서비스 완결성	기관명에서 제공한 시설, 장비, 제품 등을 전 과정에 걸쳐 사용하는 데에 문제가 없다.	87.0
전달품질	상호작용	기관명 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다.	94.0
	커뮤니케이션	기관명은 필요한 정보나 업무처리 결과를 등을 분명하게 알려준다.	93.5
	고객케어	기관명 직원은 내가 필요한 시설, 장비, 제품 등을 이용할 수 있도록 최선을 다한다.	92.5
환경품질	이용자 환경 편리성	방문 이용자: 기관명의 관련시설 및 환경은 쾌적하다.	100.0
		비방문 이용자: 기관명의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다.	84.1
	제도/절차/시스템환경	기관명 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다.	92.5
	인적자원역량환경	기관명의 직원의 업무처리 능력은 우수하다.	94.5
사회적 책임	정책타당성	기관명은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다	89.5
	지속가능성	기관명은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다	86.5
	윤리성	기관명의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다.	88.5
불일치	기대 대비	사전에 기대하셨던 것'과 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	92.0
	이상점 대비	상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	95.0
	타기관 대비	경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	89.5
전반적 고객만족	인지적만족	기관명의 서비스가 전반적으로 만족스럽다.	92.0
	감정적만족	기관명의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 든다.	92.5
성과	사회성과	기관명의 사업/활동으로 국민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	-
	기관성과	기관명의 서비스를 이용하신 후, 기관의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?	89.0

3. 국내/해외교류사업

Dimension	Component	항목내용	점수(점)
상품품질	본원적 욕구충족	기관명을 통해 이용한 서비스는 나의 이용 목적에 부합한다.	96.6
	서비스 효익성	기관명의 서비스는 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다.	96.1
	서비스 완결성	기관명에서 제공한 서비스는 전 과정에 걸쳐 이용하는 데에 문제가 없다.	95.4
전달품질	상호작용	기관명 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다.	98.8
	커뮤니케이션	기관명은 필요한 정보나 업무처리 결과를 등을 분명하게 알려준다.	97.6
	고객케어	기관명 직원은 내가 필요한 서비스를 받을 수 있도록 최선을 다한다.	98.3
환경품질	이용자 환경 편리성	방문 이용자: 기관명의 관련시설 및 환경은 쾌적하다.	93.9
		비방문 이용자: 기관명의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다.	92.0
	제도/절차/시스템환경	기관명 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다.	97.8
	인적자원역량환경	기관명의 직원의 업무처리 능력은 우수하다.	98.0
사회적 책임	정책타당성	기관명은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다	96.6
	지속가능성	기관명은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다	97.6
	윤리성	기관명의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다.	96.8
불일치	기대 대비	사전에 기대하셨던 것'과 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	93.2
	이상점 대비	상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	91.0
	타기관 대비	경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	93.4
전반적 고객만족	인지적만족	기관명의 서비스가 전반적으로 만족스럽다.	94.9
	감정적만족	기관명의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 든다.	95.4
성과	사회성과	기관명의 사업/활동으로 국민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	89.3
	기관성과	기관명의 서비스를 이용하신 후, 기관의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?	-

4. 국내외번역인력 양성사업

Dimension	Component	항목내용	점수(점)
상품품질	본원적 욕구충족	기관명을 통해 이용한 서비스는 나의 이용 목적에 부합한다.	91.2
	서비스 효익성	기관명의 서비스는 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다.	86.6
	서비스 완결성	기관명에서 제공한 서비스는 전 과정에 걸쳐 이용하는 데에 문제가 없다.	88.5
전달품질	상호작용	기관명 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다.	95.6
	커뮤니케이션	기관명은 필요한 정보나 업무처리 결과를 등을 분명하게 알려준다.	91.2
	고객케어	기관명 직원은 내가 필요한 서비스를 받을 수 있도록 최선을 다한다.	92.9
환경품질	이용자 환경 편리성	방문 이용자: 기관명의 관련시설 및 환경은 쾌적하다.	90.5
		비방문 이용자: 기관명의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다.	80.0
	제도/절차/시스템환경	기관명 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다.	91.2
	인적자원역량환경	기관명의 직원의 업무처리 능력은 우수하다.	90.7
사회적 책임	정책타당성	기관명은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다	90.5
	지속가능성	기관명은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다	90.7
	윤리성	기관명의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다.	86.6
불일치	기대 대비	사전에 기대하셨던 것'과 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	84.4
	이상점 대비	상상하실 수 있는 '가장 이상적인 서비스 수준'과 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	82.7
	타기관 대비	경험하셨던 '다른 기관이나 기업의 서비스'와 비교할 때, 기관명의 서비스는 어떠셨습니까?	90.2
전반적 고객만족	인지적만족	기관명의 서비스가 전반적으로 만족스럽다.	90.5
	감정적만족	기관명의 서비스를 이용한 후, 기관에 대해 긍정적인 느낌이 든다.	91.2
성과	사회성과	기관명의 사업/활동으로 국민의 삶의 질이 향상되었다고 생각하십니까?	83.7
	기관성과	기관명의 서비스를 이용하신 후, 기관의 사업/활동에 대해 신뢰감을 갖게 되었습니까?	-

감사합니다

