



‘대한민국 최고 수준의 정부기업 구현’

전 남 지 방 우 정 청

수신자 수신자 참조

(경유)

제목 2015년도 한국산업의 고객만족도조사(KCSI) 1위 달성 알림

1. 관련

가. 우정계획과-988(2015.03.02. 2015년도 KCSI 평가 대비 철저)

나. 우정계획과-5128(2015.10.12 2015년도 한국산업의(KCSI) 1위 달성에 따른 홍보 실시)

2. 우정사업본부가 『대한민국 최고 수준의 정부기업 구현』이라는 비전하에 2015년도 한국산업의 고객만족도조사(KCSI) 공공서비스 부문 17년 연속 1위를 달성 하였음을 다음과 같이 알려 드리니 우정사업 홍보에 적극 활용하시기 바랍니다.

가. 조사개요

1) 조사기간: 2015. 4월 ~ 8월(5개월)

2) 조사기관: 한국능률협회컨설팅(KMAC)

3) 조사대상: 서울·수도권, 부산, 대구, 대전, 광주, 울산 지역 우체국

※ 최근 6개월간 2회 이상 우편서비스 이용한 성인남녀(20세 이상 60세 미만)

4) 대상산업: 111개 산업 중 일반행정* 및 공공서비스 부문

☞ 일반행정이란? 세무, 등기, 치안, 고속도로, 수도, 우편, 전력, 철도 등 9개 부문

5) 조사방법: 가구 방문에 의한 일대일 개별 면접조사

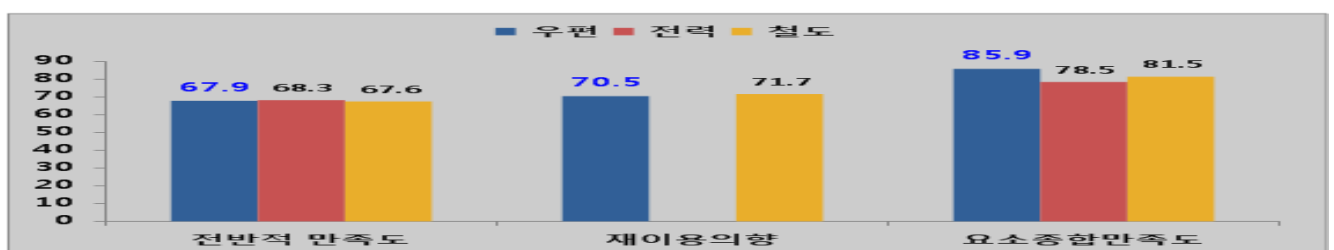
6) 조사내용: 전반적 만족도 40%, 요소 만족도 40%, 재이용 의향 20%

나. 조사(평가)결과

1) KCSI 종합성적

구분	우편	철도	전력	수도	고속도로	등기소	세무서	치안행정	교육
점수	75.6	74.0	73.4	73.1	70.4	70.1	69.2	65.1	51.2
순위	1위	2위	3위	4위	5위	6위	7위	8위	9위

<요소별 세부 만족도>



2) 결과분석

- 일반 행정서비스 만족도는 우편이 75.6점으로 가장 높고, 다음으로 철도(74.0점), 전력(73.4점) 등의 순으로 높은 반면 교육은 51.2점으로 가장 낮음
- 우편의 종합만족도가 75.6점으로 17년 연속 1위 차지함

다. 향후계획

- 1) 외부기관 등 대외홍보 활동에 활용
※ 포스터, 현수막 또는 X배너 등 게시
- 2) KPCSI 평가 마무리 대비 철저(10월~11월). 끝.

전남지방우정청장



수신자 총괄국장

주무관

양정

우정계획과장

황백만

우정사업국장

우홍철

청장

10/19
문성계

협조자

시행 우정계획과-5294 (2015.10.20.) 접수 ()

☎ 61945 광주광역시 서구 계수로 41 / <http://www.npost.go.kr>
전화 [\(062\)600-4620](tel:0626004620) / 전송 (062)385-5724 / kjss418@koreapost.go.kr / 공개