

보도시점 2025. 4. 15.(화) 10:00 배포 2025. 4. 15.(화) 08:00

'24년 공공기관 고객만족도 조사, 작년 대비 우수기관 증가

- 컨설팅 교육 이후 2년 연속 미흡 기관 중 6개 기관의 평가 등급 상승
- 결과는 경영평가 반영 및 공공기관 경영정보시스템(Alio)에 공시 예정

기획재정부는 공기업·준정부기관 등 182개 공공기관을 대상으로 2024년도 고객만족도를 전화와 현장 방문을 통해 조사한 결과, 우수기관 비율은 작년 대비 10.6%p 늘어난 35.2%로 나타났고, 보통기관과 미흡기관은 각각 9.6%p, 1.0%p 감소한 39.6%, 24.7%로 집계되었다고 공개하였다.

['24년 공공기관 고객만족도 조사 등급결과]

등급	24년		23년		전년대비	
	기관수	비율	기관수	비율	기관수	비율
우수	64	35.2%	45	24.6%	+19	+10.6%p
보통	72	39.6%	90	49.2%	△18	△9.6%p
미흡	45	24.7%	47	25.7%	△2	△1.0%p
제외	1	0.5%	1	0.5%	-	-
계	182	100.0%	183	100.0%	△1	-

* 신규기관은 등급 산정에서 제외

또한, '23년 조사에서 2년 연속 미흡 판정을 받은 10개 기관을 대상으로 지난해 「고객 만족 리더십 향상 교육」을 실시한 결과, 6개 기관의 등급이 상승했고, 이 중 한국석유공사는 2단계가 오른 '우수' 등급*으로 평가되었다.

* ('22~'23) 미흡 → ('24) 보통 : 5개(주택도시보증공사, 한국마사회, 한국방송통신전파진흥원, 한국토지주택공사, 한국보훈복지의료공단)

('22~'23) 미흡 → ('24) 우수 : 1개(한국석유공사)

< '미흡→우수' 기관 등급상승 요인 >

- ▶ (한국석유공사) 알뜰주유소 사업주(주 고객)의 개선 요구사항(수송 개선 등)을 체계적으로 관리하고 국내외 석유 가격, 수급 통계 등에 관한 석유 정보 서비스인 페트로넷 및 오피넷을 운영하는 등 고객 편의 제공

특히, 금번 고객만족도 조사에서는 총 3개 기관이 지속적인 서비스 개선 노력으로 '19년 현행 조사모델이 도입된 이후 6년 연속 우수기관으로 선정* 되고, 제주국제자유도시개발센터 등 총 54개 기관**이 전년에 비해 등급이 상승하는 등 전반적으로 고객만족도가 개선되는 성과를 거두었다.

* (6년 연속 우수기관) 대한무역투자진흥공사, 한국무역보험공사, 축산물품질평가원

기관명	6년 연속 우수기관 선정 사유
대한무역투자 진흥공사	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중소·중견기업의 수출 애로 해소와 새로운 시장발굴에 앞장서는 등 통상환경의 불확실성 속에서도 고객 요구에 효과적으로 대응 ○ 고객의 소리를 체계적으로 반영하는 VOC(Voice of Customer) 시스템을 운영하고 있으며, 고객 불만에 대해 72시간 이내 응답 체계를 유지
축산물품질평가원	<ul style="list-style-type: none"> ○ 축산유통관련 서류를 한 장으로 처리하는 '축산물 원패스' 및 가격 수급 동향을 편리하게 제공하는 '축산유통정보 다봄' 등 고객 맞춤 서비스 제공 ○ VOC(Voice of Customer) 협의회를 통해 분기별 고객 불편 사항 처리 결과를 점검하는 등 체계적인 CS 대응체계 유지
한국무역보험공사	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객에게 질 높은 서비스를 제공할 수 있도록 다양한 교육 프로그램 운영 및 고객 접점 직원들의 정서 관리 등 지원 추진 ○ CRM(Customer Relationship Management) 시스템을 통해 고객의 단순 문의 외에 불만, 제안까지 기록하는 등 체계적으로 VOC(Voice of Customer) 관리

** ('23) 미흡→ ('24) 우수 : 제주국제자유도시개발센터 등 12개 기관
 ('23) 미흡→ ('24) 보통 : 주택도시보증공사 등 20개 기관
 ('23) 보통→ ('24) 우수 : 한국조폐공사 등 22개 기관

45개 미흡기관에 대해서는 대국민 서비스 개선 계획을 수립하여 주무부처가 분기별 이행실적을 점검할 예정이고, 이와 별도로 공공기관의 전반적인 고객중심경영 체계가 정착될 수 있도록 컨설팅 교육 등을 실시할 계획이다.

공공기관 고객만족도 조사는 「공공기관의 운영에 관한 법률(제13조제2항)」에 따라 공공기관이 제공하는 서비스 품질을 향상하고자 서비스를 받은 고객을 대상으로 매년 실시하는 설문조사로, PCSI* 2.0 모델을 기반으로 수행되고 있다.

* Public-service Customer Satisfaction Index의 약자로, 공공서비스에 대한 고객만족지수를 의미

현재 기존 고객만족도 조사에 변화된 환경 여건을 반영한 PCSI 3.0 모델을 개발 중으로, '25년 시범 도입 이후 '26년 전면 도입하여 공공기관 고객만족도 조사의 타당성을 제고해 나갈 예정이다.

이외에도, 정부는 매년 실시하는 공공기관 고객만족도 조사를 통해 공공기관이 고객 만족 경영을 강화하고, 고객지향적 마인드를 제고할 수 있도록 적극 노력할 계획이다.

참고 1 : 공공기관 고객만족도 조사 개요

참고 2 : 공공기관별 고객만족도 조사 결과(가나다 순)

담당 부서	공공정책국 공공혁신기획과	책임자	과 장	이철규 (044-215-5610)
		담당자	사무관	강민서 (minseo610@korea.kr)



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병·의원으로



참고 1

공공기관 고객만족도 조사 개요

- (개요) 공운법 제13조*에 따라 공공기관의 고객중심경영 체계 구축을 위해 매년 공공기관 서비스 이용자의 만족도를 조사

- 공기업은 '99년, 준정부기관은 '04년, 기타공공기관은 '05년부터 실시

* **법 제13조제2항** ②국민에게 직접 서비스를 제공하는 공공기관은 그 공공기관의 서비스를 제공받는 국민을 대상으로 **연 1회 이상 고객만족도 조사를 실시**하여야 한다. 이 경우 기획재정부 장관은 공공기관으로 하여금 고객만족도 조사를 통합하여 실시하게 하고, 그 결과를 종합하여 공표할 수 있다.

- (조사대상) 한국전력공사 등 **182개 공공기관**(공기업 20, 준정부 52, 기타 110개)

- (조사방법 · 인원) 전화·현장 조사로 총 **131,023개*** 표본을 조사

* 전화조사 120,525개(92%), 현장 조사 10,498개(8%) 표본

- (조사시기) '24.12.6 ~ '25.2.17

- (조사체계) 조사단계별로 기본설계자, 조사주관업체 및 실사업체에 위탁

- (기본설계자) 한국조세재정연구원(대상사업선정, 고객정의)
- (조사주관업체) 한국능률협회컨설팅, 한국표준협회(조사관리, 결과검증)
- (실사업체) 한국리서치, 케이스탯리서치 등 6개 업체(전화·현장조사 수행)

- (평가결과 활용) 경영평가에 반영(0.5점)하고 조사결과 발표

- (경평 반영) 기관별 목표 달성도를 점수로 환산하여 반영
- (조사결과 발표) 목표 달성도에 따라 세 단계(우수·보통·미흡) 발표

공공기관별 고객만족도 조사 결과 (가나다 순)

구분	공공기관(182개)			
	공기업(20개)	준정부기관(52개)		기타공공기관(110개)
우수 (1.00) 64개	인천국제공항공사 제주국제자유도시개발센터 한국가스공사 한국광해광업공단 한국방송광고진흥공사 한국석유공사 한국수자원공사 한국조폐공사 한국지역난방공사	국가철도공단 국립생태원 국민건강보험공단 국민연금공단 기술보증기금 대한무역투자진흥공사 신용보증기금 축산물품질평가원 한국가스안전공사 한국국토정보공사 한국도로교통공단 한국무역보험공사 한국석유관리원 한국소비자원 한국인터넷진흥원 한국자산관리공사 한국장학재단 한국전기안전공사 한국환경공단		건설기술교육원 경북대학교치과병원 국립낙동강생물자원관 국립대구과학관 국립박물관문화재단 국립부산과학관 국립중앙의료원 국립항공박물관 국립해양과학관 국립해양박물관 국립해양생물자원관 국립호남권생물자원관 대한건설기계안전관리원 전남대학교병원 주택관리공단 중소기업은행 충남대학교병원 충북대학교병원
보통 (1.0미만 ~0.75이상) 72개	강원랜드 주택도시보증공사 한국도로공사 한국마사회 한국부동산원 한국전력공사 한국토지주택공사	공무원연금공단 국립공원공단 소상공인시장진흥공단 한국관광공사 한국국제협력단 한국농수산물유통공사 한국방송통신전파진흥원		강원대학교병원 건설근로자공제회 경북대학교병원 경상국립대학교병원 국립광주과학관 대한법률구조공단 대한적십자사

구분	공공기관(182개)			
	공기업(20개)	준정부기관(52개)		기타공공기관(110개)
보통 (1.0미만 ~0.75이상) 72개		한국보훈복지의료공단 한국산림복지진흥원 한국산업기술기획평가원 한국산업단지공단 한국산업안전보건공단 한국산업인력공단 한국승강기안전공단 한국전력거래소 한국환경산업기술원		무역안보관리원 부산대학교병원 부산대학교치과병원 사립학교교직원연금공단 서민금융진흥원 서울대학교병원 시청자미디어재단 식품안전정보원 아동권리보장원 예술의전당 전쟁기념사업회 제주대학교병원 창업진흥원 코레일관광개발 코레일네트웍스 코레일로지스 한국고용노동교육원 한국과학창의재단
미흡 (0.75미만) 45개	에스알(SR) 한국공항공사 한국철도공사 해양환경공단	건강보험심사평가원 국민체육진흥공단 국토안전관리원 근로복지공단 예금보험공사 중소벤처기업진흥공단 한국고용정보원 한국교통안전공단 한국농어촌공사	한국사회보장정보원 한국산업기술진흥원 한국에너지공단 한국연구재단 한국장애인고용공단 한국주택금융공사 한국지능정보사회진흥원 한국해양교통안전공단	가축위생방역지원본부 강릉원주대학교치과병원 공영홈쇼핑 국가유산진흥원 국가평생교육진흥원 국립암센터 국악방송 노사발전재단 농림수산물식품교육문화정보원 대한체육회 독립기념관 서울대학교치과병원
달성도 평가 제외				한전MCS