

표준화유관기관소식

한국표준협회

'2009 KS-SQI(서비스품질지수)' 조사 발표

2009년 우리나라 서비스기업의 품질지수를 종합적으로 나타내는 조사 결과가 발표되었다. 평균 69.6점(100점 만점)으로 전년 대비 약 0.1점 상승하였으며, 2000년 조사 이래 9년간 14.8점 상승하였다. 이는 고품질 서비스를 제공하기 위해 서비스 기업들이 끊임없이 노력해 온 결과다. 또한 서비스품질향상을 위한 기업의 노력과 비교해 고객이 기대하는 수준은 점점 높아지고 있어, 전체 산업의 서비스 품질수준의 변화가 크지 않았다.

한국표준협회(회장 최갑홍)는 10월 19일, 코엑스 인터컨티넨탈호텔에서 개최된 '2009 한국서비스품질지수(KS-SQI)' 시상식에서 10년 연속 1위 기업으로 삼성서울병원, SK텔레콤, 에버랜드를, 8년 연속 1위 기업으로 신한은행, 삼성화재, 삼성전자서비스, 교보문고를, 이외에 KT, 신한카드, CJ CGV, SK텔링크 등 총 64개 사를 업종별 1위 기업으로, 울산광역시, 경상남도, 대전·충남지역의 논산시·예산군·유성구 등 7개 행정기관을 공공행정 서비스 1위 기관으로 선정 발표하였다.

이번 조사는 서비스산업 64개 업종과 공공행정 분야 7개 등 71개 부문 총 323개 기업(관)의 서비스나 제품을 직접 체험하거나 이용한 경험이 있는 고객을 대상으로 전문조사기관인 포커스리서치(면접조사), 웹브레인(온라인조사)에서 2009년 5월부터 8월까지 3개월 동안 전국적으로 83,200 표본에 대해 실시한 대규모 조사이다.

올해 조사에서는 IPTV, 스키장, 가정용 보일러 A/S, 대형수퍼마켓, 장기보험, 인터넷 커뮤니티 포털사이트, 온라인 학생교육, 대전·충남지역 시·군·구 행정서비스 품질평가 등을 포함한 10개 부분의 서비스 업종이 추가되어 눈길을 끌었다.

또한 본원적서비스, 예상외부가서비스, 신뢰성, 친절성, 적극지원성, 접근용이성, 물리적환경 등 7가지 구성 차원별의 조사 결과를 살펴보면, 기본적인 욕구 충족과 관련된 본원적 서비스 및 의형적 시설이나 직원의 용모단정성과 관련된 물리적 환경 차원이 가장 높게 평가되었다.

예상치 못한 차별화된 서비스 제공과 관련된 예상외부가서비스와 서비스제공 과정에서 고객이 경험하는 적극지원성 차원이 예년과 마찬가지로 다른 차원에 비해 상대적으로 낮게 나타났다.

본원적 서비스, 예상외부가서비스, 신뢰성 등의 차원은 전년도에 비해 소폭 상승한 반면, 친절성, 적극지원성, 접근용이성, 물리적 환경 등의 차원은 소폭 하락하였다.

산업별로는 숙박/음식 서비스, 운수 서비스, 보건/건설 서비스, A/S산업 등이 상대적으로 높게 나타났고, 통신 서비스, 교육 서비스, 오락/문화 서비스 등이 상대적으로 낮게 평가되었다. 2008년과 비교하여 거의 모든 산업의 지수가 상승하였으며, 특히 보건/건설 서비스, 숙박/음식 서비

스, 공공행정 서비스 등의 상승폭이 두드러졌다. 이에 비해 오락/문화 서비스, 통신 서비스 등의 지수는 하락하였다.

71개 업종별 조사결과, 올해의 특징으로는 2000년 첫 조사를 시작한 이래 10년간의 추이를 볼 때 그 어느 때보다 1위 기업의 자리가 많이 바뀐 것을 들 수 있다.

일반서비스 업종에서는 총 64개 업종 중 24개 업종의 1위 기업이 바뀌었고, 전년과 같이 1위 자리를 지킨 기업은 40개 기업에 불과했다. 이는 기업들간 서비스품질 향상을 위한 노력이 치

열해진 결과이고, 향후 이들의 1위 다툼은 더욱 가속화될 것으로 판단된다.

한편 KS-SQI는 2000년 한국표준협회와 서울대학교 경영연구소가 공동으로 개발한 서비스품질평가 모델로, 올해로 10회째 대한민국 서비스 산업의 품질수준을 평가하여 발표하고 있다.

KS-SQI는 국내 서비스기업의 제품 또는 서비스를 이용해 본 고객을 대상으로 서비스품질에 대한 만족 정도를 나타내는 종합 지표다. 이 모델은 우리나라 서비스산업의 경쟁력 강화와 고객의 삶의 질 향상을 통한 국민 행복 추구에 궁극적인 목적을 두고 개발된 도구다.



시상식 후 각 부문 수상자들이 한 자리에 모였다