
효율적인 고객만족도 설문 분석 시스템에 관한 연구

강민식*, 송은지**

*남서울대학교 산업경영공학과

**남서울대학교 컴퓨터학과

A Study on the Effective Survey Analysis System of Customer Satisfaction

Min-Shik Kang* , Eun-Jee Song**

*Dept. of Industrial and Management Engineering , Namseoul University

**Dept. of Computer Science , Namseoul University

mshkang@nsu.ac.kr, sej@nsu.ac.kr

요 약

기업이나 기관들의 효율적인 성과관리를 위해서는 고객이 원하는 서비스 요소를 추론하여 제공하고 그 결과를 평가하여 지속적으로 서비스품질을 향상시킬 수 있도록 해야 한다. 이를 위한 중요한 요소는 고객 만족도의 정확한 피드백인데 우리나라에는 고객 만족도 측정에 대한 정량적이고 표준화된 시스템이 부족한 상황이다. 본 연구에서는 고객만족도를 효율적으로 평가할 수 있는 표준화된 설문분석시스템을 제안한다. 서비스나 상품별로 품질요인에 따른 설문을 생성하고, 계약이나 예약내역 및 일정 관리 하고, 서비스 진행 중 모바일을 통한 실시간 설문 조사와 사후 온라인을 통한 설문 조사를 실시한다. IPA분석, 상관요인분석 등 다양한 분석을 통해 상품별, 서비스별로 만족도를 분석할 수 있도록 하였으며, 데쉬 보드를 통해 종합분석이 가능하도록 화면을 구성하였다.

키워드

Service Industry, Customer Feedback, Survey System, Customer Satisfaction

I. 서 론

우리나라 서비스 산업의 경쟁력을 높이기 위해서는 고객 중심의 피드백 분석 및 프로세스 개선 및 평가 서비스 체계로의 전환이 필요하다. 즉, 다양한 방법으로 고객 피드백 정보를 수집 및 분석하고, 실시간 피드백 분석을 통해 파악된 고객의 만족 정도와 요구사항을 바탕으로 고객이 원하는 서비스를 시스템적으로 통합 추론하여 개인에게 맞춤형 서비스를 제공하고 지원하는 시스템이 필요하다.

본 논문에서는 보다 효율적이고 정확한 고객만족도 평가를 위한 표준화된 설문분석시스템을 제안한다. 상품이나 서비스 별로 품질요인에 따른

설문을 생성하고, 계약이나 예약내역 및 일정 관리 하고, 서비스 진행 중 모바일을 통한 실시간 설문 조사와 사후 온라인을 통한 설문 조사를 실시하도록 구성하였다. 또한 분석 단계에서 정의된 만족도 분석 모형, 스코어링, 다양한 분석 기법 등을 바탕으로 처리 기능을 도출하였고, 서비스 주체별 만족도의 중요성을 고려하여 서비스 단위의 만족도를 조사할 수 있도록 시스템을 설계하였다.

II. 표준화된 설문시스템 구성

만족도 조사 기능 설계를 위해 Prototype을 설계

하여 검토 작업을 진행하고, 이를 바탕으로 화면 UI를 설계한다. 상품(서비스 포함)별로 품질요인에 따른 설문을 생성하고, 계약(예약)내역 및 일정 관리 하고, 서비스 진행 중 모바일을 통한 실시간 설문 조사와 사후 온라인을 통한 설문 조사를 실시하고, 이를 집계/분석, 스코어링 및 만족도 분석, IPA분석, 상관요인분석 등을 통해 만족도를 상품별, 서비스별로 분석할 수 있도록 하였으며, 대쉬보드를 통해 종합 정보를 제공하여 종합분석이 가능하도록 화면을 구성하였다. 메뉴구성도는 다음 그림1과 같다.



만족도 설문조사는 분석 단계에서 정의된 만족도 분석 모형, 스코어링, 다양한 분석 기법 등을 바탕으로 처리하여 결과를 도출하였다. 시스템 기능에 따른 프로그램은 표1과 같다.

분석요인은 프로세스요인, 품질요인분석 이외에 고객이 원하는 분석 요인별 분석 및 영향도 요인을 정의하여 분석요인 / 영향도요인별 교차 분석이 가능하다. 품질요인 및 측정요인은 해당 서비스의 수준 평가 및 서비스(기업 내, 산업군 내)들간의 서비스 수준을 비교 평가가 가능하도록 하기 위해 정형화(표준화)되어야 한다. 서비스 만족도 수준을 수치화함으로써 보다 명확하게 만족도 수준을 평가하고, IPA(Importance Performance Analysis) 분석, 타겟분석, 추이분석, 상관분석 등 다양한 분석 기법을 적용하여 개선 대상 서비스

를 도출하여 개선할 수 있는 기회를 제공할 수 있도록 구성하였다.

표 1. 고객만족도 설문시스템 기능

프로그램명	프로그램설명
메인	시스템의 메인 화면으로 최근에 조사한 상품/서비스의 만족도조사 결과 및 상품/서비스 비교수치를 차트형식 대시보드를 보여준다.
서비스	만족도 조사 결과에서 서비스별 결과 및 추이를 조회한다.
품질요인	만족도 조사 결과에서 품질요인별 결과 및 추이를 조회한다.
메가프로세스	만족도 조사 결과에서 메가프로세스별 결과 및 추이를 조회한다.
서비스IPA분석	설문조사를 통해 실시한 상품 또는 서비스만족도조사의 서비스별 결과를 IPA분석 그래프를 이용하여 조회한다.
IPA분석 (품질요인)	설문조사를 통해 실시한 상품 또는 서비스만족도조사의 품질요인별 결과를 IPA분석 그래프를 이용하여 조회한다.
설문구성조회 (메가프로세스)	설문조사를 통해 실시한 메가프로세스별 상세 설문구성을 조회한다.
프로세스분석	설문조사를 통해 실시한 상품 또는 서비스만족도조사의 결과를 프로세스 분석을 이용하여 조회한다.
설문구성조회 (서비스)	설문조사를 통해 실시한 상품 또는 서비스별 상세설문구성을 조회한다.
설문템플릿등록 (상품)	상품별 설문을 구성하는 화면으로 선택된 상품의 상품유형에 따라 설문항목을 구성하고 추가/수정/삭제를 할 수 있다.
기대치분석 페이지	프로세스별로 기대치와 만족도를 조회하고, 타겟맵을 조회한다.

III. 결 론 및 향후과제

기업들은 마케팅 지식을 이용하여 고객을 세분화하여 타겟팅(targeting)하고 고객의 다양한 니즈를 충족할 수 있는 상품을 개발하기 위해 고객 피드백을 수집분석하고 있다. 본 연구에서는 고객 만족도를 효율적으로 평가할 수 있는 표준화된 설문분석시스템을 제안하였다. 상품이나 서비스 별로 품질요인에 따른 설문을 생성하고, 계약이나 예약 내역 및 일정 관리 하고, 서비스 진행 중 모바일을 통한 실시간 설문 조사와 사후 온라인을 통한 설문 조사를 실시하도록 구성하였다. 향후 과제는 본 시스템을 관광서비스분야에 적용하는 것이다.

참고문헌

- [1] 김성혁외, "여행상품 전자상거래 구매자의 여행사 웹사이트 고객만족에 관한 연구", 한국호텔외식경영학회 논문지, 제18권 2호, pp.151-166 2009.
- [2] 송은지의, "온라인상의 고객평판 분석에 관한 연구" 2012년 한국정보통신학회 학술대회 논문집 제1권, pp.771-774, 2012