
KOICA 고객만족경영을 위한 PCSI 조사 안내

2022.6.30.(목)

KOICA 시민사회협력실

문의: jisoolee@koica.go.kr/031-740-0567 (이지수 대리)

-
- 1 PCSI 조사 개요
 - 2 PCSI 조사 의의
 - 3 향후계획

1. 조사개요

PCSI 조사란?
(Public Customer Satisfaction Index)



- 한국국제협력단 업무유형별 서비스에 대한 객관적 고객만족도 측정
- 고객 특성 및 업무유형별 서비스 만족 수준에 대한 객관적 진단
- 한국국제협력단 업무유형별 서비스에 대한 고객 니즈 분석
- 주요 개선 포인트 도출, 고객의 소리(VOC) 수집 등

조사근거

- 「공공기관 운영에 관한 법률」 제13조 2항
- ②국민에게 직접 서비스를 제공하는 공공기관은 그 공공기관의 서비스를 제공받는 국민을 대상으로 연 1회 이상 고객만족도 조사를 실시하여야 한다. 이 경우 기획재정부장관은 공공기관으로 하여금 고객만족도 조사를 통합하여 실시하게 하고, 그 결과를 종합하여 공표할 수 있다. <개정 2008. 2. 29.>

조사대상

- 최근 1년간 한국국제협력단의 서비스를 경험한 성인 남녀 대상

자료수집
방법

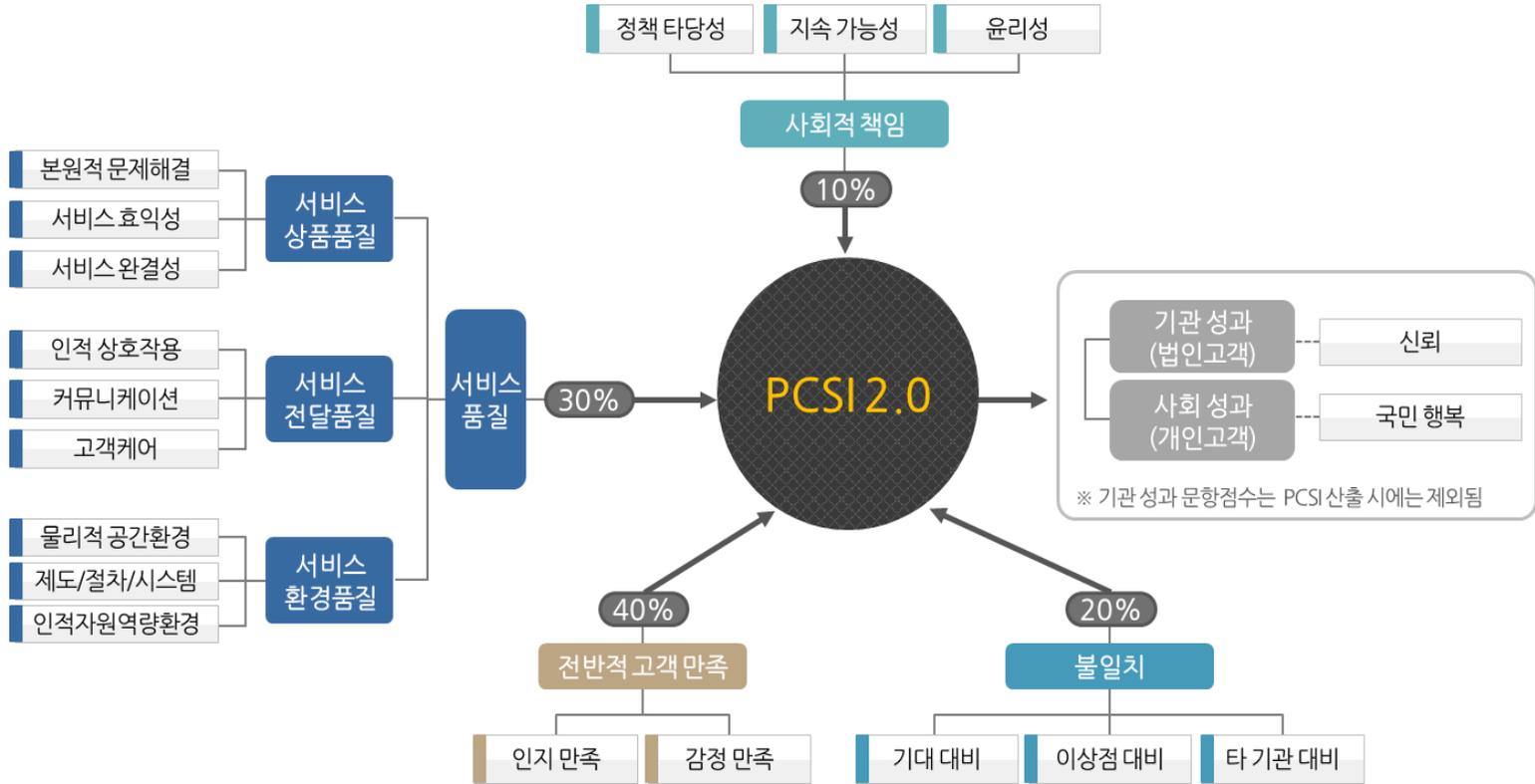
- 구조화된 설문을 이용한 KOICA의 사업 및 서비스에 대한 고객만족도 조사
(국내 : 전화, 해외 : 이메일 / 내국인: 한국어, 외국인 :영어, 불어, 스페인어, 아랍어, 러시아어)

조사시기

- 매년 12월~1월

1. 조사개요

PCSI 조사의 구성



1. 조사개요

PCSI 조사의 구성

구분	종합만족도 산출을 위한 평가항목
서비스 상품품질 (3문항)	[본원적 문제해결] 1. KOICA 000사업은 나의 이용 목적에 부합한다
	[서비스 효익성] 2. KOICA 000사업을 통해 목적을 달성할 수 있다
	[서비스 완결성] 3. KOICA 000사업은 전 과정에 걸쳐 이용하는 데에 문제가 없다
서비스 전달품질 (3문항)	[인적상호작용] 1. KOICA 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다
	[커뮤니케이션] 2. KOICA는 필요한 정보나 업무처리결과 등을 분명하게 알려준다
	[고객케어] 3. KOICA 직원은 내가 필요한 서비스를 받을 수 있도록 최선을 다한다
서비스 환경품질 (3문항)	[물리적공간환경] 1. (방문) KOICA의 관련 시설 및 환경은 쾌적하다 (비방문) KOICA의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다
	[제도/절차/시스템] 2. KOICA 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다
	[인적자원 역량환경] 3. KOICA의 직원의 업무처리 능력은 우수하다
사회적 책임 (3문항)	[정책타당성] 1. KOICA는 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다
	[지속가능성] 2. KOICA는 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다
	[윤리성] 3. KOICA의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다
불일치 (3문항)	[기대 대비] 1. 사전에 기대하셨던 것과 비교할 때, KOICA 000사업은 어떠셨습니까
	[이상점 대비] 2. 상상하실 수 있는 가장 이상적인 서비스 수준과 비교할 때, KOICA 000사업은 어떠셨습니까
	[타 기관 대비] 3. 경험하셨던 다른 기관이나 국가의 서비스와 비교할 때, KOICA 000사업은 어떠셨습니까
전반적 만족 (2문항)	[인지적만족] 1. KOICA 000사업은 전반적으로 만족스럽다
	[감정적만족] 2. KOICA 000사업을 이용한 후, KOICA에 대해 긍정적인 느낌이 든다

2. 조사와의

긍정적인
외부평가



- ('21.6.30) OECD DAC TIPS에 KOICA 고객만족도조사가 우수사례로 소개됨
 - KOICA는 1998년 이래 협력국의 ODA 프로그램 만족도 조사를 진행해왔음.
 - (주요내용) KOICA 고객만족도조사를 통해 ▲사업관리에 있어 새로운 인사이트를 얻음 (Gaining new insights), ▲파트너와 더욱 밀접한 소통 (Deeper communication with partners), ▲고객지향적 환경 조성 (Continuously improving customer orientation)의 성과를 얻을 수 있었음.



OECD DAC TIPS 게시 캡처화면



OECD DAC TIPS 홈페이지 게시글 링크

2. 조사와의

고객의 소리 내부 환류

구분		세부 구분	세부 VOC 내용		구분	세부 구분	세부 VOC 내용				
Soft Ware	비용 관련	효율적인 사업비 진행	사업 예산 집행률의 완화		Human ware	불친절	해당 부분 교육	갑질이 심함	직원의 불친절	상호 예의 매너 필요	
		비용 지원	자금 투입 규모 확대				소통 역량 미흡	소통 가능한 네트워크 요망	기관/업체/사업의 특성을 고려한 소통 채널 필요		
	서비스/ 프로그램 부족	관리 기준 검토	지침 개정 요망	성과위주의 평가 축소 요망		업무처리 신속성 미흡		업무 속도 향상 요망	업무처리가 신속하지 않음		
		전문적인 프로그램 운영	현지 회계법인을 통해 회계 감사 진행 요망	수행기관의 역량 강화 프로그램 필요			전문성 부족	담당자 역량 강화	경력직 파견 요망	담당자 별 역량 편차가 심함	전문성 결여
		탄력적인 사업 운영	상황에 따른 유연한 문제 해결 필요			인력 확충		인력 확충			
	정보 미흡	정확한 정보 제공 요망	일관적인 업무 매뉴얼 제공 요망			기타	기타	기존 매뉴얼 개선	직원 처우 개선 요망	현지에서 비자 발급이 용이하지 않음	
	행정 프로세스 간소화	프로세스 간소화	정산절차 간소화	행정 절차 및 집행과정 복잡							
서류 간소화		서류 간소화	서류 간소화	보고서 작업이 너무 많음							
Hard Ware	온라인 시스템 문제	네트워크 시스템 개선	홈페이지가 불안정하고 속도가 느림								

* 실제 VOC 중 주요한 내용 중심으로 정리하여 제시함

[Base: 민관협력사업 건의 및 개선사항 VOC 63건]

3. 향후 계획

21년도 조사
결과 공유 및
22년도 조사
대비

결과공유

- '22년도 KOICA 민관협력사업의 PCSI 목표치는 전년도와 유사할 것으로 전망
 - ('21년도) 목표치는 85.97, 실제 점수는 82.37로 목표 미달성
 - 국내사업수행파트너 87.7, 해외수원기관 86.4, 해외사업수행파트너 76.7, 해외수원국서비스이용자 80.0
 - (만족) 90~100점, (보통) 80~90점, (불만) 70~80점
- PCSI 조사에 참여 가능한 해외고객을 대상으로 조사 전파 및 인식제고
 - (3개 유형) 해외사업수행파트너, 수원기관, 수원국 주민(수혜자) 중 **인터넷 접근성 확보되어 메일 회신 가능하고, PCSI 제공 언어 가능자** (한국어, 영어, 불어, 스페인어, 아랍어, 러시아어)
 - 특히 **수원기관 및 수원국 주민**의 경우 KOICA 직접관리고객이 아니어서 고객의 소리 환류 및 만족도의 정확한 측정이 어려움
 - **해외사업수행파트너**: 사업 관리를 하는 파트너기관 현지지부 소속 인력
예) 파트너기관 현지지부 소속 내국인/외국인 사업수행인력
 - **수원기관**: 법인이나 기관 단위 협력국 수혜기관
예) 현지 파트너기관(지방정부, 교육기관, 보건소, 직업훈련센터 등) 관계자
 - **수원국 주민**: 개인 단위 협력국 수혜자
예) 직업 교육 훈련받은 장애인 학생, 보건의료교육 받은 의료진, 자조모임의 일원인 장애아동 보호자

3. 향후 계획

21년도 조사
결과 공유 및
22년도 조사
대비



- '22년도 PCSI 수검 대비 추가 안내 및 고객목록 재정비 (향후 추가 안내 예정)
 - ('22.7-8월) 사업활동 수행 중 수원기관 및 수원국 주민 접점 발생 시 **해외고객 대상 PCSI 인지제고 활동** 진행 후 해당 **고객 명단 제출** 요청
 - 22년도 상반기 반기별 사업추진현황서 제출 시 붙임의 일부로 제출(~8.31.수)
 - ('22.9월) 파트너기관 대상 PCSI 수검용 고객목록 보완 후 최종 제출
 - ('22.12월~'23.1월) PCSI 조사 실시 시 적극 응답 요청
: 국내-전화, 해외-이메일

수기입력	드롭다운	드롭다운	고정	드롭다운	드롭다운	수기입력	드롭다운	드롭다운	드롭다운	필수	수기입력	수기입력	수기입력	고정	드롭다운	수기입력	수기입력	드롭다운	
사업정보			고객정보																
사업명	사업분야	사업국가	고객구분(고객구분(고객구분(성명	성별	연령대	사용언어	이메일주소	휴대전화	유선전화	고객소재지	소속기관(소속기관(회사명)	소속기관(고객관계	비고	
필리핀 취약계층 청소년 사회복귀 교육	필리핀	해외	법인	수원기관	ABC	남성	30대	영어	영어	abc@def.000-0000-070-7090	해외	공공기관	Ministry of Educa	Director	우호				

경청해주셔서 감사합니다.
