

문서번호 : KMAC 제 2009-999호

2009. 09. 29

수 신 : 각 언론사

[직인생략]

참 조 :

제 목 :

2009년도(제18차) 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과발표

1. 귀사의 일익 번창하심을 기원하며 평소의 후의에 감사드립니다.

2. KMAC(한국능률협회컨설팅)에서는 금년 4~8월에 걸쳐 한국산업의 고객만족도(KCSI : Korean Customer Satisfaction Index) 조사를 실시하였습니다.

3. 본 조사는 1992년부터 실시되어 올해 18회째를 맞이한 국내 최고 권위와 인지도의 고객만족도 조사 제도이며, 국내 시장의 급격한 환경 변화 및 치열한 경쟁 상황에서 우리나라 산업의 고객만족 수준을 진단하여 산업의 질적 성장 정도를 평가하고, 나아가 국내산업의 대외 경쟁력을 제고함과 동시에 소비자의 권익을 보호하는데 기여하고자 실시되고 있습니다.

4. 첨부된 자료는 조사결과를 아래와 같이 축약한 것이오니 귀지(방송)의 보도를 양청합니다.

본 자료는 9월 30일(수) 조간 [방송은 9월 29일 17:00]부터 보도를 요망합니다.**- 아 래 -**

가. 제 1 부 : 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 개요

- 1) KCSI의 정의
- 2) KCSI 조사의 배경 및 목적
- 3) KCSI 조사의 우수성
- 4) KCSI 조사 현황
- 5) KCSI 측정 모델 및 산출 방법
- 6) 2009년 조사 설계

나. 제 2 부 : 2009년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과

- 1) KCSI 전체 특징
- 2) 산업별 KCSI 주요 특징
- 3) 산업별 KCSI 1위 기업
- 4) 산업별 KCSI 1위 기업의 특징
- 5) KCSI 향상을 위한 제언

■ Appendix : 2009년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 결과

※ 첨부 : 2009년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 산업별 조사 결과 1부. 끝.

한국능률협회컨설팅
대표이사 김 종 립

1. KCSI의 정의

올해로 18년째 시행되는 국내 최고 권위와 인지도의 고객만족도 조사제도

- KCSI(Korean Customer Satisfaction Index : 한국산업의 고객만족도)는 한국산업의 각 산업별 상품, 서비스에 대한 고객들의 만족 정도를 나타내는 지수로서 미래의 질적인 성장을 보여주는 지표이다. KCSI는 KMAC가 1992년 한국산업의 특성을 감안하여 개발하였다.
- KCSI는 국내에서 가장 오랜 역사와 공신력을 인정받고 있는 한국산업의 대표적인 고객만족 지수로서 일반 소비자들에게도 널리 알려져 있다. 이는 미국의 ACSI에 2년, 국내 NCSI에 5년 앞선 평가 모델로서 조사대상 산업이 전체 GDP의 약 75%를 차지할 만큼 국내 산업의 대표적 고객만족도 조사제도이다.

2. KCSI 조사의 배경 및 목적

국내 산업의 질적 성장 정도 평가, 미래 성장을 위한 선행 지표

- KCSI는 경제성장의 양적 성장을 평가하는 GNP, GDP 등 생산성 지표와는 달리 국가산업경제의 질적 성장을 평가하는 지표이다. KCSI는 우리나라 산업의 질적 성장을 유도하고 각 산업 또는 기업들이 경쟁력을 확보할 수 있도록 개발되었다.
- KCSI 조사 결과는 매년 우리나라 경제사회에 공표함으로써 각 산업 및 기업의 현 위치를 확인하고 향후 관련 산업 및 기업의 경쟁력 향상을 위한 기초자료로 활용할 수 있도록 하는 데에 그 목적이 있다.
- KCSI 조사 결과를 통해 각 기업은 시장에서의 자사 경쟁력 파악은 물론 고객의 불만을 야기하는 상품이나 서비스의 문제점들을 개선함으로써 고객지향적인 경영활동을 전개할 수 있도록 해준다. 또한 미래에 자사의 성장 가능성을 예측함으로써 미래에 대한 대비를 할 수 있게 해준다.

3. KCSI 조사의 우수성

한국 산업 및 기업의 고객만족 문화 정착 및 고객만족 수준 상승 견인

- 고객만족에 대한 개념이 전무하던 1990년대 초반부터 KCSI가 해마다 조사 및 발표됨에 따라 각 기업들은 고객만족경영에 대해 차츰 관심을 갖게 되었고, 이를 토대로 우리나라 산업계 전반에 고객만족 문화가 확산되게 되었다. 이러한 고객만족 문화는 현재 공공부문에까지 확산되어 모든 공공기관이 고객만족도에 의해 평가받는 시대가 되었다.
- 18년 동안 시행되어오면서 그 동안 IMF 체제, 미국발 금융대란 등 많은 위기가 닥쳐왔지만 KCSI 지수는 지난 1992년과 비교하여 22점이 상승한 것으로 나타나 지속적이고 진정한 고객만족경영을 추진하고 고객가치를 우선시 해 온 기업들은 불황 가운데서도 성장과 발전을 거듭할 수 있음을 입증해 왔다.

고객 권익 보호에 앞장서 국민 삶의 질 향상에 기여

- KCSI 조사 결과는 우리나라 산업경제의 거시적 방향설정을 위한 정부 경제정책에 활용되고 개별기업의 경영정책 수립에 활용됨은 물론 소비자 권익보호에도 일조함으로써 궁극적으로 국민 생활의 질을 향상시키는 산업문화가 정착되는데 기여할 것으로 믿는다.

공공분야(공기업, 준정부기관, 기타 공공기관) 고객만족평가 모델로 확장

- KCSI로 시작된 고객만족 문화는 공공분야에까지 전파되었고, 최근에는 모든 공공기관이 고객만족도로 평가 받는 시대가 되었다. 이러한 평가를 위해 KCSI 시행 경험을 토대로 한 PCSI 모델이 공공분야 평가 모델로 채택된 바 있다. 이 모델을 통해 국내 300여 공공기관이 매년 국민들로부터 고객만족도 평가를 받고 있다.

4. KCSI 조사 현황

매년 100여 개 이상의 산업을 대상으로 조사

- KCSI는 1992년 12개 산업으로 조사를 시작하여 2002년에 100개 산업으로 조사로 성장하였으며, 그 후 100여개 수준을 유지하며 내구재 제조업, 소비재 제조업, 일반 서비스업, 공공 서비스업에 대해 조사를 진행하고 있으며, 우리나라 산업의 질적 성장을 유도하고 각 기업들이 경쟁력을 확보하는데 자료를 활용하도록 지원하고 있다.

연도별 발표 산업수

(단위 : 개)

구분	1992년	1993년	1994년	1995년	1996년	1997년	1998년	1999년	2000년
제조업	7	7	5	5	7	14	33	32	43
서비스업	5	1	7	8	8	30	27	42	45
계	12	8	12	13	15	44	60	74	88

구분	2001년	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년
제조업	48	53	53	63	58	57	59	57	54
서비스업	47	47	47	47	45	44	46	49	49
계	95	100	100	110	103	101	105	106	103

5. KCSI 측정 모델 및 산출 방법

전반적 만족도(40%), 요소 종합만족도(40%), 재구매 의향(20%)으로 측정돼



→ 본 조사의 고객만족도(KCSI)는 전반적 만족도 40%, 요소만족도(산업별 특성 고려) 40%, 재구입(거래) 의향을 20%를 반영한 점수이다.

■ KCSI(종합만족도)

$$= (\text{전반적 만족도} \times 0.4) + (\text{요소만족도} \times 0.4) + (\text{재구입(거래)의향률} \times 0.2)$$

▷ 전반적 만족도

설문지상의 전반적인 만족 정도를 묻는 질문에 「매우 만족」과 「만족」에 응답한 비율 측정(Top 2 비율)

▷ 요소만족도

$$\sum_{i=1}^n C_i \cdot W_i$$

※ C_i : i번째 세부요소의 TOP 2 비율
 W_i : i번째 세부요소의 중요도 가중치

▷ 재구입(거래)의향률

향후 재구입(거래) 의향을 묻는 질문에서의 Top 2 비율 측정(「재구입(거래) 의향이 매우 있다」와 「재구입(거래) 의향이 있다」에 응답한 비율)

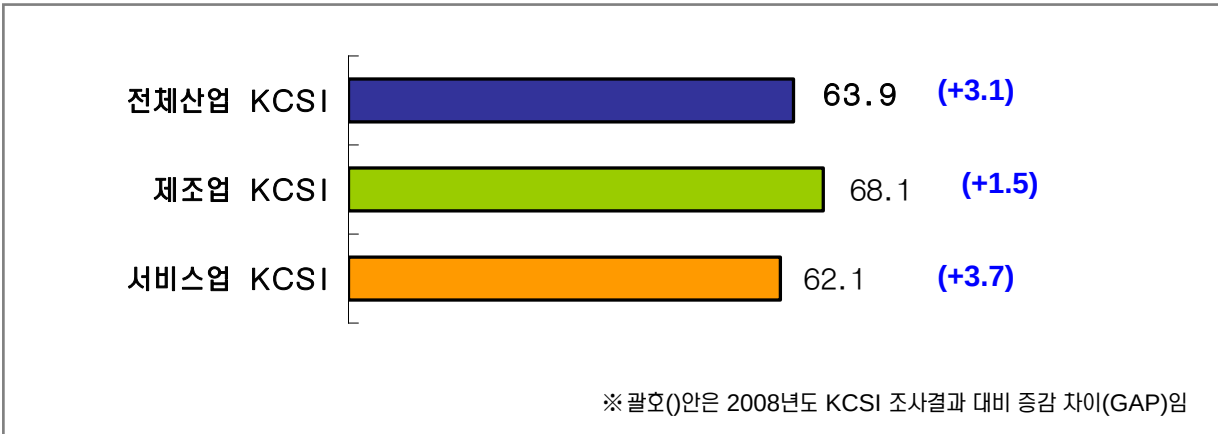
6. 2009년 조사 설계

- 1) 모 집 단 : 국내에서 소비생활을 하고 있는 한국인으로서 서울, 수도권 및 6대 광역시에 거주하고 있는 만 18세 이상 65세 미만의 남·녀
- 2) 표본크기 : 11,804명
- 3) 표본추출방법 : 유의할당표본추출 (Purposive Quota Sampling)
/지역별 인구수, 성별을 고려한 할당
- 4) 조사방법 : 면접원의 가구방문에 의한 일대일 면접 (Face to Face Interview)
- 5) 조사지역 : 서울, 수도권 및 6대 광역시
- 6) 조사기간 : 2009년 4월 2일 ~ 8월 21일
- 7) 조사대상산업 : 소비자 제조업, 내구재 제조업, 일반서비스업, 공공서비스업 등
총 103개 산업(※ 조사대상 산업 및 기업 참조)

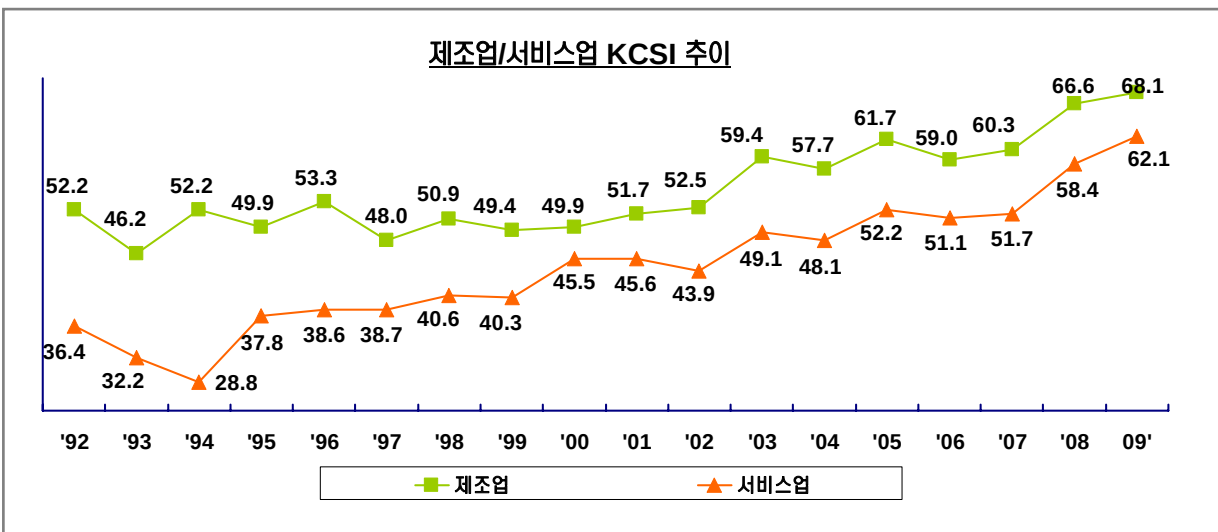
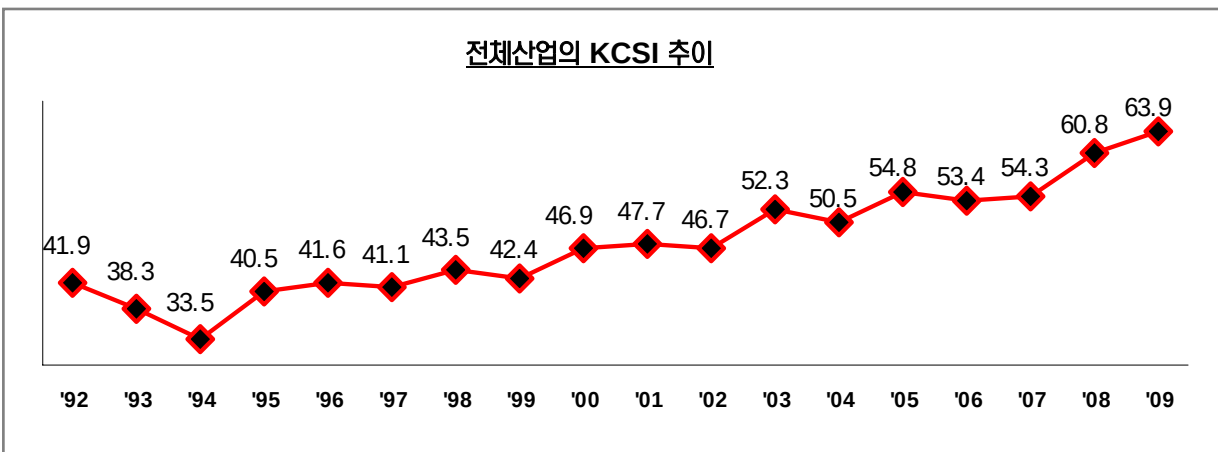
산업부문	2009년 KCSI 조사대상 산업
소비재 제조업 (31개)	1)간장 2)고추장 3)비스킷 4)식용유 5)아이스크림 6)참치캔 7)커피 8)과실주스 9)맥주 10)소주 11)스포츠/탄산음료 12)우유 13)유산균발효유 14)차/곡물음료(구 곡물음료) 15)커피음료 16)담배 17)남성내의 18)여성내의 19)여성내의 20)정장구두 21)캐주얼화 22)생리대 23)화장지 24)남성용기초화장품 25)삼푸 26)세탁제제 27)섬유유연제 28)여성용기초화장품 29)주방세제 30)치약 31)화장비누
내구재 제조업 (23개)	1)노트북PC 2)데스크톱PC 3)복사기 4)이동전화단말기 5)가정용복합기(구 프린터) 6)MP3플레이어 7)TV 8)디지털카메라 9)김치냉장고 10)냉장고 11)전기밥솥 12)세탁기 13) 가스오븐레인지 14)가정용에어컨 15)가정용정수기 16)공기청정기 17)승용차타이어 18)가정용보일러 19)일반승용차 20)RV승용차 21)부엌가구 22)침대 23)피아노
일반 서비스업 (39개)	1)신용카드 2)은행 3)생명보험 4)자동차보험 5) 온라인자동차보험 6) 장기보험 7)증권 8)대형서점 9)대형마트 10)백화점 11)오픈마켓(신규발표) 12)인터넷쇼핑몰 13)인터넷서점(신규발표) 14)편의점 15)TV홈쇼핑 16)제과/제빵점 17)커피전문점 18)패밀리리테스토랑 19)패스트푸드점 20)피자전문점 21)학습지 22)영화관 23)국제전화 24)시내/시외전화 25)이동전화 26)초고속인터넷 27)검색포탈사이트 28)도시가스 29)아파트 30)주유소 31)고속버스 32)택배 33)항공 34)콘도미니엄 35)렌터카(신규) 36)여행사 37)종합병원 38)스키장 39)종합레저시설
공공 서비스업 (10개)	1)세무 2)등기 3)치안 4)고속도로관리 5)교육 6)수도 7)전력 8)우편 9)지하철 10)철도

1. KCSI 전체 특징

1) 2009년 한국산업의 고객만족도(KCSI)



2) 한국산업의 고객만족도(KCSI) 추이



1. KCSI 전체 특징

3) 2009년도 KCSI 특징 및 경향

한국산업의 고객만족도(KCSI), 제조 및 서비스 모두 상승하며 작년보다 3.1점 높아져

- 금년도 전체산업의 KCSI는 전년 대비 3.1점 높아진 63.9점으로 나타났다. 제조업은 1.5점 높아진 68.1점이며, 서비스업(공공 서비스 포함)은 전년보다 3.7점 높아진 62.1점을 나타냈다.

103개 산업 중 64개 산업은 만족도 상승, 35개 산업은 만족도 하락

- 금년 전체 조사 대상인 103개 산업 중 약 62%에 달하는 64개 산업이 전년보다 KCSI가 상승하고, 약 34%인 35개 산업이 하락하여 전체적으로 2009년 한국산업의 고객만족도는 상승한 것으로 나타났다.
- 제조업의 54개 산업 중 23개 산업에서 만족도가 상승하였으며, 서비스업(공공 서비스 포함)의 경우 신규 조사된 3개 산업을 제외한 46개 산업 중 41개 산업에서 작년보다 만족도가 상승하여 서비스업이 제조업보다 전반적인 상승세를 보였다.

내구재: 'TV', 소비재: '우유', 서비스: '검색포탈사이트', 공공: '우편서비스'의 만족도가 가장 높게 나타나

- 제조업 부문은 전년에 이어 지속적인 만족도 상승세를 이어갔으며, '우유(74.1점)', '섬유유연제(73.7점)', 'TV(73.0점)' 산업 등이 가장 높은 수준의 만족도를 나타냈다. 한편, '이동전화단말기(▲ 6.7점)', '커피음료(▲ 5.4점)', '우유(▲ 5.1점)' 산업 등은 올해 가장 큰 폭으로 만족도가 상승한 것으로 나타났다.
- 서비스업 부문은 전년 대비 만족도가 비교적 큰 폭으로 상승하였으며, '검색포탈사이트(71.3점)', '도시가스(70.9점)', '피자전문점(68.9점)' 등이 만족도 수준 상위권 산업으로 나타났다. 특히, 올해 신규로 조사된 '인터넷서점(69.7점)' 산업 또한 높은 만족도를 나타냈으며, '주유소(▲ 7.2점)', '편의점(▲ 6.9점)', '대형마트(▲ 6.3점)' 산업 등은 전년 대비 지수가 크게 상승했다.
- 공공서비스 부문은 조사 대상 10개 산업 모두에서 만족도가 전년대비 비교적 큰 폭으로 상승하였으며, '우편(70.2점)', '전력(69.4점)', '지하철(62.7점)', '수도(61.1점)' 등이 가장 높은 수준의 만족도를 나타내며 전반적인 상승 추세를 이끌었다. 반면, '교육(40.1점)'과 '치안행정(48.5점)' 등은 최근 몇 년간 비교적 큰 폭의 상승에도 불구하고 여전히 타 산업 대비 만족도 수준이 상대적으로 크게 낮은 것으로 나타났다.

10회 이상 장수 1위, 21개 기업(25개 산업)으로 늘어나

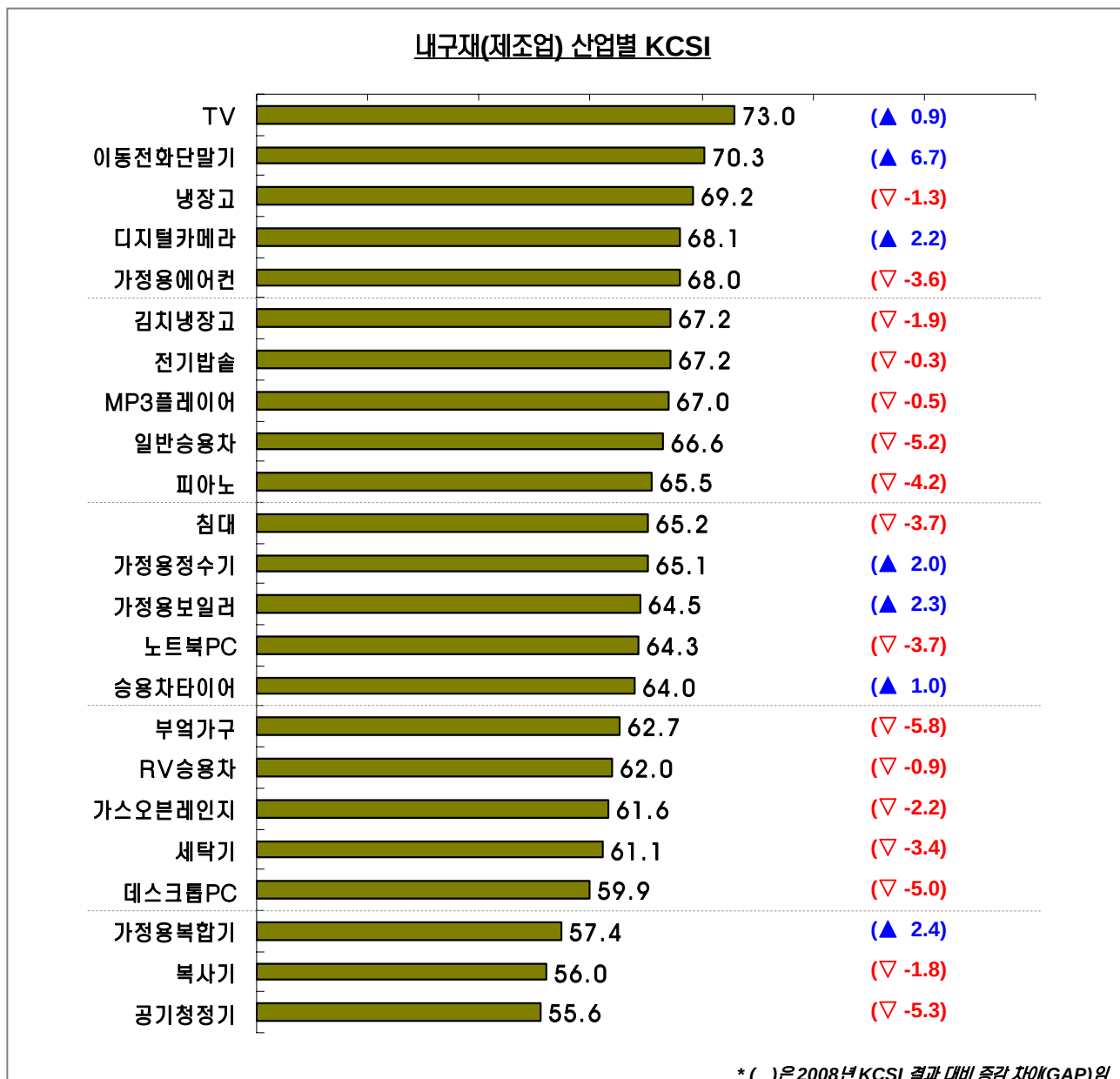
- 올해로 18년째를 맞이하는 KCSI 조사결과에서 고객들로부터 꾸준한 사랑을 받으며 영예의 10회 이상 1위 자리에 오른 기업이 총 21개(25개 산업)로 나타났다.
- 기존의 현대자동차(일반승용차), 삼성에버랜드(종합레저시설), 교보문고(대형서점), CJ라이온(세탁세제) 등 17개 기업(20개 산업)에 이어 신영와코루(여성내의), 영창악기(피아노), 롯데칠성음료(과실주스), GS리테일(편의점), CJ라이온(주방세제) 등이 새롭게 KCSI 10회 이상 1위 기업에 추가됐다.
- 특히, 삼성전자는 '이동전화단말기', 'TV', '노트북PC', '데스크톱PC' 등 4개 산업에서 복수 10회 이상 1위를 차지하며 한국의 대표적 고객만족 선도기업으로서 그 위상을 떨쳤다. CJ라이온 또한 '세탁세제'와 '주방세제'의 2개 산업에서 10회 이상 1위를 차지하며 고객들로부터 가장 사랑 받는 생활용품 전문기업으로서 큰 두각을 나타냈다.

2. KCSI 주요 특징

1) 내구재 제조업의 고객만족도 특징

TV, 냉장고, 에어컨 등 주로 생활가전의 강세 속에 산업 전반에 걸쳐 전년과 비슷한 만족도 수준 유지

- TV, 냉장고, 가정용에어컨, 김치냉장고, 전기밥솥 등 생활가전 관련 제품에 대한 만족도가 전반적으로 높은 것으로 나타났다.
- 특히, 이동전화단말기 산업이 전년 대비 만족도가 매우 큰 폭으로 상승했으며, 이어 가정용복합기, 가정용보일러, 디지털카메라 등의 만족도가 전년 대비 2점 이상 오르며 상승세를 이어갔다.
- 산업 전체적으로 생활 및 주방 가전관련 산업이 만족도 상위권을 나타냈으며, 일반승용차, 피아노, 침대 등의 기타 내구재 산업이 만족도 중위권을 이룬 것으로 나타났다.



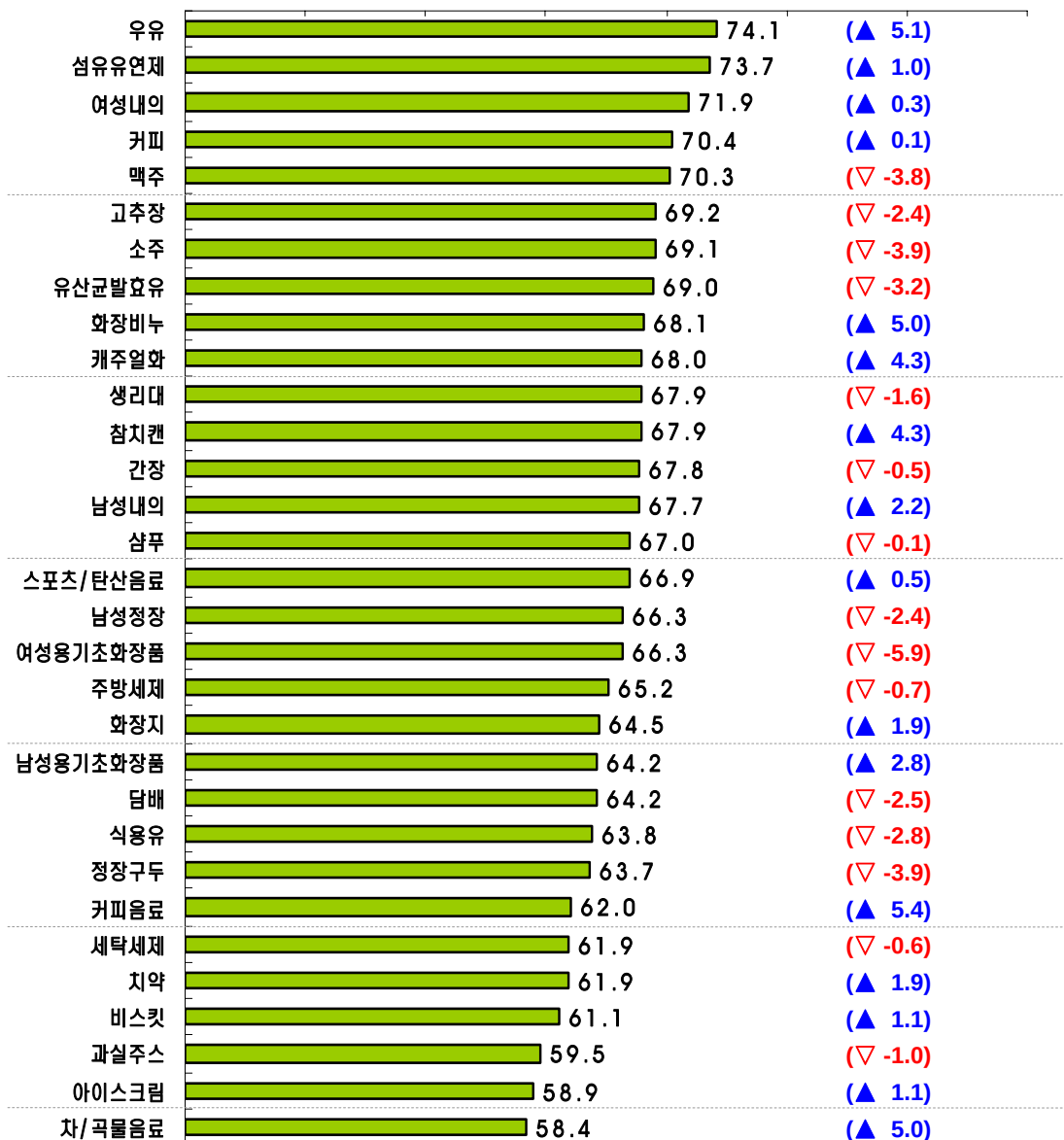
2. KCSI 주요 특징

2) 소비자 제조업의 고객만족도 특징

소비재 산업 전반적으로 우수한 만족 수준을 나타내는 가운데 전년 대비해서는 만족도 정체

- ▶ 작년 2개 산업을 제외한 전 산업이 만족도 상승을 나타냈던 것에 비해 올해는 만족도가 상승한 산업과 하락한 산업이 혼재하며 전체적으로 전년 대비 비슷한 만족도 수준을 나타냈다.
- ▶ 우유 산업이 특히 큰 폭으로 만족도가 상승하며 가장 우수한 수준을 나타냈으며, 이밖에 섬유유연제, 여성내의, 커피 등의 산업이 전년 대비 소폭 상승하며 만족도 상위권을 지속 유지했다.
- ▶ 작년 가장 높은 만족도 수준을 나타냈던 맥주와 소주 산업은 전년 대비 다소 하락하며 선두를 내주었으나, 여전히 높은 만족도를 보였다. 섬유유연제 산업의 경우 전년 대비 소폭 상승하며 꾸준한 상승세와 함께 선두를 유지했다.

소비재(제조업) 산업별 KCSI



* ()은 2008년 KCSI 결과 대비 증감 차이(GAP)임

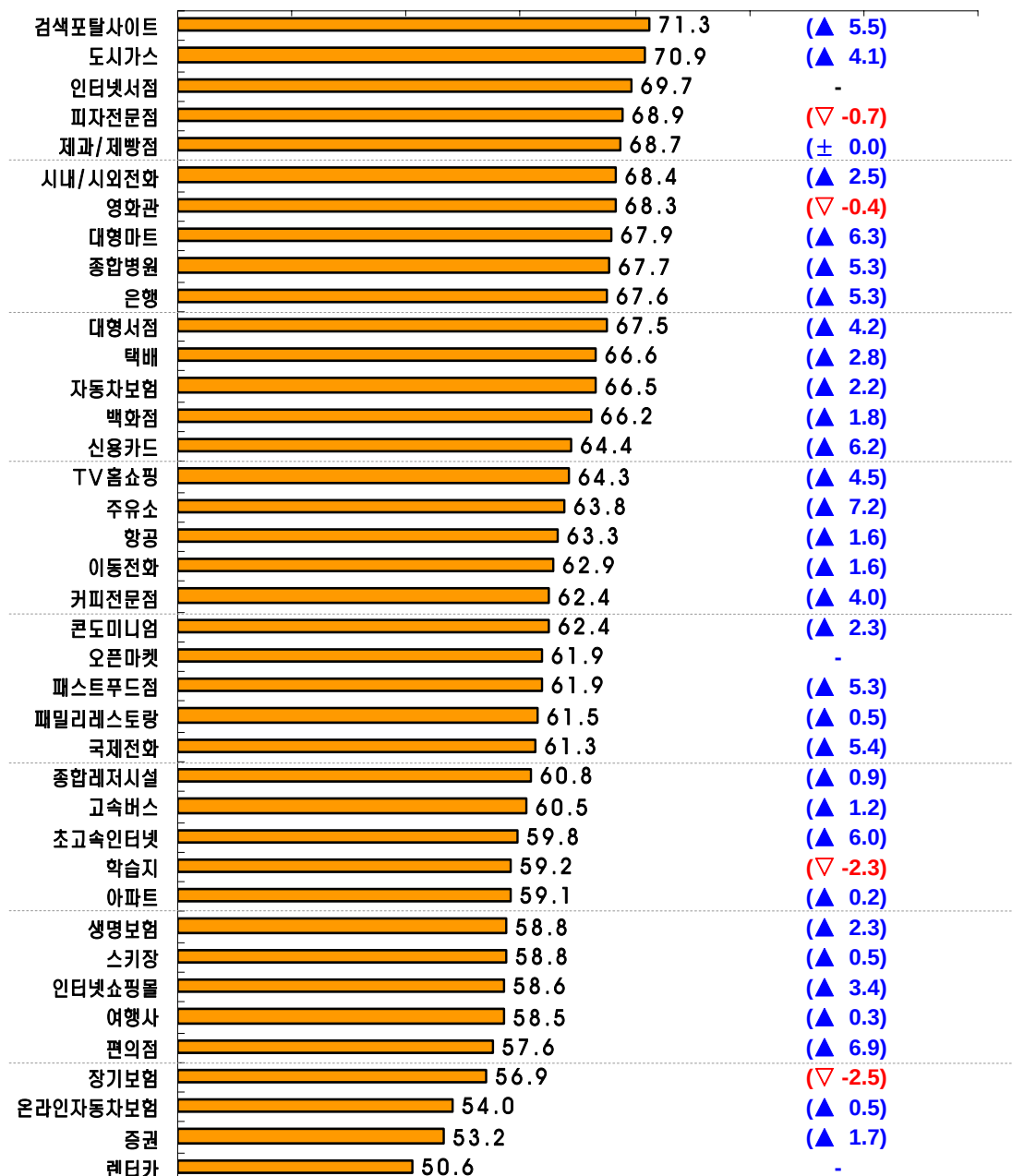
2. KCSI 주요 특징

3) 서비스업의 고객만족도 특징

전년에 이은 전반적인 상승세 속에 서비스업 대부분 산업에서 만족도 상승

- 서비스업 전반적으로 전년에 이어 만족도가 꾸준히 상승하는 추세를 나타냈으며, 소폭의 하락을 보인 일부 산업을 제외하고 대부분의 산업이 평균 약 2.7점 가량 상승했다.
- 검색포탈사이트와 도시가스 산업이 비교적 큰 폭의 상승과 함께 선두를 차지했으며, 올해 신규 조사된 인터넷서점 이 높은 만족도와 함께 그 뒤를 이었다.

서비스업 산업별 KCSI



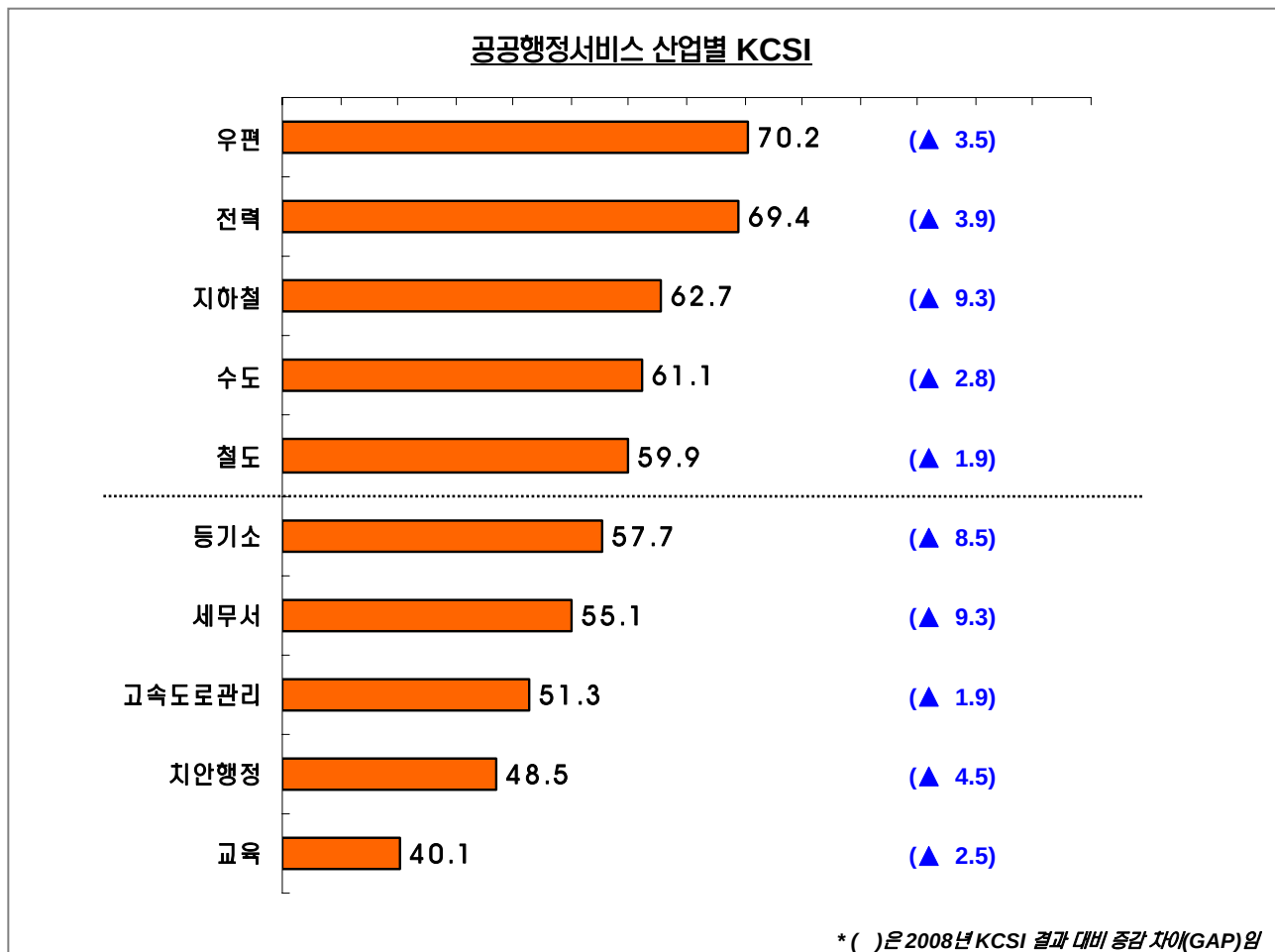
* ()은 2008년 KCSI 결과 대비 증감 차이(GAP)임

2. KCSI 주요 특징

4) 공공행정서비스업의 고객만족도 특징

공공행정서비스 전 산업에 걸쳐 전년 대비 비교적 큰 폭으로 만족도 상승

- 올해 공공행정서비스 부문은 산업 전체적으로 만족도가 비교적 크게 상승하며 전년에 이어 꾸준한 상승 추세를 나타냈다.
- 특히, 지하철, 세무서, 등기소 등이 만족도가 매우 큰 폭으로 상승하며 전반적인 상승세를 견인하였고, 치안행정, 전력, 우편 등 또한 비교적 큰 폭으로 만족도가 상승했다.
- 올해 공공행정서비스 부문에서 가장 높은 만족도를 나타낸 산업은 우편으로 나타났으며, 전력과 지하철이 그 뒤를 이으며 작년에 이어 지속 선두권을 유지했다.



3. 산업별 KCSI 1위 기업

1) 내구재 제조업

산 업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수	역대 1위
가스오븐레인지	런나이코리아	런나이코리아(63.9), LG전자(62.3), 동양매직(59.3)	3년 연속 1위	3회
가정용복합기 (구 프린터)	삼성전자	삼성전자(59.3), 캐논코리아비즈니스솔루션(59.0), 한국HP(58.4), 한국엡손(51.6)	2년 연속 1위	5회
가정용에어컨	LG전자	LG전자(72.0), 삼성전자(68.3), 위니아만도(63.5)	3년 연속 1위	9회
가정용정수기	웅진코웨이	웅진코웨이(65.2), 청호나이스(64.5)	5년 연속 1위	9회
공기청정기	웅진코웨이	웅진코웨이(57.3), 청풍(51.4)	2년 연속 1위	4회
김치냉장고	위니아만도	위니아만도(71.5), 삼성전자(64.8), LG전자(63.9)	9년 연속 1위	9회
냉장고	LG전자	LG전자(71.4), 삼성전자(68.3)	2년 연속 1위	6회
노트북PC	삼성전자	삼성전자(68.2), LG전자(63.3), 한국HP(60.1)	8년 연속 1위	12회
데스크톱PC	삼성전자	삼성전자(67.5), LG전자(62.1), TG삼보컴퓨터(48.4), 주연테크(43.9)	8년 연속 1위	12회
디지털카메라	소니코리아	소니코리아(73.1), 캐논코리아컨슈머이미징(69.6), 삼성디지털이미징(구 삼성테크윈)(67.4), 올림푸스한국(65.9), 니콘이미징코리아(60.0)	2년 연속 1위	5회
복사기	한국우지제텍스	한국우지제텍스(59.5), 신도리코(55.7), 캐논코리아비즈니스솔루션(53.1)	9년 연속 1위	9회
세탁기	LG전자	LG전자(62.3), 삼성전자(61.5), 대우일렉트로닉스(57.9)	2년 연속 1위	6회
이동전화단말기	삼성전자	삼성전자(75.3), LG전자(64.2), 팬택(SKY)(63.7), 모토로라코리아(61.2)	12년 연속 1위	13회
전기밥솥	쿠쿠홈시스(쿠쿠)	쿠쿠홈시스(쿠쿠)(70.5), 웅진쿠크(쿠크)(59.3), 부방테크론(리홈)(55.7)	9년 연속 1위	9회
MP3플레이어	코원시스템	코원시스템(69.0), 삼성전자(엠피)(68.6), 애플컴퓨터코리아(아이팟)(65.6), 레인콤(아이리버)(65.0)	'08 1위 : 삼성전자 '07 1위 : 미발표	1회
TV	삼성전자	삼성전자(73.7), LG전자(72.3)	12년 연속 1위	12회
가정용보일러	런나이코리아	런나이코리아(66.7), 귀뚜라미보일러(65.3), 경동나비엔(61.3)	4년 연속 1위	12회
부엌가구	에넥스	에넥스(64.9), 한샘(60.4)	4년 연속 1위	5회
승용차타이어	금호타이어	금호타이어(64.4), 한국타이어(63.8)	5년 연속 1위	6회
일반승용차	현대자동차	현대자동차(70.2), 르노삼성자동차(69.3), 기아자동차(64.5), GM대우오토엔테크놀로지(58.4)	16년 연속 1위	16회
침대	시몬스침대	시몬스침대(68.5), 에이스침대(66.1), 대진침대(59.4)	'08 1위 : 에이스침대 (7년 연속 1위)	2회
피아노	영창악기	영창악기(67.0), 삼익악기(63.7)	10년 연속 1위	10회
RV승용차	현대자동차	현대자동차(65.4), 기아자동차(60.9), 쌍용자동차(59.1)	6년 연속 1위	6회

3. 산업별 KCSI 1위 기업

2) 소비자 제조업

산 업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수	역대 1위
간장	대상(청정원)	대상(청정원)(68.4), 샘표식품(67.8), 몽고식품(66.7)	2년 연속 1위	6회
고추장	대상(청정원)	대상(청정원)(69.8), CJ제일제당(해찬들)(68.7)	7년 연속 1위	9회
과실주스	롯데칠성음료	롯데칠성음료(61.5), 한국코카콜라(59.4), 해태음료(56.3)	7년 연속 1위	10회
맥주	하이트맥주	하이트맥주(71.9), OB맥주(카스포함)(68.1)	'08 1위 : OB맥주 (2년 연속 1위)	7회
비스킷	크라온제과	크라온제과(66.8), 해태제과(62.2), 오리온(60.8), 롯데제과(58.0)	3년 연속 1위	3회
소주	금북주	금북주(75.0), 진로(68.0), 롯데주류BG(구 두산)(67.6)	'08 1위 : 롯데주류BG (2년 연속 1위)	4회
스포츠/탄산음료	동아오츠카	동아오츠카(71.3), 한국코카콜라(63.7), 롯데칠성음료(62.1)	7년 연속 1위	7회
식용유	사조해표(해표)	사조해표(해표) (64.8), CJ제일제당(백설표) (63.1)	4년 연속 1위	7회
아이스크림	빙그레	빙그레(60.7), 롯데삼강(59.6), 롯데제과(57.2), 해태제과(56.4)	3년 연속 1위	4회
우유	서울우유	서울우유(76.0), 남양유업(72.6), 매일유업(56.7)	2년 연속 1위	4회
유산균발효유	한국아쿠르트	한국아쿠르트(73.0), 남양유업(68.6), 매일유업(56.7)	8년 연속 1위	11회
차/곡물음료 (구 곡물음료)	광동제약	광동제약(64.4), 남양유업(58.9), 웅진식품(58.6), 롯데칠성음료(57.3), 동원F&B(54.5)	'08 1위 : 웅진식품 (8년 연속 1위)	1회
참치캔	동원F&B (동원참치)	동원F&B(동원참치)(69.9), 오투기(오투기참치)(62.6), 사조해표(사조참치)(60.2)	6년 연속 1위	9회
커피	동서식품	동서식품(72.0), 한국네슬레(64.0)	5년 연속 1위	5회
커피음료	남양유업	남양유업(68.4), 매일유업(66.1), 롯데칠성음료(62.5), 한국네슬레(59.3), 동서식품(57.0)	2년 연속 1위	4회
남성내의	좋은사람들	좋은사람들(72.0), 트라이브랜즈(66.4), BYC(66.2)	8년 연속 1위	11회
남성용기초화장품	아모레퍼시픽	아모레퍼시픽(68.2), LG생활건강(66.8), 소망화장품(53.7)	7년 연속 1위	8회
남성정장	제일모직	제일모직(72.2), LG패션(70.9), 캠프리제임버스(63.9), 파크랜드(55.7)	5년 연속 1위	9회
담배	한국 필름모리스 (말보로)	한국 필름모리스(말보로)(69.1), B.A.T.코리아(던힐)(64.5), KT&G(한국담배인삼공사)(62.7)	2년 연속 1위	3회
생리대	한국P&G	한국P&G(71.5), 유한킴벌리(67.3)	2년 연속 1위	5회
삼푸	한국P&G	한국P&G(69.6), 아모레퍼시픽(67.7), LG생활건강(66.9), 유니레버코리아(65.6), 애경산업(64.1)	2년 연속 1위	9회
섬유유연제	피죤	피죤(74.6), LG생활건강(72.1), 옥시 레킷벤치저(66.9)	4년 연속 1위	6회
세탁세제	CJ라이온	CJ라이온(64.9), LG생활건강(61.1), 애경산업(56.2)	13년 연속 1위	13회
여성내의	신영와코루 (비너스)	신영와코루(비너스)(73.8), 남영L&F(비비안)(70.3)	10년 연속 1위	10회
여성용기초화장품	아모레퍼시픽	아모레퍼시픽(72.1), LG생활건강(66.2), 코리아나(57.8), 더페이스샵코리아(46.8)	8년 연속 1위	8회
정장구두	금강제화	금강제화(65.8), 에스콰이어(62.3)	8년 연속 1위	13회
주방세제	CJ라이온	CJ라이온(68.1), 애경산업(64.5), LG생활건강(64.5)	4년 연속 1위	10회
치약	LG생활건강	LG생활건강(63.7), 애경산업(61.3), 아모레퍼시픽(57.8)	'08 1위 : 애경산업 (3년 연속 1위)	3회
캐주얼화	금강제화	금강제화(69.4), 에스콰이어(63.3)	7년 연속 1위	7회
화장비누	유니레버코리아	유니레버코리아(72.2), LG생활건강(68.0), 아모레퍼시픽(67.7), CJ라이온(66.6), 애경산업(64.3), 동산C&G(62.3)	2년 연속 1위	6회
화장지	유한킴벌리	유한킴벌리(66.1), 모나리자(64.7), 대한펄프(60.7)	4년 연속 1위	8회

3. 산업별 KCSI 1위 기업

3) 일반 서비스업

산 업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수	역대 1위
생명보험	삼성생명	삼성생명(61.5), 교보생명(56.2), 대한생명(54.9)	5년 연속 1위	11회
신용카드	삼성카드	삼성카드(66.2), 신한카드(65.8), 현대카드(65.2.), BC카드(64.8), 우리카드(64.3), KB카드(62.8), 롯데카드(61.9)	6년 연속 1위	7회
은행	KB국민은행	KB국민은행(69.7), 우리은행(68.9), 신한은행(68.3), 하나은행(67.5), IBK기업은행(67.1), NH농협(66.6), SC제일은행(64.8), 외환은행(63.8), 씨티은행(58.2)	3년 연속 1위	3회
자동차보험	삼성화재	삼성화재(67.3), 현대해상(66.7), 동부화재(66.4), LIG손해보험(64.4), 메리츠화재(64.1)	12년 연속 1위	13회
온라인 자동차보험	현대하이카다이렉트	현대하이카다이렉트(57.9), 교보AXA(52.1), 에르고다움다이렉트(51.3)	'08 1위 : 에르고다움 (08년 신규발표)	1회
장기보험	현대해상	현대해상(59.2), 삼성화재(58.0), 메리츠화재(56.6), LIG손해보험(56.3), 동부화재(54.3)	2년 연속 1위	2회
증권	삼성증권	삼성증권(60.1), 대신증권(54.1), 우리투자증권(53.4), 미래에셋증권(50.1), 대우증권(49.2), 현대증권(48.4)	4년 연속 1위	6회
대형서점	교보문고	교보문고(69.9), 영풍문고(62.2), 서울문고(반디앤루니스)(59.3)	13년 연속 1위	13회
대형마트	삼성테스코 (홈플러스)	삼성테스코(홈플러스)(69.6), 신세계(이마트)(67.1), 롯데쇼핑(롯데마트)(65.8)	'08 1위 : 이마트 (3년 연속 1위)	2회
백화점	신세계백화점	신세계(신세계백화점)(67.6), 현대백화점(66.8), 롯데쇼핑(롯데백화점)(65.6)	3년 연속 1위	3회
영화관	롯데시네마	롯데쇼핑(롯데시네마)(69.8), 메가박스(68.6), CJ CGV(67.1)	2년 연속 1위	3회
오픈마켓	SK텔레콤(11번가)	SK텔레콤(11번가)(62.7), 이베이마켓(G마켓)(62.5), 이베이옥션(61.2)	신규발표	1회
인터넷서점	에스24	에스24(72.8), 인터파크(69.8), 교보문고(67.3), 알라딘커뮤니케이션(알라딘)(65.7)	신규발표	1회
인터넷쇼핑몰	인터파크	인터파크(60.0), 롯데닷컴(59.8), CJ오쇼핑(CJ몰)(58.8), GS홈쇼핑(GS이숍)(58.6), 디앤샵(54.5)	7년 연속 1위	7회
제과/제빵점	CJ 푸드빌 (뚜레쥬르)	CJ푸드빌(뚜레쥬르)(73.3), 파리크라상(파리바게트)(68.5), 크라운베이커리(63.0)	2년 연속 1위	8회
패밀리레스토랑	아웃백 스테이크하우스	아웃백스테이크하우스(62.0), 라이즈온(베니건스)(61.7), CJ푸드빌(VIPS)(61.5), 푸드스타(TGIF)(59.0)	2년 연속 1위	3회
패스트푸드점	SRS코리아 (버거킹)	SRS코리아(버거킹)(68.6), SRS코리아(KFC)(64.2), 롯데리아(61.6), 한국맥도날드(60.2)	4년 연속 1위	8회
편의점	GS리테일 (GS25)	GS25(61.3), 세븐일레븐(58.3), 한국미니스톱(54.8), 보광훼미리마트(54.4), 바이더웨이(51.3)	7년 연속 1위	10회
피자전문점	미스터피자	미스터피자(69.2), 한국피자헛(68.6), 도미노피자(67.7)	'08 1위 : 한국피자헛 '07 1위 : 미스터피자	2회
학습지	교원구몬 (구 공문교육연구원)	교원구몬(구 공문교육연구원)(61.1), 대교(59.5), 웅진씽크빅(58.0), 재능교육(56.6)	'08 1위 : 웅진씽크빅 '07 1위 : 교원구몬	7회
TV홈쇼핑	현대홈쇼핑	현대홈쇼핑(65.7), 롯데홈쇼핑(64.7), CJ오쇼핑(64.3), GS홈쇼핑(63.5), 농수산물쇼핑(62.4)	4년 연속 1위	4회
커피전문점	커피빈코리아	커피빈(67.4), 엔제리너스커피(64.9), 할리스커피(63.6), 스타벅스커피(61.2), 로즈버드(57.1)	3년 연속 1위	3회
검색포털사이트	NHN(네이버)	NHN(네이버)(74.4), 다음커뮤니케이션(다음)(68.7), 야후코리아(야후)(58.8)	6년 연속 1위	6회
국제전화	SK텔레콤(00700)	SK텔레콤(00700)(63.6), KT(001)(62.8), LG데이콤(002)(50.6)	'08 1위 : KT (9년 연속 1위)	1회

3. 산업별 KCSI 1위 기업

3) 일반 서비스업(계속)

산 업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수	역대 1위
시내/시외전화	KT	KT(70.5), SK브로드밴드(60.7), LG데이콤(49.9)	10년 연속 1위	11회
이동전화서비스	SK텔레콤	SK텔레콤(68.3), KT(구 KTF)(60.5), LG텔레콤(56.0)	12년 연속 1위	12회
초고속인터넷	KT(QOOK)	KT(QOOK)(63.4), LG파워콤(엑스피드)(59.2), SK브로드밴드(구 하나로통신)(53.5)	6년 연속 1위	6회
고속버스	금호고속	금호고속(63.7), 동양고속(62.8), 중앙고속(59.7), 동부고속(57.2), 천일고속(53.6)	4년 연속 1위	7회
도시가스	부산도시가스	부산도시가스(78.3), 대구도시가스(76.6), 한진도시가스(71.8), 삼천리도시가스(69.2), 서울도시가스(68.0), 예스코(66.4), 대한도시가스(66.4)	7년 연속 1위	7회
스키장	강원랜드 (하이원리조트)	강원랜드(하이원리조트)(67.8), 용평리조트(60.2), 무주리조트(59.0), 보광휘닉스파크(58.4), 대명레저산업(비발디파크)(51.1)	'08 1위:용평리조트 (2년 연속 1위)	1회
종합레저시설	삼성에버랜드	삼성에버랜드(64.8), 롯데월드(60.6), 서울랜드(52.0)	15년 연속 1위	15회
종합병원	삼성서울병원	삼성서울병원(74.6), 서울아산병원(67.8), 세브란스병원(66.8), 서울대학교병원(64.8), 서울성모병원(구 강남성모병원)(61.9)	11년 연속 1위	13회
주유소	SK에너지	SK에너지(SK주유소)(66.7), GS칼텍스(61.9), 에쓰-오일(61.8), 현대오일뱅크(60.7)	8년 연속 1위	11회
콘도미니엄	대명리조트	대명리조트(63.0), 한화리조트(61.6)	7년 연속 1위	9회
택배서비스	대한통운	대한통운(69.3), 우체국택배(67.9), 현대택배(65.0), CJ GLS(64.7), 한진택배(63.8)	'08 1위:우체국택배 (6년 연속 1위)	4회
항공서비스	아시아나항공	아시아나항공(65.5), 대한항공(63.9)	3년 연속 1위	13회
여행사	하나투어	하나투어(60.2), 롯데관광개발(57.3), 모두투어네트워크(56.5)	'08 1위 : 롯데관광 (08년 신규발표)	1회

4) 공공행정 서비스업

산 업	1위 기업	분석대상 기업(브랜드)	연속 1위 횟수	역대 1위
일반행정 서비스	우정사업본부 (우편서비스)	우편(70.2), 전력(69.4), 수도(61.1), 철도(59.9), 등기소(57.7), 세무서(55.1), 고속도로관리(51.3), 치안행정(48.5), 교육서비스(40.1)	11년 연속 1위	11회
지하철	광주시철도공사	광주도시철도공사(83.7), 대구도시철도공사(78.7), 부산교통공사(77.5), 대전도시철도공사(73.8), 서울도시철도공사(5~8호선)(63.0), 서울메트로(1~4호선)(54.4), 인천지하철공사(53.7), 한국철도공사(수도권국철)(37.9)	'08 1위 : 대전 '07 1위 : 광주	3회

4. 산업별 KCSI 1위 기업의 특징

1) KCSI 10회 이상 1위 기업

총 21개 기업(25개 산업)에서 KCSI 역대 10회 이상 1위 차지

- 올해로 18년째 시행되어 온 KCSI에서 총 21개 기업(25개 산업)이 10회 이상 1위를 차지한 것으로 나타났다.
- 일반승용차 부문의 현대자동차가 지난 1994년 이래 단 한번도 1위 자리를 내주지 않고 16회에 걸쳐 1위(16년 연속 1위)를 차지하여 전 산업을 통틀어 가장 많은 횟수를 기록했다.
- 종합레저시설의 삼성에버랜드가 15회(15년 연속)로 그 뒤를 이었으며, 대형서점의 교보문고, 세탁세제의 CJ라이온이 13회 1위(13년 연속)를 차지하여 역대 10회 이상 1위 기업으로 선정됐다.
- 다음으로 삼성전자(이동전화단말기), 삼성화재(자동차보험), 삼성서울병원(종합병원), 금강제화(정장구두), 아시아나항공(항공서비스) 등이 역대 13회 1위를 차지했다.
- 역대 12회 1위를 차지한 기업으로는 삼성전자(TV/데스크톱PC/노트북PC), SK텔레콤(이동전화서비스), 린나이코리아(가정용보일러) 등이 있으며, 우정사업본부(일반행정서비스-우편), KT(시내/시외전화), 좋은사람들(남성내의), 한국야쿠르트(유산균발효유), SK에너지(주유소), 삼성생명(생명보험) 등은 역대 11회 1위를 차지했다.
- 올해는 여성내의의 신영와코루(비너스), 피아노의 영창악기, 과실주스의 롯데칠성음료, 편의점의 GS리테일(GS25), 주방세제의 CJ라이온이 총 10회 1위를 하여 처음으로 10회 이상 1위 기업 반열에 올랐다.

2009년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 10회 이상 1위 기업

번호	산업명	기업명	역대 1위 횟수
1	일반승용차	현대자동차	16회(16년 연속)
2	종합레저시설	삼성에버랜드	15회(15년 연속)
3	대형서점	교보문고	13회(13년 연속)
4	세탁세제	CJ라이온	
5	이동전화단말기	삼성전자	13회(12년 연속)
6	자동차보험	삼성화재	
7	종합병원	삼성서울병원	13회(11년 연속)
8	정장구두	금강제화	13회(8년 연속)
9	항공서비스	아시아나항공	13회(3년 연속)
10	TV	삼성전자	12회(12년 연속)
11	이동전화서비스	SK텔레콤	
12	노트북PC	삼성전자	12회(8년 연속)
13	데스크톱PC	삼성전자	
14	가정용보일러	린나이코리아	12회(4년 연속)
15	일반행정서비스	우정사업본부(우편서비스)	11회(11년 연속)
16	시내/시외전화	KT	11회(10년 연속)
17	남성내의	좋은사람들	11회(8년 연속)
18	유산균발효유	한국야쿠르트	
19	주유소	SK에너지(SK주유소)	
20	생명보험	삼성생명	11회(5년 연속)
21	여성내의	신영와코루(비너스)	10회(10년 연속)
22	피아노	영창악기	
23	과실주스	롯데칠성음료	10회(7년 연속)
24	편의점	GS리테일(GS25)	
25	주방세제	CJ라이온	10회(4년 연속)

4. 산업별 KCSI 1위 기업의 특징

2) KCSI 복수 산업 1위 기업 및 그룹

총 12개 기업이 2개 이상 복수 산업에서 1위 차지

- 가전용복합기, 노트북PC, 데스크톱PC, 이동전화단말기, TV 등 5개 산업에서 1위를 차지한 삼성전자가 2009년 KCSI 최다 산업에서의 복수 1위 기업으로 선정됐다.
- LG전자가 가전용에어컨, 냉장고, 세탁기 등 3개 산업에서 1위를 차지하며 그 뒤를 이었고, 금강(정장구두, 캐주얼화), 대상(간장, 고추장), 린나이코리아(가스오븐레인지, 가전용보일러), 아모레퍼시픽(남성용기초화장품, 여성용기초화장품), 웅진코웨이(가정용정수기, 공기청정기), 한국P&G(삼푸, 생리대), 현대자동차(일반승용차, RV승용차), CJ라이온(세탁세제, 주방세제), KT(시내/시외전화, 초고속인터넷), SK텔레콤(오픈마켓, 이동전화서비스) 등 10개 기업이 2개 산업에서 복수 1위를 차지한 것으로 나타났다.

2009년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 복수산업 1위 기업

번호	기업명	2009년 KCSI 1위 산업	비고
1	삼성전자	가정용복합기, 노트북PC, 데스크톱PC, 이동전화단말기, TV	5개 산업 1위
2	LG전자	가정용에어컨, 냉장고, 세탁기	3개 산업 1위
3	금강	정장구두, 캐주얼화	2개 산업 1위
4	대상	간장, 고추장	
5	린나이코리아	가스오븐레인지, 가전용보일러	
6	아모레퍼시픽	남성용기초화장품, 여성용기초화장품	
7	웅진코웨이	가정용정수기, 공기청정기	
8	한국P&G	삼푸, 생리대	
9	현대자동차	일반승용차, RV승용차	
10	CJ라이온	세탁세제, 주방세제	
11	KT	시내/시외전화, 초고속인터넷	
12	SK텔레콤	오픈마켓, 이동전화서비스	

4. 산업별 KCSI 1위 기업의 특징

2) KCSI 복수 산업 1위 기업 및 그룹

강력한 CS 리더십이 발휘된 삼성, SK, 금호아시아나, LG 등의 그룹 계열사에서 다수 1위 기업 배출

- 국내 주요 그룹들도 KCSI 결과를 통해 명암이 갈렸다. 공정거래위원회에서 발표한 자산총액 기준 주요 그룹의 올해 KCSI 1위 현황을 분석한 결과 삼성그룹이 전자(TV, 휴대폰, PC, 가정용복합기 등), 금융 계열사(생명·자동차보험, 신용카드, 증권 등) 및 기타(남성정장, 종합레저시설, 종합병원 등) 산업의 강세로 인해 타 그룹 대비 1위 기업 수에서 월등한 선두를 기록했다. 특히 대부분의 기업이 장기간 1위를 기록하고 있어 외형적 글로벌화와 더불어 질적 측면에서도 초일류 경영을 실현하고 있음을 입증했다.
- 또한 SK그룹(이동통신, 국제전화, 오픈마켓, 주유소, 도시가스 등) 및 금호아시아나그룹(항공, 타이어, 고속버스, 택배 등)도 다 부문 1위를 거두며 그룹 경영진에서 지속적으로 강조해 온 고객행복 및 고객만족이 조직 하부까지 잘 전파되고 있음을 확인할 수 있었다. 일찍부터 고객가치경영을 주창해 온 LG그룹도 백색가전산업(에어컨, 세탁기, 냉장고 등)을 필두로 생활용품 산업(치약 등)에서 강세를 보였다. 이외에도 현대자동차그룹은 일반승용차와 RV승용차, 롯데그룹은 영화관, GS그룹은 편의점 산업에서 각각 선두 기업을 배출했다.
- 자산규모 기준의 30대 기업 중에는 이외에도 롯데, GS, 두산, CJ, 신세계 등이 각각 1개씩의 1위 산업을 배출했다.

2009년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 주요 그룹 계열사별 1위 현황

그룹	2009년 KCSI 1위 계열사(산업)	KCSI 조사대상 계열사(산업) 수
삼성	삼성전자(가정용복합기, 휴대폰, 데스크톱PC, 노트북PC, TV) 삼성생명(생명보험), 삼성화재(자동차보험), 삼성카드(신용카드), 삼성증권(증권) 제일모직(남성정장), 삼성에버랜드(종합레저시설), 삼성서울병원(종합병원)	19개 산업
SK	SK텔레콤(이동전화서비스, 오픈마켓(11번가)), SK텔링크(국제전화) SK에너지(주유소), SK E&S(부산도시가스)(도시가스)	7개 산업
금호아시아나	아시아나항공(항공), 금호고속(고속버스), 대한통운(택배), 금호타이어(승용차타이어)	4개 산업
LG	LG전자(가정용에어컨, 세탁기, 냉장고), LG생활건강(치약)	21개 산업
현대자동차	현대자동차(일반승용차, RV승용차)	3개 산업
KT	KT(시내/시외전화, 초고속통신)	4개 산업
롯데	롯데쇼핑 시네마사업부(영화관)	17개 산업
GS	GS리테일(GS25)(편의점)	5개 산업
두산	SRS코리아(버거킹)(패스트푸드)	1개 산업
CJ	CJ푸드빌(뚜레주르)(제과/제빵점)	5개 산업
신세계	신세계(백화점)	3개 산업

※ 자산규모를 기준으로 한 국내 30대 그룹 중 2009년 KCSI 1위 산업 수 현황

4. 산업별 KCSI 1위 기업의 특징

2) KCSI 복수 산업 1위 기업 및 그룹

- 각 그룹별로 사업 성격이 다르고, 집중하는 분야가 다르고, 고객들도 상이하지만 최근에 와서는 고객만족에 전 그룹의 최고의 가치를 두고 그룹의 최고경영자가 앞장서서 고객만족을 위해 지속적·체계적으로 노력한다는 점에서 공통점을 찾을 수 있다. 아무리 B2B 기업이라도 나름대로의 고객을 정의하고 이에 따른 업무를 연계하여 프로세스를 개선하고 모든 구성원이 고객만족을 위해 노력하도록 마인드를 조성하고 있는 활동이 전개되고 있는 것이다.
- 특히 금융, 유통, 레저 등 고객만족이 핵심인 산업을 다수 포함하고 있는 그룹들은 고객만족경영에 그룹의 사활을 걸고 그룹 내 계열사들을 평가하고 현재 그룹 전반적인 경쟁력을 측정함에 있어 고객만족도를 중요 지표로 도입하고 있으며, 현재 점수 및 전년 대비 향상도, 경쟁사 대비 만족도 등을 측정하여 평가를 실시하고 있다.
- 국내 산업에서 서비스업의 비중이 날로 증가하는 것에 맞추어 과거 전통적인 제조업 위주의 그룹사도 CJ그룹이나 한화그룹처럼 서비스 위주로 탈바꿈한 경우에서 볼 수 있듯 이제 각 그룹사들의 활동도 고객만족 및 고객서비스에 중심이 맞춰지고 있으며, 모든 활동을 고객의 입장에서 평가받고 개선하는 체계가 수립되고 있는 것이다.
- 이렇게 고객가치의 개발, 고객중심의 평가, 전 그룹적 CS 아이덴티티(Identity)의 통일, 구성원 CS역량 개발, VOC 관리 등 고객만족을 위한 그룹차원의 부단한 노력이 있을 때만이 지속적으로 고객들에게 선택받고 기업이 성장할 수 있는 발판이 마련될 수 있을 것이다.

4. 산업별 KCSI 1위 기업의 특징

3) 2008년 대비 KCSI 1위 변동 산업

총 15개 산업에서 KCSI 1위 기업(기관) 변동

→ 2009년 KCSI 조사결과 하이트맥주(맥주), 금북주(소주), 광동제약(차/곡물음료), LG생활건강(치약), 교원시스템(MP3플레이어), 시몬스침대(침대), 현대하이카다이렉트(온라인자동차보험), 삼성테스코(대형마트), 미스터 피자(피자전문점), 교원구몬(학습지), SK텔링크(국제전화), 하이원리조트(스키장), 하나투어(여행사), 대한통운(택배), 광주도시철도공사(지하철) 등 총 15개 산업에서 1위 기업(기관)이 변경됐다.

2009년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 1위 변동 기업

번호	산업명	2008년 KCSI 1위 기업	2009년 KCSI 1위 기업
1	맥주	OB맥주	하이트맥주
2	소주	롯데주류BG(구 두산)	금북주
3	차/곡물음료	웅진식품	광동제약
4	치약	애경산업	LG생활건강
5	MP3플레이어	삼성전자(엠피)	교원시스템
6	침대	에이스침대	시몬스침대
7	온라인자동차보험	에르고다음다이렉트	현대하이카다이렉트
8	대형마트	신세계(이마트)	삼성테스코(홈플러스)
9	피자전문점	한국피자헛	미스터피자
10	학습지	웅진씽크빅	교원구몬(구 공문교육연구원)
11	국제전화	KT(001)	SK텔링크(00700)
12	스키장	용평리조트	강원랜드(하이원리조트)
13	여행사	롯데관광개발	하나투어
14	택배	우체국택배	대한통운
15	지하철	대전도시철도공사	광주도시철도공사

5. KCSI 향상을 위한 제언

고객가치에 기반하여 고객이 진정으로 원하는 최고의 서비스를 제공하라!

- 최근 '고객가치'에 대한 관심이 높아지고 있다. 고객이 기업을 선택하는 시대에 기업은 '고객만족'을 넘어 차별화된 '고객가치'를 창출하고, 이 가치를 고객에게 효과적으로 전달함으로써 선택의 확률을 높여야 한다고 강조되고 있다. 즉 고객만족경영이 주로 고객의 욕구 충족과 불만요인의 제거에 있었다면, 고객가치경영은 차별화된 가치를 발굴해 이를 제공하자는 것으로 결국 기업의 성과를 한층 높이기 위한 경영활동이다.
- 고객가치경영의 바람직한 방향은 △업의 특성에 맞는 새로운 고객가치를 규명하고 관리해야 하고 △종합적 가치혁신의 관점에서 전사차원에서 수행되어야 하며 △고객가치경영의 성과를 측정하고 이를 피드백 할 수 있어야 하는 것이다. 고객가치경영 체계는 '고객가치생성 체계', '고객가치제공 체계', '고객가치평가 체계'로 구축되어야 한다.
- 이에 따라 고객가치가 생성되도록 전략·R&D·상품기획 등 핵심 프로세스를 혁신(가치생성체계 혁신)하고, 고객에게 가치를 제공하는 마케팅·영업·고객서비스 영역을 혁신(가치제공체계 혁신)해야 한다. 이와 함께 고객가치경영 체계에서 창출되는 아웃풋을 측정할 수 있는 고객가치지수 CVI(Customer Value Index) 모델을 통해, 지속적인 성과관리와 피드백을 실행해야 하는 것이다.
- 더 이상 고객만족경영이 기업의 성패를 좌우한다는 말을 굳이 강조하지 않아도 될 만큼 공공부문 또는 민간부문 할 것 없이 치열한 서비스 경쟁환경에 던져진 각 기업(기관)은 참된 고객가치를 발굴하고, 고객이 진정 원하는 서비스를 제공하며 경영현장에 적극 접목시켜 고객지향적인 최고 수준의 서비스가 제공될 수 있도록 해야 할 것이다.

새로운 경영 환경에 부합하는 고객만족경영 체계를 재구축하고 지속적으로 실행하라!

- 고객만족경영이란 고객지향적으로 기업의 경영활동을 계획하여 시행하는 것을 말하며, 지속적인 고객의 소리 수집과 니즈 파악을 바탕으로 고객불만을 해소하고 경영활동을 개선하여 궁극적으로 고객을 만족시키고자 하는 데 그 목적이 있다.
- 고객만족경영 체계는 고객만족 활동이 산발적이고 단순 이벤트 성으로 실행됨으로써 전사 차원에서 일관적·효과적으로 추진되지 못하거나, 고객만족경영 전략이 전사 경영전략과 부합되지 못해 성과와 제대로 연계되지 않는 기업(기관)에서 수립할 필요가 있다.
- 기업(기관)이 고객만족을 추진함에 있어 사전 명확한 방향성을 정립하고 체계적인 전략을 수립하는 것은 매우 중요하다. 그러나, 바람직한 고객만족경영 체계의 수립을 위해서는 근본이 되는 고객의 요구 가치와 니즈를 비롯하여 시장(경쟁)환경 및 내부 고객만족 역량 수준 등 변화하는 환경에 대한 정확한 분석이 수반되어야 한다. 최근 고객만족분야 선도기업(기관)들을 중심으로 고객만족경영 체계를 재 수립하는 사례가 늘고 있는데, 이는 기존 고객만족경영 초기 단계에서 도출되었던 전략과제들이 대부분 수행됨으로써 한 단계 업그레이드된 전략을 수립하기 위함도 있지만, 이처럼 변화하는 환경에 기존의 전략이 부적합해짐에 따라 새롭게 내·외부 경영 환경을 분석하여 추진 전략을 수립하기 위함이다.

5. KCSI 향상을 위한 제언

고객의 소리(VOC)를 효과적·체계적으로 수집 및 분석하고 이를 경영자원화 하라!

- ➔ 고객의 소리(VOC)는 고객만족경영을 추진하는데 있어 가장 근본이 되는 기업(기관)의 소중한 정보이자 자산이다. 이러한 고객의 소리가 체계적으로 수집·분석되고 경영활동에 제대로 활용되어 실제 지속적인 개선활동으로 이어질 때, 비로소 고객지향적 기업(기관) 경영이 이루어지고 있다고 말할 수 있다.
- ➔ 이처럼 기업(기관)의 고객만족경영의 출발점은 고객의 소리가 되어야 하며, 이는 통합 VOC 체계 구축을 통해 보다 효과적으로 관리 및 운용되고 경영활동에 반영될 수 있다. 여기서 VOC 체계란 기업(기관)의 다양한 접점으로 들어 오는 다양한 고객의 소리에 대하여 체계적으로 수집·저장하고, 분석하여 기업(기관)의 경영활동에 활용하고 고객에게 다시 피드백 해 줌으로써 궁극적으로 고객의 소리에 근거한 경영활동을 할 수 있게 하는 체계를 말한다.
- ➔ 기업(기관)은 안정적이고 효율적이며 구성원 누구나 쉽게 활용 가능한 VOC 관리 체계를 구축함으로써 고객정보가 사장되거나 실질적으로 활용되지 못하는 문제가 발생되지 않도록 해야 하며, 무엇보다 경영진을 비롯한 전 직원이 고객의 소리에 근거한 경영활동이 제대로 이루어 질 수 있도록 적극 동참함으로써 궁극적으로 조직문화와 체질이 고객지향적으로 변화하고 성숙될 수 있도록 환경을 조성할 필요가 있다.

자사만의 차별적 서비스를 정의하고 접점을 혁신하여 긍정적 고객경험을 유도하라!

- ➔ 최근 고객과 기업(기관)이 만나는 최 일선의 접점을 말하는 ‘고객접점’이 높은 관심을 받고 있다. 이는 완벽한 고객만족의 실현을 위해 필수적으로 갖추어야 할 서비스 3대 요소(상품, 서비스, 이미지) 중 서비스 항목에 포함되는 고객접점의 개선이 타 항목 대비 투입되는 자원과 노력을 고려했을 때 단기간 내에 가장 큰 효과를 기대할 수 있기 때문이다.
- ➔ 고객접점은 크게 제품 및 점포 환경 등 유형적 요소와 관련된 Hardware, 서비스 운영 시스템(프로세스) 등 무형적 요소와 관련된 Software, 고객응대 등 인적 요소와 관련된 Humanware의 3가지로 구성되며, 고객이 서비스를 경험함에 있어 이들이 모두 만족스럽게 충족되어야만 고객만족도가 향상될 수 있다. 즉, 기존 접점서비스에 있어 직원 각 개인별 역량에 주로 의존하였다면 이제는 접점별 응대 요령 및 업무 프로세스 등을 고객지향적으로 개선하고 표준화하여 전사차원에서 체계적인 관리 또는 통제가 가능하게 해야 하며, 이를 통해 상향 평준화된 보다 명확하고 일관된 서비스가 제공 될 수 있도록 해야 한다.
- ➔ 이러한 고객지향적 접점서비스 실현을 위해 타사와 구분되는 자사만의 고유하고 차별화된 서비스(Service Identity)를 개발하고 이를 접점에서 일관되게 전달하여 고객에게 자사에 대한 긍정적인 경험을 제공하는 고객경험관리(Customer Experience Management)가 실현될 때 기업(기관)은 서비스 경쟁에서의 승패가 생존과 직결되는 현재의 경영 환경에서 지속 가능한 기업(기관)으로 성장할 수 있게 될 것이다.

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

■ 식료품(식용 정제유/장류/수산물)

● 간장: 전년대비 만족도 소폭 하락

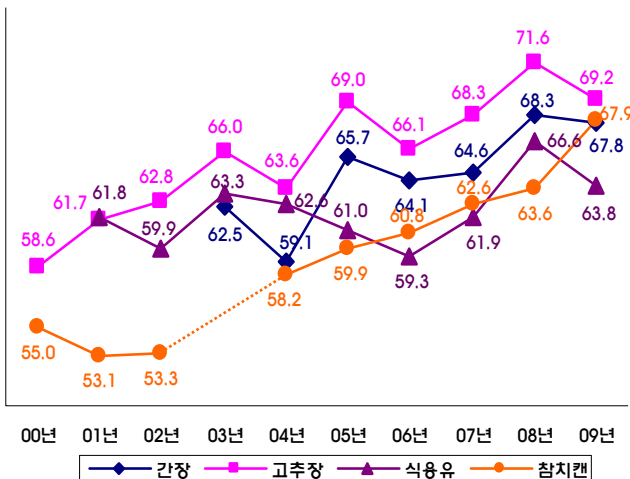
지난해 큰 폭으로 상승했던 간장 산업의 만족도가 올해 상승 추세가 꺾이며 소폭 하락한 가운데, 대상(청정원)이 작년에 이어 샘표식품을 제치고 1위 자리를 유지하는데 성공하여 2년 연속 1위(역대 6회 1위)를 차지했다.

대상(청정원)은 상품 종류의 다양성(용도별, 용량별 등), 제품의 디자인 등의 항목에서 타사대비 높은 점수를 받았으며, 회사 신뢰도가 높은 것으로 평가됐다.

● 고추장: 대상(청정원) 7년 연속 1위

고추장 산업의 만족도는 올해 상승세를 이어가지 못하고 하락 하였으나, 여전히 식료품 부문 타 산업 대비 만족도가 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 치열한 경쟁 속에 대상(청정원)이 CJ 제일제당(해찬들)을 제치고 7년 연속 1위(역대 9회 1위)를 이어나갔다.

대상(청정원)은 함유 성분, 품질대비 가격, 고추장의 농도, 사용 편리성 등에서 경쟁사 대비 우수한 평가를 받아 고추장 산업에서 가장 높은 만족도를 나타냈다.



● 식용유: 상승세 꺾이며 만족도 큰 폭으로 하락

작년 큰 폭으로 반등하며 상승세를 이어갔던 식용유 산업의 만족도는 올해는 비교적 큰 폭으로 하락했으며, 사조해표(해표)가 CJ제일제당을 제치고 4년 연속 1위(역대 7회 1위)를 달성하였다.

사조해표(해표) 식용유는 경쟁사 대비 음식이 식은 후 기름 냄새, 제품 종류의 다양성, 구입 용이성, 요리의 맛 배가, 양 조절의 용이성 등의 세부 항목에서 우위를 나타냈다.

● 참치캔: 동원F&B 만족도 상승하며 총 9회 1위에 올라

참치캔 산업의 만족도는 올해 식료품 부문 타 산업대비 상대적으로 매우 큰 폭으로 상승하였으며, 동원F&B가 오투기와 사조산업 등을 큰 점수차로 제치고 6년 연속 1위(역대 9회 1위)를 차지했다.

동원F&B는 타사대비 구입 용이성, 맛, 개봉 용이성, 종류의 다양성, 풍부한 영양 등 품질대비 가격의 적절성을 제외한 전 항목에서 고르게 매우 우수한 평가를 받았으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 가장 높은 것으로 나타났다.

산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
간장	대상(청정원)	68.4
	샘표식품	67.8
	몽고식품	66.7
고추장	대상(청정원)	69.8
	CJ제일제당(해찬들)	68.7
식용유	사조해표(해표)	64.8
	CJ제일제당(백설표)	63.1
	동원F&B	62.6
참치캔	오투기	62.6
	사조산업	60.2
	참치캔	60.2

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

■ 식료품(과자 및 빙과류)

● 비스킷: 만족도 꾸준한 상승 추세

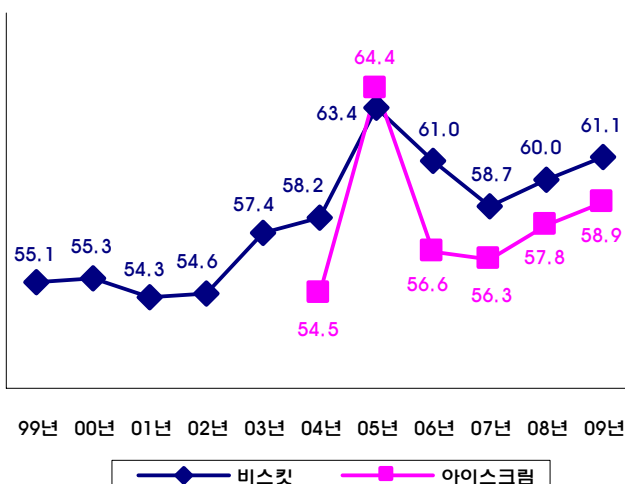
비스킷 산업의 만족도는 올해 소폭으로 상승하며 지난 07년 이후 지속 상승 추세를 이어갔다. 올해 역시 크라운제과가 해태제과, 오리온, 롯데제과 등을 제치고 1위 자리를 차지하며, 3년 연속의 위업을 달성했다.

크라운제과는 경쟁사 대비 전반적인 만족도와 재구매 의향에서 높은 평가를 받았으며, 세부 항목별로는 다양한 맛을 즐길 수 있다는 점에서 고객들로부터 높은 만족도를 이끌어 냈다.

● 아이스크림: 만족도 소폭 상승하며 빙그레가 1위 차지

올해 만족도가 소폭 오름에 지난해에 이어 상승 추세를 지속 이어간 아이스크림 산업에서 빙그레가 롯데삼강, 롯데제과, 해태제과 등 경쟁사들을 제치고 3년 연속 1위(역대 4회 1위)를 달성했다.

빙그레는 경쟁사와 비교하여 만족도 평가에서 전반적으로 높은 점수를 받았으며, 세부 항목별로는 아이스크림의 맛, 먹고 난 후의 개운한 뒷 맛, 회사 신뢰도 등에서 높은 만족도를 나타냈다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
비스킷	크라운제과	66.8
	해태제과	62.2
	오리온	60.8
	롯데제과	58.0
아이스크림	빙그레	60.7
	롯데삼강	59.6
	롯데제과	57.2
	해태제과	56.4

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

■ 식료품(낙농제품/커피)

● 우유: 서울우유 만족도 큰 폭으로 상승하며 1위 차지

올해 우유 산업의 만족도는 작년에 이어 매우 큰 폭으로 상승하였으며, 서울우유가 남양유업과 매일유업을 제치고 2년 연속 1위(역대 4회 1위)를 차지했다.

서울우유는 타사대비 넉넉한 유통기한, 배달의 적시성, 구입 용이성, 우유의 냄새, 품질대비 가격 등 전 항목에서 고르게 높은 평가를 받았으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 높은 것으로 나타났다.

● 유산균발효유: 산업 전반적으로 만족도 크게 하락

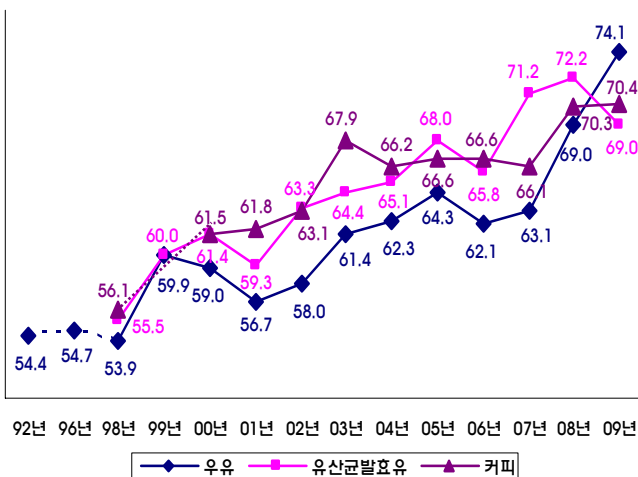
지난해 식료품 중 가장 높은 수준의 만족도를 보였던 유산균발효유 산업의 올해 만족도는 비교적 큰 폭으로 하락하며 선두를 내주었다. 기업별로는 한국야쿠르트가 8년 연속 1위(역대 11회 1위)를 차지하며 시장 내 독보적인 만족도 우위를 나타냈다.

한국야쿠르트는 넉넉한 유통기한, 배달의 적시성, 제품 종류의 다양성 등을 비롯한 대부분의 항목에서 경쟁사대비 높은 만족도를 나타냈으며, 회사의 신뢰도 또한 가장 높은 것으로 평가됐다.

● 커피: 만족도 전년대비 비슷한 수준 유지

지난해 큰 폭의 만족도 상승 이후 올해 커피 산업의 만족도는 답보상태를 유지했으며, 동서식품이 한국네슬레를 제치고 5년 연속 1위를 차지했다.

동서식품은 경쟁사 대비 구입 용이성, 회사 신뢰도, 향의 지속성, 물 용해성, 포장 및 제품 디자인, 품질대비 가격의 적절성 등 모든 항목에 걸쳐 높은 우위를 나타냈다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
우유	서울우유	76.0
	남양유업	72.6
	매일유업	69.6
유산균 발효유	한국야쿠르트	73.0
	남양유업	68.6
	매일유업	56.7
커피	동서식품	72.0
	한국네슬레	64.0

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

음료(비알콜음료)

차/곡물음료: 전년대비 만족도 큰 폭으로 상승

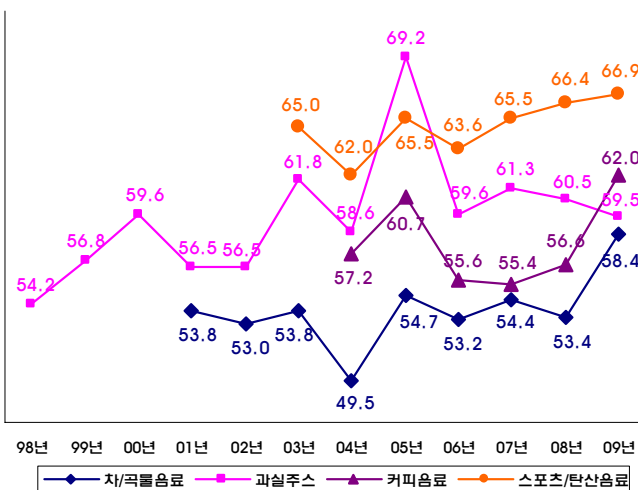
차/곡물음료 산업의 만족도는 올해 비교적 큰 폭으로 상승한 것으로 나타났으며, 옥수수수염차 등의 제품으로 소비자들로부터 인기가 높은 광동제약이 남양유업, 웅진식품 등 경쟁사들을 제치고 올해 처음 1위로 올라섰다.

광동제약은 경쟁사 대비 적당한 성분 함량, 제품의 맛, 제품 디자인 등에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈으며, 회사의 신뢰도 또한 매우 높은 것으로 평가됐다.

과실주스: 만족도 점진 하락 추세 유지

올해 과실주스 산업의 만족도는 지난해에 이어 소폭 하락한 것으로 나타났으며, 롯데칠성음료가 한국코카콜라와 해태음료를 제치고 7년 연속 1위(역대 10회 1위)를 차지했다.

롯데칠성음료는 경쟁사 대비 대부분의 요소 항목에서 높은 만족도를 나타냈으며, 특히 풍부한 영양, 적당한 성분 함량, 함유 성분 등에서 큰 우위를 나타냈다. 또한, 회사에 대한 신뢰도가 매우 높고 품질에 비해 가격이 적절한 것으로 나타났다.



커피음료: 전년대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승

음료커피 산업의 만족도는 지난해 소폭 상승한 데 이어 올해 매우 큰 폭으로 상승하였으며, 남양유업이 2년 연속 1위(역대 4회 1위) 자리를 고수했다.

남양유업은 매일유업, 롯데칠성음료 등의 경쟁사 대비 제품 종류의 다양성, 제품의 향과 맛, 디자인 등의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈으며, 회사 신뢰도 또한 우수한 것으로 평가됐다.

스포츠/탄산음료: 동아오츠카 만족도 비교적 큰 폭 상승

스포츠/탄산음료 산업의 만족도는 올해 소폭 상승하며 지난 06년 이후 지속 상승 추이를 이어갔다. 기업별로는 동아오츠카가 한국코카콜라와 롯데칠성음료를 제치고 7년 연속 1위를 차지했다.

동아오츠카는 경쟁사 대비 특히 적당한 당도, 빠른 갈증 해소, 품질대비 가격 등의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.

산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
차/곡물음료	광동제약	64.4
	남양유업	58.9
	웅진식품	58.6
	롯데칠성음료	57.3
	동원F&B	54.5
과실주스	롯데칠성음료	61.5
	한국코카콜라	59.4
	해태음료	56.3
커피음료	남양유업	68.4
	매일유업	66.1
	롯데칠성음료	62.5
	웅진식품	59.3
스포츠/탄산음료	동아오츠카	71.3
	한국코카콜라	63.7
	롯데칠성음료	62.1

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

■ 음료(주류) 및 담배

● 맥주: 하이트맥주 1위 자리 탈환

지난해 매우 큰 폭으로 만족도가 상승했던 맥주 산업은 지속 상승세를 이어가지 못하고 올해 크게 하락했다. 기업별로는 하이트맥주가 2년 연속 1위 자리를 고수했던 OB맥주를 제치고 정상에 탈환하는데 성공했다.(역대 7회 1위)

하이트맥주는 경쟁사 대비 맥주 특유의 쏠는 맛에서는 열위를 나타냈으나, 구입 용이성, 포장 및 제품 디자인, 부드러운 첫 맛, 깨끗한 뒷 맛 등 다수 요소항목에서 우위를 나타냈다.

● 담배: 한국 필립모리스 최근 2년 연속 1위 차지

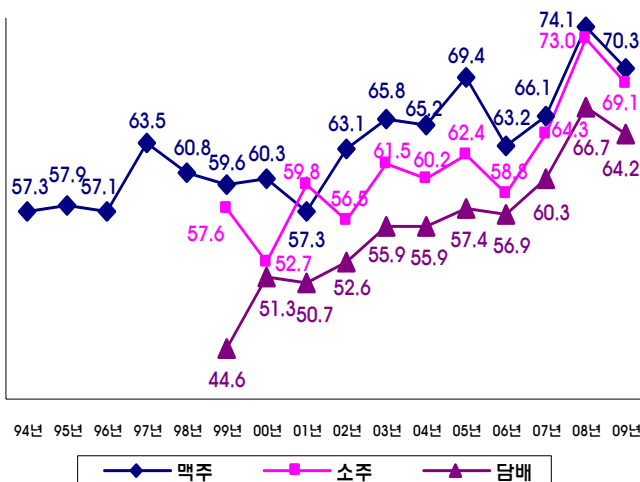
지난 99년 첫 조사 이래 꾸준한 상승세를 이어 오던 담배 산업의 만족도가 올해 다소 하락한 것으로 나타난 가운데, 한국 필립모리스(말보로)가 전년에 이어 B.A.T.코리아(던힐)와 KT&G를 제치고 2년 연속 1위(역대 3회 1위)를 차지했다.

한국 필립모리스는 타사대비 담배의 맛과 향, 담배 외갑의 포장 및 디자인, 담배 개피의 외관 등이 상대적으로 크게 우수한 것으로 평가됐다.

● 소주: 금복주 만족도 큰 폭으로 상승하며 1위 차지

맥주 산업과 함께 지속적인 상승세를 이어가지 못하고 올해 비교적 큰 폭으로 만족도가 하락한 소주 산업에서 치열한 경쟁을 뚫고 1위를 차지한 기업은 금복주로 나타났다.(역대 4회 1위)

참소주를 주력으로 하는 금복주는 경쟁사 대비 전반적인 만족도 및 재구매 의향 등에서 매우 높은 평가를 받았으며, 세부항목별로는 품질대비 가격의 적절성과 제품 디자인에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.



산 업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
맥주	하이트맥주	71.9
	OB맥주(카스포함)	68.1
소주	금복주	75.0
	진로	68.0
	롯데주류BG	67.6
담배	한국 필립모리스	69.1
	B.A.T.코리아	64.5
	KT&G	62.7

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 의복, 의복액세서리 및 모피제품

• 남성정장: 제일모직 최근 5년 연속 1위 고수

작년 매우 큰 폭으로 만족도가 상승했던 남성정장 산업의 올해 만족도가 다소 하락한 것으로 나타난 가운데, 제일모직이 LG패션, 캠프리멤버스, 파크랜드 등을 제치고 5년 연속 1위(역대 9회 1위)를 이어갔다.

제일모직은 경쟁사 대비 스타일 변형, 소재, 색상 유지, 디자인, 체형 적합성, 직원 응대태도 등의 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 가장 높은 것으로 나타났다.

• 여성내의: 신영와코루 영예의 10년 연속 1위 달성

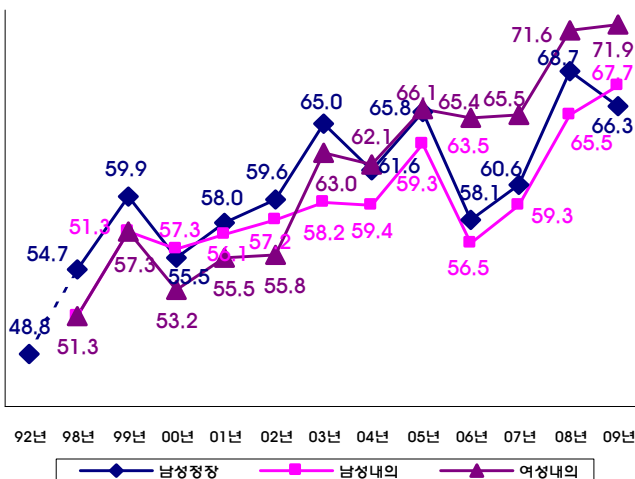
여성내의 산업의 올해 만족도는 작년 큰 폭의 상승 이후 큰 변화를 나타내지 않았으며, 신영와코루(비너스)가 경쟁사인 남영L&F(비비안)를 제치고 영예의 10년 연속 1위를 차지했다.

신영와코루(비너스)는 경쟁사 대비 착용 시 실루엣(맵시), 소재, 매장진열 및 환경, 디자인, 색상 등의 요소에서 높은 만족도를 보였으며, 품질대비 가격의 적절성 또한 우수한 것으로 평가됐다.

• 남성내의: 만족도 비교적 큰 폭으로 상승

남성내의 산업의 만족도는 지난 06년 대폭 하락한 이후 지속 상승 추이를 이어나갔으며, 종은사람들이 트라이브랜즈와 BYC 등을 제치고 8년 연속 1위(역대 11회 1위)를 달성했다.

종은사람들은 품질대비 가격을 적절성을 제외한 모든 요소항목에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 나타냈으며, 특히 디자인, 색상, 매장진열 및 환경, 바느질 상태 등이 높은 우위에 있는 것으로 평가됐다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
남성정장	제일모직	72.2
	LG패션	70.9
	캠프리멤버스	63.9
	파크랜드	55.7
남성내의	종은사람들	72.0
	트라이브랜즈	66.4
	BYC	66.2
여성내의	신영와코루	73.8
	남영L&F	70.3

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 가족, 가방 및 신발

● 정장구두: 산업 전반적으로 만족도 큰 폭으로 하락

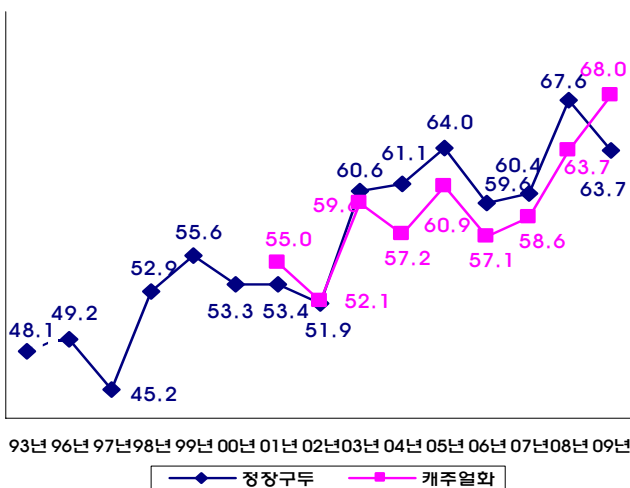
지난 해 큰 폭으로 상승하며 지속적인 상승세를 기대했던 정장구두 산업의 만족도가 올해 큰 폭으로 하락한 가운데, 금강제화가 에스콰이아를 제치고 8년 연속 1위(역대 13회 1위)를 고수하는데 성공했다.

금강제화는 경쟁사 대비 가격의 적절성, 제품의 수명, 직원의 응대태도, 착용감, 제품 종류의 다양성 등 요소항목 전반에 걸쳐 만족도 우위를 나타냈으며, 고객들로부터 회사의 신뢰도에 있어 매우 높은 평가를 받았다.

● 캐주얼화: 금강제화 7년 연속 1위 달성

지난 2001년 이후 만족도 등락을 거듭해온 캐주얼화 산업의 만족도는 올해 전년에 이어 큰 폭으로 상승했으며, 금강제화(랜드로바)가 에스콰이아(영에이지)를 제치고 7년 연속 1위를 차지했다.

금강제화의 캐주얼화는 품질대비 가격의 적절성, 착용감, 교환 및 반품의 용이성, 구입 편리성, 제품 종류의 다양성, 제품의 수명 등의 요소에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 나타냈다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
정장구두	금강제화	65.8
	에스콰이아	62.3
캐주얼화	금강제화	69.4
	에스콰이아	63.3

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

■ 펄프, 종이 및 종이제품

• 화장지: 유한킴벌리 만족도 상승하며 4년 연속 1위 차지

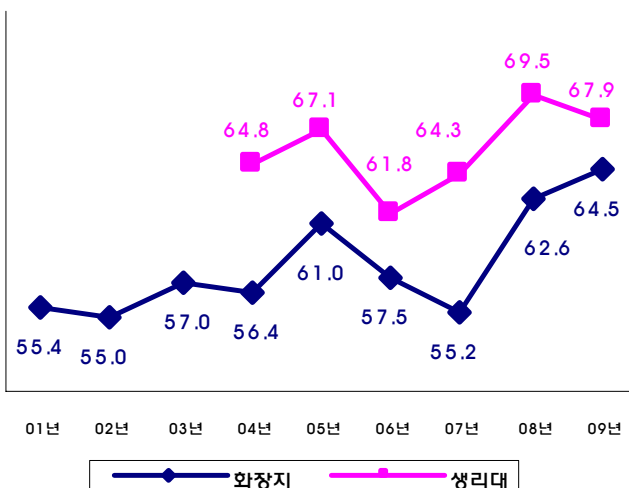
올해 화장지 산업의 만족도는 작년 큰 폭의 상승에 탄력 받으며 상승추세를 이어갔고, 유한킴벌리가 모나리자와 대한펄프 등을 제치고 4년 연속 1위(역대 8회 1위) 자리를 고수했다.

유한킴벌리는 경쟁사 대비 제품의 재질이 좋고 잘 닦이며 촉감이 좋아 상대적으로 높은 만족도를 나타냈으며, 고객들로부터 회사에 대한 신뢰도 또한 매우 높은 것으로 평가됐다.

• 생리대: 한국P&G 08년 정상탈환 이후 1위 자리 유지

지난 2년간 큰 폭의 만족도 상승을 나타냈던 생리대 산업의 올해 만족도는 다소 하락한 것으로 나타났으며, 한국P&G가 작년 정상탈환 이후 올해 2년 연속 1위(역대 5회 1위) 자리를 지키는데 성공했다.

한국P&G는 경쟁사 대비 높은 흡수력, 겉 포장의 디자인, 구입 용이성, 날개 포장의 디자인 및 개봉 용이성, 냄새 흡수, 제품 사이즈별 길이 및 폭의 적절성 등의 요소에서 높은 만족도를 나타냈다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
화장지	유한킴벌리	66.1
	모나리자	64.7
	대한펄프	60.7
생리대	한국P&G	71.5
	유한킴벌리	67.3

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

■ 화학물질 및 화학제품(화장품)

● 남성용기초화장품 : 산업 전체 만족도 지속 상승 추세

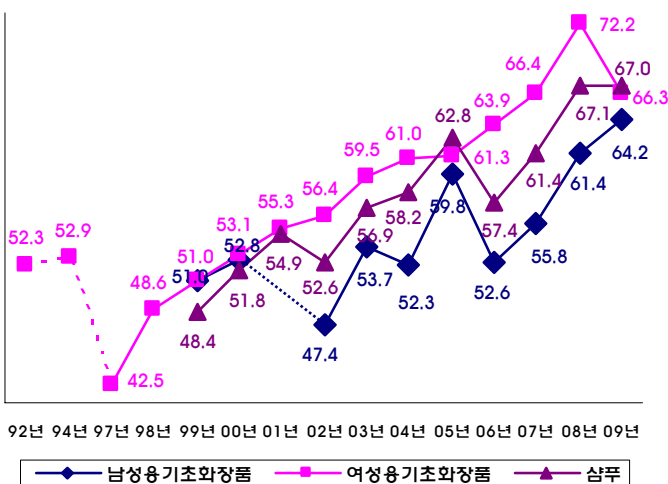
남성용기초화장품의 만족도는 올해를 포함하여 지난 3년간 비교적 큰 폭의 상승세를 유지했으며, 아모레퍼시픽이 7년 연속 1위(역대 8회 1위)를 차지하여 이러한 상승세를 견인한 것으로 나타났다.

아모레퍼시픽은 경쟁사 대비 제품의 안전성, 피부 보습성, 사용하기에 적절한 농도, 제품 디자인, 피부 영양공급, 제품의 향 및 기능 등의 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도가 매우 높은 것으로 나타났다.

● 여성용기초화장품 : 산업 전체 만족도 큰 폭으로 하락

지난 97년 이후 단 한차례의 하락없이 지속 상승추이를 나타냈던 여성용기초화장품 산업의 만족도가 올해는 매우 큰 폭으로 하락한 가운데, 아모레퍼시픽이 8년 연속 1위를 차지했다.

아모레퍼시픽은 제품의 기능성, 피부 탄력성의 증가, 피부에 대한 영양 공급 및 보습성, 제품의 향, 안전성 등의 요소 항목에서 경쟁사보다 비교적 크게 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 매우 높게 나타났다.



● 샴푸 : 한국P&G 역대 총 9회 1위 달성

지난해 매우 큰 상승을 보였던 샴푸 산업의 만족도는 올해 큰 변화가 없는 것으로 나타났으며, 한국P&G가 수많은 경쟁사들을 제치고 2년 연속 1위(역대 9회 1위)를 고수하는데 성공했다.

한국P&G는 타사 대비 비듬방지 및 트리트먼트 효과 등 부가적인 기능, 모발 손상, 제품의 부작용, 샴푸 후 머리결의 윤기, 구입의 용이성 등의 요소항목에서 타사대비 비교적 높은 만족도를 나타냈다.

산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
남성용 기초화장품	아모레퍼시픽	68.2
	LG생활건강	66.8
	소망화장품	53.7
여성용 기초화장품	아모레퍼시픽	72.1
	LG생활건강	66.2
	코리어나	57.8
샴푸	한국P&G	69.6
	아모레퍼시픽	67.7
	LG생활건강	66.9
	유니레버코리아	65.6
	애경산업	64.1

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

■ 화학물질 및 화학제품(치약, 비누 및 기타 세제)

● 세탁세제: CJ라이온 13년 연속 최고 만족도 달성

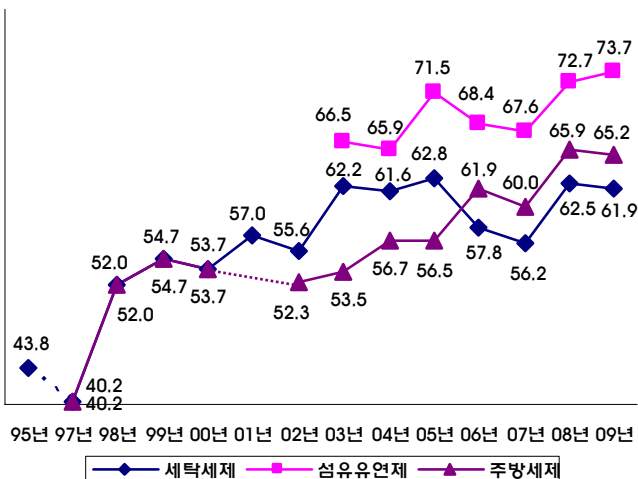
지난해 매우 큰 폭의 상승을 보였던 세탁세제 산업의 만족도가 올해 소폭 하락한 것으로 나타난 가운데, CJ라이온이 LG생활건강과 애경산업을 제치고 13년 연속 1위를 차지하며 소비자 산업에서 금강제화와 함께 가장 오랜 기간 1위 자리를 고수한 것으로 나타났다.

CJ라이온은 경쟁사에 비해 세척력, 찬물에서의 세척력, 잘 뭉치거나 굳지 않음, 물 용해성, 회사 신뢰도, 살균력 등의 항목에서 우위를 나타냈다.

● 섬유유연제: 산업 전반적으로 만족도 상승 추세 유지

섬유유연제 산업의 만족도는 올해 소폭 상승하며 전년에 이어 지속 상승 추세를 나타낸 가운데, 피존이 LG생활건강과 옥시 레킷벤치어를 제치고 4년 연속 1위(역대 6회 1위)를 차지했다.

피존은 경쟁사 대비 제품의 향, 사용 후 옷의 부드러운 촉감, 구입 용이성, 적당한 용량, 제품 디자인 등의 항목에서 높은 만족도를 나타냈다.



● 주방세제: CJ라이온 높은 만족도로 10회 1위 달성

지난해 큰 폭으로 만족도가 상승했던 주방세제 산업의 올해 만족도는 전년대비 큰 변화가 없는 것으로 나타났으며, CJ라이온이 우수한 평가를 받으며 4년 연속 1위(역대 10회 1위)를 달성했다.

CJ라이온은 경쟁사 대비 피부 안전성, 세정력, 제품 디자인, 잘 행귀짐, 적당한 거품의 양 등의 항목에서 우위를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높은 것으로 나타났다.

산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
세탁세제	CJ라이온	64.9
	LG생활건강	61.1
	애경산업	56.2
섬유유연제	피존	74.6
	LG생활건강	72.1
	옥시 레킷벤치어	66.9
주방세제	CJ라이온	68.1
	LG생활건강	64.5
	애경산업	64.5

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

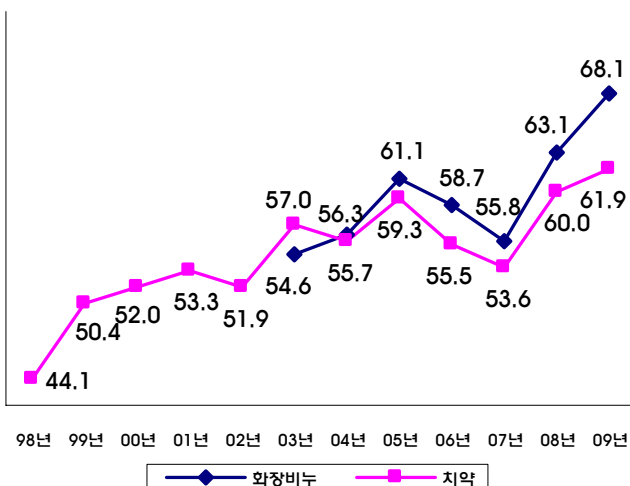
(1) 소비재 제조업

■ 화학물질 및 화학제품(치약, 비누 및 기타 세제)

● 화장비누 : 전년대비 매우 큰 폭으로 만족도 상승

화장비누 산업의 만족도는 지난해 매우 큰 폭의 상승 이후 올해 역시 매우 큰 폭으로 상승했으며, 유니레버코리아가 LG생활건강, 아모레퍼시픽, CJ라이온, 애경산업, 동산C&G 등 수많은 경쟁사를 꺾고 2년 연속 1위(역대 6회 1위) 자리를 차지하는데 성공했다.

유니레버코리아는 경쟁사 대비 피부를 촉촉하게 해주고 순하며, 거품이 풍부하고 부드러운 높은 만족도를 보였다. 또한, 구입이 어느 곳에서나 용이하고 회사에 대한 신뢰도가 가장 높은 것으로 평가됐다.



● 치약 : LG생활건강 4년 만에 1위 자리 탈환

지난해 큰 폭의 상승을 보였던 치약 산업의 만족도는 올해 소폭 상승하며 지속 상승추세를 이어나갔다. 기업별로는 LG생활건강이 지난 3년간 1위 자리를 고수해온 애경산업을 제치고 1위 자리를 탈환했다.(역대 3회 1위)

애경산업은 타사대비 양치 후 입안의 개운함, 품질대비 가격의 적절성, 회사 신뢰도, 양치 시 느끼는 맛, 거품 양, 구입 용이성 등 대부분의 요소 항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.

산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
화장비누	유니레버코리아	72.2
	LG생활건강	68.0
	아모레퍼시픽	67.7
	CJ라이온	66.6
	애경산업	64.3
	동산C&G	62.3
치약	LG생활건강	63.7
	애경산업	61.3
	아모레퍼시픽	57.8

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 자동차 및 고무제품

● 일반승용차: 현대자동차 대망의 16년 연속 1위

최근의 불황을 뚫고 신차가 속속 발표되고 있는 일반승용차 산업의 만족도는 작년에 비해 하락했으나, 현대자동차가 또 다시 1위에 올라 KCSI 전 산업을 통틀어 가장 긴 16년 연속 1위를 달성했다.

현대자동차는 전반적 만족도와 재구매 의향이 가장 높게 나타났으며, 경쟁사 대비 잔 고장, 내·외부 끝마무리, 연비 우수성 등의 요소 항목에서 상대적으로 가장 높게 나타났다.

● RV승용차: 전년 수준 유지하며 현대자동차 선두

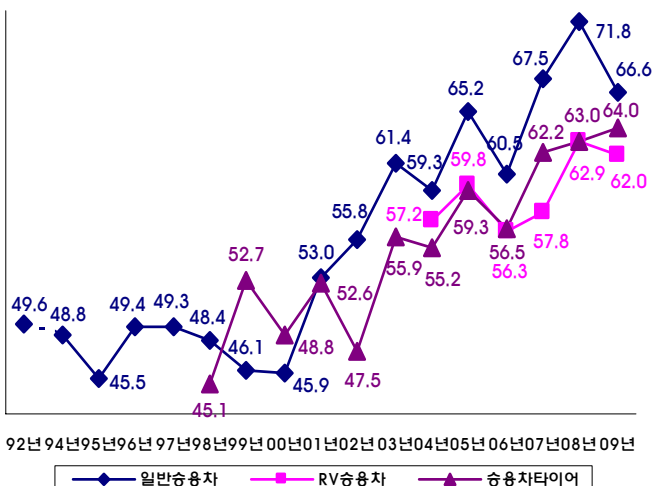
KCSI RV승용차 산업의 만족도는 전년 유지 수준을 보였으며, 현대자동차가 6년 연속 1위를 차지했다.

현대자동차는 경쟁사에 비해 전반적 만족도와 재구매 의향이 높았으며, 승차감(안락감), 주행 안정성, 정비품질(기술/수리결과), 내·외부 디자인 및 스타일 등의 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높은 것으로 나타났다.

● 승용차타이어: 만족도 소폭 상승 추세 유지

안정성과 속도감을 동시에 만족시키는 초고성능 타이어가 각광받고 있는 승용차타이어 산업의 만족도는 작년에 이어 소폭 상승하였으며, 금호타이어가 한국타이어를 제치고 5년 연속 1위(총 6회 1위)를 차지했다.

금호타이어는 경쟁사와 비교하여 승차감, 제동성능, 고속주행시 안정감, 디자인, 회사신뢰성 등의 요소에서 높은 만족도를 나타냈다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
일반승용차	현대자동차	70.2
	르노삼성자동차	69.3
	기아자동차	64.5
	GM대우	58.4
RV승용차	현대자동차	65.4
	기아자동차	60.9
	쌍용자동차	59.1
승용차 타이어	금호타이어	64.4
	한국타이어	63.8

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 전기장비(주방용 전기기기)

● 김치냉장고: 위니아만도 9년 연속 1위

과거보다 디자인의 중요성이 돋보이고 있으며, 시장 판도의 다소간의 변화가 나타나고 있는 김치냉장고 산업의 만족도는 상승세가 꺾이고 다소 하락한 가운데 김치냉장고의 강자인 위니아만도가 9년 연속 1위를 차지했다.

위니아만도는 타사 대비 김치의 신선도, 잔 고장, 직원 응대태도, 제품 디자인 등의 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높은 것으로 나타났다.

● 냉장고: LG전자 6번째 정상 올라

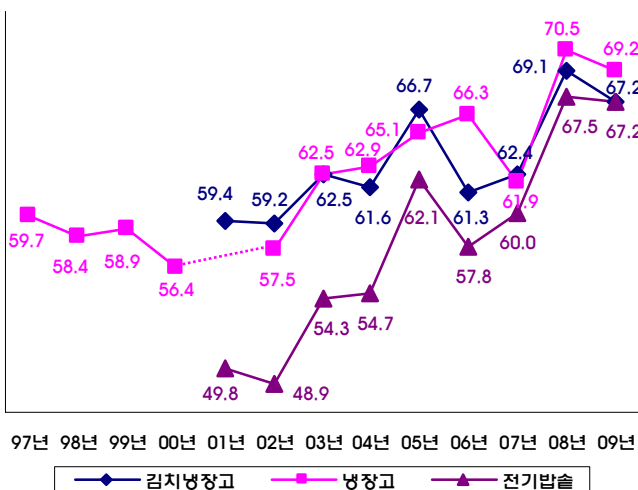
최근 양문형 및 빌트인 냉장고가 인기를 끌고 있는 냉장고 산업의 만족도는 소폭 하락하였으며, LG전자가 작년에 이어 1위를 차지하여 2년 연속 1위(총 6회 1위)로 올라섰다.

LG전자는 경쟁사 대비 냉장실 및 냉동실 음식물 보관상태, 야채실 신선도 유지능력, A/S, 잔 고장 없음, 저소음 등의 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사 신뢰도 역시 높게 평가됐다.

● 전기밥솥: 전년 수준 유지하며 쿠쿠 1위

다기능의 전기압력밥솥이 주류를 이루는 가운데 안전성에 대한 관심이 높아진 전기밥솥 산업의 만족도는 전년 수준을 유지하였으며, 쿠쿠홈시스(쿠쿠)가 9년 연속 1위를 차지했다.

쿠쿠홈시스(쿠쿠)는 경쟁사 대비 밥 맛, 잔 고장, 직원 응대태도, 조작법, 취사 진행 상태 확인 기능 등 대부분의 요소 항목에서 상대적으로 크게 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 매우 높게 나타났다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
김치냉장고	위니아만도	71.5
	삼성전자	64.8
	LG전자	63.9
냉장고	LG전자	71.4
	삼성전자	68.3
전기밥솥	쿠쿠홈시스	70.5
	웅진쿠휴	59.3
	부방테크론	55.7

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 전기장비(가정용 전기기기 및 비전기식 기구)

● 세탁기: LG전자 선두 유지

드럼형이 주를 이루고 있는 세탁기 산업의 올해 만족도는 작년 보다 소폭 하락한 것으로 나타났으며, LG전자가 삼성전자를 또 한번 제치고 2년 연속 정상을 탈환하는데 성공했다(총 6회 1위).

LG전자는 경쟁사대비 전반적 만족도와 재구매의향이 가장 높았으며, 저소음, 제품디자인, 빨래 엉키지 않음 등의 요소항목에서 높은 만족도를 보였다.

● 가스오븐레인지: 린나이코리아 3년 연속 1위

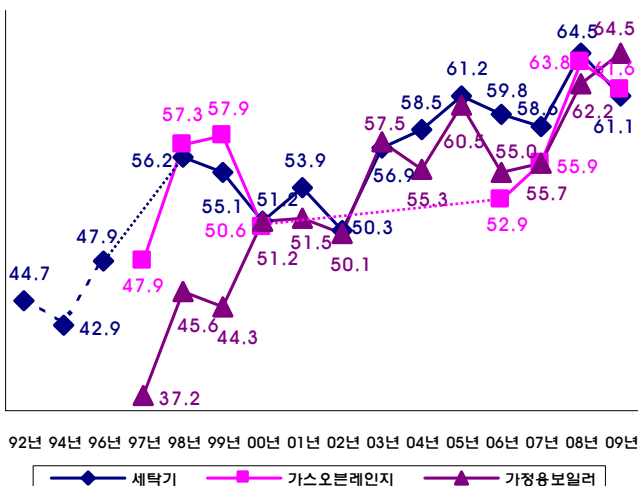
최근 다양하고 편리한 기능 외에도 디자인에 대한 관심이 높아지고 있는 가스오븐레인지 산업의 고객만족도는 다소 하락한 가운데, 린나이코리아가 3년 연속 1위를 달성했다.

린나이코리아는 경쟁사 대비 전반적 만족도, 재구매의향이 높았으며, 기능작동 용이성, 잔 고장 없음, 요리 용이성 등의 요소에서 비교적 높은 만족도를 보였다.

● 가정용보일러: 지속적 상승세 속 린나이코리아 1위

KCSI 가정용보일러 산업의 만족도는 작년 대비 다소 상승했으며, 린나이코리아가 4년 연속 1위(총 12회 1위)를 차지했다.

린나이코리아는 경쟁사 대비 전반적 만족도가 높았으며, 연료 소모 적음, 온수공급 원활성, 저소음, 잔 고장 없음 등의 요소 항목에서 만족도가 높은 것으로 평가되었다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
세탁기	LG전자	62.3
	삼성전자	61.5
	대우일렉트로닉스	57.9
가스오븐레인지	린나이코리아	63.9
	LG전자	62.3
	동양매직	59.3
가정용보일러	린나이코리아	66.7
	귀뚜라미보일러	65.3
	경동나비엔	61.3

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 컴퓨터 및 사무기기

● 데스크톱PC : 12번 1위 차지한 삼성전자

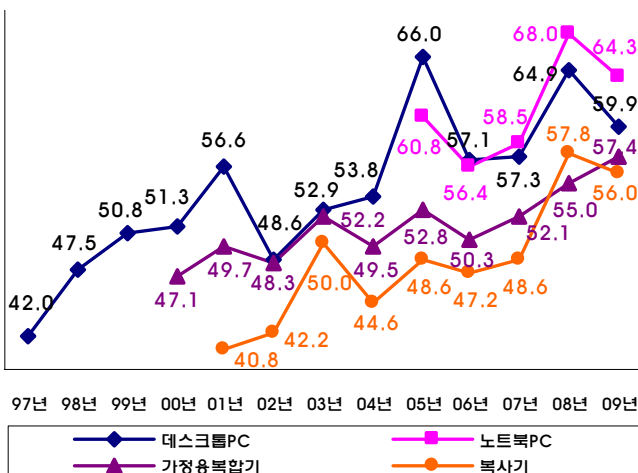
노트북PC에 대응하여 보다 슬림화, 고사양화 추세를 보이고 있는 데스크톱PC 산업의 만족도는 작년보다 하락이라는 결과를 보였고, 삼성전자가 8년 연속 1위(총 12회 1위)를 달성했다.

삼성전자는 소음, 처리속도, 잔 고장, A/S, 설치 및 사용안내 서비스 등의 요소항목에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 나타냈으며, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높은 것으로 평가됐다.

● 노트북PC : 삼성전자 1위 유지

전체 PC판매 시장에서 차지하는 비중이 급격하게 증가하고 있는 노트북PC 산업의 만족도는 다소 하락하였으나 여전히 데스크톱PC보다 높게 나타났고, 삼성전자가 8년 연속 1위(총 12회 1위)를 차지했다.

삼성전자는 타사 대비 처리속도, 잔 고장, 설치 및 사용안내 서비스, 직원 응대태도, 호환성, 제품 디자인, 휴대성 등의 요소에서 높은 만족도를 보였으며 회사에 대한 신뢰도 또한 가장 높게 평가됐다.



● 가정용 복합기(구 프린터) : 지속적 만족도 상승세

작년까지 프린터 산업으로 조사되었으나 최근의 프린터 중심의 다 기능 복합화 추세에 맞춰 가정용 복합기 산업으로 재편하게 되었으며, 삼성전자가 캐논코리아, 한국HP 등의 경쟁사를 제치고 1위(총 5회 1위)를 차지했다.

삼성전자는 경쟁사 대비 전반적 만족도와 재구매 의향은 물론 출력속도, 선명성, 소음도, A/S, 사용 편리성 등 대부분의 요소에서 높은 만족도를 보였다.

● 복사기 : 후지제록스 9년 연속 최강자

단순 복사기능을 넘어 효율적이고 효과적인 업무를 위한 솔루션으로 변모해 가고 있는 복사기 산업의 만족도는 작년 대비 다소 하락하였으며, 한국후지제록스가 9년 연속 경쟁사를 따돌렸다.

한국후지제록스는 경쟁사 대비 복사 선명도, 잔 고장 없음, 기능조작 편리성 등의 요소항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사 신뢰도 또한 상대적으로 높게 평가됐다.

산 업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
데스크톱PC	삼성전자	67.5
	LG전자	62.1
	TG삼보컴퓨터	48.4
	주연테크	43.9
노트북PC	삼성전자	68.2
	LG전자	63.3
	한국HP	60.1
가정용복합기 (구 프린터)	삼성전자	59.3
	캐논코리아	59.0
	한국HP	58.4
	한국엡손	51.6
복사기	한국후지제록스	59.5
	신도리코	55.7
	캐논코리아	53.1

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 기타 기계 및 장비

● 가정용정수기: 웅진코웨이 총 9차례 1위 유지

가정용정수기 전체 산업의 만족도는 작년 대비 상승했으며, 생활 가전의 강자인 웅진코웨이가 5년 연속 1위(총 9회 1위)를 달성했다.

웅진코웨이 정수기는 잔 고장 없음, 설치 우수성, 유지관리 용이성 등의 항목에서 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰가 가장 높은 것으로 평가되어 경쟁사를 따돌릴 수 있었다.

● 공기청정기: 웅진코웨이 4회째 최고 자리

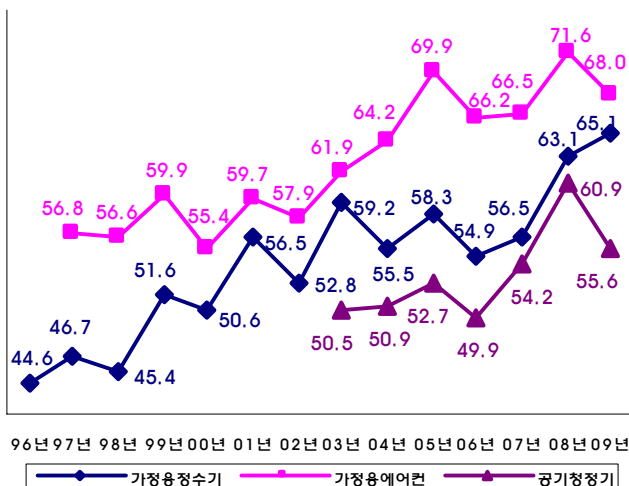
공기청정기는 2위 그룹간의 치열한 시장 확보 경쟁이 전개되는 가운데 만족도 분야에서도 웅진코웨이의 선두 자리가 4번째로 확보되었다.

웅진코웨이는 경쟁사 대비 공기정화력, 잔 고장 없음, 유지관리 용이성 등이 좋은 것으로 나타났으며, 제조 회사 신뢰도 또한 우수하게 평가됐다.

● 가정용에어컨: LG전자 9회째 정상 올라

새로운 디자인과 더불어 에너지 고효율 제품에 대한 관심이 높아진 가정용에어컨 산업의 만족도는 작년 대비 다소 하락한 가운데 세계 판매 1위를 기록중인 LG전자가 3년 연속 1위(총 9회 1위)에 올랐다.

LG전자는 전반적인 만족도와 재구입 의향에서 경쟁사를 따돌렸으며, 잔 고장 없음, 저소음, 냉방성능, 사용편리성, 디자인 및 색상 등의 요소 항목도 경쟁사 대비 우위를 나타냈다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
가정용 정수기	웅진코웨이	65.2
	청호나이스	64.5
가정용 에어컨	LG전자	72.0
	삼성전자	68.3
	위니아만도	63.5
공기청정기	웅진코웨이	57.3
	청풍	51.4

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 영상, 음향 및 통신, 정밀, 광학기기

● TV : 삼성전자 12년 연속 1위 지켜

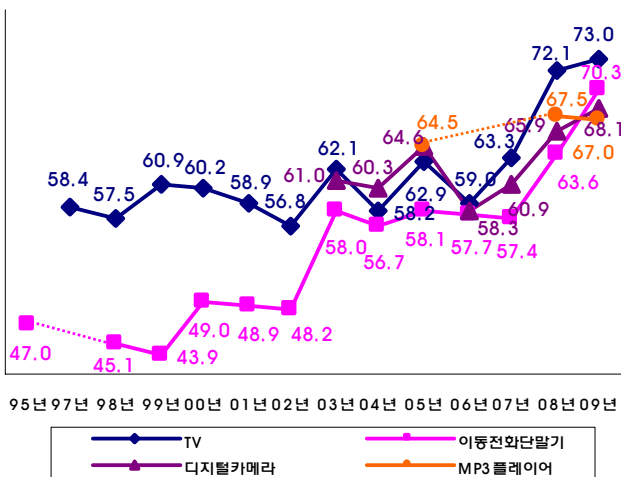
LCD와 PDP 등 초슬림 패널을 적용한 TV가 대세로 자리잡으면서 에너지 효율을 및 디자인에 대한 관심이 높아진 TV 산업의 만족도는 전년대비 소폭 상승했으며, 삼성전자가 12년 연속 1위를 이어갔다.

삼성전자는 화질, 음질, 잔 고장, A/S, 디자인 등 대다수의 항목에서 LG전자 대비 높은 만족도를 나타냈으며, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높은 것으로 평가됐다.

● 이동전화단말기: 가파른 만족도 상승세 유지

획기적인 디자인과 성능을 내세운 제품들이 다수 출시되면서 시장 내 경쟁이 더욱 가열화되고 있는 이동전화단말기 산업의 만족도는 올해도 대폭 상승의 기초를 유지했으며, 삼성전자가 12년 연속 1위(총 13회 1위)를 차지했다.

삼성전자는 통화음질, 기능 다양성, 잔 고장, 배터리 사용량, A/S, 휴대성, 문자입력 방식 등 대부분의 항목에서 경쟁사보다 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높은 것으로 평가됐다.



● 디지털카메라: 업체간 만족도 경쟁 치열

디지털카메라 산업의 만족도는 작년 대비 다소 상승했으며, 소니코리아가 치열한 경쟁구도에서 가장 높은 만족도를 보이며 2년 연속 1위(총 5회 1위)를 차지했다.

소니코리아는 전반적 만족도를 비롯해 선명도, 견고성, 플래시 성능, A/S, 디자인 등의 요소항목에서도 경쟁사 대비 높은 만족도를 보였다.

● MP3플레이어: 작년 수준의 만족도 보여

대중 저변에 폭넓게 확산됨에 따라 보다 치열한 경쟁을 벌이고 있는 MP3플레이어 산업의 만족도는 전년 수준을 유지하였으며, 코원시스템이 처음으로 1위에 올랐다.

코원시스템은 전반적 만족도, 재구매의향에서 가장 높은 만족도를 보였고 음질, 부가기능 등의 요소 항목에서 가장 높은 만족도를 나타냈다.

산 업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
TV	삼성전자	73.7
	LG전자	72.3
이동전화 단말기	삼성전자	75.3
	LG전자	64.2
	팬택(SKY)	63.7
	모토로라코리아	61.2
디지털 카메라	소니코리아	73.1
	캐논코리아	69.6
	삼성이미징	67.4
	올림푸스한국	65.9
MP3 플레이어	니콘코리아	60.0
	코원시스템	69.0
	삼성전자	68.6
	애플코리아	65.6
	레인콤	65.0

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 가구, 기타 제품

● 부엌가구: 에넥스 4년 연속 1위

최근 공간활용 등에 유리한 빌트인 시스템 부엌가구가 인기를 끌고 있는 가운데 부엌가구 산업의 만족도는 큰 폭의 하락이 있었으며, 에넥스가 한샘을 제치고 4년 연속 1위(총 5회 1위)를 차지했다.

에넥스는 전반적 만족도와 재구매 의향이 가장 높은 것으로 나타나 요소종합만족도의 열세에도 불구하고 한샘을 제칠 수 있었다.

● 침대: 시몬스침대 8년만에 1위

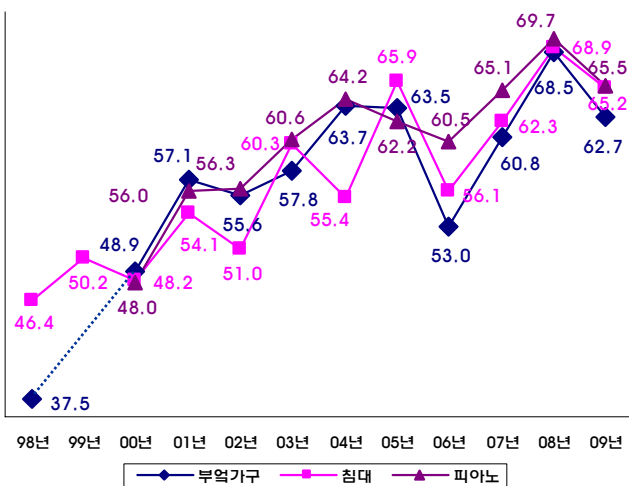
침대 산업의 만족도는 큰 폭의 등락을 거듭해오다 올해는 다시 하락하였으며, 시몬스침대가 7년 연속 1위의 강자 에이스침대를 누르고 2001년의 영광을 되찾았다.

시몬스침대는 경쟁사 대비 전반적 만족도와 재구매 의향이 가장 높았고 스프링 견고성, 직원응대태도, 디자인, 가격 적절성 또한 가장 높게 평가 받았다.

● 피아노: 10년간 1위 이어온 영창악기

디지털피아노 시장이 급성장하며 기존의 직립형 피아노를 빠르게 대체하고 있는 가운데 피아노 산업의 만족도는 작년에 비해 하락하였으며, 영창악기가 삼익악기를 제치고 10년 연속 1위의 위업을 달성했다.

영창악기는 경쟁사에 비해 소리, 배달 및 설치 서비스, 직원의 응대태도, 디자인, 부가서비스 등 대부분의 항목에서 높은 만족도를 나타냈으며, 회사에 대한 신뢰도 또한 매우 높은 것으로 평가됐다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
부엌가구	에넥스	64.9
	한샘	60.4
침대	시몬스침대	68.5
	에이스침대	66.1
	대진침대	59.4
피아노	영창악기	67.0
	삼익악기	63.7

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 전기, 가스 및 수도

• 도시가스: 부산도시가스 7년간 선두 지켜

최근 가스산업에 경쟁도입이 큰 이슈가 되고 있는 도시가스 산업에서는 부산도시가스가 7년간 변함없는 선두를 유지하며, 업계를 리드하고 있는 것으로 나타났다.

부산도시가스는 전반적 만족도가 가장 높은 것으로 나타난 가운데, 이용 안전성, 공급 원활성, 고지서 배달 우수성, 요금 납부 편리성, 회사 신뢰도 등의 요소 항목에서 가장 좋은 평가를 받았다.

• 전력: 2007년 이후 지속 상승 나타내

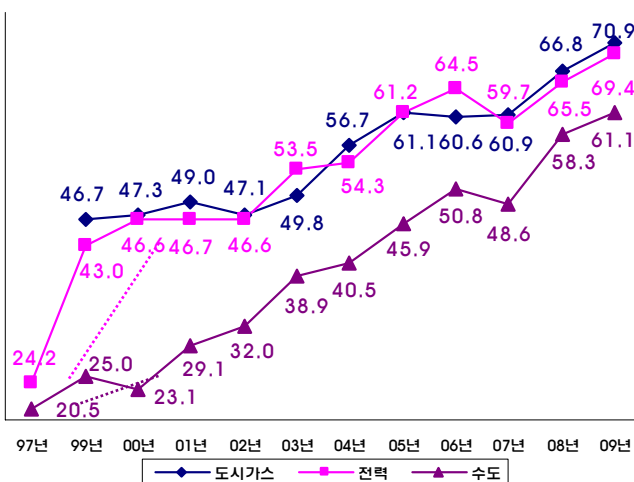
전력 산업의 만족도는 지난 97년 이래 전반적으로 꾸준한 상승 추이를 보이고 있으며, 올해도 상승세를 유지하였다.

전력 산업은 전년에 비해 안전성, 전력공급의 안정성, 요금 납부의 편리성 등 모든 요소항목에서 만족도가 높아진 것으로 나타났다.

• 상수도: 올해 만족도 계속 상승

도시가스 및 전력 산업에 비해 만족도가 낮은 편인 상수도 산업의 올해 만족도는 지속적 상승을 보였다.

상수도 산업은 전년에 비해 안정적인 물 공급, 요금의 정확한 청구, 요금 납부의 편리성 등 모든 요소항목에서 만족도가 상승했다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
도시가스	부산도시가스	78.3
	대구도시가스	76.6
	한진도시가스	71.8
	삼천리도시가스	69.2
	서울도시가스	68.0
	대한도시가스	66.4
	에스코	66.4
전력	전체산업	69.4
수도	전체산업	61.1

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 소매업(종합 소매업)

● 백화점: 전년대비 만족도 비교적 큰 폭으로 상승

KCSI 백화점 산업의 올해 만족도는 작년에 이어 비교적 큰 폭으로 상승했으며, 신세계백화점이 3년 연속 1위를 고수하여 최근 백화점 산업 고객만족 분야를 이끌고 있다.

신세계백화점은 전반적 만족도가 가장 높았고, 상품 구색 다양성, 고객편의시설 우수성, 쇼핑 편리성 등의 요소 항목이 타사 대비 가장 높았다.

● 편의점: 전년대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승

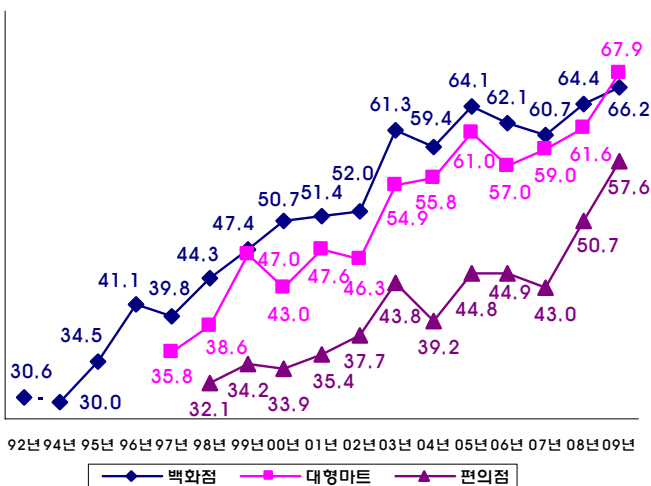
시장규모 5조원을 훨씬 넘기며 이미 거대 시장으로 성장한 편의점 산업의 만족도는 작년 대비 크게 상승하였으나 동종 산업 대비 아직도 비교적 낮은 수준으로 나타났으며, GS25가 7년 연속 1위(총 10회 1위)를 달성했다.

GS25는 경쟁사에 비해 매장 청결성, 진열상태 우수성, 방문 편리성, 생활편의 서비스 다양성, 회사 신뢰도 등 요소항목에 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.

● 대형마트: 홈플러스 다시 1위 올라

대형마트 산업의 만족도는 크게 상승한 것으로 나타났으며, 최근 활발한 마케팅 활동을 펼치고 있는 삼성테스코(홈플러스)가 4년 만에 선두에 복귀했다.

홈플러스는 전반적 만족도와 재구입 의향이 타사 대비 높았으며, 직원 응대태도, 고객관리, 지속적 이용에 따른 혜택, 고객 편의시설, 가격 적절성 등이 우수하여 선두를 재탈환할 수 있었다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
백화점	신세계백화점	67.6
	현대백화점	66.8
	롯데백화점	65.6
대형마트	삼성홈플러스	69.6
	신세계이마트	67.1
	롯데마트	65.8
편의점	GS25	61.3
	세븐일레븐	58.3
	한국미니스톱	54.8
	보광훼미리마트	54.4
	바이더웨이	51.3

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 소매업(기타 소매업)

• 주유소: SK에너지 10회 1위 등극

올 들어 유가 및 환율의 불안정으로 인해 가격 및 서비스 경쟁이 심화된 주유소 산업의 만족도는 올해 대폭 상승했으며, SK에너지가 GS칼텍스, 에스-오일, 현대오일뱅크 등을 큰 폭으로 제치고 8년 연속 1위(총 11회 1위)를 달성했다.

SK에너지는 전반적 만족도와 재이용 의향에서 큰 폭의 격차를 보였고, 휘발유(또는 경유)의 품질, 주유소 청결도, 마일리지 서비스, 회사 신뢰도 등의 요소에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 나타냈다.

• TV홈쇼핑: 전년대비 만족도 큰 폭으로 상승

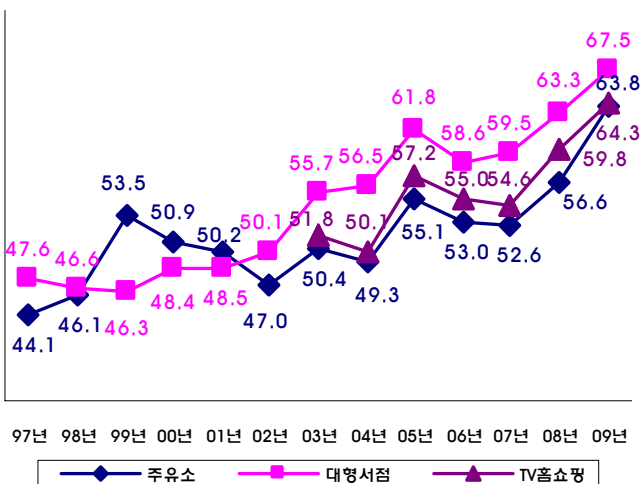
첫 방송 이후 올해로 만 14년째를 맞으며 유통시장에서 입지를 공고히 한 TV홈쇼핑 산업의 만족도는 대폭 상승했으며, 현대홈쇼핑이 4년 연속 1위를 차지하며 고객만족도에 관한 한 확고한 입지를 구축하였다.

현대홈쇼핑은 전반적 만족도가 가장 높았으며, 이용편리성, 회사 신뢰도 등의 요소 항목에서도 경쟁사를 따돌리고 계속 선두를 이어갔다.

• 대형서점: 교보문고 13년 계속 1위

이벤트 개최, 복합문화 공간으로의 변화 등 차별화된 서비스를 개발 및 제공 중인 대형서점 산업의 만족도는 비교적 큰 폭으로 상승했으며, 교보문고가 13년 연속 1위를 차지하는 영예를 누리게 됐다.

교보문고는 경쟁사 대비 직원의 응대태도, 책 안내 우수성, 교환 및 반품의 용이성, 고객 편의시설, 서적의 다양성, 서점의 신뢰도 등의 요소항목에서 높은 만족도를 나타냈다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
주유소	SK에너지	66.7
	GS칼텍스	61.9
	에스-오일	61.8
	현대오일뱅크	60.7
대형서점	교보문고	69.9
	영풍문고	62.2
	서울문고	59.3
TV홈쇼핑	현대홈쇼핑	65.7
	롯데홈쇼핑	64.7
	CJ홈쇼핑	64.3
	GS홈쇼핑	63.5
	농수산홈쇼핑	62.4

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 소매업(기타 소매업)

• 인터넷쇼핑몰 : 인터파크 7년 연속 고객만족도 1위

단기간 급성장하며 경쟁 또한 매우 치열해진 인터넷쇼핑몰 산업의 만족도는 올해도 성장세를 이어가며 성장 추이의 발판을 마련했으며, 인터파크가 7년 연속 1위를 기록했다.

인터파크는 경쟁사와 비교하여 상품 다양성, 불만 응대 우수성, 상품 검색 편리성, 가격 적절성 등의 요소에서 상대적으로 높은 만족도를 보였다.

• 오픈마켓 : 11번가 첫 1위 영예

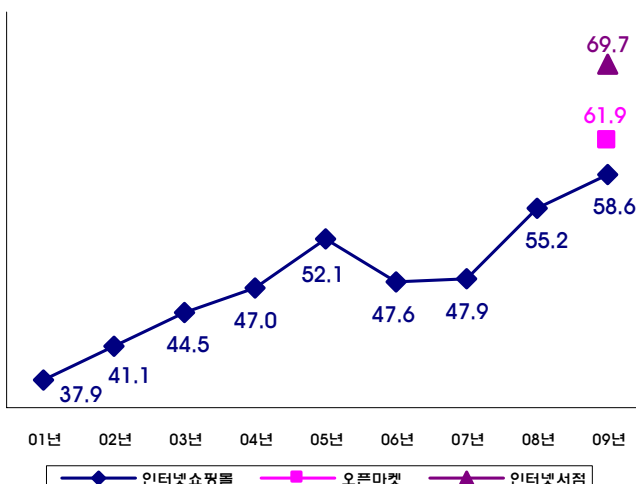
선두 업체간의 인수 합병, 신생업체의 공격적 마케팅으로 시장 판도가 달라지고 있는 오픈마켓 시장에 대해 처음으로 고객만족도를 조사한 결과 사업 초기부터 고객 서비스를 앞세워 온 11번가가 첫 선두에 올랐다.

11번가는 후발 주자임에도 불구하고 전반적 만족도 및 재구매 의향이 가장 높았고, 지속적 이용에 따른 혜택, 보안성 등의 요소 항목에서도 타사 대비 좋은 결과를 보였다.

• 인터넷서점 : 첫 조사에서 높은 수준의 만족도

KCSI에서 처음으로 조사 및 발표를 시행하게 된 인터넷 서점에서는 주요 4개사 중 예스24(YES24)의 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 인터넷서점은 첫 조사임에도 타 산업 대비 높은 만족도를 보였다.

예스24는 전반적 만족도와 재구매의향이 가장 높아 1위의 발판이 되었으며, 요소 항목에서도 상품 배송의 신속성, 할인 폭, 지속 사용에 따른 혜택, 검색 편리성 등이 우수한 것으로 나타났다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
인터넷쇼핑몰	인터파크	60.0
	롯데닷컴	59.8
	CJ물	58.8
	GS이숍	58.6
	디앤샵	54.5
오픈마켓	11번가	62.7
	G마켓	62.5
	옥션	61.2
인터넷서점	예스24	72.8
	인터파크	69.8
	교보문고	67.3
	알라딘	65.7

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 숙박 및 음식점업(음식점 및 주점업)

● 제과/제빵점 : CJ푸레쥬르 8번째 1위

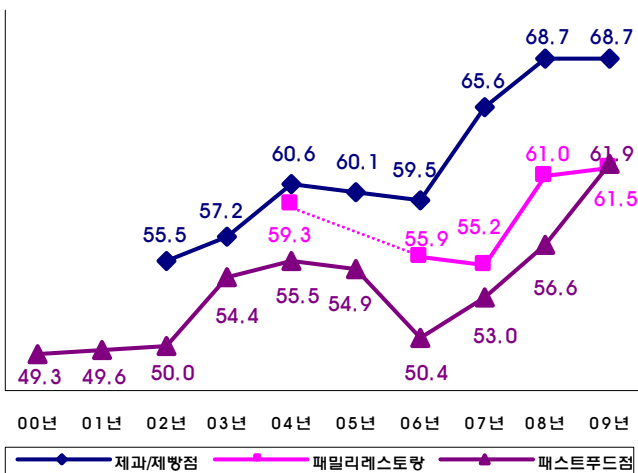
제과/제빵점 산업은 작년과 동일한 수준의 만족도를 기록하였으며, CJ푸레쥬르가 소폭 상승하며 올해 1위를 차지하였고, 역대 총 8회 1위를 기록했다.

CJ푸레쥬르는 경쟁사 대비 전반적 만족도와 재이용의향이 모두 높았으며, 제품의 맛, 신선도, 직원 응대태도, 제품 진열 우수성, 환경 청결성 등 대부분의 요소 항목에서도 좋은 결과가 나왔다.

● 패스트푸드점 : 지속적 만족도 상승세 유지

패스트푸드 산업은 웰빙 열풍, 미국산 쇠고기 수입 논란 등의 여파로 사회 전반적 인식의 악화에도 불구하고 3년째 만족도가 상승하고 있으며, SRS코리아(버거킹)가 4년 연속 1위(총 8회 1위)를 거머쥐었다.

SRS코리아(버거킹)는 경쟁사 대비 음식의 맛, 신선도, 메뉴 다양성, 직원 응대태도 등의 요소항목에서 상대적으로 크게 높은 만족도를 나타냈으며, 패스트푸드점에 대한 신뢰도 또한 가장 높은 것으로 평가됐다.



● 패밀리레스토랑 : 전년대비 만족도 상승

패밀리레스토랑 산업의 만족도는 어려운 시장환경에도 불구하고 2년 연속 상승했으며, 아웃백스테이크하우스코리아(아웃백 스테이크하우스)가 2년 연속 1위(총 3회 1위)를 차지했다.

아웃백스테이크하우스는 경쟁사 대비 재이용의향이 가장 높은 것으로 나타났고 메뉴안내 우수성, 이벤트 우수성 등의 요소항목에서 좋은 평가를 받았다.

산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
제과/제빵점	CJ푸레쥬르	73.3
	파리크라상	68.5
	크라온베이커리	63.0
패밀리레스토랑	아웃백스테이크하우스	62.0
	코리아(아웃백)	61.7
	콰이즈온(베니건스)	61.5
	CJ푸드빌(VIPS)	59.0
패스트푸드점	푸드스타(TGIF)	59.0
	SRS코리아(버거킹)	68.6
	SRS코리아(KFC)	64.2
	롯데리아	61.6
	한국맥도날드	60.2

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 숙박 및 음식점업(음식점 및 주점업)

● 커피전문점: 커피빈 코리아 3년 연속 1위

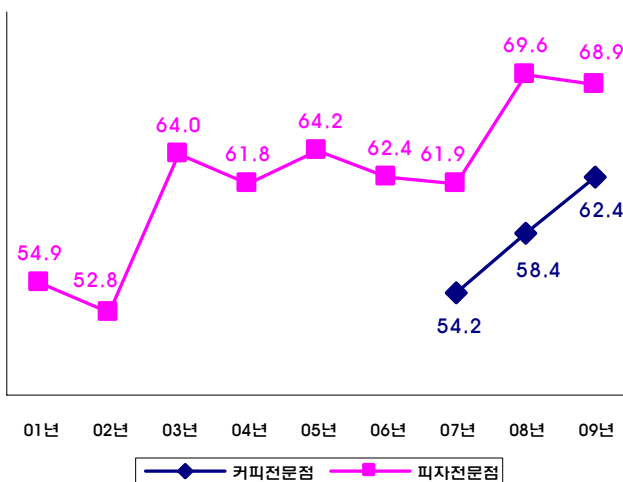
국내시장에 깊게 자리잡고 저변화 확대 및 대중화에 성공한 커피전문점 산업에서는 커피빈코리아가 3년 연속 1위를 차지하며, 고객만족도 부문에서는 최고의 경쟁력을 보였다.

커피빈은 경쟁사 대비 전반적 만족도가 가장 높았으며, 커피의 맛, 위생관리 우수성 등의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.

● 피자전문점: 미스터피자 다시 1위 올라

KCSI 피자 전문점의 만족도 조사 결과 미스터피자가 최근 외형적 상승에 힘입어 전통의 강호 피자헛을 제치고 다시 고객만족도 1위에 올랐다.

미스터피자는 전반적 만족도가 가장 높았으며, 메뉴안내 우수성, 품질대비 가격 적절성 등 요소 항목에서도 고른 수준을 나타내며 1위 자리에 두 번째로 오르게 되었다.



산 업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
커피전문점	커피빈	67.4
	엔제리너스커피	64.9
	할리스커피	63.6
	스타벅스	61.2
	로즈버드	57.1
피자전문점	미스터피자	69.2
	한국피자헛	68.6
	도미노피자	67.7

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 숙박 및 음식점업(숙박업), 건설업

● 아파트: 전년대비 만족도 소폭 상승

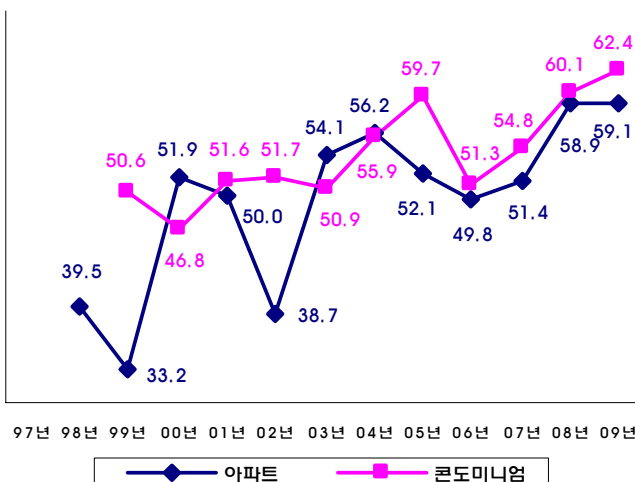
건축비 상승 및 경기불황 등에 따라 분양에 어려움을 겪고 있는 아파트 산업의 만족도는 작년 대비 소폭 상승한 것으로 나타났다.

아파트 산업은 작년 대비 전반적 만족도는 하락하였으나 단지 내 공동시설, 내부 구조 및 크기, 실내 인테리어, 단지 관리 등의 요소 만족도가 상승하여 전체적인 상승을 견인하였다.

● 콘도미니엄: 대명리조트 9회째 1위 올라

주 5일제 근무가 정착화된 이후 레저생활에 대한 관심이 늘면서 빠르게 성장해온 콘도미니엄 산업의 만족도는 작년의 상승세를 이어갔으며, 대명리조트가 7년 연속 1위(총 9회 1위)를 차지했다.

대명리조트는 경쟁사 대비 재이용 의향이 높았으며, 객실의 청결성, 객실 편의시설, 객실 안락성, 부대시설 등 시설 환경 측면의 우수성을 바탕으로 경쟁사를 따돌릴 수 있었다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
아파트	전체산업	59.1
콘도미니엄	대명리조트	63.0
	한화리조트	61.6

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 운수 및 보관(버스, 철도, 지하철, 항공)

● 고속버스: 금호고속 4년 연속 1위 가도 올라

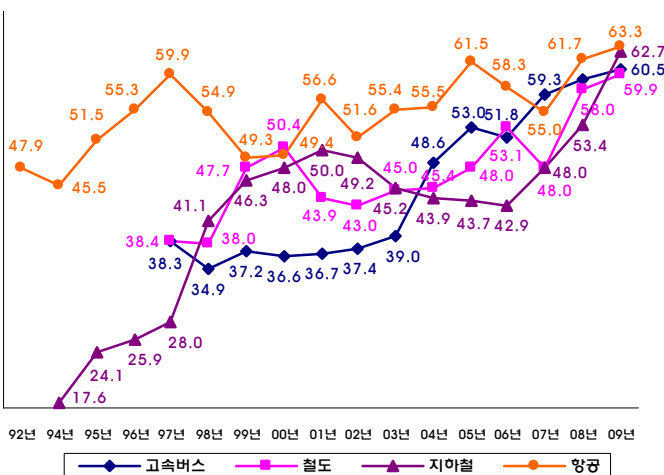
점진적인 만족도 수준의 상승을 보이고 있는 고속버스 산업은 올해도 계속 상승한 것으로 나타났으며, 금호고속이 4년 연속 1위(총 7회 1위)를 달성했다.

금호고속은 경쟁사 대비 전반적 만족도가 가장 높았으며, 냉난방 시설 우수성 등의 요소항목에서도 고른 만족도를 나타내며 최고의 자리에 올랐다.

● 철도: 전년대비 만족도 매우 큰 폭으로 상승

수익·비용구조의 혁신을 통한 생산성 향상을 주요 이슈로 하고 있는 네트워크형 기간산업인 철도 산업의 전체 만족도는 작년 큰 폭의 하락 이후 올해 큰 폭으로 상승하며 반등했다.

철도 산업은 작년과 비교하여 모든 요소 항목에서 만족도가 비교적 크게 상승한 것으로 나타났으며, 특히, 열차/대합실 청결도, 열차표 변경 및 반환의 편리성 등의 만족도가 크게 상승했다.



● 지하철: 작년 이어 만족도 큰 폭의 상승세 유지

최근 자가용을 대체하여 이용률이 급증한 지하철 산업의 만족도는 작년에 이어 큰 폭으로 상승했으며, 광주도시철도공사가 가장 높은 만족도를 나타내며 1위를 차지했다.

광주도시철도공사는 승차권 구입의 편리성, 직원의 응대태도, 안전 운행, 사고/운행 지연 시 응대처리 등의 요소항목에서 타 기관 대비 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.

● 항공: 하락세를 딛고 올해 비교적 큰 폭으로 상승

항공 유가 및 환율의 불안정으로 인해 큰 타격을 입고 있는 항공산업의 만족도는 지난 2년간의 하락세를 꺾고 올해 큰 폭으로 반등했으며, 아시아나항공이 대한항공 등의 경쟁사를 제치고 3년 연속 1위(역대 13회 1위)에 올랐다.

아시아나항공은 경쟁사 대비 기내시설/환경(좌석, 화장실 등), 기내 부가서비스(신문/독서물 제공, 기내음악/영화 등), 항공권발권서비스(편리성, 수화물처리 등)의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.

산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
고속버스	금호고속	63.7
	동양고속	62.8
	중앙고속	59.7
	동부고속	57.2
	천일고속	53.6
철도	산업전체	59.9
지하철	광주도시철도공사	83.7
	대구도시철도공사	78.7
	부산교통공사	77.5
	대전도시철도공사	73.8
	서울도시철도공사	63.0
	서울메트로	54.4
	인천지하철공사	53.7
항공	수도권국철	37.9
	아시아나항공	65.5
	대한항공	63.9

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 운수 및 보관(기타 운송 및 운송관련 서비스업)

● 택배: 대한통운 7년만에 1위 올라

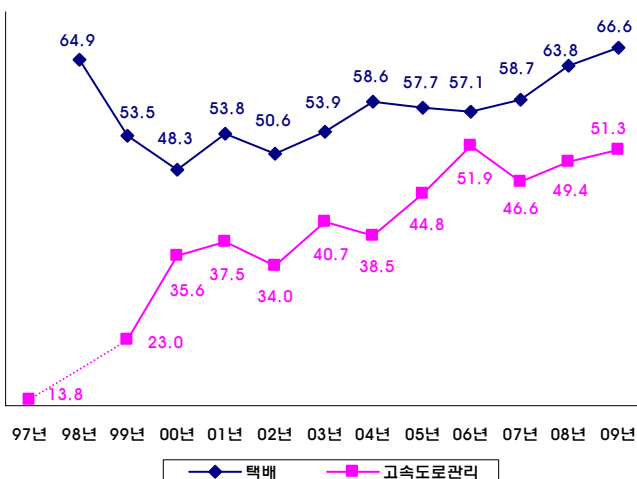
KCSI 택배 산업에서는 6년 연속의 강자인 우체국 택배를 꺾고 대한통운이 1위에 오르는 이변을 낳았다. 대한통운은 법정관리 등의 아픔을 딛고 7년 만에 다시 최고의 자리에 올랐다.

대한통운은 전반적 만족도에서 가장 높은 만족도를 보였으며, 부가서비스 우수성 등 요소항목에서도 고른 만족 수준을 보이며 7년만의 1위의 기쁨을 얻었다.

● 고속도로관리: 계속해서 만족도 상승가도

지난 99년 첫 조사 이후 등락을 거듭하며 점진적 상승 추이를 보이고 있는 고속도로관리서비스의 만족도는 작년에 이어 올해도 상승하며 회복세를 나타냈다.

고속도로관리서비스는 작년과 비교하여 도로 주변 관리(중앙 분리대, 사고 후 처리상태), 도로 안내표지판 설치/관리, 유계소 이용의 편리성 등의 모든 요소항목에서 만족도가 상승한 것으로 나타났으며, 고속도로관리에 대한 신뢰도 또한 높아진 것으로 평가됐다.



산 업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
택배	대한통운	69.3
	우체국택배	67.9
	현대택배	65.0
	CJ GLS	64.7
	한진택배	63.8
고속도로 관리	전체산업	51.3

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 통신업

● 국제전화: 전년 대비 만족도 큰 폭 상승

국제전화 시장의 만족도 조사 결과 SK텔레콤(00700)가 지난 9년 동안 1위 자리를 단 한번도 내주지 않았던 KT(001)를 올해 간발의 차이로 앞서며 조사 이래 처음으로 1위를 차지했다.

SK텔레콤은 KT와 비교하여 전반적 만족도에서 상대적으로 우수한 평가를 받았으며, 요금부과의 정확성, 할인서비스 우수성 등의 항목이 높은 만족도를 나타냈다. 반면, 통화 품질, 통화 중 단절 및 혼선 등의 항목에서는 KT가 높은 우위를 나타냈다.

● 시내/시외전화: KT 10년 연속 1위 이어가

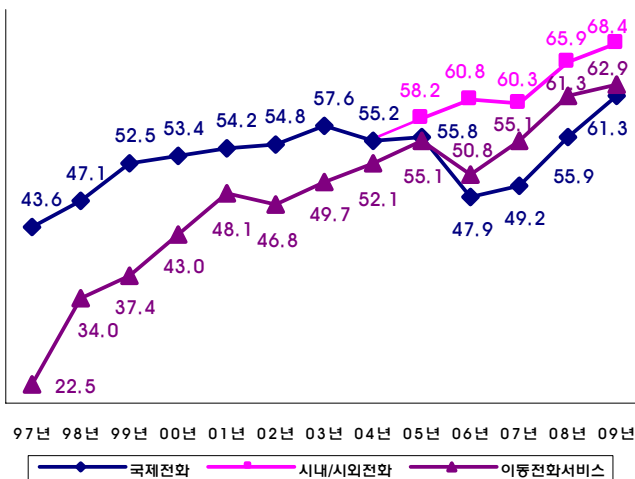
시내/시외전화 산업의 만족도는 작년과 같은 상승세를 이어갔으며, KT가 10년 연속 1위(총 11회 1위)에 오르며 산업을 이끌어 갔다.

KT의 시내/시외전화는 통화 음질, 통화 중 단절/혼선, 상담원 서비스 우수성, 할인서비스, 회사 신뢰도 등에서 경쟁사 대비 만족도가 높게 나타났다.

● 이동전화서비스: SKT 12년 연속 1위 위업

KTF가 KT로 흡수되는 변화를 보여온 이동전화 서비스 시장에서는 SK텔레콤이 변함없이 KT와 LG텔레콤 등을 제치고 12년 연속 1위를 기록했다.

SK텔레콤은 통화 성공/연결, 통화 중 단절, 통화 음질 등의 요소항목에서 경쟁사 대비 비교적 높은 수준의 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도가 가장 높게 평가됐다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
국제전화	SK텔레콤(00700)	63.6
	KT(001)	62.8
	LG데이콤(002)	50.6
시내/시외전화	KT	70.5
	SK브로드밴드 (구 하나로통신)	60.7
	LG데이콤	49.9
이동전화서비스	SK텔레콤	68.3
	KT(구 KTF)	60.5
	LG텔레콤	56.0

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 통신업

● 우편: 만족도 계속 상승하며 공공 최고 만족도

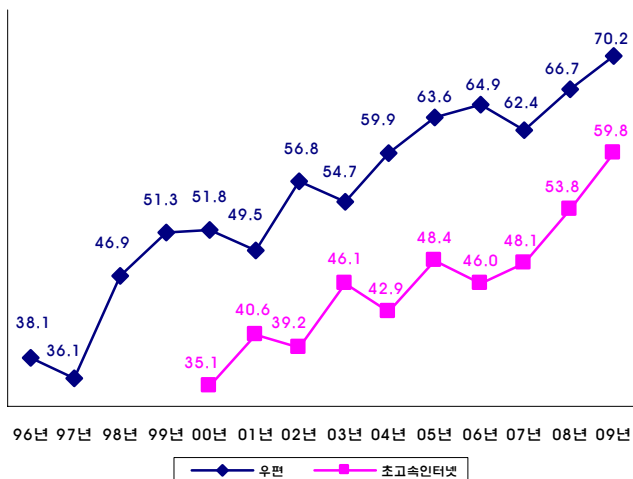
우편서비스는 작년에 이어 지속적인 만족도 상승세를 이어갔으며, 공공 서비스 부문에서 전력, 상수도 등을 제치고 가장 높은 만족도를 이어갔다.

우편서비스는 작년과 비교하여 직원 응대태도, 우편물의 신속/정확한 배달, 이용요금의 적절성 등의 요소항목에서 만족도가 증가한 것으로 나타났으며, 우체국에 대한 신뢰도 또한 높아진 것으로 평가됐다.

● 초고속인터넷: QOOK 6년 연속 선두 유지

통신 3사가 가장 치열한 경쟁 구도를 보이고 있는 초고속 인터넷 서비스 산업에서는 전통의 강자인 KT(QOOK(구 메가패스))가 6년 연속 선두를 유지하였다.

KT는 경쟁사와 비교하여 전반적 만족도 및 재이용 의향에서 우수하였고, 사용 중 단절, 속도 우수성, 상담원 및 설치직원 우수성 등의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 보였으며, 회사의 신뢰도 또한 가장 높은 것으로 나타났다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
우편	전체산업	70.2
초고속 인터넷	KT(QOOK)	63.4
	LG파워콤(엑스피드)	59.2
	SK브로드밴드 (구 하나로통신)	53.5

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 금융 및 보험(보험 및 연금업)

● 생명보험: 삼성생명 11번째 1위 달성

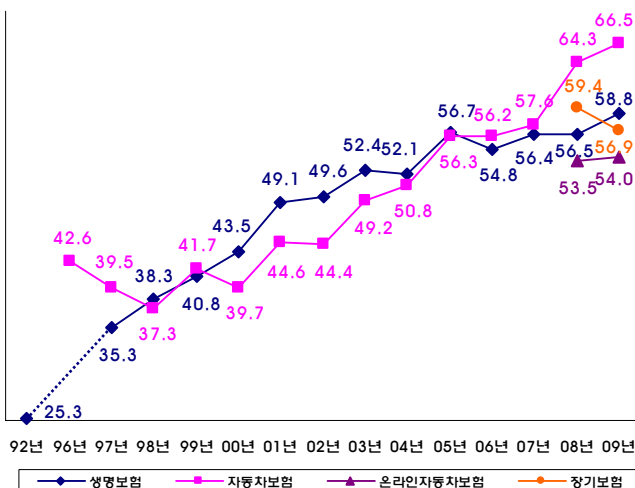
생명보험 산업에서는 큰 이변없이 삼성생명이 다시금 1위 자리에 올랐다. 삼성생명은 총 열 한 번 째 1위를 기록 중이다.

삼성생명은 응대 신속성, 응대태도 우수성, 고객편의 제공, 보험료 입금 편리성 및 회사 신뢰성에서 가장 높은 만족도를 보이며 경쟁사를 따돌렸다.

● 자동차보험: 전년 대비 만족도 상승

KCSI 자동차보험 산업의 만족도는 전년 대비 다시 상승하였으며, 삼성화재가 12년 연속 1위(총 13회 1위)를 이어갔다.

삼성화재는 경쟁사 대비 이용의 편리성(직원연결, 업무처리 등), 직원 응대태도(설계사, 상담, 보상직원 등), 가입 후 고객관리 우수성, 회사 신뢰도 등의 요소항목에서 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다.



● 온라인자동차보험: 현대 하이카다이렉트 첫 1위

올해 두 번째 조사가 진행된 온라인자동차보험 산업의 만족도는 대체로 자동차 보험 및 손해보험 등 타 보험업 대비 다소 낮게 나타난 중에 현대하이카다이렉트가 첫 1위에 올랐다.

현대하이카다이렉트는 경쟁사 대비 이용편리성, 긴급출동, 가입 후 고객관리, 회사 신뢰성 등에 대한 만족도가 높게 나타났다.

● 장기보험: 만족도 다소 하락하며 현대해상 1위

장기보험(장기손해보험) 산업의 만족도는 타 보험업 대비 비교적 낮은 수준을 나타냈으며, 현대해상화재보험이 높은 만족도를 보이며 2년 연속 1위를 차지했다.

현대해상은 경쟁사 대비 전반적 만족도, 재이용의향에서 앞섰으며, 직원 응대태도, 상품 정보제공 우수성, 가입 후 고객관리, 장기 고객 혜택 등의 항목에서 비교적 높은 만족도를 나타냈다.

산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
생명보험	삼성생명	61.5
	교보생명	56.2
	대한생명	54.9
자동차보험	삼성화재	67.3
	현대해상	66.7
	동부화재	66.4
	LIG손해보험	64.4
	메리츠화재	64.1
온라인 자동차보험	현대하이카다이렉트	57.9
	교보AXA	52.1
	에르고다음다이렉트	51.3
장기보험	현대해상	59.2
	삼성화재	58.0
	메리츠화재	56.6
	LIG손해보험	56.3
	동부화재	54.3

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 금융 및 보험(금융업, 증권)

● 은행: KB국민은행 3년 연속 1위

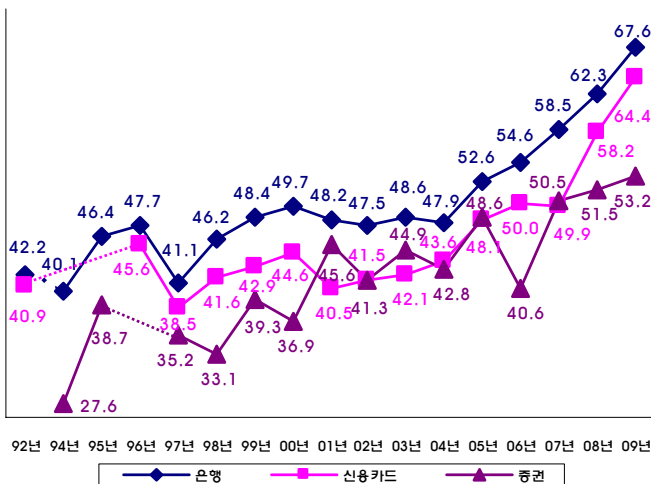
고객만족을 통한 경쟁력 강화가 가장 활성화되어 있는 은행 산업의 만족도는 계속적으로 큰 폭의 상승을 기록하고 있으며, KB국민은행이 3년 연속 1위의 영예를 안았다.

KB국민은행은 타 은행과의 치열한 경쟁 가운데에서도 전반적 만족도와 재이용의향의 선두를 차지하였고 세부 요소항목에서도 고른 우위를 보이며 종합적인 경쟁우위를 보였다.

● 신용카드: 삼성카드 6년간 만족도 선두

신용카드 산업의 KCSI는 다시 한 번 큰 폭으로 상승하였으며, 삼성카드가 치열한 경쟁 속에서도 꾸준히 6년 연속 1위(총 7회 1위)를 고수했다.

삼성카드는 전반적 만족도에서 가장 높은 점수를 기록하였고, 이용한도 적절성, 부가서비스 우수성, 직원 응대태도, 결제 편리성 및 회사 신뢰도에서 우수함을 나타냈다.



● 증권: 작년에 이어 만족도 증가하며 상승 추이 유지

최근 경기 불황 탈출 분위기를 견인하고 있는 증시의 상승세 속에 치열한 만족도 경쟁을 보이는 증권 산업은 삼성증권이 4년 연속 1위(총 6회 1위)를 이어갔으며, 경쟁사를 비교적 큰 차이로 따돌리고 선두자리를 굳혔다.

삼성증권은 정보의 신뢰성, 정보의 다양성, 정보제공 신속성, 직원응대태도 등에서 좋은 평가를 얻었고 회사의 신뢰성 역시 가장 높게 평가됐다.

산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
은행	KB국민은행	69.7
	우리은행	68.9
	신한은행	68.3
	하나은행	67.5
	IBK기업은행	67.1
	NH농협	66.6
	SC제일은행	64.8
	외환은행	63.8
신용카드	삼성카드	66.2
	신한카드	65.8
	현대카드	65.2
	BC카드	64.8
	우리카드	64.3
	KB카드	62.8
	롯데카드	61.9
증권	삼성증권	60.1
	대신증권	54.1
	우리투자증권	53.4
	미래에셋증권	50.1
	대우증권	49.2
	현대증권	48.4

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 교육 서비스, 보건업

● 교육서비스: 만족도 수준 낮으나 계속 상승

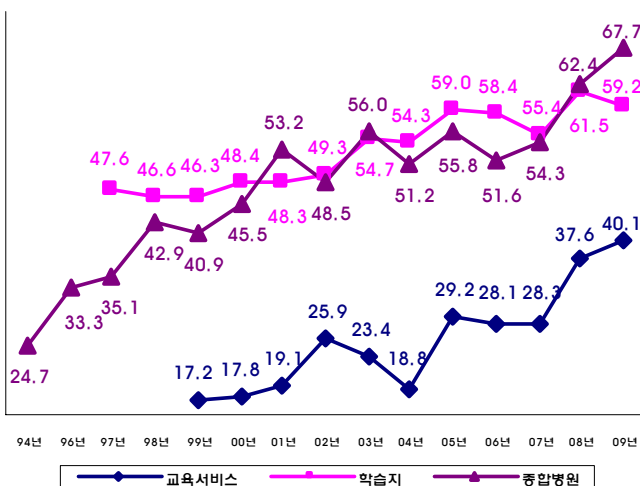
전체 산업 중 가장 낮은 만족도 수준을 보이고 있는 교육서비스 산업의 올해 만족도는 작년에 이어 상승세를 보였다.

교육서비스는 작년과 비교하여 교육 정책, 교사의 수준(실력 및 자질), 안심하고 보낼 수 있는 학교에 대한 신뢰성 등의 모든 요소항목에서 만족도가 증가한 것으로 나타났다.

● 학습지: 교원구몬 7번째 1위 올라

최근 들어 학습지 시장의 4대 주요 회사가 번갈아 1위에 오르는데 매우 치열한 만족도 경쟁을 벌이고 있는 학습지 시장에서는 전통의 강자인 교원구몬(구 공문교육)이 다시 1위를 차지하며 일곱 번째 정상에 올랐다.

교원구몬은 전반적 만족도와 재이용 의향에서 경쟁사를 따돌렸으며, 가격적절성, 고객불만처리 우수성 등의 요소항목에서 만족도가 높게 나타났다.



● 종합병원: 삼성서울병원 13년간 최고 만족도

의료시장 개방, 의료산업화 추진, 영리법인 허용, 민영보험 도입 등 급변하는 의료환경에 놓인 종합병원 산업의 만족도는 등락을 거듭하며 올해 다시 상승했고, 삼성서울병원이 영예의 11년 연속 1위(총 13회 1위)를 달성했다.

삼성서울병원은 경쟁 병원과 비교하여 진료의 질, 의료진에 대한 신뢰, 의료시설 및 장비의 구비, 직원의 응대태도, 병원 내·외부의 청결 등 대부분의 요소항목에서 높은 만족도를 보였다.

산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
교육서비스	전체산업	40.1
	교원구몬	61.1
학습지	대교	59.5
	웅진씽크빅	58.0
	재능교육	56.6
	교원구몬	61.1
종합병원	삼성서울병원	74.6
	서울아산병원	67.8
	세브란스병원	66.8
	서울대학교병원	64.8
	서울성모병원	61.9
	(구 강남성모병원)	61.9

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비재 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 오락, 문화 및 운동관련 서비스업

● 영화관: 롯데시네마 2년 연속 1위

KCSI 영화관 산업에서는 주요 3개 영화관이 각축전을 벌이고 있는 가운데 올해는 롯데시네마가 2년 연속 1위(총 3회)를 차지하였다.

롯데시네마는 경쟁사 대비 영상시설, 음향시설, 직원응대태도, 접근 편리성, 티켓 구입 용이성 등의 요소항목에서 보다 높은 만족도를 나타냈다.

● 스키장: 강원랜드(하이원리조트) 첫 1위

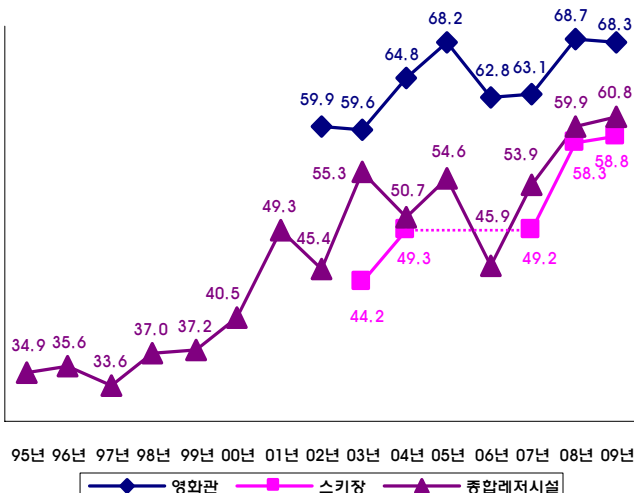
스키장 산업의 만족도는 작년 대비 소폭 상승하며 58.8점을 기록하였으며, 하이원리조트가 경쟁사를 월등한 점수차로 누르고 KCSI 스키장 산업에서 처음으로 1위를 차지하였다.

하이원리조트는 슬로프상태 및 다양성, 이용 안전성, 부대시설, 직원 친절성 등 대부분의 요소 항목에서 경쟁사를 따돌리고 첫 1위의 기쁨을 누렸다.

● 종합레저시설: 작년 대비 만족도 하락

최근 보다 차별화된 서비스와 안전성 보장에 대한 관심이 더욱 높아진 종합레저시설의 만족도는 등락 속에 올해 다소 하락했으나, 삼성에버랜드가 지속적인 우위를 보이며 15년 연속 1위를 기록했다.

삼성에버랜드는 놀이시설 종류의 다양성, 놀이시설의 재미도, 이벤트의 다양성, 직원의 응대태도 등의 모든 항목에서 경쟁사 대비 높은 만족도를 보였으며, 회사에 대한 신뢰도도 가장 높게 평가됐다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
영화관	롯데시네마	69.8
	메가박스	68.6
	CJ CGV	67.1
스키장	하이원리조트	67.8
	용평리조트	60.2
	무주리조트	59.0
	보광휘닉스파크	58.4
	대명비발디파크	51.1
종합 레저시설	삼성에버랜드	64.8
	롯데월드	60.6
	서울랜드	52.0

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 사업관련서비스업(정보 및 사업지원 서비스업), 임대업

● 검색포털사이트 : 전년대비 만족도 큰 폭으로 상승

최근 인터넷 환경이 갈수록 빨라지고 사용이 편리해짐에 따라 사용빈도가 많아지고 그 중요도 또한 높아지고 있는 검색포털사이트 서비스 산업의 만족도는 전년대비 상승했으며, NHN(네이버)가 6년 연속 1위를 차지했다.

NHN(네이버)는 경쟁사 대비 검색 결과의 정확도, 정보 업데이트 우수성, 동호회 및 커뮤니티 서비스 우수성, 정보검색의 편리성 등의 항목에서 높은 만족도를 나타냈다.

● 여행사(해외여행) : 하나투어 1위 올라

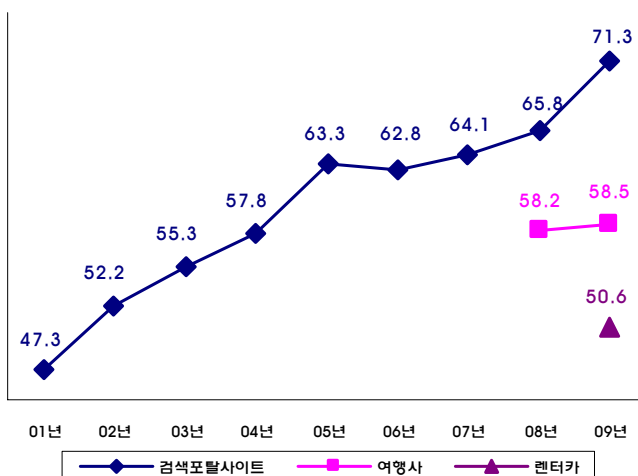
올해로 두 번째로 조사 및 발표가 된 여행사(해외여행) 산업의 만족도는 58.5로 작년 대비 소폭 상승한 가운데 60.2의 만족도를 기록한 하나투어가 1위에 올랐다.

하나투어는 경쟁사 대비 상담직원의 응대태도, 상품설명능력, 여행시 제공된 음식·숙박·가이드, 가격적절성 등의 요소항목에서 높은 만족도를 나타냈다.

● 렌터카 : 타 산업 대비 낮은 만족 수준

본격적 주5일제의 정착에 따른 레저 및 여행인구의 증가에 따라 렌터카 이용자가 늘고 있으며, 렌터카 시장은 급성장세를 보이고 있다. 렌터카 시장은 올해 처음으로 조사 대상에 포함되었으나 타 산업대비 낮은 만족도 수준을 보이고 있어 급격한 성장세 만큼 고객 서비스 수준이 뒷받침되고 있지 못한 것으로 나타났다.

세부 요소별로는 직원응대태도, 예약 편리성, 대여 및 반납 절차의 만족도는 높았으나, 제휴서비스, 할인 혜택, 차량 보유 다양성 등의 평가는 높지 않았다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
검색포털사이트	NHN(네이버)	74.4
	다음커뮤니케이션(다음)	68.7
	야후코리아(야후)	58.8
여행사(해외여행)	하나투어	60.2
	롯데관광	57.3
	모두투어	56.5
렌터카	전체산업	50.6

산업별 조사결과 요약

1) 주요산업의 KCSI 추이 및 특징

(1) 소비자 제조업

(2) 내구재 제조업

(3) 서비스업

■ 공공행정 서비스

• 등기: 전년대비 만족도 큰 폭으로 상승

등기서비스의 만족도는 지난해 큰 폭의 상승에 이어 올해에도 매우 큰 폭으로 상승했다.

세부 요소별로는 고객 편의시설, 신속한 업무처리, 전화응대 태도 등 모든 항목에 걸쳐 만족도가 상승했으며, 특히 서비스 수준 대비 이용수수료와 등기소의 신뢰도 항목이 전년대비 매우 큰 폭으로 상승했다.

• 치안행정: 지난해에 이어 지속 상승 추세 유지

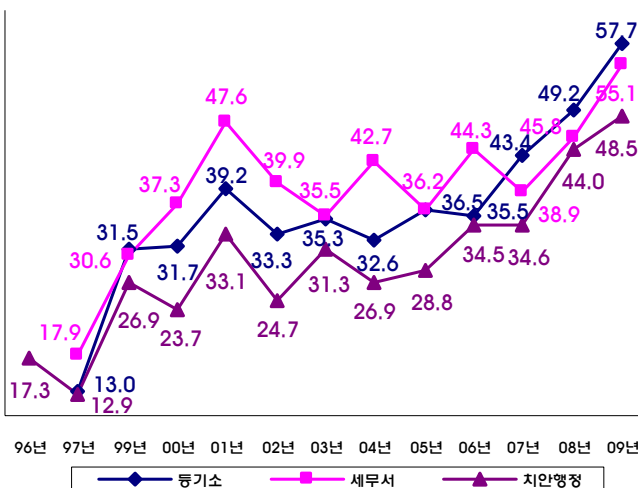
지난해 큰 폭의 만족도 상승을 보였던 치안행정서비스는 올해도 다소 큰 폭으로 상승한 것으로 나타났다.

세부 요소별로는 전화응대 태도가 가장 크게 만족도가 상승했으며, 고객 편의시설 구비를 비롯한 치안행정 기관의 신뢰도, 전반적인 직원의 친절도, 업무처리의 신속성 및 합리성 등의 항목에서 특히 만족도가 전년에 비해 크게 개선됐다.

• 세무: 최근 2년간 매우 큰 폭으로 만족도 상승

지난해 큰 폭의 만족도 상승을 보였던 세무서비스는 올해 역시 매우 큰 폭으로 상승했다.

세부 요소별로는 전년과 비교하여 서비스 수준대비 이용수수료의 적절성 항목이 가장 큰 상승을 나타냈으며, 사무실 환경의 청결도, 세무서의 신뢰도, 전화응대 태도, 업무처리의 신속성 및 합리성 등의 항목이 뒤를 이어 매우 높은 상승폭을 보였다.



산업	순위별 기업	2009 KCSI 결과
등기	전체산업	57.7
세무	전체산업	55.1
치안행정	전체산업	48.5