산업통상자원부 **보도자료**

희망의 새시대 http://www.motie.go.kr

2016년 12월 22일(목) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.
(인터넷, 방송, 통신은 12.21(수) 오전 11시부터 보도 가능)

배포일시	2016. 12. 21 (수)	담당부서	가스산업과
담당과장	황병소 과장 (044-203-5230)	담 당 자	김종현 사무관(044-203-5239)

전국 도시가스사 서비스 수준 평가결과 공개

① 삼천리, 중부, 코원 등 26개사 우수등급 평가(85점 이상)
② 신용카드 납부 편의성 향상, 고객과의 소통채널 확대 등 성과

□ 산업통상자원부(장관 주형환)는 전국 33개 도시가스사의 서비스 수준을 평가(수행: 한국생산성본부, '16.8~11)하고, 그 결과를 발표했다.

○ 산업부는 지난 '13년부터 도시가스사간 경쟁촉진을 통한 서비스 수준 제고를 위해 도시가스사의 서비스 수준을 평가했다.

- 서비스 수준은 도시가스사의 서비스 인프라 구축·운영 수준(80%)과 고객만족도(20%)를 합산해 평가되며, 공정한 평가를 위해 시민단체 인사, 대학교수 등으로 구성된 별도 평가위원회를 운영했다.

○ 올해도 평가결과는 첫째 도시가스사 서비스 수준의 상향평준화, 둘째 지역간·회사간 서비스 수준 차이의 축소로 요약할 수 있다.

- '13년에는 1개사만 우수 등급을 받았으나 올해에는 26개사로 확대
- '13년에는 10개사가 미흡 등급을 받았으나 올해에는 1개사로 축소
- 수도권과 비수도권간 평점차이는 '13년 10.7점에서 '16년 2.8점으로 축소
- 개별 사업자간 표준편차는 '13년 12.7점에서 '16년 5.9점으로 감소

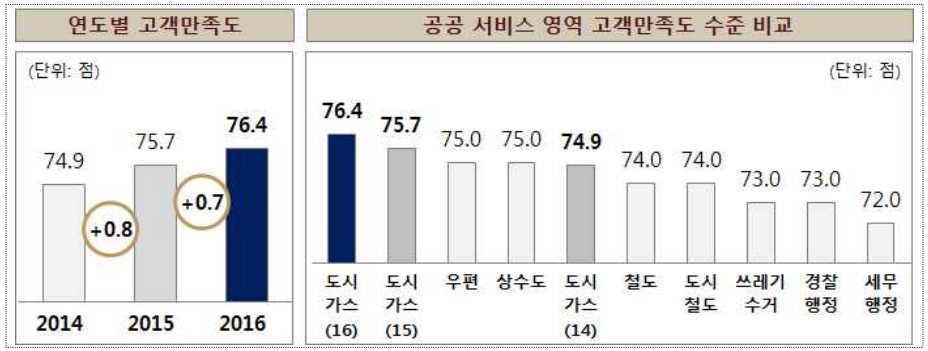
< 회사별 서비스 수준 등급 현황 >

등급	2016	2015	2014	2013
우수 (85점 이상)	강원, 경남, 경동, 귀뚜라미, 대륜, 대성, 대성청정, 서해, 부산, 삼천리, 서라벌, 서울, 영남구미, 영남포항, 예스코, 전남, 전북ES, 중부, 참빛, 참빛영동, 참빛원주, 참빛충주, 충남, 충청, 코원, 해양 (26개사)	강남, 강원, 경동, 부산, 삼천리, 서울, 서해, 영남구미, 영남포항, 예스코, 전남, 전북ES, 중부, 충청, 코원, 해양 (16개사)	경동, 삼천리, 서울, 영남구미, 전남, 중부, 해양 (7개사)	서울 (1개사)
양호 (75점 이상 ~85점 미만)	군산, 대화, 목포, 인천, 전북, 지에스이 (6개사)	대륜, 대성, 인천, 참빛, 참빛영동, 참빛원주, 참빛충북, 충남 (8개사)	강남, 강원, 대륜, 부산, 서해, 영남포항, 예스코, 인천, 전북ES, 충남, 충청, 코원 (12개사)	강원, 경남, 경동, 삼천리, 영남구미, 영남포항, 예스코, 전남, 전북ES, 코원 (10개사)
보통 (60점 이상 ~ 75점 미만)		경남, 군산, 대성청정, 목포, 서라벌, 전북, 지에스이 (7개사)	경남, 군산, 대성, 목포, 서라벌, 전북, 참빛, 참빛영동, 참빛원주, 참빛충북 (10개사)	강남, 군산, 대륜, 대성, 부산, 서라벌, 서해, 인천, 전북, 중부, 충남, 충청 (12개사)
미흡 (60점 미만)	제주 (1개사)	대화, 제주 (2개사)	대성청정, 대화, 제주, 지에스이 (4개사)	대성청정, 대화, 목포, 제주, 지에스이, 참빛, 참빛영동, 참빛원주, 참빛충북, 해양 (10개사)

○ 특히, 한국생산성본부에서 주관하는 국가고객만족도(NCSI*) 조사와 동일한 방식으로 고객만족도를 조사한 결과, 고객들이 체감하는 도시가스 서비스 수준은 지속 향상되고 있으며 여타 공공서비스에 비해서도 양호한 것으로 조사했다.

* National Customer Satisfaction Index: '98년부터 매년 생산성본부에서 조사·발표

< 고객만족도 수준 비교 >



* '16.1분기 국가고객만족도(NCSI) 조사 결과 인용(우편, 수도사업 등 공공서비스 부문)

□ 한편 산업부, 지방자치단체 및 도시가스사가 도시가스 서비스 수준 향상을 위해 지속적으로 노력한 결과, 도시가스 소비자의 편의성이 향상된 것으로 나타났다.

try of Trade, try and Energy

○ 과거에는 도시가스사를 방문해야만 신용카드로 요금을 납부할 수 있었으나 지금은 인터넷 결재*, 자동이체** 방식으로 신용카드 납부가 가능해졌다.

* (허용 도시가스사) '13년 2개사 → '16년 30개사
(납부가능 카드사) '13년 3.0개사 → '16년 6.9개사

** (허용 도시가스사) '13년 15개사 → '16년 33개사
(납부가능 카드사) '13년 1.9개사 → '16년 5.9개사

*** 여신금융협회에 가입된 8개 카드사(신한,삼성,현대,KB국민,우리,비씨,하나,롯데) 기준

○ 이사시 연결비를 신용카드로 납부*할 수 있게 되었고, 연결비 수준도 실제 서비스 수준에 맞게 현실화**되는 추세다.

* (허용 도시가스사) '13년 8개사 → '16년 29개사
(납부가능 카드사) '13년 6.1개사 → '16년 7.3개사

** 연결비 부담액은 '14.2월 약 698억원에서 '16.3월 약 615억원으로 83억원 감소(11.9%↓)

*** 여신금융협회에 가입된 8개 카드사(신한,삼성,현대,KB국민,우리,비씨,하나,롯데) 기준

○ 더불어, 전국 도시가스사는 자체 콜센터 운영*, 홈페이 개선, 모바일 앱 제작・활용, 안전점검 문자 메시지(SMS) 사전 **, 고객에게 다가가는 서비스를 제공하기 위해 지속적으로 노력 다.

* '13년 18개사 → '16년 25개사 ** '13.11월 2.3만 가구 → '16.11월 981만 가구

□ 산업통상자원부는 올해 평가결과 공개를 통해 도시가스사의 서비스 수준 향상을 유도해 나가는 한편, 성과 확산을 위해 우수 기업에 대한 포상 및 워크샵도 개최한다.

OPEN 공공누리 공공저작물 자유이용허락

이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 산업통상자원부 가스산업과 김종현 사무관(☎ 044-203-5239), 한국생산성본부 이수복 팀장(☎ 02-398-4363)에게 연락주시기 바랍니다.