경제혁신
산업통상자원부 MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY
보 도 자 료
희망의 새시대
http://www.motie.go.kr

2015년 12월 23일(수) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.
(인터넷, 방송, 통신은 12.22일(화) 오전 11시 이후 보도 가능)

문의 : 가스산업과 이호현 과장(044-203-5230) 김종현 사무관(5239)

도시가스사 국민 서비스 수준 공개

① 삼천리, 서울, 경동, 중부, 부산 등 16개사 우수등급 평가(85점 이상)
② 향후 고객만족도 수준, 에너지복지 기여도 위주로 평가 실시

□ 산업통상자원부는 전국 33개 도시가스사를 대상으로 서비스 수준을 진단(수행: 한국생산성본부, '15.8.~10.)하고, 그 결과를 발표했다.

○ 올해로 3년째인 평가를 통해 **도시가스사들의 서비스 기반구축 수준**은 **자율적 개선이 가능**할 정도로 안정권에 접어들었으나,

○ **고객만족도** 측면에서는 홍보 부족, 미흡한 서비스 마인드, 요금에 대한 불만 등의 영향으로 앞으로 **개선의 여지**가 있는 것으로 보인다.

< 제3차 서비스 진단 평가 결과 >

우수 (85점이상)	강남, 강원, 경동, 부산, 삼천리, 서울, 서해, 영남구미, 영남포항, 예스코, 전남, 전북ES, 중부, 충청, 코원, 해양 **총 16개사** **※ 13년 1차 평가 대비 15개사 증가(1→7→16개)**
양호 (75점~85점 미만)	대륜, 대성, 인천, 참빛, 참빛영동, 참빛원주, 참빛충북, 충남 **총 8개사**(14년 12개사)
보통 (60점~75점미만)	경남, 군산, 대성청정, 목포, 서라벌, 전북, 지에스이 **총 7개사** (14년 10개사)
미흡 (60점미만)	대화, 제주 **총 2개사** **※ 13년 1차 평가 대비 8개사 감소(10→4→2개)**

□ 이번 평가결과를 자세히 살펴보면,

○ 서비스 기반구축(90%)과 고객만족도(10%)를 합친 종합평가 점수는 전년도에 비해 4.4점 상승한 87.0점이 나왔다.(1차,74.7점 / 2차,82.6점).

- 이번 평가에서는 **전국 33개사 중 31개사의 평가점수가 상승**했으며, 특히 전체 도시가스사의 **절반 수준인 16개사가 우수등급**(85점 이상)을 받은 것으로 나타났다.

- **아울러, 기존 평가시 문제로 지적됐던 지역간·회사간 편차도 대폭 축소**되었음. **지역은** 수도권, 광역시 및 그 외 지방의 **평가점수가 고르게 상승**하였으며, **최상위 3개사**와 **최하위 3개사간** 점수 **차이도 크게 감소**했다.(1차, 49.0→2차, 44.8→3차, 34.9).

< 지역별 평가점수 변화 추이 >

지 역	1차	2차	3차	평균 상승률(%)
수도권	79.4	86.2	89.4	12.6
광역시	68.0	80.0	87.5	28.7
그 외 지방	69.5	74.8	80.0	15.1

○ 종합평가 중 **서비스 기반구축 부문**은 평가 점수가 평균 90점에 근접할 정도로 상승했고, 도시가스사들이 고객만족도 제고 필요성에 강하게 공감하고 있는 등 **이후 도시가스 협회 주도로 자율적인 평가 및 개선이 가능**한 수준에 도달한 것으로 보인다.

- **고객만족도 부문**은 전년 대비 소폭 상승(74.9→75.7) 하는 데 그쳐 비록 여타 공공서비스에 비해 평가 점수는 높으나, **절대 수준은 여전히 미흡**한 것으로 나타났다.

□ 산업통상자원부는 **금년 평가결과 공개를 통해** 도시가스사들의 **상호 경쟁 촉진**을 통한 **서비스 수준 향상**을 적극 유도해 나가는 한편,

○ **성과 확산을 위해 우수 기업에** 대해 **정부융자 우선 배정 및 포상** 등을 진행하고, 서비스 개선 **우수사례를 공유**하기 위한 워크숍도 개최하기로 했다.

○ 아울러, 앞으로 **이번 평가를** 기존 서비스 기반구축 위주에서 **고객만족도 및 에너지복지 부문**에서 **도시가스사들의 수준을 파악**하는 **방향으로 추진**할 것이라고 말했다.

OPEN 공공누리 공공저작물 자유이용허락
이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 산업통상자원부 가스산업과 김종현 사무관(☎ 044-203-5239)에게 연락주시기 바랍니다

참고 **'15년 도시가스사 서비스수준 평가 주요 지표**

□ **社별 전체 서비스수준 등급 변화 현황**('13 → '14→ '15)

○ 우수(85점 이상): 1개 →7개 →16개社, 양호(75~85): 10개 →12개 →8개社, 보통(60~75): 12개 →10개 →7개社, 미흡(60점이하): 10개 →4개 →2개社

전체 수준 등급 평가

등급	2015	등급	2014	등급	2013
우수 (85점 이상)	강남, 강원, 경동, 부산, 삼천리, 서울, 서해, 영남구미, 영남포항, 에스코, 전남, 전북ES, 중부, 충청, 코원, 해양	우수 (85점 이상)	경동, 삼천리, 서울, 영남구미, 전남, 중부, 해양	우수 (85점 이상)	서울
양호 (75 ~ 85)	대륜, 대성, 인천, 참빛, 참빛영동, 참빛원주, 참빛충북, 충남	양호 (75 ~ 85)	강남, 강원, 대륜, 부산, 서해, 영남포항, 에스코, 인천, 전북ES, 충남, 충청, 코원	양호 (75 ~ 85)	강원, 경남, 경동, 삼천리, 영남구미, 영남포항, 에스코, 전남, 전북ES, 코원
보통 (60 ~ 75)	경남, 군산, 대성청정, 목포, 서라벌, 전북, 지에스이	보통 (60 ~ 75)	경남, 군산, 대성, 목포, 서라벌, 전북, 참빛, 참빛영동, 참빛원주, 참빛충북	보통 (60 ~ 75)	강남, 군산, 대륜, 대성, 부산, 서라벌, 서해, 인천, 전북, 중부, 충남, 충청
미흡 (60점 미만)	대화, 제주	미흡 (60점 미만)	대성청정, 대화, 제주, 지에스이	미흡 (60점 미만)	대성청정, 대화, 목포, 제주, 지에스이, 참빛, 참빛영동, 참빛원주, 참빛충북, 해양

□ **서비스기반** 평가 5대 영역 **중 이해**(교육/조직), **환경**(인프라), **결과**(납부/청구) 부문은 **양호**, 제공(점검/검침) 및 사후관리(AS)는 미흡

서비스 기반 주요 요인 분석

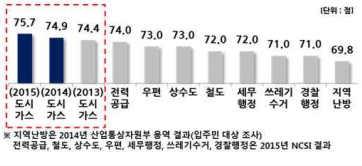


서비스 기반 주요 요인 수준 향상률 분석

평가 요소 (점,%)	2013	2014		2015		3개년 향상률
	충족도	충족도	향상률	충족도	향상률	
서비스이해	80,0	85,0	5,0	90,8	5,8	13,5
서비스환경	74,2	89,2	15,0	88,1	-1,1	18,7
서비스제공	81,9	82,5	0,6	83,5	1,0	2,0
서비스결과	69,3	81,3	12,0	95,0	13,7	37,1
서비스사후관리	67,0	78,6	11,6	83,8	5,2	25,1

□ **공공서비스간 고객만족도 수준 비교**('15년 국가고객만족도(NCSI) 기준)

공공 서비스 영역 고객만족도 수준 비교



※ 지역난방은 2014년 산업통상자원부 용역 결과(입주민 대상 조사)
전력공급, 철도, 상수도, 우편, 세무행정, 쓰레기수거, 경찰행정은 2015년 NCSI 결과

타 공공서비스 대비 도시가스 서비스 수준에 대한 고객 체감 인식 수준

