산업통상자원부 MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY

보 도 자 료

희망의 새시대 http://www.motie.go.kr

2014년 12월 23일(화) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 가스산업과 이호현 과장(5230), 조현훈 사무관(5239)

전국 도시가스 서비스 수준을 한 눈에 본다.

- **전국 33개 도시가스사의 서비스 수준 공개**
- **전년대비, 전반적인 서비스 수준 향상, 우수기업수(1→7개) 증가**
- **지방중소도시 업체의 서비스 수준은 여전히 미흡**

□ 전국 **33개 도시가스사를 대상으로 서비스 수준을 진단**(수행: 한국생산성본부, '14.8.~11.)하고, **그 결과를 발표**했다.

○ 산업통상자원부는 지난해에 이어 전국 **33개 도시가스사의 서비스 수준**의 평가결과를 발표했다.

○ 전년도 1차 평가 대비해서, **서비스 수준 우수기업수는 증가**(1→7개)하고, **미흡기업수는 상대적으로 감소**(10→4개), **전반적인 서비스 수준이 향상**(74.7→82.6점)된 것으로 나타났다.

- 특히, 작년 우수기업이 서울도시가스(주) 1개사 밖에 없었으나, 이번 평가에서 경동·삼천리·해양 등 **총 7개 도시가스사가 우수평가를 받은 것은 평가를 통한 도시가스사의 개선의 노력이 효과를 본 것이다.**

< 33개 도시가스사에 대한 평가 결과 > 주) 업체명은 가나다 순으로 명기

우수 (85점이상)	경동, 삼천리, 서울, 영남ES구미, 전남, 중부, 해양 등 **7개사** ※ **13년 1차 평가 대비 6개사 증가(1→7개)**
양호 (75점~85점 미만)	강남, 강원, 대륜E&S, 부산, 서해, 영남ES포항, 예스코, 인천, 전북ES, 충남, 충청ES, 코원ES,등 **12개사**
보통 (60점~75점 미만)	경남에너지, 군산, 대성에너지, 목포, 서라벌, 전북, 참빛, 참빛영동, 참빛원주, 참빛충북 등 **10개사**
미흡 (60점미만)	대성청정에너지, 대화, 제주, 지에스이 등 **4개사** ※ **13년 1차 평가 대비 6개사 감소(10→4개)**

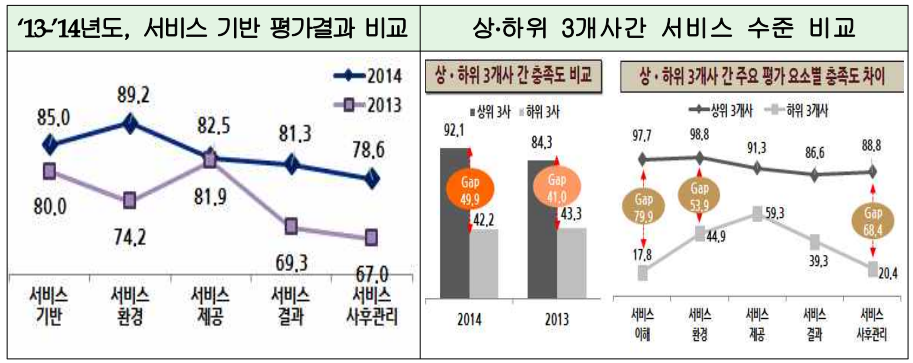
- 이는, 전년도 1차 평가이후, 33개 **도시가스사들의 서비스 기반 개선 노력**과 함께, 민·관 공동으로 추진하고 있는 **「도시가스 제도개선 종합계획**('14.6.)」**의 성과가 가시화되고 있는 것으로 평가**할 수 있다.

○ 이러한 긍정적 성과에도 불구, 수도권·광역시 업체에 비해 지방중소도시 업체의 서비스 수준은 **지난해에 이어 여전히 미흡**한 것으로 나타났다.

- 지방중소도시 업체는 상대적으로 높은 요금수준인 상황에서, **고객만족 경영을 추가적인 비용으로 인식**하고 있어 **서비스 개선 노력이 다소 소극적**인 것으로 나타났다.

○ 또한, **상·하위 업체간 서비스 수준 격차는 전년대비 오히려 더 확대**되고 있어, 하위 그룹들의 **분발이 요구**된다.

< '13-'14년도 평가결과 비교 >



- 부문별로는 고객불만 처리 시스템, 요금청구·납부 방식 등에 대한 **만족도가 대체로 낮은 것으로 평가**할수 있다.

* 【우수사례】
(A사) 고객의목소리(VOC: Voice of Customers) 신호등: 직원별 민원처리 현황을 실시간 체계적으로 관리⇒ **민원처리기간 단축** 및 **친절도 향상 유도**
(B사) 통합 모바일앱 활용: 자가검침/요금고지 등이 가능한 통합모바일 앱을 개발·보급 ⇒ **고객 불편요인 최소화**

□ 산업통상자원부는 매년 평가결과를 공개함으로써 **국민의 알권리를 보장***하고, 기업간 상호경쟁 촉진을 통해 도시가스사들의 **서비스 수준 향상을 적극 유도**하고 있다.

* 정부 3.0의 목표(개방·공유·소통·협력)에 따른 **소비자 알권리 보장 차원**

○ 우수기업에 대해서는 **정부융자 우선 배정** 및 **포상 등을 진행**하고, 업체간에 서비스 개선 우수사례를 공유하기 위해 **공동 워크숍도 개최할 계획이다.**

OPEN 공공누리 공공저작물 자유이용허락

이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 산업통상자원부 가스산업과 조현훈 사무관(☎ 044-203-5239)에게 연락주시기 바랍니다

참고 '14년 진단모델 개선 및 기업별 평가 등급 변화

□ **'13**(1차) **대비 '14년**(2차) **진단모델 개선 현황**

○ 주요 지표: 15 → 17개, 세부 지표: 31 → 53개로 세분화



□ **社별 전체 서비스수준 등급 변화 현황**('13 → '14)

○ 우수(85점이상): 1개 → 7개社, 양호(75~85): 10개 → 12개社
보통(60~75) : 12개 → 10개社, 미흡(60점이하): 10개 → 4개社