



# 2019년 하반기

## 아워홈

### 고객만족도 조사<sup>(최종고객)</sup>

[ 중부지사 전북영업팀 상산고전주점계 결과보고서 ]

2019년 11월

Prepared for 아워홈

Prepared by 한국리서치 마케팅조사 사업6부

# CONTENTS

## 2019년 아워홈 고객만족도 조사

### I. 조사 개요

1. 조사 배경 및 목적
2. 주요지표 산출방법

### II. 식당 이용 현황

1. 식당 이용 고객 Profile
2. 식당 이용 빈도
3. 고객 점유율 분석
4. 식당 비이용/이용 이유
5. 식당 주 이용 시간 및 코너 선택 기준

### III. 최종고객 만족도

1. 종합CSI 및 세부 항목 만족도
2. 고객 특성별
3. CS 제고를 위한 개선 항목 도출: Portfolio 분석
4. 고객 만족 연계지표 분석

### IV. 고객 니즈 분석

1. 음식 간 및 온도에 대한 인식
2. 고객의견 접수 및 처리에 대한 인식
3. 식당이벤트에 대한 인식
4. 선호메뉴
5. 당일 취식 메뉴에 대한 평가

### [별첨] 고객 VOC(개선 및 바라는 점)

# I. 조사 개요

## 1. 조사 배경 및 목적

- 아워홈은 매년 전국에 있는 아워홈 급식 사업장 이용 고객에 대한 고객만족도 조사를 실시하고, 이를 통해 꾸준히 고객만족 경영을 실시해 오
- 본 조사는 아워홈 급식 사업장별 이용 고객의 만족도 측정 및 개선 방향 제시를 통해 아워홈의 경영 성과 관리를 위한 전략적 정보를 제공하고자 기획됨



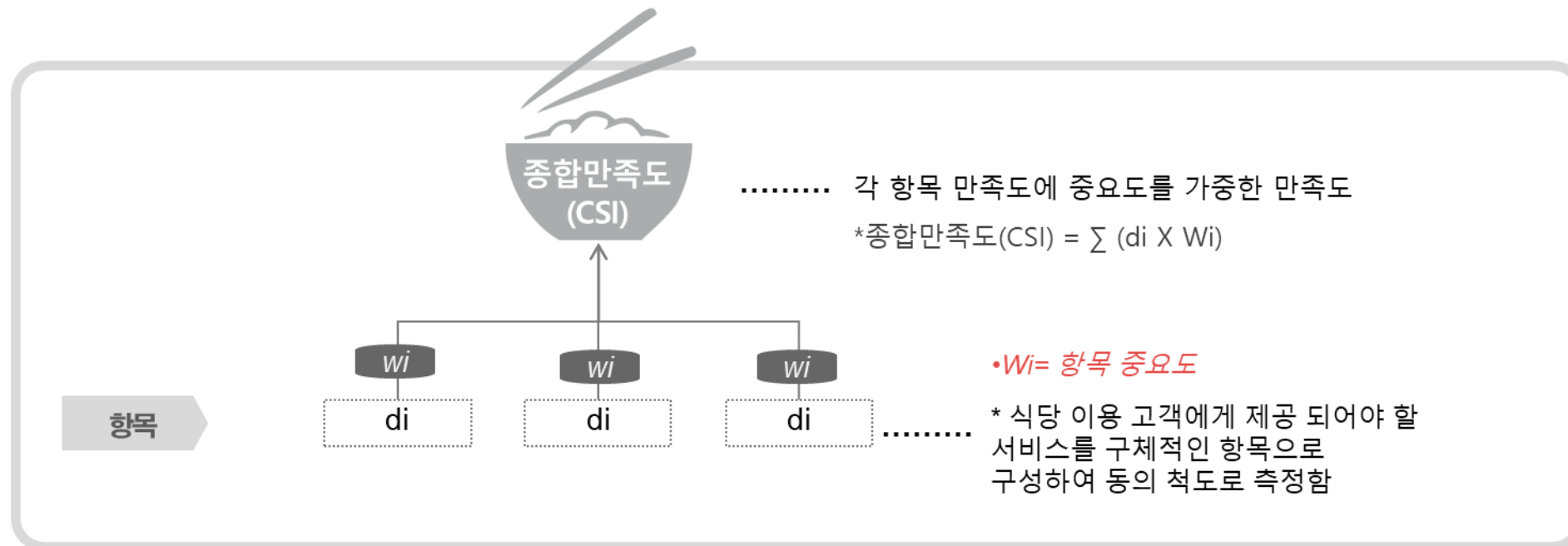
아워홈의 CS강약점 점검 및 향후 개선 방안 모색  
고객 만족 증진을 위한 개선안 마련



# I. 조사 개요

## 2. 주요지표 산출방법

- 음식, 직원 응대 태도/서비스, 위생 및 환경관리와 관련된 10개 항목의 만족도 점수에 항목 중요도를 가중하는 모델을 적용하여 종합만족도를 산출함



측정척도 : 5점 척도

동의 척도

5	4	3	2	1
매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다

중요도 산출 방법

항목 중요도

세부 항목과 전반적 만족도 간 회귀분석을 통해 산출된 회귀계수를 100%로 치환한 값

## II. 식당 이용 현황

### 1. 식당 이용 고객 Profile

- 식당 이용 고객 중 '남성'은 66%, '여성'은 34%임
- #
- 식당을 이용하는 고객의 직업은 '기타'이 99%로 가장 많고, 이어 '판매직' 1%임



[단위: %]

## II. 식당 이용 현황

### 2. 식당 이용 빈도

- 주 평균 5일을 아워홈 식당에서 식사하는 고객의 비율은 95%임
- 식당 이용 고객의 주 평균 식당 이용 일수는 4.9일임

#### 주 평균 이용 일수

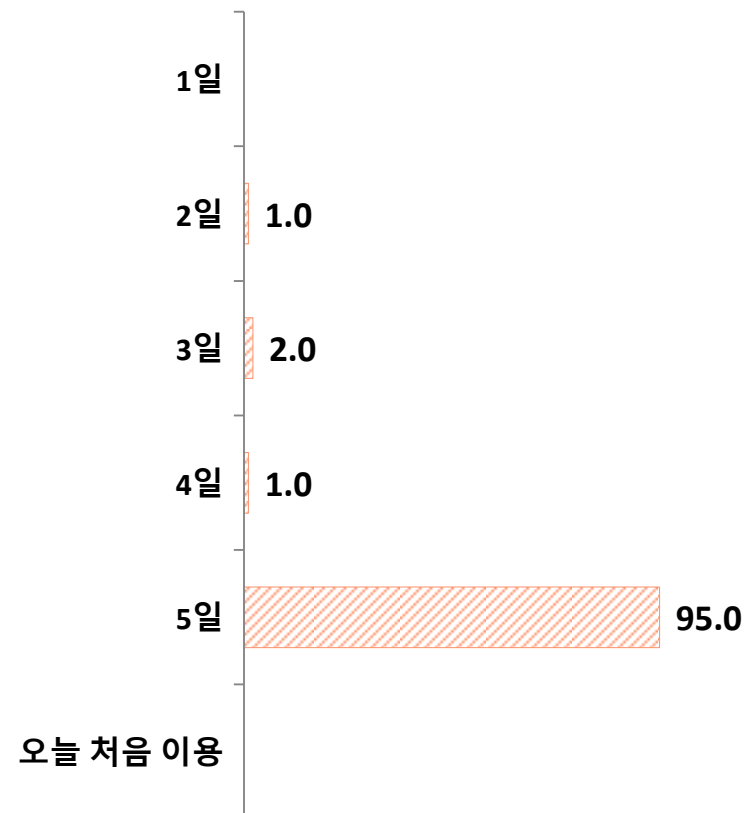
[단위: %]

\* 무응답 미제시

주 평균 이용 일수 ▶ 4.9일

[전사] 4.4일

GAP 0.5일



구분			주1회	주2회	주3회	주4회	주5회	오늘 처음이용	평균(일)
성	남성	(66)	.	1.5	3.0	1.5	92.4	.	4.9
	여성	(34)	.	.	.	.	100.0	.	5.0
연령	20세 미만	(100)	.	1.0	2.0	1.0	95.0	.	4.9
	20-24세	.	.	.	.	.	.	.	.
	25-29세	.	.	.	.	.	.	.	.
	30-34세	.	.	.	.	.	.	.	.
	35-39세	.	.	.	.	.	.	.	.
	40-49세	.	.	.	.	.	.	.	.
	50-59세	.	.	.	.	.	.	.	.
	60세 이상	.	.	.	.	.	.	.	.
직업	일반 사무직	.	.	.	.	.	.	.	.
	현장/생산직	.	.	.	.	.	.	.	.
	전문직	.	.	.	.	.	.	.	.
	공무원	.	.	.	.	.	.	.	.
	연구직	.	.	.	.	.	.	.	.
	판매직	(1)	.	.	100.0	.	.	.	3.0
	대학생	.	.	.	.	.	.	.	.
	기타	(99)	.	1.0	1.0	1.0	96.0	.	4.9

## II. 식당 이용 현황

### 3. 고객 점유율 분석

- 식당 이용 고객 중 가장 많은 점유율을 가지는 고객은 '20세 미만 남성 기타'층으로 64.8%를 차지함
- 다음으로 '20세 미만 여성 기타'(34.6%) > '20세 미만 남성 판매직'(0.6%) 순임

구분		일반 사무직	현장/ 생산직	전문직	공무원	연구직	판매직	대학생	기타
		점유율	점유율	점유율	점유율	점유율	점유율	점유율	점유율
남성	20세 미만	.	.	.	.	.	0.6	.	64.8
	20-24세	.	.	.	.	.	.	.	.
	25-29세	.	.	.	.	.	.	.	.
	30-34세	.	.	.	.	.	.	.	.
	35-39세	.	.	.	.	.	.	.	.
	40-49세	.	.	.	.	.	.	.	.
	50-59세	.	.	.	.	.	.	.	.
	60세 이상	.	.	.	.	.	.	.	.
여성	20세 미만	.	.	.	.	.	.	.	34.6
	20-24세	.	.	.	.	.	.	.	.
	25-29세	.	.	.	.	.	.	.	.
	30-34세	.	.	.	.	.	.	.	.
	35-39세	.	.	.	.	.	.	.	.
	40-49세	.	.	.	.	.	.	.	.
	50-59세	.	.	.	.	.	.	.	.
	60세 이상	.	.	.	.	.	.	.	.

#### 고객점유율 TOP 3

<b>Main user 1</b>	<b>64.8 %</b>
20세 미만 남성 기타	

<b>Main user 2</b>	<b>34.6 %</b>
20세 미만 여성 기타	

<b>Main user 3</b>	<b>0.6 %</b>
20세 미만 남성 판매직	

[단위: %]

\* 고객 점유율은 해당 고객층의 구성비율 x 주 평균 이용 횟수를 100%로 환산해 도출한 값임.  
값이 클수록 식당 이용 횟수와 고객층이 차지하는 비율(점유율)이 크다는 의미임.

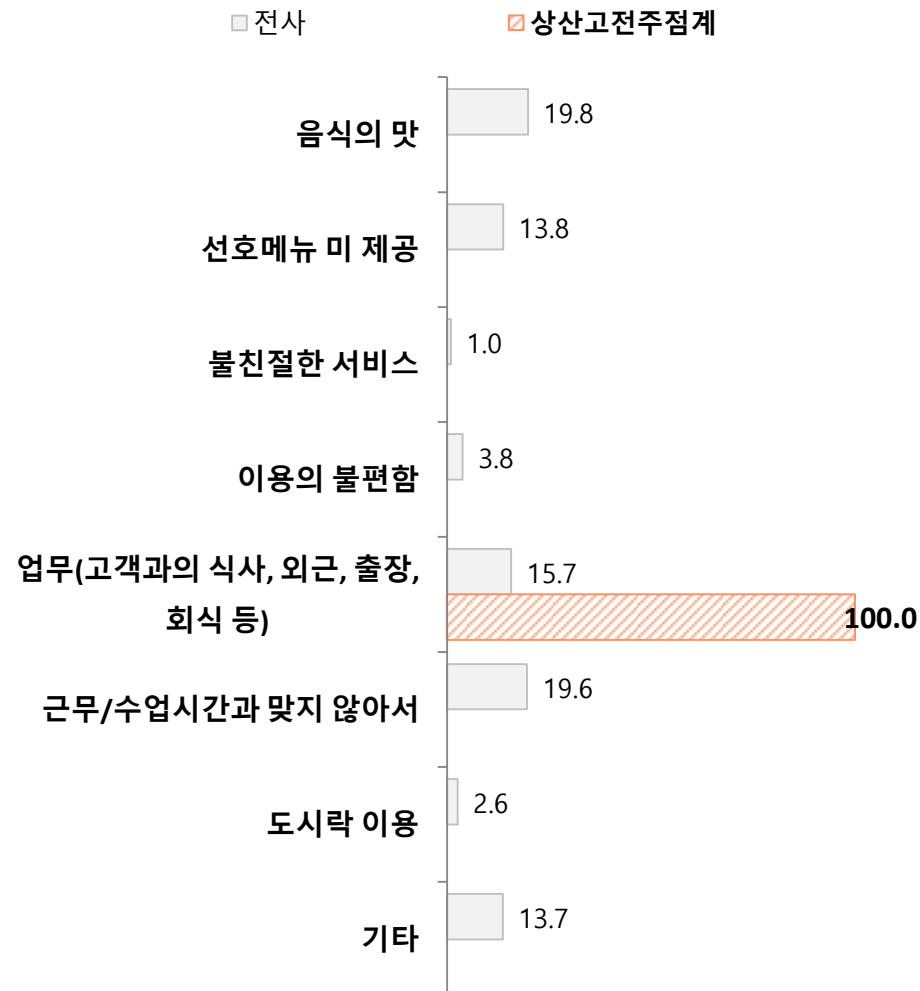
## II. 식당 이용 현황

### 4. 식당 이용 이유

- 아워홈 식당을 주 2회 이하 이용하는 고객의 식당 이용 Barrier는 '업무(고객과의 식사, 외근, 출장, 회식 등)' 때문임
- 식당을 주 이용하는 이유는 '맛 있는 음식' 때문인 것으로 나타남(1순위 기준)

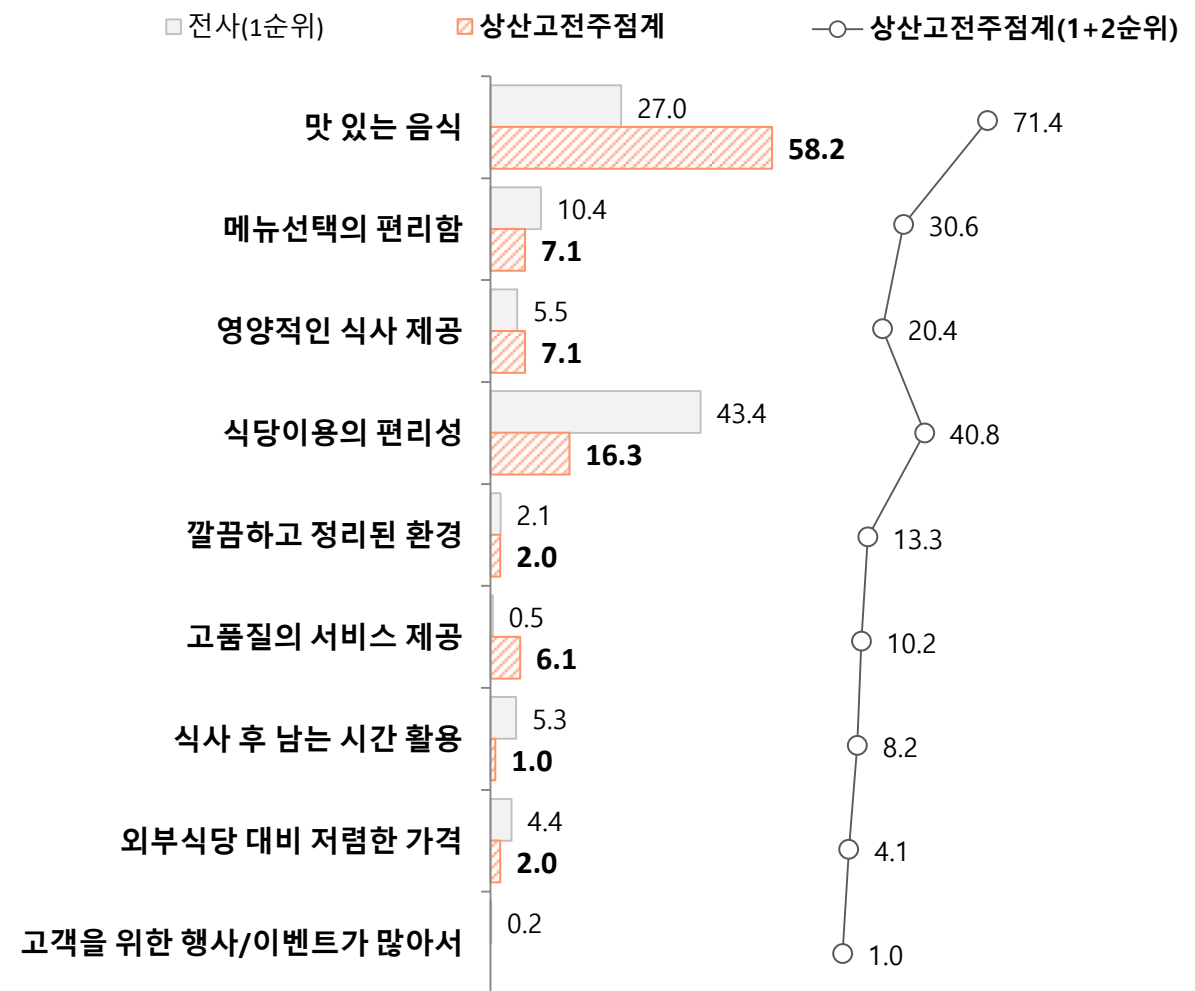
#### 식당 이용의 Barrier

[단위: %] \* Base: 주 2회 이하 식당 이용 고객(n=1명) / 무응답 미제시



#### 식당 주 이용 이유

[단위: %] \* Base: 주 3회 이상 식당 이용 고객(n=98명) / 무응답 미제시



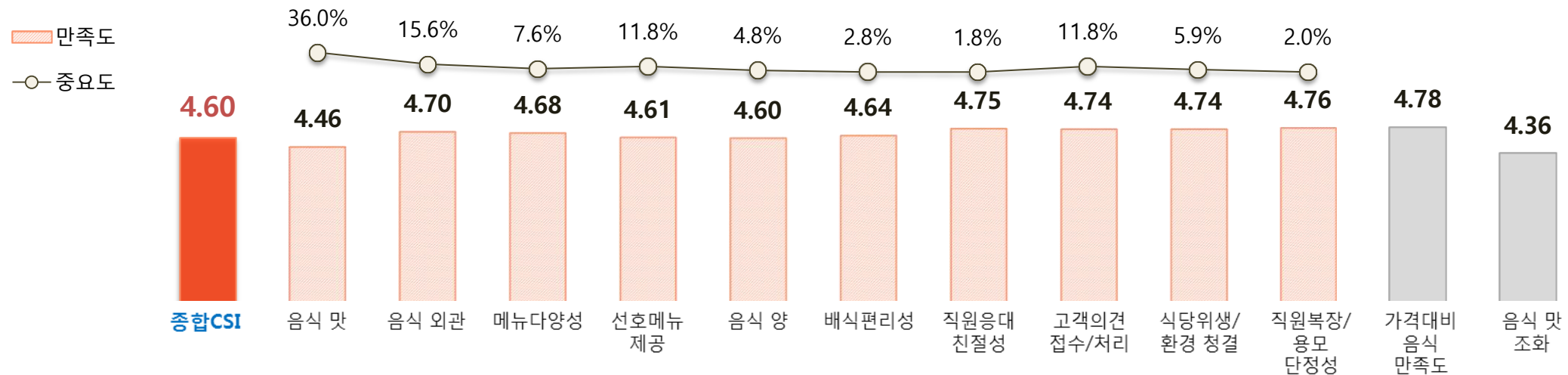


### III. 최종고객 만족도

#### 1. 종합CSI 및 세부 항목 만족도

- 상산고전주점계의 종합만족도는 4.6점으로 전사 대비 +0.85점 高, 중부지사 대비 +0.8점 高, 전북영업팀 대비 +0.64점 高
- 상산고전주점계 지점의 상대적으로 만족도가 높은 항목은 '직원복장/용모 단정성', '직원응대 친절성', '식당위생/환경 청결' 이고, 상대적으로 만족도가 낮은 항목은 '음식 맛', '음식 양', '선호메뉴 제공' 임

[단위: 5점 만점]



[ 전 사 (사례수=25587) ]

3.75	3.68	3.66	3.65	3.56	3.82	3.99	4.17	3.92	4.10	4.22	3.86	3.54
(+0.85)	(+0.78)	(+1.04)	(+1.03)	(+1.05)	(+0.78)	(+0.65)	(+0.58)	(+0.82)	(+0.64)	(+0.54)	(+0.92)	(+0.82)

[ 중부지사 (사례수=5527) ]

3.80	3.73	3.73	3.71	3.64	3.88	4.03	4.19	3.95	4.13	4.23	3.91	3.59
(+0.80)	(+0.73)	(+0.97)	(+0.97)	(+0.97)	(+0.72)	(+0.61)	(+0.56)	(+0.79)	(+0.61)	(+0.53)	(+0.87)	(+0.77)

[ 전북영업팀 (사례수=550) ]

3.96	3.87	3.94	3.91	3.85	4.03	4.13	4.27	4.11	4.21	4.28	4.11	3.79
(+0.64)	(+0.59)	(+0.76)	(+0.77)	(+0.76)	(+0.57)	(+0.51)	(+0.48)	(+0.63)	(+0.53)	(+0.48)	(+0.67)	(+0.57)

[ 기타업태 (사례수=300) ]

4.06	4.05	4.01	3.95	3.91	4.13	4.22	4.32	4.12	4.29	4.36	4.14	3.88
(+0.54)	(+0.41)	(+0.69)	(+0.73)	(+0.70)	(+0.47)	(+0.42)	(+0.43)	(+0.62)	(+0.45)	(+0.40)	(+0.64)	(+0.48)

\* 괄호는 전사/지사/영업소 대비 GAP으로 파란색은 전사/지사/영업소/업태 대비 만족도 高, 붉은색은 전사/지사/영업소/업태 대비 만족도 低

### III. 최종고객 만족도

#### 2. 고객 특성별: 종합CSI

- '남성'의 종합만족도는 4.65점으로 '여성' 4.51점 대비 +0.14점 높음
- #  
직업별로는 가장 많은 비중을 차지하는 '기타'이 4.6점, 이어 '판매직'이 5점임



\* 괄호는 전사 대비 GAP으로 파란색은 전사 대비 만족도 高, 붉은색은 전사 대비 만족도 低

### III. 최종고객 만족도

#### 2. 고객 특성별: 세부 항목 만족도

\* 파란색은 상위 3개 세부 항목, 붉은색은 하위 3개 세부 항목

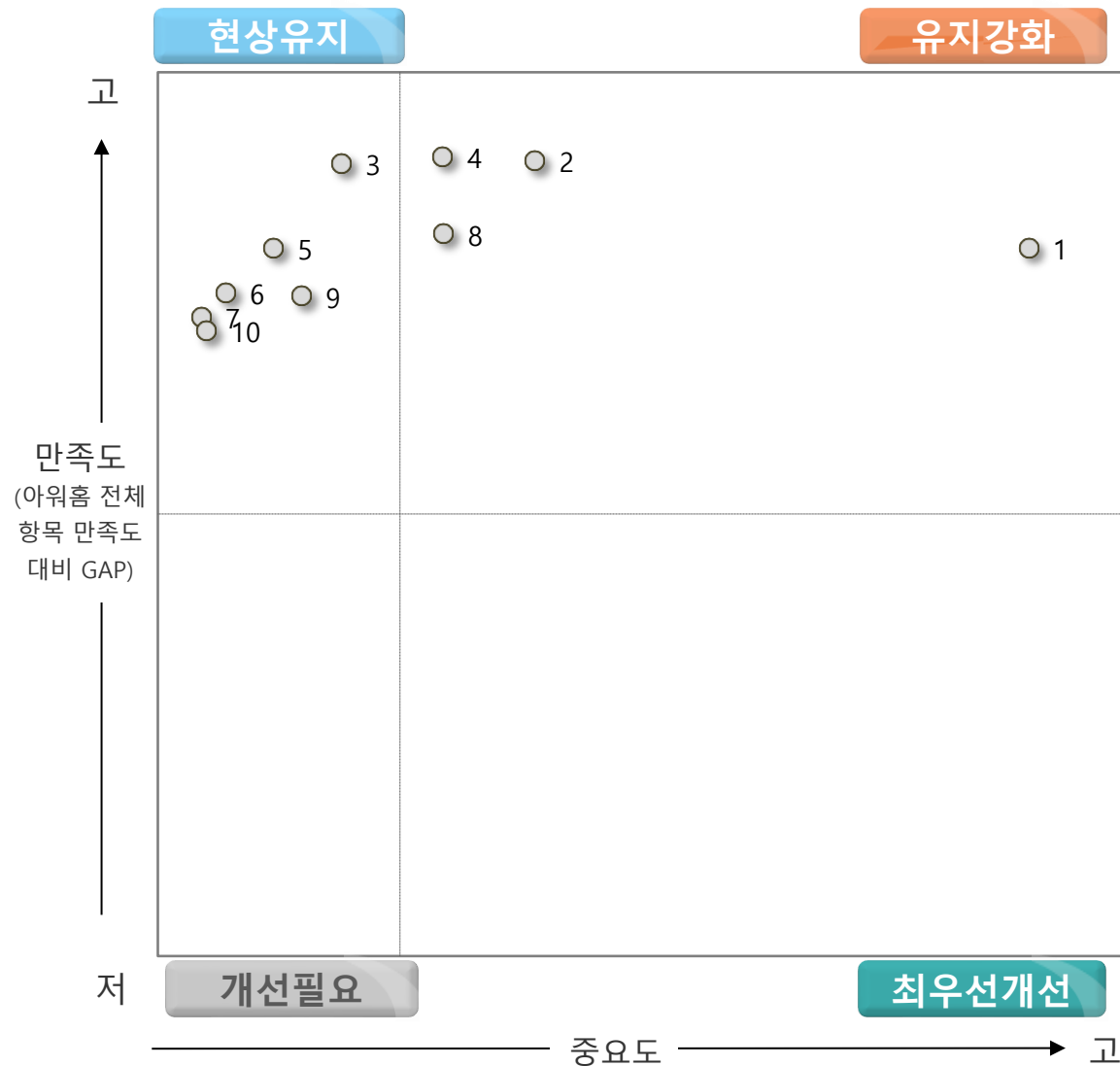
[단위: 5점 만점]

구분			종합CSI	음식 맛	음식 외관	메뉴 다양성	선호메뉴 제공	음식 양	배식 편리성	직원응대 친절성	고객의견접수/처리	식당위생/환경 청결	직원복장/용모 단정성	가격대비 음식 만족도	음식 맛의 조화
성	남성	(66)	4.65	4.56	4.71	4.73	4.65	4.64	4.65	4.77	4.74	4.76	4.74	4.77	4.47
	여성	(34)	4.51	4.26	4.68	4.59	4.53	4.53	4.62	4.71	4.74	4.71	4.79	4.79	4.15
연령	20세 미만	(100)	4.60	4.46	4.70	4.68	4.61	4.60	4.64	4.75	4.74	4.74	4.76	4.78	4.36
	20-24세	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	25-29세	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	30-34세	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	35-39세	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	40-49세	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	50-59세	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	60세 이상	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
직업	일반 사무직	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	현장/생산직	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	전문직	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	공무원	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	연구직	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	판매직	(1)	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	대학생	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	기타	(99)	4.60	4.45	4.70	4.68	4.61	4.60	4.64	4.75	4.74	4.74	4.76	4.78	4.35

### III. 최종고객 만족도

#### 3. CS 제고를 위한 개선 항목 도출: Portfolio 분석

- 최우선개선 항목(1순위 개선): 없음
- 개선필요 항목(2순위 개선): 없음



No.	항목	중요도(%)	만족도 (점)	19년 영역
1	음식 맛	36.0	4.46	유지강화
2	음식 외관	15.6	4.70	유지강화
3	메뉴다양성	7.6	4.68	현상유지
4	선호메뉴 제공	11.8	4.61	유지강화
5	음식 양	4.8	4.60	현상유지
6	배식편리성	2.8	4.64	현상유지
7	직원응대 친절성	1.8	4.75	현상유지
8	고객의견접수/처리	11.8	4.74	유지강화
9	식당위생/환경 청결	5.9	4.74	현상유지
10	직원복장/용모 단정성	2.0	4.76	현상유지

\* 개선항목 선정 그래프의













X축: 아워홈 전사 항목별 중요도 평균

Y축: 아워홈 전사 항목별 만족도 대비 GAP

### III. 최종고객 만족도

#### 4. 고객 만족 연계지표 분석

- A등급 고객은 전체 중 65%로, 4.91점의 만족 수준을 나타내고, 96.9%의 안정고객율을 나타냄
- A등급 고객 중 맛과 품질을 높이는 대신 가격을 인상한다면 추가로 지불할 의향이 있다는 고객은 78.5%임
- D등급 고객은 없음

개인별 분포		구성비	CSI	안정고객율	추가지불 의향자율
		[단위: %]	[단위: 5점 만점]	[단위: %]	[단위: %]
A등급	(65) 4.55점 이상	 65.0	 4.91	 96.9	 78.5
B등급	(30) (3.75~4.55점 미만)	 30.0	 4.13	 100.0	 76.7
C등급	(5) (2.95~3.75점 미만)	 5.0	 3.55	 80.0	 80.0
D등급	(0) (2.95점 미만)				

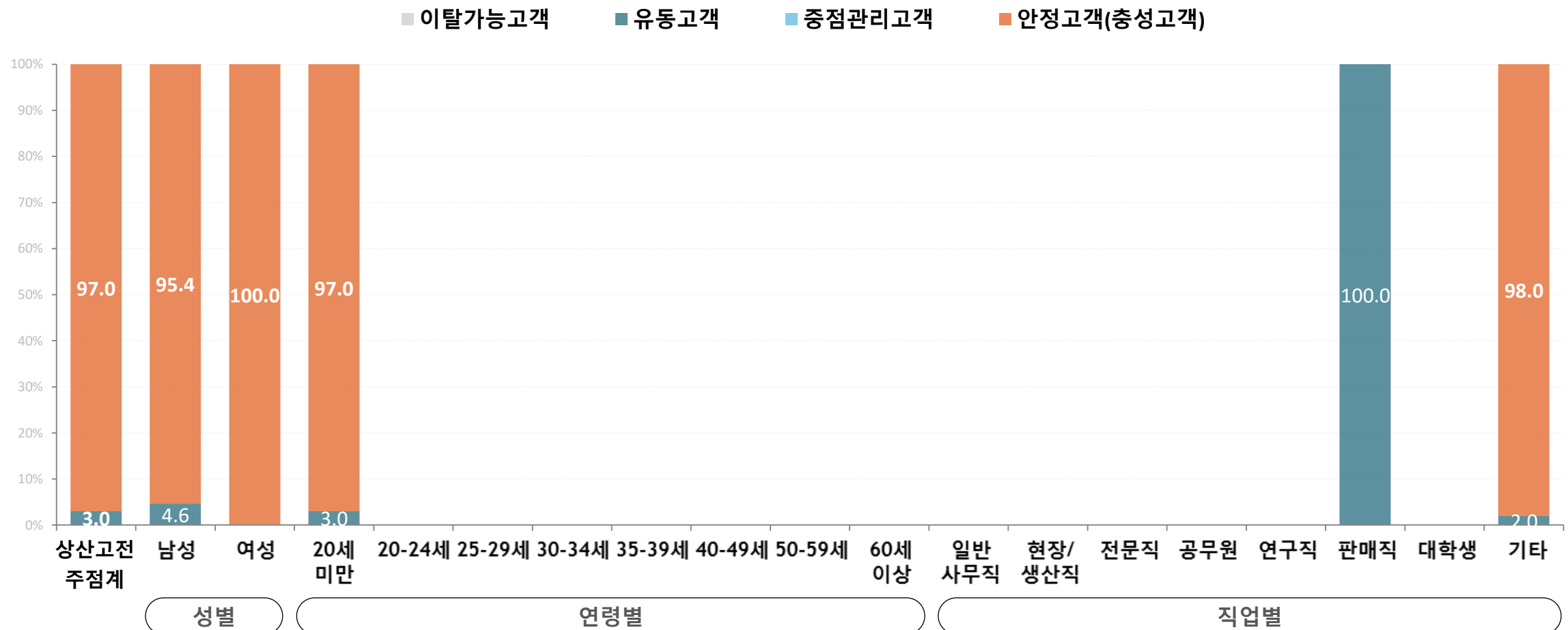
\* 등급 구분 기준: 아워홈 전체 종합점수를 중심으로 고객간 종합점수의 표준편차 만큼 좌-우로 이동하여 등급을 구분함  
아워홈 전체 종합점수: 3.75점/ 아워홈 전체 고객 간 종합점수의 표준편차: 0.80

### III. 최종고객 만족도

#### 4. 고객 만족 연계지표 분석: ① 안정고객 Segmentation

- 상산고전주점계의 안정고객은 97%, 중점관리고객은 0%임
- '남성'의 안정고객율은 95.4% 이고, '여성'의 안정고객율은 100%임
- 상산고전주점계에서 가장 많은 비중을 차지하는 '20세 미만'의 97%, '기타'의 98%가 안정고객임

\* [산출기준] 안정고객 : 전반적 만족도 4점 이상 & 식당이용횟수 주 4회 이상  
 유동고객 : 전반적 만족도 4점 이상 & 식당이용횟수 주 3회 이하  
 중점관리고객 : 전반적 만족도 3점 이하 & 식당이용횟수 주 4회 이상  
 이탈가능고객 : 전반적 만족도 3점 이하 & 식당이용횟수 주 3회 이하



### III. 최종고객 만족도

#### 4. 고객 만족 연계지표 분석: ② 추가지불의향

- 식당 이용 고객의 맛과 품질 상승 시 추가지불의향이 있는 고객은 78%이고, 지불의향 금액은 평균 379원으로 나타남
- '남성'의 추가지불의향 금액은 평균 412원, '여성'은 315원이고, 고객비중이 큰 '20세 미만'의 추가지불의향 금액은 379원임
- '기타'의 맛과 품질 상승 시 추가 지불 의향 금액은 평균 379원임

##### 추가지불의향 금액

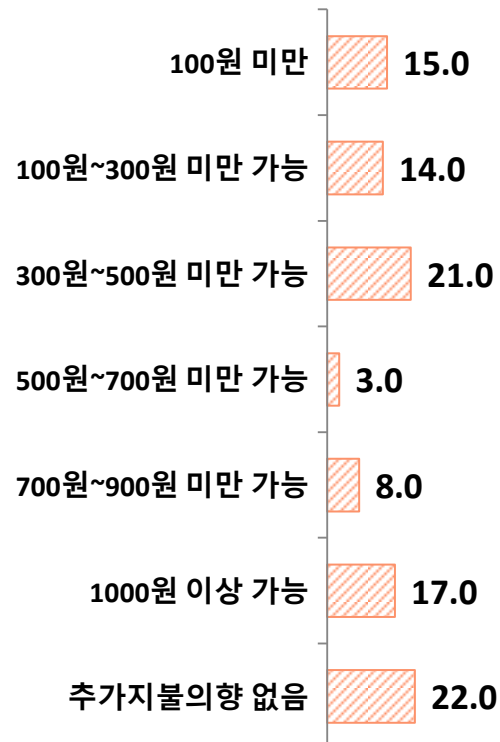
[단위: %]

\* 무응답 미제시

평균 금액 ▶ **379원**

[전사] 370원

GAP 9원



구분			100원 미만	100원 ~300원 미만	300원 ~500원 미만	500원 ~700원 미만	700원 ~900원 미만	1000원 이상	추가 지불 의향 없음	평균 (원)
성	남성	(66)	12.1	10.6	19.7	3.0	10.6	19.7	24.2	412
	여성	(34)	20.6	20.6	23.5	2.9	2.9	11.8	17.6	315
연령	20세 미만	(100)	15.0	14.0	21.0	3.0	8.0	17.0	22.0	379
	20-24세	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	25-29세	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	30-34세	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	35-39세	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	40-49세	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	50-59세	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	60세 이상	.	.	.	.	.	.	.	.	.
직업	일반 사무직	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	현장/생산직	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	전문직	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	공무원	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	연구직	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	판매직	(1)	.	.	100.0	.	.	.	.	400
	대학생	.	.	.	.	.	.	.	.	.
	기타	(99)	15.2	14.1	20.2	3.0	8.1	17.2	22.2	379

## IV. 고객 니즈 분석

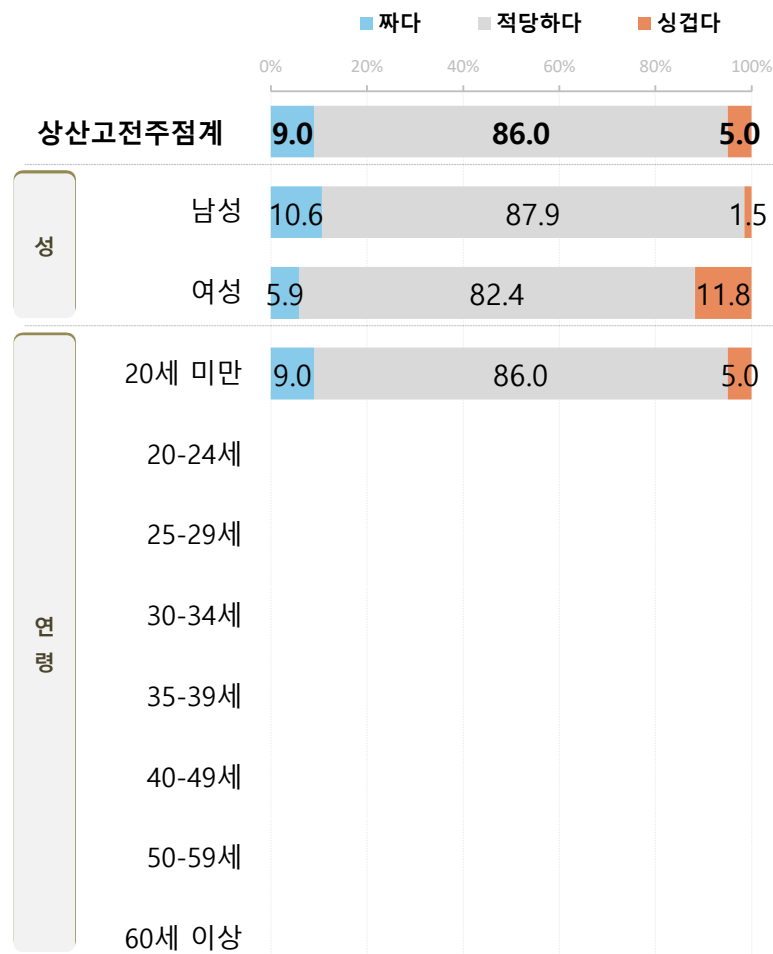
### 1. 음식 간 및 온도에 대한 인식

- 국/찌개의 간이 '적당하다(86%)'는 의견은 과반수 이상, 반찬의 간이 '적당하다(93%)'는 의견은 과반수 이상임  
국/찌개가 '짜다'는 의견은 9%로 '싱겁다' 대비 비율이 높음. 반찬이 '짜다'는 의견은 6%로 '싱겁다' 대비 비율이 높음
- 국/찌개의 온도가 '적당하다'는 84%, 국/찌개가 '미지근하다'는 10%로 '뜨겁다' 대비 높음

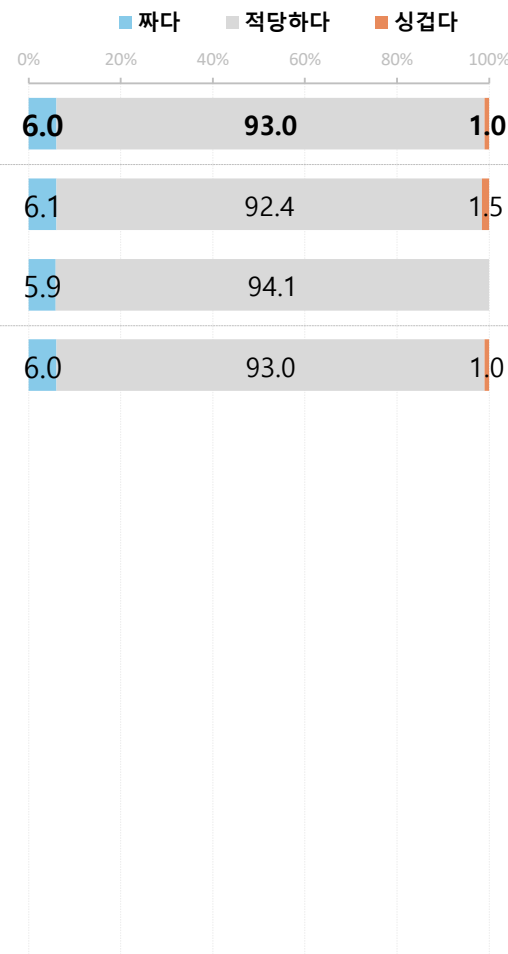
[단위: %] \* 무응답 제외

#### 음식의 간

##### >> 국/찌개

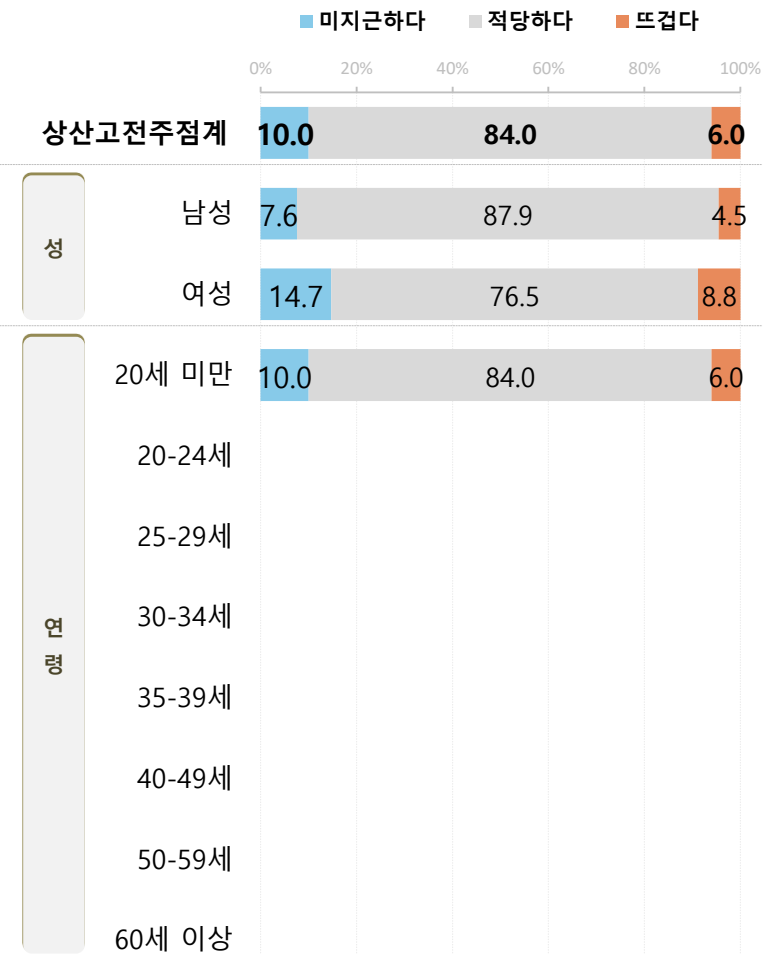


##### >> 반찬



#### 음식의 온도

##### >> 국/찌개





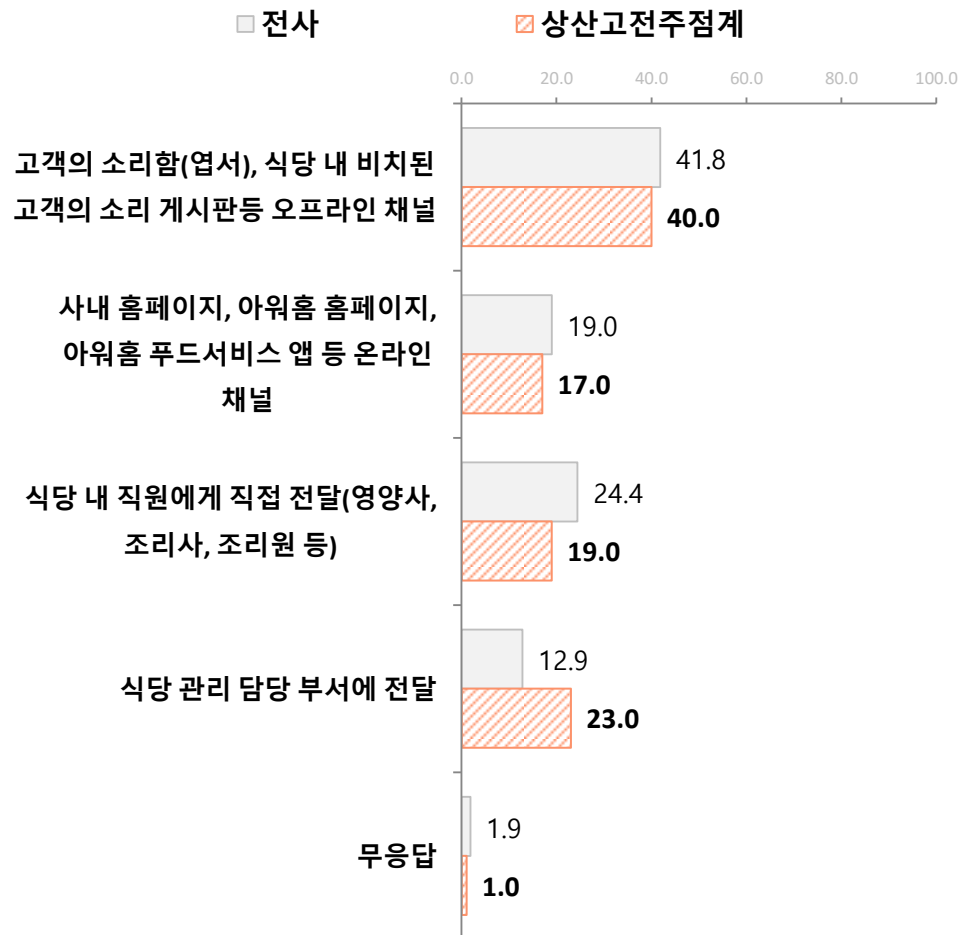
## IV. 고객 니즈 분석

### 2. 고객의견 접수 및 처리에 대한 인식

- 가장 선호하는 고객의견 접수 방법은 '고객의 소리함(엽서), 식당 내 비치된 고객의 소리 게시판 등 오프라인 채널'(40%)이며
- 이어 '식당 관리 담당 부서에 전달'(23%)을 선호함
- 고객의견 접수 및 처리가 '잘 되고 있다'는 의견은 74%로 전사 대비 +14.8%p 높음

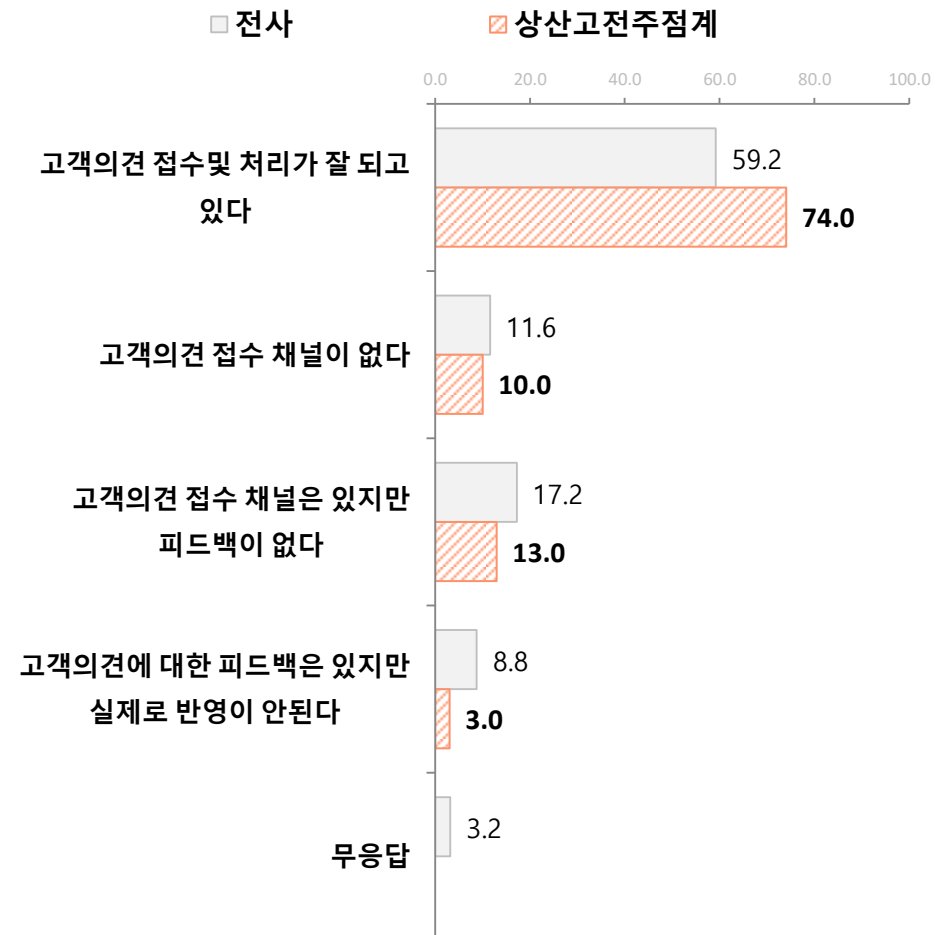
#### 선호하는 고객의견 접수 방법

[단위: %]



#### 고객의견 접수 및 처리에 대한 의견

[단위: %]

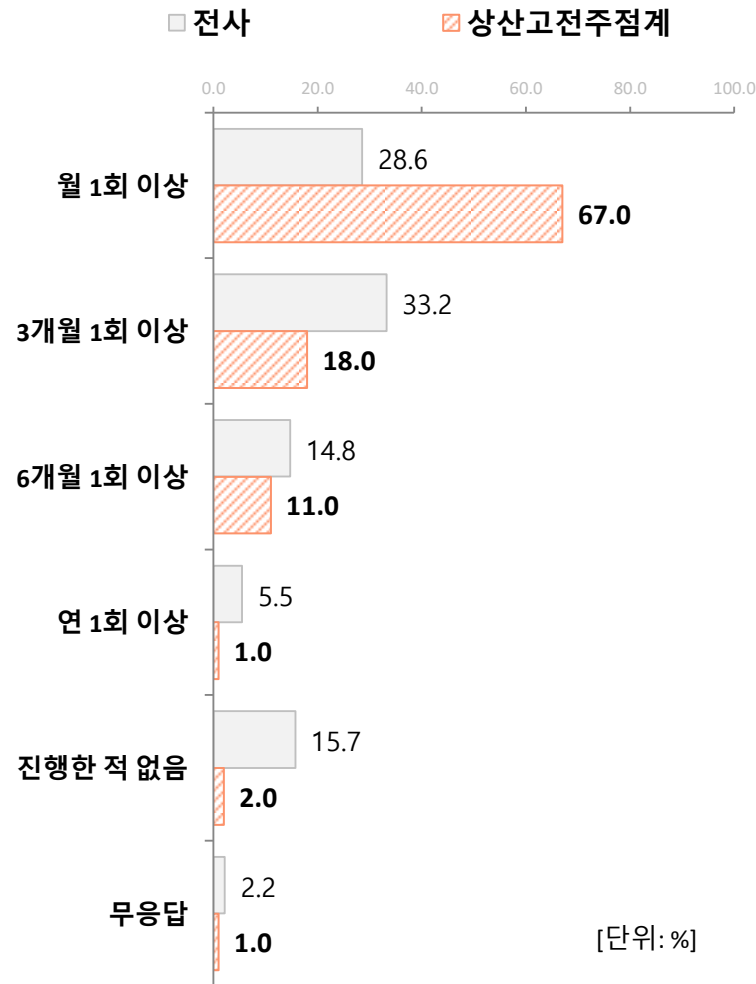


## IV. 고객 니즈 분석

### 3. 식당이벤트 대한 인식

- 최근 1년간 식당 내 이벤트가 얼마나 자주 진행되었냐는 질문에 고객의 67%는 '월 1회 이상' 이라고 응답함
- 식당 내에서 이벤트를 진행한 적이 없다'고 응답한 비율은 2%임
- 진행되었던 이벤트에 대한 고객의 만족도는 4.57점으로 전사 대비 0.82점 높음

식당이벤트 진행 횟수



진행되었던 이벤트 만족도

\* Base: 식당 이벤트 진행 횟수 '연 1회 이상' 응답 고객(n=97명)

[단위: %] \* 무응답 미제시

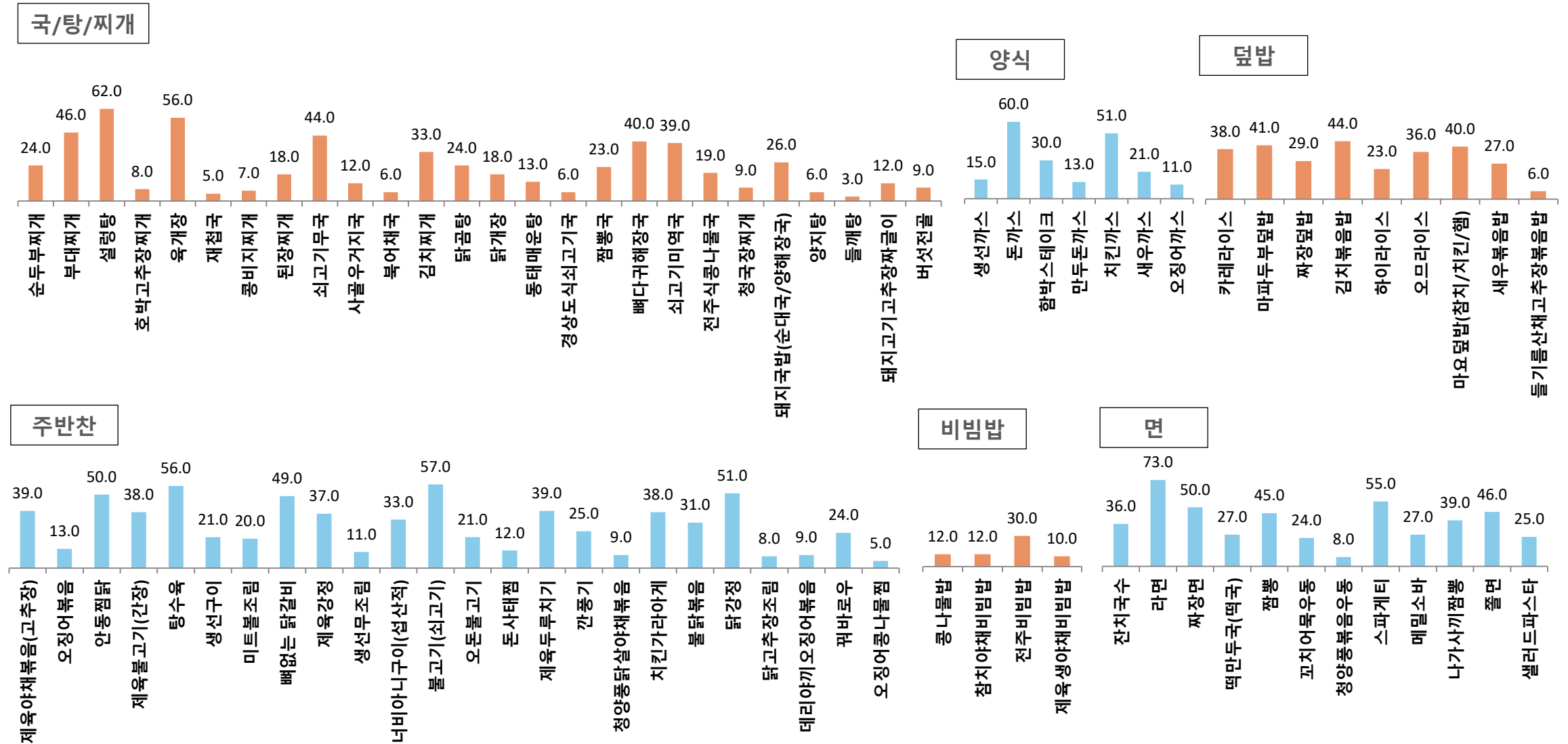
구분		상산고전주점계	전사	GAP
전체		(97) 4.57	3.75	(+0.82)
성	남성	(64) 4.64	3.75	(+0.89)
	여성	(33) 4.42	3.73	(+0.69)
연령	20세 미만	(97) 4.57	4.34	(+0.23)
	20-24세	.	3.81	.
	25-29세	.	3.78	.
	30-34세	.	3.73	.
	35-39세	.	3.73	.
	40-49세	.	3.70	.
	50-59세	.	3.75	.
	60세 이상	.	3.74	.
직업	일반 사무직	.	3.75	.
	현장/생산직	.	3.76	.
	전문직	.	3.61	.
	공무원	.	3.74	.
	연구직	.	3.56	.
	판매직	(1) 5.00	3.74	(+1.26)
	대학생	.	3.74	.
	기타	(96) 4.56	3.84	(+0.72)

# IV. 고객 니즈 분석

## 4. 선호메뉴

- 식당 이용 고객이 가장 선호하는 메뉴는

'국/탕/찌개: 설렁탕', '양식: 돈까스', '덮밥: 김치볶음밥', '주반찬: 불고기(쇠고기)', '비빔밥: 전주비빔밥', '면: 라면' 임.



[단위: 복수%] \* 무응답 미제시

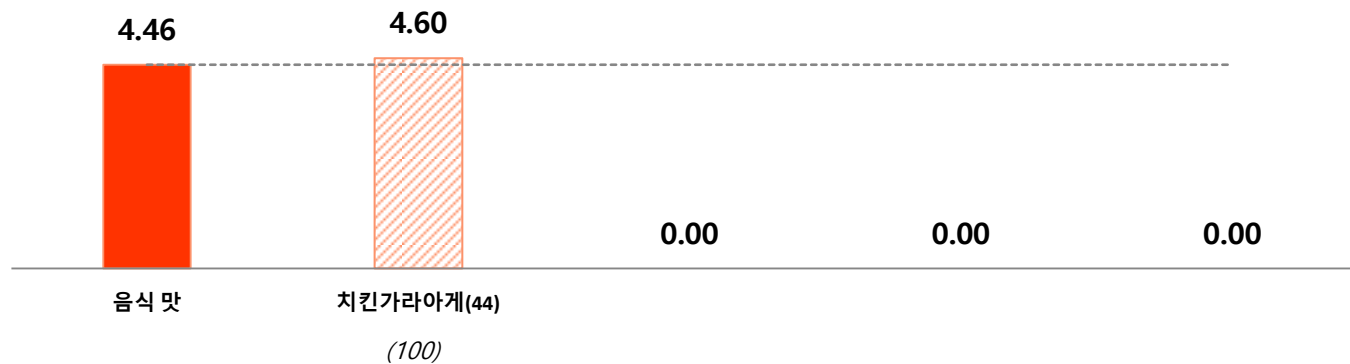
## IV. 고객 니즈 분석

### 5. 당일 취식 메뉴에 대한 평가

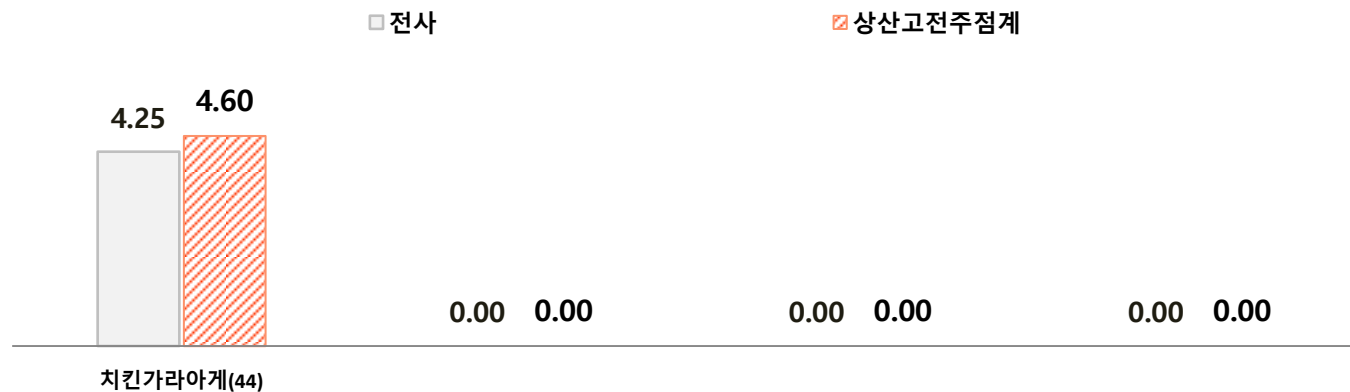
- 치킨가라아게(44)는 '음식 맛' 항목 대비 만족도 高
- 치킨가라아게(44) 전사 해당 메뉴 만족도 대비 만족도 高
- 치킨가라아게(44) 메뉴는 전사 대비 선호하는 고객 비율도 높고, 만족도도 높은 메뉴임

#### 메뉴 만족도

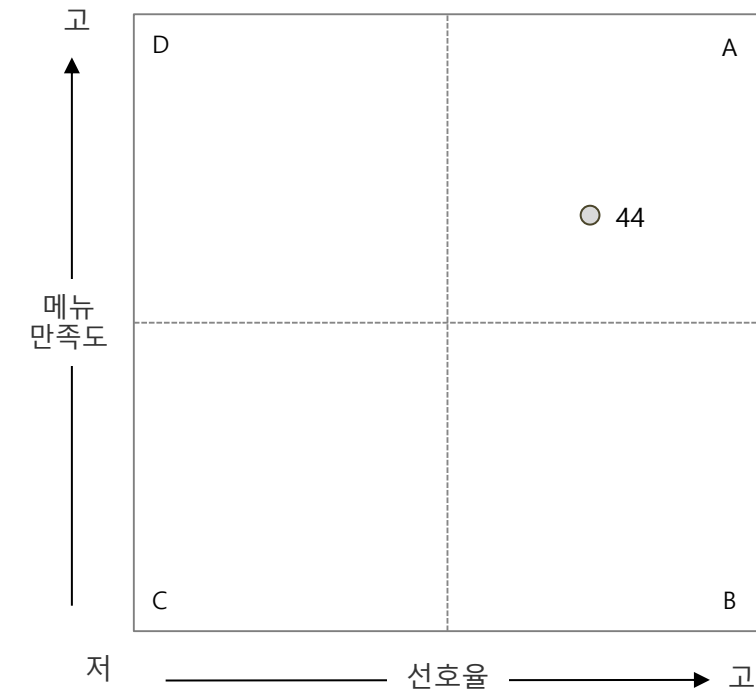
>> '음식 맛' 대비 당일 취식 메뉴 만족도



>> 전사 대비 만족도



#### 선호율 대비 메뉴 만족도



\* 해석

- A: 전사 대비 해당 메뉴를 선호하는 고객 비율 高, 만족도 高
- B: 전사 대비 해당 메뉴를 선호하는 고객 비율 高, 만족도 低
- C: 전사 대비 해당 메뉴를 선호하는 고객 비율 低, 만족도 低
- D: 전사 대비 해당 메뉴를 선호하는 고객 비율 低, 만족도 高

\* X축: 아워홈 전사 메뉴 선호율 대비 GAP

Y축: 아워홈 전사 메뉴 만족도 대비 GAP

# [별첨] 고객 VOC (개선 및 바라는 점)



마파두부덮밥 더 매콤하게

덜 맵게 해주세요

만족

맛있어요

좋아요

다 좋아요

맛있는 음식 감사합니다

좋다

만족

맛있어요

사랑합니다

맛있는거 주세요

샐러드 많이

음식의 종류 증가

다 좋다

너무 완벽해요 자주 애용합니다