EMBRAIN

아워홈
OURHOME

아워홈 급식점 이용고객
만족도 조사 보고서 [상산고전주점]

CONTENTS

아워홈 급식점 이용고객 만족도 조사 보고서

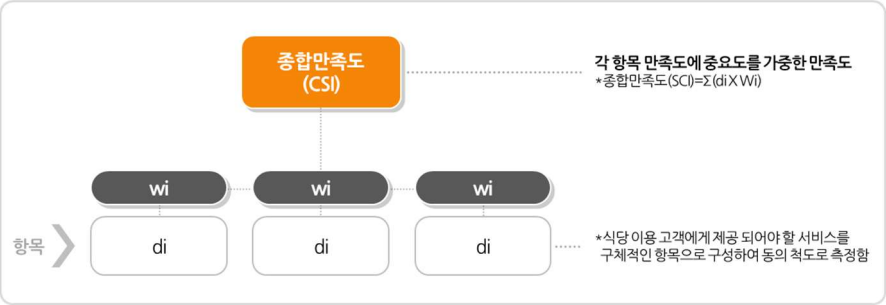
1. 조사 개요
2. 식당 이용 고객 분석
3. 식당 이용 행태
4. 식당 만족도
5. 고객 니즈 분석
6. 고객 VOC

1. 조사 개요 | 조사 설계

조사 설계

조사 대상	상산고전주점 이용 고객
표본 크기	총 100명
조사 방법	지류 설문지를 활용한 대면조사
표본추출방법	당일 급식점 이용고객 임의추출
조사기간	2023년 9월~10월

지수 산출 모형



중요도 산출 방법

항목 중요도

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

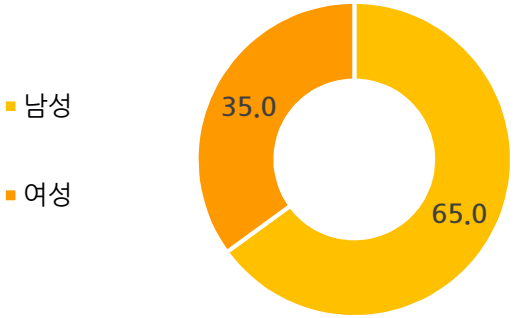
측정 척도

측청척도 : 5점 척도

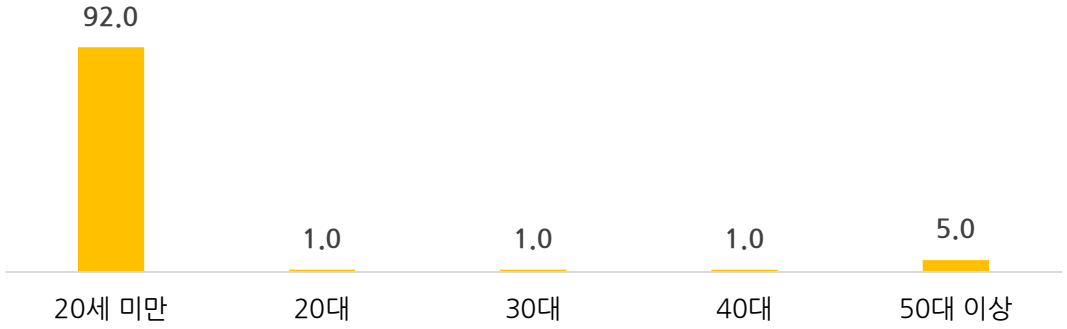
1. 조사 개요 | 고객 Profile

식당 이용 고객 Profile

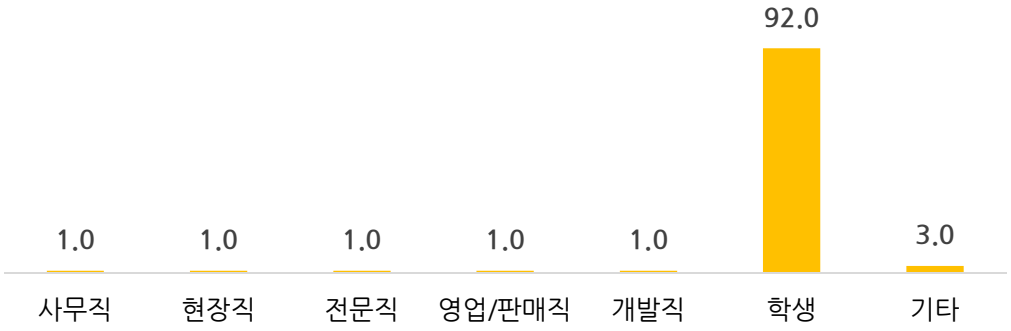
성별



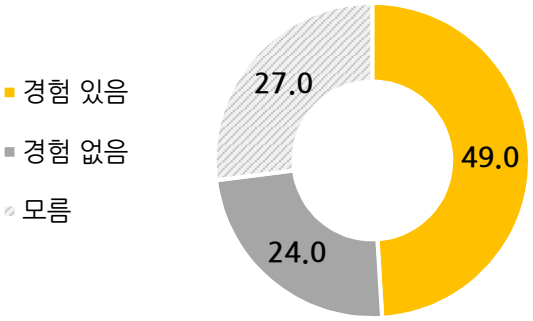
연령



직업



타 급식 이용 경험



[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: %]

2. 식당 이용 고객 분석

- 이용 고객의 구성비율과 주중 이용 빈도로 산출한 고객 점유율을 살펴보면
  상산고전주점 이용 고객은 '남성 20세 미만 학생'이/가 가장 많고, '여성 20세 미만 학생', '남성 40대 기타' 등의 순임

식당 이용 고객 분포

		사무직	현장직	전문직	영업/판매직	개발직	학생	기타
남성	20세 미만	-	-	-	-	-	61.4	-
	20대	-	-	-	-	-	-	-
	30대	-	-	-	-	-	-	-
	40대	-	-	-	-	-	-	1.0
	50대 이상	-	1.0	-	1.0	-	-	0.8
여성	20세 미만	-	-	1.0	-	-	31.4	-
	20대	-	-	-	-	-	1.0	-
	30대	0.2	-	-	-	-	-	-
	40대	-	-	-	-	-	-	-
	50대 이상	-	-	-	-	1.0	-	-

[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: %]

주) 고객 점유율은 해당 고객층의 구성비율 × 주 평균 이용 횟수를 100%로 환산해 도출한 값으로 값이 클수록 식당 이용 횟수와 고객층이 차지하는 비율(점유율)이 크다는 의미

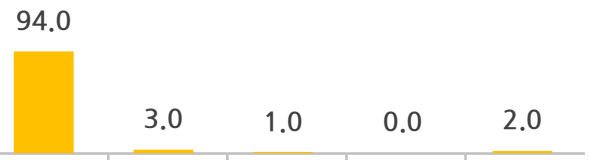
고객 점유율 Top3

순위	고객 특성	점유율
1	남성 20세 미만 학생	61.4%
2	여성 20세 미만 학생	31.4%
3	남성 40대 기타	1.0%
FALSE	남성 50대 이상 현장직	1.0%
FALSE	남성 50대 이상 영업/판매직	1.0%
FALSE	여성 20세 미만 전문직	1.0%

3. 식당 이용 행태

- 상산고전주점 이용 고객 중 주 3회 이상 이용 고객은 98.0% 이며,
  주 2회 이하 이용 고객은 식당을 자주 이용하지 않는 이유는 '업무일정과 맞지 않는 식사 시간', '식단 조절' 등임

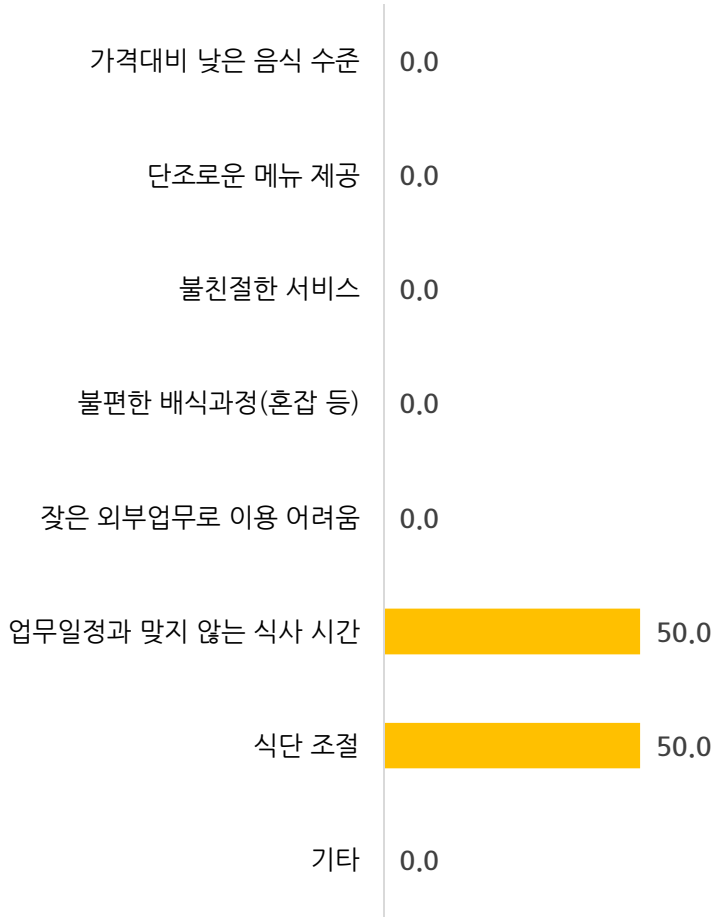
☑ 주중 중식 이용 빈도



		(Base)	5회	4회	3회	2회	1회
성별	남성	(65)	95.4	1.5	1.5	0.0	1.5
	여성	(35)	91.4	5.7	0.0	0.0	2.9
연령별	20세 미만	(92)	96.7	3.3	0.0	0.0	0.0
	20대	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	30대	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	40대	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	50대 이상	(5)	60.0	0.0	20.0	0.0	20.0
직업별	사무직	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	현장직	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	전문직	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	영업/판매직	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	개발직	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	학생	(92)	96.7	3.3	0.0	0.0	0.0
	기타	(3)	33.3	0.0	33.3	0.0	33.3

[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: %]

☑ 자주 이용하지 않는 이유

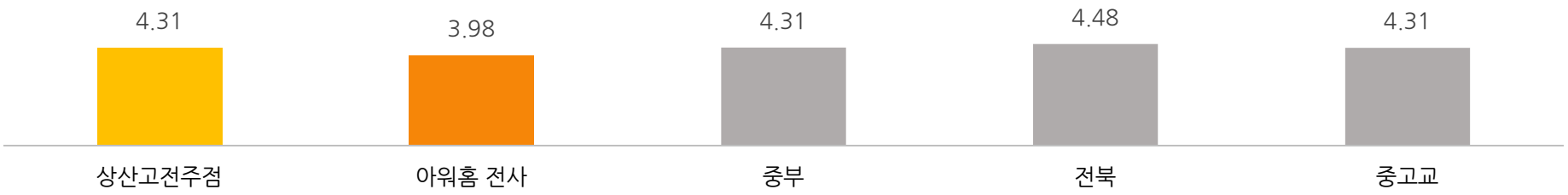


[Base : 주중 중식 2회 이하 이용 고객 (n=2), Unit: %]

4. 식당 만족도 | 고객만족도 결과

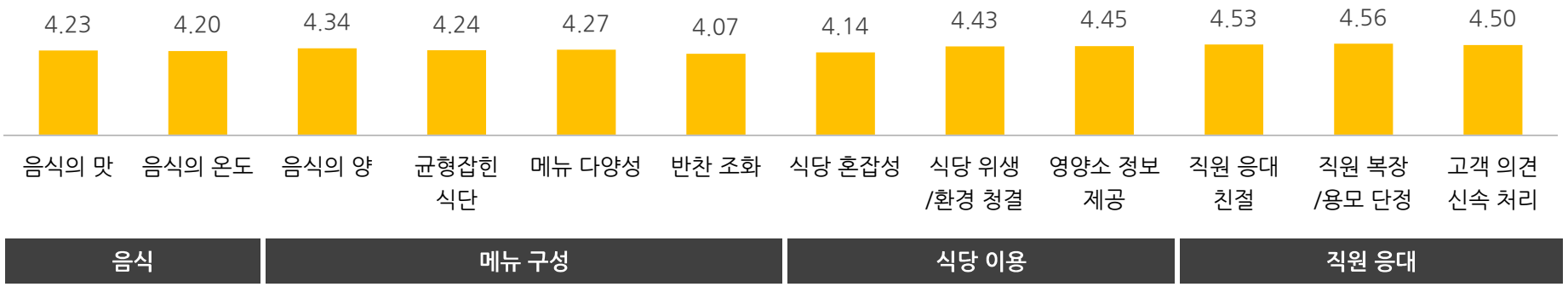
- 2023년 상산고전주점 종합 만족도는 4.31점임
- 아워홈 전사 대비 높은 만족 수준을 보임
- 항목별로 보면 '반찬 조화', '식당 혼잡성', '음식의 온도' 등에서 상대적으로 만족도가 낮게 평가됨

고객 종합 만족도 결과



[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: 점]

항목별 만족도 결과



[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: 점]

4. 식당 만족도 | 고객만족도 결과

고객 특성별 만족도

		(Base)	종합 만족도	음식		메뉴 구성				식당 이용			직원 응대		
				음식의 맛	음식의 온도	음식의 양	균형잡힌 식단	메뉴 다양성	반찬 조화	식당 혼잡성	식당 위생 /환경 청결	영양소 정보 제공	직원 응대 친절	직원 복장 /용모 단정	고객 의견 신속 처리
전체		(100)	4.31	4.23	4.20	4.34	4.24	4.27	4.07	4.14	4.43	4.45	4.53	4.56	4.50
성별	남성	(65)	4.23	4.20	4.06	4.23	4.14	4.17	3.86	4.08	4.37	4.46	4.51	4.48	4.40
	여성	(35)	4.44	4.29	4.46	4.54	4.43	4.46	4.46	4.26	4.54	4.43	4.57	4.71	4.69
연령별	20세 미만	(92)	4.28	4.21	4.15	4.32	4.20	4.23	4.00	4.09	4.39	4.43	4.52	4.52	4.48
	20대	(1)	3.31	2.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00
	30대	(1)	4.59	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	40대	(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
	50대 이상	(5)	4.88	5.00	5.00	4.60	4.60	4.80	5.00	5.00	5.00	4.80	4.60	5.00	4.80
직업별	사무직	(1)	4.59	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	현장직	(1)	4.64	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
	전문직	(1)	2.54	1.00	5.00	3.00	4.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00
	영업/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
	개발직	(1)	4.75	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	5.00	5.00
	학생	(92)	4.28	4.22	4.14	4.33	4.21	4.25	4.02	4.13	4.40	4.43	4.51	4.52	4.47
	기타	(3)	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

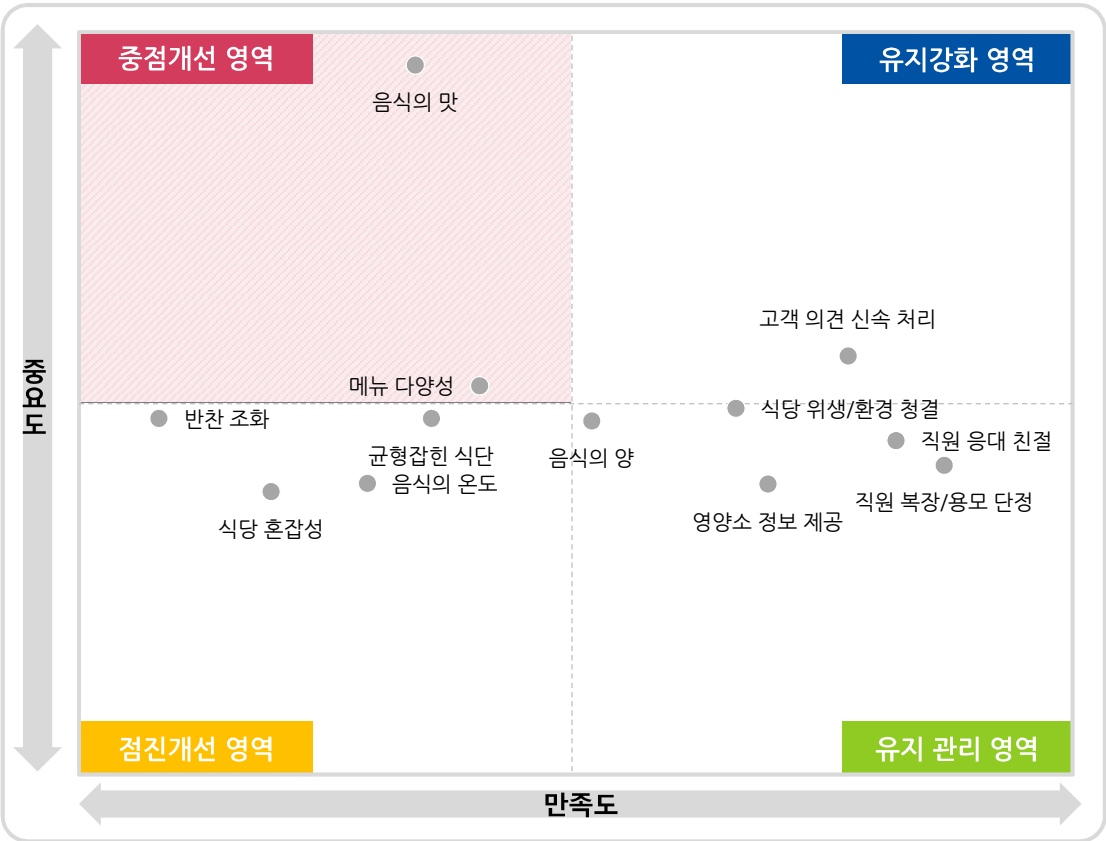
※ 상위 3순위 항목은 파란색, 하위 3순위 항목은 빨간색으로 표시함

[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: 점]

4. 식당 만족도 | CS 제고를 위한 개선항목 도출

- 상산고전주점 만족도 개선항목을 도출하기 위해 포트폴리오 분석을 실시한 결과, '음식의 맛', '메뉴 다양성'이/가 중점개선 항목으로 도출됨

포트폴리오 분석을 통한 개선항목 도출



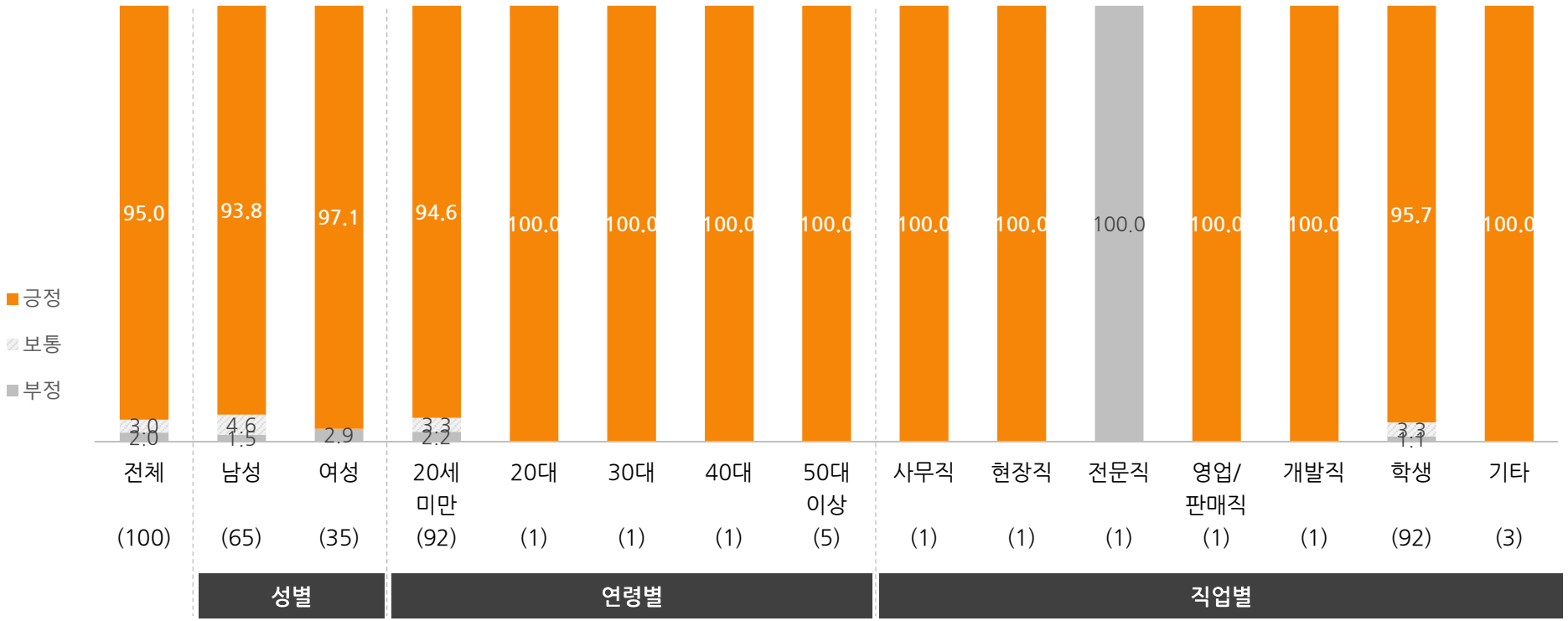
구분	평가 항목	만족도 (점)	중요도 (%)	구분
음식	음식의 맛	4.23	38.9	중점개선
	음식의 온도	4.20	1.1	점진개선
메뉴 구성	음식의 양	4.34	6.7	유지관리
	균형잡힌 식단	4.24	7.0	점진개선
	메뉴 다양성	4.27	9.9	중점개선
	반찬 조화	4.07	6.9	점진개선
식당 이용	식당 혼잡성	4.14	0.3	점진개선
	식당 위생/환경 청결	4.43	7.9	유지관리
	영양소 정보 제공	4.45	1.0	유지관리
직원 응대	직원 응대 친절	4.53	4.9	유지관리
	직원 복장/용모 단정	4.56	2.7	유지관리
	고객 의견 신속 처리	4.50	12.6	유지강화

* 중요도는 전반적 만족도와 12개 항목간 회귀계수값을 100%가 되도록치환한 값임
* 축 값은 12개 만족도와 중요도 항목의 평균값

4. 식당 만족도 | 지속 이용 의향

- 상산고전주점 이용 고객 중 95.0%는 식당을 지속적으로 이용할 의향이 있다고 응답함

식당 지속 이용 의향

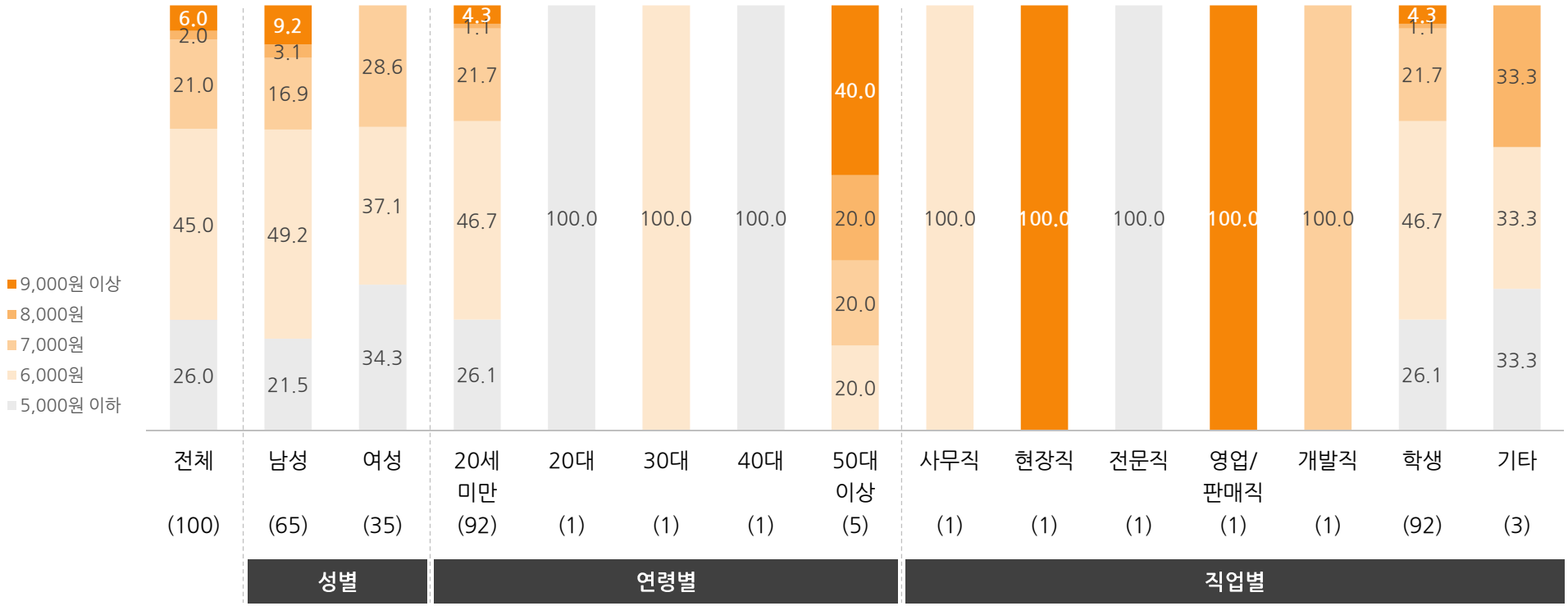


[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: %]

5. 고객 니즈 분석 | 음식 가격

- 주중 중식 가격을 '7,000원 이상'으로 평가한 응답자는 29.0%이며, '5,000원 이하' 응답자는 26.0%로 나타남

☑ [주중 중식 기준] 음식 가격 수준

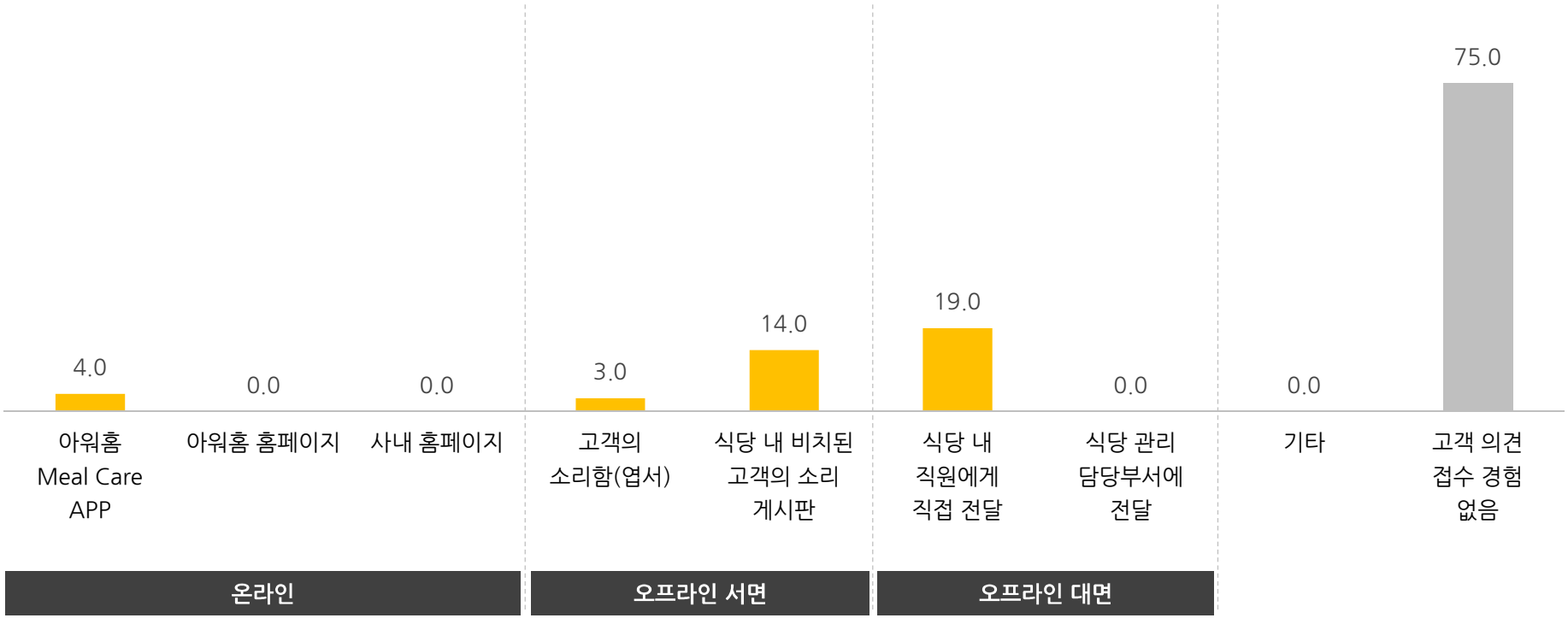


[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: %]

5. 고객 니즈 분석 | 고객 의견 접수

- 이용 고객 중 25.0%가 고객 의견을 접수한 경험이 있음
- 고객 의견 접수 시 주로 '식당 내 직원에게 직접 전달' 등을 통해 접수하는 것으로 나타남

고객의견 접수 방법



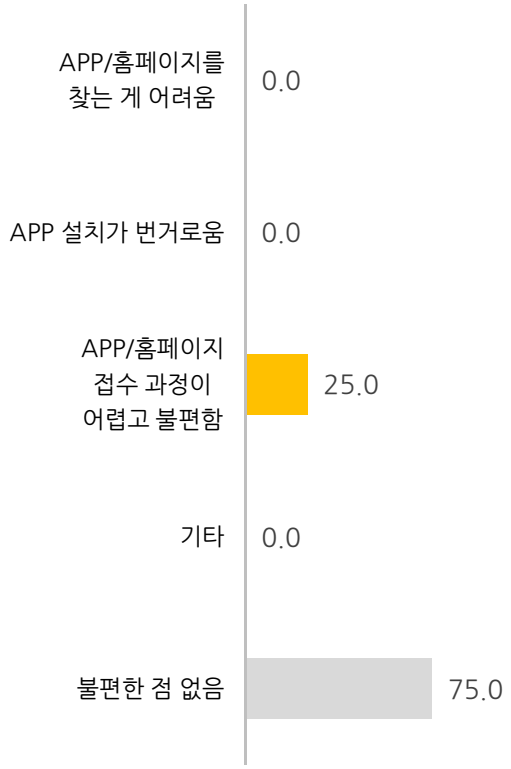
[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: %]

5. 고객 니즈 분석 | 고객 의견 접수

- 온라인 접수 시 불편사항으로 'APP/홈페이지 접수 과정이 어렵고 불편함'이/가 주로 응답됨
- 오프라인 서면 접수 시 불편사항으로 '고객의견을 작성할 엽서/펜이 없던 적이 있음'이/가 주로 응답됨
- 오프라인 대면 접수 시 불편사항으로 '직접 말하기 부담스러움'이/가 주로 응답됨

고객의견 접수 시 불편점

온라인

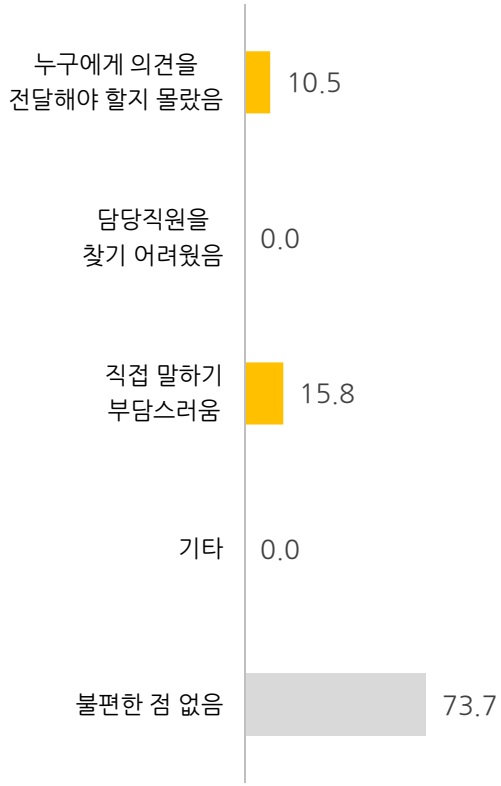


[Base : 온라인 접수 경험자 (n=4), Unit: %]

오프라인 서면

Base : 오프라인 서면 접수 경험자 (n=17), Unit: %]

오프라인 대면

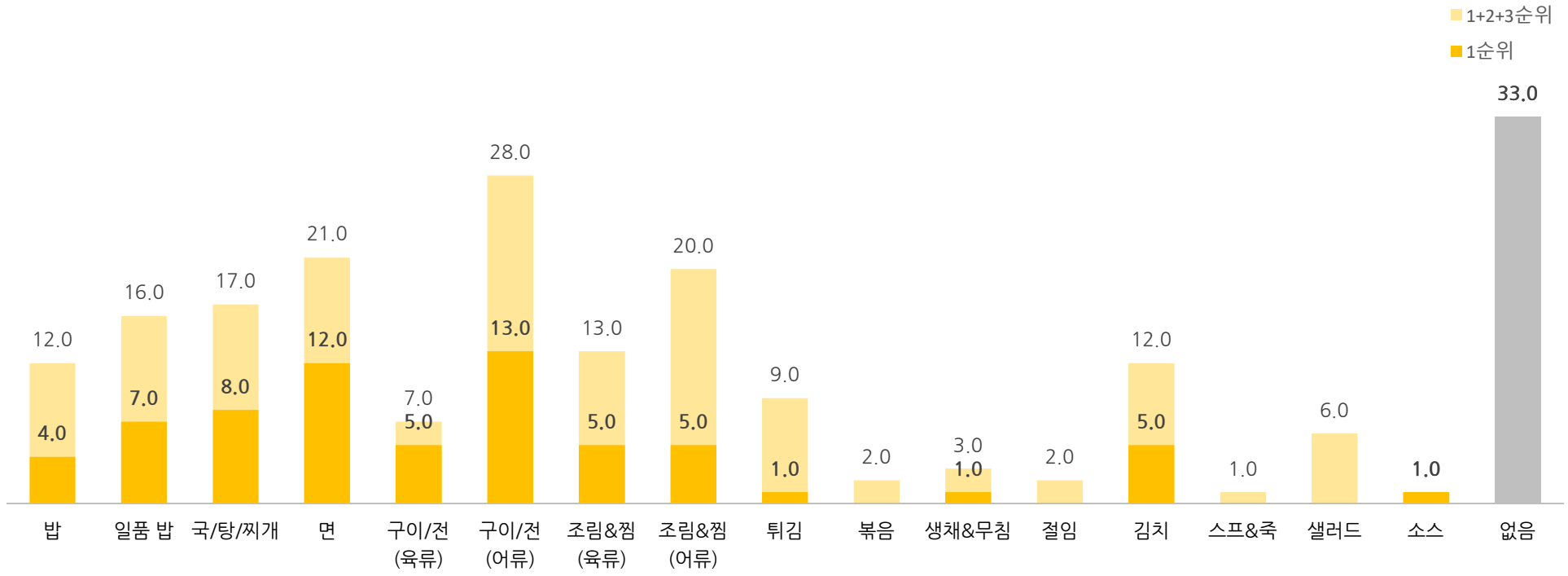


[Base : 오프라인 대면 접수 경험자 (n=19), Unit: %]

5. 고객 니즈 분석 | 메뉴 관련 고객 니즈

- 맛/품질 개선이 필요한 메뉴로는 '구이/전(어류)', '면' 등이 주로 응답됨

맛/품질 개선이 필요한 메뉴



[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: %]

5. 고객 니즈 분석 | 메뉴 관련 고객 니즈

고객 특성별 맛/품질 개선이 필요한 메뉴

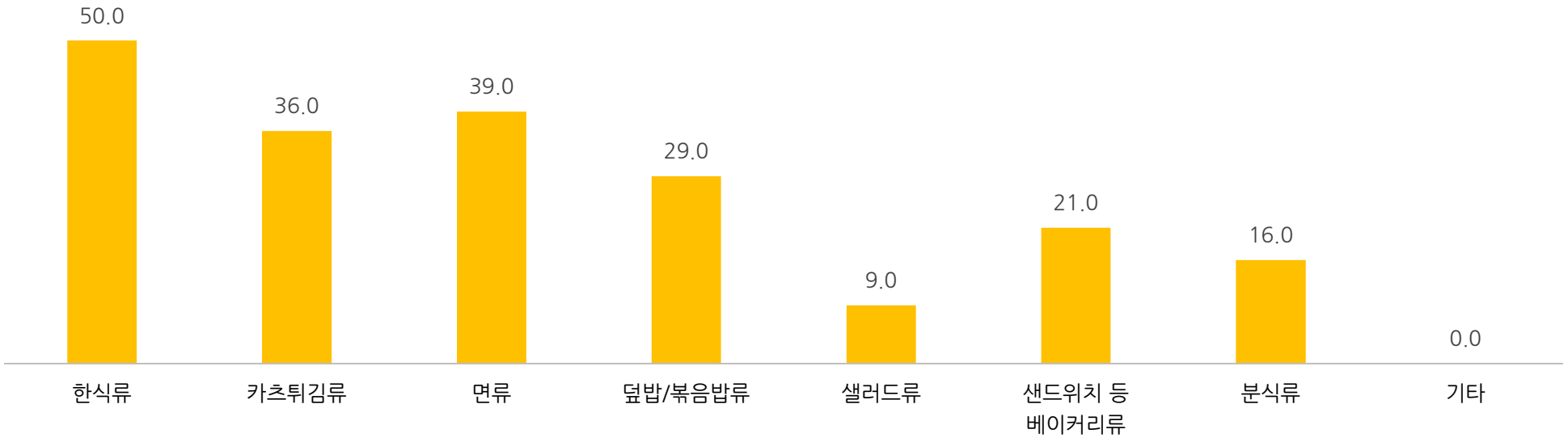
	성별		연령별					직업별						
	남성	여성	20세 미만	20대	30대	40대	50대 이상	사무직	현장직	전문직	영업/판매직	개발직	학생	기타
(Base)	(65)	(35)	(92)	(1)	(1)	(1)	(5)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(92)	(3)
밥	13.8	8.6	10.9	100.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.0	33.3
일품 밥	10.8	25.7	17.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	17.4	0.0
국/탕/찌개	15.4	20.0	16.3	0.0	0.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	16.3	33.3
면	15.4	31.4	20.7	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	21.7	0.0
구이/전 (육류)	9.2	2.9	7.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.6	0.0
구이/전 (어류)	27.7	28.6	30.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	30.4	0.0
조림&찜 (육류)	13.8	11.4	14.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.1	0.0
조림&찜 (어류)	24.6	11.4	21.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	21.7	0.0
튀김	10.8	5.7	9.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.8	0.0
볶음	1.5	2.9	1.1	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	1.1	0.0
생채&무침	4.6	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	33.3
절임	3.1	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0
김치	9.2	17.1	13.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13.0	0.0
스프&죽	0.0	2.9	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0
샐러드	6.2	5.7	6.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.5	0.0
소스	1.5	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0
없음	35.4	28.6	31.5	0.0	0.0	100.0	60.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0	30.4	66.7

[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: %]

5. 고객 니즈 분석 | 메뉴 관련 고객 니즈

- 평소 선호하는 메뉴 유형으로는 '한식류', '면류' 등이 주로 응답됨

선호하는 메뉴 유형



[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: %]

5. 고객 니즈 분석 | 메뉴 관련 고객 니즈

고객 특성별 선호하는 메뉴 유형

	성별		연령별					직업별						
	남성	여성	20세 미만	20대	30대	40대	50대 이상	사무직	현장직	전문직	영업/판매직	개발직	학생	기타
(Base)	(65)	(35)	(92)	(1)	(1)	(1)	(5)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(92)	(3)
한식류	46.2	57.1	48.9	0.0	100.0	0.0	80.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	48.9	66.7
카츠튀김류	35.4	37.1	35.9	100.0	100.0	0.0	20.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	37.0	0.0
면류	40.0	37.1	40.2	0.0	0.0	100.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	40.2	33.3
덮밥/볶음밥류	35.4	17.1	28.3	0.0	0.0	0.0	60.0	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	27.2	0.0
샐러드류	9.2	8.6	8.7	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	8.7	0.0
샌드위치 등 베이커리류	15.4	31.4	22.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	22.8	0.0
분식류	10.8	25.7	17.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	17.4	0.0
기타	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

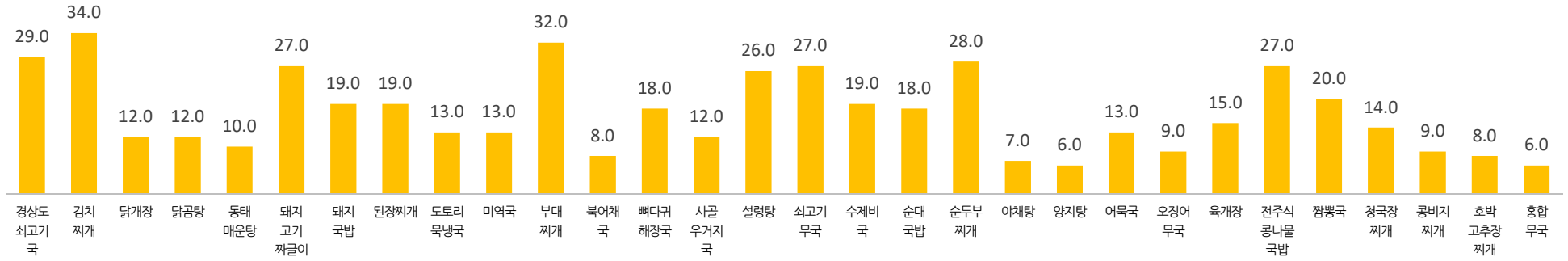
[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: %]

5. 고객 니즈 분석 | 메뉴 관련 고객 니즈

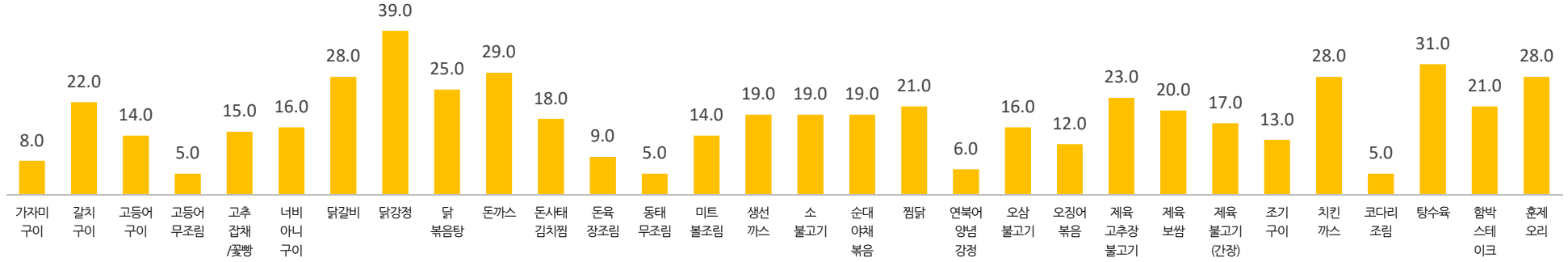
- 선호하는 국/탕/찌개 메뉴로는 '김치찌개', '부대찌개', '경상도쇠고기국' 등이 주로 응답됨
- 선호하는 주 반찬/양식류로는 '닭강정', '탕수육', '돈까스' 등이 주로 응답됨

선호 메뉴

국/탕/찌개



주반찬/양식



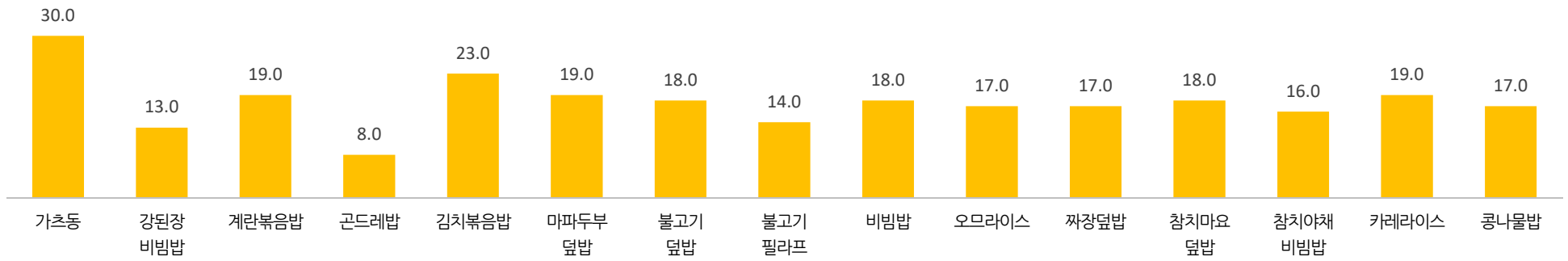
[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: %]

5. 고객 니즈 분석 | 메뉴 관련 고객 니즈

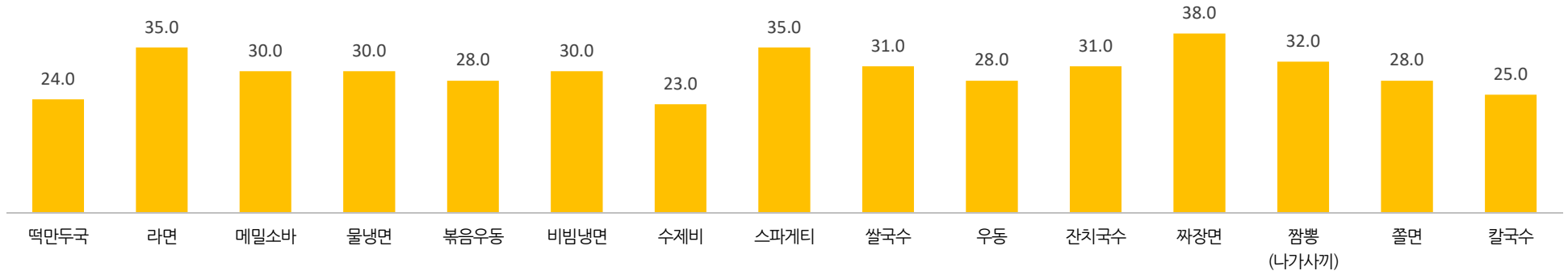
- 선호하는 비빔밥/볶음밥/덮밥류로는 '가츠동', '김치볶음밥', '계란볶음밥', '마파두부덮밥' 등이 주로 응답됨
- 선호하는 면류로는 '짜장면', '라면', '스파게티' 등이 주로 응답됨

선호 메뉴

비빔밥/볶음밥/덮밥



면



[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: %]

고객 특성별 선호 메뉴 - 국/탕/찌개

	성별		연령별				
	남성	여성	20세 미만	20대	30대	40대	50대 이상
(Base)	(65)	(35)	(92)	(1)	(1)	(1)	(5)
경상도쇠고기국	27.7	31.4	31.5	0.0	0.0	0.0	0.0
김치찌개	35.4	31.4	31.5	100.0	100.0	100.0	40.0
닭개장	15.4	5.7	12.0	0.0	0.0	100.0	0.0
닭곰탕	12.3	11.4	12.0	0.0	0.0	100.0	0.0
동태매운탕	10.8	8.6	9.8	0.0	100.0	0.0	0.0
돼지고기짜글이	26.2	28.6	28.3	0.0	100.0	0.0	0.0
돼지국밥	18.5	20.0	19.6	0.0	100.0	0.0	0.0
된장찌개	18.5	20.0	17.4	0.0	0.0	0.0	60.0
도토리묵냉국	12.3	14.3	14.1	0.0	0.0	0.0	0.0
미역국	9.2	20.0	13.0	100.0	0.0	0.0	0.0
부대찌개	33.8	28.6	34.8	0.0	0.0	0.0	0.0
북어채국	7.7	8.6	8.7	0.0	0.0	0.0	0.0
뼈다귀해장국	16.9	20.0	18.5	0.0	100.0	0.0	0.0
사골우거지국	10.8	14.3	10.9	0.0	100.0	0.0	20.0
설렁탕	24.6	28.6	28.3	0.0	0.0	0.0	0.0

	성별		연령별				
	남성	여성	20세 미만	20대	30대	40대	50대 이상
(Base)	(65)	(35)	(92)	(1)	(1)	(1)	(5)
쇠고기무국	20.0	40.0	28.3	0.0	100.0	0.0	0.0
수제비국	15.4	25.7	19.6	0.0	0.0	0.0	20.0
순대국밥	12.3	28.6	18.5	0.0	100.0	0.0	0.0
순두부찌개	23.1	37.1	29.3	0.0	100.0	0.0	0.0
야채탕	6.2	8.6	7.6	0.0	0.0	0.0	0.0
양지탕	6.2	5.7	6.5	0.0	0.0	0.0	0.0
어묵국	13.8	11.4	14.1	0.0	0.0	0.0	0.0
오징어무국	9.2	8.6	9.8	0.0	0.0	0.0	0.0
육개장	16.9	11.4	16.3	0.0	0.0	0.0	0.0
전주식콩나물국밥	23.1	34.3	27.2	0.0	0.0	0.0	40.0
짬뽕국	18.5	22.9	20.7	0.0	100.0	0.0	0.0
청국장찌개	12.3	17.1	13.0	0.0	100.0	0.0	20.0
콩비지찌개	6.2	14.3	9.8	0.0	0.0	0.0	0.0
호박고추장찌개	4.6	14.3	7.6	0.0	100.0	0.0	0.0
홍합무국	7.7	2.9	5.4	0.0	100.0	0.0	0.0

[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: %]

고객 특성별 선호 메뉴 - 주반찬/양식

	성별		연령별				
	남성	여성	20세 미만	20대	30대	40대	50대 이상
(Base)	(65)	(35)	(92)	(1)	(1)	(1)	(5)
가자미구이	9.2	5.7	8.7	0.0	0.0	0.0	0.0
갈치구이	26.2	14.3	23.9	0.0	0.0	0.0	0.0
고등어구이	15.4	11.4	14.1	0.0	0.0	0.0	20.0
고등어무조림	6.2	2.9	4.3	0.0	0.0	0.0	20.0
고추잡채/꽃빵	16.9	11.4	16.3	0.0	0.0	0.0	0.0
너비아니구이	12.3	22.9	16.3	0.0	0.0	0.0	20.0
닭갈비	26.2	31.4	28.3	0.0	100.0	100.0	0.0
닭강정	36.9	42.9	39.1	100.0	0.0	0.0	40.0
닭볶음탕	23.1	28.6	23.9	0.0	100.0	0.0	40.0
돈까스	32.3	22.9	27.2	100.0	100.0	0.0	40.0
돈사태김치찜	13.8	25.7	19.6	0.0	0.0	0.0	0.0
돈육장조림	7.7	11.4	9.8	0.0	0.0	0.0	0.0
동태무조림	4.6	5.7	5.4	0.0	0.0	0.0	0.0
미트볼조림	13.8	14.3	15.2	0.0	0.0	0.0	0.0
생선까스	21.5	14.3	18.5	0.0	0.0	0.0	40.0

	성별		연령별				
	남성	여성	20세 미만	20대	30대	40대	50대 이상
(Base)	(65)	(35)	(92)	(1)	(1)	(1)	(5)
소불고기	21.5	14.3	19.6	0.0	100.0	0.0	0.0
순대야채볶음	15.4	25.7	20.7	0.0	0.0	0.0	0.0
찜닭	16.9	28.6	21.7	0.0	100.0	0.0	0.0
연북어양념강정	6.2	5.7	6.5	0.0	0.0	0.0	0.0
오삼불고기	15.4	17.1	16.3	0.0	0.0	0.0	20.0
오징어볶음	10.8	14.3	9.8	0.0	100.0	100.0	20.0
제육고추장불고기	21.5	25.7	22.8	0.0	100.0	100.0	0.0
제육보쌈	18.5	22.9	20.7	0.0	100.0	0.0	0.0
제육불고기(간장)	16.9	17.1	16.3	0.0	100.0	0.0	20.0
조기구이	13.8	11.4	14.1	0.0	0.0	0.0	0.0
치킨까스	26.2	31.4	28.3	0.0	100.0	0.0	20.0
코다리조림	4.6	5.7	5.4	0.0	0.0	0.0	0.0
탕수육	29.2	34.3	30.4	0.0	100.0	0.0	40.0
함박스테이크	27.7	8.6	21.7	0.0	0.0	0.0	20.0
훈제오리	30.8	22.9	29.3	0.0	100.0	0.0	0.0

[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: %]

5. 고객 니즈 분석 | 메뉴 관련 고객 니즈

고객 특성별 선호 메뉴 - 비빔밥/볶음밥/덮밥

	성별		연령별				
	남성	여성	20세 미만	20대	30대	40대	50대 이상
(Base)	(65)	(35)	(92)	(1)	(1)	(1)	(5)
가츠동	30.8	28.6	32.6	0.0	0.0	0.0	0.0
강된장비빔밥	9.2	20.0	13.0	0.0	100.0	0.0	0.0
계란볶음밥	15.4	25.7	18.5	100.0	0.0	0.0	20.0
곤드레밥	3.1	17.1	8.7	0.0	0.0	0.0	0.0
김치볶음밥	23.1	22.9	20.7	0.0	100.0	100.0	40.0
마파두부덮밥	13.8	28.6	18.5	0.0	100.0	0.0	20.0
불고기덮밥	20.0	14.3	18.5	0.0	100.0	0.0	0.0
불고기필라프	15.4	11.4	15.2	0.0	0.0	0.0	0.0
비빔밥	16.9	20.0	16.3	0.0	100.0	100.0	20.0
오므라이스	13.8	22.9	16.3	0.0	100.0	0.0	20.0
짜장덮밥	12.3	25.7	14.1	100.0	100.0	0.0	40.0
참치마요덮밥	16.9	20.0	17.4	0.0	100.0	0.0	20.0
참치야채비빔밥	13.8	20.0	16.3	0.0	100.0	0.0	0.0
카레라이스	20.0	17.1	19.6	0.0	100.0	0.0	0.0
콩나물밥	15.4	20.0	17.4	0.0	0.0	0.0	20.0

고객 특성별 선호 메뉴 - 면

	성별		연령별				
	남성	여성	20세 미만	20대	30대	40대	50대 이상
(Base)	(65)	(35)	(92)	(1)	(1)	(1)	(5)
떡만두국	23.1	25.7	26.1	0.0	0.0	0.0	0.0
라면	35.4	34.3	37.0	0.0	100.0	0.0	0.0
메밀소바	27.7	34.3	31.5	0.0	0.0	0.0	20.0
물냉면	30.8	28.6	30.4	0.0	100.0	0.0	20.0
볶음우동	29.2	25.7	28.3	0.0	100.0	0.0	20.0
비빔냉면	26.2	37.1	30.4	0.0	100.0	0.0	20.0
수제비	20.0	28.6	23.9	0.0	0.0	0.0	20.0
스파게티	33.8	37.1	35.9	0.0	100.0	0.0	20.0
쌀국수	32.3	28.6	31.5	0.0	100.0	0.0	20.0
우동	32.3	20.0	29.3	0.0	0.0	0.0	20.0
잔치국수	27.7	37.1	32.6	0.0	100.0	0.0	0.0
짜장면	36.9	40.0	39.1	0.0	0.0	0.0	40.0
짬뽕(나가사끼)	32.3	31.4	32.6	0.0	100.0	0.0	20.0
쫄면	26.2	31.4	28.3	0.0	100.0	0.0	20.0
칼국수	26.2	22.9	26.1	0.0	100.0	0.0	0.0

[Base : 상산고전주점 응답자 전체 (n=100), Unit: %]

5. 고객 니즈 분석 | 메뉴 관련 고객 니즈

- 고단가 프리미엄 특식 희망 메뉴로는 '랍스타', '스테이크', '김치찌개', '삼계탕' 등이 응답됨
- Take-Out 희망 메뉴로는 '아이스크림', '스무디', '버블티', '구슬 아이스크림' 등이 응답됨

☑ 고단가 프리미엄 특식 희망 메뉴

메뉴	빈도
랍스타	12명
스테이크	6명
김치찌개	1명
삼계탕	1명
갈비탕	1명
토마호크	1명
전복죽	1명
텐동	1명
봉골레파스타	1명
소고기	1명
고기	1명
새우	1명
홍어삼합	1명
브리스킷	1명
바퀴콘치즈	1명

* 주요 상위 언급 메뉴만 제시함

☑ Take-Out 희망 메뉴

메뉴	빈도
아이스크림	6명
스무디	4명
버블티	2명
구슬 아이스크림	2명
라면	1명
햄버거	1명
마카롱	1명
탕후루	1명
컵과일	1명
딸기스무디	1명
소금아이스티	1명
과일	1명
음료	1명
도시락	1명
서브웨이 샌드위치	1명

* 주요 상위 언급 메뉴만 제시함

6. 고객 VOC

칭찬사항

계란국 맛있다
맛있다
맛있다,
면류 요리가 맛있다
밝은 미소로 인사
밥이 맛있다
친절, 청결
친절하다
친절함, 맛있음

6. 고객 VOC

개선사항

김치가 덜익었다
다양한 양식 제공
떡볶이에 치즈 얹어주세요
메뉴조합이 애매합니다
반찬 김치가 다양했으면 좋겠다
밥맛의 개선
아이스크림을 식후에 주세요 다 녹아요
여러가지의 반찬종류
제육, 찜닭
짬뽕국 바지락 칼국수 등에서 비린맛 해감이 안됐는지 모래알 씹힘
찜사태가 너무 질겼다
총각김치 횟수가 너무 많다, 과일종류 늘려주세요, 스파게티가 느끼함
파스타맛 개선
한식위주로 해주세요
한식이 더 많이 나왔으면
해산물 비린내

Contact us

아워홈 급식점 이용고객 만족도 조사 보고서

김성진 이사
리서치6사업부
sjkim2@embrain.com | +82-2-3429-1750

이수혁 팀장
리서치6사업부 1팀
shlee@embrain.com | +82-2-3406-3924

이지혜 매니저
리서치6사업부 1팀
jhlee2@embrain.com | +82-2-3406-3850