

2018년 하반기

아워홈

고객만족도 조사^(최종고객)

[중부지사 전북영업팀 상산고전주점 결과보고서]

2018년 11월

Prepared for 아워홈

Prepared by 한국리서치 마케팅조사 사업6부

CONTENTS

2018년 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. 개선 필요 직원서비스에 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 옴
- 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

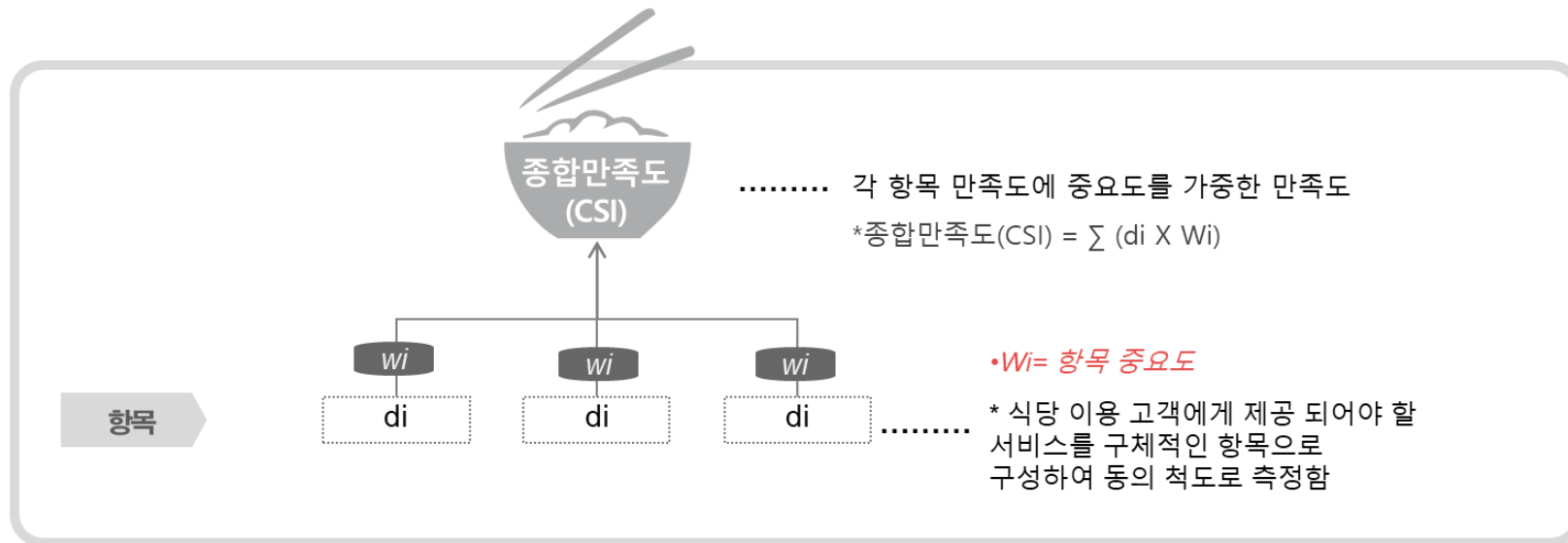


조사대상	상산고전주점
표본 수 및 구성	150 표본(최종 유효표본)
표본할당	1일 식수 기준 점포별 50~150표본 할당
표본추출	당일 급식점 이용고객 임의추출
자료수집 방법	자기기입식 조사
자료수집 기간	2018년 9월(전사)

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

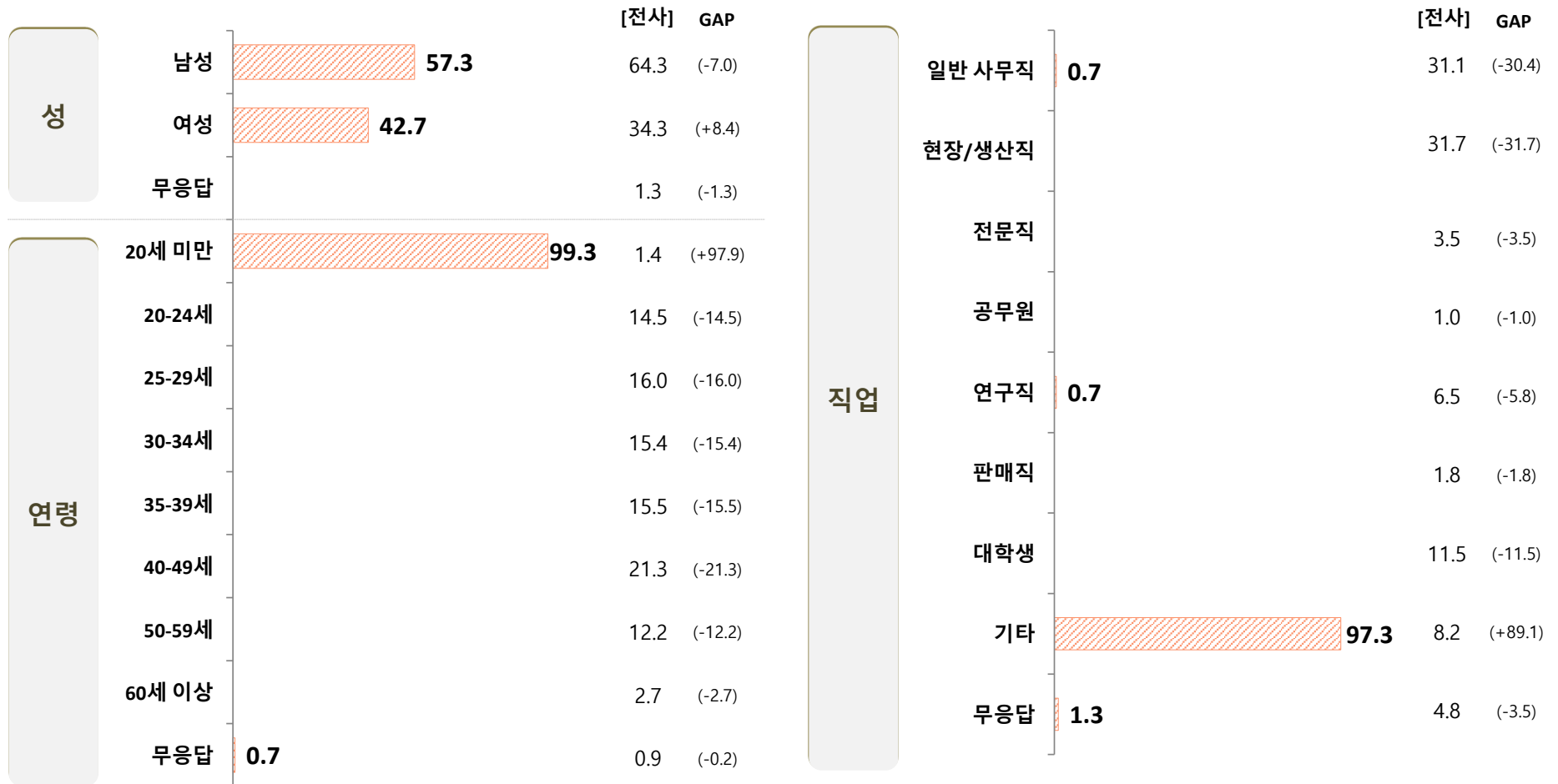
항목 중요도

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 57.3%, '여성'은 42.7%임
- 연령별로는 '20세 미만'이 99.3%로 가장 많고, 이어 ''가 0%로 많은 비중을 차지함
- 식당을 이용하는 고객의 직업은 '기타'이 97.3%로 가장 많고, 이어 '연구직' 0.7%임



[단위: %]

II. 식당 이용 현황

2. 식당 이용 빈도

- 주 평균 5일을 아워홈 식당에서 식사하는 고객의 비율은 98%임
- 식당 이용 고객의 주 평균 식당 이용 일수는 5일임

주 평균 이용 일수

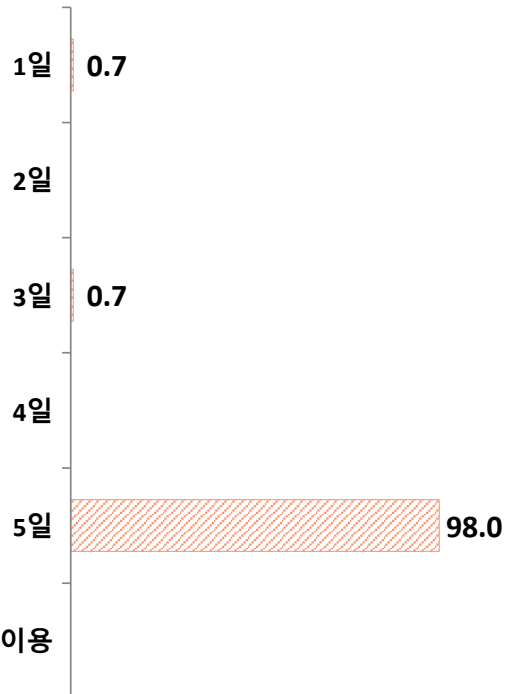
[단위: %]

* 무응답 미제시

주 평균 이용 일수 ▶ 5.0일

[전사] 4.4일

GAP 0.6일



구분			주1회	주2회	주3회	주4회	주5회	오늘 처음이용	평균(일)
성	남성	(86)	98.8	.	5.0
	여성	(64)	1.6	.	1.6	.	96.9	.	4.9
연령	20세 미만	(149)	0.7	.	0.7	.	98.7	.	5.0
	20-24세
	25-29세
	30-34세
	35-39세
	40-49세
	50-59세
	60세 이상
직업	일반 사무직	(1)	100.0	.	5.0
	현장/생산직
	전문직
	공무원
	연구직	(1)
	판매직
	대학생
	기타	(146)	0.7	.	0.7	.	98.6	.	5.0

II. 식당 이용 현황

3. 고객 점유율 분석

- 식당 이용 고객 중 가장 많은 점유율을 가지는 고객은 '20세 미만 남성 기타'층으로 56.9%를 차지함
- 다음으로 '20세 미만 여성 기타'(42.4%) > '20세 미만 남성 일반 사무직'(0.7%) 순임

구분		일반 사무직	현장/ 생산직	전문직	공무원	연구직	판매직	대학생	기타
		점유율	점유율	점유율	점유율	점유율	점유율	점유율	점유율
남성	20세 미만	0.7	56.9
	20-24세
	25-29세
	30-34세
	35-39세
	40-49세
	50-59세
	60세 이상
여성	20세 미만	42.4
	20-24세
	25-29세
	30-34세
	35-39세
	40-49세
	50-59세
	60세 이상

고객점유율 TOP 3

Main user 1	56.9 %
20세 미만 남성 기타	

Main user 2	42.4 %
20세 미만 여성 기타	

Main user 3	0.7 %
20세 미만 남성 일반 사무직	

[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.

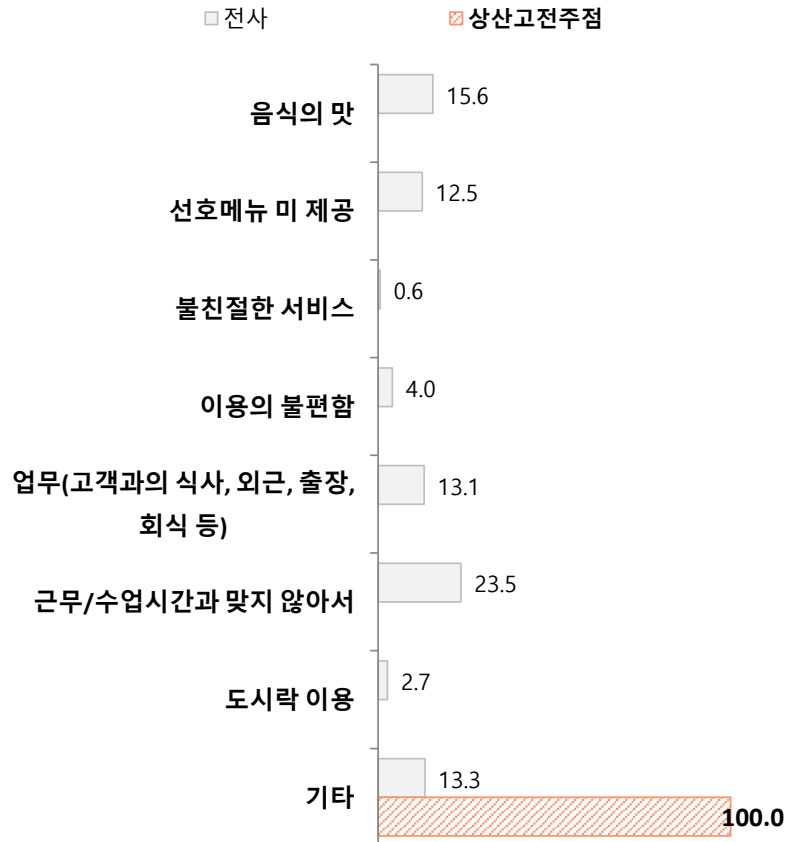
II. 식당 이용 현황

4. 식당 이용 이유

- 아워홈 식당을 주 2회 이하 이용하는 고객의 식당 이용 Barrier는 '기타' 때문임
- 식당을 주 이용하는 이유는 '맛 있는 음식' 때문인 것으로 나타남(1순위 기준)

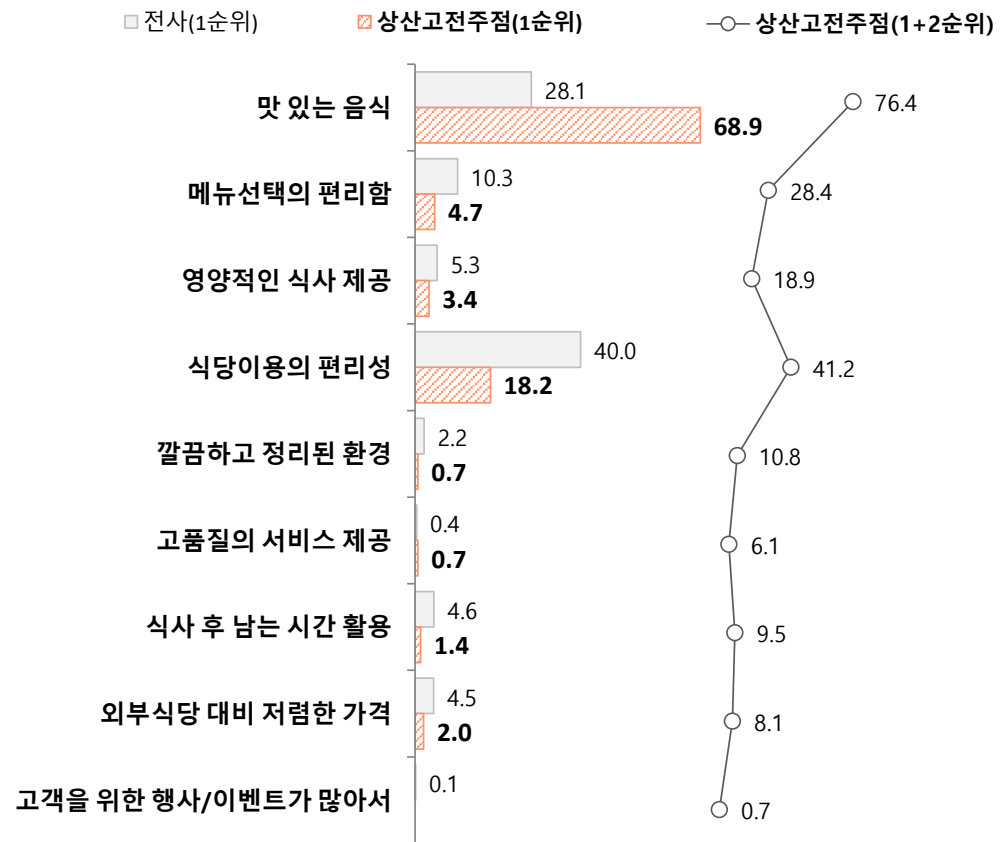
식당 이용의 Barrier

[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=148명) / 무응답 미제시



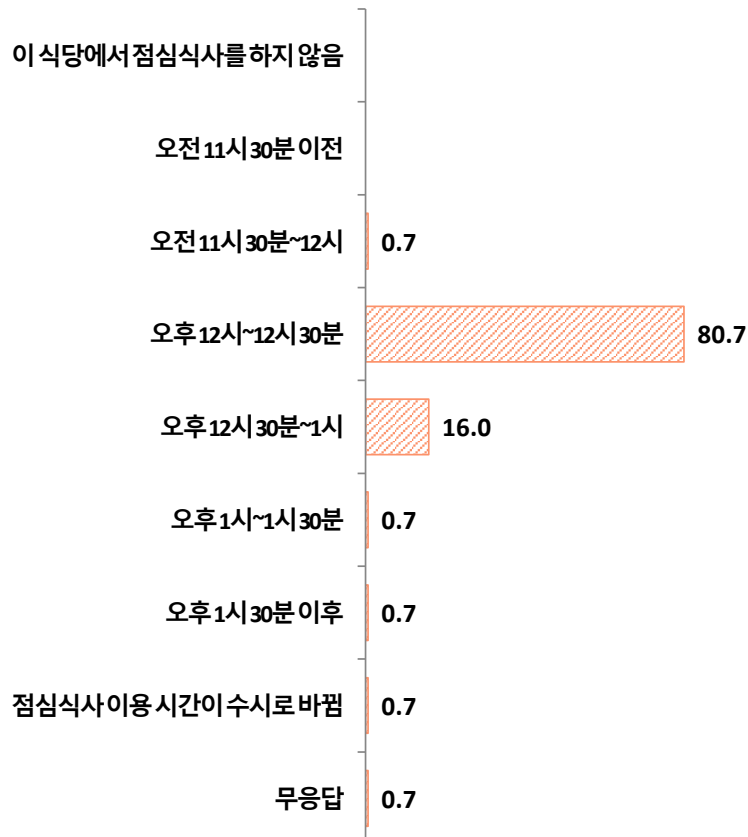
II. 식당 이용 현황

5. 식당 주 이용 시간 및 코너 선택 기준

- 상산고전주점 고객들은 주로 '오후 12시~12시 30분'에 점심 식사를 함
- 코너가 2개 이상일 때 고객의 90%는 '평소 선호하는 메뉴'를 기준으로 코너를 선택한다고 응답함

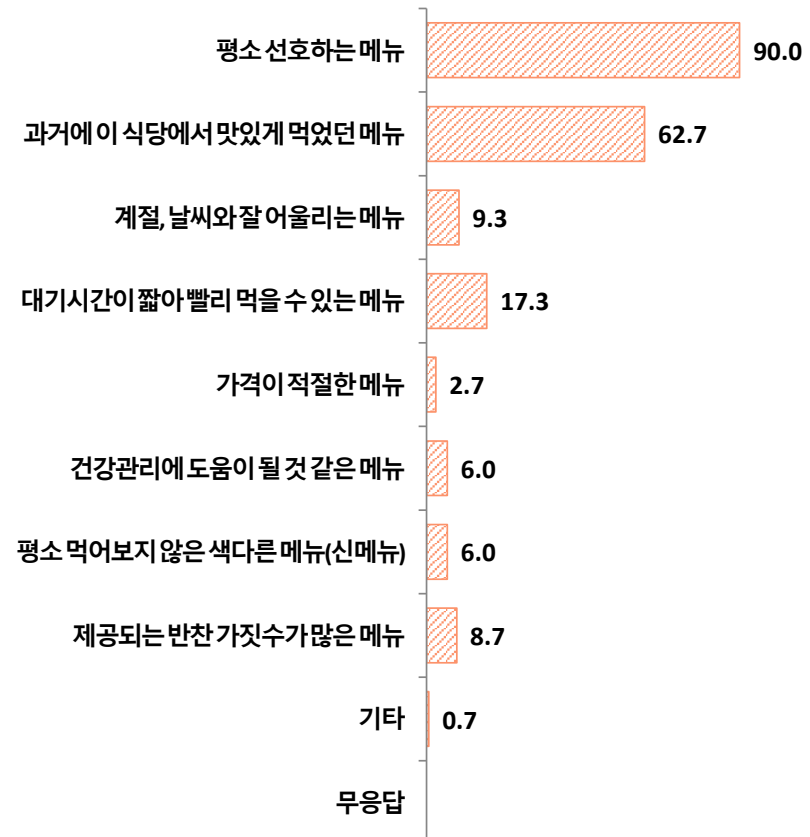
중식 주 이용 시간

[단위: %]



코너 선택 기준

[단위: 중복%]

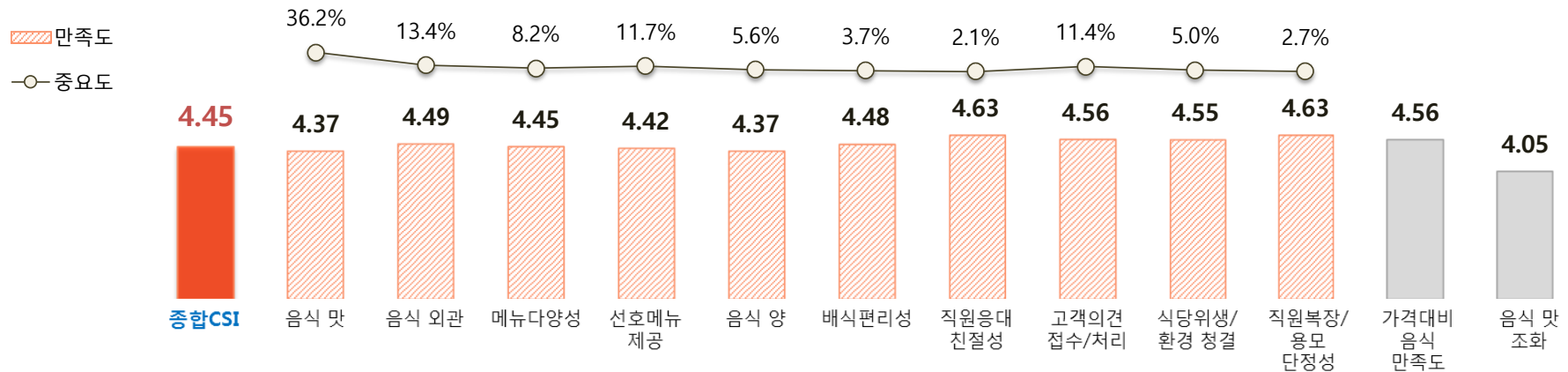


III. 최종고객 만족도

1. 종합CSI 및 세부 항목 만족도

- 상산고전주점의 종합만족도는 4.45점으로 전사 대비 +0.62점 高, 중부지사 대비 +0.64점 高, 전북영업소 대비 +0.49점 高
- 상산고전주점 지점의 상대적으로 만족도가 높은 항목은 '직원복장/용모 단정성', '직원응대 친절성', '고객의견 접수/처리' 이고, 상대적으로 만족도가 낮은 항목은 '음식 양', '음식 맛', '선택메뉴 제공' 임

[단위: 5점 만점]



[전 사 (사례수=21996)]

3.83	3.76	3.75	3.73	3.65	3.88	4.03	4.21	3.97	4.13	4.25	3.94	3.64
(+0.62)	(+0.61)	(+0.74)	(+0.72)	(+0.77)	(+0.49)	(+0.45)	(+0.42)	(+0.59)	(+0.42)	(+0.38)	(+0.62)	(+0.41)

[중부지사 (사례수=4910)]

3.81	3.75	3.73	3.70	3.63	3.93	4.04	4.19	3.95	4.11	4.24	3.90	3.62
(+0.64)	(+0.62)	(+0.76)	(+0.75)	(+0.79)	(+0.44)	(+0.44)	(+0.44)	(+0.61)	(+0.44)	(+0.39)	(+0.66)	(+0.43)

[전북영업팀 (사례수=700)]

3.96	3.89	3.90	3.88	3.86	4.05	4.16	4.23	4.10	4.22	4.31	4.07	3.73
(+0.49)	(+0.48)	(+0.59)	(+0.57)	(+0.56)	(+0.32)	(+0.32)	(+0.40)	(+0.46)	(+0.33)	(+0.32)	(+0.49)	(+0.32)

[기타업태 (사례수=491)]

3.97	3.93	3.92	3.91	3.83	3.96	4.17	4.24	4.03	4.18	4.30	4.05	3.67
(+0.48)	(+0.44)	(+0.57)	(+0.54)	(+0.59)	(+0.41)	(+0.31)	(+0.39)	(+0.53)	(+0.37)	(+0.33)	(+0.51)	(+0.38)

* 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 4.43점으로 '여성' 4.47점 대비 -0.04점 낮음
- #
직업별로는 가장 많은 비중을 차지하는 '기타'이 4.44점, 이어 '연구직'이 4.59점임



* 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

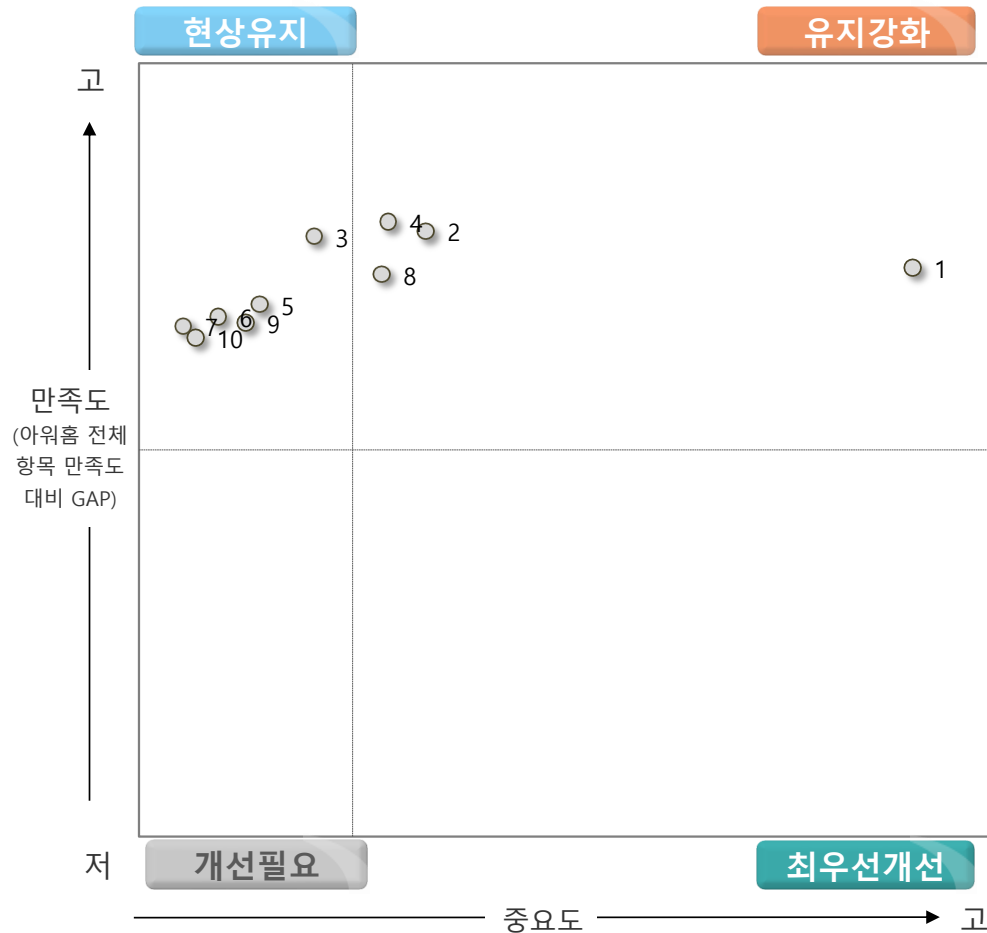
[단위: 5점 만점]

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	(86)	4.43	4.40	4.49	4.41	4.38	4.31	4.42	4.50	4.50	4.50	4.53	4.50	4.06
	여성	(64)	4.47	4.34	4.48	4.50	4.47	4.45	4.56	4.80	4.64	4.63	4.75	4.64	4.03
연령	20세 미만	(149)	4.45	4.38	4.48	4.44	4.42	4.37	4.48	4.62	4.56	4.56	4.62	4.56	4.05
	20-24세
	25-29세
	30-34세
	35-39세
	40-49세
	50-59세
	60세 이상
직업	일반 사무직	(7)	4.64	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00
	현장/생산직
	전문직
	공무원
	연구직	(7)	4.59	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00
	판매직
	대학생
	기타	(146)	4.44	4.37	4.47	4.43	4.40	4.36	4.47	4.62	4.55	4.55	4.62	4.55	4.04

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)	18년 영역
1	음식 맛	36.2	4.37	유지강화
2	음식 외관	13.4	4.49	유지강화
3	메뉴다양성	8.2	4.45	현상유지
4	선호메뉴 제공	11.7	4.42	유지강화
5	음식 양	5.6	4.37	현상유지
6	배식편리성	3.7	4.48	현상유지
7	직원응대 친절성	2.1	4.63	현상유지
8	고객의견접수/처리	11.4	4.56	유지강화
9	식당위생/환경 청결	5.0	4.55	현상유지
10	직원복장/용모 단정성	2.7	4.63	현상유지

* 개선항목 선정 그래프의

















X축: 2018년 아워홈 전사 항목별 중요도 평균

Y축: 2018년 아워홈 전사 항목별 만족도 대비 GAP

III. 최종고객 만족도

4. 고객 만족 연계지표 분석

- A등급 고객은 전체 중 47.3%로, 4.89점의 만족 수준을 나타내고, 81.7%의 안정고객율을 나타냄
- A등급 고객 중 맛과 품질을 높이는 대신 가격을 인상한다면 추가로 지불할 의향이 있다는 고객은 67.6%임
- D등급 고객 중 추가지불 의향이 있는 고객은 75% 임

개인별 분포		구성비	CSI	안정고객율	추가지불 의향자율
		[단위: %]	[단위: 5점 만점]	[단위: %]	[단위: %]
A등급	(71) 4.64점 이상	 47.3	 4.89	 81.7	 67.6
B등급	(63) (3.83~4.64점 미만)	 42.0	 4.19	 82.5	 68.3
C등급	(12) (3.02~3.83점 미만)	 8.0	 3.63	 75.0	 83.3
D등급	(4) (3.02점 미만)	 2.7	 2.99	 100.0	 75.0

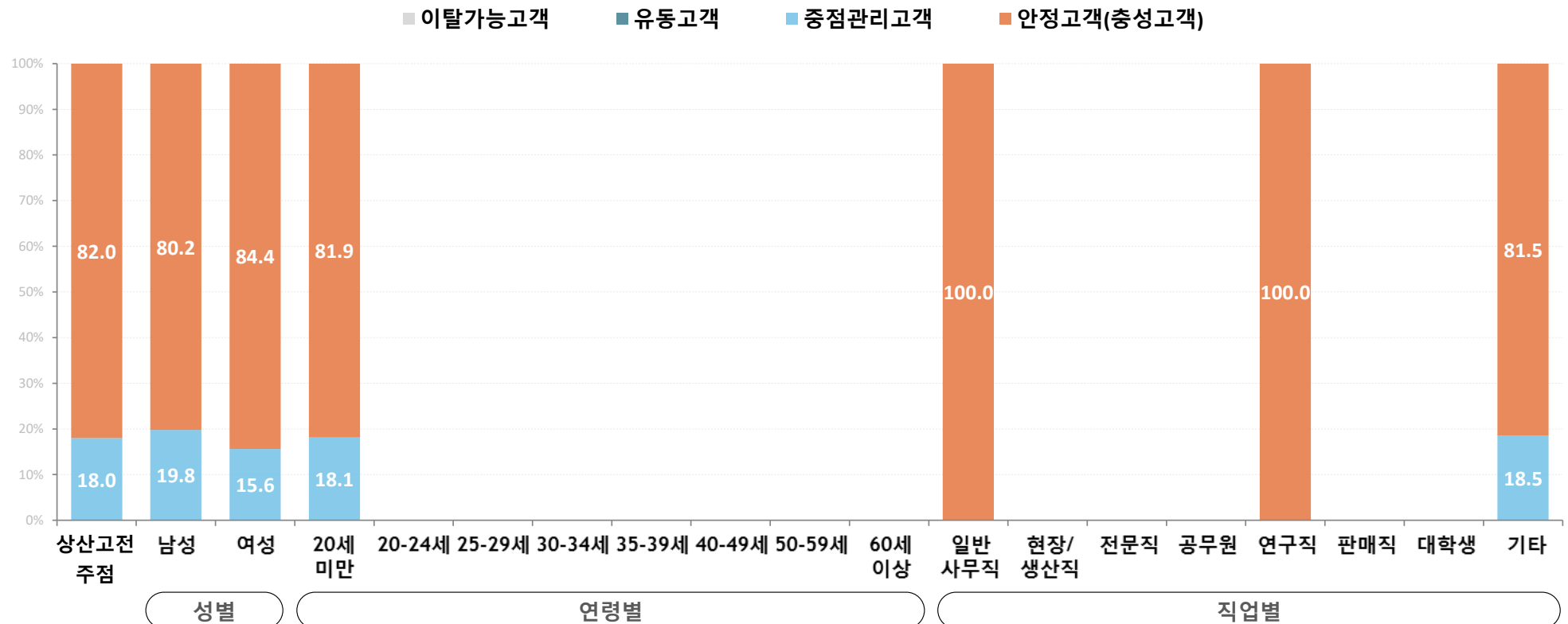
* 등급 구분 기준: 아워홈 전체 종합점수를 중심으로 고객간 종합점수의 표준편차 만큼 좌-우로 이동하여 등급을 구분함
아워홈 전체 종합점수: 3.83점/ 아워홈 전체 고객 간 종합점수의 표준편차: 0.81

III. 최종고객 만족도

4. 고객 만족 연계지표 분석: ① 안정고객 Segmentation

- 상산고전주점의 안정고객은 82%, 중점관리고객은 18%임
- '남성'의 안정고객율은 80.2% 이고, '여성'의 안정고객율은 84.4%임
- 상산고전주점에서 가장 많은 비중을 차지하는 '20세 미만'의 81.9%, '기타'의 81.5%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 69.3%이고, 지불의향 금액은 평균 355원으로 나타남
- '남성'의 추가지불의향 금액은 평균 392원, '여성'은 306원이고, 고객비중이 큰 '20세 미만'의 추가지불의향 금액은 351원임
- '기타'의 맛과 품질 상승 시 추가 지불 의향 금액은 평균 351원임

추가지불의향 금액

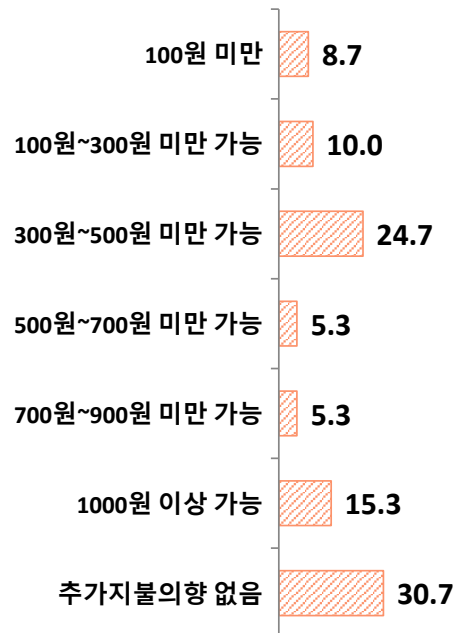
[단위: %]

* 무응답 미제시

평균 금액 ▶ 355원

[전사] 351원

GAP 4원



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	(86)	10.5	11.6	18.6	4.7	5.8	20.9	27.9	392
	여성	(64)	6.3	7.8	32.8	6.3	4.7	7.8	34.4	306
연령	20세 미만	(149)	8.7	10.1	24.8	5.4	5.4	14.8	30.9	351
	20-24세
	25-29세
	30-34세
	35-39세
	40-49세
	50-59세
	60세 이상
직업	일반 사무직	(1)	.	.	100.0	400
	현장/생산직
	전문직
	공무원
	연구직	(1)	100.0	.	1000
	판매직
	대학생
	기타	(146)	8.9	9.6	24.0	5.5	5.5	15.1	31.5	351

IV. 고객 니즈 분석

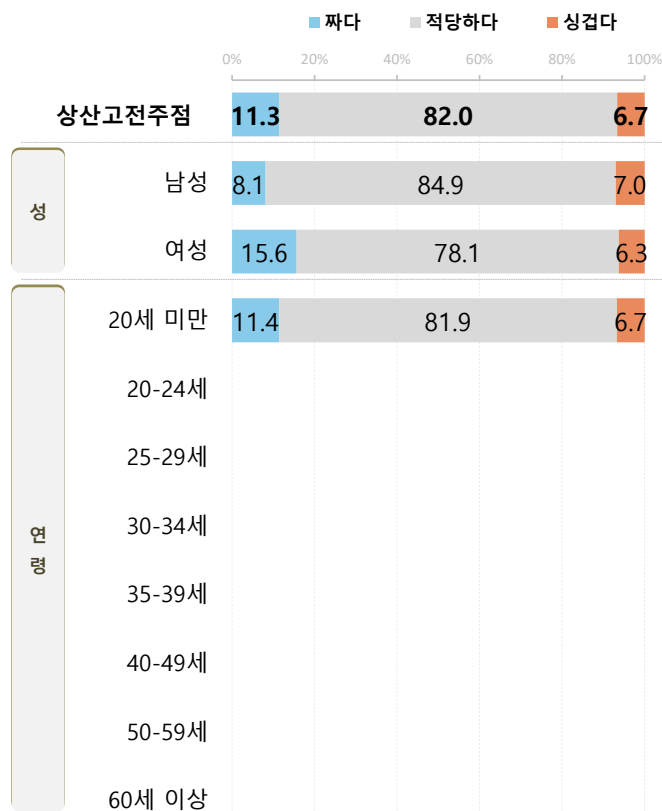
1. 음식 간 및 온도에 대한 인식

- 국/찌개의 간이 '적당하다(82%)'는 의견은 과반수 이상, 반찬의 간이 '적당하다(88.7%)'는 의견은 과반수 이상임
국/찌개가 '짜다'는 의견은 11.3%로 '싱겁다' 대비 비율이 높음. 반찬이 '짜다'는 의견은 9.3%로 '싱겁다' 대비 비율이 높음
- 국/찌개의 온도가 '적당하다'는 89.3%, 국/찌개가 '미지근하다'는 9.3%로 '뜨겁다' 대비 높음

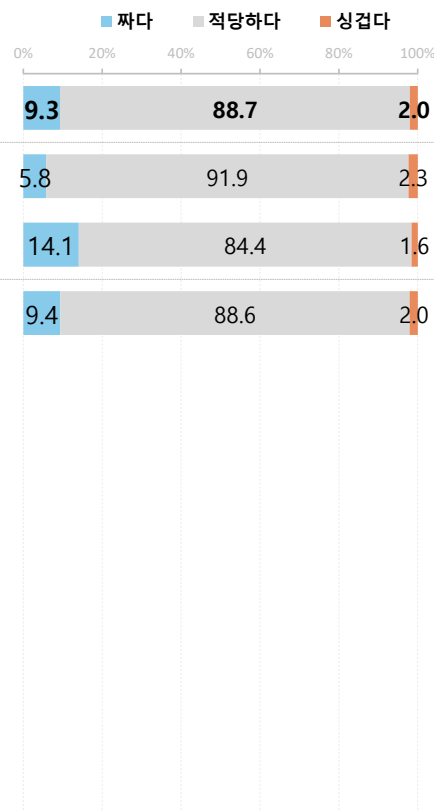
[단위: %] * 무응답 제외

음식의 간

>> 국/찌개

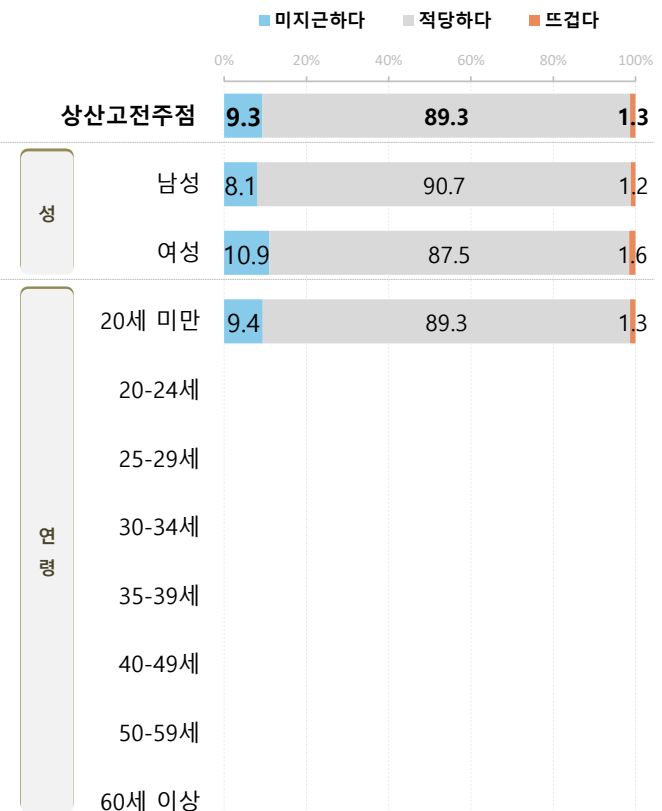


>> 반찬



음식의 온도

>> 국/찌개



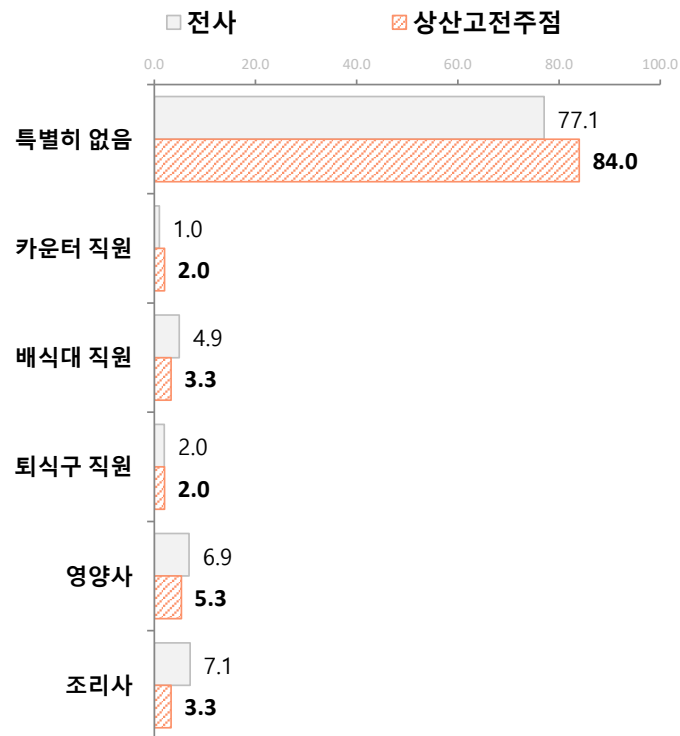
IV. 고객 니즈 분석

2. 개선 필요 직원서비스에 대한 인식

- 개선이 필요한 직원 서비스는 특별히 없는 가운데 '영양사'가 5.3%로 관리가 필요한 서비스 접점으로 응답됨.
- 다음으로 '배식대 직원'(3.3%) > '조리사'(3.3%) 순임

개선 필요 직원서비스

[단위: %] * 무응답 미제시



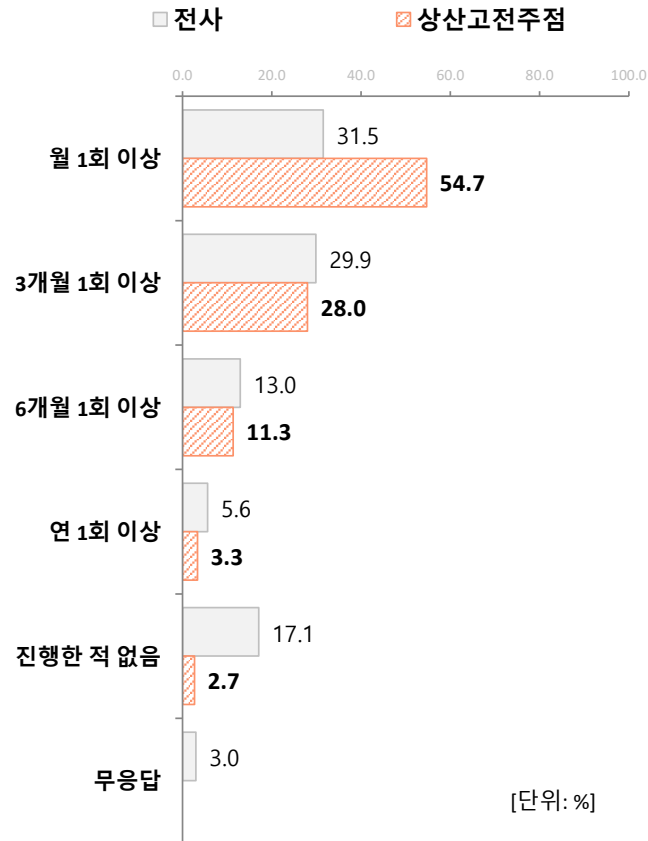
구분			특별히 없음	카운터 직원	배식대 직원	퇴식구 직원	영양사	조리사
성	남성	(86)	80.2	3.5	3.5	2.3	7.0	3.5
	여성	(64)	89.1	.	3.1	1.6	3.1	3.1
연령	20세 미만	(149)	84.6	2.0	3.4	2.0	5.4	2.7
	20-24세
	25-29세
	30-34세
	35-39세
	40-49세
	50-59세
	60세 이상
직업	일반 사무직	(1)	100.0
	현장/생산직
	전문직
	공무원
	연구직	(1)	100.0
	판매직
	대학생
	기타	(146)	84.9	2.1	3.4	2.1	5.5	2.1

IV. 고객 니즈 분석

3. 식당이벤트 대한 인식

- 최근 1년간 식당 내 이벤트가 얼마나 자주 진행되었냐는 질문에 고객의 54.7%는 '월 1회 이상' 이라고 응답함
- 식당 내에서 이벤트를 진행한 적이 없다'고 응답한 비율은 2.7%임
- 진행되었던 이벤트에 대한 고객의 만족도는 4.34점으로 전사 대비 0.52점 높음

식당이벤트 진행 횟수



진행되었던 이벤트 만족도

* Base: 식당 이벤트 진행 횟수 '연 1회 이상' 응답 고객(n=146명)

[단위: %] * 무응답 미제시

구분		상산고전주점	전사	GAP
전체		(146) 4.34	3.82	(+0.52)
성	남성	(85) 4.32	3.80	(+0.52)
	여성	(61) 4.38	3.86	(+0.52)
연령	20세 미만	(145) 4.35	4.16	(+0.19)
	20-24세	.	3.91	.
	25-29세	.	3.87	.
	30-34세	.	3.77	.
	35-39세	.	3.80	.
	40-49세	.	3.79	.
	50-59세	.	3.74	.
	60세 이상	.	3.78	.
직업	일반 사무직	(1) 5.00	3.83	(+1.17)
	현장/생산직	.	3.80	.
	전문직	.	3.60	.
	공무원	.	3.72	.
	연구직	(1) 3.00	3.75	(-0.75)
	판매직	.	3.75	.
	대학생	.	3.85	.
	기타	(142) 4.35	3.85	(+0.50)

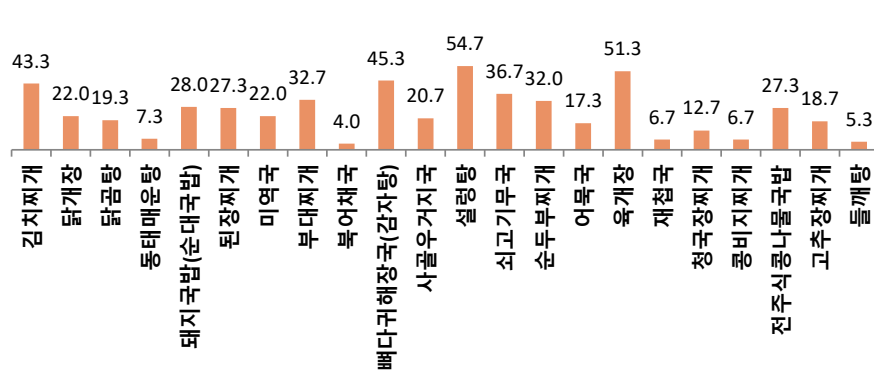
IV. 고객 니즈 분석

4. 선호메뉴

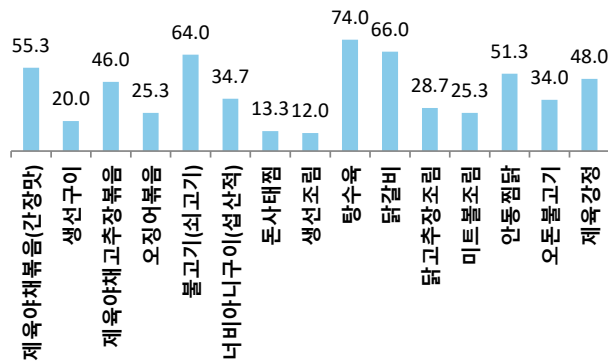
- 식당 이용 고객이 가장 선호하는 메뉴는

'국/탕: 설렁탕', '주반찬: 탕수육', '비빔밥: 전주비빔밥', '면: 라면', '양식: 돈까스', '덮밥: 제육덮밥' 임.

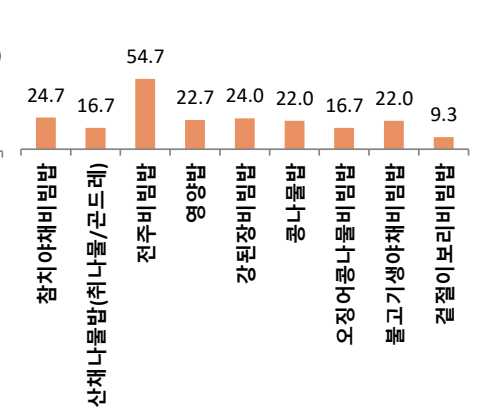
국/탕/찌개



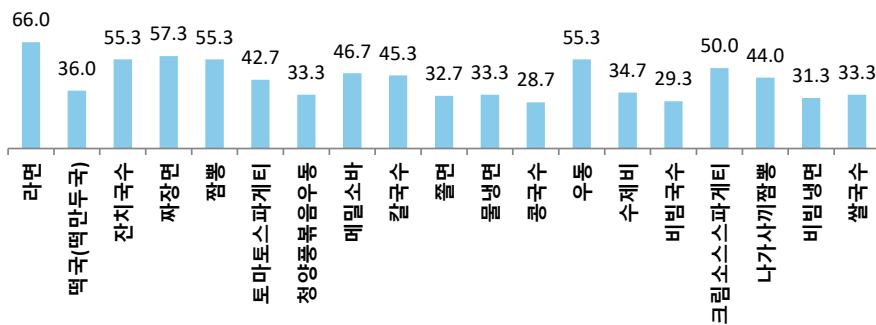
주반찬



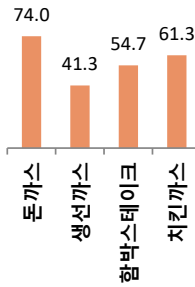
비빔밥



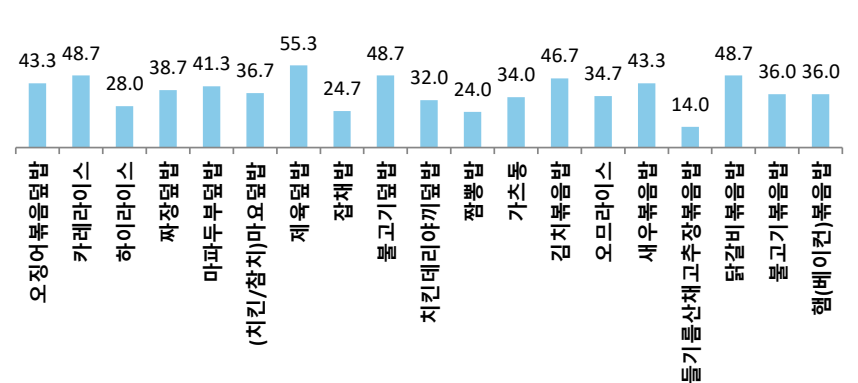
면



양식



덮밥



[단위: 복수%] * 무응답 미제시

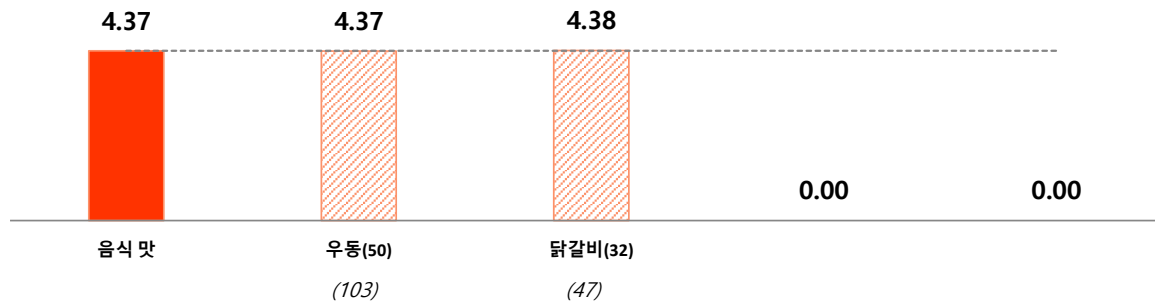
IV. 고객 니즈 분석

5. 당일 취식 메뉴에 대한 평가

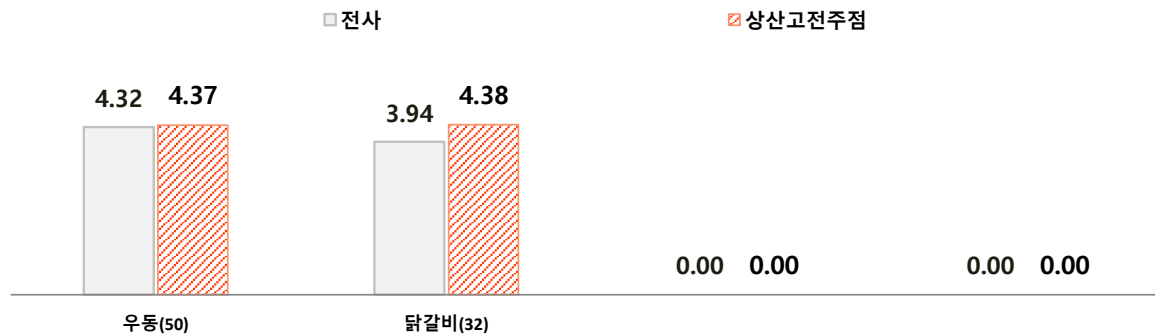
- 우동(50)은 '음식 맛' 항목 대비 만족도 동일함, 닭갈비(32)은 高
우동(50) 전사 해당 메뉴 만족도 대비 만족도 高, 닭갈비(32) 전사 대비 高
- 우동(50) 닭갈비(32) 메뉴는 전사 대비 선호하는 고객 비율도 높고, 만족도도 높은 메뉴임

메뉴 만족도

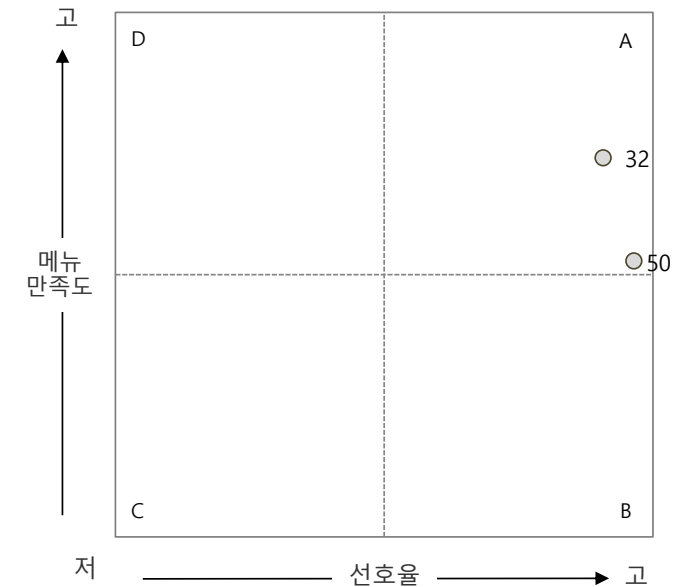
>> '음식 맛' 대비 당일 취식 메뉴 만족도



>> 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

[별 첨] 고객 VOC (개선 및 바라는 점)



치킨을 못먹는데 생일 이벤트로 다른 메뉴도 마련해주세요

메뉴다양화!

국 조금만 덜 짜게 해주세요

신선한 야채 더 주세요

너무 매워요

바나나 통째로 주세요

영양적으로 골고루 했음 좋겠다. 과일 많았음 좋겠다

나물반찬이 많이 나왔으면 좋겠어요

양식 한식 균형 맞춰주세요

배식 주실 때 남자랑 여자랑 공평하게 주세요 . 맛있는 메뉴는 둘 다 많이 먹고 싶은게 정상입니다. 남자애들만 한주먹씩 주지 마세요

맛있어요

삼겹살 많이 주세요