익산시

시민이 행복한 품격도시

2021년 익산시 친절행정 방문모니터링 결과보고서

- 종합 -

2021. 11.

SCS ACADEMY

목차

Part Ⅰ. 조사 개요	**3**
1. 조사 목적	4
2. 조사 설계	5
3. 조사 대상	6
4. 조사 내용	7
5. 분석 방법	8
6. 지수 산출 및 서비스등급 구분	9
Part Ⅱ. 조사 결과 및 권고	**10**
1. 방문품질지수 종합분석	11
2. 포트폴리오 분석	14
3. 서비스 이행률 분석	15
4. 종합 요약	17
5. 요약 및 권고	18
6. 클리닉 포인트	19
7. CS제언	21
8. 부서별 등급 및 순위	24
Part Ⅲ. 부서 분석	**26**
본청	
읍·면·동	

Part Ⅰ. 조사 개요

1. 조사 목적
2. 조사 설계
3. 조사 대상
4. 조사 내용
5. 분석 방법
6. 지수 산출 및 서비스등급 구분

1. 조사 목적

- 본 조사는 익산시 공직자 대상으로 방문응대품질 수준을 측정 측정 → 개선 포인트 도출
- 해당 문제점을 개선함으로써 응대 서비스품질 수준을 표준화하고 접점서비스의 차별화된 서비스 제공
  1. 방문 응대 친절도 평가를 통해 고객 접점 서비스 품질 수준 측정
  2. 부진항목 및 우선개선 영역을 파악하여 향후 개선대책 수립 및 반영을 통한 서비스품질 향상
  3. 평가 결과에 따른 피드백 및 Action Plan 수립(교육방향수립)에 그 목적이 있음

조사 결과

- 전체 방문품질지수 산출
- 본청 및 읍면동 지수 산출
- 단계 및 차원별, 세부항목별 분석
- 전년 대비 개선 Tracking 추세 분석

기대효과

- 서비스 품질 향상을 위한 개선방안 도출
- 각 세부항목별 서비스 품질 개선
- 접점 직원의 전화 응대 고품질화
- 차별화된 서비스품질을 통한 이미지 제고

'익산시' 접점 직원의 방문 응대 서비스품질에 대한 지속적인 점검 및 향상을 통해 응대 서비스 고품질과 고객만족을 지향 → 고객 중심 제도적 구축 방향과 이미지 제고

2. 조사 설계

조사 대상

익산시 소속 공직자
※ 본청 54개 / 읍면동 29개

조사 방법

고객가장법(Mystery Shopping)**을 활용한 직접 방문 + 관찰평가**

조사 기간

상반기 : 2021년 04월 11일 ~ 05월 11일
하반기 : 2021년 10월 12일 ~ 10월 21일

표본 크기

구분			전체	익산시	
				상반기	하반기
▶ 전체			(332)	(166)	(166)
본청	본청 및 의회	본청	(156)	(78)	(78)
	직속기관	농업기술센터	(8)	(4)	(4)
		보건소	(12)	(6)	(6)
	사업소 출장소	상하수도사업단	(8)	(4)	(4)
		국민생활관	(4)	(2)	(2)
		왕도역사관	(4)	(2)	(2)
		모현시립도서관	(4)	(2)	(2)
		영등시립도서관	(4)	(2)	(2)
		차량등록사업소	(4)	(2)	(2)
		보석박물관	(4)	(2)	(2)
		예술의전당	(4)	(2)	(2)
		함열출장소	(4)	(2)	(2)
읍면동	읍면동 주민센터	읍면동	(116)	(58)	(58)

주) 각 부서별 총 4회 : 상반기 2회, 하반기 2회

3. 조사 대상

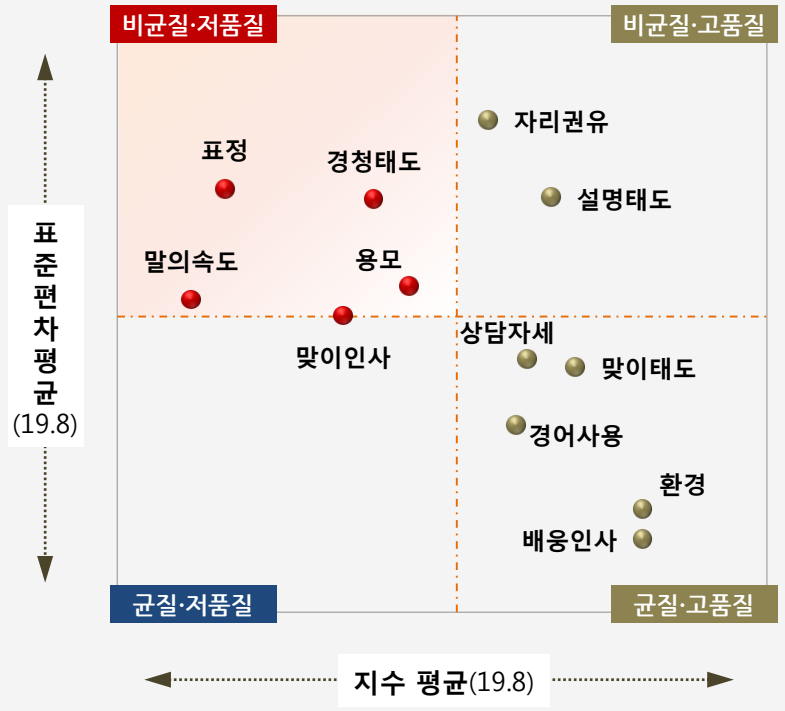
구분		부서	전체	상반기	하반기
▶ 전체			(332)	(166)	(166)
본청	본청 및 의회	홍보담당관	(4)	(2)	(2)
		국가식품클러스터담당관	(4)	(2)	(2)
		정책개발담당관	(4)	(2)	(2)
		기획예산과	(4)	(2)	(2)
		세무과	(4)	(2)	(2)
		징수과	(4)	(2)	(2)
		회계과	(4)	(2)	(2)
		교육정보과	(4)	(2)	(2)
		행정지원과	(4)	(2)	(2)
		일자리정책과	(4)	(2)	(2)
		신성장동력과	(4)	(2)	(2)
		문화관광산업과	(4)	(2)	(2)
		역사문화재과	(4)	(2)	(2)
		체육진흥과	(4)	(2)	(2)
		복지정책과	(4)	(2)	(2)
		경로장애인과	(4)	(2)	(2)
		아동복지과	(4)	(2)	(2)
		여성청소년과	(4)	(2)	(2)
		종합민원과	(4)	(2)	(2)
		미래농업과	(4)	(2)	(2)
		농촌활력과	(4)	(2)	(2)
		농산유통과	(4)	(2)	(2)
		축산과	(4)	(2)	(2)
		산림과	(4)	(2)	(2)
		환경정책과	(4)	(2)	(2)
		환경관리과	(4)	(2)	(2)
		청소자원과	(4)	(2)	(2)
		시민안전과	(4)	(2)	(2)
		위생과	(4)	(2)	(2)
		늘푸른공원과	(4)	(2)	(2)
		도시개발과	(4)	(2)	(2)
		도시재생과	(4)	(2)	(2)
		도시전략사업과	(4)	(2)	(2)
		건설과	(4)	(2)	(2)
		주택과	(4)	(2)	(2)
		도로과	(4)	(2)	(2)
		교통행정과	(4)	(2)	(2)
		의회사무국	(4)	(2)	(2)
		감사위원회	(4)	(2)	(2)
	직속기관	농촌지원과	(4)	(2)	(2)
		기술보급과	(4)	(2)	(2)
본청	직속기관	보건지원과	(4)	(2)	(2)
		보건사업과	(4)	(2)	(2)
		건강생활지원센터	(4)	(2)	(2)
	사업소 출장소	상수도과	(4)	(2)	(2)
		하수도과	(4)	(2)	(2)
		국민생활관	(4)	(2)	(2)
		왕도역사관	(4)	(2)	(2)
		모현시립도서관	(4)	(2)	(2)
		영등시립도서관	(4)	(2)	(2)
		차량등록사업소	(4)	(2)	(2)
		보석박물관	(4)	(2)	(2)
		예술의전당	(4)	(2)	(2)
		함열출장소	(4)	(2)	(2)
읍면동	읍면동 주민센터	함열읍	(4)	(2)	(2)
		오산면	(4)	(2)	(2)
		황등면	(4)	(2)	(2)
		함라면	(4)	(2)	(2)
		웅포면	(4)	(2)	(2)
		성당면	(4)	(2)	(2)
		용안면	(4)	(2)	(2)
		낭산면	(4)	(2)	(2)
		망성면	(4)	(2)	(2)
		여산면	(4)	(2)	(2)
		금마면	(4)	(2)	(2)
		왕궁면	(4)	(2)	(2)
		춘포면	(4)	(2)	(2)
		삼기면	(4)	(2)	(2)
		용동면	(4)	(2)	(2)
		중앙동	(4)	(2)	(2)
		평화동	(4)	(2)	(2)
		인화동	(4)	(2)	(2)
		동산동	(4)	(2)	(2)
		마동	(4)	(2)	(2)
		남중동	(4)	(2)	(2)
		모현동	(4)	(2)	(2)
		송학동	(4)	(2)	(2)
		신동	(4)	(2)	(2)
		영등1동	(4)	(2)	(2)
		영등2동	(4)	(2)	(2)
		어양동	(4)	(2)	(2)
		팔봉동	(4)	(2)	(2)
		삼성동	(4)	(2)	(2)

4. 조사 내용

단계	항목	배점	내용	점수	비고
맞이단계 (20)	**맞이인사**	**10**	① **친절한 맞이** (**인사말** + **미소**) | ② **무난한 맞이** (인사말, 미소 둘 중 하나만 해당) ③ **권위적**이고 **사무적**인 맞이 ④ 아무도 맞이하는 직원이 **없음** (인사말 **미실시** 포함) ※ 인사행위(목례, 기립 등등)도 인사말로 간주	10 / 8 6 4	
	맞이태도	**5**	① 직원이 **방문목적**을 **공손히** 묻고 안내 ※ **연결해주는 경우 문의 재확인 인정** ② 직원이 방문목적을 **성의없이** 물어본 후 안내 ※ 물어보지 않는 경우 포함	5 3	
	자리권유	**5**	① 직원이 **자리를 권한다** ※ 민원인이 앉아 있거나 부득이한 경우 권한것으로 봄 | ② 자리를 **권하지 않는다**	5 / 3	
응대단계 (51)	**말의속도**	**3**	① 직원의 말 사이에 민원인이 호응어('네')를 구사 할 수 있을 정도의 말 속도 ② 호응어를 구사할 수 없을 정도의 **빠른 속도** 또는 **너무 느려 답답한** 정도	3 1	
	경어사용	**10**	① '요조체'와 '다까체'를 적절히 사용 | ② 어미자름, 어미흐림, 반말투 누계 3회 이상 ③ 잦은 군말 또는 어벽이 부담스럽게 귀에 거슬릴 경우 | ④ 반말이나 고객을 무시하는 언어 사용	10 / 8 7 / 4	
	경청태도	**15**	① 민원인의 말을 끝까지 듣고 공감표현 후 응대 ※ 네, 맞아요, 그랬군요, 고객님 등등 ② 민원인의 말을 끝까지 들으나 성의없는 공감표현 (리듬없는 '네', '네) 후 응대 ③ 민원인의 말을 끝까지 들으나 공감표현 없이 단순 응대 | ④ 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 말함 ⑤ 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 일방적으로 말함 ※ 양해의 말을 한 경우 제외	15 13 11 / 9 7	
	설명태도	**15**	① 문의사항에 대한 **충분한 안내** 및 **부가적 사항에 대해 적극적**으로 안내 ② 부가적 사항에 대한 안내는 없지만 문의사항에 대해 자세히 안내 ③ 문의사항에 대해 단답형으로 간단히 안내 | ④ 답변을 피하거나 귀찮아하는 경우	15 13 10 / 7	
	상담자세	**3**	① 고객 상담 시 바른자세(정중한 자세)로 대화함 ② 자세가 바르지 않거나 의자에 기대어 않는 등의 자세 (보기좋지 않은 자세)	3 1	
	표정	**5**	① 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정과 미소 ② 사무적인 표정 (친절한 느낌이 아님) | ③ 퉁명스럽거나 화내는 표정	5 3 / 1	
종결단계 (15)	**상담마무리**	**2**	① 추가문의사항 확인 또는 문의 답변 이해여부 확인 멘트 (연락처 제공 인정) | ② 멘트 없음	2 / 1	추가항목
	배웅인사	**10**	① **친절한 배웅** (인사말 + 미소) | ② **무난한 배웅** (인사말, 미소 둘 중 하나만 해당) ③ 배웅인사 없이 호응만 함 ('네' 등) ※ 성의없거나 사무적인 '네'인 경우 | ④ 아무것도 시행하지 않음	10 / 8 6 / 4	
	배웅태도	**3**	① **친근한 어투와 표정**으로 배웅 ② **사무적**이고 귀찮은 듯 배웅 ③ 전혀 신경쓰지 않는 행동	3 / 2 / 1	추가항목
환경 및 용모 (4)	**환경**	**2**	**방문한 사무실 내 주변환경** ※ 청사 외관은 평가하지 않음 ▶ 읍면동 게시판 또는 유리에 붙어있는 포스트 등등 ① 깨끗하고 쾌적함 | ② 보통 | ③ 지저분하고 산만함 (청소, 정리정돈 등)	2 / 1 / 0	
	용모	**2**	**응대 직원의 용모와 복장** ① 단정함 | ② 보통 | ③ 불량함 (두발, 불쾌한 냄새, 지저분한 얼룩, 과도한 악세서리 등)	2 / 1 / 0	
전반적 만족도 (10)	**체감만족도**	**10**	①-----②-----③-----④-----⑤-----⑥-----⑦-----⑧-----⑨-----⑩ 매우불만족 보통 만족 매우만족		

5. 분석 방법

[참고] 포트폴리오 분석



비균질·저품질	평균 대비 지수가 낮고 직원간 서비스 수준차가 큰 영역
균질·저품질	평균 대비 지수가 낮고 직원간 서비스 수준차가 작은 영역
균질·고품질	평균 대비 지수가 높고 직원간 서비스 수준차가 작은 영역
비균질·고품질	평균 대비 지수가 높고 직원간 서비스 수준차가 큰 영역

주) X축 중심선 : 항목 평균 점수 / Y축 중심선 : 표준편차 산출 값의 평균

[참고] 서비스파이프라인(이행률) 분석

정의

고객 프로세스 관점에서 각 경험 요소 별로 **서비스표준**(스텐더드)이 잘 **이행**되고 있는지를 평가하는 기법

목적

서비스가 막힘 없이 흐르는 구간 (**서비스 표준 행동 준수**)과 녹이 슨 (**표준 행동 미 준수**) 구간을 파이프라인으로 **형상화**하여 병목 현상 요소를 찾아내는 것

의의

서비스가 막힘 없이 흐르는 구간은 기 설정해 놓은 서비스 표준이 100% 준수되고 있다는 의미
즉, **점수가 아닌 완성률(%)**을 의미함

EXAMPLE

주) 서비스 완성률은 평가 기준을 완벽하게 이행한 정도(%)를 의미

6. 지수 산출 및 서비스등급 구분

1) 방문품질 지수 산출

구분	산출	지수
항목 점수	각 항목별 평가점수 100점화 = (항목평가점수 / 항목배점) * 100	개인별 점수에 대한 전체 평균(항목)값이 **항목 점수**
차원 점수	각 차원별 평가점수 100점화 = (∑항목평가점수 / 차원배점) * 100	개인별 점수에 대한 전체 평균(차원)값이 **차원 점수**
방문품질지수 전체	각 항목별 평가점수의 합 (∑항목평가점수)	개인별 점수에 대한 전체 평균값

2) 방문품질지수 등급

등급	기준
매우 우수	95점 이상
우수	90점 이상 ~ 95점 미만
양호	85점 이상 ~ 90점 미만
보통	80점 이상 ~ 85점 미만
미흡	70점 이상 ~ 80점 미만
불량	60점 이상 ~ 70점 미만
매우 불량	60점 미만

3) 체감만족도 척도

전반적 만족	① 아주 불쾌함 ② 불쾌함 ③ 매우 불만족 ④ 불만족 ⑤ 약간 불만족 ⑥ 다소 무난 **⑦ 무난 ⑧ 약간 만족 ⑨ 만족 ⑩ 매우 만족**
(체감만족도)	**해석 시 : 체감만족도 점수가 80점 수준이면 '대체로 만족스러운' 수준으로 해석**

Part Ⅱ. 조사 결과 및 권고

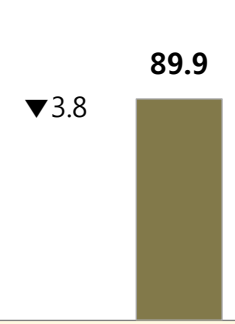
1. 방문품질지수 종합분석
2. 포트폴리오 분석
3. 서비스 이행률 분석
4. 종합 요약
5. 요약 및 권고
6. 클리닉 포인트
7. CS제언
8. 부서별 등급 및 순위

1. 방문품질지수 종합분석

1) 전체 및 지수 분포

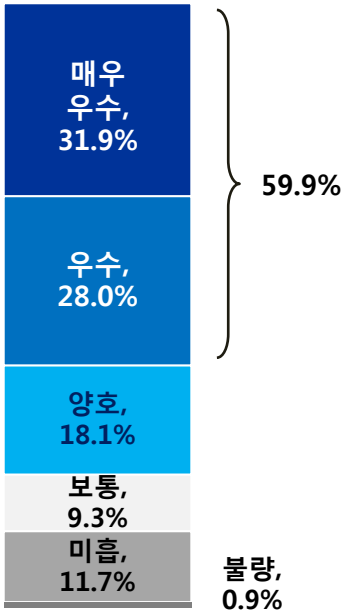
- **2021년 익산시 방문품질지수는 89.9점으로 서비스등급이 양호한 수준임.**
- **전체 개인별 점수 등급 분석 결과, '매우 우수'(31.9%)와 '우수'(28.0%)의 비율이 59.9%(90점 이상)로 나타남.**
- **방문품질지수가 80점대인 '양호'(18.1%)와 '보통'(9.3%)이 27.4%이며 '미흡'이하는 11.7%임.**
- **고객에게 응대하는 친절함이 자연스럽게 동기부여가 될 수 있도록 CS마인드 형성이 중요.**
- **방문 응대스킬 교육과 지속적인 CS컨텐츠 노출을 통하여 전체 서비스등급이 '우수'이상의 수준이 되도록 향상.**

구분	종합
년도	2020년 / 2021년
등급	우수 / 양호
샘플	328 개 / 332 개



구분 | 2021년 방문품질지수 개인별 분포

서비스등급	
95점 이상	【매우 우수】
90점 이상	【우수】
85점 이상	【양호】
80점 이상	【보통】
70점 이상	【미흡】
60점 이상	【불량】
60점 미만	【매우 불량】



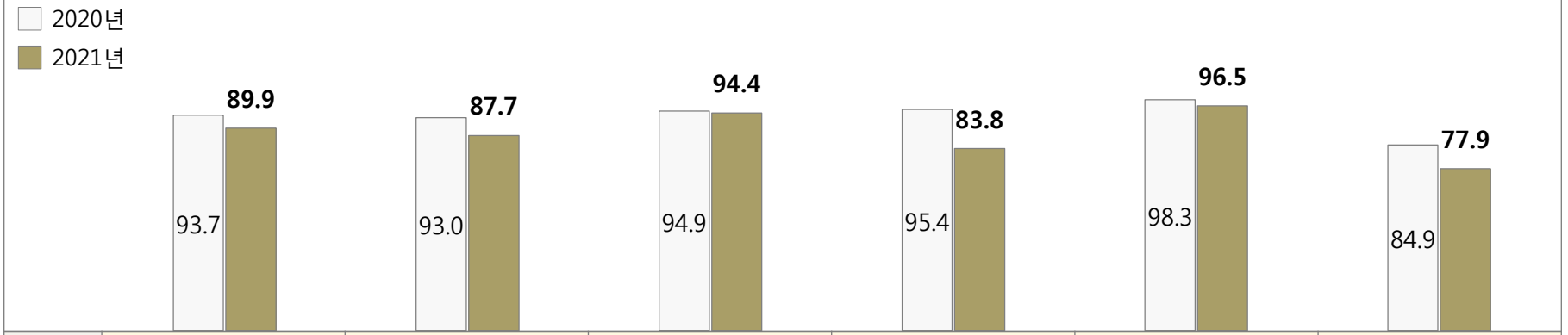
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **개선도 :** 전 조사 대비

1. 방문품질지수 종합분석

2) 차원 분석

- **'환경 및 용모'**(96.5점) > **'응대단계'**(94.4점) > **'맞이단계'**(87.7점) > **'종결단계'**(83.8점) > **'전반적'**(77.9점) **순임.**
- **'전반적 만족도'는 전체적인 '음성', '어투', '적극성'을 반영한 것으로 기본매뉴얼 스킬보다는 친절**(공손)**하고 적극적인 응대가 반영됨.** (10점 척도로 77.9점은 대체로 무난한 수준임)
- **'맞이단계'**(87.7점)**와 '종결단계'**(83.8점)**가 상대적으로 낮음.**
- **맞이인사**(인사말+미소) **후 자리권유, 마무리 시에는 추가문의사항 또는 상담내용 이해여부 확인 후 적절한 종료인사말 실시.**
  → 고객접점에서의 가장 기본이 되는 덕목으로써 직원 스스로 인식하고 노력하는 자세가 필요.

구분	전체	차원



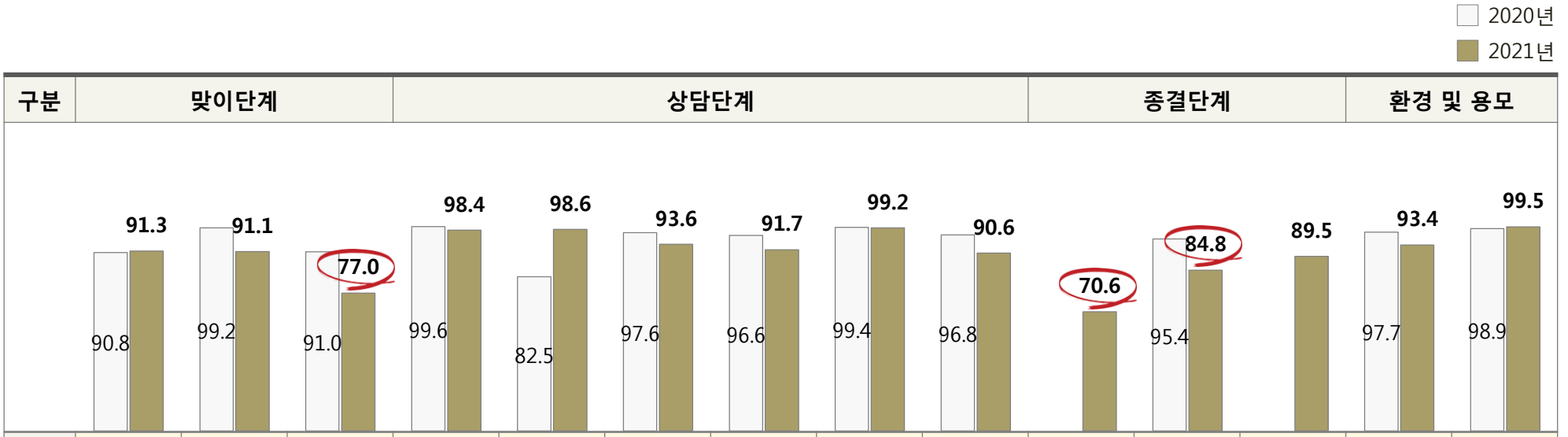
구분	방문품질지수	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	양호	우수	보통	매우 우수	대체로 무난한 수준
개선도	▼ 3.8	▼ 5.3	▼ 0.5	▼ 11.6	▼ 1.8	▼ 7.0

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **개선도 :** 전 조사 대비

1. 방문품질지수 종합분석

3) 세부항목 분석

- **'자리권유'**(77.0점), **'상담마무리'**(70.6점), **'배웅인사'**(84.8점)**항목이 상대적으로 미흡함.**
- **'자리권유'는 손 제스처나 멘트를 통해 고객을 배려하는 부분으로 직원 스스로 체득화함으로써 습관화가 요구됨.**
- **'상담마무리'에서는 고객과의 상담이 마무리되는 시점으로 배웅하기 전 추가적인 문의사항이 있는지 또는 설명드린 내용에 대한 이해여부를 확인하는 절차로써 고객만족향상을 결정짓는 중요한 요소 중 하나임.**
- **'배웅인사'의 경우 친절한**(인사말, 미소) **배웅인사보다는 대체적으로 무난한**(무표정) **인사로 배웅함.**



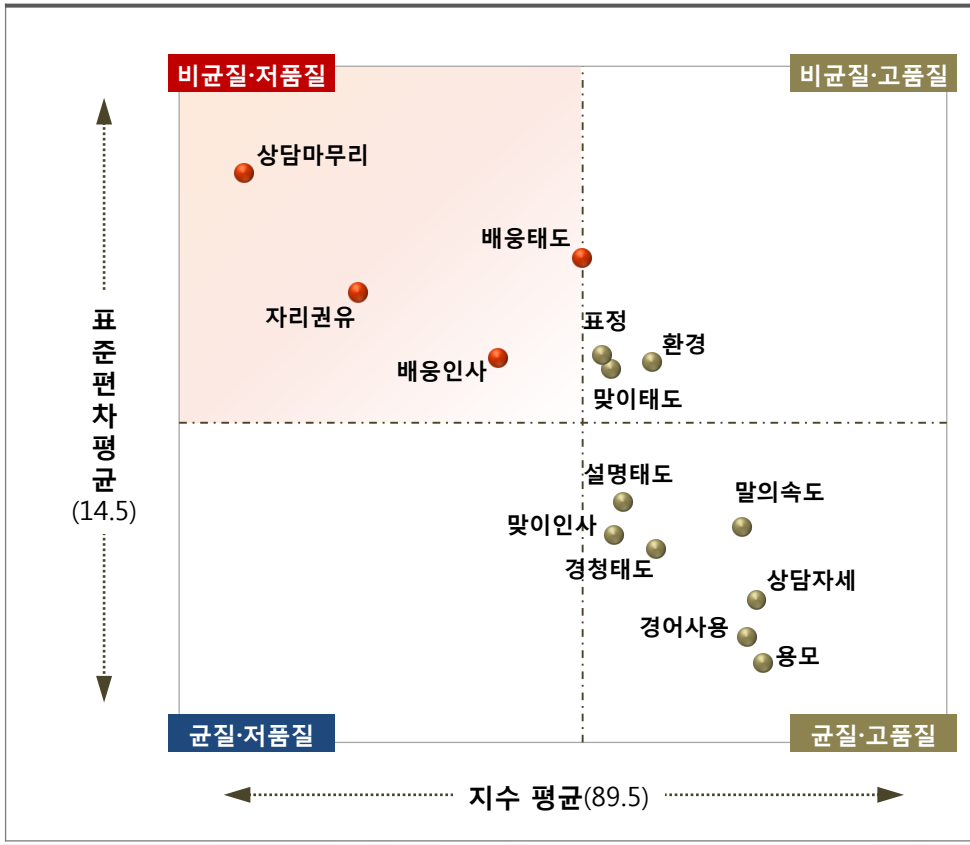
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	우수	미흡	매우 우수	매우 우수	우수	우수	매우 우수	우수	미흡	보통	양호	우수	매우 우수
개선도	▲ 0.5	▼ 8.1	▼ 14.0	▼ 1.2	▲ 16.1	▼ 4.0	▼ 4.9	▼ 0.2	▼ 6.2	-	▼ 10.6	-	▼ 4.3	▲ 0.6

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **개선도 :** 전 조사 대비

2. 포트폴리오 분석

- 세부항목 포트폴리오 분석

- [비균질/저품질] 영역 : 항목평균 대비 지수가 낮고 직원간의 편차가 크므로 지수가 낮은 직원들 대상으로 방문친절도 서비스 품질수준 향상 CS교육을 통해 직원간의 편차를 줄여 **단기간에 평균 이상이 되도록 끌어올리는 1차 개선 영역**임.
- [균질/저품질] 영역 : 항목평균 대비 지수가 낮고 직원간의 편차가 없는 영역으로써 **중장기적인 계획**으로 해당 영역에 대해 전사적으로 **CS교육** 또는 방문응대와 관련된 **CS컨텐츠 노출**을 통하여 직원 스스로 마인드 함양 필요.



단계	항목	지수	표준편차
맞이단계	맞이인사	91.3	9.9
	맞이태도	91.1	16.7
	자리권유	77.0	19.8
응대단계	말의속도	98.4	10.2
	경어사용	98.6	5.8
	경청태도	93.6	9.4
	설명태도	91.7	11.3
	상담자세	99.2	7.3
	표정	90.6	17.3
종결단계	상담마무리	70.6	24.7
	배웅인사	84.8	17.1
	배웅태도	89.5	21.2
환경 및 용모	환경	93.4	17.0
	용모	99.5	4.7

주) **비균질/저품질 :** *평균점수 대비 점수가 낮고, 직원간 제공 서비스 수준차가 큰 영역*
균질/저품질 : *평균점수 대비 점수가 낮고, 직원간 제공 서비스 수준차가 작은 영역*
비균질/고품질 : *평균점수 대비 점수가 높고, 직원간 제공 서비스 수준차가 큰 영역*
균질/고품질 : *평균점수 대비 점수가 높고, 직원간 제공 서비스 수준차가 작은 영역*

3. 서비스 이행률 분석 (1/2)

- 서비스 파이프라인 분석 – 완성률 (%)

- **서비스이행률 분석 결과, 이행률이 60%이하인 항목은 [맞이단계] 內 '맞이인사', '자리권유', [응대단계] 內 '설명태도', [종결단계] 內 '상담마무리'**(설명 이해여부 또는 추가문의확인 멘트), **'배웅인사'항목으로 나타남.**
- **각 항목별로 중간배점 또는 최하점을 받은 항목은 모두 불이행으로 간주.** (%로 계산한 그래프임)

(단위 : %)

[참고] 서비스파이프라인 분석

1	정의	• 고객 프로세스 관점에서 각 경험 요소 별로 서비스표준(스텐더드)이 잘 이행되고 있는지를 평가하는 기법
2	목적	• 서비스가 막힘 없이 흐르는 구간 (서비스 표준 행동 준수)과 녹이 슨(표준 행동 미 준수) 구간을 파이프라인으로 형상화하여 Bottleneck 요소를 찾아내는 것
3	의의	• 서비스가 막힘 없이 흐르는 구간은 기 설정해 놓은 서비스 표준이 100% 준수되고 있다는 의미. 즉, 점수가 아닌 완성률(%)을 의미함 ※ 각 항목별 만점인 경우에 대한 %임. 즉, 중간배점인 경우 불이행

주1) 서비스 완성률은 평가 기준을 **완벽하게 이행한 정도(%)**를 의미
주2) 평가항목 중 **중간배점**을 받은 점수는 **불이행**으로 간주 됨

3. 서비스 이행률 분석 (2/2)

- 서비스 파이프라인 분석 – 완성률 (%)

(단위 : %)

【 맞이단계 】 ☞ 최초인사	단위, %
① 친절한 맞이 (인사말 + 미소)	56.3 %
② 무난한 맞이 (인사말, 미소 둘 중 하나만 해당)	43.7 %
③ 권위적이고 사무적인 맞이	-
④ 맞이하는 직원이 없음 또는 인사말 미실시	-

【 맞이단계 】 ☞ 자리권유	단위, %
① 직원이 자리를 권한다	42.5 %
② 자리를 권하지 않는다	57.5 %

【 응대단계 】 ☞ 설명태도	단위, %
① 문의사항에 충분한 안내 및 부가적 사항 적극적으로 안내	56.6 %
② 부가적 사항에 대한 안내는 없지만 문의사항 자세히 안내	31.3 %
③ 문의사항에 대해 단답형으로 간단히 안내	11.7 %
④ 답변을 피하거나 귀찮아하는 경우	0.3 %

【 종결단계 】 ☞ 상담마무리	단위, %
① 추가문의 확인 또는 답변 이해여부 확인 멘트	41.3 %
② 멘트 없음	58.7 %

【 종결단계 】 ☞ 배웅인사	단위, %
① 친절한 배웅 (인사말 + 미소)	46.4 %
② 무난한 배웅 (인사말, 미소 둘 중 하나만 해당)	35.8 %
③ 배웅인사 없이 호응만 함 (성의없거나 사무적)	13.0 %
④ 아무것도 시행하지 않음	4.8 %

주) **사례수 :** 332샘플

4. 종합 요약

단계	세부항목	2021년 방문품질지수 (통합)	상반기	하반기	상반기		하반기		본청	읍면동
					1차	2차	3차	4차		
사례수		(332)	(166)	(166)	(83)	(83)	(83)	(83)	(216)	(116)
▣ 방문품질지수		**89.9**	**90.0**	**89.8**	**90.4**	**89.5**	**88.6**	**90.9**	**91.4**	**87.1**
■ 맞이단계		**87.7**	**86.7**	**88.6**	**86.4**	**87.0**	**87.1**	**90.1**	**89.7**	**83.8**
	맞이인사	91.3	90.8	91.7	90.6	91.1	89.6	93.7	90.9	91.9
	맞이태도	91.1	88.2	94.0	87.0	89.4	92.3	95.7	93.7	86.2
	자리권유	77.0	76.9	77.1	77.3	76.4	76.9	77.3	83.3	65.2
■ 응대단계		**94.4**	**94.8**	**93.9**	**95.1**	**94.6**	**93.0**	**94.8**	**95.2**	**92.7**
	말의속도	98.4	98.8	98.0	98.4	99.2	97.6	98.4	98.8	97.7
	경어사용	98.6	98.3	99.0	97.2	99.3	98.6	99.5	99.0	98.0
	경청태도	93.6	93.6	93.6	93.9	93.3	93.6	93.6	94.2	92.4
	설명태도	91.7	93.0	90.5	93.9	92.1	88.4	92.6	93.5	88.6
	상담자세	99.2	98.8	99.6	99.2	98.4	100.0	99.2	98.8	100.0
	표정	90.6	92.5	88.7	93.7	91.3	87.0	90.4	91.9	88.3
■ 종결단계		**83.8**	**84.9**	**82.7**	**87.1**	**82.8**	**80.9**	**84.5**	**86.9**	**78.0**
	상담마무리	70.6	69.3	72.0	71.1	67.5	72.9	71.1	75.9	60.8
	배웅인사	84.8	86.0	83.5	88.4	83.6	81.2	85.8	87.5	79.7
	배웅태도	89.5	91.8	87.1	93.2	90.4	85.1	89.2	92.4	83.9
■ 환경 및 용모		**96.5**	**95.5**	**97.4**	**94.6**	**96.4**	**97.6**	**97.3**	**98.0**	**93.5**
	환경	93.4	91.6	95.2	89.8	93.4	95.2	95.2	96.5	87.5
	용모	99.5	99.4	99.7	99.4	99.4	100.0	99.4	99.5	99.6
■ 전반적 만족 (체감)		**77.9**	**76.9**	**78.9**	**77.5**	**76.3**	**77.6**	**80.1**	**78.8**	**76.0**

5. 요약 및 권고

지속적인 CS교육과 컨텐츠 노출로 직원 스스로 마인드 함양 ▷ 방문 품질서비스 향상 및 이미지 제고

익산시 방문친절도 모니터링 지수는 88.3점으로 서비스등급 양호 수준임.

- '환경 및 용모'(96.5점) > '응대단계'(94.4점) > '맞이단계'(87.7점) > '종결단계'(83.8점) > '전반적'(77.9점) 순임
- '전반적'만족도의 경우 체감만족도 평가(10점 척도)로써 77.9점은 대체로 무난한(보통) 수준임
  (ex : '매우 만족'(10점), '만족'(9점), '약간 만족'(8점), '무난'(7점), '다소 무난'(6점) … '아주 불쾌'(1점)로 평가됨)
- 상대적으로 낮은 항목 : **'배웅인사'**(84.8점) > **'자리권유'**(77.0점) > **'상담마무리'**(70.6점)
  ▶ 위 항목들은 모두 응대매뉴얼의 스킬적인 부분으로 직원 스스로가 인지하고 이행하는 것이 가장 중요
  ▶ 배웅인사 시 좀 더 밝은 표정과 부드럽고 친절한 어투로 인사함으로써 전체적인 만족도 제고
  ▶ 기본적인 응대태도에 대한 지속적인 CS컨텐츠 노출과 교육을 통해 고객에 대한 마인드 향상과 체득화를 통한 습관화

1차 개선 영역(항목평균 대비 낮고 직원간의 편차가 큰 영역) 포트폴리오 분석

- 최고점자와 최저점자간의 점수 폭의 차이가 큼 ▶ 점수가 낮은 직원들의 방문 응대품질 향상을 통해 단기적으로 개선
- [비균질/저품질] 영역
  '자리권유', '상담마무리', '배웅인사', '배웅태도'
- 방문응대의 기본인 '배웅인사'에 대한 태도는 자연스럽게 나오도록 숙지 (체득화 필요).
- '자리권유', '상담마무리'는 매뉴얼 숙지를 통해 직원 스스로가 인식함으로써 이행(제스처, 멘트)하려는 노력이 요구됨
- '배웅태도'는 친근한 어투와 미소가 중요한 핵심으로 고객이 용건을 마치고 돌아가는 발걸음을 기분좋게 만들어줌
- **익산시의 고객만족 지향과 내부 조직문화의 활성화를 통해 CS활동을 지속적으로 운영함으로써 익산시만의 CS문화구축.**

6. 클리닉 포인트

1) 방문친절도 클릭닉 포인트

고객맞이 인사태도

고객 방문 시, 고객 입점을 확인한 직원이 먼저 다가가 맞이
(적절한 인사말과 밝은 미소)

담당업무가 아닌 경우
▶ "OOO업무는 제가 답변을 해드릴 수 없고요
잠시 기다려 주시면 해당담당자를 안내해 드리겠습니다"

고객이 간단한 질문이니 답변해 달라고 하는 경우
▶ "아~ 네~ 그럼 어떤 문의이신지 말씀해 주시겠습니까?"

문의한 내용을 듣고 답변을 드릴 수 없는 경우
▶"문의하신 내용의 해당 부서와 담당자, 자리를 안내해 드리겠습니다."

해당 담당자 부서 안내 ▶ 담당자 이름 및 부서위치 안내

자리권유

고객맞이 후, 적절한 자리를 찾아 안내
상담 자리가 없거나 적합한 상담자리가 없을 경우
양해표현과 함께 양해를 구한 후 응대
▶ "이쪽으로 앉으세요" 또는 손동작 제스처로 안내

상담마무리

상담 마무리 시, 추가적인 용건이 없으신지 확인하거나
설명드린 내용 중에서 이해가 안되는 부분이 있는지 확인

추가용건 멘트
▶ "혹시, 다른 문의사항 있으실까요?" 또는
"더 궁금하신 사항 있으실까요?"

이해여부 확인 멘트
▶ "그럼 지금까지 안내한 내용 중에서 이해가 안되거나 설명이 더 필요하신 부분이 있으실까요?"
▶ "지금 설명드린 부분 충분히 이해하셨나요?"

고객배응인사

고객에게 여운을 남겨줄 수 있는 마무리 인사말과 배웅태도
정감있는 인사말과 진심을 다하는 배웅태도는 상담이미지를 좌우할 뿐 아니라 고객 불만을 완화하고 상담 중 실수를 보완할 수 있는 중요한 부분으로 집중적 노력이 필요함
▶ 밝은 표정과 친근한 어투로
"좋은 하루 되세요~ 감사합니다"

6. 클리닉 포인트

2) 전반적 만족도 향상 포인트

※ 체감만족도의 상승은 정형화된 응대보다 고객이 기대하지 못한 친절함에서 주된 상승요인이 됨

- **매너 있는 태도와 미소로 직원의 방문 친절서비스 체감만족도 향상**
- **사무적인 어투 혹은 평범한 어투의 응대는 친절하다는 느낌을 받을 수 없음**

1) 맞이인사와 마무리 인사는 기본적인 응대 서비스로 이행되어야 함.

▷ 첫 인사말은 첫 이미지를 결정 짓는다

▷ 바쁘더라도 또는 인사할 타이밍이 맞지 않더라도 인사말이 고객에게 전달되어야 한다

▷ 인사말 후, "무엇을 도와드릴까요?" 또는 "어떤 용무 때문에 오셨나요?"등등 고객을 배려하고 적절한 자리로 안내 및 권유 → 정중함이 느껴지는 행위

▷ 상담 마무리 시 진심으로 정감 있는 인사말은 고객에게 여운을 남겨줄 수 있는 부분

2) 밝은 표정과 풍부한 미소가 돋보이는 직원 (고객을 환영하는 느낌의 표정과 미소)

3) 전반적으로 친절하고 정중하게 응대하는 직원

4) 적극적으로 상담을 이끌어가며 최선을 다해 노력하는 직원 (부가적인 안내, 해당 담당자 및 부서 찾아주기 등등)

5) 상담 시 고객을 배려하는 행동 및 멘트

★ 전반적(체감)만족도 향상 POINT < 밝은 표정, 친절한 응대, 적극적인 상담 >

7. CS제언

1) 재미있게 상시적 · 정기적 CS교육 컨텐츠에 노출될 수 있게 함으로써 CS문화구축 및 분위기 조성

♣ 컨텐츠 주제 예시

CS마인드	CS사례	감사/배려/나눔	창조/변화/혁신	신뢰/믿음/성실
1 혹시 이런 인사 하고 계신가요?	6 신칸센의 청소극장	11 고마움을 전하는 바뻥바축	16 관찰에서 관계로	22 오바마의 음료, 어니스트 티
2 인기쟁이가 애용하는 단어	7 춤추는 신호등, 기다림을 즐겁게	12 감사로 스트레스를 리셋하라	17 스포츠의 역사를 바꿔놓은 주인공들	23 에스프레소 이야기
3 우산속에 담긴 배려	8 동전으로 바꿔드릴게요	13 작은 메모지속에 담긴 크나큰 배려	18 사자의 눈	24 '바르게하라' 펀드
4 마중은 세걸음, 배웅은 일곱걸음	9 바삭바삭 포테이토칩	14 은메달리스트	19 부딪힘이 창조로	25 25년 인연의 이유
5 갈림길에 선 고객	10 리츠칼튼의 고객감동 비밀	15 고맙습니다, 사랑합니다	20 사고(accident)에서 사고(thinking)하다	26 200년 전의 약속
			21 100마리째 원숭이 현상	

♣ 컨텐츠 유형/이미지 예시

〈카드뉴스형 컨텐츠〉

〈e-Poster&오디오 컨텐츠〉

♣ 퀴즈 이벤트운영 예시

♣ 마이크로러닝 컨텐츠 운영 방법

❶ 인트라넷 게시판에 화면용 컨텐츠를 올린다

❷ 사내방송으로 오디오용 컨텐츠를 튼다.

❸ 업무준비 하면서 가볍게 보고 듣는다.

2) 고객별 맞춤형 응대 방법

온순한 고객

- 말씨 하나하나 표현에 주의하며 되도록 예의 바르게 응대
- 추가(부가)적인 서비스 제공이 될 수 있도록 상담
- 다른 고객을 대하는 모습도 영향을 줄 수 있으므로 언행에 주의

말하기 좋아하는 고객

- 고객의 이야기를 가로막지 않고 끝까지 경청하는 모습이 중요
- 마무리 시, 고객의 말을 간단히 요약하며 결론을 짓고 끝내는 것이 필요
  단, 고객의 기분이 상하지 않도록 친절을 베푸는 것이 포인트

까다로운 고객

- 정중하고 친절한 응대는 기본!
- 세심한 배려가 필요하며 만약 고객이 잘못을 지적할 경우 반론을 펴지 않고
  '지적해 주셔서 감사합니다' 등으로 받아들이는 자세가 필요

조급한 고객

- 신속하고 시원시원한 응대가 필요!
- 언짢은 내식을 보이거나 원리원칙을 내세우지 않는다
- '글쎄요', '아마' 등의 애매한 표현은 삼가한다

3) 불만 고객 대응의 5단계

1 1단계) 불편에 대한 사과

- 고객의 입장에서 불평하는 것은 당연한 것, 고객의 불편사항에 대해 사과함

2 2단계) 공감 및 경청하기

- 고객의 욕구파악과 진지한 경청은 고객에게 진심을 전달하여 불만을 감소함

3 3단계) 진상조사와 원인 분석

- 고객의 궁금한 사항에 대한 질문을 통해 원인을 정확히 파악함

4 4단계) 신속한 해결과 대안 제시

- 고객의 판단을 기다리기 보다 대안을 신속히 제시

5 5단계) 긍정적 마무리

- 불편을 드린 점에 대해 정중히 사과하고 개선점을 알게 된 것에 감사함 표현

8. 부서별 등급 및 순위

1) 본청

소속	부서	방문품질지수	등급	전체 순위	본청 순위	읍면동 순위
종합		89.9	양호	-	-	-
본청 전체		91.4	우수	-	-	-
본청	정책개발담당관	98.5	매우 우수	1위	1위	-
	건강생활지원센터	97.3	매우 우수	2위	2위	-
	아동복지과	97.0	매우 우수	3위	3위	-
	경로장애인과	96.8	매우 우수	4위	4위	-
	감사위원회	96.5	매우 우수	5위	5위	-
	복지정책과	96.3	매우 우수	6위	6위	-
	기획예산과	96.0	매우 우수	7위	7위	-
	축산과	96.0	매우 우수	7위	7위	-
	행정지원과	95.8	매우 우수	9위	9위	-
	홍보담당관	95.5	매우 우수	10위	10위	-
	주택과	95.5	매우 우수	10위	10위	-
	도시재생과	95.3	매우 우수	12위	12위	-
	여성청소년과	94.8	우수	14위	13위	-
	함열출장소	94.5	우수	15위	14위	-
	위생과	94.3	우수	16위	15위	-
	환경정책과	94.0	우수	17위	16위	-
	교통행정과	94.0	우수	17위	16위	-
	농촌활력과	93.8	우수	19위	18위	-
	늘푸른공원과	93.8	우수	19위	18위	-
	모현시립도서관	93.5	우수	21위	20위	-
	보석박물관	93.5	우수	21위	20위	-
	신성장동력과	93.3	우수	23위	22위	-
	영등시립도서관	93.3	우수	23위	22위	-
	일자리정책과	93.0	우수	26위	24위	-
	농산유통과	93.0	우수	26위	24위	-
	건설과	93.0	우수	26위	24위	-

소속	부서	방문품질지수	등급	전체 순위	본청 순위	읍면동 순위
본청	의회사무국	92.5	우수	30위	27위	-
	왕도역사관	92.5	우수	30위	27위	-
	시민안전과	92.3	우수	32위	29위	-
	기술보급과	92.3	우수	32위	29위	-
	국민생활관	92.3	우수	32위	29위	-
	국가식품클러스터담당관	92.0	우수	35위	32위	-
	농촌지원과	91.3	우수	38위	33위	-
	교육정보과	91.0	우수	39위	34위	-
	도시전략사업과	90.3	우수	43위	35위	-
	도로과	90.0	우수	45위	36위	-
	회계과	89.3	양호	48위	37위	-
	산림과	88.8	양호	50위	38위	-
	체육진흥과	88.5	양호	51위	39위	-
	보건사업과	88.0	양호	53위	40위	-
	징수과	87.8	양호	54위	41위	-
	세무과	87.0	양호	57위	42위	-
	역사문화재과	87.0	양호	57위	42위	-
	미래농업과	87.0	양호	57위	42위	-
	청소자원과	86.8	양호	61위	45위	-
	문화관광산업과	86.0	양호	64위	46위	-
	하수도과	85.8	양호	66위	47위	-
	환경관리과	85.5	양호	67위	48위	-
	차량등록사업소	85.0	양호	68위	49위	-
	종합민원과	84.0	보통	72위	50위	-
	상수도과	83.8	보통	73위	51위	-
	도시개발과	83.5	보통	75위	52위	-
	예술의전당	83.0	보통	76위	53위	-
	보건지원과	82.8	보통	77위	54위	-

8. 부서별 등급 및 순위

2) 읍면동

소속	부서	방문품질지수	등급	전체 순위	본청 순위	읍면동 순위
읍면동 전체		87.1	양호	-	-	-
읍면동	송학동	95.0	매우 우수	13위	-	1위
	모현동	93.3	우수	23위	-	2위
	영등2동	93.0	우수	26위	-	3위
	용안면	92.0	우수	35위	-	4위
	팔봉동	91.8	우수	37위	-	5위
	인화동	90.8	우수	40위	-	6위
	신동	90.8	우수	40위	-	6위
	평화동	90.5	우수	42위	-	8위
	마동	90.3	우수	43위	-	9위
	망성면	89.8	양호	46위	-	10위
	용동면	89.5	양호	47위	-	11위
	삼성동	89.0	양호	49위	-	12위
	영등1동	88.3	양호	52위	-	13위
	함열읍	87.5	양호	55위	-	14위
	중앙동	87.5	양호	55위	-	14위
	웅포면	87.0	양호	57위	-	16위
	성당면	86.3	양호	62위	-	17위
	낭산면	86.3	양호	62위	-	17위
	왕궁면	86.0	양호	64위	-	19위
	삼기면	85.0	양호	68위	-	20위
	어양동	85.0	양호	68위	-	20위
	남중동	84.5	보통	71위	-	22위
	함라면	83.8	보통	73위	-	23위
	춘포면	82.5	보통	78위	-	24위
	금마면	82.3	보통	79위	-	25위
	황등면	81.5	보통	80위	-	26위
	동산동	80.5	보통	81위	-	27위
	오산면	79.8	미흡	82위	-	28위
	여산면	76.8	미흡	83위	-	29위

Part Ⅲ. 부서 분석

본청

홍보담당관
국가식품클러스터담당관
정책개발담당관
기획예산과
세무과
징수과
회계과
교육정보과
행정지원과
일자리정책과
신성장동력과
문화관광산업과
역사문화재과
체육진흥과
복지정책과
경로장애인과
아동복지과
여성청소년과
종합민원과
미래농업과
농촌활력과
농산유통과
축산과
산림과
환경정책과
환경관리과
청소자원과
시민안전과
위생과
늘푸른공원과
도시개발과
도시재생과
도시전략사업과
건설과
주택과
도로과
교통행정과
의회사무국
감사위원회
농촌지원과
기술보급과
보건지원과
보건사업과
건강생활지원센터
상수도과
하수도과
국민생활관
왕도역사관
모현시립도서관
영등시립도서관
차량등록사업소
보석박물관
예술의전당
함열출장소

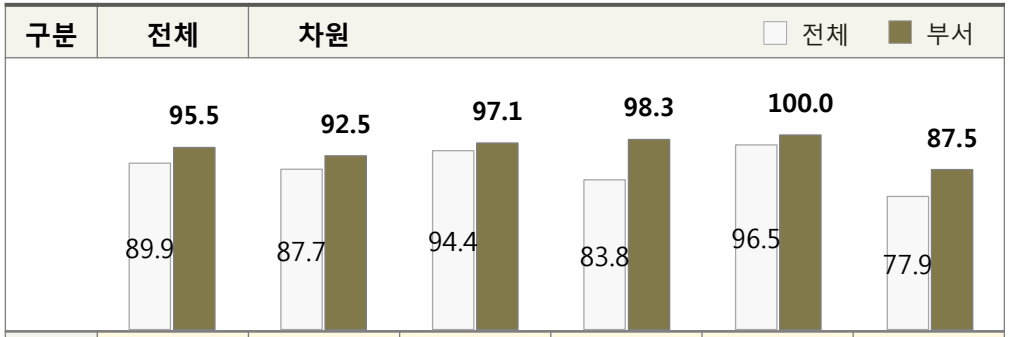
읍·면·동

함열읍
오산면
황등면
함라면
웅포면
성당면
용안면
낭산면
망성면
여산면
금마면
왕궁면
춘포면
삼기면
용동면
중앙동
평화동
인화동
동산동
마동
남중동
모현동
송학동
신동
영등1동
영등2동
어양동
팔봉동
삼성동

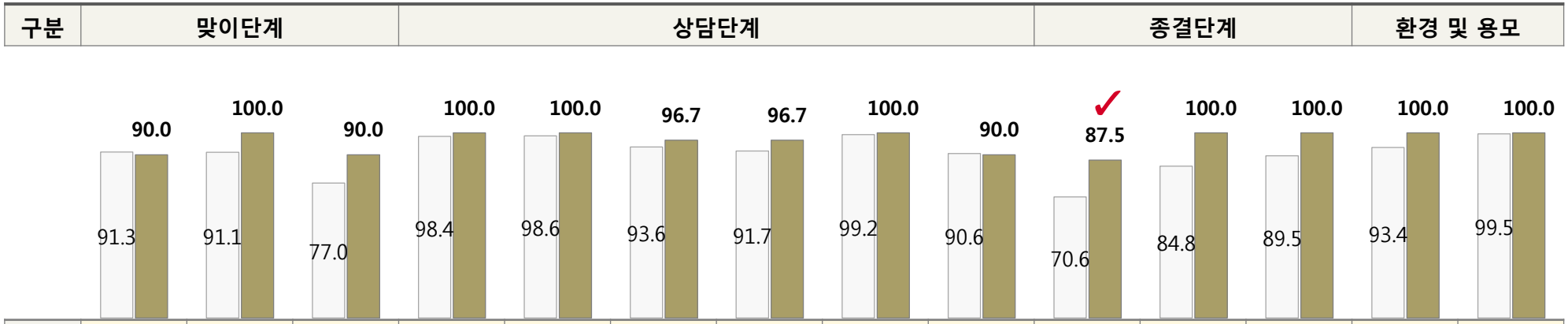
1. 홍보담당관

본청

- **'홍보담당관'** 방문품질지수는 **95.5점**으로 **'매우 우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 5.6점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **10위**, 본청(54개) 內 **10위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'종결'** > **'응대'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	홍보 담당관	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	만족수준
전체대비	▲ 5.6	▲ 4.8	▲ 2.7	▲ 14.5	▲ 3.5	▲ 9.6



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	양호	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▲ 8.9	▲ 13.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▲ 5.0	▲ 0.8	▼ 0.6	▲ **16.9**	▲ 15.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

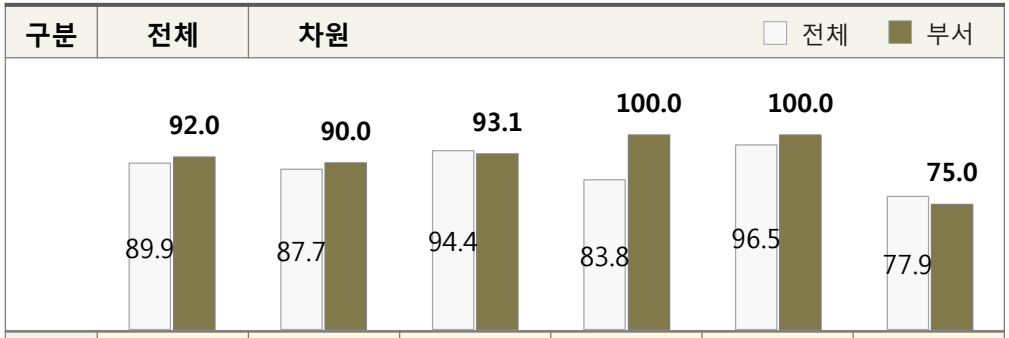
2. 국가식품클러스터담당관

본청

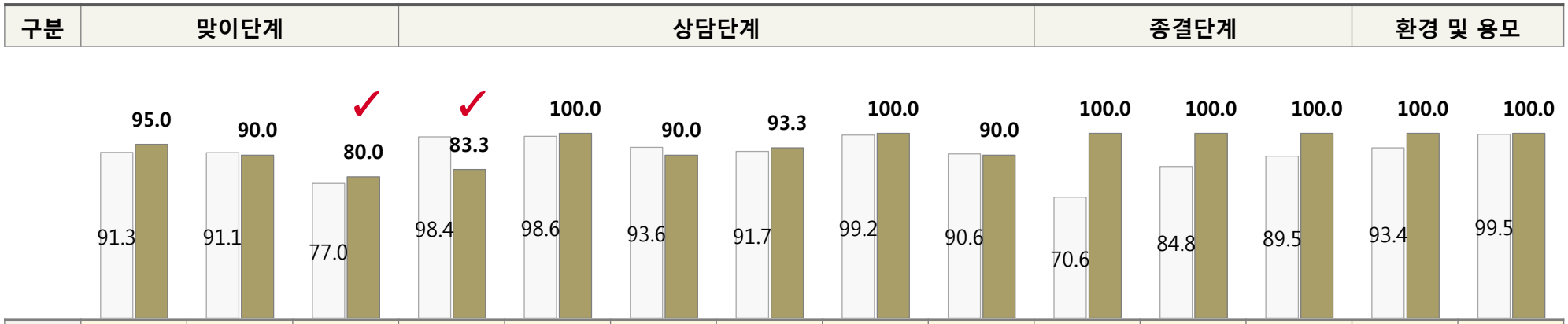
- **'국가식품클러스터담당관'** 방문품질지수는 **92.0점**으로 **'우수'**
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 2.1점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **35위**, 본청(54개) 內 **32위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' = **'종결'** > **'응대'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '말의속도' – 너무 빠르거나 느리지 않게 말하기



구분	국가식품클러스터담당관	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	우수	우수	매우 우수	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▲ 2.1	▲ 2.3	▼ 1.3	▲ 16.2	▲ 3.5	▼ 2.9



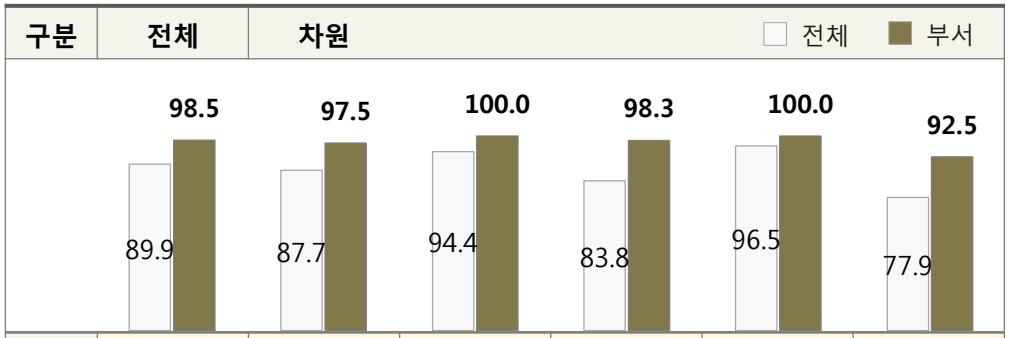
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	우수	보통	보통	매우 우수	우수	우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▼ 1.1	▲ 3.0	▼ 15.1	▲ 1.4	▼ 3.6	▲ 1.6	▲ 0.8	▼ 0.6	▲ **29.4**	▲ 15.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

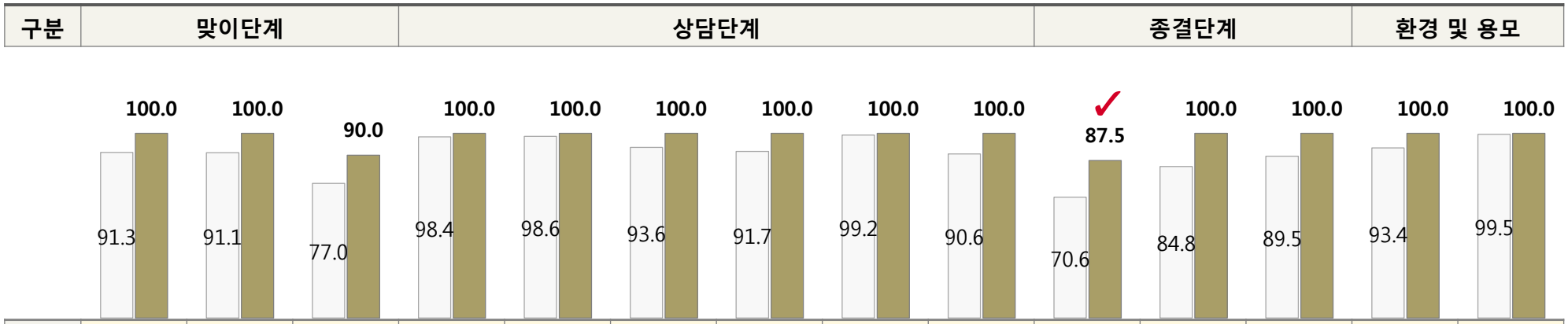
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

3. 정책개발담당관

- **'정책개발담당관'** 방문품질지수는 **98.5점**으로 **'매우 우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 8.6점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **1위**, 본청(54개) 內 **1위**로 상위권
- 단계 : '환경 및 용모' = **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	정책개발 담당관	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 만족
전체대비	▲ 8.6	▲ 9.8	▲ 5.6	▲ 14.5	▲ 3.5	▲ 14.6



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	양호	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 8.7	▲ 8.9	▲ 13.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 6.4	▲ 8.3	▲ 0.8	▲ 9.4	**▲ 16.9**	▲ 15.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

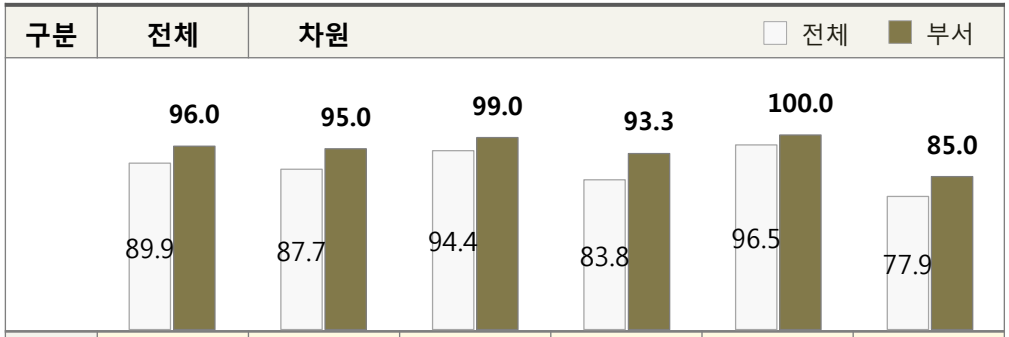
4. 기획예산과

본청

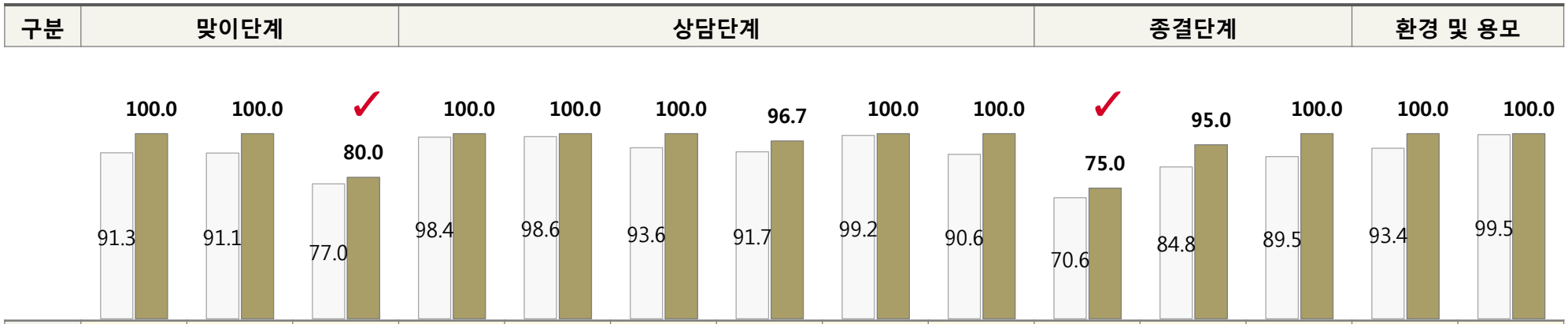
- **'기획예산과'** 방문품질지수는 **96.0점**으로 **'매우 우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 6.1점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **7위**, 본청(54개) 內 **7위**로 상위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '배웅태도'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	기획예산과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	만족수준
전체대비	▲ 6.1	▲ 7.3	▲ 4.6	▲ 9.5	▲ 3.5	▲ 7.1



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	매우 우수	보통	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	미흡	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 8.7	▲ 8.9	▲ 3.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 6.4	▲ 5.0	▲ 0.8	▲ 9.4	▲ 4.4	▲ 10.2	**▲ 10.5**	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

5. 세무과

- **'세무과'** 방문품질지수는 **87.0점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 2.9점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **57위**, 본청(54개) 內 **42위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '표정'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

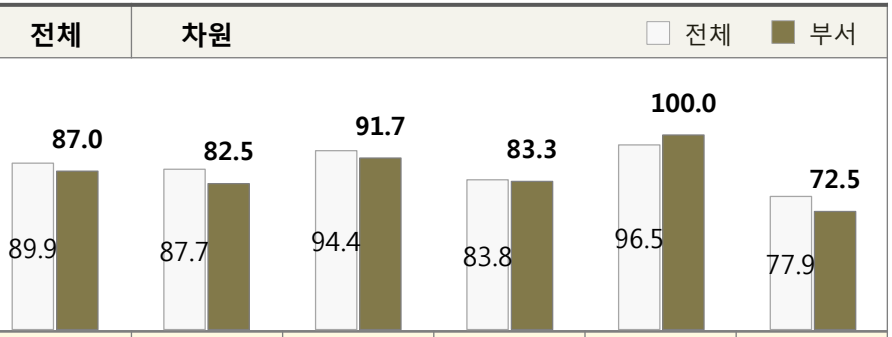
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시

  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

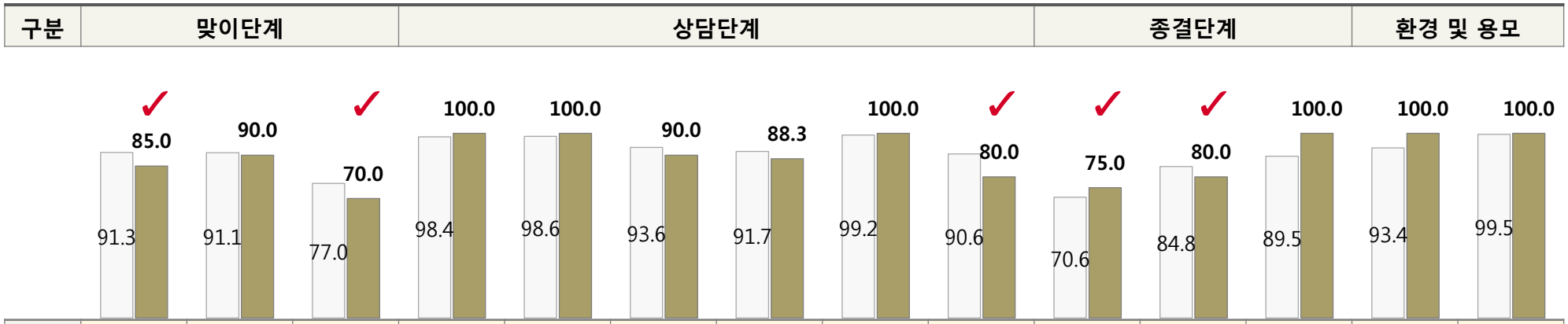
  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시

  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시



구분	세무과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	보통	우수	보통	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▼ 2.9	▼ 5.2	▼ 2.7	▼ 0.5	▲ 3.5	▼ 5.4



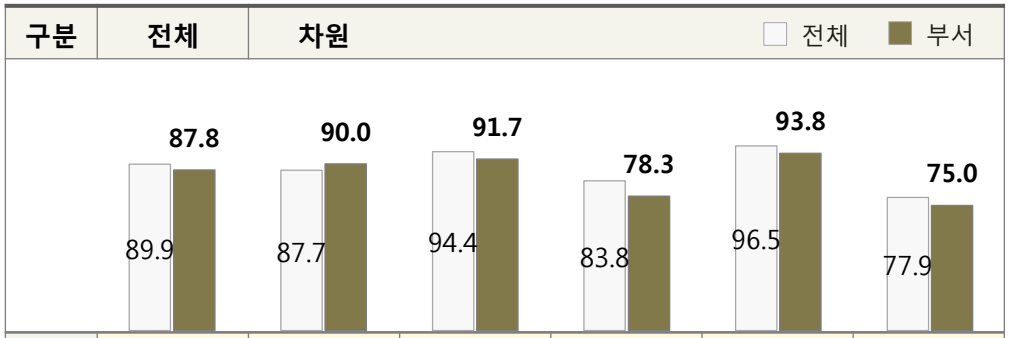
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	우수	미흡	매우 우수	매우 우수	우수	양호	매우 우수	보통	미흡	보통	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▼ 1.1	▼ 7.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 3.6	▼ 3.4	▲ 0.8	▼ **10.6**	▲ 4.4	▼ 4.8	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

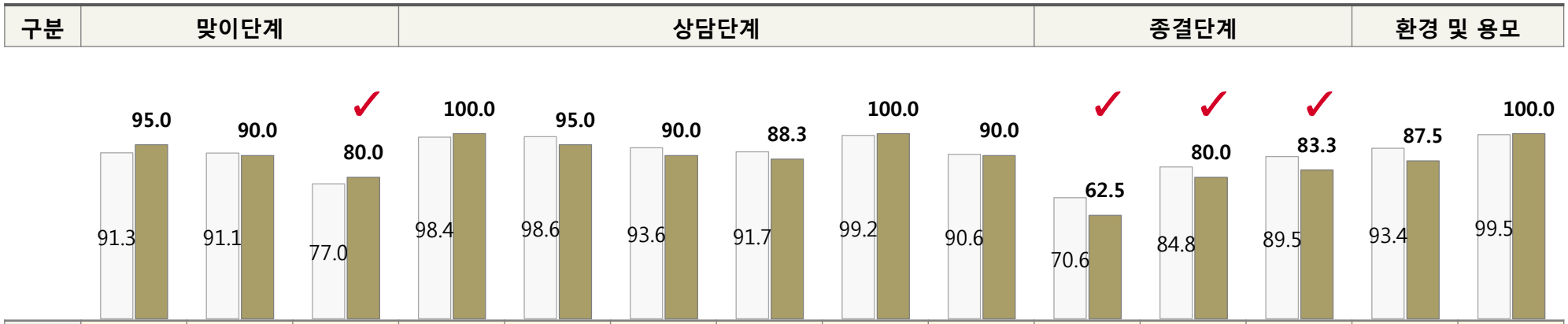
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

6. 징수과

- **'징수과'** 방문품질지수는 **87.8점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 2.1점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **54위**, 본청(54개) 內 **41위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	징수과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	우수	우수	미흡	우수	대체로 만족
전체대비	▼ 2.1	▲ 2.3	▼ 2.7	▼ 5.5	▼ 2.7	▼ 2.9



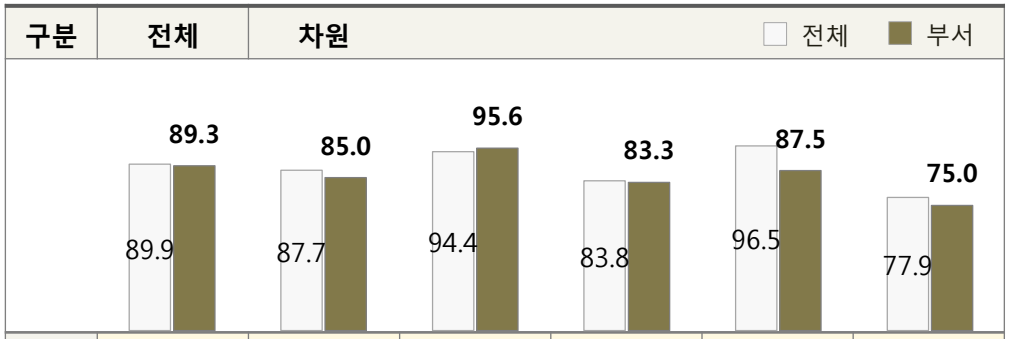
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	우수	보통	매우 우수	매우 우수	우수	양호	매우 우수	우수	불량	보통	보통	양호	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▼ 1.1	▲ 3.0	▲ 1.6	▼ 3.6	▼ 3.6	▼ 3.4	▲ 0.8	▼ 0.6	▼ **8.1**	▼ 4.8	▼ 6.2	▼ 5.9	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

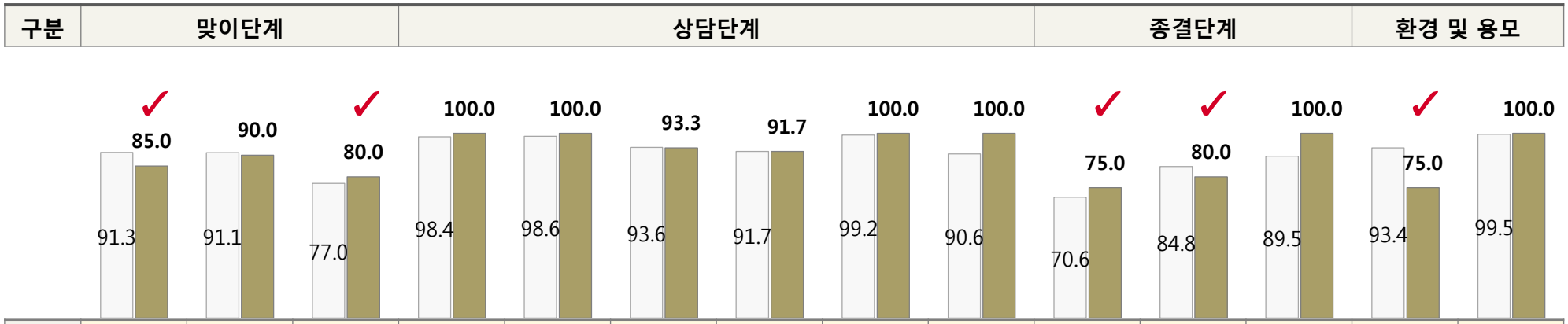
7. 회계과

본청

- **'회계과'** 방문품질지수는 **89.3점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 0.6점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **48위**, 본청(54개) 內 **37위**로 중위권
- 단계 : **'응대'** > '환경 및 용모' > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '환경'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '환경' – 실내·외 정리정돈



구분	회계과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	양호	매우 우수	보통	양호	대체로 만족
전체대비	▼ 0.6	▼ 2.7	▲ 1.2	▼ 0.5	▼ 9.0	▼ 2.9



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	우수	보통	매우 우수	매우 우수	우수	우수	매우 우수	매우 우수	미흡	보통	매우 우수	미흡	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▼ 1.1	▲ 3.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 0.3	-	▲ 0.8	▲ 9.4	▲ 4.4	▼ 4.8	▲ 10.5	**▼ 18.4**	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

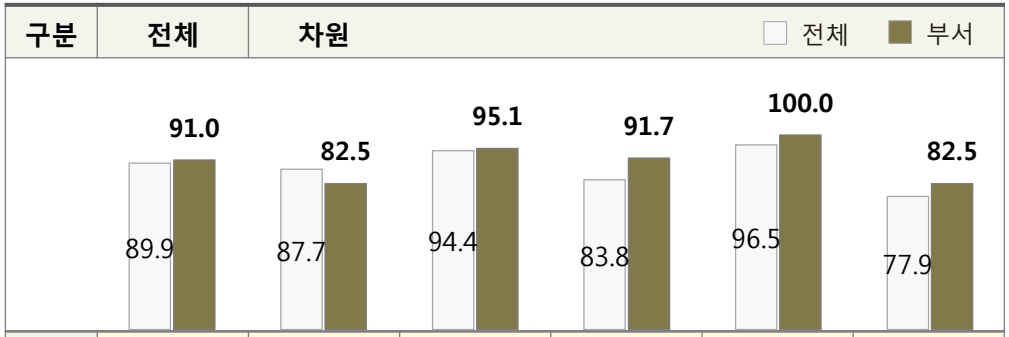
8. 교육정보과

본청

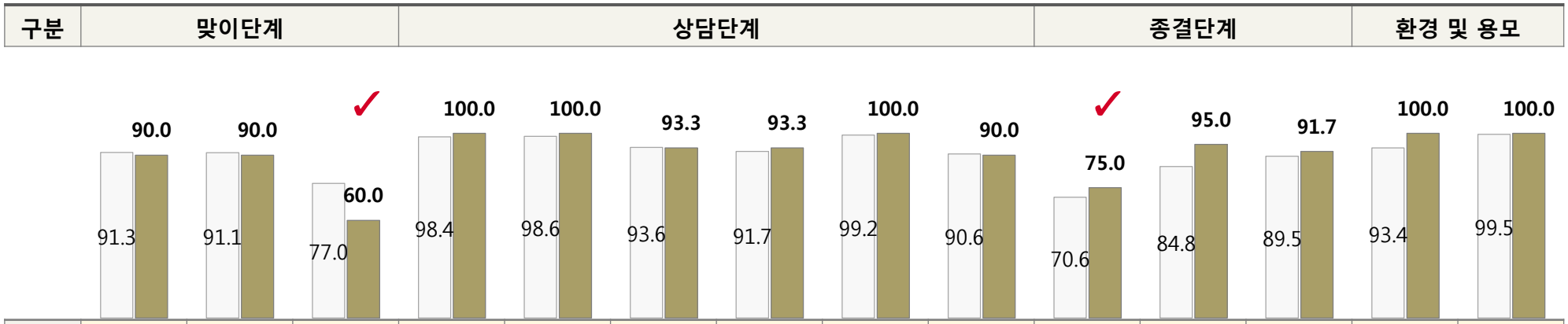
- **'교육정보과'** 방문품질지수는 **91.0점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 1.1점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **39위**, 본청(54개) 內 **34위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '자리권유'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	교육정보과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	보통	매우 우수	우수	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▲ 1.1	▼ 5.2	▲ 0.7	▲ 7.9	▲ 3.5	▲ 4.6



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	우수	불량	매우 우수	매우 우수	우수	우수	매우 우수	우수	미흡	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▼ 1.1	▼ **17.0**	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 0.3	▲ 1.6	▲ 0.8	▼ 0.6	▲ 4.4	▲ 10.2	▲ 2.2	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

9. 행정지원과

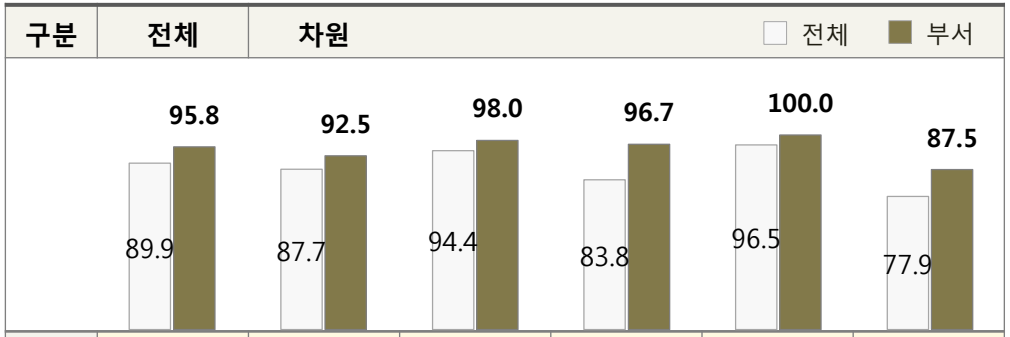
본청

- **'행정지원과'** 방문품질지수는 **95.8점**으로 **'매우 우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 5.9점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **9위**, 본청(54개) 內 **9위**로 상위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '배웅인사'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

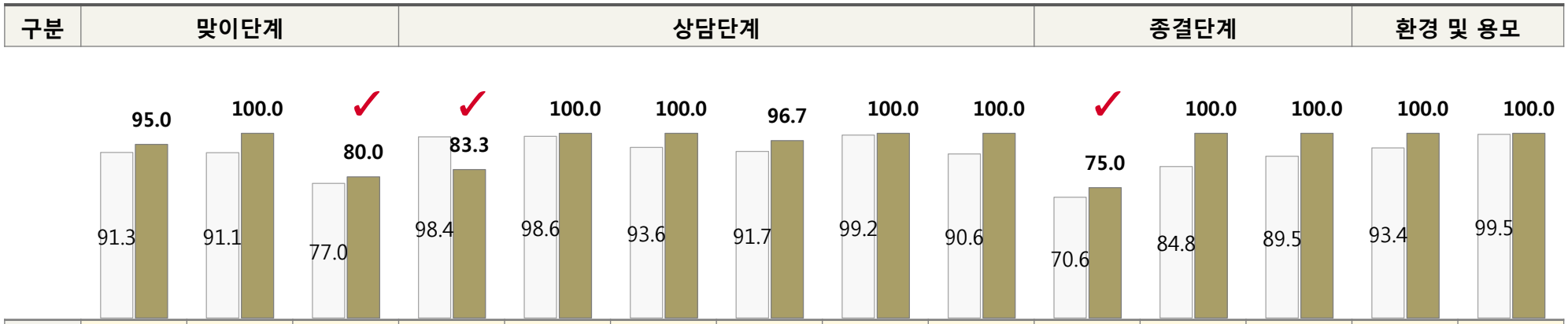
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '말의속도' – 너무 빠르거나 느리지 않게 말하기

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	행정지원과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	만족수준
전체대비	▲ 5.9	▲ 4.8	▲ 3.6	▲ 12.9	▲ 3.5	▲ 9.6



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	매우 우수	보통	보통	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	미흡	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▲ 8.9	▲ 3.0	▼ 15.1	▲ 1.4	▲ 6.4	▲ 5.0	▲ 0.8	▲ 9.4	▲ 4.4	▲ **15.2**	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

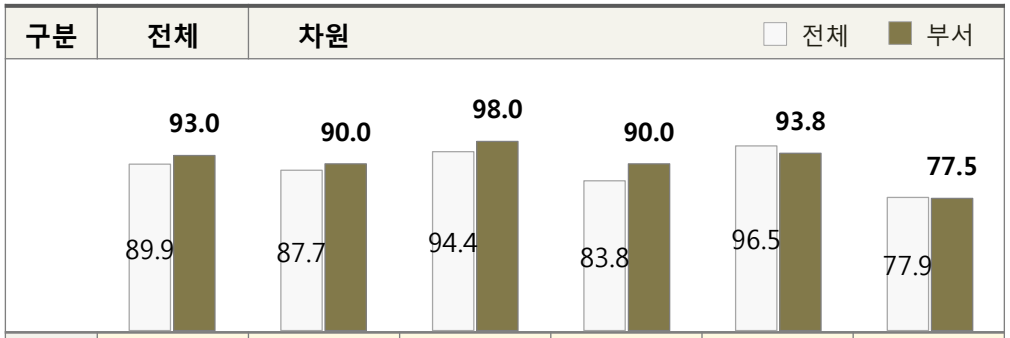
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

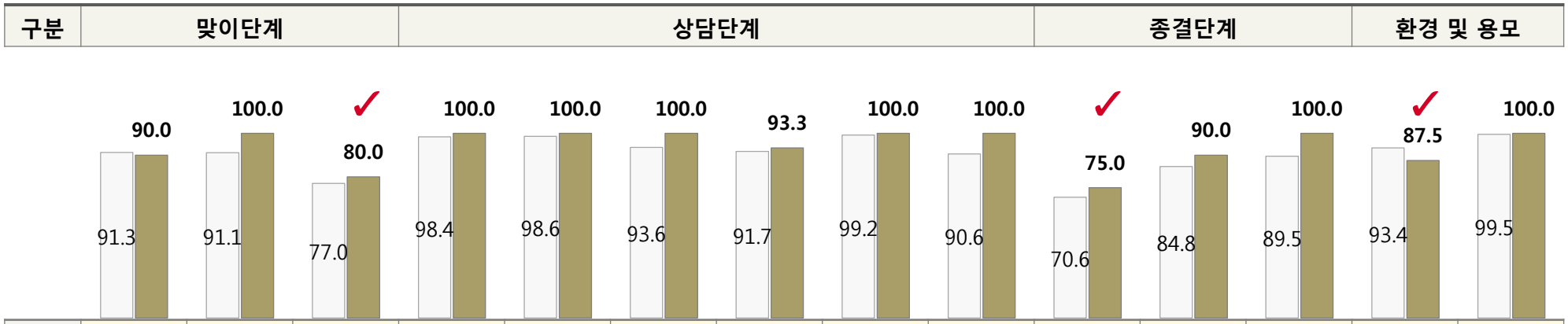
10. 일자리정책과

본청

- **'일자리정책과'** 방문품질지수는 **93.0점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 3.1점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **26위**, 본청(54개) 內 **24위**로 중위권
- 단계 : **'응대'** > '환경 및 용모' > **'맞이'** = **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '배웅태도'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '환경' – 실내·외 정리정돈



구분	일자리 정책과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	우수	매우 우수	우수	우수	대체로 만족
전체대비	▲ 3.1	▲ 2.3	▲ 3.6	▲ 6.2	▼ 2.7	▼ 0.4



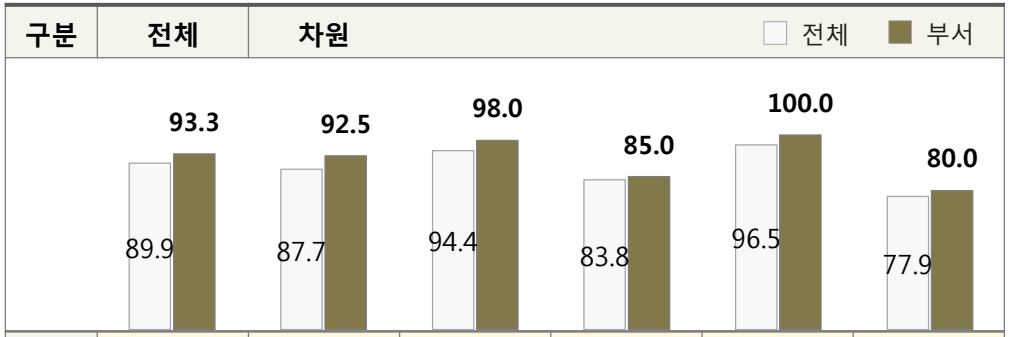
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	매우 우수	보통	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	미흡	우수	매우 우수	양호	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▲ 8.9	▲ 3.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 6.4	▲ 1.6	▲ 0.8	▲ 9.4	▲ 4.4	▲ 5.2	▲ **10.5**	▼ 5.9	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

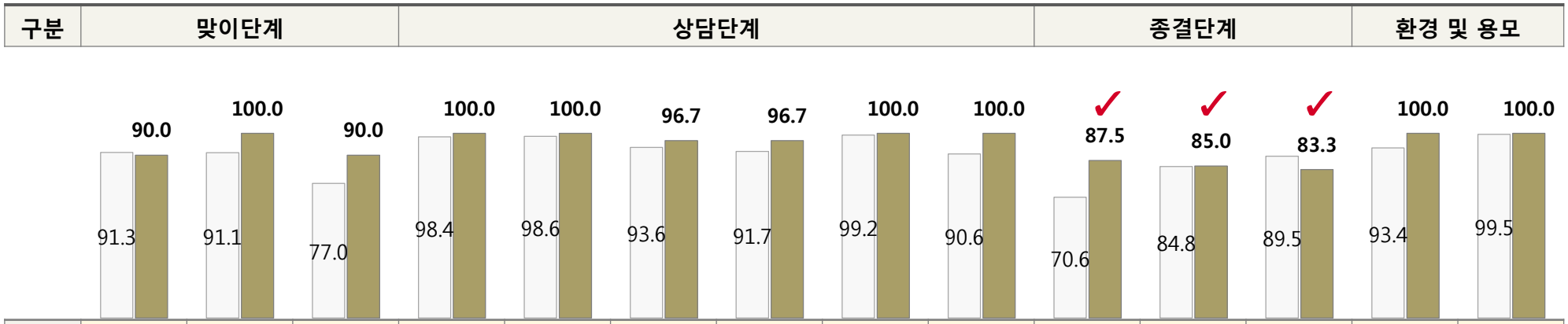
11. 신성장동력과

본청

- **'신성장동력과'** 방문품질지수는 **93.3점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 3.4점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **23위**, 본청(54개) 內 **22위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	신성장동력과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	우수	매우 우수	양호	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▲ 3.4	▲ 4.8	▲ 3.6	▲ 1.2	▲ 3.5	▲ 2.1



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	양호	양호	보통	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▲ 8.9	▲ 13.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▲ 5.0	▲ 0.8	▲ 9.4	**▲ 16.9**	▲ 0.2	▼ 6.2	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

12. 문화관광산업과

본청

- **'문화관광산업과'** 방문품질지수는 **86.0점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 3.9점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **64위**, 본청(54개) 內 **46위**로 하위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'맞이'** > **'응대'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '배웅태도'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

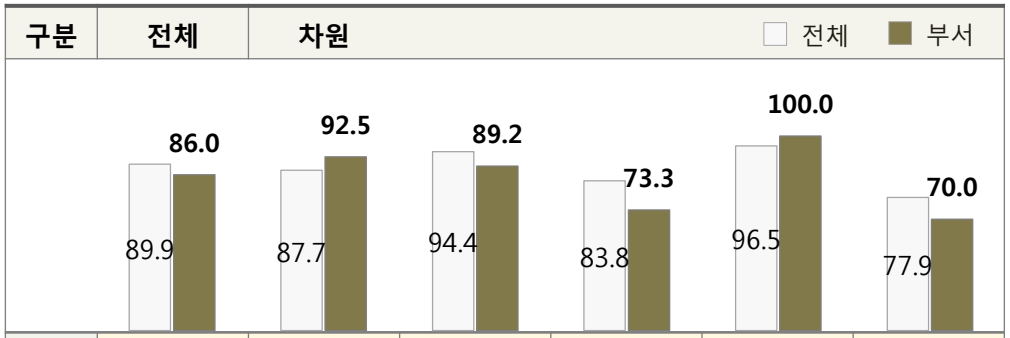
  '경청태도' – 문의내용 경청 및 적절한 공감표현 실시

  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정

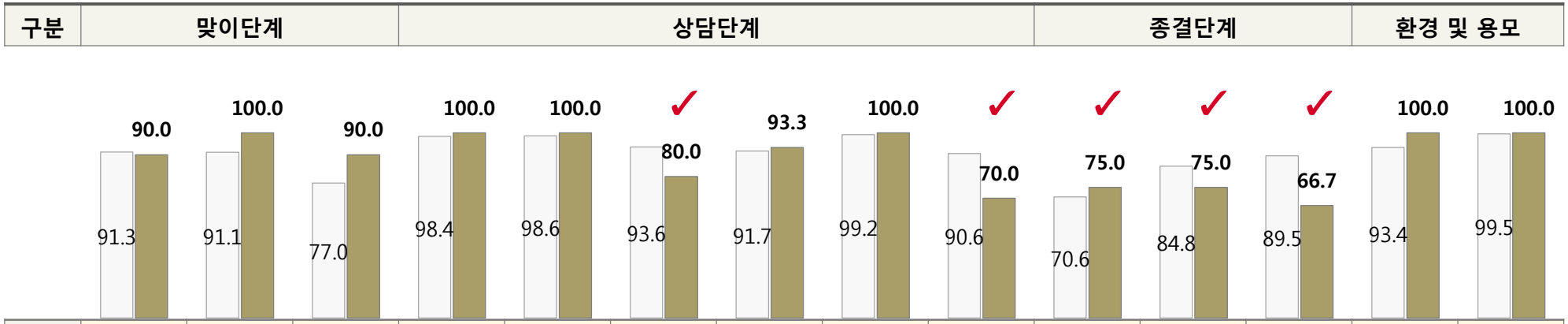
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시

  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시

  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	문화관광산업과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	우수	양호	미흡	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▼ 3.9	▲ 4.8	▼ 5.2	▼ 10.5	▲ 3.5	▼ 7.9



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	보통	우수	매우 우수	미흡	미흡	미흡	불량	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▲ 8.9	▲ 13.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 13.6	▲ 1.6	▲ 0.8	▼ 20.6	▲ 4.4	▼ 9.8	▼ **22.8**	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

13. 역사문화재과

본청

- **'역사문화재과'** 방문품질지수는 **87.0점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 2.9점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **57위**, 본청(54개) 內 **42위**로 중위권
- 단계 : **'응대'** > **'맞이'** > '환경 및 용모' > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '배웅태도'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

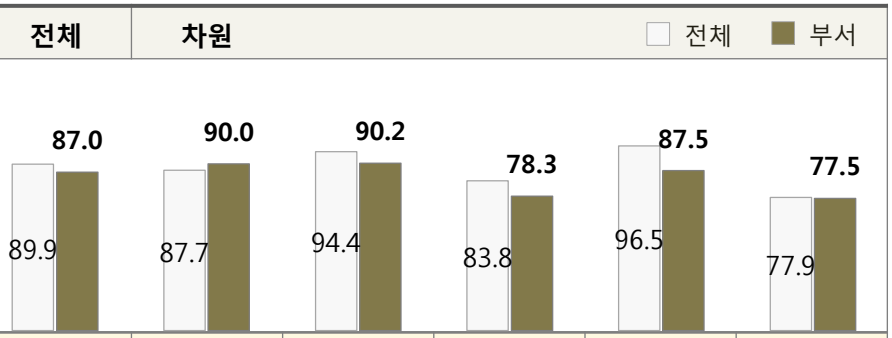
  '맞이태도' – 정중한 태도로 방문목적 확인하기

  '설명태도' – 적극적인 태도로 충분한 안내 및 부가 안내

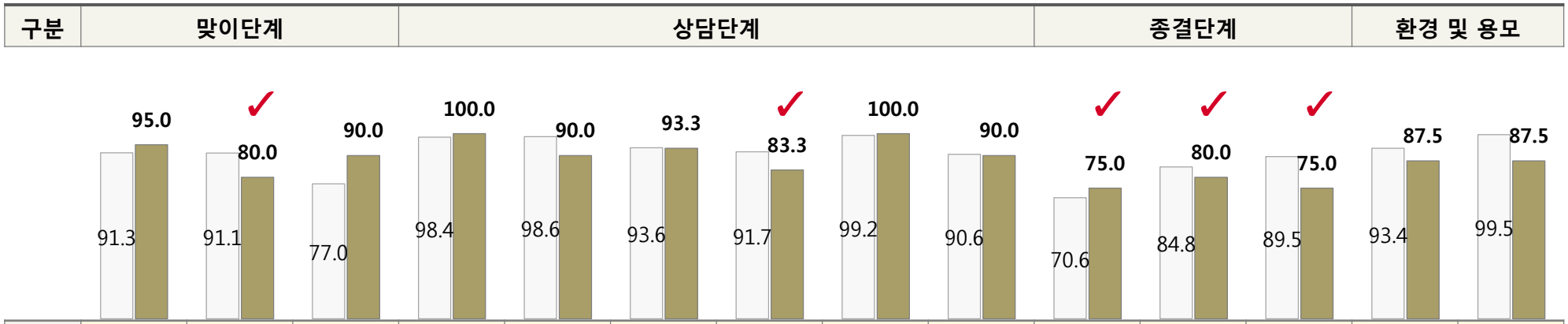
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시

  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시

  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	역사 문화재과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	우수	우수	미흡	양호	대체로 만족
전체대비	▼ 2.9	▲ 2.3	▼ 4.2	▼ 5.5	▼ 9.0	▼ 0.4



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	보통	우수	매우 우수	우수	우수	보통	매우 우수	우수	미흡	보통	미흡	양호	양호
전체대비	▲ 3.7	▼ 11.1	▲ 13.0	▲ 1.6	▼ 8.6	▼ 0.3	▼ 8.4	▲ 0.8	▼ 0.6	▲ 4.4	▼ 4.8	▼ **14.5**	▼ 5.9	▼ 12.0

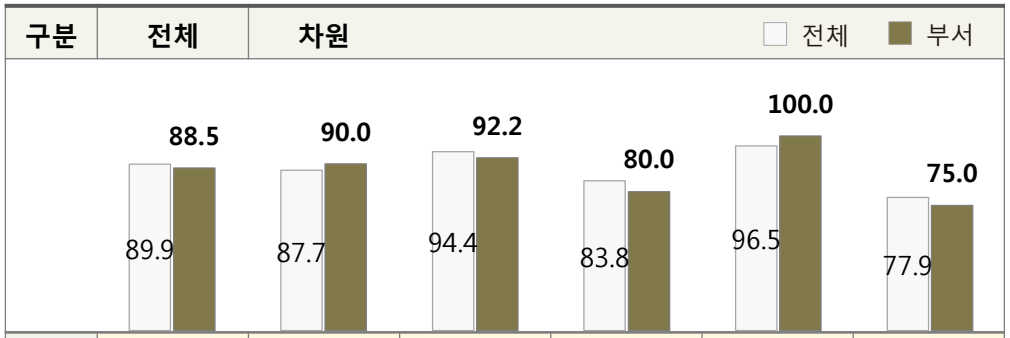
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

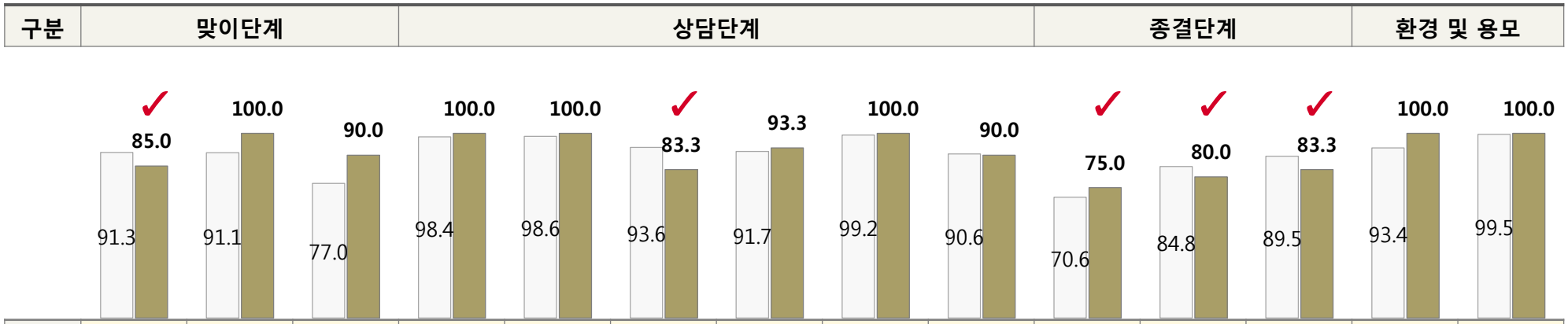
14. 체육진흥과

본청

- **'체육진흥과'** 방문품질지수는 **88.5점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 1.4점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **51위**, 본청(54개) 內 **39위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '자리권유'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시
  '경청태도' – 문의내용 경청 및 적절한 공강표현 실시
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	체육진흥과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	우수	우수	보통	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▼ 1.4	▲ 2.3	▼ 2.2	▼ 3.8	▲ 3.5	▼ 2.9



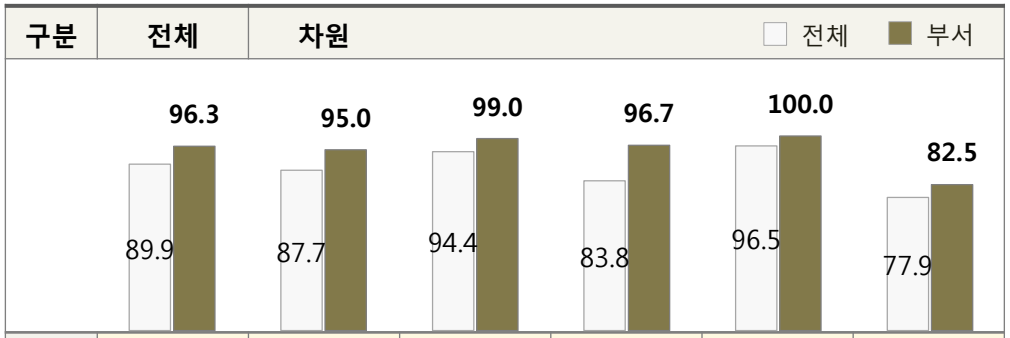
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	보통	우수	매우 우수	우수	미흡	보통	보통	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▲ 8.9	▲ **13.0**	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 10.3	▲ 1.6	▲ 0.8	▼ 0.6	▲ 4.4	▼ 4.8	▼ 6.2	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

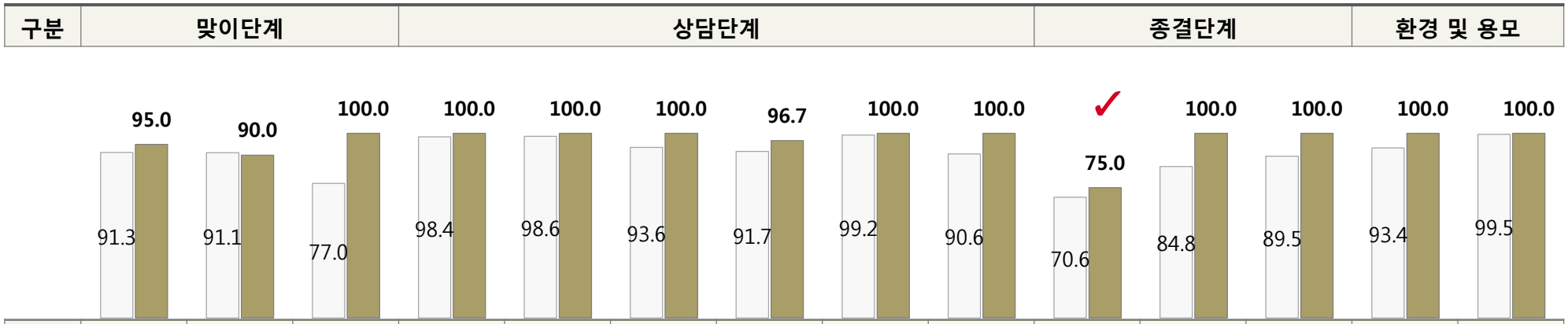
15. 복지정책과

본청

- **'복지정책과'** 방문품질지수는 **96.3점**으로 **'매우 우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 6.4점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **6위**, 본청(54개) 內 **6위**로 상위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '자리권유'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	복지정책과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▲ 6.4	▲ 7.3	▲ 4.6	▲ 12.9	▲ 3.5	▲ 4.6



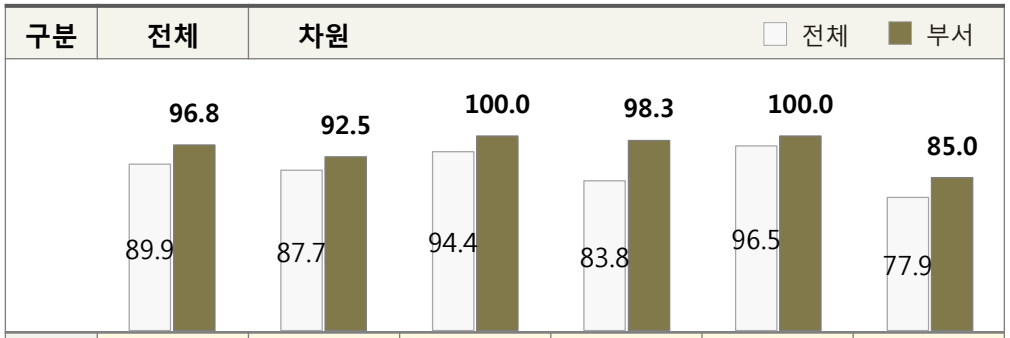
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	미흡	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▼ 1.1	▲ **23.0**	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 6.4	▲ 5.0	▲ 0.8	▲ 9.4	▲ 4.4	▲ 15.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

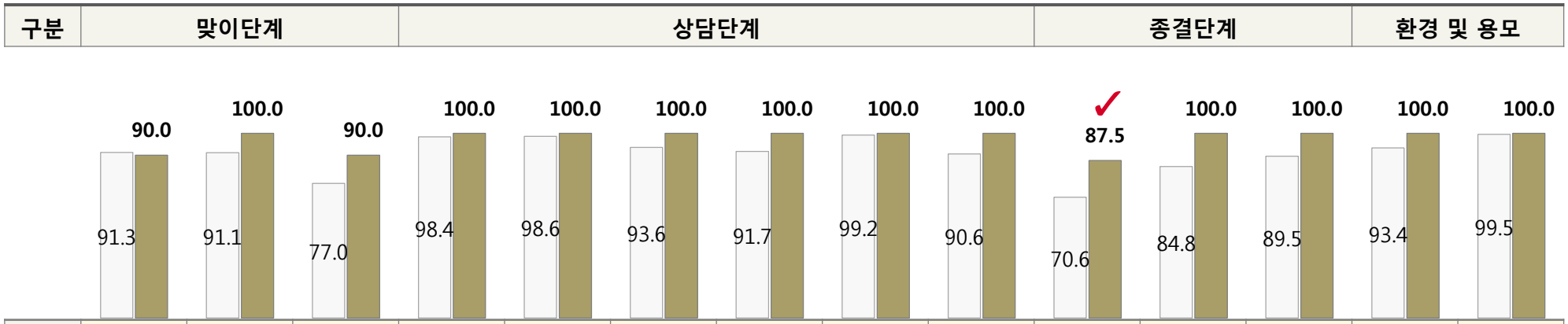
16. 경로장애인과

본청

- **'경로장애인과'** 방문품질지수는 **96.8점**으로 **'매우 우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 6.9점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **4위**, 본청(54개) 內 **4위**로 상위권
- 단계 : '환경 및 용모' = **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	경로 장애인과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	만족수준
전체대비	▲ 6.9	▲ 4.8	▲ 5.6	▲ 14.5	▲ 3.5	▲ 7.1



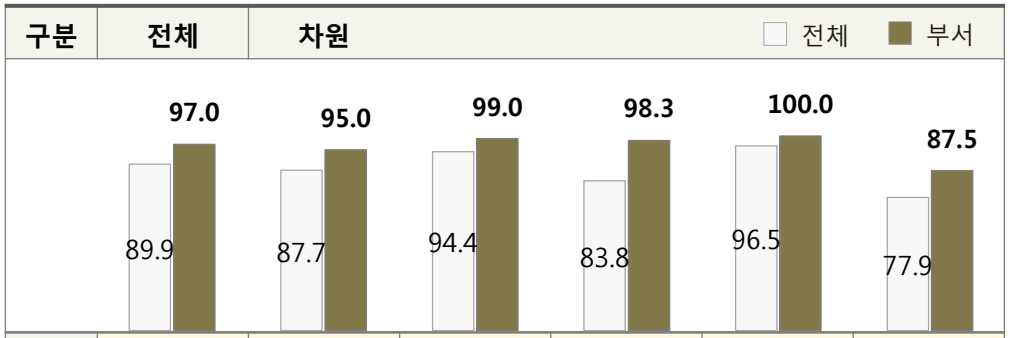
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	양호	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▲ 8.9	▲ 13.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 6.4	▲ 8.3	▲ 0.8	▲ 9.4	**▲ 16.9**	▲ 15.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

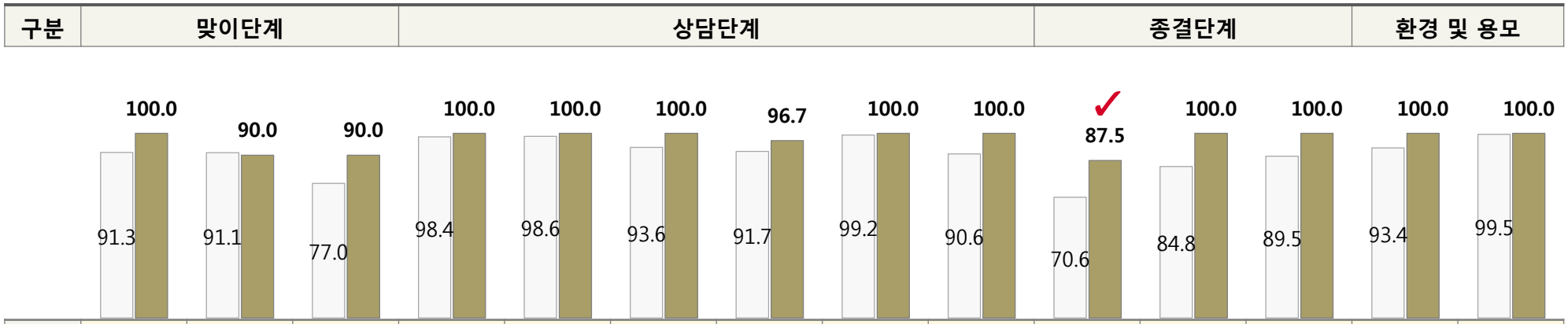
17. 아동복지과

본청

- **'아동복지과'** 방문품질지수는 **97.0점**으로 **'매우 우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 7.1점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **3위**, 본청(54개) 內 **3위**로 상위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	아동복지과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	만족수준
전체대비	▲ 7.1	▲ 7.3	▲ 4.6	▲ 14.5	▲ 3.5	▲ 9.6



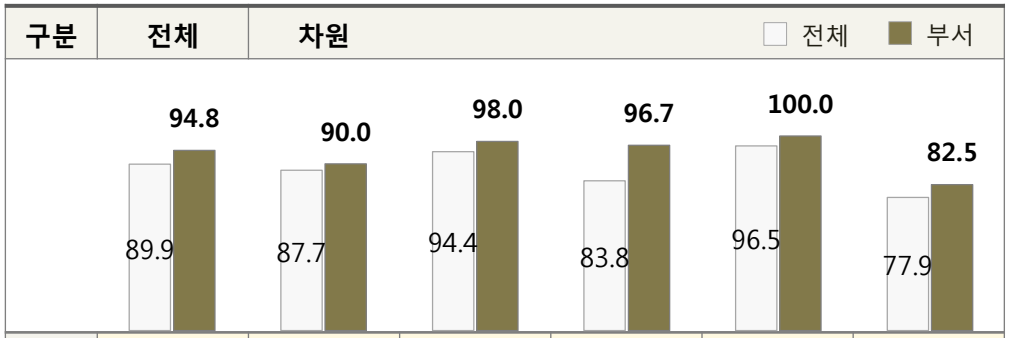
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	양호	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 8.7	▼ 1.1	▲ 13.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 6.4	▲ 5.0	▲ 0.8	▲ 9.4	**▲ 16.9**	▲ 15.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

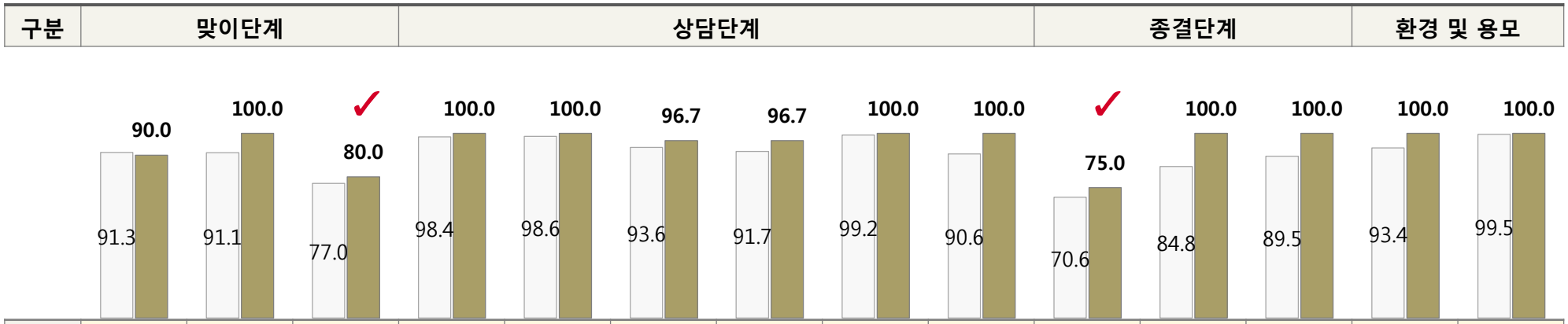
18. 여성청소년과

본청

- **'여성청소년과'** 방문품질지수는 **94.8점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 4.9점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **14위**, 본청(54개) 內 **13위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '배웅인사'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	여성청소년과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▲ 4.9	▲ 2.3	▲ 3.6	▲ 12.9	▲ 3.5	▲ 4.6



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	매우 우수	보통	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	미흡	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▲ 8.9	▲ 3.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▲ 5.0	▲ 0.8	▲ 9.4	▲ 4.4	▲ **15.2**	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

19. 종합민원과

본청

- **'종합민원과'** 방문품질지수는 **84.0점**으로 **'보통'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 5.9점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **72위**, 본청(54개) 內 **50위**로 하위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '자리권유'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

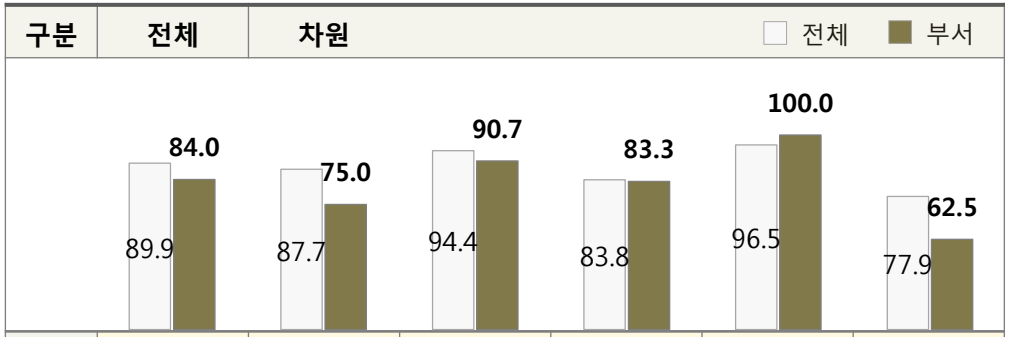
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시

  '맞이태도' – 정중한 태도로 방문목적 확인하기

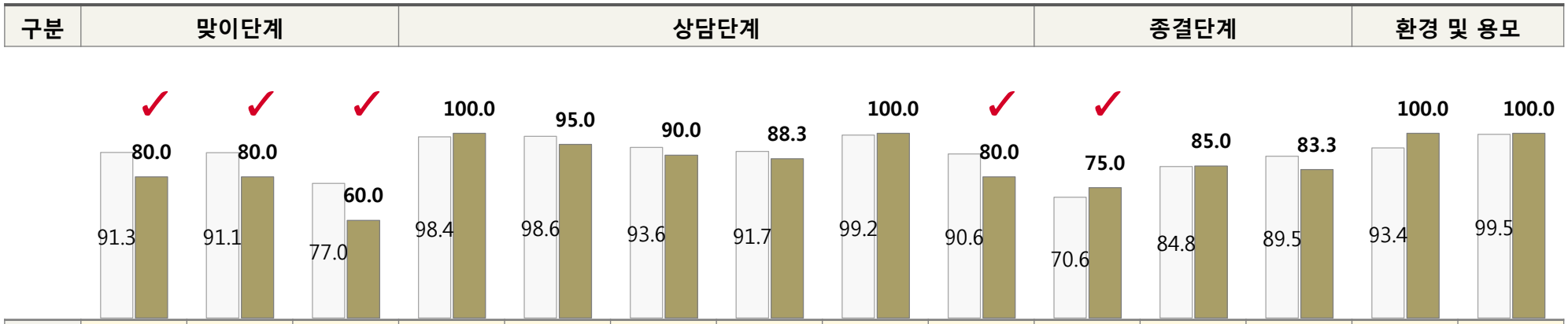
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	종합민원과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	보통	미흡	우수	보통	매우 우수	미흡수준
전체대비	▼ 5.9	▼ 12.7	▼ 3.7	▼ 0.5	▲ 3.5	▼ 15.4



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	보통	보통	불량	매우 우수	매우 우수	우수	양호	매우 우수	보통	미흡	양호	보통	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 11.3	▼ 11.1	▼ 17.0	▲ 1.6	▼ 3.6	▼ 3.6	▼ 3.4	▲ 0.8	▼ 10.6	▲ 4.4	▲ 0.2	▼ 6.2	▲ 6.6	▲ 0.5

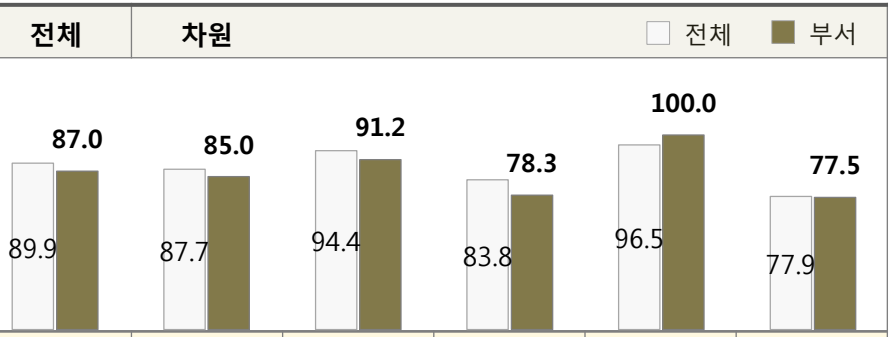
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

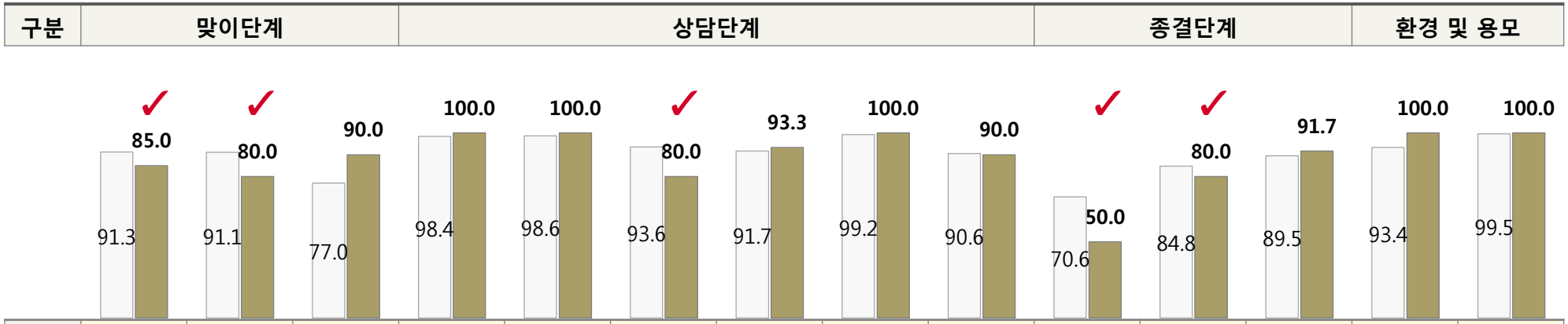
20. 미래농업과

본청

- **'미래농업과'** 방문품질지수는 **87.0점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 2.9점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **57위**, 본청(54개) 內 **42위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시
  '맞이태도' – 정중한 태도로 방문목적 확인하기
  '경청태도' – 문의내용 경청 및 적절한 공감표현 실시
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시



구분	미래농업과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	양호	우수	미흡	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▼ 2.9	▼ 2.7	▼ 3.2	▼ 5.5	▲ 3.5	▼ 0.4



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	보통	우수	매우 우수	매우 우수	보통	우수	매우 우수	우수	매우 불량	보통	우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▼ 11.1	▲ 13.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 13.6	▲ 1.6	▲ 0.8	▼ 0.6	▼ **20.6**	▼ 4.8	▲ 2.2	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

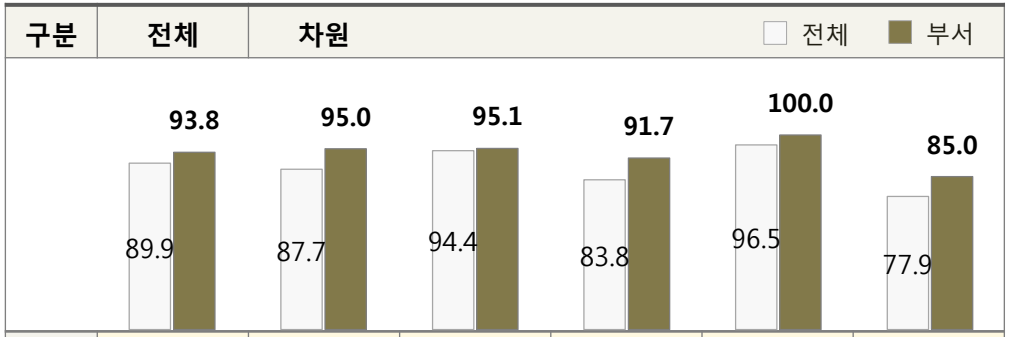
21. 농촌활력과

본청

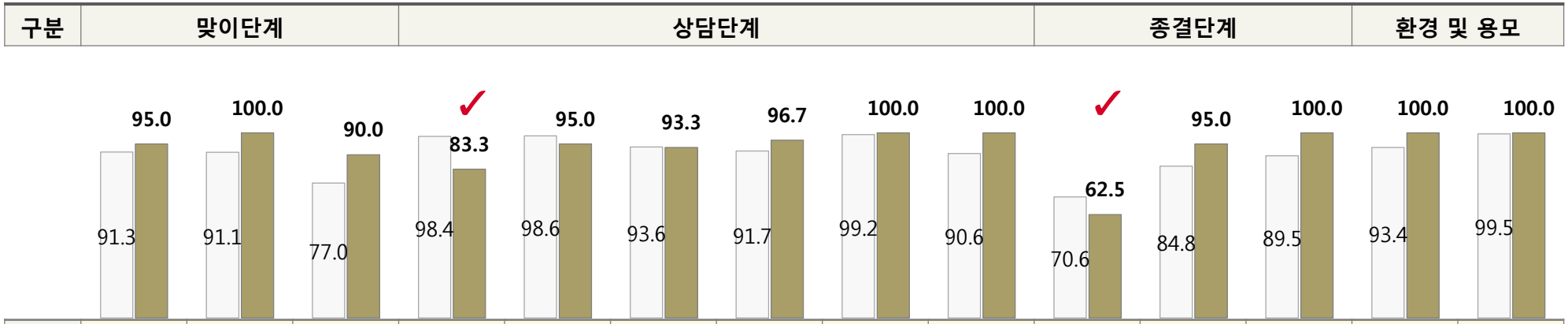
- **'농촌활력과'** 방문품질지수는 **93.8점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 3.9점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **19위**, 본청(54개) 內 **18위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '말의속도'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

  '말의속도' – 너무 빠르거나 느리지 않게 말하기

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	농촌활력과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	만족수준
전체대비	▲ 3.9	▲ 7.3	▲ 0.7	▲ 7.9	▲ 3.5	▲ 7.1



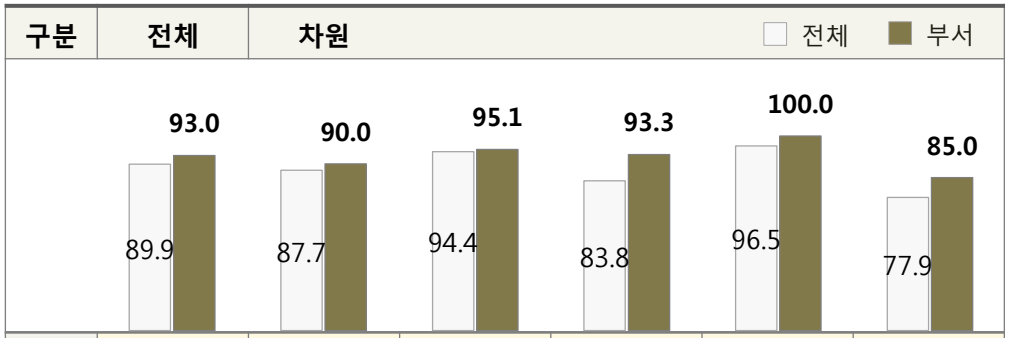
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	매우 우수	우수	보통	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	불량	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▲ 8.9	▲ 13.0	▼ **15.1**	▼ 3.6	▼ 0.3	▲ 5.0	▲ 0.8	▲ 9.4	▼ 8.1	▲ 10.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

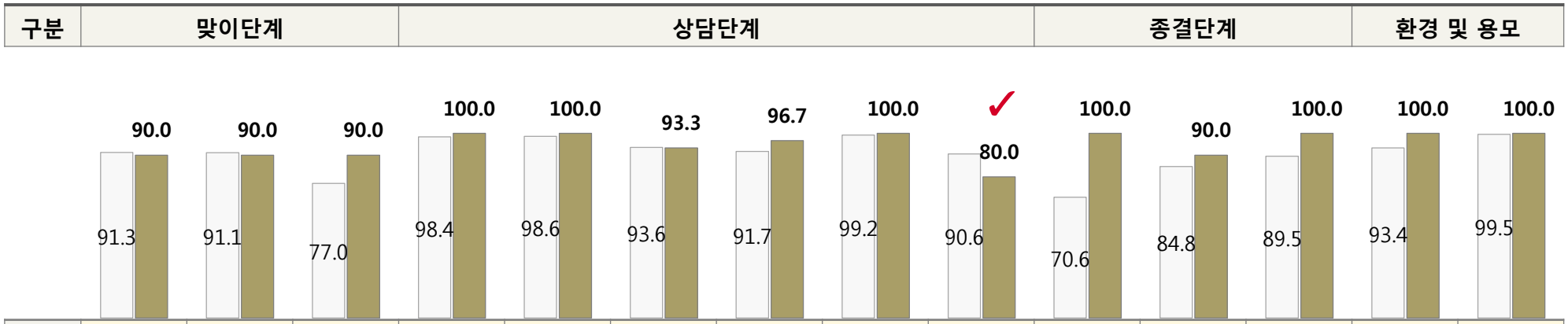
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

22. 농산유통과

- **'농산유통과'** 방문품질지수는 **93.0점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 3.1점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **26위**, 본청(54개) 內 **24위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대' > '종결' > '맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정



구분	농산유통과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	우수	매우 우수	우수	매우 우수	만족수준
전체대비	▲ 3.1	▲ 2.3	▲ 0.7	▲ 9.5	▲ 3.5	▲ 7.1



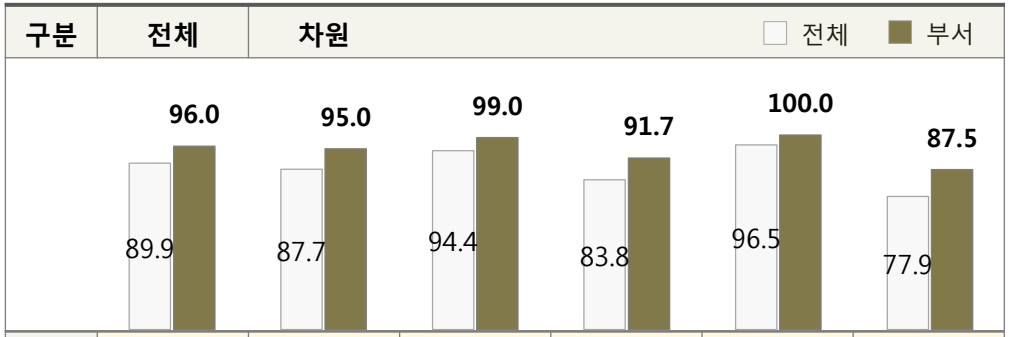
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	우수	우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	보통	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▼ 1.1	▲ 13.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 0.3	▲ 5.0	▲ 0.8	▼ 10.6	▲ **29.4**	▲ 5.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

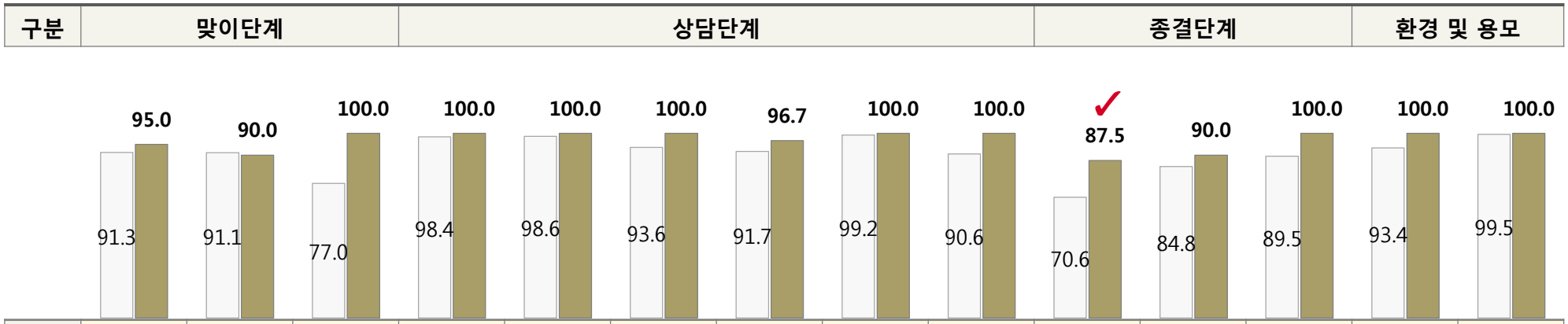
23. 축산과

본청

- **'축산과'** 방문품질지수는 **96.0점**으로 **'매우 우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 6.1점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **7위**, 본청(54개) 內 **7위**로 상위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '자리권유'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	축산과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	만족수준
전체대비	▲ 6.1	▲ 7.3	▲ 4.6	▲ 7.9	▲ 3.5	▲ 9.6



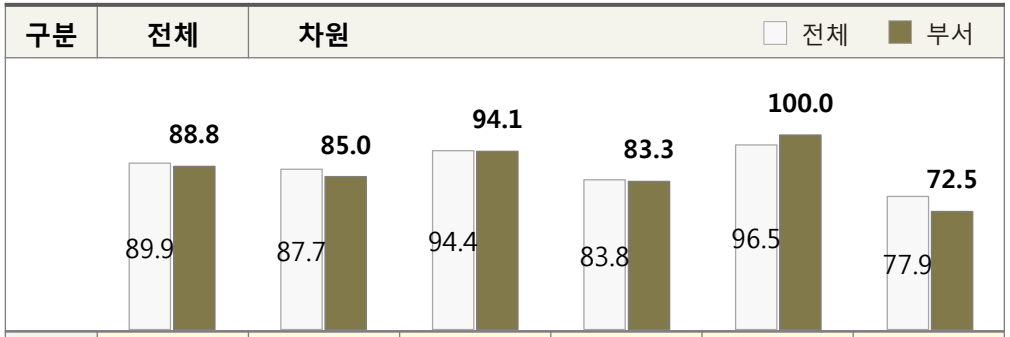
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	양호	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▼ 1.1	▲ **23.0**	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 6.4	▲ 5.0	▲ 0.8	▲ 9.4	▲ 16.9	▲ 5.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

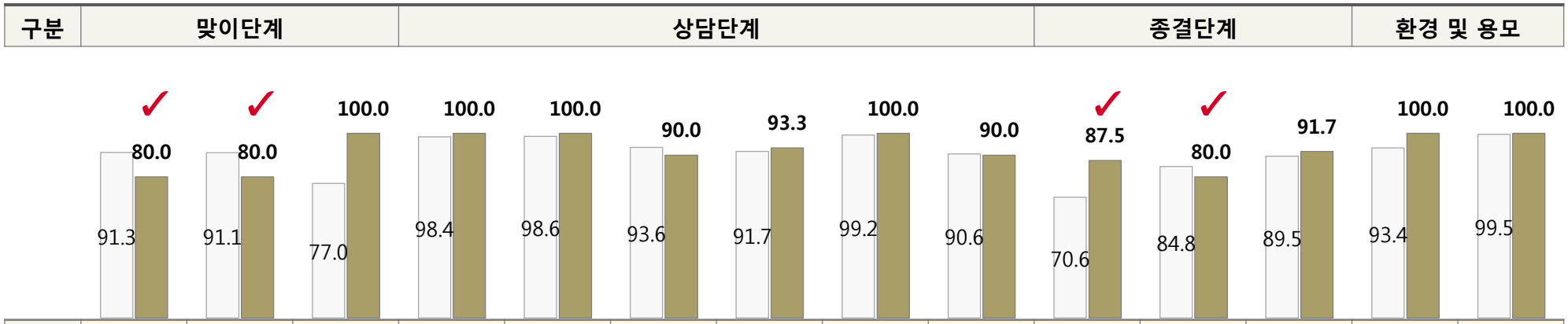
24. 산림과

본청

- **'산림과'** 방문품질지수는 **88.8점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 1.1점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **50위**, 본청(54개) 內 **38위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '자리권유'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시
  '맞이태도' – 정중한 태도로 방문목적 확인하기
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시



구분	산림과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	양호	우수	보통	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▼ 1.1	▼ 2.7	▼ 0.3	▼ 0.5	▲ 3.5	▼ 5.4



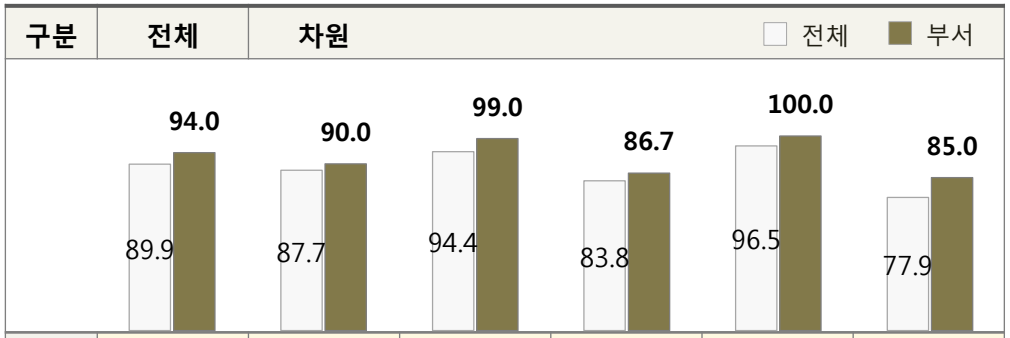
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	보통	보통	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	우수	매우 우수	우수	양호	보통	우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 11.3	▼ 11.1	▲ **23.0**	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 3.6	▲ 1.6	▲ 0.8	▼ 0.6	▲ 16.9	▼ 4.8	▲ 2.2	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

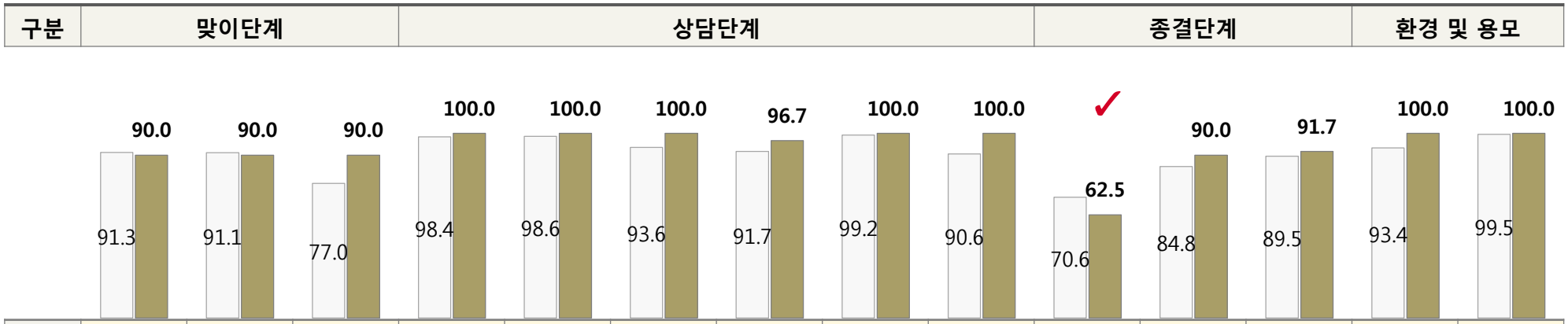
25. 환경정책과

본청

- **'환경정책과'** 방문품질지수는 **94.0점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 4.1점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **17위**, 본청(54개) 內 **16위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '자리권유'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	환경정책과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	우수	매우 우수	양호	매우 우수	만족수준
전체대비	▲ 4.1	▲ 2.3	▲ 4.6	▲ 2.9	▲ 3.5	▲ 7.1

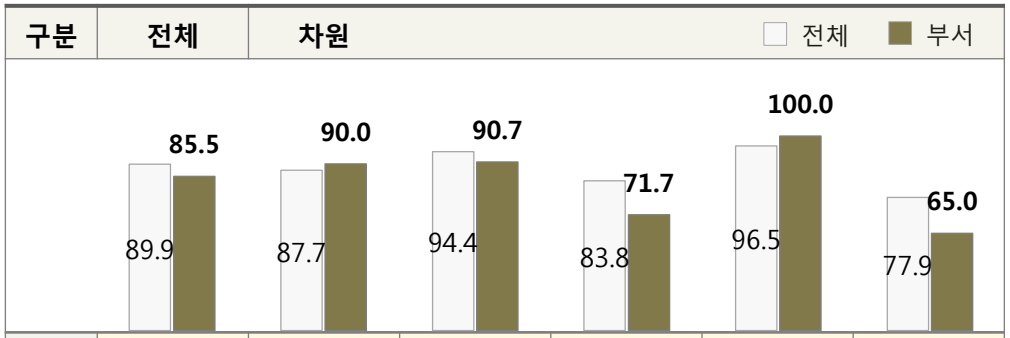


구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	불량	우수	우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▼ 1.1	▲ **13.0**	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 6.4	▲ 5.0	▲ 0.8	▲ 9.4	▼ 8.1	▲ 5.2	▲ 2.2	▲ 6.6	▲ 0.5

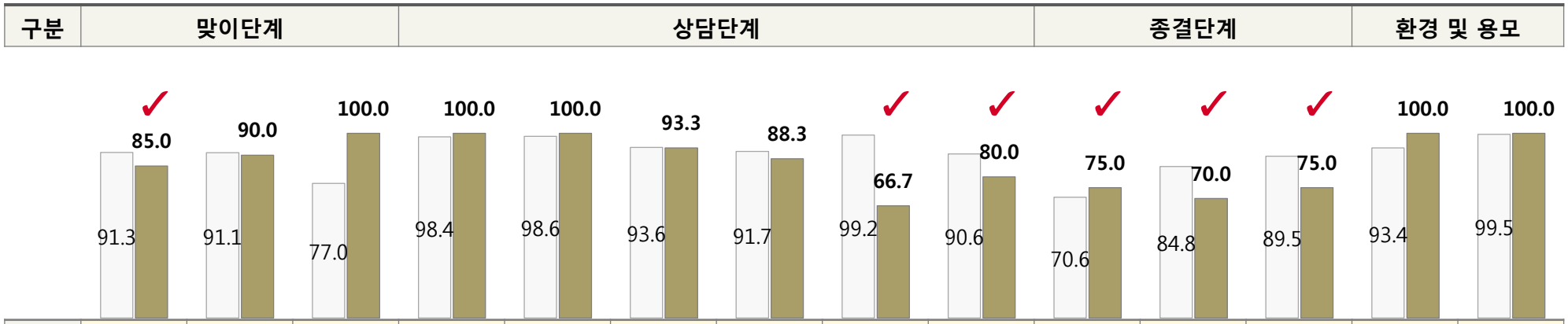
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

26. 환경관리과

- **'환경관리과'** 방문품질지수는 **85.5점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 4.4점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **67위**, 본청(54개) 內 **48위**로 하위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담자세'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시
  '상담자세' – 응대 시 바른자세로 상담
  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	환경관리과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	우수	우수	미흡	매우 우수	보통수준
전체대비	▼ 4.4	▲ 2.3	▼ 3.7	▼ 12.1	▲ 3.5	▼ 12.9

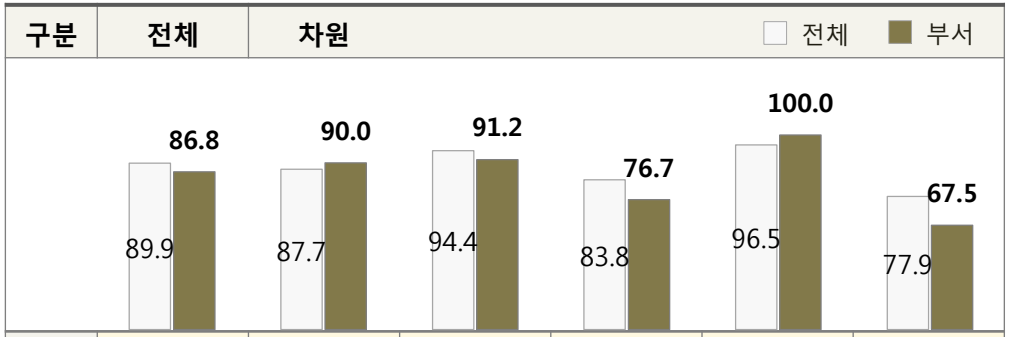


구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	양호	불량	보통	미흡	미흡	미흡	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▼ 1.1	▲ 23.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 0.3	▼ 3.4	▼ **32.5**	▼ 10.6	▲ 4.4	▼ 14.8	▼ 14.5	▲ 6.6	▲ 0.5

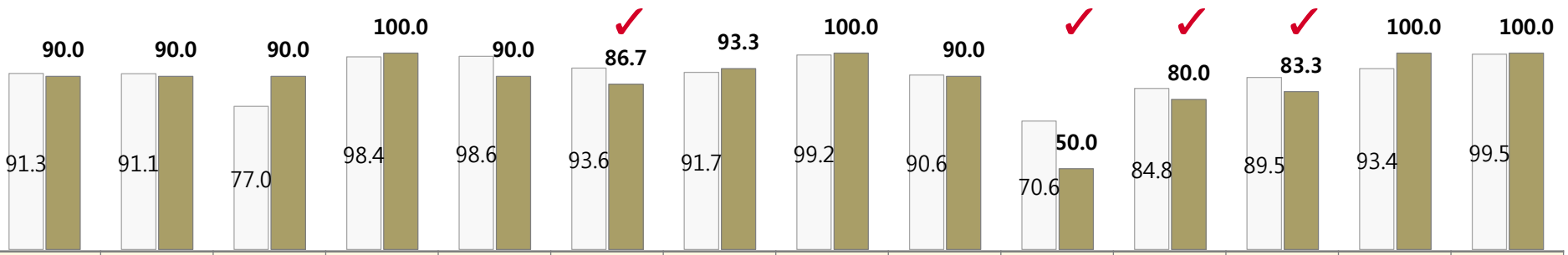
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

27. 청소자원과

- **'청소자원과'** 방문품질지수는 **86.8점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 3.1점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **61위**, 본청(54개) 內 **45위**로 하위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '경청태도' – 문의내용 경청 및 적절한 공감표현 실시
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	청소자원과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	우수	우수	미흡	매우 우수	보통수준
전체대비	▼ 3.1	▲ 2.3	▼ 3.2	▼ 7.1	▲ 3.5	▼ 10.4



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	우수	우수	매우 우수	우수	양호	우수	매우 우수	우수	매우 불량	보통	보통	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▼ 1.1	▲ 13.0	▲ 1.6	▼ 8.6	▼ 6.9	▲ 1.6	▲ 0.8	▼ 0.6	▼ **20.6**	▼ 4.8	▼ 6.2	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

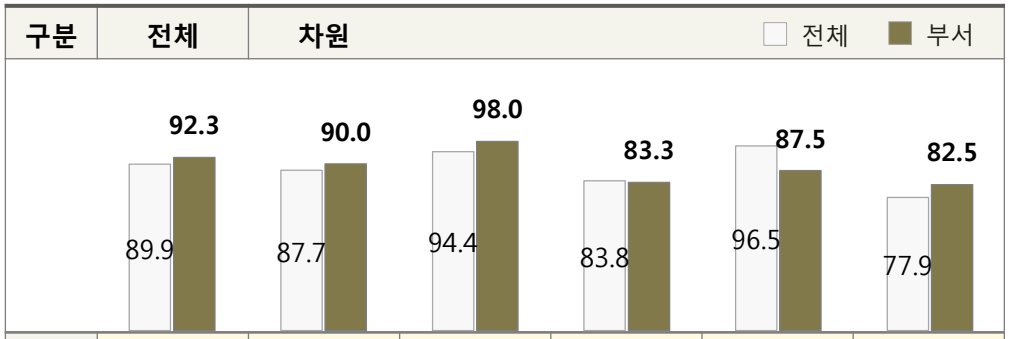
28. 시민안전과

- **'시민안전과'** 방문품질지수는 **92.3점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 2.4점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **32위**, 본청(54개) 內 **29위**로 중위권
- 단계 : **'응대'** > **' 맞이'** > '환경 및 용모' > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '용모'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

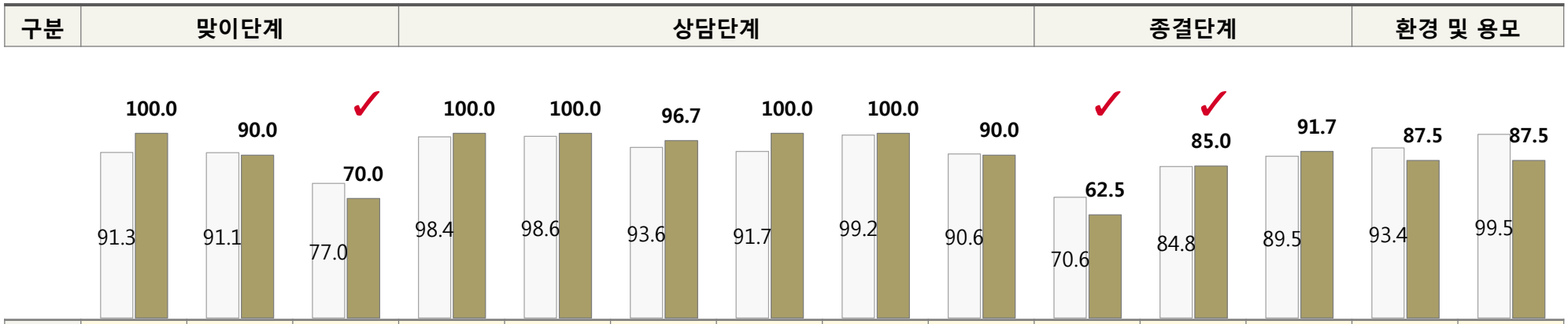
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시

  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시



구분	시민안전과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	우수	매우 우수	보통	양호	대체로 만족
전체대비	▲ 2.4	▲ 2.3	▲ 3.6	▼ 0.5	▼ 9.0	▲ 4.6



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	우수	미흡	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	불량	양호	우수	양호	양호
전체대비	▲ 8.7	▼ 1.1	▼ 7.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▲ 8.3	▲ 0.8	▼ 0.6	▼ 8.1	▲ 0.2	▲ 2.2	▼ 5.9	▼ **12.0**

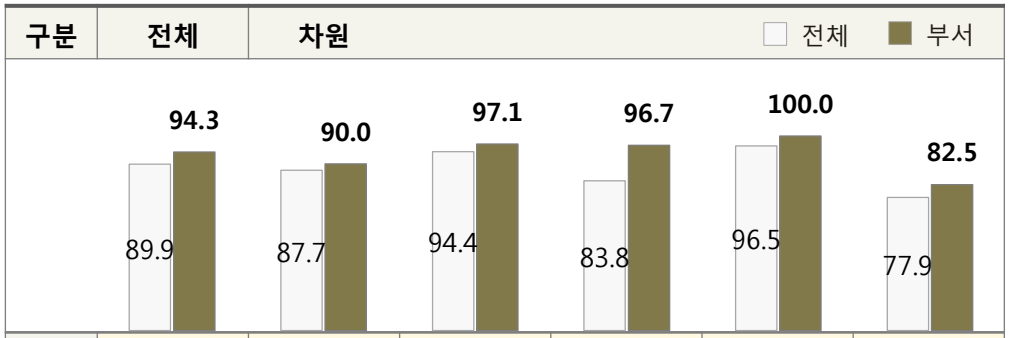
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

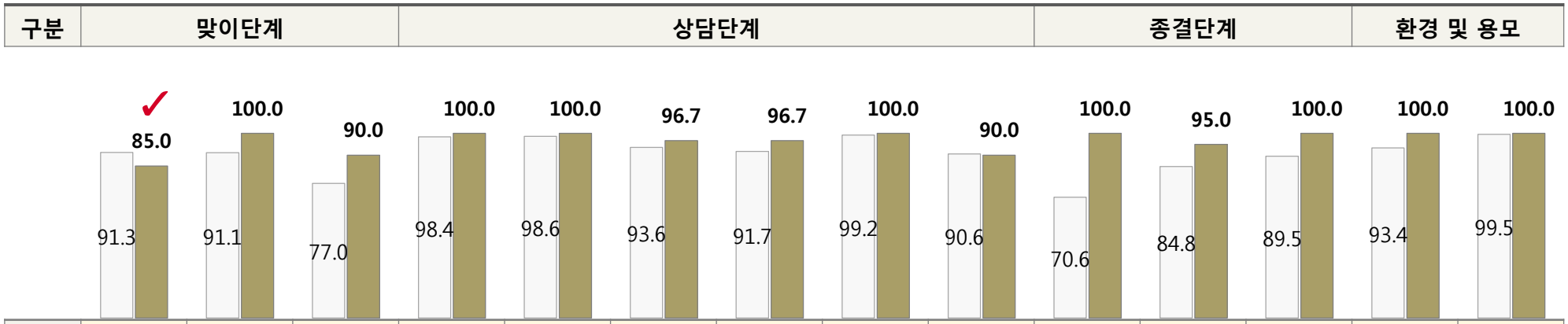
29. 위생과

본청

- **'위생과'** 방문품질지수는 **94.3점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 4.4점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **16위**, 본청(54개) 內 **15위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시



구분	위생과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▲ 4.4	▲ 2.3	▲ 2.7	▲ 12.9	▲ 3.5	▲ 4.6

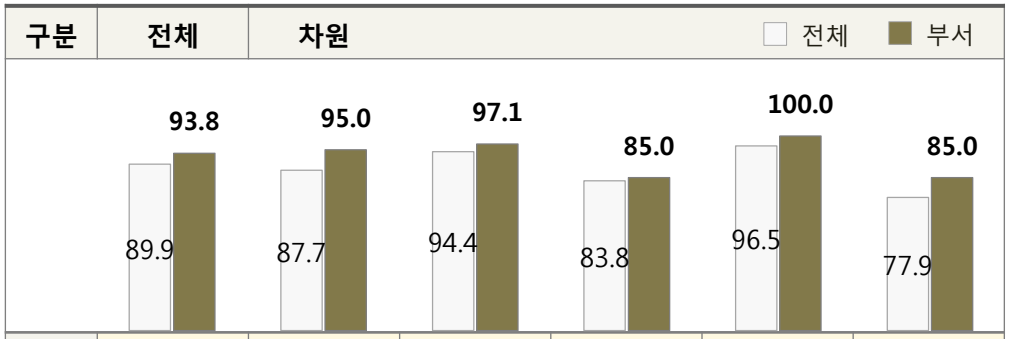


구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▲ 8.9	▲ 13.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▲ 5.0	▲ 0.8	▼ 0.6	▲ **29.4**	▲ 10.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

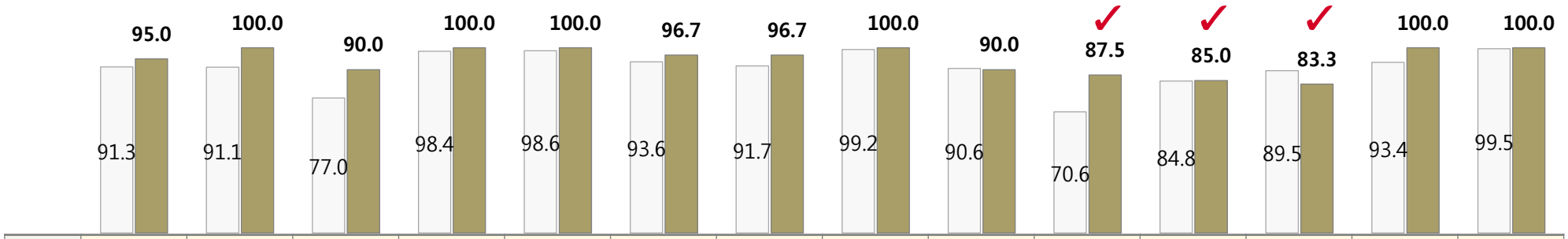
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

30. 늘푸른공원과

- **'늘푸른공원과'** 방문품질지수는 **93.8점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 3.9점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **19위**, 본청(54개) 內 **18위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	늘푸른 공원과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	매우 우수	매우 우수	양호	매우 우수	만족수준
전체대비	▲ 3.9	▲ 7.3	▲ 2.7	▲ 1.2	▲ 3.5	▲ 7.1



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	양호	양호	보통	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▲ 8.9	▲ 13.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▲ 5.0	▲ 0.8	▼ 0.6	**▲ 16.9**	▲ 0.2	▼ 6.2	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

31. 도시개발과

본청

- **'도시개발과'** 방문품질지수는 **83.5점**으로 **'보통'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 6.4점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **75위**, 본청(54개) 內 **52위**로 하위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'맞이'** > **'종결'** > **'응대'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '표정'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

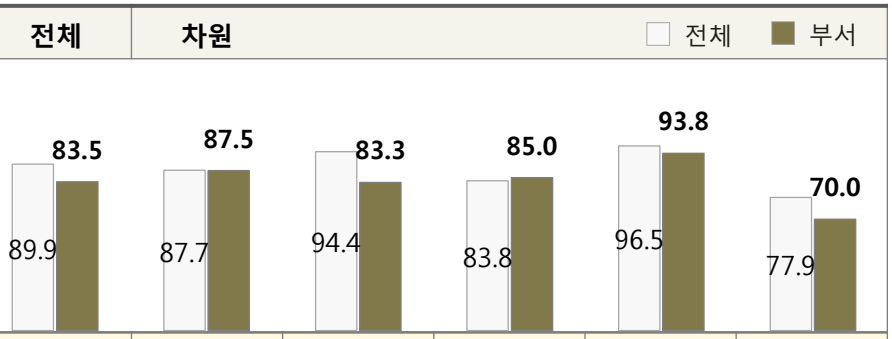
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '경청태도' – 문의내용 경청 및 적절한 공감표현 실시

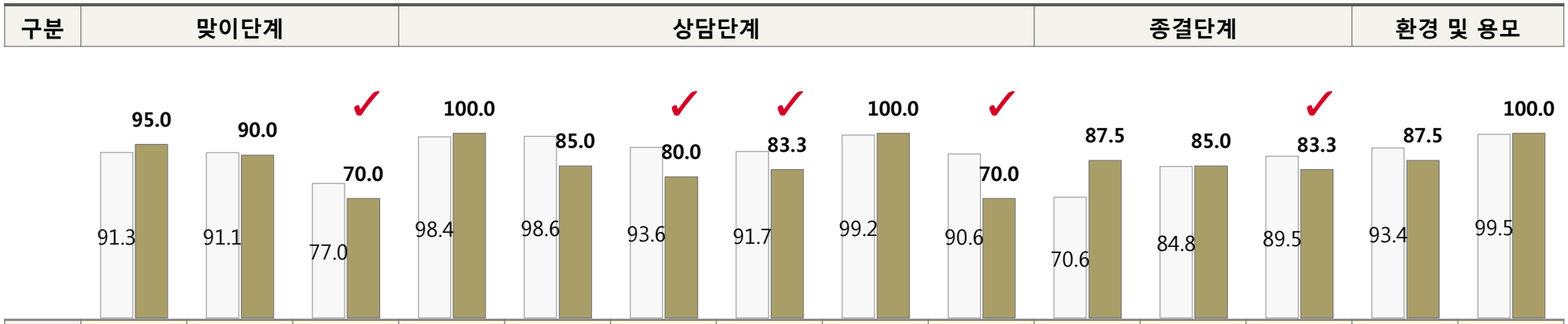
  '설명태도' – 적극적인 태도로 충분한 안내 및 부가 안내

  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정

  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	도시개발과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	보통	양호	보통	양호	우수	대체로 만족
전체대비	▼ 6.4	▼ 0.2	▼ 11.1	▲ 1.2	▼ 2.7	▼ 7.9



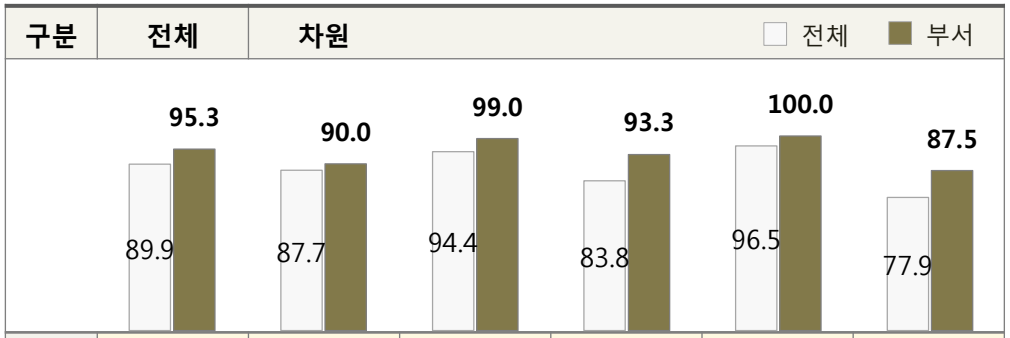
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	우수	미흡	매우 우수	양호	보통	보통	매우 우수	미흡	양호	양호	보통	양호	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▼ 1.1	▼ 7.0	▲ 1.6	▼ 13.6	▼ 13.6	▼ 8.4	▲ 0.8	▼ **20.6**	▲ 16.9	▲ 0.2	▼ 6.2	▼ 5.9	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

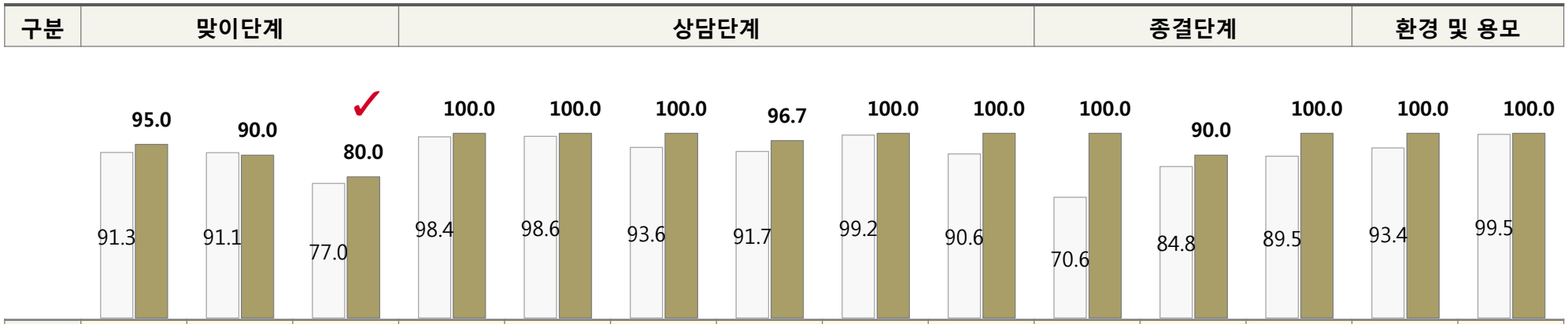
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

32. 도시재생과

- **'도시재생과'** 방문품질지수는 **95.3점**으로 **'매우 우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 5.4점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **12위**, 본청(54개) 內 **12위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트



구분	도시재생과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	매우 우수	우수	매우 우수	우수	매우 우수	만족수준
전체대비	▲ 5.4	▲ 2.3	▲ 4.6	▲ 9.5	▲ 3.5	▲ 9.6



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	우수	보통	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▼ 1.1	▲ 3.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 6.4	▲ 5.0	▲ 0.8	▲ 9.4	**▲ 29.4**	▲ 5.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

33. 도시전략사업과

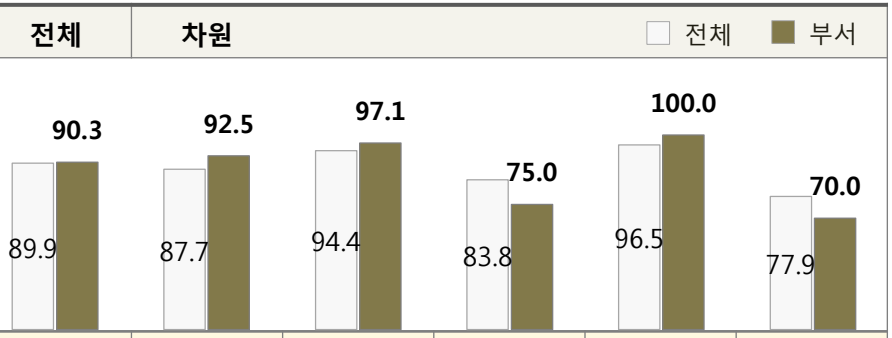
본청

- **'도시전략사업과'** 방문품질지수는 **90.3점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 0.4점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **43위**, 본청(54개) 內 **35위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '배웅태도'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

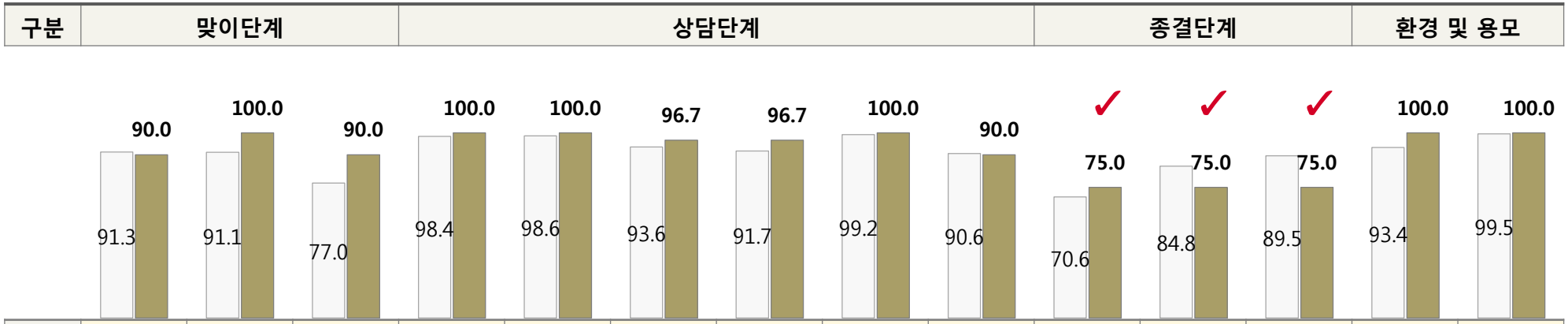
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시

  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시

  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	도시전략사업과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	우수	매우 우수	미흡	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▲ 0.4	▲ 4.8	▲ 2.7	▼ 8.8	▲ 3.5	▼ 7.9



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	미흡	미흡	미흡	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▲ 8.9	▲ 13.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▲ 5.0	▲ 0.8	▼ 0.6	▲ 4.4	▼ 9.8	▼ **14.5**	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

34. 건설과

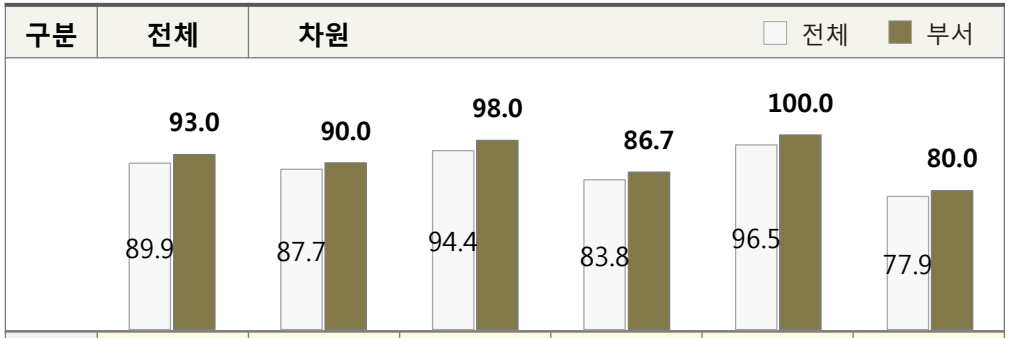
본청

- **'건설과'** 방문품질지수는 **93.0점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 3.1점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **26위**, 본청(54개) 內 **24위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '자리권유'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

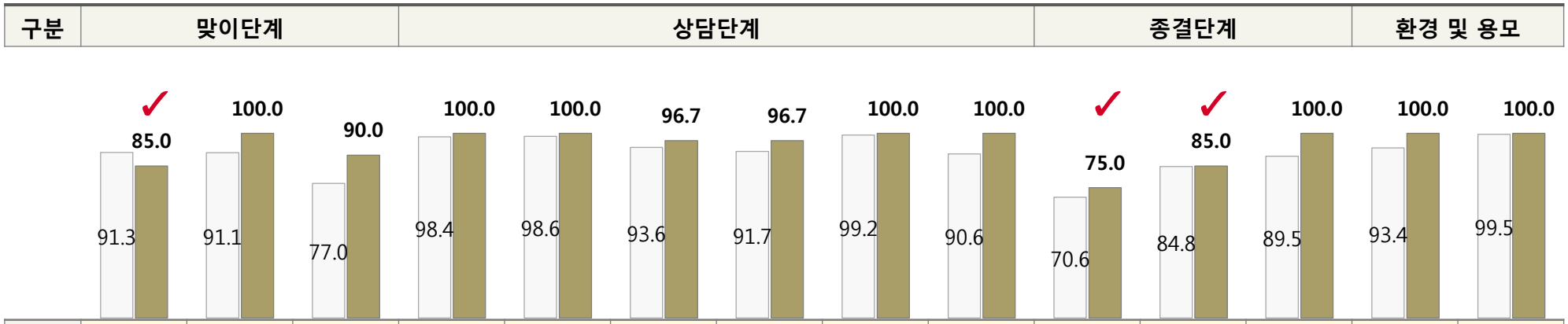
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시

  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시



구분	건설과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	우수	매우 우수	양호	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▲ 3.1	▲ 2.3	▲ 3.6	▲ 2.9	▲ 3.5	▲ 2.1



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	미흡	양호	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▲ 8.9	▲ **13.0**	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▲ 5.0	▲ 0.8	▲ 9.4	▲ 4.4	▲ 0.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

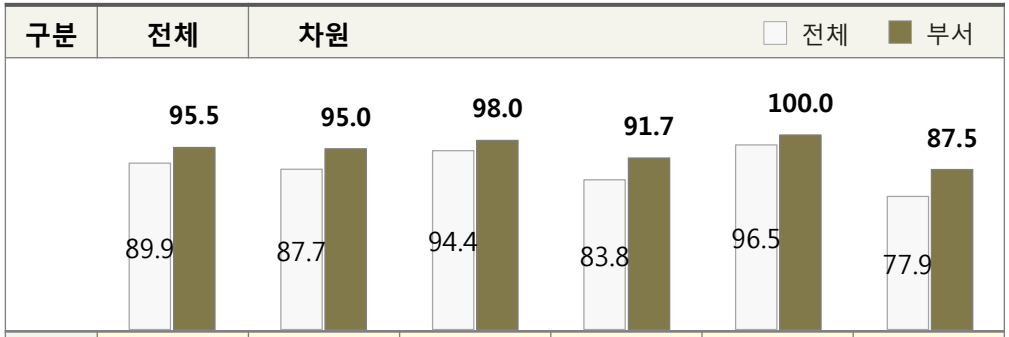
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

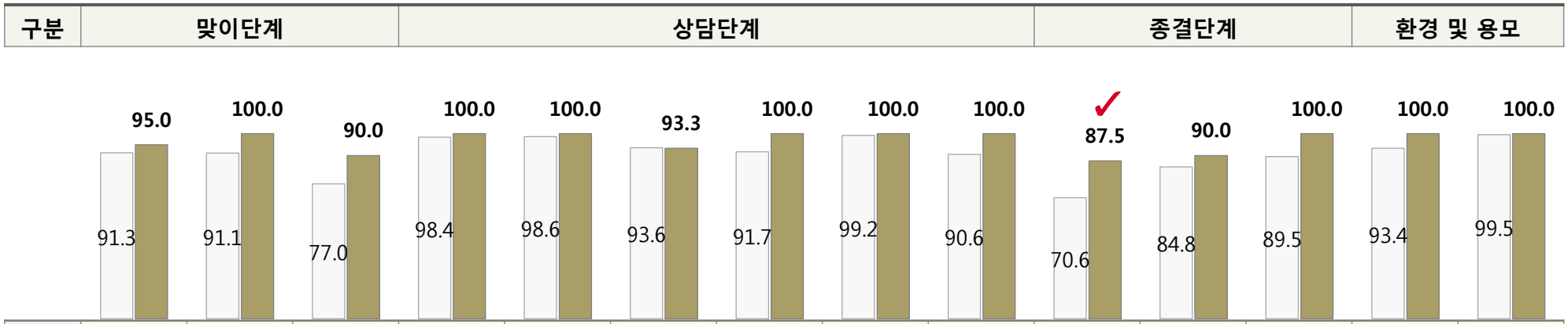
35. 주택과

본청

- **'주택과'** 방문품질지수는 **95.5점**으로 **'매우 우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 5.6점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **10위**, 본청(54개) 內 **10위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	주택과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	만족수준
전체대비	▲ 5.6	▲ 7.3	▲ 3.6	▲ 7.9	▲ 3.5	▲ 9.6



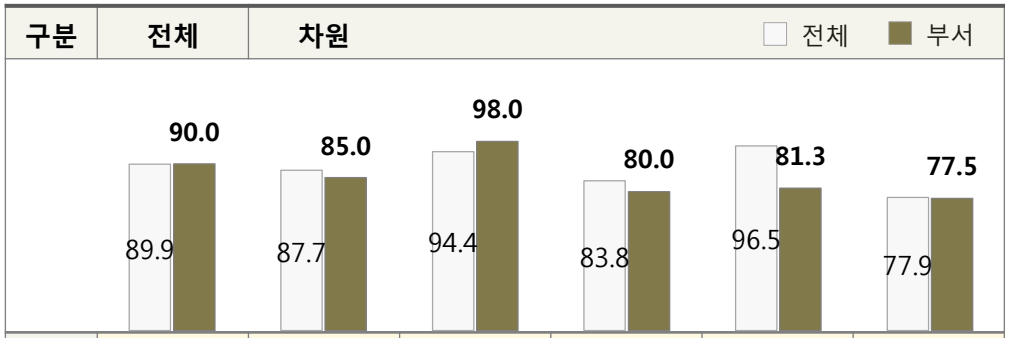
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	양호	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▲ 8.9	▲ 13.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 0.3	▲ 8.3	▲ 0.8	▲ 9.4	**▲ 16.9**	▲ 5.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

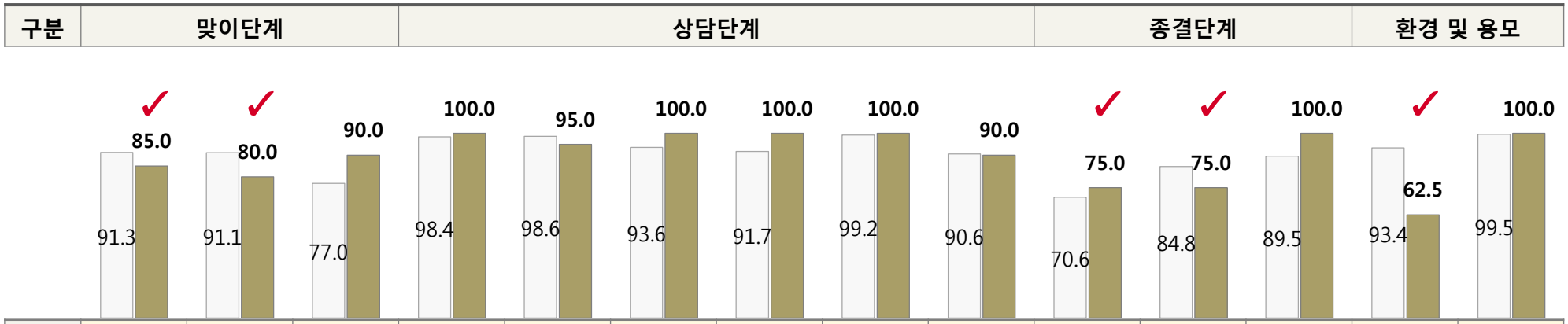
36. 도로과

본청

- **'도로과'** 방문품질지수는 **90.0점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 0.1점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **45위**, 본청(54개) 內 **36위**로 중위권
- 단계 : **'응대' > '맞이'** > '환경 및 용모' > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '환경'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시
  '맞이태도' – 정중한 태도로 방문목적 확인하기
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '환경' – 실내·외 정리정돈



구분	도로과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	양호	매우 우수	보통	보통	대체로 만족
전체대비	▲ 0.1	▼ 2.7	▲ 3.6	▼ 3.8	▼ 15.2	▼ 0.4



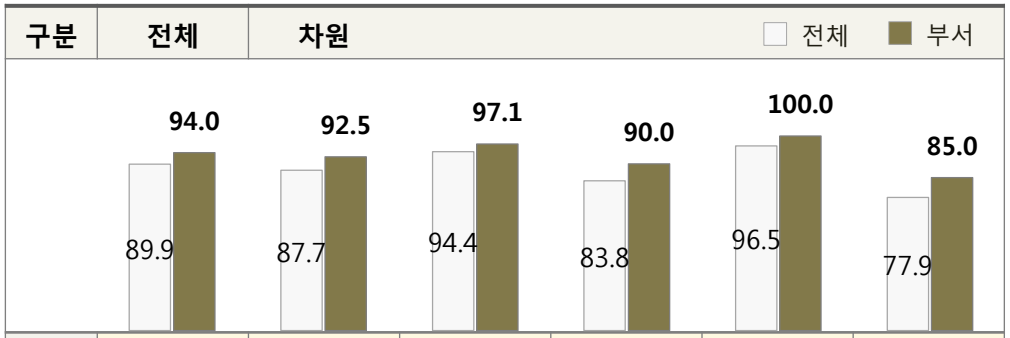
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	보통	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	미흡	미흡	매우 우수	불량	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▼ 11.1	▲ 13.0	▲ 1.6	▼ 3.6	▲ 6.4	▲ 8.3	▲ 0.8	▼ 0.6	▲ 4.4	▼ 9.8	▲ 10.5	▼ **30.9**	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

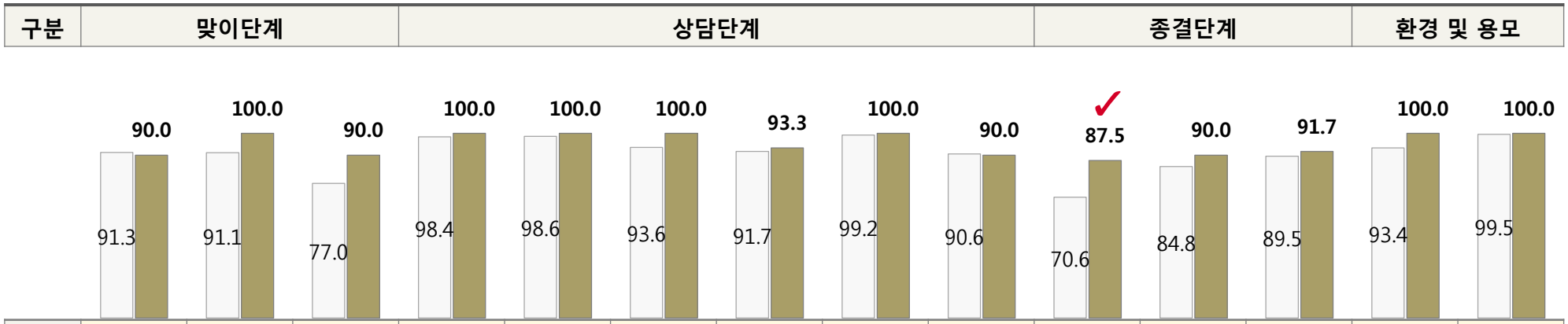
37. 교통행정과

본청

- **'교통행정과'** 방문품질지수는 **94.0점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 4.1점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **17위**, 본청(54개) 內 **16위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	교통행정과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	우수	매우 우수	우수	매우 우수	만족수준
전체대비	▲ 4.1	▲ 4.8	▲ 2.7	▲ 6.2	▲ 3.5	▲ 7.1



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	우수	양호	우수	우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▲ 8.9	▲ 13.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 6.4	▲ 1.6	▲ 0.8	▼ 0.6	▲ **16.9**	▲ 5.2	▲ 2.2	▲ 6.6	▲ 0.5

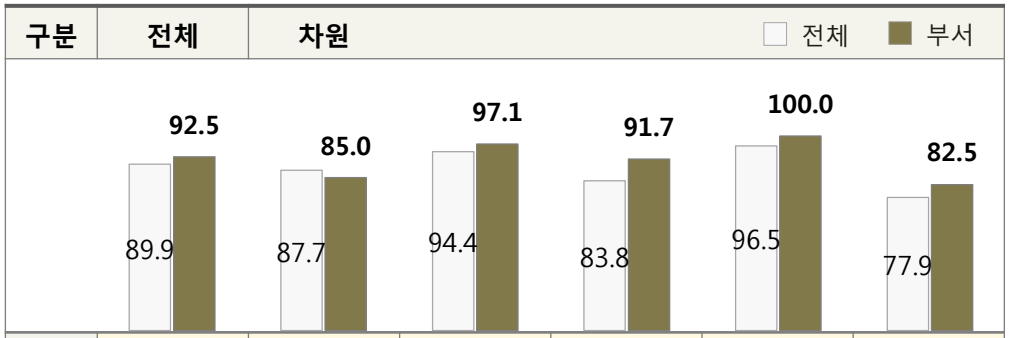
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

38. 의회사무국

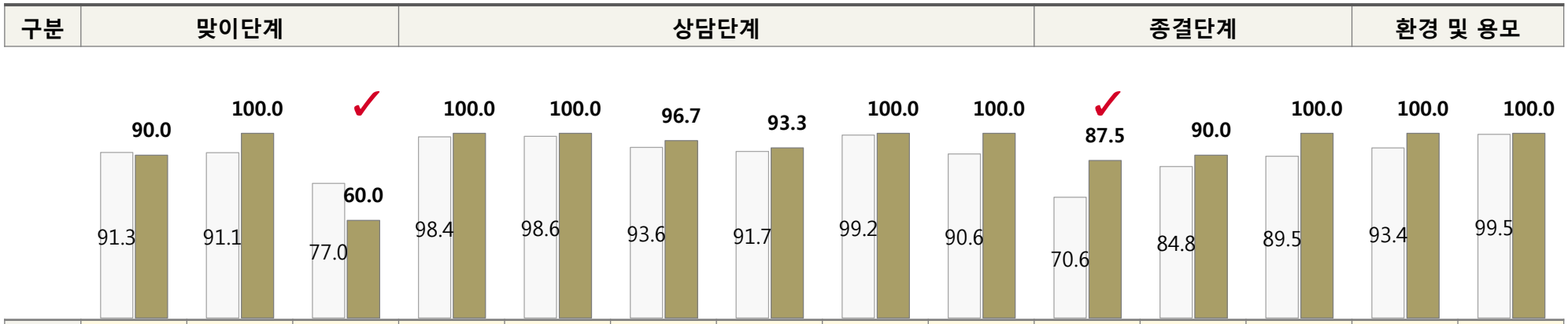
- **'의회사무국'** 방문품질지수는 **92.5점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 2.6점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **30위**, 본청(54개) 內 **27위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '자리권유'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	의회사무국	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	양호	매우 우수	우수	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▲ 2.6	▼ 2.7	▲ 2.7	▲ 7.9	▲ 3.5	▲ 4.6



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	매우 우수	불량	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	양호	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▲ 8.9	▼ 17.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▲ 1.6	▲ 0.8	▲ 9.4	▲ 16.9	▲ 5.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

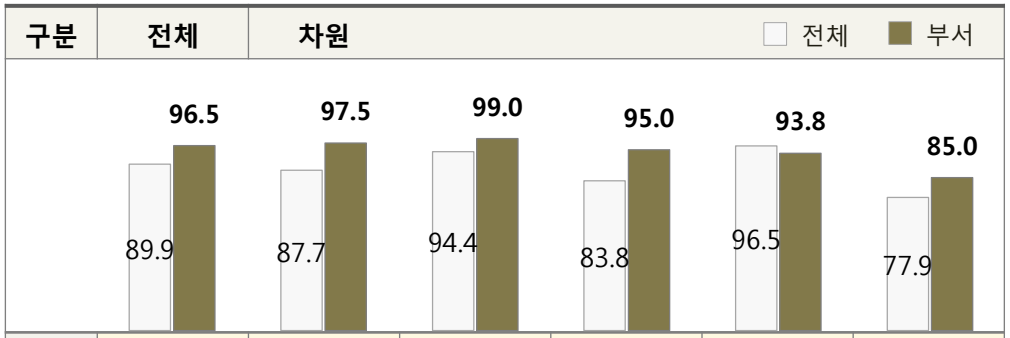
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

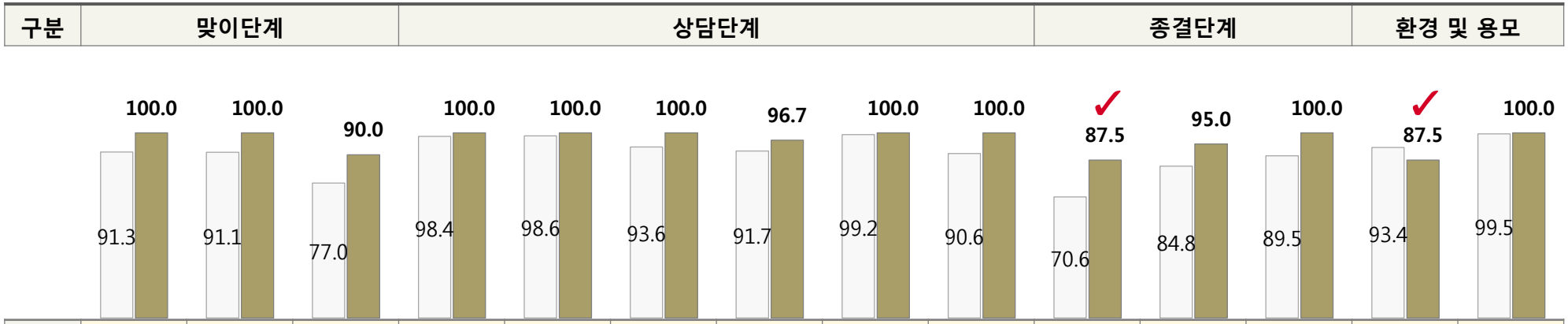
39. 감사위원회

본청

- **'감사위원회'** 방문품질지수는 **96.5점**으로 **'매우 우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 6.6점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **5위**, 본청(54개) 內 **5위**로 상위권
- 단계 : **'응대' > '맞이' > '종결'** > '환경 및 용모' 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '환경' – 실내·외 정리정돈



구분	감사위원회	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	만족수준
전체대비	▲ 6.6	▲ 9.8	▲ 4.6	▲ 11.2	▼ 2.7	▲ 7.1



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	양호	매우 우수	매우 우수	양호	매우 우수
전체대비	▲ 8.7	▲ 8.9	▲ 13.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 6.4	▲ 5.0	▲ 0.8	▲ 9.4	**▲ 16.9**	▲ 10.2	▲ 10.5	▼ 5.9	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

40. 농촌지원과

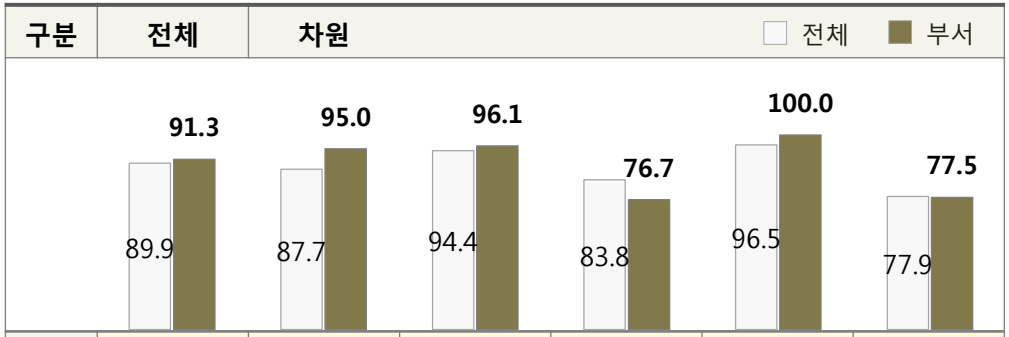
본청

- **'농촌지원과'** 방문품질지수는 **91.3점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 1.4점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **38위**, 본청(54개) 內 **33위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '자리권유'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

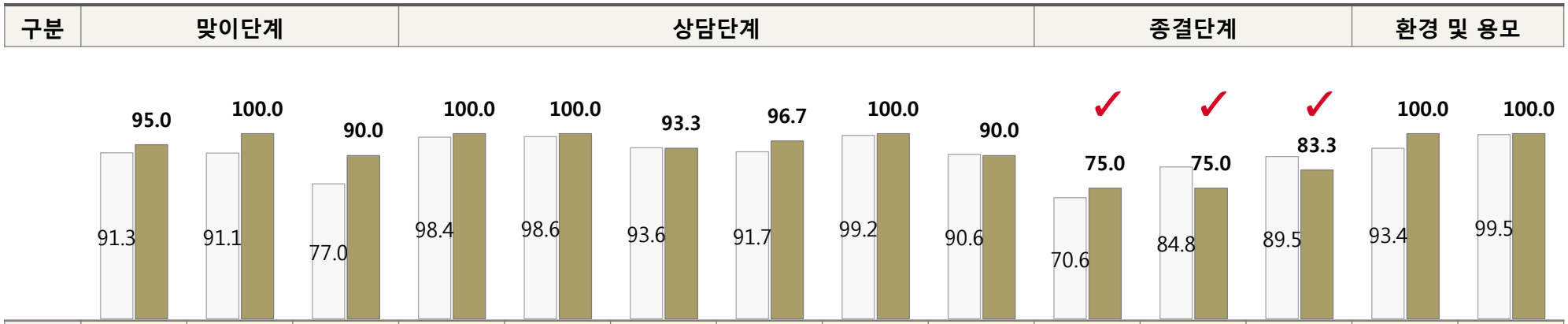
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시

  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시

  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	농촌지원과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	매우 우수	매우 우수	미흡	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▲ 1.4	▲ 7.3	▲ 1.7	▼ 7.1	▲ 3.5	▼ 0.4



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	우수	미흡	미흡	보통	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▲ 8.9	▲ **13.0**	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 0.3	▲ 5.0	▲ 0.8	▼ 0.6	▲ 4.4	▼ 9.8	▼ 6.2	▲ 6.6	▲ 0.5

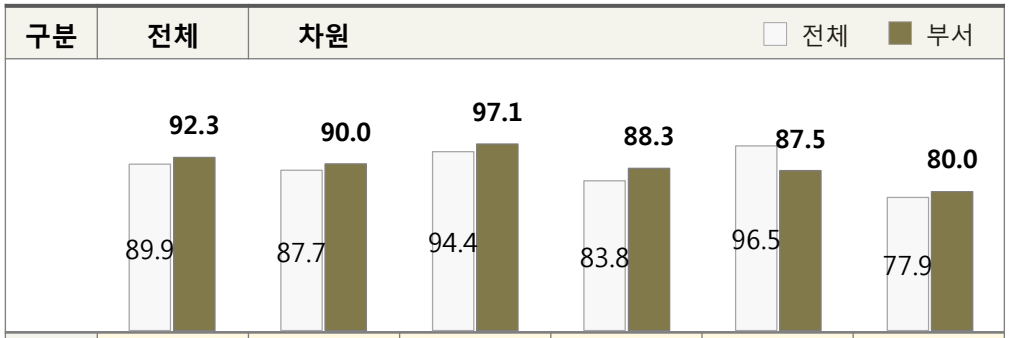
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

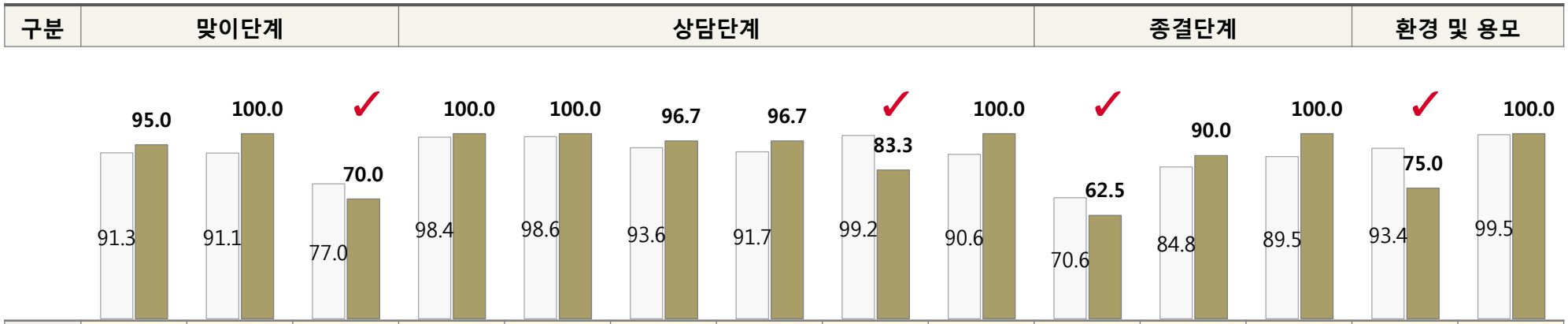
41. 기술보급과

본청

- **'기술보급과'** 방문품질지수는 **92.3점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 2.4점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **32위**, 본청(54개) 內 **29위**로 중위권
- 단계 : **'응대' > '맞이' > '종결'** > '환경 및 용모' 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '환경'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '상담자세' – 응대 시 바른자세로 상담
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '환경' – 실내·외 정리정돈



구분	기술보급과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	우수	매우 우수	양호	양호	대체로 만족
전체대비	▲ 2.4	▲ 2.3	▲ 2.7	▲ 4.5	▼ 9.0	▲ 2.1



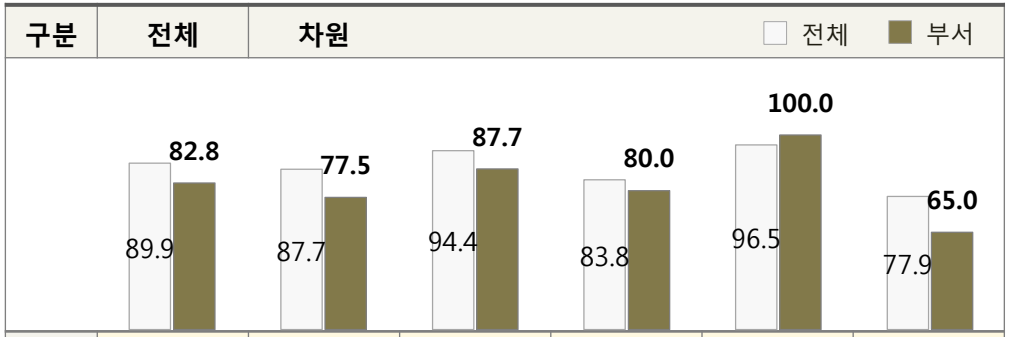
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	매우 우수	미흡	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	보통	매우 우수	불량	우수	매우 우수	미흡	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▲ 8.9	▼ 7.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▲ 5.0	▼ 15.9	▲ 9.4	▼ 8.1	▲ 5.2	▲ 10.5	▼ **18.4**	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

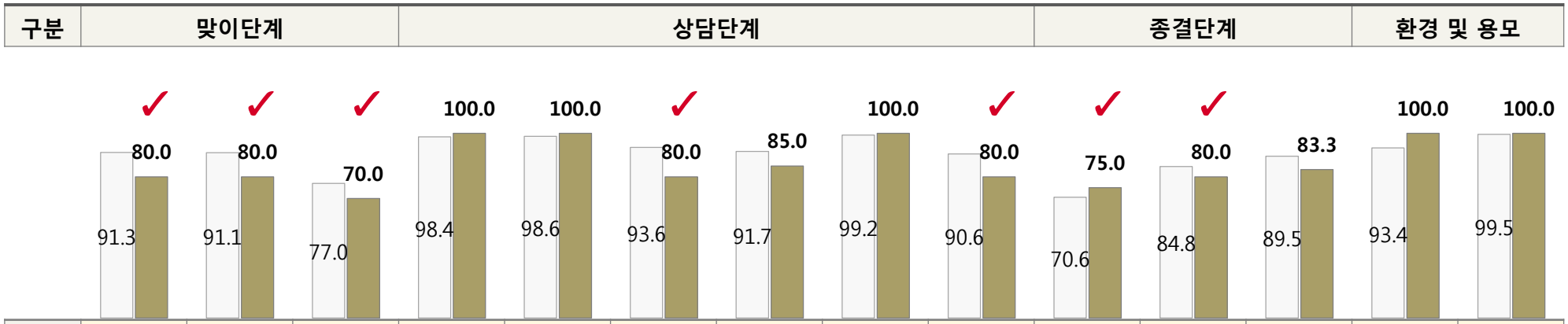
42. 보건지원과

본청

- **'보건지원과'** 방문품질지수는 **82.8점**으로 **'보통'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 7.1점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **77위**, 본청(54개) 內 **54위**로 하위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) : '경청태도'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시
  '맞이태도' – 정중한 태도로 방문목적 확인하기
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '경청태도' – 문의내용 경청 및 적절한 공강표현 실시
  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시



구분	보건지원과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	보통	미흡	양호	보통	매우 우수	보통수준
전체대비	▼ 7.1	▼ 10.2	▼ 6.7	▼ 3.8	▲ 3.5	▼ 12.9

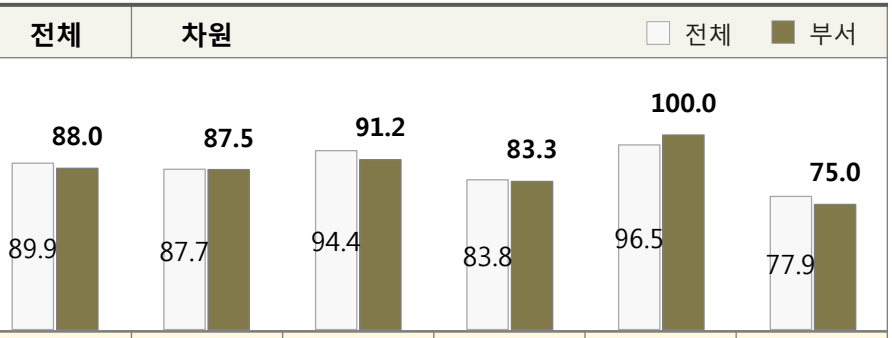


구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	보통	보통	미흡	매우 우수	매우 우수	보통	양호	매우 우수	보통	미흡	보통	보통	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 11.3	▼ 11.1	▼ 7.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ **13.6**	▼ 6.7	▲ 0.8	▼ 10.6	▲ 4.4	▼ 4.8	▼ 6.2	▲ 6.6	▲ 0.5

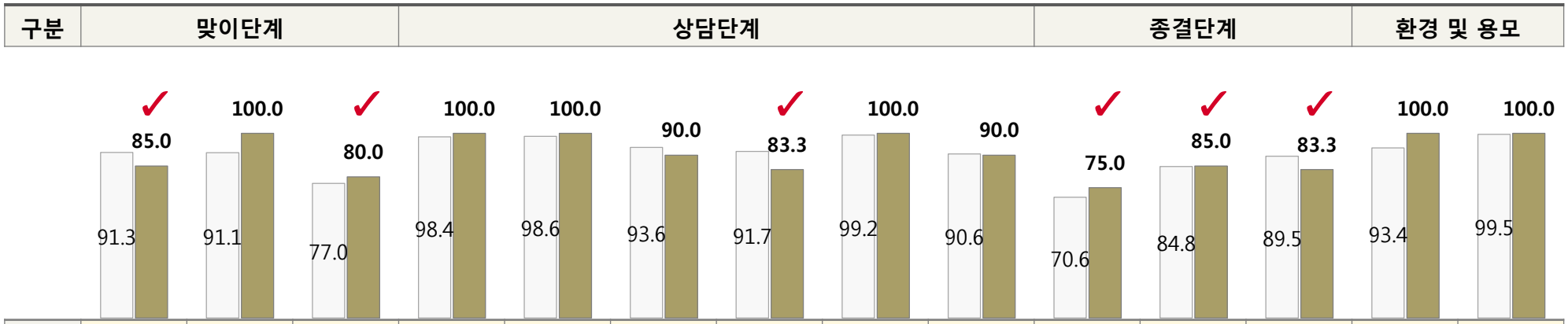
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

43. 보건사업과

- **'보건사업과'** 방문품질지수는 **88.0점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 1.9점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **53위**, 본청(54개) 內 **40위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '맞이태도'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '설명태도' – 적극적인 태도로 충분한 안내 및 부가 안내
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	보건사업과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	양호	우수	보통	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▼ 1.9	▼ 0.2	▼ 3.2	▼ 0.5	▲ 3.5	▼ 2.9



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	매우 우수	보통	매우 우수	매우 우수	우수	보통	매우 우수	우수	미흡	양호	보통	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▲ **8.9**	▲ 3.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 3.6	▼ 8.4	▲ 0.8	▼ 0.6	▲ 4.4	▲ 0.2	▼ 6.2	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

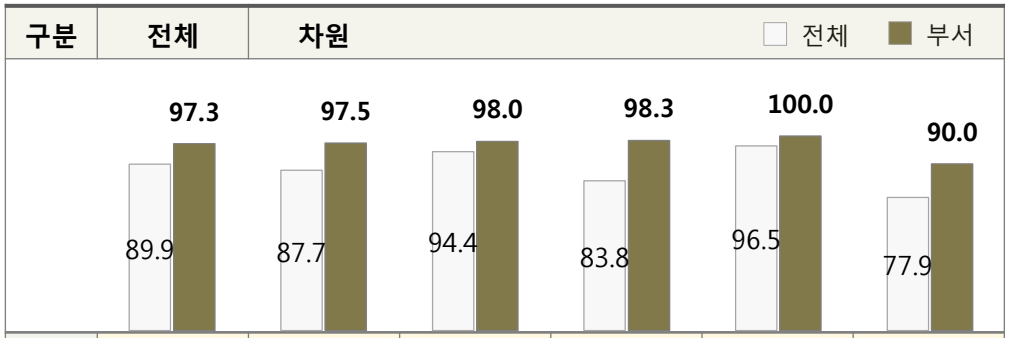
44. 건강생활지원센터

본청

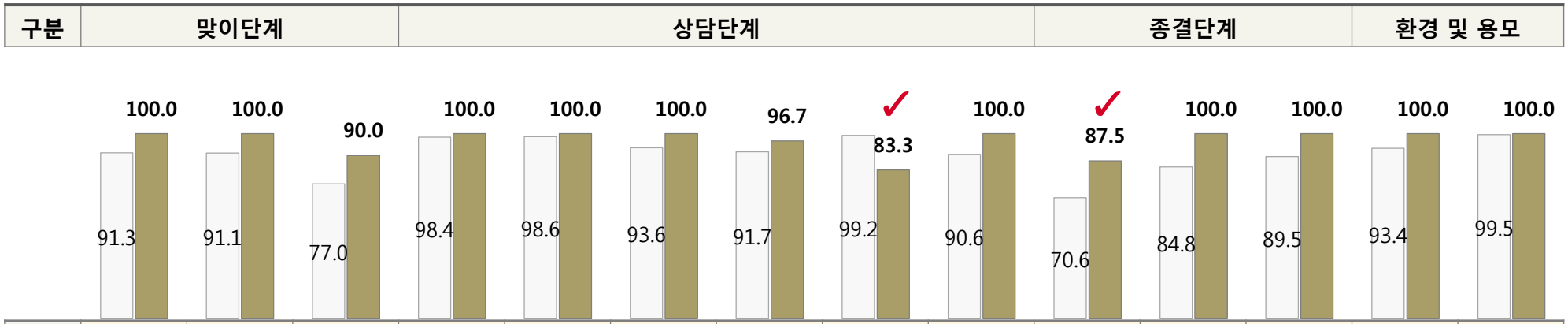
- **'건강생활지원센터'** 방문품질지수는 **97.3점**으로 **'매우 우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 7.4점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **2위**, 본청(54개) 內 **2위**로 상위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'종결'** > **'응대'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

  '상담자세' – 응대 시 바른자세로 상담

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	건강생활 지원센터	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 만족
전체대비	▲ 7.4	▲ 9.8	▲ 3.6	▲ 14.5	▲ 3.5	▲ 12.1



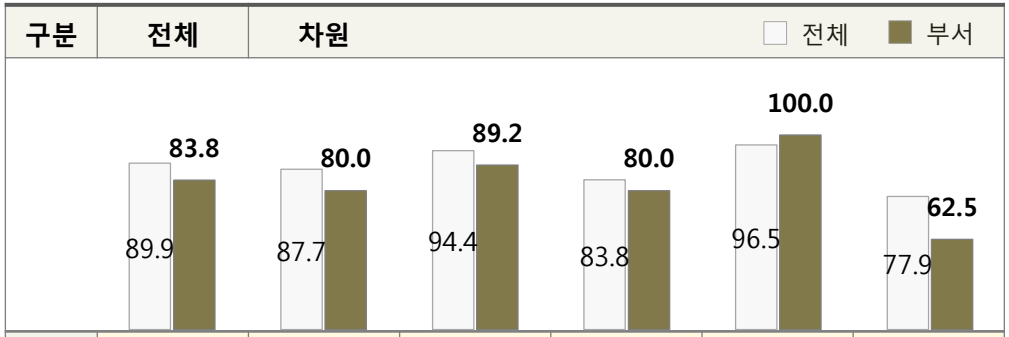
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	보통	매우 우수	양호	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 8.7	▲ 8.9	▲ 13.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 6.4	▲ 5.0	▼ 15.9	▲ 9.4	▲ **16.9**	▲ 15.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

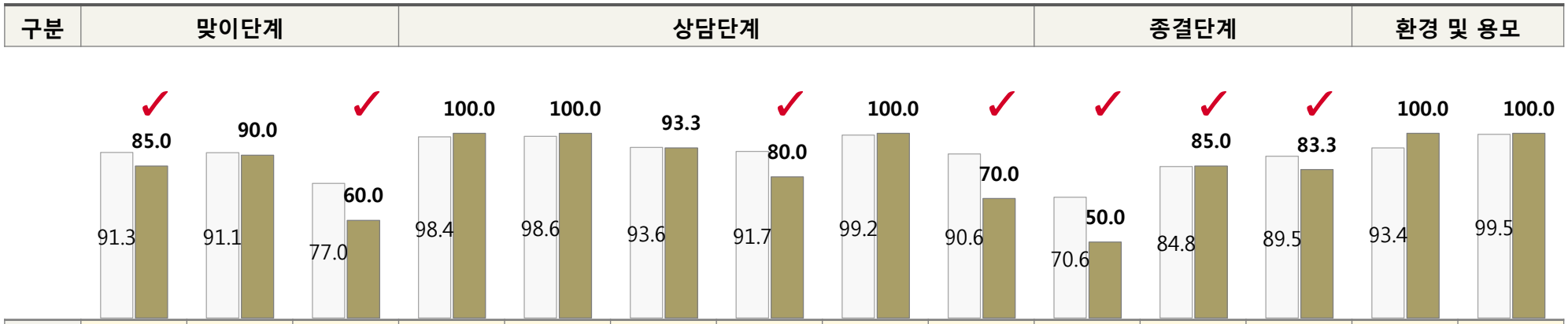
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

45. 상수도과

- **'상수도과'** 방문품질지수는 **83.8점**으로 **'보통'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 6.1점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **73위**, 본청(54개) 內 **51위**로 하위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** = **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) : '표정'(▼), '상담마무리'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '설명태도' – 적극적인 태도로 충분한 안내 및 부가 안내
  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	상수도과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	보통	보통	양호	보통	매우 우수	미흡수준
전체대비	▼ 6.1	▼ 7.7	▼ 5.2	▼ 3.8	▲ 3.5	▼ 15.4

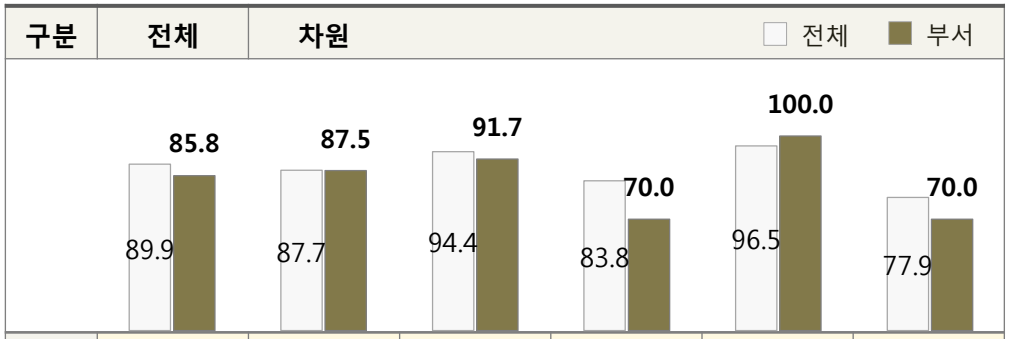


구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	우수	불량	매우 우수	매우 우수	우수	보통	매우 우수	미흡	매우 불량	양호	보통	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▼ 1.1	▼ 17.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 0.3	▼ 11.7	▲ 0.8	▼ **20.6**	▼ **20.6**	▲ 0.2	▼ 6.2	▲ 6.6	▲ 0.5

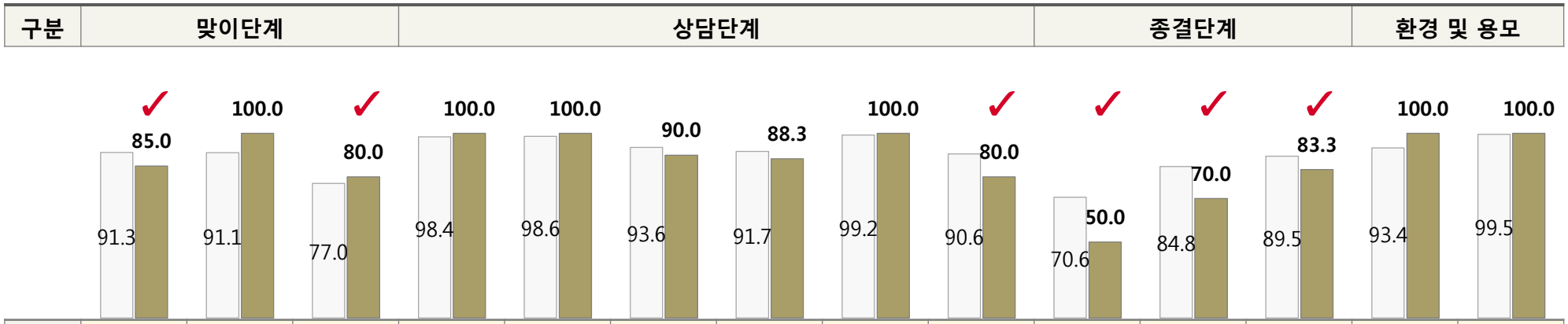
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

46. 하수도과

- **'하수도과'** 방문품질지수는 **85.8점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 4.1점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **66위**, 본청(54개) 內 **47위**로 하위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	하수도과	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	양호	우수	미흡	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▼ 4.1	▼ 0.2	▼ 2.7	▼ 13.8	▲ 3.5	▼ 7.9



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	매우 우수	보통	매우 우수	매우 우수	우수	양호	매우 우수	보통	매우 불량	미흡	보통	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▲ 8.9	▲ 3.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 3.6	▼ 3.4	▲ 0.8	▼ 10.6	**▼ 20.6**	▼ 14.8	▼ 6.2	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

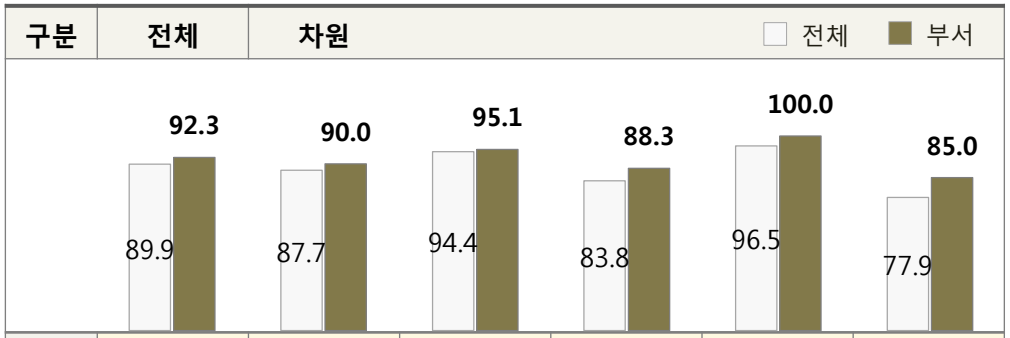
47. 국민생활관

본청

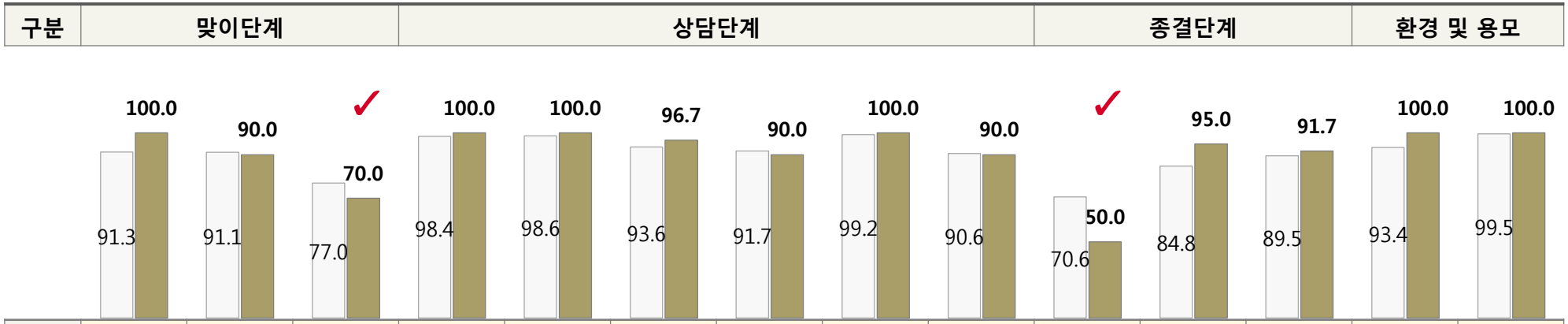
- **'국민생활관'** 방문품질지수는 **92.3점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 2.4점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **32위**, 본청(54개) 內 **29위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	국민생활관	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	우수	매우 우수	양호	매우 우수	만족수준
전체대비	▲ 2.4	▲ 2.3	▲ 0.7	▲ 4.5	▲ 3.5	▲ 7.1



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	우수	미흡	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	우수	매우 불량	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 8.7	▼ 1.1	▼ 7.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▼ 1.7	▲ 0.8	▼ 0.6	▼ **20.6**	▲ 10.2	▲ 2.2	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

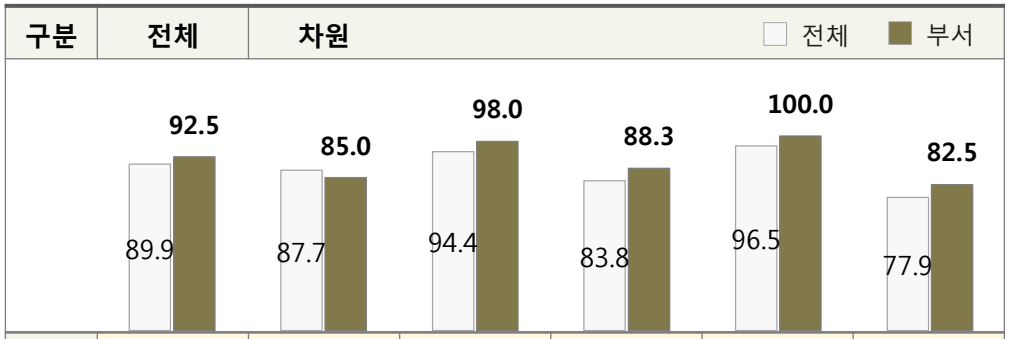
48. 왕도역사관

본청

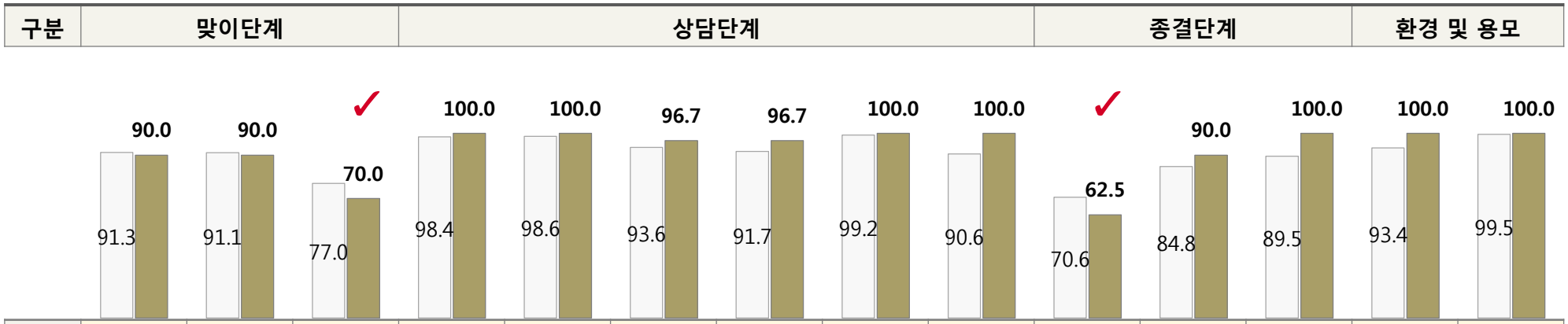
- **'왕도역사관'** 방문품질지수는 **92.5점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 2.6점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **30위**, 본청(54개) 內 **27위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '배웅태도'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	왕도역사관	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	양호	매우 우수	양호	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▲ 2.6	▼ 2.7	▲ 3.6	▲ 4.5	▲ 3.5	▲ 4.6



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	우수	미흡	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	불량	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▼ 1.1	▼ 7.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▲ 5.0	▲ 0.8	▲ 9.4	▼ 8.1	▲ 5.2	▲ **10.5**	▲ 6.6	▲ 0.5

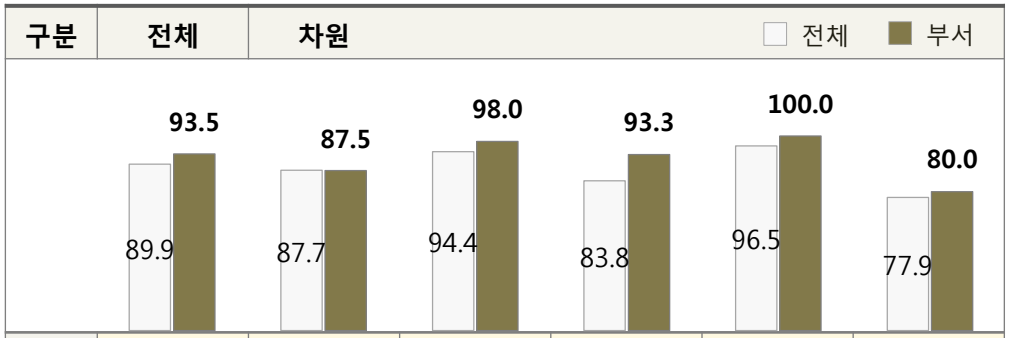
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

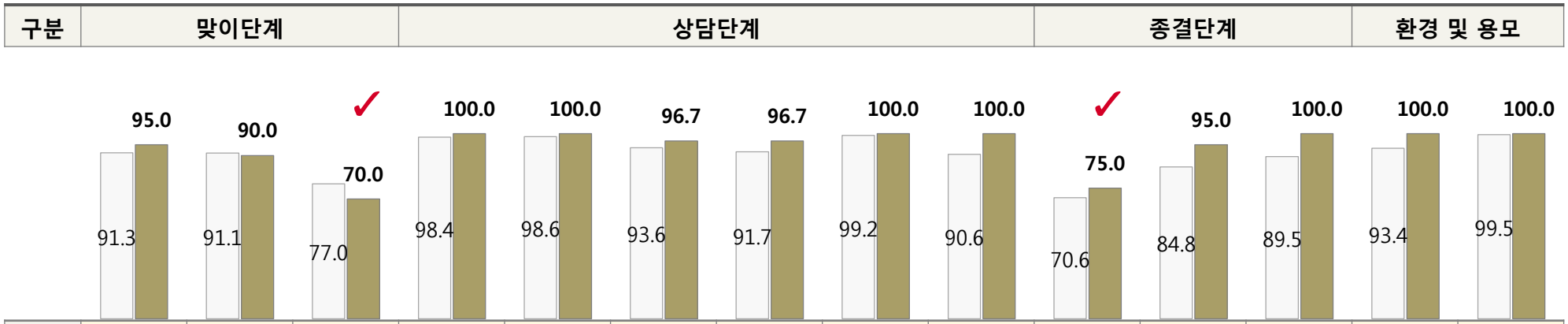
49. 모현시립도서관

본청

- **'모현시립도서관'** 방문품질지수는 **93.5점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 3.6점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **21위**, 본청(54개) 內 **20위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '배웅태도'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	모현시립도서관	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	양호	매우 우수	우수	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▲ 3.6	▼ 0.2	▲ 3.6	▲ 9.5	▲ 3.5	▲ 2.1



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	우수	미흡	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	미흡	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▼ 1.1	▼ 7.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▲ 5.0	▲ 0.8	▲ 9.4	▲ 4.4	▲ 10.2	**▲ 10.5**	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

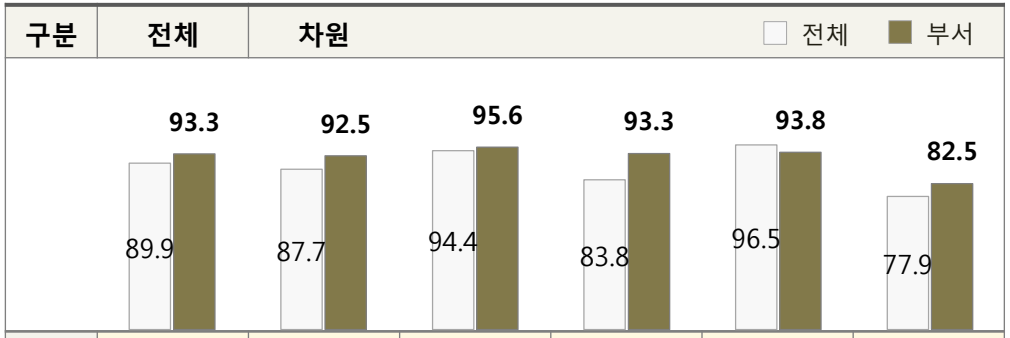
50. 영등시립도서관

- **'영등시립도서관'** 방문품질지수는 **93.3점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 3.4점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **23위**, 본청(54개) 內 **22위**로 중위권
- 단계 : **'응대'** > '환경 및 용모' > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '배웅태도'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

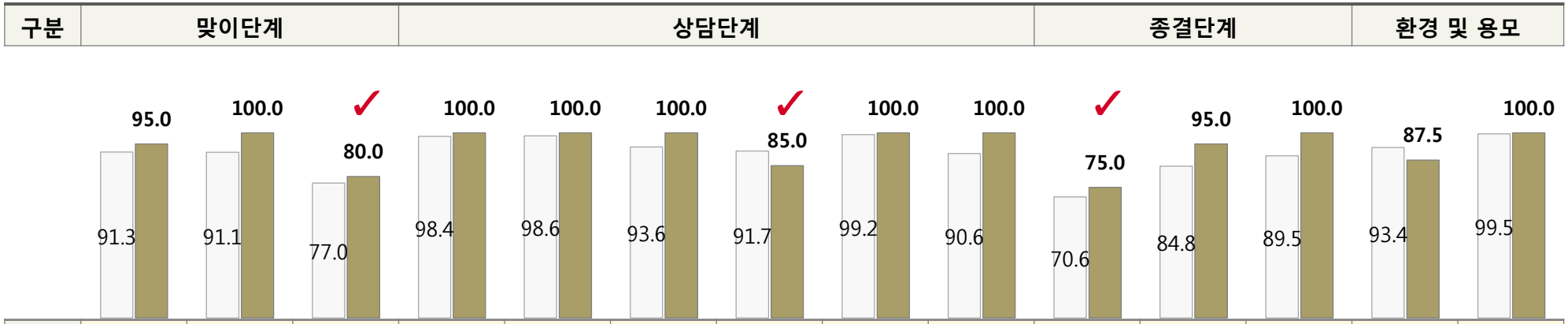
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '설명태도' – 적극적인 태도로 충분한 안내 및 부가 안내

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	영등시립도서관	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	우수	매우 우수	우수	우수	대체로 만족
전체대비	▲ 3.4	▲ 4.8	▲ 1.2	▲ 9.5	▼ 2.7	▲ 4.6



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	매우 우수	보통	매우 우수	매우 우수	매우 우수	양호	매우 우수	매우 우수	미흡	매우 우수	매우 우수	양호	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▲ 8.9	▲ 3.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 6.4	▼ 6.7	▲ 0.8	▲ 9.4	▲ 4.4	▲ 10.2	**▲ 10.5**	▼ 5.9	▲ 0.5

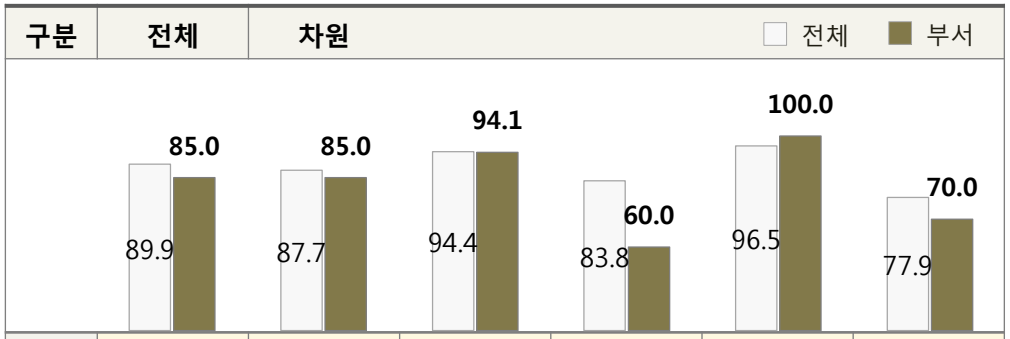
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

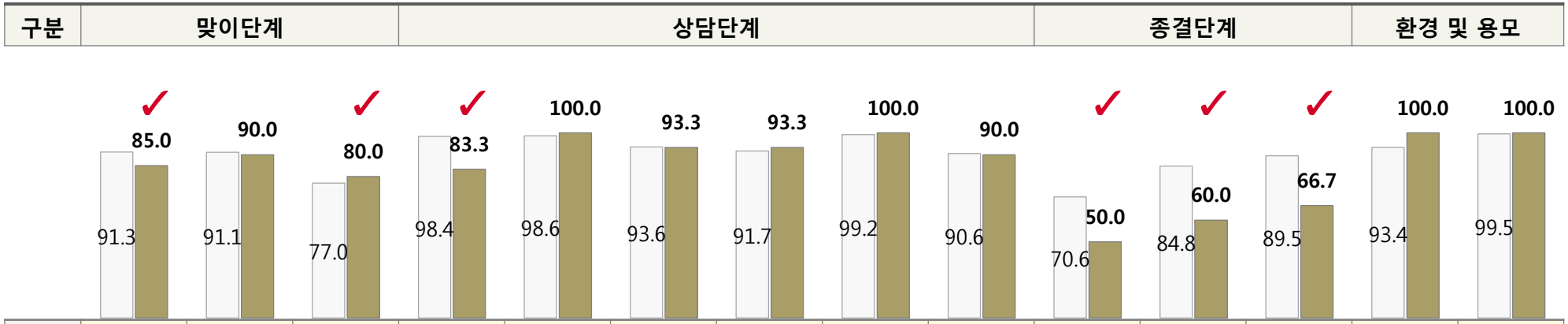
51. 차량등록사업소

본청

- **'차량등록사업소'** 방문품질지수는 **85.0점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 4.9점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **68위**, 본청(54개) 內 **49위**로 하위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '배웅인사'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '말의속도' – 너무 빠르거나 느리지 않게 말하기
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	차량등록사업소	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	양호	우수	불량	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▼ 4.9	▼ 2.7	▼ 0.3	▼ 23.8	▲ 3.5	▼ 7.9



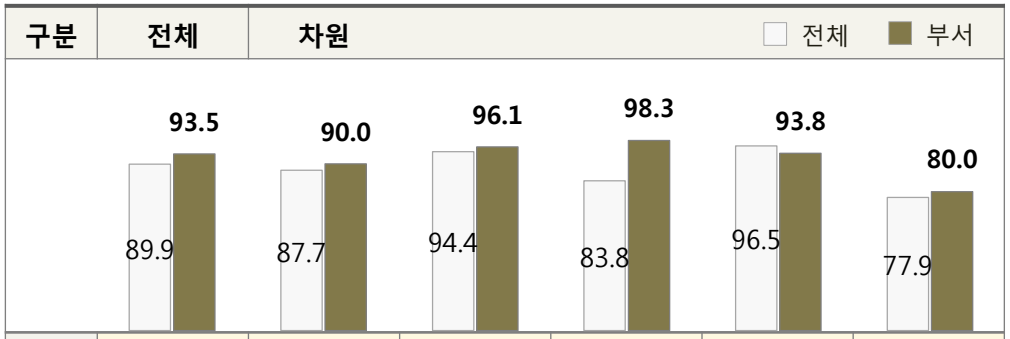
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	우수	보통	보통	매우 우수	우수	우수	매우 우수	우수	매우 불량	불량	불량	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▼ 1.1	▲ 3.0	▼ 15.1	▲ 1.4	▼ 0.3	▲ 1.6	▲ 0.8	▼ 0.6	▼ 20.6	▼ **24.8**	▼ 22.8	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

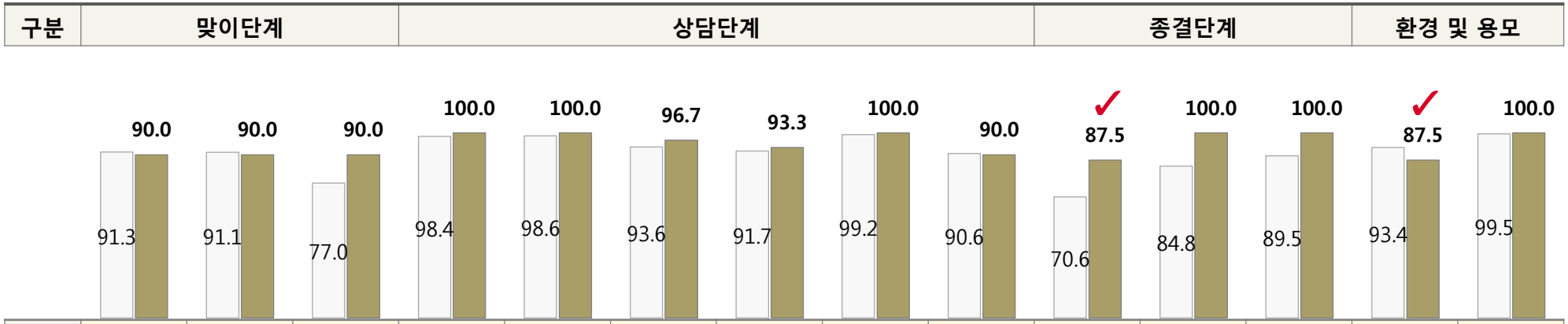
52. 보석박물관

본청

- **'보석박물관'** 방문품질지수는 **93.5점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 3.6점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **21위**, 본청(54개) 內 **20위**로 중위권
- 단계 : **'종결'** > **'응대'** > '환경 및 용모' > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '환경' – 실내·외 정리정돈



구분	보석박물관	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	우수	매우 우수	매우 우수	우수	대체로 만족
전체대비	▲ 3.6	▲ 2.3	▲ 1.7	▲ 14.5	▼ 2.7	▲ 2.1



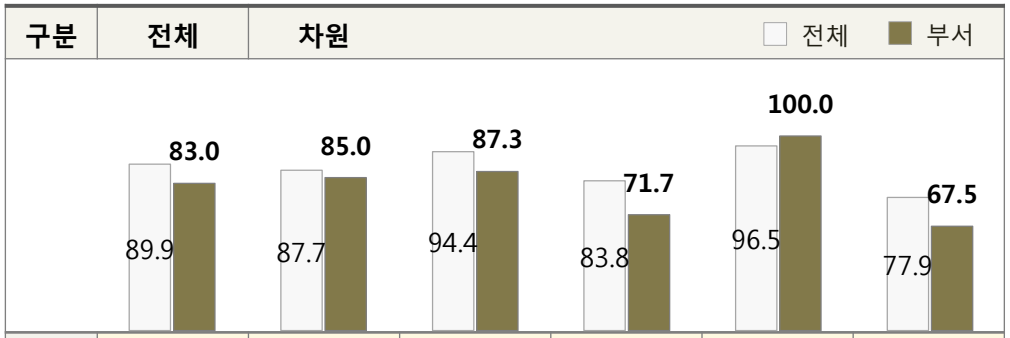
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	우수	양호	매우 우수	매우 우수	양호	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▼ 1.1	▲ 13.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▲ 1.6	▲ 0.8	▼ 0.6	▲ **16.9**	▲ 15.2	▲ 10.5	▼ 5.9	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

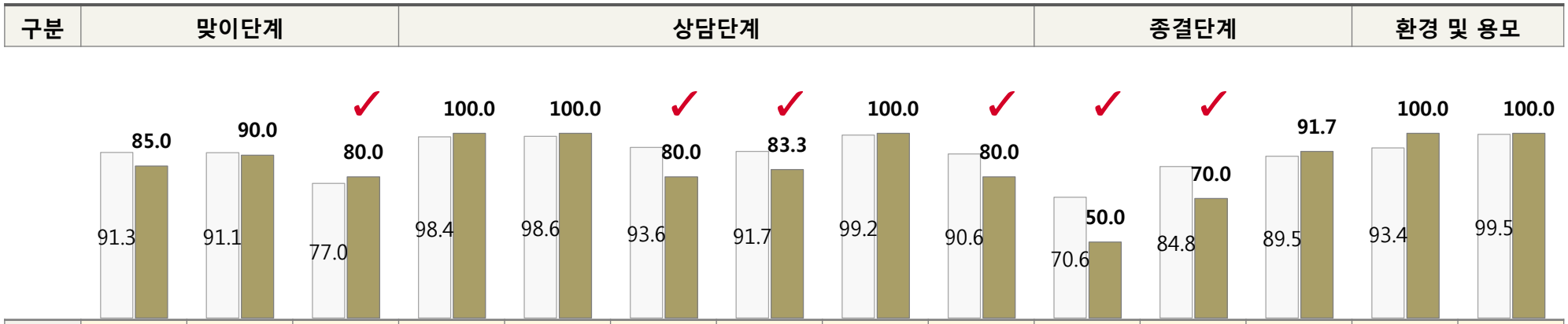
53. 예술의전당

본청

- **'예술의전당'** 방문품질지수는 **83.0점**으로 **'보통'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 6.9점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **76위**, 본청(54개) 內 **53위**로 하위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '경청태도' – 문의내용 경청 및 적절한 공감표현 실시
  '설명태도' – 적극적인 태도로 충분한 안내 및 부가 안내
  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시



구분	예술의전당	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	보통	양호	양호	미흡	매우 우수	보통수준
전체대비	▼ 6.9	▼ 2.7	▼ 7.1	▼ 12.1	▲ 3.5	▼ 10.4



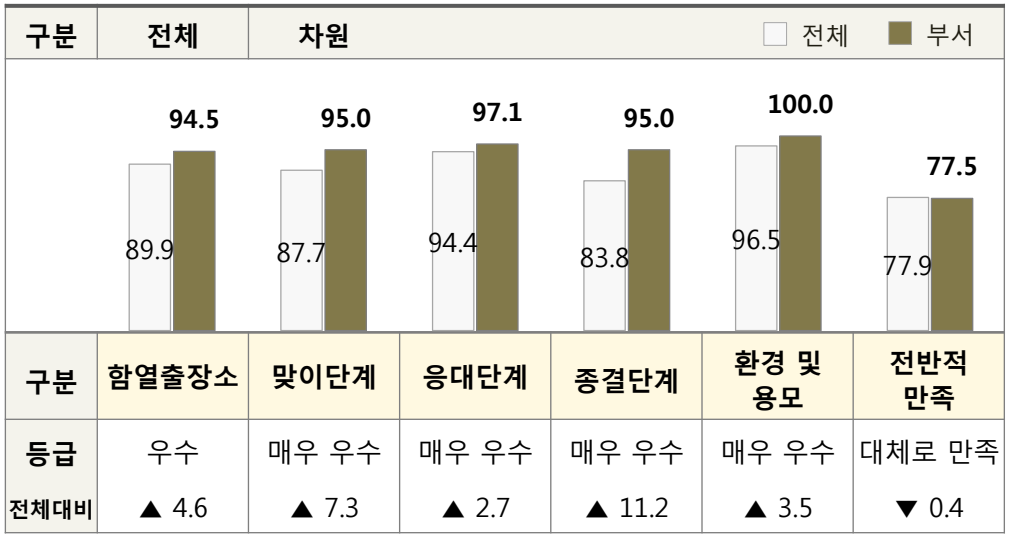
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	우수	보통	매우 우수	매우 우수	보통	보통	매우 우수	보통	매우 불량	미흡	우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▼ 1.1	▲ 3.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 13.6	▼ 8.4	▲ 0.8	▼ 10.6	▼ **20.6**	▼ 14.8	▲ 2.2	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

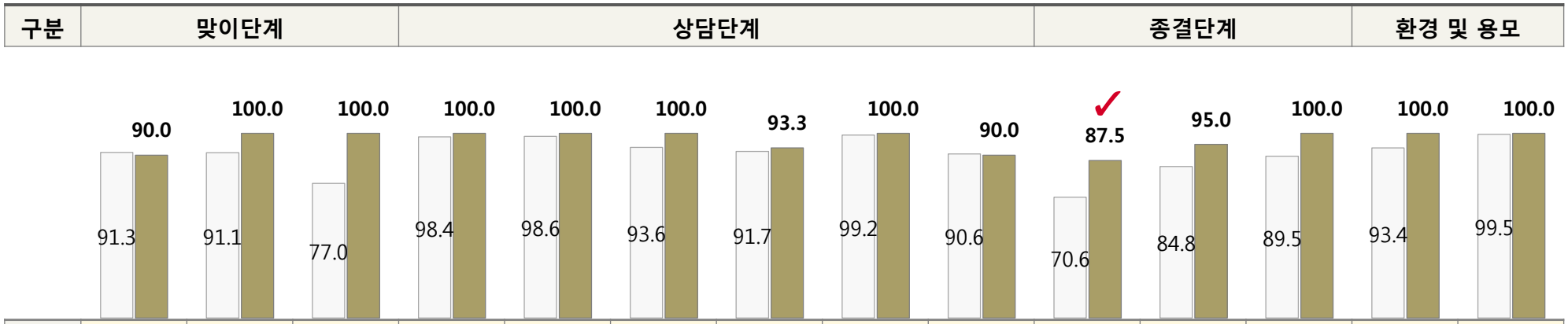
54. 함열출장소

본청

- **'함열출장소'** 방문품질지수는 **94.5점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 4.6점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **15위**, 본청(54개) 內 **14위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** = **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '자리권유'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	함열출장소	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▲ 4.6	▲ 7.3	▲ 2.7	▲ 11.2	▲ 3.5	▼ 0.4



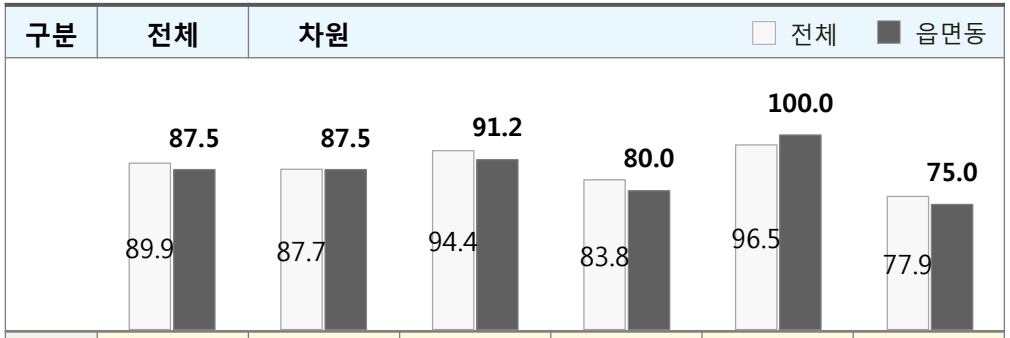
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	우수	양호	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▲ 8.9	▲ **23.0**	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 6.4	▲ 1.6	▲ 0.8	▼ 0.6	▲ 16.9	▲ 10.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당부서 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

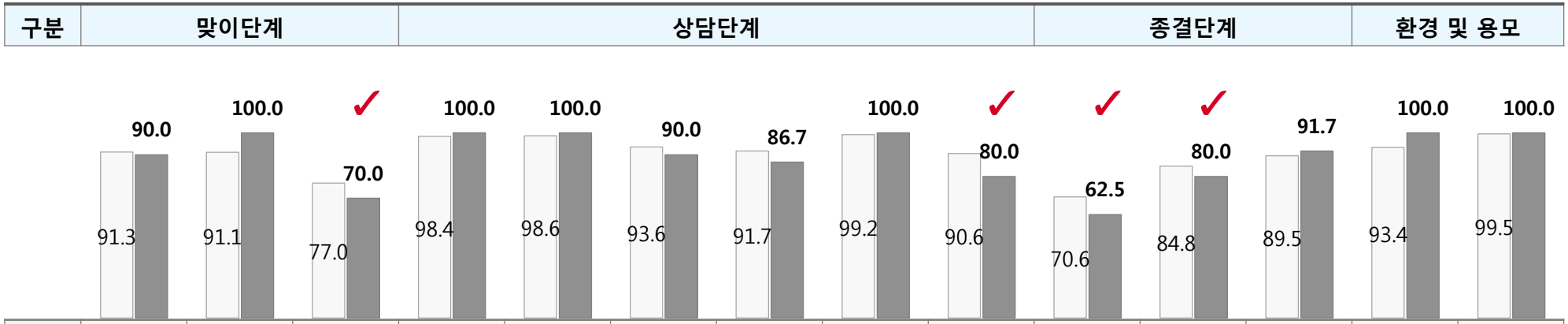
55. 합열읍

읍면동

- **'함열읍'** 방문품질지수는 **87.5점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 2.4점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **55위**, 읍면동(29개) 內 **14위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '표정'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시



구분	함열읍	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	양호	우수	보통	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▼ 2.4	▼ 0.2	▼ 3.2	▼ 3.8	▲ 3.5	▼ 2.9

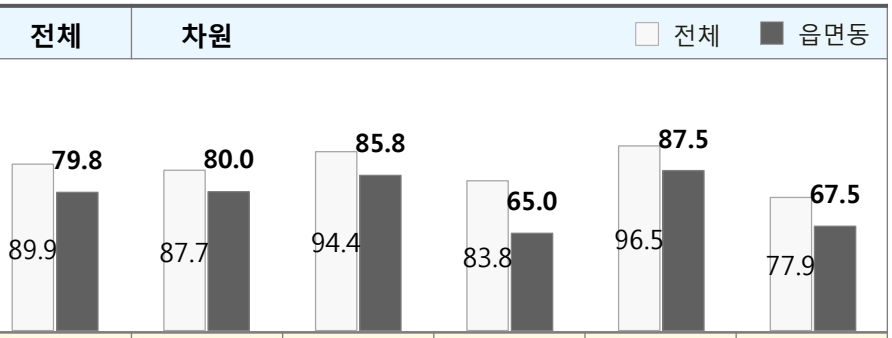


구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	매우 우수	미흡	매우 우수	매우 우수	우수	양호	매우 우수	보통	불량	보통	우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▲ 8.9	▼ 7.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 3.6	▼ 5.0	▲ 0.8	▼ **10.6**	▼ 8.1	▼ 4.8	▲ 2.2	▲ 6.6	▲ 0.5

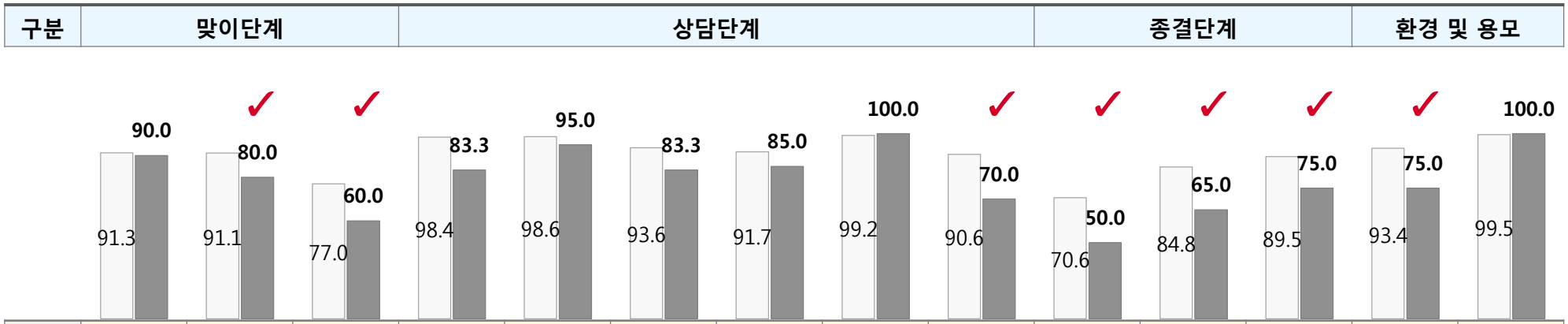
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

56. 오산면

- **'오산면'** 방문품질지수는 **79.8점**으로 **'미흡'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 10.1점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **82위**, 읍면동(29개) 內 **28위**로 하위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대' > '맞이' > '종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) : '표정'(▼), '상담마무리'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이태도' – 정중한 태도로 방문목적 확인하기
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정
  '환경' – 실내·외 정리정돈



구분	오산면	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	미흡	보통	양호	불량	양호	보통수준
전체대비	▼ 10.1	▼ 7.7	▼ 8.6	▼ 18.8	▼ 9.0	▼ 10.4

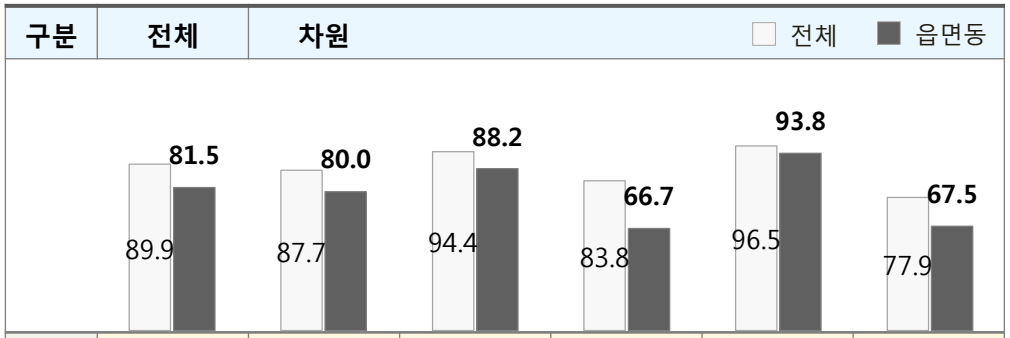


구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	보통	불량	보통	매우 우수	보통	양호	매우 우수	미흡	매우 불량	불량	미흡	미흡	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▼ 11.1	▼ 17.0	▼ 15.1	▼ 3.6	▼ 10.3	▼ 6.7	▲ 0.8	**▼ 20.6**	**▼ 20.6**	▼ 19.8	▼ 14.5	▼ 18.4	▲ 0.5

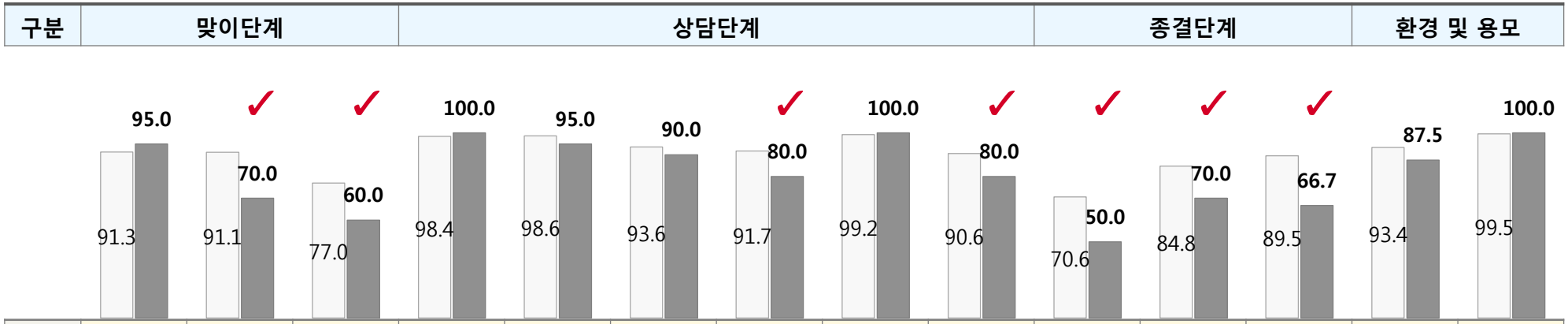
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

57. 황등면

- **'황등면'** 방문품질지수는 **81.5점**으로 **'보통'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 8.4점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **80위**, 읍면동(29개) 內 **26위**로 하위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) : '배웅태도'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이태도' – 정중한 태도로 방문목적 확인하기
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '설명태도' – 적극적인 태도로 충분한 안내 및 부가 안내
  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	황등면	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	보통	보통	양호	불량	우수	보통수준
전체대비	▼ 8.4	▼ 7.7	▼ 6.2	▼ 17.1	▼ 2.7	▼ 10.4



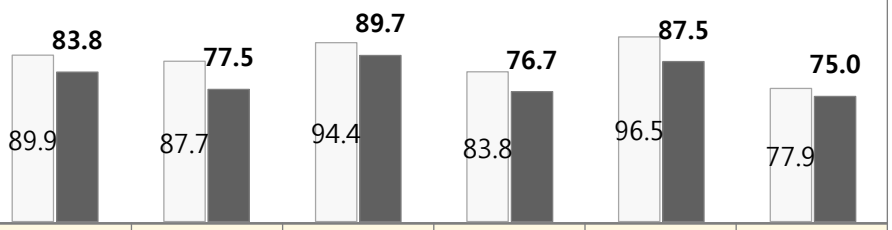
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	미흡	불량	매우 우수	매우 우수	우수	보통	매우 우수	보통	매우 불량	미흡	불량	양호	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▼ 21.1	▼ 17.0	▲ 1.6	▼ 3.6	▼ 3.6	▼ 11.7	▲ 0.8	▼ 10.6	▼ 20.6	▼ 14.8	▼ **22.8**	▼ 5.9	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

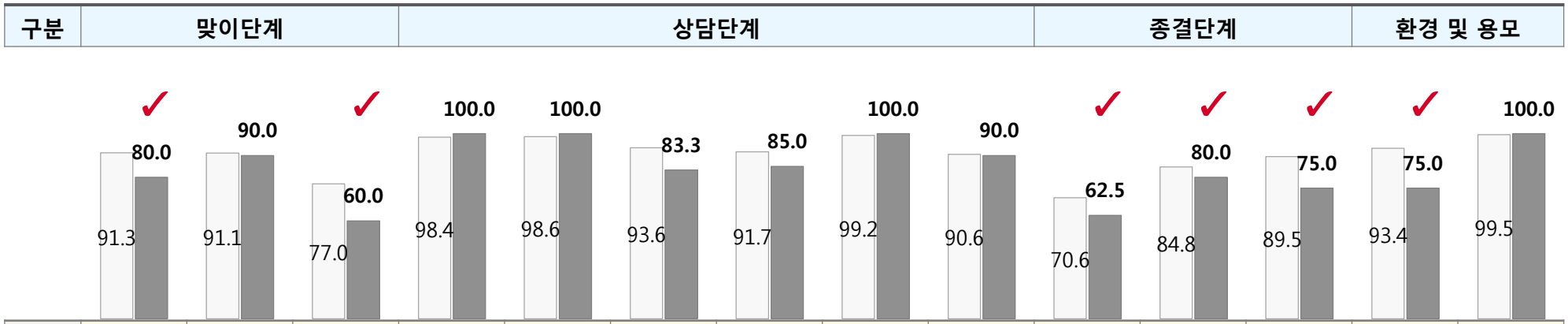
58. 함라면

읍면동

- **'함라면'** 방문품질지수는 **83.8점**으로 **'보통'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 6.1점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **73위**, 읍면동(29개) 內 **23위**로 중위권
- 단계 : **'응대'** > '환경 및 용모' > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '환경'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정
  '환경' – 실내·외 정리정돈



구분	함라면	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	보통	미흡	양호	미흡	양호	대체로 만족
전체대비	▼ 6.1	▼ 10.2	▼ 4.7	▼ 7.1	▼ 9.0	▼ 2.9

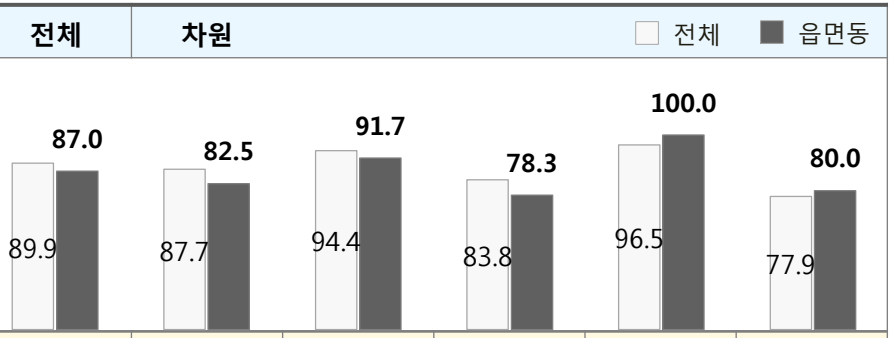


구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	보통	우수	불량	매우 우수	매우 우수	보통	양호	매우 우수	우수	불량	보통	미흡	미흡	매우 우수
전체대비	▼ 11.3	▼ 1.1	▼ 17.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 10.3	▼ 6.7	▲ 0.8	▼ 0.6	▼ 8.1	▼ 4.8	▼ 14.5	▼ **18.4**	▲ 0.5

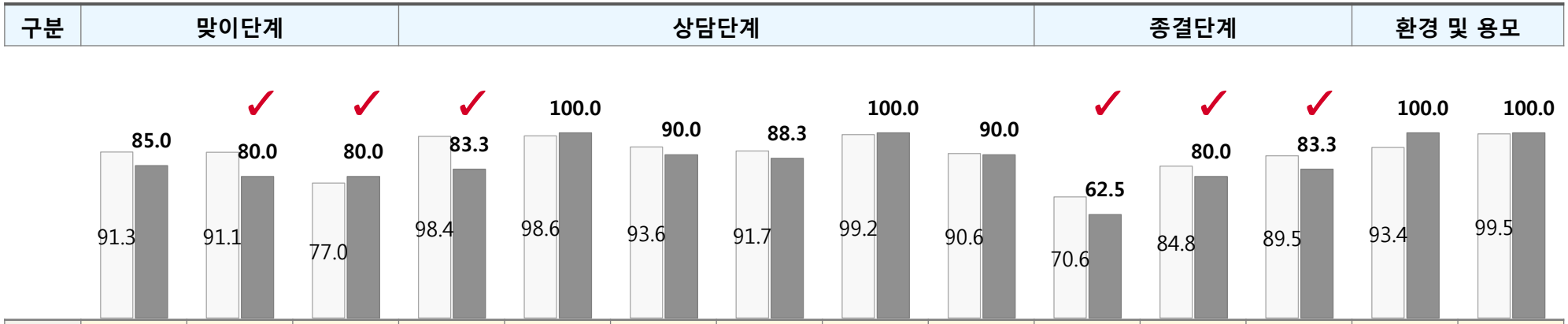
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

59. 웅포면

- **'웅포면'** 방문품질지수는 **87.0점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 2.9점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **57위**, 읍면동(29개) 內 **16위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '말의속도'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이태도' – 정중한 태도로 방문목적 확인하기
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '말의속도' – 너무 빠르거나 느리지 않게 말하기
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	웅포면	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	보통	우수	미흡	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▼ 2.9	▼ 5.2	▼ 2.7	▼ 5.5	▲ 3.5	▲ 2.1



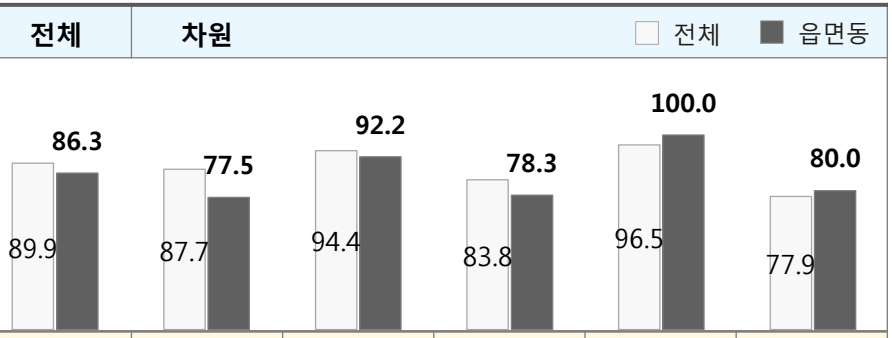
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	보통	보통	보통	매우 우수	우수	양호	매우 우수	우수	불량	보통	보통	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▼ 11.1	▲ 3.0	▼ **15.1**	▲ 1.4	▼ 3.6	▼ 3.4	▲ 0.8	▼ 0.6	▼ 8.1	▼ 4.8	▼ 6.2	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

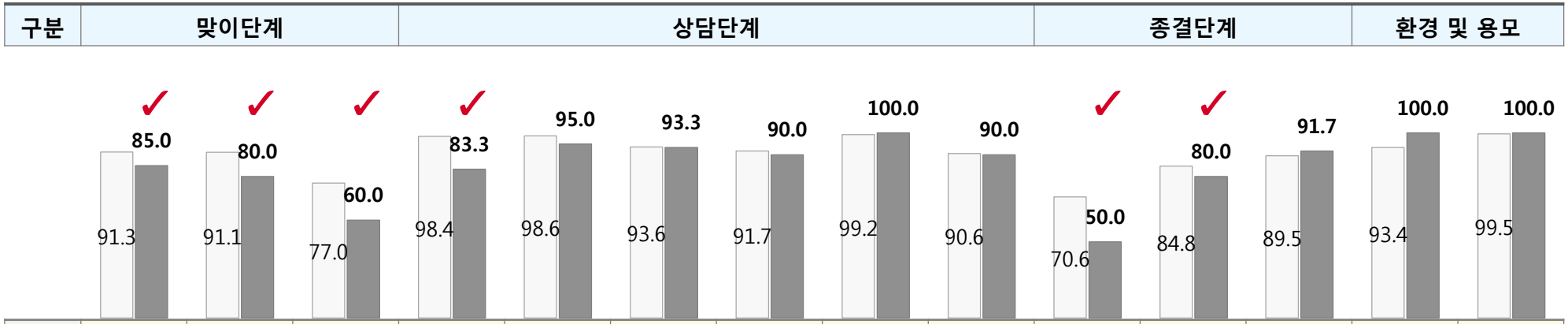
60. 성당면

읍면동

- **'성당면'** 방문품질지수는 **86.3점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 3.6점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **62위**, 읍면동(29개) 內 **17위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시
  '맞이태도' – 정중한 태도로 방문목적 확인하기
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '말의속도' – 너무 빠르거나 느리지 않게 말하기
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시



구분	성당면	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	미흡	우수	미흡	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▼ 3.6	▼ 10.2	▼ 2.2	▼ 5.5	▲ 3.5	▲ 2.1



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	보통	불량	보통	매우 우수	우수	우수	매우 우수	우수	매우 불량	보통	우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▼ 11.1	▼ 17.0	▼ 15.1	▼ 3.6	▼ 0.3	▼ 1.7	▲ 0.8	▼ 0.6	▼ **20.6**	▼ 4.8	▲ 2.2	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

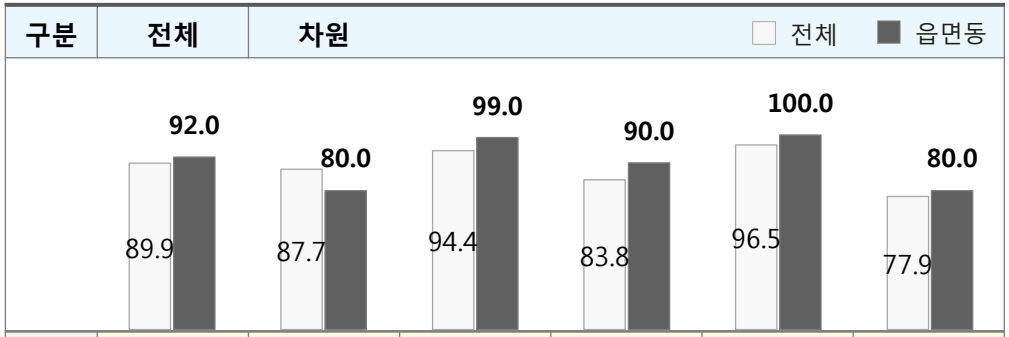
61. 용안면

- **'용안면'** 방문품질지수는 **92.0점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 2.1점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **35위**, 읍면동(29개) 內 **4위**로 상위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '자리권유'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

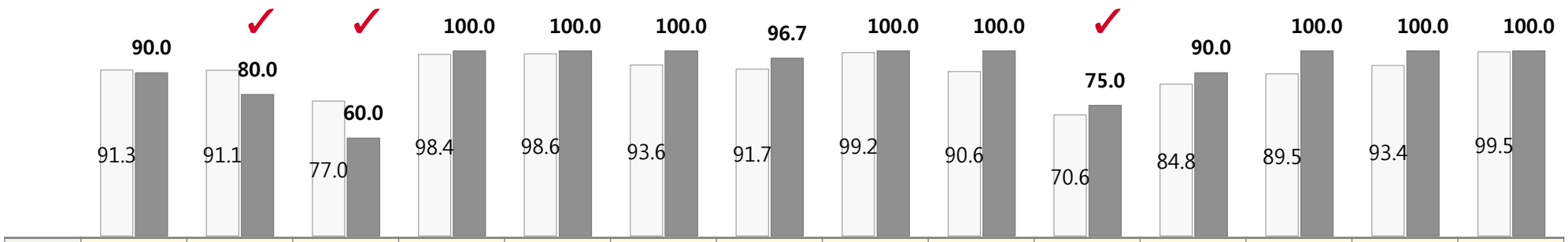
  '맞이태도' – 정중한 태도로 방문목적 확인하기

  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	용안면	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	보통	매우 우수	우수	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▲ 2.1	▼ 7.7	▲ 4.6	▲ 6.2	▲ 3.5	▲ 2.1



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	보통	불량	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	미흡	우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▼ 11.1	**▼ 17.0**	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 6.4	▲ 5.0	▲ 0.8	▲ 9.4	▲ 4.4	▲ 5.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

62. 낭산면

- **'낭산면'** 방문품질지수는 **86.3점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 3.6점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **62위**, 읍면동(29개) 內 **17위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '배웅인사'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

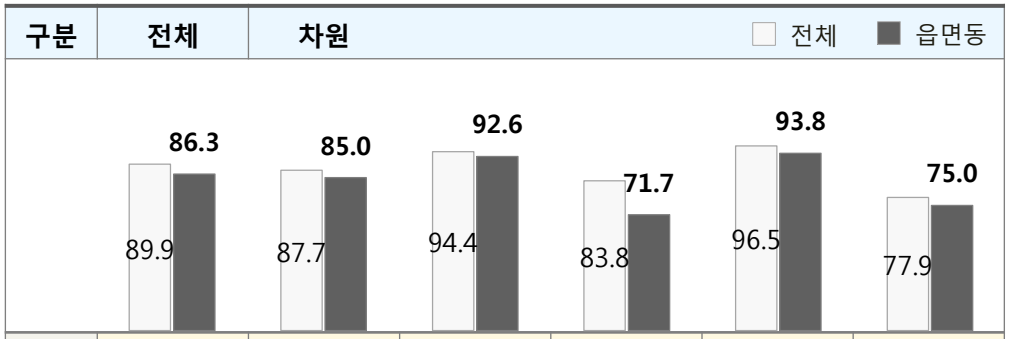
  '맞이태도' – 정중한 태도로 방문목적 확인하기

  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

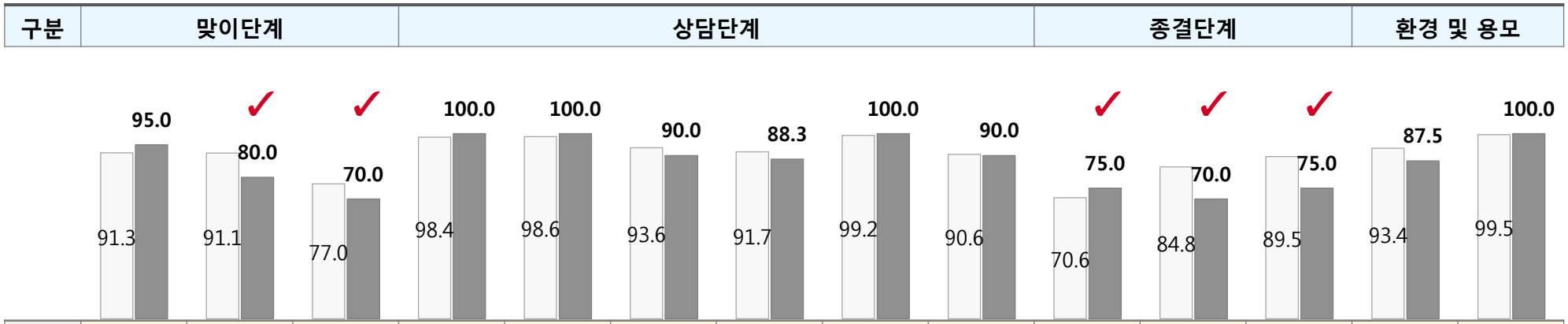
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시

  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시

  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	낭산면	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	양호	우수	미흡	우수	대체로 만족
전체대비	▼ 3.6	▼ 2.7	▼ 1.8	▼ 12.1	▼ 2.7	▼ 2.9



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	보통	미흡	매우 우수	매우 우수	우수	양호	매우 우수	우수	미흡	미흡	미흡	양호	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▼ 11.1	▼ 7.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 3.6	▼ 3.4	▲ 0.8	▼ 0.6	▲ 4.4	▼ **14.8**	▼ 14.5	▼ 5.9	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

63. 망성면

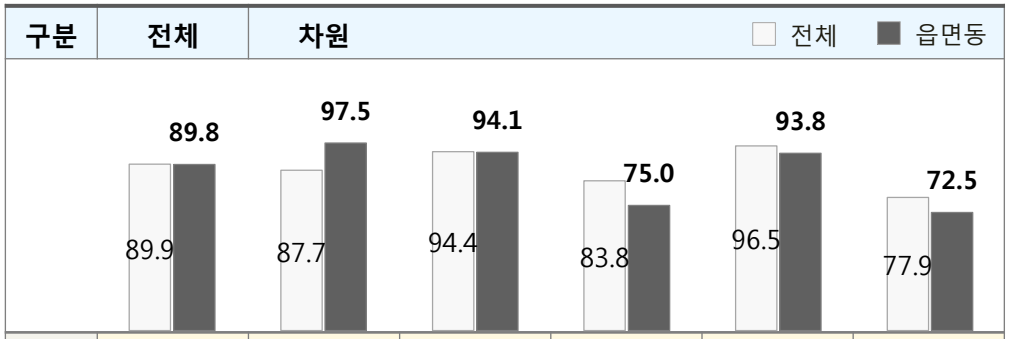
- **'망성면'** 방문품질지수는 **89.8점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 0.1점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **46위**, 읍면동(29개) 內 **10위**로 중위권
- 단계 : **'맞이'** > **'응대'** > '환경 및 용모' > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '자리권유'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정

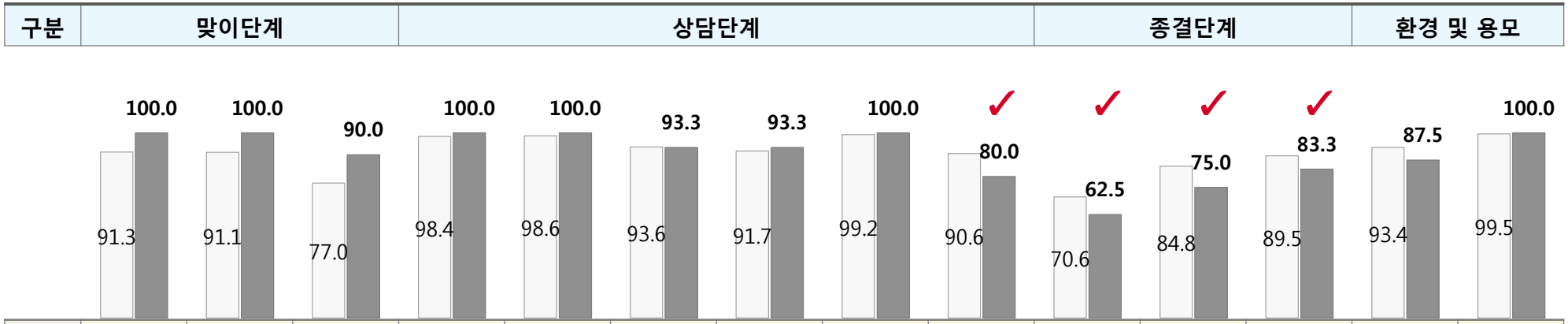
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시

  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시

  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	망성면	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	매우 우수	우수	미흡	우수	대체로 만족
전체대비	▼ 0.1	▲ 9.8	▼ 0.3	▼ 8.8	▼ 2.7	▼ 5.4



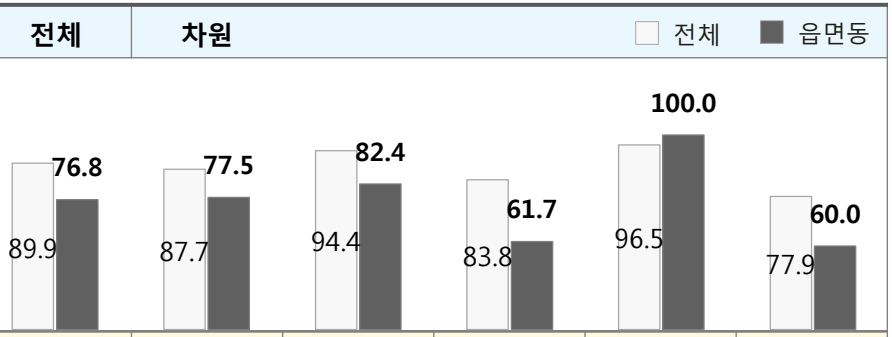
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	우수	우수	매우 우수	보통	불량	미흡	보통	양호	매우 우수
전체대비	▲ 8.7	▲ 8.9	▲ 13.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 0.3	▲ 1.6	▲ 0.8	▼ 10.6	▼ 8.1	▼ 9.8	▼ 6.2	▼ 5.9	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

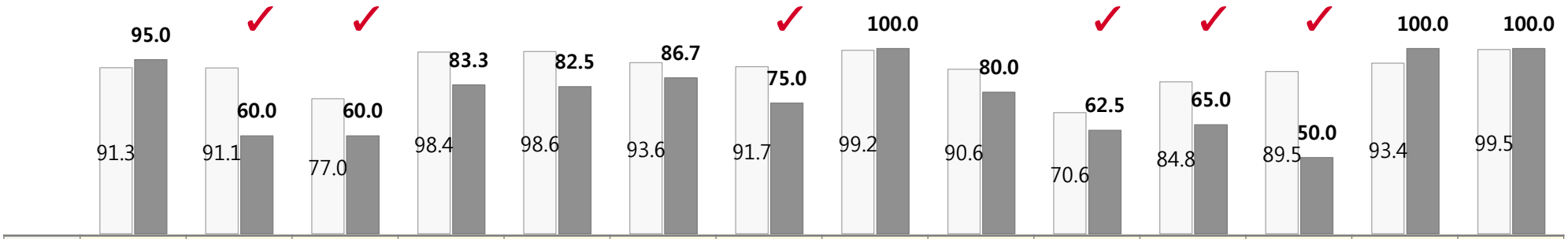
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

64. 여산면

- **'여산면'** 방문품질지수는 **76.8점**으로 **'미흡'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 13.1점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **83위**, 읍면동(29개) 內 **29위**로 하위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '배웅태도'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이태도' – 정중한 태도로 방문목적 확인하기
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '설명태도' – 적극적인 태도로 충분한 안내 및 부가 안내
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	여산면	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	미흡	미흡	보통	불량	매우 우수	미흡수준
전체대비	▼ 13.1	▼ 10.2	▼ 12.0	▼ 22.1	▲ 3.5	▼ 17.9



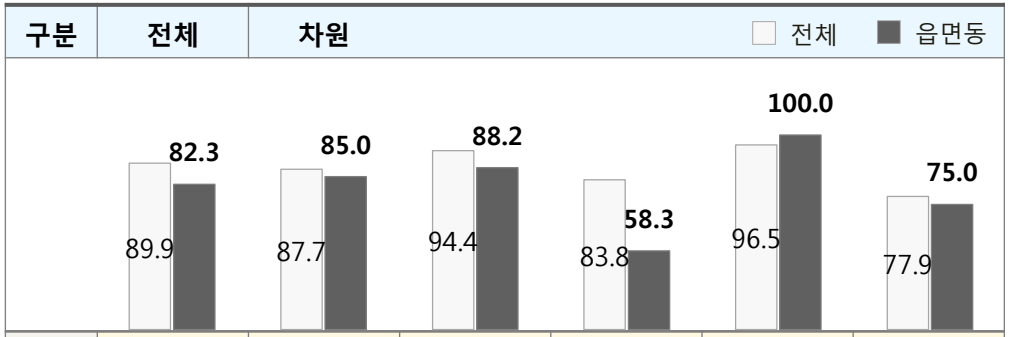
구분	맞이단계			상담단계						종결단계			환경 및 용모	
	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	불량	불량	보통	보통	양호	미흡	매우 우수	보통	불량	불량	매우 불량	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▼ 31.1	▼ 17.0	▼ 15.1	▼ 16.1	▼ 6.9	▼ 16.7	▲ 0.8	▼ 10.6	▼ 8.1	▼ 19.8	▼ **39.5**	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

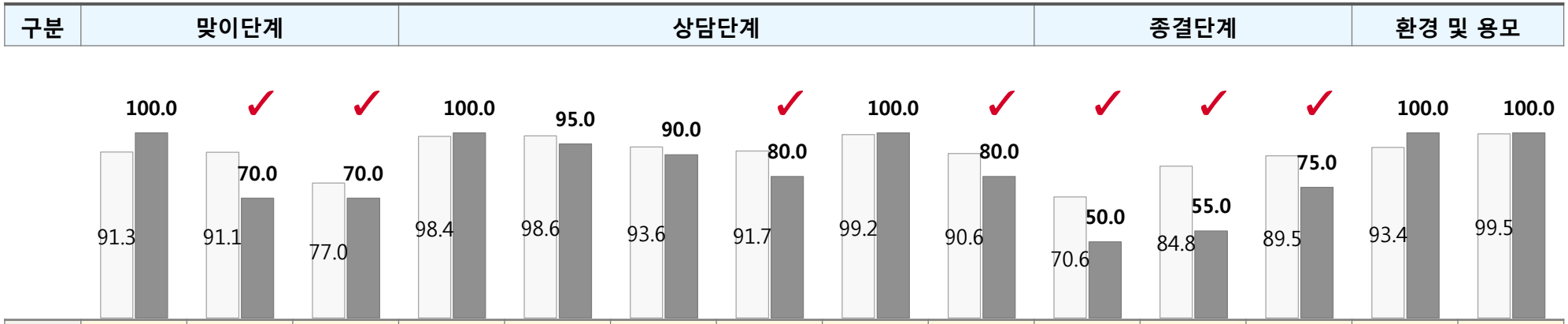
65. 금마면

읍면동

- **'금마면'** 방문품질지수는 **82.3점**으로 **'보통'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 7.6점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **79위**, 읍면동(29개) 內 **25위**로 하위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대' > '맞이' > '종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) : '배웅인사'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이태도' – 정중한 태도로 방문목적 확인하기
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '설명태도' – 적극적인 태도로 충분한 안내 및 부가 안내
  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	금마면	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	보통	양호	양호	매우 불량	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▼ 7.6	▼ 2.7	▼ 6.2	▼ 25.5	▲ 3.5	▼ 2.9



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	미흡	미흡	매우 우수	매우 우수	우수	보통	매우 우수	보통	매우 불량	매우 불량	미흡	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 8.7	▼ 21.1	▼ 7.0	▲ 1.6	▼ 3.6	▼ 3.6	▼ 11.7	▲ 0.8	▼ 10.6	▼ 20.6	▼ **29.8**	▼ 14.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

66. 왕궁면

- **'왕궁면'** 방문품질지수는 **86.0점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 3.9점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **64위**, 읍면동(29개) 內 **19위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '배웅인사'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

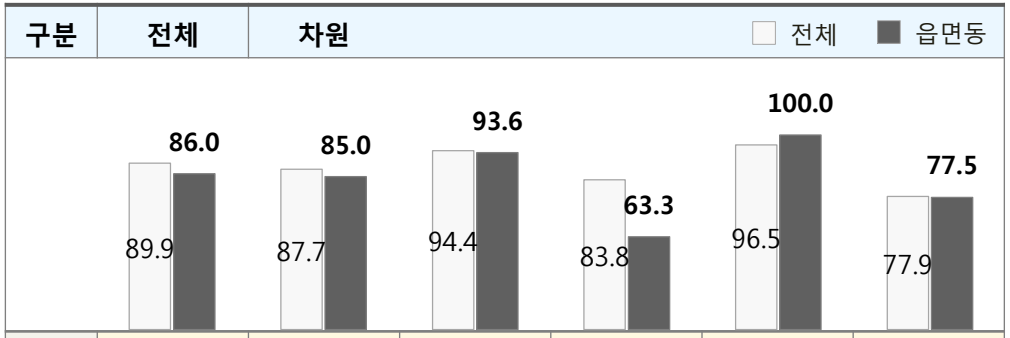
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '설명태도' – 적극적인 태도로 충분한 안내 및 부가 안내

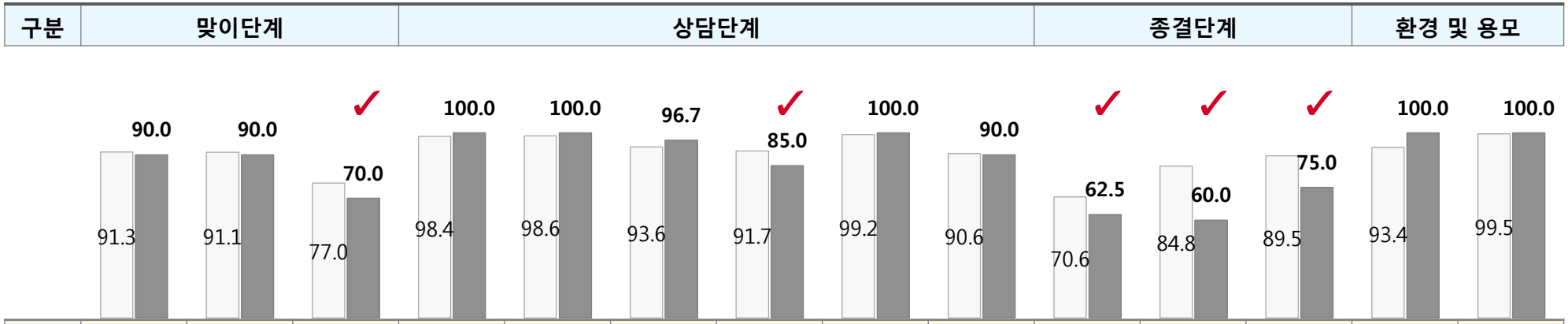
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시

  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시

  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	왕궁면	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	양호	우수	불량	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▼ 3.9	▼ 2.7	▼ 0.8	▼ 20.5	▲ 3.5	▼ 0.4



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	우수	미흡	매우 우수	매우 우수	매우 우수	양호	매우 우수	우수	불량	불량	미흡	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▼ 1.1	▼ 7.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▼ 6.7	▲ 0.8	▼ 0.6	▼ 8.1	▼ **24.8**	▼ 14.5	▲ 6.6	▲ 0.5

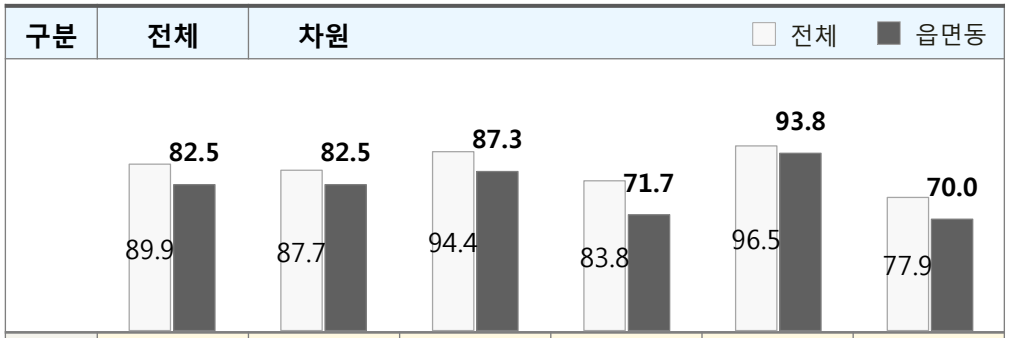
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

67. 춘포면

읍면동

- **'춘포면'** 방문품질지수는 **82.5점**으로 **'보통'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 7.4점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **78위**, 읍면동(29개) 內 **24위**로 하위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '자리권유'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '설명태도' – 적극적인 태도로 충분한 안내 및 부가 안내
  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	춘포면	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	보통	보통	양호	미흡	우수	대체로 만족
전체대비	▼ 7.4	▼ 5.2	▼ 7.1	▼ 12.1	▼ 2.7	▼ 7.9

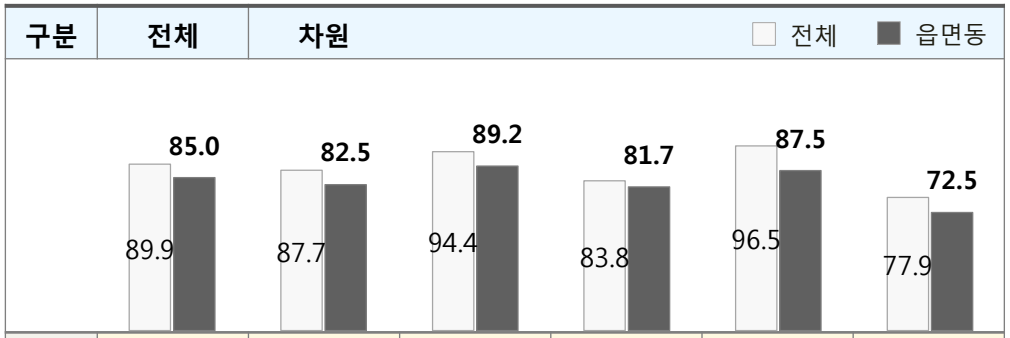
구분	맞이단계			상담단계						종결단계			환경 및 용모	
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	우수	불량	매우 우수	매우 우수	보통	보통	매우 우수	보통	미흡	미흡	미흡	양호	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▼ 1.1	▼ 17.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 10.3	▼ 11.7	▲ 0.8	▼ 10.6	▲ 4.4	▼ 14.8	▼ 14.5	▼ 5.9	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

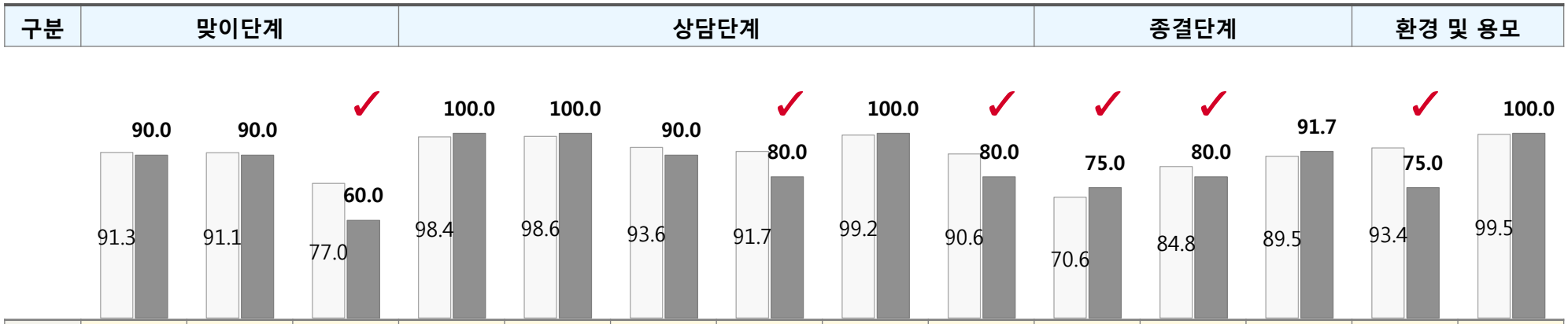
68. 삼기면

읍면동

- **'삼기면'** 방문품질지수는 **85.0점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 4.9점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **68위**, 읍면동(29개) 內 **20위**로 중위권
- 단계 : **'응대'** > '환경 및 용모' > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '환경'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '설명태도' – 적극적인 태도로 충분한 안내 및 부가 안내
  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '환경' – 실내·외 정리정돈



구분	삼기면	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	보통	양호	보통	양호	대체로 만족
전체대비	▼ 4.9	▼ 5.2	▼ 5.2	▼ 2.1	▼ 9.0	▼ 5.4

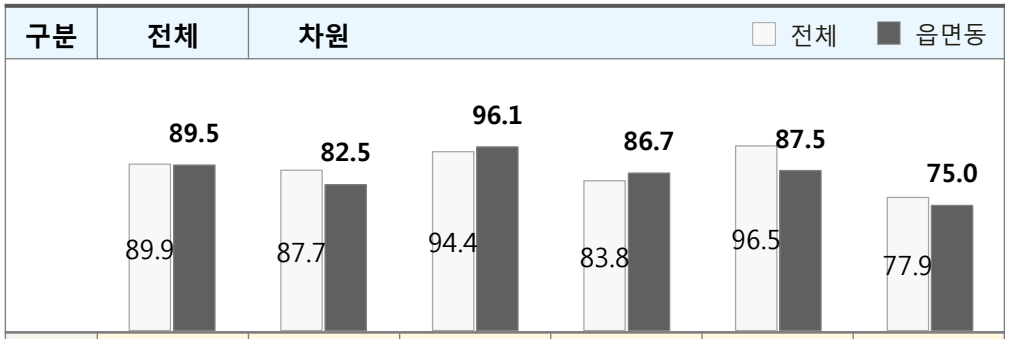


구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	우수	불량	매우 우수	매우 우수	우수	보통	매우 우수	보통	미흡	보통	우수	미흡	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▼ 1.1	▼ 17.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 3.6	▼ 11.7	▲ 0.8	▼ 10.6	▲ 4.4	▼ 4.8	▲ 2.2	▼ **18.4**	▲ 0.5

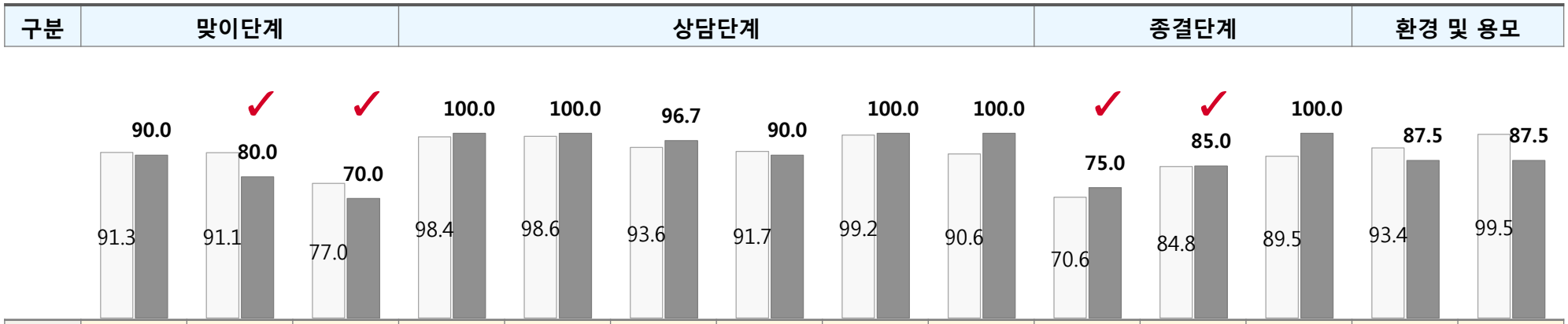
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

69. 용동면

- **'용동면'** 방문품질지수는 **89.5점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 0.4점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **47위**, 읍면동(29개) 內 **11위**로 중위권
- 단계 : **'응대'** > '환경 및 용모' > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '용모'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이태도' – 정중한 태도로 방문목적 확인하기
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시



구분	용동면	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	보통	매우 우수	양호	양호	대체로 만족
전체대비	▼ 0.4	▼ 5.2	▲ 1.7	▲ 2.9	▼ 9.0	▼ 2.9



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	보통	미흡	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	미흡	양호	매우 우수	양호	양호
전체대비	▼ 1.3	▼ 11.1	▼ 7.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▼ 1.7	▲ 0.8	▲ 9.4	▲ 4.4	▲ 0.2	▲ 10.5	▼ 5.9	▼ **12.0**

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

70. 중앙동

- **'중앙동'** 방문품질지수는 **87.5점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 2.4점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **55위**, 읍면동(29개) 內 **14위**로 중위권
- 단계 : **'응대'** > '환경 및 용모' > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

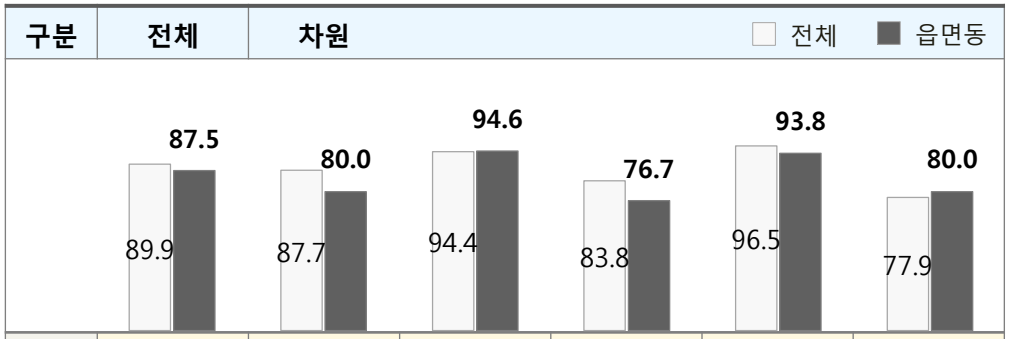
  '맞이태도' – 정중한 태도로 방문목적 확인하기

  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

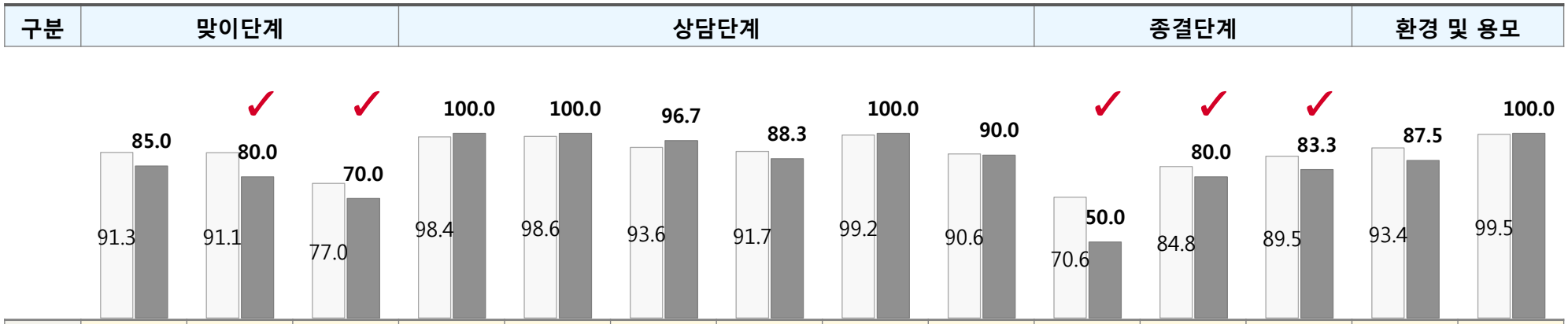
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시

  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시

  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	중앙동	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	보통	우수	미흡	우수	대체로 만족
전체대비	▼ 2.4	▼ 7.7	▲ 0.2	▼ 7.1	▼ 2.7	▲ 2.1



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	보통	미흡	매우 우수	매우 우수	매우 우수	양호	매우 우수	우수	매우 불량	보통	보통	양호	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▼ 11.1	▼ 7.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▼ 3.4	▲ 0.8	▼ 0.6	▼ **20.6**	▼ 4.8	▼ 6.2	▼ 5.9	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

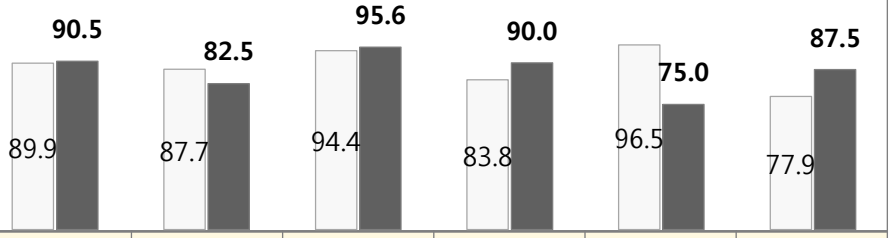
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

71. 평화동

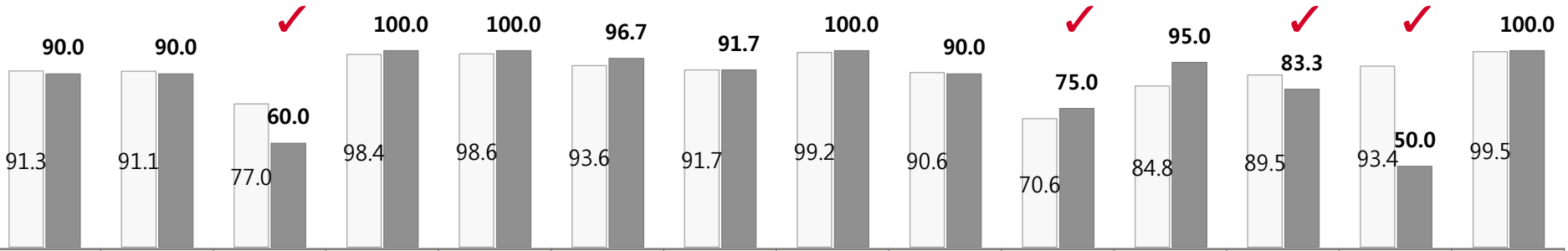
읍면동

- **'평화동'** 방문품질지수는 **90.5점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 0.6점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **42위**, 읍면동(29개) 內 **8위**로 상위권
- 단계 : **'응대' > '종결' > '맞이'** > '환경 및 용모' 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '환경'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정
  '환경' – 실내·외 정리정돈

구분	전체	차원 (전체 / 읍면동)				
구분	평화동	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	보통	매우 우수	우수	미흡	만족수준
전체대비	▲ 0.6	▼ 5.2	▲ 1.2	▲ 6.2	▼ 21.5	▲ 9.6



구분	맞이단계			상담단계						종결단계			환경 및 용모	
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	우수	불량	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	우수	미흡	매우 우수	보통	매우 불량	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▼ 1.1	▼ 17.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	-	▲ 0.8	▼ 0.6	▲ 4.4	▲ 10.2	▼ 6.2	▼ **43.4**	▲ 0.5



주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

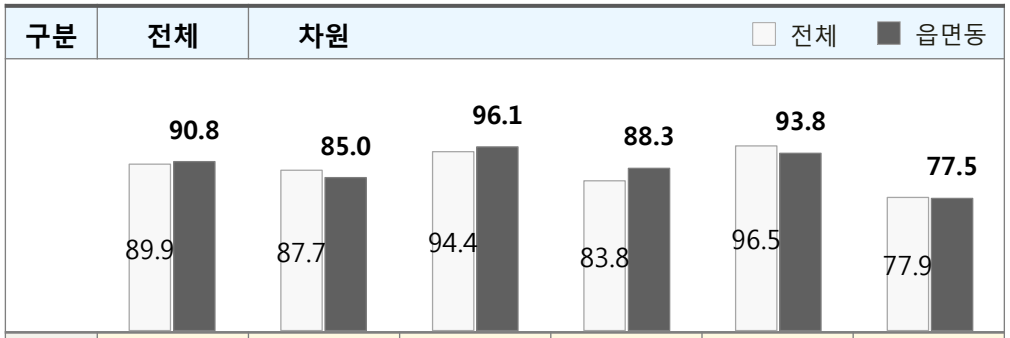
72. 인화동

- **'인화동'** 방문품질지수는 **90.8점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 0.9점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **40위**, 읍면동(29개) 內 **6위**로 상위권
- 단계 : **'응대'** > '환경 및 용모' > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '자리권유'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

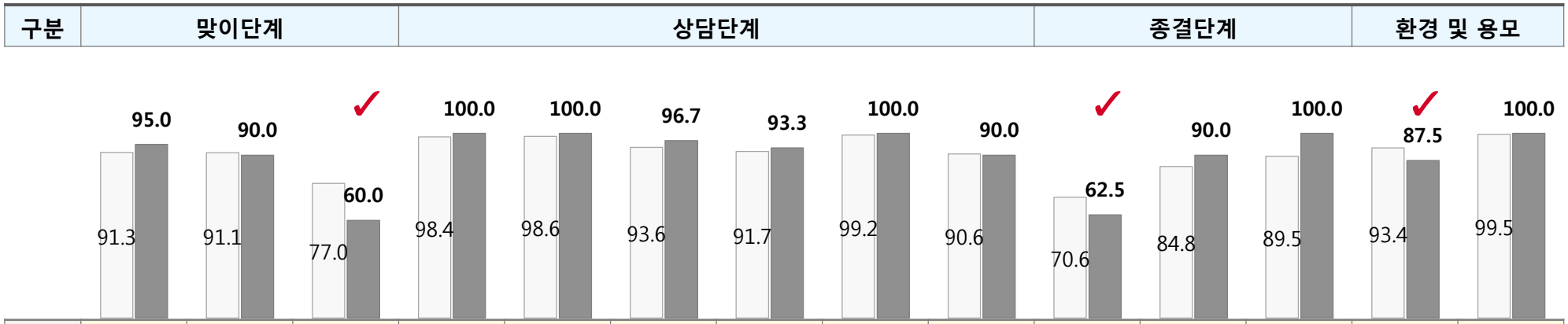
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시

  '환경' – 실내·외 정리정돈



구분	인화동	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	양호	매우 우수	양호	우수	대체로 만족
전체대비	▲ 0.9	▼ 2.7	▲ 1.7	▲ 4.5	▼ 2.7	▼ 0.4



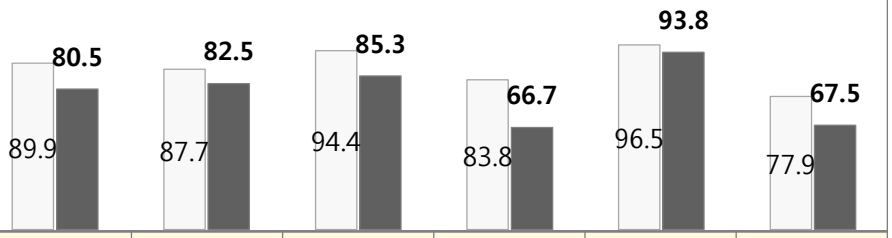
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	우수	불량	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	우수	불량	우수	매우 우수	양호	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▼ 1.1	**▼ 17.0**	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▲ 1.6	▲ 0.8	▼ 0.6	▼ 8.1	▲ 5.2	▲ 10.5	▼ 5.9	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

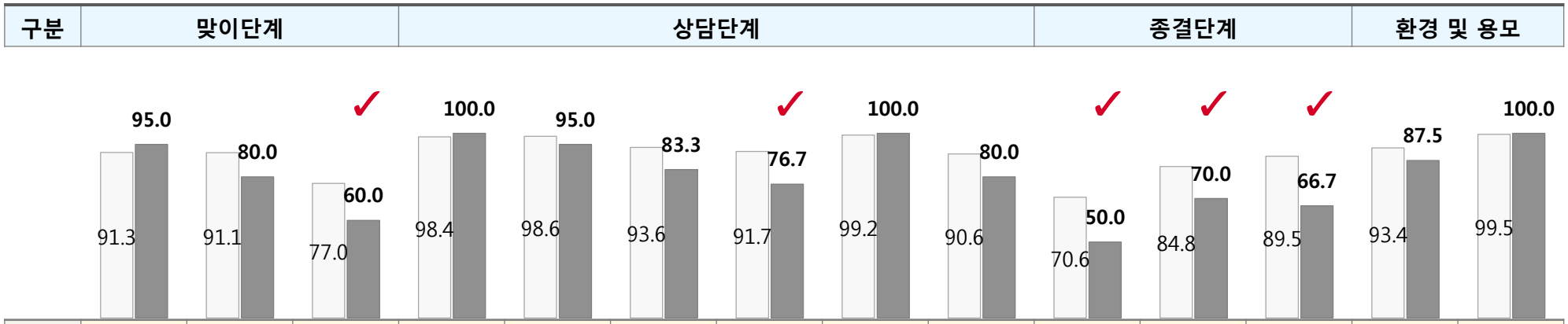
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

73. 동산동

- **'동산동'** 방문품질지수는 **80.5점**으로 **'보통'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 9.4점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **81위**, 읍면동(29개) 內 **27위**로 하위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '배웅태도'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '설명태도' – 적극적인 태도로 충분한 안내 및 부가 안내
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	동산동	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	보통	보통	양호	불량	우수	보통수준
전체대비	▼ 9.4	▼ 5.2	▼ 9.1	▼ 17.1	▼ 2.7	▼ 10.4



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	보통	불량	매우 우수	매우 우수	보통	미흡	매우 우수	보통	매우 불량	미흡	불량	양호	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▼ 11.1	▼ 17.0	▲ 1.6	▼ 3.6	▼ 10.3	▼ 15.0	▲ 0.8	▼ 10.6	▼ 20.6	▼ 14.8	▼ **22.8**	▼ 5.9	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

74. 마동

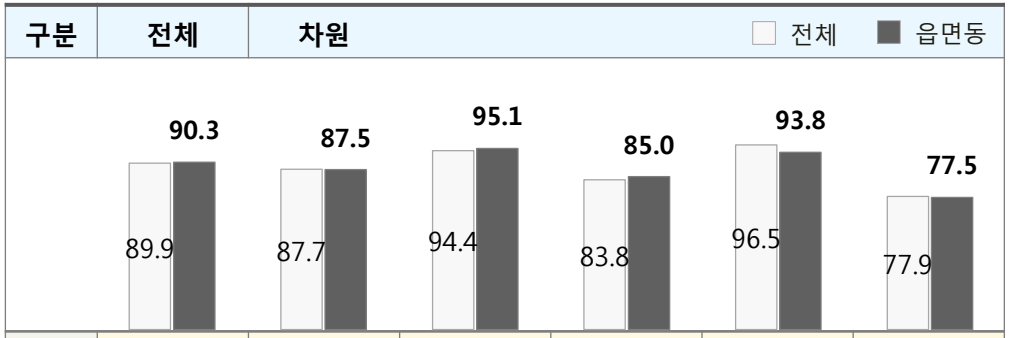
읍면동

- **'마동'** 방문품질지수는 **90.3점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 0.4점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **43위**, 읍면동(29개) 內 **9위**로 중위권
- 단계 : **'응대'** > '환경 및 용모' > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '자리권유'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

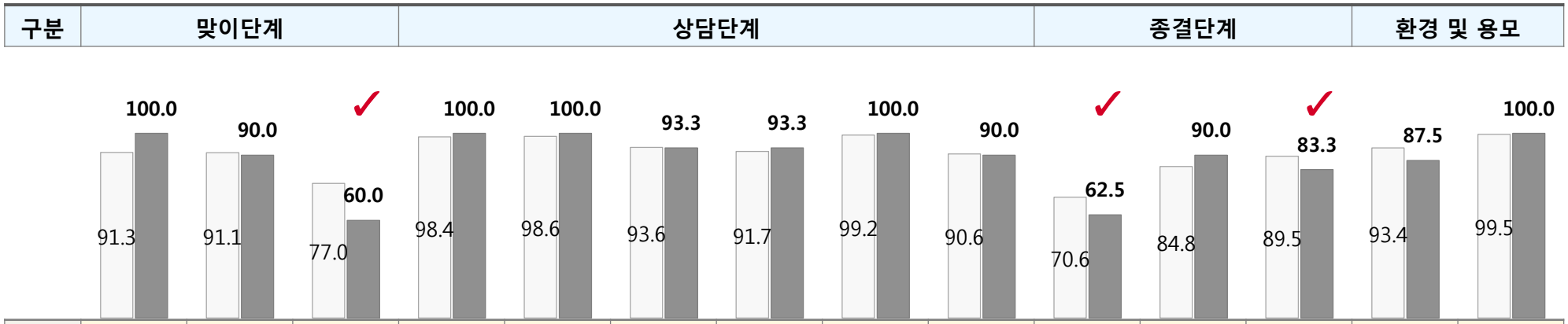
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시

  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	마동	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	양호	매우 우수	양호	우수	대체로 만족
전체대비	▲ 0.4	▼ 0.2	▲ 0.7	▲ 1.2	▼ 2.7	▼ 0.4



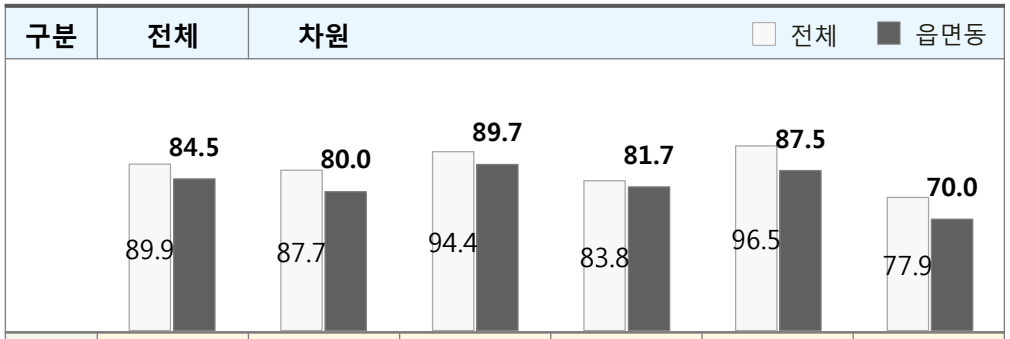
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	우수	불량	매우 우수	매우 우수	우수	우수	매우 우수	우수	불량	우수	보통	양호	매우 우수
전체대비	▲ 8.7	▼ 1.1	▼ 17.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 0.3	▲ 1.6	▲ 0.8	▼ 0.6	▼ 8.1	▲ 5.2	▼ 6.2	▼ 5.9	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

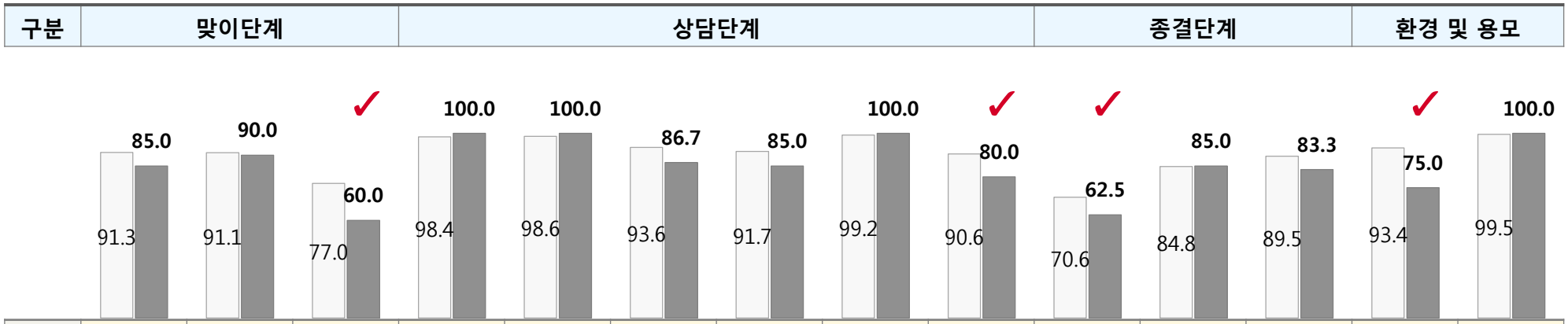
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

75. 남중동

- **'남중동'** 방문품질지수는 **84.5점**으로 **'보통'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 5.4점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **71위**, 읍면동(29개) 內 **22위**로 하위권
- 단계 : **'응대'** > '환경 및 용모' > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '환경'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '표정' – 친절한 인상을 풍기는 밝고 친근한 표정
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '환경' – 실내·외 정리정돈



구분	남중동	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	보통	보통	양호	보통	양호	대체로 만족
전체대비	▼ 5.4	▼ 7.7	▼ 4.7	▼ 2.1	▼ 9.0	▼ 7.9



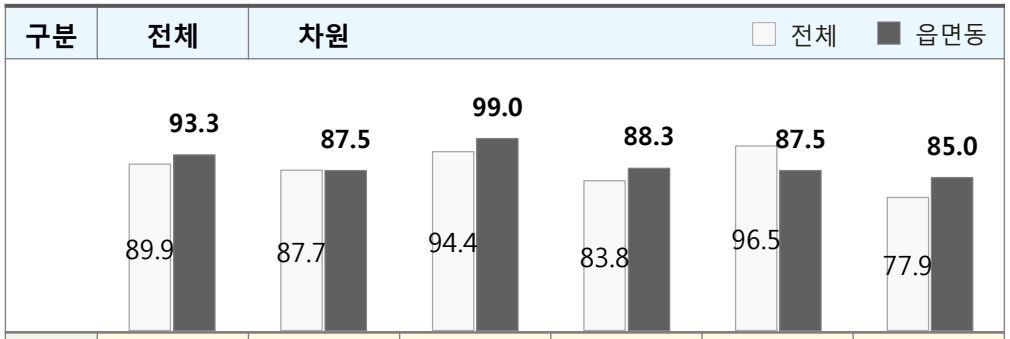
구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	우수	불량	매우 우수	매우 우수	양호	양호	매우 우수	보통	불량	양호	보통	미흡	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▼ 1.1	▼ 17.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 6.9	▼ 6.7	▲ 0.8	▼ 10.6	▼ 8.1	▲ 0.2	▼ 6.2	▼ **18.4**	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

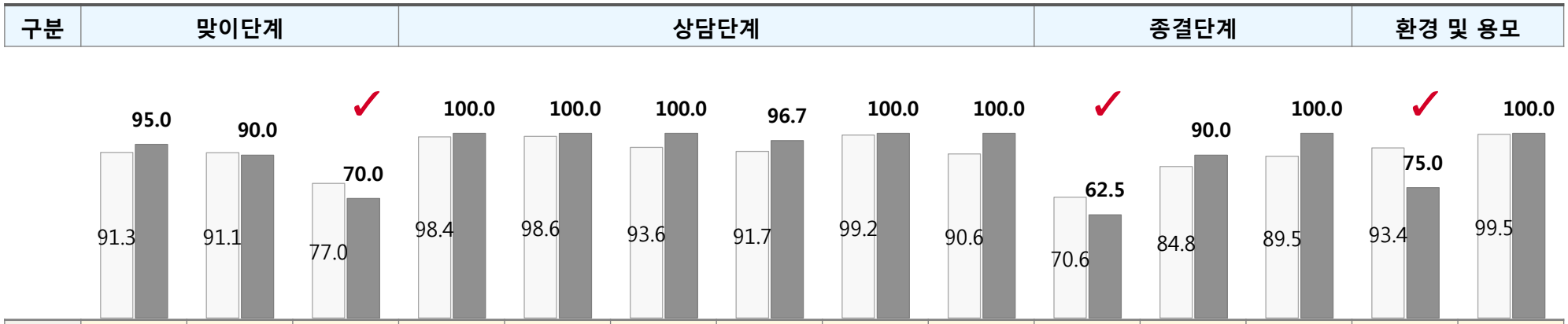
76. 모현동

읍면동

- **'모현동'** 방문품질지수는 **93.3점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 3.4점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **23위**, 읍면동(29개) 內 **2위**로 상위권
- 단계 : **'응대'** > **'종결'** > '환경 및 용모' = **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '환경'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '환경' – 실내·외 정리정돈



구분	모현동	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	양호	매우 우수	양호	양호	만족수준
전체대비	▲ 3.4	▼ 0.2	▲ 4.6	▲ 4.5	▼ 9.0	▲ 7.1



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	우수	미흡	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	불량	우수	매우 우수	미흡	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▼ 1.1	▼ 7.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 6.4	▲ 5.0	▲ 0.8	▲ 9.4	▼ 8.1	▲ 5.2	▲ 10.5	▼ **18.4**	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

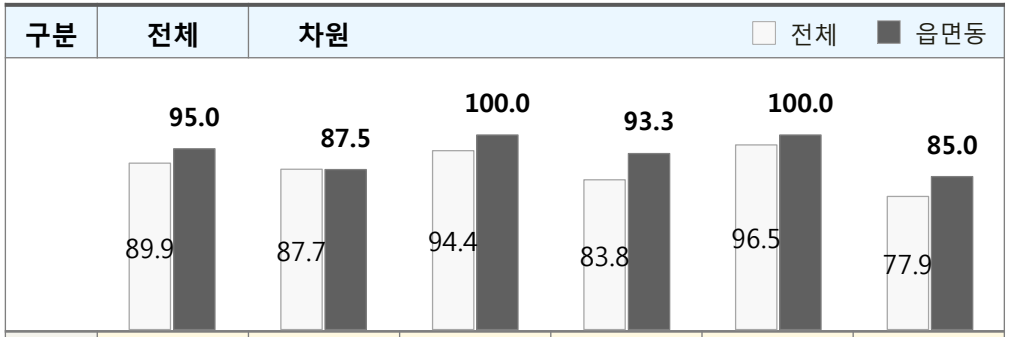
77. 송학동

읍면동

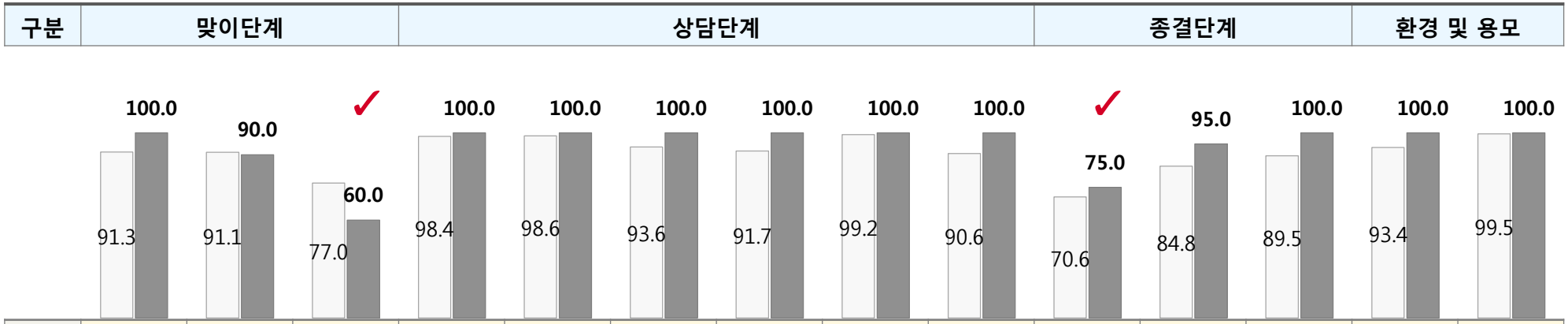
- **'송학동'** 방문품질지수는 **95.0점**으로 **'매우 우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 5.1점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **13위**, 읍면동(29개) 內 **1위**로 상위권
- 단계 : '환경 및 용모' = **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '자리권유'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	송학동	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	매우 우수	양호	매우 우수	우수	매우 우수	만족수준
전체대비	▲ 5.1	▼ 0.2	▲ 5.6	▲ 9.5	▲ 3.5	▲ 7.1



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	우수	불량	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수	미흡	매우 우수	매우 우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 8.7	▼ 1.1	▼ 17.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 6.4	▲ 8.3	▲ 0.8	▲ 9.4	▲ 4.4	▲ 10.2	▲ 10.5	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

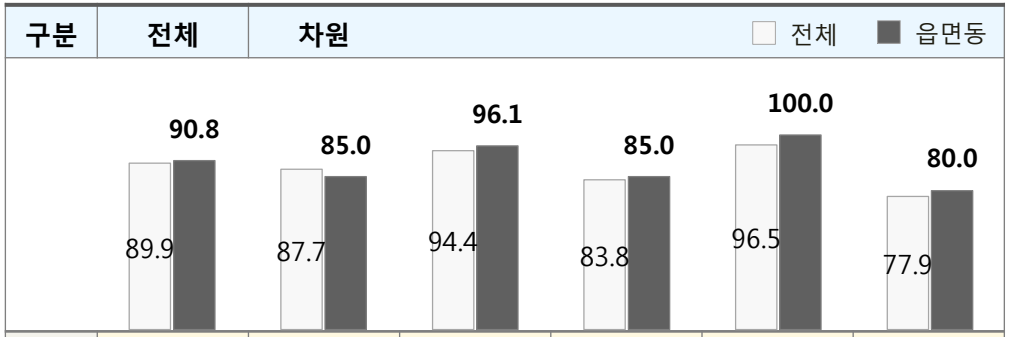
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

78. 신동

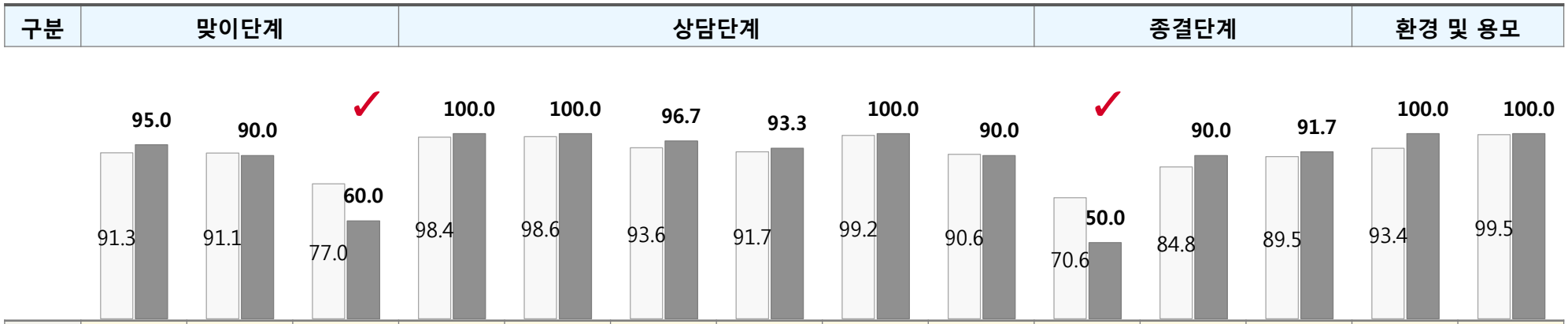
- **'신동'** 방문품질지수는 **90.8점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 0.9점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **40위**, 읍면동(29개) 內 **6위**로 상위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'맞이'** = **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	신동	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	양호	매우 우수	양호	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▲ 0.9	▼ 2.7	▲ 1.7	▲ 1.2	▲ 3.5	▲ 2.1



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	우수	불량	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	우수	매우 불량	우수	우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▲ 3.7	▼ 1.1	▼ 17.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▲ 1.6	▲ 0.8	▼ 0.6	▼ **20.6**	▲ 5.2	▲ 2.2	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

79. 영등1동

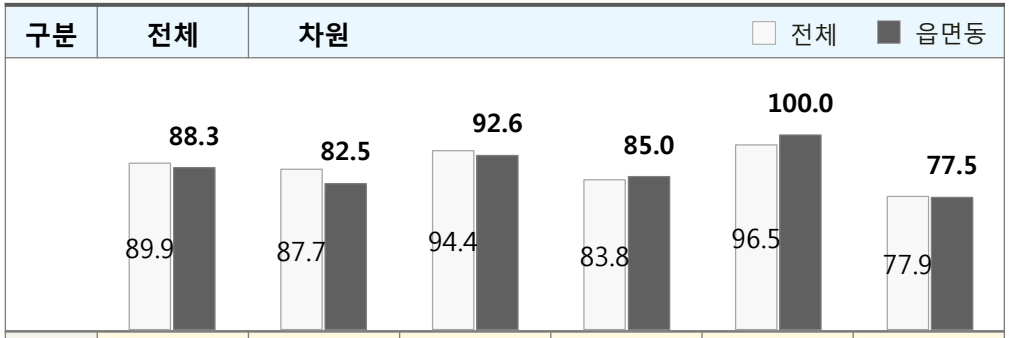
읍면동

- **'영등1동'** 방문품질지수는 **88.3점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 1.6점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **52위**, 읍면동(29개) 內 **13위**로 중위권
- 단계 : '환경 및 용모' > **'응대'** > **'종결'** > **'맞이'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

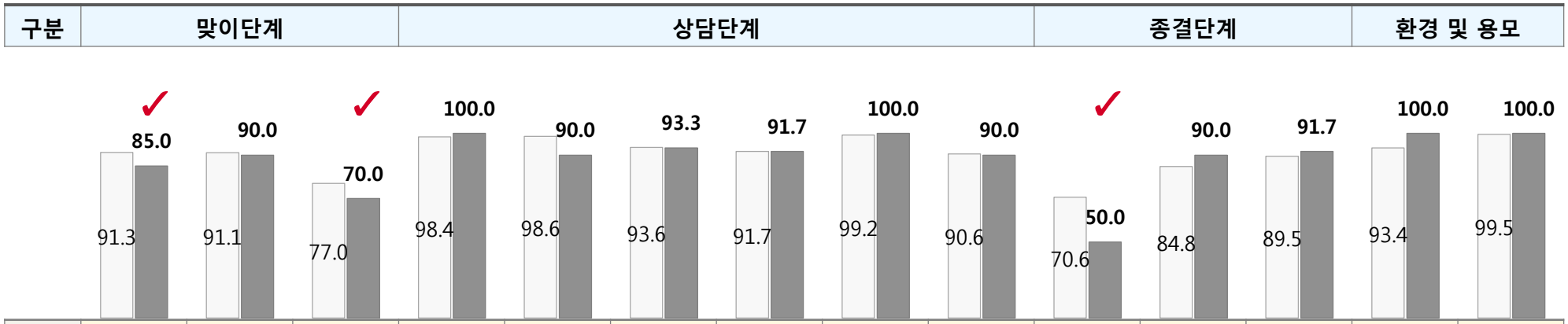
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시

  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시



구분	영등1동	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	보통	우수	양호	매우 우수	대체로 만족
전체대비	▼ 1.6	▼ 5.2	▼ 1.8	▲ 1.2	▲ 3.5	▼ 0.4



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	우수	미흡	매우 우수	우수	우수	우수	매우 우수	우수	매우 불량	우수	우수	매우 우수	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▼ 1.1	▼ 7.0	▲ 1.6	▼ 8.6	▼ 0.3	-	▲ 0.8	▼ 0.6	▼ **20.6**	▲ 5.2	▲ 2.2	▲ 6.6	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

80. 영등2동

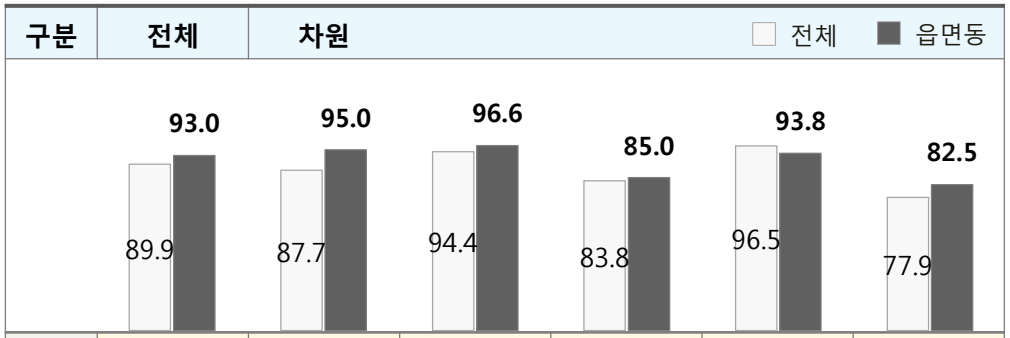
읍면동

- **'영등2동'** 방문품질지수는 **93.0점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 3.1점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **26위**, 읍면동(29개) 內 **3위**로 상위권
- 단계 : **'응대'** > **'맞이'** > '환경 및 용모' > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '표정'(▲)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

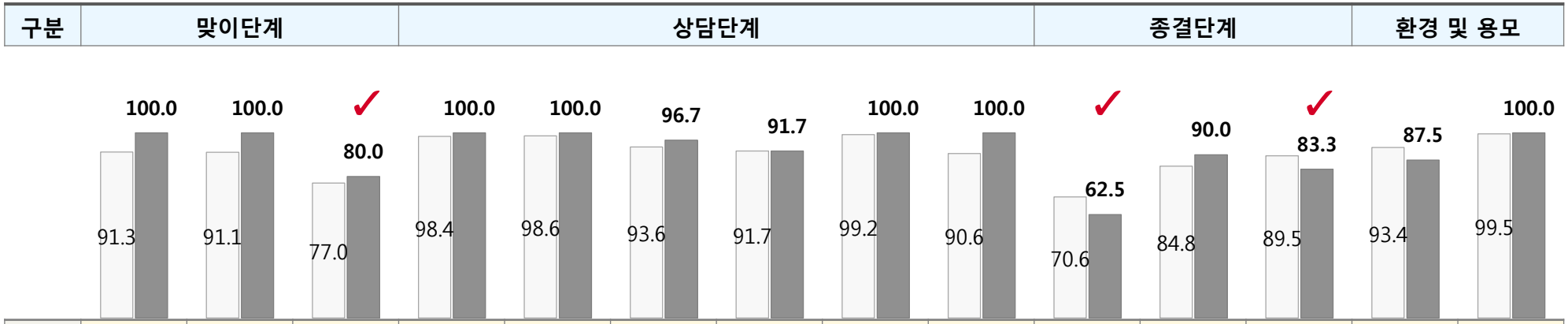
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시

  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	영등2동	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	매우 우수	매우 우수	양호	우수	대체로 만족
전체대비	▲ 3.1	▲ 7.3	▲ 2.2	▲ 1.2	▼ 2.7	▲ 4.6



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	매우 우수	보통	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	불량	우수	보통	양호	매우 우수
전체대비	▲ 8.7	▲ 8.9	▲ 3.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	-	▲ 0.8	▲ **9.4**	▼ 8.1	▲ 5.2	▼ 6.2	▼ 5.9	▲ 0.5

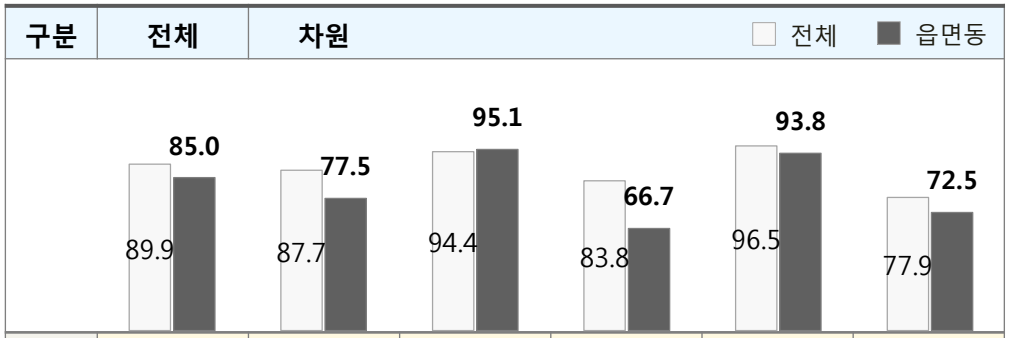
주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

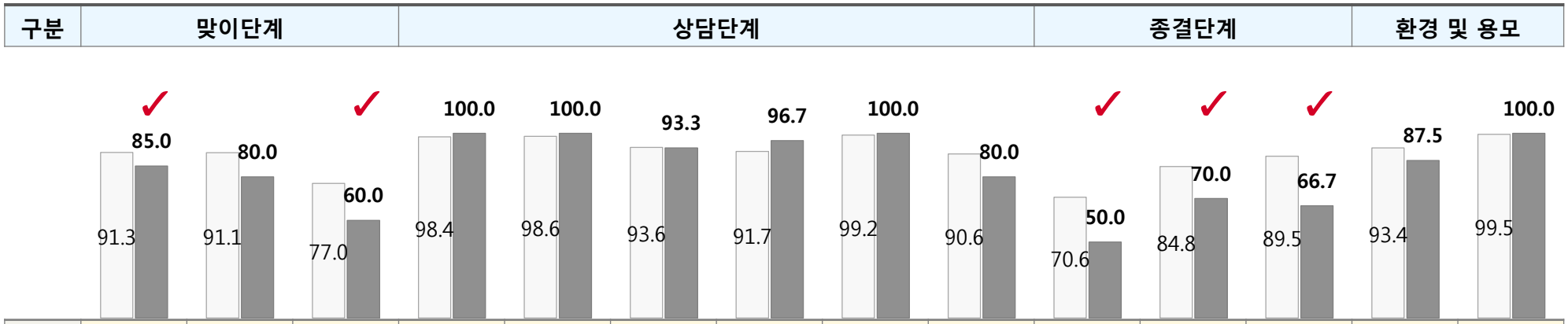
81. 어양동

읍면동

- **'어양동'** 방문품질지수는 **85.0점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 4.9점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **68위**, 읍면동(29개) 內 **20위**로 중위권
- 단계 : **'응대'** > '환경 및 용모' > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '배웅태도'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**
  '맞이인사' – 밝은 표정으로 적절한 맞이인사 실시
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트
  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시
  '배웅인사' – 밝은 표정으로 적절한 배웅인사 실시
  '배웅태도' – 친근한 어투와 표정



구분	어양동	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	미흡	매우 우수	불량	우수	대체로 만족
전체대비	▼ 4.9	▼ 10.2	▲ 0.7	▼ 17.1	▼ 2.7	▼ 5.4



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	양호	보통	불량	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	보통	매우 불량	미흡	불량	양호	매우 우수
전체대비	▼ 6.3	▼ 11.1	▼ 17.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▼ 0.3	▲ 5.0	▲ 0.8	▼ 10.6	▼ 20.6	▼ 14.8	▼ **22.8**	▼ 5.9	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만
주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

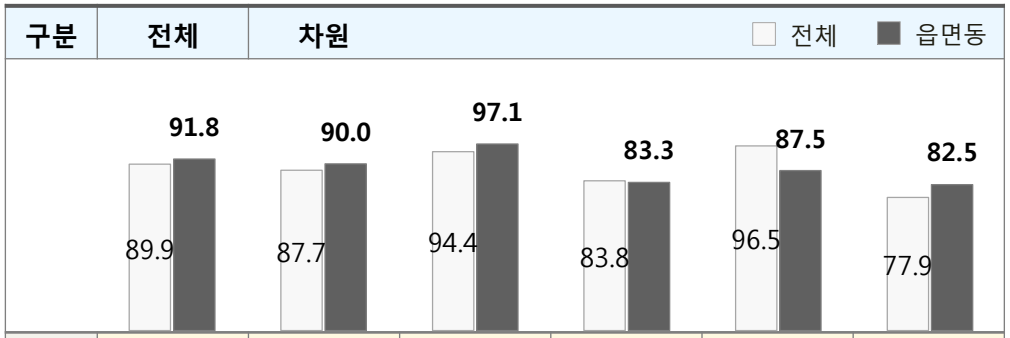
82. 팔봉동

- **'팔봉동'** 방문품질지수는 **91.8점**으로 **'우수'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 1.9점 높음**
- 전체 부서(83개) 內 **37위**, 읍면동(29개) 內 **5위**로 상위권
- 단계 : **'응대'** > **'맞이'** > '환경 및 용모' > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

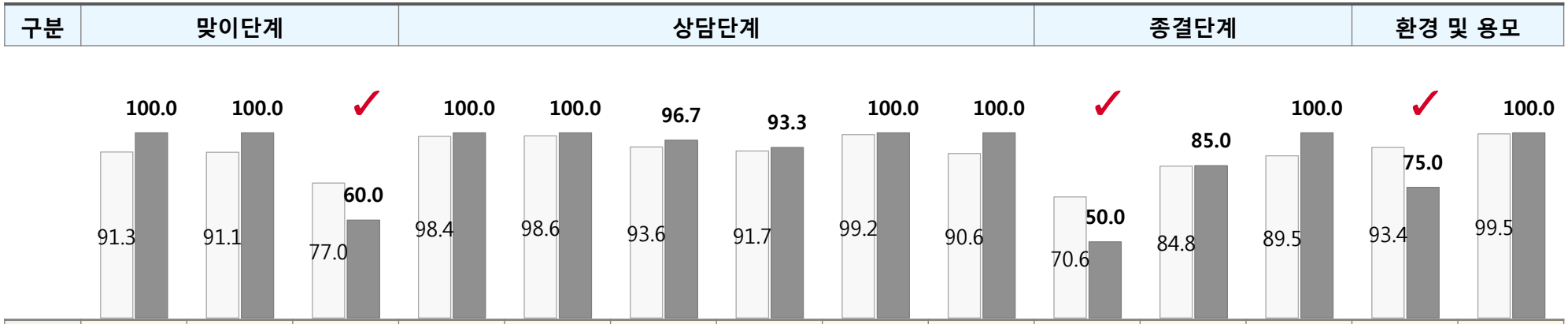
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시

  '환경' – 실내·외 정리정돈



구분	팔봉동	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	우수	우수	매우 우수	보통	양호	대체로 만족
전체대비	▲ 1.9	▲ 2.3	▲ 2.7	▼ 0.5	▼ 9.0	▲ 4.6



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	매우 우수	매우 우수	불량	매우 우수	매우 우수	매우 우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 불량	양호	매우 우수	미흡	매우 우수
전체대비	▲ 8.7	▲ 8.9	▼ 17.0	▲ 1.6	▲ 1.4	▲ 3.1	▲ 1.6	▲ 0.8	▲ 9.4	**▼ 20.6**	▲ 0.2	▲ 10.5	▼ 18.4	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

83. 삼성동

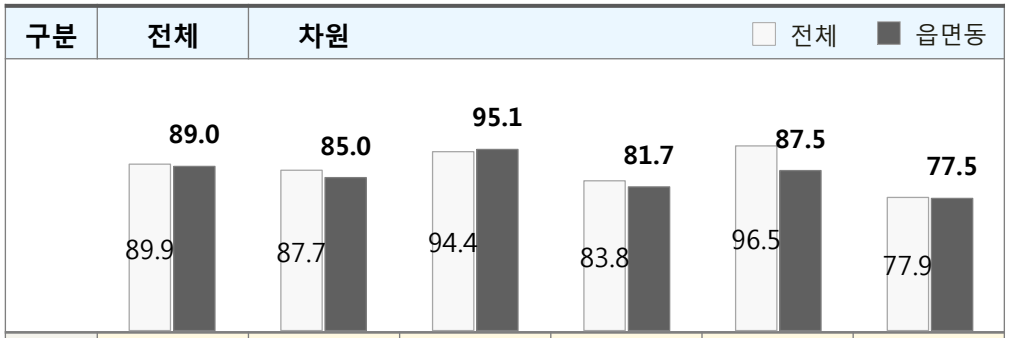
읍면동

- **'삼성동'** 방문품질지수는 **89.0점**으로 **'양호'** 등급
- **익산시 전체**(89.9점) **대비 0.9점 낮음**
- 전체 부서(83개) 內 **49위**, 읍면동(29개) 內 **12위**로 중위권
- 단계 : **'응대'** > '환경 및 용모' > **'맞이'** > **'종결'** 순
- **전체 평균 대비 큰 폭의 차이**(항목) **:** '상담마무리'(▼)
- **타 항목 대비 상대적인 낮은 항목 :**

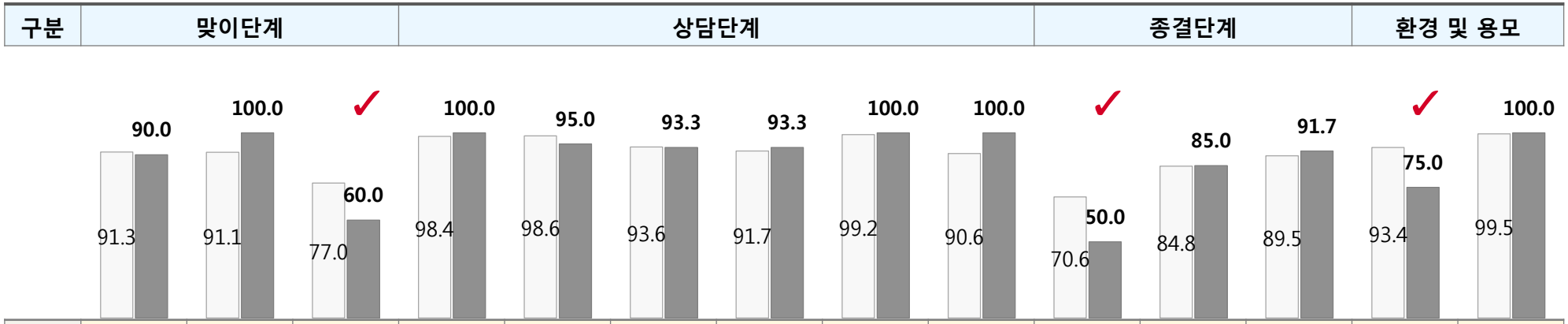
  '자리권유' – 제스처(손동작) 또는 자리안내 멘트

  '상담마무리' – 추가문의 및 설명이해여부 확인 멘트 실시

  '환경' – 실내·외 정리정돈



구분	삼성동	맞이단계	응대단계	종결단계	환경 및 용모	전반적 만족
등급	양호	양호	매우 우수	보통	양호	대체로 만족
전체대비	▼ 0.9	▼ 2.7	▲ 0.7	▼ 2.1	▼ 9.0	▼ 0.4



구분	맞이인사	맞이태도	자리권유	말의속도	경어사용	경청태도	설명태도	상담자세	표정	상담 마무리	배웅인사	배웅태도	환경	용모
등급	우수	매우 우수	불량	매우 우수	매우 우수	우수	우수	매우 우수	매우 우수	매우 불량	양호	우수	미흡	매우 우수
전체대비	▼ 1.3	▲ 8.9	▼ 17.0	▲ 1.6	▼ 3.6	▼ 0.3	▲ 1.6	▲ 0.8	▲ 9.4	▼ **20.6**	▲ 0.2	▲ 2.2	▼ 18.4	▲ 0.5

주1) **서비스등급 : [매우 우수]** 95점 이상, **[우수]** 90점 이상, **[양호]** 85점 이상, **[보통]** 80점 이상, **[미흡]** 70점 이상, **[불량]** 60점 미만, **[매우 불량]** 60점 미만

주2) **전체대비 :** 해당읍면동 방문품질지수 – 익산시 전체 방문품질지수

감사합니다

(08397) 서울시 구로구 디지털로32길 29 키콕스벤처센터 9층

㈜에스시에스아카데미

리서치 사업부

정 선 하 차장 **T)** 02-761-1523 **M)** 010-9292-2622

E) jsh.nice@scsacademy.com

entia7@daum.net