

도시가스 이용 소비자의 서비스 만족도에 대한 연구*

이승신(건국대학교 소비자정보학과 교수)
양덕순(가톨릭대학교 소비자주거학과 강사)
이종혜(가톨릭대학교 소비자주거학과 겸임교수)

본 연구는 서울 경기지역 도시가스 이용 소비자를 대상으로 도시가스 이용 서비스에 대한 소비자의 만족도 조사를 통하여 향후 도시가스 서비스를 이용할 소비자들에게 유용한 정보를 제공하고, 도시가스 업체의 소비자만족도 향상에 필요한 정보를 제공하고자 하였다.

2011년 기준 국내 수요가수 상위 7개 업체를 조사대상 업체로 선정하였으며, 최근 1년간 도시가스 이용 경험이 있는 성인 소비자 1500명을 대상으로 온라인으로 설문조사를 실시하였다. 도시가스 이용 소비자의 소비자만족도의 영역을 '서비스품질에 대한 만족도', '산업특수차원만족도', '서비스체험에 대한 만족도'로 구분하여 척도를 개발하였다.

연구결과 4개 요인이 종합만족도를 도출하는 데 사용되었다. 총체적 만족도에 미치는 영향을 기준으로 각 요인의 가중치를 계산한 결과 '서비스 품질만족도' 요인이 가중치가 .752로 가장 높아 도시가스 서비스 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 그 다음은 산업특수차원 만족도를 구성하는 3요인 중 공급 및 기타 요인 .140, 연결·철거 요인 .066, 점검 및 안전 점검 요인 .042 순으로 가중치가 높게 나타났다.

전체 7개 도시가스 공급업체의 종합만족도 평균 점수는 4.67점(7점 만점)이며, 업체별로 최저 4.52점에서 최고 4.81점의 분포를 보였다. 7개 업체 중 상위 5개 업체의 종합만족도는 차이가 없는 것으로 나타났다.

서비스 품질 요인에 대한 만족도 점수 평균은 4.60점으로 4개 요인의 평균점수 중 가장 낮았다. 요인내 11개 항목의 만족도 점수 평균은 4.51~4.73점으로 나타났다. 이 요인에 대한 업체별 만족도 점수는 4.43~4.73점으로 그 편차가 크지 않았다. 연결·철거 요인에 대한 만족도 점수 평균은 4.86점으로 나타났다. 요인내 3개 항목의 만족도 점수 평균은 4.81~4.95점이었으며, 업체별 만족도 점수도 4.70~4.97점으로 그 편차가 크지 않았다. 점검 및 안전 점검 요인에 대한 만족도 점수 평균은 4.88점으로 약간 만족하는 수준이었다. 요인내 4개 항목별 만족도 점수 평균은 4.83~4.94점으로 그 차이는 아주 작았다. 업체별 만족도 점수는 4.76~5.04점으로 역시 그 편차가 크지 않았다. 공급 및 기타 요인에 대한 만족도 점수 평균은 4.94점으로 4개 요인의 평균점수 중 가장 높았다. 요인내 4개 항목별 만족도 점수 평균은 4.76~5.32점으로 그 차이가 다소 크게 나타났고, 업체별 만족도 점수는 4.84~5.08로 역시 그 편차가 크지 않았다. 이 연구결과는 향후 도시가스 업체의 소비자만족도 향성을 위한 기초자료로 활용될 수 있다.

* 본 연구는 2013년 한국소비자원 연구비 지원으로 수행되었음

참고문헌

- 서울특별시(2012). 도시가스 공급규정
안정기, 문중범(2011). 공공서비스의 고객만족도와 서비스품질 향상 방안에 관한 연구, 경영컨설팅연구 제11권 제1호 39-65.
일본가스공정거래위원회(2009). 가스산업과 경쟁정책.
임병래, 장한자, 윤기찬(2009). e-SERVQUAL 기법을 이용한 공공기관 고객관계관리 (e-CRM) 만족도 비교분석: 철도서비스를 중심으로, 한국정책연구, 제9권 제3호, 335-357.
한국소비자원(2008~2012). 소비자상담 및 피해구제 연보.
허민영(2012). 합리적인 전기요금과 소비자비용부담, 한국소비자원.

※신문자료

가스신문,

2009. 9. 17 “‘요금불만’ 도시가스 민원 중 으뜸”

2012. 4. 19 “2012년 가스냉방 세미나-일본의 가스공조요금제도 현황과 시사점”

경향신문, 2012. 10.08 “도시가스 보급률도 양극화”

머니투데이 2013. 4. 12 “SK E&S ‘반값’ 천연가스, 민간도입 길 열린다”

부산신문, 2010. 12. 22 “지역 공공요금 관련 정보 소비자에 제대로 알려야”

※관련기관 홈페이지

미국 남부캘리포니아가스 www.socalgas.com

일본 도시가스협회 www.gas.or.jp

안전행정부 www.mospa.go.kr 지방공공요금/도시가스료

한국도시가스협회 www.citygas.or.kr

한국소비자원 www.kca.go.kr