

국가고객만족도(NCSI) 4년제 사립대학 TOP 5 진입을 위한

재학생 만족도 향상을 위한 점검 결과 보고



(컨설팅 기간 : 2023.5.~8.31./ 한국생산성본부)



2023. 09.
CS경영센터

NCSI 조사대상 대학 / 경쟁대학 데이터 비교

2022년 NCSI 조사 4년제 사립 대학 만족도 순위

(단위: 점)

순위	대학명	점수
66	성균관대학교 (1)	79
208	한양대학교 (2)	78
292	이화여자대학교 (3)	77
296	고려대학교 (3)	77
307	연세대학교 (5)	76
312	숙명여자대학교 (6)	75
316	중앙대학교 (7)	74
319	경희대학교 (8)	73
321	건국대학교 (9)	72
322	한국외국어대학교 (9)	72
325	동국대학교 (9)	72
326	서강대학교 (9)	72
328	아주대학교 (13)	71
329	인하대학교 (14)	70
332	홍익대학교 (15)	69

목표
TOP 5

2022년 기준 NCSI 조사 대상 4년제 사립 대학

성균관대학교, 한양대학교, 고려대학교, 연세대학교, 이화여자대학교, 숙명여자대학교, 중앙대학교, 경희대학교, 동국대학교, 외국어대학교, 서강대학교, 건국대학교, 아주대학교, 인하대학교, 홍익대학교 사립대 15개교

2023년 NCSI 조사표본 대학 선정

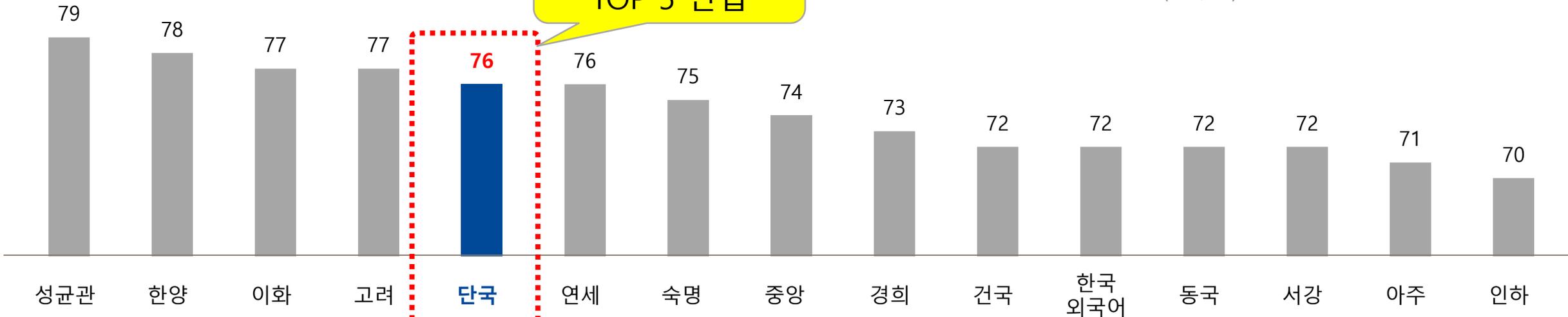
2023년 조사대상 추가 대학 : 단국대학교, 가천대학교

2023년 NCSI 본 조사 : 9~10월 / 10월말 발표

교육서비스업	74.1
국립대학 (10)	75.0
사립대학 (15)	74.0
전문대학 (21)	74.0

NCSI 재학생만족도 조사 결과

• NCSI 재학생만족도 조사 결과



*등급 분류 기간 : 2022. 1Q~2022. 4Q

• 재학생만족도 등급 (사립 대학만 표시)

1등급 (81점 이상)	없음
2등급 (75점~80점)	성균관대학교, 한양대학교, 이화여자대학교, 고려대학교, 단국대학교 , 연세대학교, 숙명여자대학교
3등급 (71점~74점)	경희대학교, 중앙대학교, 건국대학교, 한국외국어대학교, 동국대학교, 서강대학교, 아주대학교
4등급 (65점~70점)	홍익대학교, 인하대학교
5등급 (61점~64점)	없음

재학생만족도 76점 / 경희대 제외한 경쟁대학교 대비 열위 / 사립대 내 선도를 위한 재학생 만족도 향상 필요

NCSI 변수 분석

(단위: 점)

구분		점수					경쟁사 대비			
		단국	성균관	한양	고려	경희	성균관	한양	고려	경희
재학생만족도		76	79	78	77	73	-3	-2	-1	+3
선행변수	고객기대수준	83	84	85	83	81	-1	-2	0	+2
	고객인지품질	74	79	78	78	74	-5	-4	-4	0
	고객인지가치	75	73	73	73	72	+2	+2	+2	+3
성과변수	고객불평률	0.0	0.0	0.0	0.3	0.6	0.0	0.0	-0.3	-0.6
	고객충성도	71	83	79	77	73	-12	-8	-6	-2
	고객유지율	71	77	76	77	73	-6	-5	-6	-2

주요 품질요인 분석

대학별 종합

(단위: 점)

구분	2023					경쟁대학 대비			
	단국	성균관	한양	고려	경희	성균관	한양	고려	경희
교수진	77	78	79	81	74	-1	-2	-4	+3
교과과정	77	77	79	81	75	0	-2	-4	+2
온라인 비대면 수업 프로그램	75	79	79	83	76	-4	-4	-8	-1
교육시설	77	77	79	81	75	0	-2	-4	+3
도서관	76	77	78	81	74	-1	-2	-5	+2
세미나룸/그룹스터디룸	77	77	79	81	74	0	-2	-4	+3
학사관리 및 행정서비스	77	77	79	81	74	0	-2	-4	+3
장학금 (국가장학금 제외)	75	77	78	81	71	-2	-3	-6	+4
학생지원프로그램	77	80	79	81	72	-3	-2	-4	+5
학생편의시설	73	77	77	79	72	-4	-4	-6	+1
학교 접근성	76	78	80	81	75	-2	-4	-5	+1
홈페이지	77	76	77	81	75	+1	0	-4	+2
모바일앱	79	82	79	81	74	-3	0	-2	+5
코로나19 관련 대응	78	77	80	81	76	+1	-2	-3	+2

주요품질요인 정의 및 특징

정의

- 주요품질요인이란 재학생만족에 영향을 미치는 것으로 판단되는 품질 측면(Dimension)
- NCSI 모델은 해당 산업의 구체적인 개선 사항을 지적할 수 없기 때문에 주요품질요인 평가를 통한 단점 보완 목적으로 사용
- 주요품질요인은 직접적으로 측정이 불가능하기 때문에 주요품질요인을 구성하고 있는 여러 개의 세부품질요인을 평가한 후 이를 가중 평균한 값으로 산출

특징

- 주요품질요인은 NCSI 구성 모델에 포함되지 않는 기타 항목으로서, NCSI 구성변수 점수 산출과 전혀 상관이 없음
- 본 분석에서는 데이터 활용성을 높이기 위해 주요품질요인의 점수 산출 뿐만 아니라 주요품질이 재학생만족도에 미치는 영향력을 파악함으로써 주요품질요인별 개선 순위를 도출하고자 사용

주요품질요인 구성

주요 품질요인	하위 품질요인	세부품질요인
교수진	교수 (전임교수)	교수의 성실성 (시간엄수, 보충강의 실시)
		강의 준비성(최신정보 및 보조자료 준비)
		강의 내용의 이해 용이성
		지도/전공 교수와의 소통(상담, 질의응답)
		온라인 강의 프로그램 이용 능숙도
		비대면 수업 진행 능숙도 (학생 참여 유도 등)
		비대면 수업에 적합한 강의 준비성
	강사 (비전임교수)	교수의 성실성 (시간엄수, 보충강의 실시)
		강사의 성실성 (시간엄수, 보충강의 실시)
		강의 준비성(최신정보 및 보조자료 준비 등)
		강의 내용의 이해 용이성
		온라인 강의 프로그램 이용 능숙도
		비대면 수업 진행 능숙도 (학생 참여 유도 등)
		비대면 수업에 적합한 강의 준비성
교과과정	전공 교과과정	교과과정에 대한 이해 용이성
		교과내용의 유용성 (취업/진로 도움 정도)
		개설과목의 다양성
		개설과목의 수 적정성
		강좌 당 학생 수 적정성
		교과과정 체계의 적정성
		교과과정에 대한 이해 용이성
	교양 교과과정	교과내용의 유용성
		개설과목의 다양성
		개설과목의 수 적정성
		강좌 당 학생 수 적정성

주요 품질요인	하위 품질요인	세부품질요인
온라인 비대면 수업 프로그램	실시간 비대면 수업 프로그램	프로그램의 이용 편리성
		프로그램의 기술적 안정성
	프로그램을 통한 소통 용이성	
	녹화강의 프로그램	프로그램의 이용 편리성
프로그램의 기술적 안정성		
교육시설	강의실	강의실 관리상태 적정성 (파손, 정리정돈 여부)
		강의실 내부 청결성
		강의실 쾌적성(온도/조도)
		강의실 내 기자재 (책상, 의자, 빔프로젝터 등)수 적정성
		강의실 내 기자재 (책상, 의자, 빔프로젝터 등) 관리 상태 적정성
		실험실습실 관리상태 적정성 (파손, 정리정돈)
	실험실습 (컴퓨터)실	실험실습실 내부 청결성
		실험실습실 쾌적성(온도/조도)
		실험장비 보유량 충분성
		실험장비 관리상태 적정성(파손, 분실)
		PC 보유대수 적정성
		PC 관리상태 적정성(부팅, 프로그램 동작)

주요 품질요인 개요

주요품질요인 구성

주요 품질요인	하위 품질요인	세부품질요인
도서관	학술정보실 (서고)	학술정보실(서고) 개방시간 적절성
		학술정보실(서고) 관리상태 적정성(파손, 도서관리 및 정리)
		학술정보실(서고) 내부 청결성
		학술정보실(서고) 쾌적성(온도/조도)
		자료검색 용이성
		전공 장서 보유량 충분성
		비전공 장서 및 참고자료(연속간행물 등) 보유량 충분성
		전자도서, 전자저널, 전자DB 자료 보유량 충분성
		도서 대출기간 적정성
		도서 대출 및 반납의 편리성
	도서 대출 직원의 응대태도(친절성)	
	열람실	열람실 개방시간 적절성
		열람실 정숙성
		열람실 내부 청결성
		열람실 쾌적성(온도/조도)
열람실 좌석확인 및 신청 편리성		
열람실 좌석 수 적정성		
세미나룸 /그룹 스터디룸	-	세미나룸/그룹스터디룸 예약 현황 확인 및 신청 편리성
	-	세미나룸/그룹스터디룸 공간 충분성
	-	세미나룸/그룹스터디룸 수 적정성

주요 품질요인	하위 품질요인	세부품질요인
학사관리 및 행정서비스	-	수강신청 및 변경의 편리성
		학적변동 신청의 편리성(휴복학, 전과 등)
		증명발급 편리성(증명서, 학생증)
		행정직원의 응대태도(친절성)
		행정직원의 업무처리 신속성
		행정직원의 업무처리 정확성
		장학금 (국가장학금 제외)
장학금 신청의 편리성		
장학금 종류의 다양성		
장학금 지급 규모의 적정성		
학생지원 프로그램	-	취업/인턴 정보안내의 적시성
		취업/인턴 프로그램의 다양성
		(경험자만) 취업/인턴 프로그램의 효과성
		국제교류(교환학생/어학연수) 프로그램의 다양성
		(경험자만) 국제교류(교환학생/어학연수) 프로그램 효과성
		(경험자만) 고시/각종 자격증 관련 프로그램 효과성
		(경험자만) 전문대학원 진학 관련 프로그램 효과성

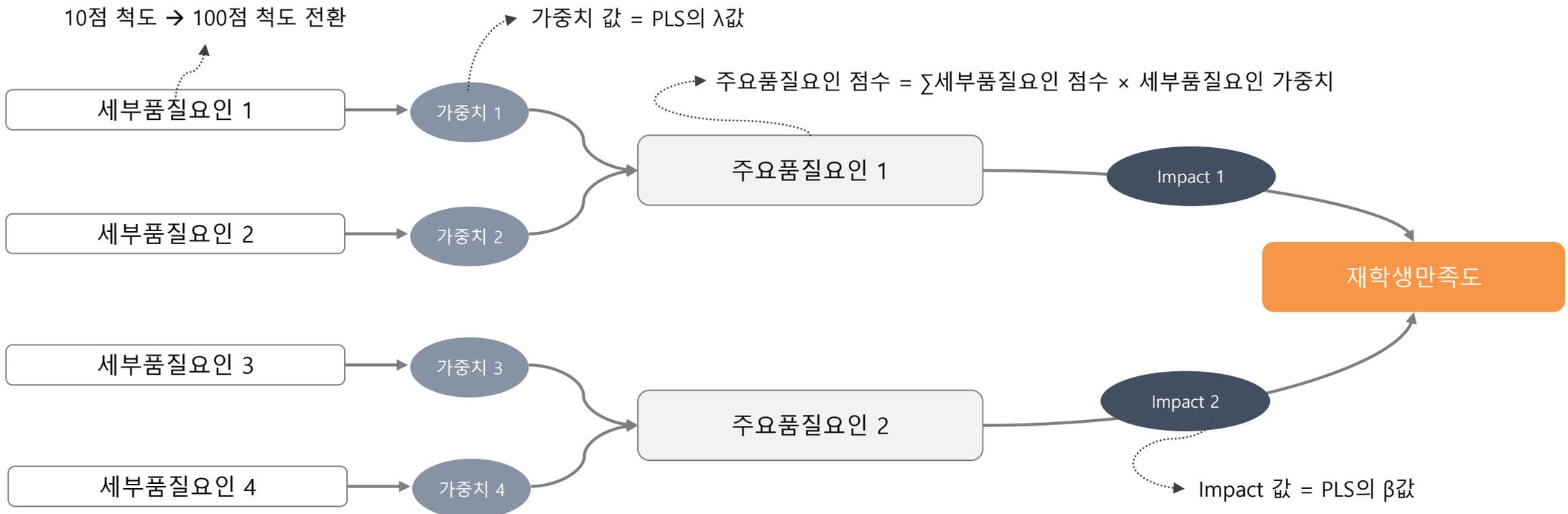
주요품질요인 구성

주요 품질요인	하위 품질요인	세부품질요인
학생 편의시설	-	식당 이용 만족도
		서점 이용 만족도
		매점 이용 만족도
		운동/체육시설 이용 만족도
		휴게시설 이용 만족도
		화장실 이용 만족도
		학생회/동아리시설 이용 만족도
		기숙사 이용 만족도
학교접근성	-	캠퍼스 접근성
		캠퍼스 내 이동 편리성(안내판, 동선)
홈페이지	-	홈페이지 메뉴 구성의 적절성
		홈페이지 정보 검색의 용이성
		홈페이지 정보 제공의 충실성
모바일앱	-	모바일 애플리케이션 메뉴 구성의 적절성
		모바일 애플리케이션 정보 검색의 편리성
		모바일 애플리케이션 정보 제공의 충실성
		모바일 애플리케이션 구동 안정성

주요 품질요인	하위 품질요인	세부품질요인
코로나19 관련 대응	-	코로나19 대응 방역 적절성
		코로나19 대응 출입통제 적절성
		코로나19 대응 조치 안내 충분성
		코로나19 대응 학사일정 운영 적절성

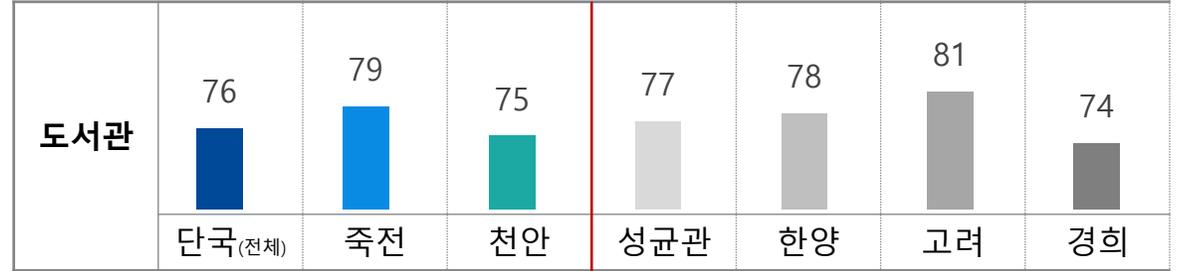
주요 품질요인 산출 방법

- 주요품질요인 값은 구조방정식 모형(SEM: Structural Equation Model)에 의해 세부품질요인들의 가중평균으로 산출됨
- 주요품질요인 값이 산출되면 SEM은 주요품질요인과 재학생만족도의 인과관계 분석을 통해 개별 주요품질요인이 재학생만족도에 미치는 영향력 정도(Impact)를 산출함
- 본 보고서에서는 구조방정식 모형의 대표적 통계기법인 PLS (Partial Least Squares, 부분 최소 제곱) 기법을 이용하여 분석을 시행함



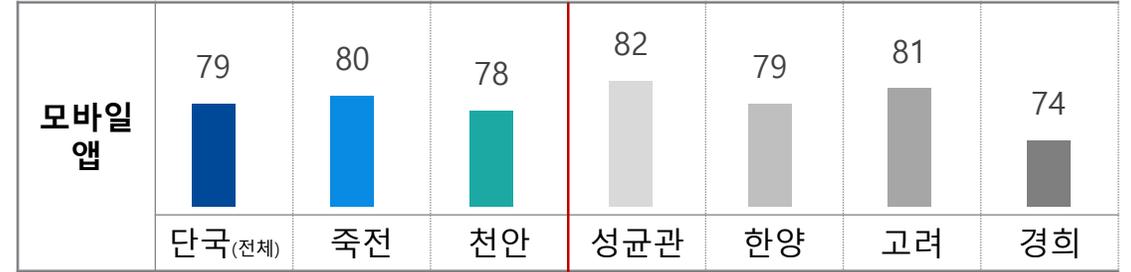
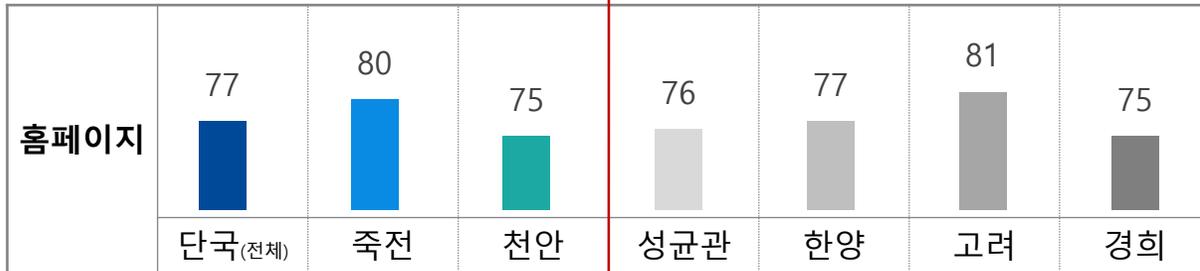
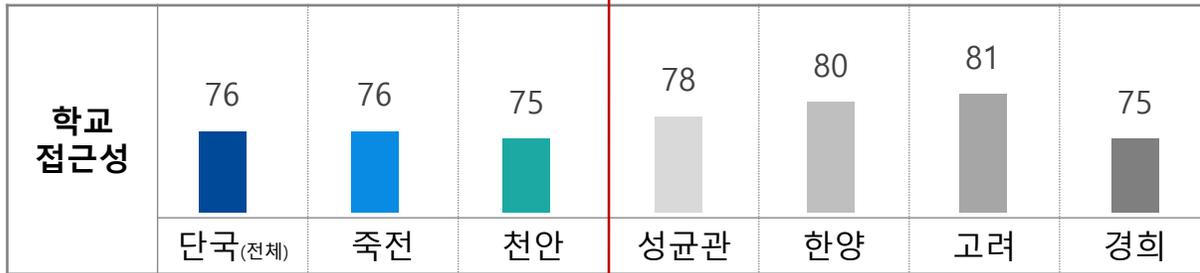
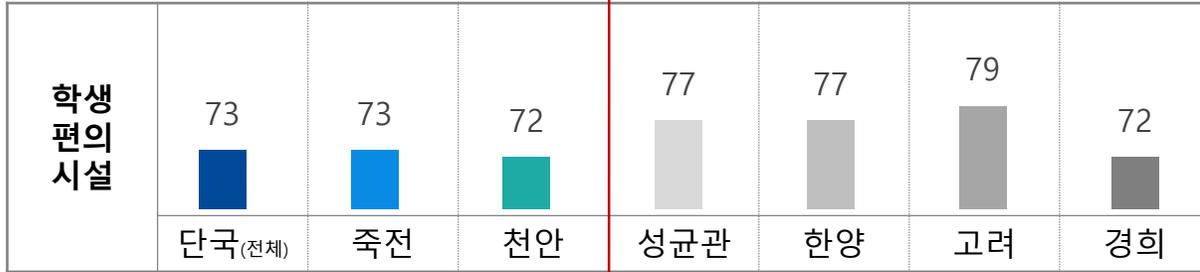
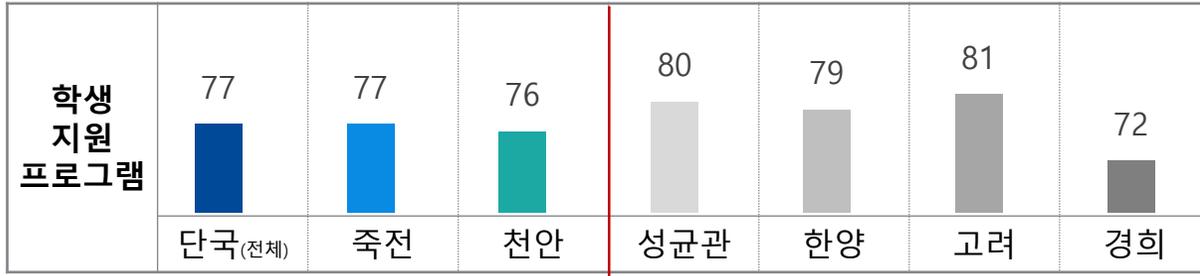
주요 품질요인 분석

(단위: 점)



주요 품질요인 분석

(단위: 점)



주요 품질요인 분석

(단위: 점)

구분 품질요인	2023					경쟁대학 대비			
	단국	성균관	한양	고려	경희	성균관	한양	고려	경희
교수진	77	78	79	81	74	-1	-2	-4	+3
교수 (전임)	77	78	79	81	75	-1	-2	-4	+2
교수의 성실성 (시간엄수, 보충강의 실시)	78	78	80	84	77	0	-2	-6	+1
강의 준비성(최신정보 및 보조자료 준비)	75	76	78	80	75	-1	-3	-5	0
강의 내용의 이해 용이성	77	77	75	80	72	0	+2	-3	+5
지도/전공 교수와의 소통(상담, 질의응답)	78	79	77	81	75	-1	+1	-3	+3
온라인 강의 프로그램 이용 능숙도	79	80	80	81	74	-1	-1	-2	+5
비대면 수업 진행 능숙도 (학생 참여 유도 등)	78	81	81	81	76	-3	-3	-3	+3
비대면 수업에 적합한 강의 준비성	77	80	80	82	73	-3	-3	-5	+5
강사 (비전임 교수)	78	78	79	81	74	0	-1	-3	+4
강사의 성실성 (시간엄수, 보충강의 실시)	78	77	80	81	74	+1	-2	-3	+4
강의 준비성(최신정보 및 보조자료 준비 등)	77	78	78	82	74	-1	-1	-5	+3
강의 내용의 이해 용이성	78	78	79	80	74	0	-1	-2	+4
온라인 강의 프로그램 이용 능숙도	78	80	78	81	75	-2	0	-3	+3
비대면 수업 진행 능숙도 (학생 참여 유도 등)	79	80	78	82	73	-1	+1	-3	+6
비대면 수업에 적합한 강의 준비성	78	79	81	82	75	-1	-3	-4	+3
교과과정	77	77	79	81	75	0	-2	-4	+2
전공 교과과정	77	77	79	81	75	+1	-2	-4	+2
교과과정에 대한 이해 용이성	78	77	80	83	77	+1	-2	-5	+1
교과내용의 유용성(취업/진로 도움 정도)	76	76	79	80	74	0	-3	-4	+2
개설과목의 다양성	77	76	79	81	74	+1	-2	-4	+4
개설과목의 수 적정성	78	80	77	82	75	-2	+1	-4	+3
강좌당 학생 수 적정성	79	80	77	81	76	-1	+2	-2	+3
교과과정 체계의 적정성	78	80	79	81	75	-2	-1	-3	+4
교양 교과과정	77	77	79	81	75	0	-2	-4	+2
교과과정에 대한 이해 용이성	77	76	78	81	75	+1	-1	-4	+2
교과내용의 유용성	77	79	79	80	75	-2	-2	-3	+2
개설과목의 다양성	77	78	79	79	74	-1	-2	-2	+3
개설과목의 수 적정성	76	75	80	82	76	+1	-4	-6	0
강좌당 학생 수 적정성	77	76	81	82	75	+1	-4	-5	+2
온라인 비대면 수업 프로그램	75	79	79	83	76	-4	-4	-8	-1
실시간 비대면 수업 프로그램	75	79	78	81	73	-4	-3	-6	+2
프로그램의 이용 편리성	74	78	78	82	75	-4	-4	-8	-1
프로그램의 기술적 안정성	74	80	77	80	74	-6	-3	-6	0
프로그램을 통한 소통 용이성	76	78	77	80	73	-2	-1	-4	+3
녹화강의 프로그램	79	82	85	85	77	-3	-6	-6	+2
프로그램의 이용 편리성	79	82	85	86	78	-3	-6	-7	+1
프로그램의 기술적 안정성	78	80	81	84	76	-2	-3	-6	+2

주요 품질요인 분석

(단위: 점)

구분 품질요인	2023					경쟁대학 대비			
	단국	성균관	한양	고려	경희	성균관	한양	고려	경희
교육시설	77	77	79	81	75	0	-2	-4	+3
강의실	77	78	79	81	74	-1	-2	-4	+3
강의실 관리상태 적정성 (파손, 정리정돈 여부)	77	76	79	81	75	+1	-2	-4	+2
강의실 내부 청결성	77	78	78	80	74	-1	-1	-3	+3
강의실 쾌적성(온도/조도)	76	78	79	81	73	-2	-3	-5	+3
강의실 내 기자재 (책상, 의자, 빔프로젝터 등) 수 적정성	77	78	80	81	76	-1	-3	-4	+1
강의실 내 기자재 (책상, 의자, 빔프로젝터 등) 관리상태 적정성	77	78	79	81	74	-1	-2	-4	+3
실험실습 (컴퓨터)실	76	77	78	82	75	-1	-2	-6	+2
실험실습실 관리상태 적정성 (파손, 정리정돈)	77	76	79	83	75	+1	-2	-6	+2
실험실습실 내부 청결성	76	79	77	81	73	-3	-1	-5	+3
실험실습실 쾌적성(온도/조도)	74	79	77	81	74	-5	-3	-7	0
실험장비 보유량 충분성	75	76	77	81	75	-1	-2	-6	0
실험장비 관리상태 적정성(파손, 분실)	77	76	79	81	76	+1	-2	-4	+1
PC 보유대수 적정성	78	78	79	81	75	0	-1	-3	+3
PC 관리상태 적정성(부팅, 프로그램 동작)	77	78	80	82	73	-1	-3	-5	+4
도서관	76	77	78	81	74	-1	-2	-5	+2
학술정보실(서고)	76	77	78	81	74	-1	-2	-5	+2
학술정보실(서고) 개방시간 적절성	77	77	78	81	75	0	-1	-4	+2
학술정보실(서고) 관리상태 적정성 (파손, 도서관리 및 정리)	77	78	76	80	74	-1	+1	-3	+3
학술정보실(서고) 내부 청결성	76	77	77	79	74	-1	-1	-3	+2
학술정보실(서고) 쾌적성(온도/조도)	76	77	79	81	75	-1	-3	-5	+1
자료검색 용이성	78	80	80	79	75	-2	-2	-1	+4
전공 장서 보유량 충분성	78	80	80	81	74	-2	-2	-3	+4
비전공 장서 및 참고자료(연속간행물 등) 보유량 충분성	77	78	80	81	74	-1	-3	-4	+3
전자도서, 전자저널, 전자DB 자료 보유량 충분성	77	76	80	81	75	+1	-3	-4	+2
도서 대출기간 적정성	76	76	76	83	75	0	0	-7	+1
도서 대출 및 반납의 편리성	75	76	76	79	73	-1	-1	-4	+2
도서 대출 직원의 응대태도(친절성)	75	80	79	83	71	-5	-4	-8	+4
열람실	76	78	78	81	75	-2	-2	-5	+1
열람실 개방시간 적절성	76	78	77	82	76	-2	-1	-6	+1
열람실 정숙성	76	80	78	81	75	-4	-2	-5	+1
열람실 내부 청결성	77	80	78	79	73	-3	-1	-2	+4
열람실 쾌적성(온도/조도)	77	78	78	79	74	-1	-1	-2	+3
열람실 좌석확인 및 신청 편리성	78	79	78	81	75	-1	0	-3	+3
열람실 좌석 수 적정성	76	78	78	81	75	-2	-2	-5	+1

주요 품질요인 분석

(단위: 점)

구분 품질요인	2023					경쟁대학 대비			
	단국	성균관	한양	고려	경희	성균관	한양	고려	경희
세미나룸/그룹스터디룸	77	77	79	81	74	0	-2	-4	+3
세미나룸/그룹스터디룸 예약 현황 확인 및 신청 편리성	76	77	79	80	74	-1	-3	-4	+2
세미나룸/그룹스터디룸 공간 충분성	77	78	79	81	74	-1	-2	-4	+3
세미나룸/그룹스터디룸 수 적정성	77	77	79	82	74	0	-2	-5	+3
학사관리 및 행정서비스	77	77	79	81	74	0	-2	-4	+3
수강신청 및 변경의 편리성	77	76	78	82	74	+1	-1	-5	+3
학적변동 신청의 편리성(휴복학, 전과 등)	76	77	77	79	74	-1	-1	-3	+2
증명발급 편리성(증명서, 학생증)	76	78	78	81	73	-2	-2	-5	+3
행정직원의 응대태도(친절성)	77	78	79	81	75	-1	-2	-4	+2
행정직원의 업무처리 신속성	78	80	80	80	74	-2	-2	-2	+4
행정직원의 업무처리 정확성	78	79	80	82	74	-1	-2	-4	+4
장학금 (국가장학금 제외)	75	77	78	81	71	-2	-3	-6	+4
장학금 신청 공지/안내의 적시성	77	77	78	82	73	0	-1	-5	+4
장학금 신청의 편리성	76	77	77	79	71	-1	-1	-3	+5
장학금 종류의 다양성	73	76	78	81	70	-3	-5	-8	+3
장학금 지급 규모의 적정성	75	75	79	80	71	0	-4	-5	+4

구분 품질요인	2023					경쟁대학 대비			
	단국	성균관	한양	고려	경희	성균관	한양	고려	경희
학생지원프로그램	77	80	79	81	72	-3	-2	-4	+5
취업/인턴 정보안내의 적시성	77	77	79	81	73	0	-2	-4	+4
취업/인턴 프로그램의 다양성	75	77	78	79	71	-2	-3	-4	+4
(경험자만) 취업/인턴 프로그램의 효과성	78	78	78	80	70	0	0	-2	+8
국제교류(교환학생/어학연수) 프로그램의 다양성	76	78	78	79	72	-2	-2	-3	+4
(경험자만) 국제교류(교환학생/어학연수) 프로그램의 효과성	77	81	77	80	75	-4	0	-3	+2
(경험자만) 고시/각종 자격증 관련 프로그램의 효과성	77	81	78	82	76	-4	-1	-5	+1
(경험자만) 전문대학원 진학 관련 프로그램의 효과성	76	80	80	83	73	-4	-4	-7	+3
학생편의시설	73	77	77	79	72	-4	-4	-6	+1
식당 이용 만족도	69	73	77	78	73	-4	-8	-9	-4
서점 이용 만족도	73	73	74	80	72	0	-1	-7	+1
매점 이용 만족도	72	74	76	78	70	-2	-4	-6	+2
운동/체육시설 이용 만족도	74	76	76	78	72	-2	-2	-4	+2
휴게시설 이용 만족도	71	76	77	78	72	-5	-6	-7	-1
화장실 이용 만족도	77	80	77	80	72	-3	0	-3	+5
학생회/동아리시설 이용 만족도	76	78	78	80	71	-2	-2	-4	+5
기숙사 이용 만족도	75	77	80	81	73	-2	-5	-6	+3

주요 품질요인 분석

(단위: 점)

구분 품질요인	2023					경쟁대학 대비			
	단국	성균관	한양	고려	경희	성균관	한양	고려	경희
학교 접근성	76	78	80	81	75	-2	-4	-5	+1
캠퍼스 접근성	76	78	80	81	75	-2	-4	-5	+1
캠퍼스 내 이동 편리성(안내판, 동선)	75	78	80	81	76	-3	-5	-6	-1
홈페이지	77	76	77	81	75	+1	0	-4	+2
홈페이지 메뉴 구성의 적절성	78	78	78	83	76	0	0	-5	+2
홈페이지 정보 검색의 용이성	77	76	76	80	74	+1	+1	-3	+3
홈페이지 정보 제공의 충실성	77	76	77	80	75	+1	0	-3	+3
모바일 앱	79	82	79	81	74	-3	0	-2	+5
모바일 애플리케이션 메뉴 구성의 적절성	79	83	79	82	75	-4	0	-3	+4
모바일 애플리케이션 정보 검색의 편리성	80	83	79	81	75	-3	+1	-1	+6
모바일 애플리케이션 정보 제공의 충실성	78	83	79	81	74	-5	-1	-3	+4
모바일 애플리케이션 구동 안정성	79	80	80	82	74	-1	-1	-3	+5
코로나19 관련 대응	78	77	80	81	76	+1	-2	-3	+2
코로나19 대응 방역 적절성	79	77	79	81		+2	0	-2	+2
코로나19 대응 출입통제 적절성	78	77	79	81	77	+1	-1	-3	+1
코로나19 대응 조치 안내 충분성	77	77	80	81	75	0	-3	-4	+2
코로나19 대응 학사일정 운영 적절성	79	79	80	82	77	0	-1	-3	+2

	대학					경쟁대학 대비			
	단국	성균관	한양	고려	경희	성균관	한양	고려	경희
재무적으로 건전한 대학이다	77	76	81	83	78	+1	-4	-6	-1
신뢰감과 믿음이 가는 대학이다	76	74	79	82	76	+2	-3	-6	0
가치 있는 교육서비스 및 학생편의서비스를 제공하는 대학이다	76	75	75	80	73	+1	+1	-4	+3
경쟁력 있는 교육서비스와 학생편의서비스를 제공하는 대학이다	76	79	76	81	75	-3	0	-5	+1
혁신적이고 미래지향적인 대학이다	76	80	80	81	73	-4	-4	-5	+3
첨단 교육서비스와 업무 프로세스를 사용하는 대학이다	78	79	81	81	72	-1	-3	-3	+6
새로운 교육서비스 및 학생편의서비스개발에 앞장서는 대학이다	78	79	81	81	72	-1	-3	-3	+6
학생의 소리에 귀를 기울이는 대학이다	77	78	79	80	72	-1	-2	-3	+5
학생과의 약속을 잘 지킨다	76	77	79	80	74	-1	-3	-4	+2
학생과의 긴밀한 관계를 유지하는 대학이다	77	77	80	82	73	0	-3	-5	+4
학생이 지불한 등록금에 비해 높은 가치를 제공하는 대학이다	77	79	81	82	73	-2	-4	-5	+4

고객불만사항 분석

불만제기율과 불만비율

(단위: %)

- 불만제기율 대비 불만비율이 높다는 것은 고객들이 불만이 있어도 학교 측에 공식적으로 제기하지 않는다는 의미로도 해석이 가능해 적극적인 VOC 수집을 통한 서비스 품질 개선이 요구됨

구분	대학별				
	단국	성균관	한양	고려	경희
불만제기율	0.0	0.0	0.0	0.3	0.6
불만비율	23.3	10.0	10.4	2.2	26.6

※ 불만제기율 = 고객불평률

※ 불만비율 → 조사대상자가 실제로 언급한 불만의 비율

[고객 주요 불만사항(불만비율)]

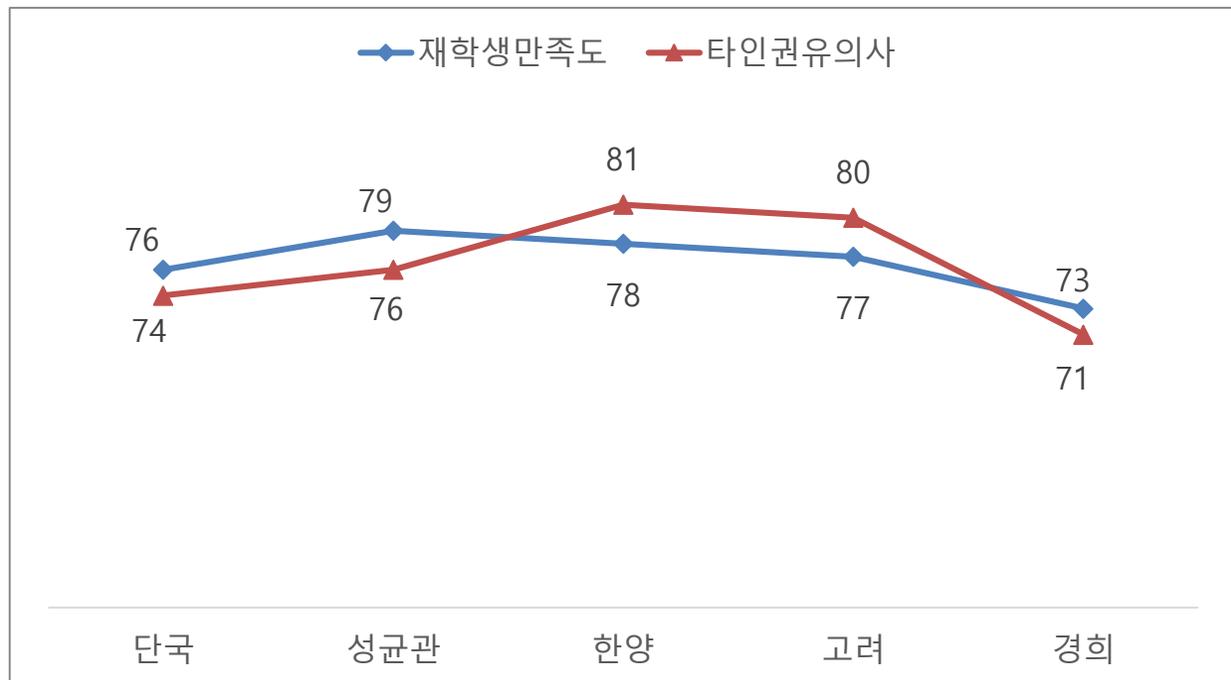
구분	대학별				
	단국	성균관	한양	고려	경희
교수진	0.3	0.0	0.7	0.0	0.0
교과과정	1.1	0.0	0.7	0.3	0.2
교육시설	3.9	0.0	1.8	0.0	2.5
도서관	0.6	0.0	1.8	0.3	1.3
세미나룸/그룹스터디룸	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0
학사관리 및 행정서비스	0.6	0.0	0.4	0.0	0.4
장학금	2.2	0.3	1.8	0.0	5.0
학생지원프로그램	0.0	1.7	1.1	0.3	5.5
학생편의시설	6.4	3.0	0.4	1.3	9.9
학교 접근성	5.0	0.0	0.4	0.0	0.0
기타	3.3	5.0	0.4	0.0	1.9
없음	76.7	90.0	89.6	97.8	73.4
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

타인권유의사

(단위: 점)

- 가족이나 주위 사람들이 동일 교육 서비스를 이용하고자 할 경우, 해당 대학을 권유하려는 의도
- 직접 다니는 학생이 아닌 주변의 사람들의 진학에 영향을 미치는 간접 효과 측정의 척도

구분		대학별				
		단국	성균관	한양	고려	경희
성별	남학생	74	75	81	79	71
	여학생	75	76	80	81	71
학년별	1학년	74	74	80	81	71
	2학년	74	76	81	79	71
	3학년	75	77	81	80	72
	4학년	75	76	81	81	72



타인권유의사 및 구전긍정도 분석

구전비율

- 응답자 중에서 구전을 한 경험이 있는 자들의 비율을 집계한 것
- 구전비율이 높고 낮음에 대한 긍정적/부정적 평가는 어렵지만 해당 산업의 구전비율이 높다면 타 대학에 비해 구전 관리에 더욱 주의를 기울여야 함

구분		대학별				
		단국	성균관	한양	고려	경희
구전비율		34.2	53.7	9.6	30.0	24.3
성별	남학생	35.7	53.4	7.5	31.9	27.0
	여학생	32.8	54.0	10.9	27.9	22.4
학년별	1학년	36.7	53.3	5.7	26.3	25.0
	2학년	28.9	53.3	11.4	30.0	24.4
	3학년	34.4	54.7	10.0	33.8	23.7
	4학년	36.7	53.3	11.4	30.0	24.2

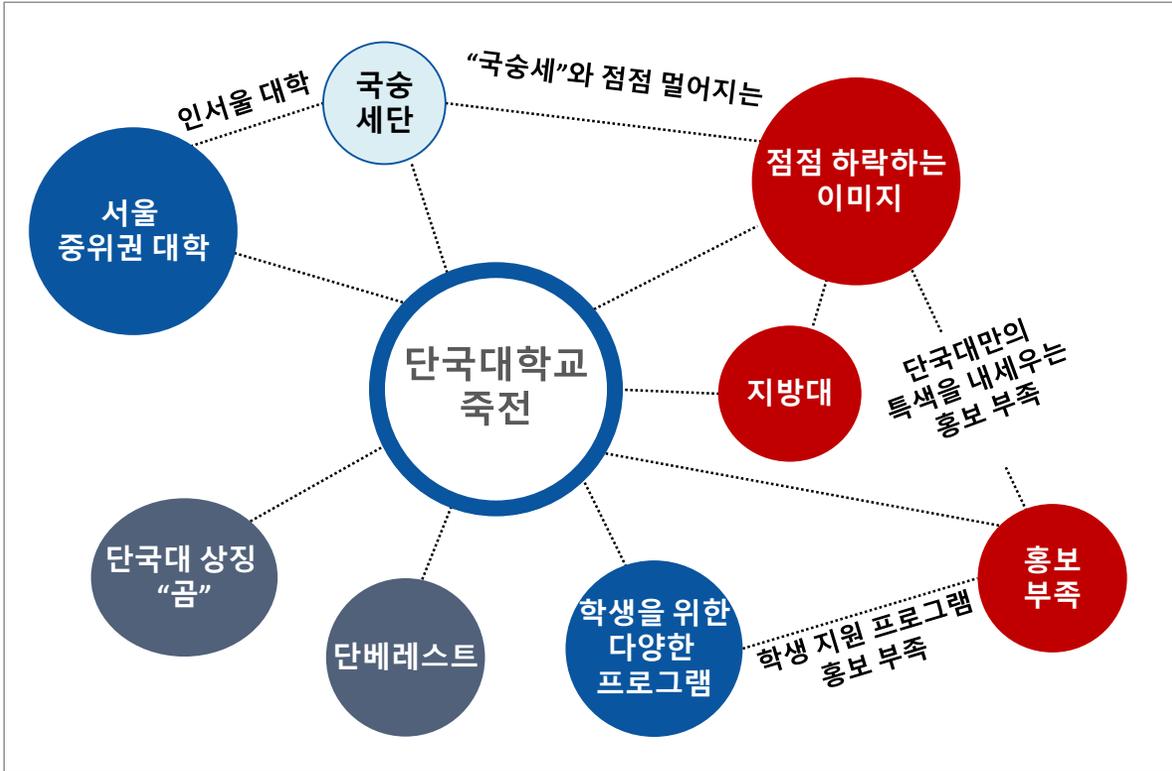
구전긍정도

- 주변에 해당 대학에 대해 긍정적/부정적 견해를 전한 정도를 점수로 평가한 것

(단위: %, 점)

구분		대학별				
		단국	성균관	한양	고려	경희
구전긍정도		77	78	83	82	76
성별	남학생	77	79	85	82	77
	여학생	76	78	83	82	74
학년별	1학년	74	80	83	82	76
	2학년	76	77	86	82	74
	3학년	78	77	83	84	75
	4학년	77	79	81	81	77

재학생이 인식하는 이미지

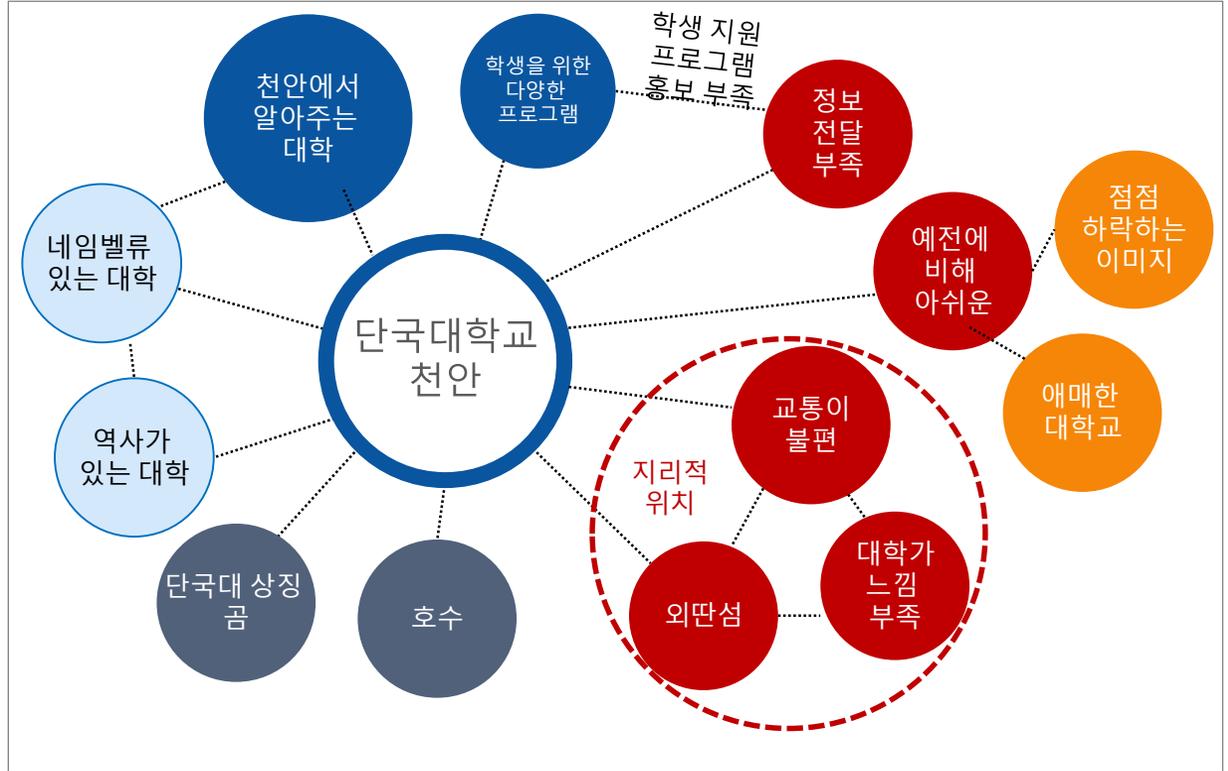


[죽전캠퍼스]

“인서울 라인에서 국승세단 하면서 중위권 대학” “학교 오기 전에 유명했던 과가 치대나 상담학과로 유명하잖아요...(중략)...서울 중에서도 괜찮은 대학이라고 생각하고 있어요”

“SW 중심대학이라고 해서 소프트웨어도 뭔가 밀어주는 것 같고” “학생들과 교수님들 그리고 링크 사업단 앞 국제처 같은 경우에는 정말 다른 학교에 비해서도 우수하다고 생각을 해요. 올해도 학교에서 무료로 링크 사업단에서 싱가포르를 공짜로 보내줬어요”

“지금 저희 또래랑 저희 조금 밑에 고등학교 친구들한테 물어보면 잘 모르는 친구들도 슬슬 생기고 점점 이미지가 더 나빠지고 있는 것 같아요”



[천안캠퍼스]

“단국대라는 단국대 천안이어도 이 네임벨류 가지고 플러스나 마이너스 되는 요소 없이 평범하게...” “무시당하지 않는 학교”

“단국대학교가 오래되고 역사가 있다 보니 전통이 있다 보니까 다른 타 학교들에 비해서 영웅 스토리라든지 취창업이라든지 이런 게 굉장히 다른 대학보다 굉장히 잘 되어 있고 지원받을 수 있는 것들이 생각보다 엄청 많아서...”

“단국대학교 하면 천안에서 제일 알아주는 대학교이고 의대, 치대가 아무래도 대학병원이 있으니까”

“남들이 봤을 때는 조금 추락하고 있는 이미지? 요즘은 명예가 추락하는 이미지 단순한 건데 그냥 서울에 없어서...”

경쟁대학 대비 / Action Matrix 분석 / 고객불만사항 분석

- 3가지 방법의 분석으로 개선 우선순위를 선정

품질요인	Action Matrix (절대수준)	경쟁사 대비 (상대수준)	고객불만사항 (불만비율)
교수진	3순위	3순위	4순위
교과과정	1순위	3순위	4순위
온라인 비대면 수업 프로그램	3순위	1순위	4순위
교육시설	1순위	3순위	2순위
도서관	1순위	2순위	4순위
그룹스터디룸	3순위	3순위	4순위
학사관리 및 행정서비스	3순위	3순위	4순위
장학금	3순위	2순위	3순위
학생지원프로그램	1순위	3순위	4순위
학생편의시설	1순위	2순위	1순위
학교 접근성	1순위	2순위	2순위
홈페이지	3순위	3순위	4순위
모바일앱	4순위	4순위	4순위
코로나19 관련 대응	4순위	4순위	4순위

개선순위

3순위

2순위

2순위

3순위

1순위

1순위

주요품질 만족도 개선 Action Matrix 분석

X축: 주요품질요인의 CS에 대한 Impact 값
 Y축: 주요품질요인의 점수 값(만족도) Mapping



[우선개선 영역 도출]

1순위

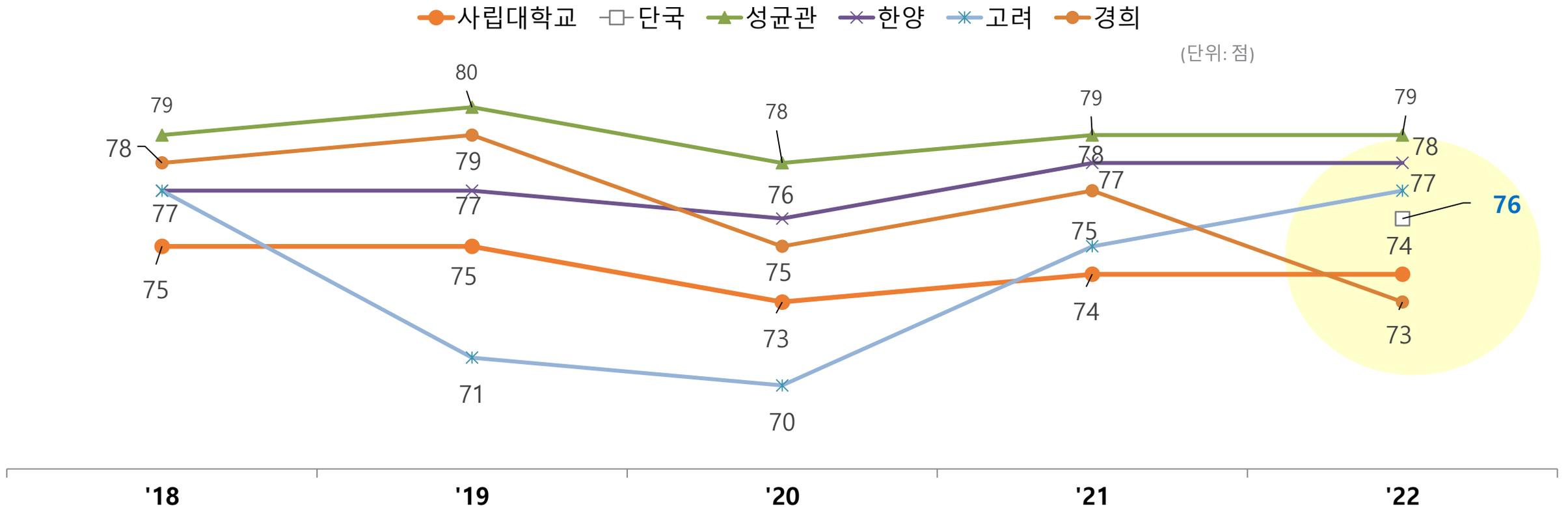
- 학생편의시설
- 학교 접근성
- 도서관
- 학생지원 프로그램
- 교육시설
- 교과과정
- 교수진
- 온라인 비대면 수업 프로그램
- 그룹스터디룸
- 학사관리 및 행정서비스
- 장학금
- 홈페이지

3순위

재학생 만족도 경쟁력 강화 필요

금번 프로젝트 조사에서 단국대학교의 재학생만족도는 76점을 기록하며 사립대 전체 평균보다는 높게 나타났지만, 경쟁대학 대비 전반적으로 낮게 나타남
 지속적인 재학생만족도 개선을 통해 사립대학교 업종을 선도하는 대학으로 거듭날 필요가 있음

재학생만족도 추이

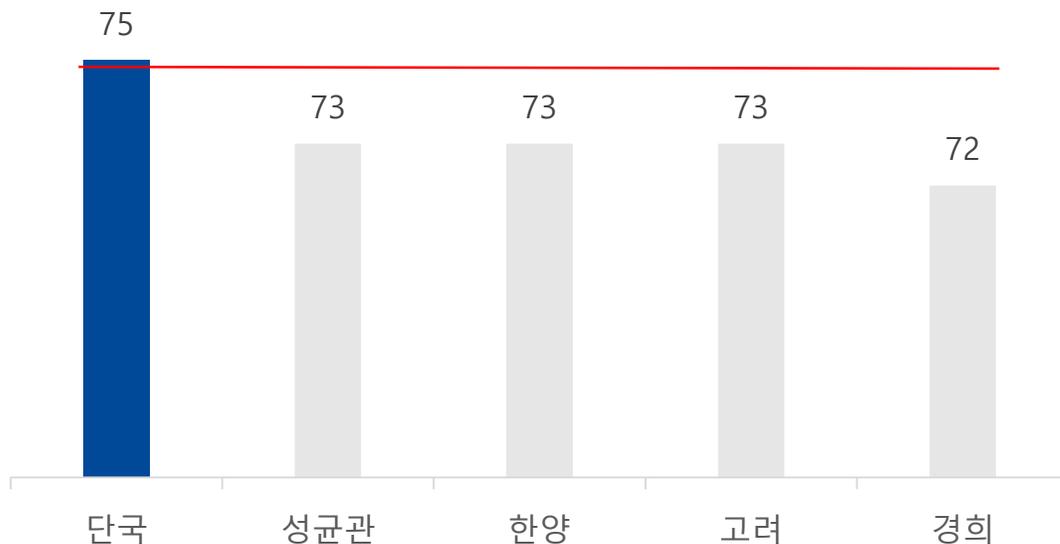


재학생만족도의 선행변수인 고객인지가치(등록금 대비 교육 서비스 품질) 점수는 75점으로 조사되어, 경쟁 대학 대비 가장 높게 나타남

단국대 재학생 간담회에서도 단국대학교의 교육 및 학생 접점서비스(행정서비스 등)에 대한 긍정적인 의견이 다수 언급됨

대학별 고객인지가치

(단위: 점)



단국대 재학생의 체감 인지가치

[죽전캠퍼스]



“

“[교육서비스] 교수님들의 수업 방식이나 내용에는 상당히 만족하고 있고, 저 외의 학부생들도 상당수가 만족을 하고 있는 것으로 알고 있어요”

“[행정서비스] 학과 사무실 직원분들은 친절하시기도 하고 빠르게 일처리를 해줘서 만족스러웠어요”

[천안캠퍼스]



“

“[교육서비스] 과 특성상 실무가 들어가는데, 교수님들께서 실무 얘기를 많이 해주어서 수업도 만족하고 많이 도움이 되요”

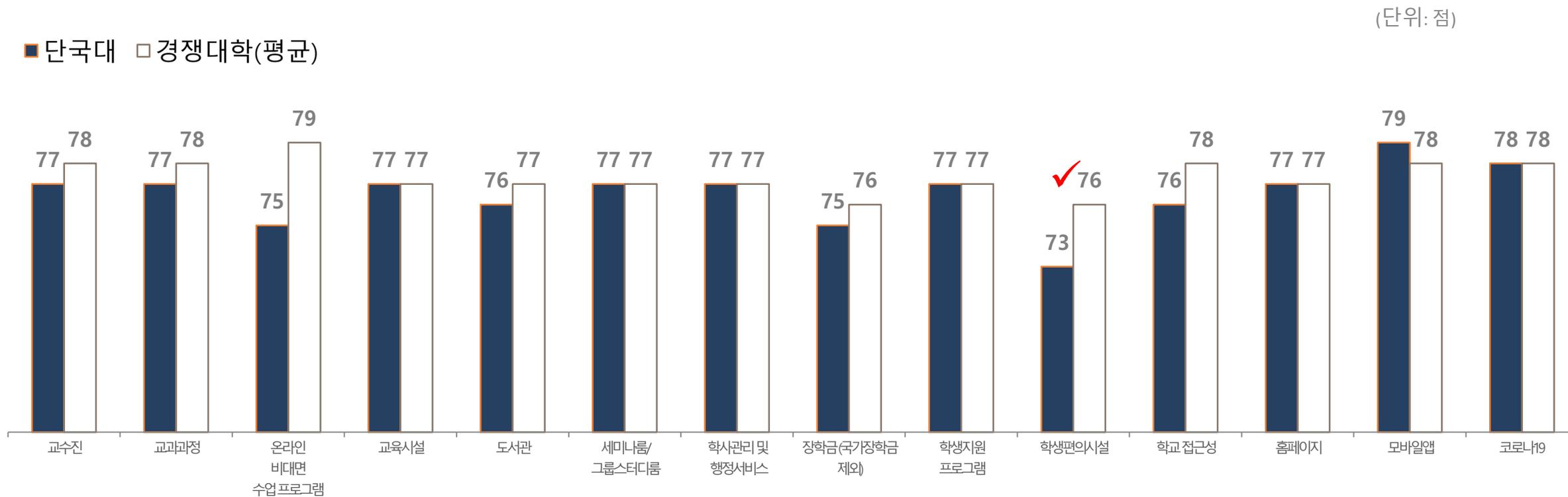
“[행정서비스] 통합 콜센터가 있어서 빠른 서류 처리나 유선상으로 궁금한 부분을 빠르게 해결할 수 있어서 좋아요”

주요 품질 만족도 개선 시급

다만 경쟁대학과 주요품질요인을 비교 시, 대부분의 주요품질요인에서 경쟁대학 대비 두각을 드러내고 있지 못함

지속적인 투자와 환경 개선을 통해 재학생만족도에 영향을 미치는 품질요인 경험가치 제고 필요

주요품질요인 만족도 비교 - 단국대학교와 경쟁대학 평균(성균관, 한양, 고려, 경희)



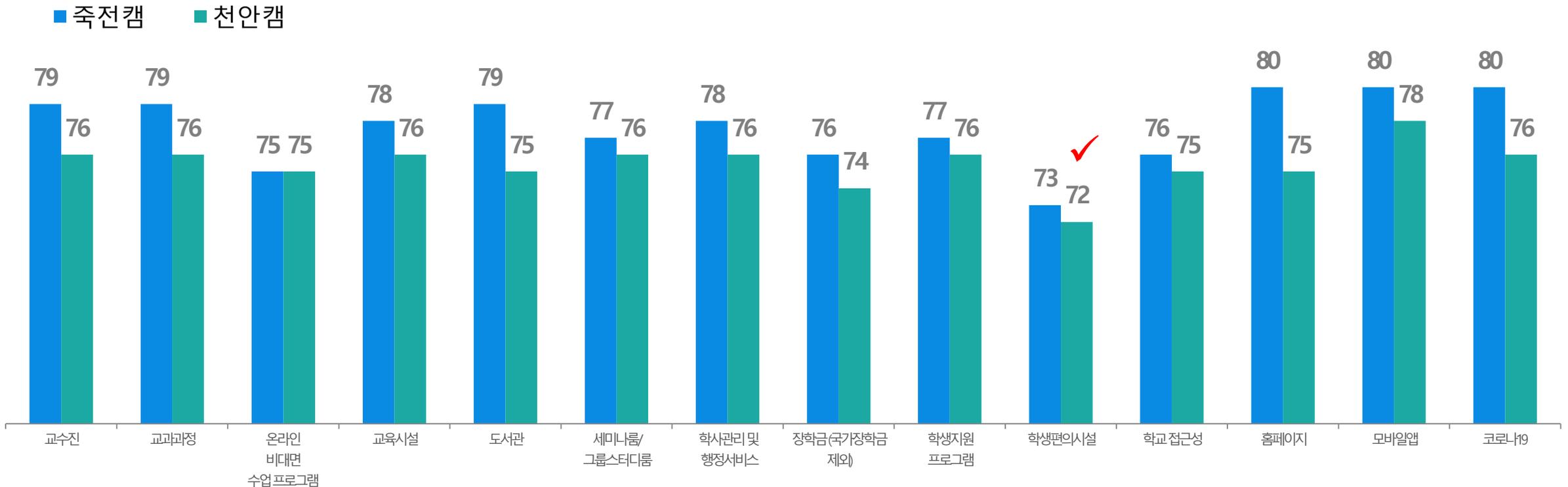
캠퍼스간 만족도 격차 확인

주요품질요인을 캠퍼스별로 분석 시, 죽전캠퍼스 재학생이 천안캠퍼스 대비 전반적으로 높은 만족도를 보이고 있는 것으로 나타남

한편, 학생편의시설 만족도는 두 캠퍼스 내에서 주요품질요인 중 가장 낮게 나타났으며, 천안캠퍼스가 상대적으로 더 낮게 나타난 만큼 우선적인 개선이 필요함

주요품질요인 만족도 비교 - 단국대 죽전 및 천안캠퍼스

(단위: 점)



주요 이슈 및 개선 방향

우선개선품질요인

1 순위 학생편의시설

- 다양하지 못한 교내식당의 메뉴 및 떨어지는 음식 퀄리티
- 적은 수의 교내 입점 업체로 인한 캠퍼스 생활의 질 하락
- 학생들간 서로 소통할 수 있는 공간 수 부족

1 순위 학교 접근성

- 높은 언덕이 존재하여 걸어서 교내이동에 대한 학생들의 불편함 존재
- 교내를 순환하는 셔틀버스가 없어 도보를 제외한 이동수단 미흡

2 순위 교육시설

- 강의실 크기 대비 과한 수강인원 수로 인해 강의 수강에 불편함 초래
- 일체형 책상/의자, 냉난방시설 관리 미흡, 실습실 장비고장, 시설 노후화로 인한 쾌적하지 못한 학습환경

2 순위 도서관

- 도서관 내 학생들이 소통할 수 있는 휴게공간 부족
- 타 대학 대비 도서관 열람실의 짧은 운영시간
- 스터디룸, 열람실 좌석 예약 시스템 및 관리 미흡

3 순위 교과과정

- 실무적이지 않고 최신 트렌드가 반영이 되지 않는 교과과정 다수 존재
- 교수진의 다양성이 부족하여 과목 및 전공 선택에 있어 불편함 발생
- 수강신청 시 선택에 도움이 될 수 있는 강의 계획서의 업데이트 미흡

3 순위 지원프로그램

- 학과별 맞춤형이 아닌 공통적으로 제공되고 있는 취업 프로그램
- 실질적으로 취업에 크게 도움이 되지 않는 현 취업프로그램
- 한정된 캠퍼스에서만 제공되고 있는 국제교류 프로그램

주요 이슈

4대 개선 방향

1

Convenience
학생 접점 시스템
개선에 기반한
학생 편의성 향상

2

Environment
시설 운영 관리 강화 및
공간 재구성을 통한
쾌적한 학습환경 조성

3

Communication
학교구성원 간
소통 확대를 통한
학습역량 증대

4

Program
학생 중심의
재학생 지원 프로그램 강화
를 통한 학교생활 Refresh

개선 우선 순위

우선개선품질요인

주요 이슈 및 문제점

핵심 개선 과제

1
순위

학생편의시설

- 학생식당에 대한 개선 니즈 : 음식메뉴 다양화, 가격
- 교내 입점 업체 수 부족 : 간단한 끼니해결 수단 부재

- 메뉴선택의 다양성 확대, 가격대비 질 향상
- 무인 간편식 운영 및 입점 업체 선호도 조사

교 접근성

- 캠퍼스 이동편의성 개선 : 도보 이동 불편
- 모바일내 셔틀버스 위치 확인 서비스 기능추가

- 모바일 앱 셔틀버스 위치 확인 서비스 추가
- 천안캠퍼스 교내 순환 셔틀버스 운영 검토

2
순위

교육시설

- 일체형 책상/의자 불편, 냉난방시설 관리 미흡
- 실습실 장비고장, 시설 노후화로 인한 관리 점검 미흡
- 학생수 대비 강의실 수강 인원 과다

- 일체형 책상 우선위에 따라 단계별 교체 : 로드맵 제시
- 기존 VOC시스템 : 실험실습실 기자재 수리 메뉴 추가
- 수강인원별 강의실 가이드라인 구축

도서관

- 도서관 열람실 개방시간 부족
- 도서관 열람실 좌석관리 강화 필요 : 좌석 사석화
- 스터디 룸 당일 예약 불가 : 예약 시스템 관리 개선

- 도서관 내 열람실 개방시간 연장
- 도서관자치위원회를 활용한 열람실 좌석 관리
- 스터디룸 예약시스템 개선 : 당일 빈 공간 실시간 예약반영

교과과정

- 강의내용 및 강의계획서 최신화 필요 : 수강신청 도움
- 성적확인을 위해 여러가지 설문조사 후 성적열람 불만
- 중간강의 평가 피드백 미흡

- 강의계획서 업데이트 : 최종 업데이트 시간 표시
- 강의평가(설문 포함) 기간과 성적평가 기간 구분 운영
- 강의 중간평가에 대한 캠페인 : 학생의견 반영, 만족도증가

3
순위

학사정보홍보

- 학사정보전달 미흡
- 고객인지 가치/높은 교육서비스 이미지 홍보 미흡

- 정보전달 시기 및 콘텐츠 강화 : 의견조사, 맞춤 정보 제공
- 잠재입학자 대상 유튜브 채널 학교홍보 강화(학과안내)

지원프로그램

- 취업지원 프로그램 홍보 부족
- SNS 계정 활용 저조
- 취업지원프로그램 타겟 마케팅 필요 : 불필요한 정보
- 저학년 취업/인턴프로그램 참여 저조

- 학과별 맞춤형 취업 프로그램 정보 안내
- 영웅스토리 등 SNS 계정 활성화
- 학기초 맞춤 알림 서비스를 위한 조사 : 문자 발송
- AI면접 대비 프로그램 강화 : AI면접 체험프로그램 구상

TOP 5 진입을 위한 CS경영센터 제안

CS경영센터 제안

NCSI 본 조사 대비 만족도 향상 우선 추진과제 실행

개선 방향	우선 추진 개선 과제	실행
<p>1 순위</p> <p>학생접점 시스템개선에 기반한 학생편의성 향상</p>	<p>① 일체형 책상 단계별 교체 로드맵 제시 ***일체형 책상 재활용 : [붙임 1]</p> <p>② 도서관 내 학생 소통 휴게 공간 확보</p> <p>③ 도서관 운영 개선 -스터디 룸 당일예약, 열람실좌석(사석)관리, 열람실 운영시간 연장</p> <p>*** 학생식당 개선 : 학생, 교수, 직원 공통사항</p>	<p>❖ 책상 재활용</p> <p>❖ 교체 로드맵 공표 : 예측성, 개선의지</p> <p>❖ 도서관 : 스터디 카페</p> <p>❖ 학생 및 부서의견 수렴 운영 개선</p>
<p>2 순위</p> <p>학사정보 소통체계 강화</p>	<p>④ 강의계획서 최신화 : 최종 업데이트 일자 표시</p> <p>⑤ 강의평가와 성적열람 기간 구분 운영 -강의평가 학생의 의무 캠페인 : 각종 조사 협조 캠페인 -중간 강의평가 캠페인 : 학생의견 반영</p> <p>⑥ 셔틀버스 위치확인 실시간 확인 기능 추가 (앱)</p> <p>⑦ 실험기자재 수리신청 기존 VOC 메뉴 추가</p> <p>⑧ 대학성과 홍보강화 및 개인 맞춤 보 제공 : 학기초 요구조사</p>	<p>❖ 강의계획서 일제 점검 정례화 -교수참여 캠페인과 제도화</p> <p>❖ 학생 참여 캠페인</p> <p>❖ 개선과제 : 담당부서 배정 -주관부서 및 학생의견 수렴/소통</p>
<p>공통</p> <p>공통사항</p>	<p>⑨ 개선 과제 해당 부서 검토 -예산 투입 사업 : 소요예산 및 추진 계획서 -예산없이 추진 가능한 사업 : 추진계획서</p>	<p>❖ 실행계획 제출 : 즉시실행, 검토, 보류</p> <p>❖ 홈페이지, 신문, 재학생 CS성과 홍보</p> <p>❖ 본 조사 대비 우선 추진과제 실행</p>

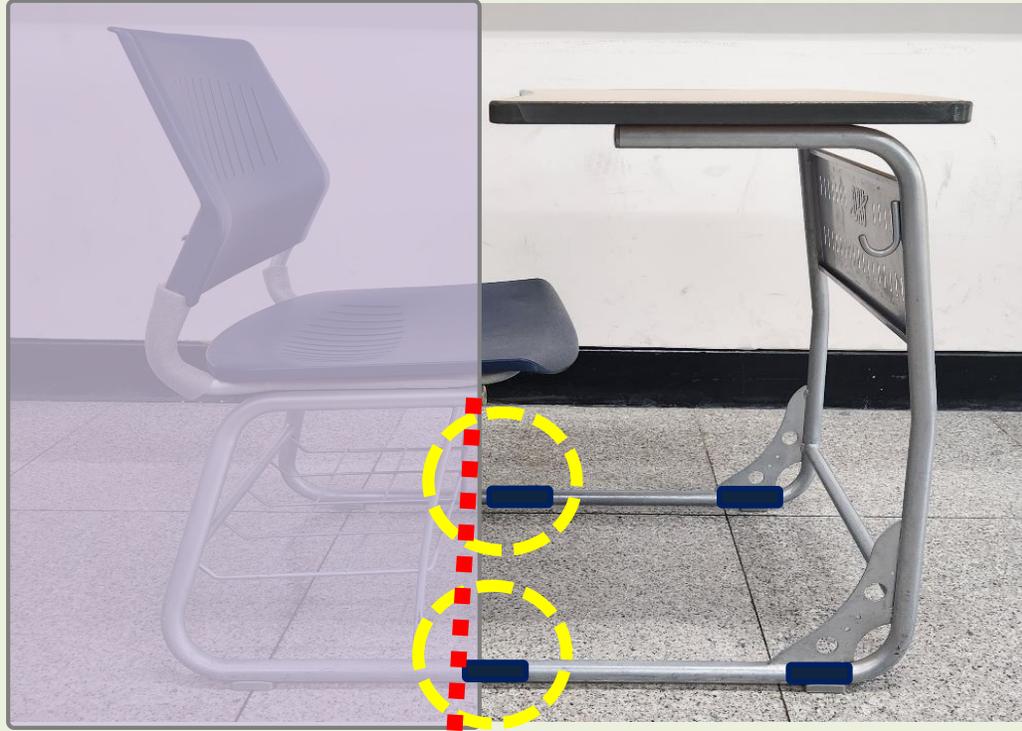
CS경영센터 제안

개선 방향

우선 순위

최우선
교육환경 개선
(학생
불만사항)

일체형 책상 재활용(안)



❖ 활용방안 : 책상 하단 파이프 절단 ➡ 플라스틱 사출 마개(캡) 마감

① 책상 재활용 **제비용(22,000원)** + 의자 구매(88,000원) = 110,000원

② 신규구매 : 책상(150,000원) + 의자(88,000원) = 238,000원

❖ 책상재활용(의자포함) 비용 : **개당 110,000원**

❖ 신규구매 대비 절감 : **128,000원**

❖ 장점 : 신속추진, 예산 절감

디지털 서비스 니즈 검토

- 추가 디지털 서비스로 다음과 같은 서비스가 언급됨



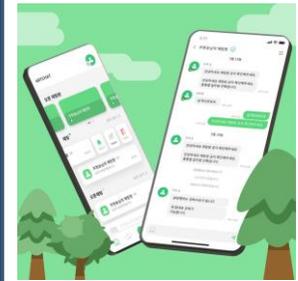
추가 디지털 서비스 니즈

실시간 셔틀버스 확인



“학교 셔틀버스 실시간으로 확인했으면 좋겠어요. 시간표만 나와 있어서 저희가 계산해야 되거든요” (경영학전공, 4학년)

교수님과 1:1 채팅화 수 있는 기능



“수업을 들으면 그 수업 내 채팅방이 하나 만들어져서 교수님들과 학생들끼리 소통이 될 수 있는 그런 창구가 있으면 좋지 않을까” (경영학전공, 4학년)

필요한 정보만 선택해서 알림을 받는 맞춤형 서비스



“취사 선택을 해서 자기가 원하는 정보만 받을 수 있게 그런 창을 만들면 어떨까” (회계학전공, 4학년)

학교 앱과 도서관 앱의 통합



“학교 앱에서 바로 도서관 좌석을 예약하거나 아니면 그 회의실을 예약할 수 있도록 되면 좋을 것 같아요” (커뮤니케이션학부, 4학년)

재학생 커뮤니티 공간



“단러닝이라고...(중략)...학교 차원에서 그런 것들에 대한 커뮤니티를 열어주거나 만들어주면 좋을 것 같아요” (보건행정학과, 2학년)

