2023는 보나카페
고객 만족도 조사 결과

Ⅰ. 조사 필요성 및 목적

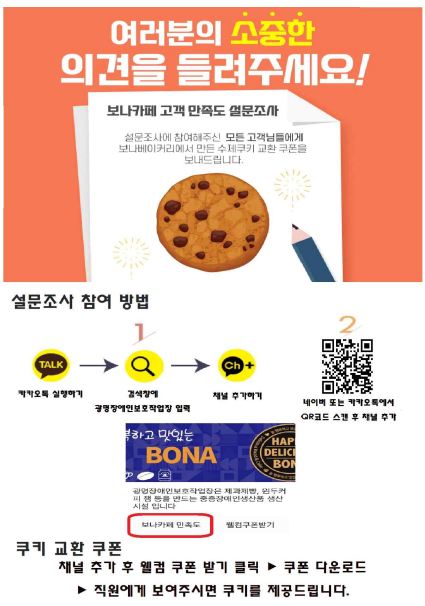
이번 조사를 통하여 광명장애인보호작업장에서 운영하고 있는 10개 매장의 보나카페의 전반적인 서비스에 대한 만족도를 조사함으로써 추후 사업에 반영하여 보다 질적으로 향상된 서비스를 제공하고자 한다.

Ⅱ. 조사 대상 및 인원

본 만족도 조사는 이용고객이 가장 많은 광명장애인복지관점과, 시청정, 하안도서관점을 대상으로 2023. 7. 20.부터 7. 26. (7일간) 보나카페를 이용하는 고객들을 대상으로 실시하였으며, 총 108명의 고객께서 만족도 조사에 참여하였다.

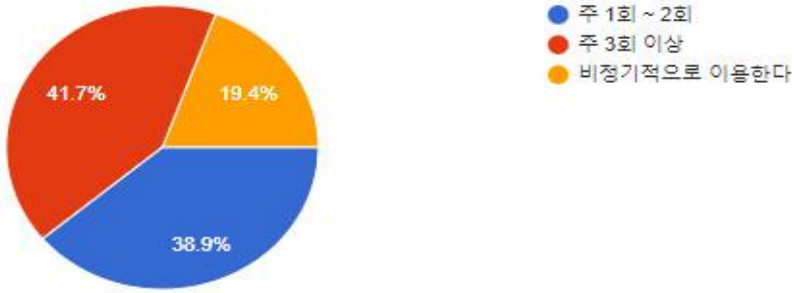
Ⅲ. 만족도 조사 방법

이번에 실시한 고객 만족도 조사는 카카오톡 채널추가 후 구글 설문지와 연동하여 만족도조사 완료한 고객에게 답례품을 지급하는 방식으로 실시하였다. 보나카페를 이용하는 고객들에게 카페와 보호작업장을 홍보할 수 있는 카카오 채널 친구추가를 하였으며 구글설문지의 경우 익명성을 확보하여 설문에 참여하는 고객들이 부담 없이 만족도 조사에 참여 할 수 있도록 하였다.

<table>
<tr>
<td>
</td>
<td>1. 보나카페를 일주일에 몇 회 이용하십니까?
2. 보나카페 근무자가 친절하게 응대한다.
3. 제품의 제공 상태와 완성도가 좋다
4. 음료의 맛이 좋다
5. 음료의 가격이 저렴하다
6. 매장 환경이 쾌적하다.
7. 커피의 맛을 평가해주세요
8. 보나카페에서 가장 선호하는 메뉴는?
9. 보나카페를 동료나 친구들에게 추천할 의향이 있으신가요?
10. 보나카페가 장애인식개선에 도움이 된다
11. 포인트제 도입 의견 취합
12. 보나카페에 바라는 점 또는 요청사항</td>
</tr>
<tr>
<td>고객만족도 조사 참여 협조 포스터</td>
<td>조사문항</td>
</tr>
</table>

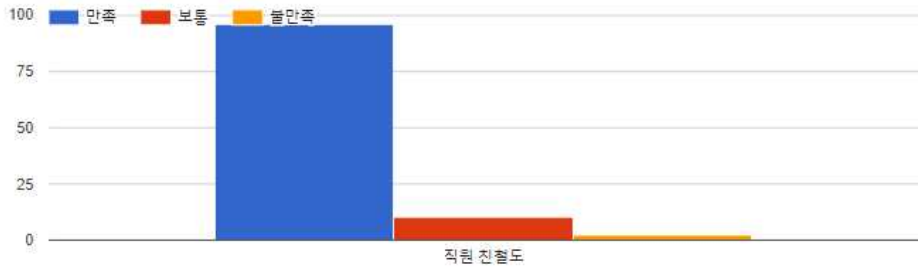
Ⅳ. 고객 만족도 조사 결과

1. 보나카페를 일주일에 몇 회 이용 하십니까?



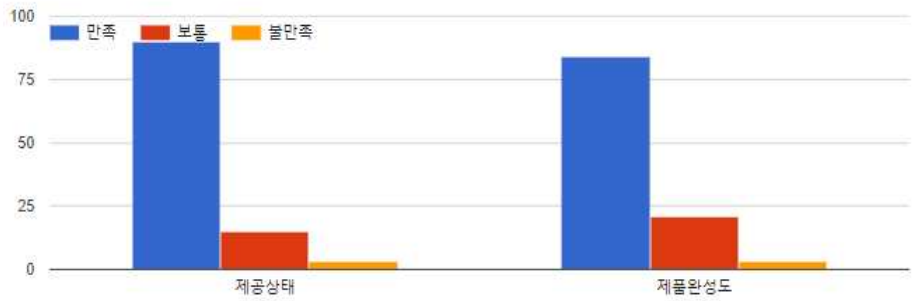
보나카페 이용 빈도 조사에서는 “주 3회이상” 41.7%(45명), “주 1회~2회” 38.9%(42명), “비정기적이용” 19.4%(21명) 으로 고정고객이 약 80% 이상 차지하고 있다. 기관 및 관공서 내에 있는 카페 특성상 고정고객이 많음을 알 수있다.

2. 보나카페 근무자가 친절하게 응대한다.



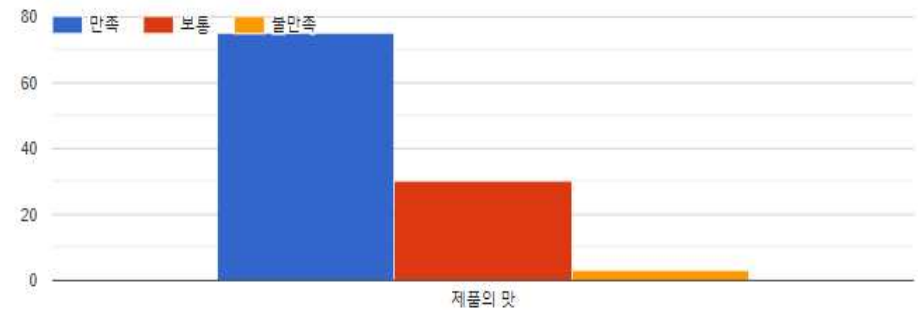
카페 근무자의 친절도에서는 “만족한다” 96명, “보통이다” 10명, “불만족한다” 2명으로 88.9%가 카페에서 근무하는 장애인근로자의 서비스 응대에 만족한다고 나타났다.

3. 제품의 제공상태와 완성도가 높다.



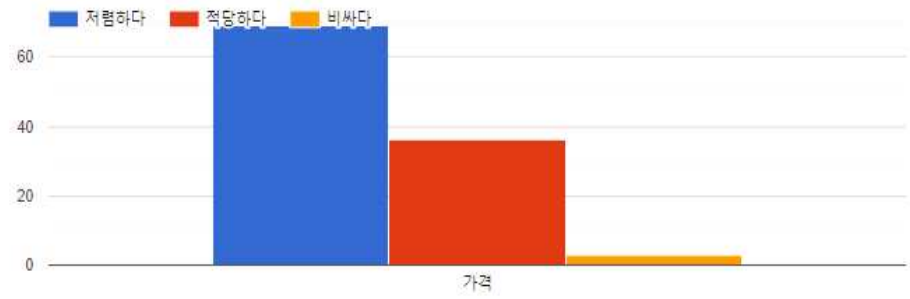
제품의 제공상태와 완성도에서도 각각 83.3%, 77.8% “만족한다”라고 나타났으며, “불만족”으로는 각각 2.8%가 조사되었다.

4. 음료의 맛이 좋다



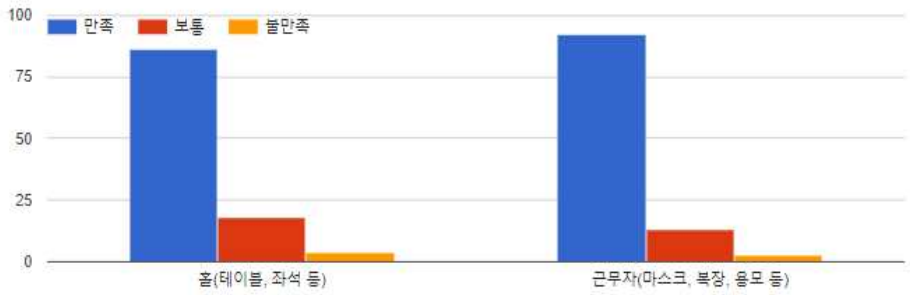
제조하는 음료의 맛 평가에서는 “만족” 75명(69.4%), “보통” 30명(27.8%), “불만족” 3명(2.8%) 나타났다. 이는 본작업장에서 직접 볶은 원두와 커피가 질적으로 일반시장에서도 경쟁력이 확보 되었다고 볼 수 있다.

5. 음료의 가격이 저렴하다.



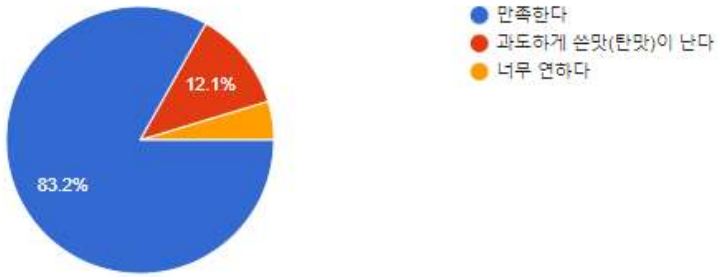
음료의 가격에서는 “저렴하다” 69명(63.9%), “적당하다” 36명(33.3%), “비싸다” 3명(2.8%)로 타 브랜드에 비하여 질적으로도 높고, 가격면에서도 경쟁력이 있다 라고 나타났다. 하지만 추후 원자재 수급 상황에 따라 음료의 가격을 조정할 필요도 있어 보인다.

6. 매장 환경이 쾌적하다.



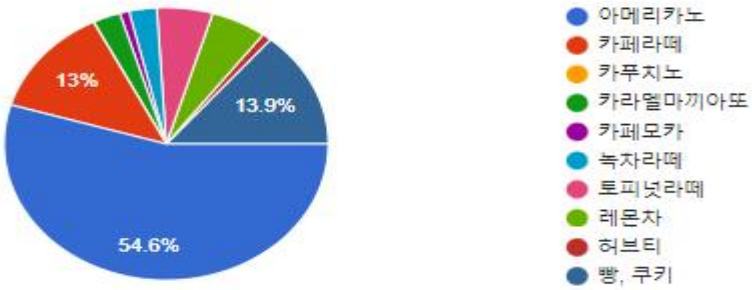
매장 환경에서는 “만족한다” 86명(79.6%), “보통이다.” 18명(16.7%), “불만족한다” 4명(3.7%)나타났으며, 근무자 위생에서는 “만족한다” 92명(85.2%), “보통이다” 13명(12.0%), “불만족한다” 3명(2.8%) 나타났다. 대부분 고객들이 매장과 근무자의 위생에 대하여 만족한다고 하였다.

7. 커피의 맛을 평가해 주세요.(아메리카노 기준)



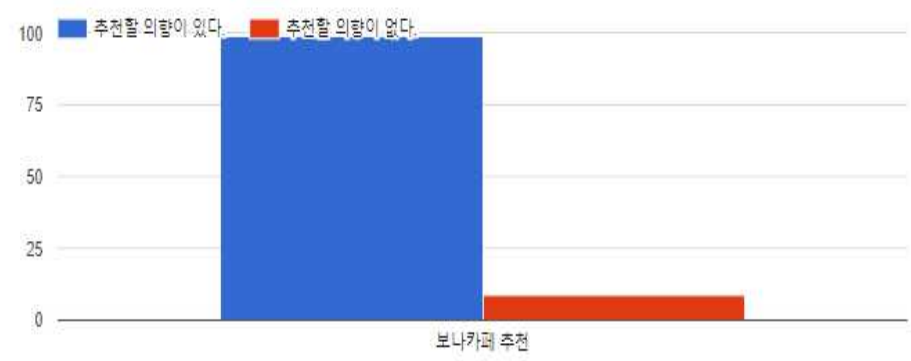
커피의 맛에 대해서는 “만족한다” 89명(83.2%), “쓴맛이 난다” 13명(12.1%), “연하다” 5명(4.7%)로 다수의 고객이 보나카페 커피맛에 대하여 만족하고 있다.

8. 보나카페에서 가장 선호하는 메뉴는?



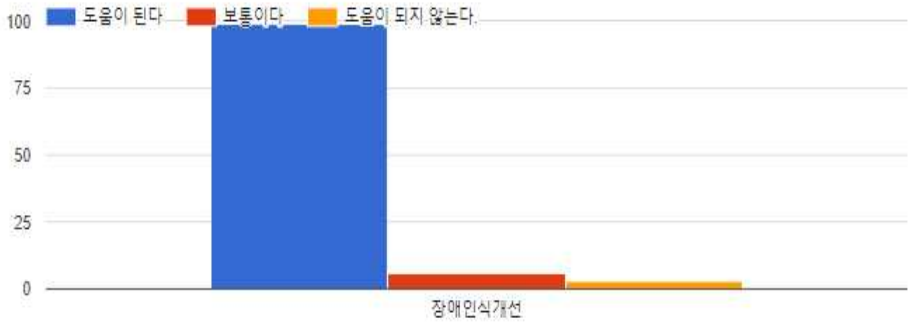
보나카페 판매품목 중 가장 선호하는 메뉴로는 과반수 이상인 54.6%가 아메리카노를 선호 하였으면, 그 다음으로 빵쿠키류, 카페라떼 순으로 나타났다. 빵쿠키류의 경우 장애인복지관점에서만 판매중이여서 추후 타 매장에서도 빵쿠키류를 판매시 선호메뉴가 변경 될 수도 있을 것으로 보인다.

9. 보나카페를 동료나 친구들에게 추천할 의향이 있으신가요?



보나카페 추천의향에 대해서는 99명(91.7%)이 “추천할 의향이 있다”고 하였으며, 9명(8.3%)는 “추천할 의향이 없다”고 답하였다.

10. 보나카페가 장애인인식개선에 도움이 된다.



보나카페의 장애인인식개선에 도움이 되는지에대한 질문에는 “도움이 된다”99명(91.7%), “보통이다.” 6명(5.6%), “도움이 되지않는다.”3명(2.8%)로 나타나 다수의 고객이 성인장애인들의 운영하고 있는 보나카페가 장애인인식개선에 도움이 된다고 답하였다.

11. 8월부터 ESG실천 방안으로 종이 소비를 줄이기 위하여 보나카페 포인트제 실시(예정)에 따른 기존 종이쿠폰 활용 방안



보카나페 온라인 포인트제 도입계획에 따른 기존 종이쿠폰 활용방안에 대하여 과반수 이사인 64.8%가 발급된 쿠폰까지 적립하여 사용할 수 있도록 하자는 의견이 나온바, 보나쿠폰 실시 후 종이쿠폰 신규발행 없이 기존 쿠폰까지 사용할 수 있도록 조치 하도록 할 계획이다.

12. 보나카페에 바라는 점 또는 요청사항

바라는 점 또는 요청사항	향후 계획
메인빵이 오후가면 항상 없습니다. 수량을 넉넉하게 만들어 주세요	제빵 사업부와의 논의를 통하여 제품 판매시간 및 수량을 조정.
빵이 좀더 다양하게 있었음 합니다.	
초코라떼, 녹차라떼 등 가루 음료가 싱겁습니다.	지속적인 레시피교육을 통하여 일관된 맛의 음료 제공 노력
라떼를 즐겨먹고 있는데 라떼가 너무 연합니다 커피를 더 진하게 넣어주세요	
본주이용인의 경우, 인지수준에 따라 어려움이 있고, 쿠폰이 있어 가는 것을 좋아합니다. 또한 핸드폰이 없는 이용인은 포인트사용불가이지요. 쿠폰과 포인트제를 병행했으면 합니다.	8월 또는 9월부터 포인트제 도입 실시예정이며, 휴대폰 없이도 가입 및 사용 가능. 기존 종이쿠폰까지는 사용 가능.
저희 쿠폰 도장찍기 요청하는거 이용인들 연습중이라(도장받는거 매우 매우 좋아합니다 이거땜에 카페갑니다) 종이쿠폰은 꼭 살려주시면 좋겠습니다.	
포인트 제도 도입을 환령합니다	
종이쿠폰말고 모바일 적립이 되면 좋겠습니다.	
메뉴가 늘었으면 좋겠습니다.	시장조사 및 관내 고객의 욕구를 파악하여 신메뉴 개발 노력
음료 신메뉴 부탁드려요 ^^	
좀더다양한 음료부탁	
원두가 조금 더 맛있으면 좋겠어요	
원두 변경 가능할까요	
커피 더 맛있음좋겠어요	
커피도 못마시는데 유당불내증때문에 보나에 거의 모든 음료 못마셔서 우유대신 오트밀크나 아몬드 브리즈변경이 가능하면 좋겠습니다.	
위생관리 잘해주시면 좋겠습니다.	지속적인 근로자 위생교육 실시
점보 사이즈 음료가 있으면 좋겠습니다. 가격은 저렴하지만 음료의 양이 매우 적게 느껴집니다.	대용량 커피 준비
커피용량이 커지면좋겠어요	
음료 주문대와 픽업대 구분 하면 좋을 거 같아요 (주문 몰릴 때 포스기랑 입구에 사람이 바글바글)	픽업대 준비
완성음료 콜 할 때 진동벨이나 차임벨 도입하면 좋을 거 같습니다... 대화하다가 못듣고 시끄러워서 못듣고...손님 부르다가 근로장애인들 목소리 쉬겠어요	영수증에 주문번호 기입을 통하여 고객의 음료를 정확하고 빠르게 전달할 수 있도록 조치
얼음컵 판매도 별도로 판매하면 좋겠어요	
토요일에도 사전주문해서 픽업 배달 가능하면 좋겠어요~	
음료 빵 외에 식사가 있었으면 해요 애들이 좋아하는 것들로요	
항상응원합니다.	
항상 잘 애용하고 있습니다. ^^	
이쁜 울 친구들~가끔 웃는얼굴 보고싶어요..모두모두 너무 열심요,!!그 친구들 있기에 (보나카페)가는 재미도 쏠쏠~좋아요,♡	
너무 친절하시고 최선을다하는 모습이 보기좋아용	
항상 잘 이용하고 있습니다.감사합니다.^^	
빵 너무 맛있어요	
보나카페 화이팅	
항상 너무 친절하셔서 잘 이용하고 있어요!	
너무 직원이 좋아요. 최고	
친절하게 대응해주셔서 감사합니다.	
항상 잘 이용하고 있어요.	
항상 맛있는커피 잘먹고 있습니다~	