

2017년 2/4분기 자체 고객만족도 조사 결과

17년 2/4분기 자체 고객만족도 조사 결과를 분석하여 고객요구사항 및 불만족요인을 파악개선하여 공단 신뢰도 향상과 향후 고객만족 향상을 위한 개선 자료로 활용하고 고객중심적 경영환경을 조성코자 함

1 조사 개요

○ 조사대상 : 대구시설공단 서비스 이용 경험 고객

체육시설운영처 (5개부서)	두류수영장, 대구사격장, 대덕승마장(승마힐링센터), 올림픽기념국민생활관, 서재문화체육센터, 대구실내빙상장
시설관리처 (3개부서)	명복공원, 도심공원, 2·28민주화운동기념회관
교통운영처 (5개부서)	주차관리팀 (국채보운동기념공원주차장, 서문주차장, 칠성공영주차장) 나드리콜, 시티투어

○ 표본크기 : 총 840표본(14개 사업장, 60표본)

○ 표본추출 : 각 사업장 이용고객 무작위 추출

○ 조사방법 : 구조화된 설문지를 통한 1:1개별면접조사

○ 조사시기 : 2017. 4. 1 ~ 4. 7(7일간)

○ 평가방법 : 5점 척도 → **7점 척도** 설문척도 변경
(기존)

구분	매우만족	만족	보통	불만	매우불만	비고
5점척도	1	2	3	4	5	
100점환산	100	75	50	25	0	

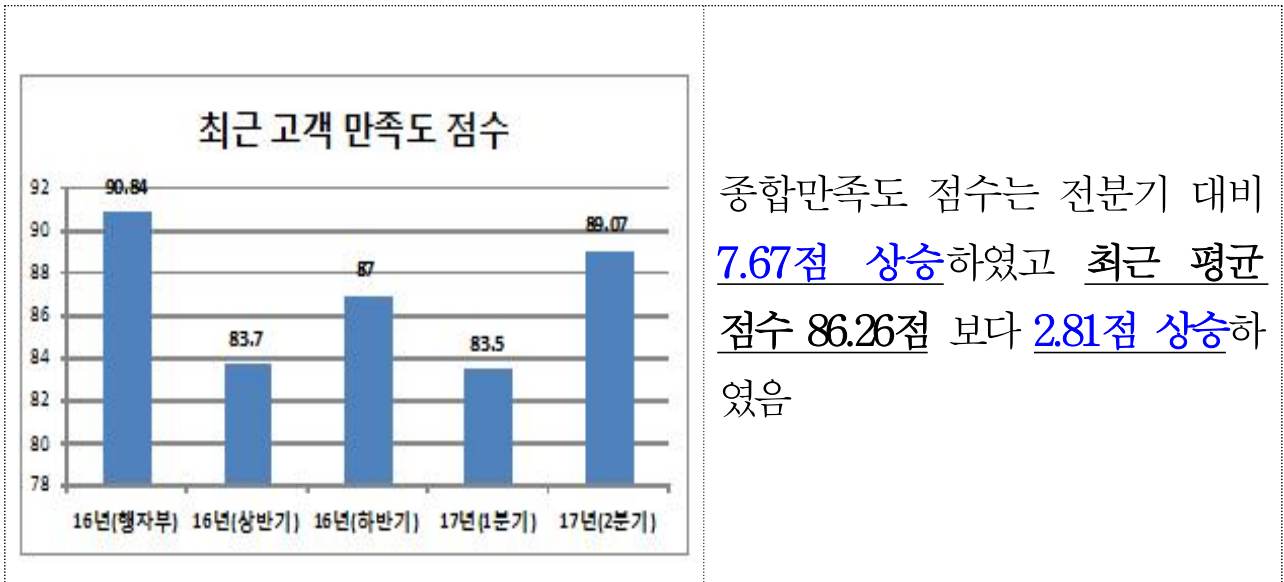
(변경)

구분	매우만족	만족	약간만족	보통	약간불만	불만	매우불만	비고
7 척도	1	2	3	4	5	6	7	
100점환산	100	83.3	66.7	50	33.3	16.7	0	

※ 척도간 100점 환산 점수 격차 : 25점 → 17점

□ 2017년 2/4분기 자체 고객만족도 점수 : 89.07점 (17년 1분기 대비 7.67점 상승)

○ 최근 고객만족도 추이



□ 행자부 주관 고객만족도 조사 대상 사업장 점수

부 서	2016년 (행자부주관)	2017년 1분기(A)	2017년 2분기(B)	증 감 (B)-(A)
계	90.8	83.5	90.37	6.87
올림픽기념국민생활관	91.6	90.8	91.72	0.92
대구사격장	92.7	86.0	91.31	5.31
두류수영장	92.7	85.7	92.60	6.9
명복공원	87.6	76.5	88.52	12.02
공영주차장	87.1	77.4	87.7	10.3

- 2016년 행자부 주관 고객만족도 조사 대비 0.43점 하락한 90.37점을 나타냄.
- 2017년 1분기 자체 고객만족도 점수 대비 6.87점 상승하였음
- 명복공원은 1분기 자체 고객만족도 점수 대비 12.02점 상승하였음

□ 공단 전체 조사 결과

○ 대구시설공단 종합만족도 점수

분 야	2017년 1분기	2017년 2분기	증감
종합만족도	81.4	89.0	7.6
서비스환경	82.8	89.0	8.3
서비스과정	80.7	88.9	8.2
서비스결과	79.2	88.8	9.6
사회적만족	83.0	90.2	7.2
전반적만족	81.7	88.6	6.9

- 종합만족도 점수는 전분기 대비 **7.6점 상승**한 89.0점으로 나타남
- 서비스결과는 전분기 대비 **9.6점 상승**한 88.8점으로 나타남
- 전반적만족은 **6.9점 상승한 88.6점**으로 5개 분야중 가장 취약한 분야로 나타남

○ 분야별 고객만족도 조사 결과

분야	서비스환경		서비스과정			서비스결과			사회적만족			전반적만족		
지표	편의	쾌적	접근	대응	신속	편익	신뢰	충족	공익	공정	지속	향상	상대	절대
점수	88.96		88.90			88.81			90.20			88.63		
	89.2	88.73	88.79	88.85	89.06	89.30	88.52	88.60	90.08	90.04	90.30	89.19	87.93	88.76

- 사회적만족의 지속성이 90.30점으로 가장 높은 점수를 나타냄
- 전반적만족의 상대성이 87.93점으로 가장 낮은 점수를 나타냄
- 모든 차원 및 요소에서 전분기 대비 높은 점수를 나타냈으며 차원별로 살펴보면 서비스결과가 9.56점으로 크게 향상되었고, 요소 중 신뢰성이 10.52점 상승으로 가장 큰 개선을 보임

○ 사업장별 고객만족도 조사 결과

순위	사업장명	2016년 하반기 (A)	2017년 1분기	2017년 2분기 (B)	전년대비 (B-A)
계		84.9	81.4	89.0	4.1
1	서재문화체육센터	88.4	90.8	92.8	4.4
2	두류수영장	91.9	85.7	92.6	0.7
3	2·28민주운동기념회관	89.1	79.7	91.9	2.8
4	올림픽기념국민생활관	86.8	90.8	91.7	4.9
5	대구사격장	85.3	86.0	91.3	6.0
6	대덕송마장	88.2	83.3	89.6	1.4
7	명복공원	85.5	76.5	88.5	3.0
8	시티투어	81.3	80.9	88.3	7.0
9	대구실내빙상장	-	75.9	87.8	-
12	공영주차장	79.4	77.4	87.7	8.3
	국채	83.9	81.3	89.7	5.8
	칠성	86.7	75.6	86.7	-
	서문	67.5	75.4	86.6	19.1
11	나드리콜	82.9	77.0	84.9	2.0
12	도심공원	84.2	82.7	84.6	0.4

- 서재문화체육센터 전년대비 **4.4점 상승**한 92.8점으로 전분기에 이어 가장 높은 점수를 나타냄
- 서문주차장은 전년대비 19.1점 상승하여 86.6점을 나타냄
- 공단평균보다 높은 점수를 나타낸 부서는 서재문화체육센터등 6개부서이며, 공단평균보다 낮은 부서는 8개부서로 나타남

○ 차원별 고객만족도 조사 결과

구분	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전체	89.0	88.90	88.8	90.2	88.6
체육시설운영처	90.3	90.7	90.6	92.4	90.6
시설관리처	88.9	88.2	87.9	88.7	88.3
교통운영처	87.4	87.1	87.2	88.5	86.4

- 체육시설운영처의 최고점은 사회적 만족(92.4점)으로 나타나며 최저점은 서비스환경(90.3점)임
- 시설관리처의 최고점은 서비스환경(88.9점)으로 나타나며 최저점은 서비스결과(87.9점)임
- 교통운영처의 최고점은 서비스환경(88.5점)으로 나타나며 최저점은 서비스결과(86.4점)임