

2019년 상반기 고객만족도 조사결과 보고

‘19년 상반기 공단 고객만족도조사 결과를 분석하여 고객요구사항 및 불만족요인의 파악·분석 및 향후 고객만족 향상을 위한 개선자료로 활용하고자 함

I 조사개요

- 조사대상 : 사업장 이용고객
- 대상부서

체육시설운영처(4개 부서)	두류수영장, 대구국제사격장, 올림픽기념국민생활관, 서재 문화체육센터
시설관리처(1개 부서)	명복공원
교통운영처(1개 부서)	공영주차장(국채보상운동기념공원주차장, 칠성주차장, 팔달주차장, 서문주차장, 어린이회관주차장)

- 표본크기 : 총 600표본(사업장 당 100표본)
- 표본추출 : 각 사업장 이용고객 무작위 추출
- 조사방법 : 구조화된 설문지를 통한 1:1 개별 면접조사
- 조사시기 : ‘19. 2. 20(수) ~ 2. 28(목)
- 조사내용 : 행정안전부 고객만족도조사에 사용되는 PSI 모델을 기초로 실시한 면접설문조사

Ⅱ 조사결과

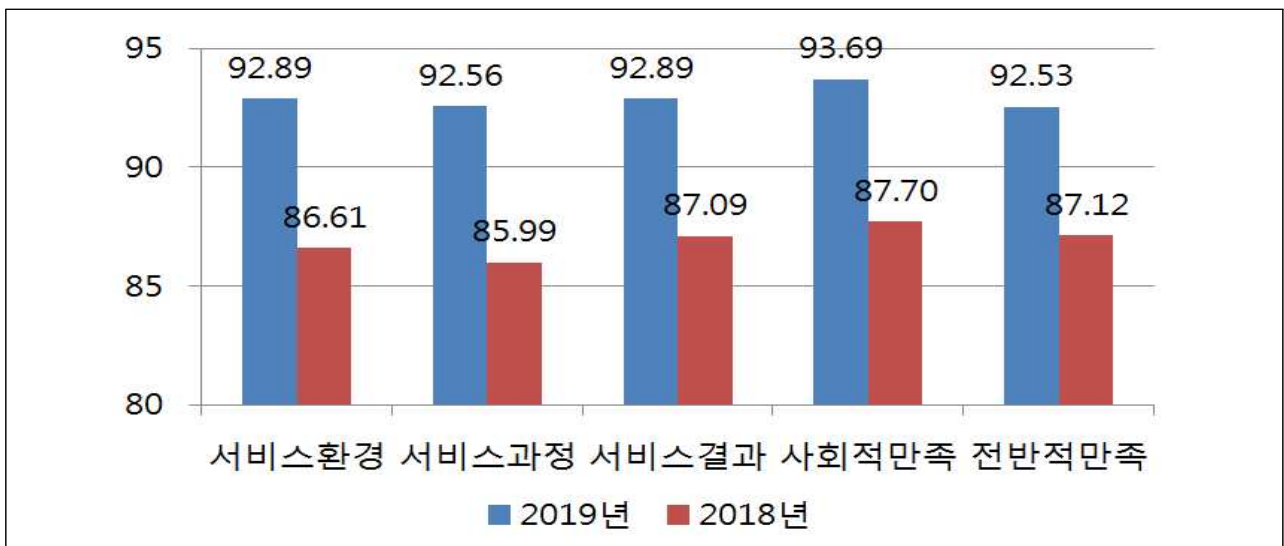
□ '19년 상반기 고객만족도 점수 : 94.27점

(단위 : 점)

구분	'19년 상반기 조사	'18년 행안부 조사	'18년 자체 조사
점수	94.27	89.69(4.58)	86.96(7.31)

○ 차원별 만족도

- 전년도 자체조사와 비교하여 모든 차원에서 점수가 향상되었으며 특히 서비스과정 부분에서 가장 큰 폭으로 상승함



○ 시설유형별 만족도

- 시설관리처와 교통운영처에 비해 체육시설을 이용하는 친밀고객의 비율이 높아 체육시설운영처의 종합만족도가 가장 우수함

(단위 : 점)

구분		종합 만족도	차원별				
			서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적만족	전반적만족
공단 전체		94.27	92.89	92.56	92.89	93.69	92.53
사 업 유 형	체육시설운영처	95.56	95.50	95.21	95.58	96.25	95.33
	시설관리처	85.83	85.50	85.83	85.83	87.50	84.83
	교통운영처	89.18	89.83	88.67	89.17	89.67	89.00