

2015년 고객만족도 조사결과

고객접점사업장에 대해 2015년 고객만족도 조사를 실시하고 그 결과를 토대로 고객서비스 품질향상에 기여하고자 함

I 조사개요

- 조사기간 : 2015. 11. 14 ~ 11. 29
- 조사대상 : 두류수영장 등 고객접점 10개 사업장(총 500개 표본)

구분	해당사업장
현장방문조사 (8개)	두류수영장, 올림픽기념관, 대구사격장, 대덕승마장 도심공원, 서재문화체육센터, 공영주차장, 2.28기념회관
전화설문조사 (2개)	명복공원, 나드리콜

- 조사방법 : 구조화된 설문지를 통한 면접 및 전화조사
- 조사내용 : 서비스환경, 과정, 결과, 사회적 만족, 전반적 만족

II 조사결과

- 2015년 전체 고객만족도 점수 : 88.08점 (전년대비 6.49점 상승)
 - ▶ 최근 5년간 고객만족도 추이



1. 부서별 고객만족도 조사결과

- 2015년 고객만족도는 88.08점으로 7점 척도 기준 6점 이상의 평가를 받음.
- 올림픽기념국민생활관이 96.03점으로 가장 만족도가 큰 것으로 나타났으며 대덕승마장이 77.24점으로 만족도가 다소 낮은 것으로 나타남.
- 전년대비 모든 부서가 전반적으로 고객만족도가 향상되었으며 특히, 도심공원은 전년대비 개선율이 24%, 올림픽기념국민생활관, 명복공원 등은 10%이상 등 개선효과가 높게 나타남.

(단위 : 점)

구 분	2014년(A)	2015년(B)	전년대비 개선(B-A)	전년대비 개선율
평 균	81.59	88.08	6.49	7.9%
올림픽기념국민생활관	85.80	96.03	10.23	11.9%
2.28민주운동기념회관	89.36	92.46	3.10	3.5%
도심공원	73.23	90.85	17.62	24.1%
대구사격장	85.63	90.54	4.91	5.7%
명복공원	81.49	90.36	8.87	10.9%
공영주차장	83.93	87.27	3.34	4.0%
두류수영장	81.60	86.30	4.70	5.8%
서재문화체육센터	-	85.89	-	-
나드리콜(이동지원센터)	79.57	81.73	2.16	2.7%
대덕승마장	75.76	77.24	1.48	2.0%

※ 사업장별 세부결과 별첨