

2017년 3/4분기 자체 고객만족도 조사 결과

17년 3/4분기 자체 고객만족도 조사 결과를 분석하여 고객요구사항 및 불만족요인을 파악개선하여 향후 고객만족 향상을 위한 개선 자료로 활용하고자 함

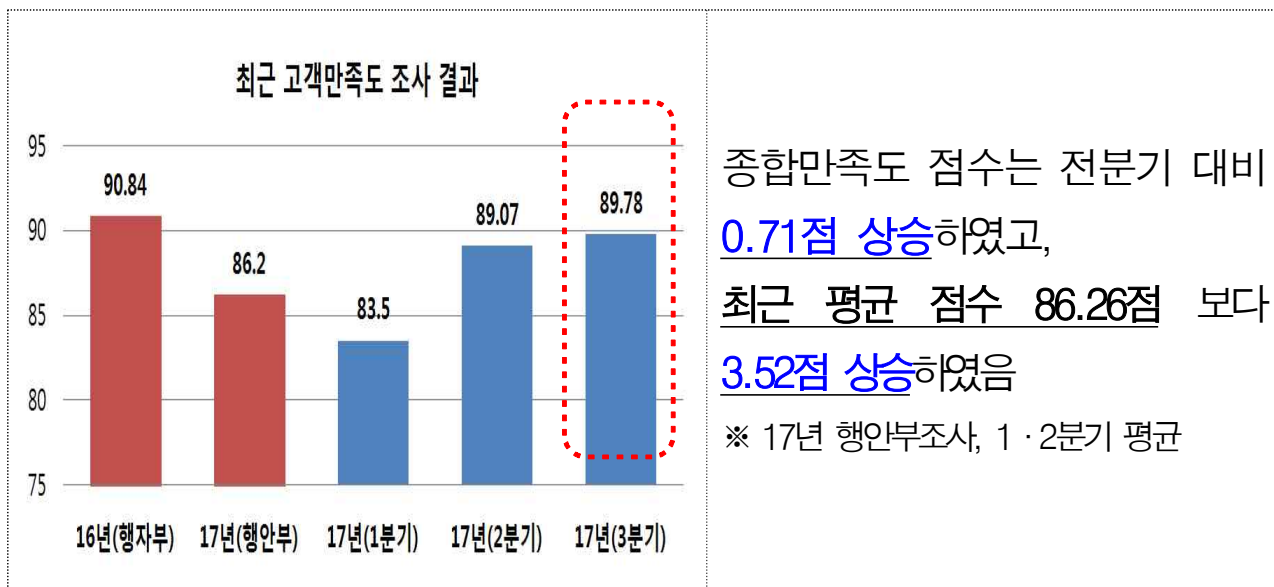
1 조사 개요

- 조사일정 : 2017. 9. 8 ~ 9. 20(13일간)
- 조사방법 : PSI모델을 기초로한 1:1 대면조사 및 전화조사 ※ 7점 척도 설문지 사용
- 조사대상 : 공단 산하 22개 시설 이용고객(총 840개 표본)
- ※ 2/4분기 대비 조사대상 확대(14개 시설→22개 시설)

구 분	조사대상	조사방법	표본수
체육시설운영처 (6개 시설)	두류수영장, 대구사격장, 대덕승마장, 올림픽기념국민생활관, 서재문화체육센터, 대구실내빙상장	현장조사	240개 표본 (40개 표본×6개 부서)
시설관리처 (6개 시설)	명복공원, 도심공원, 2·28민주운동기념회관, 대신지하쇼핑몰, 범어월드프라자, 대구콘서트하우스관리소		240개 표본 (40개 표본×6개 부서)
교통운영처 (10개 시설)	국채공영/칠성공영/서문/농수산도매시장주차장, 시티투어		200개 표본 (40개 표본×5개 시설)
	공항2공영/팔당공영/신천둔치/갯바위주차장		120개 표본 (30개 표본×4개 시설)
	나드리콜(교통약자 이동지원센터)	전화조사	40개 표본 (40개 표본×1개 부서)

□ 2017년 3/4분기 자체 고객만족도 점수 : 89.78점 (2017년 2분기 대비 0.71점 상승)

○ 최근 고객만족도 추이



□ 평가 차원별 고객만족도 조사결과

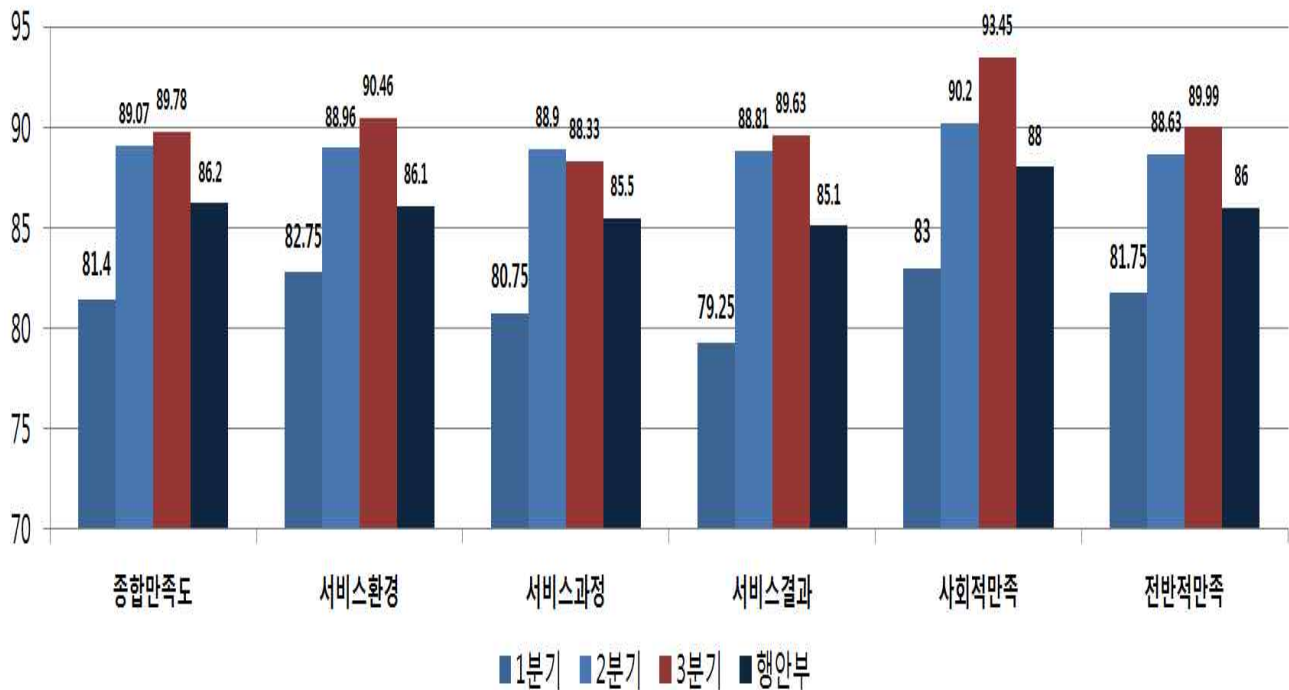
분 야	2017년 1분기	2017년 2분기(A)	2017년 행안부 고객만족도 조사	2017년 3분기(B)	증감 (B-A)
종합만족도	81.4	89.0	86.2	89.78	0.71
서비스환경	82.8	89.0	86.1	90.46	1.50
서비스과정	80.7	88.9	85.5	88.33	△0.57
서비스결과	79.2	88.8	85.1	89.63	0.82
사회적만족	83.0	90.2	88.0	92.32	2.12
전반적만족	81.7	88.6	86.0	89.99	1.36

☞ 종합만족도 점수는 전분기 대비 0.71점 상승한 89.78점으로 나타남

☞ 사회적만족이 92.32점으로 전 분기 대비 가장 크게 상승하였으며, (2.12점)

서비스과정이 88.33점으로 전 분기 대비 가장 크게 하락 (△0.57점)

□ 평가 항목별 고객만족도 조사결과



분야	서비스환경		서비스과정			서비스결과			사회적만족			전반적만족		
지표	편의	쾌적	접근	대응	신속	편익	신뢰	충족	공익	공정	지속	향상	상대	절대
점수	90.46		88.33			89.63			92.32			89.99		
	90.52	90.39	87.47	88.09	89.44	89.94	89.58	89.37	92.80	91.39	93.45	91.48	89.71	90.18

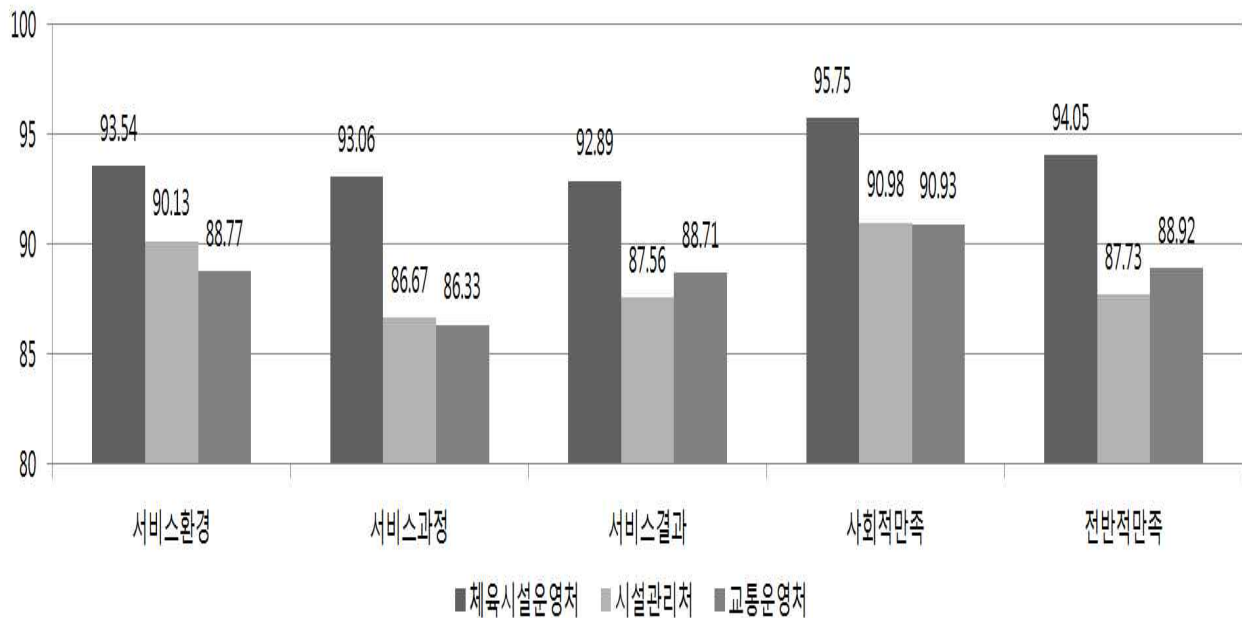
☞ 모든 차원 및 요소에서 85점 이상으로 높게 나타났으며, 사회적만족 분야의 점수가 가장 높음(92.32점)

☞ 평가항목별로 살펴보면, 사회적만족의 지속성이 가장 높은 점수를 나타내었고, (93.45점)

서비스과정의 신속성이 가장 낮은 점수를 나타냄(88.33점)

□ 부서별 고객만족도 조사 결과

○ 처별 조사결과 분석



구 분	종합 점수	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체	89.78	90.46	88.33	89.63	92.32	89.99
체육시설운영처	93.91	93.54	93.06	92.89	95.75	94.05
시설관리처	87.39	90.13	86.67	87.56	90.98	87.73
교통운영처	88.74	88.77	86.33	88.71	90.93	88.92

- ☞ 체육시설운영처 전체점수는 93.91점으로 종합만족도 대비 4.13점 높게 나타났으며, 시설관리처는 87.39점으로 종합만족도 대비 △2.39점 낮았으며, 교통운영처는 88.74점으로 종합만족도 대비 △1.04점 낮은 점수를 나타냄
- ☞ 체육시설운영처는 사회적만족(95.75점) 점수가 가장 높으며, 서비스결과(92.89점) 점수가 가장 낮음
시설관리처는 사회적만족(90.98점) 점수가 가장 높으며, 서비스과정(86.67점)의 점수가 가장 낮음
교통운영처 또한, 최고점은 사회적만족(90.93점)이며, 최저점은 서비스과정(86.33점)임

○ 사업장별 조사결과 분석

순위	시 설 명	2017년 1분기	2017년 2분기 (A)	2017년 3분기 (B)	전분기대비 (B-A)
	종합점수	81.4	89.0	89.78	0.78
1	서재문화체육센터	90.8	92.8	97.63	4.83
2	올림픽기념국민생활관	90.8	91.7	97.29	5.59
3	2·28민주운동기념회관	79.7	91.9	95.24	3.34
4	대덕승마장	83.3	89.6	93.59	3.99
5	대구실내빙상장	75.9	87.8	93.30	5.5
6	두류수영장	85.7	92.6	92.46	△0.14
7	공영주차장	77.4	87.7	90.59	2.89
	철성공영주차장	75.6	86.7	95.39	8.69
	팔달공영주차장	—	—	94.74	—
	서문주차장	75.4	86.6	92.93	6.33
	국채보상운동기념공원주차장	81.3	89.7	90.95	1.25
	공항2공영주차장	—	—	89.09	—
	농수산도매시장주차장	—	—	88.52	—
	갯바위주차장	—	—	88.44	—
	신천둔치주차장	—	—	84.69	—
8	대구사격장	86.0	91.3	89.17	△2.13
9	명복공원	76.5	88.5	88.19	△0.31
10	대신지하쇼핑몰	—	—	87.83	—
11	시티투어	80.9	88.3	87.04	△1.26
12	도심공원	82.7	84.6	86.94	2.34
13	범어지하도상가	—	—	85.88	—
14	대구콘서트하우스관리소 ¹⁾	—	—	80.24	—
15	나드리콜	77.0	84.9	75.64	△9.26

- ☞ 서재문화체육센터가 97.63점으로 전 분기에 이어 가장 높은 점수를 나타내었으며(4.83점 상승), 나드리콜이 75.64점으로 가장 낮은 점수를 나타냄(△9.26점 하락)
- ☞ 전 분기 대비 가장 큰 폭으로 점수가 상승한 부서는 올림픽기념국민생활관이며(5.59점), 가장 큰폭으로 점수가 하락한 부서는 나드리콜임(△9.26점)
- ☞ 종합점수보다 높은 점수를 나타낸 부서는 서재문화체육센터 등 7개부서이며, 낮은 부서는 8개임

1) 대구콘서트하우스관리소는 시설관리와 공연기획의 주체가 이원화되어 있어 시설관리 분야만 별도 설문지를 작성하여 평가하였음