

# 2018년 10월 자체 고객만족도조사 결과

‘18년 10월 자체 고객만족도조사 결과를 분석하여 고객요구사항 및 불만족요인을 파악·분석하고 향후 고객만족 향상을 위한 개선자료로 활용하고자 함

## I 조사개요

☐ 조사대상 : 19개 사업장

체육시설운영처(6개 부서)	두류수영장, 대구사격장, 대덕승마장, 올림픽기념국민생활관, 서재문화체육센터, 대구실내빙상장
시설관리처(5개 부서)	지하상가, 범어지하상가, 대구콘서트하우스관리소, 명복공원, 도심공원
교통운영처(8개 부서)	국채보상운동기념공원주차장, 칠성공영주차장, 동대구역광장, 서문주차장, 어린이회관주차장, 시티투어, 농수산주차상가, 이동지원팀

☐ 표본크기 : 총 950표본(19개사업장 × 50표본)

☐ 표본추출 : 각 사업장 이용고객 무작위 추출

☐ 조사방법 : 구조화된 설문지를 통한 1:1개별면접조사(18개 사업장),  
전화조사(이동지원팀)

☐ 조사시기 : 2018. 9. 13(목) ~ 10. 13(토)

☐ 조사내용 : 지방공기업 경영평가 만족도 평가에 사용되는 PSI 모델을  
기초로 면접 및 전화조사

## II 조사결과

□ '18년 10월 자체 고객만족도 점수 : 94.79점

구분	'18년 10월	'18년 6월	증감
점수	94.79	89.82	4.97

### ○ 차원별 만족도

- 6월조사 점수대비 모든 차원별 점수가 상승하였으며 특히 서비스과정 차원의 점수가 가장 많이 향상됨

구분	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적 만족	전반적 만족
'18년 10월	94.44	94.02	94.91	94.97	95.24
'18년 6월	89.21	88.32	90.12	90.65	90.27
증감	5.23	5.70	4.79	4.32	4.97

### ○ 요소별 만족도

- 6월조사 점수대비 모든 요소별 점수가 상승하였으며 특히 서비스과정 접근성 요소에서 가장 많이 향상됨

구분	서비스환경		서비스과정			서비스결과			사회적 만족			전반적 만족			만족도 (PSI)
	편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적	
'18년 10월	94.33	94.55	94.83	94.23	93.42	95.83	95.09	93.86	95.56	94.59	94.82	93.98	95.70	96.03	94.79
'18년 6월	89.00	89.43	88.00	89.31	88.50	91.50	90.55	89.30	91.01	89.96	90.79	90.01	89.98	90.31	89.82
증감	5.33	5.12	6.83	4.92	4.92	4.33	4.54	4.56	4.55	4.63	4.03	3.97	5.72	5.72	4.97

○ 사업장별 점수 및 순위

순위	사업장	'18년 10월 점수	'18년 6월 점수	증감
1	올림픽기념국민생활관	98.69	98.91	△0.22
2	대구실내빙상장	97.93	95.42	2.51
3	대구사격장	97.03	95.95	1.08
4	서재 문화체육센터	96.75	98.98	△2.23
5	명복공원	96.16	95.43	0.73
6	동대구역광장	96.05	93.39	2.66
7	어린이회관주차장	95.98	86.84	9.14
8	이동지원팀(나드리콜)	95.62	93.80	1.82
9	칠성공영주차장	95.58	92.36	3.22
10	대구콘서트하우스관리소	95.57	77.39	18.18
11	도심공원	94.77	85.07	9.70
12	두류수영장	94.74	99.26	△4.52
13	국채보상운동기념공원주차장	94.36	84.70	9.66
14	서문주차장	94.27	90.90	3.37
15	대덕승마장	92.70	91.69	1.01
16	범어지하도상가	92.56	85.25	7.31
17	지하상가	91.70	72.59	19.11
18	농수산주차상가	90.42	79.51	10.91
19	시티투어	90.16	89.12	1.04

- 10월 최고점수 사업장 : 올림픽기념국민생활관(98.69점)
- 6월 조사대비 점수 최대 상승 사업장 : 지하상가(19.11점 ↑)
- 6월 조사대비 점수 최대 하락 사업장 : 두류수영장(4.52점 ↓)