

# 2014년 상반기 고객만족도 조사결과

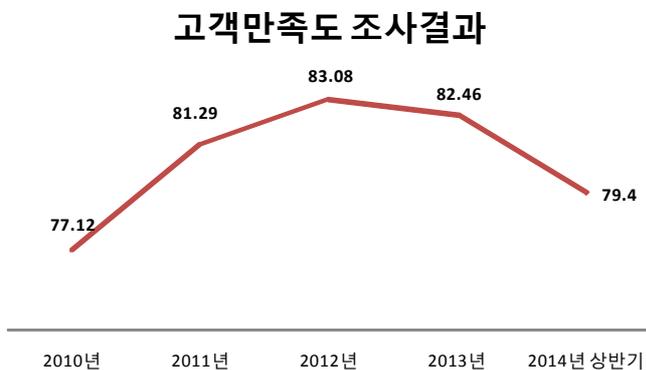
고객접점사업장의 상반기 고객만족도조사를 실시하고 그 결과를 분석하여 다양한 고객의 요구를 파악함으로써 고객만족의 질적 향상을 구현하고자 함

## I 조사개요

- 조사기간 : 2014. 4. 8 ~ 4. 20
- 조사표본 : 고객접점사업장 이용고객 500명 (1개사업장별 50명)
- 조사대상 : 10개사업장
  - 면접조사 : 공영주차장(국채보상, 서문), 대구사격장, 대덕승마장, 도심공원, 두류수영장, 올림픽기념국민생활관, 화원동산, 2·28민주운동기념회관
  - 전화조사 : 명복공원, 이동지원팀(나드리콜)

## II 조사결과

- 연간 고객만족도조사 추이



□ 사업장별 조사결과

○ 2014년 상반기 고객만족도는 79.40점으로 '대체로 만족' 이상의 평가를 받음

구분	2013년 조사결과		2014년 조사결과	개선도	
	연간 평가 (B)	상반기 평가 (C)	상반기 평가 (A)	전년 대비 (A-B)	전년同期 대비 (A-C)
총점	82.46	81.06	79.40	-3.06	-1.66
공영주차장	78.76	80.03	82.69	+3.93	+2.66
대구사격장	96.15	96.36	78.84	-17.31	-17.52
대덕승마장	70.34	72.08	71.84	+1.50	-0.24
도심공원	74.63	73.63	70.98	-3.65	-2.65
두류수영장	86.56	80.92	83.55	-3.01	+2.63
명복공원	82.72	80.82	80.07	-2.65	-0.75
올림픽기념 국민생활관	91.20	90.64	81.35	-9.85	-9.29
이동지원센터	79.62	75.27	77.13	-2.49	+1.86
화원동산	78.83	76.73	76.08	-2.75	-0.65
2·28민주운동 기념회관	89.86	-	90.06	+0.20	-