

2017년 1/4분기 자체 고객만족도 조사 결과

2016년 하반기 자체 고객만족도 조사 결과를 분석하여 고객요구사항 및 불만족요인을 파악개선하여 공단 신뢰도 향상과 향후 고객만족 향상을 위한 개선 자료로 활용하고 고객중심적 경영환경을 조성코자 함

1 조사 개요

○ 조사대상 : 대구시설공단 서비스 이용 경험 고객

체육시설운영처 (5개부서)	두류수영장, 대구사격장, 대덕승마장(승마힐링센터), 올림픽기념국민생활관, 서재문화체육센터, 대구실내빙상장
시설관리처 (3개부서)	명복공원, 도심공원, 2·28민주화운동기념회관
교통운영처 (5개부서)	주차관리팀 (국채보운동기념공원주차장, 서문주차장, 칠성공영주차장) 나드리콜, 시티투어

○ 표본크기 : 총 840표본(14개 사업장, 60표본)

○ 표본추출 : 각 사업장 이용고객 무작위 추출

○ 조사방법 : 구조화된 설문지를 통한 1:1개별면접조사

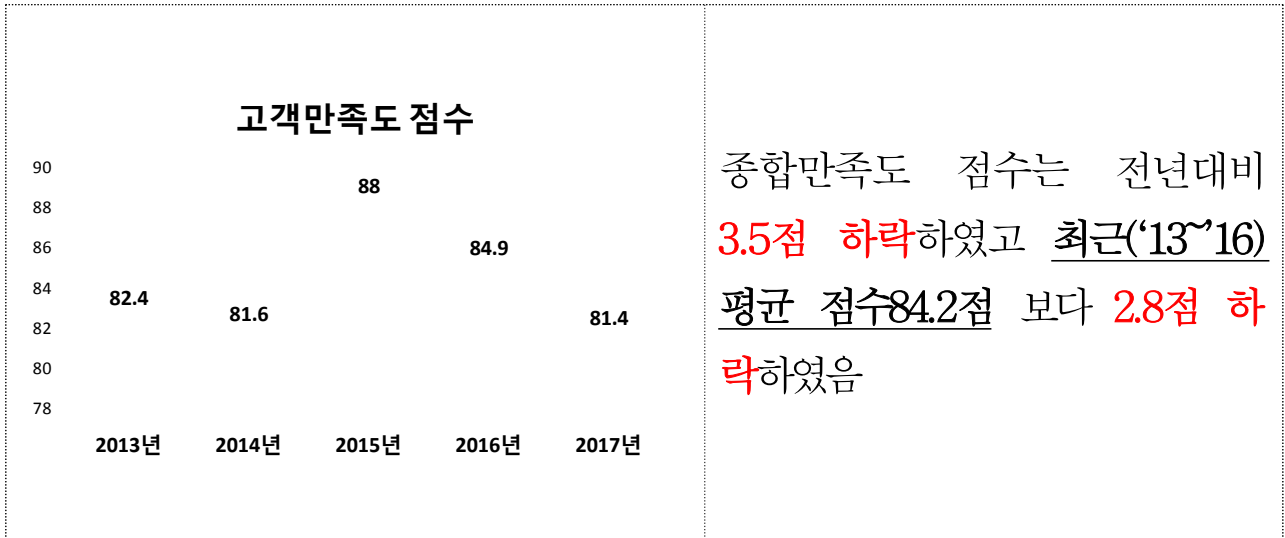
○ 조사시기 : 2017. 3. 4 ~ 3. 12(9일간)

○ 조사내용

평가차원	평가항목	평가내용
서비스환경	편의성	사업장 이용 편의 정도, 편의시설 구비 정도
	쾌적성	사무실 등 시설의 환경 쾌적정도, 시설의 관리 정도
서비스과정	접근성	시설 이용에 대한 안내정도, 시설에 대한 문의 용이정도
	대응성	불만 해결 절차 수립정도, 담당 직원의 친절정도
	신속성	일반 업무 처리의 신속성, 업무처리 의뢰 시 적시처리 여부
서비스결과	편의성	이용자 편의를 위한 지원정도, 이용요금의 적절성
	신뢰성	설치목적에 맞는 운영, 관련 업무처리의 신뢰정도
	충족성	이용자 불편 해결을 위한 노력정도, 담당 직원의 업무숙지 및 처리의 능숙한 정도
사회적만족도	공익성	지역사회에 유익한 정도
	공정성	누구나 이용하기 편리한 정도
	지속성	지속적 이용의사 정도, 확대의 필요성
전반적만족도	향상적만족	이전 대비 나아진 정도
	상대적만족	기대 대비 만족도
	절대적만족	전반적 만족도

□ 2017년 1/4분기 자체 고객만족도 점수 : 81.4점(2016년 하반기 대비 3.5점 하락)

○최근 5년간 고객만족도 추이



□ 행자부 주관 고객만족도 조사 대상 사업장 점수

부 서	2016년 (행자부주관)	2016년 1분기(A)	2017년 1분기(B)	증 감 (B)-(A)
계	90.8	83.7	83.5	△0.2
올림픽기념국민생활관	91.6	83.4	90.8	7.5
대구사격장	92.7	82.9	86.0	3.1
두류수영장	92.7	87.7	85.7	△2.0
명복공원	87.6	81.5	76.5	△5.0
공영주차장	87.1	83.6	78.4	△5.2

- 2016년 행자부 주관 고객만족도 조사 대비 **7.3점 하락**한 83.5점을 나타냄.
- 2016년 1분기 자체 고객만족도 점수 대비 **0.2점 하락**하였음
- 올림픽기념관은 90.8점으로 전년 1분기 대비 **7.5점 상승**하였음
- 명복공원·공영주차장은 전년 1분기 대비 **5.0점, 5.2점 하락**하였음

□ 공단 전체 조사 결과

○ 대구시설공단 종합만족도 점수

분 야	2016년(하반기)	2017년 1분기	증감
종합만족도	84.9	81.4	△3.5
서비스환경	85.7	82.8	△2.9
서비스과정	81.8	80.7	△1.1
서비스결과	84.3	79.2	△5.1
사회적만족	89.1	83.0	△6.1
전반적만족	84.2	81.7	△2.5

-종합만족도 점수는 전년 대비 **3.5점 하락**한 81.4점으로 나타남

-사회적만족은 전년에 이어 가장 높은 83.0점으로 나타났지만 가장 **큰 하락 폭(△6.1)을 나타냄**

-서비스결과는 전년대비 **5.1점 하락**한 79.2점으로 가장 낮은 점수를 나타냄

○ 분야별 고객만족도 조사 결과

분야	서비스환경		서비스과정			서비스결과			사회적만족			전반적만족		
지표	편의	쾌적	접근	대응	신속	편익	신뢰	충족	공익	공정	지속	향상	상대	절대
점수	82.8		80.7			79.2			83.0			81.7		
	83.25	82.75	82.0	81.25	79.0	80.5	78.0	81.5	83.25	81.75	84.0	81.75	82.0	83.0

-사회적만족의 지속성이 **84.0점을 가장 높은 점수**를 나타냄

-서비스환경분야는 지속적인 점검·개선을 통해 상대적으로 높은 점수를 나타냄

-서비스과정의 신속성 **79.0점**, 서비스 결과의 신뢰성이 **78.0점**으로 가장 낮은 점수를 나타내며 중점 관리가 필요함

○ 사업장별 고객만족도 조사 결과

순위	사업장명	2016년 하반기 (A)	2017년 1분기 (B)	전년대비 (B-A)
계		84.9	81.4	△3.5
1	서재문화체육센터	88.4	90.8	2.4
1	올림픽기념국민생활관	86.8	90.8	4.0
3	대구사격장	85.3	86.0	0.7
4	두류수영장	91.9	85.7	△6.2
5	대덕송마장	88.2	83.3	△4.9
6	도심공원	84.2	82.7	△1.5
7	국채보상운동주차장	83.9	81.3	△2.6
8	시티투어	81.3	80.9	△0.4
9	2·28민주운동기념회관	89.1	79.7	△9.4
10	나드리콜	82.9	77.0	△5.9
11	명복공원	85.5	76.5	△9.0
12	대구실내빙상장	-	75.9	-
13	칠성공영주차장	86.7	75.6	△11.1
14	서문주차장	67.5	75.4	7.9

- 서재문화체육센터·올림픽기념관은 전년 대비 **2.4점, 4.0점 상승**한 90.8점으로 가장 높은 점수를 나타냄
- 칠성공영주차장은 전년 대비 가장 큰 하락폭(**△11.1점**)을 나타내며 75.6점으로 나타남
- 명복공원은 전년 대비 **9.0점 하락**한 76.5점을 나타내며 중점 관리가 필요함
- 공단평균보다 높은 점수를 나타낸 부서는 두류수영장등 6개부서이며, 공단평균보다 낮은 부서는 8개부서로 나타남

○ 차원별 고객만족도 조사 결과

구분	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전체	82.8	80.7	79.2	83.0	81.7
체육시설운영처	84.33	84.71	84.04	87.42	85.96
시설관리처	84.42	79.33	75.58	81.2	79.75
교통운영처	80.6	76.7	75.55	79.25	78.95

- 체육시설운영처의 최고점은 사회적 만족(87.42점)으로 나타나며 최저점은 서비스환경(84.33점)임
- 시설관리처의 최고점은 서비스환경(84.42점)으로 나타나며 최저점은 서비스결과(75.58점)임
- 교통운영처의 최고점은 서비스환경(80.6점)으로 나타나며 최저점은 서비스결과(75.55점)임