

2019년 고객만족도 조사결과

‘19년 공단 고객만족도조사 결과를 분석하여 고객요구사항 및 불만족요인의 파악·분석 및 향후 고객만족 향상을 위한 개선자료로 활용하고자 함

I 조사개요

- 조사대상 : 사업장 이용고객
- 대상부서 : 고객접점 15개부서(상반기 6개부서, 하반기 9개부서 조사 실시)

체육시설운영처(6개 부서)	두류수영장, 대구국제사격장, 대덕승마장, 올림픽기념 국민생활관, 서재문화체육센터, 대구실내빙상장
시설관리처(4개 부서)	명복공원, 도심공원, 지하상가(범어지하도상가), 대구 콘서트하우스관리소
안전기술처(2개 부서)	신천둔치관리소, 동대구역광장
교통운영처(3개 부서)	주차관리팀(공영주차장), 이동지원팀(나드리콜), 농수산 주차상가(부설주차장)

- 표본추출 : 각 사업장 이용고객 무작위 추출
- 조사방법 : 구조화된 설문지를 통한 1:1 개별 면접조사 및 전화조사(나드리콜)
- 조사시기
 - 상반기조사 : ‘19. 2. 20.(수) ~ 2. 28.(목)
 - 하반기조사 : ‘19. 10. 14.(월) ~ 10. 25.(금)
- 조사내용 : 행정안전부 고객만족도조사에 사용되는 PSI 모델을 기초로 실시한 면접 및 전화 설문조사

Ⅱ 조사결과

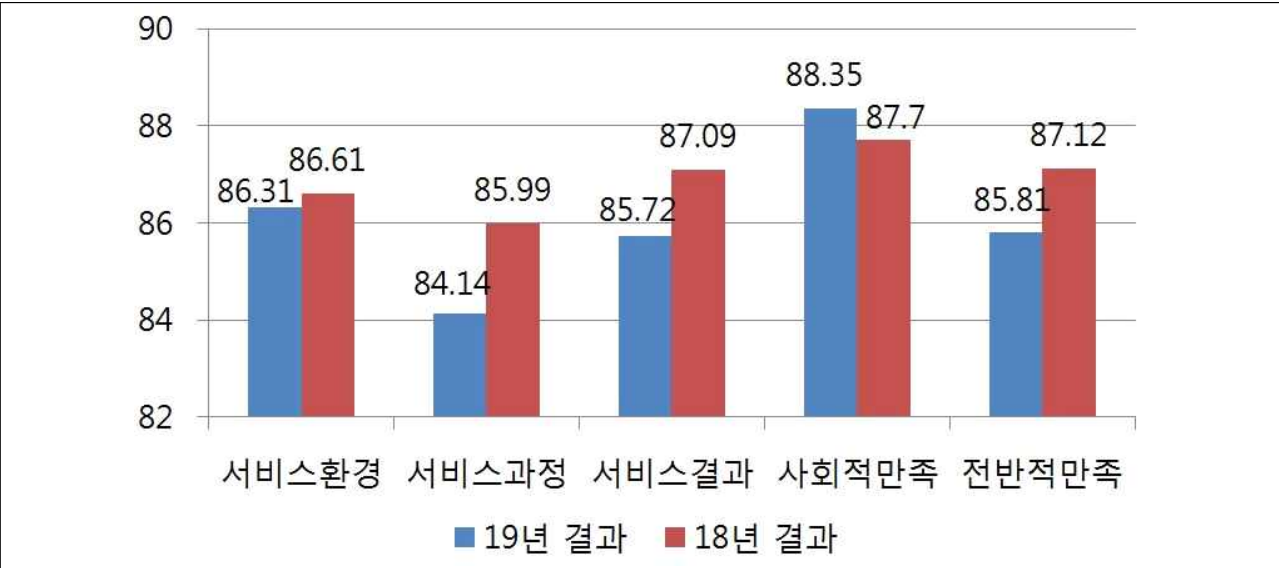
□ '19년 고객만족도 점수 : 86.05점

(단위 : 점)

구분	'19년 조사	'18년 조사	증 감
점수	86.05	86.96	△0.91

○ 차원별 만족도

- 전년도 조사와 비교하여 5개 차원 중 사회적만족 부분을 제외한 전 차원에서 점수가 소폭 낮아져 종합만족도가 하락



○ 항목별 만족도

- 14개 항목 중 고객서비스 이행에 대한 지속성이 가장 높은 만족도를 달성하였고 시설이용에 대한 접근성이 가장 낮은 만족도를 보임

(단위 : 점)

차원	서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
항목	편의	쾌적	접근	대응	신속	편익	신뢰	충족	공익	공정	지속	항상	상대	절대
19년	86.5	86.2	84.4	83.9	84.5	86.7	85.7	85.0	88.2	87.3	88.4	85.9	85.0	86.2
18년	86.4	86.8	86.1	86.6	85.8	87.7	87.4	86.5	87.8	87.0	88.0	86.1	87.0	87.8