

2019년 고객만족도 조사결과

■ 2019년 상반기(경영평가) 외부 고객만족도 조사

○ 조사개요

구 분	내 용
조사대상	공단 서비스 이용고객 400명
조사사업	공단청사, 대현경로복지관, 용답어린이집, 노상공영주차장, 성동구민 종합체육센터, 열린금호교육문화관, 마장국민체육센터
조사기간	2019. 3. 18. ~ 5. 3.
조사방법	전화 및 현장 면접조사
조사기관	지방공기업평가원
소요예산	10,200천 원

○ 조사결과

– 성동구도시관리공단 CSI 고객만족도지수: 86.3점(전년대비 1.1점 상승)



■ 2019년 하반기(외부용역) 외부 고객만족도 조사

○ 조사개요

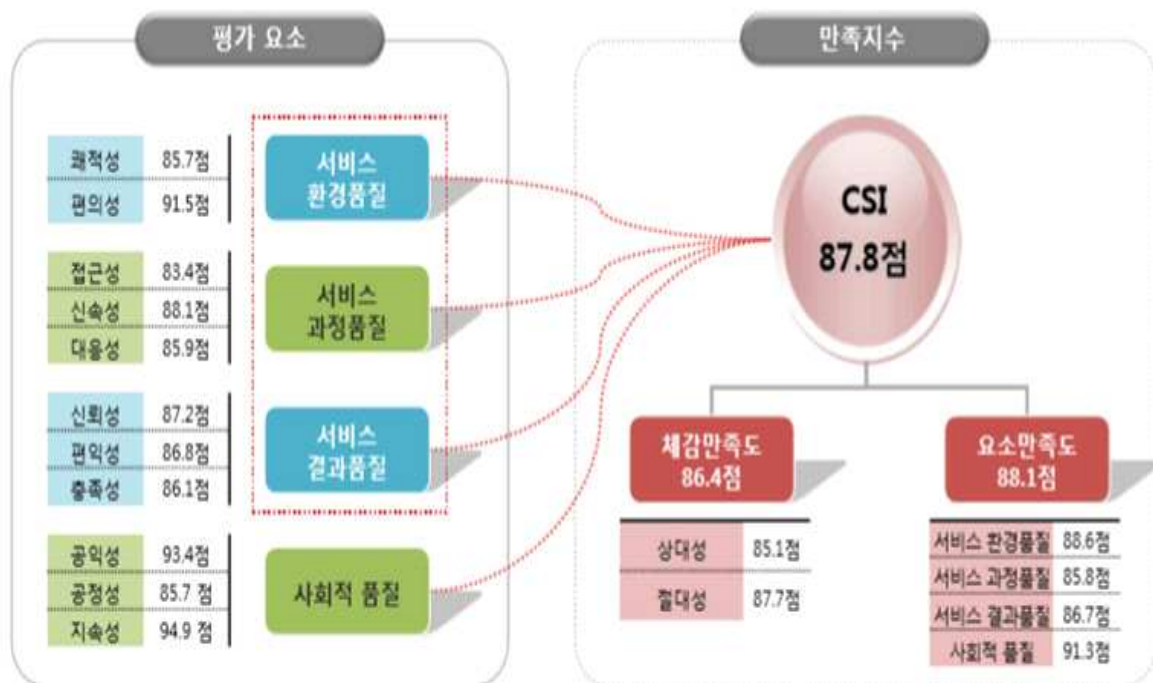
구 분	내 용
조사대상	공단 서비스 이용고객 135명
조사사업	거주자우선주차, 대현산체육관, 금호스포츠센터, 금호공원체육관
조사기간	2019. 9. 25. ~ 10. 11.
조사방법	전화 및 현장 면접조사
조사기관	(주)한국능률협회컨설팅
소요예산	5,000천 원

○ 조사결과

- 성동구도시관리공단 CSI 고객만족도지수: **87.8점**(전년대비 **0.6점 상승**)

1. CSI 종합 결과

- '19년 성동구도시관리공단 전체 고객만족도(CSI)를 구성하는 만족지수 중 요소만족도가 88.1점으로 체감만족도(86.4점) 대비 높음.



■ 2019년 내부고객만족도 조사

○ 조사개요

구 분	내 용
조사대상	성동구도시관리공단 내부 직원(정규직: 122명 / 기타상용직: 33명)
조사내용	7개 차원의 만족도 항목에 대한 직원 만족도 수준
조사기간	2019. 9. 6. ~ 9. 27.
조사방법	구조화된 설문지에 의한 Web조사
조사기관	지방공기업평가원
소요예산	비예산

○ 조사결과

- 성동구도시관리공단 내부고객만족도 종합점수: **65.9점**(전년대비 **2.6점 하락**)

