

2021년 고객만족도 조사결과

■ 2021년 외부 고객만족도 조사

○ 조사개요

구 분	내 용
조사대상	공단 서비스 이용고객 400명
조사사업소	공단청사, 대현경로복지관, 노상공영주차장, 성동구민종합체육센터, 열린금호교육문화관, 금호스포츠센터, 마장국민체육센터
조사기간	2021. 10. 5. ~ 12. 3.
조사방법	현장 면접조사
조사기관	지방공기업평가원
소요예산	10,800천 원

○ 조사결과

－ 성동구도시관리공단 CSI 고객만족도지수: **88.5**(전년대비 **0.7점 상승**)



－ 사업소별 고객만족도 조사결과

(단위: 점)

구 분	총 점	청사관리	노인복지	주차관리	문화체육			전용체육
		공단청사	대현경로복지관	공영주차	성동구민체육센터	열린금호교육문화관	마장국민체육센터	금호스포츠센터
2021년	88.5	88.4	91.9	88.4	87.1	86.4	87.6	83.1
2020년	87.8	90.6	92.0	83.8	88.0	81.6	84.5	86.9
증 감	0.7↑	2.2↓	0.1↓	4.6↑	0.9↓	4.8↑	3.1↑	3.8↓

■ 2021년 내부고객만족도 조사

○ 조사개요

구 분	내 용
조사대상	성동구도시관리공단 내부 직원 총 273명(정규직: 184명 기타상용직: 89명)
조사내용	7개 차원의 만족도 항목에 대한 직원 만족도 수준
조사기간	2021. 11. 19. ~ 12. 3.
조사방법	구조화된 설문지에 의한 Web 조사
조사기관	지방공기업평가원
소요예산	비예산

○ 조사결과

- 성동구도시관리공단 내부고객만족도 종합점수: **64.8점**(전년대비 **6.1점 하락**)

