

2022년 고객만족도 조사결과

■ 2022년 외부 고객만족도 조사

○ 조사개요

구 분	내 용
조사대상	공단 서비스 이용고객 400명
조사사업소	공단청사, 노상공영주차장, 성동구민종합체육센터, 열린금호교육문화관, 금호스포츠센터, 마장국민체육센터, 성동구립용답체육센터
조사기간	2022. 6. 13. ~ 9. 30.
조사방법	현장 면접조사
조사기관	지방공기업평가원
소요예산	10,800천 원

○ 조사결과

– 성동구도시관리공단 CSI 고객만족도지수: 87.3(전년대비 **1.2점 하락**)



– 사업소별 고객만족도 조사결과

(단위: 점)

구 분	총 점	청사관리	노인복지	주차관리	문화체육				전용체육
		공단청사	대현경로복지관	공영주차	성동구민체육센터	열린금호교육문화관	성동구립용답체육센터	마장국민체육센터	금호스포츠센터
'22년	87.3	90.9	—	87.6	84.2	84.4	89.5	83.0	87.8
'21년	88.5	88.4	91.9	88.4	87.1	86.4	—	87.6	83.1
증 감	-1.2	2.5	—	-0.8	-2.9	-2.0	—	-4.6	4.7

■ 2022년 내부고객만족도 조사

○ 조사개요

구 분	내 용
조사대상	성동구도시관리공단 내부 직원 총 267명(정규직: 177명 기타상용직: 90명)
조사내용	7개 차원의 만족도 항목에 대한 직원 만족도 수준
조사기간	2022. 10. 24. ~ 11. 11.
조사방법	구조화된 설문지에 의한 Web 조사
조사기관	지방공기업평가원
소요예산	비예산

○ 조사결과

- 성동구도시관리공단 내부고객만족도 종합점수: 58.4점 (전년대비 **6.4점 하락**)

