

2010년도 고객만족도조사 결과

조사개요

- 조사기관 : (주)한국능률협회컨설팅
- 대상
 - 외부고객 : 조사유형별 경험고객
 - 내부고객 : 성동구도시관리공단에 근무하는 직원
- 조사기간 : 2010. 9. 14. ~ 10. 29.
- 조사방법 : 현장 및 전화조사, 자기기입식 조사 병행
- 표본오차 : 95% 신뢰수준에서 $\pm 4.1\%$
- 총조사량 : 722표본

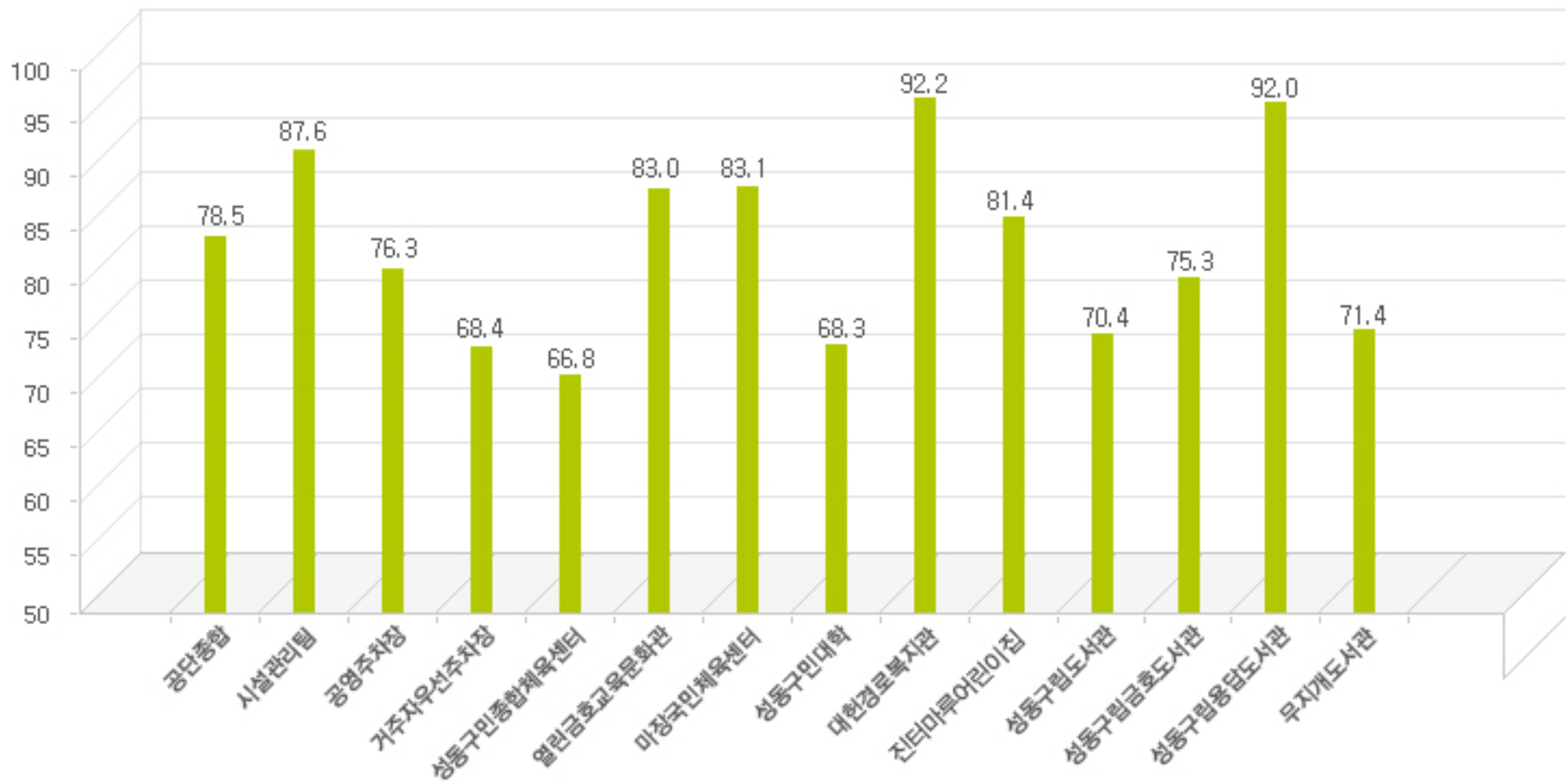
구분	외부고객(현장출구조사 및 전화조사)					내부고객
	시설 관리팀	주차 사업팀	체육 사업팀	문화복지 사업팀	도서관 운영팀	
계	30명	90명	160명	90명	180명	172명

조사결과

- 종합고객만족도지수 : 78.5점(전년대비 1.9점 상승)
- 종합결과



● 사업단위별 고객만족도 현황



사업소명	점수	사업소명	점수
공단 종합	78.5점	성동구민대학	68.3점
시설관리팀	87.6점	대현경로복지관	92.2점
공영주차장	76.3점	진터마루어린이집	81.4점
거주자우선주차장	68.4점	성동구립도서관	70.4점
성동구민종합체육센터	66.8점	금호도서관	75.3점
열린금호교육문화관	83.0점	용답도서관	92.0점
마장국민체육센터	83.1점	무지개도서관	71.4점