

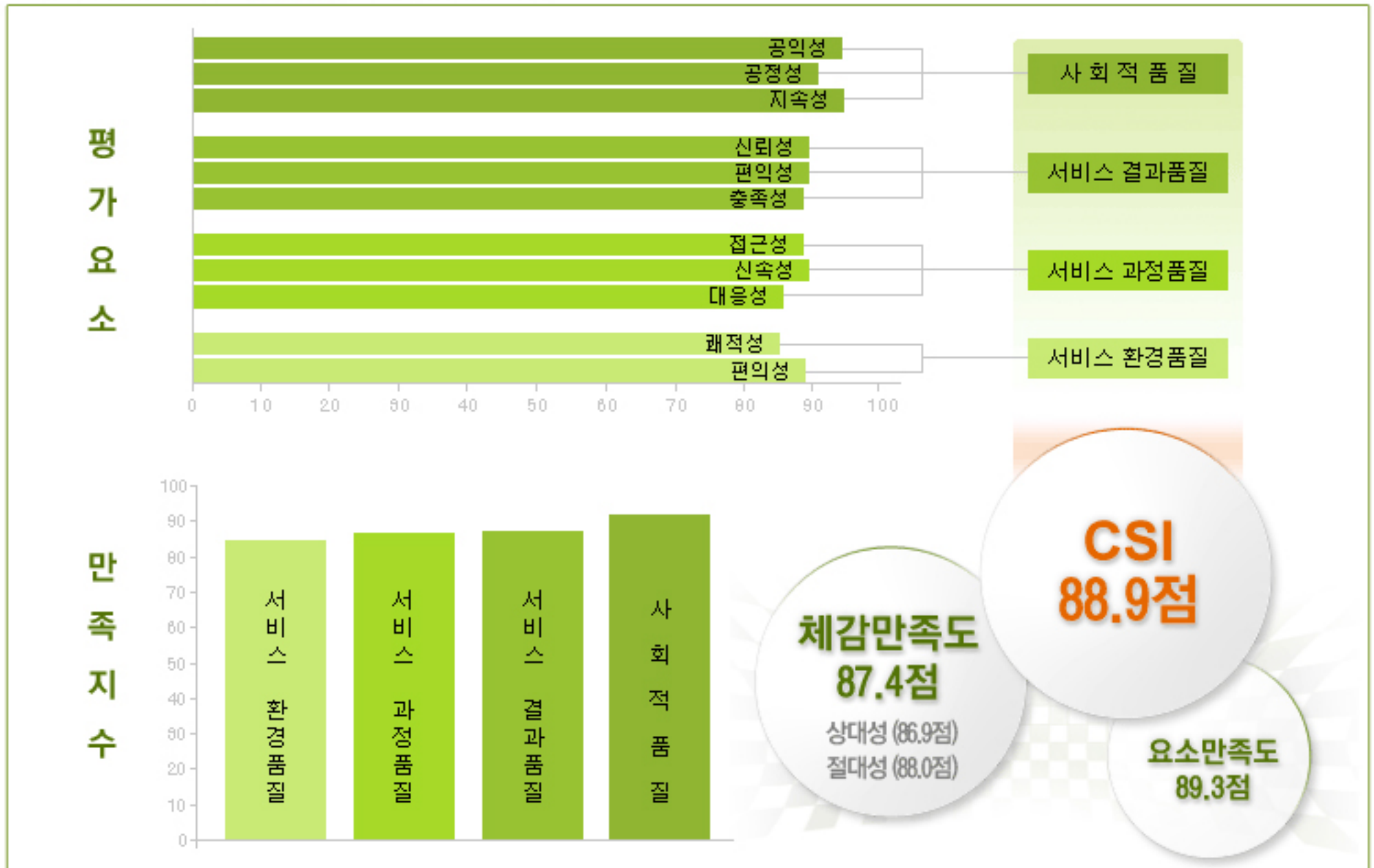
■ 2017년도 고객만족도 조사 결과

● 조사개요

- 조사대상: 외부 고객 414명
- 용역기간: 2017. 10. ~ 11. (검수일: 11. 28.)
- 조사방법: 전화 및 현장출구조사(외부 고객), 자기기입식 조사(직원)
- 조사기관: 한국능률협회컨설팅
- 소요예산: 13,860천 원

● 조사결과

- 종합고객만족도지수: **89.3점**(전년대비 1.9점 상승)

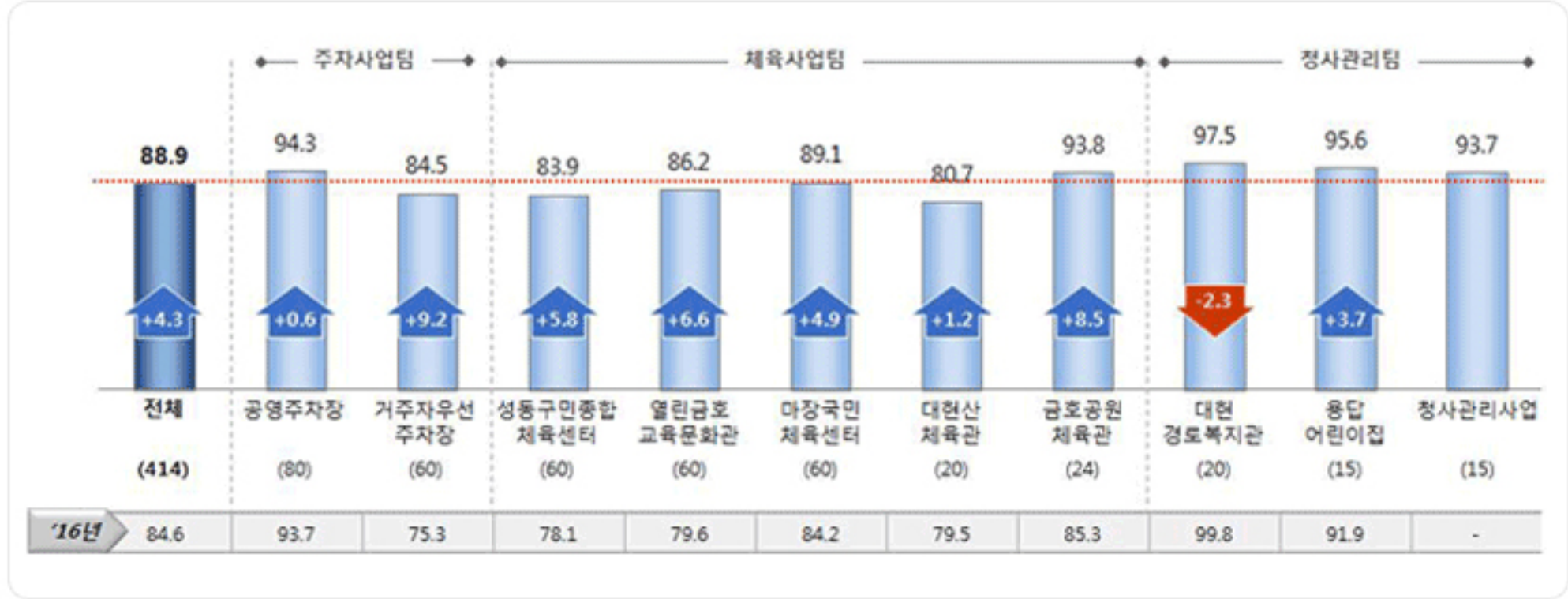


구분	2016년	2017년	전년대비
외부고객	84.6	88.9	4.3
내부직원	68.2	68.0	△0.2

● 팀별 외부 고객 만족도 조사 결과

- 청사관리팀이 95.8점, 사업소별로는 대현경로복지관이 97.5점으로 가장 높음
- 체육사업팀이 86.7점, 사업소별로는 대현산체육관이 80.7점으로 가장 낮음
- 전년대비 '대현경로복지관'을 제외한 모든 세부사업이 상승한 가운데, 사업소별로는 거주자우선주차장이 +9.2점으로 가장 큰 폭 상승

연도	주차사업팀	체육사업팀	청사관리팀
2016년	85.8	80.7	96.7
2017년	90.1	86.7	95.8
전년대비	4.3	6.0	△0.9



주) 화살표는 전년 대비 Gap

사업소명	16년도	17년도	증감
공영 주차장	93.7	94.3	0.6
거주자우선주차장	75.3	84.5	9.2
성동구민종합체육센터	78.1	83.9	5.8
열린금호교육문화관	79.6	86.2	6.6
마장국민체육센터	84.2	89.1	4.9
대현산체육관	79.5	80.7	1.2
금호공원체육관	85.3	93.8	8.5
대현경로복지관	99.8	97.5	△2.3
용답어린이집	91.9	95.6	3.7
공단청사	-	93.7	-