

2018년 고객만족도 조사 결과

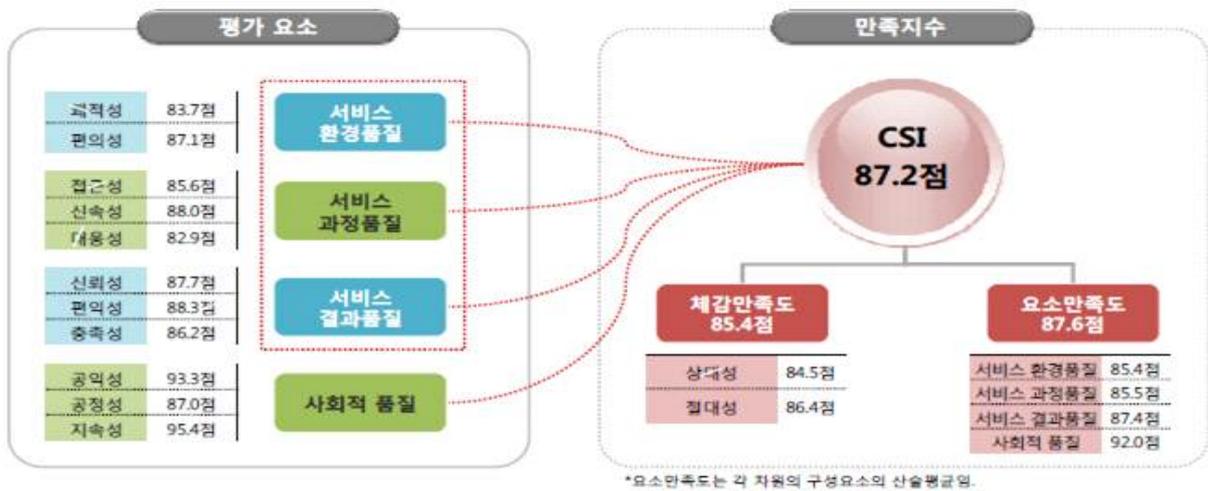
■ 외부고객만족도 조사

○ 조사개요

- 조사대상: 외부고객 730명
- 조사기간: 2018. 11. 1. ~ 11. 30.
- 조사방법: 전화 및 현장 출구조사
- 조사기관: (주)한국능률협회컨설팅
- 소요예산: 16,500천 원

○ 조사결과

- CSI 고객만족도지수: **87.2점(전년대비 1.7점 하락)**



- 부서별 외부 고객만족도 조사결과

- '18년 성동구도시관리공단의 외부고객 만족도는 전년 대비 -1.7점 하락한 87.2점으로 나타남.
- 사업팀별로는 '시설관리팀'이 98.1점으로 가장 높고, 다음으로 '열린체육팀'(88.3점) > '주차사업팀'(85.7점) > '생활체육팀'(83.4점) 순임.
- 전년 대비 '시설관리팀'이 +2.3점 가장 큰 폭으로 상승한 반면, '주차사업팀'이 -4.4점 가장 큰 폭으로 하락함.



주) 화살표는 전년 대비 Gap



■ 내부고객만족도 조사

○ 조사개요

- 조사대상: 내부직원 239명(정규직: 180명 / 기타상용직: 59명)
- 조사기간: 2018. 8. 24. ~ 9. 10.
- 조사방법: 구조화된 설문지에 의한 Web 조사 및 기관 자체 설문지 조사
- 조사기관: 지방공기업평가원
- 소요예산: 비예산

○ 조사결과: 68.5점

보고요약 Summary

- ☑ 지방공기업 내부고객만족도는 71.0점으로 시설관리공단은 71.8점으로 나타남
- ☑ 서울특별시 성동구 도시관리공단의 내부고객만족도는 68.5점으로 지방공기업 전체 대비 2.5점 낮고, 시설관리공단 전체 대비 3.3점 낮음

