

2020년 고객만족도 조사결과

■ 2020년 외부 고객만족도 조사

○ 조사개요

구 분	내 용
조사대상	공단 서비스 이용고객 400명
조사사업	공단청사, 대현경로복지관, 노상공영주차장, 성동구민종합체육센터, 금호스포츠센터, 열린금호교육문화관, 마장국민체육센터
조사기간	2020. 7. 14. ~ 11. 30.
조사방법	현장 면접조사
조사기관	지방공기업평가원
소요예산	10,200천 원

○ 조사결과

－ 성동구도시관리공단 CSI 고객만족도지수: 87.8점(전년대비 1.5점 상승)



－ 사업소별 고객만족도 조사결과

(단위: 점)

구 분	공단청사	대현경로 복 지 관	노상공영 주 차 장	성동구민 종합체육센터	열린금호 교육문화관	마장국민 체육센터	금 호 스포츠센터
2020년	90.6	92.0	83.8	88.0	81.6	84.5	86.9
2019년	85.8	89.7	90.7	81.0	81.3	77.7	—
증 감	↑4.8	↑2.3	↓6.9				—

■ 2020년 내부고객만족도 조사

○ 조사개요

구 분	내 용
조사대상	성동구도시관리공단 내부 직원(정규직: 118명)
조사내용	7개 차원의 만족도 항목에 대한 직원 만족도 수준
조사기간	2020. 10. 15. ~ 10. 23.
조사방법	구조화된 설문지에 의한 Web조사
조사기관	지방공기업평가원
소요예산	비예산

○ 조사결과

- 성동구도시관리공단 내부고객만족도 종합점수: **70.9점**(전년대비 **5.0점 상승**)

