

# 2019년 고객만족도 조사결과 보고

행정안전부 주관 고객만족도 조사결과를 분석하여 고객접점사업장의 미흡사항을 개선하고 공단 고객만족도 수준을 향상시키고자 함

## 1 조사개요

- 조사기간 : 2019. 3. 18.(월) ~ 5. 3.(금)
- 조사대상 : 공단 관리시설 이용 경험 고객
- 조사기관 : 지방공기업평가원
- 조사방법 : 1:1 개별면접조사 및 전화조사(명복공원)
- 조사표본 : 총 600표본

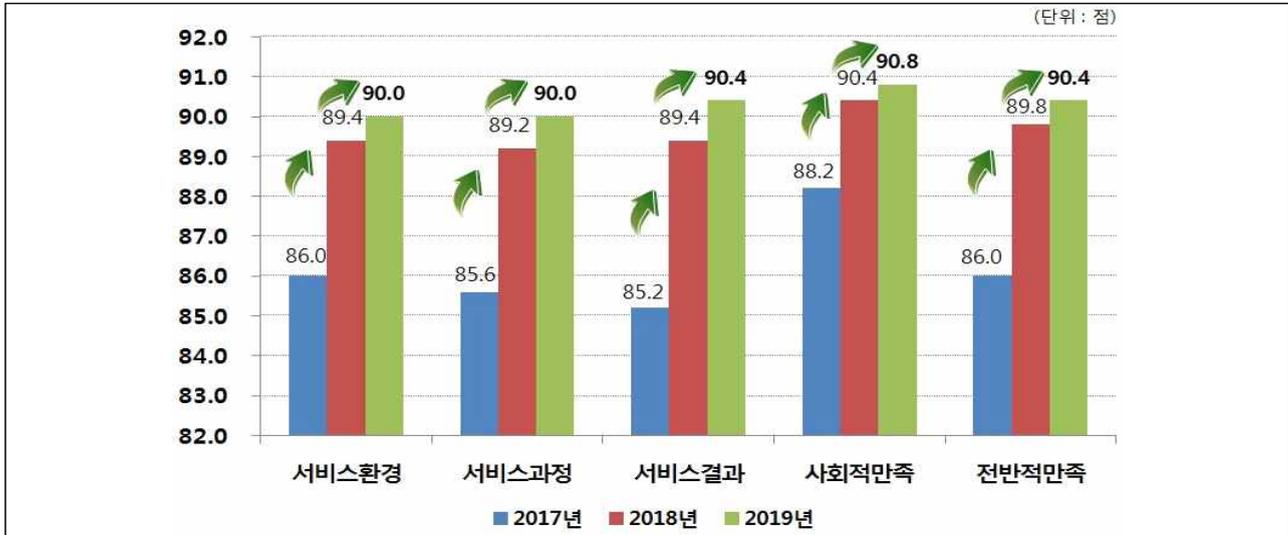
사업유형	조사방법	샘플수
체육전용시설관리사업_두류수영장	면접조사	100표본
문화체육시설관리사업_대구국제사격장	면접조사	100표본
문화체육시설관리사업_올림픽기념국민생활관	면접조사	100표본
문화체육시설관리사업_서재문화체육센터	면접조사	100표본
장사시설운영사업_명복공원	전화조사	100표본
공영주차장관리사업_공영주차장	면접조사	100표본

## 2 조사결과

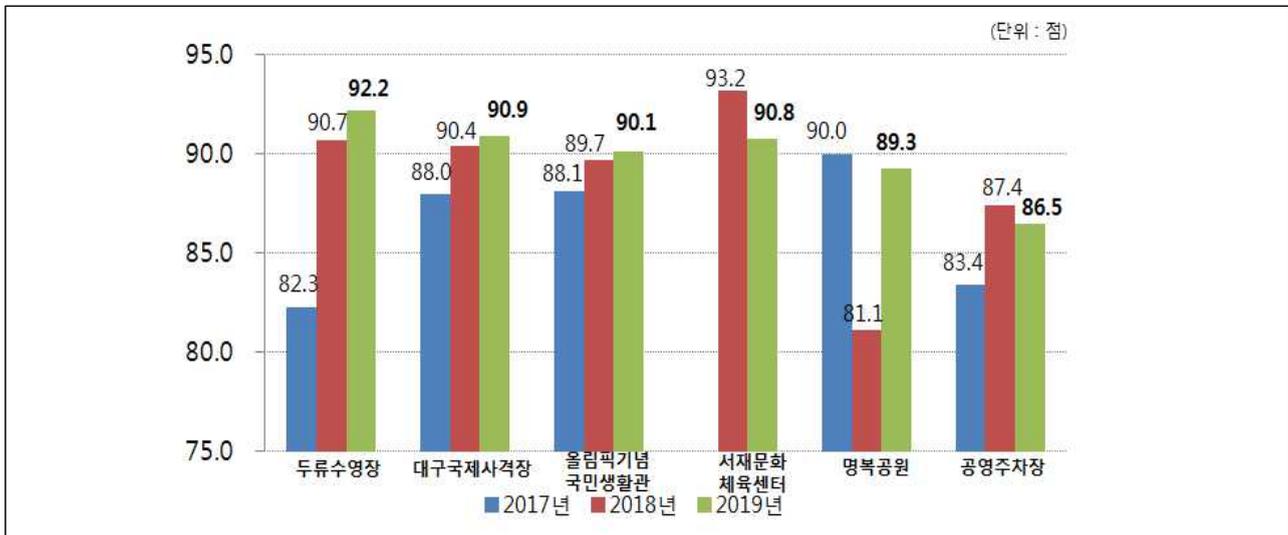
□ 2019년 행안부 고객만족도 점수결과 : 90.4점



## □ 차원별 점수결과



## □ 사업장별 점수결과



## □ 결과분석

- 대구시설공단 종합만족도는 90.4점으로 전년대비 0.7점 상승하여 고객만족도 우수기관 달성
- 차원별 결과에서는 사회적만족이 90.8점으로 가장 높았고 서비스환경 및 서비스 과정이 90.0점으로 비교적 낮은 점수를 받음
- 사업장별 결과에서는 두류수영장이 92.2점으로 가장 만족도가 높았고 공영주차장이 86.5점으로 만족도가 가장 낮았음
- 전년대비 고객만족수준이 가장 높이 향상된 사업장은 명복공원이었으며 가장 많이 하락한 사업장은 서재문화체육센터임
- 향후 공단 고객만족도 수준유지를 위해 편의성 및 쾌적성, 대응성을 향상시키는 것이 필요