

'18년 공공기관 고객만족도 조사결과

□ 목 적

- 서비스품질의 객관적 측정을 통한 공공기관의 고객만족경영 마인드 확산 및 공공서비스의 질적 수준 제고로 국민편의 증진

□ 고객만족도 조사 설계

- 조사대상 : 최근 1년간('17.9월~'18.8월) 해당 서비스를 경험한 만20세 이상 65세 이하 고객
- 표 본 수 : 총 716명 (보증사업 490명, 보증이행 187명, 용자수탁 18명, 도시재생 21명)
- 조사방법 : 구조화된 설문지를 이용한 전화조사
- 조사기간 : 2018.12.10~2019.2.28

□ 조사 결과

- 고객만족도 종합점수 : 90.2점

〈 모형구성별 고객만족도 점수 〉



구분	보증사업				보증이행사업					용자수탁사업	도시재생	합계
	사업자보증(일반)	사업자보증(대출)	개인보증	소계	주택분양	하자보수	임대보증	전세보증	소계			
2018	92.57	92.15	86.90	90.45	88.40	94.19	74.00	88.80	87.95	94.50	85.75	90.25

- 전체 고객만족도(PCSI)는 90.2점으로 전년대비 소폭 하락함(-2.9점)
- 공기업 전체(88.7점) 대비 +1.5점 높고 금융그룹(88.3점) 대비 +1.9점 높음
- 금융그룹에서 A등급 획득 (S, A, B, C 등급으로 분류됨)