

'17년 공공기관 고객만족도 조사결과

□ 조사 목적

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

□ 조사 설계

- 조사대상 : 최근 1년간('16.9월 ~ '17.8월) 해당 서비스를 경험한 만20세 이상 65세 이하 고객
- 표 본 수 : 총 454명(보증 393명, 용자수탁 18명, 보증이행 43명)
- 조사방법 : 구조화된 설문지를 이용한 전화조사
- 조사기간 : 2017.12.4 ~ 2018.2.22

□ 조사 결과

- 고객만족도 종합점수 : 93.1점 (2016년 대비 2.1점 상승)



구 분	보증사업			보증이행사업		용자수탁 사업	합계
	사업자보증 (일반)	사업자보증 (대출)	개인보증	주택분양	하자보수		
2016년	92.777	92.145	82.795	73.833	83.185	93.500	91.026
2017년	94.772	97.841	86.277	-	95.132	95.370	93.117
증감	▲1.995	▲5.696	▲3.482	-	▲11.947	▲1.870	▲2.091

- 전 사업에서 점수가 상승하여 전체 고객만족도(PCSI)는 93.1점으로 21점 상승
- 공기업 전체(92.6점) 대비 +0.5점 높고, 금융그룹(89.1점) 대비 +4.0점 높음
- 금융 그룹(11개 기관)에서 1위로 S등급 획득