

2025년 공공기관 고객만족도 조사 결과

1 목 적

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

2 조사 설계

- (분 야) 사업자보증(일반), 사업자보증(대출), 개인보증(일반), 분양 보증이행, 하자보수보증이행, 임대보증금보증이행, 전세보증금반환 보증이행, 도시재생기금운용, 든든전세(총 9개)
- (대 상) '24.8월~'25.7월 中 서비스를 이용한 만 20세 이상 65세 이하 고객
- (표 본) 총 1,161명(보증 659명, 이행 376명, 도시재생 56명, 든든전세 70명)
- (방 법) 구조화된 설문지를 이용한 전화조사
- (기 간) '26.1.12. ~ '26.3.11.

3 조사 결과

- (종합점수) 83.6점(100점 만점, '24년(83.9점) 比 0.3점 ↓)

보증사업			보증이행사업				도시 재생	든든 전세	종합
사업자 (일반)	사업자 (대출)	개인	분양	하자 보수	임대	전세			
91.47	89.42	76.96	60.33	78.73	80.64	77.53	88.07	84.33	83.65

※ 공기업 전체(89.2점) 대비 5.6점, 산업진흥·서비스 전체(87.3점) 대비 3.7점 낮음

< 조사항목별 고객만족도 점수 >

