

# '20년 공공기관 고객만족도 조사 결과

## □ 목 적

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

## □ 고객만족도 조사 설계

- 조사대상 : 최근 11개월간('19.9월~'20.7월) 해당 서비스를 경험한 만 20세 이상 65세 이하 고객
- 표 본 수 : 총 999명(보증사업 765명, 보증이행 184명, 도시재생 50명)
- 조사방법 : 구조화된 설문지를 이용한 전화조사
- 조사기간 : 2020. 11. 30. ~ 2021. 2. 28.

## □ 조사 결과

- 고객만족도 종합점수 : 82.9점

〈 모형구성별 고객만족도 점수 〉



구분	보증사업				보증이행사업					도시 재생	합계
	사업자 보증 (일반)	사업자 보증 (대출)	개인 보증	소계	분양 보증	하자 보수	임대 보증	전세 보증	소계		
2020	82.85	87.84	81.62	83.23	63.90	89.37	78.81	78.21	75.38	86.53	82.86

- 전체 고객만족도(PCSI)는 82.9점으로 전년대비 하락(-7.0점)
- 공기업 전체(87.3점) 대비 4.4점, 공기업Ⅱ 그룹(88.3점) 대비 5.4점 낮음