

2024년 공공기관 고객만족도 조사 결과

1. 목 적

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

2. 조사설계

- (조사사업) 사업자보증(일반), 사업자보증(대출), 개인보증(일반), 분양보증이행, 하자보수보증이행, 임대보증금보증이행, 전세보증금 반환보증이행, 도시재생기금운용(총 8개)
- (조사대상) 최근 1년간('23.8월 ~ '24.7월) 해당 서비스를 경험한 만 20세 이상 65세 이하 고객
- (표 본 수) 총 1,112명(보증사업 663명, 보증이행 391명, 도시재생 58명)
- (조사방법) 구조화된 설문지를 이용한 전화조사
- (조사기간) '24.12.6. ~ '25.2.17.

3. 조사 결과

- (종합점수) 83.9점(100점 만점, '23년 79.4점 比 4.5점 ↑)

구 분	보증사업			보증이행사업				도시 재생	종합
	사업자 (일반)	사업자 (대출)	개인	분양	하자 보수	임대	전세		
2024년	93.57	89.61	75.05	79.95	83.80	78.82	76.82	82.40	83.89

- 전체 고객만족도(PCSI)는 83.9점으로 전년(79.4점) 比 4.5점 상승
※ 공기업 전체(87.8점) 대비 3.9점, 산업진흥서비스 전체(86.8점) 대비 2.9점 낮음

