**2019년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서 (2019.09.) 요약**

* **조사 배경 및 목적**
	+ 지역 주민의 만족도 제고와 지방공기업의 대국민 서비스 만족도 향상을 위해 조사의 공정성 확보 및 조사 결과의 환류 기능 강화를 지향
	+ 고객만족도 측정/진단을 통한 대국민 만족도 제고와 서비스 품질 수준 향상 및 지역 주민 삶의 질 증진 추구
* **조사 개요**
	+ 조사대상 : 제주특별자치도개발공사의 서비스 이용고객
	+ 모 집 단 : 평가대상별 고객 정의
	+ 표본추출 : 해당 지역의 이용고객 대상으로 무작위 추출
	+ 표본크기 : 550명
	+ 자료 수집 방법 : CATI System을 이용한 전화조사
	+ 조사기간 : 2019.03.18. ~ 2019.05.03. (매일 10:00 ~ 21:00 면접조사)
* **조사 결과**
	+ 2019년 제주특별자치도개발공사의 종합만족도는 88.6점으로 2018년

(90.1) 대비 1.5점 하락

* + 지방공기업 전체 평균(80.9)에 비해서는 7.7점 높은 수치, 특정공사공단 전체 평균(84.8)에 비해서는 3.8점 높은 수치를 기록
	+ 제주특별자치도개발공사 내 사업별로 ‘식음료사업\_제주삼다수’의 만족도
		- * 91.2점으로 가장 높은 수치를 기록
	+ 제주특별자치도개발공사 요소별 만족도로는 ‘사회적 만족 차원의 지속성’
		- 91.9점으로 가장 높은 수치를 기록