



서울신용보증재단

수신자 내부결재
(경유)

제목 2015년 자체 고객만족도, 고객니즈 조사 결과 보고

2015년 자체 고객만족도, 고객니즈 조사 실시 계획(고객지원팀-448, 2015.09.24)에 의거하여 실시한 2015년 자체 고객만족도, 고객니즈 조사의 결과를 다음과 같이 보고합니다.

○ 지점 고객만족도 지수

- 지점의 **고객만족도지수(SI-CSI)는 93.1점**으로 전년 94.6점 대비 1.5점 하락하였으나, 2015년 서울시 시민만족도점수 92.3점 대비 0.8점 높은 수준을 나타냄

구 분	고객 만족도지수	체감 만족	요소 만족	체감만족		요소만족			
				절대 만족	상대 만족	수행 만족	내용 만족	환경 만족	공공 만족
2015년	93.1	92.7	93.5	93.3	92.1	92.9	93.5	94.3	93.2
2014년	94.6	93.8	95.4	94.8	92.8	95.4	95.7	96.6	94.9
전년대비	-1.5	-1.1	-1.9	-1.5	-0.7	-2.5	-2.2	-2.3	-1.7

○ 소상공인경영지원센터 고객만족도 지수

- 센터의 **고객만족도지수(SI-CSI)는 92.4점**으로 전년 91.6점 대비 0.8점 상승하였으며, 90점 이상의 높은 만족도 수준을 나타냄

구 분	고객 만족도지수	체감 만족	요소 만족	체감만족		요소만족			
				절대 만족	상대 만족	수행 만족	내용 만족	환경 만족	공공 만족
2015년	92.4	90.4	94.5	92.6	88.2	94.9	92.4	96.2	94.4
2014년	91.6	90.4	92.8	91.5	89.2	92.5	91.8	94.0	92.8
전년대비	0.8	-	1.7	1.1	-1.0	2.4	0.6	2.2	1.6

○ 세부결과 : 붙임 참조

- 붙 임 : 1. 2015년 자체 고객만족도, 고객니즈 조사 결과 보고(보고용) 1부.
2. 2015년 자체 고객만족도, 고객니즈 조사 결과 보고 1부. 끝.

★대리

팀장

부장

이사

이사장

협조자

감사실장

고객지원팀

감사번호

340

시행 고객지원팀-587 (2015. 12. 29.) 접수 ()

우 04130 서울시 마포구 마포로 163 서울신용보증재단 17층 /<http://www.seoulshinbo.co.kr>

전화 02-2174-5642 /전송 02-3278-8127 / sjlee@seoulshinbo.co.kr / 공개