

# 한국문학번역원 고객만족도 조사 결과

'22. 6. 30.(목)/한국문학번역원 정책기획팀

□ 2021년 조사결과: 보통(전년 동)

□ 주요내용

- 각 차원별로는 '서비스품질'이 가장 높고, '불일치'가 가장 낮은 수준으로 나타남
- 4개 사업 중 3개 사업에서 '이용자 환경 편리성\_비방문'이 공통적으로 우선 개선 필요한 품질요소이며, '서비스 완결성'은 4개 사업 중 2개 사업에서 개선 필요 품질요소로 나타남
- 비대면으로 서비스를 이용하는 고객 관점에서 업무 프로세스 재검토 및 개선이 필요하며, 시설/장비/서비스 이용 시 고객의 불편사항을 파악하여 개선 필요함