

## 한국방송광고진흥공사 2023년 고객만족도 조사결과

### □ 조사 개요

기관유형	공기업
업무유형	방송광고판매사업, 교육
조사업체	· 조사 주관업체 : 한국능률협회컨설팅 · 실사 수행업체 : 코리아리서치
조사대상	최근 1년 이내에 한국방송광고진흥공사의 해당 서비스를 경험한 성인 남녀
조사방법	구조화된 설문지에 의한 전화조사
조사모델	PCSI 2.0
조사지역	전국
조사기간	2024년 1월 17일 ~ 2024년 3월 15일까지
표본크기	179명

### □ 조사결과

- 고객만족 수준<sup>1)</sup> : 2023년 한국방송광고진흥공사 고객만족 수준은 'A' 등급 수준으로 나타남.
  - 업무 유형별 고객만족 수준 평가
    - 1) 방송광고판매사업 : '23년 'A' 등급수준
    - 2) 교육 : '23년 'A' 등급수준
- 목표달성 수준<sup>2)</sup> : 2023년 한국방송광고진흥공사 목표달성 수준은 '우수' 수준으로 나타남.

1) PCSI 점수 90점 이상 'A' 등급/ 85점 이상 'B' 등급/ 80점 이상 'C' 등급/ 80점 미만 'D' 등급

2) 23년 목표치 대비 달성도 100% '우수' / 50% 이상 '보통' / 50% 미만 '미흡'