

한국방송광고진흥공사 2024년 고객만족도 조사결과

□ 조사 개요

기관유형	공기업
업무유형	방송광고판매, 교육
조사업체	· 조사 주관업체 : 한국능률협회컨설팅 · 실사 수행업체 : 효성-ITX
조사대상	최근 1년 이내에 한국방송광고진흥공사의 해당 서비스를 경험한 성인 남녀
조사방법	구조화된 설문지에 의한 전화조사
조사모델	PCSI 2.0
조사지역	전국
조사기간	2024년 12월 6일 ~ 2025년 2월 17일까지
표본크기	187명

□ 조사결과

- 고객만족 수준¹⁾ : 2024년 한국방송광고진흥공사 고객만족 수준은 'A' 등급 수준으로 나타남.

- 업무 유형별 고객만족 수준 평가

- 1) 방송광고판매 : '24년 'A' 등급수준
- 2) 교육 : '24년 'A' 등급수준

- 목표달성 수준²⁾ : 2024년 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) 24년 목표치 대비 달성도 100% '우수' / 50% 이상 '보통' / 50% 미만 '미흡'