「웅상체육팀」

2019년 강습만족도 조사결과 보고

○ 웅체-3844(2019.12.13.)호에 의거 강습만족도 조사를 통해 이용회원의 다양한 의견 등을 수렴함으로써

○ 향후, 관리·운영 및 서비스 질 개선을 위한 효율적인 방안을 모색하고자 함.

❑ 개 요

○ 조사기간 : 2019. 12. 16. ~ 12. 22.(7일간)

○ 평가분야 : 스포츠 프로그램(수영,헬스,골프,GX프로그램,문화강좌)

○ 평가인원 : 총 34명(업무직 2명, 상용강사 11명, 외부강사 : 21명)

구 분		표본수	비 고
업무직·상용강사	수영,헬스,키즈스포츠, 골프,볼링	· 프로그램 등록 전회원 ※ 수영상용강사 강사별 50명 이상	입사3개월 이하자 제외
외부강사	아쿠아로빅, 댄스, 요가등		

○ 설문방법 : 온라인 설문지에 의한 평가

※ 정확한 조사를 위해 강사 배제

❑ 설문내용

○ **회원 본인에 대한 질문 1문항**

- 강습 출석 및 수업태도

○ **강습 방법과 수업 내용에 대한 질문 10문항**

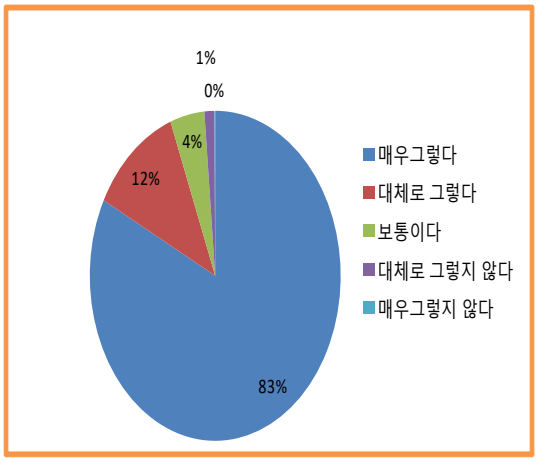
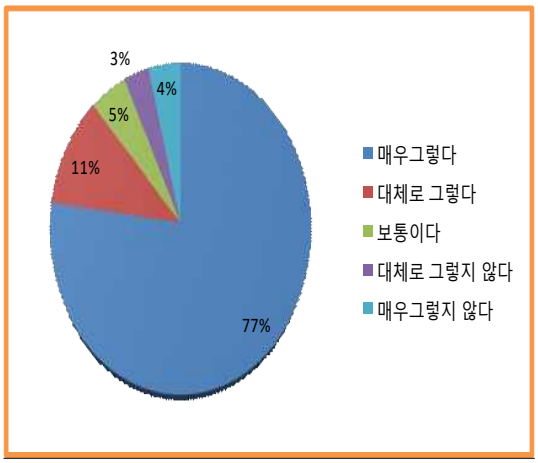
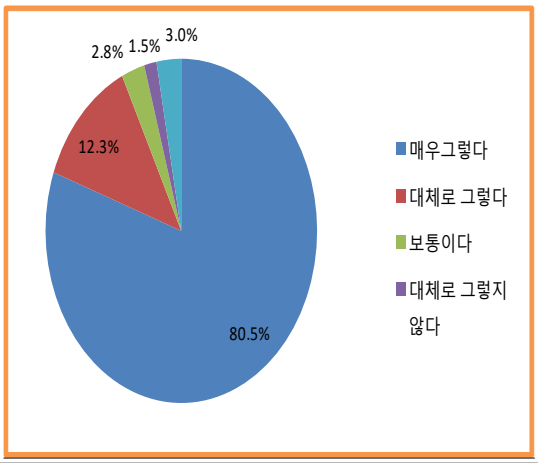
- 공통사항(7문항) : 수업시간 준수, 수업준비, 강습방법, 강습만족 여부 등
- 실습사항(3문항) : 실력향상, 공평한 강습, 지도방법의 효율성

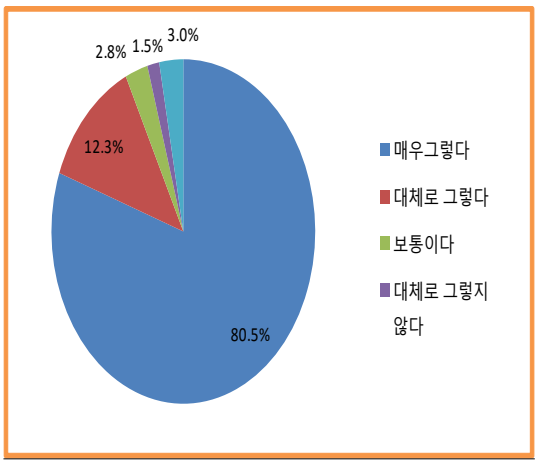
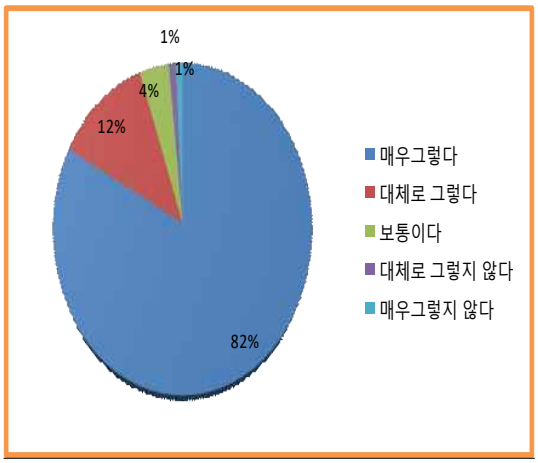
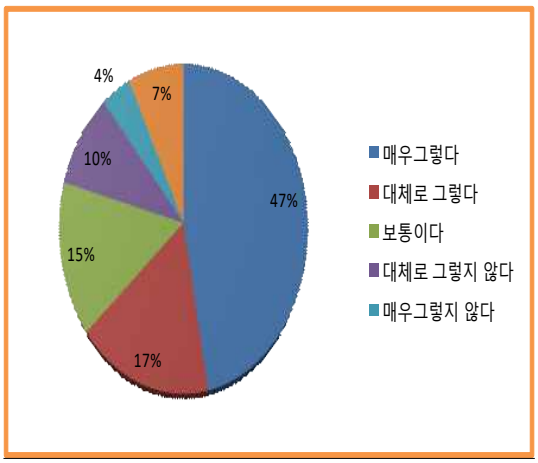
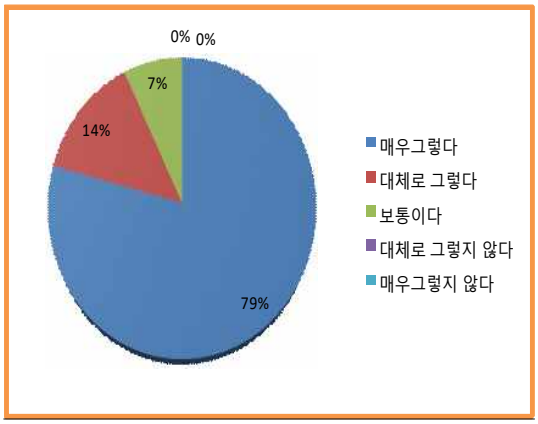
○ **기타 건의사항**

- 좋은점, 개선방향 및 건의사항

❑ 만족도 평가결과

○ 강습별 평가결과

구 분	만족도 차트	평가결과
수영		○ 강습만족도 평점(백분율) : 94.3점 ○ 설문중 양호(만족 이상) 응답률 : 95% ○ 매우 불만족은 0%
헬스		○ 강습만족도 평점(백분율) : 90.2점 ○ 설문중 양호(만족 이상) 응답률 : 88% ○ 매우 불만족은 5%이내(4%)
골프		○ 강습만족도 평점(백분율) : 98.9점 ○ 설문중 양호(만족 이상) 응답률 : 99.2% ○ 매우 불만족은 0%

키즈스포츠		○ 강습만족도 평점(백분율) : 98.7점 ○ 설문중 양호(만족 이상) 응답률 : 100% ○ 매우 불만족은 0%
GX프로그램		○ 강습만족도 평점(백분율) : 95.2점 ○ 설문중 양호(만족 이상) 응답률 : 95% ○ 매우 불만족은 5%이내(1%)
실내체육관		○ 강습만족도 평점(백분율) : 78.1점 ○ 설문중 양호(만족 이상) 응답률 : 69% ○ 매우 불만족은 5%이내(4%)
문화		○ 강습만족도 평점(백분율) : 92.1점 ○ 설문중 양호(만족 이상) 응답률 : 96% ○ 매우 불만족은 0%

○ 강사별 평가결과

구분	종목	강사명	종합 평점	매우만족 (A)	만족 (B)	양호 (A+B)	보통 (C)	불만 (D)	매우불만 (E)	합계	응답수
전체 만족도 평균			**93.8점**	**80.5%**	**13.3%**	**93.8%**	**4.3%**	**1%**	**0.9%**	**100%**	**964**
업무직	수영	최원대	97점	85.8%	13.5%	99.3%	0.7%	0.0%	0.0%	100%	26
	수영	정재룡	98.3점	92.0%	7.5%	99.5%	0.5%	0.0%	0.0%	100%	65
상용 강사	수영	권용관	89.6점	63.0%	25.2%	88.2%	9.1%	2.5%	0.2%	100%	44
	수영	김형관	**98.5점**	93.9%	5.0%	98.9%	1.1%	0.0%	0.0%	100%	**96**
	수영	전아미	97.8점	90.6%	8.0%	98.6%	1.4%	0.0%	0.0%	100%	51
	수영	고은별	95.1점	82.6%	11.2%	93.8%	5.4%	0.8%	0.0%	100%	65
	수영	김상현	88.5점	66.4%	14.2%	80.6%	15.2%	3.9%	0.3%	100%	33
	수영	배시완	93.9점	77.1%	16.6%	93.7%	5.1%	1.2%	0.0%	100%	68
	수영	박이룸	95.1점	84.0%	10.0%	94.0%	4.5%	1.0%	0.5%	100%	40
	헬스	강태준	93.2점	80.5%	12.3%	92.8%	2.8%	1.5%	2.9%	100%	61
	헬스	최윤희	**87.3점**	72.0%	9.3%	81.3%	7.3%	5.7%	5.7%	100%	44
	골프	김지훈	96.9점	85.6%	13.6%	99.2%	0.4%	0.4%	0.0%	100%	25
	키즈	김명곤	99점	95.0%	5.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%	16
시간 강사	아쿠아	김정숙	**96.7점**	87.5%	9.0%	96.5%	3.0%	0.5%	0.0%	100%	57
	아쿠아	황유미	86.7점	62.2%	18.3%	80.5%	10.6%	8.3%	0.6%	100%	36
	배드민턴	김남수	92.5점	75.0%	13.8%	88.8%	8.8%	2.4%	0.0%	100%	16
	배드민턴	한덕수	**64점**	18.3%	24.2%	42.5%	26.7%	20.8%	10.0%	100%	12
	벨리댄스	김인영	94.8점	89.1%	4.1%	93.2%	1.9%	1.9%	3.0%	100%	32
	댄스스포츠	한종훈	96.2점	85.7%	9.6%	95.3%	4.7%	0.0%	0.0%	100%	23
	방송댄스	이수미	99.1점	96.4%	2.9%	99.3%	0.7%	0.0%	0.0%	100%	14
	요가&도구필라	정수빈	93.4점	73.8%	20.0%	93.8%	5.9%	0.3%	0.0%	100%	29
	라인댄스	이소현	98.9점	95.0%	5.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%	13
	요가	김은경	90.5점	67.3%	20.9%	88.2%	9.1%	2.7%	0.0%	100%	11
	줌바댄스	문미경	92.9점	77.2%	14.7%	91.9%	5.0%	1.7%	1.4%	100%	10
	요가&필라	김녹옥	95.9점	81.0%	17.0%	98.0%	2.0%	0.0%	0.0%	100%	17
	한국무용	원혜정	97점	87.5%	10.0%	97.5%	2.5%	0.0%	0.0%	100%	8

	경서도민요	김원희	99점	97.0%	1.0%	98.0%	2.0%	0.0%	0.0%	100%	10
	서양화	강문철	77.2점	32.0%	30.0%	62.0%	30.0%	8.0%	0.0%	100%	5
	민화	손지영	**100점**	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%	2
	미술퍼포먼스	오현진	96.3점	84.0%	13.0%	97.0%	3.0%	0.0%	0.0%	100%	7
	발표력교실	허문정	98.4점	94.0%	4.0%	98.0%	2.0%	0.0%	0.0%	100%	5
	바이올린	김정민	99.3점	97.0%	3.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0%	6
	기타	배도현	97.1점	89.0%	8.0%	97.0%	2.0%	1.0%	0.0%	100%	14
	서예	박영대	94점	70.0%	30.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0%	3

- 업무직·상용강사별 만족도 평가를 실시한 결과
  최고 98.5점(수영 김형관)에서 최저 87.3점(헬스 최윤희)로 나타났음.
- 강사별 만족도 종합 평점(백분율) 결과 93.8점으로 우수하게 나왔으며
  이중 양호(만족 이상) 응답이 전체 설문의 93.8%를 차지함.
- 따라서, 웅상체육팀에서 실시하고 있는 강습에 대한
  이용고객의 전반적인 강습만족도는 "매우 만족"한 것으로 나타남

❑ 향후 추진계획

○ 설문결과에 대한 강사별 피드백 면담 실시(1월중)

○ 강습만족도 조사 결과를 통한 강습의 질 개선 방안 검토