

# 2023년 전화친절도 조사 결과

## ① 추진개요

- 추진목적 : 우리 원 직원의 전화친절도 평가를 통해 전화응대 수준 향상 및 고객지향 서비스 마인드 제고
- 조사대상 : 2급 이하 직원 460명
- 조사기간 : 8. 21. ~ 10. 25. (약 2개월)
- 조사기관 : 외부 전화모니터링 전문기관
- 평가방법 : 고객으로 가장하고 통화 후 콜 평가자가 녹취내용 분석 및 평가

## ② 종합결과

- 전화친절도 조사결과 평균 87.4점으로 전년(77.8점) 대비 9.6점 상승

\* 금년도 종합점수 평가산식이 변경되어 통화성공률 비중이 50%로 전년보다 30%p 늘어났음에도 종합점수가 매우 큰 상승폭을 보임

< 전화친절도 연도별 점수 현황 >

구분	'19년	'20년	'21년	'22년	'23년
점수	90.2점	85.2점	87.1점	77.8점	87.4점
인원	360명	427명	453명	455명	460명

## ③ 주요 추진활동

- 부서·개인별 전화친절도 모니터링 조사 평가 결과 피드백 제공
  - 부서·개인별 결과 안내 및 전화친절도 하위 20% 대상 맞춤형 전화 코칭
- 전화친절도 모니터링 우수부서 및 직원 포상
  - (우수부서) 부서 종합점수 기준으로 상위 2개 부서 포상, 부서원 전원 전화친절도 점수 90점이상 획득한 1개 부서 포상
  - (우수직원) 전화친절도 점수가 높은 직원 15명 및 전화연결 우수직원 5명 포상