

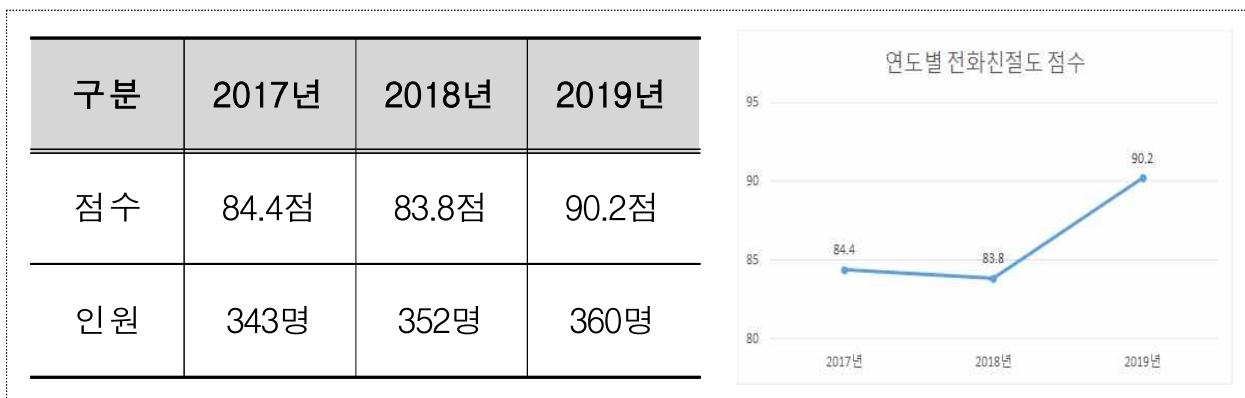
2019년 전화응대 친절도 모니터링 조사 결과

1 추진 개요

- (추진목적) 전화응대 친절도를 객관적으로 평가하고, 수준 진단을 통해 친절도 수준 제고를 통한 고객지향적 조직문화 창출
- (조사대상) 2급 이하 직원 360명(부서 현원의 약 70% 조사)
 - ※ 파견자, 휴직자, 출산 휴가자, 상담전문요원 등 조사 제외
- (조사기간) 6. 3 ~ 10. 22 (총 5개월)
- (조사기관) 외부 전화모니터링 전문기관
- (평가방법) 모니터링 요원이 고객으로 가장하고 통화 한 후 QAA가 녹취내용 분석·평가

2 종합 결과

- 조사결과 평균 90.2점으로 전년('18년 83.8점) 대비 6.4점 상승



3 주요 추진활동

- 평가의 신뢰성 제고를 위한 다양한 노력 추진
 - 모니터링 기간 확대 및 시나리오 추가 개발을 통한 노출 가능성 최소화
 - 평가 항목의 배점 조정을 통해 모니터링 평가기준 강화
- 평가 결과 피드백 및 교육 프로그램 연계 강화
 - 모니터링 결과 피드백 교육 및 개인별 피드백 자료 제공을 통해 개별 취약점 개선 기회 제공
- 전화응대 우수부서 포상
 - 통화성공률을 포함한 부서 점수 기준으로 상위 3개 부서 포상