

2016년 전화응대 친절도 모니터링 결과

조사설계

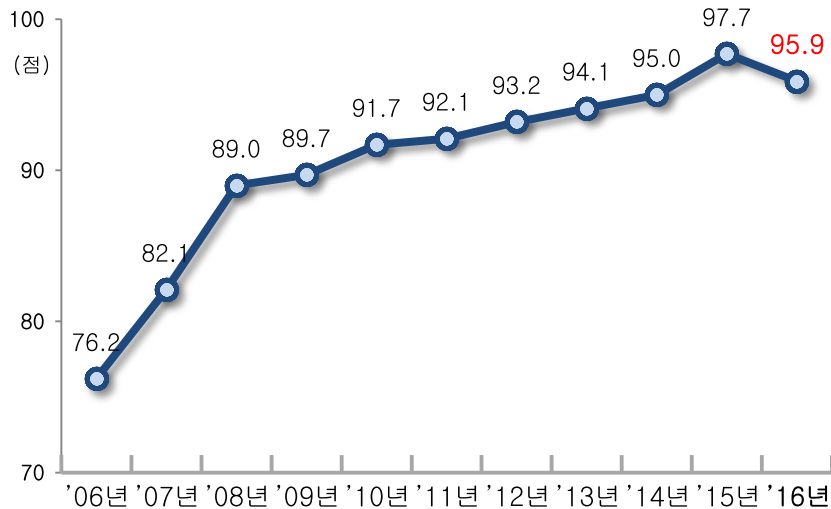
- (조사대상 및 표본 수) 본부 · 지역본부 · 지사별로 조사대상 직원을 무작위 추출하여 총 3,800콜 조사
- (조사시기 및 방법) '16.9~10월 중, 고객으로 가장한 전문 모니터링 요원에 의한 Mystery calling

종합결과

- 2016년 전화응대 친절도 조사 결과, 종합점수는 '15년 대비 1.7점 하락한 95.9점으로 나타남.
- 차원별로 보면, 응대태도(97.9점) > 연결예의(97.9점) > 끝맺음(94.4점) > 최초 수신상태(92.1점) 순으로 나타남.
- 기타 품질 평가 항목의 경우, 통화대기 시간은 7.1초로 '15년 대비 0.8초가, 통화시도 횟수는 1.02회로 '15년 대비 0.01회 소폭 증가하였음.

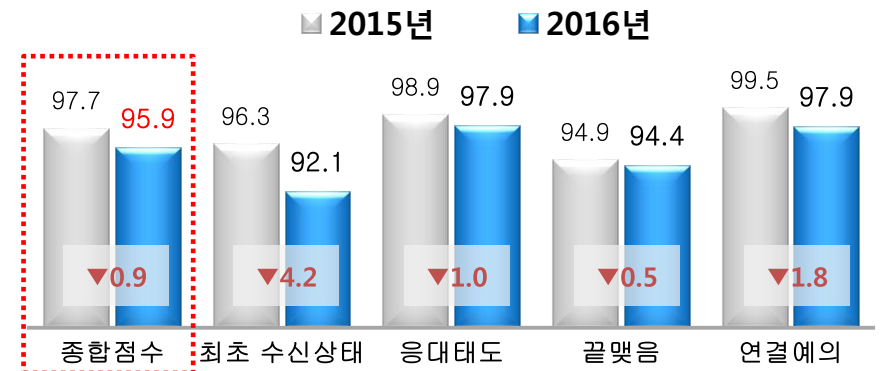
연도별 추이

(단위 : 점)



차원별 분석

(단위 : 점)



기타 품질 평가	2015년	2016년	GAP
통화 대기 시간(초)	6.3	7.1	▲0.8
통화 시도 횟수(회)	1.01	1.02	▲0.01