

2017년 전화응대 친절도 모니터링 결과

조사설계

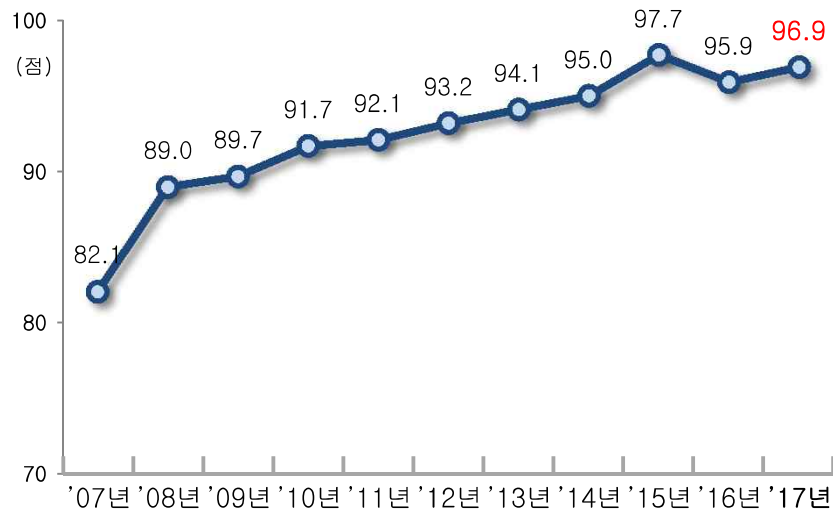
- (조사대상 및 표본 수) 본부·지역본부·지사별로 조사대상 직원을 무작위 추출하여 총 3,900콜 조사
- (조사시기 및 방법) '17.9~10월 중, 고객으로 가장한 전문 모니터링 요원에 의한 Mystery calling

종합결과

- 2017년 전화응대 친절도 조사 결과, 종합점수는 '16년 대비 1.0점 상승한 96.9점으로 나타남.
- 차원별로 보면, 연결예의(99.3점) > 응대태도(98.3점) > 끝맺음(94.9점) > 최초 수신상태(94.6점) 순으로 나타남.
- 기타 품질 평가 항목의 경우, 통화대기 시간은 6.1초로 '16년 대비 1초가, 통화시도 횟수는 1.00회로 '16년 대비 0.02회로 개선됨.

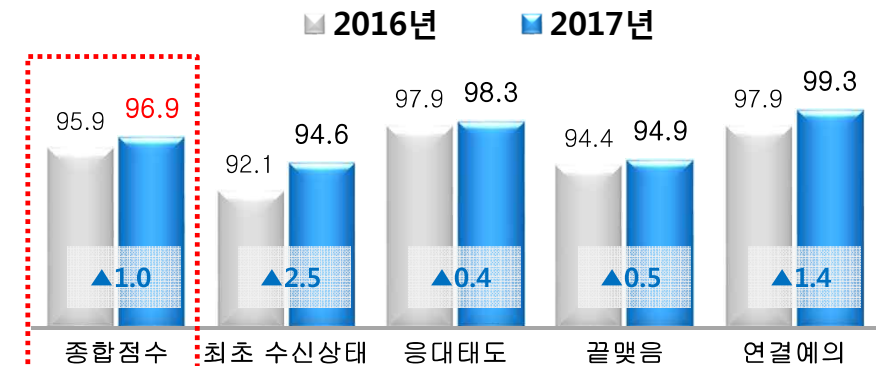
연도별 추이

(단위 : 점)



차원별 분석

(단위 : 점)



기타 품질 평가	2016년	2017년	GAP
통화 대기 시간(초)	7.1	6.1	▼1.0
통화 시도 횟수(회)	1.02	1.00	▼0.02