

2018년 전화응대 친절도 모니터링 결과

조사설계

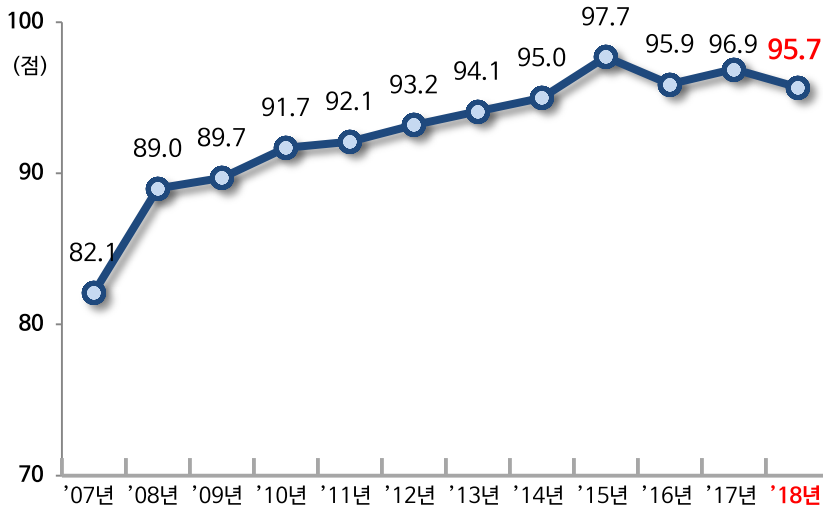
- (조사대상 및 표본 수) 본부·지역본부·지사별로 조사대상 직원을 무작위 추출하여 총 3,932콜 조사
- (조사시기 및 방법) '18.10~11월 중, 고객으로 가장한 전문 모니터링 요원에 의한 Mystery calling

종합결과

- 2018년 전화응대 친절도 조사 결과, 종합점수는 **95.7점**으로 '17년 대비 **1.2점 소폭 하락함**
- 차원별로 보면, 연결예의(98.2점) > 응대태도(97.2점) > 최초 수신상태(93.4점) > 끝맺음(93.3점) 순으로 나타남.
- 기타 품질 평가 항목의 경우, 통화대기 시간은 **7.2초**로 '17년 대비 1.08초가 증가하였으며,
- 통화시도 횟수는 **1.08회**로 '17년 대비 0.08회 증가하여 전년도와 유사한 수준을 유지함

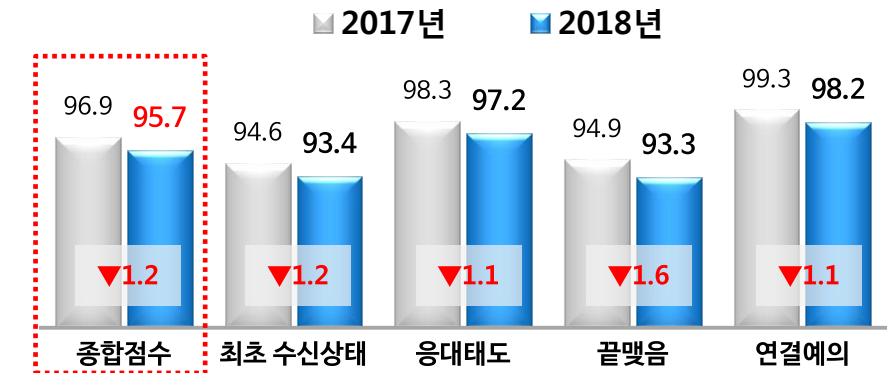
연도별 추이

(단위: 점)



차원별 분석

(단위: 점)



기타 품질 평가	2017년	2018년	GAP
통화 대기 시간(초)	6.12	7.20	+1.08
통화 시도 횟수(회)	1.00	1.08	+0.08