

## 2019년도 전화응대 친절도 모니터링 결과

### 조사설계

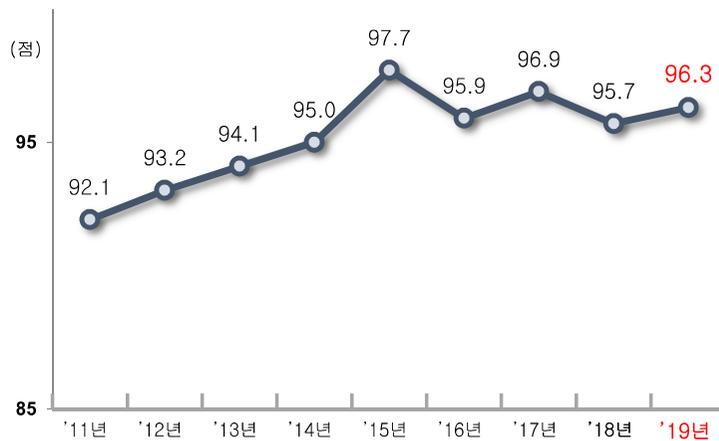
- (조사대상 및 표본 수) 본부·지역본부·지사별로 조사대상 직원을 무작위 추출하여 총 4,030콜 조사
- (조사시기 및 방법) '19.10~11월 중, 고객으로 가장한 전문 모니터링 요원에 의한 Mystery calling

### 종합결과

- 2019년 전화응대 친절도 조사 결과, 전화상담품질 점수는 **96.3**점으로 '18년 대비 **0.6**점 소폭 개선됨
- 차원별로 보면, 연결예의(97.8점) > 끝맺음(97.0점) > 최초 수신상태(96.5점) > 응대태도(95.9점) 순으로 나타남.
- 기타 품질 평가 항목의 경우, 통화대기 시간은 **5.86**초로 '18년 대비 1.34초가 감소하였으며,
- 통화시도 횟수는 **1.02**회로 '18년 대비 0.06회 감소하여 개선됨

### 연도별 추이

(단위 : 점)



### 차원별 분석

(단위 : 점)



기타 품질 평가	2018년	2019년	GAP
통화 대기 시간(초)	7.20	5.86	-1.34
통화 시도 횟수(회)	1.08	1.02	-0.06