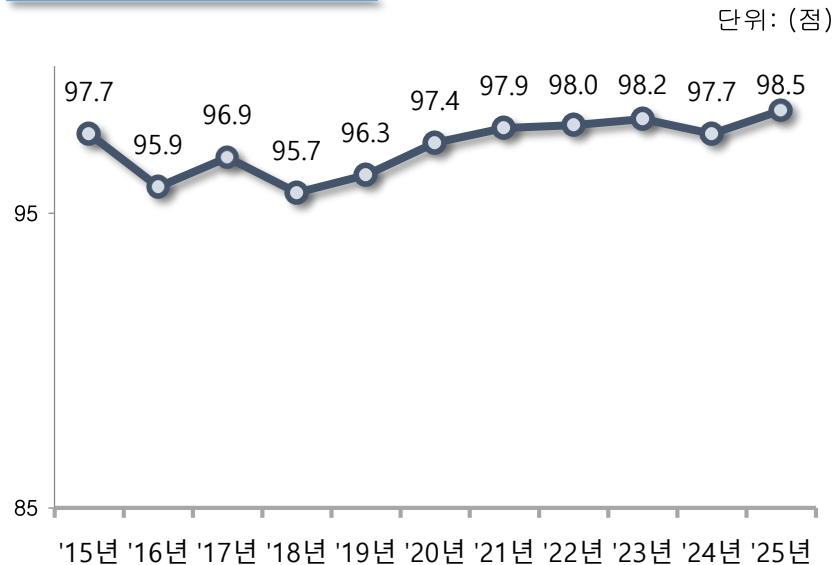


2025년도 전화응대 친절도 모니터링 결과

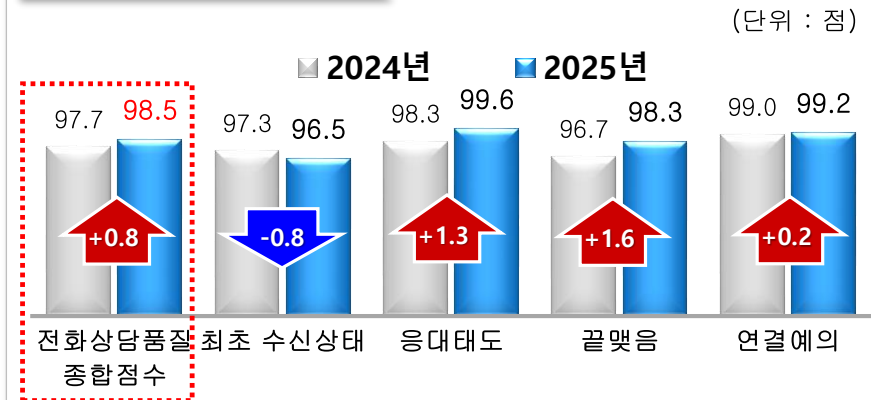
종합결과

- (조사대상 및 표본 수) 본부 · 지역본부 · 지사별로 조사대상 직원을 무작위 추출하여 총 3,052콜 조사
- (조사시기 및 방법) '25.10~11월 중, 고객으로 가장한 전문 모니터링 요원에 의한 Mystery calling 실시

연도별 추이



차원별 분석



기타 품질 평가	2024년	2025년	GAP
통화 대기 시간(초)	5.489	5.587	0.098
통화 시도 횟수(회)	1.019	1.004	-0.015