

2020년도 전화응대 친절도 모니터링 결과

조사설계

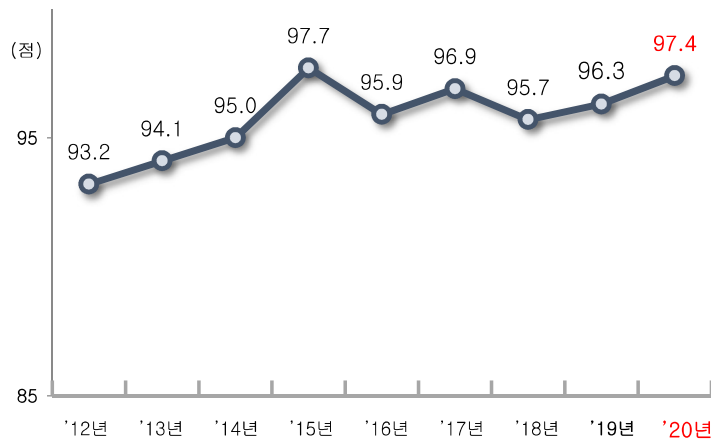
- (조사대상 및 표본 수) 본부·지역본부·지사별로 조사대상 직원을 무작위 추출하여 총 4,036콜 조사
- (조사시기 및 방법) '20.10~11월 중, 고객으로 가장한 전문 모니터링 요원에 의한 Mystery calling

종합결과

- 2020년 전화응대 친절도 조사 결과, 전화상담품질 점수는 **97.4점**으로 '19년 대비 **1.1점** 개선됨
- 차원별로 보면, 연결예의(98.6점) > 응대태도(97.9점) > 최초 수신상태(97.3점) > 끝맺음(96.5점) 순으로 나타남.
- 기타 품질 평가 항목의 경우, 통화대기 시간은 **5.7초**로 '19년 대비 **0.16초**가 감소하였으며,
- 통화시도 횟수는 **1.02회**로 '19년도와 동일

연도별 추이

(단위 : 점)



차원별 분석

(단위 : 점)



기타 품질 평가	2019년	2020년	GAP
통화 대기 시간(초)	5.86	5.70	-0.16
통화 시도 횟수(회)	1.02	1.02	-