

2025년 전화친절도 조사 결과

① 추진개요

- 추진목적 : 우리 원 직원의 전화친절도 평가를 통해 전화응대 수준 향상 및 고객지향 서비스 마인드 제고
- 조사대상 : 2급 이하 직원 372명
- 조사기간 : 2025.9.1.~2025.9.26., 2025.11.3.~2025.11.14. (약 1.5개월)
- 조사기관 : 외부 전화모니터링 전문기관
- 평가방법 : 고객으로 가장하고 통화 후 콜 평가자가 녹취내용 분석 및 평가

② 종합결과

- 전화친절도 조사결과 평균 91.0점으로 전년(90.7점) 대비 0.3점 상승

< 전화친절도 연도별 점수 현황 >

구분	'21년	'22년	'23년	'24년	'25년
점수	87.1점	77.8점	87.4점	90.7	91.0
인원	453명	455명	460명	345명	372명

③ 주요 추진활동

- 부서·개인별 전화친절도 모니터링 조사 평가 결과 피드백 제공
 - 부서·개인별 결과 안내 및 전화친절도 하위 10% 대상 맞춤형 전화 코칭
- 전화친절도 모니터링 우수부서 및 직원 포상
 - (우수부서) 부서 종합점수 기준으로 상위부서(2개) 포상, 부서원 전원 전화친절도 점수 90점이상 획득부서(1개) 포상
 - (우수직원) 전화친절도 점수가 높은 직원(10명) 및 전화연결 우수직원(5명) 포상