

초융합 글로벌 공항그룹

**‘24년도 「공항 고객 접점 서비스 인증 평가」
추진 계획**

2024. 11.

**공 항 운 영 실
서비스개발부**

24년도 「공항 고객 접점 서비스 인증 평가」 추진 계획

1 시행목적

- 공항 도착에서 출발까지의 프로세스 상에서 고객이 접하는 모든 접점 현장 중 우수 접점에 대한 격려, 부진 접점에 대한 개선·점검을 통한 효율적 서비스 품질 관리
- 자회사의 자율적 경쟁 유도 및 동기부여를 통한 고객 접점 서비스 품질 제고

2 운영실적 및 개선점

가. 전년도 운영실적

□ 평가기준

종합점수(100점 만점) = 접점서비스 모니터링(50점 만점) + VOC 감소노력(45점 만점) + 고객 백만명당 불편불만(5점 만점) + 우수사례(최대 5점 가점)

평가기준	평가방법	점수산정 방식
접점서비스 모니터링	2개 반기(당해 상반기, 전년 하반기) 결과를 합산*하고 접점 서비스 모니터링 조사 배점 기준에 따라 50점으로 환산	
VOC 감소노력	당해 상반기 대비 전년도 하반기 불편불만 칭찬건수를 차감하고 증감비율(률)*으로 공항 규모별 순위 산정 * 대규모 공항 : 증감비율 / 중·소규모 공항 : 증감량	1위 45점 이후 순위부터 -3점씩 차감
고객 백만명당 불편불만	당해 상반기 및 전년도 하반기 불편불만, 칭찬건수를 차감하고 공항별 백만명당 여객 수로 불편불만을 환산하여 순위 산정	0~5점 (공항별 동일점수)
우수사례	접점별로 우수사례를 제출받아 가점 부여 (건당 0.5점)	건당 0.5점 최대 5점

□ 평가결과

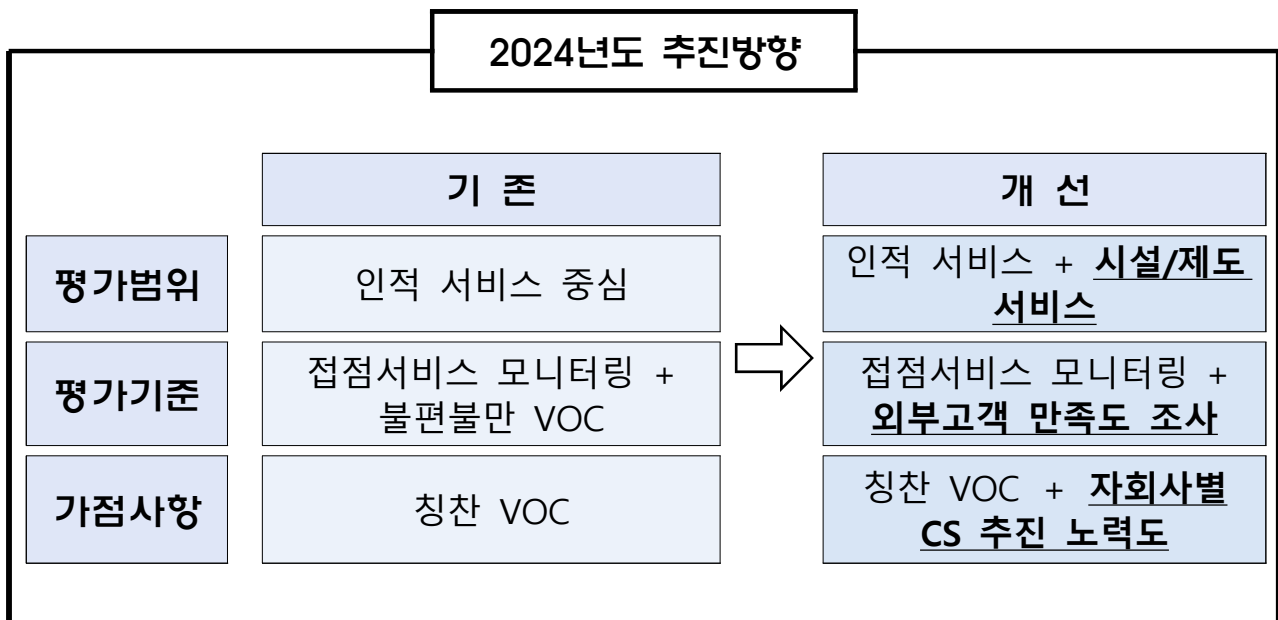
분류	1위	2위	3위
대규모	김해 터미널환경	김포 터미널환경	김포 주차장
중규모	여수 주차장	대구 신분확인	여수 신분확인
소규모	사천 터미널환경	사천 주차장	원주 주차, 신분확인 보안검색

* 공항분류 : 대규모(김포, 김해, 제주) / 중규모(청주, 대구, 무안, 광주, 울산, 여수) / 소규모 (포항, 사천, 원주)

나. 개선 필요점

- **(객관성 확보)** 여객의 주관적 견해가 반영된 VOC가 평가기준에 큰 비중을 차지하고 있어, 외부 조사 결과 등 객관적 지표로 평가기준 보완 필요
- **(수리적 오류)** 불편불만 VOC보다 칭찬 VOC가 많은 일부 접점*에서 결과 산출 시 수리적 오류** 발생
 - * 고객 접점이 많지 않아 전체 VOC 건수가 적은 접점(미화, 안내, 카트)에서 발생
 - ** VOC 감소 노력이 양수(+)가 아닌 음수(-)로 나오는 오류
- **(형평성 고려)** VOC의 경우 불편불만 VOC가 많은 보안검색·ID체크 분야가 압도적으로 불리하여 평가기준이 특정 자회사에 불리한 구조로 다른 기준으로 대체할 필요
- **(본연서비스 제공 평가)** 평가기준이 접점 본연의 서비스를 제공하는지 여부는 평가하지 않고, 단순 인적서비스에만 집중되어 있어 시설·제도에 대한 평가도 필요

3 '24년도 운영계획



가. 평가계획

- (평가분야) 총 5개 분야(주차장, 안내, 터미널 환경, 신분확인, 보안검색)
- (평가대상) 13개 공항 규모별 편성

구분	관련 공항	비고
대규모	· 김포, 김해, 제주공항(3개)	외부고객만족도 조사 당시 미운항 공항 제외(양양)
중규모	· 청주, 대구, 무안, 광주, 울산, 여수공항(6개)	
소규모	· 포항경주, 사천, 군산, 원주공항(4개)	

- (평가방법) 외부고객 만족도 조사(CEI) 및 접점서비스 모니터링 1:1합산, 칭찬 VOC 및 자회사별 CS 노력도는 가점으로 합산하여 공항 접점별 순위 산출

종합점수(100점 만점) = 외부 고객만족도 조사(50점 만점) + 접점서비스 모니터링(50점 만점) + 칭찬 VOC 및 자회사별 CS 우수사례(최대 10점 가점)

- (외부고객 만족도 조사) CEI 종합만족도 점수를 50점 만점으로 환산
 - * CSI와 CEI 중 접점별 점수가 산출되는 CEI 점수만 활용
- (접점서비스 모니터링) 접점서비스 모니터링 조사 배점 기준에 따라 50점 만점으로 환산
 - * 10월 조사 결과 미정에 따라 일부 조사결과(5월~9월)만 반영할 수 있음
- (우수사례 반영) 최대 10점(세부항목별 최대 각 5점) 가점

구분	반영내용	가점기준
① 칭찬 VOC (최대 5점)	<ul style="list-style-type: none"> • 인적 서비스 및 시설/제도 관련 칭찬 VOC 건수를 취합하여 해당 접점에 건당 0.5점 가점 - 공사 VOC 시스템에 등록되지 않은 칭찬 VOC는 가점항목으로 인정하지 않음 	건별 0.5점 최대 5점 가점 (해당 접점 가점)
② 자회사별 CS 우수사례 (최대 5점)	<ul style="list-style-type: none"> • 자회사별 CS 우수 사례(CS 개선 노력)을 제출받아 건별 1~3점 가점 * 해당 자회사가 관리하는 접점 전체에 가점 - 투입 예산, 투입 인원, 시행 기간, 시행 내용을 종합적으로 고려하여 건별 가점 	건별 1~3점 최대 5점 가점 (해당 자회사 관리 접점 전체 가점)

나. 결과활용

□ 우수접점

- (포상 실시) 대규모, 중규모, 소규모 공항별 우수 1개 접점 대상 은누리 상품권 및 상패 지급
 - * 대규모 공항 : 150만원 / 중규모 공항 : 80만원 / 소규모 공항 : 60만원
- (추가 지원) 규모별 우수 2~3위 접점 간식(현물) 지원
- (우수 접점 홍보) 모·자회사 사내 게시판을 활용한 우수 접점 홍보

□ 부진접점

- (대응계획 수립) 부진한 공항 고객 접점별 개선계획 수립 및 모·자회사 CS 협의체 시 관련 사항 논의

4 향후계획

- CS 우수사례 제출(자회사) : ~ '24. 11. 29
- 평가 실시 및 결과보고 : ~ '24. 12월 초
- 접점 포상 지원, 부진 접점 개선방안 제출 : '24. 12월 중

5 건 의

상기와 같이 '「24년도 공항 접점 서비스 인증 평가 추진 계획」'을 건의합니다.

붙 임 : 자회사별 CS 우수사례 제출 양식 1부. 끝.

<제출 시 유의사항>

단순 인적서비스 및 시설/제도 서비스에 대한 칭찬 VOC 등의 제출은 지양해주시고, 자회사 본사 차원에서 시행한 CS 개선 노력을 기재해주시되 **투입 예산 및 인원, 시행 기간 및 내용, 증빙내역** 등을 상세히 기술하여 제출 바랍니다.

* 단, '24. 1. 1. ~ '24. 10. 31 이내의 실적만 인정

사례명	<i>공항별 CS 리더 선발 (예시)</i>
시행기간	<i>'24. 1. 1 ~ '24. 10. 31 (예시)</i>
주요내용	<i>사업 내용에 대한 간략한 내용 소개(1~2줄 이내)</i>
소요예산	<i>000원 (VAT포함)</i>
세부내용	<p><i>사업 내용에 대한 상세한 기술 및 증빙자료</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 증빙내역이 없는 내용은 실적에서 제외 - 일부 공항/접점 대상으로 시행한 경우 해당 공항/접점에만 가점 - 세부내용 분량 제한은 없으며 최대한 상세히 기술
제출자 확인	<i>KAC공항서비스/남부공항서비스/한국공항보안 000 (서명)</i>