

2024년도 공항 고객 접점 서비스 인증평가 결과

종합점수(110점 만점) = 외부 고객만족도 조사(50점 만점) + 접점서비스 모니터링(50점 만점) + 칭찬 VOC 및 자회사별 CS 우수사례(최대 10점 가점)

□ (종합결과)

(단위 : 점)

분류	공항명	접점명				
		주차장	안내	터미널환경* (미화카트유실물)	신분확인	보안검색
대규모 공항군	김포	92.5	91.0	98.0	90.0	94.4
	김해	101.1	101.8	100.1	98.6	94.3
	제주	96.4	93.6	95.6	93.5	92.3
중규모 공항군	청주	90.2		94.6	96.5	94.3
	대구	99.8	99.0	100.6	99.6	98.7
	무안			102.2	104.0	102.9
	광주	102.0	100.8	102.8	100.8	99.0
	울산	100.4		98.9	99.6	98.3
	여수	97.1		100.7	98.5	96.1
소규모 공항군	포항경주			101.3	99.1	98.8
	사천	100.3		101.0	99.9	101.1
	군산	95.2	95.1	96.9	93.1	97.4
	원주	91.6		96.5	98.6	96.5

* 규모별 우수 접점 청색표기 / 부진접점 적색 표기

□ (우수접점)

분류	1위	2위	3위
대규모	김해 안내	김해 주차장	김해 터미널환경
중규모	무안 신분확인	무안 보안검색	광주 터미널환경
소규모	포항경주 터미널환경	사천 보안검색	사천 터미널환경

□ (부진접점)

분류	1위	2위	3위
대규모	김포 신분확인	김포 안내	제주 보안검색
중규모	청주 주차장	청주 보안검색	청주 터미널환경
소규모	원주 주차장	군산 신분확인	군산 안내