

1945.8.15



CS레터

VOL.13

CONTENTS



CS 레터 목차

1 이달의 CS 스타 [스스소: SAS의 스타를 소개합니다]

제주 안내(유실물)

김해 주차(순환버스) – 신복철, 장성민

김해 안내(유실물) – 최은영

2 2024년도 상반기 고객경험(CX) 분석 보고

VOC 발생건수 보고

VOC 내용 분석

3 대학생 CS 서포터즈 2차 미션 완수

하계 특별수송대책 기간 홍보물 (For Instagram)

이 달의 CS 스타

CS STAR
thanks

SOUTH AIRPORTS SERVICE

※ 이 편지는 고객님의 전화로 접수된 VOC(Voice of Customer)를 기반으로 각색되었습니다.

제주국제공항 안내(유실물)



제 **외국인** 배우자가 그날 오전 10시경 공항에서 **휴대폰을 분실**하였고 유실물 센터의 여직원과 지속적으로 통화하게 되었습니다.

이 직원은 오후 1시부터 저녁 8시까지 여러 차례에 걸쳐 통화하며 저희를 도와 주셨습니다.

분실된 휴대폰을 찾기 위해 애써주신 것 뿐만 아니라,
저희가 **편리하게 휴대폰을 수령할 수 있는 방법**까지 적극적으로 확인하고 안내해 주신 그 **열정**과 **친절함**에 깊은 **감동**을 받았습니다.

성함을 확인하지 못하여 감사의 인사를 어떻게 전할지 고민하다가 고객센터로 전화하였습니다.

다시 한번 감사드리며, 해당 **직원의 노고를 칭찬**하고 싶습니다.
감사합니다.

○○○ | △△대 | 2024.05.31 공항이용

김해국제공항 주차(순환버스)

신복철, 장성민 사원



... 공항 순환 버스를 타고 내리면서 제 핸드백을 그냥 두고 내렸었습니다. ...
집에 와서야 알고 남편 전화로 제 핸드폰에 (전화)해보니 ...

신복철 기사님이 ... 너무 **친절**하게 찾으러 오면 된다고 말씀해주셨어요.

... 교대 시간을 넘어 퇴근하면서도 제 핸드백을 공항 순환 버스 안에
두고 가신다면서 찾아가면 된다고 하였습니다.

그래서 급히 다시 공항의 화물 주차장으로 갔는데

새로 교대하신 **(장성민)기사님**께서는 또 다른 버스를 운행하고 계셨는데도
오전에 운행했던 공항 순환 버스의 문을 열고 제 **핸드백을 찾아** 주셨습니다.

... 너무나 감사한 마음에 글을 남깁니다.

꼭 이 분들께 **감사하다는 말씀** 좀 전해주시기를 바랍니다.

○○○ | 70대 | 2024.07.05 공항이용

김해국제공항 고객지원(안내) 최은영 사원



안녕하세요.

저는 7월 15일 오후 6시경 국제선 2층 안내데스크에서 받은 **최은영 직원**의 뛰어난 서비스에 대해 진심으로 감사의 말씀을 전하고자 합니다.

급히 드라이버가 필요하여 안내데스크에 문의를 드렸습니다.

아쉽게도 드라이버가 없다는 답변을 받았고,
저는 감사 인사를 드리고 돌아서야 했습니다.

공항에서 드라이버를 구할 수 없어 **난감한 상황**이었기에 걱정이 컸습니다.
그런데 뜻밖에도 최은영 직원께서 저를 **다시 찾아와** 어디선가 드라이버를
구해서 전달해주셨습니다.

이 **친절한 서비스**를 제공해 주셔서 다시 한번 **감사**드리며,
최은영 직원의 **노고를 칭찬**하고 싶습니다.

○○○ | △△대 | 2024.07.15 공항이용

2024년 상반기

고객경험분석 *Voice*

SOUTH AIRPORTS SERVICE

직접

유실물

인계

자세히

도움

적극

자녀도움

신속

칭찬

VOC 주요 키워드

CUSTOMER
EXPERIENCE
REPORT

불분명

주차관리

화장실

임의처분

악취

소리

불친절

카트

안내미흡

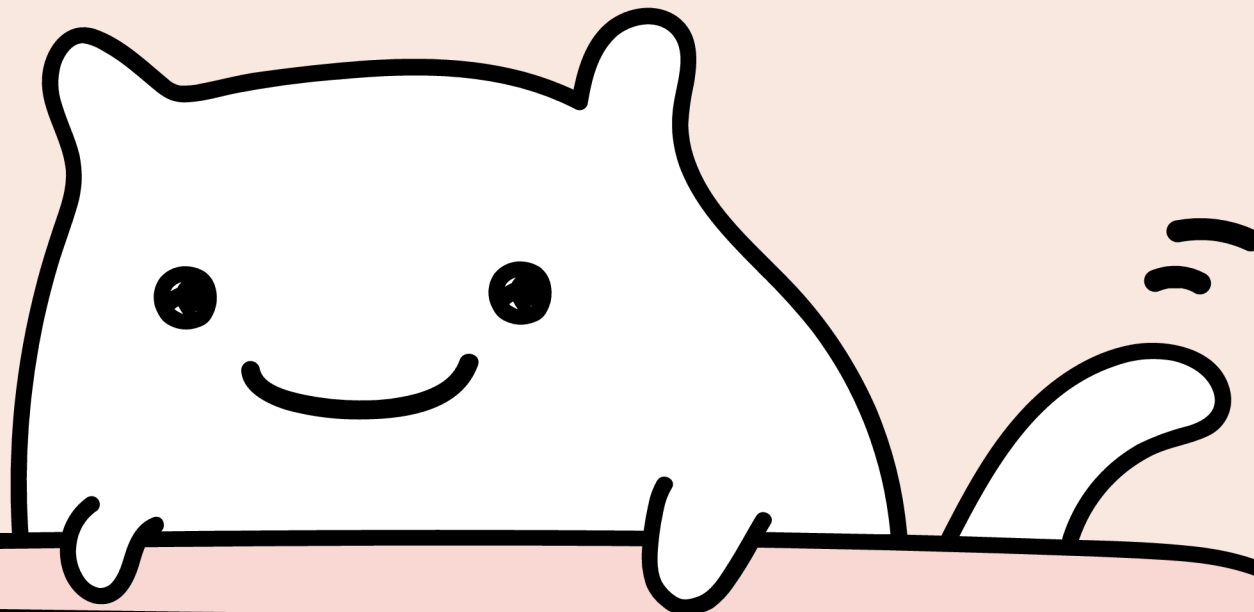
CUSTOMER

EXPERIENCE

REPORT

불편불만

VOC 주요 키워드



<2023~2024년 상반기 세부유형별 VOC 발생 건수>

(단위: 건)

구 분	2023년	2024년	전년대비
칭 찬	15	17	▲2
유실물 습득	8	5(29.4%)	▼3
직원친절	7	12(70.6%)	▲5
불편·불만	19	6	▼13
반응성	3	-	▼3
비전문성	2	-	▼2
시설불만	1	-	▼1
업무부주의	2	2(33.3%)	-
제안건의	-	1(16.7%)	▲1
직원불친절	11	3(50.0%)	▼8

칭찬 VOC 2건 증가, 불편·불만 VOC 13건 감소

여러분의 노고에 감사드립니다.

부탁해요 SAS

2차 미션 결과

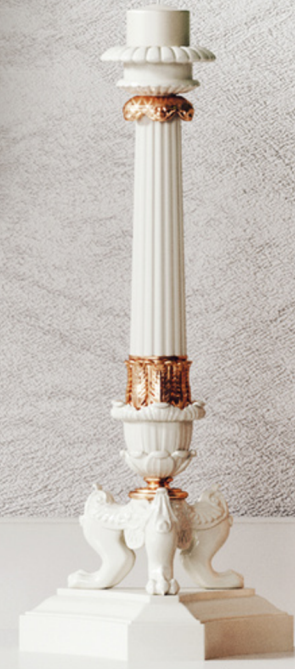
Supporters

SOUTH AIRPORTS SERVICE



보러가기

전지원 서포터즈 作





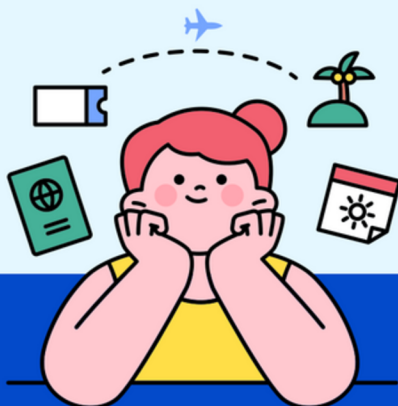
보러가기

서지영 서포터즈 作

2024 특별한 피서법

하계특별수송 대책기간

뜨거운 여름을
쿨하게 보내는
SAS의 현명한 방법



자세히 보러가기



SAS 남부공항서비스(주)
SOUTH AIRPORTS SERVICE



보러가기

홍지빈 서포터즈 作



WALL ART POSTER





보러가기

배운정 서포터즈 作

남부공항서비스



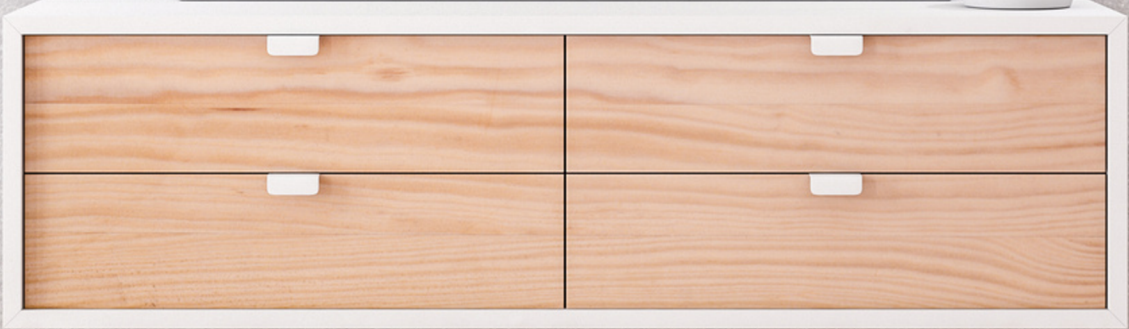
공항이 혼잡한 휴가철! 공항 서비스 품질 향상을 위해~

남부공항서비스

하계 특별수송대책기간

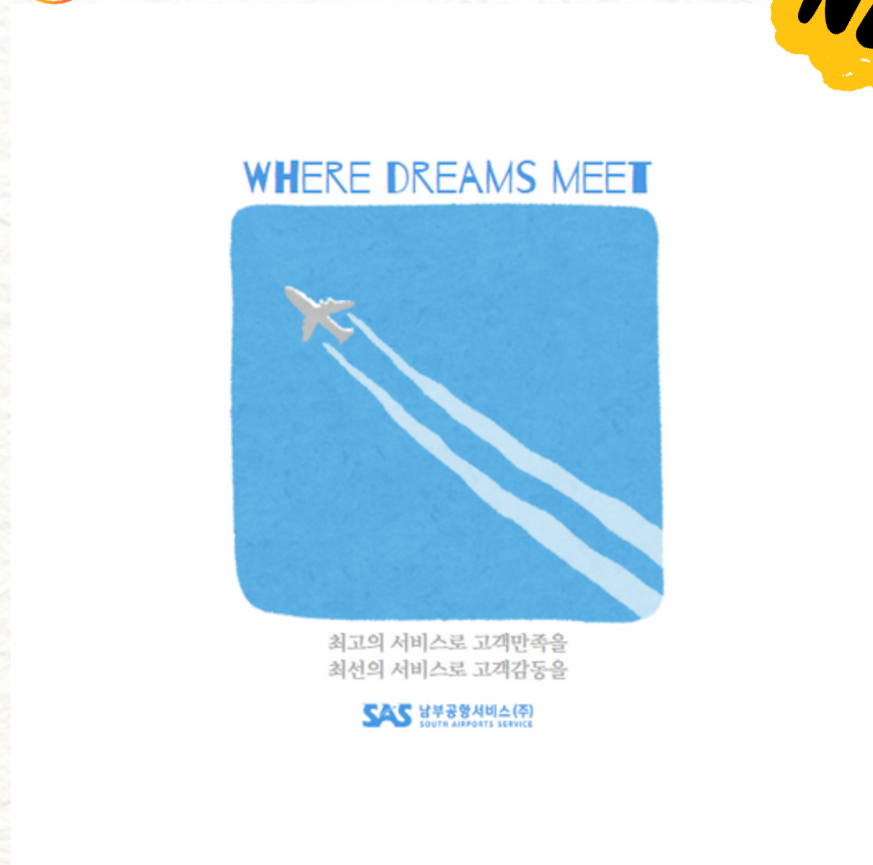
2024 남부공항서비스 서포터즈 배운정

사진 출처:노컷뉴스





NEW



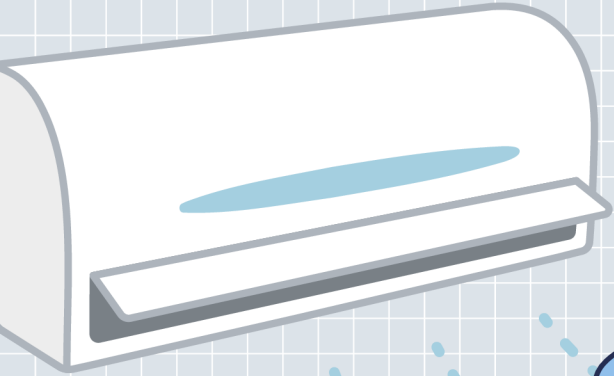
공식 인스타그램 계정 OPEN

**CS 레터 소식과 서포터즈들의 작품이 있습니다.
많은 관심 부탁드립니다!**

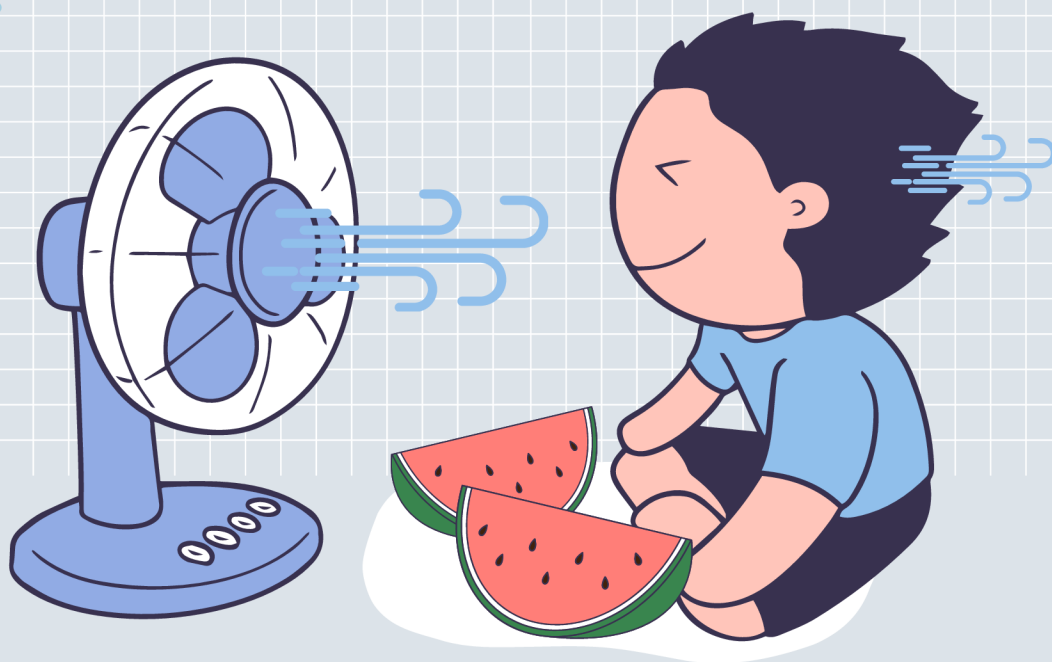
@sairports.kr

051-974-2020

<https://www.instagram.com/sairports.kr/>



시원한 여름나기 꿀팁



얼음 가득 채운 텀블러에 마셔보자.

에어컨과 선풍기를 적절히 조합해보자.

여름엔 시원한 음식이 최고지!

더워먼지마세요

未伏



· 김부영항석비(주) ·

감사합니다.
열세번째 레터 끝.