

# CS LETTER

08 2025 AUTUMN **봄여름가을겨울**

*Hello  
Autumn*

It's Cozy Vibes Time

<2025년 2분기 CS스타>

이달의 CS 스타를 소개합니다

월간 S.O.C 4월호/5월호/6월호

2025년 추석연휴

특별수송대책기간

2025. 10. 2.(목) ~ 10. 10.(금)

우리 지점의 자랑  
CS 우수직원 인터뷰

김해 김위숙 파트장

광주 송주환 사원

대구 정새미 사원

여수 이해경 사원

김해 김혜영 과장

제주 강경덕 사원

무안 박애심 과장

제주 고순희 대리

2025년 고객 점점  
직원 마음돌봄  
프로그램 시행

남부공항서비스(주)  
south airports service

# contents

우리 공항의 자랑

1. CS 우수직원 인터뷰

2. 추석 특별수송대책기간

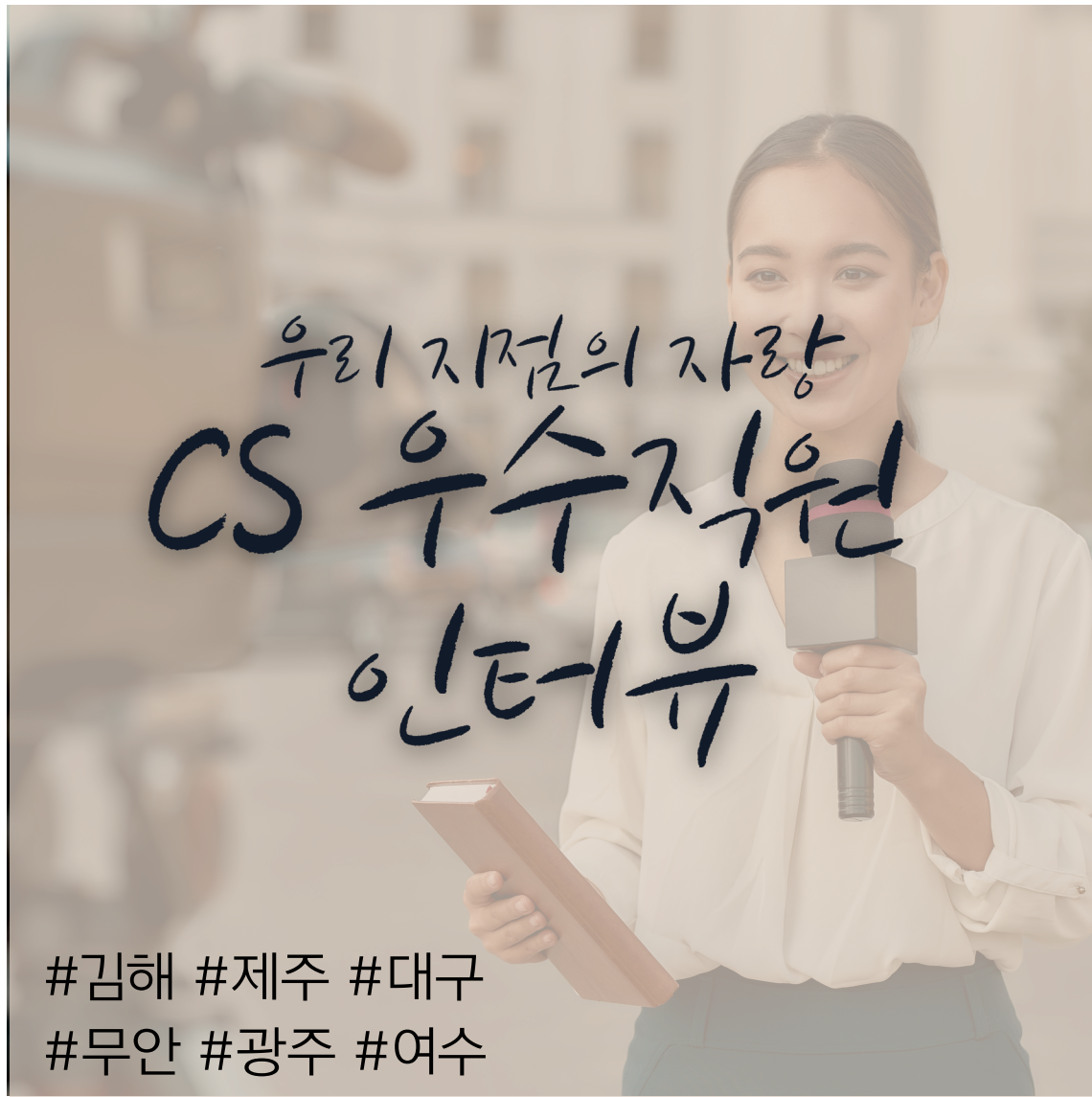
3. 직원 마음<sup>도움</sup>프로그램

스.스.소

4. 2025년 2분기 CS스타



@ SOUTH AIRPORTS SERVICE ...

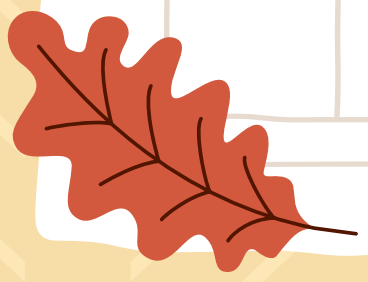


#김해 #제주 #대구  
#무안 #광주 #여수





		광주공항 주차							
		송주환 사원							
						이용범 CS Leader			



### 자기소개 한마디

안녕하세요. 광주공항 주차관리 사원 송주환입니다.



### 고객 응대 시 가장 중요하게 생각하는 점은?

정확한 고객 니즈 파악과 친절함입니다.

### 기억에 남는 고객 응대 경험이 있다면?

주차장 순찰 중 비상등이 켜진 채로 주차된 차량을 발견하여 이를 고객님께 알렸습니다. 다행히 고객님께서 비행기 탑승 전이라 바로 비상등을 끄셨고, 고맙다며 커피를 직접 사다주셨습니다. 물론 커피는 받지 않고 마음만 받았지만 아주 뿌듯한 응대 경험이었습니다.

### 본인이 생각하는 좋은 서비스란?

좋은 서비스란, 항상 미소와 함께 고객님의 니즈를 빠르게 파악하고, 이를 적극적인 자세로 도움을 드리는 것이라고 생각합니다.

### 앞으로의 다짐 한마디

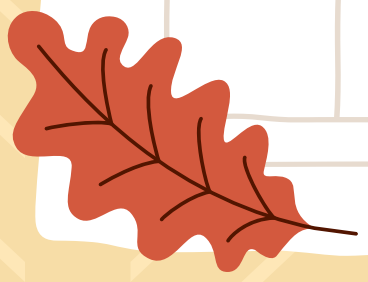
앞으로 만날 고객님들께 더 나은 서비스를 제공하기 위해 제 위치에서 더욱 고민하고, 배우고, 노력하겠습니다. 감사합니다!




제주국제공항 카트

강경덕 사원

김은미 CS Leader



### 자기소개 한마디

국내 최고의 휴양지이자, 동북아시아의 허브  
제주국제공항지점 미화카트팀 1년차 신참 강경덕입니다.



### 고객 응대 시 가장 중요하게 생각하는 점은?

국내 최고 휴양여행지의 덕목인 ‘안전’과 ‘편리함’이라고 생각합  
니다.

### 기억에 남는 고객 응대 경험이 있다면?

올해 초 악천후로 인한 무더기 결항 대 외국인의 국제 면허 문제로  
인한 자동차 대여 해결이 가장 기억이 남습니다. 자동차 대여가 저  
희의 업무는 아니지만 타지에서 기상문제로 발이 묶여 당황한 고  
객을 무시할 수 없었기에 끝까지 노력하고 좋은 결과를 만들어 뿌  
듯한 하루를 보낼 수 있었습니다.

### 본인이 생각하는 좋은 서비스란?

‘고객=이용자’라는 생각을 해보면 후속조치가 아닌 선행조치로 불  
편함을 제거하는게 가장 좋은 서비스라 생각하며, 후속조치가 될  
수 밖에 없다면 신속조치가 두 번째로 좋은 서비스라 생각합니다

### 앞으로의 다짐 한마디

항상 고객을 응대할 준비가 되어 있으며, 앞으로도 고객 만족을  
위해 최선을 다하겠습니다.



### 선정사유

고객 접점에서의 친절한 응대와 적극적으로 업무에 임함  
6월 서비스품질 자체점검 시 지난 달 개선필요 부분이 향상 됨

### 고객 응대 시 가장 중요하게 생각하는 점은?

고객의 요구사항을 제대로 파악하고 도움을 드리는 것입니다.

### 본인이 생각하는 좋은 서비스란?

불편함 없이 공항을 이용할 수 있도록 적극적으로 도움을 드리는  
것이라고 생각합니다.

### 앞으로의 다짐 한마디

작은 응대 하나에도 신경을 쓰며, 한결같은 마음으로 서비스를 실  
천하겠습니다.



--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

여수공항 미화

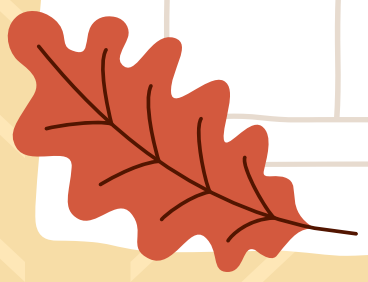
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

이혜경 사원

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

조현진 CS Leader

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



### 자기소개 한마디

여수공항에서 근무하고 있는 미화부서 이혜경입니다.  
고객을 위해 항상 최선을 다하고 있습니다.

### 고객 응대 시 가장 중요하게 생각하는 점은?

고객이 원하는 서비스를 고객의 눈높이에 맞춰 쉽고 친절하게 안내해 드리고 있습니다.

### 기억에 남는 고객 응대 경험이 있다면?

어르신들이 무인 정산기에서 요금을 정산하지 못하실 때 친절하게 안내해 드렸고, 카드가 없으신 고객님께는 소액이지만 제 카드로 대신 결제해 드린 적이 있습니다. 돈을 따로 받지 않았으며, 고객을 돕는 마음이 우선이었습니다. 또한, 출발장에서 고객이 분실하신 지갑을 찾아 항공사 직원에게 급히 전달하여 비행기가 출발하기 전에 본인에게 잘 돌아갈 수 있도록 도와드렸던 경험이 기억에 남습니다.

### 본인이 생각하는 좋은 서비스란?

승객이 원하는 것, 승객이 바라는 것에 맞춰 최선을 다해 도와드리는 것이라고 생각합니다.

### 앞으로의 다짐 한마디

항상 고객을 응대할 준비가 되어 있으며, 앞으로도 고객 만족을 위해 최선을 다하겠습니다.



## 자기소개 한마디

안녕하세요 남부공항서비스 김해지점 고객지원에 있는 김혜영입니다. 공항안내 일을 하고있고요. 벌써 21년째 근무를 하고있네요.

## 고객 응대 시 가장 중요하게 생각하는 점은?

아무래도 고객께 정확한 정보를 전달해 드리는것이 중요하다고 생각합니다. 그러기 위해서는 자주 업데이트 되는 자료들을 체크하고 빨리 수정하는것은 물론이고 고객이 듣기 편한 음성과 적당한 말의 빠르기로 안내해 드리는것이 중요한것같아요.

## 기억에 남는 고객 응대 경험이 있다면?

4월 말쯤에 마지막 비행기를 타고 도착하신 할머니가 계셨는데 다음날 공항에서 제주도를 가신다고 공항에서 하루 숙박이 가능하냐고 문의를 하셨어요. 김해공항은 23시에는 문을 닫는 공항이라서 여기서는 객실수가 없으니 가까운 숙박업소로 가시리고 경전철을 타는 방법까지 안내를 해드렸어요. 할머니는 시골사람이라 그런거 탈줄도 모르고 숙박업소도 무섭다고 하셔서 고민끝에 저희집으로 모셨던 경험이 있네요. 낯선곳에서 어찌할 바를 몰라하시던 할머니모습에 저희할머니가 이런 일을 겪으셨다면 어땠을까 하는 생각이 들었어요. 가족분들과 연락이 닿아 설명을 드리니 안도하며 고마워하시는 모습이 아직도 기억나네요.

## 본인이 생각하는 좋은 서비스란?

승객이 원하는 것, 승객이 바라는 것에 맞춰 최선을 다해 도와드리는 것이라고 생각합니다.

## 앞으로의 다짐 한마디

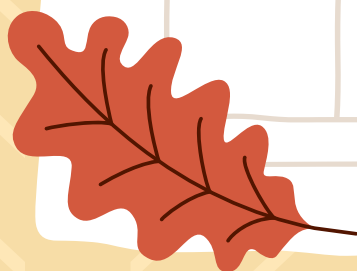
항상 고객을 응대할 준비가 되어 있으며, 앞으로도 고객 만족을 위해 최선을 다하겠습니다.



김해국제공항 미화

김위숙 파트장

최다솔 CS Leader



## 자기소개 한마디

안녕하세요. 김해공항에서 미화 업무를 맡고 있는 김위숙입니다. 올해로 공항에 오래 근무했는데, 곧 정년퇴직을 앞두고 있어요. 긴 시간 동안 고객님들 곁에서 작은 도움을 드릴 수 있어 참 감사한 나날이었습니다.

## 고객 응대 시 가장 중요하게 생각하는 점은?

저는 고객을 주변 사람, 이웃처럼 생각하는 마음이 제일 중요하다고 봅니다. 여행이라는 게 설렘도 있지만, 긴장도 되잖아요. 그럴 때 작은 배려 하나가 큰 위로가 되더라고요. 그래서 늘 먼저 인사드리고, 불편해 보이시면 먼저 다가가려고 노력합니다.

## 기억에 남는 고객 응대 경험이 있다면?

너무 많은데요, 올 해 있었던 일이에요. 공항 한 편에서 쉬고 계시던 분께 우연히 발견한 5잎 클로버를 선물로 드린 적이 있어요. ‘행복과 행운을 함께 나누자’는 뜻이었는데, 그 분께서 하루 종일 행복했다며 다시 인사를 전해주셨어요. 오히려 제가 더 큰 감동을 받았죠.

## 본인이 생각하는 좋은 서비스란?

작지만 진심이 담긴 관심과 배려라고 생각합니다. 단순히 일을 넘어서서, ‘어떻게 하면 이분이 더 기분 좋은 하루를 보낼 수 있을까?’라는 마음으로 행동하려고 합니다. 그게 진짜 서비스 아닐까요? 절 위한 일이기도 하구요.

## 하고싶은말

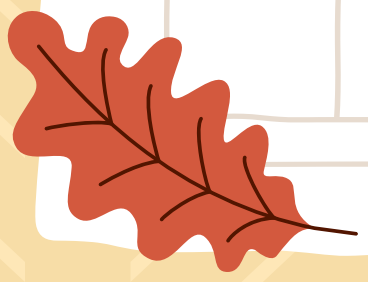
올해 퇴직을 앞두고 있는데 지나고 보니 매 순간이 소중했어요. 지금도 제 마음속엔 “항상 밝게, 진심으로”라는 말이 새겨져 있습니다. 제가 받은 많은 고마움과 따뜻함을 기억하며, 남은 시간도 좋은 기억으로 남길 수 있도록 끝까지 최선을 다하겠습니다.



무안국제공항 미화

박애심 과장

안창호 CS Leader



### 자기소개 한마디

무안국제공항 친환경 분야에 근무하는 박애심 과장입니다.

### 고객 응대 시 가장 중요하게 생각하는 점은?

유가족 분들의 불편사항을 먼저 찾아가서 여쭙어보고 해결 가능한 범위내에서는 즉각 조치하는 대처능력이라고 생각합니다.

### 기억에 남는 고객 응대 경험이 있다면?

슬픔에 잠겨 계시는 유가족 여러분들께 마음을 열어 위로 해드리고 진실된 마음에서 응대하였습니다. 이제는 유가족 분들도 우리에게 마음을 열어 대화 하시고 얼마전에는 수고가 많으시다고 수박도 나누어 먹었습니다.

### 본인이 생각하는 좋은 서비스란?

제가 맡은 업무에 최선을 다하면 된다 생각 됩니다.

### 앞으로의 다짐 한마디

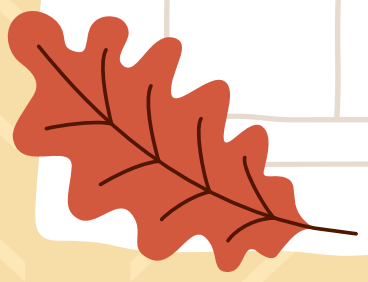
언제까지 상주하고 계실지 모르는 유가족을 분들과 소통하며 맡은 업무에 최선을 다하겠습니다.



제주국제공항 주차

고순희 대리

공나라 CS Leader



### 자기소개 한마디

안녕하세요. 제주공항지점 주차부서에서 근무 중인 고순희 대리입니다.

### 고객 응대 시 가장 중요하게 생각하는 점은?

제가 생각하기엔 친절함 속에 고객과의 대화 중 톤이 제일 중요하다고 생각합니다. 그 이유는, 제주도 사투리가 섞이다 보면 공항 이용객들에게 오해를 받는 경우가 종종 발생하는데, 이 점을 고려하여 항상 톤에 신경을 쓰고 있어요.

### 기억에 남는 고객 응대 경험이 있다면?

작년에 타워 앞에서 렌트카 차량에 어린아이들과 짐을 싣는걸 보고 도움을 드린 적이 있습니다. 주차장을 이용하신 고객님께서 너무 감사하다며 보답의 글을 올려주셨다는 말을 전해들은 적이 있습니다. 저는 제가 주차직원으로서 할 수 있는 서비스를 제공드린 것 뿐인데 이렇게 감사하다는 말 한마디에 뿌듯함을 느끼게 해준 고객님이 기억에 남습니다.

2025년 추석연휴

특별수송  
대책기간

#2025년 #추석연휴 # 특송기간  
#2025. 10. 2.(목) ~ 10. 10.(금)

# 2025년 추석 연휴 특별수송대책기간

일 월 화 수 목 금 토

9월

특별수송대책기간 대비 현장 사전점검

21

22

23

24

25

26

27

10월

특별수송대책기간

28

29

30

1

2

3

4

개천절

특별수송대책기간

5

6

7

8

9

10

11

추석

대체휴일

한글날

12

13

14

15

16

17

18



2025년 남부공항서비스(주)

# 직원 마음돌봄 프로그램 시행

행복한 근무환경을 위한  
스트레스 OFF, 힐링 ON



## 신청기간

9월중 각 지점을 통해 수요조사 예정

---



## 신청대상

김해, 제주, 대구, 광주지점 직원(고객 접점 직원 중심)

---



## 신청방법

별도 공지 예정

---



## 시행기간

10월 마지막주(지점별 상이)

---



## 주요내용(예시)

편백볼 지압& 스트레칭

아로마 테라피

원예치료 힐링 테라피

많은 참여 부탁드립니다♥

# CS STAR

---

2분기 SAS의 스타를 소개합니다

# 4월의 '친절직원'



김해국제공항 미화 정지연



김해국제공항 미화 정덕자



김해국제공항 미화 유미향



김해국제공항 미화 김위숙



광주공항 주차 송주환



광주공항 주차 흥성자



광주공항 주차 이강현



자세한 내용은 월간\_S.O.C(2025년4월호)를 확인해주세요.  
[인트라넷]-[자료게시판]-[VOC사례]에서 보실 수 있습니다.

# 5,6월의 '친절직원'



김해국제공항 미화 김위숙



김해국제공항 미화 김미순



김해국제공항 미화 임정언



김해국제공항 안내 김혜영



제주국제공항 미화 고인숙



자세한 내용은 월간\_S.O.C(2025년5,6월호)를 확인해주세요.  
[인트라넷]-[자료게시판]-[VOC사례]에서 보실 수 있습니다.



2025년  
CS리터  
가을호 끝.

