

CS LETTER

03 2026 SPRING

봄여름가을겨울



Published
March
2026

15
Copies
Only



TABLE OF CONTENTS

Know about SAS's CS

01 2025년 전국공항서비스 수준 조사 결과

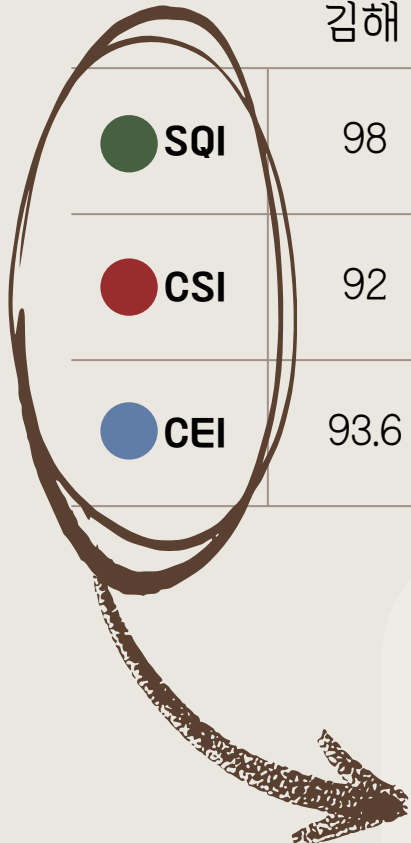
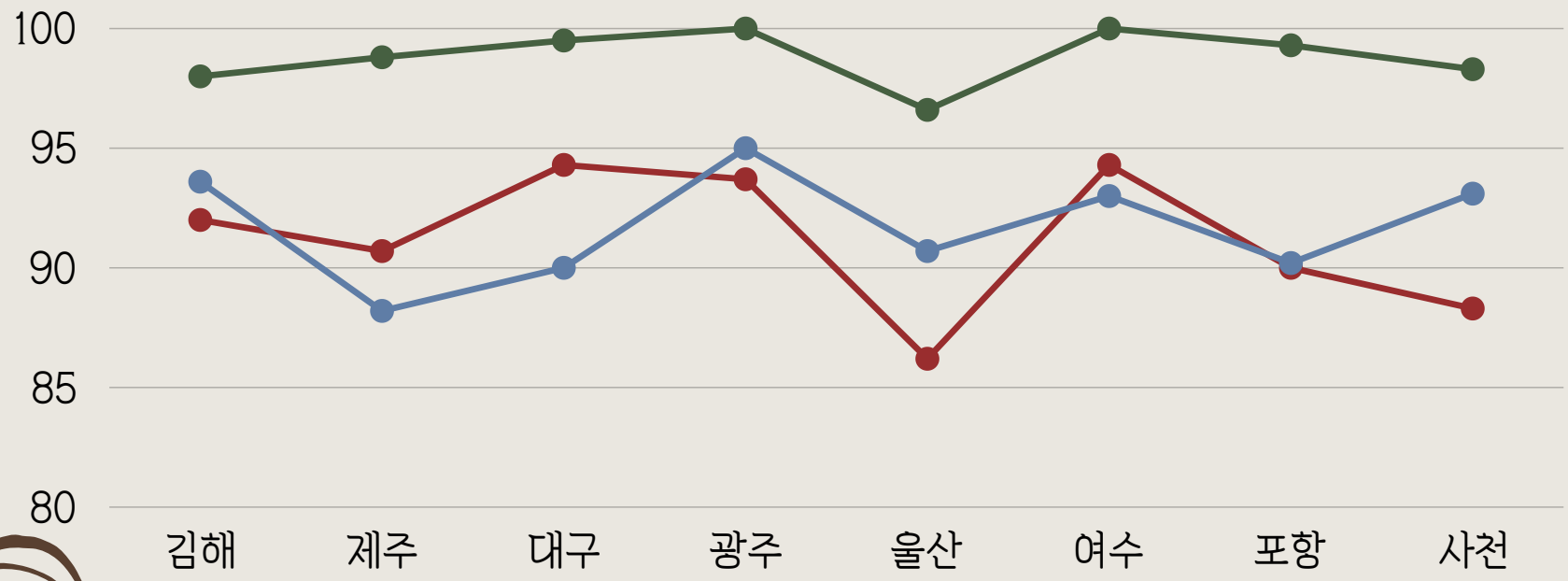
02 2025년 고객경험(CX) 분석

03 한눈에 보는 2025년 VOC 키워드

04 2026년 주요 CS 사업 소개

05 2025년 4분기 CS 스타

2025년 전국 공항 서비스 수준 조사 결과



	김해	제주	대구	광주	울산	여수	포항	사천
SQI	98	98.8	99.5	100	96.6	100	99.3	98.3
CSI	92	90.7	94.3	93.7	86.2	94.3	90	88.3
CEI	93.6	88.2	90	95	90.7	93	90.2	93.1

- ✓ **SQI** 점점 서비스 모니터링 “우리가 서비스를 얼마나 잘 제공하고 있을까?”
- ✓ **CSI** PCSI 기반 고객만족도 조사 “고객은 얼마나 만족했을까?”
- ✓ **CEI** 고객경험지수 조사 “공항에서의 경험은 어땠을까?”

2025

고객경험(CX)

분석

- @SOUTHAIROPORTSERVICE



긍정 VOC 및 고객 만족 요소

전문성 VOC

- 업무에 대한 숙련도와 책임감을 바탕으로 한 전문적인 대응
- 돌발 상황에서도 침착하고 체계적으로 대응하며, 사전 안내와 책임 있는 조치를 통해 고객의 불안과 불편을 해소하여 신뢰감과 긍정적 인식을 형성

직원친절 VOC

- 고객 배려 중심의 자발적인 서비스
- 불편한 상황에서도 친절하게 응대하며 후속 조치를 지원, 문의 시 직접 안내, 분실물 처리 지원, 차량 이상 상태를 사전에 조치한 사례 등





반복 발생 불편·불만 VOC

직원불친절 - 주차

주차장 만차 상황에서 주차 안내 과정 중 일부 직원의 응대 태도 및 언어 사용이 부적절하다는 불만이 반복적으로 제기

직원불친절 - 미화

비아냥성 발언, 고함 등으로 고객이 불쾌감 또는 모욕감을 느낄 수 있는 의사소통 방식에 대한 지적이 다수 발생

청결불량

총 11건 중 4건이 실적제외 건으로, 개선에 한계가 있는 시설적 요인에 기인한 불만도 일부 존재

2025년도 세부 유형별 VOC 발생 건수

(단위: 건)

유형	구분	2024년	2025년	전년대비
칭찬	유실물 습득	6	7	▲1
	직원친절	22	37	▲15
	전문성	-	8	▲8
	기타	2	-	▼2
소계		30	52	▲22
불편·불만	청결불량	7	8	▲1
	시설불만	-	1	▲1
	비전문성	4	1	▼3
	업무 부주의	3	2	▼1
	정보제공 오류	3	1	▼2
	제안건의	2	-	▼2
	직원불친절	8	23	▲15
기타	2	4	▲2	
소계		29	40	▲11
전체건수		59	92	▲33

칭찬 VOC 22건 증가, 불편·불만 VOC 11건 증가

“

한 눈에 보는

2 0 2 5

VOC 키워드

@southairportsservice

공정 VOC 키워드

적극 도움

친절 응대

책임감

배려

문제 해결

신속 처리



...s' unamother,
...her roses, a young man,
...its beauty. He approached Lily, struck by the me
...we. "I've never seen such a magnificent fl
...Lily, his eyes reflecting curiosity
...sitated for a moment, unsur
...lore, it is said that
...amazement. "Is th
...ing to be

!! 개선 VOC 키워드 ~

안내 부족

화장실 청결

주차장 혼잡

소통 불만

시설 관리 미흡

직원태도

2026년 주요 CS 사업 소개

1

현장 특화 CS 교육

대면 CS 교육, 현장코칭 및 포인트 교육

2

고객 접점 서비스수준 모니터링

외부기관 서비스품질 평가 대비 자체 암행 모니터링

3

마음 돌봄 프로그램

고객접점분야 근로자 대상 체험형 힐링 프로그램

4

현행 서비스 매뉴얼 재정립

기존 서비스 매뉴얼 진단 및 개선사항 도출

5

서비스 우수직원 포상

기존 친절 인센티브 제도 확대를 통해 연말 서비스 우수직원 포상

6

고객감동 집중기간 및 특별수송추진대책기간 운영

공항 서비스 품질 집중 점검 및 고객 경험 향상



SAS의 스타를 소개합니다

2025년 4분기 CS 스타



10월의 친절직원

✓ 김해국제공항 미화 김위숙

✓ 김해국제공항 미화 김미순

✓ 김해국제공항 카트 이남해

✓ 제주국제공항 미화 이선희

✓ 광주공항 주차 송주환



자세한 내용은 월간 S.O.C (2025년 10월호)를 확인해주세요.
[인트라넷] - [자료게시판] - [VOC 사례]에서 보실 수 있습니다.

11월의 친절직원

✓ 김해국제공항 안내 **배혜인**

✓ 김해국제공항 미화 **강강점**

✓ 김해국제공항 미화 **황용우**

✓ 김해국제공항 순환버스 **장성민**

✓ 광주공항 주차 **김하휘**



자세한 내용은 월간 S.O.C (2025년 11월호)를 확인해주세요.
[인트라넷] - [자료게시판] - [VOC 사례]에서 보실 수 있습니다.

12월의 친절직원

✓ 김해국제공항 미화 김선희

✓ 김해국제공항 미화 정덕자

✓ 제주국제공항 안내 신화단

✓ 광주공항 주차 송주환

✓ 광주공항 주차 김하휘



자세한 내용은 월간 S.O.C (2025년 12월호)를 확인해주세요.
[인트라넷] - [자료게시판] - [VOC 사례]에서 보실 수 있습니다.

CS 레터 2026년 봄호. 끝.



@southairportsservice