

# CS LETTER

02 2025 SPRING

봄여름가을겨울

남부의 자랑,  
이달의 CS 스타를 소개합니다  
24년 12월 칭찬 VOC 공유

2025년을 부탁해  
주요 CS 사업

본격!  
CS레터 개편

한국공항공사 주관  
고객 점점 서비스  
인증 평가 1위 쾌거

김해 안내  
포항경주 터미널 환경

자회사 8개 학습 조직 중  
우수활동팀 선정  
윤기현, 전운규, 최은영, 최민석

# VOICE OF CUSTOMER

Spring/2025

SOUTH AIRPORTS SERVICE



## 김해 순환버스 사원 고한수

... 기사님께서서는 근무 시간이 끝났음에도 불구하고 연착된 승객들을 위해 추가 운행을 해주시는 모습에 깊은 감동을 받았습니다. ... 덕분에 여행의 마지막 순간이 따뜻하게 마무리될 수 있었습니다. 진심으로 감사드립니다.

## 김해 미화 사원 김태연

짐 가방이 찢어지는 바람에 들고 다니기가 많이 어려운 상황이었는데, 먼저 다가오시어 비닐 백을 주셔서 난감한 상황을 벗어날수있었습니다. 덕분에 즐거운 마음으로 여행을 갈 수 있었네요. 매우 고맙다고 글이라도 적어서 고마움을 표하고 싶어서 올리네요. 감사합니다.



NEXT / 다음 칭찬 VOC 확인하기

# 김해지점 미화 주임 김위숙

김위숙 여사님 정말 감사합니다. 당일, 공항 수유실 내 전자레인지가 없다는 사실을 알고 참 당황스러웠습니다. ... 이유식을 데워 먹으려니 이미 출국 심사 끝난 상황이고 거기서 전자레인지 찾기가 참 난처하더군요. 그러다 여자 화장실 앞에 계신 김위숙 여사님께 이야기 했더니 흔쾌히, 편의점 전자레인지로 돌려주신다고 하시는 겁니다. 손자 생각이 난다고 하시더라고요... 공항 검색대 나가서 또 1층 내려가시고... 따뜻하게 데워진 이유식을 제게 건네주시는데 정말 감사하더라고요. 덕분에 7개월 아이가 기내에서 강성울음 하나 없이 컨디션 좋은 상태였던 것 같아요. 글로나마 감사함을 다시 전합니다. 항상 건강하시고 25년 새해도 복 많이 많이 받으시길 바랍니다. 여사님~!



@southairportsservice

NEXT / 다음 칭찬 VOC 확인하기



# 김해지점 미화사원 김차선

... 공항 직원에 너무 감사해서 인사를 드리려고 합니다. ... 다낭에서 쓸 현금을 ... 김해공항에 가면 인출할 수 있겠지 싶어서 공항으로 갔었는데.. 헉! Atm기가 부산은행뿐이어서 부산 은행을 사용하지 않는 저로서 너무 당황했습니다. ... 이리저리 모르는 분들께 부탁을 해봐도 거절했습니다. 그러던 중 ... 청소하시는 김차선님께서 ... 도와주셨습니다. ... 다시 한번 저희 가족 여행에 도움을 주신 점 감사합니다. 항상 건강하세요.~

@southairportsservice

NEXT / 다음 칭찬 VOC 확인하기

# 제주지점 미화 사원 이미숙



...저희 어머니께서 기내로 들어가기 전 ... 짐을 정리 하시다가 작은 가방을 떨어뜨리셨는데 ... 여기저기 찾아 다니고 있던 중 ... 정말 다행히 이미숙 여사님께서 발견 하신 후 안전하게 보관해 주셔서 다시 어머니 가방을 찾을 수 있었습니다. .... 그 날 공항이 복잡하고

사람들도 많았는데 만약 그 가방이 다른 사람들 눈에 띄어서 정말 잃어버리게 되었다면.. 10년만에 다시 온 저희 가족 제주도 여행의 마무리가 아주 많이 우울했을 것 같아요. 여사님 덕분에 해프닝으로 끝나고 저희 가족들이 맘 편히 기분 좋게 집으로 돌아갈 수 있었습니다. ...너무 정신이 없어서 감사 인사를 제대로 드리지 못해서 ... 감사 인사를 다시 드리고 싶습니다. 이미숙 여사님!!! 정말 감사드려요!!! 항상 건강하시고 항상 행복하시길 바랍니다.

SPECIAL  
EDITION

# Breaking News

SPECIAL  
EDITION

SPRING(봄)



SPECIAL EDITION



FEBRUARY 2025



## 한국공항공사 주관

# 2024년 고객 접점 서비스 인증 평가 1위

한국공항공사가 주관하는 2024년 고객 접점 서비스 인증 평가에서 우리 회사는 대규모 공항 부문 △1위 김해공항 안내 △2위 김해공항 주차장 △3위 김해공항 터미널 환경이 우수 접점으로 평가 받아 대규모 공항 부문의 모든 순위를 석권했다.

또한, 중규모 공항 부문에서는 광주공항 터미널 환경이 3위, 소규모 공항 부문에서는 포항경주공항 터미널 환경이 1위, 사천공항 터미널 환경이 3위를 차지하는 성과를 거뒀다.

특히, 이번 평가에서 단 한 곳도 부진 접점으로 분류되지 않으며 당사 공항 운영 서비스의 높은 수준을 다시 한번 입증했다.



READ MORE AT [WWW.SAIRPORTS.KRIINTRA](http://WWW.SAIRPORTS.KRIINTRA)





## KAC 자회사 학습조직 모집

### 참여대상

KAC공항서비스, 남부공항서비스,  
한국공항보안 소속 직원 (3~5명 모둠으로 구성)

### 활동기간

'24.9월~11월(예정)

### 활동내용

'고객만족(CS)' 관련 학습 주제 선정 후  
- 조별 대면 연구활동(최소 2회 이상)  
- 우수 기관(인물) 벤치마킹  
- 최종 성과물(PPT) 제시  
(주제선정 예시) OO공항 구내도로 혼잡 완화, OO점점 인력 서비스 재고 방안, 터미널 청결 리호를 위한 아이디어 등

### 지원사항

1. 조별 연구활동 지원금 지급 (회당 조별 30만원, 최대 2회)
2. 벤치마킹 희망기관 컨택 지원
3. 우수 조직 포상(조별 50만원)

[신청서 양식 수령 및 참여 접수처] \* 신청인원이 없을 경우 내부 심사 통해 최종 선정

KAC공항서비스 : kangkt@kacas.kr

남부공항서비스 : dasol0129@sairports.kr

한국공항보안 : sylee@airsecure.co.kr

## KAC 자회사직원 누구나!

## 한국공항공사 주관 자회사 학습조직 '우수활동팀' 선정

지난 9월, 한국공항공사가 운영한 자회사 학습조직 활동에서 우리 회사 소속 직원들이 '우수활동팀'으로 선정되었다.

김해지점 윤기현(주차), 전문규(미화), 최은영(안내), 최민석(기계)으로 구성된 '한곳 한곳 공항안내'팀은 약 3개월간 김해국제공항의 시설 및 홈페이지 안내 개선을 주제로 학습조직 활동을 진행했다.

QR코드 도입이라는 아이디어로 공항 이용객의 편의를 개선하고, 공항 안내 업무의 효율성을 높이는 방안을 제시하여 전체 8개 팀 중 1위를 차지하는 성과를 거뒀다.



# 2025년 주요 CS 사업



## CS리더 활동 및 내부CS협의체 시행 NEW

Soon

SMAT 자격증 심화과정, 사외교육 수강 지원



## 고객감동 집중기간 및 특별수송대책기간 운영

Soon

1월, 5월, 7-8월, 10월 / 서비스품질 모니터링 강화



## 고객접점분야 서비스 매뉴얼 배포 및 전파 NEW

Soon

서비스 품질 개선



## 외부기관 서비스품질 평가 대비 자체 암행 모니터링

Soon

7-8월



## 현장 특화 CS교육 시행 및 마음 돌봄 프로그램 운영

Soon

현장 코칭 교육, 고객접점분야 근로자 지원 프로그램

SOUTH AIRPORTS SERVICE

# 2025

# NEW

# CS레터

이전과는 달라진 새로운 CS레터를 소개합니다.  
발행주기가 길어지는 만큼 풍부해진 내용으로 찾아오겠습니다.

# 분기발행

# 개선방안

# CS사업



2025년 CS레터



# 개편사항

페이지

## 이 달의 CS 스타

부제: 스스소(SAS의 스타를 소개합니다)

불편불만VOC

칭찬VOC

신설

분석 후 개선 방안 공유

신설

인트라넷 게시  
메일(뉴스레터) 공유

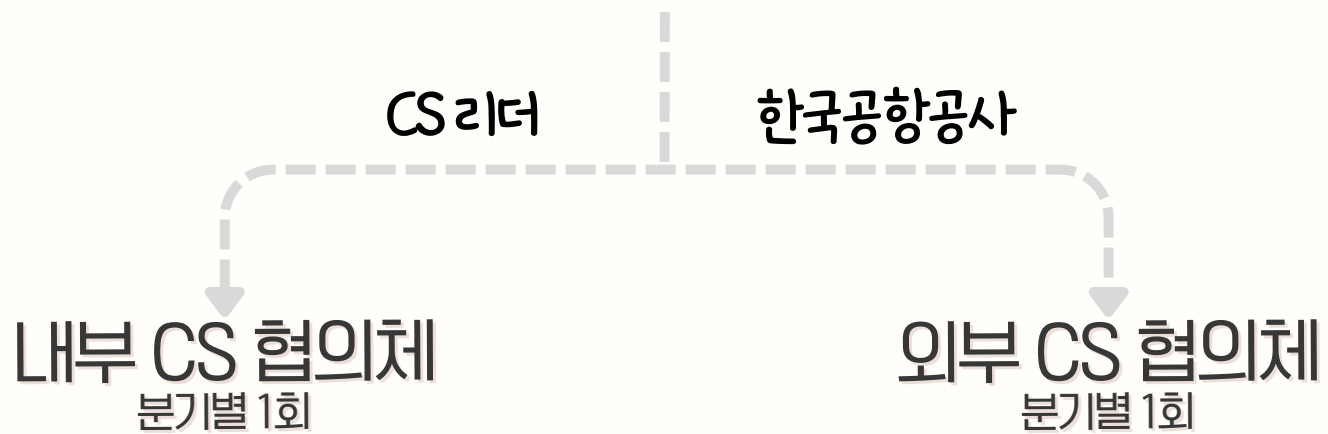
2025년 CS레터



# 개편사항

신설

## CS 협의체 결과 공유



2025년 CS레터



# 개편사항





2024

1	2	3	4
5	6	7	8
9	10	11	12



발행 주기 변경

2025

2	5	8	11
입춘	입하	입추	입동
			

To Be Continued



여름에  
만나요♡



