



서울교통공사

수신자 내부결재
(경유)

제목 2017년 고객서비스품질지수(SQI) 운영 결과 보고

1. 관련근거

- 가. 영업계획처-723호('17.06.28)
「서비스품질지표(SQI) 통합운영을 위한 세부지표 검토요청」
- 나. 영업계획처-1791('17.08.01) 「서울교통공사 서비스품질지표(SQI) 운영계획」

2. 2017년 우리공사 핵심 서비스에 대한 체계적인 품질관리를 통해 고객체감만족도 향상에 기여하고자 추진한 서비스품질지표 운영 결과를 아래와 같이 보고합니다.

- 가. 운영실적 게시 : 공사 홈페이지>SQI(상반기,7~12월 월1회,17년결과 총8회게시)
- 나. 운영결과(상세내용 붙임참고)

구 분	목 표 달 성	목 표 미 달 성
지 표 (23개)	백만명당 여객안전사고 등 13개 지표	시민안전모니터링단 신고처리율 등 10개 지표

※ 통합에 따른 서비스품질지수 목표달성율이(57%) 낮음 → '18년 지표에 반영

다. 고객만족도 평가 결과(9.25.도입)

: 73명 참여, 평균 4.87점/5점만점(상세내용 붙임참고)

구 분	평균 이상	평균(4.86~4.88)	평균 이하
지 표 (23개)	AFC가동률 등 6개 지표	백만명당 여객안전사고 건수 등 12개	출입문 사고건수 등 7개 지표
목표달성율/ 목표미달성율	67% / 33%	75% / 25%	29% / 71%

※ 고객만족도 평균점수 이하 지표 7건중 목표 미달성 지표가 많음(71%)
→ 서비스품질지수 지표별 목표 달성도가 고객만족도 평가득점에 영향

라. 운영결과 피드백

- 1) 지표별 목표 미달성 부서 자체 원인 분석
- 2) '18년 고객서비스품질지표(SQI) 선정·운영시 반영

붙임 1. '17년 서비스품질지수(SQI) 운영결과 1부.
2. '17년 서비스품질지수 상세내용 및 고객만족도 상세조사결과 1부. 끝.

차장 **임경애**

부장 **황정우**

팀장 **김진일**

처장 01/24
김기철

협조자

시행 영업계획처-750 (2018.01.24.)

접수

우 04806 서울특별시 성동구 천호대로 346/http://www.seoulmetro.co.kr

전화 02-6311-9563 전송 02-6311-4272 / clean5678@smrt.co.kr / 대시민공개

부패 '0'의 공기업! 청렴이 우리의 경쟁력입니다. 인사 이권청탁 배격