

Case Study

양천구시설관리공단 _ 고객만족도 조사

개요

우리 공단은 3개소의 체육문화 센터에서 주민들을 위한 다양한 프로그램을 운영 및 주차관리 등을 서비스하고 있으며, 지속적인 고객의 니즈 파악 및 내부직원 서비스교육 및 캠페인을 진행하여 고객서비스 수준 향상을 위해 노력하고 있습니다.

문제점

연간 2회 정기적으로 내·외부 고객만족도 조사를 진행하였으나, 많은 예산이 소요되고 시의 적절한 개선 활동을 하는 데 어려움을 겪고 있었으며 또한 공단에서 운영하는 다양한 프로그램에 대한 만족도를 세부적으로 파악하는 데 한계가 있었습니다.

이에 우리 공단에서는 기존 형식적인 고객 만족 활동을 넘어서 혁신(비용, 효율, 시스템화)적인 방법을 찾게 되었습니다.

해결방법

망고톡에서 제공하는 스마트폰 앱, 웹, 문자메시지, 키오스크 등을 활용하여 공용주차장, 문화 체육센터 또는 센터에서 진행하는 모든 프로그램에 대한 만족도 및 고객 니즈를 수시 또는 정기적으로 수집, 실시간 분석된 데이터를 기반으로 즉시 개선·피드백할 수 있었습니다.

망고톡은 고객만족도 조사 방법, 활용에 대한 높은 수준의 유연성을 보여주었으며 공단에서 가장 중요시 하는 비용에 대해서도 만족시켰습니다.

현재 우리 공단은 최고의 고객서비스를 제공하기 위해 망고톡을 적극적으로 활용하고 있습니다.

제언

“고객 불만은 지금 발생하였는데 6개월 후 개선하는 것은 수많은 불만 고객을 양산하는 것과 같습니다. 망고톡은 고객의 서비스 경험 시점에서 고객의 니즈를 파악·개선·피드백하는 데 있어 가장 쉽고 편리한 솔루션입니다.”