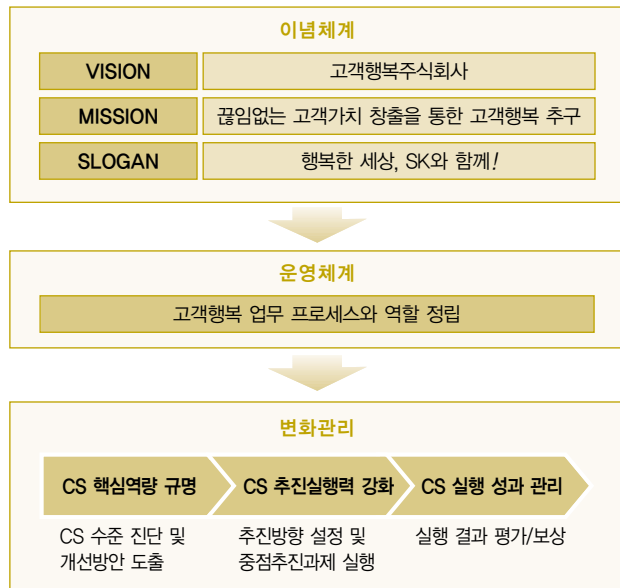


# 고객만족 3.11 | 3.12 | PR3

SK에너지는 2004년 SKMS를 개정하면서 고객을 최우선 이해관계자로 명시하고, '고객과 더불어 발전'이라는 고객만족경영 이념 추구를 공식화하였습니다. 대내외 환경 특성에 따른 고객만족경영의 한계를 극복하고 '높은 수준'의 고객만족 실현을 위해서 각 사업을 포괄하는 통합적 고객만족경영을 추구하고 있습니다.

## III 고객행복경영

SK에너지는 고객만족을 넘어서 고객과 함께 지속적으로 행복을 창출하고 행복을 나누기 위하여 고객만족경영을 '고객행복경영'으로 정의하였고 일관적이고 지속적인 고객행복경영의 추구를 위한 체계를 구축하였습니다.



## III 고객지향적 System

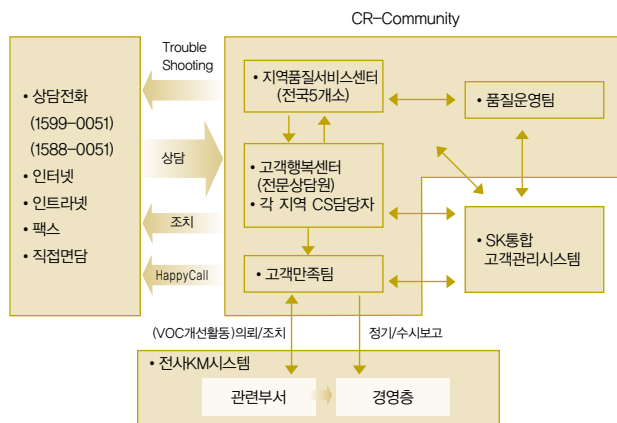
### 고객정보보호

개인정보 보호에 대한 사회적 요구가 증대됨에 따라 2006년 5월, 개인정보 보호규정을 제정/시행하여 개인정보 보호에 대한 법규를 준수하고 있습니다. 개인정보 취급회사 및 협력회사에 대해 모니터링 및 점검을 실시하고 있으며, 사내 및 업무위탁회사를 대상으로 정기적인 개인정보 On-line 교육을 실시하고 있습니다. 또한 DB 감사 및 모니터링 시스템, 개인정보 전송관리 시스템을 개발하여 운영중입니다.

## VOC(Voice of Customer) 피드백 프로세스

SK에너지는 각 사업별 다양한 고객의 소리를 VOC 피드백 프로세스를 기반으로 관리하고 있습니다. 먼저, 고객고충 및 문의 내용은 실시간으로 해당조직이나 담당자에게 전달하여 즉시 조치가 가능하도록 하고 있습니다. 고객행복센터(콜센터)는 고객의 소리를 청취하는 일선의 상담원으로부터 VOC가 수집되어 자체 분석을 통해 현업에 피드백 하는 VOC KM활동을 수행중이며, 각 이벤트 및 사은행사, 품질, 회사 정책 등 다양한 이슈별로 고객의 소리가 피드백 되어 불만처리 및 제도의 개선에 반영되고 있습니다. 또한 CR-Community와 같은 Virtual 조직과 연계되어 빠르고 정확한 고객 서비스를 수행하는 기반이 되고 있습니다.

### ◎ VOC Feedback Process



## 서비스 표준화

**고객행복현장** | 고객행복경영 이념체계 구현 및 구성원들의 CS 마인드 제고를 위하여 고객행복현장을 제정하여 공유하고 있습니다. SK의 Brand 정신인 '고객행복'을 바탕으로 고객지향, 혁신, 신뢰, 자부심이라는 공유가치를 도출하고 이로부터 구성원 신조를 수립하였으며, 구성원 신조와 고객의 소리를 담아서 고객 서비스 이행시 구성원이 갖추어야 할 마음가짐과 행동 지침을 구성원 행동 강령으로 제안하여 공유하고 있습니다.

**Smile & Speed, Smile & Safe 캠페인** | 주유판매원 등 주유고객과 직접 대면하는 접점 인력의 CS 마인드 제고 및 주유소 서비스 수준 향상을 위해 'Smile & Speed 캠페인' (주유소) 'Smile & Safe 캠페인'

(주유소)를 시행하고 있습니다. 또한 우수 주유소/충전소, 우수 주유판매원/충전원을 선정/포상하여 고객과의 최접점인 주유소/충전소 임직원의 고객만족활동에 대한 동기부여 및 실천력을 강화하고 있습니다.

### 현장 권한 위임

**고객피해 현장보상제도 운영** | 고객피해 발생시 소액사안(20만원 이하)에 대하여 영업현장에서 신속한 보상조치가 가능하도록 고객접점부서에 처리 권한을 부여함으로써 신속하게 고객피해를 해결하고 이를 통해 고객만족도가 높아지도록 노력하고 있습니다.

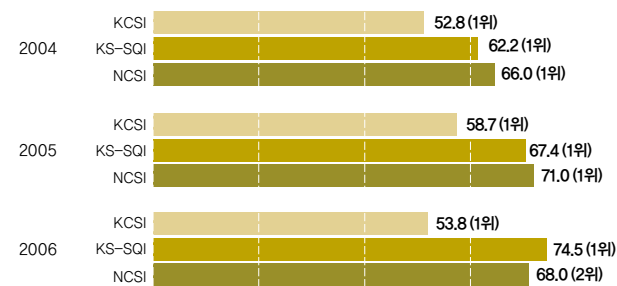
### 평가 시스템

**고객만족(CS) KPI 및 핵심 실행과제 선정/실행** | B2C 사업을 진행하고 있는 석유, 가스, 캐쉬백, Car Life 사업별로 고객행복경영 현황을 점검하는 CS KPI와 고객행복경영 장애요인들에 대한 핵심 실행과제를 선정, 실행하고 있으며 고객행복경영위원회를 통해 Lead/Help/Check하고 있습니다.

**고객 OK감사제도** | 고객 OK감사제도는 당사의 B2C 사업(석유, 가스, 캐쉬백, Car life) 접점인력에 대하여 웹사이트 (www.skcs.co.kr)를 통해 고객 추천을 받아 우수인력을 선정하고 시상하는 제도로서, 고객접점 인력에 대한 포상을 통해 접점의 고객만족수준을 향상시키고 있습니다.

**ACE 프로그램** | 1998년 이래로 당사는 SK주유소/충전소가 고객에게 보다 좋은 품질의 서비스를 제공할 수 있도록 ACE(Appearance & Cleanness Evaluation) 프로그램을 시행하고 있습니다.

### ◎ 연도별 외부기관 주유소 고객만족도 조사



ACE 프로그램은 SK주유소의 고객만족 수준을 체크하여 그 결과를 현장의 영업조직과 주유소에 피드백함으로써 개선활동을 통해 고객만족 수준을 향상하기 위한 지원 프로그램입니다. ACE프로그램은 전문 리서치 사 평가원의 모니터링에 의한 평가와 다수의 주유고객이 해당 주유소의 서비스 수준을 직접 체크하는 고객 평가, 그리고 평가 결과 피드백 등으로 구성되어 있습니다.

## III 고객행복경영 추진을 위한 변화관리

변화관리는 고객행복 실행성과를 가시화하는 것으로 이념체계, 운영체계를 정착시켜 나가는 역할을 담당하며 고객행복경영위원회를 통해 고객만족경영 추진을 Lead/Help/Check하고 우수 고객만족사례를 확산하는 등 고객행복경영의 정착을 가속화하는 것입니다.

### 고객만족 추진조직

**고객행복경영위원회** | SK에너지의 에너지사업의 고객행복경영 활동의 최고 협의체로서, 고객행복경영 활동과 관련된 추진과제의 의사결정 및 실행 활동을 지원하여 고객행복경영을 Lead/Help/Check하고 있습니다. B2C사업부(석유/가스/캐쉬백/Car Life)의 고객만족(CS) KPI 및 핵심실행과제, 고객만족도 등의 추진현황을 점검하고 개선 사항들에 대해 협의하고, 우수 고객만족 인력에 대한 시상 등을 시행하고 있습니다.

**CR Community** | 접점 담당인력들이 중대한 고객불만을 신속하고 효율적으로 처리하기 위한 Virtual one team으로서의 공감대를 형성하고, 고객만족 Best Practice를 발굴/공유하기 위하여 매년 정기적으로 석유사업 및 Car Life사업의 CR Community를 운영하고 정기적인 워크숍을 실시하고 있습니다.



# 고객만족



# 상생협력 3.12 | 3.16

SK에너지는 내수경기 침체와 매출감소 등으로 많은 어려움을 겪고 있는 중소기업과의 상생경영을 위해 3대 상생원칙을 정하여 다양한 지원 및 육성 방안을 수립, 운영하고 있습니다.

## 고객행복경영 활동

### 고객행복경영 SUPEX 추구

**고객행복경영 컨테스트** | 고객행복경영의 공감대를 확산하고 이념 체계를 공유하기 위해 SK에너지와 관계사 임직원을 대상으로 고객과 행복을 나눈 경험에 대한 에세이 및 고객행복경영의 6행시를 공모하는 '고객행복경영 컨테스트'를 시행하였고, 임직원의 고객 행복경영 공감대 확산을 위하여 고객행복경영 비전 및 슬로건에 대한 홍보물을 제작, 배포하였습니다.

**고객행복경영 전국 Tour 및 고객행복경영 비전 선포식** | 임직원 및 현장 인력의 고객만족 마인드를 제고하고 고객행복경영 실천을 결의하기 위해 전국의 지역본부/지사, 물류센터를 순회하는 '고객행복경영 전국 Tour(5/2~5/4)'를 시행하였습니다. 또한 고객행복경영의 성공적인 정착을 결의하고 자발적인 고객만족경영 문화를 확산하고자 '고객행복경영 비전 선포식(5/9)'을 실시하였습니다.

**임직원 고객행복 VOC 체험** | 고객 관점에서 제품 및 서비스 불만에 대한 이해도를 높이고 구성원들의 변화관리를 추진하기 위해 고객의 소리를 직접 들어보는 임직원 고객행복 VOC체험을 2006년 10월 17일부터 12월 12일까지 고객행복센터(콜센터) 및 전 지역본부/지사/물류센터에서 실시하였습니다.

### 고객접점 변화 추진

**고객행복체험 사례집 발간** | 고객접점(MOT)의 고객만족 마인드를 정착시키기 위하여 고객의 행복체험 사례집을 제작, 배부하였으며, 고객접점 인력 대상으로 독후감 공모 및 시상행사를 시행하였습니다.



고객행복체험 사례집

**임직원 고객행복 현장체험** | SK에너지 구성원이 고객접점 현장을 방문하여 고객의 소리(VOC)를 직접 들어 봄으로써 고객관점 변화 추진 필요성을 체감하는 '임직원 고객행복 현장체험(5/9~15)' 행사를 실시하였고, 사업별 주요 임직원이 참여하여 고객의 소리를 직접 듣고 당사 현황을 공유하는 우수고객 초청간담회(2006.4.20 / 2006.12.7)를 실시하여 고객관점 이슈 개선 및 기업 이미지를 제고하고 있습니다.

### 고객만족도 제고

B2C 각 사업부(석유, 가스, 캐쉬백, Car Life) 최종 고객들을 대상으로 유선을 통한 고객만족도를 자체적으로 조사하고 있습니다. 조사 결과는 각 사업부로 피드백되어 업무 개선 및 고객만족도 제고 활동의 수행 기준이 됩니다. 이를 통해 각 사업부의 고객만족 수준을 모니터링하고 내부 조직의 고객행복 활동을 촉진하고 있습니다.

#### ● 고객만족도 조사 (2006)

구분	점수(5점 척도)
석유	3.99
가스	3.81
Car Life	3.89
캐쉬백	4.02



## 상생원칙 실천 과제

<b>협력회사 경쟁력 강화를 위한 Process 개선</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bidding 시스템 개선</li> <li>종합평가 시스템 마련</li> <li>성과보상 시스템 마련</li> </ul>
<b>적극적 정보공개</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공유정보/기술수준 및 공개범위 가이드라인 마련</li> <li>정보전달 Process 및 Communication 채널확보</li> </ul>
<b>협력회사 애로사항 지원</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술 및 경영자문</li> <li>인력교류 확대</li> <li>대금결제시스템 개선</li> <li>Finance 지원</li> </ul>

## Process 개선

### 인터넷구매시스템 개선

SK에너지는 입찰 Process의 투명화를 위해 인터넷구매시스템을 구축하여 운영중입니다. 2006년에는 협력사의 편의성, 시스템 안정성 및 인지비용 상호절감 등 업무효율을 개선하기 위해 인터넷구매시스템을 개선하였습니다. 주요 개선 사항으로는 전자공인인증서 도입 등을 통한 해킹 예방, 정보 보안관리 개선 등 보안시스템을 개선하고, 공사/용역계약서 작성업무의 On-line화, 세금계산서 발행 업무를 On-line화하여 내/외부 협력회사의 고객만족도를 제고하고자 하였습니다.



## 성과공유제 모델 발굴 및 정착

SK에너지는 대·중소기업간 협력을 강화하여 상호간 더 좋은 성과를 내기 위해 성과공유 모델을 발굴하고 사내제도로 정착하여 확산하도록 노력하고 있습니다.

## 적극적 정보 공개

### 협력회사와 공동 기술개발 추진

SK에너지는 협력회사와 공동으로 기술을 개발하여 협력회사의 경쟁력을 강화하고자 노력하고 있습니다. SK에너지는 질소산화물 저감을 위한 선택적 환원촉매 저감 분야와 매연저감 장치 금형 연구 및 생산 부문에서 협력회사와 지속적으로 공동으로 연구하여 기술을 개발하고 있습니다.

해외기술사업 공동진출 - 대만 FPCC사 반응기 촉매교체사업



### 해외기술사업 공동진출

SK에너지는 국내외 기술사업 수행시 협력회사와 동반 진출하여 공동작업을 수행하고 있습니다. 대만, 일본, 가나, 나이지리아 등에서 기술사업을 수행하면서 협력회사와 공동으로 진출하여 사업을 성공적으로 수행하고 있습니다.

### 에너지 이용 최적화를 통한 상생관계 구축

SK에너지는 울산 CLX 인근의 협력회사(폐기물 처리회사)의 소각로에서 발생한 폐열을 이용, 스팀을 생산하여 재활용하고 있습니다. 이를 통하여 원가를 절감하고 협력회사의 매출신장에 기여하고 있습니다. 이와 같이 협력회사와의 협력을 통해 인근 산업단지의 경쟁력을 강화하고 기후변화협약에 따른 온실가스 배출규제에 대한 새로운 대안을 제시하고 있습니다.