

고객 행복경영

적극적인 CS활동으로

실현하는 고객행복경영 –

SK에너지는 고객으로부터

사랑과 신뢰 받는 기업이

되고자 ‘고객행복현장’

과 ‘구성원 행동강령’을

기반으로 고객행복경영을

적극 추진하고 있습니다.

고객 접점인 현장을

중심으로 적극적인 CS

활동을 펼쳐 고객을 위해

행복을 만들고 나누는

진정한 고객행복경영을

실현해 나가겠습니다.

• 임직원 CS마인드 강화

임직원의 CS마인드와 마케팅 역량을 강화하기 위해 임직원 주유소 현장근무 프로그램을 실시하고 있습니다. 임직원들이 SK주유소를 방문하여 주유 고객들을 대상으로 다양한 홍보활동을 펼치며 고객들의 요구사항을 직접 듣고 여러 가지 개선사항을 파악한 후 실제 업무에 반영하고 있습니다.

• 고객 피해 현장보상제도

고객 피해가 발생할 경우 영업 현장에서 신속한 보상조치가 가능하도록 소액 사안에 대해 고객 접점부서에 조치권한을 부여, 빠르게 고객의 고충을 해결함으로써 고객만족도를 높여가고 있습니다.

• 멤버십 서비스 혜택 확대

고객의 꾸준한 사랑을 받아 온 멤버십 서비스 ‘엔크린보너스카드’를 새롭게 개편, 기존 보너스카드 혜택 외에 ‘엔크린 Plus+’ 서비스를 추가로 시행하였습니다. SK주유소나 충전소 이용실적이 전월 1회 이상이 되면 레스토랑, 영화관 등 약 40여 개의 생활 관련 제휴가맹점에서 최대 20%까지 OK캐쉬백 포인트 적립 또는 포인트 더블할인을 받을 수 있도록 하여 멤버십 고객의 혜택을 크게 강화하였습니다.

• 주유소 CS컨설팅 프로그램

주유소의 자발적인 CS활동을 지원하기 위해 주유소 CS컨설팅 프로그램을 시행하고 있습니다. 이 프로그램은 주유소 운영자 인터뷰와 해당 주유소의 이용·이탈 고객을 대상으로 설문조사를 실시하여 주요 CS 현안을 도출하고 이에 대한 개선 방안을 제안하는 것으로, 고객접점인 주유소의 CS를 개선하는 데 크게 기여하고 있습니다.

고객행복현장

- 우리는 고객의 소리를 경청하고 모든 관행과 시스템을 고객중심으로 개선하겠습니다.
- 우리는 혁신적 고객가치를 제안하고 남보다 한 발 앞선 서비스로 고객감동을 실현하겠습니다.
- 우리는 고객과의 약속을 소중히 여기고 고객의 믿음에 보답하겠습니다.
- 우리는 대한민국 일등 회사에 근무하고 있다는 자부심을 갖고, 일등 서비스 실천에 앞장서 고객에게 최고의 자부심을 드리겠습니다.

