



고객

고객만족도 향상 노력 고객관계 관리

고객

SK이노베이션은 다양한 CS 활동과 높은 수준의 고객만족 서비스를 실천하여 고객으로부터 사랑 받고 신뢰 받는 기업이 되고자 노력하고 있습니다. 향후에도 지속적인 고객 행복 창출을 위해 보다 체계적이고 적극적인 CS 활동을 전개해 나갈 것입니다.



고객만족도 향상 노력



SK이노베이션은 고객으로부터 사랑 받고 신뢰 받는 기업이 되고자 SK 고유의 경영관리체계인 SKMS의 경영기본이념에 고객행복 추구에 대한 의지를 포함하고 있습니다. 고객행복 경영을 최우선 과제로 삼아 고객중심 경영의 실천을 통한 보다 높은 수주의 고객만족을 위해 최선의 노력을 기울여 왔으며, 고객과 더불어 지속적으로 행복을 창출하고 나누기 위하여 체계적인 CS활동을 수행하고 있습니다. SK이노베이션의 CS 활동 체계는 현장 CS 표준전파, 현장 CS 수준 점검, 현장 CS 개선 활동, 고객 의견(VOC) 수렴 등 4가지 체계로 구성되어 있습니다.

현장 CS 표준 전파

SK 주유소 CS 표준 'SK 주유소 CS 실천 요강'

SK이노베이션은 고객들에게 표준화된 서비스를 제공하기 위하여 SK주유소 CS 표준인 'SK주유소 CS 실천 요강'을 개발하여 주유소 현장 전파·확산에 노력하고 있습니다. CS 실천요강은 SK주유소라면 반드시 실천해야 하는 기본적이며, 필수적인 서비스로서 항목으로 정리되어 있으며, 매장청결을 기본으로 하여 '환경/환승 인사', '신속한 응대', '제휴할인/적립카드 안내' 등으로 구성되어 있습니다. SK이노베이션은 CS 실천 요강의 조속한 주유소 정착을 위해 'CS 실천 요강 Photo 컨테스트'를 실시하고, 주유소 현장에서 실천요강을 쉽게 체득할 수 있도록 현장 이야기를 다룬 'CS 실천 요강 카툰 포스터'도 배포하고 있습니다. 또한 SK주유소 현장 CS 컨설팅 조직인 CS 119팀에서도 CS 실천 요강을 핵심 교육 컨텐츠로 구성하여 주유소 CS 개선 강화에 적극 참여하여 CS 품질 향상을 위해 노력하고 있습니다.

현장 CS 수준 점검

고객 접점 모니터링 시스템 : ACE 프로그램

SK이노베이션은 SK주유소 현장 CS 모니터링 시스템인 ACE(Appearance Cleanliness Evaluation) 프로그램을 시행하고 있습니다. ACE 프로그램은 SK주유소의 CS 표준 실행 수준 및 고객만족 수준을 정기적으로 체크하고, 그 결과를 현장의 영업조직과 주유소에 피드백 함으로써 개선 사항을 도출하고, 이에 대한 개선활동을 촉진하는 SK만의 고유한 CS 진단 프로그램입니다. 전문 리서치사의 진단 요원들이 직접 주유를 하면서 CS 표준 실행수준을 모니터링하고, 고객 관점에서 SK주유소의 고객만족 수준을 점검하고 있습니다. 또한, 그 평가 결과를 주유소별/항목별로 분석한 후 해당 주유소에 개

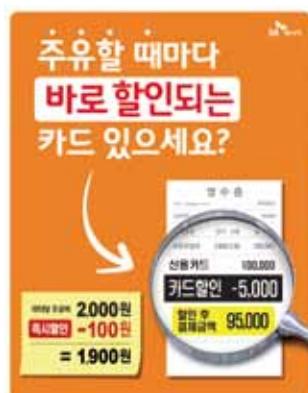


고객만족도 향상 노력



별적인 안내를 통해 개선활동에 직접 활용할 수 있도록 하고 있습니다. 일정 수준 이하의 주유소에 대해서 특별 관리를 통한 CS 집중 개선으로 SK주유소의 CS 경쟁력을 강화하고 있습니다.

현장 CS 개선 활동 체계



주유소 현장 CS 개선, CS 119팀

SK이노베이션은 현장 CS 개선을 위하여 주유소 CS 컨설팅 프로그램인 'CS 119팀'을 운영하고 있습니다. CS 전문가가 주유소를 직접 방문하여 서비스의 수준을 점검하고, 맞춤식 현장 교육을 실시하는 등 다양한 개선방안을 제시하고 있습니다. 이를 통해 가시적인 서비스 개선뿐만 아니라 현장 직원들의 서비스 마인드까지 개선함으로써 고객만족도 향상에 기여하고 있습니다. 특히 CS 수준 하위 주유소에 대해서는 CS 119팀을 우선 투입하여 CS 집중 개선을 위해 노력하고 있습니다.



임직원 CS 캠페인, 임직원 참여 '주유소 CS캠페인'

SK이노베이션은 임직원의 CS 마인드와 마케팅 역량을 강화하기 위해 매년 '임직원 CS 캠페인'을 실시하고 있습니다. 2012년에는 SK주유소에 임직원들이 방문해 '기분까지 UP되는 깨끗하고 친절한 SK주유소'라는 슬로건 아래 주유소 주변 환경의 청결유지를 위해 힘썼고, 2013년에도 '고객님의 미소가 SK의 행복입니다.'라는 슬로건으로 주유고객들의 만족을 높이기 위한 고객만족 캠페인을 진행하고 있습니다.

주유기, 노즐, 호스 등 시설물 청소 작업을 직접 실시하였으며, 주유고객 대상으로 즉시할인카드, 3천포인트 특권 등 고객만족을 위해 진행하는 마케팅 활동을 홍보하기도 했습니다. 이러한 캠페인 활동을 통해 임직원들은 고객만족의 중요성을 확인하는 계기가 되고, 현장에서 고객들의 요구사항을 직접 들어봄으로써 이를 업무에 반영하여 CS 품질 향상에 이바지하고 있습니다.



정품 정량 고객 신뢰구축, 품질보증 프로그램

SK이노베이션은 SK주유소에 대한 신뢰 제고를 위해 對 고객 약속인 '품질보증 프로그램'을 운영하고 있습니다. 품질보증 프로그램이란 정기적으로 주유소 정품/정량 검사를 실시하고, 주유고객 차량 이상 시 선 보상제도를 운영함으로써 주유소 품질에 대한 고객들의 불신을 해소하고자 하는 제도입니다.

제휴 서비스를 통해 주유 즉시 할인서비스를 실시하거나, 임직원이 주유소 CS 캠페인을 통해 고객행복을 극대화하고 있습니다.

멤버십 및 제휴 서비스 혜택 확대

SK에너지 2012년 정유업계 최초로 주유 결제 시 할인금액이 영수증에 바로 표시되는 즉시할인카드를 개발/출시하였고, 리터당 100원~150원의 높은 할인서비스를 제공하고 있습니다. 2013년 현재 SK주유소에서 주유 시 할인되는 즉시할인카드는 11종이며, 더 많은 고객들께 즉시할인 서비스를 제공하고자 SK에너지 2013년에는 제휴하는 전 카드사를 대상으로 즉시할인카드 개발/전환 작업을 적극적으로 추진하고 있습니다.

또한 SK에너지 1996년 정유사 최초로 멤버십 개념을 도입하였고, 현재 엔크린멤버쉽카드 고객을 대상으로 SK주유소/



고객

고객만족도 향상 노력 고객관계 관리

충전소 이용 시 리터당 5원(충전소 0.5%)의 OK캐쉬백 포인트 적립을 제공하고 있으며, 전월 1일 이후 SK주유소/충전소를 이용한 고객에게 다양한 제휴사에서 최대 30%의 할인/적립 서비스 혜택을 제공하는 등, 주유고객을 위한 혜택을 지속적으로 개발, 제공하고 있습니다.

뿐만 아니라 SK주유소 이용고객들이 평소 쌓은 OK캐쉬백 포인트로 SK주유소/충전소에서 생필품으로 밤을 수 있는 '3천 포인트 특권 행사'를 시행하였습니다. 고객들의 높은 호응에 힘입어 SK주유소를 대표하는 행사로 자리잡고 있는 '3천 포인트 특권' 행사는 SK주유소/충전소가 고객에게 감사의 마음을 전할 수 있는 좋은 기회가 되고 있으며, 더 많은 고객들이 SK주유소/충전소를 찾는데 도움이 될 수 있도록 더욱 발전하고 있습니다.

법규준수

방송광고법, 소비자보호법 및 기타 관련 법규 등을 성실히 준수하고 있으며, 2012년 제품 및 서비스와 관련된 법규를 위반한 사례는 없습니다.



고객관계 관리

고객 의견(VOC) 수렴 체계



고객상담센터, SK에너지 고객행복센터

SK주유소의 제품 및 서비스를 이용함에 있어 발생할 수 있는 문의 및 고충의 신속한 해결과 다양한 마케팅 활동에 대한 고객 의견을 수집을 위해 고객 커뮤니케이션 채널인 'SK에너지 고객행복센터'를 운영하고 있습니다.

주요 업무 영역별로 총 60여명의 전문 상담원을 배치하여 전화 및 온라인을 이용해 전문적이고 친밀한 상담서비스를 제공하고 있으며, 회사의 다양한 마케팅활동에 대해 고객들의 의견을 청취하고, 이를 분석하여 향후 보다 나은 제품 및 서비스 제공을 위해 최선의 노력을 기울이고 있습니다. 또한 VOC (Voice Of Customer) 피드백 프로세스를 운영하여 다양한 통로를 통해 수집되는 고객의 소리에 신속하게 대응하여 불만을 처리하고 있습니다. 고객의 불만은 제도개선에 반영되고, 고객담당 조직과 연계되어 빠르고 정확한 고객서비스를 제공하고 있으며, 수집된 VOC는 분석 보고서로 작성되어 해당 조직에 공유되고 있습니다.

고객 책임 활동

고객정보 보호

SK이노베이션은 2010년 고객 정보 취급자 인증제도 도입을 통해 고객 정보 보호에 대한 중요성을 인식할 수 있도록 하고 있습니다. 또한 회사 및 협력회사의 고객정보취급 현황을 정기적으로 점검하고 있으며, 고객정보의 안전한 전송 및 보관을 위한 시스템 운영을 통해 고객정보보호 규정을 철저히 이행하고 있습니다. 뿐만 아니라 고객정보 암호화와 강화된 보안 정책이 적용되는 별도의 업무공간인 SOC (Security Operation Center) 구축 및 운영을 통해 기술적 · 물리적 보안 강화에 최선의 노력을 기울이고 있습니다. 이외에도 고객정보유출 위험성을 차단하기 위하여 개인정보보호규정 및 가이드라인의 제 · 개정, 개인정보보안체계의 관리 강화, 정기적인 개인정보보호 교육 등을 실시하고 있습니다.