



CSI No.1 - Delightful Customer Care

CSI Newsletter

Volume 2-Mar. 2015
MBK Network Development

아이콘을 누르면 해당페이지로 이동합니다.

GREETING



Greetings by VPs

REPORT



2014 CSI Report

PRACTICE



CSI Best Practice

NEWS



CSI News

CSI No.1 - Delightful Customer Care

table of contents

March 2015



01 Greetings by VPs

A. MBK Sales Vice President

최덕준 부사장 인사말

B. MBK After-Sales Vice President

조규상 부사장 인사말

02 2014 CSI Report

A. 마케팅인사이트 2014

자동차 품질 기획조사-
판매서비스 만족도 분석

B. 마케팅인사이트 2014

자동차 품질 기획조사-
A/S 서비스 만족도 분석



03 CSI Best Practice Interview (2014 4Q)

A. Best Sales Consultants

I. 케이씨씨오토 목동 전시장
박성철 세일즈 컨설턴트

II. 스타자동차 울산 전시장
남영석 세일즈 컨설턴트

B. Best Service Advisor

I. 한성자동차
분당 백현 서비스센터
김성문 서비스 어드바이저

II. 케이씨씨오토 강북 서비스센터
이기윤 서비스 어드바이저

04 CSI News

A. 2014 Mercedes-Benz
Dealer Awards

B. 2015 CSI VOC



Greeting by MBK Sales Vice President

최덕준 부사장 인사말

DST Web



MBK Sales Vice President

최덕준 부사장

Greeting by MBK After-Sales Vice President

조규상 부사장 인사말

DST Web



MBK After-Sales Vice President

조규상 부사장

2014 CSI Report

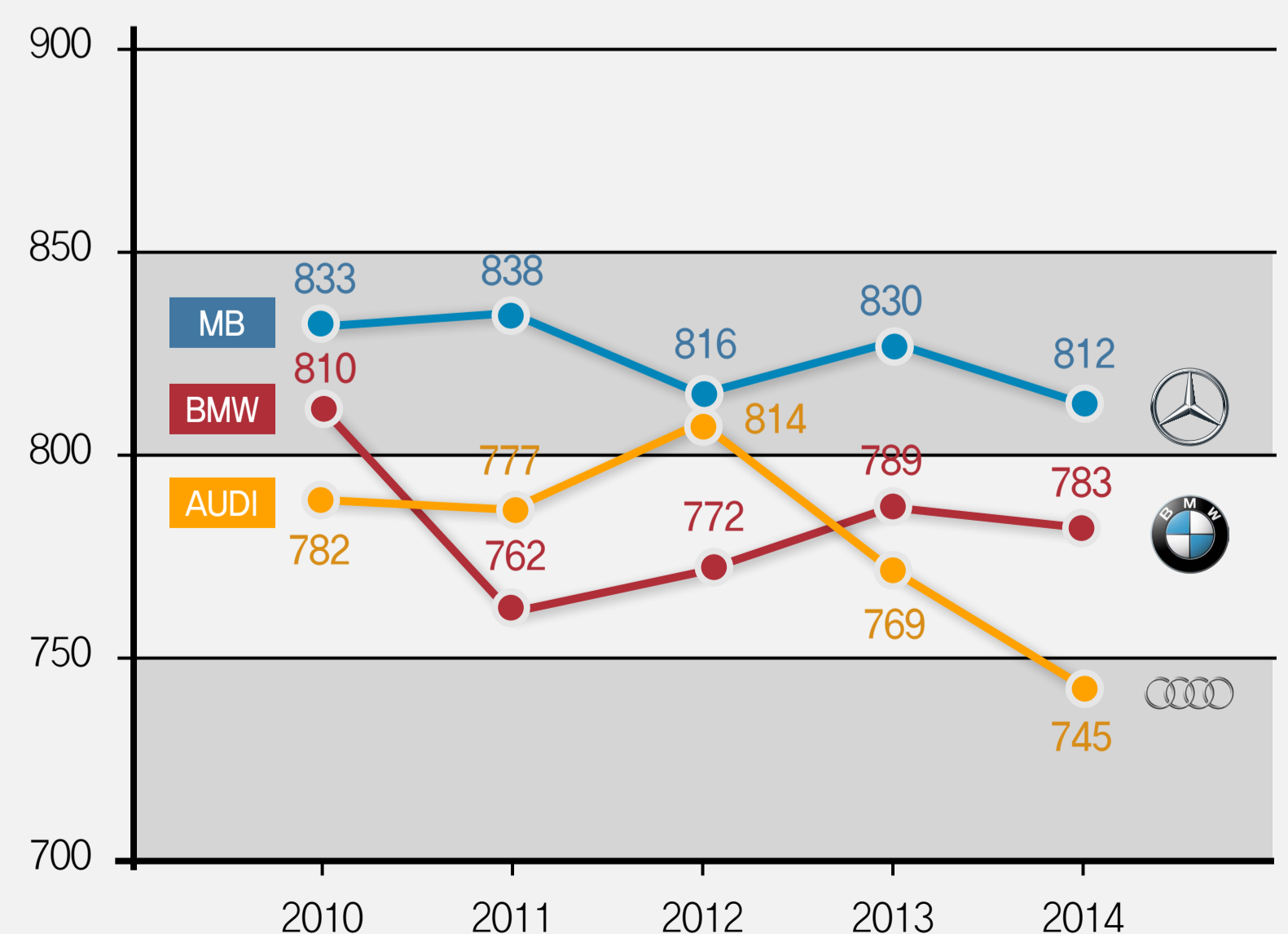
마케팅인사이트 2014 자동차 품질 기획조사 판매서비스 만족도 분석

Marketing **Insight**

마케팅인사이트에서 실시한 2014년 자동차 품질 및 고객 만족 조사(Syndicated Study)에서 메르세데스-벤츠의 판매서비스 만족도의 결과는 다음과 같다.

판매서비스 만족도 (SSI)

전년 대비 18점 하락한 812점을 기록했음에도 불구하고 전체 브랜드 가운데 당당히 1위를 차지하였고 독일 프리미엄 브랜드 3사 중 5년 연속 1위의 자리를 지켰다.



전체	산업 평균	국내 브랜드 평균	수입차 전체 평균	수입차 주요5개사 평균	수입차 주요 5개사				
					MB	BMW	Audi	Lexus	VW
종합점수*	750	747	766	773	812(-18)	783(-6)	745(-24)	802(-6)	747(-40)
영업소**	75	75	81	82	83(0)	82(+2)	78(0)	81(-1)	83(+1)
영업사원**	80	80	81	81	83(0)	83(+5)	80(+4)	83(+4)	79(+4)
인도과정**	79	79	81	81	83(-1)	82(+3)	79(+2)	82(-1)	81(+1)
판매 후 고객관리**	71	71	71	72	79(-)	73(-)	69(-)	78(-)	65(-)
샘플 수	7,383	6,316	1,066	753	143	233	140	41	196

* 종합점수(1,000점) / ** 부문별 만족도(100점) / () 전년 대비 증감

이 결과는 산업 평균 대비 62점, 수입차 평균 대비 46점, 수입차 주요 5개사(MB, BMW, Audi, VW, Lexus) 대비 39점 높은 수치이다.

결과를 구체적으로 보았을 때, 메르세데스-벤츠의 부문별 만족도는 영업소, 영업사원, 차량 인도과정이 각각 83점이었으며, 판매 후 고객관리는 79점이었다. 메르세데스-벤츠는 모든 부문(영업소/전시장, 영업사원, 차량 인도과정, 판매 후 고객관리)에서 수입차 평균에 비해 우위에 있다는 것을 확인할 수 있다.

2015년에 개선해야할 부분을 찾아보았다. 가장 낮은 점수를 기록한 서비스 체감만족도를 살펴보았을 때 차량을 인도하는 과정과 판매 후 고객관리에 각별히 신경 써야할 필요가 있다는 것을 알 수 있다.

“ 개선과제 ”

영업사원

- 차량 인도 장소 및 시간 변경

판매 후 고객관리

- 판매 후 영업사원의 전화 혹은 방문
- 판매 후 영업사원의 차량 상태 확인
- 판매 후 영업사원의 사후관리 상품
- 판매 후 영업사원외 직원의 연락

위에서 확인된 사항을 개선하기 위한 중점적 관리가 시작될 예정이다. 매월 말 업데이트 되는 CSI 웹 리포트에 ‘특별관리항목’ 탭을 추가함으로써, 개선과제로 확인되었던 각 항목의 점수를 별도로 확인 할 수 있다. 아울러 각 항목의 점수와 월별 및 연간 순위 또한 확인이 가능하다.

[예]

Showroom	Questionnaire	Score (%)	MTD Rank	YTD Rank
A 전시장	전시장 분위기가 밝고 쾌적했다	93	3	4
	생수, 화장실 등의 편의 시설이 잘 갖추어져 있었다	96	5	5
	차량인도 장소나 시간을 바꾼 적이 없다	94	2	3
	시험주행에 충분한 연료(연료게이지 눈금 하나 이상)이 들어 있었다	95	2	3
	차를 판 후 영업사원이 나에게 전화를 하거나 찾아온 적이 있었다	92	6	5
	차를 판 후 영업사원이 차에 대해 만족하는지/문제없는지를 물어온 적이 있었다	98	1	1
	차를 판 후 영업사원이 개인적으로 우편물, 이메일, 문자 등을 보낸 적이 있었다	84	2	3
	Total	95	2	1

이런 개선방안을 통하여 고객에게 제공하는 서비스를 강화하고, 나아가 메르세데스-벤츠의 고객으로서 머물게 하는데 기여할 것이다.



2014 CSI Report

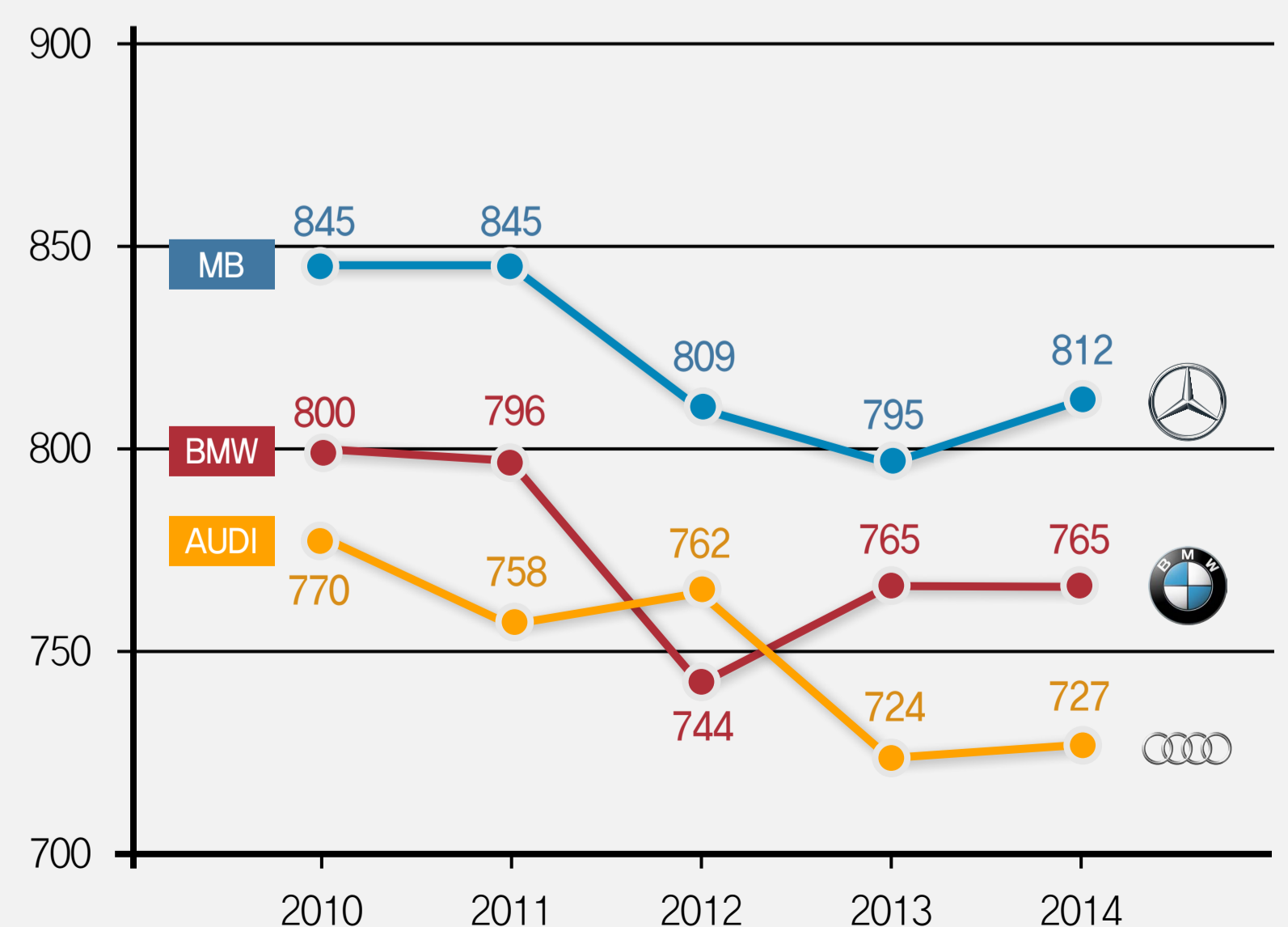
2014 자동차 품질 기획조사 A/S서비스 만족도 분석



이번엔 2014년 자동차 품질 기획조사 내 A/S 서비스 만족도의 결과를 살펴 보았다.

A/S 서비스 만족도 (CSI)

2014년 메르세데스-벤츠의 A/S 만족도는 전년 (795점) 대비 17점 상승한 812점을 기록하였다. 이 결과는 전체 산업 평균 대비 21점, 수입차 평균 대비 38점, 수입차 주요 5개사 평균 대비 40점 높은 수치이다. 메르세데스 벤츠는 모든 부문이 2013년 대비 개선되었고, 특히 '접수/접근' 부문이 가장 크게 개선되었다 (4점).



전체	산업 평균	국내 브랜드 평균	수입차 전체 평균	수입차 주요5개사 평균	수입차 주요 5개사				
					MB	BMW	Audi	Lexus	VW
종합점수*	791	792	773	773	812(-17)	765	727	814	752
접수/접근**	80	80	77	77	82(+4)	76	71	82	74
환경**	81	80	81	82	82(+2)	81	78	84	80
절차**	79	80	77	77	80(+1)	75	72	81	75
결과**	79	79	77	77	81(+2)	76	72	81	75
회사**	78	79	77	77	82(+2)	77	73	82	75
Sample	42,618	39,624	2,994	1,846	402	574	261	190	419

* 종합점수(1,000점) / ** 부문별 만족도(100점) / () 전년 대비 증감

2015년부터 우리가 개선해야 할 부분은 다음과 같다. 아래 문항(각 부문의 하위)은 수입차 평균 점수보다 낮게 평가된 문항이다. ‘서비스센터 환경’부문을 제외한 모든 부문에서 개선되어야 할 점들이 확인되었다.

“ 개선과제 ”

접수/접근

- 서비스센터의 위치를 쉽게 찾을 수 있었다
- 서비스센터 방문 후 서비스 받기까지의 시간이 오래 걸리지 않았다

절차

- 정비/수리 과정과 상황 수시로 확인가능
- 예상보다 길지 않은 정비/수리 시간

결과

- 예상보다 비싸지 않은 부품가격/공임/정비/수리 비용
- 정비/수리 후 같은 문제 재발하지 않음

AS도 Sales와 같은 관리가 시작된다. 위에서 발견된 개선되어야 할 항목의 서비스센터별 점수를 매월 CSI 웹 리포트에서 확인 가능하다.

[예]

Service Center	Questionnaire	Score (%)	MTD Rank	YTD Rank
A 서비스센터	서비스센터에 방문해서 서비스를 받기까지 시간이 오래 걸리지 않았다	96	2	1
	정비/수리 과정과 상황을 수시로 확인할 수 있었다	95	2	2
	정비/수리에 걸린 시간이 예상보다 길지 않았다	93	6	5
	부품을 구하러 가거나 기다릴 필요가 없었다	94	4	4
	부품가격이나 공임 등 정비/수리 비용이 예상보다 비싸지 않았다	92	8	6
	요청하지 않은 서비스/점검을 추가(무료)로 해줬다	98	1	1
	정비/수리 후 같은 문제가 재발하지 않았다	93	4	10
Total		94	1	3

접수 및 정비/수리 시간을 단축하는 것은 앞으로도 우리가 개선해야 할 과제이며, 고객만족을 위해 끊임없는 노력이 필요할 것으로 판단된다.



2014 4Q Best Sales Consultant

케이씨씨오토 목동 전시장

DST Web



박성철 세일즈 컨설턴트

스타자동차 울산 전시장

DST Web



남영석 세일즈 컨설턴트

2014 4Q Best Service Advisor

한성자동차 분당 백현 서비스센터

DST Web



김성문 서비스 어드바이저

케이씨씨오토 강북 서비스센터

DST Web



이기훈 서비스 어드바이저



CSI News

2014 Mercedes-Benz Dealer Awards

2015년 2월 6일 웨라톤 그랜드 워커힐 시어터에서 2014 Mercedes-Benz Dealer Awards가 개최되었다. 이날 수상은 총 18개 부문으로 구성되었으며, 총 5개의 부문이 CSI를 기준으로 선정되었다.

CSI No.1 Showroom



CSI 조사를 통해 메르세데스-벤츠 전시장 중 고객들에게 최고의 만족을 선사해 CSI-Sales 최고 득점을 기록한 전시장에 주어지는 상이다. 이 상은 한 해동안 가장 높은 CSI 점수를 받은 **더클래스 효성 청주 전시장**이 수상하였다.

CSI No.1 Service Center



CSI 조사를 통해 메르세데스-벤츠 서비스센터 중 고객들에게 최고의 만족을 선사해 CSI-AS 최고 득점을 기록한 서비스센터에 드리는 상이다. 이 상은 2014년에 가장 높은 CSI 점수를 기록한 **한성모터스 남천 서비스센터**가 수상하였다.

Best Service Advisor

친절하고 전문적인 고객 상담으로 정확한 사전 진단을 통해 워크샵 작업 효율 증대를 이룬 분께 드리는 상이다. 이 상의 기준은 CSI 결과에 포함되어 있는 ‘서비스 어드바이저’ 부문과 ‘차량 인도’ 부문에서 가장 높은 점수를 받은 서비스 어드바이저에게 주어진다. 이 날 Best Service Advisor 상을 수상한 서비스 어드바이저는 총 세 분이며, 수상자는 다음과 같다.



한성모터스 남천 서비스센터
정종민 주임

중앙모터스 포항 서비스센터
김경민 주임

교학모터스 동대문 서비스센터
천동진 대리

Best Technician Team



한 해 동안 뛰어난 팀웍과 기술력으로 서비스 질의 향상을 위해 수고해주신 팀에게 드리는 상이다. 이 상은 CSI 설문지 내에 있는 ‘서비스 품질’ 및 FFV-C 와 FFV-T의 결과를 가지고 선정되었다. 이 상은 중앙모터스 포항 서비스센터가 수상하였다.

Best Service Receptionist Team



서비스센터를 방문하시는 고객에게 항상 밝은 미소와 함께 최상의 서비스를 제공한 팀에 주어지는 상으로써, CSI 항목 중 ‘차량입고’ 부문에서 최고 득점을 받은 케이씨씨오토 강북 서비스센터의 이하나 사원이 수상하였다.

2014 Mercedes-Benz Dealer Awards를 통해 우리는 다시 한번 CSI가 핫 이슈라는 것을 확인 할 수 있었다. 기존 고객을 보유해야 하는 것이 어느 때보다 중요한 현시점에서 CSI는 앞으로도 중요한 요소로 남을 것이다.

CSI News

2015 CSI-VOC

2015년부터 MBK Web Report(<http://report.mktinsight.co.kr/mbkreport/>)에 VOC(Voice of Customer) 기능이 추가되었다. 고객의 목소리를 즉각적으로 전달하여 서비스 개선에 큰 도움을 주려한다. 고객이 한 달 전 전시장이나 서비스센터 방문 후 CSI 설문에 답한 내용이 매주 금요일에 업데이트 된다.

01. 전시장 이용 고객

‘메르세데스-벤츠 전시장 방문 시 불편했거나 실망했던 경험이 있다면, 그 상황을 구체적으로 말씀해 주십시오.’

02. 서비스센터 이용 고객

‘메르세데스-벤츠 공식 서비스센터 방문 시 불편했거나 실망했던 경험이 있다면, 그 상황을 구체적으로 말씀해 주십시오.’

2015년 1월 & 2월에 추가된 VOC의 일부 내용은 다음과 같다.

CSI-Sales

조사월	차수	CSI	내용
1	1	649	모델을 본인이 직접 선택해서 그런지 몰라도 전반적인(자동차 무상 점검 년도 수 또는 km수에 대한 기본적인 설명도 없었고 내가 전화 걸어서 질문해야 알 수 있다. 최초 엔진 오일 교화시기도 먼저 전화해 보고야 알았다.
1	3	837	인도날짜 지연, 자동차 수리 서비스 등등
1	3	1,000	차량을 인도하러 갔는데 전시장 바깥에서 누군가가 1인 시위를 하고 있어서 기분이 별로였음
1	3	943	늦은 시간(야간)에 방문했는데 직원들이 음식을 먹고 나온듯한 느낌이 들었고 넥타이가 풀어져있었다 조금 불편해다.
1	3	790	첫 영업사원의 냉소적인 태도 (구매한 영업사원 아님)
1	3	913	현금결제와 카드의 차이점을 미리 설명해 주었으면 하는 아쉬움이 있습니다. 전체적으로 만족합니다
1	3	1,000	매장에서 담배를 핀다. 나도 담배를 피지만 이건아니다. 담배피는 공간을 만들어주든가 사무실을 내어주든가 해야한다.
1	3	858	인도 날짜의 임의 변경으로 약속날짜를 지키지 못함.
1	4	915	아기랑 셋이서 주말에 방문했을 때 주차 공간이 없어 어쩔 수 없이 시승차량용 주차자리에 주차하고 아기가 깰 때까지 잠시 차 안에서 대기 중이었는데 바로 주차관리원이 와서는 차 빼달라고 함. 그러고는 주차장 들어오는 입구에 주차 유도시킴. 고객전용 주차공간이 아니란 걸 알고는 있었지만 약간 기분이 상했다.
1	4	704	벤츠파이낸셜 이율을 제대로 설명해 주지 않았으며 파이낸셜 측으로 책임을 전가했다 그부분이 매우 불편했다.

2	1	528	처음 방문 시. 점퍼차림이었고 식구들도 평범한 차림이어서인지 그냥 장난 고객인 줄 알고 아는 척도 안했음
2	1	865	주차장이 불편했어요
2	2	712	아는 사람이 없을 때 불친절한 상황 전개
2	3	907	발렛 직원분이 바쁘셔서 없는건 그렇다 쳐도 자주 가는 매장인데 거의 발렛서비스를 못받은걸로 기억한다.
2	3	748	구매의사가 있는 고객이던 아니던 매장 출입 시 고객을 반겨주는 영업사원이나 직원이 없었다. 아이 컨택이 참 중요한데
2	3	233	영업 사원이 갑이다.
2	4	565	여러가지로 직원들의 서비스가 부족하고, 실내가 무척 추웠다.
2	4	987	구매후 지인의 할인율과 본인의 할인율 차이가 있었습니다.

CSI-AS

조사월	차수	CSI	내용
1	1	476	앱으로 서비스 신청 완료했으나 확인을 하지 않아 원하는 날짜에 서비스를 받지 못함. 문의하니 시스템 오류가 있다고 거짓말 하다가 결국 확인을 잘 안하니 앞으로는 전화달라고 부탁하는 태도에 어이가 없었음. 고장난 곳의 정확한 원인을 설명하지 못하고 운전자 혹은 차량에 설치되어 있는 무엇의 탓으로 돌림.
1	1	880	오랫동안 정기점검을 맡겨야하는 상황이 왔었는데 서초점에서는 당연히 여기며 해주는 렌터카 서비스가 나오지않아 몇주동안불편을 겪었네요. 그래도 담당 어드바이저님이 좋으셔서 불쾌하진 않았습니다.
1	1	837	수리예상시간을 심하게 초과한적있슴
1	1	709	1. 차량의 문제점을 소비자는 불편함을 제기해도 “정상적으로본다. 원래이렇다. 좀더 운행하다보면 개선될수있다.” 하는데 좀더 명확히 설명해주기를 바라고 (설명안한다는것은 아니지만 뾰족한 해결책이 없다는것이 문제) 그냥 벤츠는 이런차니 포기하고 타야한다~~^^ 이런 느낌이 들때가 있어 재구매시 다른 모델고려할 생각이 들수가 있다고 생각한다. 2. 정비를 하고 있는 모습을 전체는 아니더라도 시각적으로 모니터링 할수있게 해주었으면 한다. 고친건지 안고친건지 문제점이 해결되지 않고 있을땐 의구심이 들때가 있다고도 한다. 이걸 타 업체보다 벤츠에서 먼저 시행한다면 ~~^^
1	1	923	차량 접촉사고로 차량 파손 부위 견적이 필요하여 예약없이 방문 했을 때 누군지는 모르나 성의 없는 태도에 다시는 가고 싶지 않았습니다. 이럴때는 직접가는게 아니라 영업사원에게 부탁하는게 더 좋았던 기억이 납니다. 그 외 대체로 예약없이 방문 했을 때 불쾌한건 아니고 서비스가 다소 허술한 부분이 자주 보였습니다. 아무래도 어쩔 수 없는게 전시장이라 아니라 서비스 센터라 그런 것 같습니다.
1	1	778	문제점 미해결
1	1	800	헤드라이트 고장여부 과정에서 라이트 전체를 통으로 교환요청사항이 있었다 그 후 다른 업체에서 간단한 부품교환으로 현재도 잘 쓰고 있음. 금액이 후덜덜. 보증기간 종료 후 기타 AS비용이 현재보다 저렴하다면 거리에서 더 많은 벤츠를 볼 수있지 않을까 합니다. 동문서답을 한 감은 있지만 정말 해드리고 싶은 말이기예~ 워런티 연장조건을 BMW만큼 더욱 좋게 만들어

1	1	544	구매할때에는 보증기간또는 킬로수로 무상보증이 된다고 설명되었었고, 설명서에도 년차또는 킬로수로 명시되어있는데. 1년차2년차마지막3년차까지 킬로수에 도달하지못해 오일조차도 못갈아준다고 설명했음. 물론 차량 운행이 많지 않을시 예를들어 미션오일이나 브레이크패드를 갈필요는 없겠지만. 똑같은 년차에 구매한 친구의 서비스내용을 들었을때에는 기분이 상당히 나쁨. 킬로수상관없이 년차에 해당되는 소모품은 갈아주었으면하는바램입니다.
1	2	1,000	비슷한문제 연거퍼 수리를하게되었음
1	2	1,000	1. 처음 구입하였을 당시 윈도 부러쉬에서 뽀뽀 거리는 소리가 잘 해결되지 않았던 것이 가장 불쾌했던 기억이며, 이 문제는 지금도 여전히 불만이 남아있는 부분 입니다. 부러쉬의 내구성이 긴 것은 장점이지만 유리에 물때가 조금만 끼면 소리가 많이 납니다. 2. 대기실에 기다릴 때 직원들의 힐(신발굽) 소리가 시끄럽게 느껴집니다. 3. 대기실 한 곳은 TV를 제거하여 좀 조용하게 하였으면 좋겠습니다.
1	2	310	전체적인차량에결함이생겼음특히(예:인보트로닉불가,네비채도,밝기,명암불가)하필제일필요로하는전기쪽. 아직도해결이안되서그냥쓰고있음.
1	2	593	정비 후 차가 지지분해짐, 수리 후 문제점이 남아있음
1	2	863	차량이 많은 날이라서인지 몰라도 차량 인도한 후 꺼낼 물건이 있어 차 위치를 물으니 아는 사람이 없었다. 많은 차들 속에서 내차 찾기하려니 좀. 신뢰감이 살짝 떨어질뻔.
1	3	650	운전석 창문틀 접합부위(유리창닫힐때 몰딩부분)가 유격이 있는데도 수리를 해주지않고 3년점검시까지 기다려보자고 하네요. 안전에 이상이 없다면서. 저는 매일 타고내리면서 틈이벌어진 몰딩을 보면서 스트레스인데 말입니다.
1	3	606	접수후 서비스 안마를 받고자했는데 시간이 지나도 안내를 못받음점
1	3	586	구체적인 원인 설명 부족 및 미해결
1	3	805	차량인수 직후 서비스받지 않은 부분에 오류메시지 발생했으나 서비스센터에서 발생한 일이 아니라고 하며 책임이 없다고 하고 메시지 리셋만 조치함.
1	3	708	무상 서비스 기간에 제기했던 문제를 제대로 찾아 수리하지못하고 무상기간이 끝나고 원인을찾아 유상수리함 꼼꼼하지 못한것도있고 제기해왔던 문제인것도 알고있으면서 비용을 요구해서 불쾌했음
1	4	678	무상수리 보증이 끝난 뒤부터는 적극성이 떨어지는게 느껴짐
1	4	1,000	보증 수리 후 정비내역서를 주지 않는 점은 좀 아쉬운 부분임
1	4	680	동일증상이 수리출고후 미개선
1	4	816	생각 보다 빠른 서비스와 체계적으로 일처리가 빨랐다. 하지만 브레이크 소음 문제는 잘 해결되지 않았다. 또한 밀리는 느낌이 드는 것에 대한 답변을 듣지 못하여서 아쉬운 점이 있었다.
1	4	671	안내직원이 가끔 불친절한 말투도 응대하는 경우가 있었음
1	4	948	이번에 미리 예약하고 갔는데 예약이 누락되어 정비시간이 좀 늦춰졌습니다. 다음엔 예약확인을 미리 부탁드립니다
1	4	1,000	차량을 구매 한지 몇개월 되지 않아 엔진 문제로 주행시 시동 꺼짐으로 방문 한적 있음 결론적으로 설문조사시 항상 강조된 친절하게만 초기대응됨 아이러니하게도 실질적으로 필요로하고 만족한 서비스는 아니였음 대차서비스 문제로 오랜시간 두려움에 주행하며 (약한달) 잦은 시동 꺼짐으로 불편함을 겪음 추후에도 대차서비스가 되질 않음(계속 기다리란말뿐) 그냥 굴러가는 차만이라도 필요하다고 했음에도. 결국 미루다 여행시기에 맡겨 원만하게 해결 하였으나 자체결함(엔진문제)을 인지하면서도 불응한 대응에 너무 화가났던 기억이 난다 단순한 교체 및 전반적인 직원서비스엔 만족하는 편이지만 고객의 니즈에 맞춘 서비스가 진심으로 만족하는 서비스 아니던가.

1	4	571	시간이 많이 소요되는 구체적인 상황을 자세히 설명하는 부분이 미흡하구 막연히 기다리라는식의 태도가 불만스러워 항의를 한 적 있습니다. 고장 수리 예약해서 어드바이저 찾아갔을때 기분이 무지 불쾌했지만 과장님이라는 분이 제 이야기를 들어보시고 직접적으로 픽업 하셔서 수리 해 준적이있습니다. 하지만 수리한 부분이 전과 동일한 증상을 보이고 있네요. 말하기도 귀찮고 찾아가는 것도 불편해서 타고있습니다.
1	4	160	차량에 문제를 파악 못함 애?은 장차품 탓만함 탈거후 증상재발에 뚜렷한 해결제시를 못함
1	4	653	앞에 설명을 드린 바와 같습니다. 담당자에 따라 친절도와 성실도가 너무 차이가 납니다. 사소한 부분은 아예 신경쓰지 않는 모습이 불쾌했습니다. 사소하기 때문에 무상보증을 받는 고객입장에서는 자꾸 이것저것 요구하기가 애매한데 그러한 점을 잘 헤아려주지 못한 것 같습니다.
1	4	957	전면유리에 발수코팅이 되어 있기 때문에 유막제거를 절대 하지마라고 강조 하였지만 정기정검후에 유막제거를 통하여 발수코팅한것을 다 날려 먹었습니다. 차량을 셀프세차만으로 관리를 해와서 세차 서비스는 받고 싶지 않으니 하지마세요 라고 몇번이나 당부했지만.두번이나 세차를 해놓아서 도장면에 잔기스가 많이 발생 되었습니다.
2	1	907	작업 시간 공지를 안해서 택시타고 집으로 왔음. 미리 공지했으면 이동수단이나 시간 낭비가 없었는데, 고객의 시간도 소중하게 생각해 줬으면 좋겠음.
2	1	777	미리 예약했던 어드바이저가 당일 방문했을때 바쁘다는 이유로 바뀐적이 있습니다
2	1	394	정비가 끝나고도 한시간동안 차량 방치
2	1	850	수리 후 마무리가 제대로 되지않아 수차례 다시 차를 돌려 들어간 적이 있지만 정태현 과장님의 친절한 응대로 적절하게 마무리 되었습니다.
2	1	693	11시에 왔는데도 차 상태 확인후 바로 정비해주는줄 알았는데 점심 시간에 걸려 한시간이나 기다린 후 정비 들어가야 한다고 해서 기다리느라 좀힘들었다 또한 부품 가격이 너무나 비싸고 공임도 너무 비싸다는 생각이들었다.
2	1	446	예전에는 작업이 끝나면 간단한 세차도 해주었는데 그것도 없고 작업이 끝나고 작은거에 마무리가 미흡했다.
2	1	786	과거 미션벨바디를 개선품으로 작업시 수일이 걸리고 해결이 안되 원복을 했다가 또 다시 차후 수일 소요
2	1	950	실망스러운것은 이니고 처음방문시 대기시간이 길었던 것 같네요
2	2	978	근처 지나가다가 잠깐 들러서 시트 이상 부분을 어필했는데 미케닉이 보고 원래 그런거라고 무신경하게 답변. 일주일후 담당 어드바이저에게 이야기했더니 내 이야기를 경청하고 깔끔하게 수수리해 줌. 그런 이상이 처음이라 잘 몰랐다고 사과 받음.
2	2	751	여름에 슬리퍼에 렌트카 타고 차보러 갔는데 응대를 해주지 않더군요. 실망! 정장에 고급차 타고가야 하나요? 제 차의 중고차처리 문제를 말씀드렸는데 기달려도 대꾸없을때. 마지막 서비스 받느라 3일 정도 차량 입고 하였는데 가져다주고 가져오고~ 천안에서는 불편합니다.
2	2	1,000	고객센터의 다과의 종류가 좀더 다양했으면하며, 안마의자가 약간 노후화가 된 것 같음. 그리고 각 좌석마다 핸드폰 충전기가 비치되었으면 함.
2	2	852	브레이크 패드 교환후 소음에 대한 처리불만
2	2	1,000	차량 인수후 딜러의 무관심. 예를들면 차량인도후 불편한거라든지 등의 연락한번 없었다.
2	3	779	엔진오일 교체 또는 당기 리콜서비스와 관련된듯한데 정비후 뒷철리와 정비중 자신들의 실수(실리콘 봉합)추후 다른 센터에서 이사실을 알게되고 굉장히 분개했음

2	3	675	문제점 미파악, 장시간 방치
2	3	1,000	사고접수로 정비를 받으면서 엔진오일도 교체해달라고 했는데 교체가 되어있지 않았다.
2	3	992	전화예약 받는분이 리콜에 어떤서비스인지 인지하고 있지않은것 같습니다.
2	3	636	작업장이 빈약해 보였다~
2	4	802	휴식공간이 너무 혼잡스럽다. 앉는곳도 부족하고 강아지를 데리고 온 손님들도있어 더 혼잡스러웠던 거 같다.
2	4	655	A클래스라고 주차. 서비스센터 갔는데 다른 클래스 차들은 수리 및 점검받아도 나오셔서 주차 및 나갈때까지 배웅하시던데 에이클은 뭐 찾아서 가라는 식으로 굉장히 기분나빴어요.
2	4	764	일시적 타이어공기압 에러 메세지 발생 및 시거잭고장으로 미예약입고시 예약후 재방문으로 미처리
2	4	779	담당하지 않은 옆사람이 불친절하고 말투도 좋지 않았다
2	4	785	3년무상A/S 만기가 끝나가는 차량을, 무상 A/S받기위해 방문 했는데 고객한테 A/S를 무엇을 해드릴까요? 물어본다면 고객은 무상A/S가 무엇무엇인지 모르고 있는 상태에서 답변을 할수없으니 회사측에서 잘알아서 서비스를 해주면 좋지 않을까요?
2	4	915	기다리라고 해서 30분 넘게 기다렸는데 전달안됨 미팅은 5분도 되지않고 결국 부품이 없어서 맡겨야 된다고 함
2	4	798	예약도 정확히 안돼어 있었고 예약하는 아가씨 얼굴도 밝지않았음

VOC를 통해 개선을 해야 할 것이 많다는 것을 다시 한 번 느낄 수 있다. 우리는 앞으로도 고객의 목소리에 귀 기울여야 하며, 그랬을 때 비로소 메르세데스-벤츠에서만 느낄 수 있는 차별화된 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

