2014년도

1/4분기 고객불만 종합관리 시스템 운영 결과

Ⅰ 안전보건상담 창구 운영

1 운영목적

❍ 안전보건상담 처리결과를 주기적으로 모니터링하고 이를 피드백하여 상담업무 프로세스 개선 및 서비스 품질 향상에 기여하기 위함

2 운영현황

❍ **1/4분기 상담 접수처리 건수**는 977**건**으로 전년대비 약 2.4% 감소

❍ **상담 만족도**는 **96.4점**으로 전년도(94.3점) 대비 2.1점 상승

❍ **상담처리 기한 초과 건**은 3건이 발생하였고, 담당자 부재 및 사례 조사에 따른 시간 소요 등에 기인

구 분	상담 건수(비율)			상담 만족도(비율)		
	건수	처리기한 초과	비율	응답건수	응답비율	고객만족도
2014년 1분기	**977**	**3**	**0.31**	**183**	**18.7**	**96.4**
2013년 1분기	1,001	-	0	231	23.1	94.3
증감	-24	3	0.31	-48	-4.4	2.1

※ 상담처리기한은 신속한 답변을 위해 내부적으로 규정하여 운영 중인 사항임

3 고객불편 처리결과

❍ '14년도 고객헌장 이행실태 평가 및 내부경영평가 시 처리기한 초과 수행부서 감점 처리하여 재발방지['14년 내부경영 평가편람 반영 예정]

❍ 해당 업무 총괄부서인 운영지원실을 통해 초과현황 파악 및 조치 독려

Ⅱ 고객불편신고전화 운영

1 운영목적

❍ 고객의 불편·불만사항을 신속·정확하게 처리하여 고객 서비스 품질 향상에 기여하기 위함

2 운영현황

❍ 1/4분기 **고객만족센터 접수·처리 건수**는 **총 23,510건**으로 전년대비 3.2% 증가

- 산업재해예방요율제도 및 건설 기초안전 보건 교육제도 문의 증가에 기인

❍ 직원의 불성실한 응대태도 등 **불편·불만** 5건 접수, 작년대비 4건 증가

구분	계	불편 · 불만
2014년 1분기	**23,510**	**5**
2013년 1분기	22,790	1
증감	720	4

3 고객불편·불만 처리결과

❍ 해당 기관 및 부서별로 관련 내용 파악 후 동일 사례가 발생하지 않도록 홈페이지 시스템 개선, 사업 홍보 강화 및 CS교육 등을 실시

❍ 관련 : [자율안전지원팀-108, '14.02.17.], [경영지원팀-492, '14.02.28.], [교육문화팀-834, '14.03.11.], [교육문화팀-927, '14.03.17.], [교육문화팀-722, '14.03.21.]

홈페이지 시스템 개선	CS 교육
자료 검색이 용이하게끔 게시판 일원화	사례전파 및 CS강화 교육 실시

Ⅲ 홈페이지 - 고객의 소리 운영

1 운영목적

❍ 「고객의 소리」에 접수된 불편·불만사항을 상시 모니터링하여 신속하게 응대함으로써 고객 서비스 품질 향상에 기여하기 위함

2 운영현황

❍ 1/4분기 **고객의 소리**에 **접수·처리된 건수**는 **총 69건**으로 전년대비 약32% 감소

❍ 공단 직원의 강압적이고 불친절한 태도에 대한 **불편·불만사항** 5건이 접수

구 분	계	불편 · 불만
2014년	**69**	**5**
2013년	101	-
증감	-32	5

3 고객불편·불만 처리결과

❍ 해당 기관 및 부서별로 관련 내용 파악 후 동일 사례가 발생하지 않도록 지원사업 홍보, 사례전파 및 CS교육 강화로 고객만족의식을 제고시킴

❍ 관련 : [경영지원팀-492, '14.02.28.], [교육문화팀-1019, '14.03.17.], [교육문화팀-1098, '14.03.25.], [교육문화팀-1121, '14.03.26.], [자율안전지원팀-334, '14.03.28.]

CS 교육 및 토론회

CS교육 및 토론회 실시