

2014년도

3/4분기 고객불만 종합관리 시스템 운영 결과

I 고객만족센터 전화상담 운영

① 운영목적

- 고객의 불편·불만사항 및 안전보건상담을 신속·정확하게 처리하여 고객 서비스 품질 향상에 기여하기 위함

② 운영현황

- 3분기 고객만족센터 접수·처리 건수는 총 21,130건으로 전년대비 약 1.0% 증가
- 산재예방요율제 및 건설 기초안전보건교육제도의 확대에 따른 문의 증가
- 직원 응대태도에 대한 불편·불만 1건 발생

구분	계	불편 · 불만
2014년 3분기	21,130	1
2013년 3분기	20,926	-
증감	204	1

③ 고객불편·불만 처리결과

- 해당 기관 및 부서별로 관련 내용 파악 후 동일 사례가 발생하지 않도록 전직원 대상으로 CS교육 실시 및 전화응대 실태 점검
- 관련 : [서울.경영지원팀-1891, '14.9.25.]

CS교육 실시



민원응대 및 고객만족도 제고를 위한 특별교육 실시
-기관장 주관-

II 홈페이지 - 고객의 소리 운영

① 운영목적

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

② 운영현황

- 3분기 고객의 소리에 접수·처리된 건수는 총 105건으로 전년대비 약 30.5% 감소
- 3분기에는 불편·불만으로 접수된 건수가 없음

구분	계	불편 · 불만
2014년 3분기	105	-
2013년 3분기	151	-
증감	-46	-