

고객불만 종합관리 시스템 운영 종합결과

I 안전보건상담 창구 운영

① 운영목적

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

② 운영현황

- 14년도 상담 접수처리 건수는 3,716건으로 전년대비 약 10.2% 감소
- 상담 만족도는 96.02점으로 전년대비 0.62점 상승
- 상담처리 기한 초과 건은 12건이 발생하였고, 담당자 부재, 시스템 사용 방법 미숙지, 사례조사에 따른 시간 소요 등에 기인

구 분	상당 건수(비율)			상당 만족도(비율)		
	건수	처리기한 초과	비율	응답건수	응답비율	고객만족도
2014년	3,716	12	0.32%	743	19.99%	96.02
2013년	4,140	11	0.27%	973	23.50%	95.40
증감	-424	1	0.05	-230	-3.51	0.62

※ 상담처리기한은 신속한 답변을 위해 내부적으로 규정하여 운영 중인 사항임

③ 고객불편 처리결과

- '14년도 고객현장 이행실태 평가 및 내부경영평가 시 처리기한 초과
수행부서 감점 처리하여 재발방지
- 해당 업무 총괄부서인 운영지원실을 통해 초과현황 파악 및 조치 독려

II | 고객만족센터 전화상담 운영

① 운영목적

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

② 운영현황

- '14년도 고객만족센터 접수·처리 건수는 총 89,876건으로 전년대비 약 0.9% 증가
 - 산재예방요율제 및 건설 기초안전보건교육제도의 확대에 따른 문의 증가
- 불친절한 직원 응대 태도, 클린사업장조성지원 보조금 미지급 등에 대한 사항이 8건으로 대폭 증가
 - '14년도 산재예방요율제 신규 시행과 연초 인사이동에 따른 업무 미숙자로 인한 응대 미숙에 기인

구분	계	불편 · 불만
2014년	89,876	8
2013년	89,068	1
증감	808	7

③ 고객불편·불만 처리결과

- 동일사례 재발 방지를 위해 해당자와 기관·담당부서 직원의 CS교육 및 전파교육을 실시하고, 민원인 이해를 돕기 위한 서류작성 예시집, 고객응대 매뉴얼 제작 등으로 고객만족 향상 제고

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

- 14년도 고객의 소리에 접수·처리된 건수는 총 383건으로 전년대비 약 23.55% 감소
- 홈페이지 내 자료 다운로드 불편, 시설업체의 불친절한 업무처리로 인한 불만, 직원의 불친절한 태도, 지원사업 홍보 등에 대한 사항이 10건으로 대폭 증가
 - '14년도 산재예방요율제 신규 시행과 홈페이지 고도화에 따른 시스템 오류, 연초 인사이동에 따른 업무추진 미흡으로 고객 불편 초래

구 분	계	불편 · 불만
2014	383	10
2013년	501	1
증감	-118	9

3 고객불편·불만 처리결과

- 동일 사례가 재발하지 않도록 홈페이지 내 관리업체 연락처 기재, 시설 업체 간담회 및 CS교육 강화로 고객만족 제고

홈페이지 내 연락처 기재	CS교육 실시
*화학물질 규제정보 검색 ☐ 전체 ☐ 금지물질 ☐ 허가물질 ☐ 전라대상물질 ☐ 작업환경측정물질 ☐ 특수건강검진물질 ☐ 국내 노출 기준  화학물질정보시스템  소량물량정보관리시스템 *물류안전보건자료 관련 문의사항은 연구원(042-869-0312~0315) 또는 본부(052-703-0645~0646)로 연락주시기 바랍니다. *전산 프로그램 관련 문의사항은 버츄얼드림(02-577-0497)으로 연락하여 주시기 바랍니다. 홈페이지 내 용역업체의 연락처도 기재하여 시스템 오류로 인한 불편에 신속히 처리 가능	 직원 CS교육 실시 및 전파교육 실시