

2015년도

1/4분기 고객불만 종합관리시스템 운영결과

목적

- 공단 고객만족센터로 접수되는 고객의 불편·불만을 신속하게 처리하고, 추후 같은 불편이 재발하지 않도록 업무 프로세스 개선 및 서비스 품질 향상 등을 도모하기 위함

주요내용

I 고객만족센터 전화 상담

- '15년 1분기 공단 사업에 대한 문의 및 상담으로 접수·처리된 건수는 총 24,483건으로 전년동기(23,510건) 대비 약 4.1% 증가
 - 주요 증가사유는 건설-기초안전보건교육제도 교육비 지원에 따른 문의 증가 등임
- 고객의 불편·불만: 미발생

구분	계	불편 · 불만
'15년 1분기	24,483	-
'14년 1분기	23,510	5
증감	973	△5

II 홈페이지 - 고객의 소리

- '15년 1분기 고객의 소리에 사업 문의 및 상담으로 접수·처리된 건수는 총 69건으로 전년대 동일
 - 총 건수중 공단 사업에 대한 문의가 56.5%를 차지하고, 그 중 안전 인증·검사에 대한 문의가 높은 비중(36.2%)을 차지
- 고객의 불편·불만: 미발생

구 분	계	불편 · 불만
'15년 1분기	69	-
'14년 1분기	69	5
증감	-	△5