

2015년도

3/4분기 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 3분기 공단 사업에 대한 문의 및 상담으로 접수·처리된 건수는 총 24,039건으로 전년동기(21,130건) 대비 약 13.8% 증가
- 고객의 불편·불만 : 미발생

구분	계	불편 · 불만
'15년 3분기	24,039	-
'14년 3분기	21,130	1
증감	2,909	△1

II 홈페이지 - 고객의 소리

- '15년 3분기 고객의 소리에 사업 문의 및 상담으로 접수·처리된 건수는 총 71건으로 전년동기(105건) 대비 약 32.4% 감소
- 고객 불편·불만 : 1건 발생
 - 용역직원의 불친절한 태도 및 언행에 대한 불만

구분	계	불편 · 불만
'15년 3분기	71	1
'14년 3분기	105	-
증감	△34	1

- 처리결과
 - 동일사례가 발생하지 않도록 용역직원을 대상으로 CS교육 등 실시
 - 관련 : [운영지원팀-3912]

CS교육 실시



CS교육 및 전파를 통해 고객만족 의식 고취