

2016년 2분기

고객불만종합관리시스템 운영 결과

I 목적

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

II 주요내용

1 대표번호 전화상담

- '16년 2분기 사업에 대한 문의 및 상담으로 접수·처리된 건수는 총 27,090건으로 전년 대비 약 6.04% 증가
 - 1차 처리율*이 전년 대비 0.09% 증가하며 신속한 문의 응대로 고객 만족 제고

* 1차 처리율 : 고객 문의를 이관하지 않고 상담원이 바로 해결하는 비율

- 고객 불편·불만 : 0건

구분	총계	1차 처리호	전환호	1차 처리율
'16년 2분기	27,090	23,742	3,348	87.64%
'15년 2분기	25,548	22,368	3,180	87.55%
증감	1,542	1,374	168	0.09%

2 홈페이지-「전자민원센터」

- '16년 2분기 홈페이지 「전자민원센터」에 사업 문의 및 상담으로 접수·처리된 건수는 총 827건으로 전년 대비 약 9.3% 감소
- 고객 불편·불만 : 0건

구분	총계	안전보건상담	고객의소리	고객제안
'16년 2분기	827	722	76	29
'15년 2분기	904	787	99	18
증감	-77	-65	-23	11

3 고객만족도 조사

- '16년 2분기 수행사업장에 대한 고객만족도 조사 결과는 96.47점으로 전년 대비 0.06점 감소
- 고객 불편·불만 : 28건
 - ※ 만족수준 보통(50점) 이하를 불만으로 산정

구분	조사표본	PCSI	50점 미만	주요 VOC
'16년 2분기	9,704	96.47	28	- 불친절한 직원태도 - 신속하지 않은 업무처리 - 업무절차 미안내
'15년 2분기	9,349	96.53	24	- 숙소환경 불만 - 형식적인 지원 - 신속하지 않은 업무처리
증감	355	-0.06	4	-

- 조치결과

○ 조사결과 공유와 VOC분석을 통해 개선사항 도출