

2014년도

2/4분기 고객불만 종합관리 시스템 운영 결과

I 안전보건상담 창구 운영

① 운영목적

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

② 운영현황

- 2/4분기 상담 접수처리 건수는 1,086건으로 전년대비 약 2.6% 감소
- 상담 만족도는 95.8점으로 전년도(95.5점) 대비 0.3점 상승
- 상담처리 기한 초과 건은 4건이 발생하였고, 담당자 부재에 따른 시간 소요 등에 기인

구 분	상담 건수(비율)			상담 만족도(비율)		
	건수	처리기한 초과	비율	응답건수	응답비율	고객만족도
2014년 2분기	1,086	4	0.37	221	20.1	95.8
2013년 2분기	1,115	2	0.18	323	29.0	95.5
증감	-29	2	0.19	-102	-8.9	0.3

※ 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

- 2분기 고객만족센터 접수·처리 건수는 총 22,604건으로 전년대비 약 11.5% 증가
 - 산재예방요율제 및 건설 기초안전보건교육제도의 확대에 따른 문의 증가
- 불평·불만으로 접수된 내용 없음

구 분	계	불편 · 불만
2014년 2분기	22,604	-
2013년 2분기	25,546	-
증감	2,942	-

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

- 2분기 고객의 소리에 접수·처리된 건수는 총 140건으로 전년대비 약 29.6% 증가
- 홈페이지 내 자료 획득 불편과 시설업체로 인한 불만에 대한 사항이 6건 접수

구 분	계	불편 · 불만
2014년 2분기	140	6
2013년 2분기	108	-
증감	32	6

③ 고객불편·불만 처리결과

- 해당 기관 및 부서별로 관련 내용 파악 후 동일 사례가 발생하지 않도록 홈페이지 내 관리업체 연락처 기재, 시설업체 간담회 및 CS교육 강화로 고객만족의식을 제고
- 관련 : [대구.경영지원팀-830,'14.4.24.], [서울.경영지원팀-880,'14.4.28.], [대전.경영지원팀-784,'14.4.29.], [경기서부.교육문화팀-2392,'14.5.21.], [화학물질정보연구팀-1321,'14.7.3.], [서비스재해예방팀-1922,'14.7.4.]

홈페이지 내 연락처 기재	시설업체 간담회
※화학물질 규제정보 검색 ☐ 전체 ☐ 금지물질 ☐ 허가물질 ☐ 관리대상물질 ☐ 작업환경측정물질 ☐ 특수건강검진물질 ☐ 국내 노출 기준  화학물질정보시스템 National Chemical Information System  소량발매점 Small Quantity Release Point  위험물질정보관리시스템 Hazardous Material Information Management System * 물질안전보건자료 관련 문의사항은 연구원(042-669-0912~0915) 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	시설업체 간담회를 통해 교육 및 주의사항 당부