

2016년 1분기

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 1분기 사업에 대한 문의 및 상담으로 접수·처리된 건수는 총 23,708건으로 전년 대비 약 1.04% 증가
 - 1차 처리율*이 전년 대비 2.73% 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 1분기	23,708	20,043	2,817	87.68%
'15년 1분기	23,464	19,933	3,531	84.95%
증감	244	110	-714	2.73%

2 홈페이지-「전자민원센터」

- '16년 1분기 홈페이지 「전자민원센터」에 사업 문의 및 상담으로 접수·처리된 건수는 총 753건으로 전년 대비 약 12.1% 감소
- 고객 불편·불만 : 0건

구분	총계	안전보건상담	고객의소리	고객제안
'16년 1분기	753	701	44	8
'15년 1분기	857	780	69	8
증감	-104	-79	-25	0

3 고객만족도 조사

- '16년 1분기 수행사업장에 대한 고객만족도 조사 결과는 96.50점으로 전년 대비 2.74점 상승
- 고객 불편·불만 : 7건
 - ※ 만족수준 보통(50점) 이하를 불만으로 산정

구분	조사표본	PCSI	50점 미만	주요 VOC
'16년 1분기	1,665	96.50	7	- 불친절한 직원태도 - 신속하지 않은 업무처리 - 업무절차 미안내
'15년 1분기	2,312	93.76	4	- 숙소환경 불만 - 형식적인 지원 - 신속하지 않은 업무처리
증감	-647	2.74	3	-

- 조치결과

○ 조사결과 공유와 VOC분석을 통해 개선사항 도출