

2016년

고객불만종합관리시스템 운영 종합결과

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 사업에 대한 문의 및 상담으로 접수·처리된 건수는 총 100,757건으로 전년 대비 약 2.89% 증가
 - 지속적인 상담원 교육으로 1차 처리율*이 전년 대비 1.35% 증가
- * 1차 처리율 : 고객 문의를 이관하지 않고 상담원이 바로 해결하는 비율
- 고객 불편·불만 : 0건

구분	총계	1차 처리호	전환호	1차 처리율
'16년	100,757	88,798	11,959	88.13%
'15년	97,924	84,981	12,943	86.78%
증감	2,833	3,817	-984	1.35%

2 홈페이지-「전자민원센터」

- '16년 홈페이지 「전자민원센터」에 사업 문의 및 상담으로 접수·처리된 건수는 총 3,073건으로 전년 대비 약 8.1% 감소
 - 공단 홈페이지를 통한 사전적 정보 제공 등으로 문의 감소
- 고객 불편·불만 : 0건

구분	총계	안전보건상담	고객의 소리	고객제안
'16년	3,073	2,732	283	58
'15년	3,343	2,932	298	113
증감	-270	-200	-15	-55

3 고객만족도 조사

- '16년 수행사업장에 대한 고객만족도 조사 결과는 96.51점으로 전년 대비 0.22점 감소
 - 기술지원/진단 및 교육훈련에 대한 불만이 전년대비 증가
- 고객 불편·불만 : 66건
 - ※ 만족수준 “보통(50점)” 미만을 불만으로 산정

구분	조사표본	PCSI	50점 미만	주요 VOC
'16년	22,087	96.51	66	- 신속하지 않은 업무처리 - 교육내용 부실 - 업무절차 미안내
'15년	22,064	96.73	78	- 숙소환경 불만 - 형식적인 지원 - 신속하지 않은 업무처리
증감	23	-0.22	-12	-

- 조치결과
 - 불만 VOC의 공유와 개선을 위한 전사적인 CS활동 실시