

'19년 1분기

고객불만증합관리시스템 운영결과

1 목 적

고객만족센터로 접수되는 고객의 불편·불만을 신속하게 처리하고, 추후 재발하지 않도록 업무 프로세스 개선 및 서비스 품질 향상 추진

2 세부 내용

- # (대표번호 전화상담) 전년 동기대비 +27.30%(총 30,293건)
- # (홈페이지 전자민원센터) 전년 동기대비 +79.2%(총 138건)
- # (자체 고객만족도 조사)

대표번호 전화상담

(052-7030-500, 1644-4544)

□ '19년 1분기 사업에 대한 문의 및 상담으로 접수·처리된 건수는 총 30,293건으로 전년 동기 대비 +27.30%

○ 적시 응대율은 전년 동기 대비 1.14%p 증가

구 분	총 계	적시 응대호	전환호	적시 응대율
'19년 1분기	30,293건	26,320건	3,973건	86.88%
'18년 1분기	23,797건	20,403건	3,394건	85.74%
증 감	6,496건	5,917건	579건	1.14%p

* (적시 응대율) 고객 문의를 소관부서로 이관하지 않고 상담원이 바로 해결하는 비율

□ 고객 불편·불만 : 3건

홈페이지 - 『전자민원센터』

- '19년 1분기 홈페이지 『전자민원센터』에 고객의 소리 및 고객제안으로 접수·처리된 건수는 총 138건으로 전년 동기 대비 +79.2%

구 분	총 계	고객의소리	고객제안
'19년 1분기	138건	129건	9건
'18년 1분기	77건	70건	7건
증 감	61건	59건	2건

- 고객 불편 · 불만 : 0건