

2019년 3분기 고객불만종합관리시스템 운영결과

1 목 적

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

2 세 부 내 용

(대표번호 전화상담) 전년 동기대비 +17.72%(총 28,618건)

(자체 고객만족도 조사) 전년 동기대비 △1.529점(90.339점)

대표번호 전화상담

(052-7030-500, 1644-4544)

□ '19년 3분기 사업에 대한 문의 및 상담으로 접수·처리된 건수는 총 28,618건으로 전년 동기 대비 +17.72% 상승

○ 적시 응대율은 전년 동기 대비 2.25%p 상승

구 분	총 계	적시 응대호	전환호	적시 응대율
'19년 3분기	28,618건	24,895건	3,723건	86.99%
'18년 3분기	24,311건	20,602건	3,709건	84.74%
증 감	4,307건	4,293건	14건	2.25%p

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

□ 고객 불편·불만 : 15건

자체 고객만족도 조사

- '19년 3분기 수행사업장에 대한 자체 고객만족도 조사 결과는 90.339점으로 전년 동기 대비 △1.529점 감소

구 분	조사표본	PCSI	50점 미만	주요 VOC
'19년 3분기	5,568건	90.339	98건	- 현실에 맞지 않는 법령과 제도 - 제공 포스터 등 자료 부족 - 현장 관련 전문지식 부족
'18년 3분기	867건	91.868	19건	- 다양한 교육내용 필요 - 신속하지 않은 업무처리 - 제도 개선
증 감	4,701건	△1,529	79건	-

- 고객 불편 · 불만 : 98건

* 만족수준 보통(50점) 이하를 불만으로 산정

- 조치결과

- 데이터 분석결과와 배포를 통한 VOC 분석 및 개선 추진