

2020년도

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 인입) 전년 대비 $\Delta 10.24\%$ (총 153,069건)
- # (대표번호 전화상담 처리) 전년 대비 $\Delta 18.07\%$ (총 104,688건)
- # (고객불편불만 접수 및 처리) (19)44건 → (20)19건

대표번호 전화상담

(052-7030-500, 1644-4544)

□ '20년도 대표번호 전화상담으로 접수·처리된 건수는 총 104,688건으로 전년 동기 대비 18.07% 하락

- 적시 응대율은 전년 동기 대비 2.88%p 하락
- 코로나19로 인한 재택근무로 인하여 전화상담 효율성이 하락하여 콜인입에 대한 상담호와 적시 응대호가 전년대비 감소

구 분	총 계	적시 응대호	전환호	적시 응대율
2020년	104,688건	88,729건	15,959건	84.76%
2019년	127,774건	111,984건	15,790건	87.64%
증 감	$\Delta 23,086$ 건	$\Delta 23,255$ 건	169건	$\Delta 2.88\%$ p

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

고객 불편·불만 처리

□ 고객 불편 · 불만 : 19건

- 총 19건 접수 및 처리 완료

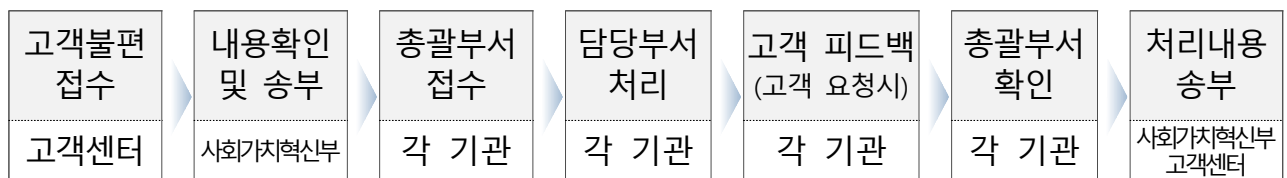
총 계	시스템 개선	직원 응대 불친절
19건	9건	10건

□ 주요 개선의견

의견 항목	주요내용
홈페이지 사용	- 전자민원센터 아이디 인증 및 로그인 접속 시간 연장 개선 - 코샤 가이드 검색방법 개선
안전보건교육	- 건설업 기초안전보건교육 이수증 조회방법 개선 - 이동식 크레인 및 고소작업대 조종자교육과정 개설 지역확대 요청
클린사업장 조성	- 일선기관마다 업무처리방식이 상이하므로 표준화 필요 - 이동식 에어컨 지원사업 방식 개선 요청
안전검사	- 안전검사 검토키간 축소 건의
기타	- 114 등록 공단명칭 개선 요청

□ 조치결과

○ 불편·불만사항 발생부서에서 신속히 대응하도록 조치



○ 사업별 주요 전화상담 내역 배포를 통해 고객의견 피드백 및 개선 추진