

2016년 3분기

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 3분기 사업에 대한 문의 및 상담으로 접수·처리된 건수는 총 25,365건으로 전년 대비 약 2.48% 증가
 - 지속적인 상담원 교육으로 1차 처리율*이 전년 대비 0.45% 증가
 - * 1차 처리율 : 고객 문의를 이관하지 않고 상담원이 바로 해결하는 비율
- 고객 불편·불만 : 0건

구분	총계	1차 처리호	전환호	1차 처리율
'16년 3분기	25,365	21,510	2,959	84.80%
'15년 3분기	24,750	20,876	3,163	84.35%
증감	615	634	-204	0.45%

2 홈페이지-「전자민원센터」

- '16년 3분기 홈페이지 「전자민원센터」에 사업 문의 및 상담으로 접수·처리된 건수는 총 773건으로 전년 대비 약 2.6% 감소
- 고객 불편·불만 : 0건

구분	총계	안전보건상담	고객의소리	고객제안
'16년 3분기	773	687	70	16
'15년 3분기	794	695	71	28
증감	-21	-8	-1	-12

3 고객만족도 조사

- '16년 3분기 수행사업장에 대한 고객만족도 조사 결과는 96.59점으로 전년 대비 0.17점 감소
 - 기술지원/진단 및 교육훈련에 대한 불만이 전년대비 증가
- 고객 불편·불만 : 47건
 - ※ 만족수준 보통(50점) 이하를 불만으로 산정

구분	조사표본	PCSI	50점 미만	주요 VOC
'16년 3분기	14,610	96.59	47	- 신속하지 않은 업무처리 - 교육내용 부실 - 업무절차 미안내
'15년 3분기	14,542	96.76	40	- 숙소환경 불만 - 형식적인 지원 - 신속하지 않은 업무처리
증감	68	-0.17	7	-

□ 조치결과

- 불만 VOC의 공유와 개선을 위한 전사적인 CS활동 실시