

2021년도 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 ↑ 3.26% (153,069 → 158,060건)
- # (대표번호 전화상담 처리) 전년 대비 △1.37% (104,688 → 103,248건)
- # (고객불편불만 접수 및 처리) 전년 대비 △2건 (19 → 17건)

대표번호 전화상담

(052-7030-500, 1644-4544)

- '21년도 대표번호 전화상담으로 접수처리된 건수는 총 103,248건으로 전년 동기 대비(104,688건) 1.37% 하락

○ 적시 응대율*은 전년 동기 대비 2.27%p 증가

구 분	총 응대호	적시 응대호	전환호	적시 응대율
2021년	103,248건	89,858건	13,390건	87.03%
2020년	104,688건	88,729건	15,959건	84.76%
증 감	△1,440건	↑1,129건	△2,569건	↑2.27%p

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

고객 불편·불만 처리

□ 고객 불편 · 불만: 17건

- 총 17건 접수 및 처리 완료

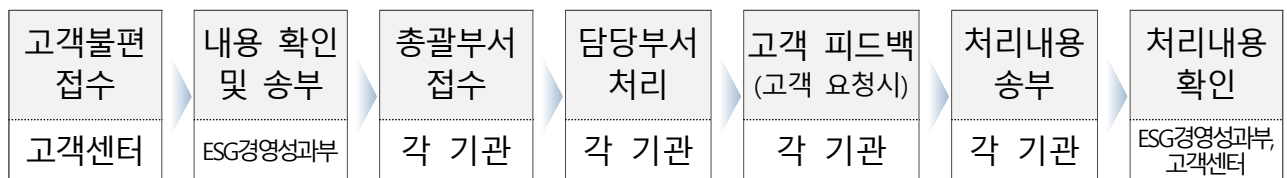
총 계	시스템 개선	직원 응대 불친절
17건	5건	12건

□ 주요 개선의견

의견 항목	주요내용
홈페이지 사용	- MSDS 시스템 전송 오류 개선 요청 - 사망사고속보 게시 형식 개선 요청
사망사고재해예방	- 패트롤 현장점검 방식 개선요청
안전인증	- 인증서 원본 발송 방식 개선 요청
기타	- 전 사업장 유선 만족도 조사 불편, 불편한 사업장만 접수 할 수 있는 별도 시스템 구축 필요

□ 조치결과

○ 불편·불만사항 발생부서에서 신속히 대응하도록 조치



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