

## ◎ 점검개요

### □ 추진근거

- 고객센터서비스현장운영규정 제12조(현장 이행실태 평가 및 공개) 제1항
- 2024년 고객센터서비스현장 이행실태 점검계획 : 기획감사실-5796(2024.10.24.)호

### □ 점검개요

- 점검기간 : 2024. 11. 4.(월) ~ 11. 15.(금) \*12일간
- 점검내역 : 【전화】 전 부서 50콜 / 【현장】 동네관리소 등 15개 사업장
- 점검방식 : 총 34명의 내·외부 점검반 구성
  - CCM서포터즈(18), 3개 공사·공단 CS협의체(2), 공사 CCM리더(14)

### □ 점검내용

- 공통이행기준/현장점검/개별이행기준 3개 부문, 14~15개 항목으로 구성

구 분	점 검 항 목	
공통 이행기준 (30점)	전화친절도	① 최초수신 ② 응대 ③ 종결 ④ 전체 만족도
	민원처리 기간준수	① 고객의 소리 답변기간
현장점검 (55점)	근무실명제	① 직원 신분증패용 ② 사무실 좌석배치도 게시
	현장게시	① 서비스현장 및 이행기준 게시
	안전관리	① 시설물점검일지 등 관리대장 작성 및 운영 ② 안전/보건교육 실시 여부 ③ 재해예방(피난대피도 게시, 소화기 비치 및 점검, 비상연락망 게시 등)
	잘못된 서비스보상	① 잘못된 서비스에 대한 금전보상 또는 서비스 혜택 제공 등
개별 이행기준 (15점)	현장점검 병행	①~③ 각 사업장별 특화 점검항목(2~3항목)

## ◎ 점검결과

### □ 부서(사업장)별 점검결과

구분	사업장	점검결과			
		총점 (100점)	공통이행기준 (30점)	현장점검 (55점)	개별이행기준 (15점)
1	기획감사실	97.80	28.80	54.00	15.00
2	경영지원부	97.20	29.20	53.00	15.00
3	스마트도시사업부	99.60	29.60	55.00	15.00
4	도시개발부	94.50	28.00	52.50	14.00
5	주차사업부	98.40	29.40	55.00	14.00
6	체육사업부	99.10	29.10	55.00	15.00
7	레포트사업부	98.40	28.40	55.00	15.00
8	공공사업부	97.80	28.80	55.00	14.00

### □ 평가항목별 점검결과

평가항목		배점	점수		증감 (A-B)	
			2024 (A)	2023 (B)		
합계		100	<b>97.9</b>	98.6		
공통 이행 기준	소계	30	<b>28.9</b>	29.0		
	전화 응대 자세	전화친절도	20	18.9	19.0	
	민원처리 기간 준수	고객의 소리답변	10	10.0	10.0	
현장 점검	소계	55	<b>54.3</b>	54.7		
	근무 실명제	직원신분증패용	5	4.3	4.7	
		좌석배치도	5	5.0	5.0	
	현장 게시	현장 및 이행기준 게시	10	10.0	10.0	
	안전관리	점검일지 작성 운영	10	10.0	10.0	
		안전보건교육실시	10	10.0	10.0	
		재해예방	10	10.0	10.0	
잘못된 서비스	잘못된 서비스 보상	5	5.0	5.0		
개별 이행 평가	소계	15	<b>14.6</b>	14.9		
	현장점검 병행	각 사업장별 특화 점검항목	15	14.6	14.9	

□ 총괄 평가 및 개선사항

- 2024년 고객서비스현장 이행실태 점검결과 평균 97.9점으로 전년(98.6점) 대비 0.7점 하락한 것으로 조사됨
- 점검결과 전 부서 90점대 이상으로 고객서비스 품질유지 양호함
  
- 공통이행기준 [전화모니터링]
  - 총 50콜 조사를 실시하였으며, 각 사업장별 상주직원에 비례하여 분배함
  - 외부점검반이 고객으로 가장하여 유선상담을 진행하였으며, 사업장당 2콜 이상씩 배정하여, 조사 신뢰도를 높임
  - 전화 고객맞이 응대 시, **본인의 소속과 이름**을 명확히 안내해야 하는 부분에서 미흡한 점이 발견되었음
  - 전화 종료 시, **종료 인사말을 사용해야 하는 부분**에서 미흡한 점이 발견되었음
  
- 공통이행기준 [민원처리 기간 준수 비율]
  - 총 민원건수에서 민원처리 기간(3일 이내)을 준수한 비율을 산출하여 평가
  - 2024년 총 민원건수는 665건으로 전년대비 민원건수 2건 증가하였으나, 신속답변 미준수는 14건에 불과하여 전 부서 신속답변(3일 이내) 처리기간을 90% 이상 준수하였음
  
- 현장점검 및 개별이행기준
  - 공통이행기준 및 좌석배치도 게시는 전 사업장에서 양호하였으나 일부 시설의 직원 '**신분증 패용**' 및 '**개별 이행 기준**' 등이 제대로 이루어지지 않았음
    - ※ CS관련 교육, 모니터링을 통한 피드백 지속 추진