

문서번호	감사실-275
보존기간	준영구
결재일자	2017.01.13.
공개여부	공개

★과장	팀장	감사실장	상임감사	
협 조				

---

## 2016년 하반기 전화응대서비스 점검결과 보고

---

2017.

# 2016년 하반기 전화응대 서비스 점검결과 보고

공단 직원들의 전화 응대 서비스 품질의 지속적인 점검·평가를 통해 문제점을 도출·개선하여 대시민 고객만족도 향상 및 제고

## I 점검개요

- 점검기간 및 횟수 : 2016. 7. 1 ~ 12. 31 (총 384회)
- 점검대상 : 각 부서 (23개소) 및 현장관리소(11개소)

부서별	점검횟수	25회 점검	20회 점검	12회 점검	6회 점검
각 부서 (22개소) 총 312회	월드컵경기장 추모시설운영처	어린이대공원 청계천관리처 돛경기장운영처 상가운영처 장애인콜택시운영처 교통시설운영처 (교통부대시설, 주차시설 포함)	도로관리처 도로시설처 도로환경처 교통정보처 공사감독1,2,3처 (상수도 포함) 공동구관리처 공공자전거운영처	기획조정실 인사처 총무처 인재개발원 안전관리처 홍보마케팅실	
현장관리소 (11개소) 총 72회	-	-	공원묘지관리소	6개 지하상가관리소 3개 주차관리소 혼잡통행료관리소	

※직제규정 개정(이사장방침 제201호(2016.8.4)) 이전 부서기준

- 점검방법 : 흥사단 투명사회운동본부에서 직접 통화 후 응대내용 평가  
↳ 사전 대상부서 민원분석을 통한 시나리오 작성후 민원인을 가장한 유선전화 점검
- 평가기준 : 서울시 전화상담 품질 평가표에 의한 항목별 평가

구분	계	수신	첫인사	연결태도	상담태도	종결태도	전체 만족도
점수	100	10	10	10	45	15	10

- 평가내용 : 전화민원 서비스 매뉴얼의 전화응대 요령 준수 여부

※ '16년 상반기 대비 달라진 평가

- 신규부서(1개) 추가 실시 : 공공자전거운영처

## II 총 평

- ▶ 2016년 하반기 평가결과 전체 평균 90.8점으로, 대체적으로 우수 등급은 유지되고 있으나 전년도 대비 0.6점 하락.

구 분	2016년		2015년 평 균
	하반기	상반기	
평균점수(점)	90.8	90.5	91.4

- ▶ 평가 대상별로 보면, 각 부서(처·실·원) 91.2점, 현장관리소 90.4점으로 현장관리소의 불사평가에 대한 응대점수가 상대적으로 낮게 나타남.  
상반기 낮은 점수를 기록했던 지원부서(인사처, 기획조정실)는 교육 등의 노력으로 서비스가 향상되고 있으며, 각 부서의 경우 우수(90점 이상) 평가등급 부서가 64%에서 83%로 확대되어 전반적인 서비스 수준은 상향평준화되고 있음.
- ▶ 평가 항목별로 보면, '종료인사' '종료속도'가 각각 '4.9점' '12.6점' 상승하며 최종 '통화 후 전반적인 느낌'이 '5.6점' 상승 하였으나, '종료인사' 항목은 여전히 전체평가항목 중 최하위인 79.6점에 그쳐,  
종결태도의 미흡이 전체 전화응대 만족도를 저하시키는 원인이 되고 있어 자가 점검 및 교육을 통한 꾸준한 개선이 요구됨.
- ▶ 시민 접점부서(7개 부서)의 경우 전 분기대비 0.3점 상승(90.7→91.0), 하여 대체적으로 평가결과는 양호한 수준이나, 타 부서에 비해 다양한 민원 접점 분야가 많은 만큼 평소 응대 매뉴얼 숙지 및 향상 노력필요.
- ▶ 하반기 신규부서 평가 관련, 첫 전화응대 평가임에도 공공자전거운영 처가 좋은 응대품질 수준으로 평가되었음(93.8점).

### Ⅲ 세부점검결과

#### 1. 평가항목별 점수 현황

(단위 : 점)

점 검 항 목		2016년 하반기 (A)	전년 비교		비고 (2015년 평균)
			2016년 상반기	증감	
전체 평균		90.8	90.5	0.3	91.4
① 수 신	접속 신속성	97.1	97.0	0.1	97.5
② 첫인사	맞이 인사	90.5	93.3	▲2.8	94.8
③ 연결태도	담당자 연결 또는 본인이 답변시	94.4	96.8	▲2.4	97.0
④ 상담태도	언어표현	99.4	99.7	▲0.3	99.3
	경청태도	90.5	95.3	▲4.8	93.4
	적극적 안내	89.0	89.1	▲0.1	89.9
	응대태도	93.5	98.1	▲4.6	96.3
⑤ 종 결	종료인사	79.6	74.7	4.9	78.2
	종료속도	94.2	81.6	12.6	89.0
⑥ 전 체 만족도	통화 후 전반적인 느낌	82.3	76.7	5.6	78.4

※ 항목별 배점을 백분율로 환산 실시

## 2. 평가대상별 점검 현황

### 1) 부서별(처,실,원) 점검결과 ----- 23개 부서

#### □ 점수 현황(총괄)

(단위 : 점)

구 분	전체 평점	점 검 항 목									
		접 속 신속성	맞이 인사	연결 태도	언어 표현	경청 태도	적극적인 안 내	공손한 어 투	종료 인사	통화 종료	전반적인 느 낀 낌
2016년 하반기	91.2	97.8	90.2	95.0	99.1	91.0	89.5	94.3	81.6	93.5	81.7
2016년 상반기	90.7	96.8	93.7	96.3	99.7	95.4	89.3	98.4	74.8	81.7	76.8

#### □ 등급 현황

평가등급	개소(비율)	부 서 명
우 수 (90점이상)	19개 부서 (83%)	도로환경처, 공공자전거운영처(신규), 서울어린이대공원, 홍보마케팅실, 공사감독2처, 인재개발원, 교통시설운영처(교통부대시설,주차), 공사감독3처, 공동구관리처, 도로관리처, 청계천관리처, 도로시설처, 인사처, 돔경기장운영처, 기획조정실, 서울월드컵경기장운영처, 추모시설운영처, 안전관리처, 교통정보처
보 통 (90점미만)	4개 부서 (17%)	장애인콜택시운영처, 상가운영처, 공사감독1처, 총무처
미 흡 (85점미만)	-	-

■ 상반기 대비 최고 상승부서 : 인사처 (86.3점 ➡ 91.0점 : ↑4.7점)  
 ■ 상반기 대비 최고 하락부서 : 공사감독1처 (91.8점 ➡ 87.3점 : ↓4.6점)

#### □ 분석내용

- 전체 평점은 상반기 대비 0.4점 상승한 91.2점으로 전반적으로 비슷한 수준으로 평가됨.
  - 평가등급 우수(90점이상) 부서의 비율은 상반기 63%(14개 부서)에서 83%(19개부서)로 확대되어 전반적인 전화응대 서비스 수준은 부서별 상향평준화 되고 있음.
- 상반기에도 지적되었던 전 부서의 '종료태도' 부분 중 '종료속도'는 개선(81.6점 →94.2점)이 되었으나 '종료인사' 부분은 여전히 낮은 점수(79.6점)를 보이고 있어 향후 전화응대에 각별한 주의 필요.

## 2) 현장관리소별(시민접점현장위주) 점검결과 ----- 11개소

### □ 점수 현황(총괄)

(단위 : 점)

구분	전체 평점	점 검 항 목									
		접 속 신속성	맞이 인사	연결 태도	언어 표현	경청 태도	적극적인 안 내	공손한 내 어 투	종료 인사	통화 종료	전반적인 느 낌
2016년 하반기	90.4	96.4	90.8	93.9	99.7	90.0	88.6	92.8	77.5	95.0	82.8
2016년 상반기	90.3	98.1	91.4	98.6	100	95.0	88.1	96.7	74.2	81.1	76.1

### □ 현장관리소별 평가등급 현황

평가등급	개소(비율)	현장관리소명
우 수 (90점이상)	6개 관리소 (55%)	명동지하도상가관리소, 종로지하도상가관리소, 을지로지하도상가관리소, 영등포지하도상가관리소, 강남지하도상가관리소, 중부주차관리소
보 통 (85점이상~ 90점미만)	5개 관리소 (45%)	동부주차관리소, 공원묘지관리소, 터미널지하도상가관리소, 서부주차관리소, 혼잡통행료관리소
미 흡 (85점미만)	-	-
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 상반기 대비 최고 상승부서 : 을지로지하도상가관리소(89.3점 ➔ 92.8점 : ↑3.5점)</li> <li>■ 상반기 대비 최고 하락부서 : 중부주차관리소 (94.3점 ➔ 90.0점 : ↓4.3점)</li> </ul>		

### □ 분석내용

- 전체 평점은 상반기대비 0.1점 상승한 90.4점으로 전반적으로 비슷한 수준으로 평가됨.
  - 평가등급 우수(90점이상) 현장관리소의 비율은 상반기와 동일하며, 을지로지하도상가관리소의 경우 상반기 보통 수준의 평가(89.3점)를 받았으나 전체적인 통화품질이 개선되어 상승폭이 큰 반면, 중부주차관리소의 경우 전반적인 수준은 양호하나, 상담 시 공손한 태도 등이 감점요인으로 나타남.
- 현장관리소의 점검항목별 결과, 부서별 평가와 마찬가지로 ‘종료인사 및 ‘전반적인 통화 느낌’ 이 미흡, 해당 항목 개선 노력 필요.

### 3. 우수 및 미흡사례

<p>우수사례 (평가점수 100점)</p>	<p>○ 『도로청소관련 문의』</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 신호음 3회 이내에 통화가 신속하게 이루어졌으며,</li> <li>▶ 인사말, 소속, 이름을 잘 알아들을 수 있게 하였고</li> <li>▶ 공단이 관리하는 시설이 아님을 판단, 민원접수 후 이관 또는 해당기관 의 연락처를 찾아 제공할 수 있음을 안내하고, 민원인의 선택에 따라 양해를 구한 뒤 해당기관 담당부서와 담당자 및 연락처를 찾아 제공.</li> <li>▶ 또한 친근하고 명확한 목소리와 적극적인 설명, 공손하고 정중한 어투로서,</li> <li>▶ 종결태도(추가질문여부, 종료인사, 종료속도)가 명확하고 통화후 느낌에 대한 만족도가 매우 높은 수준임.</li> </ul>
	<p>○ 『소방교육 관련 문의』</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 인사말, 소속, 이름을 잘 알아들을 수 있게 하였고</li> <li>▶ 사내직원 관련 교육에 대해 본인이 직접 답변하였으며, 관련 교육에 대해 명확한 목소리와 적극적인 설명을 하였으며,</li> <li>▶ 기타 민원인에게 관련 정보를 찾을 수 있는 방법을제공함으로써 통화의 만족도를 높이는 데 노력하였고,</li> <li>▶ 종결태도(추가질문여부, 종료인사, 종료속도)가 명확하고 통화후 느낌에 대한 만족도가 매우 높은 수준임.</li> </ul>

<p>미흡사례 (평가점수 80점미만)</p>	<p>○ 『자연장 관련 문의』 (76점)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 답변 시 단순·단답으로 사무적 응대</li> <li>▶ 문의내용에 담당자(이름)안내나 직접 연결 없이 전화 번호만 알려줌</li> <li>▶ 추가문의나 종료인사 없이 전화 종결.</li> </ul> <p>※ 감점사유 : 맞이인사△2점, 경청태도 △2점, 적극적인안내 △4점, 공손한 어투 △6점, 종료인사△6점, 통화 후 전반적인 느낌 △4점</p>
----------------------------------	---



## IV 조치계획

### □ 주요 항목별 개선필요사항에 대한 교육 실시 및 개인별 모니터링 결과를 토대로 미흡한 부분의 자가 점검

#### ○ 항목별 개선필요 사항 사례

평가항목	개선요구사항
맞이인사	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 맞이인사시 본인의 이름을 정확히 발음할 것</li> <li>. 빨리 응답하려는 마음이 앞서 상대방에게는 잘 들리지 않는 사례가 다수</li> <li>. 맞이인사시 “네, 000(부서), 000(이름)입니다”는 잘못된 표현이므로, “안녕하십니까” 또는 “늦게 받아 죄송합니다” 로 정확히 응대</li> </ul>
연결태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대화도중 민원인을 잠시 대기하게 한 후 재통화 시 “기다리게 해서 죄송합니다”라고 양해를 구하거나 시간이 지체되는 경우 연락가능 전화번호 메모</li> <li>- 담당자 연결전 담당자 성명(부서), 전화번호를 필히 안내</li> </ul>
상담태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 응대시 “~ 요?” “뭘 때문인데요?” 보다는 “~관련한 사항이십니까?” 다시 한번 말씀해 주시겠습니까?” 등 정중하게 재 질문토록 유도</li> <li>- 문의하는 상대방은 공단업무 뿐만 아니라 서울시의 업무도 혼동하여 공단에 질문하는 경우도 많으므로 본인의 소관업무가 아니어도 당황하거나 회피하지 말고 상대방의 입장에서 공감하고 응대해 주려는 노력 필요</li> </ul>
종결태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 종료인사 시 추가문의여부를 반드시 질문후 “감사합니다” “즐거운 하루 되세요” 등으로 마무리 인사 및 상대방의 전화 종료를 끝까지 확인하여 미리 끊어버림으로써 불쾌하게 느끼지 않도록 유의</li> </ul>



- 전화응대결과 개인별 자가 모니터링 실시
  - 시민의 입장에서 알기 쉽게 전화를 응대 했는지 『전화 민원응대 체크리스트』 를 활용한 피드백 시행  **책상에 비치 수시로 자가진단**
- ETIS상의 『전화민원응대 향상 시스템』 을 통한 자가학습 실시
  - 개인별 전화 녹음내용 청취를 통해 미흡부분에 대한 자가 학습을 통한 개선유도
    -  **접속방법** : ① ETIS 로그인 ➔ ② 상단메뉴중 ‘경영관리’ 클릭 ➔ ③ 민원처리의 전화민원 입력현황 보기(개인용) 클릭 ➔ ④ 2016년 4/4분기 선택 ➔ ⑤ 총점 및 세부점수 확인, 스피커 그림 눌러 음성 듣기

## V 행정사항

- 2016년 하반기 전화응대 우수직원 및 우수부서 포상
    - 2016년 우수부서(2개부서) ※상·하반기 합산 최고득점부서
      - 1)최우수부서(명동지하도상가관리소) : 상장 및 부상(40만원)
      - 2)우수부서(도로환경처) : 상장 및 부상(20만원)
    - 2016년 하반기 우수직원(2명)
      - 1)인재개발원 ○○○ : 상장 및 포상금(상품권 10만원)
      - 2)도로환경처 ○○○ : 상장 및 포상금(상품권 10만원)
  - 전화 민원응대 서비스 향상 교육결과 제출 : 전부서
    - 항목별 개선요구 사례(본문참조)에 대한 부서 교육 실시
      - ※ 전화 응대 매뉴얼 및 공단업무(담당자)별 전화번호 비치·숙지 등
- ※ **별첨** : 1. 2016년 하반기 전화민원응대 품질 평가결과 1부.  
 2. 전화 민원응대 매뉴얼 1부.  
 3. 전화 민원응대 체크리스트 1부. 끝.

【 별첨 1 】

# 2016년 상반기 전화 민원응대 서비스 품질 평가결과

## 1. 부서별 평가결과

(단위 : 점)

평가 등급	순위	부서명	2016년 하반기(A)	2016년 상반기(B)	반기대비	비고
					증감(A-B)	
		평 균	91.2	90.7	0.5	
우수	1	도로환경처	94.0	92.8	1.2	90점 이상
	2	공공자전거운영처(신규)	93.8	-	-	
	3	서울어린이대공원	93.4	90.2	3.1	
	4	홍보마케팅실	93.3	91.2	2.1	
	5	공사감독2처	93.2	90.7	2.5	
	6	인재개발원	93.0	93.0	0.0	
	7	교통시설운영처	92.5	92.5	0.0	
	8	공사감독3처	92.2	92.7	▲0.5	
	9	공동구관리처	92.0	89.8	2.2	
	10	도로관리처	91.9	91.0	0.9	
	11	청계천관리처	91.3	89.8	1.5	
	12	도로시설처	91.2	86.3	4.9	
	12	인사처	91.0	89.8	1.2	
	12	돛경기장운영처	90.7	90.2	0.5	
	15	기획조정실	90.7	88.3	2.4	
	16	서울월드컵경기장운영처	90.6	93.3	▲2.7	
	16	추모시설운영처	90.4	91.5	▲1.1	
	18	안전관리처	90.3	90.2	0.1	
19	교통정보처	90.2	91.3	▲1.1		
보통	20	장애인콜택시운영처	89.7	89.9	▲0.2	90점 미만 85점 이상
	21	상가운영처	89.1	89.7	▲0.6	
	22	공사감독1처	87.3	91.8	▲4.6	
	23	총무처	86.0	88.0	▲2.0	

## 2. 현장관리소별 평가결과

(단위 : 점)

평가 등급	순위	현장관리소명	2016년 하반기(A)	2016년 상반기(B)	반기대비	비고
					증감(A-B)	
평 균			90.4	90.3	0.1	
우수	1	명동지하도상가관리소	94.8	95.3	▲0.5	90점 이상
	2	종로지하도상가관리소	93.0	89.3	3.7	
	3	을지로지하도상가관리소	92.8	93.3	▲0.5	
	3	영등포지하도상가관리소	90.8	93.3	▲2.5	
	5	강남지하도상가관리소	90.5	87.0	3.5	
	6	중부주차관리소	90.0	94.3	▲4.3	
보통	7	동부주차관리소	89.7	91.7	▲2.0	90점 미만 85점 이상
	8	공원묘지관리소	89.5	87.7	1.8	
	9	서부주차관리소	88.3	85.3	3.0	
	10	터미널지하도상가관리소	88.2	88.0	0.2	
	11	혼잡통행료관리소	88.0	90.3	▲2.3	

【 별첨 2】

## 전화 민원응대 매뉴얼

전화를  
받을 때

- 전화벨이 3번 이상 울리기 전에 받고 밝은 음성으로 한 톤 높여 천천히 정확한 발음으로 말한다
  - 3번 이상 전화벨이 울린 경우 “늦게 받아 죄송합니다”라고 양해 인사를 한다
- 첫 인사후 소속과 이름을 밝힌다
  - “안녕하십니까? 00처 000입니다, 무엇을 도와드릴까요?”
- 문의내용에 대해서는 6하 원칙에 따라 요점을 메모한다
- 숫자, 고유명사 등 중요한 내용은 반복해서 확인한다

담당자가  
부재중  
일 때

- 담당자가 부재중인 사유를 밝히고 본인이 해결할 수 있는 상황인지 확인한다
- 해결할 수 없는 경우 반드시 메모를 남겨 사후에 담당자가 연락할 수 있도록 한다
  - 예 : “죄송합니다, 담당자 ○○○께서 지금 출장 중 이어서 ○시(일)경에 돌아올 예정입니다, 메모를 남겨 연락 드리도록 하겠습니다”
- 메모한 내용을 직접 업무담당자에게 전달하면서 설명한다
- 책상 위에 둘 경우는 확실히 전달되었는지 확인한다

담당자를  
연결해  
줄 때

- 해당업무 담당자 이름과 전화번호를 전달 후 전화를 바꾸도록 한다
  - 예 : “죄송합니다만, 그 업무는 ○○○께서 담당하고 있고 전화번호는 ○○○○번입니다.  
실례가 되지 않으신다면 담당자를 연결해 드리겠습니다  
감사합니다”
- 만일 업무담당자와 연결이 늦어지면 이유를 밝힌 다음 이쪽에서 다시 걸도록 하겠다고 양해를 구한다
- 나중에 다시 연락드리기로 한 경우 잊어버리지 않도록 반드시 메모를 해둔다

전화 통화  
중일 때

- 문의사항에 대하여 충분한 안내 및 부가적인사항에 대하여 적극적인 안내 실시
- 공손하고 정중한 어투로 응대  
(명령, 지시형에서 ➡ 의뢰, 권유형으로 응대)
  - 예 : 말하세요(×) ➡ 말씀해 주시겠습니까(○)
    - 쪼 주세요(×) ➡ 번거롭게 해드려서 죄송합니다.
    - 쪼 주시겠습니까?(○)
- 밝고 긍정적인 말투와 또박또박 명확한 목소리로 응대, 전문 용어가 아닌 알기 쉬운 용어 사용  
(부정적인 표현을 ➡ 우회적, 긍정적으로 하면서 대안 제시)
  - 예 : 없어요(×) ➡ 안계십니다, 메모를 남겨드릴까요?(○)  
안돼요(×) ➡ 지금은 어렵습니다만(대안을 제시)(○)

전화를  
끊을 때

- 더 도와 드릴 일은 없는지 확인하고 소속과 이름을 다시 한번 밝힌 후, 마무리 인사를 한다
  - 예 : “더 궁금하신 사항 있으십니까?  
감사합니다. 즐거운 하루 되십시오.  
저는 ○○○○처 ○○○이였습니다”
- 반드시 상대방 민원인이 전화를 끊은 다음 수화기를 내려 놓는다

【 별첨 3】

## 전화 민원응대 체크리스트

체 크 사 항	예	아니오
1. 전화응대 시에 항상 전화응대 메모가 준비되었는가?		
2. 전화벨이 울리면 3번 이내에 전화를 받는다.		
3. 첫인사와 소속, 이름을 상대방이 알아들을 수 있도록 했는가?		
3. 발신자의 문의사항을 정확히 파악하고 있는가?		
4. 담당자 연결 시 이름과 전화번호를 알려주었는가?		
5. 답변은 친절하고 성의 있게 하고 있는가?		
6. 추가 문의사항을 확인 하였는가?		
7. 종료인사는 하였는가?		
8. 상대방 보다 늦게 전화를 끊었는가?		

※ 체크리스트에 '아니오'가 2개 이상인 경우 전화응대 매뉴얼 숙지하시기 바랍니다