

문서번호	기획조정실-3165
보존기간	10년
결재일자	2017.04.28.
공개여부	공개
방침번호	이사장 방침 제 68호

★차장	팀장	기획조정실장	경영전략본부장	이사장
협 조	인사처장			
	총무처장			
	서울어린이대공원장			

- 공단 본사 및 어린이대공원 -

대표전화 운영체계 개선 계획

2017.

- 공단 본사 및 어린이대공원 -

대표전화 운영체계 개선계획

2014. 7. 1부터 운영하고 있는 공단 본사 및 어린이대공원 대표전화 통합 콜센터의 효율적 운영을 위한 개선방안을 강구하고자 함.

I 운영 개요

- 운영인력 : 3명(본사 1, 어린이대공원 파견 2)
- 운영회선 : 3회선[본사 1(2290-6114), 대공원 2(450-9311)]
- 근무지 : 본사 17층 콜센터(기획조정실, 어린이대공원 합동근무)
- 운영시간 : 연중 09:00 ~ 18:00
 - 평일 2인, 토·일·공휴일 1인 *단, 대공원 성수기 등 탄력적 운영
 - 본사 : 야간 및 주말 → 본사 당직실 / 대공원 : 야간 → 대공원 당직실 연동
- 상담건수 : 51건/人(주중), 112건/人(주말)
 - 본사 대표전화 : 일평균 44건
 - 어린이대공원 대표전화 : 일평균 75건 (주중 58건, 주말 112건)
 - ※ 2017.4월(성수기) 기준 : 일평균 주중 112건, 주말 280건

II 주요 문제점

- 어린이대공원 현장파악 어려움에 따른 민대응대 즉시성 저하
 - 행사 진행상황, 놀이동산·주차장 혼잡상황, 동물원 특정동물 전시여부 등 현장상황 문의에 대한 즉각적인 대처 곤란사례 빈번 발생
- 폐쇄적 근무환경 및 파견운영에 따른 부서 소속감 저하

III 개선계획

- 본사 및 어린이대공원 대표전화 분리운영 및 파견해제 : '17.5.1 시행
- 본사 대표전화(2290-6114) 운영계획
 - 17층 콜센터 폐쇄 및 대표전화 상담직원 CS·성과팀 내 근무 ('17.5.1~)
 - 평일 09:00~18:00 운영, 주말 및 야간 시 당직실 전환운영은 현행유지
 - 근무환경 및 운영방법 개선 추진(~'17.5.31)
 - 주간 중식시간(12:00~13:00) 자동응답시스템(ARS)으로 개선
 - ↳ ARS 개선시 중식시간 미보장에 따른 보상휴가제 종료
 - 악성민원 대비 전화상담 녹취기능 도입
 - ↳ H/W(녹취장비) 구입 및 S/W(시나리오) 마련
 - 재택근무 적극 도입(월 1회 이상) ↳ 점진적 확대 실시
- 대공원 대표전화(450-9311) : 별도 운영계획 수립(서울어린이대공원)
 - 대표전화 응대를 위한 전화기, PC 등 근무환경(설비 등) 마련
 - VOC통합관리시스템 내 대공원 대표전화 VOC 등록 및 관리 철저

IV 행정사항

- 임차 컴퓨터 관리전환
 - 어린이대공원 파견 직원용 2대(본사→서울어린이대공원)
 - 전용회선(본사↔어린이대공원) 해지 : 총무처
 - 파견해제 등 인사조치 : 인사처
 - 現 콜센터 공간 활용 : 향후 17층 사무공간 개선시 활용
 - 본사 대표전화(2290-6114) ARS 및 녹취기능 개선 : 기획조정실
 - 중식시간대 사무실 보안당번 운영 및 전화민원 응대 철저 : 전부서
- ※ 보안업무규정시행내규 제41조(보안담당관의 지정) 및 제42조(보안담당관의 임무). 끝.