문서번호	감사실-3746
보존기간	준영구
결재일자	2015.07.23.
공개여부	공개

과장	팀장	감사실장	상임감사	
협 조				

2015년 2/4분기 전화응대 서비스 점검결과 보고

2015.

서울특별시 시설관리공단 | 감사실

2015년 2/4분기 전화응대 서비스 점검결과 보고

우리 공단 직원들의 전화 민원응대 서비스 품질의 지속적인 점검·평가를 통해 도출된 문제점을 발굴·개선하여 대 시민 고객만족도를 제고 하고자 함

Ⅰ 점검개요

- ❍ **점검기간** : 2015. 6. 1 ~ 6. 30
- ❍ **점검횟수** : 총 160회
- ❍ **점검대상** : 각 부서(18개소) 및 현장관리소(11개소)
- ❍ **점검방법** : 흥사단 투명사회운동본부에서 직접 통화 후 응대내용 평가

  ※ **점검대상부서 민원분석을 통해 사전 시나리오에 의거 민원인을 가장한 유선전화 점검**
- ❍ **평가기준** : 서울시 전화상담 품질 평가표에 의한 항목별 평가
- ❍ **평가내용** : 전화민원 서비스 매뉴얼의 전화응대 요령 준수 여부
- ❍ **평가항목별 배점현황**(6개 영역)

(단위 : 점)

구분	계	수신 (신속성)	첫인사 (맞이인사)	연결태도 (담당자 연결)	상담태도 (태도 및 표현)	종결 (종료인사, 속도)	전 체 만족도
점수	100	10	10	10	45	15	10

Ⅱ 세부 점검결과

총 평

▶ **전체적인 평가결과는 2015년 1/4분기 평가와 동일한 수준**(91.5점)**으로 나타났음.**

- 각 부서(처·실·원)는 91.3점으로 2015년 1/4분기 대비 **0.5점 상승**하였으며
- 현장관리소는 92.1점으로 2015년 1/4분기 대비 **0.3점 하락**하였음

※ 체육시설운영처 등 시민접점(9개)부서의 경우 2015년 1/4분기 평가대비 0.4점 상승한(90.9 ➡ 91.3점)것으로 평가되었음

▶ **항목별 점검결과는 대체로 양호한 편이나 '종료인사**(78.5점)**' 및 '전체 만족도**(77.9점)**'항목은 미흡한 것으로 평가되어 전화종결 시 추가 문의여부 확인 및 종료인사 후 전화를 끊는 전화응대 자세가 필요함.**

1. 점검 현황 ☞ 민원업무가 많은 시민 접점부서 및 현장관리소

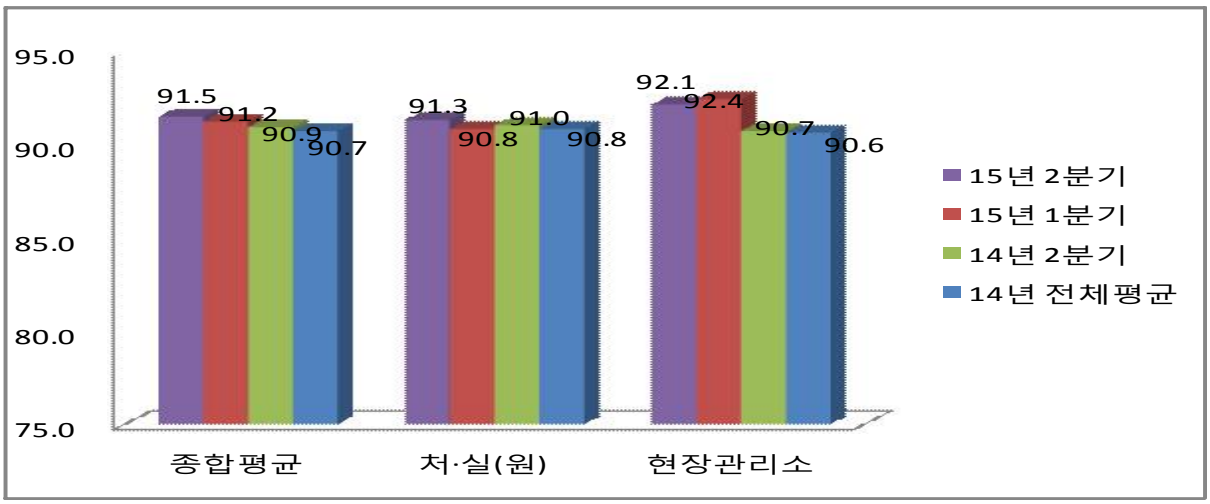
구분	10회 점검	6회 점검
부서 (15개소)	■ **문화체육본부** : 체육시설운영처, 서울어린이대공원, 청계천관리처 ■ **복지경제본부** : 상가운영처, 추모시설운영처, 장애인콜택시운영처 ■ **도로교통본부** : 교통시설운영처	■ **도로교통본부** : 도로관리처, 도로환경처, 도로시설처, 교통정보처 ■ **시설안전본부** : 공사감독1·2·3 처, 공동구관리처
	3회 점검	
지원부서 및 현장관리소 (14개소)	■ **경영지원본부** : 기획조정실, 인사처, 총무처	■ **상가운영처** : 6개 지하도상가관리소 ■ **교통시설운영처** : 4개 현장관리소 ■ **추모시설운영처** : 공원묘지관리소

2. 평균점수 현황

❍ 전체적인 평가점수는 우수등급을 유지하고 있음 (2015년 1분기 91.2점 ➡ 2015년 2분기 91.5점)

구 분	2015년		2014년	
	2/4분기	1/4분기	전 체	2/4분기
평균점수(점)	91.5	91.2	90.7	90.9

- 2015년 2/4분기 종합 평점은 91.5점으로 2014년 평균보다 0.8점, 동 분기 대비 0.6점 상승하였고 전 분기 대비 동일 수준임.
- 각 부서(처·실·원) 및 현장관리소 모두 2014년 평균보다 상승하였으며, 전분기 대비 **각 부서의 경우 0.5점 상승, 현장관리소는 0.3점 하락**하여 전체적으로 동일 수준이며,
- 시민 접점부서는 전 분기 대비 비슷한 수준(90.9점 ➡ 91.3점)으로 평가되었며, 일부부서의 경우 하락한 것으로 평가되어 부서장들의 지속적인 관심이 요구됨.



3. 평가항목별 점수 현황

(단위 : 점)

점검항목		2015년 2/4분기	2015년 1/4분기	2014년 전체	2014년 2/4분기	비고
전체 평균		91.5	91.2	90.7	90.9	
① 수 신	접속 신속성	97.3	98.2	98.2	98.7	
② 첫인사	맞이 인사	95.9	96.7	96.7	97.5	
③ 연결태도	담당자 연결 또는 본인이 답변시	97.8	97.5	95.9	94.8	
④ 상담태도	언어표현	100	100	99.9	100	
	경청태도	91.4	93.4	86.7	85.6	
	적극적 안내	88.8	90.0	88.6	88.82	
	응대태도	96.5	93.6	91.9	91.1	
⑤ 종 결	**종료인사**	**78.5**	**73.1**	**80.4**	**80.8**	
	종료속도	92.75	96.3	94.5	95.1	
⑥ 전 체 만족도	**통화 후 전반적인 느낌**	**77.9**	**77.9**	**76.7**	**78.4**	

※ 항목별 배점을 백분율로 환산 실시

4. 부서별(18개 부서) 점검결과

❑ 점수 현황(총괄)

(단위 : 점)

구분	전체 평점	점검항목									
		접속 신속성	맞이 인사	연결 태도	언어 표현	경청 태도	적극적인 안내	공손한 어투	종료 인사	통화 종료	전반적인 느낌
2015 2/4분기	91.3	96.5	95.6	97.3	100	91.5	89.3	96.5	77.6	92.4	77.6
2015 1/4분기	90.8	95.9	96.7	98.1	100	95.8	89.4	93.1	73.2	95.6	76.7

❑ 부서별 평가등급 현황

평가등급	개소(비율)	부서명
우 수 (90점이상)	16개 부서 (89%)	기획조정실,청계천관리처,상가운영처,공사감독1처,총무처,도로시설처,도로환경처,공동구관리처,인사처,장애인콜택시운영처,어린이대공원,공사감독3처,교통시설운영처,체육시설운영처,추모시설운영처,도로관리처
보 통 (85점이상~90점미만)	2개 부서 (11%)	교통정보처, 공사감독2처
미 흡 (85점미만)	-	-
■ 전분기 대비 최고 상승부서 : 기획조정실(90.70점 ➡ 94.7점 :↑4점)		
■ 전분기 대비 최고 하락부서 : 도로환경처,공동구관리처(95점 ➡ 91.3점 :↓3.7점)		

❑ 분석내용

❍ 전체 평점은 2015년 1/4분기 점검 대비 0.5점 상승한 91.38점으로 우수등급 수준을 유지하였음.

❍ 금번 자체평가 결과 서울시 전화응대 서비스 품질점검 대상부서인 서울어린이대공원과 체육시설운영처의 경우, 2014년 서울시 하반기 점검결과보다 상회하는 것으로 나타났음.

※ 2014년 서울시 점검결과┌ 서울어린이대공원 : 상반기93.0점/하반기86.0점 → **91.0점**
└ 체육시설운영처 : 상반기90.2점/하반기87.2점 → **90.4점**

❍ 점검항목별 점검결과를 보면 대체로 양호한 편이나 '종료인사', '전반적인 느낌'의 점검항목은 미흡한 실정으로 **'추가질문'과 '종료인사'를 철저히 하는 자세와 전화응대 노력과 개선**이 필요한 실정임.

5. 현장관리소별(11개 관리소) 점검결과

❑ 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 어 투	종료 인사	통화 종료	전반적인 느 낌
2015 2/4분기	92.1	100	97.0	99.4	100	90.9	86.7	96.4	81.82	93.9	78.8
2015 1/4분기	92.4	98.2	95.8	95.2	100	95.8	92.3	95.8	72.7	98.8	82.4

❑ 현장관리소별 평가등급 현황

평가등급	개소(비율)	현장관리소명
우 수 (90점이상)	10개 관리소 (90.9%)	동부주차관리소, 영등포, 을지로지하도상가관리소, 중부주차관리소, 혼잡통행료, 터미널, 명동지하도상가관리소, 서부주차관리소, 종로지하도상가관리소, 공원묘지관리소
보 통 (85점이상~90점미만)	1개 관리소 (9.1%)	강남지하도상가관리소
미 흡 (85점미만)	-	-
■ 전분기 대비 최고 상승부서 : 동부주차관리소 (89.3점 ➡ 95.3점 : ↑6.0점)		
■ 전분기 대비 최고 하락부서 : 종로지하도상가관리소 (96.0점 ➡ 90.0점 : ↓6.0점)		

※ 총 20개 현장관리소 중 시민접점 부서인 11개 현장관리소에 대한 평가 실시

❑ 분석내용

❍ 전체 평점은 2015년 1/4분기 대비 0.3점 하락한 92.1점으로 우수등급 수준을 유지하였으며, 평점분포는 우수등급 현장관리소는 10개소, 보통등급 현장관리소는 1개소로 전분기와 동일하였음.

❍ 점검항목별 점검결과를 보면 '종료인사', '전반적인 느낌' 등의 점검 항목은 미흡한 실정으로 이에 대한 집중적인 개선 노력이 필요한 실정임.

흥사단 종합의견

▶ 전반적으로 정중한 어투로 응대하며, 문의사항에 대해 자세히 안내하려고 노력함.

▶ 다만, 담당이 아니거나 부서의 업무관계가 없는 경우 사무적으로 응대하는 사례가 일부 있어 조금 아쉬움.

6. 우수 및 미흡사례

우수사례 (평가점수 100점)	❍ 『**도로시설처 구조물팀의 업무에 대한 문의**』(도로시설처) ▶ 신호음 3회 이내에 통호가 신속하게 이루어졌으며 ▶ 인사말, 소속, 이름을 잘 알아들을 수 있게 하였고 ▶ 도로시설처 구조물팀의 업무에 대한 문의 답변시 명확한 목소리로 응대하였으며, 시민의 말을 끝까지 경청한 후 문의사항에 대해 적극적인 안내와 공손하고 정중한 어투로 응대하였고 ▶ 추가문의 여부 확인 후, 종료인사를 명확히 하였으며 ▶ 시민보다 전화를 늦게 끊어 전반적으로 매우 만족 수준임
우수사례 (평가점수 100점)	❍ 『**도로관리처, 도로시설처, 도로환경처 업무 문의**』(도로환경처) ▶ 신호음 3회 이내에 통화가 신속하게 이루어졌으며 ▶ 인사말, 소속, 이름을 잘 알아들을 수 있게 하였고 ▶ 도로관리처, 도로시설처, 도로환경처 업무에 대한 문의 답변시 명확한 목소리로 응대하였으며, 시민의 말을 끝까지 경청한 후 문의사항에 대해 적극적인 안내와 공손하고 정중한 어투로 응대하였고 ▶ 추가문의 여부 확인 후, 종료인사를 명확히 하였으며 ▶ 시민보다 전화를 늦게 끊어 전반적으로 매우 만족 수준임
미흡사례 (평가점수 74점)	❍ 『**유지보수 입찰 참가 자격 관련 문의**』(공동구관리처) ▶ 신호음 3회 이내에 통화가 이루어졌으나 ▶ 인사말, 소속, 이름을 알아들을 수 없었고 ▶ 유지보수 입찰 참가 자격에 대한 문의시 어디서 전화를 했냐고 물으며 “전자공개 입찰이므로 전화할 필요가 없다고” 사무적인 어투로 형식적으로 응대하고 ▶ 추가문의나 종료인사 없이 고객보다 먼저 전화를 종결하는 등 ▶ 통화 후 전반적인 느낌은 약간 불만족 수준임 **※ 감점사유 : 맞이인사말 △2점, 경청태도 △2점, 적극적인 안내 △4점, 적극적인 안내 △4점, 추가질문여부 △2점, 종료속도 △2점, 통화 후 전반적인 느낌 △6점**

Ⅲ 개선대책

❍ 전화응대 후 자가 모니터링 실시

- 시민의 입장에서 알기 쉽게 전화를 응대 했는지 『전화 민원응대 체크리스트』를 활용한 피드백 시행

☞ **책상에 비치하고 자가진단 실시**

❍ ETIS상의 『전화민원응대 향상 시스템』을 통한 자가학습 실시

- 개인별 전화 녹음내용 청취를 통해 미흡부분에 대한 자가 학습을 통한 개선유도

☞ **접속방법 : ① ETIS 로그인 ➡ ② 상단메뉴 중 '경영관리' 클릭 ➡ ③ 민원처리의 전화민원 입력현황 보기**(개인용) **클릭 ➡ ④ 2015년 2/4분기 선택 ➡ ⑤ 총점 및 세부점수 확인, 스피커 그림 눌러 음성 듣기**

Ⅳ 행정사항

❍ 2015년 2/4분기 전화 민원응대 우수직원 포상(2명)

- 대상자 ┌ 도로시설처 : O O(O급)
  └ 도로환경처 : OOO(O급)

❍ 전화 민원응대 서비스 향상 교육결과 제출 : **전부서**

※ **별첨 :** 1. 2015년 2/4분기 전화민원응대 품질 평가결과 1부.
2. 전화 민원응대 매뉴얼 1부.
3. 전화 민원응대 체크리스트 1부. 끝.

【 별첨 1 】

2015년 2/4분기 전화 민원응대 서비스 품질 평가결과

1. 부서별 평가결과

(단위 : 점)

평가 등급	순위	부서명	2015년 2/4분기(A)	2015년 1/4분기(B)	전분기 대비 증감(A-B)	비고
평 균			91.3	90.8	+0.5	
우수	1	기획조정실	94.7	90.7	+4.0	90점 이상
	2	청계천관리처	93.4	92.0	+1.4	
	3	상가운영처	93	91.2	+1.8	
	4	공사감독 1처	92.7	90.3	+2.4	
	5	총무처	92	90.0	+2.0	
	6	도로시설처	91.7	91.0	+0.7	
	7	도로환경처	91.3	95.0	△3.7	
	7	공동구관리처	91.3	95.0	△3.7	
	7	인사처	91.3	93.3	△2.0	
	10	장애인콜택시운영처	91.2	88.8	+2.4	
	11	서울어린이대공원	91	92.2	△1.2	
	11	공사감독 3처	91	90.0	+1.0	
	13	교통시설운영처	90.8	92.4	△1.6	
	14	체육시설운영처	90.4	88.8	+1.6	
	14	추모시설운영처	90.4	87.6	+2.8	
	16	도로관리처	90.3	90.0	+0.3	
보통	17	교통정보처	89.3	90.0	△0.7	90점 미만 ~ 85점 이상
	18	공사감독 2처	88.7	89.3	△0.6	

2. 현장관리소별 평가결과

(단위 : 점)

평가 등급	순위	현장관리소명	2015년 2/4분기(A)	2015년 1/4분기(B)	전분기 대비 증감(A-B)	비고
평 균			92.1	92.4	△0.3	
우수	1	동부주차관리소	95.3	89.3	+6.0	90점 이상
	2	영동포지하도상가관리소	94.0	93.3	+0.7	
	3	을지로지하도상가관리소	93.3	93.3	-	
	3	중부주차관리소	93.3	93.3	-	
	5	혼잡통행료관리소	92.7	90.0	+2.7	
	5	터미널지하도상가관리소	92.7	92.0	+0.7	
	7	명동지하도상가관리소	92.0	90.0	+2.0	
	8	서부주차관리소	90.7	92.7	△2.0	
	9	종로지하도상가관리소	90.0	96.0	△6.0	
	9	공원묘지관리소	90.0	94.7	△4.7	
보통	11	강남지하도상가관리소	89.3	91.3	△2.0	90점 미만 ~ 85점 이상

【 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 부가적인 사항에 대하여 적극적인 안내 실시** **○ 공손하고 정중한 어투로 응대** **(명령, 지시형에서 ➡ 의뢰, 권유형으로 응대)** - 예 : 말하세요(×) ➡ 말씀해 주시겠습니까(○) ○○좀 주세요(×) ➡ 번거롭게 해드려서 죄송합니다. ○○좀 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 ○○○이었습니다” **○ 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