

문서번호	행정지원과-10 3145
결재일자	2015. 12. 3.
공개여부	대시민공개
보도여부	

주무관	친절행정팀장	행정지원과장	행정관리국장
김현기	이혜원	임재홍	12/03 고한석
협 조			

2015년 11월 전화친절도 평가 결과보고

2015. 12. 3.

강 북 구
(행정지원과)

2015년 11월 전화친절도 평가 결과보고

2015년 11월 전 부서를 대상으로 전화 친절도를 평가하고 그 결과를 분석하여 문제점을 발굴·개선함으로써 전화상담 품질에 대한 국민만족도를 향상시키고자 함

I 평가 개요

- 평가기간 : 2015. 11. 1. ~ 11. 30
- 평가대상 : 전부서
- 평가횟수 : 총 316회(부서별 평균 6.8회)
- 평가방법
 - 실제 민원인과 같이 대화시나리오를 구성, 문의 및 상담
 - 공정한 평가를 위해 통화내용 녹취 후 평가요원별 상호 교차평가
- 평가내용
 - 수 신(10) : 접속 신속성
 - 첫 인사(10) : 맞이 인사, 소속·성명 등 확인
 - 연결태도(10) : 담당/대직자 연결 또는 담당자 본인여부 확인
 - 상담태도(45) : 언어표현, 경청태도, 적극적안내, 응대태도
 - 종 결(15) : 추가 문의여부 확인, 종료인사, 통화 후 전반적인 느낌
 - 전체만족도(10) : 전반적인 통화느낌

II 평가결과 및 분석

□ 평가결과 : 89.81점(2015년 9월 89.46점 대비 0.35점 상승)

□ 총괄분석

- 평가결과 점수가 전월에 비하여 0.35점 상승하여 2015년 7월 평가 이후 지속적으로 상승함
- 그러나, 부서별로 평균점수차의 최고와 최저가 평균 10점 이상 차이를 보이고 있어 평균 이하인 부서에서는 부진한 사항들을 개선하기 위해서 평가표의 내용을 숙지하고 의식적으로 반복하여 습관화하려는 직원들의 노력이 필요함
- 상담태도 등에서 좋은 평가를 받았지만 담당자 연결태도·종료인사(추가문의 여부 포함) 등 객관적인 평가항목에서 여전히 7점대에서 머물러 있어 종합점수가 부진한 경우가 많음. 위 평가 항목에서 점수를 잃지 않도록 직원들의 세심한 주의를 요함
- 보건소·동의 경우 일정 기간 구 평가 결과보다 2점 정도 낮은 평가점수를 받아왔지만 전월에 이어 금번 평가에서도 격차를 좁힘. 보건소·동의 경우 민원접점 부서로 많은 방문민원 및 전화민원 응대로 힘든 여건이지만 직원들의 노력으로 많은 부분이 개선되었으며, 향후에도 민원인이 많이 접하는 부서인만큼 친절한 민원 응대가 되도록 더욱 노력하여 주시기 바람

□ 평가항목별 분석

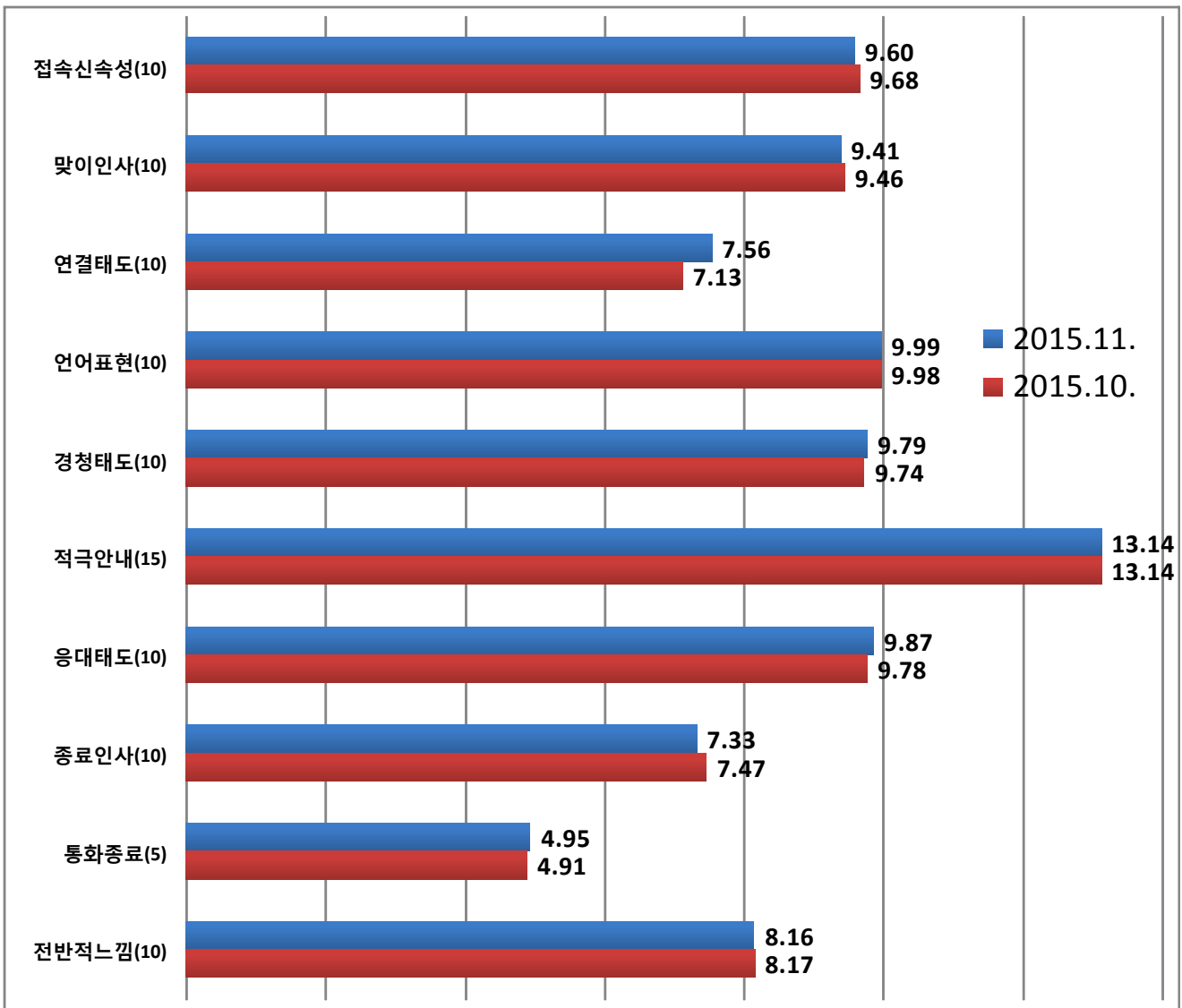
- “접속 신속성” 항목의 높은 점수를 얻기 위해서는 수신이 늦었을 시 “늦게 받아 죄송합니다” 등 양해 인사 실시.

- 말이 인사시 인사말+소속+성명을 말하는 것도 중요하지만 민원인이 잘 알아 들을 수 있도록 적당한 속도로 또박또박 정확한 발음으로 실시
- 수신인 경우 전화민원 응대의 시작이자 가장 기본적인 항목임. 민원전화에 신속하게 응대할 수 있도록 담당자가 자리에 없는 경우 주변 직원이 빨리 당겨 받을 수 있도록 하며, 주변직원이 불가피하게 늦게 당겨 받았을 경우에는 양해 멘트 실시
- 전화를 연결받을 경우 담당자의 이름을 밝히지 않고 “예, 전화 바꿨습니다”라고 응대하는 경우가 대부분임. 전화를 연결해서 받았을 경우에도 소속과 성명을 밝히도록 해야 할 것임
- 담당자 부재시 단순민원은 대직자나 팀원이 처리하고 담당자가 반드시 처리해야 할 경우에는 민원인에게 양해를 구하고 담당자로 하여금 전화드리겠다는 양해를 구하면서 전화통화를 종료하고 관련 사항을 메모하여 담당자에게 반드시 전달해야 할 것임
- 본인도 모르게 사무적인 어투 및 지시적인 어투를 사용하여 민원인들에게 불쾌감을 주는 경우가 있으므로 의식적으로 공손하고 정중한 어투를 사용하도록 노력해야 할 것임
- 민원인과 전화통화시 메모를 병행하여 전화하는 목적을 정확히 파악하고 관련 정보를 신속·정확하게 제공하는 것이 최상의 행정 서비스임을 인식하고 전화응대에 임해야 할 것임.
- 상담을 마무리 할 시 “네~”라고 하기 보다는 “감사합니다, 좋은 하루 되세요” 등 끝인사 실시. 간혹 추가문의 여부 확인 후 “네~”라고 종료하는 경우도 있으나 이는 올바른 끝인사가 아님을 유의.

- 민원인과 전화통화 시간은 특별한 경우를 제외하고 3분이내에 종료되는 것으로 나타남. 따라서 통화시간 단 3분에 친절·불친절이 결정됨으로 직원들은 여유로운 마음을 가지고 전화응대에 최선을 다해주시기 바람.

□ 전월대비 비교분석

구 분	접속신속성(10)	맞이인사(10)	연결태도(10)	언어표현(10)	경청태도(10)	적극안내(15)	응대태도(10)	종료인사(10)	통화종료(5)	전반적느낌(10)	전체평균
2015.10	9.68	9.46	7.13	9.98	9.74	13.14	9.78	7.47	4.91	8.17	89.46
2015.11	9.60	9.41	7.56	9.99	9.79	13.14	9.87	7.33	4.95	8.16	89.81
만점대비	96%	94%	76%	100%	98%	88%	99%	73%	99%	82%	
전월대비	(0.08)	(0.05)	0.43	0.01	0.05	0.00	0.09	(0.14)	0.04	(0.01)	0.35



【 잘된 점 】

- 접속신속성 및 응대태도·언어표현 항목이 우수하며, 전반적 느낌에서도 대체로 만족.
- 특히 공손하고 정중한 어투로 응대함으로써 응대태도에서 점수가 2개월 연속으로 상승.

【 미흡한 점 】

- 연결태도 항목(10)에서 민원응대시 본인이 담당일 경우 “제가 00업무 담당입니다” 등 안내를 실시하지 않고 응대를 시작하는 경우가 여전히 많아 연결태도의 점수가 7점대를 벗어나지 못하고 있음.
- 전화를 바꿔줄 경우 전화가 끊어질 경우를 대비하여 담당자 이름과 전화번호를 민원인에게 알려주면서 연결해야 할 것이며, 전화를 연결받을 경우 담당자의 이름을 밝히지 않고 “예, 전화 바꿨습니다”라고 응대하는 경우가 대부분임. 따라서 전화를 연결 받을 경우 반드시 담당자 이름을 밝히고 응대해야 할 것임.
- 언어표현에 있어 너무 빠르거나 불명확한 목소리로 민원인이 알아듣기 힘든 경우가 있고 문의사항과 관련하여 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대하여도 적극적인 안내가 필요함.

III

결과 조치

평가결과 및 우수사례 통보

- 평가결과 및 우수사례에 대하여 자체 교육을 실시하고 미흡 사항을 개선

전화친절도 개인점수 확인

- 확인방법 : UC메신저 전화친절도 아이콘 클릭→비밀번호 입력→열람
- 개인별 녹취파일 및 항목별 점수를 확인하여 미흡부분 스스로 개선

친절교육 실시

- 하위부서 직원 자체 친절교육 실시
- 전화응대 미흡직원 및 신청직원 전화친절도 체험

IV

기타 행정사항

- 11월 평가결과 점수는 89.81점으로 평가점수가 85점 미만인 달만 부서별 순위를 공개하기로 한 바 11월 순위 미공개

- 붙임 1. 전화친절도 평가결과표(2015- 11) 1부.
2. 사례연구(2015- 11) 1부.
3. 서울시 전화민원응대 품질평가표 1부. 끝.