

문서번호	감사실-5585
보존기간	준영구
결재일자	2015.11.23.
공개여부	공개

★과장	팀장	감사실장	감사직무대행	
협 조				

2015년 3/4분기 전화응대 서비스 점검결과 보고

2015.

2015년 3/4분기 전화응대 서비스 점검결과 보고

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

I 점검개요

- 점검기간 : 2015. 7. 1 ~ 9. 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 평가결과, 2015년 2/4분기(91.5점)시보다 0.5점 상승한 92점으로 평가됨.
 - 각 부서(처·실·원)는 91.9점으로 2015년 2/4분기 대비 0.6점 상승하였으며
 - 현장관리소는 92.6점으로 2015년 2/4분기 대비 약 0.5점 상승하였음
 - ※ 서울월드컵경기장운영처등 시민접점(7개)부서의 경우 2015년 2/4분기 평가 대비 0.7점 하락한(91.3 ➡ 90.6점)것으로 평가되었음
- ▶ 항목별 점검결과, 2/4분기 평가시 미흡했던 ‘종료인사’ 및 ‘전체 만족도’ 는 각각 4.8점, 2.4점 상승한 반면, ‘종료속도’는 9점이 하락 하는 등, 여전히 종결항목부분의 미흡한 점에 대하여는 부서 중점 개선 및 교육 필요

1. 점검 현황 ☞ 민원업무가 많은 시민 접점부서 및 현장관리소

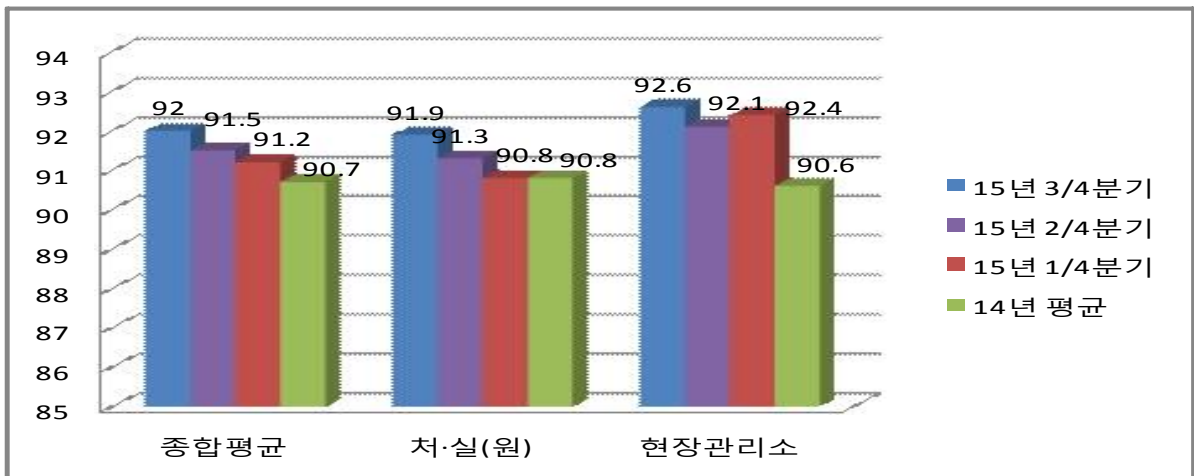
구분	10회 점검	6회 점검
부서 (15개소)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 문화체육본부 : 서울월드컵경기장 운영처, 서울어린이대공원, 청계천관리처 ■ 복지경제본부 : 상가운영처, 추모시설운영처, 장애인콜택시운영처 ■ 도로교통본부 : 교통시설운영처 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 도로교통본부 : 도로관리처, 도로환경처, 도로시설처, 교통정보처 ■ 시설안전본부 : 공사감독1·2·3 처, 공동구관리처
3회 점검		
지원부서 및 현장관리소 (14개소)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 경영지원본부 : 기획조정실, 인사처, 총무처 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 상가운영처 : 6개 지하도상가관리소 ■ 교통시설운영처 : 4개 현장관리소 ■ 추모시설운영처 : 공원묘지관리소

2. 평균점수 현황

○ 전체적인 평가점수는 분기별 다소 상승하는 추세로 우수등급 유지

구분	2015년			2014년 (전체평균)
	3/4분기	2/4분기	1/4분기	
평균점수(점)	92	91.5	91.2	90.7

- 2015년 3/4분기 종합 평점은 92점으로 2/4분기 대비 0.5점, 2014년 전체평균 대비 1.3점 상승되었음
- 각 부서(처·실·원)는 2/4분기 대비 0.6점 상승, 현장관리소는 0.5점 상승함으로 응대수준이 꾸준히 향상되고 있는 것으로 나타남
- 다만, 시민 접점부서(7개부서)는 전분기 대비(91.3점 ➡ 90.6점) 다소 하락되었는바, 타 부서에 비해 문의빈도가 다수인 점을 감안, 평소 업무숙지 등 통화품질을 위해 지속적인 관리 및 노력 필요



3. 평가항목별 점수 현황

(단위 : 점)

점검항목		2015년			2014년 전체	비고
		3/4 분기	2/4 분기	1/4 분기		
전체 평균		92	91.5	91.2	90.7	
① 수 신	접속 신속성	95.8	97.3	98.2	98.2	
② 첫인사	맞이 인사	95.4	95.9	96.7	96.7	
③ 연결태도	담당자 연결 또는 본인이 답변시	96.0	97.8	97.5	95.9	
④ 상담태도	언어표현	99.4	100	100	99.9	
	경청태도	95.1	91.4	93.4	86.7	
	적극적 안내	91.4	88.8	90.0	88.6	
	응대태도	96.3	96.5	93.6	91.9	
⑤ 종 결	종료인사	83.3	78.5	73.1	80.4	
	종료속도	83.8	92.75	96.3	94.5	
⑥ 전 체 만족도	통화 후 전반적인 느낌	80.3	77.9	77.9	76.7	

※ 항목별 배점을 백분율로 환산 실시

4. 부서별(18개 부서) 점검결과

□ 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 내	공손한 어 투	종료 인사	통화 종료	전반적인 느 낌
3/4분기	91.9	95.0	94.8	95.3	100	95.8	91.5	96.9	82.1	82.4	80.5
2/4분기	91.3	96.5	95.6	97.3	100	91.5	89.3	96.5	77.6	92.4	77.6
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%)	서울어린이대공원, 청계천관리처, 상가운영처, 장애인콜택시운영처, 교통시설운영처, 도로관리처, 도로시설처, 도로환경처, 교통정보처, 공사감독1처, 공사감독2처, 공사감독3처, 공동구관리처, 기획조정실, 인사처, 총무처
보 통 (85점이상~ 90점미만)	2개 부서 (11%)	서울월드컵경기장운영처, 추모시설운영처
미 흡 (85점미만)	-	-

■ 전분기 대비 최고 상승부서 : 공사감독2처 (88.7점 ➔ 94.7점 : ↑6점)
 ■ 전분기 대비 최고 하락부서 : 추모시설운영처(90.4점 ➔ 86.6점 : ↓4점)

□ 분석내용

○ 전체 평점은 2015년 2/4분기 점검 대비 0.6점 상승한 91.9점으로 우수등급 수준을 유지하였음.

☞ 서울시 전화응대 서비스 품질점검 대상부서인 서울월드컵경기장운영처의 경우, 금번 자체평가 결과는 2015년 서울시 상반기 점검결과 보다는 다소 하락된 것으로 나타남.

※ ⌈ 대공원 : 서울시 상반기) 91.4점 ⇒ 3/4분기) 91.4점

↳ 월드컵 : 서울시 상반기) 88.4점 ⇒ 3/4분기) 87.6점

○ 점검항목별 점검결과 전분기대비 '종료인사'와 '전반적인 통화 느낌'은 다소 상승하였으나, '종료속도' 항목이 상대적으로 낮아진바, 상대방의 전화종결 확인까지 될수 있도록 각별한 주의 필요

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 낀
3/4분기	92.6	98.8	97.6	98.8	97.0	92.7	90.3	93.9	87.9	89.1	79.4
2/4분기	92.1	100	97.0	99.4	100	90.9	86.7	96.4	81.82	93.9	78.8
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)	8개 관리소 (72.7%)	종로지하도상가관리소, 명동지하도상가관리소, 강남지하도상가관리소, 영등포지하도상가관리소, 혼잡통행료관리소, 중부주차관리소, 동부주차관리소, 서부주차관리소
보 통 (85점이상~ 90점미만)	3개 관리소 (27.3%)	을지로지하도상가관리소, 터미널지하도상가관리소, 공원묘지관리소
미 흡 (85점미만)	-	-
<ul style="list-style-type: none"> ■ 전분기 대비 최고 상승부서 : 강남지하도상가관리소 (89.3점 ➡ 96.7점 : ↑7.4점) ■ 전분기 대비 최고 하락부서 : 을지로지하도상가관리소 (93.3점 ➡ 85.3점 : ↓8.0점) 		

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

□ 분석내용

- 전체 평점은 2015년 2/4분기 대비 0.5점 상승한 92.6점으로 우수등급 수준을 유지하였으며, 평점분포는 우수등급 현장관리소 8개소, 보통등급 현장관리소 3개소로, 특히 강남지하도상가관리소의 경우 전분기대비 높은 상승률과 더불어 전체부서중 최고평가를 받은 반면, 을지로지하도상가관리소는 종결태도 및 전체 통화품질 만족도 등에서 전분기 대비 낮은 평가를 받음
- 점검항목별 결과, 부서별 평가와 마찬가지로 '종료인사', '종료속도', '전반적인 통화 느낌' 항목이 미흡한 것으로 나타나 이 부분에 대한 중점 관리 필요

흥사단 종합의견

- ▶ 전반적으로 문의사항에 대해 적극적이고 자세히 안내하려고 노력함
- ▶ 다만, 타부서로 단순 전화연결 및 전화 안내시 전화번호를 찾느라 시간이 지연되거나, 대기시간중 다른전화 통화내용이나 주변 직원과의 대화소리 등이 여과없이 청취되어 만족도를 저하시키는 사례가 있어 이에 대한 직원들의 통화 매너 및 스킬이 필요

6. 우수 및 미흡사례

우수사례
(평가점수
100점)

○ 『도로위 동물사체 및 낙하물 파손보상 업무에 대한 문의』

- ▶ 인사말, 소속, 이름을 잘 알아들을 수 있게 하였고
- ▶ 전용도로위 동물사체 및 낙하물로 인한 차량 피해보상에 대한 문의 답변시 명확한 목소리로 응대하였으며, 시민의 문의 내용마다 경청한 후 문의내용과 공단의 업무구분 및 처리 사례까지 적극적인 설명과 안내로서 공손하고 정중한 어투로 응대하였고
- ▶ 추가문의를 위한 전화번호 안내 및 종료인사를 명확히 하였으며
- ▶ 시민보다 전화를 늦게 끊어 전반적으로 매우 만족 수준임

○ 『서울시내 도로 함몰에 대한 문의』

- ▶ 신호음 3회 이내에 통화가 신속하게 이루어졌으며
- ▶ 인사말, 소속, 이름을 잘 알아들을 수 있게 하였고
- ▶ 서울시내 도로함몰에 대한 원인등 문의 답변시 명확한 목소리로 응대하였으며, 시민의 문의를 경청한 후 문의사항에 대해 공단의 업무범위와 현재 진행사항 등을 시민이 이해할 수 있도록 적극적인 설명과 공손하고 정중한 어투로 응대하였고
- ▶ 추가문의 여부 확인 후, 종료인사를 명확히 하였으며
- ▶ 시민보다 전화를 늦게 끊어 전반적으로 매우 만족 수준임

미흡사례
(평가점수
80점미만)

○ 『기초생활수급자 납골대상 문의』 (72점)

- ▶ 첫 인사말 중 이름을 말하지 않았으며,
- ▶ 답변시 단순, 단답으로 사무적 및 형식적 어투로 응대
- ▶ 추가문의나 종료인사 없이 전화 종결 및 먼저 전화 끊음

※ 감점사유 : 맞이인사 △4점, 경청태도 △2점, 적극적인 안내 △4점, 공손한어투 △4점
종료인사 △6점, 종료속도 △2점, 통화 후 전반적인 느낌 △6점

○ 『장례지도사 자격취득 문의』 (74점)

- ▶ 신호음 12초후 전화수신하였으며,
- ▶ 답변시 단순, 단답으로 사무적 및 형식적 어투로 응대
- ▶ 추가문의나 종료인사 없이 전화 종결 및 먼저 전화를 끊음

※ 감점사유 : 접속신속성 △2점, 경청태도 △2점, 적극적인 안내 △4점, 공손한어투 △4점,
종료인사 △6점, 종료속도 △2점, 통화 후 전반적인 느낌 △6점

○ 『서울 주차정보 서비스 문의』 (78점)

- ▶ 인사말, 소속, 이름을 말하지 않았으며,
- ▶ 담당자 안내(성명, 전화번호)를 하였으나, 담당자 전화연결 후 일방적으로 전화 끊음

※ 감점사유 : 맞이인사 △8점, 종료인사 △6점, 종료속도 △4점, 통화 후 전반적인 느낌 △4점

○ 지하상가내 『분실물 문의』 (78점)

- ▶ 전화벨 6회이후 전화수신 및 이름을 잘 알아 들을 수 없음
- ▶ 안내없이 잠시만 기다리라고만 한 후 담당자 연결
- ▶ 담당자의 응대속도, 말투, 대기시간중 다른 직원과 전화 통화내용 등, 전체적인 만족도 낮음

※ 감점사유 : 접속신속성 △4점, 맞이인사말 △2점, 담당자 연결태도 △4점, 경청태도 △2점,
적극적인 안내 △2점, 공손한 어투 △2점, 종료인사 △2점, 통화후 전반적인 느낌 △4점

○ 『납골당관련 문의』 (78점)

- ▶ 인사말, 소속, 이름을 잘 알아 들을 수 없음
- ▶ 문의에 대한 답변시 사무적, 형식적 어투로 응대
- ▶ 추가문의나 종료인사 없이 전화 종결 및 먼저 전화 끊음

※ 감점사유 : 맞이인사 △2점, 경청태도 △2점, 적극적인 안내 △2점, 공손한 어투 △4점,
종료인사 △6점, 종료속도 △2점, 통화후 전반적인 느낌 △4점

Ⅲ 개선대책

○ 주요 항목별 미흡사례에 대한 부서 개선책 강구 및 교육 실시

[주요 항목별 사례]

- 접속신속성 : 3번이상 울려도 주위에서 대신 당겨받지 않는 사례
- 첫 인 사 : 상대방이 소속,이름 등을 알아듣지 못하는 사례
- 연 결 태 도 : 담당자 연결시 잠시 기다라고만 하거나 담당자 이름,전화번호 안내없이 바로 연결하는 사례
- 언 어 표 현 : 말 속도가 빠르거나 작고 불명확한 목소리로 응대하는 사례
- 경 청 태 도 : 민원인의 말이 끝나기도 전에 중간에 끊는 사례
- 적극적 안내 : 무성의 및 단답식 응대 등 빨리 끊으려는 느낌을 주는 사례
- 응 대 태 도 : 응대도중 말 끝맺음을 흐리거나 “없어요” “아니요” “모릅니다” “~요?” 등 무성의로 응대하는 사례
- 종 료 인 사 : 추가문의여부를 확인하지 않고 종료인사하거나 종료인사없이 그냥 전화를 끊는 사례
- 종 료 속 도 : 민원인의 전화 종료를 확인하지 않고 전화를 끊는 사례
- 통화품질 등 : 민원인이 잠시 기다리는 도중 다른 전화내용이나 옆사람과의 대화가 다 들리도록 하는 사례, 오래 기다리게한 후 재 통화시 “~죄송합니다”등 양해의 말을 하지 경우

○ 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 상단메뉴중 ‘경영관리’ 클릭 ➡ ③ 민원처리의 전화민원 입력현황 보기(개인용) 클릭 ➡ ④ 2015년 3/4분기 선택 ➡ ⑤ 총점 및 세부점수 확인, 스피커 그림 눌러 음성 듣기

IV 행정사항

○ 2015년 3/4분기 전화 민원응대 우수직원 포상(2명)

- 대상자 ㄱ 도로환경처 : 정승혜 (4급)

ㄴ 공사감독2처 : 김현주 (4급)

○ 전화 민원응대 서비스 향상 교육결과 제출 : 전부서

- 항목별 미흡사례에 대한 부서 개선방안 및 교육내용

- 전화 응대 매뉴얼 및 공단업무(담당자)별 전화번호 비치·숙지 등

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

【 별첨 1 】

2015년 3/4분기 전화 민원응대 서비스 품질 평가결과

1. 부서별 평가결과

(단위 : 점)

평가 등급	순위	부서명	2015년 3/4분기(A)	2015년 2/4분기(A)	전분기 대비	비고
					증감(A-B)	
평 균			91.9	91.3	+0.6	
우수	1	도로환경처	96.3	91.3	+5.0	90점 이상
	2	교통정보처	95.0	89.3	+5.7	
	3	공사감독 2처	94.7	88.7	+6.0	
	4	공사감독 3처	94.3	91	+3.3	
	4	공동구관리처	94.3	91.3	+3.0	
	6	상가운영처	93.2	93	+0.2	
	7	도로시설처	93.0	91.7	+1.3	
	7	청계천관리처	93.0	93.4	△0.4	
	9	공사감독 1처	92.3	92.7	△0.4	
	10	기획조정실	92.0	94.7	△2.7	
	11	장애인콜택시운영처	91.8	91.2	+0.6	
	12	서울어린이대공원	91.4	91	+0.4	
	13	인사처	91.3	91.3	-	
	13	총무처	91.3	92	△0.7	
	15	교통시설운영처	90.6	90.8	△0.2	
16	도로관리처	90.3	90.3	-		
보통	17	서울월드컵경기장운영처	87.6	90.4	△2.8	90점 미만
	18	추모시설운영처	86.6	90.4	△3.8	85점 이상

2. 현장관리소별 평가결과

(단위 : 점)

평가 등급	순위	현장관리소명	2015년 3/4분기(A)	2015년 2/4분기(B)	전분기 대비	비고
					증감(A-B)	
평 균			92.6	92.1	+0.5	
우수	1	강남지하도상가관리소	96.7	89.3	+7.4	90점 이상
	2	종로지하도상가관리소	95.3	90.0	+5.3	
	2	혼잡통행료관리소	95.3	92.7	+2.6	
	4	동부주차관리소	95.0	95.3	△0.3	
	5	서부주차관리소	94.7	90.7	+4.0	
	6	영등포지하도상가관리소	94.0	94.0	-	
	7	명동지하도상가관리소	93.3	92.0	+1.3	
	8	중부주차관리소	93.0	93.3	△0.3	
보통	9	터미널지하도상가관리소	89.3	92.7	△3.4	90점 미만 85점 이상
	10	공원묘지관리소	86.7	90.0	△3.3	
	11	을지로지하상가관리소	85.3	93.3	△8.0	

【 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(○)
 - 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