



# 서울메트로



수신자 수신자 참조  
(경유)

## 제목 「2015년 VOC 운영현황 및 개선방안」 통보

### 1. 관련근거

- 가. 「VOC 운영현황 및 개선방안」 확대간부회의 보고(2015.11.30.)
- 나. 「2015년 VOC 운영현황 및 개선방안」 (영업처-1999, 2016.02.11.)
- 다. 콜센터 5대 불편민원 10% 감축 추진관련 관계부서(팀장) 회의(2016.02.18.)

2. 「2015년 VOC 운영현황 및 개선방안」을 붙임과 같이 통보하오니 콜센터 5대 불편민원 10% 감축 위한 「내부경영평가 부서별 KPI(CS개선과제) 설정」 등 고객불편 최소화 및 만족도 향상을 위하여 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

### 가. 2015년 VOC 현황 ※ 세부내용은 붙임 참조

구 분	콜 센터			통합민원		
	2015년	2014년	증 감	2015년	2014년	증 감
계	823,309	708,781	114,528	8,019	7,621	398
단순문의	456,915	435,711	21,204	4,401	3,362	1,051
<b>불편개선</b>	<b>277,264</b>	<b>209,296</b>	<b>67,968</b>	<b>2,207</b>	<b>2,649</b>	<b>▽442</b>
칭찬격려	1,121	346	775	894	1,156	▽262
타 기 관	88,009	63,428	24,581	517	454	63

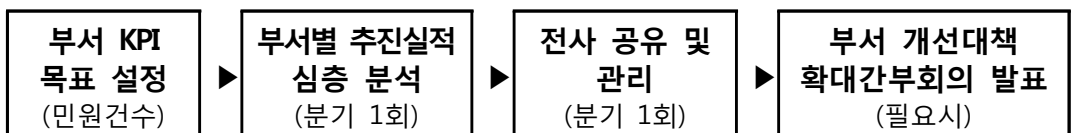
- 콜센터: 고질적이고 반복적인 5대 불편민원(전동차 냉난방, 열차 내 질서저해, 열차지연, 열차 내 환경, 열차 내 시설물) 전사 집중 개선 및 관리 필요
- 통합민원: 답변만족도 매년 지속 하락으로 중점관리 필요(2013년 85.2점, 2014년 83.6점, 2015년 82.6점)

※ 2015년 부서별 처리기간 및 답변만족도: 붙임 참조

### 나. 개선방안(2016년 추진사업)

#### ○ 콜센터: 5대 불편민원 10% 감축 추진

- 대 상: 6개 부서(영업처, 운전처, 차량처, 설비처, 부대사업처, 종합관제소)
- 추진 프로세스



**- 부서별 KPI(CS개선과제) 선정**

· 대 상: 콜센터 5대 불편민원 건수

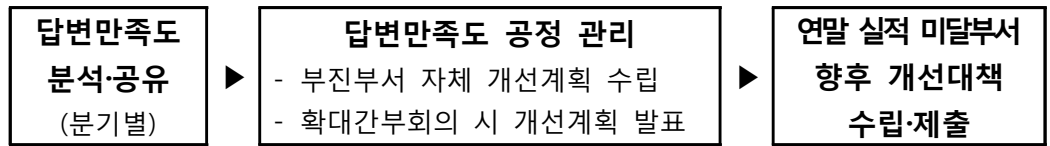
(단위: 건)

연번	유 형	2015년	2016년 목표 (10% 감축)	관계부서	
	계	236,565	212,905		
1	전동차 냉난방(덥다, 춥다)	185,694	167,124	운전처, 차량처	
2	열차 내 질서저해	29,509	26,558	영업처	
3	열차지연(순연)	11,156	10,040	종합관제소, 운전처, 영업처	
4	열차 내 환경(토사물/오물)	6,671	6,003	차량처, 영업처	
5	열차 내 시설물 (행선안내게시기)	1,4호선	834	750	차량처
		2호선	1,944	1,749	설비처
		3호선	757	681	부대사업처

○ **통합민원: 답변만족도 중점관리**

- 추진내용

· 답변만족도 중점관리



※ CS개선협의회 시 부서별 실적 및 개선대책 공유

· **VOC매니저 회의(반기 1회): 담당자 ⇒ 부장급으로 상향 조정 운영**

· 민원처리절차 개선: 민원답변 등록 전 팀장급 필히 확인 후 등록

· **내부경영평가 공통지표(상생협력추진실적) 목표**

구 분	목 표	비 고
처리기간	2일	민원 답변품질 및 만족도를 집중 개선코자 기존 1.02일에서 '2일이내 처리' 로 변경
답변만족도	84.0점	2015년 수준 유지

※ 세부방침 별도 수립 예정

○ **그 외 추진사업**

- 다빈도민원 스토리홍보 추진(분기) ☞ 고객 이해와 협조 유도

- 온/오프라인 설문조사 정례화(반기) ☞ 고객 불편사항 직접 파악, 개선방안 도출

- VOC 백서 발간(2016.3분기~4분기 초) ☞ 전사 VOC 관심도 제고

**다. 부서 협조사항**

○ **CS개선과제 추진 부서**

- 공사 정책 등 민원 감축 위한 스토리홍보 자료 작성 및 제출

※ 1분기 내 별도 문서시행 예정

