

문서번호	행정지원과-63 64
결재일자	2016.3.3.
공개여부	대시민공개
보도여부	

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

2016년 2월 전화친절도 평가 결과보고



2016.3.3.

강 북 구
(행정지원과)

2016년 2월 전화친절도 평가 결과보고

2016년 2월 전 부서를 대상으로 전화 친절도를 평가하고 그 결과를 분석하여 문제점을 발굴·개선함으로써 전화상담 품질에 대한 구민만족도를 향상시키고자 함

I 평가 개요

- 평가기간 : 2016. 2. 1. ~ 2. 29.
- 평가대상 : 전부서
- 평가횟수 : 총 232회(부서별 평균 5회)
- 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 인 사(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 : 90.50점(2016년 1월 88.64점 대비 1.86점 상승)

□ 총괄분석

- 평가결과 점수가 2016년 1월 대비 1.86점 상승하여 2015년 7월 평가 이후 지속적으로 상승하던 점수가 전월 일시 하락 후 다시 상승
- 그러나, 부서별로 평균점수의 최고와 최저가 평균 10점 정도 차이를 보이고 있어 평균 이하인 부서에서는 부진한 사항들을 개선하기 위해서 평가표의 내용을 숙지하고 의식적으로 반복하여 습관화 하려는 직원들의 노력이 필요함
- 상담태도 등에서 좋은 평가를 받았지만 담당자 연결태도·종료인사(추가문의 여부 포함) 등 객관적인 평가항목에서 점수를 잃는 경우가 많음. 위 평가 항목에서 점수를 잃지 않도록 직원들의 세심한 주의를 요함
- 보건소·동의 경우 구 평가 결과보다 1점 이상 낮은 평가점수를 받음. 민원접점 부서로 많은 방문민원 및 전화민원응대로 인한 힘든 여건이 원인일 수 있으나, 민원인이 많이 접하는 부서인 만큼 친절한 민원응대가 더 필요한 부서임을 감안하여 더욱 노력하여 주시기 바람

□ 평가항목별 분석

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

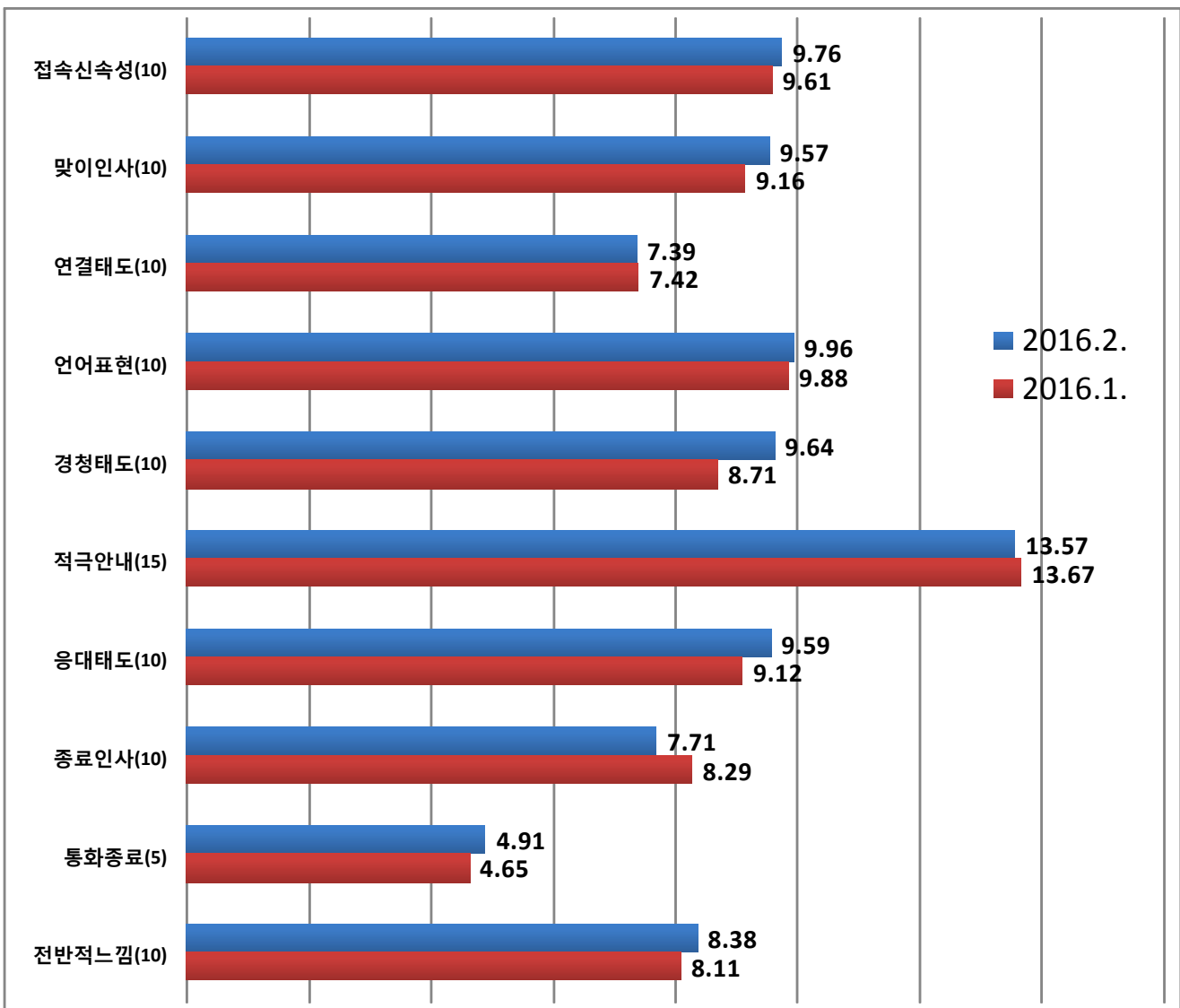
- 말이 인사시 인사말+소속+성명을 말하는 것도 중요하지만 민원인이 잘 알아 들을 수 있도록 적당한 속도로 또박또박 정확한 발음으로 실시
- 수신인 경우 전화민원 응대의 시작이자 가장 기본적인 항목임. 민원전화에 신속하게 응대할 수 있도록 담당자가 자리에 없는 경우 주변 직원이 빨리 당겨 받을 수 있도록 하며, 주변직원이 불가피하게 늦게 당겨 받았을 경우에는 양해 멘트 실시
- 전화를 연결받을 경우 담당자의 이름을 밝히지 않고 “예, 전화 바꿨습니다”라고 응대하는 경우가 대부분임. 전화를 연결해서 받았을 경우에도 소속과 성명을 밝히도록 해야할 것임. 특히 이 부분은 시급히 개선해야 할 사항임
- 담당자 부재시 단순민원은 대직자나 팀원이 처리하고 담당자가 반드시 처리해야할 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 노력해야할 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 3분 이내에 종료되는 것으로 나타남. 따라서 통화시간 단 3분에 친절·불친절이 결정됨으로 직원들은 여유로운 마음을 가지고 전화응대에 최선을 다해주시기 바람.

□ 전월대비 비교분석

구분	접속신속성(10)	맞이인사(10)	연결태도(10)	언어표현(10)	경청태도(10)	적극안내(15)	응대태도(10)	종료인사(10)	통화종료(5)	전반적느낌(10)	전체평균
2016.1.	9.61	9.16	7.42	9.88	8.71	13.67	9.12	8.29	4.65	8.11	88.64
2016.2.	9.76	9.57	7.39	9.96	9.64	13.57	9.59	7.71	4.91	8.38	90.50
만점대비	98%	96%	74%	100%	96%	90%	96%	77%	98%	84%	
전월대비	0.15	0.41	(0.03)	0.08	0.93	(0.10)	0.47	(0.58)	0.26	0.27	1.86



【 잘된 점 】

- 접속신속성 및 언어표현 항목이 우수하며, 전반적 느낌에서도 대체로 만족.
- 특히 민원인의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대하여 경청태도에서 점수가 큰 폭으로 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 많은데 전화를 연결 받을 경우에도 반드시 담당자 이름을 밝히고 응대해야 할 것임.
- 언어표현에 있어 너무 빠르거나 불명확한 목소리로 민원인이 알아듣기 힘든 경우가 있고 민원인의 말을 중간에 끊는 사례가 다소 나타나니 의식적인 관심이 필요함.

III **결 과 조 치**

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**

- 2월 평가결과 점수는 90.50점으로 평가점수가 85점 미만인 달만 부서별 순위를 공개하기로 한 바 2월 순위 미공개**

- 붙임 1. 전화친절도 평가결과표(2016- 2) 1부.
2. 사례연구(2016- 2) 1부.
3. 서울시 전화민원응대 품질평가표 1부. 끝.