

| | |
|------|-----------------|
| 문서번호 | 행정지원과-15 940 |
| 결재일자 | 2016.6.7. |
| 공개여부 | 대시민공개 |
| 보도여부 | |

| | | | |
|-----|--------|--------|--------------|
| 주무관 | 친절행정팀장 | 행정지원과장 | 행정관리국장 |
| 박주영 | 이혜원 | 임재홍 | 06/07 고한석 |
| 협 조 | | | |
| | | | |
| | | | |

2016년 5월 전화친절도 평가 결과보고



2016.6.7.

강 북 구
(행정지원과)

2016년 5월 전화친절도 평가 결과보고

2016년 5월 전 부서를 대상으로 전화 친절도를 평가하고 그 결과를 분석하여 문제점을 발굴·개선함으로써 전화상담 품질에 대한 국민만족도를 향상시키고자 함

I 평가 개요

- 평가기간: 2016. 5. 2. ~ 5. 31.
- 평가대상: 전부서
- 평가횟수: 총289회(부서별 평균 6회)
- 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
 - 종결태도(15): 추가 문의여부 확인, 종료인사, 통화 후 전반적인 느낌
 - 전체만족도(10): 전반적인 통화느낌

II 평가결과 및 분석

□ 평가결과 : 89.26점(2016년 4월 90.63점 대비 1.37점 하락)

□ 총괄분석

- 평가결과 점수가 2016년 4월 대비 1.37점 하락하여 2개월 연속 하락
- 부서별로 평균점수의 최고점과 최저점의 차이가 2개월 연속 8점 이하로 줄었으나 최고와 최저의 간격이 여전히 커 평균 이하인 부서에서는 부진한 사항들을 개선하기 위해서 평가표의 내용을 숙지하고 의식적으로 반복하려는 직원들의 노력이 필요함
- 상담태도 등에서 좋은 평가를 받았지만 담당자 연결태도·종료인사(추가문의 여부 포함) 등 객관적인 평가항목에서 점수를 잃는 경우가 여전히 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 인해 힘든 여건이 원인일 수 있으나, 민원인이 많이 접하는 부서인만큼 친절한 응대가 더 필요함을 감안하여 더욱 노력하여 주시기 바람

□ 평가항목별 분석

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

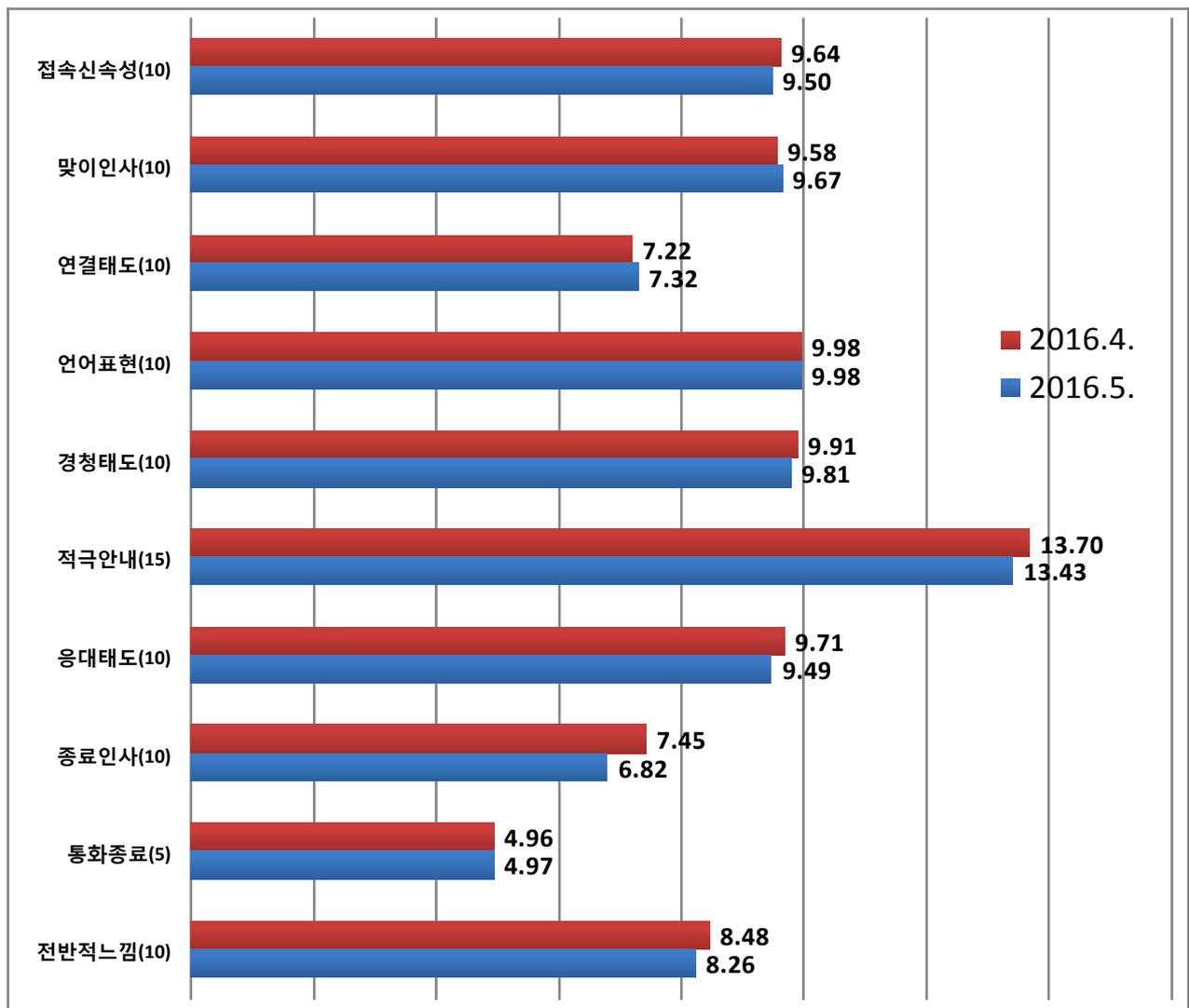
- 맞이 인사시 인사말+소속+이름을 말하는 것도 중요하지만 민원인이 잘 알아 들을 수 있도록 적당한 속도로 또박또박 정확한 발음으로 말하는 것이 중요
- 수신인 경우 전화민원 응대의 시작이자 가장 기본적인 항목임. 민원전화에 신속하게 응대할 수 있도록 담당자가 자리에 없는 경우 주변 직원이 빨리 당겨 받을 수 있도록 하며, 주변직원이 불가피하게 늦게 당겨 받았을 경우에는 양해 멘트 실시
- 전화를 연결받을 경우 담당자의 이름을 밝히지 않고 “예, 전화 바꿨습니다”라고 응대하는 경우가 대부분임. 전화를 연결해서 받았을 경우에도 소속과 성명을 밝히도록 해야할 것임.
- 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 |
|---------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------|-----------|--------|
| 2016.4. | 9.64 | 9.58 | 7.22 | 9.98 | 9.91 | 13.70 | 9.71 | 7.45 | 4.96 | 8.48 | 90.63 |
| 2016.5. | 9.50 | 9.67 | 7.32 | 9.98 | 9.81 | 13.43 | 9.49 | 6.82 | 4.97 | 8.26 | 89.26 |
| 만점대비 | 95% | 97% | 73% | 100% | 98% | 90% | 95% | 68% | 99% | 83% | |
| 전월대비 | (0.14) | 0.09 | 0.10 | 0.00 | (0.10) | (0.27) | (0.22) | (0.63) | 0.01 | (0.22) | (1.37) |



【 잘된 점 】

- 점수가 전월에 비해 하락하였지만 맞이인사 및 연결태도 항목이 우수하며, 전반적 느낌에서도 대체로 만족.
- 특히 또박또박 명확한 목소리로 응대하여 언어표현 항목과 경청태도 항목이 우수.

【 미흡한 점 】

- 연결태도 항목(10)에서 민원응대시 본인이 담당일 경우 “제가 00 업무 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, 전화바꿨습니다” 라고 응대하는 경우가 많은데 전화를 연결 받을경우에도 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.
- 종료인사시 “네”라고 대답하는 경우가 많은데, 올바른 종료인사가 아님을 유의해야할 것임.

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**

- 5월 평가결과 점수는 89.26점으로 평가점수가 85점 미만인 달만 부서별 순위를 공개하기로 한 바 5월 순위 미공개**

- 붙임 1. 전화친절도 평가결과표(2016- 5) 1부.
2. 사례연구(2016- 5) 1부.
3. 서울시 전화민원응대 품질평가표 1부. 끝.