

“변화를 선도하는 강남, 희망을 선사하는 강남”

등록번호	건축과-3524
등록일자	2015.1.26.
결재일자	2015.1.27.
공개구분	대시민공개

주무관	건축지도팀장	건축과장	도시환경국장		
최지은	김종국	박은섭	01/27 배경섭		
협조자	건축안전팀장 시설팀장	강수원 송정미			

“친절한 강남만들기” 구현을 위한

전화친절도 개선 및 향상 계획



2015. 01.

강 남 구
(건 축 과)

【 관련 규정 및 제반사항 사전검토서 】

검토분야	확인 및 적시사항
<p style="color: green; font-weight: bold;">관련 규정 및 근거</p>	<p>현행 관련 법, 시행령, 조례, 규칙, 관련 지침 등 근거를 모두 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>· 해당없음</p>
<p style="color: green; font-weight: bold;">추진 경위</p>	<p>추진 경위는 무엇입니까?</p> <p>· 추진경위 : 전화친절도 점결결과 하위부서로 평가되어 전화응대 친절도를 개선하여 “친절한 강남만들기”구현에 만전을 기하고자 함</p>
<p style="color: green; font-weight: bold;">예산 사항</p>	<p>산출 근거 및 기준 또는 예산확보 및 투입우선순위 등의 내용을 검토하고 적시하였습니까?</p> <p>· 해당없음</p>
<p style="color: green; font-weight: bold;">수혜자 및 범위</p>	<p>이 업무(사업)관련 수혜자는 누구이며 수혜범위를 파악해 보았습니까?</p> <p>· 해당없음</p>
<p style="color: green; font-weight: bold;">분야별 검토사항</p> <p>(계속 :) (신규 :)</p>	<p>이 업무(사업)과 관련하여 아래 등 제반사항을 검토해 보았습니까?</p> <p>① 관련부서 협조 ----- ()</p> <p>② 이해관계인 및 예상되는 민원 ----- ()</p> <p>③ 추진상 사전 걸림돌 ----- ()</p> <p>④ 미래행정 수요예측 ----- ()</p> <p>⑤ 시장조사 ----- ()</p> <p>⑥ 민간부분(시설 등)과의 경제성 및 효율성 등 비교 ----- ()</p> <p>⑦ 업무 매뉴얼 및 관련 법규 ----- ()</p> <p>⑧ 행사관련 의전 및 선거법 ----- ()</p> <p>⑨ 투융자 심사 등 관련절차 준수 ----- ()</p> <p>· 위 언급한 사항은 반드시 검토하고 해당되는 사항에 체크한 다음, 해당 사항을 요약 작성하세요</p>
<p style="color: green; font-weight: bold;">타 기관 사례</p>	<p>타 구 사례를 파악, 비교해 보았습니까?</p> <p>· 해당없음</p>
<p style="color: green; font-weight: bold;">전문가 자문</p>	<p>전문가의 자문이나 검토를 받았습니까?</p> <p>· 해당없음</p>

전화친절도 개선 및 향상 계획

2014년 4분기 '전화친절도 점검결과'에 총 61개부서 중 하위부서로 평가되어 전화응대 친절도를 개선하여 “친절한 강남만들기”구현에 만전을 기하고자 함.

I 평가결과

- 2014년 4분기 전화친절도 점검결과 (총무과 실시)

4분기	10월	11월	12월	비고
순위	45위 (59개부서)	61위(61개부서)	45위 (59개부서)	11월 최하위

II 평가결과 분석

- 전화친절도 평가 항목별 분석

(2014. 3 ~ 현재)

평균	수신의 신속성	늦었을 경우 사과 여부	인사/본인소개 정확도	알아들 수 있는 속도, 발음, 톤으로 인사	전화 중계 태도	경청 정도 및 호응도	정중한 응대어	편안한 상담 태도	정확한 업무 지식 숙지	고객입장에서 답변	끝인사	통화 종료 속도	전화 응대 만족 점수
89.0	9.1/10	0.0/10	4.6/5	4.1/5	5/5	10.0/10	9.2/10	7.5/10	9.7/10	9.1/10	6.5/10	4.5/5	9.6/10

- ▶ 늦었을 경우 사과여부 (0/10점), 끝인사 (6.5/10점)가 매우 부족하며, 편안한 상담 태도에서 다소 부족하다고 평가됨

- 건축과 전화친절도 평가현황 분석

- 건축과 1일 수신전화 : 평균 330건 [전산정보과 일 평균 79건(11월 1위)]
- 건축과 전화친절도 점검회수 : 4회 [4/4분기 부서별 평균 8.4회]
- ▶ 타부서에 비하여 전화수신량이 월등히 많으며 다수의 상담전화가 건축관련 전문상담으로 통화가 길어지는 경우가 빈번함(친절도 점검회수가 부서별 평균에 못미치는 원인으로 파악됨)
- ▶ 전화수신량 대비 점검회수는 4회(월별 약 1.3회)에 불과하여 친절도평가가 다소 불합리함

III

원인 및 문제점

원 인	⇒	문제점
출장 및 방문민원상담 등 담당자 부재가 빈번	⇒	수신의 신속성 결여
불만민원 전화응대(분쟁, 재산권침해, 고질민원)		
전화가 많고, 다양한 민원내용(일평균 330건)		
방문민원 상담중에 전화응대	⇒	편안한 상담태도 부족
고질민원 또는 불만민원 상담 후 전화응대		
특정 건 또는 전문성 결여에 따른 응대소홀		
마음적 여유부족, 부서 환경적 요인	⇒	마무리(끝) 인사 소홀
업무량 과다(구 전체 민원 23,292건 대비 3,863건 29.1%)		

IV

개선 및 향상 방안

● 전화 수신자의 신속성

- 벨 3회 이내에 수신하되, 3회 이상 수신시 “늦게 받아 죄송합니다.” 멘트 활성화
- 상담중 전화 수신 시 방문민원인의 양해를 받아 신속히 수신
- 팀별 전화친절 담당자 지정[팀원 부재 관리 및 전화 우선 수신 등]

팀명	건축관리	건축지도	건축안전	도시디자인	시설	전담창구
담당자	곽서연	최지은	허성민	김성빈	권승주	김민영

● 편안한 상담태도로 전화응대

- 방문민원 상담중의 전화응대는 민원인의 양해를 구한 후 차분한 마음으로 응대
- 고질 또는 불만민원 상담후에는 대직자의 양해를 구한 뒤 티타임 후 업무복귀

● 마무리(끝) 인사 활성화

- 전화민원 상담이 끝난 후에 추가적으로 필요한 사항은 없는 지 확인하고, “혹시 더 궁금하신 사항은 없습니까?” “좋은 하루 되세요” 등 끝인사 후 통화종료
- 민원인이 전화를 끊은 것 확인 후 통화종료

- **친절 선서제 확대 운영 (매주 월요일 실시)**
 - 기존 친절 선서문 내용을 보다 실용적인 전화응대 매뉴얼로 개선 (늦었을 경우 사과여부, 편안한 상담태도, 끝인사 항목 매뉴얼 강화)
 - 전화응대 매뉴얼 숙지를 위해 매주 월요일 오전 친절 선서 운영
- **전화친절 안내 매뉴얼 부착**
 - 수신 자세 및 응대요령을 기재한 매뉴얼을 담당자 전화기에 부착
- **전화 친절도가 부진한 직원 불이익 조치**
 - 전화친절도 평가 점수를 전직원에게 공개하여 전화친절 책임감 고취
 - 월별 점검결과 90점 이하 직원은 주말 지원근무시 우선 배치

V 기대효과

- 민원 전화에 대한 책임감을 고취하여 전화 수신자의 신속성 증대
- 체계화 된 전화응대 매뉴얼 숙지를 통해 민원응대친절도 향상
- 전화친절도 향상을 통해 건축행정에 대한 주민만족도 향상

VI 행정사항

- 수신전화 대직자 그룹 표 및 친절응대 매뉴얼 작성 배부
- 전화 벨소리 팀별 지정 및 수신음량 상향조정
- 매월 『전화친절도 점검』 및 『클린call 점검』 결과에 따른 친절교육

붙임 : 전화응대 매뉴얼