

문서번호	전략경영본부-102
보존기간	년
결재일자	2016.01.07.
공개여부	공개
방침번호	

주임	기획조정팀장	전략경영본부장		
신예원	이미자	전결 01/07 代이미자		
협조				

## 2015년 시민고객가치향상 결과보고

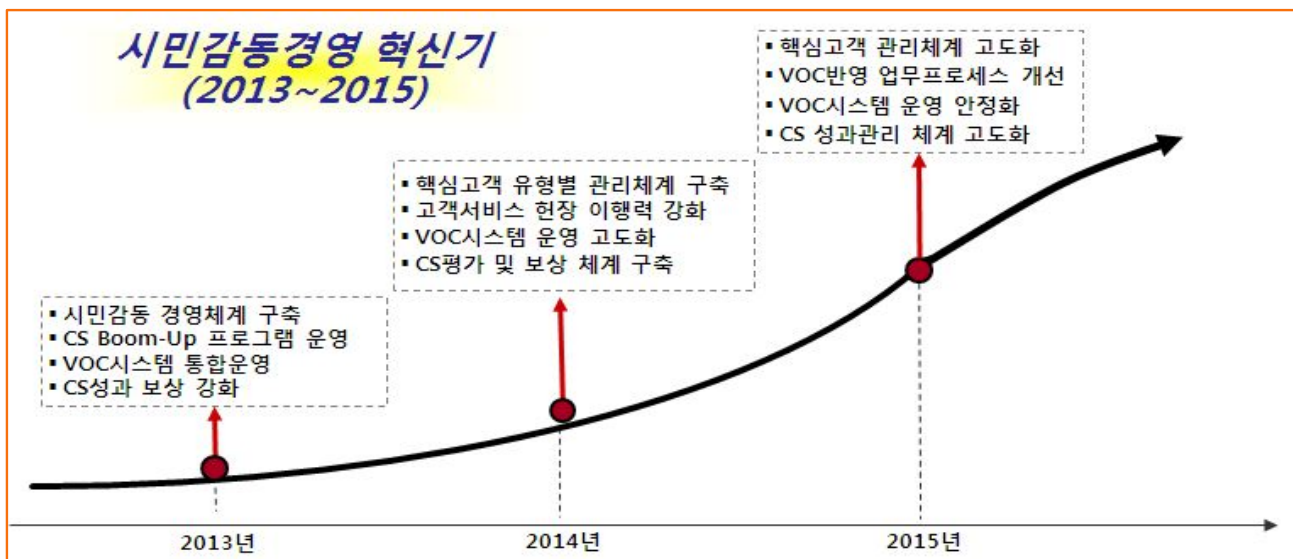


# 2015년 시민고객가치향상 결과보고

시민가치 및 욕구에 기반한 전략적 시민감동경영 체계를 구축하고 추진하기 위한 시민고객가치 향상 기본계획을 마련하고자 함.

## I 추진 방향

□ 시민고객가치향상에 기반한 시민감동경영 중기 로드맵 추진



## II 사업 개요

○ 일 정 : 2015. 1 ~ 12월

○ 대 상 : 재단 내·외부 고객

○ 주요내용

- 시민감동경영 기반확립 : CCO제 유지, CS리더 TF 구성 및 운영
- 전략적 시민서비스 지원 : 시민만족도(SI-CSI) 조사, 사업별 홈페이지 민원관리 강화
- 시민접점 서비스 향상 : 외부 고객만족도 조사, 직원CS 교육 실시
- CS 성과관리 강화 : 시민만족도 조사결과 우수부서 포상

### III 세부 내용

#### 1. 시민감동경영 기반 확립

##### 재단 최고고객책임자(CCO, Chief Customer Officer)제도운영

- 기간 : 2015. 연중
- 대상 : 대표이사
- 주요내용
  - 경영전략회의 등 재단 주요회의 및 경영혁신과제 이행시 고객가치향상 강조
  - 시민 및 내부고객 VOC 시스템 및 만족도 관리 총괄
  - CS리더T/F 및 시민소통위원회 참여를 통한 전략과제 발굴 및 개선
  - 전사적 고객중심 조직문화 형성
  - 고객관점을 통한 내부 프로세스 개선

##### CS리더 T/F 구성 및 운영

- 기간 : 2015. 4 ~ 12월
- 대상 : 대표이사 및 직원
- 인력구성 : 위원장, 부서별 CS리더 및 간사 1인으로 구성
- 운영방법 : 정기회의 진행 및 CS경영 전문교육 수강 등

구분	성명(직위)	소속
위원장	임성규 대표이사	-
위원	이미자 팀장	전략경영본부
위원	백명희 과장	지역복지본부
위원	박고운 주임	
위원	유영민 주임	공공협력본부
위원	홍주희 연구위원	연구개발실
위원	김보라 주임	사회복지공익법센터
위원	이태우 대리	찾아가는 동주민센터
간사	손대규 대리, 신예원 주임	전략경영본부

○ 주요내용

- 상·하반기 CS리더 TF 회의진행(연 2회)
- CS리더 TF 구성원 대상 워크숍 진행(1회, '컬러와 함께하는 고객만족')
- 시민만족도 조사 설계안 및 결과 분석, 개선안 마련
- 시민만족도 조사 결과를 토대로 CS 성과측정(포상금 심사) 등

2. 전략적 시민서비스 지원

□ 사업별 고객 정의 및 니즈파악

- 기간 : 2015. 연중
- 내용 : 각 사업별 소통대상 및 대상별 소통전략 구축,  
2015년 각 사업별 사업계획 수립시 반영 추진
- 방법 : 각 사업별 연간 주요 방침수립 시 『시민소통 계획』 항목 추가

<b>V</b>	<b>시민소통 계획</b>
<input type="checkbox"/>	소통 대상 정의
○	-
<input type="checkbox"/>	대상별 소통전략
○	-
<input type="checkbox"/>	소통 방식 및 수단
○	사전 준비단계
-	
○	사업 진행단계
-	
○	완료 후 마무리(성과보고단계)
-	

## □ VOC 통합관리 시스템 강화

○ 기간 : 2015. 연중

○ 주요내용

- 『사업별 홈페이지 민원처리 개선계획(대표이사 방침 제241호, 15. 06. 23)』 수립
- VOC 처리 절차 업무 매뉴얼 개정(관련범위 확대, 관련지침 추가, 업무처리 시한 변경, 업무내용 명시 등)
- 분기별 재단홈페이지, 사업별 홈페이지 민원처리 현황 취합 및 결과보고 (3분기 이후부터 진행)

○ 결 과

- 응답소 민원 11건 접수 및 처리완료
- 재단 홈페이지 민원 총 34건 접수 및 처리완료
- 사업별 홈페이지 민원 총 133건 접수 및 처리완료

## □ 시민만족도 조사(SI-CSI) 평가실시

○ 기간 : (1차) 2015. 4 ~ 6월 : 서울시 출연기관 경영평가

(2차) 2015. 8 ~ 11월 : 재단 자체 시민만족도 조사

※ 재단자체 만족도조사는 『재단 경영혁신과제』 수행의 일환

○ 대상 : 2014년과 2015년도 재단 서비스를 경험한 시민

○ 내용 : 재단사업, 시설환경, 직원친절도 등에 대한 시민만족도 조사

- (1차결과) 15년 89.9점 (14년 86.4점, 3.5점 상승)

※ 참고 : 출연기관 평균 90.1점

- (2차결과) 15년 89.3점 (공공협력본부 96.3점 최고점, 찾,동 81.5점 최저점)

### 3. 시민접점 서비스 향상

#### 직원 CS 교육 실시

- 기간 : 2015. 9월 22일(화) ~ 23일(수)
- 대상 : 재단 전 직원 대상
- 내용 : 전화민원응대 향상을 위한 불만전화응대기법 등
- 방법 : 전문강사 초빙교육 진행

#### 서울시 시민봉사담당관 전화응대점검

- 기간 : 2015. 반기별 1회(총2회), 4~6월 / 7~10월
- 주관 : 서울시 시민봉사담당관
- 대상 : 재단 전 직원(※민원접점부서 중심)
- 내용 : 민원응대 신속성, 상담 및 종결태도 등 점검
- 방법 : 미스터리 샤피어(시민을 가장한 모니터링 요원) 활용
- 결과
  - (상반기 1차결과) 복지재단 83.2점(사업소 및 산하기관 평균 89.5점)
  - (하반기 2차결과) 복지재단 92점(사업소 및 산하기관 평균 90점)
- 재단 자체 전화응대 점검 실시(전부서 대상, 11월 진행)
  - 전체평균 89.3점(찾동 지원단 93.4점 최고점, 연구개발실 86.2점 최저점)

#### 4. 성과관리 강화

##### CS 성과관리

- 기간 : 2015. 12월
- 대상 : 재단 전 부서
- 내용 : 시민 만족도조사 결과 우수부서 포상
- 방법 : 15년도 경영평가 시민만족도 조사 및 재단 자체만족도 조사의  
합계점수 순위별 포상(CS 리더 TF 회의를 통해서 결정)
- 시상내역

연번	수상내용	대상 팀
1	최우수	금융복지팀
2	우수	복지법률팀
3		자원개발팀
4	장려	자립복지팀

끝.