'국민에게 희망과 행복을 전하는 한국우정'

KOREA POST

전 남 지 방 우 정 청

경제혁신 3개년 계획

수신자 수신자 참조

(경유)

제목 **역지사지(易地思之) 고객체험 프로그램 추진결과 알림**

1. 관련

가. 우정계획과-3533(2015.07.14., 역지사지(易地思之) 고객체험 프로그램 추진계획 알림)

나. 우정계획과-3658(2015.07.21., 역지사지(易地思之) 고객체험 프로그램 대상자 명단 알림)

2. 고객의 입장에서 외부 서비스기관을 직접체험하고 우리의 문제점을 발굴·개선하여 CS향상을 도모하고자 실시한『역지사지(易地思之) 고객체험 프로그램』추진결과를 알려드리오니, 각 국에서는 참여직원들의 체험사례를 공유하여 지역환경에 맞게 접목하는 등 고객만족경영에 최선을 다하여 주시기 바랍니다.

가. 추진개요

1) 일시/장소 : 2015.7.23.(목) 09:30~18:00/우정청 중회의실

※ 우정청에서 집합하여 사전 미팅 후 팀별 대상기관 방문

2) 방문기관 : 우체국, 시중은행·통신사 A/S센터 등

♣ 총 기관수(46개소) - 우체국(8개소), 시중은행 및 신협(36개소). 통신사 A/S센터(2개소)

♣ 시중은행 및 A/S센터 - 시중은행(10) : 광주, 하나, 우리, KB국민, 한국외환, 신한, NH농협, 한국씨티, 기업, 신협

- A/S센터(2) : 삼성서비스센터, LG전자서비스센터

3) 대상자(34명) : 창구접점직원 및 집배CS강사(4급관서)

4) 주요내용

○ 고객의 입장에서 서비스를 직접 체험하여 문제점 발굴·개선

○ 우수기관의 고객응대기법(직원태도, 용어 등) 벤치마킹

○ 책임직 면담을 통한 직원교육 방법 등 우수사례 수집

나. 추진방법

1) 5개 팀으로 구성하여 팀별(2인1조) 이동

2) 우체국 및 대상기관 서비스 직접체험(통장개설, 핸드폰 수리 등)

다. 체험결과

1) 고객체험 정보공유 및 피드백 실시

○ 총괄국 아침일상화 교육시 우수사례 전파로 공감대 형성

○ 팀별 체험결과 요약·정리 및 의견 발표(세부자료 붙임)

Good	- 로비매니저의 적극적인 응대(민간 금융기관은 대학교와 MOU체결 인력 활용) - 창구직원들의 세련되고 깔끔한 복장으로 프로페셔널한 모습 - 고객을 배려한 계단식 영업대(핸드폰, 가방 등 보관), 동행인을 위한 보조의자 비치 - 밝은 조명으로 산뜻한 분위기의 창구환경 - 대기고객을 위한 다양한 배려 · 건강관리협회와 MOU체결(주기적 건강 체크), 업무별 창구 구분으로 대기시간 단축 · 공중실 TV 및 좌석배치 다양화(고객시선 분산) · 독서코너, PC존, 충전코너, 카페테리아(클래식 음악) 완비 - 민간 금융기관은 창구 칸막이 설치로 개인프라이버시 존중 - 맞춤형 현수막 게시로 내부 분위기에 맞는 공간 활용 - 통장개설 등에 필요한 준비서류 별도 인쇄물로 안내
Bad	- 명찰대신 목걸이형 사원증 패용 - 안내표지판(주차장, 화장실 등) 미흡, 주차불편, 업무처리 시 사적인 통화(금융권) - 직원 무표정, 조명 어둡고 칙칙함(우체국), 과잉 친절(LG서비스센터)
We can do	- 고객맞이 및 배웅 시 큰소리로 인사하기, 밝은 표정 짓기 - 로비매니저 역할 강화 및 객장 혼잡시 2선(책임직)의 적극적 응대 - 업무 구분의 명확화(고객 순번대기표 사용 시 혼란 예방) - 대기고객 시선분산을 위한 좌석배치 고려(TV방향 조정 및 순번대기표 화면출력 등) - 창구에 맞는 상품 광고 현수막 제작·게시 - 구비서류가 필요한 업무(통장, 보험심사 등)는 사전에 목록을 작성 인쇄물로 안내 - 금융창구 칸막이 설치로 고객 프라이버시 존중

2) 접점직원들의 색다른 체험소감(느낀 점) 발표

○ 우체국과 금융기관·A/S센터 서비스 차이점을 비교할수 있는 시간

○ 최고의 서비스란 어떤 것인가 나의 모습을 되돌아보고 반성하는 계기

○ 최일선 접점직원들의 역할이 얼마나 중요한지 다시한번 생각하는 기회

○ 정감어린 고객맞이는 우체국만이 갖는 고유장점으로 자긍심 필요

○ 새내기(1년 미만) 직원들의 타기관 체험으로 CS기본방향 이해

3) 고객체험결과 세부내용 : 붙임

라. 향후계획

○ 자발적인 CS실천 이행실태 확인·점검(수시)

○ 제2차 접점직원 고객체험 프로그램 추진(10월중)

○ 역지사지(易地思之) 고객체험 프로그램 확산(총괄국/11월)

붙임 1. 역지사지 고객체험 프로그램 추진결과 1부

2. 팀별 체험결과 발표자료 1부.

3. 고객체험 대상기관 1부. 끝.

전남지방우정청장 

수신자 총괄국장

★주무관	**양정**	우정계획과장	**황백만**	우정사업국장	**우홍철**	청장	08/05 **문성계**

협조자

시행 우정계획과-3981 (2015.08.05.) 접수 ( )

㉾ 61945 광주광역시 서구 계수로 41(유촌동 840-3) / http://www.npost.go.kr
전화 (062)600-4620 /전송 (062)385-5724 / kjss418@koreapost.go.kr / 비공개(6)