'국민에게 희망과 행복을 전하는 한국우정'

제 주 지 방 우 정 청

수신자 수신자 참조

(경유)

제목 2015년 2분기 우정서비스 고객만족도(KPCSI) 결과 알림

1. 관 련

가. 2015년 우정사업 경영계획(1-3-1 즐겁게 참여하는 고객만족 경영)

나. 우정사업과-505(2015.02.06. 2015년도 고객만족경영 시행계획 수립·알림)

2. 2015년 2분기 우정서비스 고객만족도(KPCSI) 조사결과를 다음과 같이 알려드리니 각 관서에서는 미흡한 분야를 중심으로 개선안을 마련하여 고객응대 서비스가 향상될 수 있도록 적극 추진하여 주시기 바랍니다.

가. 청별 KPCSI 결과

구분	목표	종합 KPCSI	달성률 (%)	1)이용 고객 만족도	창구				집배	다량	2)현장 모니터링
					창구 종합	우편	예금	보험			
평 균		95.0	-	94.9	94.4	94.7	94.0	94.4	95.7	92.3	96.7
서울청	91.2	93.3	102.3	93.2	92.4	92.6	91.7	93.4	94.6	86.0	94.9
경인청	91.9	93.7	102.0	93.7	92.8	93.1	92.8	92.2	94.8	90.1	95.3
부산청	93.5	95.2	101.8	95.0	94.6	95.3	93.6	94.4	95.5	94.3	97.8
충청청	94.1	95.7	101.7	95.6	94.8	94.8	94.6	94.9	96.5	93.7	98.0
전남청	94.6	96.2	101.7	96.2	95.9	95.9	95.9	96.3	96.9	92.3	96.0
경북청	94.3	95.6	101.4	95.5	95.4	95.9	94.8	94.9	95.8	93.1	98.1
전북청	94.3	95.3	101.1	95.4	95.2	95.8	94.5	95.0	95.8	92.7	93.6
강원청	94.3	96.1	101.9	96.0	95.5	95.6	95.6	95.3	96.5	95.3	98.6
제주청	**92.4**	**95.2**	**103.0**	**95.2**	**94.5**	**95.8**	**92.5**	**94.3**	**96.2**	**91.9**	**94.9**

(2분기 결과분석) 2분기 우리청은 95.2점으로 목표대비 103.0%를 달성하여 1분기 보다 다소 하락하였지만 달성률 순위 1위를 유지하였고, 특히 1분기에 부진했던 보험창구 분야의 강세가 두드러진 반면 집배분야는 다소 하락세로 접어들어 지속적인 관심이 필요함

나. 총괄(집중)국별 KPCSI 결과

구 분	목표	실적			달성률
		종합점수	전화만족도조사	현장모니터링	
청종합	92.4	95.2	95.2	94.9	103.0
제 주	92.0	95.5	95.5	95.3	103.8
서귀포	93.2	96.0	96.1	94.6	103.1
집중국	92.0	94.6	94.6	-	102.8

다. 향후 추진계획

1) 부진분야 개선대책

- 창구분야 내외부 시설환경 개선
- 인사태도에 관한 고객응대품질 강화

2) KPCSI 향상을 위한 개선활동 추진

- 우체국 현장코칭 대상국 세부 개선항목별 추진결과 공유 : 8월
- 집배CS 일상화 교육 (서귀포총괄국 편) : 8월
- 국별 일상화 교육 매주 실시 : 고객응대 7단계 기법 활용 (*붙임참조)
- 우편취급국 창구환경 점검 및 CS 방문 교육 : 9월

3) 상반기 CS 우수관서 인센티브 제공

- 대상 : 6급이하 관내국 총 5국 (제주 3, 서귀포 2)
- 선정 : KPCSI 상위국 중 총괄국 추천 CS품질개선 우수관서
- 포상 : 온누리상품권 10만원 / 국당
- 행정사항 : 추천사유를 기재하여 2015. 7. 30.(목)까지 제출 (문서보고)

붙임 1. 2015년 2분기 KPCSI 평가결과 1부
2. 2015년 6월 KPCSI 평가자료(우본) 1부
3. KPCSI 관서별 세부결과 1부
4. 고객응대 7단계 기법 1부. 끝.

제주지방우정청장

수신자 자청 부서장, 전 관서장, 노조지역본부장

★주무관 양미경 우정사업과장 조순하 청장 07/27 김태의

협조자

시행 우정사업과-2973 (2015.07.27.) 접수 ( )

㉾ 690-790 제주특별자치도 제주시 청사로59(도남동 662) / http://koreapost.go.kr/jj
전화 (064)728-5912 /전송 (064)728-5928 / spring17@koreapost.go.kr / 비공개(7)