

## 목 차

I. 2015년도 조사 개요 .....	3
II. 2015년도 조사 결과 분석 .....	4
III. 2016년도 향상계획 .....	11
1. 비전 · 목표 및 추진 과제 .....	11
2. 세부 추진계획 .....	12
가. CS경영 활성화를 위한 활동체계 구축 및 역량강화.....	12
① 부서별 CS바리스타를 통한 효율적인 CS경영.....	12
② 맞춤형 교육을 통한 역량 강화 .....	13
나. 중점분야 개선을 통한 고객서비스 품질 향상.....	14
① 고객유형별 맞춤형 개선활동 시행.....	14
② 응대유형별 중점관리를 통한 고객만족도 극대화 .....	14
다. 국민체감도 향상을 위한 홍보활동 강화.....	17
① 월별 홍보계획 수립 및 시행.....	17
② 국민체감도 평가 항목에 맞춘 전략적 홍보활동 전개.....	17
<별첨> 과제별 추진 일정 .....	18

## I

## 2015년도 조사 개요

## ① 조사목적

- (고객만족도) 공단의 설립목적에 근거하여 제공하고 있는 각종 서비스의 품질에 대한 고객들의 만족 수준 평가
- (국민체감도) 직접고객이 아닌 일반국민들의 공공기관에 대한 인식수준을 조사

## ② 조사근거 : 「공공기관의 운영에 관한 법률」제13조제2항

\* **법 제13조제2항** ②국민에게 직접 서비스를 제공하는 공공기관은 그 공공기관의 서비스를 제공받는 국민을 대상으로 **연 1회 이상 고객만족도 조사를 실시**하여야 한다. 이 경우 기획재정부 장관은 공공기관으로 하여금 고객만족도 조사를 통합하여 실시하게 하고, 그 결과를 종합하여 공표할 수 있다.

## ③ 조사방법

- (고객만족도) 직접고객을 대상으로 일대일 개별면접조사 실시
- (국민체감도) 일반국민을 대상으로 전화조사 실시(기관별 335표본)

< 우리 공단의 고객만족도 조사 대상 >

업무유형	조사대상	모집단	표본 수	가중치
철도건설사업 (협력사)	'14.8월 ~ '15.7월 공단 방문자 (CPMS 등록된 경우로 한정)	1,610	311	96%
철도건설수탁사업 (지자체)	'14.8 ~ '15.7월 업무 경험자 (수탁사업 관련, 방문여부 무관)	66	30	4%
합계		1,676	341	

※충청본부 표본수 37명

## ④ 조사기간 및 실시기관

- (조사기간) '15년 10월부터 '16. 1월말까지(약 4개월)
- (실시기관) 기획재정부 주관으로 통합조사

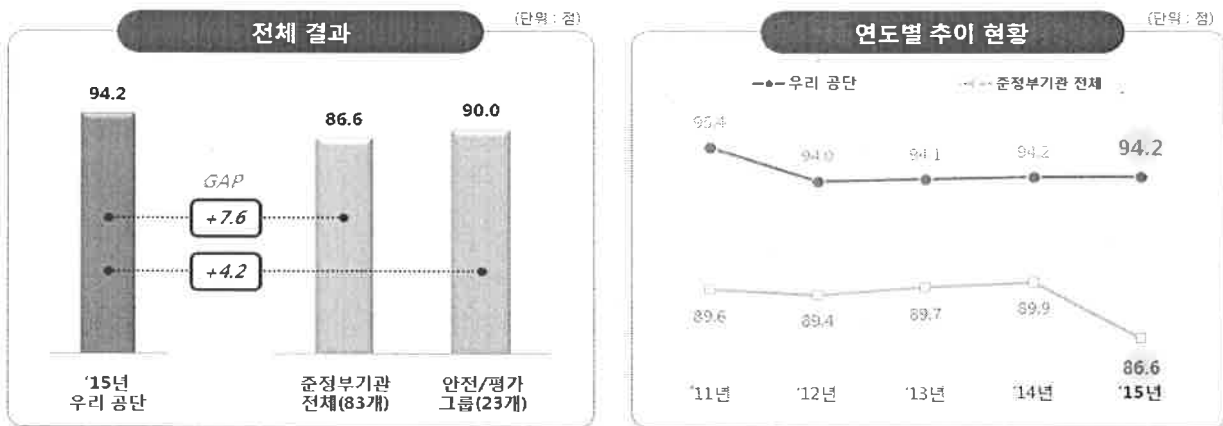
## II

## 2015년도 조사 결과 및 분석

### 1. 고객만족도 결과 및 분석

#### 1] 종합결과

- '15년 공공기관 고객만족도 조사모델 전면 개편으로 공공기관 전체평균 전년대비 - 2.9점 하락에도 불구하고 우리 공단은 전년 수준인 94.2점으로, "A"등급 획득
- 이는, 준정부기관(83개) 전체 평균(86.6점)보다 +7.6점 높고, 동일 평가군인 "안전/평가" 그룹(23개) 평균 보다도 +4.2점 높은 수준



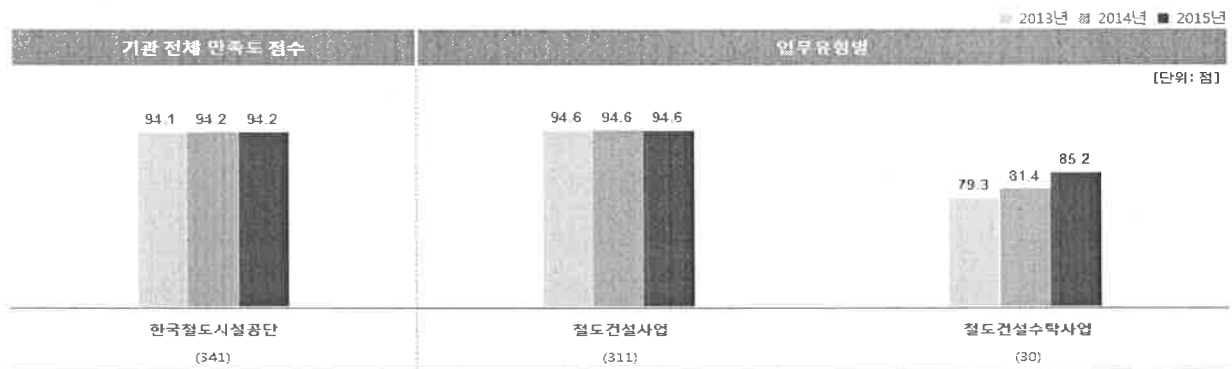
- 특히, 2015년은 조사모델(PCSI 2.0) 전면 개편에 따라 부정적 요소를 포함한 설문 및 조사방식 변경(대면→전화)의 어려움 속에서도
- CEO를 비롯한 소속장의 관심, 적기의 대.내외 활동, 정기적인 모니터링과 맞춤형 대응전략 등으로 이루어낸 성과

## ② 결과 추이

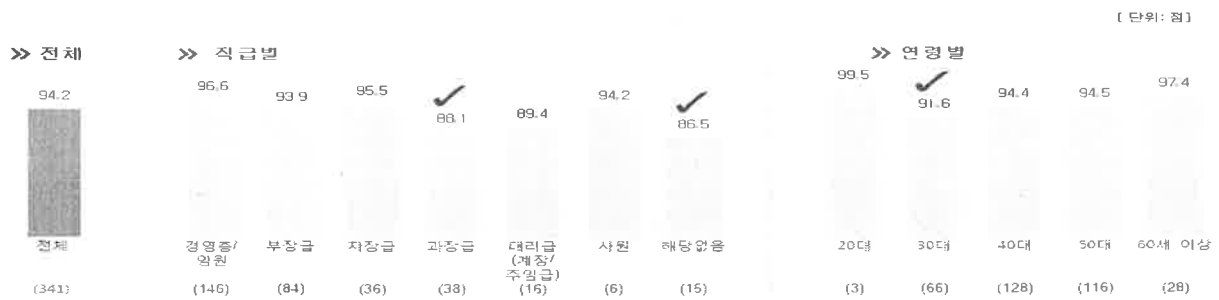
- 우리 공단은 '11년까지 상승하다가 '12년에 다소 하락(↓1.4) 하였으나, '13년부터 비슷한 수준을 유지하고 있으며, 준정부기관 전체 대비 지속적으로 높은 수준 유지

## ③ 상세 결과 분석

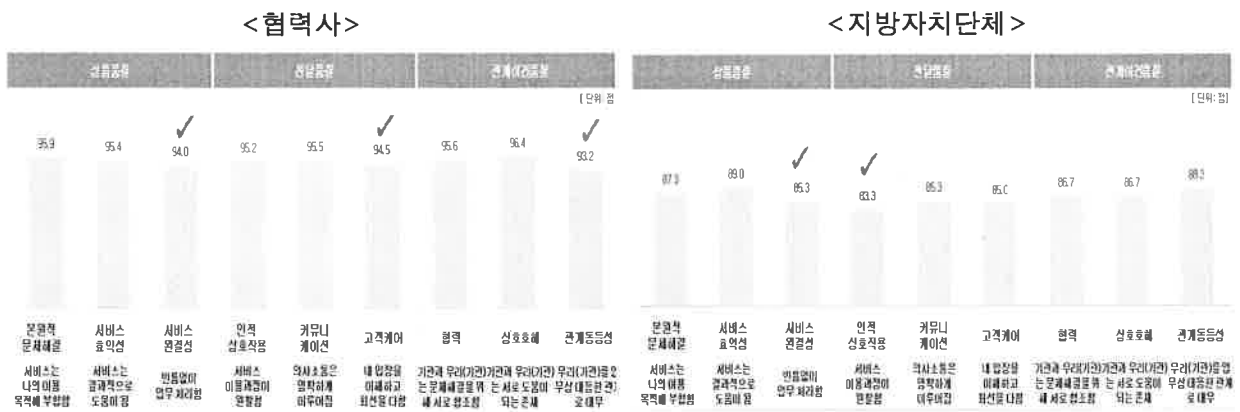
- (고객 유형별) 철도건설사업 관련 협력사 고객(94.6점)이 수탁사업 관련 지자체 고객(85.2점) 보다 높게 나타남
  - 협력사 고객의 평가는 전년 수준을 유지하였고 지자체 고객의 평가는 전년대비 +3.8점 상승, 2년 연속 상승으로 나타남, 상대적으로 낮은 평가를 보인 지자체 고객에 대한 지속관리 필요



- (연령별) 20대(99.5점)가 가장 높았으며, 30대(91.6점)가 가장 낮은 평가
  - 전체 고객의 20%에 해당하는 30대의 평가가 공단 평균보다 낮아 향후 집중관리가 필요할 것으로 보임
- (직급별) 경영층/임원이 96.6점으로 가장 높게 나타난 반면, 과장급(88.1점)에서는 낮게 나타남
  - 과장, 대리(계장, 주임) 등 실무자급의 만족도는 평균 이하

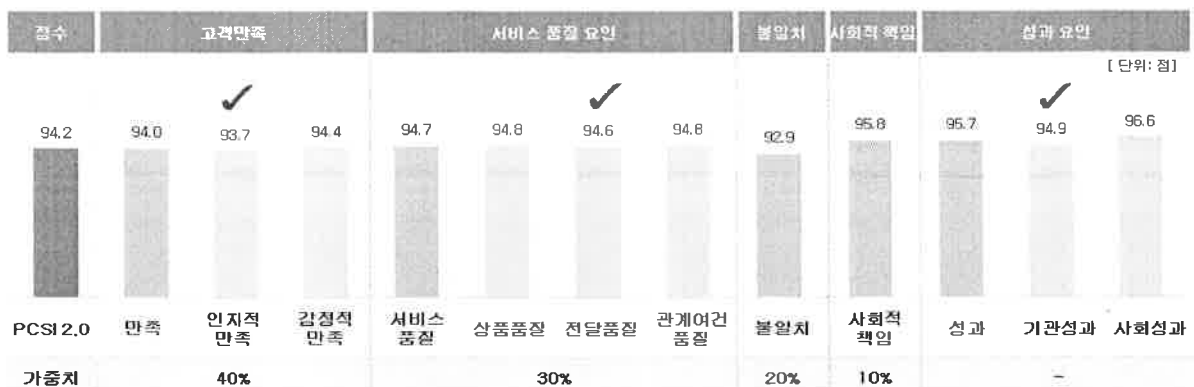


- (요인별) 협력사는 관계여건품질에서는 상호호혜가 96.4점으로 가장 높았으며, 관계동등성은 93.2점으로 낮음, 지자체는 서비스 효익성이 89.0점으로 가장 높았으며, 인적 상호작용이 83.3점으로 나타남



- (지수별) 고객만족차원의 '감정적 만족'이 94.4점, '인지적 만족'은 93.7점으로 나타났으며, '상품품질' 및 '관계여건품질'은 각각 94.8점, 전달품질은 94.6점으로 나타났으며, '불일치'는 92.9점, '사회적 책임'은 95.8점으로 나타남

<항목별 조사결과 및 고객만족도 산출>

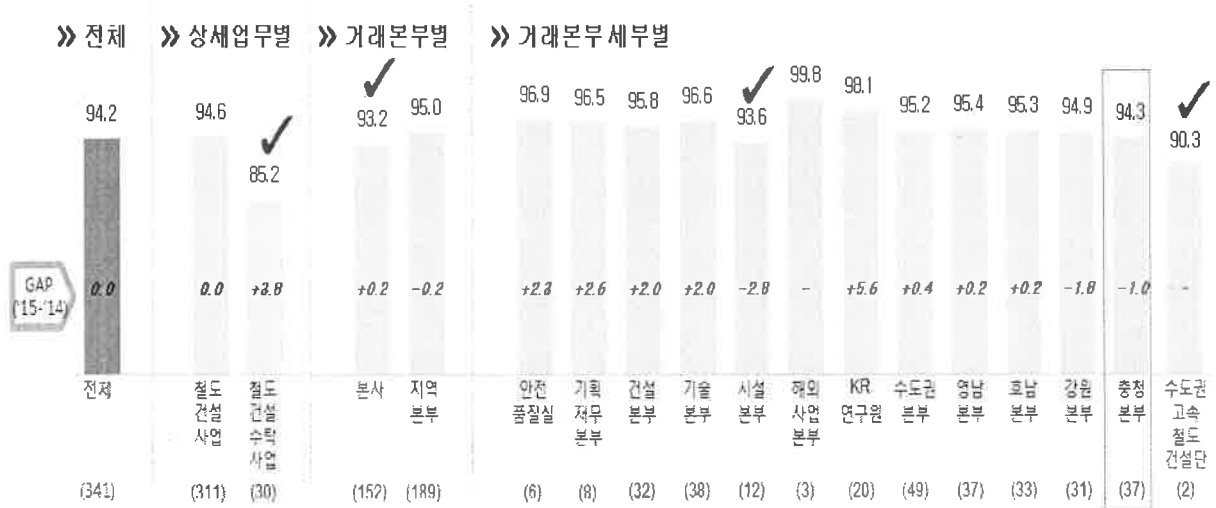


- (본사/지역) 전체 표본의 55.4%를 차지하는 지역본부(95점)가 본사(93.2점) 보다 높고, 본사 평균은 공단 전체 평균 이하
- 지역본부는 전년보다 하락(-0.2점) 하였으나, 본사 고객의 상승(+0.2점)으로 전체 공단 평균 유지한 것으로 보임

공단전체 (341표본 / 100%)			본사 (152표본 / 44.6%)			지역본부 (189표본 / 55.4%)		
'14년	'15년	전년대비	'14년	'15년	전년대비	'14년	'15년	전년대비
94.2	94.2	0	93.0	93.2	+0.2	95.2	95.0	-0.2

- (소속별) 해외사업본부, KR연구원 등 9개 소속은 '14년도 대비 상승 및 공단평균 이상, 시설본부 등 4개 소속은 '14년도 대비 하락 또는 공단 평균 미만
- 충청본부는 전체공단 평균(94.2)보다 0.1점 높으나, 전년(95.3)보다 1.0점 하락한 94.3점 획득으로 멘토링 등을 통한 관리 필요

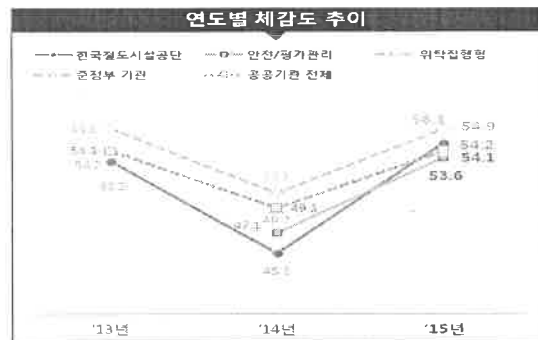
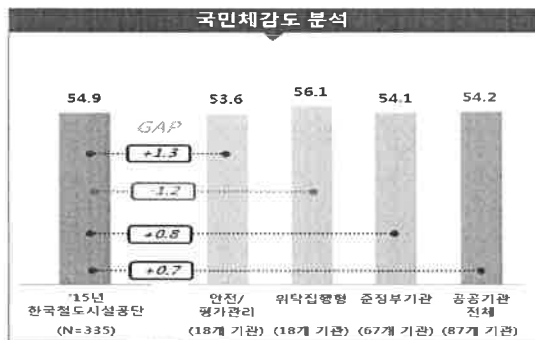
[단위: 점]



## 2. 국민체감도 결과 및 분석

### ① 종합분석

- 2015년 국민체감도 조사결과는 **54.9점**으로 전년(45.3점) 보다 **+9.6점 상승**
- 안전/평가관리 그룹(53.6점) 대비 **+1.3점**, 준정부기관 전체 평균(54.1점) 대비 **+0.8점**, 공공기관 전체 평균(54.2점) 대비 **+0.7점** 높은 수준임
- 최근 3년간(13년~15년) 국민체감도 추이를 보면, 체감도는 방만경영에 대한 설문항목이 포함된 '14년에 대폭하락 하였으나, '15년에는 다시 상승함



### ② 상세 결과 분석

- (항목별 분석) 공공이익 기여도가 59.7점으로 가장 높고, 다음으로 사업수행 노력도(54.1점) > 설립목적 부합성(53.2점) > 법/윤리 준수도(52.6점) 순으로 나타남



### 3. 자체 고객만족도 결과 및 분석

- 공단 자체 만족도 조사결과(CS지수) 충청본부 전체 소속이 공단 평균 (4.727)을 상회 하였으나, 세부평가 항목 중 방문고객 만족도 및 전화 친절도, 정부고객만족도가 공단평균 미만으로 개선 필요

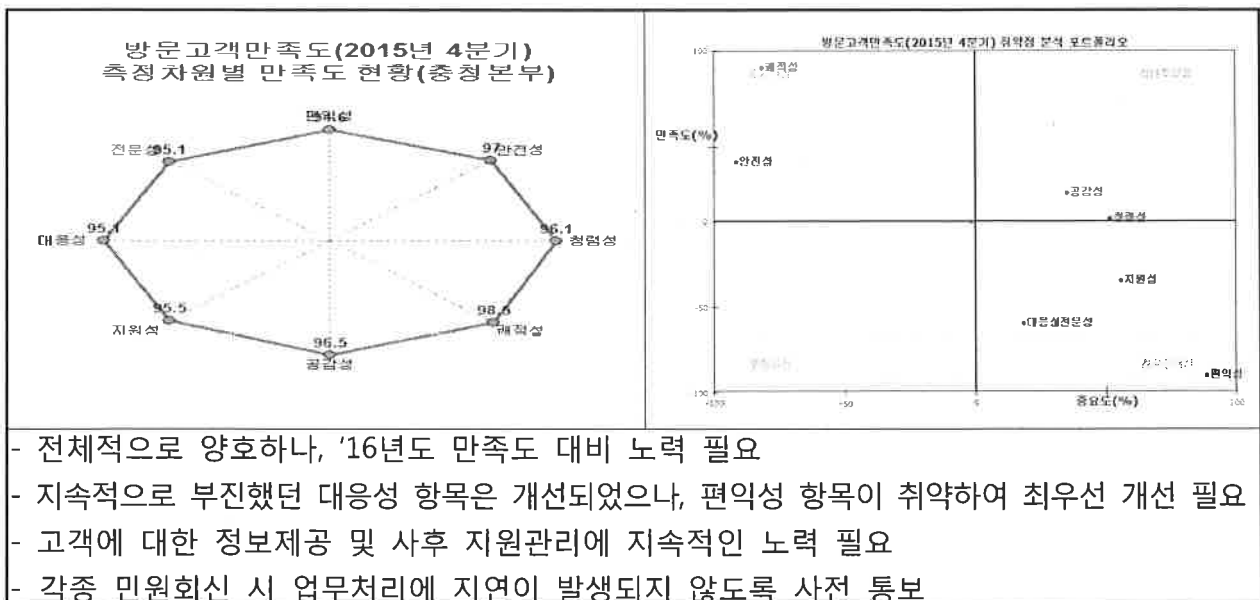
구분	방문고객 (0.5점)	전화친절 (0.5점)	서신만족 (0.5점)	협력사 (0.5점)	정부고객 만족도 (3.0점)	가감점	합계 (5.0점)
공단평균	0.486	0.449	0.424	0.449	2.919		4.727
재산지원처	0.500	0.445	0.472	0.472	2.901		4.790
시설관리처	0.494	0.440	0.413	0.500	2.901		4.749
건설기술처	0.476	0.462	0.463	0.451	2.901	+0.1	4.853

#### □ 방문고객 만족도

##### ○ 조사결과

구분	15년도	1분기	2분기	3분기	4분기	14년도	증감
방문고객 만족도	96.9	98.9	95.2	97.5	95.9	96.6	+0.3

##### ○ 차원별 및 취약점 분석

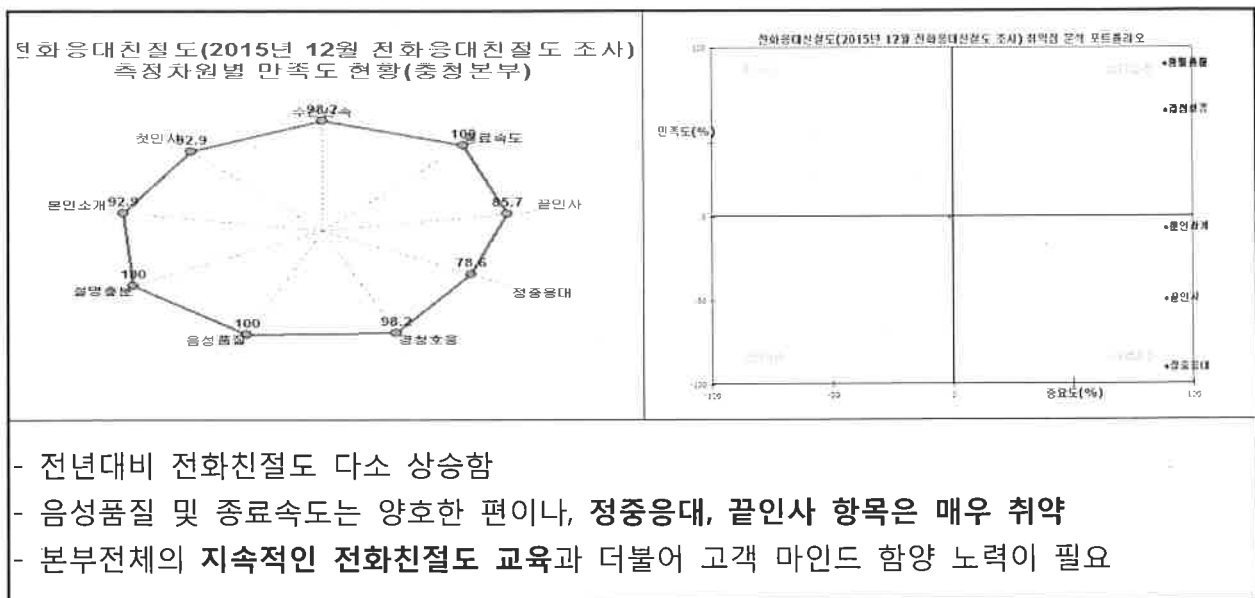


## □ 전화응대 친절도

### ○ 조사결과

구분	15년도	1분기	2분기	3분기	4분기	14년도	증감
전화친절도	93.2	92	93.8	94.3	92.5	92.3	+0.9

### ○ 차원별 및 취약점 분석



## □ 정부고객만족도

### ○ 조사결과

구분	15년도	14년도	증감
정부고객만족도	94.3	95.3	-1.0

### ○ 취약점 분석

- 철도건설사업 관련 협력사 고객과 수탁사업관련 지자체 고객에 대한 지속관리 필요
- '16년 만족도 조사 시 CPMS 등록된 협력사 직원 및 지자체 우량고객 확보 노력
- 철도건설사업, 방음벽시설, 용지매수 및 재산 우호고객 확보 관리

### Ⅲ

## 2016년도 향상 계획

### 1. 비전 · 목표 및 추진과제

#### 목표

**본부 고객만족도 20% 향상(96.3점)**

#### 추진 방향

1. 전문역량강화를 통한 서비스 인식 바꾸기
2. 서비스 품질 향상을 통한 국민맞춤형 서비스 제공
3. 정기적인 수준 진단과 환류를 통한 고객만족도 제고

#### 추진 과제

#### ① CS경영 활성화를 위한 활동체계 구축 및 역량강화

- ① 부서별 CS바리스타를 통한 효율적인 본부 CS경영
- ② 맞춤형 교육을 통한 서비스 역량 강화

#### ② 중점분야 개선을 통한 고객서비스 품질 향상

- ① 고객유형별 개선활동 시행
- ② 응대 유형별 중점관리를 통한 고객만족도 극대화

#### ③ 긍정적 인지도 향상을 통한 국민체감도 제고

- ① 월별 홍보계획 수립 및 수행
- ② 국민체감도 평가항목에 맞춘 전략적 홍보활동 전개

## 2. 세부 추진계획

### 가. CS경영 활성화를 통한 활동체계 구축 및 역량강화

#### ① 부서별 CS바리스타를 통한 효율적인 고객만족 경영

##### □ 목 적

- 부서별 자체 CS바리스타를 선정하여 전 부서의 의견을 수렴하고 부서별 상황에 맞는 CS활동을 수립·시행함으로써 효율적인 본부 CS경영

##### □ 구 성

CS경영단장 : 충청본부장										
CS실천리더 : 재산지원처장, 시설관리처장, 건설기술처장										
처별 CS바리스타										
재산지원처			시설관리처				건설기술처			
멘토 : 사업지원부장			멘토 : 시설안전부장				멘토 : 안전사업부장			
담당 : 인영숙 차장			담당 : 조광훈 차장				담당 : 노춘선 대리보			
부서별 CS바리스타										
사업 지원	재산	용지	시설 안전	전기 안전	안전 사업	장항선 PM	중부내 륙PM	서해선P M	건축설 비PM	전기 PM
인영숙	오상미	오현석	유도영	조광훈	노춘선	이경렬	우문섭	박주호	김상택	김충섭

##### □ 역 할

- 본부별 CS활동과제 기획·실행 및 부서별 CS바리스타 지원
- CS교육 및 국민평가(정부 고객만족도 및 국민체감도) 관리
- CS실무활동 실행·등록 및 CS 평가지표(KPI) 관리
- PCSI 모집단 고객 확보 (본부목표 : 185명)
- 소리샘 발생 고객불만 VOC관리 및 이슈·개선조치 활동
- 자체 부진항목에 대한 개선 및 멘토링 요청 등

## ② 맞춤형 교육을 통한 역량 강화

### □ 일반교육

- (목적) 고객접점 서비스 품질제고 및 **기본에 충실한 고객만족경영 실현**을 위한 직원 역량 강화
  - 현장에서 바로 적용해 활용 가능한 스킬, 응대, 실행 중심 기본교육
  - 해당분야 전문강사로 선정하고, 월례조회를 활용함으로써 교육 효과 극대화 및 참석율 제고
- (내용) 자료 전달 등 수동적 교육을 지양하고 **실제 사례중심의 CS 교육 시행**으로 전환하여 교육 내실화를 통한 CS마인드 고취
  - 월례조회(본부장, 외부강사) 시 **특별CS교육** 시행(분기 1회)
  - **부서장 주관 자체 CS교육**(부서별 자체 회의시간 활용 및 라니스 메일 발송 등)시행 (매월 둘째주)
  - 자체 고객만족도 조사(전화친절도 포함) 조사에서 나타난 **취약요인** 진단 및 분석, 개선대책 등 맞춤형 교육

### □ 전문교육

- (목적) 외부 전문기관 위탁교육을 통한 고객응대 서비스 스킬 및 업무 전문성 향상
  - 교육대상 : 청렴고객지원실 접점직원, CS바리스타 등 업무담당자
  - 교육내용 : CS전략수립, VOC운영, 감성케어와 스트레스 관리 등

구분	세부과정명	일수	교육기간	교육기관
1	긍정에너지 행복한 콜센터 만들기	2	4.21~4.22	한국생산성본부
2	감성터치! 서비스커뮤니케이션 스킬업	2	5.23~5.24	한국생산성본부
3	감성케어를 위한 감성힐링	1	5.18	한국능률협회컨설팅
4	나를 만나는 마음치유 힐링 소풍	1	6.24	한국생산성본부
5	컨택센터 조직문화 형성	2	7.4~7.5	한국능률협회컨설팅
6	CS마스터 양성과정	1	4.1~6.30	한국능률협회컨설팅
7	감성(healing)으로 완성하는 고객만족 전략	2	9.22~9.23	한국능률협회컨설팅
8	감성노동자의 기본마인드 함양	1	6.10	한국능률협회컨설팅
9	서비스마니아를 위한 감성여행	3	9.1~9.3	한국능률협회컨설팅

## 나. 중점분야 개선을 통한 고객서비스 품질향상

### ① 고객유형별 맞춤형 개선활동 시행

#### □ 협력사 고객만족도 향상

- (대응목적) 협력사의 업무처리 시 발생하는 불만VOC를 수집 분석하여 업무처리 개선을 통한 고객만족 및 인지도 제고 도모
- (대응방법)
  - 본부 관내 협력사 대상 VOC 조사 (연2회)
  - VOC발생 시 적기 처리를 원칙으로 VOC발생자에 대한 피드백 시행
  - 소속장 고객감동경영 실천의지 전파(반기1회, 청렴간담회와 병행)

#### □ 지자체 고객만족도 향상

- (대응목적) 협력사(철도 건설사업) 만족도에 비해, 지자체(철도건설 수탁사업) 만족도가 낮은 수준을 유지함에 따라 고객특성을 고려한 향상 방안 필요
- (대응방법) 조사표본이 적어 고객별 1:1관계 관리가 필요
  - 지자체 업무관련 직원 집합교육 및 매뉴얼 배포(수시)
  - 지자체 고객에 대한 인식 전환 : 행정 간섭의 대상 → 행정 전문성을 가진 파트너

### ② 응대유형별 중점관리를 통한 고객만족도 극대화

#### □ 방문고객 만족도

- (목적) 우리본부 방문고객에 대한 대기시간 최소화 신속한 접점을 통한 방문자만족도 향상

○ (추진방향)

- 방문고객 대기시간 최소화
  - 방문고객 **“5분 만남시스템 준수”** 및 이행여부 점검
  - 담당자 출장 시 담당부장 또는 같은 부서 직원이 신속히 응대
- 민원인 등 고객접점 시 리플렛(용지, 재산 등) 배부로 만족도 상승 기여
- 소리샘 방문고객 만족도 모니터링 시행(매월)

□ 서신고객 만족도

- (목적) 서신고객으로부터 불명확한 답변과 회신 지연, 형식적인 답변 등에 대한 VOC가 발생됨에 따라 이를 개선하여 서신고객 만족도 향상 도모

○ (추진방향)

- 서신민원 접수 후 회신기한 **4일 이내** 처리 원칙
- 민원 처리내용에 대해 회신 전 협의 또는 유/무선알림
- **SMS 알림서비스**를 통한 고객 불만 최소화(업무담당자)
- 소리샘 서신고객 만족도 모니터링 시행(매월)

□ 전화응대 친절도

- (목적) 자체 조사결과 지속적으로 우리본부 전화응대 친절도가 취약함에 따라 지속적인 교육과 모니터링을 통한 전화응대 스킬 및 고객서비스 품질 향상

### ○ (추진방향)

- 소리샘 전화응대 친절도 모니터링 시행(매월)
- 전화응대친절도 조사 결과 분석 및 피드백(부진항목 개선)
- 전화응대요령 특별교육 시행(분기1회, 월례조회시)
- 전화응대 만족도 부진 부서는 별도의 교육 시행

## □ 용지보상 고객맞춤 서비스 제공

- (목적) 고객 니즈를 반영한 고객맞춤 서비스 제공을 통한 고객의 불만사항 발생 사전 차단

### ○ (추진계획)

- 용지보상 맞춤형 서비스 제공
  - 고객 접점이 빈번한 장소에 용지보상안내판 설치 및 보상절차안내 (만화형식) 배부
  - 고객접점이 이루어지는 현장출장의 경우 직원 2인 동행으로 고객과 개별 접촉 사전예방
  - 협의계약 체결시 고객이 제출한 서류에 대한 접수확인 및 보상금 지급 예정일 등을 기재한 접수증 발급
  - 보상계획 열람통지시 소유자 추천제도 및 요건 등에 대한 별도 안내문 동봉하여 공문 발송
  - 민원답변 내용에 보상안내문 등 자료를 첨부하여 보상업무 전반에 대한 자료 제공
- 용지업무 전문성 강화를 위한 CS 및 직무교육, 신입직원 멘토링 시행(수시)

## 다. 국민체감도 향상을 위한 홍보 활동 강화

### ① 월별 홍보계획 수립 및 시행

- (목적) 충청본부 권역내의 공단 인지도 및 이미지 향상을 위한 배포자료 계획 수립·시행으로 체계적 홍보활동 시행
- (추진방향)
  - '16년 언론홍보계획 수립 및 모니터링 시행(매월)
  - 처·부단위 월별 보도자료 계획수립 및 담당자 지정
    - 2015년 부서별 언론홍보 계획 既 수립(재산지원처-1201호, 2016.1.27.)
  - 인터뷰, 기고 등 소속장 언론활동을 통한 대외 인지도 제고
  - 주기적 보도자료 배포 등 긍정적/적극적 언론 노출 전개

### ② 국민체감도 평가항목에 맞춘 전략적 홍보활동 전개

- (목적적 책임) 사업 수행 노력 및 성과 중심의 긍정적 홍보
  - 착공 및 개통 사업에 대한 체계적 홍보로 국민 편의 증진 노력 부각
  - 주요 건설현장 공사 진척 등 지역민 관심사항 주기적 보도
- (윤리적 책임) 사회적 책임 실현에 대한 홍보와 부정적 언론 적극 대응으로 이미지 관리
  - 사회공헌 활동, 동반성장 성과 등 사회적 책임 실현에 대한 긍정적 **홍보 강화**
  - 다양한 고객참여형 프로그램 운영으로 대외이미지 제고
    - 지자체, 본부 사회공헌활동 기관 (옥천레일바이크, 관내 건설현장) 체험활동 및 봉사활동 등 연계
  - 대형 민원, 안전사고 등 부정적 이슈에 대한 위기관리 강화.

**붙임**
**과제별 추진 일정**

추진과제	1/4	2/4	3/4	4/4	이행부서
<b>가. CS경영 활동체계 구축 및 역량강화</b>					
1. 본부 CS경영실천단 구성					사업지원부
2. PCSI대비 모집단 등록					전부서
3. VOC처리 및 피드백					전부서
4. 소속장 및 외부강사 CS교육					사업지원부
5. 부서장 주관 자체 CS교육					전부서
6. 용지업무 담당자CS 및 직무교육(신입직원 포함)					용지부
<b>나. 중점분야 개선을 통한 고객서비스 품질향상</b>					
1. 자체 협력사 VOC 조사					전부서
2. 소속장 고객감동 경영실천 의지 전파					사업지원부
3. 지자체 고객 1:1관계 관리					전부서
4. 5분 만남시스템 시행 및 모니터링					전부서
5. 담당자 SMS알림 서비스 시행					전부서
6. 방문고객만족도 모니터링 시행					사업지원부
7. 서신고객만족도 모니터링 시행					사업지원부
8. 전화응대친절도 모니터링 시행					사업지원부
9. 용지보상 맞춤형 고객맞춤 서비스 제공					용지부
<b>다. 국민체감도 향상을 위한 홍보활동 강화</b>					
1. '16년 언론홍보계획 수립 및 시행					사업지원부 전부서
2. 사회적 책임실현에 대한 홍보 강화 (사회공헌활동, 동반성장 성과 등)					사업지원부
3. 고객참여형 프로그램 운영 (지자체, 사회공헌활동 기관 단제견학, 체험활동 등)					전부서
4. 부정적 이슈에 대한 위기관리 강화 (대형민원, 안전사고 등)					전부서

끝.