전화친절도 평가 받으시죠?
전화친절도 향상을 위한 필수재

kt 친절매니저

kt 친절매니저

대국민 '**행정서비스**'에 '**친절**'을 더하다!

1. 전화친절도 평가 개요

관공서는 대국민 민원 서비스 품질 제고와
전화 업무 효율성 향상을 위해 주기적으로
전화친절도 평가 및 CS교육을 실시 합니다.

목적

전화친절도 현황과 실태를 점검하여 응대 태도와
미흡한 부분을 개선함으로써 고품질 행정 실현 및
국민 만족도 제고

방법

매년 2회~4회씩 주기적으로 실시하며 전문 조사 기관이
민원인을 가장하여 전화를 통해 친절도 현황 체크

반영

조사 결과는 **개인, 부서 및 조직에 대한 핵심 역량 평가
(KPI)에 영향**을 미치며 포상과교육을 통해 꾸준히
개선 방법 도출

NEWS

영종소방서, 전화친절도 향상 위한 교육

입력 : 2018-05-30

이날 직원들은 민원인을 대할 때의 기본 예절과 친절 서비스의 필요성, 고객 응대와 관리기법에 대해 교육받았다.

"민원인 전화 성의와 친절 다 하세요" …서울교육청 친절교육

입력 : 2018-05-30

서울시교육청교육연수원 우면관에서 학교 및 소속기관 민원담당자 대상 '전화친절도 향상 및 행정정보공동이용 시스템 사용자 교육'을 진행

오산시 '행복민원·공감행정' 실현…'친절한 오산씨 프로젝트' 가동

입력 : 2018-05-30

민원여권과 주무팀의 명칭을 고객만족팀으로 변경하고 시민 모두가 만족하고 감동하는 최상의 민원행정 서비스를 제공해 높은 호응도는 물론 시민 만족도를 극대화시켰다는 평가를 받고 있다.

2. 제안 배경(1)

최근 시행된 전화친절도 평가에서 친절한 민원 응대는 민원 만족도에 관한 국민의 기대 수준 상승과 자칫 바쁜 업무로 놓치기 쉬운 친절한 전화응대를 위해 보다 전문적이고
체계적인 프로세스 보강이 필요한 상황입니다.

인사 방법의 문제

부정확한 인사말, 타 부서 이관 시 정보 미 고지, 민원인 배려 부족 등 전문성과 적극성이 결여되어 대부분의 항목에 개선 필요 지적

응대 태도의 문제

사무적이고 불친절한 말투, 민원 내용에 대한 이해와 집중도 저하, 민원인 보다 먼저 통화 종료로 민원인에게 불쾌하고 불편한 감정 전달

종료 인사의 문제

통화 종료 태도에 관한 개선 필요성이 가장 강조됨에도 불구하고 안내 기준대로 수행하지 않아 심각한 영향을 초래할 수준

차원	항목		개선사항
맞이단계	맞이인사		인사말과 부서, 이름을 모두 말하지 않고 누락하거나 '여보세요' 등 정형화되지 않는 방법으로 전화 받음
	발음의 정확성		3가지 인사말(부서명, 이름 등)중 잘 들리지 않는 경우가 있음
	인사태도		사무적이거나 퉁명스러운 말투 혹은 귀찮은 듯한 말투로 응대함
접수/응대 태도	경청태도		문의 중인 고객의 말을 자르면서 이야기함
	호응태도		호응어가 없거나 '네' 등의 사무적인 호응어를 사용함
	응대의 적극성		문의에 대한 안내가 없이 타 부서로 이관하거나 귀찮아하면서 간단한 응대 후 타 부서로 이관하려고 함
	응대의 신뢰성		고시 용어를 해석 없이 사용하거나 너무 빠르게 대답함
	말투 및 어감		반말을 사용하거나 요조체를 경어제체보다 더 많이 사용함
	통화예절		혼잣말과 옆 사람과의 대화 소리가 모두 들리게 응대하거나 보류키 이용 시 사전양해를 구하지 않음
통화종료 태도	종료콜	종료인사	종료 인사말이 없거나 '네네'등의 비정형화된 인사말을 사용함
		종료시점	인사말이 없이 먼저 끊거나 인사 후 고객 보다 전화를 먼저 끊음
	연결콜	연결어법	-
		연결어법	-
주관적 평가 지표			적극성이 부족해 보이며, 본인 업무가 아닐 경우 귀찮아하면서 타 부서에 이관하려고 함
			본인 업무가 아니지만 담당을 찾으려 하지도 않고 그냥 대표번호를 안내하려고 함

2. 제안 배경(2)

대국민 민원 처리 만족도 증대와 친절한
전화 응대 정착을 위하여 **행정 서비스 헌장**에
전화 응대 관련 내용을 구체적으로 명시하고 있습니다.

- 국민을 **'고객'**으로, 행정을 **'행정서비스'** 로 인식 전환

- 고객서비스 기준을 **'행정 서비스 헌장'** 제정 의무화
  (공공기관에서는 '고객 헌장')

- **헌장의 운영 실태 확인**을 객관적으로 추진
  (관련 연구기관 여론 조사)

  [서비스 이행 표준] 고객을 맞이하는 자세에서 직접 방문하시는 경우 뿐 아니라 '전화를 걸어오시는 경우'를 구체적으로 제시
  ➔ 대국민 민원 서비스 만족도 제고를 위해 전화친절도 평가 시행

- 헌장 관련 업무에 현저한 공로가 있는 **기관, 부서 및 공무원에 대하여 인사상 우대조치**

  헌장 관련 업무에 현저한 공로가 있는 기관, 부서 및 공무원에 대하여 인사상 우대조치를 하여야만 한다.[행정서비스헌장제정지침 제14조]

- 행정서비스헌장제정지침
  [대통령 훈령 제 70호, 1998. 6.30 제정 및 시행]
- 인사혁신처 민원행정서비스 헌장 운영규정
  [인사혁신처훈령 , 2016.2.3 제정 및 시행]
- 국가공무원법 공무원 성과평가 등에 관한 규정
  [시행 2017.2.11] [대통령령 제 27787호, 2017.1.10 타법개정]

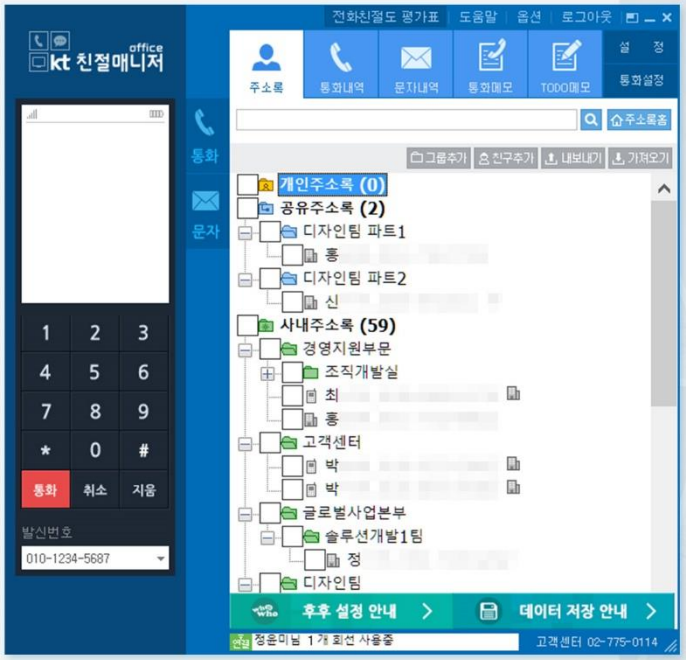
3. KT친절매니저 컨셉

KT친절매니저는 **PC 환경에서 실행되는 프로그램**으로
민원인 전화 번호 관리, 전화 수신 알림창 제공 등
완벽한 민원 응대 및 전화 업무 수행을 지원 합니다.

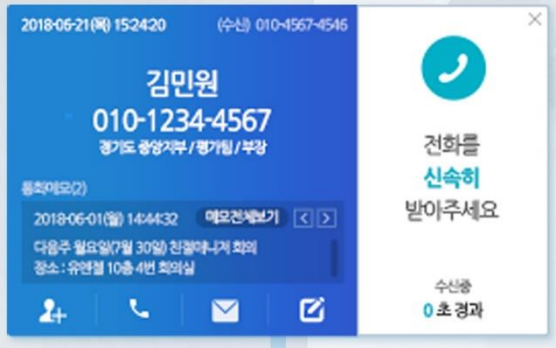
공무원

공무원 PC

KT친절매니저 프로그램 메인 화면



전화 수신 알림 화면

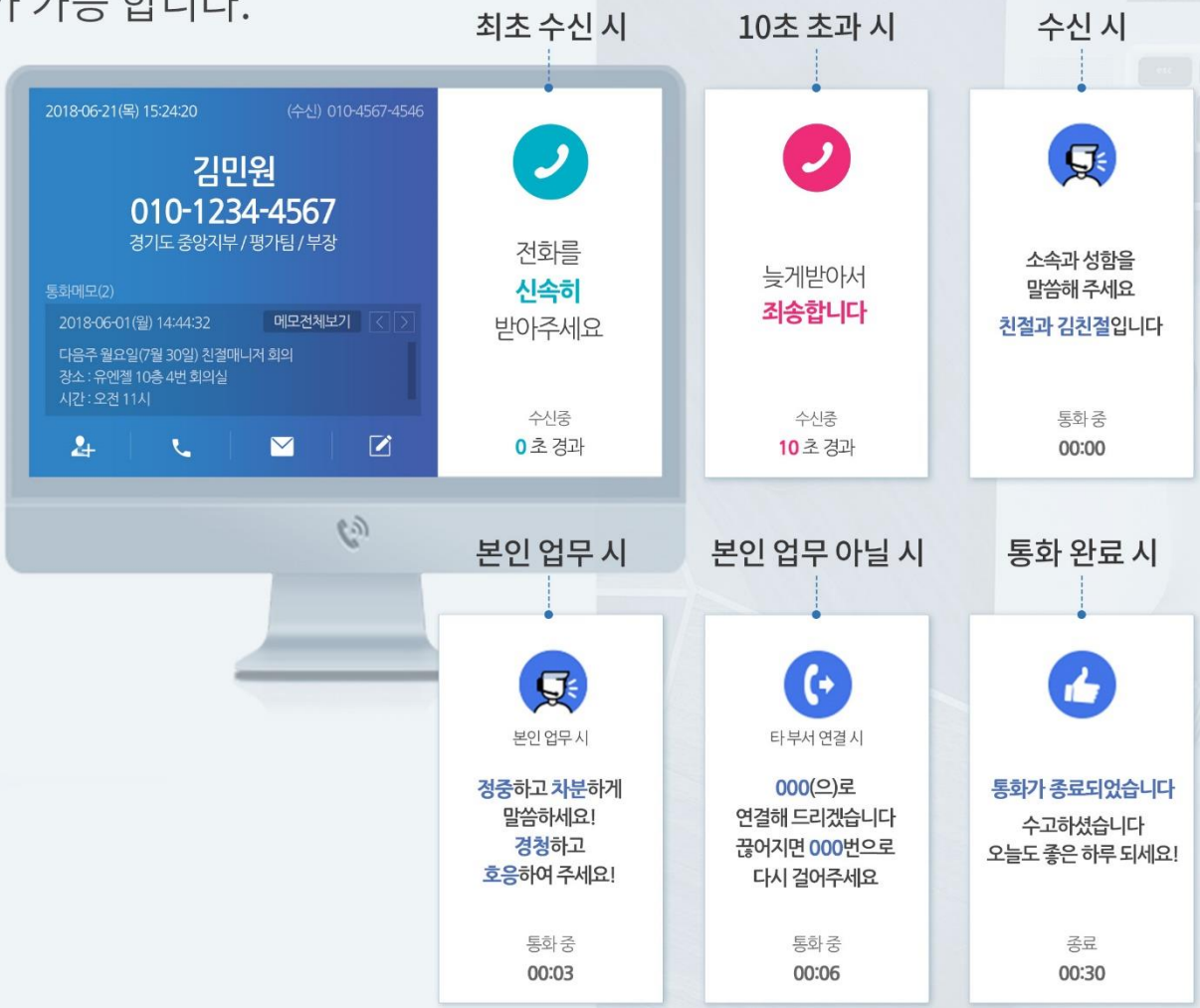


이외기능

클릭콜 SMS 수/발신 부재중 착신 전환 통화메모

4. KT친절매니저 기능 소개

전화 친절도 평가 항목에 맞춰 **수신 알림창에**
적절한 안내멘트와 응대 방법을 실시간 안내하여
어떠한 상황에서도 신속한 민원 응대가 가능 합니다.



단계별 응대 안내

평가 항목에 기초하여 전화 벨이 울린 후
각 단계별 응대 방안을 가독성있게 제공

신속한 민원 처리

눈으로 직접 보고 확인 후 응대 함으로써
침착한 민원 응대 가능

5. KT친절매니저 도입 효과

공공기관의 친절한 전화 응대 생활화를 통하여
고객 만족도 향상과 **개인 및 부서의 역량 평가 시 고득점 목표 달성**에 기여 합니다.

민원 응대 스킬 **향상**

전화 친절 만족도 평가 항목에 기반한 단계별 **응대 방법 실시간 안내**

CS교육, 응대 매뉴얼 배포, 영상 교육 등 **민원 전문성 증대 기여**

전화 업무 스트레스 **해소**

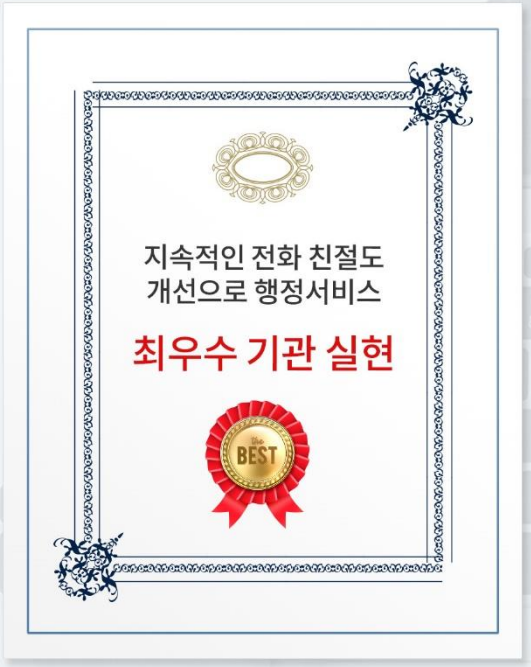
발신자 팝업을 통해 시각적으로 응대 방법에 따른 **민원 처리 공포감 감소**

문자 송/수신, 통화 현황 통계, 민원인 관리로 **업무 효율성 증대** 실현

대국민 친절 만족도 **제고**

친절도 자율 점검 및 꾸준한 개선으로 **서비스 품질 향상 및 대외 이미지 제고**

누수 없는 민원 안내를 지원하여 **대국민 행복 서비스 구현**



6. 서비스 이용 요금

서비스 이용 요금	4000원 / 회원 (VAT별도)
문자 발송 요금	SMS 유선전화 10원/ 이동전화 15원 (VAT별도) LMS 유선전화 / 이동전화 30원 (VAT별도)

※ 다량 이용 회선 할인 (동일 청구 계약에 한함)
: 본사와 지사가 별도로 요금을 낼 경우에는 각각 요금 청구 됨

신청 회선 수	5~10	11~20	21~30	31~100	101~500	501 회선 이상
할인율	10%	20%	30%	40%	50%	60%

CONTACT US

친절할 수 있는 방법,
알고는 있어도 실천하기엔 익숙지 않았던 친절한 응대

KT 친절매니저가 도와드리겠습니다.

02 – 319 – 0100
02 – 755 – 0313
kt3190100@daum.net

Thank you!
김민원
1234-4567
통화가 종료되었습니다
수고하셨습니다
오늘도 좋은 하루 되세요!
종료
00:30