

2015년도 전화응대 친절도 모니터링 결과

I. 조사 목적

제 1 장. 조사 개요

- 본 과업은 국민건강보험공단의 고객 서비스 이행표준 실천을 통한 고객만족경영 구현을 위하여 공단 직원들의 전화 응대 서비스 품질 모니터링을 통해 취약요소를 발굴하여 개선방안을 강구하는데 그 목적이 있음.

고객서비스 경영체계 강화를 통한 경쟁력 강화

국민건강보험공단 고객응대 서비스 수준 강화

주요 ISSUE 및 해결과제

국민건강보험공단의 직원 응대 수준의 정기적 진단을 통한 상담 품질 관리
상담품질 우수 및 취약 부분 확인과 개선 활동 전개

현상진단

실사 신뢰성
확보

정확한
결과분석

고객니즈
발굴

개선요소
도출

피드백
교육

II. 조사 설계

제 1 장. 조사 개요

대상

- 국민건강보험공단 직원
 - 본부 : 조사 주관부서, 내부평가 예외 부서(부), 내부평가 제외 부서(부) 제외
 - 지역본부 : 고객상담부 제외
 - 지사 : 178개 지사

표본

- 8,004 call(본부, 지역본부, 지사)

조사방법

- 고객을 가장한 전화 모니터링 조사

조사시기

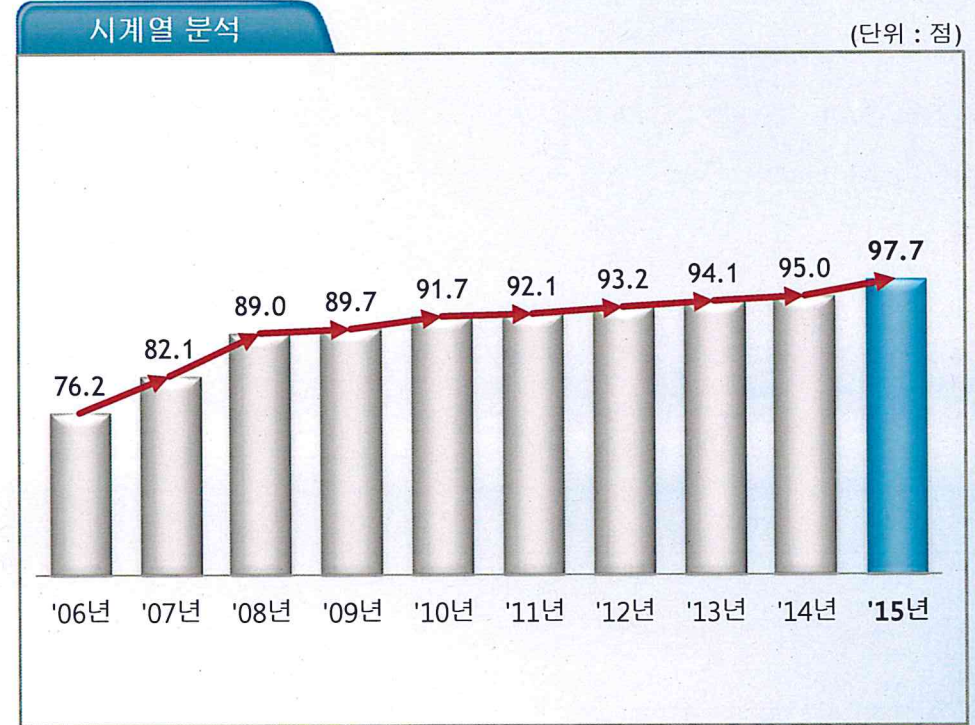
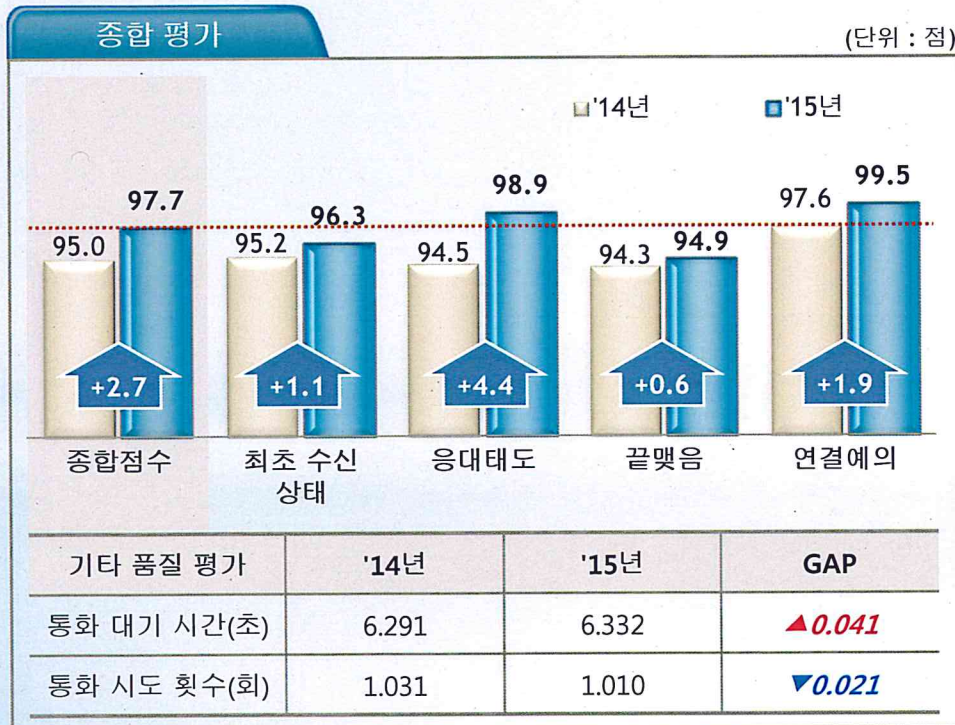
- 상반기
 - 평상기 2015년 5월 19일~5월 24일 / 6월 11일~6월 12일
 - 집중기 : 2015년 5월 25일~6월 10일
- 하반기
 - 평상기 2015년 8월 17일~8월 24일 / 9월 11일~9월 23일
 - 집중기 : 2015년 8월 25일~9월 10일

I. 종합 분석

제 2 장. 주요 조사 결과

1. 종합 분석

- ◎ 2015년 전화응대 친절도 조사 결과, 종합점수는 '14년 대비 +2.7점 상승한 97.7점으로 나타났으며, '06년 이후 지속적으로 상승하는 추세임.
- ◎ 차원별로 '연결예의'가 99.5점으로 가장 높은 반면, '끝맺음'(94.9점)은 가장 낮게 나타남.
- ◎ '14년 결과와 비교해보면 모든 차원의 수준이 상승한 가운데 '응대태도'가 +4.4점으로 상승폭이 가장 큼.
- ◎ 통화 대기 시간은 6.332초로 소폭 증가한 것으로 나타난 반면, 통화 시도 횟수는 1.010회로 '14년 대비 소폭 하락함.



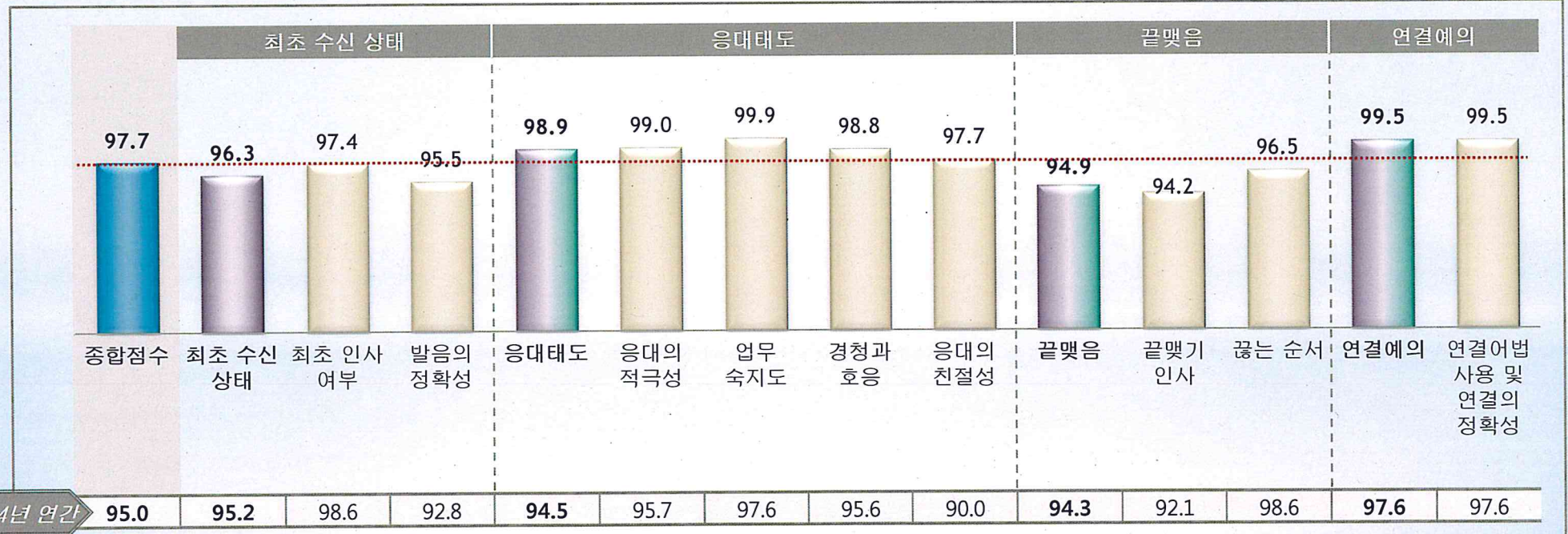
II. 차원 및 항목별 점수

제 2 장. 주요 조사 결과

1. 전체

- ◎ 차원별로 ‘연결예의’가 99.5점으로 가장 높고,
다음으로 ‘응대태도’(98.9점) > ‘최초 수신 상태’(96.3점) > ‘끝맺음’(94.9점) 순임.
- ◎ 항목별로는 ‘업무 숙지도’가 99.9점으로 가장 높은 반면, ‘끝맺기 인사’는 94.2점으로 가장 낮음.
- ◎ 끝맺기 인사의 경우 고객 응대 중 기본적인 속성에 해당되는 만큼 지속적 관리와 개선 노력이 필요함.

(단위 : 점)

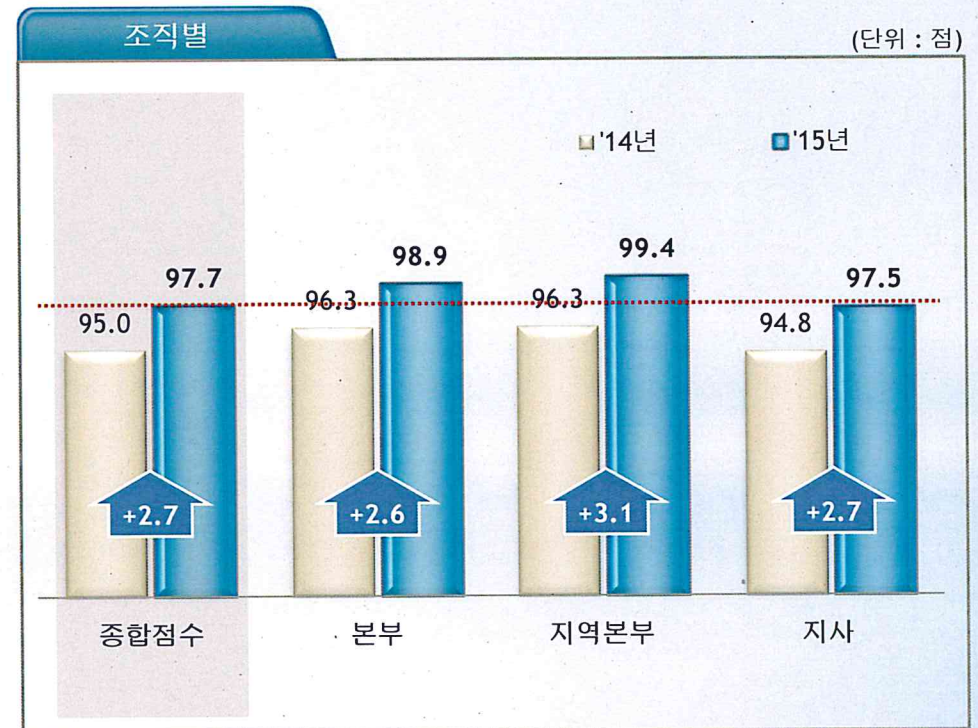
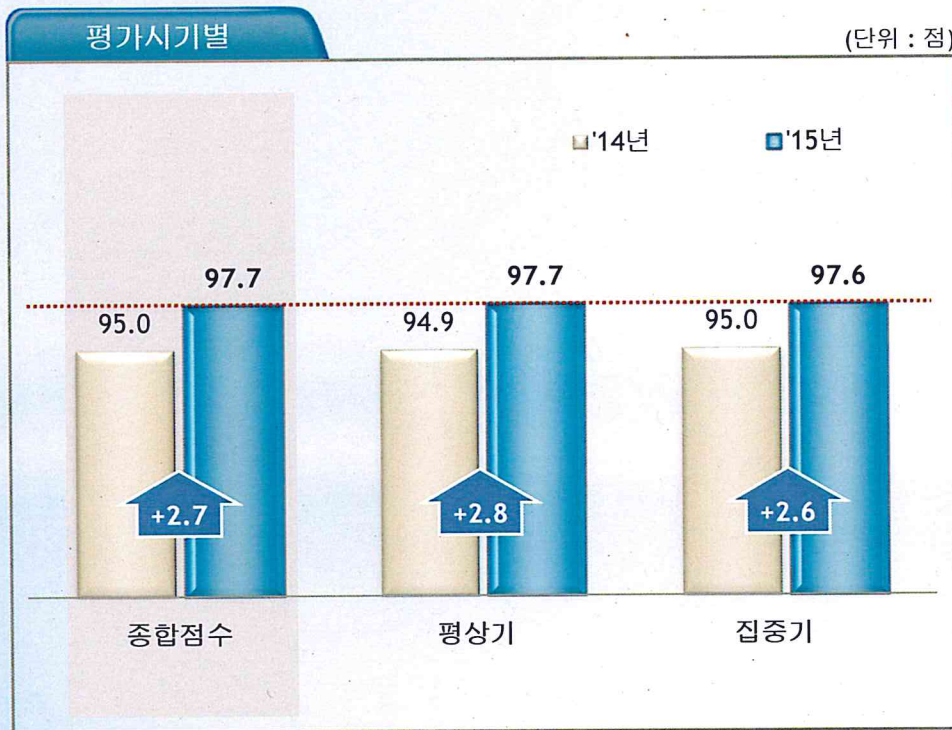


III. 평가시기 및 조직별 점수

제 2 장. 주요 조사 결과

1. 전체

- 평가시기별로 '평상기'(97.7점)와 '집중기'(97.6점)가 비슷한 수준이며 '14년 대비 모두 상승한 가운데 특히 '평상기'의 상승폭이 약간 큰 것으로 나타남.('14년 대비 +2.8점).
- 조직별로는 '지역본부'가 99.4점으로 가장 높고, 다음으로 '본부'(98.9점) > '지사'(97.5점) 순이며, '14년 대비 모두 상승한 가운데 특히 '지역본부'가 +3.1점 가장 큰 폭으로 상승함.



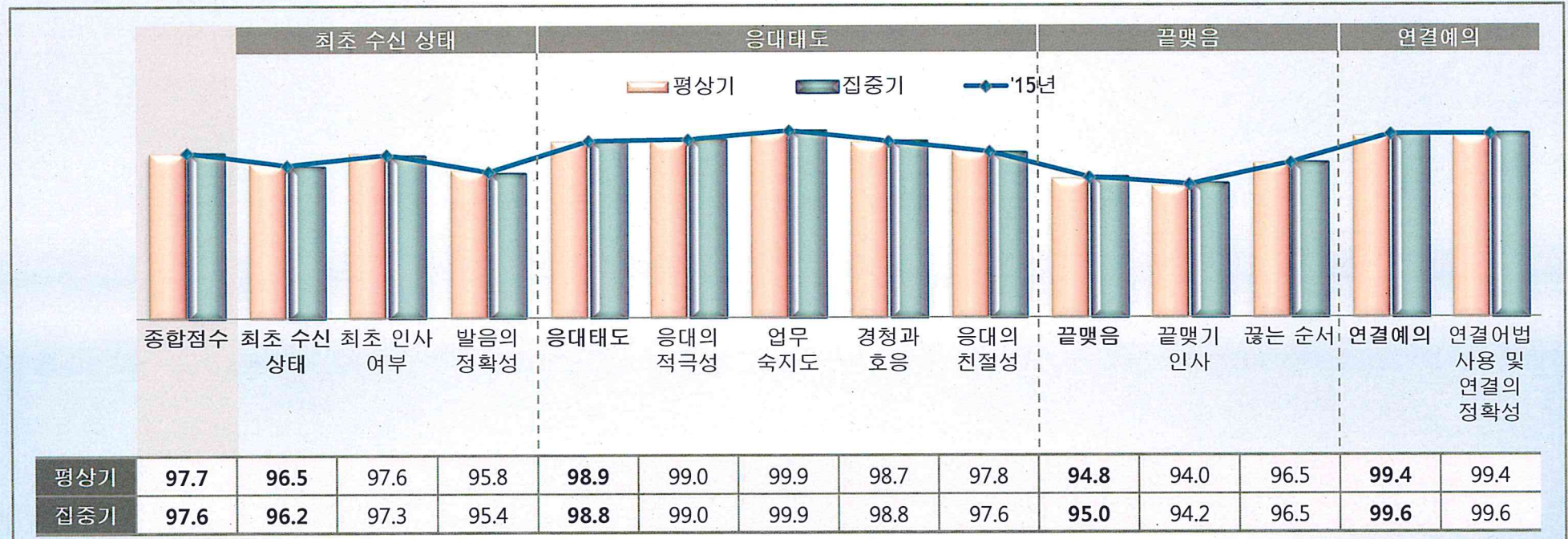
III. 평가시기 및 조직별 점수

제 2 장. 주요 조사 결과

2. 차원 및 항목별 점수 - 평가시기별

- ◎ 평가시기별 분석을 보면 ‘최초 수신 상태’와 ‘응대태도’는 평상기가 집중기 대비 높게 나타난 반면, ‘끝맺음’과 ‘연결예의’는 집중기가 평상기 대비 높게 나타남.
- ◎ 특히 ‘발음의 정확성’ 항목이 집중기 대비 평상기가 +0.4점으로 가장 큰 차이를 보이고 있음.

(단위 : 점)



III. 평가시기 및 조직별 점수

제 2 장. 주요 조사 결과

2. 차원 및 항목별 점수 - 조직별

- ◎ 조직별 분석을 보면 전반적으로 ‘지사’의 고객 응대 수준이 본부 및 지역본부 대비 동등하거나 낮은 수준인 것으로 나타난 가운데, ‘끝맺기 인사’에서 가장 큰 차이로 낮게 나타남.
- ◎ 모든 차원에서 지역본부가 가장 높게 나타났으며, 다음으로 본부 > 지사 순임.

(단위 : 점)

