



‘대한민국 최고 수준의 정부기업 구현’

충 청 지 방 우 정 청

수신자 수신자 참조
(경유)

제목 2017년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 1위 달성에 따른 격려 및 홍보 실시

1. 경영성과정보담당관-475(2017.9.28. 2017년 한국산업의 고객만족도 1위 선정 홍보 및 격려)

2. 지속적인 서비스 품질개선과 내실있는 고객만족 경영활동으로 우정사업의 신뢰성과 브랜드 가치를 향상하여 우편·예금·보험 등 각 사업 활성화 및 고품질의 우정서비스 제공을 위해 노력한 결과, 우정서비스 고객만족도(KPCSI) 조사에서 높은 점수를 유지하고 있으며, 2017년도 『한국산업의 고객만족도(KCSI)』 조사 1위를 달성하였습니다.

가. KCSI 조사 결과 (외부평가, 연 1회)

o 공공서비스 부문 19년 연속 1위 달성 (1999~2017) ※ 공식발표일 : 10. 12.(목)

연도	07년	08년	09년	10년	11년	12년	13년	14년	15년	16년	17년
점수	62.4	66.7	70.2	74.8	77.2	74.9	75.3	76.7	75.6	76.8	78.1

* 철도 77.2, 전력 76.2 (전년대비 우편 1.3↑, 철도 1.4↑, 전력 1.4↑)

나. KPCSI 조사 결과 (8월말 누계)

구 분	종합점수	창구				집배	다량	현장모니터링 (우편, 금융)
		우편	예금	보험	소계			
우정본부	96.0	95.6	93.9	93.5	94.9	96.8	95.6	97.7
충 청 청	96.5	95.8	94.3	94.6	95.2	97.3	97.8	99.1

3. 이에, 우체국 이미지 제고와 직원 자긍심 고취를 위해 다음과 같이 대내·외 홍보 및 내부직원 격려계획을 알려드리니, 전 관서에서는 내실있게 추진하시기 바랍니다.

가. 인증등록 및 연합홍보: 조사결과 활용권리 확보와 대외 홍보(본부)

나. 자체 홍보 (※ 공식발표일[10.12.목] 이전 홍보 금지)

본부 주관	홈페이지 및 온라인 홍보, 언론보도, 포스터 제작·배부, 각종 홍보물 이미지 및 음원 제작 등
전 관서	고객감사주간*(10.12~10.20.) 운영, 홍보 포스터 게시(10.12.부터), 현수막·배너 자체활용 등

* 총괄국별 고객감사주간 기간 중 실시, 예산(수용비) 배정

다. 직원 격려: 총괄국 단위 직원 격려행사* 실시, 유공직원 표창(연말) 등

* 총괄국(집중국) 관서규모별 예산(포상금) 배정, 1위 기념 이벤트 등을 통한 직원격려 실시

4. 아울러, 고객감사주간 운영 및 소속직원 격려행사에 필요한 소요예산을 다음과 같이 재배정하니 예산 집행에 적정을 기하시기 바라며, 회계정보과에서는 세출예산 재배정에 협조하여 주시기 바랍니다.

가. 배정기준 (단위: 천원)

- 1) 일반수용비: 4급(1,000), 5급(500) * 총괄국만 해당(집중국 제외)
- 2) 포상금: 4급(1,000), 5급(500)

나. 배정 및 집행방법

- 1) 일반수용비: 총괄국별 예산배정
 - * 고객감사주간 운영 등 고객홍보용으로 활용
- 2) 포상금: 총괄국별 관서수상금 계좌로 입금
 - * 전 직원의 노력으로 함께 이룬 성과이므로 개인포상 금지하고, 특정부서에 편중되지 않도록 의미있게 사용

- 붙임 1. 2017년 KCSI 1위 홍보 및 격려 계획 1부
2. 홍보물 디자인 1부
3. 포스터 배부내역서 1부
4. 세출예산 재배정내역서 1부. 끝.

충청지방우정청장



수신자 우, 내, 우노/공노

★주무관

최옥이

우정계획과장

강기병

우정사업국장

민승기

청장

09/29

이동형

협조자

시행 우정계획과-937 (2017.09.29.) 접수 ()

☎ 35239 대전광역시 서구 둔산로 111 / <http://www.koreapost.go.kr/cc>
전화 [\(042\)611-1112](tel:0426111112) /전송 (042)611-1129 / ogi541@koreapost.go.kr / 공개