



경 인 지 방 우 정 청

수신자 내부결재
(경유)

제목

2017년 특별교육 및 KPCSI 조사 중간보고회 개최

1. 관 련

- 가. 경영성과정보담당관-3163(2016. 12. 28. 2017년도 고객만족경영 시행계획 수립 알림)
- 나. 경영성과정보담당관-1408(2017. 5. 23. 2017년 KPCSI 조사 중간보고회 및 특별교육 계획 알림)

2. 외부평가에 대비하여 KPCSI 상반기 부진분야 분석 및 주요 개선사항을 공유하고, 고객서비스 벤치마킹을 통한 현장의 서비스 개선 아이디어를 도출하기 위해 다음과 같이 KPCSI 중간보고회 및 특별교육을 실시합니다.

가. 일시·장소 : '17. 6. 21.(수) ~ 22.(목) / 용인

나. 참석대상 : 고객만족경영 관계자 53명

- 1) 본부(4) : 경영성과정보담당관, 경영품질담당, CS담당 등
- 2) 우정청(46) : 우정계획과장(9), 청 CS담당(17), 총괄국 CS매니저(20)*

* 우정청별 우수 총괄국 CS매니저 선정·참석

- (서울/경인/부산)각 3명, (충청/전남/경북/전북/강원)각 2명, (제주)1명
- 경인청 총괄국(3) : 서인천, 이천, 여주('17년 4월현재 달성률 순)

- 3) 교육원(3) : 우정고객만족지원센터장, CS담당 등

※ 용역수행업체(KMAC) 참석

※ 2017년 행사는 경인청에서 주관

다. 행사주관 : 경인지방우정청

라. 주요내용

- 1) 2017년 상반기 우정서비스 고객만족도 조사 결과 발표
- 2) KCSI 대비 사전 설문조사 결과 및 대응방안 공유
- 3) 서비스 우수기업 벤치마킹* 및 CS추진 우수사례 공유 등

* 에버랜드(KCSI 22년 연속 1위기업) 서비스 벤치마킹 프로그램(교육)

마. 소요예산

- 1) 소요금액 : 1,550만 원(세부내역 : 불임)
- 2) 예산과목 : 5434-410-210-14(경영품질개선사업 일반용역비)

붙임 1. 2017년도 KPCSI 중간보고회 및 특별교육 계획 1부.

2. 참석대상자 명단(추후 확정). 끝.

★주무관

화현숙

우정 계획과장

안재동

우정사업국장

윤순상

청장

05/31

홍만표

협조자

시행 우정계획과-3466 (2017.05.31.) 접수 ()

☎ 16626 경기도 수원시 권선구 호매실로 22-55 경인지방우정청 / <http://koreapost.go.kr/gi/480c>
전화 [\(031\)8014-3111](tel:03180143111) / 전송 (031)8014-3119 / 001005991@koreapost.go.kr / 공개