



충청지방우정청

수신자 내부결재

(경유)

제목 2016년도 우정서비스 고객만족도(KPCSI) 목표배정 및 연도평가 계획 수립

1. 관련

- 가. 경영성과정보팀-318(2016.2.3., 2016년도 KPCSI 목표배정)
- 나. 우정계획과-261(2016.1.21., 2015년 KPCSI 조사결과 알림)
- 다. 우정계획과-5991(2016.12.18., 2016년 KPCSI 목표배정을 위한 토론회 개최)

2. 2015년도 우정서비스 고객만족도(KPCSI) 조사결과 전 종사원의 열정과 노력으로 최선을 다한 결과 95.78점으로 평가받아 목표대비 101.74%를 달성하였습니다.

3. 2016년 우정서비스 고객만족도(KPCSI) 목표는 94.19점으로 전년목표 대비 0.05점 상승, 경영평가 가점 폐지, CS경영 환경에서는 2015년도 이후 우정청·총괄국 추진인력 축소 등으로 소속국까지 전사적으로 참여하는 CS 책임경영이 요구되는 바, 아래와 같이 2016년도 KPCSI 목표배정과 연도평가를 통하여 고객만족경영 최우수청 달성을 위하여 최선을 다하겠습니다.

가. 배정내역

그룹	그룹기준	2016년 목표 (그룹평균)	총괄국명	관서수
1	산출점수 93.5미만	93.4	대전, 서대전, 대전유성, 대전대덕, 대전둔산	5
2	산출점수 94.0미만	93.7	천안, 동천안, 아산, 청주, 서청주, 세종	6
3	산출점수 94.5미만	94.3	공주, 논산, 충주, 제천, 서산, 당진, 보령	7
4	산출점수 95.0미만	94.7	진천, 음성	2
5	산출점수 95.5미만	95.2	금산, 홍성, 예산, 서천, 청양, 부여, 태안, 단양, 괴산, 옥천, 영동, 보은	12

나. 배정기준

- 기존 목표배정 방식인 총괄국별 가중실적(5:3:2) 배정방식 탈피
- 고객특성(=기대수준)을 반영하여 총괄국간 목표수준의 차이(Gap) 최소화
 - * 고객특성: 시·군, 동·읍(면) / 대·중소도시·군지역으로 세분화한 지리적 특성
- 창구/집배를 분리한 각각의 목표 배정기준 마련으로 CS 책임경영 유도
- 관서급별 규모에 맞는 서비스품질의 적정수준 도출
- 현업의 CS 목표 단순화 요구 반영

다. 경영평가

- (평가내용) 우정서비스 고객만족도(KPCSI) 100%
- (평가방법) (KPCSI 실적 / KPCSI 목표) × 100, 절대평가(가점폐지)

라. 연도평가

- (평가방향) CS경영 성과가 우정사업 실적 증대와 연계 되도록 보상체계 구축
- (평가대상) 총괄국, 소속국(일반국·별정국·취급국)

- 붙임 1. 2016년도 우정서비스 고객만족도(KPCSI) 목표배정(안) 1부.
2. 2016년도 고객만족경영 연도평가 및 포상계획 1부.
3. 2016년도 우정서비스 고객만족도(KPCSI) 목표배정내역 1부
4. 2016년도 우정서비스 고객만족도(KPCSI) 조사 표본설계 내역 1부.
5. (참고자료) 총괄국별 집배부하량 내역 1부. 끝.

★주무관

최옥이

우정계획과장

이응준

우정사업국장

김문수

청장

02/12
이승재

협조자

시행 우정계획과-520 (2016.02.12.) 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