



우정공무원교육원

수신자 우정사업본부장(경영성과정보팀장)

(경유)

제목 「CS 전문인력 Level-Up」 특별교육과정 운영결과 보고

1. 관련

- 가. 교육기획과-2007(2015. 10. 12., CS전문인력 Level-Up 특별교육과정 추진계획)
- 나. 경영성과정보팀-2511(2015. 10. 08., CS 전문인력 Level-Up 교육과정 개설·운영)
- 다. 경영성과정보팀-142(2015. 01. 16., 2015년 고객만족경영 시행계획 수립·알림)
- 라. 기획협력과-2370(2014. 12. 24., 2015년 우정고객만족지원센터 운영계획 수립·시행)

2. 이론과 실무를 겸비한 고객만족 전문인력 및 업무담당자의 능력향상을 위해 운영한 「CS 전문인력 Level-Up」 특별교육과정 운영결과를 다음과 같이 보고합니다.

- 가. 과 정 명 : CS 전문인력 Level-Up 과정
- 나. 교육기간 : ‘15. 11. 5 ~ 11. 6 (1기, 14시간)
- 다. 운영현황

구분	계획인원	선발인원	수료인원	선발율(%)	수료율(%)
전문교육	50	73	72	146	98.6

라. 운영결과

- 과정운영 만족도(5점 만점)

구분	평균	과정운영	교수만족도
전문교육 (사업지원)	4.88	4.82	4.96

- 분석 및 교육생 의견

- 기존의 대상별·분야별로 다양한 CS 교육과는 차별화된, 이론과 현장의 경험을 아우를 수 있는 심화된 통합교육으로 교육생의 만족도가 매우 높음
- 교육일정 개선(2일 → 3일) 및 교육기수 확대 요청

붙임 「CS 전문인력 Level-Up」 과정 운영결과 보고 1부. 끝.

우정공무원교육원장



★주무관

김수영

우정고객만족지원센터장 김량희

교육기획과장

이우진

원장

11/12
박경수

협조자

시행 교육기획과-2263 (2015.11.12.) 접수 ()

☎ 31068 충남 천안시 동남구 양지말1길 11-14(유량동) / 홈페이지 www.koreapost.go.kr /
전화 [041\)560-5944](tel:0415605944) /전송 041)560-5919 / 001006846@koreapost.go.kr / 공개