



‘대한민국 최고 수준의 정부기업 구현’

경 인 지 방 우 정 청

수신자 내부결재

(경유)

제목 2015년 **무한도전** CS 유공직원 워크숍 개최 계획

1. 우정계획과-535(2015.02.04., 2015년도 고객감동경영 종합추진계획 수립)관련

2. 우리 청은 자율적 고객감성경영 실천을 통해 2015. 8월 현재 고객만족도 경평 결과 5.005점(5점 만점)으로 1위의 성적을 달성하고 있습니다.

○ 종합점수(2015. 8월 누계)

(단위 : 점, %)

구분	목표	실적	달성률	경평 반영		전화조사(95)							모니터링 (5%)
				점수	순위	계 (95)	창구종합 (42.75)	(창구 재계)			집배 (47.50)	다량 (4.75)	
경인	91.88	93.90	102.19	5.005	1	93.8	92.9	93.1	92.8	92.6	94.9	90.9	95.7
제주	92.39	95.12	102.95	5.005	1	95.1	94.0	94.5	93.2	94.1	96.2	93.6	95.5
서울	91.19	93.50	102.53	5.005	1	93.4	92.6	92.8	92.1	93.2	95.0	85.1	94.9
부산	93.48	95.23	101.87	5.000	4	95.1	94.7	95.3	93.8	94.6	95.5	94.6	97.4
강원	94.32	96.07	101.85	5.000	4	95.9	95.4	95.5	95.4	95.2	96.5	94.7	98.8
전남	94.63	96.23	101.69	5.000	4	96.2	95.7	95.8	95.4	96.1	96.8	94.4	96.4
충청	94.14	95.73	101.69	5.000	4	95.6	95.0	95.1	94.8	95.0	96.4	92.8	98.4
경북	94.25	95.66	101.50	5.000	4	95.5	95.5	96.0	94.9	95.0	95.7	93.8	98.3
전북	94.33	95.62	101.36	5.000	4	95.7	95.2	95.7	94.5	95.5	96.3	92.7	94.9
평균	93.40	95.13	101.96			95.0	94.5	94.7	94.1	94.5	95.8	92.6	96.9

3. 이에 ‘15년 한국산업고객만족도(KCSI) 17년 연속 1위 달성과 고객만족 분야별 유공직원들의 사기진작 및 CS 마인드를 확산하고, 우편·예금·보험·집배분야 서비스 향상 방안 마련, 우수사례를 전파 등 고객만족을 기반으로 각종 사업 증대 실천분위기 조성을 위한 『**무한도전** CS 유공직원 워크숍』을 아래와 같이 개최하겠습니다.

가. 일시 : 2015. 11. 5.(목)

나. 장소 : 서울 일대

다. 참석대상 : 50명

1) 우정청(8명) : 청장, 우정계획과장, CS담당 및 진행요원

2) 총괄국(41명) : 창구 CS매니저(15명), 집배 CS강사(26명)

3) 우편고객만족센터(1명) : 강사

라. 주요 행사 내용

1) ‘15년도 한국산업고객만족도(KCSI) 17년 연속 1위 달성에 따른 직원 격려

2) ‘15년도 창구, 집배 우수국 사례 발표 및 고객감동 스킬업 특강(우편고객만족센터)

3) 정보공유 및 체력 단련을 위한 문화 체험 실시 등

마. 소요예산 : 7,702천 원

내역	소요 예산(천원)	예산 과목	비고
차량 임차	600	5434-410-210-15 (위탁사업비)	
중식, 만찬	3,000		
연극 관람료	500		
간식비 등 기타	1,250		
기념품 구입비	1,450		
예비비	500		
수수료	402		
합계	7,702		

- 붙임 1. 2015년도 CS유공직원 워크숍 개최(안) 1부.
2. CS워크숍 참석 대상 내역 1부. 끝.

★주무관

화현숙

우정계획과장

송준현

우정사업국장

조병호

청장

10/19
백기훈

협조자

시행 우정계획과-6286 (2015.10.19.) 접수 ()

☎ 16626 경기도 수원시 권선구 호매실로 22-55 경인지방우정청 / <http://koreapost.go.kr/gi/480c>
전화 [\(031\)850-0522](tel:0318500522) / 전송 (031)850-0590 / 001005987@koreapost.go.kr / 비공개(6)