



‘국민에게 희망과 행복을 전하는 한국우정’

제 주 지 방 우 정 청

수신자 수신자 참조

(경유)

제목 2015년 2차 다량우편 이용고객 만족도 조사 결과 알림

1. 관련

- 가. 우정사업과-505(2015.2.6. 2015년도 고객만족경영 시행 계획·수립 알림)
- 나. 우정사업과-929(2015.3.9. 2015년 다량우편 이용고객 특별관리 계획 알림)

2. 다량우편 이용고객에 대한 적극적인 서비스 제공 방안 마련과 이용고객 만족도 수준 측정을 위해 우본 주관으로 실시한 3차 다량우편 이용고객 만족도 조사 결과를 다음과 같이 알려드리니, 고객관리 및 우정서비스 이용고객 만족도 향상에 참고하시고, 아울러 **10월 다량우편 만족도 평가**에 철저히 대비하시기 바랍니다.

가. 조사 개요

- 1) 조 사 월 : 2015. 8월 (7월 이용고객 대상)
- 2) 조사표본 : 총 20표본(제주 15, 서귀포 5)
- 3) 조사대상 : 1회 500통 이상 발송한 실적이 있는 다량고객

나. 조사 결과 <3차>

구분	인사태도	고객응대 친절성	신속한 업무처리	정확한 업무처리	안전한 취급	내부 환경관리	손수레등 장비비치	종합	2014년 3차
제주	95.0	96.6	96.6	96.6	100	96.6	93.3	95.8	90.1
서귀포	100	100	100	100	100	100	100	100	100
합계	96.3	97.5	97.5	97.5	100	97.5	95.0	96.8	92.2

※ 국별 세부자료 : 붙임 2 참조

다. 결과 분석

- 1) 3차 조사 결과 96.8점으로 전년 동기대비 4.6점 상승하였고, 누계점수로는 93.6점으로 청순위 5위에 해당 (우본평균 : 92.6점)
- 2) 2차에 미흡했던 ‘안전성’ 과 ‘내부환경’ 이 크게 개선되었고, 전반적으로 좋은 평가를 받음
- 3) 조사 회차가 진행될수록 우리청은 점점 더 좋은 평가를 받고 있으며, 기본 응대에 충실하다면 마지막 4회차에도 좋은 평가가 예상됨

- 붙임 1. 2015.3차 다량우편이용고객 만족도 결과 1부.
2. 국별 세부결과(다량우편 3차) 1부. 끝.

제주지방우정청장

수신자 자청 부서장, 전 관서장

★주무관

양미경

우정사업과장

조순하

청장

09/23
김태의

협조자

시행 우정사업과-3757 (2015.09.23.) 접수 ()

☎ 63219 제주시 청사로 59 (도남동, 정부제주지방합동청사) 제주지방우정청 /<http://koreapost.go.kr/jj>
전화 [\(064\)728-5912](tel:0647285912) /전송 (064)728-5928 / spring17@koreapost.go.kr / 공개