



‘국민에게 희망과 행복을 전하는 한국우정’

## 제 주 지 방 우 정 청

수신자 내부결재

(경유)

제목 9~10월 CS 향상을 위한 이벤트 실시

### 1. 관련

가. 2015년 우정사업 경영계획(1-3-1. 즐겁게 참여하는 고객만족 경영)

나. 우정사업과-505(2015.02.06. 2015년도 고객만족경영 시행계획 수립·알림)

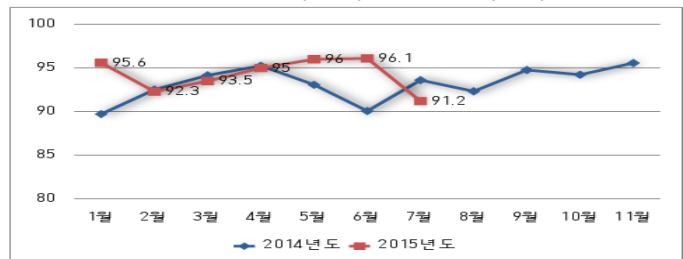
2. 2015.7월 우리청은 KPCSI 청별 1위 달성률을 유지하고 있지만, 하반기에 들어 창구분야 KPCSI 하락으로 달성률 감소와 이로 인한 침체기를 극복하고 즐겁게 참여할 수 있는 동기부여를 위해 다음과 같이 이벤트를 실시하여 9~10월 CS 향상에 이바지하고자 합니다.

\* 창구분야 당월점수 : 4월 95점 → 5월 96점 → 6월 96.1점 → 7월 91.2점

#### < 7월 창구분야 분석 >

- 우편창구에서는 취급국이 대부분 낮게 평가받음
- 예금 및 보험창구에서도 고전을 면치 못함
- 창구환경보다는 **인적차원인 인사태도와 친절성에서 미흡**하였으며, 이는 직원들의 노력에 따라 얼마든지 좋은 평가로 바꿀 수 있으며, 연초보다 CS 관심도 제고노력이 부족했음을 반성하고 추후 재도약의 기회가 되는 터닝포인트가 되길 기대함

표 < 월별 창구분야 KPCSI 평가결과 >



가. 기간 : 2015.9월 ~ 10월(2개월간)

나. 이벤트 주요 내용 **친절응대로 고객님께 인정받고, 상품도 타자~~**

| 대 상                                              | 해당월     | 포상 자격              | 포상품            |
|--------------------------------------------------|---------|--------------------|----------------|
| 전관서, 취급국<br>(단, 총괄국은 우편창구와<br>금융(예금·보험)창구 분리 평가) | 9월, 10월 | KPCSI 100점 획득      | 우체국쇼핑 3만원상당 상품 |
| 전관서                                              | 10월     | 다량우편 KPCSI 100점 획득 | "              |

※ ① 9월, 10월 각각평가, ② 회차별 1회 이상은 평균적용

다. 예산과목 : 5434-410-210-01. 끝.

★주무관

**양미경**

우정사업과장

**조순하**

청장

09/04  
**김태의**

협조자

시행 우정사업과-3505 ( 2015.09.04. ) 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](mailto:spring17@koreapost.go.kr) / 공개