

-고객·주민 의견 적극 수렴 및 반영을 위한-
2020년도 VOC 분석 결과

◇ 고객 불만 및 요구사항 신속 처리 및 VOC 분석결과 각 부서 공유를 통한 CS경영 이행 강화

I 추진개요

○ 추진목적

- VOC채널별로 수집된 고객 및 주민의 의견에 대한 신속하고 정확한 정보 제공, 이행 및 개선사항 점검
- 분기별 민원 접수 유형, 처리 소요일수 등 VOC내역 공유 및 해당 부서 개선 요구

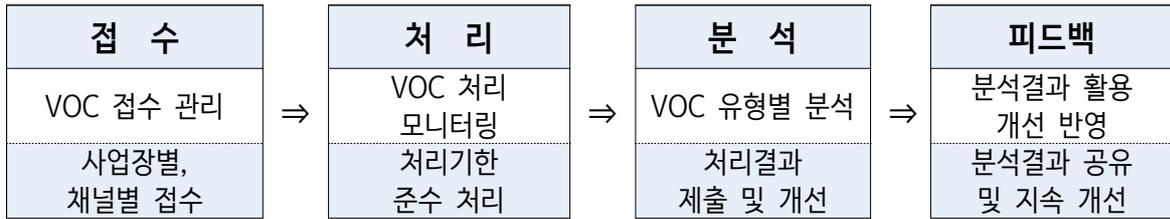
○ 접수기간 : 2020. 1. ~ 12. / 12개월

○ VOC 분류

분 야	유 형	세부 내용
채널별	공사 홈페이지	고객문의, 고객에 바란다
	전자민원	국민신문고, 안전신문고, 생활불편신고 등
	현장 및 유선민원	사업장(시민광장, DCC, 교통문화연수원)
내용별	일반민원	서비스 민원 및 공사 운영에 관한 민원
	시설민원	공사가 관리하는 시설 관련 민원
	정보문의	공사 운영 전반 및 행사·축제 등 정보문의
	제안 및 기타	공사 운영 방안 제안 및 기타 의견
소요 일수	즉시처리	단순불편 사항 및 행사정보
	단순문의	접수일로부터 3일 이내
	전자민원	접수일로부터 7일 이내(주말, 공휴일 미산입)
	기타 고객 제안	처리기간 미산입(해당팀 검토 후 결과 게시)

* VOC 처리 지연시 민원인에게 지연사유와 진행상황에 대한 안내

○ VOC 처리 프로세스



II VOC 처리 및 분석 결과

□ VOC 접수현황 분석

- 2020년도 VOC 건수 총 100건으로 전년도 대비(104건) 감소했으나, 코로나19로 인한 축제·행사 미실시 및 온라인 변경 개최로 행사민원이 거의 접수되지 않은 점을 고려하면 전반적으로 VOC 건수가 증가한 것을 알 수 있음

〈부서별 접수현황〉

구분	합계	관광사업팀	도시마케팅	축제운영팀	기획감사P	시민광장	교통문화연수원	사회적가치P	엑스포재창조추진단	경영지원팀	마이스사업팀	시설관리팀
건수	100	14	7	1	2	24	5	3	21	12	6	5

- 엑스포재창조추진단 : 사이언스 콤플렉스 공사현장 건설자재 적치로 인한 주민들의 시설 불편민원이 다수 접수됨
- 경영지원팀/도시마케팅팀 : 카카오TV ‘내꿈은 라이언’에서 꿈돌이 캐릭터가 우승을 차지하며 꿈돌이에 대한 관심이 높아짐에 따라 굿즈 및 저작권 관련 정보문의가 증가함
- 시민광장 : 매점가격에 대한 불만 및 이용 불편함에 대한 일반민원이 다수 접수됨
- 관광사업팀 : 대청호오백리길 시설 보수 관련 민원이 주로 접수됨

〈채널별 접수현황〉

구분	합계	전자민원	유선	공사 홈페이지		사업별 홈페이지	현장민원
				고객문의	공사에 바란다		
건수	100	54	0	27	15	2	2

- 온라인 VOC 건수의 경우 전년 대비 15% 증가율을 보임. 온라인 채널 접근성이 높아지고 주민들에게 친숙해짐에 따라 계속해서 온라인 접수가 증가 할 것으로 예상됨
- 사업장별, 축제·행사별 홈페이지가 산재되어 있어 체계적인 VOC 관리가 어려움

〈유형별 접수현황〉

구 분	합 계	시설민원	일반민원	정보문의	제안/기타
건 수	100	34	22	31	13

- 정보문의 : 꿈돌이 굿즈 및 저작권 관련 문의, 채용 및 공모전 문의
- 시설민원 : 사이언스컴플렉스 공사 불편민원, 대청호오백리길 시설보수 요청
- 일반민원 : 운영시설 이용 불편민원, 제공 서비스 불만민원, 시설 이용규칙 지키지 않는 이용객 주의 요청
- 제안/기타 : 운영 프로그램 제안, 홍보 요청 등

□ VOC 처리현황 분석

구 분	접 수 건 수	처리건수			처리소요일		
		적정처리	부적정 처리	즉시처리	3일 이내	4~7일 이내	8일 이상
전자민원	54	54	-	-	33	21	-
유선민원	0	0	-	-	-	-	-
홈페이지-고객문의	27	27	-	5	19	3	-
홈페이지-공사에바란다	15	15	-	3	9	3	-
사업 홈페이지	2	2	-	-	2	-	-
현장민원	2	2	-	-	2	-	-
계	100	100	-	8	65	27	-

■ VOC 평균 처리소요 일수 현황

구 분	전체	전자민원	공사 홈페이지	현장민원
평균 처리 소요일수	2.3일	3.1일	1.4일	2.5일

- 접수된 모든 VOC가 7일 이내 처리완료 되었으며, 그 중 73%가 3일 이내 처리완료됨
- 100% 적정처리를 통한 CS 저해 요소 최소화
- 평균 처리 소요일수는 2.3일로 전년대비(2.7일) 0.4일 단축되어 신속한 VOC처리를 통한 고객만족 달성
- 전자민원의 경우 민원 담당부서에서 접수 후 내부결재를 통해 해당부서로 이송·회신하는 과정에서 처리시간이 지연됨

- 공사 홈페이지의 경우 내부결재 없이 바로바로 해당부서로 연결하여 처리해 평균 소요일수가 1.4일로 가장 짧음
- 현장민원의 경우 응답 뿐 아니라 실제 시설개선 이행까지 계산해 2일 소요됨

■ 채널별 주요 처리내용

- 전자민원 : 접수 즉시 관련 부서로 이송하여 기한 내 처리 완료 조치
- 공사 홈페이지 : 홈페이지 운영 담당 부서에서 관리하고 있으나, 그 외에 사업장별, 축제행사별로 산재되어 있는 홈페이지의 경우 즉각적인 처리 및 체계적인 관리가 어려움
- 현장 및 유선민원 : 대장 관리가 잘 되어 있지 않은 것으로 파악됨

■ 유형별 주요 처리현황

- 정보문의 : 관련자료 제공 및 송부를 기본으로 하되 저작권 및 재산권 관련 민감한 사항의 경우 유선 안내를 통해 처리함
- 일반민원 : 운영시설 내 매점에 동종업계과 동일가격 유지권고, 소음관련 현수막 설치, 시설 이용규칙 전광판 게시 및 주의제도, 시설물 정비를 통한 조치완료
- 시설민원 : 사이언스콤플렉스 공사와 관련하여 신세계에 민원처리 요청 공문발송을 통한 조치완료 및 시설보수 완료
- 제안/기타 : 제안검토 및 타기관 관할 구역임을 안내

III 개선사항

○ 홈페이지 VOC 채널의 통합 관리 필요

- 공사 홈페이지 및 사업장, 축제행사별 산재되어 있는 홈페이지의 통합 및 체계적인 관리 체계가 요구됨
- 통합 전까지는 각 홈페이지의 VOC관리를 해당 팀의 CS Agent에게 요청

○ 현장 및 유선민원대장 관리 필요

- 각 부서 현장 및 유선민원 관리 요청 및 CS Agent에게 해당 부서 VOC 처리현황의 지속적인 관리 요청

- 전자민원의 경우(국민신문고, 안전신문고 등) 처리 과정의 단순화 필요
 - 민원담당부서와 민원내용 해당부서 사이 내부결재를 통한 처리 절차 개선 필요. 단순민원의 경우에도 기본 2일 이상 소요됨
- 반복적으로 접수되는 민원 중 단순정보 문의의 경우 사전에 미리 정보를 제공하여 민원 방지
- 단순민원과 정보문의의 경우 즉각적인 답변처리를 통해 처리 소요 기간 2일 이내로 단축 추진
- VOC분석 결과 각 팀 공유 및 사업 추진으로 인한 고객 불편사항 발생시 기한 내 적극적인 개선 당부 추진

붙임 세부 VOC 처리내용 1부.