

2021년도 행정직원 전화친절도 향상 계획(안)

최근 대학에 대한 일반인의 이미지는 대학경쟁력을 가늠하는 중요한 요소로 직결
특히, 친절 한 전화 응대는 대학 이미지를 제고할 수 있는 중요한 방법이나
우리 대학은 여전히 미흡한 실정 이에, 전화응대 취약부분 개선 및 전화친절도
향상을 위한 「2021년도 행정직원 전화친절도 향상 계획(안)」 마련 필요

I 전년도 성과 및 한계

- (성과) 전화친절 자가진단 및 전화친절 모니터링 실시 후 직원 1:1코칭 교육 등의 개인별 결과 피드백을 통해 직원 전화응대 취약부분 개선
- (한계) 모니터링 결과 최초인사, 종료인사 등의 미흡한 부분 여전히 존재
 - ※ ('20.)친절도 점수: 수신신속성 96점, 최초인사 59.5점, 종료인사 54.3점, 전체만족도 74.6점

II 개선방안

□ 다양한 홍보를 통한 친절한 전화응대 생활화

- (홍보방법) 전화예절 길잡이 안내 및 최초·종료인사 중심의 전화기 부착용 스티커 제작·배포를 통한 직원의 전화응대 시 경각심 고취

□ 모니터링 대상 확대 및 방식 변경을 통한 신뢰도 제고

- (대상자 확대) 모니터링 대상 부서 및 조사콜 수 점차 확대* 실시
 - * ('20.)47개 부서, 200콜 → ('21.)64개 부서, 250콜 → ('22.)70개 부서, 280콜
- (방식 변경) '20년과 달리 친절도 조사기간 사전고지 없이 시행

※ (대상)행정부서평가 부서 직원 무작위 선정, (방법)1:1 전화 모니터링 등 세부사항 붙임 참조

□ 평가 연계 등의 점검결과 적극 활용을 통한 서비스 향상 기대

- (평가 연계) 평가우수자 포상, 부서평가 반영을 통한 직원 관심 유도 및 서비스 개선

III 향후 추진일정

- 전화예절 안내 및 스티커 배부(1단계), 전문 조사기관 선정(계약): '21. 7월
- 전화친절도 모니터링 실시(2단계) 및 결과보고·피드백(3단계): '21. 7월~9월
 - ※ 소요예산(운영비): 총 5,000천원(모니터링 운영비 4,500천원, 스티커 제작 500천원)