

# 2021년도 행정직원 전화친절도 향상 계획 요약 보고

- ◆ 학령인구 감소가 현저한 지금, 전화 응대를 통해 대학 이미지를 제고할 수 있도록 전화 친절도를 평가해 오고 있으나 미흡한 실정
- ◆ 전년도 전화친절도 모니터링을 통해 취약 부분을 개선하고 부서평가에 반영하여 구성원의 관심 유도, 행정서비스 향상 및 친절 마인드 함양 추구

## □ 추진현황

- (전화친절 모니터링) '20년 모니터링 결과\* 최초인사와 종료인사 개선이 필요하나 수신 신속성, 설명·응대 태도 등은 긍정적 평가  
\* 친절도점수(점): 최초인사(59.5) 종료인사(54.3) 수신 신속성(96) 전체만족도(74.6)
- (결과활용) 행정부서 평가 연계\*, 점수 하위 직원(10~20%, 40명) 1:1 코칭 교육, 부서별 전화친절도 분석 자료(우수·미흡 사례) 공문 안내·공유  
\* 평가 결과: '20. 평가우수자 개인포상 → '21. 부서평가 반영(기획평가과 협조)

## □ 개선방안

- (전화예절 홍보) 전화 예절 길잡이\* 안내 및 경각심 고취를 위한 전화기 부착용 스티커 제작·배포 등 홍보를 통해 친절한 전화 응대 생활화  
※ 스티커(최초인사, 종료인사 중심) 제작 등 소요예산: 500천원  
\* [붙임 1] 충북대학교 전화 예절 길잡이 참조
- (모니터링 평가 신뢰도 제고) 부서 및 직원별 업무 분장 활용, 가상 시나리오를 통해 1:1 전화모니터링\*(외부 전문기관 위탁, 소요예산 4,500천원) 실시  
※ 모니터링 대상 확대('20. 47개 부서, 200콜 → '21. 64개 부서, 250콜), 전화 친절도 조사 기간 미고지('20. 7월말 ~ 8월중순 조사 고지 → '21. 미고지)  
\* [붙임 2] 2021년 전화 친절도 모니터링 실시 계획(안) 참조

## □ 추진일정

- 전화 예절 길잡이 안내 및 스티커 등 배부: '21. 7월
- 전화 친절도 모니터링 실시: '21. 7월 ~ 8월
- 모니터링 결과보고 및 피드백: '21. 9월

- 붙임 1. 충북대학교 전화 예절 길잡이 1부  
2. 2021년 전화 친절도 모니터링 실시 계획(안) 1부. 끝.