

2022년

# 인천광역시 120미추홀콜센터 상담만족도 조사 결과보고서

2022. 12.



# 목 차

## Part I. 조사 개요

---

1. 조사 목적
2. 조사 설계
3. 조사 항목 및 평가 기준
4. 종합 조사 결과

## Part II. 외부고객 만족도 결과

---

1. 조사 설계
2. 조사 항목 기준
3. 평가 기준
4. 응답자 특성
5. 전체 조사 결과
6. 항목별 조사 결과
7. 건의사항(VOC)

# 목 차

## Part III. 내부고객 만족도 결과

1. 조사 설계
2. 조사 항목 기준
3. 평가 기준
4. 응답자 특성
5. 전체 조사 결과
6. 항목별 조사 결과
7. 건의사항(VOC)

## Part IV. 콜센터 전화친절도 결과

1. 조사 설계
2. 조사 항목 및 평가 기준
3. 전체 조사 결과
4. 단계별 조사 결과
5. 상·하위(10명) 점수 비교
6. 우수·미흡사례 및 결론

# Part I. 조사개요

1. 조사 목적	05
2. 조사 설계	06
3. 조사 항목 및 평가 기준	07
4. 종합 조사 결과	08



# 1. 조사 목적

본 조사는 인천시 120 미추홀 콜센터 소속 직원의 對 고객 전화응대 품질 수준 을 다각도로 측정하여 개선점을 도출하고, 이를 통해 향후 더 나은 고객 응대 서비스를 구현할 수 있는 개선 전략 및 방안 마련을 위해 실시함

## 조사 목적

“ 내부 혁신을 통한 전사적 CS 수준 향상 ”

## 해결과제

평가 INDEX  
산출

현재 수준  
진단

문제점 도출

개선 요소  
추출

## 이슈

*Issue 1*

- 상담 서비스 관련 내·외부 만족도 및 자체 친절도 평가 실시

*Issue 2*

- 상담 서비스 측면에서의 분야별, 항목별 강점 및 취약점, 개선사항 발굴

*Issue 3*

- 조사결과를 활용하여 응대서비스 수준을 향상시킬 수 있는 방안 도출

### 조사 설계



#### 조사 방법

- 구조화된 설문지를 이용한 전화면접 및 모바일, 미스터리쇼퍼 방식 전화조사



#### 조사 대상

- 120 미추홀 콜센터를 직접 이용한 경험이 있는 고객 및 인천시 내부 직원
- 120 미추홀 콜센터 직원을 대상으로 조사함



#### 표 본 수

- 총 표본 4,116건 ; 상반기 - 2,150건, 하반기 - 1,966건
  - 외부 - 3,750건 (상 : 1,981건, 하 : 1,769건)
  - 내부 - 242건 (상 : 107건, 하 : 135건)
- - 친절도- 124건 (상 : 62건, 하 : 62건)



#### 표본 오차

- 95% 신뢰수준에서 표본오차  $\pm 2.1\%p$



#### 조사 기관

- (주)한국미래정책연구원



### 3. 조사항목 및 평가기준

- 콜센터 종합만족도 : 이용시민 50%, 내부직원 30%, 콜센터 20% 가중치로 구성
- 요소 만족도 : 평가 요소에 대한 산술평균으로 산출
- 콜센터 전화 친절도의 경우 전화응대 체크리스트 평가를 토대로 합산 점수 도출

#### 120 미추홀 콜센터 CSI 지수



이용시민 만족도	요소 만족도 (0.70)		전반적 만족도 (0.30)	외부 만족도 (0.50)
내부직원 만족도	요소 만족도 (전반적 만족도 포함)			내부 만족도 (0.30)
콜센터 전화 친절도	맞이단계 (0.30)	응대단계 (0.50)	종료단계 (0.20)	친절도 (0.20)

→ **종합만족도 = 0.50\*이용시민만족도 + 0.30\*내부직원 만족도 + 0.20\*콜센터 전화 친절도**

\* 각 요소 만족도는 해당 평가 항목 산술평균

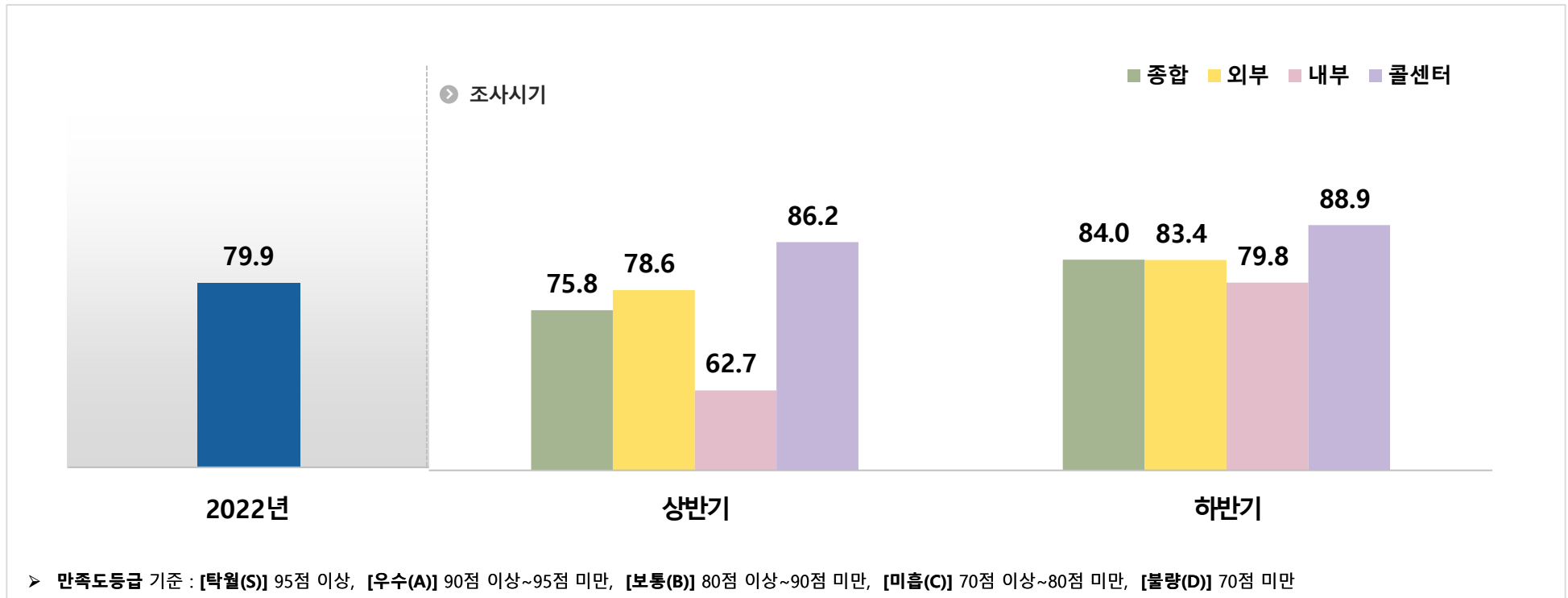
\* 2022년 전체 최종 점수는  $\Sigma(\text{상·하반기 점수}) \div 2$ 로 산출

- 2022년 120 미추홀 콜센터 종합 만족도 결과 상반기 75.8점, 하반기 83.4점으로 종합 79.9점인 '미흡' 수준으로 나타남
- 상반기보다 하반기가 모든 부분에서 점수가 상승하여 개선이 되었으며, 특히 내부고객(직원) 만족도에서 상반기보다 17.1점으로 가장 많이 상승함

※ 종합만족도, 항목 점수 모두 소수 둘째자리에서 반올림한 점수임

### 2022년 120 미추홀 콜센터 상담만족도 종합점수

(단위: 점)



## Part II. 외부고객만족도결과

1. 조사 설계	10
2. 조사 항목 기준	11
3. 평가 기준	12
4. 응답자 특성	13
5. 전체 조사 결과	14
6. 항목별 조사 결과	18
7. 건의사항(VOQ)	30



# 1. 조사 설계

- 본 조사는 2022년 인천시 120 미추홀 콜센터 이용 시민을 대상으로 구조화된 평가시트를 활용하여 모바일 및 전화면접으로 조사 진행

## 조사 대상

- 인천시 120 미추홀 콜센터를 이용한 시민 대상

## 조사 방법

- 구조화된 설문지와 평가시트를 토대로 모바일 및 전화면접으로 조사 진행

## 조사 기간

- 상반기 - 2022년 6월 07일 ~ 06월 30일
- 하반기 - 2022년 10월 20일 ~ 11월 30일

## 표본규모

- 총 3,750건 (상반기- 1,981건, 하반기- 1,769건)

## 표본추출 방법

- 상담구분 비례할당 무작위 표본 추출





### 신속성

- 문의하신 내용에 대한 상담원의 신속한 안내

### 전화예절

- 상담사의 전화응대 태도 및 발음, 음성의 크기 적절성

### 정확성

- 문의한 내용에 대해 상담원의 정확한 안내

### 친절성

- 상담사의 전화응대가 친절 정도

### 적극성

- 문의한 내용에 대한 상담사의 적극적 응대

### 전반적 만족도

- 120 미추홀 콜센터에 대한 전반적인 만족도

### 상담목적

- 120 미추홀 콜센터 전화 목적

### 건의사항

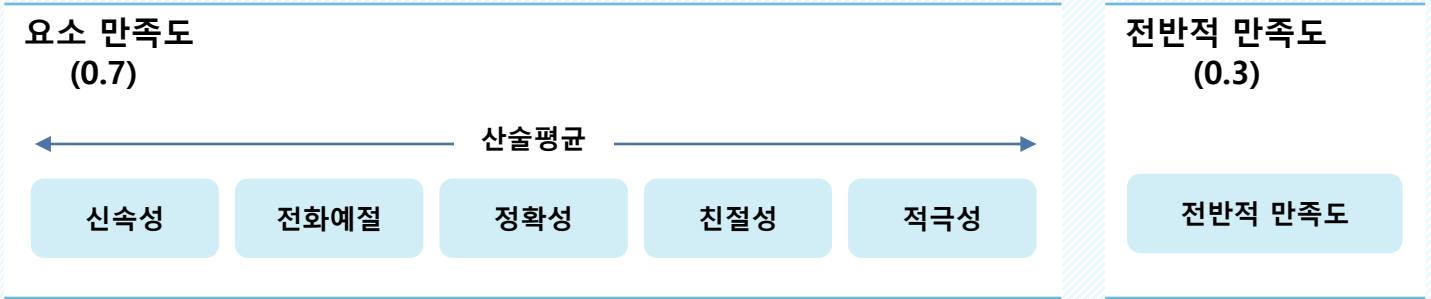
- 기타 건의사항(VOC)



보기 점수 산출 기준

구분	매우 그렇다 (매우 만족)	그렇다 (만족)	보통	그렇지 않은 편이다 (불만족)	전혀 그렇지 않은 편이다 (매우 불만족)
보기 점수 (100점 만점)	① 100	② 75	③ 50	④ 25	⑤ 0

항목별 점수 산출 기준



## 4 응답자 특성

● 120 미추홀 콜센터 외부고객만족도 전체 응답자 3,750건에 대한 응답자 특성은 다음과 같음.

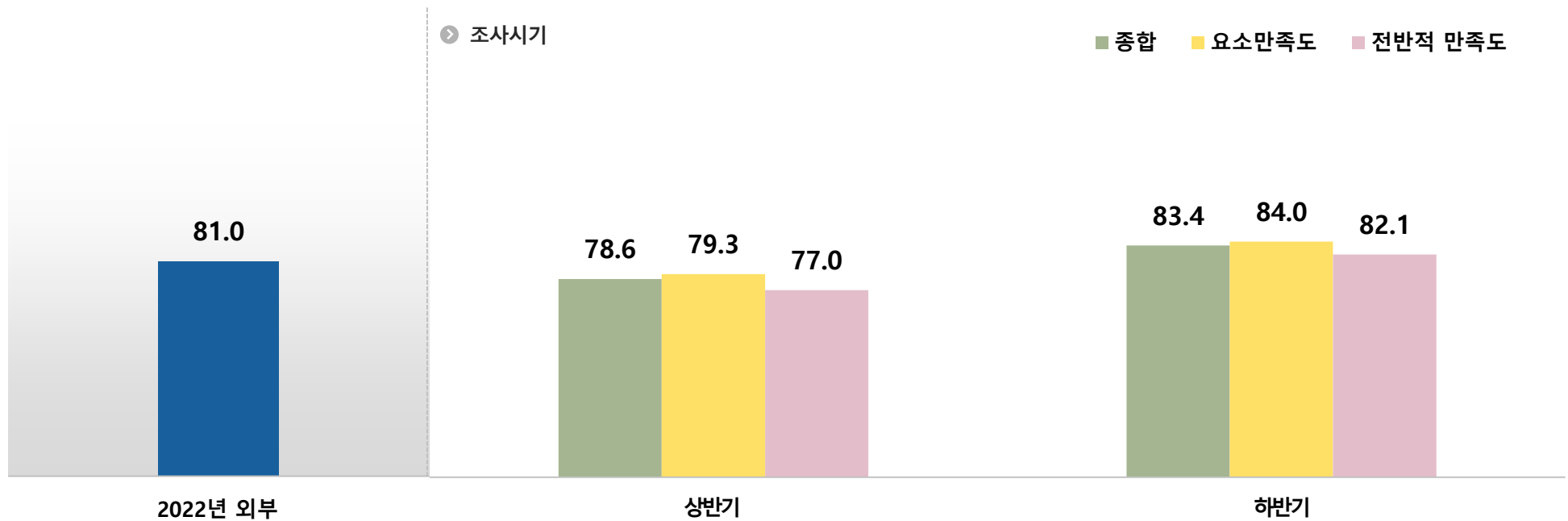
부서		2022년		상반기		하반기	
		건	%	건	%	건	%
전체		3,750	100.0	1,981	100.0	1,769	100.0
구분	남동구	543	14.5	293	14.8	250	14.1
	동구	184	4.9	85	4.3	99	5.6
	미추홀구	556	14.8	306	15.4	250	14.1
	부평구	537	14.3	282	14.2	255	14.4
	시정	844	22.5	489	24.7	355	20.1
	시정(상수도)	493	13.1	243	12.3	250	14.1
	연수구	593	15.8	283	14.3	310	17.5
성별	남성	2,086	55.6	1,117	56.4	969	54.8
	여성	1,664	44.4	864	43.6	800	45.2
연령	20대	248	6.6	126	6.4	122	6.9
	30대	570	15.2	291	14.7	279	15.8
	40대	777	20.7	403	20.3	374	21.1
	50대	1,005	26.8	548	27.7	457	25.8
	60대이상	1,150	30.7	613	30.9	537	30.4
상담목적	각종 증명서발급 문의	320	8.5	169	8.5	151	8.5
	신고,등록,신청문의	787	21.0	405	20.4	382	21.6
	질의,상담	1,618	43.1	852	43.0	766	43.3
	입찰,계약 문의	16	0.4	10	0.5	6	0.3
	인허가업무 문의	40	1.1	20	1.0	20	1.1
	기타 문의	969	25.8	525	26.5	444	25.1

## 5. 전체 조사 결과

### 1) 외부 종합 점수

- 2022년 120 미추홀콜센터 외부고객만족도 종합 점수는 상반기 78.6점, 하반기 83.4점으로 종합 81.0점인 '보통' 수준으로 나타남.
- 차원별로 '요소 만족도'와 '전반적 만족도'의 경우 상반기보다 하반기에 모두 각 4.7점, 5.1점 상승하여 개선이 되었음.

(2022년 n=3,750, 상반기 n=1,981, 하반기 n=1,769, 단위:점)



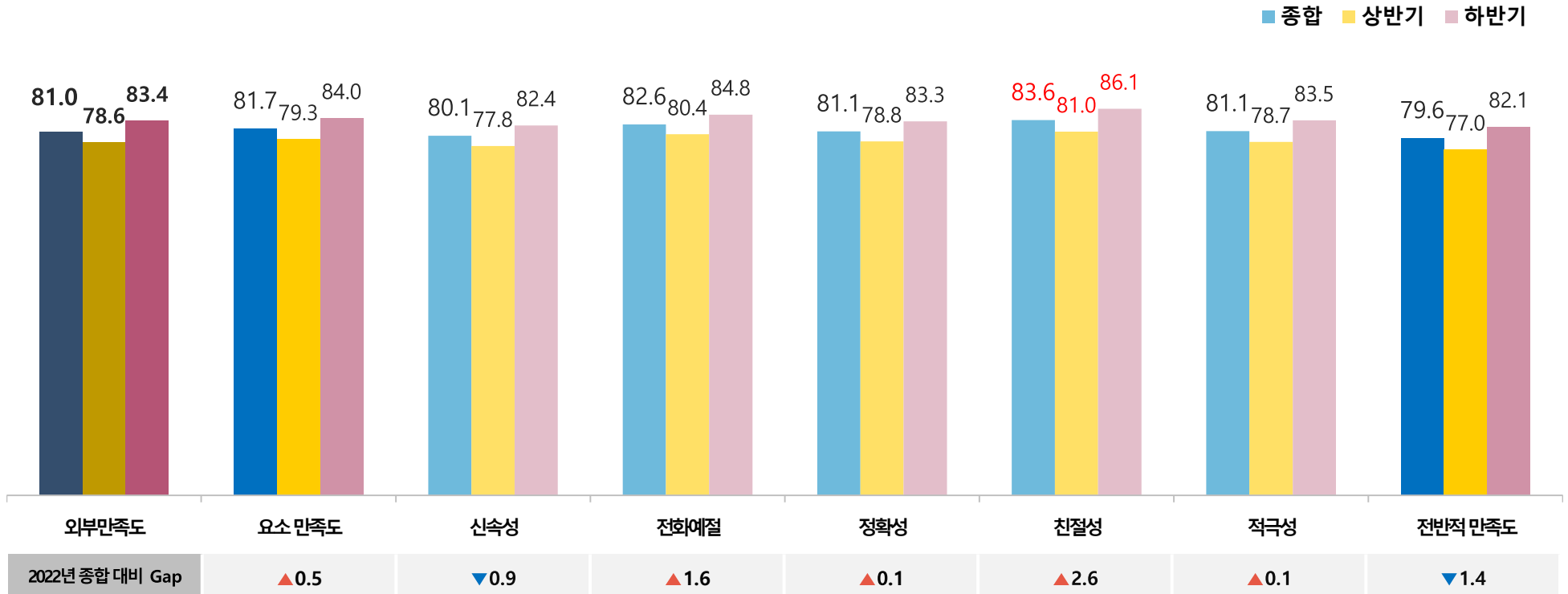
➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

## 5. 전체 조사결과

### 2) 항목별 종합 점수

- 2022년 120 미추홀콜센터 외부고객만족도 종합 점수는 상반기 78.6점, 하반기 83.4점으로 종합 81.0점인 '보통' 수준으로 나타남.
- 차원별로 '요소 만족도'는 81.7점(상반기 79.3점, 하반기 84.0점), '전반적 만족도'는 79.6점(상반기 77.0점, 하반기 82.1점)을 받음.
- '요소 만족도' 내 '친절성'이 83.6점으로 가장 높은 반면 가장 낮은 점수를 받은 항목은 '신속성'으로 80.1점을 받음. 또한, 모든 항목이 상반기보다 하반기에 점수가 상승하여 개선이 되었으며, 특히 '친절성'이 상반기(81.0점) 대비 하반기(86.1점)의 점수가 5.1점 상승하여 가장 점수가 많이 오름.

(2022년 n=3,750, 상반기 n=1,981, 하반기 n=1,769, 단위:점)



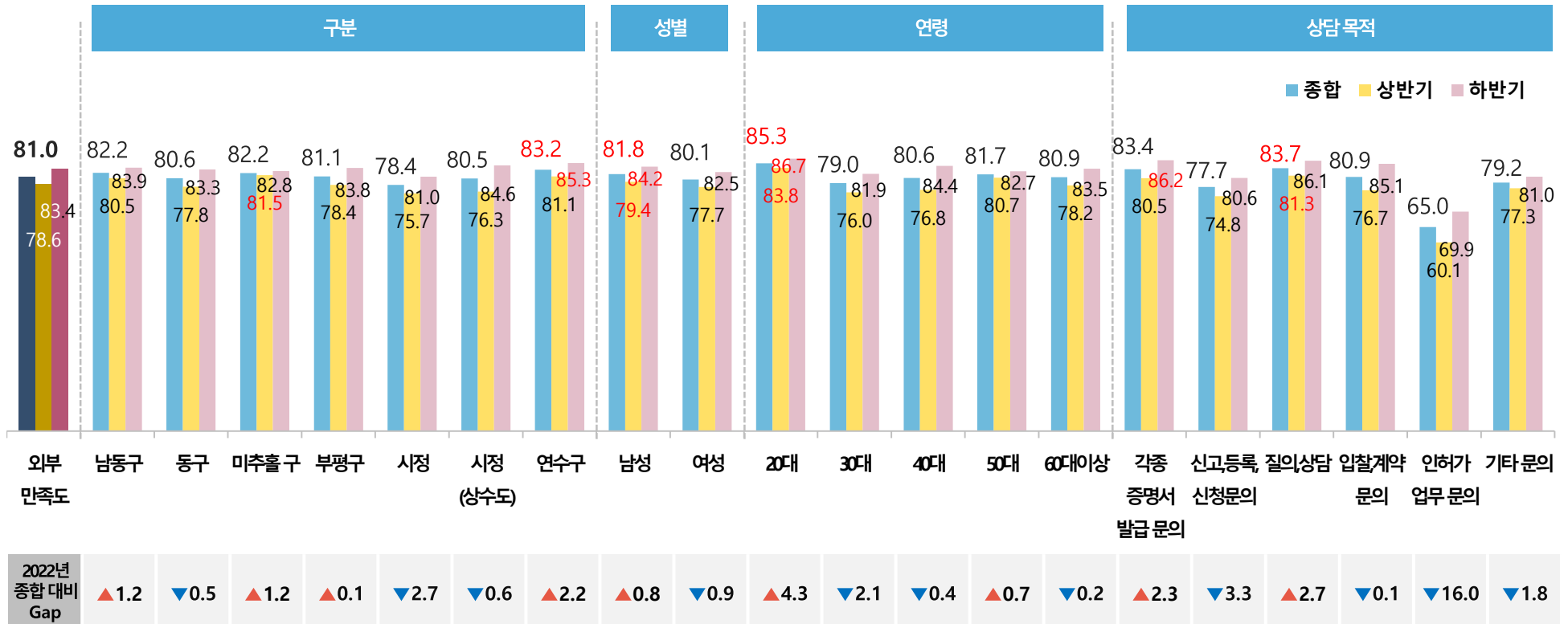
➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

## 5. 전체 조사결과

### 3) 응답자특성 별 종합 점수

- 응답자 구분에서는 '연수구'가 83.2점으로 가장 높았으며, '남성'(81.8점), '20대'(85.3점), 상담 목적 '질의, 상담'(83.7점)이 특성별로 점수가 높았음.
- 반면, '시정'(78.4점), '여성'(80.1점), '30대'(79.0점), 상담 목적 '인허가 업무 문의'(65.0점)으로 특성별로 가장 점수가 낮음. 특히 '인허가 업무 문의'(65.0점)의 경우 70점 미만의 점수로 '불량' 수준을 받아 시급히 개선이 요구됨.

(2022년 n=3,750, 상반기 n=1,981, 하반기 n=1,769, 단위:점)



➢ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

## 5. 전체 조사결과

### 3) 세부 항목별 결과

- 세부 항목별 결과 '인허가 업무 문의'의 경우 요소 만족도의 모든 요소인 신속성(67.5점), 전화예절(67.5점), 정확성(61.3점), 친절성(68.8점), 적극성(66.9점)의 점수가 70점 미만으로 '불량' 수준을 받아 시급히 개선이 요구됨.

(2022년 n=3,750, 상반기 n=1,981, 하반기 n=1,769, 단위:점)

		2022년 외부고객만족도 종합점수	요소만족도	신속성	전화예절	정확성	친절성	적극성	전반적 만족도
전체		81.0	81.7	80.1	82.6	81.1	83.6	81.1	79.6
구분	남동구	82.2	82.9	80.5	82.7	84.2	84.6	82.4	80.8
	동구	80.6	81.3	80.3	84.1	81.1	82.3	78.9	79.0
	미추홀구	82.2	82.2	81.6	82.6	82.4	83.1	81.6	81.9
	부평구	81.1	81.8	80.0	82.1	80.4	83.6	82.7	79.6
	시정	78.4	79.3	76.4	81.5	78.4	82.2	78.1	76.1
	시정(상수도)	80.5	81.3	79.9	81.7	80.5	83.0	81.4	78.6
	연수구	83.2	83.6	83.4	84.6	81.7	85.6	82.7	82.2
성별	남성	81.8	82.3	80.6	82.7	82.0	84.6	81.8	80.7
	여성	80.1	80.9	79.5	82.5	79.9	82.2	80.3	78.2
연령	20대	85.3	85.5	83.9	86.8	85.0	87.7	84.2	84.6
	30대	79.0	79.8	78.5	81.4	78.1	82.3	78.9	76.9
	40대	80.6	81.2	79.6	82.5	80.0	83.7	80.3	79.1
	50대	81.7	82.4	80.5	83.6	81.8	83.4	82.6	80.3
	60대이상	80.9	81.4	80.0	81.4	81.7	83.3	80.8	79.4
상담목적	각종 증명서발급 문의	83.4	84.1	83.0	85.1	84.8	84.7	82.9	81.7
	신고,등록,신청문의	77.7	78.4	76.4	80.3	77.8	80.3	77.2	76.0
	질의상담	83.7	84.4	83.0	85.3	83.8	86.0	84.2	82.1
	입찰계약 문의	80.9	82.2	79.2	85.0	88.4	79.2	79.2	77.9
	인허가업무 문의	65.0	66.4	67.5	67.5	61.3	68.8	66.9	61.9
	기타 문의	79.2	79.6	77.8	79.9	78.7	82.4	79.2	78.3

➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

## 6 항목별 조사 결과

### 1) 신속성 세부 항목별 결과

- 신속성 세부 항목별 결과 '인허가 업무 문의'가 67.5점으로 70점 이하의 점수를 받아 개선이 요구됨.
- 상반기 대비 하반기에 '미추홀구'를 제외한 모든 특성에서 점수가 올랐으며, '미추홀구'의 경우 상반기(82.0점) 대비 하반기(81.1점)의 점수가 0.9점 낮게 나타남. 반면, 상담목적의 '인허가 업무 문의'의 경우 상반기(62.5점) 대비 하반기(72.5점)에 10.0점으로 가장 많이 오른 것으로 나타남.

(2022년 n=3,750, 상반기 n=1,981, 하반기 n=1,769, 단위:점)

		2022년 종합	2022년 종합대비 GAP	상반기	하반기	상·하반기 GAP
전체		80.1	-	77.8	82.4	▲ 4.6
구분	남동구	80.5	▲ 0.4	79.1	81.9	▲ 2.8
	동구	80.3	▲ 0.2	76.8	83.8	▲ 7.0
	미추홀구	81.6	▲ 1.5	82.0	81.1	▼ 0.9
	부평구	80.0	▼ 0.1	77.2	82.7	▲ 5.5
	시정	76.4	▼ 3.7	73.8	79.0	▲ 5.2
	시정(상수도)	79.9	▼ 0.2	75.8	84.0	▲ 8.2
	연수구	83.4	▲ 3.3	81.1	85.6	▲ 4.5
성별	남성	80.6	▲ 0.5	78.2	82.9	▲ 4.7
	여성	79.5	▼ 0.6	77.2	81.8	▲ 4.6
연령	20대	83.9	▲ 3.8	82.7	85.0	▲ 2.3
	30대	78.5	▼ 1.6	75.6	81.4	▲ 5.8
	40대	79.6	▼ 0.5	75.6	83.6	▲ 8.0
	50대	80.5	▲ 0.4	79.8	81.2	▲ 1.4
	60대이상	80.0	▼ 0.1	77.4	82.5	▲ 5.1
상담목적	각종 증명서발급 문의	83.0	▲ 2.9	80.6	85.4	▲ 4.8
	신고·등록·신청문의	76.4	▼ 3.7	73.4	79.4	▲ 6.0
	질의·상담	83.0	▲ 2.9	80.7	85.2	▲ 4.5
	입찰·계약 문의	79.2	▼ 0.9	75.0	83.3	▲ 8.3
	인허가·업무 문의	67.5	▼ 12.6	62.5	72.5	▲ 10.0
	기타 문의	77.8	▼ 2.3	76.0	79.6	▲ 3.6

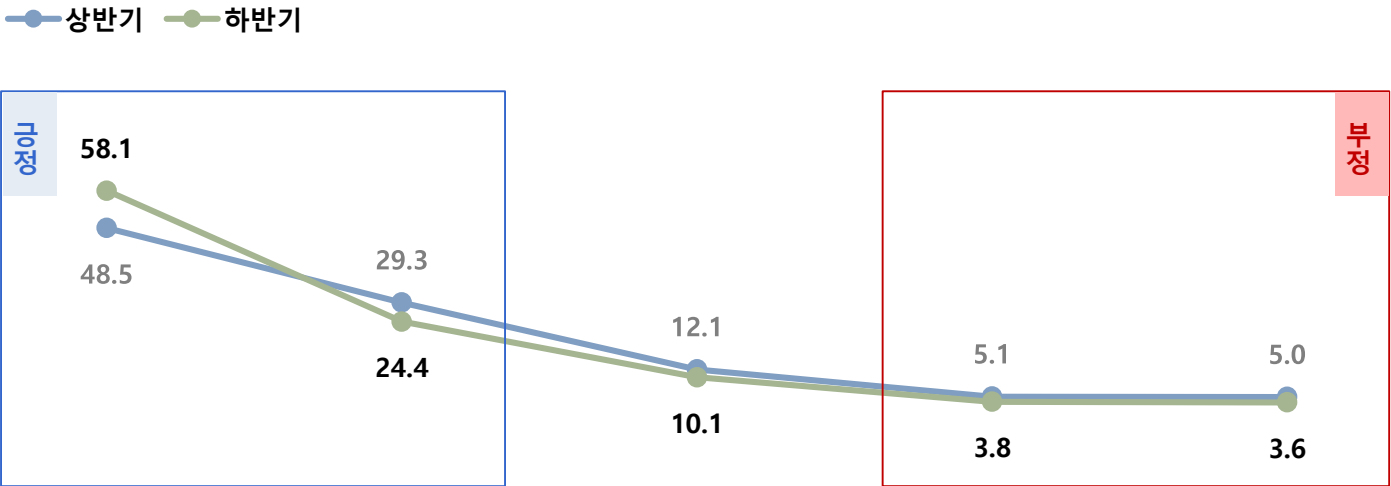
➢ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

# 6 항목별 조사 결과

## 1) 신속성

- 2022년 신속성은 상반기 77.8점, 하반기 82.4점으로 종합 80.1점으로 이는 상반기 대비 46점이 오름.
- 상반기(48.5%)와 비교하여 하반기(58.1%)에 '매우 그렇다'라는 응답 비율이 9.6% 높아져 긍정적으로 평가한 것으로 나타남.

(2022년 n=3,750, 상반기 n=1,981, 하반기 n=1,769, 단위(건), %)



2022년  
80.1점

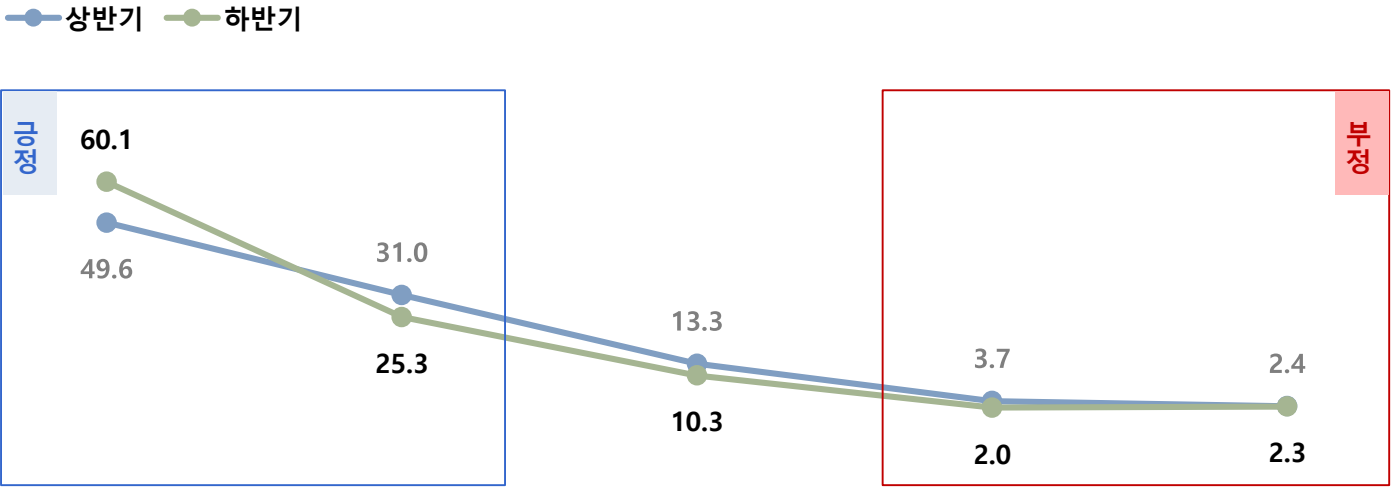
		매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않은 편이다	평점
상반기	건	(960)	(581)	(239)	(101)	(100)	(1981)
	%	48.5	29.3	12.1	5.1	5.0	100.0
하반기	건	(1027)	(431)	(181)	(67)	(63)	(1769)
	%	58.1	24.4	10.1	3.8	3.6	100.0

# 6 항목별 조사 결과

## 2) 전화예절

- 2022년 전화예절은 상반기 80.4점, 하반기 84.8점으로 종합 82.6점으로 이는 상반기 대비 4.4점이 오름.
- 상반기(49.6%)와 비교하여 하반기(60.1%)에 '매우 그렇다'라는 응답 비율이 10.5% 높아져 긍정적으로 평가한 것으로 나타남.

(2022년 n=3,750, 상반기 n=1,981, 하반기 n=1,769, 단위(건), %)



2022년  
82.6점

		매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않은 편이다	평점
상반기	건	(983)	(614)	(263)	(74)	(47)	(1981)
	%	49.6	31.0	13.3	3.7	2.4	100.0
하반기	건	(1064)	(447)	(182)	(36)	(40)	(1769)
	%	60.1	25.3	10.3	2.0	2.3	100.0

## 6 항목별 조사 결과

### 2) 전화예절 세부 항목별 결과

- 전화예절 세부 항목별 결과 '인허가 업무 문의'가 67.5점으로 70점 이하의 점수를 받아 개선이 요구됨.
- 상반기 대비 하반기에 모든 특성이 점수가 올랐으며, 특히 상담목적의 '인허가 업무 문의'가 상반기(62.5점) 대비 하반기(72.5점)에 10.0점으로 가장 많이 오른 것으로 나타남.

(2022년 n=3,750, 상반기 n=1,981, 하반기 n=1,769, 단위:점)

		2022년 종합	2022년 종합대비 GAP	상반기	하반기	상·하반기 GAP
전체		82.6	-	80.4	84.8	▲ 4.4
구분	남동구	82.7	▲ 0.1	81.0	84.3	▲ 3.3
	동구	84.1	▲ 1.5	81.2	86.9	▲ 5.7
	미추홀구	82.6	0.0	82.0	83.2	▲ 1.2
	부평구	82.1	▼ 0.5	79.3	84.9	▲ 5.6
	시정	81.5	▼ 1.1	79.9	83.1	▲ 3.2
	시정(상수도)	81.7	▼ 0.9	77.5	85.9	▲ 8.4
	연수구	84.6	▲ 2.0	82.6	86.5	▲ 3.9
성별	남성	82.7	▲ 0.1	80.4	85.0	▲ 4.6
	여성	82.5	▼ 0.1	80.5	84.4	▲ 3.9
연령	20대	86.8	▲ 4.2	85.9	87.7	▲ 1.8
	30대	81.4	▼ 1.2	78.9	83.9	▲ 5.0
	40대	82.5	▼ 0.1	79.0	86.0	▲ 7.0
	50대	83.6	▲ 1.0	82.8	84.4	▲ 1.6
	60대이상	81.4	▼ 1.2	78.9	83.9	▲ 5.0
	각종 증명서발급 문의	85.1	▲ 2.5	82.8	87.3	▲ 4.5
상담목적	신고·등록·신청문의	80.3	▼ 2.3	78.0	82.5	▲ 4.5
	질의·상담	85.3	▲ 2.7	83.1	87.4	▲ 4.3
	입찰·계약 문의	85.0	▲ 2.4	82.5	87.5	▲ 5.0
	인허가·업무 문의	67.5	▼ 15.1	62.5	72.5	▲ 10.0
	기타 문의	79.9	▼ 2.7	77.9	81.9	▲ 4.0

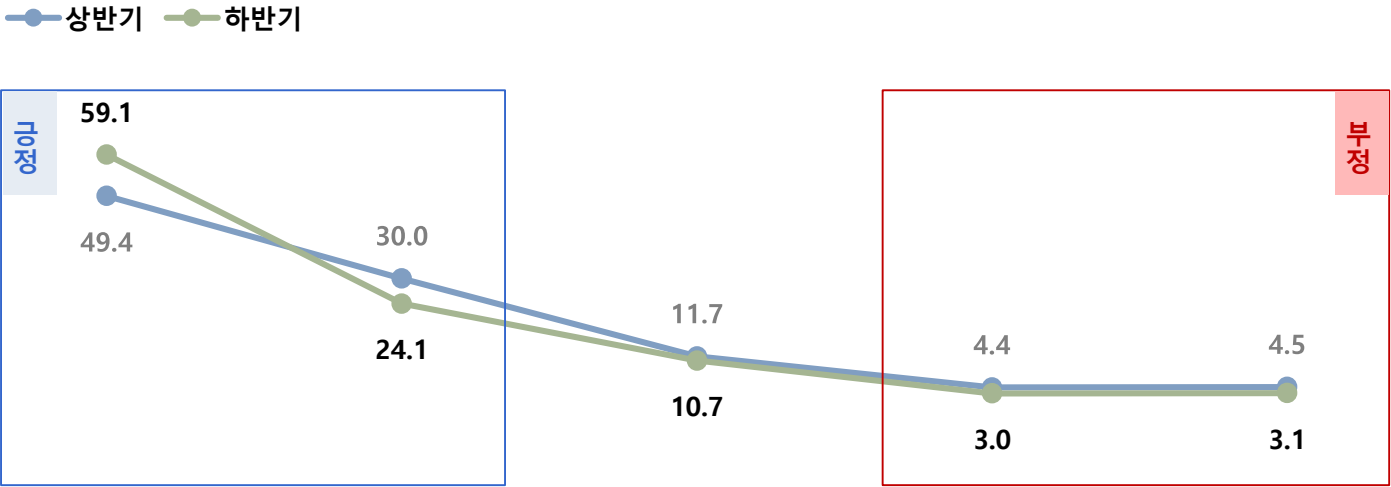
➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

# 6 항목별 조사 결과

## 3) 정확성

- 2022년 정확성은 상반기 78.8점, 하반기 83.3점으로 종합 81.1점으로 이는 상반기 대비 4.5점이 오름.
- 상반기(49.4%)와 비교하여 하반기(59.1%)에 '매우 그렇다'라는 응답 비율이 9.7% 높아져 긍정적으로 평가한 것으로 나타남.

(2022년 n=3,750, 상반기 n=1,981, 하반기 n=1,769, 단위(건), %)



2022년  
81.1점

		매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않은 편이다	평점
상반기	건	(978)	(595)	(231)	(87)	(90)	(1981)
	%	49.4	30.0	11.7	4.4	4.5	100.0
하반기	건	(1046)	(426)	(189)	(53)	(55)	(1769)
	%	59.1	24.1	10.7	3.0	3.1	100.0

## 6 항목별 조사 결과

### 3) 정확성 세부 항목별 결과

- 정확성 세부 항목별 결과 '인허가 업무 문의'가 61.3점으로 70점 이하의 점수를 받아 개선이 요구됨.
- 상반기 대비 하반기에 모든 특성이 점수가 올랐으며, 특히 상담목적의 '인허가 업무 문의'가 상반기(56.3점) 대비 하반기(66.3점)에 10.0점으로 가장 많이 오른 것으로 나타남.

(2022년 n=3,750, 상반기 n=1,981, 하반기 n=1,769, 단위:점)

		2022년 종합	2022년 종합대비 GAP	상반기	하반기	상·하반기 GAP
전체		81.1	-	78.8	83.3	▲4.5
구분	남동구	84.2	▲3.1	82.9	85.4	▲2.5
	동구	81.1	0.0	78.5	83.6	▲5.1
	미추홀구	82.4	▲1.3	81.5	83.2	▲1.7
	부평구	80.4	▼0.7	77.8	83.0	▲5.2
	시정	78.4	▼2.7	76.1	80.6	▲4.5
	시정(상수도)	80.5	▼0.6	76.1	84.8	▲8.7
	연수구	81.7	▲0.6	79.8	83.5	▲3.7
성별	남성	82.0	▲0.9	79.9	84.0	▲4.1
	여성	79.9	▼1.2	77.4	82.4	▲5.0
연령	20대	85.0	▲3.9	83.9	86.1	▲2.2
	30대	78.1	▼3.0	75.2	81.0	▲5.8
	40대	80.0	▼1.1	75.8	84.1	▲8.3
	50대	81.8	▲0.7	81.2	82.4	▲1.2
	60대이상	81.7	▲0.6	79.4	84.0	▲4.6
	각종 증명서발급 문의	84.8	▲3.7	82.4	87.1	▲4.7
상담목적	신고·등록·신청문의	77.8	▼3.3	75.2	80.4	▲5.2
	질의·상담	83.8	▲2.7	81.5	86.0	▲4.5
	입찰·계약 문의	88.4	▲7.3	85.0	91.7	▲6.7
	인허가 업무 문의	61.3	▼19.8	56.3	66.3	▲10.0
	기타 문의	78.7	▼2.4	77.0	80.3	▲3.3

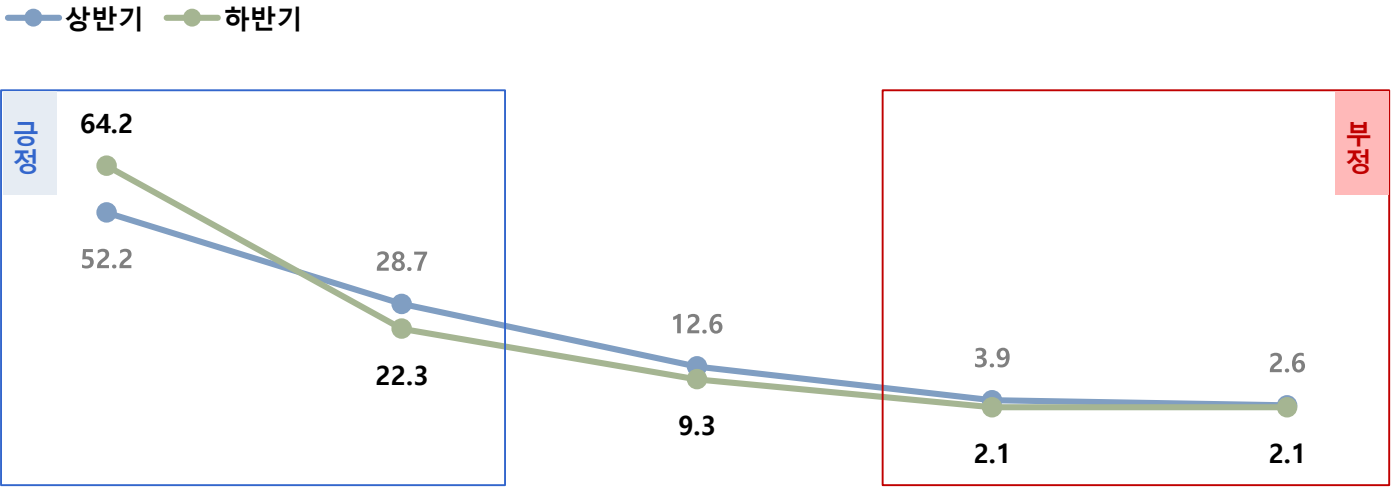
➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

# 6 항목별 조사 결과

## 4) 친절성

- 2022년 친절성은 상반기 81.0점, 하반기 86.1점으로 종합 83.6점으로 이는 상반기 대비 5.1점이 오름.
- 상반기(52.2%)와 비교하여 하반기(64.2%)에 '매우 그렇다'라는 응답 비율이 12.0% 높아져 긍정적으로 평가한 것으로 나타남.

(2022년 n=3,750, 상반기 n=1,981, 하반기 n=1,769, 단위(건), %)



2022년  
83.6점

		매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않은 편이다		평점
상반기	건	(1034)	(568)	(251)	(77)	(51)	(1981)	81.0
	%	52.2	28.7	12.6	3.9	2.6	100.0	
하반기	건	(1135)	(394)	(165)	(37)	(38)	(1769)	86.1
	%	64.2	22.3	9.3	2.1	2.1	100.0	

## 6 항목별 조사 결과

### 4) 친절성 세부 항목별 결과

- 친절성 세부 항목별 결과 '인허가 업무 문의'가 68.8점으로 70점 이하의 점수를 받아 개선이 요구됨.
- 상반기 대비 하반기에 모든 특성이 점수가 올랐으며, 특히 상담목적의 '인허가 업무 문의'가 상반기(62.5점) 대비 하반기(75.0점)에 12.5점으로 가장 많이 오른 것으로 나타남.

(2022년 n=3,750, 상반기 n=1,981, 하반기 n=1,769, 단위:점)

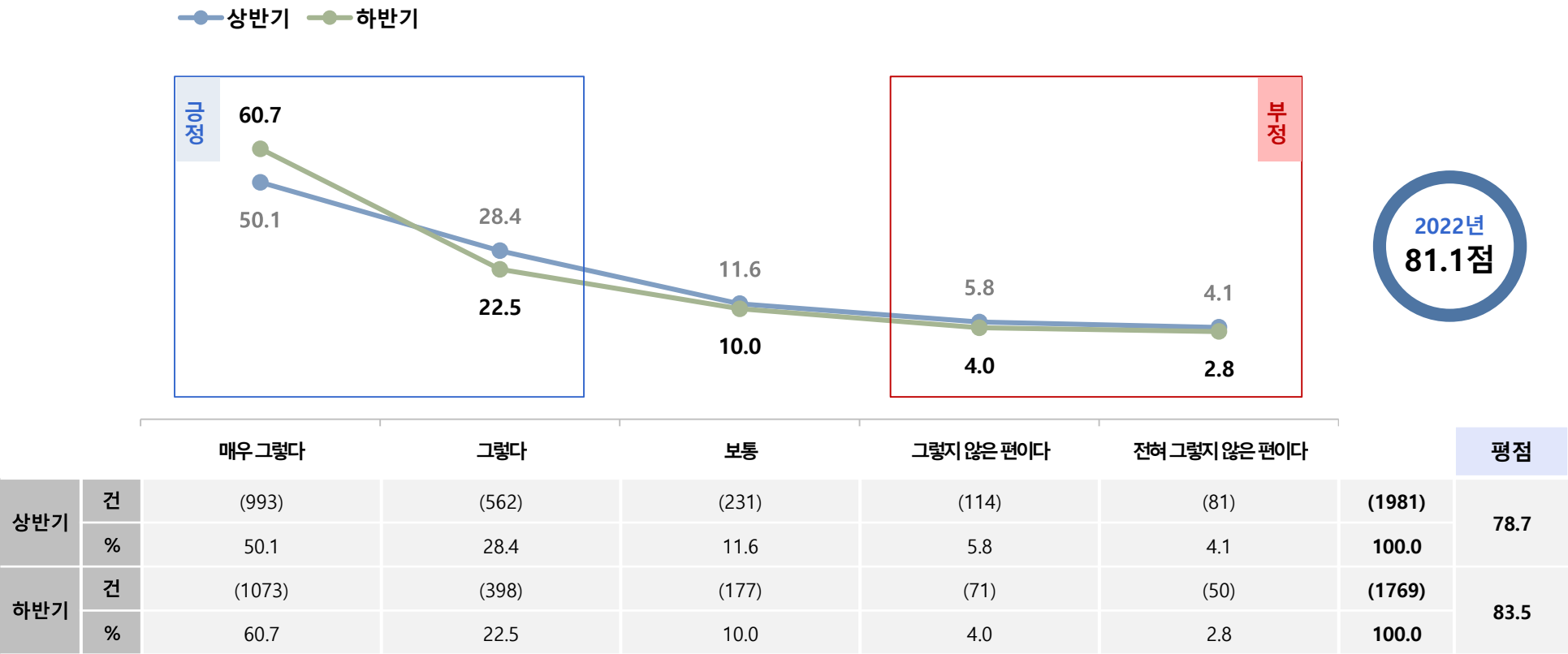
		2022년 종합	2022년 종합대비 GAP	상반기	하반기	상·하반기 GAP
전체		83.6	-	81.0	86.1	▲ 5.1
구분	남동구	84.6	▲ 1.0	82.8	86.4	▲ 3.6
	동구	82.3	▼ 1.3	79.1	85.4	▲ 6.3
	미추홀구	83.1	▼ 0.5	81.5	84.7	▲ 3.2
	부평구	83.6	0.0	81.1	86.0	▲ 4.9
	시정	82.2	▼ 1.4	79.4	85.0	▲ 5.6
	시정(상수도)	83.0	▼ 0.6	78.7	87.3	▲ 8.6
	연수구	85.6	▲ 2.0	83.8	87.3	▲ 3.5
성별	남성	84.6	▲ 1.0	82.0	87.2	▲ 5.2
	여성	82.2	▼ 1.4	79.7	84.7	▲ 5.0
연령	20대	87.7	▲ 4.1	86.1	89.3	▲ 3.2
	30대	82.3	▼ 1.3	79.6	84.9	▲ 5.3
	40대	83.7	▲ 0.1	80.3	87.0	▲ 6.7
	50대	83.4	▼ 0.2	81.8	84.9	▲ 3.1
	60대이상	83.3	▼ 0.3	80.4	86.2	▲ 5.8
	각종 증명서발급 문의	84.7	▲ 1.1	81.7	87.7	▲ 6.0
상담목적	신고·등록·신청문의	80.3	▼ 3.3	77.0	83.6	▲ 6.6
	질의·상담	86.0	▲ 2.4	83.6	88.3	▲ 4.7
	입찰·계약 문의	79.2	▼ 4.4	75.0	83.3	▲ 8.3
	인허가·업무 문의	68.8	▼ 14.8	62.5	75.0	▲ 12.5
	기타 문의	82.4	▼ 1.2	80.5	84.3	▲ 3.8

➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

5) 적극성

- 2022년 적극성은 상반기 78.7점, 하반기 83.5점으로 종합 81.1점으로 이는 상반기 대비 4.8점이 오름.
- 상반기(50.1%)와 비교하여 하반기(60.7%)에 '매우 그렇다'라는 응답 비율이 10.6% 높아져 긍정적으로 평가한 것으로 나타남.

(2022년 n=3,750, 상반기 n=1,981, 하반기 n=1,769, 단위(건), %)



## 6 항목별 조사 결과

### 5) 적극성 세부 항목별 결과

- 적극성 세부 항목별 결과 '인허가 업무 문의'가 66.9점으로 70점 이하의 점수를 받아 개선이 요구됨.
- 상반기 대비 하반기에 모든 특성이 점수가 올랐으며, 특히 상담목적의 '인허가 업무 문의'가 상반기(62.5점) 대비 하반기(71.3점)에 8.8점으로 가장 많이 오른 것으로 나타남.

(2022년 n=3,750, 상반기 n=1,981, 하반기 n=1,769, 단위:점)

		2022년 종합	2022년 종합대비 GAP	상반기	하반기	상·하반기 GAP
전체		81.1	-	78.7	83.5	▲ 4.8
구분	남동구	82.4	▲ 1.3	80.5	84.3	▲ 3.8
	동구	78.9	▼ 2.2	75.9	81.8	▲ 5.9
	미추홀구	81.6	▲ 0.5	80.9	82.2	▲ 1.3
	부평구	82.7	▲ 1.6	80.2	85.2	▲ 5.0
	시정	78.1	▼ 3.0	75.6	80.5	▲ 4.9
	시정(상수도)	81.4	▲ 0.3	77.1	85.6	▲ 8.5
	연수구	82.7	▲ 1.6	80.3	85.0	▲ 4.7
성별	남성	81.8	▲ 0.7	79.3	84.2	▲ 4.9
	여성	80.3	▼ 0.8	77.8	82.7	▲ 4.9
연령	20대	84.2	▲ 3.1	82.3	86.1	▲ 3.8
	30대	78.9	▼ 2.2	76.1	81.6	▲ 5.5
	40대	80.3	▼ 0.8	76.6	84.0	▲ 7.4
	50대	82.6	▲ 1.5	81.4	83.7	▲ 2.3
	60대이상	80.8	▼ 0.3	78.1	83.5	▲ 5.4
	각종 증명서발급 문의	82.9	▲ 1.8	79.3	86.4	▲ 7.1
상담목적	신고·등록·신청문의	77.2	▼ 3.9	74.4	80.0	▲ 5.6
	질의·상담	84.2	▲ 3.1	82.0	86.4	▲ 4.4
	입찰·계약 문의	79.2	▼ 1.9	75.0	83.3	▲ 8.3
	인허가·업무 문의	66.9	▼ 14.2	62.5	71.3	▲ 8.8
	기타 문의	79.2	▼ 1.9	77.0	81.3	▲ 4.3

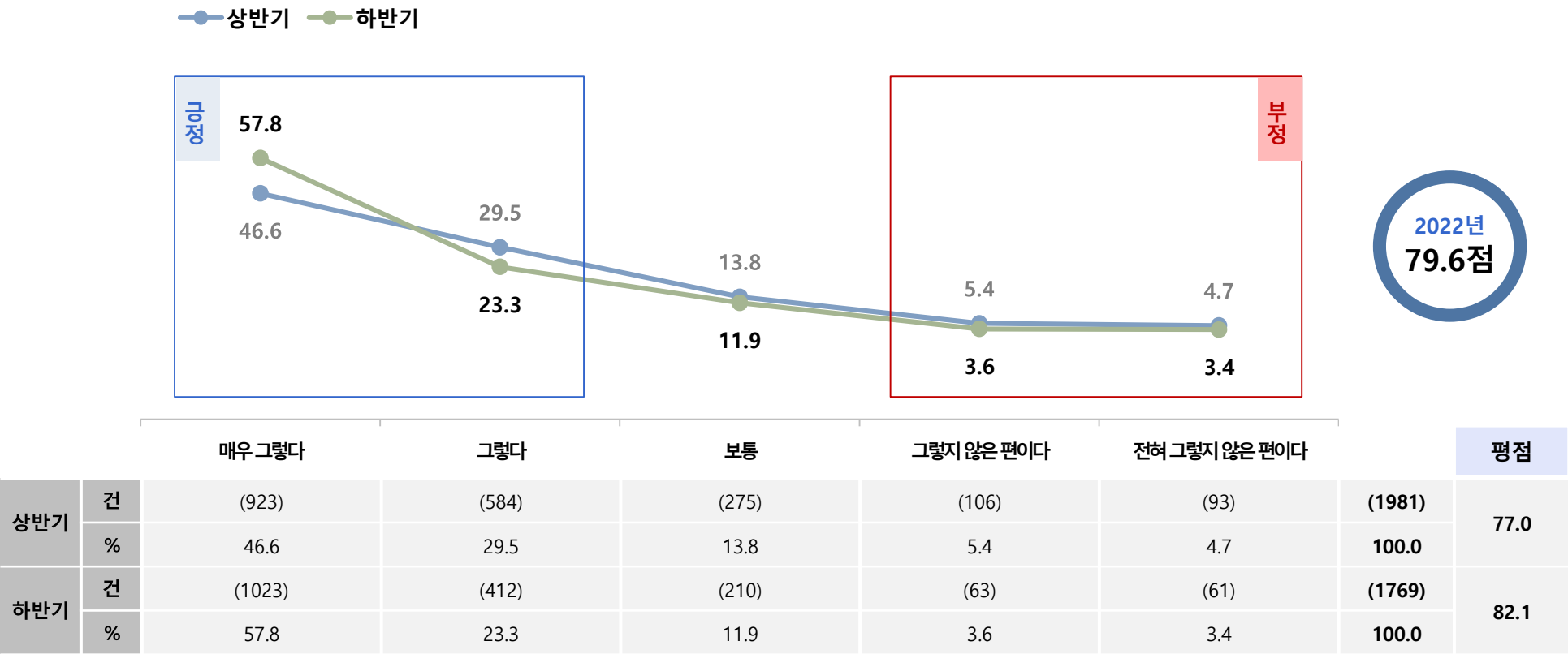
➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

# 6 항목별 조사 결과

## 6) 전반적 만족도

- 2022년 전반적 만족도는 상반기 77.0점, 하반기 82.1점으로 종합 79.6점으로 이는 상반기 대비 5.1점이 오름.
- 상반기(46.6%)와 비교하여 하반기(57.8%)에 '매우 그렇다'라는 응답 비율이 10.6% 높아져 긍정적으로 평가한 것으로 나타남.

(2022년 n=3,750, 상반기 n=1,981, 하반기 n=1,769, 단위(건), %)



## 6 항목별 조사 결과

### 6) 전반적 만족도 세부 항목별 결과

- 전반적 만족도 세부 항목별 결과 '인허가 업무 문의'가 61.9점으로 70점 이하의 점수를 받아 개선이 요구됨.
- 상반기 대비 하반기에 모든 특성이 점수가 올랐으며, 특히 상담목적의 '입찰, 계약 문의'가 상반기(72.5점) 대비 하반기(83.3점)에 10.8점으로 가장 많이 오른 것으로 나타남.

(2022년 n=3,750, 상반기 n=1,981, 하반기 n=1,769, 단위:점)

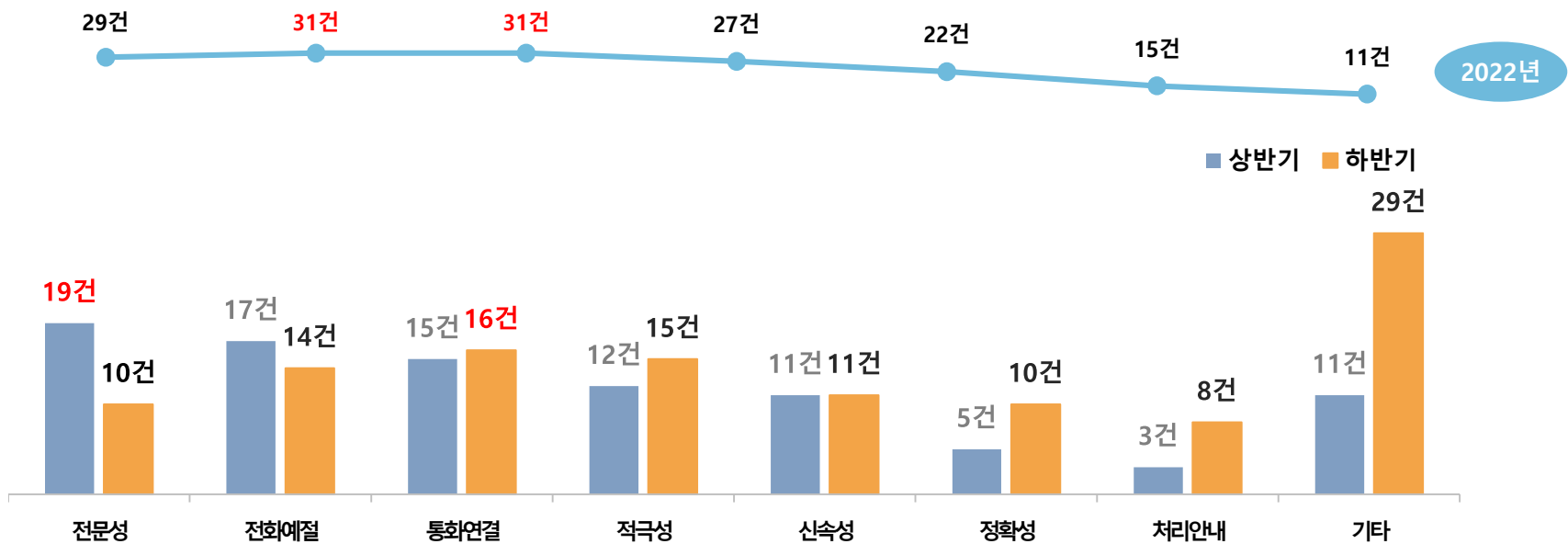
		2022년 종합	2022년 종합대비 GAP	상반기	하반기	상·하반기 GAP
전체		79.6	-	77.0	82.1	▲ 5.1
구분	남동구	80.8	▲ 1.2	78.8	82.7	▲ 3.9
	동구	79.0	▼ 0.6	76.8	81.1	▲ 4.3
	미추홀구	81.9	▲ 2.3	81.3	82.5	▲ 1.2
	부평구	79.6	0.0	76.7	82.4	▲ 5.7
	시정	76.1	▼ 3.5	72.8	79.4	▲ 6.6
	시정(상수도)	78.6	▼ 1.0	74.7	82.4	▲ 7.7
	연수구	82.2	▲ 2.6	80.0	84.4	▲ 4.4
성별	남성	80.7	▲ 1.1	78.0	83.3	▲ 5.3
	여성	78.2	▼ 1.4	75.6	80.7	▲ 5.1
연령	20대	84.6	▲ 5.0	82.9	86.3	▲ 3.4
	30대	76.9	▼ 2.7	73.5	80.3	▲ 6.8
	40대	79.1	▼ 0.5	75.1	83.1	▲ 8.0
	50대	80.3	▲ 0.7	79.2	81.3	▲ 2.1
	60대이상	79.4	▼ 0.2	76.7	82.1	▲ 5.4
	각종 증명서발급 문의	81.7	▲ 2.1	78.6	84.8	▲ 6.2
상담목적	신고·등록·신청문의	76.0	▼ 3.6	72.8	79.1	▲ 6.3
	질의·상담	82.1	▲ 2.5	79.4	84.7	▲ 5.3
	입찰·계약 문의	77.9	▼ 1.7	72.5	83.3	▲ 10.8
	인허가업무 문의	61.9	▼ 17.7	57.5	66.3	▲ 8.8
	기타 문의	78.3	▼ 1.3	76.5	80.0	▲ 3.5

➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

7) 기타 건의사항(VOQ\_기관별

- 2022년 건의사항은 '전화예약'과 '통화연결'이 각 31건으로 가장 많았음.
- 상반기에는 '전문성'이 19건으로 가장 높았고, 하반기에는 '통화연결'이 16건으로 가장 높아 차이를 보임.

(2022년 n=206, 상반기 n=93, 하반기 n=113, 단위:건, %)



상반기	건	(19)	(17)	(15)	(12)	(11)	(5)	(3)	(11)	(93)
	%	20.4	18.3	16.1	12.9	11.8	5.4	3.2	11.8	100.0
하반기	건	(10)	(14)	(16)	(15)	(11)	(10)	(8)	(29)	(113)
	%	8.8	12.4	14.2	13.3	9.7	8.8	7.1	25.7	100.0

### 7) 기타 건의사항(VOQ\_상반기)

● 건의사항에 대한 상세 세부 의견 내용 다음과 같음

구분		사례수	%
전체		93	100.0
전문성	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 전문성(질의응답, 전문지식 등) (3)</li> <li>▪ 직원들 영향력 필요. 물어보는 것도 모르는 경우 많음</li> <li>▪ 문의 내용에 답변하기 위한 교육 필요</li> <li>▪ 좋은 상담 좋은 제도</li> <li>▪ 질문에 대한 답변을 제대로 하지 못함. 우물쭈물 민원 해결에 엉뚱한 답변으로 시간 지체. 다른 기관에 전화하고 찾아가서 해결함. 교육을 하여 제대로 안내 요망</li> <li>▪ 간단한 민원관련 내용은 숙지요망</li> <li>▪ 전화연결만 해 줌. 문의사항 해결 안됨</li> <li>▪ 사전 안내가 부족</li> <li>▪ 기본적인 업무 파악 미비</li> <li>▪ 다양한 지식, 정보와 전문성인 인력 보편화</li> <li>▪ 전화 후 문자통보만 아니고 자세한 내용과 답변 필요</li> <li>▪ 민원인이 무엇을 원하는지 정확한 이해도 필요</li> <li>▪ 상담원이 정확한 정보 모름. 여기저기에 여러 번 전화함</li> <li>▪ 고객이 원하는 업무부서 정확히 모름. 전문성 부족</li> <li>▪ 전화하면 관할이 아니라고 담당부서에 전화하라고 함. 담당부서로 상담원이 직접 연결 요망</li> <li>▪ 자세한 설명 부족</li> <li>▪ 상담원이 전문적인 지식이 부족. 이쪽 저쪽으로 연결만 해 줌</li> </ul>	19	20.4

### 7) 기타 건의사항(VOQ\_상반기)

● 건의사항에 대한 상세 세부 의견 내용 다음과 같음

구분		사례수	%
전체		93	100.0
전화예절	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 너무 불친절(5)</li> <li>▪ 말 할 때 경청(2)</li> <li>▪ 상냥한 말투 친절성 필요</li> <li>▪ 과도하게 친절한 인사는 지양</li> <li>▪ 전화 돌릴 때마다 같은 말을 여러 번 반복 지양</li> <li>▪ 매번 상담사들이 툅툅거리고 말투도 기분 나쁘게 함. 오래 대기 걸려서 전화했는데 화가 난 적 한 두 번 아님</li> <li>▪ 민원 응대에 대한 불성실태도 개선 필요</li> <li>▪ 직원들이 전화를 응대하는 태도 성의 없음</li> <li>▪ 너무 기분 나쁘게 응대</li> <li>▪ 음성이 작고 형식적 응대</li> <li>▪ 상담원이 조금 더 친절했으면 하고 성의있게 답변 필요</li> <li>▪ 상담사 소리가 작음</li> <li>▪ 모르니까 전화하는데 통명스럽게 응대함</li> <li>▪ 상담사 소리가 작음</li> </ul>	17	18.3
통화연결	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 전화 연결이 잘 안됨(8)</li> <li>▪ 통화 대기 시간이 너무 길다 (2)</li> <li>▪ 전화 통화하기가 매우 어려움. 상담원 증원</li> <li>▪ 1. 전화 연결 지연 2. 상담사 먼저 의견 들은 후 답변 필요 3.가르치는 태도 개선</li> <li>▪ 통화량이 많아 대기시간 길어 답답함</li> <li>▪ 연결 시 안내 멘트가 너무 길고 연결 어려움</li> <li>▪ 전화연결이 여기저기 돌아감</li> </ul>	15	16.1

### 7) 기타 건의사항(VOQ\_상반기)

● 건의사항에 대한 상세 세부 의견 내용 다음과 같음

구분		사례수	%
전체		93	100.0
적극성	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 좀 더 정확한 안내와 적극적 대처 필요(2)</li> <li>▪ 일부 상담사가 그냥 빨리빨리 처리하고 끊으시려고 하는 게 느껴짐</li> <li>▪ 적극적인 상담과 답변이 필요</li> <li>▪ 담당이 아니다, 어쩔 수 없다 식의 민원처리 지양. 민원에 만족할 수 있도록 적극적으로 접수,해결 필요</li> <li>▪ 좀 더 열정적 태도 부탁드림</li> <li>▪ 콜센터에서 알려주면 되는 사항을 알려주지 않고 구청 담당자에게 자꾸 넘기는 점 개선 필요</li> <li>▪ 민원인에 대한 적극성이 부족. 정확성 부족</li> <li>▪ 질문 시 자꾸 다른 부서로 떠 넘기고 친절하게 설명을 안 해줌</li> <li>▪ 전화연결이 잘 안되고 대충 다른 부서로 돌림</li> <li>▪ 질문에 대한 정확하고 적극적인 자세 필요</li> <li>▪ 소극적인 응대</li> </ul>	12	12.9
신속성	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 담당부서로 신속하게 연결 요망(4)</li> <li>▪ 신속한 민원처리 부탁</li> <li>▪ 다른 문의가 있는 경우 신속하게 처리</li> <li>▪ 내용 확인 하고 빠른 처리 부탁</li> <li>▪ 속상하지 않게 빠른 대화와 처리</li> <li>▪ 결과에 대한 답변이 없음</li> <li>▪ 주민 의식을 갖고 빠른 업무처리</li> <li>▪ 민원에 대하여 상담원의 신속한 업무처리 부족</li> </ul>	11	11.8
정확성	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 잘못된 부서로 연결 등 정확하게 해당부서로 연결요청 (3)</li> <li>▪ 정확한 안내 및 민원처리 부탁</li> <li>▪ 문의사항에 대해 정확한 안내</li> </ul>	5	5.4
처리 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 교통사항 문의는 담당 부서에서 결과 안내 요망</li> <li>▪ 문의 결과에 대해 연락 필요. 피드백이 없음</li> <li>▪ 나중에 결과에 대해서 문자 발송 요망</li> </ul>	3	3.2

7) 기타 건의사항(VOQ\_상반기

● 건의사항에 대한 상세 세부 의견 내용 다음과 같음

구분		건	%
전체		93	100.0
기타	전체	11	10.8
	시정	5	5.4
	상수도	2	2.2
	미추출구	2	2.2
	연수구	2	2.2

시정

- 콜센터 직원이 시 전체 정보를 자유롭게 알 수 있도록 시스템 구축 필요(다산 콜센터 정도로)
- 인천 1,2호선 플랫폼, 환승 등 가이드라인 너무 부족하니 개선 필요. 통합 번호 필요 (너무 세부적으로 쪼개져 있음)
- 인천 도시 계획 엉망. 나아지질 않음
- 무용지물
- 버스 승차 시 한 기사가 너무 억지와 유독 손님에게 싸가지 없고 모욕으로 대해 기분이 좋지 않았음. 시정 필요

상수도

- 상수도 누수 신고했는데 몇 일이 지나도 해결 안되 다시 전화함. 처리부서에서 처리 안 해줬다고 함. 사후관리 미흡
- 겨울철 옥외수도계량기 내부 보온재의 좋은 재료추천이나 지원해주는 제도 안내 요망

미추출구

- 주차장 안내가 필요
- 규제나 제한을 과감히 철폐. 자본시장에서 자유롭게 경쟁

연수구

- 교통사항 문의는 담당부서에서 결과를 알려주셨으면 함
- 가건물을 단속 요망

### 7) 기타 건의사항(VOQ\_하반기)

● 건의사항에 대한 상세 세부 의견 내용 다음과 같음

구분		사례수	%
전체		113	100.0
통화연결	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 연결이 어려움, 전화를 빨리 받았으면 함 (5)</li> <li>▪ 전화 연결이 신속하게 이루어지길 바람(3)</li> <li>▪ 통화하기가 어려움(3)</li> <li>▪ 연결 시 지연이 많아 연결이 안 됨 (2)</li> <li>▪ 전화를 너무 안 받음. 상담 대응 인원 증강 요청함</li> <li>▪ 상담 전화 추가 개설이 시급함. 오랜 시간 폰을 잡고 있는 것이 스트레스임</li> <li>▪ 연결이 오래 걸리고, 어렵게 부서 연결되면 끊어지고 또 다시 콜 센터 전화하고 반복됨</li> </ul>	16	14.2
적극성	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 적극적인 응대가 필요함(2)</li> <li>▪ 민원인을 고려한 적극적인 자세 요망(2)</li> <li>▪ 좀 더 귀 기울여 전달이 부족하더라도 응대해주시길 부탁함</li> <li>▪ 적극적인 근무자세가 필요함</li> <li>▪ 개선점에 대한 적극적인 대응을 요청함</li> <li>▪ AI 상담은 안 했으면 좋겠음</li> <li>▪ 120번이 하는 일 정확하지 않고 스스로 처리 가능한 범위를 잘 모름. 민원인 또한 잘 모르는 것을 확인하려 하는데 서로 잘 몰라 불편함</li> <li>▪ 적극적인 응대 요망</li> <li>▪ 문제를 회피하려 하지 말고 적극적으로 들어 주길 바람</li> <li>▪ 상담을 할 경우에 담당 공무원이 전화번호만 알려 주고 상담을 고치려고 하는 경우가 많은데 상담 내용을 받아서 담당 공무원에게 전달 요망. 특히 공공 민원에 대해서는 익명으로 전달해달라고 하면 익명으로 전달</li> <li>▪ 불편 신고 건에 대해 불만족함</li> <li>▪ 성의 없고 형식적이며 피드백도 되지 않음</li> <li>▪ 소극적인 응대</li> </ul>	15	13.3

### 7) 기타 건의사항(VOQ\_하반기)

● 건의사항에 대한 상세 세부 의견 내용 다음과 같음

구분		사례수	%
전체		113	100.0
전화예절	▪ 친절하게 응답해 주길 바람(3)	14	12.4
	▪ 친절과 봉사		
	▪ 예의가 없음		
	▪ 목소리 톤, 말투가 매우 기분이 나쁜 상태로 응대함		
	▪ 상담사의 목소리가 축 쳐져 있음. 통화하기도 어려운데 기운이 빠짐		
	▪ 과잉 친절 주의 바람		
	▪ 친절하고 좀 더 자세한 응대를 바람		
	▪ 영혼이 없는 목소리가 불편했음		
	▪ 소양 교육이 필요함		
	▪ 좀더 친절함과 담당자가 아니더라도 기본적인 정보는 서로 알고 있음 좋을 듯함		
	▪ 모르니까 전화하는데 통명스럽게 응대함		
	▪ 상담사 교육 좀 잘 시키길 바람		
신속성	▪ 대기 없이 원활한 상담을 기대함(3)	11	9.7
	▪ 시민에게 신속하게 업무 응대를 해주었으면 좋겠음(2)		
	▪ 전화 연결 시 대기시간이 길어서 불편함(2)		
	▪ 대기 시간이 길다고 느낄 때가 간혹 있음		
	▪ 신속하고 정확한 응대가 필요함		
	▪ 절차가 복잡하고 시간이 지연됨		
	▪ 전화를 받지 않거나, 받아서 바로 끊어버리는 상황이 있음		

## 7) 기타 건의사항(VOQ\_하반기)

● 건의사항에 대한 상세 세부 의견 내용 다음과 같음

구분		사례수	%
전체		113	100.0
전문성	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매우 기초적인 법규는 알았으면 정말이지 고등학생 정도면 아는 그런 상식의 규범을 가지고 응대하면 좋겠음</li> <li>▪ 기본 교육이 철저. 안건에 관한 지식이나 대응을 모를 시 담당 부서나 처리할 수 있는 부서, 상급자에게 토스하여 처리 및 결과 안내를 받을 수 있도록 함</li> <li>▪ 원하는 답변을 받지 못함</li> <li>▪ 전문성이 현저히 떨어지는 것 같음</li> <li>▪ 전화 응대하는 분은 전문성은 없는 듯함</li> <li>▪ 어려운 행정 용어는 지양하고 쉽게 이야기를 해 주길 바람</li> <li>▪ 상세한 문의가 가능해져야 하고 정부 각 부처의 시스템도 문제가 많음</li> <li>▪ 무조건 구청으로 연결하기 바쁨. 간단한 것은 상담을 해 주셔도 될 텐데, 굳이 120에 걸 필요가 없다고 느껴 짐</li> <li>▪ 부정확한 발음과 업무 숙지도가 부족해 보임</li> <li>▪ 잘 모르면 모른다고 응대하길 바람</li> </ul>	10	8.8
정확성	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 상담원에게 민원인이 원하는 부서로 연결을 부탁을 드렸을 때 친절히 응대해 주셨으나 부서와 계속해서 연결이 되지 않았고, 해당 전화를 10번 넘게 했으나 알고 보니 다른 번호로 바뀐 상태였음. 연결해준 상담원은 잘못이 없고, 제대로 부서와 연결됐을 때 부서 담당자도 친절했으나 조치가 필요하다고 생각됨</li> <li>▪ 신고 민원에 대한 정확한 정보 숙지가 되었으면 좋겠음</li> <li>▪ 바쁘더라도 한 사람, 한 사람 충분히 알아들게 또 정확히 설명 요망. 두 세 번 서류 발급을 안 하도록 해 주길 바람</li> <li>▪ 처음 잘못된 연결로 뱅뱅이 돌았음</li> <li>▪ 처음 전화 시 하급 기관에 문의하길 바람. 그래서 주민센터에 전화했는데 다시 상급 기관에 전화하라는 내용에 대해 명확한 취급 기관이 정립되었으면 함</li> <li>▪ 관련 부서에 대한 이해가 많이 부족한 것 같음. 문의 내용에 대해 잘 몰라서 바로 피드백을 못 받는 경우도 많았음</li> <li>▪ 정확한 요구사항을 파악하는 것이 먼저라고 생각함. 이해를 잘 못하는 것 같음</li> <li>▪ 정확한 부서 연결 요망</li> <li>▪ 신고자의 정확한 내용을 알고 안내해 주길 바람</li> <li>▪ 정확한 부서에 연결을 바람</li> </ul>	10	8.8

## 7.건의사항(VOQ)

### 7) 기타 건의사항(VOQ\_하반기)

● 건의사항에 대한 상세 세부 의견 내용 다음과 같음

구분		사례수	%
전체		113	100.0
정확성	<ul style="list-style-type: none"> <li>전 상담원이 통화 중일 때 번호를 남기면 한가한 시간에 다시 연락해줘서 답변하면 좋겠음</li> </ul>	8	7.1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>불편 신고에 대해 처리 결과를 알려주지 않음</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>콜 센터, 시청, 노동부, 구청, 동사무소, 모두 공무원 출근 시간인데도 연락을 받지 않고 월급만 받는 것 같음</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>담당 주무관과 통화 연락 시 문자로도 담당 주무관의 소속, 직위, 성명, 직통전화번호 안내 문자 발송 부탁드립니다</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>구청에 직접 전화했는데 왜 다시 콜 센터로 넘어가서 같은 내용을 반복해야 하는지 이해가 안 됨</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>제발 전화 걸면 '우리 관할이 아니다. 여기로 전화해라, 저기로 전화해라' 등 최소한 다섯번 이상 전화해야 연결됨 그것도 기계랑 대화해서 짜증남</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>민원인보다 먼저 선제 대응했으면 좋겠음. 질의한 부서의 전화번호에 대해 문자 서비스 안내 등</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>세부적인 분야로 나뉘어지기 바람</li> </ul>		

### 7) 기타 건의사항(VOQ\_하반기)

● 건의사항에 대한 상세 세부 의견 내용 다음과 같음

구분		사례수	%
전체		113	100.0
기타	전체	29	25.7
	시정	7	6.2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>120 미추홀 콜센터 앱이 다시 있었음 좋겠음</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>상담원의 처우 개선만 되더라도 친절도 및 기타 환경을 더 좋게 만들어 줌. 상담원분들을 잘 대해 주길 바람</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>민원 처리에 만족하고 딱히 한 가지만 부탁드릴 것은 버스 정류장 안내문이 글씨가 너무 작아 보기가 힘들. 경기도 전체가 거의 그러함</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>버스 특성 상 노선을 단축시켜 단거리 이용할 수 있게 하면 좋겠음. 빠른 환승과 마을 버스 증량이 필요함. 각 지역의 지하철 연결 확대를 바람. 지하철 특성 상 정확한 시간 알 수 있어서 타고 내리는 번거움을 감소시킬 수 있음</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>신호등 고장으로 신고했는데 자세한 위치를 말하라며 제대로 접수를 안 함. 주변에 보이는 건물 상호 이름을 말했는데 검색해 볼 생각도 안 함. 운전자가 운전 중에 신호등 위치로 상세 주소로 어떻게 설명할 수 있을지 모르겠음. 주소를 찾아 다시 전화하니 자기들 관할이 아니라고 다른데 전화하라 함</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>6월 24일에 남동공단입구 삼거리에 도로 중앙분리대 박살이 났다고 신고 접수했는데, 상담원 분이 인천 지리를 모르고 특히 남동공단의 대략적인 위치조차도 몰라서 괜히 신고했나 싶었음. 운전하면서 신고했는데 상담원이 위치를 모르니 네이버 지도를 켜서 남동공단 검색해서 보라고까지 기억함. 그리고 다시 민원인에게 콜 백을 하더니 '신고 접수한 것을 어떻게 처리해 주길 원하냐'는 황당한 질문을 받음. 중앙 분리대가 박살이 났으니, 도로위험요소를 당연히 제거해서 교통 흐름에 이상이 없게 해야 하는 조치를 말했는데도 이해를 하지 못하는 그런 상식적인 사고가 부족해 보임. 그래서 불편했고 불만족스러웠음</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>당선 공약인 노인 버스 무료 탑승 공약과 노인 연금 10만원 인상 공약을 지켜주길 바람</li> </ul>		

### 7) 기타 건의사항(VOQ\_하반기)

● 건의사항에 대한 상세 세부 의견 내용 다음과 같음

구분		사례수	%
전체		113	100.0
기타	시정 (상수도)	6	5.3
	동구	1	0.9
	남동구	3	2.7

- 민원이 빨리 처리되었으면 좋겠음
- 업무 처리가 많아서 그런지 민원 처리가 너무 지연되는 것에 개선이 필요함
- 이사 정산 시 문자 주셨으면 함
- 수도 요금 고지서 온라인 서비스 이용 시 접근 방법이 좀 더 편리하게 개선되면 좋겠음
- 수도세 청구서를 편지 형식으로 받던 것을 휴대폰으로 받으려 하니 좀 애먹었음. 편지로 보내니 집에 사람이 없을 때면 우편통에 차서 개인정보 유출 우려가 있고 휴대폰으로 받자니 너무 번거로움. 카톡, 메신저, 이메일 등 여러 가지 방법이 있을 것으로 보임. 좀 간단하게 전달해주길 바람
- 상하수도세 관련해서 몇 년 동안 아까운 경비 총당 발생함. 사후처리가 서로 미흡 한 것 같음
- 시민이 불편을 느꼈다면 그건 뭔가 문제가 있고 시정 또는 개선이 필요한 것인데, 적극적이긴 커녕 '그냥 의무사항이 아니다', '강제적 권한이 없다' 등 상당히 미온적인 반응임
- 아스팔트 상태 이상으로 차량 운행 시 불편함을 느껴 신고함. 이에 담당 기관으로 직접 전화하라는 안내를 받았는데, 콜 센터에서 바로 처리되었으면 함
- 콜 센터 120 운영 상 변동 시 이용 고객에게 변동에 관한 내용을 사전 메시지로 보내주면 좋겠음
- 콜 센터에서 접수한 민원들이 유관 업체로 넘어가게 되면서 유관기관의 민원 접수 지연 및 내용파악 미숙으로 콜 센터 서비스까지 전반적으로 영향을 미치는 상황임. 민원의 해당기관(인천시설관리공단) 담당자의 적극적인 민원 처리가 되었으면 하는 바람이 있음

## 7) 기타 건의사항(VOQ\_하반기)

● 건의사항에 대한 상세 세부 의견 내용 다음과 같음

구분		사례수	%
전체		113	100.0
기타	미추홀구	9	8.0
	부평구	2	1.8
	연수구	1	0.9

- 민원을 요청해도 '예산이 없다', '내년에 해주겠다' 함. 해가 바뀌었는데도 해결을 해주지 않는 것에 대해 개선해 주길 바람
- 문의 내용에 대해 해결될 수 있게 최선을 다해 주셨으면 함
- 경기도로 가는 버스에 표시가 되어 있지 않아 물어보니 경기도 버스라고 경기도 쪽으로 문의하라 함. 아니 인천에서 타고 가는데 경기도 전화해서 버스 시간을 물어보는 것이 맞는지 이에 개선이 필요함
- 버스 노선을 늘려 주길 바람
- 주차 단속 협조문을 요청함
- 주차 단속 도중에 인천이 아주 심각할 정도로 민심이 요동 치고 있음. 특히 단속 대상도 왜 화물 차 위주로 이루어지는지 궁금함. 공공 화물 주차장을 조속히 개발하길 바람. 특히 고유가 경제난에 어려움을 겪고 있는 화물 종사자에 작은 도움이 되길 바라고 아울러 국가 수출입 물동량 또한 화물 노동자의 쉼터, 화장실, 샤워장, 식당이 필요함
- 미추홀구 인도로 전 구간 점검이 필요함. 싱크홀 등 가로수 옆 잔폴 정리 관리가 되어 있지 않아 다른 구청과 비교가 됨
- 인터넷 판매 업체 사기치는 업체가 계속 영업하고 있는 부분에 대해 빨리 개선되어야 함
- 인하대역 1번 출구 쪽 열매가 떨어져 인도로 굴러져 시민들이 밟고 다니고 좀 불편함. 신속히 처리해 주면 좋겠음
- §담당자의 반차와 연차로 하루 이틀 기다려야 되고 안내도 잘 받지 못함
- §이번 여름 장마로 침수된 지역이 있었음. 수문이 열렸는지 상하수구 관계자까지 통화는 했지만 그 이후로 결과 확인은 해주지 않음. 아마 바빠서 였을 것이라 생각하지만 문의한 내용에 대해 문자라도 결과를 남겨주면 좋겠음
- §관공서에 전화하면 자동으로 120번으로 연결되는데, 예를 들어 구청 어떤 과에 문의하고 싶어서 전화를 한 것인데 120번 상담사 자체가 말귀도 못 알아듣고 자초지종 설명을 하려고 해도 들으려고 하지도 않음. 이해하려고 하지도 않음. 그리고 구청이나 시청에 근무하는 공무원이든 일용직 직원이든 구청 대표번호로 전화했을 때 미추홀 콜 센터로 연결되는지조차도 모르는 인간들이 많음. 어쨌든 미추홀 콜 센터로 연결되었을 때 불필요한 시간 낭비와 인력 낭비인데 120번으로 왜 연결되는지 도저히 이해할 수가 없음

## Part III. 내부고객만족도결과

1. 조사 설계	43
2. 조사 항목 기준	44
3. 평가 기준	45
4. 응답자 특성	46
5. 전체 조사 결과	47
6. 항목별 조사 결과	51
7. 건의사항(VOQ)	77



# 1. 조사 설계

- 본 조사는 2022년 인천시 120 미추홀 콜센터 내부 직원들을 대상으로 구조화된 평가시트를 활용하여 모바일 및 전화면접으로 조사 진행

## 조사 대상

- 인천시 120 미추홀 콜센터 내부 직원 대상

## 조사 방법

- 구조화된 설문지와 평가시트를 토대로 모바일 및 전화면접으로 조사 진행

## 조사 기간

- 상반기 - 2022년 6월 15일 ~ 06월 20일
- 하반기 - 2022년 10월 20일 ~ 11월 30일

## 표본규모

- 총 242건 (상반기 - 107건, 하반기 - 135건)

## 표본추출 방법

- 무작위 표본추출





종합			
업무처리 도움도	▪ 업무처리 도움	전화응대	▪ 응대 태도, 발음, 음성 크기
오안내·민원해결	▪ 오안내/불필요 민원연결	대화 진행	▪ 대화 진행 및 흐름
신속·정확성	▪ 처리요청 신속·정확 반영	정확한 안내	▪ 문의내용 정확한 안내
통화연결	▪ 통화연결 쉬움정도	적극적 대응	▪ 문의내용 적극적 대응
신속안내	▪ 상담사 신속 안내	전반적 만족도	▪ 전반적 평가
운영시간 변경	▪ 운영시간 변경	비교 평가	▪ 타 콜센터 비교 평가
이용 횟수	▪ 1년간 콜센터 이용 횟수	건의사항	▪ 건의사항(VOC)



보기 점수 산출 기준

구분	매우 그렇다 (매우 만족) (매우 우수)	그렇다 (만족) (우수)	보통	그렇지 않은 편이다 (불만족) (미흡)	전혀 그렇지 않은 편이다 (매우 불만족) (매우 미흡)
보기 점수 (100점 만점)	① 100	② 75	③ 50	④ 25	⑤ 0

다만 Q4 오안내·민원해결 항목의 경우 역질문으로 점수 배점 반대로 산출 (①-0점, ②-25점, ③-50점, ④-75점, ⑤-100점)

항목별 점수 산출 기준

					산출평균
업무처리 도움도	오안내· 민원해결	신속·정확성	통화 연결	신속안내	전화응대
대화 진행	정확한 안내	적극적 대응	전반적 만족도	비교 평가	

## 4 응답자 특성

● 2022년 120 미추홀 콜센터 내부고객만족도 전체 응답자는 상반기 107건, 하반기 135건으로 총 242건이 응답했으며 이에 대한 응답자 특성은 다음과 같음

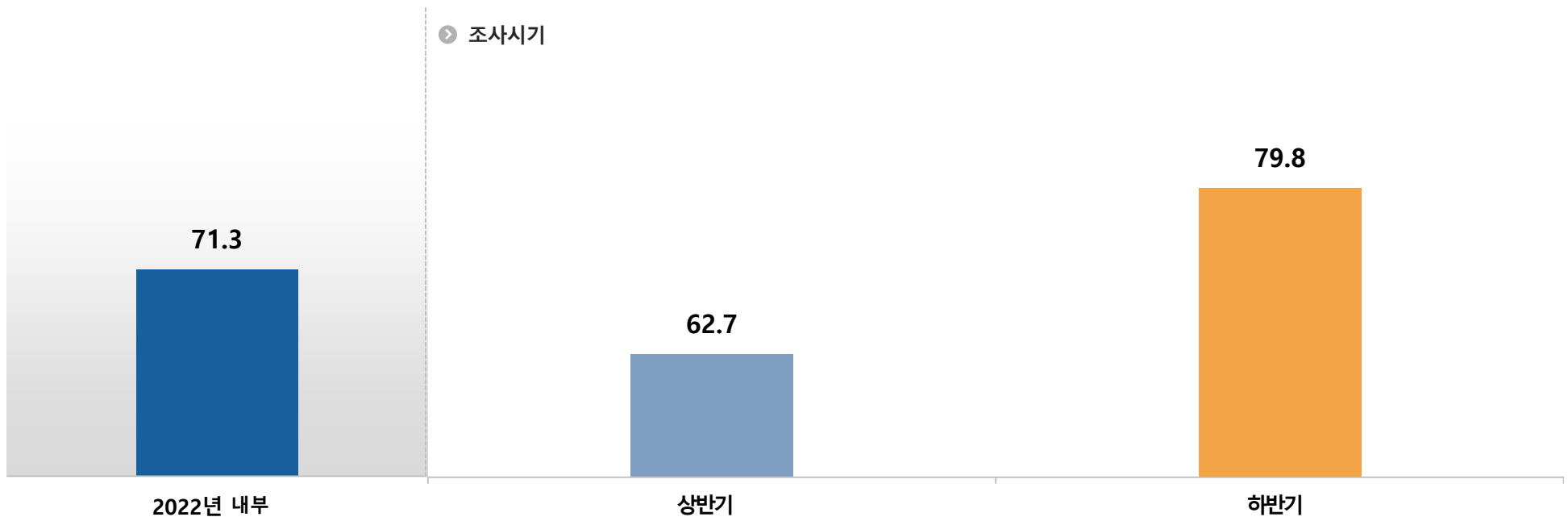
부서		2022년		상반기		하반기	
		건	%	건	%	건	%
전체		242	100.0	107	100.0	135	100.0
구분	본청	75	31.0	35	32.7	40	29.6
	직속기관 및 사업소, 출장소	8	3.3	4	3.7	4	3.0
	상수도사업본부	18	7.4	12	11.2	6	4.4
	통합 군구 (동구, 미추홀구, 연수구, 남동구, 부평구)	141	58.3	56	52.3	85	63.0
연령별	일반행정	186	76.9	68	63.6	118	87.4
	상수도	26	10.7	18	16.8	8	5.9
	교통	30	12.4	21	19.6	9	6.7

## 5. 전체 조사 결과

### 1) 내부 종합 점수

- 2022년 내부 만족도 종합 점수는 상반기 62.7점, 하반기 79.8점으로 종합 71.3점인 '미흡' 수준으로 평가됨
- 하반기에는 내부 만족도 점수가 상반기 대비 17.1점이 올라 크게 개선된 것으로 나타남. 다만 하반기 점수가 79.8점인 '미흡' 수준으로 여전히 노력이 필요한 것으로 사료됨

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위:점)



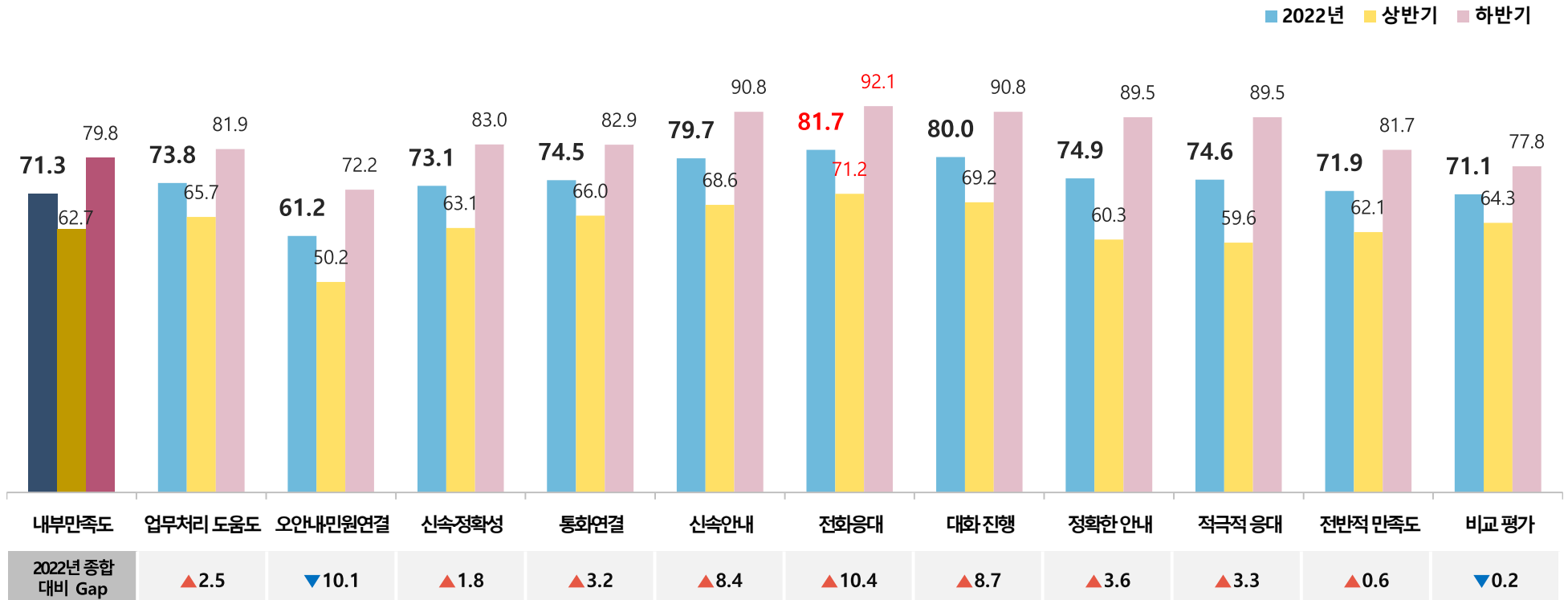
➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

## 5 전체 조사결과

### 2) 항목별 종합 점수

- 항목별로는 '전화응대'가 81.7점으로 가장 점수가 높았으며, 그 다음으로 '대화 진행' 80.0점, '신속안내' 79.7점 순으로 높았음. 한편, '오안내.민원연결'은 61.2점으로 가장 낮게 나타나 개선이 시급히 필요함
- '전화응대', '대화진행'을 제외한 모든 항목이 80점 이하의 '미흡' 수준을 받아 보다 점수를 올릴 수 있도록 노력이 요구됨

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위:점)



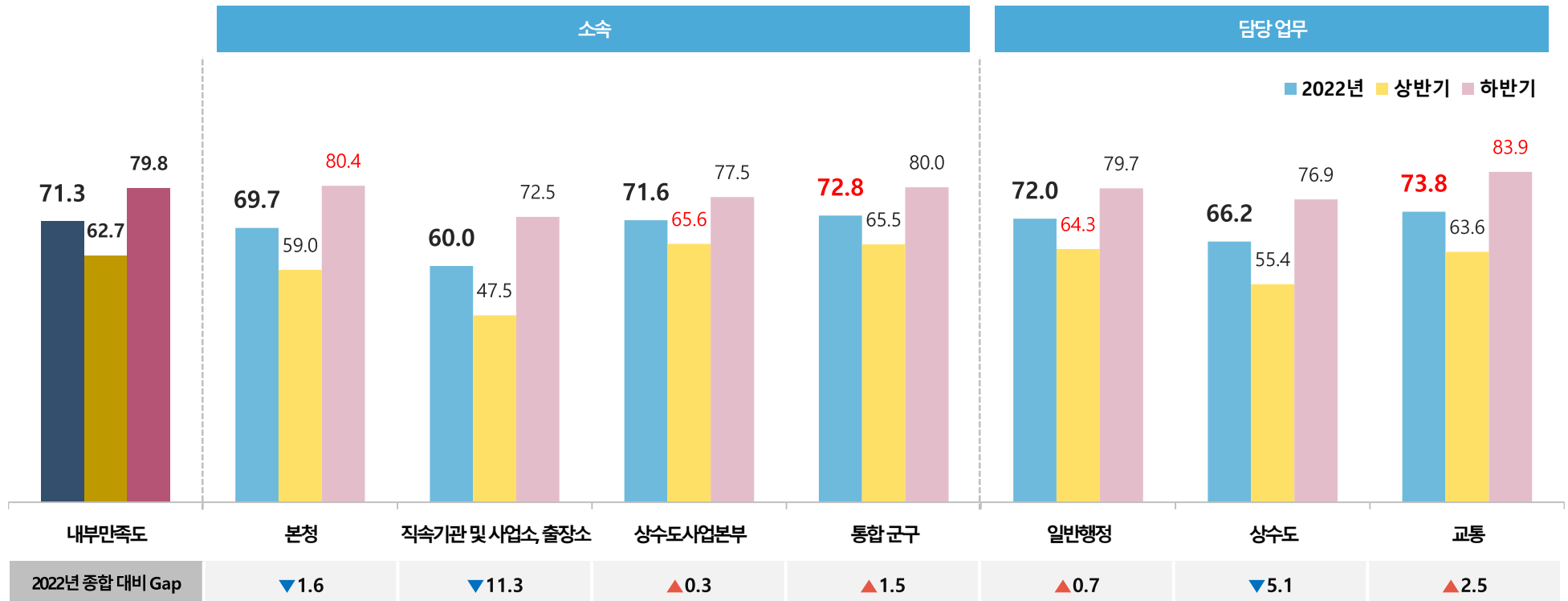
➢ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

## 5. 전체 조사 결과

### 3) 응답자 특성별 종합 점수

- 소속에서는 상반기에는 '상수도사업본부'가 65.6점으로 가장 높음, 하반기에는 '본청'이 80.4점으로 높게 나타났으며 2022년 종합적으로는 '통합 군구'가 72.8점으로 가장 높았음. 반면 '직속기관 및 사업소, 출장소'가 60.0점으로 가장 낮게 나타남
- 담당 업무별로는 상반기에는 '일반행정'(64.3점)이, 하반기에는 '교통'(83.9점)이 높아 2022년 종합적으로는 '교통'이 73.8점으로 높았음. '상수도'는 66.2점으로 가장 낮음 점수로 나타남

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위:점)



➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

## 5. 전체 조사결과

### 4) 세부 항목별 결과

- '직속기관 및 사업소, 출장소'는 '신속·정확성'(56.3점), '통화연결'(25.0점), '전반적 만족도'(56.3점), '비교 평가'(50.0점)에서, '상수도사업본부'(59.4점)와 '통합 군구'(57.2점)는 '오안내·민원연결'에서 60점 미만의 점수를 받아 개선이 요구됨
- 담당업무에서는 '일반행정'은 '오안내·민원연결'(59.0점)이, '상수도'는 '통화연결'(37.5점), '비교 평가'(55.6점)에서 60점 미만의 점수를 받아 개선이 요구됨

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위:점)

부서별		2022년 내부고객 만족도 종합점수	업무처리 도움도	오안내· 민원연결	신속 정확성	통화연결	신속안내	전화응대	대화 진행	정확한 안내	적극적 응대	전반적 만족도	비교 평가
전체		71.3	73.8	61.2	73.0	74.5	79.7	81.6	80.0	74.9	74.5	71.9	71.0
소속	본청	69.7	69.9	67.7	73.0	75.4	75.6	80.0	77.5	67.9	67.7	66.4	65.0
	직속기관 및 사업소, 출장소	60.0	62.5	68.8	56.3	25.0	100.0	100.0	100.0	100.0	75.0	56.3	50.0
	상수도사업본부	71.6	75.0	59.4	76.0	83.3	83.3	83.3	75.0	75.0	75.0	78.1	65.6
	통합 군구	72.7	76.7	57.2	73.2	76.9	82.2	82.2	81.5	80.0	81.5	75.3	76.2
담당업무	일반행정	72.0	74.1	59.0	73.7	79.7	81.4	81.0	79.1	76.1	78.0	73.6	73.8
	상수도	66.2	68.4	63.0	67.5	37.5	80.0	85.0	82.5	82.5	65.0	67.9	55.6
	교통	73.8	79.6	65.7	75.2	67.7	70.8	75.0	75.0	64.6	63.5	73.6	72.6

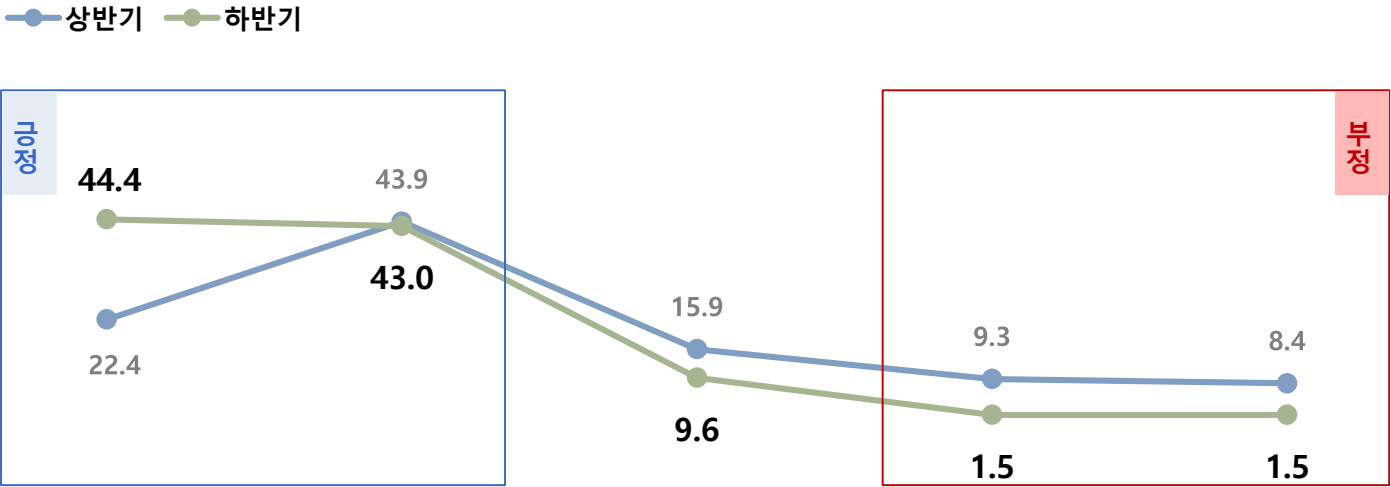
➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

# 6 항목별 조사 결과

## 1) 업무처리 도움도

- 2022년 업무처리 도움도는 상반기 65.7점, 하반기 81.9점으로 종합 73.8점으로 이는 상반기 대비 16.2점이 오름
- '매우 그렇다'라는 응답 비율이 상반기(22.4%)와 비교하여 하반기(44.4%)에 22.0% 높아져 긍정적으로 평가한 것으로 나타남

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위:건, %)



		매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않은 편이다		평점
상반기	건	(24)	(47)	(17)	(10)	(9)	(107)	65.7점
	%	22.4	43.9	15.9	9.3	8.4	100.0	
하반기	건	(60)	(58)	(13)	(2)	(2)	(135)	81.9점
	%	44.4	43.0	9.6	1.5	1.5	100.0	

## 6 항목별 조사 결과

### 1) 업무처리 도움도 세부 항목별 결과

- 소속에서는 '본청'(69.9점)과 '직속기관 및 사업소, 출장소'(62.5점), 담당업무에서는 '상수도'가 68.5점으로 70점 이하의 점수를 받아 개선이 요구됨
- 상반기 대비 하반기에 모든 특성이 점수가 올랐으며, 특히 '직속기관 및 사업소, 출장소'가 상반기(50.0점) 대비 하반기(75.0점)에 25.0점으로 가장 많이 오른 것으로 나타남

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위:점)

		2022년 종합	2022년 종합 대비 GAP	상반기	하반기	상·하반기 GAP
전체		73.8	-	65.7	81.9	▲16.2
소속	본청	69.9	▼3.9	57.9	81.9	▲24.0
	직속기관 및 사업소, 출장소	62.5	▼11.3	50.0	75.0	▲25.0
	상수도사업본부	75.0	▲1.2	66.7	83.3	▲16.6
	통합 군구	76.8	▲2.9	71.4	82.1	▲10.7
담당업무	일반행정	74.2	▲0.3	66.9	81.4	▲14.5
	상수도	68.5	▼5.4	55.6	81.3	▲25.7
	교통	79.6	▲5.8	70.2	88.9	▲18.7

➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

2) 오안내, 불필요한 민원연결 (역질문)

- 2022년 오안내, 불필요한 민원연결은 상반기 50.2점, 하반기 72.2점으로 종합 61.2점으로 이는 상반기 대비 22.0점이 오름
- '매우 그렇다'라는 응답 비율이 상반기(7.5%)와 비교하여 하반기(40.0%)에 32.5% 높아져 긍정적으로 평가한 것으로 나타남. 다만, 아직 80점 미만의 '미흡'수준으로 80점 이상 올릴 수 있도록 노력이 요구됨

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위:건, %)



## 6 항목별 조사 결과

### 2) 오안내, 불필요한 민원연결 (역질문) 세부 항목별 결과

- 모든 응답자 특성이 70점 이하의 '불량' 점수를 받아 전반적인 노력이 요구되며, 특히 소속의 '통한 군구'(57.3점)와 담당업무의 '일반행정'(59.1점)은 60점 미만의 점수로 주 개선이 요구됨
- 또한, 소속의 '직속기관 및 사업소, 출장소'의 경우는 상반기보다 하반기에 오히려 12.5점이 낮은 62.5점을 받아 현시점에 대한 체크가 필요함

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위:점)

		2022년 종합	2022년 종합 대비 GAP	상반기	하반기	상·하반기 GAP
전체		61.2	-	50.2	72.2	▲22.0
소속	본청	67.7	▲6.5	57.9	77.5	▲19.6
	직속기관 및 사업소, 출장소	68.8	▲7.6	75.0	62.5	▼12.5
	상수도사업본부	59.4	▼1.9	47.9	70.8	▲22.9
	통합 군구	57.3	▼4.0	44.2	70.3	▲26.1
담당업무	일반행정	59.1	▼2.2	45.6	72.5	▲26.9
	상수도	63.1	▲1.9	54.2	71.9	▲17.7
	교통	65.7	▲4.5	61.9	69.4	▲7.5

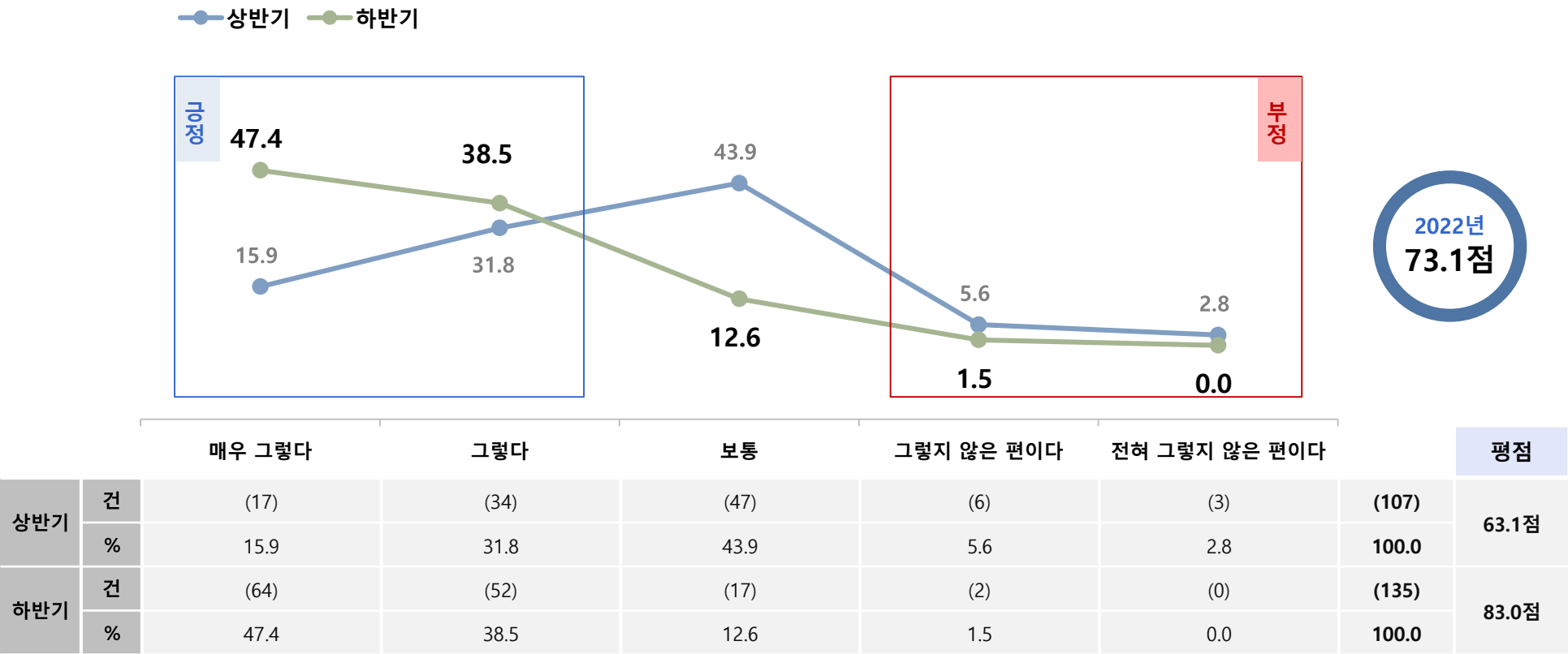
➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

# 6 항목별 조사 결과

## 3) 신속정확성

- 2022년 신속정확성 조사결과는 상반기 63.1점, 하반기 83.0점으로 종합 73.1점으로 이는 상반기 대비 19.9점이 오름
- '매우 그렇다'라는 응답 비율이 상반기(15.9%)와 비교하여 하반기(47.4%)에 31.5% 높아졌으며, '그렇다'라는 응답 역시 상반기보다 하반기에 6.7점이 올라 긍정적으로 평가한 것으로 나타남

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위(건), %)



3) 신속정확성 세부 항목별 결과

- 소속에서는 '직속기관 및 사업소, 출장소'(56.3점), 담당업무에서는 '상수도'가 687.5점으로 70점 이하의 점수를 받아 개선이 요구됨
- 상반기 대비 하반기에 모든 특성이 점수가 올랐으며, 특히 '직속기관 및 사업소, 출장소'가 상반기(37.5점) 대비 하반기(75.0점)에 37.5점으로 가장 많이 오른 것으로 나타남

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위:점)

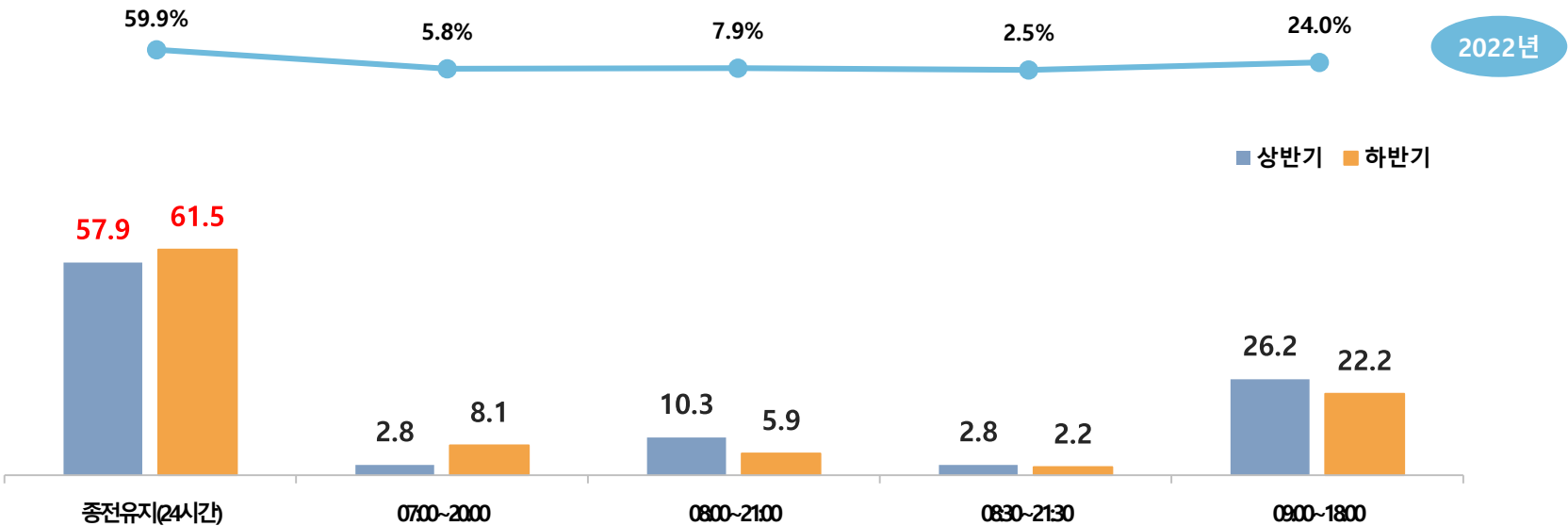
		2022년 종합	2022년 종합 대비 GAP	상반기	하반기	상·하반기 GAP
전체		73.1	-	63.1	83.0	▲19.9
소속	본청	73.0	-	62.9	83.1	▲20.2
	직속기관 및 사업소, 출장소	56.3	▼16.8	37.5	75.0	▲37.5
	상수도사업본부	76.1	▲3.0	72.9	79.2	▲6.3
	통합 군구	73.2	▲0.2	62.9	83.5	▲20.6
담당업무	일반행정	73.7	▲0.6	64.3	83.1	▲18.8
	상수도	67.5	▼5.6	56.9	78.1	▲21.2
	교통	75.2	▲2.1	64.3	86.1	▲21.8

➢ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

4) 운영시간 변경

- '콜센터 상담 운영시간 변경'에 대하여 '종전유지(24시간)'이 상반기 57.9%, 하반기 61.5%으로 2022년 전체의 59.9%가 선택한 것으로 나타남
- 그 다음으로 '09:00~18:00' 24.0%, '08:00~21:00' 7.9% 순으로 선택 비율이 높았음

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위(건), %)



상반기	건	(62)	(3)	(11)	(3)	(28)	(107)
	%	57.9	2.8	10.3	2.8	26.2	100.0
하반기	건	(83)	(11)	(8)	(3)	(30)	(135)
	%	61.5	8.1	5.9	2.2	22.2	100.0

## 6 항목별 조사 결과

### 4) 운영시간 변경 세부 항목별 결과

- 상·하반기 모두 '콜센터 운영시간 변경'과 관련하여 '종전유지(24시간)' 비율이 가장 높은 것으로 나타남
- 다만, '통합 군구'의 경우 '09:00~18:00'의 비율이 상반기 37.5%, 하반기 27.1%로 다른 특성대비 높은 비율을 차지하였으며, '담당업무'의 '일반행정' 역시 '09:00~18:00'의 비율이 상반기 27.1%, 하반기 24.6%로 높게 나타남

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위: (건), %)

상반기		건수	종전유지(24시간)	07:00~20:00	08:00~21:00	08:30~21:30	09:00~18:00	합계
전체		(107)	57.9	2.8	10.3	2.8	26.2	100.0
소속	본청	(35)	68.6	2.9	11.4	0.0	17.1	100.0
	직속기관 및 사업소, 출장소	(4)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	상수도사업본부	(12)	91.7	0.0	0.0	0.0	8.3	100.0
	통합 군구	(56)	41.1	3.6	12.5	5.4	37.5	100.0
담당업무	일반행정	(68)	51.5	1.5	11.8	4.4	30.9	100.0
	상수도	(18)	83.3	0.0	0.0	0.0	16.7	100.0
	교통	(21)	57.1	9.5	14.3	0.0	19.0	100.0

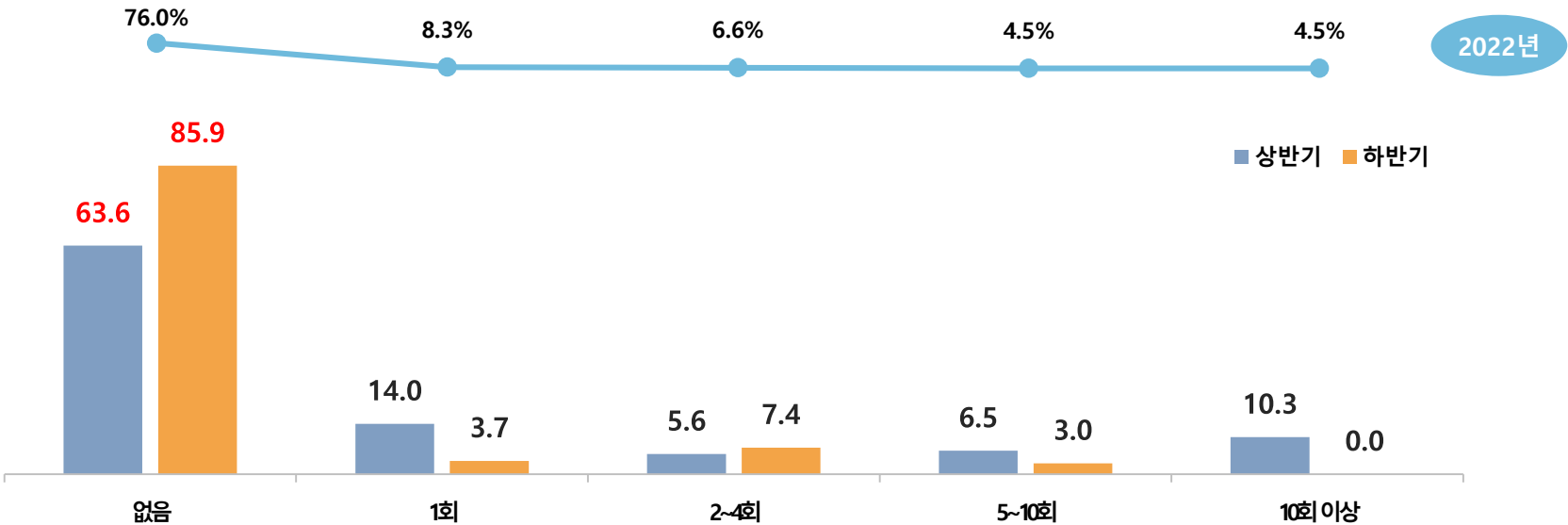
하반기		건수	종전유지(24시간)	07:00~20:00	08:00~21:00	08:30~21:30	09:00~18:00	합계
전체		(135)	61.5	8.1	5.9	2.2	22.2	100.0
소속	본청	(40)	65.0	12.5	5.0	2.5	15.0	100.0
	직속기관 및 사업소, 출장소	(4)	50.0	0.0	0.0	25.0	25.0	100.0
	상수도사업본부	(6)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	통합 군구	(85)	57.6	7.1	7.1	1.2	27.1	100.0
담당업무	일반행정	(118)	59.3	8.5	5.9	1.7	24.6	100.0
	상수도	(8)	87.5	0.0	0.0	12.5	0.0	100.0
	교통	(9)	66.7	11.1	11.1	0.0	11.1	100.0

# 6 항목별 조사 결과

## 5) 콜센터 이용횟수

- “1년동안 콜센터 이용 횟수”로는 상반기 ‘63.6%, 하반기 85.9%가 ‘없음’이라고 응답해 2022년 전체의 76.0%가 없는 것으로 나타남
- 그 다음으로 ‘1회’가 8.3%, ‘2~4회’가 6.6% 순으로 높게 나타남

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위(건), %)



상반기	건	(68)	(15)	(6)	(7)	(11)	(107)
	%	63.6	14.0	5.6	6.5	10.3	100.0
하반기	건	(116)	(5)	(10)	(4)	(0)	(135)
	%	85.9	3.7	7.4	3.0	0.0	100.0

## 6 항목별 조사 결과

### 5) 콜센터 이용횟수 세부 항목별 결과

- 상·하반기 모두 '1년간 콜센터 이용 횟수가 '없음' 비율이 가장 높은 것으로 나타남
- 또한, '직속기관 및 사업소, 출장소'를 제외한 모든 특성이 상반기보다 하반기에서 '콜센터 이용 횟수가 없다'고 응답한 비율이 더 높아짐

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위: (건), %)

상반기		건수	없음	1회	2~4회	5~10회	10회 이상	합계
전체		(107)	63.6	14.0	5.6	6.5	10.3	100.0
소속	본청	(35)	45.7	25.7	2.9	5.7	20.0	100.0
	직속기관 및 사업소, 출장소	(4)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	상수도사업본부	(12)	75.0	0.0	8.3	0.0	16.7	100.0
	통합 군구	(56)	69.6	10.7	7.1	8.9	3.6	100.0
담당업무	일반행정	(68)	66.2	14.7	7.4	10.3	1.5	100.0
	상수도	(18)	72.2	0.0	5.6	0.0	22.2	100.0
	교통	(21)	47.6	23.8	0.0	0.0	28.6	100.0

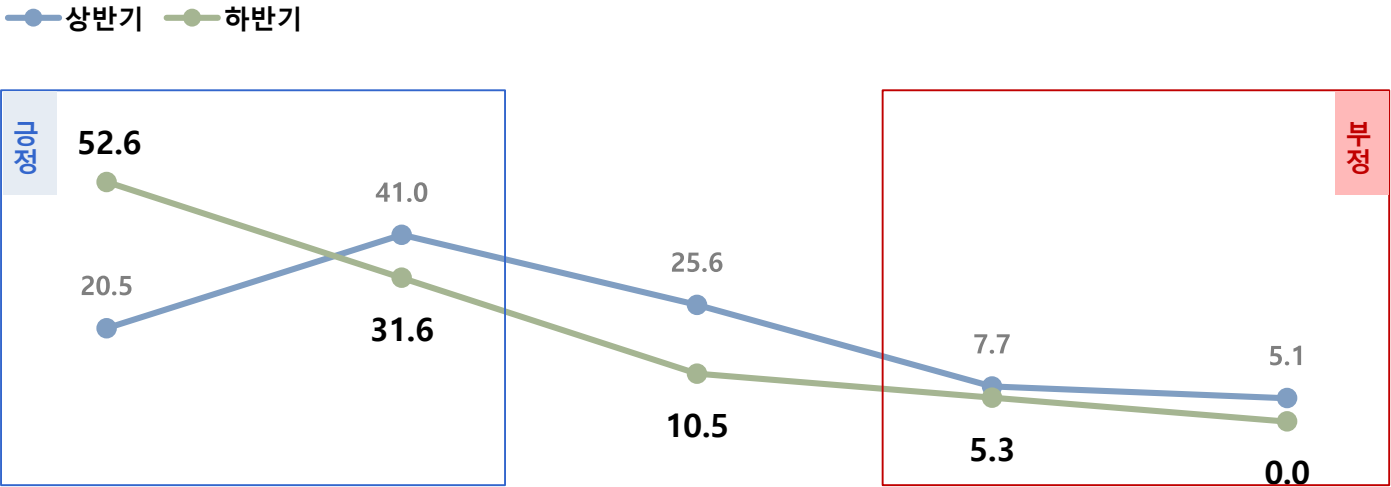
하반기		건수	없음	1회	2~4회	5~10회	10회 이상	합계
전체		(135)	85.9	3.7	7.4	3.0	0.0	100.0
소속	본청	(40)	82.5	2.5	12.5	2.5	0.0	100.0
	직속기관 및 사업소, 출장소	(4)	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	상수도사업본부	(6)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	통합 군구	(85)	87.1	3.5	5.9	3.5	0.0	100.0
담당업무	일반행정	(118)	85.6	2.5	8.5	3.4	0.0	100.0
	상수도	(8)	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0
	교통	(9)	88.9	11.1	0.0	0.0	0.0	100.0

# 6 항목별 조사 결과

## 6) 통화연결

- 2022년 통화연결 점수는 상반기 66.0점, 하반기 82.9점으로 종합 74.5점으로 이는 상반기 대비 16.9점이 오름
- 상반기(20.5%)와 비교하여 하반기(52.6%)에 '매우 그렇다'라는 응답 비율이 16.9% 높아져 긍정적으로 평가한 것으로 나타남

(2022년 n=58, 상반기 n=39, 하반기 n=19, 단위:건, %)



		매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않은 편이다		평점
상반기	건	(8)	(16)	(10)	(3)	(2)	(39)	66.0점
	%	20.5	41.0	25.6	7.7	5.1	100.0	
하반기	건	(10)	(6)	(2)	(1)	(0)	(19)	82.9점
	%	52.6	31.6	10.5	5.3	0.0	100.0	

## 6 항목별 조사 결과

### 6) 통화연결 세부 항목별 결과

- 소속에서는 '직속기관 및 사업소, 출장소'(25.0점), 담당업무에서는 '상수도'(37.5점)와 '교통'(67.7점)이 70점 이하의 점수를 받아 개선이 요구됨
- 상반기 대비 하반기에 '상수도'를 제외한 특성이 점수가 올랐으며, 특히 '본청'이 상반기(57.9점) 대비 하반기(92.9점)에 35.0점으로 가장 많이 오른 것으로 나타남. 반면 '상수도'의 경우 상반기(50.0점) 대비하여 하반기(25.0점)에 25.0점이 하락한 것으로 나타나 시급히 개선이 필요함

(2022년 n=58, 상반기 n=39, 하반기 n=19, 단위:점)

		2022년 종합	2022년 종합 대비 GAP	상반기	하반기	상·하반기 GAP
전체		74.5	-	66.0	82.9	▲16.9
소속	본청	75.4	▲1.0	57.9	92.9	▲35.0
	직속기관 및 사업소, 출장소	25.0	▼49.5	.	25.0	.
	상수도사업본부	83.3	▲8.8	83.3	.	.
	통합 군구	77.0	▲2.5	72.1	81.8	▲9.7
담당업무	일반행정	79.8	▲5.3	72.7	86.8	▲14.1
	상수도	37.5	▼37.0	50.0	25.0	▼25.0
	교통	67.7	▼6.8	60.4	75.0	▲14.6

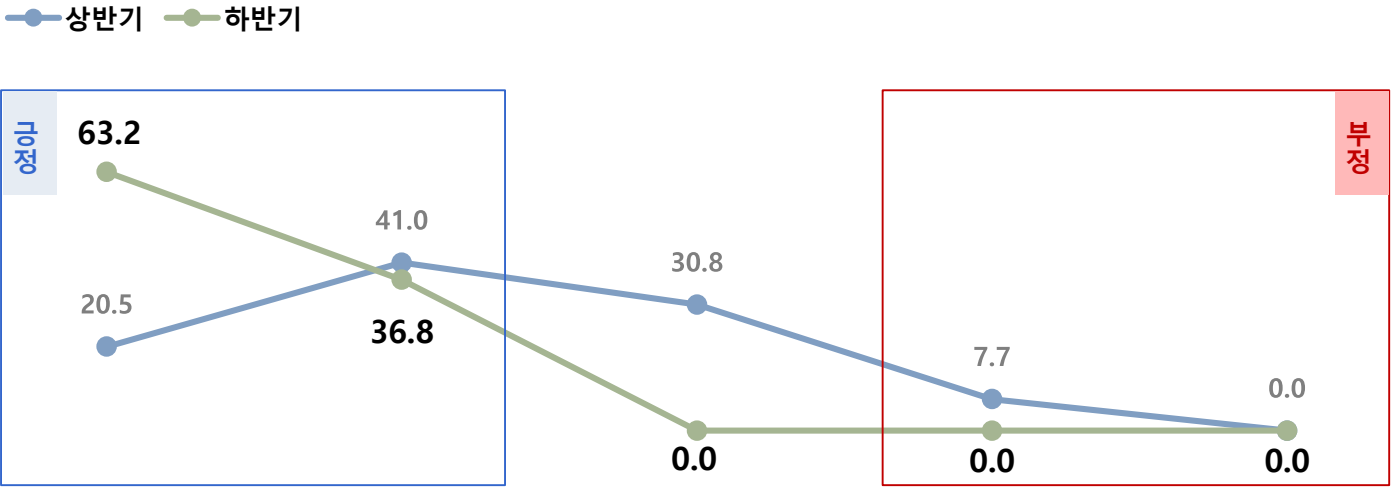
- 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만
- 다만, 해당 항목은 하반기 조사에서 소속의 '직속기관 및 사업소, 출장소'와 담당업무의 '상수도', '교통'은 응답 건수가 (1)건으로 대표성의 문제로 해석에 주의를 요함

# 6 항목별 조사 결과

## 7) 신속안내

- 2022년 신속안내는 상반기 68.6점, 하반기 90.8점으로 종합 79.7점으로 이는 상반기 대비 22.2점이 오름
- 상반기(20.5%)와 비교하여 하반기(63.2%)에 '매우 그렇다'라는 응답 비율이 42.6% 높아져 긍정적으로 평가한 것으로 나타남

(2022년 n=58, 상반기 n=39, 하반기 n=19, 단위(건), %)



		매우 그렇다					그렇다		보통		그렇지 않은 편이다		전혀 그렇지 않은 편이다		평점	
상반기	건	(8)					(16)		(12)		(3)		(0)		(39)	
	%	20.5					41.0		30.8		7.7		0.0		100.0	
하반기	건	(12)					(7)		(0)		(0)		(0)		(19)	
	%	63.2					36.8		0.0		0.0		0.0		100.0	

## 6 항목별 조사 결과

### 7) 신속안내 세부 항목별 결과

- 소속에서는 '본청'(75.6점), 담당업무에서는 '교통'이 70.9점으로 80점 이하의 다소 낮은 점수를 받음
- 상반기 대비 하반기에 모든 특성이 점수가 올랐으며, 특히 담당업무의 '상수도'가 상반기(60.0점) 대비 하반기(100.0점)에 40.0점으로 가장 많이 오른 것으로 나타남

(2022년 n=58, 상반기 n=39, 하반기 n=19, 단위:점)

		2022년 종합	2022년 종합 대비 GAP	상반기	하반기	상·하반기 GAP
전체		79.7	-	68.6	90.8	▲22.2
소속	본청	75.6	▼4.1	61.8	89.3	▲27.5
	직속기관 및 사업소, 출장소	100.0	▲20.3	.	100.0	.
	상수도사업본부	83.3	▲3.6	83.3	.	.
	통합 군구	82.2	▲2.5	73.5	90.9	▲17.4
담당업무	일반행정	81.4	▲1.7	71.6	91.2	▲19.6
	상수도	80.0	▲0.3	60.0	100.0	▲40.0
	교통	70.9	▼8.8	66.7	75.0	▲8.3

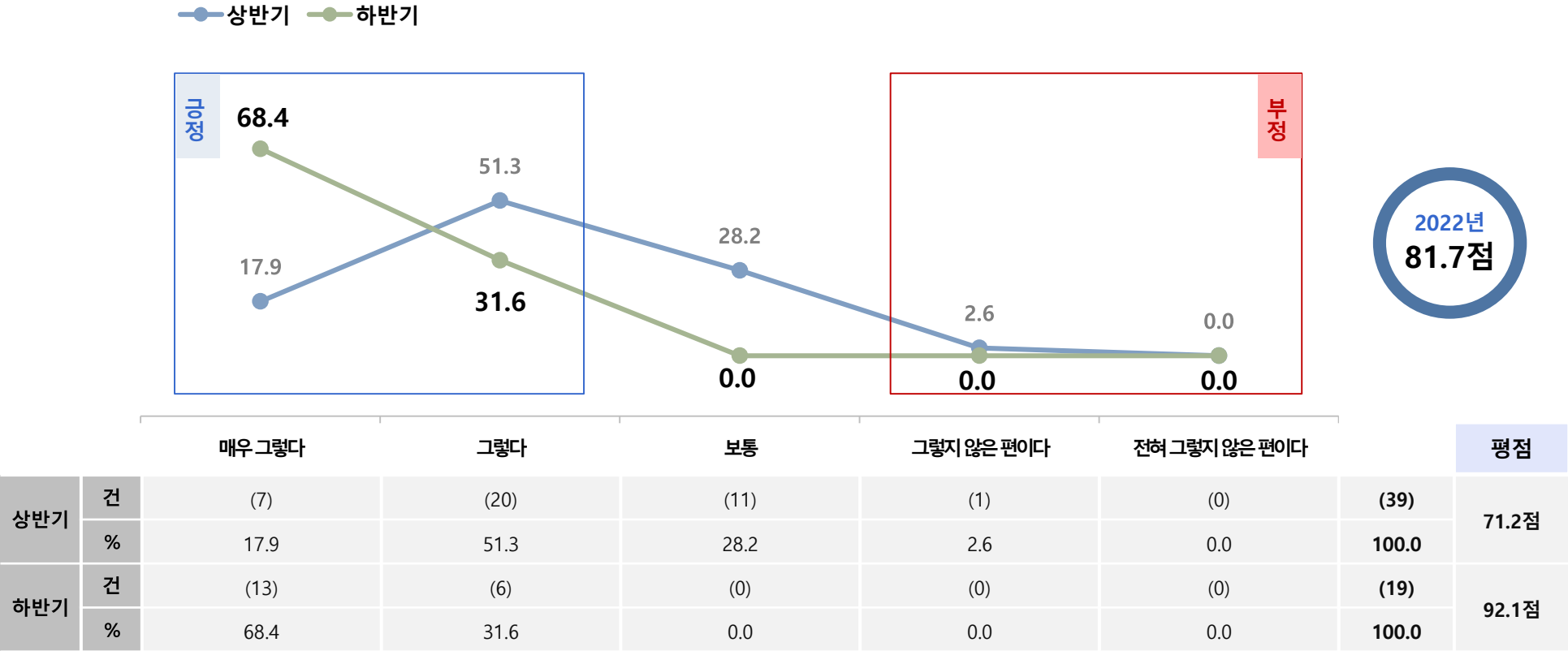
- 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만
- 다만, 해당 항목은 하반기 조사에서 소속의 '직속기관 및 사업소, 출장소'와 담당업무의 '상수도', '교통'은 응답 건수가 (1)건으로 대표성의 문제로 해석에 주의를 요함

# 6 항목별 조사 결과

## 8) 전화응대

- 2022년 전화응대는 상반기 71.2점, 하반기 92.1점으로 종합 81.7점으로 이는 상반기 대비 20.9점이 오름
- 상반기(17.9%)와 비교하여 하반기(68.4%)에 '매우 그렇다'라는 응답 비율이 50.5% 높아져 긍정적으로 평가한 것으로 나타남

(2022년 n=58, 상반기 n=39, 하반기 n=19, 단위:건, %)



## 6 항목별 조사 결과

### 8) 전화응대 세부 항목별 결과

- 담당업무에서는 '교통'이 75.0점으로 80점 이하의 다소 낮은 점수를 받음
- 상반기 대비 하반기에 모든 특성이 점수가 같거나 올랐으며, 특히 담당업무의 '상수도'가 상반기(70.0점) 대비 하반기(100.0점)에 30.0점으로 가장 많이 오른 것으로 나타남

(2022년 n=58, 상반기 n=39, 하반기 n=19, 단위:점)

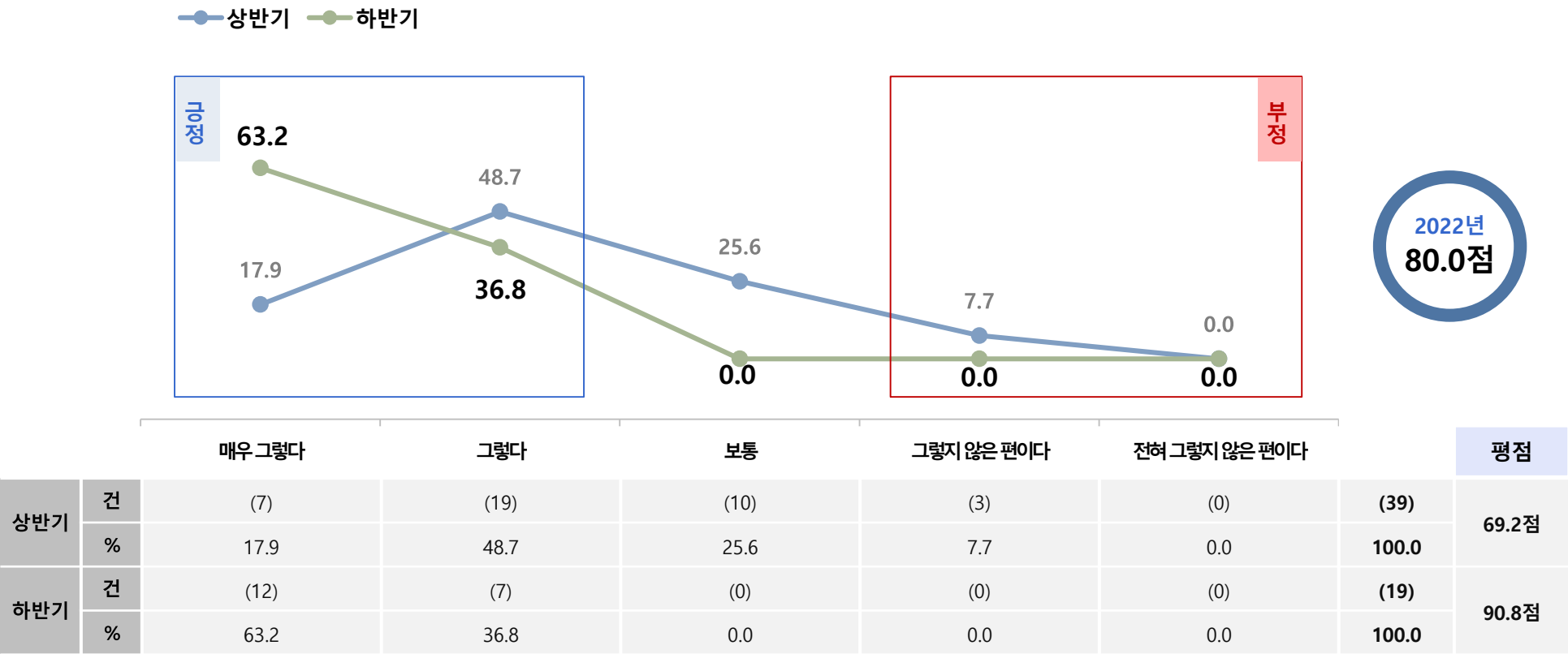
		2022년 종합	2022년 종합 대비 GAP	상반기	하반기	상·하반기 GAP
전체		81.7	-	71.2	92.1	▲20.9
소속	본청	80.0	▼1.7	67.1	92.9	▲25.8
	직속기관 및 사업소, 출장소	100.0	▲18.4	.	100.0	.
	상수도사업본부	83.3	▲1.6	83.3	.	.
	통합 군구	82.2	▲0.5	73.5	90.9	▲17.4
담당업무	일반행정	81.0	-0.7	69.3	92.6	▲23.3
	상수도	85.0	▲3.3	70.0	100.0	▲30.0
	교통	75.0	▼6.7	75.0	75.0	-

- 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만
- 다만, 해당 항목은 하반기 조사에서 소속의 '직속기관 및 사업소, 출장소'와 담당업무의 '상수도', '교통'은 응답 건수가 (1)건으로 대표성의 문제로 해석에 주의를 요함

9) 대화 진행, 흐름

- 2022년 대화 진행, 흐름은 상반기 69.2점, 하반기 90.8점으로 종합 80.0점으로 이는 상반기 대비 21.6점이 오름
- 상반기(17.9%)와 비교하여 하반기(63.2%)에 '매우 그렇다'라는 응답 비율이 45.2% 높아져 긍정적으로 평가한 것으로 나타남

(2022년 n=58, 상반기 n=39, 하반기 n=19, 단위:건, %)



## 6 항목별 조사 결과

### 9) 대화 진행, 흐름 세부 항목별 결과

- 소속에서는 '본청'(77.6점)과 '상수도사업본부'(75.0점), 담당업무에서는 '일반행정'(79.1점), '교통'(75.0)이 80점 이하의 다소 낮은 점수를 받음
- 상반기 대비 하반기에 모든 특성이 점수가 같거나 올랐으며, 특히 담당업무의 '상수도'가 상반기(65.0점) 대비 하반기(100.0점)에 35.0점으로 가장 많이 오른 것으로 나타남

(2022년 n=58, 상반기 n=39, 하반기 n=19, 단위:점)

		2022년 종합	2022년 종합 대비 GAP	상반기	하반기	상·하반기 GAP
전체		80.0	-	69.2	90.8	▲21.6
소속	본청	77.6	▼2.5	65.8	89.3	▲23.5
	직속기관 및 사업소, 출장소	100.0	▲20.0	.	100.0	.
	상수도사업본부	75.0	▼5.0	75.0	.	.
	통합 군구	81.5	▲1.5	72.1	90.9	▲18.8
담당업무	일반행정	79.1	▼0.9	67.0	91.2	▲24.2
	상수도	82.5	▲2.5	65.0	100.0	▲35.0
	교통	75.0	▼5.0	75.0	75.0	-

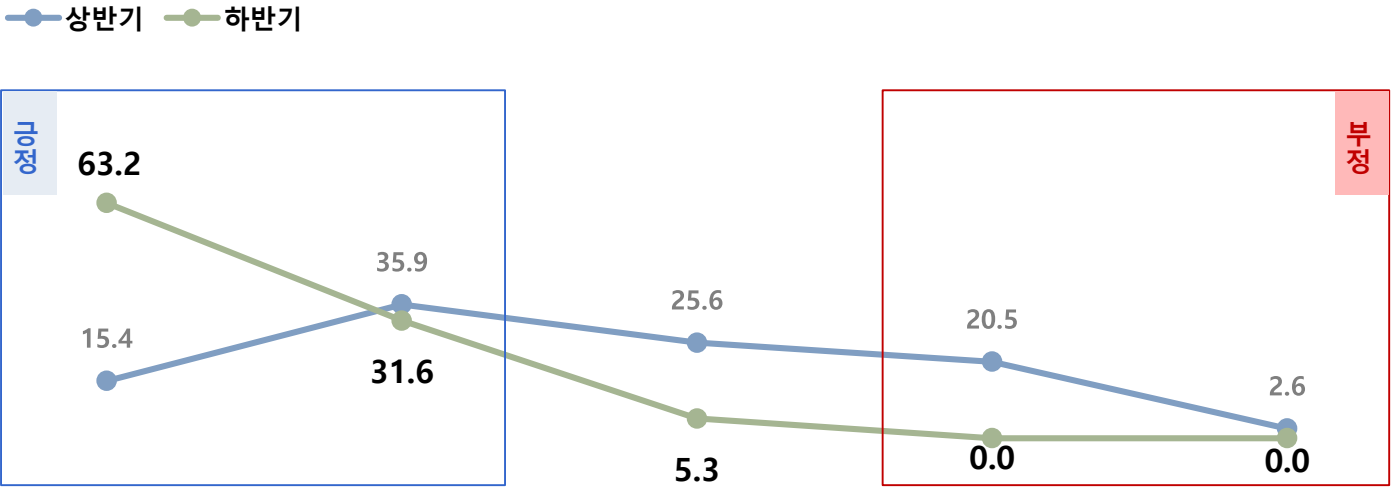
- 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만
- 다만, 해당 항목은 하반기 조사에서 소속의 '직속기관 및 사업소, 출장소'와 담당업무의 '상수도', '교통'은 응답 건수가 (1)건으로 대표성의 문제로 해석에 주의를 요함

# 6 항목별 조사 결과

## 10) 정확한 안내

- 2022년 정확한 안내는 상반기 60.3점, 하반기 89.5점으로 종합 74.9점으로 이는 상반기 대비 29.2점이 오름
- 상반기(15.4%)와 비교하여 하반기(63.2%)에 '매우 그렇다'라는 응답 비율이 47.8% 높아져 긍정적으로 평가한 것으로 나타남

(2022년 n=58, 상반기 n=39, 하반기 n=19, 단위(건), %)



		매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않은 편이다		평점
상반기	건	(6)	(14)	(10)	(8)	(1)	(39)	60.3점
	%	15.4	35.9	25.6	20.5	2.6	100.0	
하반기	건	(12)	(6)	(1)	(0)	(0)	(19)	89.5점
	%	63.2	31.6	5.3	0.0	0.0	100.0	

## 6 항목별 조사 결과

### 10) 정확한 안내 세부 항목별 결과

- 소속에서는 '본청'(67.9점), 담당업무에서는 '교통'이 64.6점으로 70점 이하의 점수를 받아 개선이 요구됨
- 상반기 대비 하반기에 모든 특성이 점수가 올랐으며, 특히 '본청'이 상반기(50.0점) 대비 하반기(85.7점)에 35.7점으로 가장 많이 오른 것으로 나타남

(2022년 n=58, 상반기 n=39, 하반기 n=19, 단위:점)

		2022년 종합	2022년 종합 대비 GAP	상반기	하반기	상·하반기 GAP
전체		74.9	-	60.3	89.5	▲29.2
소속	본청	67.9	▼7.1	50.0	85.7	▲35.7
	직속기관 및 사업소, 출장소	100.0	▲25.1	.	100.0	.
	상수도사업본부	75.0	▲0.1	75.0	.	.
	통합 군구	80.0	▲5.1	69.1	90.9	▲21.8
담당업무	일반행정	76.1	▲1.2	62.5	89.7	▲27.2
	상수도	82.5	▲7.6	65.0	100.0	▲35.0
	교통	64.6	▼10.3	54.2	75.0	▲20.8

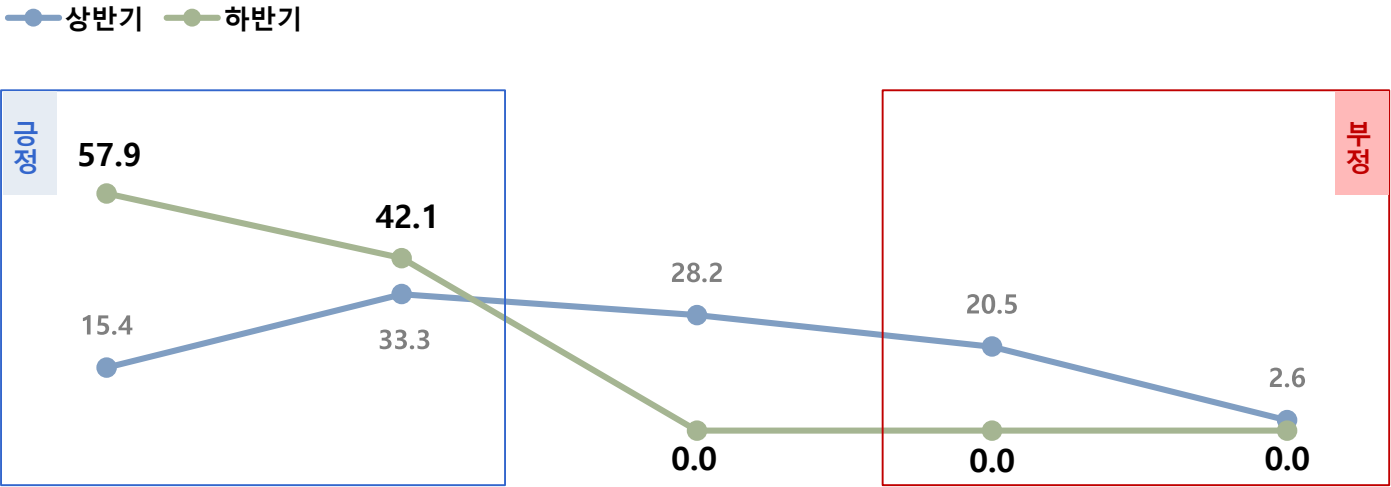
- 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만
- 다만, 해당 항목은 하반기 조사에서 소속의 '직속기관 및 사업소, 출장소'와 담당업무의 '상수도', '교통'은 응답 건수가 (1)건으로 대표성의 문제로 해석에 주의를 요함

# 6 항목별 조사 결과

## 11) 적극적 응대

- 2022년 적극적 응대는 상반기 59.6점, 하반기 89.5점으로 종합 74.6점으로 이는 상반기 대비 29.9점이 오름
- 상반기(15.4%)와 비교하여 하반기(57.9%)에 '매우 그렇다'라는 응답 비율이 42.5% 높아져 긍정적으로 평가한 것으로 나타남

(2022년 n=58, 상반기 n=39, 하반기 n=19, 단위(건), %)



		매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않은 편이다		평점
상반기	건	(6)	(13)	(11)	(8)	(1)	(39)	59.6점
	%	15.4	33.3	28.2	20.5	2.6	100.0	
하반기	건	(11)	(8)	(0)	(0)	(0)	(19)	89.5점
	%	57.9	42.1	0.0	0.0	0.0	100.0	

## 6 항목별 조사 결과

### 11) 적극적 응대 세부 항목별 결과

- 소속에서는 '본청'(67.7점), 담당업무에서는 '상수도'(65.0점), '교통'(63.6점)이 70점 이하의 점수를 받아 개선이 요구됨
- 상반기 대비 하반기에 모든 특성이 점수가 올랐으며, 특히 '본청'이 상반기(46.1점) 대비 하반기(89.3점)에 43.2점으로 가장 많이 오른 것으로 나타남

(2022년 n=58, 상반기 n=39, 하반기 n=19, 단위:점)

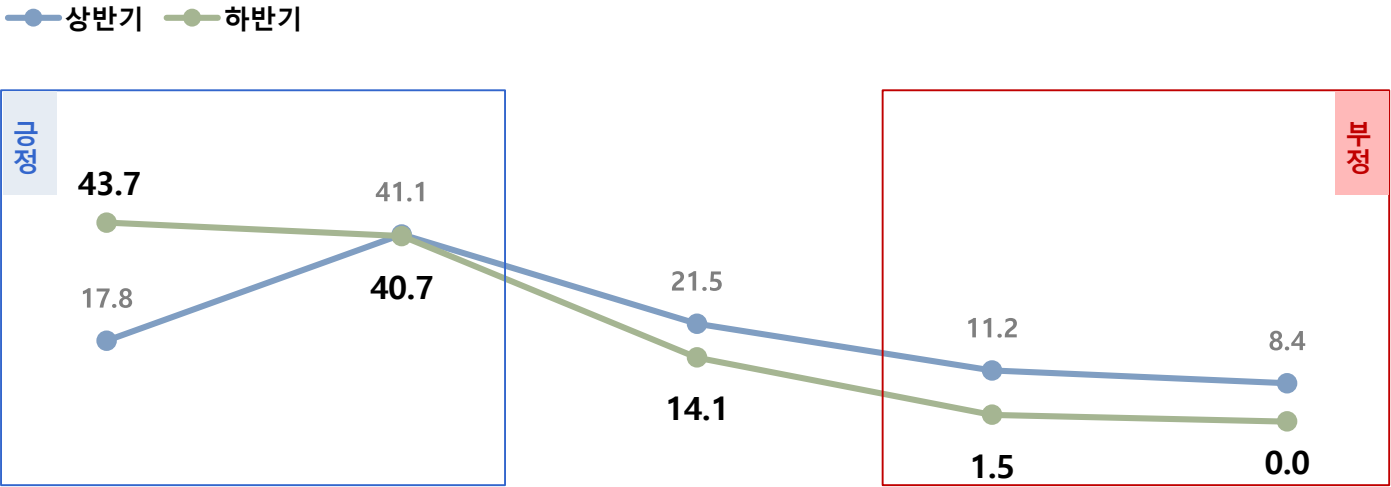
		2022년 종합	2022년 종합 대비 GAP	상반기	하반기	상·하반기 GAP
전체		74.6	-	59.6	89.5	▲29.9
소속	본청	67.7	▼6.8	46.1	89.3	▲43.2
	직속기관 및 사업소, 출장소	75.0	▲0.5	.	75.0	.
	상수도사업본부	75.0	▲0.5	75.0	.	.
	통합 군구	81.5	▲7.0	72.1	90.9	▲18.8
담당업무	일반행정	78.0	▲3.5	64.8	91.2	▲26.4
	상수도	65.0	▼9.6	55.0	75.0	▲20.0
	교통	63.6	▼11.0	52.1	75.0	▲22.9

- 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만
- 다만, 해당 항목은 하반기 조사에서 소속의 '직속기관 및 사업소, 출장소'와 담당업무의 '상수도', '교통'은 응답 건수가 (1)건으로 대표성의 문제로 해석에 주의를 요함

12) 전반적 만족도

- 2022년 전반적 만족도는 상반기 62.1점, 하반기 81.7점으로 종합 71.9점으로 이는 상반기 대비 19.6점이 오름
- 상반기(17.8%)와 비교하여 하반기(43.7%)에 '매우 그렇다'라는 응답 비율이 25.9% 높아져 긍정적으로 평가한 것으로 나타남

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위:건, %)



구분	단위	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	합계	종합점수
		건	건	건	건	건		
상반기	건	(19)	(44)	(23)	(12)	(9)	(59)	62.1점
	%	17.8	41.1	21.5	11.2	8.4	43.7	
하반기	건	(59)	(55)	(19)	(2)	(0)	(59)	81.7점
	%	43.7	40.7	14.1	1.5	0.0	43.7	

## 6 항목별 조사 결과

### 12) 전반적 만족도 세부 항목별 결과

- 소속에서는 '본청'(66.5점)과 '직속기관 및 사업소, 출장소'(56.3점), 담당업무에서는 '상수도'가 67.9점으로 70점 이하의 점수를 받아 개선이 요구됨
- 상반기 대비 하반기에 모든 특성이 점수가 올랐으며, 특히 '직속기관 및 사업소, 출장소'가 상반기(37.5점) 대비 하반기(75.0점)에 37.5점으로 가장 많이 오른 것으로 나타남

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위:점)

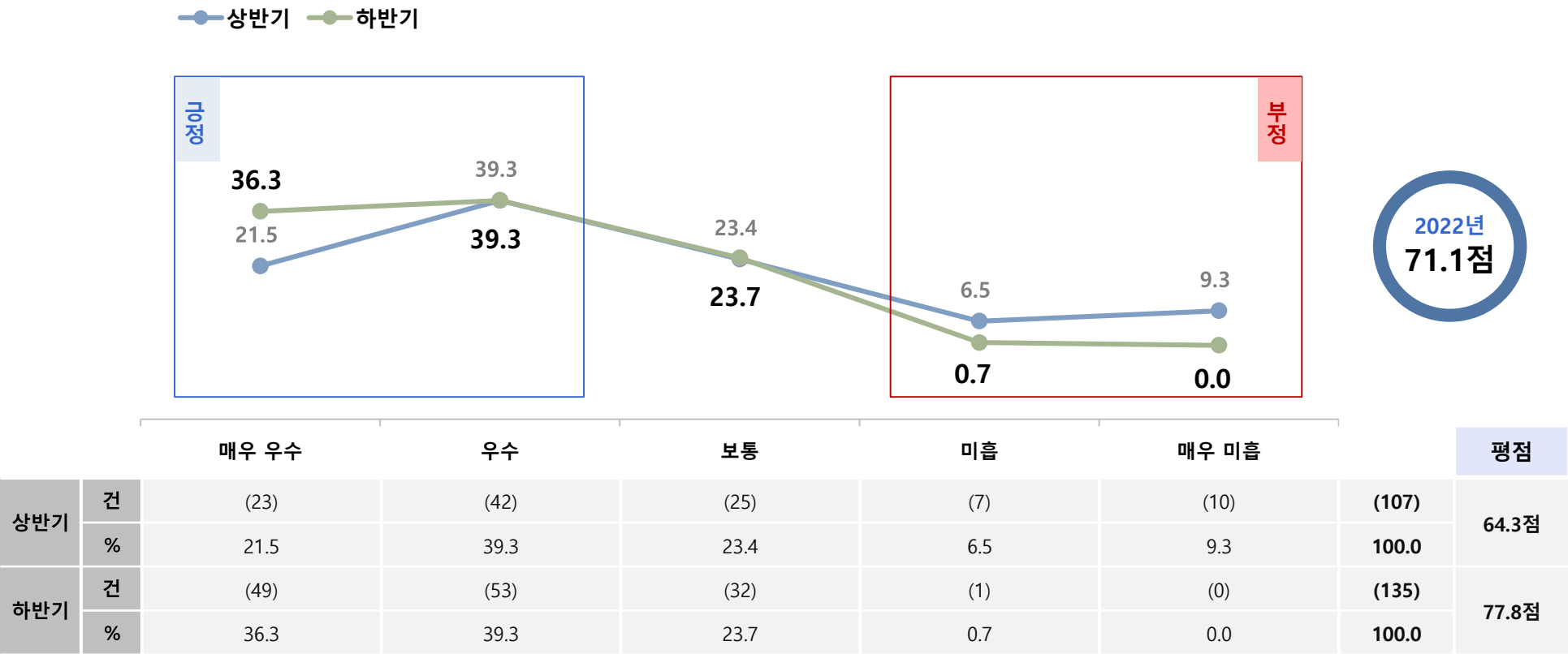
		2022년 종합	2022년 종합 대비 GAP	상반기	하반기	상·하반기 GAP
전체		71.9	-	62.1	81.7	▲19.6
소속	본청	66.5	▼5.5	52.9	80.0	▲27.1
	직속기관 및 사업소, 출장소	56.3	▼15.7	37.5	75.0	▲37.5
	상수도사업본부	78.2	▲6.3	68.8	87.5	▲18.7
	통합 군구	75.4	▲3.4	68.3	82.4	▲14.1
담당업무	일반행정	73.6	▲1.7	66.2	80.9	▲14.7
	상수도	67.9	▼4.0	51.4	84.4	▲33.0
	교통	73.6	▲1.7	58.3	88.9	▲30.6

➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

13) 타 콜센터 비교 평가

- 2022년 타 콜센터 비교평가 결과는 상반기 64.3점, 하반기 77.8점으로 종합 71.1점으로 이는 상반기 대비 13.5점이 오름
- 상반기(21.5%)와 비교하여 하반기(36.3%)에 '매우 그렇다'라는 응답 비율이 14.8% 높아져 긍정적으로 평가한 것으로 나타남

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위:건, %)



## 6 항목별 조사 결과

### 13) 타 콜센터 비교 평가 세부 항목별 결과

- 소속에서는 '본청'(65.0점)과 '직속기관 및 사업소, 출장소'(50.0점), '상수도사업본부'(65.7점), 담당업무에서는 '상수도'가 55.6점으로 70점 이하의 점수를 받아 개선이 요구됨
- 상반기 대비 하반기에 모든 특성이 점수가 올랐으며, 특히 담당업무의 '교통'이 상반기(61.9점) 대비 하반기(83.3점)에 21.4점으로 가장 많이 오른 것으로 나타남

(2022년 n=242, 상반기 n=107, 하반기 n=135, 단위:점)

		2022년 종합	2022년 종합 대비 GAP	상반기	하반기	상·하반기 GAP
전체		71.1	-	64.3	77.8	▲13.5
소속	본청	65.0	▼6.1	55.0	75.0	▲20.0
	직속기관 및 사업소, 출장소	50.0	▼21.1	37.5	62.5	▲25.0
	상수도사업본부	65.7	▼5.4	64.6	66.7	▲2.1
	통합 군구	76.3	▲5.2	71.9	80.6	▲8.7
담당업무	일반행정	73.8	▲2.7	69.1	78.4	▲9.3
	상수도	55.6	▼15.5	48.6	62.5	▲13.9
	교통	72.6	▲1.6	61.9	83.3	▲21.4

➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

### 14) 건의사항(VOQ) : 상반기

- 상반기 내부고객 만족도에 대한 의견은 총 16건으로, '전문성'과 '정확성'관련 의견이 각 4건으로 가장 많았음
- 그 다음으로 '통화연결'이 3건으로 많았으며, '적극성', '응대태도', '인력보강', '처리 안내'에 대한 의견도 있었음

구분	내용	건	%
전체		16	100.0
전문성	<ul style="list-style-type: none"> <li>악성 민원 등 대응이 어려운 건 알겠으나, 무조건 악성민원이면 감사실로 해당 처리를 넘기는 느낌이 많이 듦. 민원처리에 관한 법률에 의거하여 업무 진행 요망</li> <li>매뉴얼에 써놓은 내용을 안내하지 않고 바로 직원에게 연결. 통화 교환원이 아닌 상담원임 인지 필요</li> <li>전문지식 부족</li> <li>시청 업무에 대하여 전문성과 이해도가 낮아 잦은 민원 발생과 잘못 부서 연결 많음. 전문성 향상 위해 충분한 내부교육이 필요. 장기 근무 인센티브 필요</li> </ul>	4	25.0
정확성	<ul style="list-style-type: none"> <li>잘못 연결되는 경우 많음</li> <li>담당자에게 연결할 때 업무 파악을 확실하게 하고 전달 요망. 상담 후 다시 다른 담당자에게 연결하는 경우 많음</li> <li>불필요한 민원 전화 연결 개선</li> <li>담당 부서, 담당 직원 모른 채로 대충 관련 있는 부서 연결. 오안내로 인해 불편 민원을 민원부서 담당 직원이 받음</li> </ul>	4	25.0
통화연결	<ul style="list-style-type: none"> <li>상담사와 통화하기가 너무 어려움</li> <li>콜센터 연결이 힘들다는 민원전화를 가끔 받음</li> <li>ARS 안내 후 필요 시 상담사 연결도 고려 요망</li> </ul>	3	18.8
적극성	<ul style="list-style-type: none"> <li>업무 담당자가 자리를 비웠거나 담당이 아닌데도 민원인을 연결함. 우선 전화 받은 사람이 받고 대답해 주라는 식으로 연결 함. 최대한 시민분들에게 민원해결을 할 수 있도록 주기적으로 교육(인천시 주요 민원, 상황 등)을 필요. 콜센터 내에서 해결할 수 있는 부분 해결 요망</li> </ul>	1	6.3
서비스 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>인천시 모든 시군구로 서비스 확대 필요</li> </ul>	1	6.3
전화응대	<ul style="list-style-type: none"> <li>내부직원 상담하는 콜센터 근무자 불친절</li> </ul>	1	6.3
인력 보강	<ul style="list-style-type: none"> <li>채용을 늘려서 더 원활한 응대 필요. 콜센터 상담 직원 분들은 민원 스트레스 방지를 위한 적절한 근무시간 조정</li> </ul>	1	6.3
처리 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>주말이나 저녁에 접수되는 민원 해당 담당직원에게도 메신저나 쪽지 안내 필요. 접수 되었으나 담당이 직접 확인해야만 확인 가능 함</li> </ul>	1	6.3

### 14) 건의사항(VOQ) : 하반기

- 하반기 내부고객 만족도에 대한 의견은 총 11건으로, '전문성' 관련 의견이 5건으로 가장 많았음
- 그 외로 '정확성' 3건, 알림 '3건' 에 대한 의견도 있었음

구분	내용	건	%
전체		11	100.0
전문성	<ul style="list-style-type: none"> <li>콜센터에서 처리가능한 업무에 관해서는 2차 이관 지양</li> <li>축제나 행사할 때 다양한 매뉴얼로 정리해서 한번 걸러서 담당자에게 전화연결</li> <li>업무처리 미흡. 불필요한 사항도 2차이관 많음</li> <li>좀 더 전문적인 상담 필요</li> <li>좀 더 많은 업무 숙지 요망</li> </ul>	5	45.5
정확성	<ul style="list-style-type: none"> <li>민원인의 민원사항에 대한 정확한 부서 연결 필요</li> <li>정확한 부서 연결. 문의를 했지만 정확하게 확답이 어렵다고 했지만 콜센터 직원이 정확한 확답을 달라고 해서 많이 곤란했음. 민원인을 연결해 주었으면 되는데 연결해줄 수 없다고 하면서 중간에서 일 처리 하였음</li> <li>정확한 부서 확인후 연결 요망</li> </ul>	3	27.3
알림	<ul style="list-style-type: none"> <li>민원인 전화도 모르는 상황 연결되어 불편함</li> <li>민원인들 연락처가 보여지는 시스템 필요</li> <li>민원사항을 인투인 홈페이지에 올리는데 알림 등이 따로 없어서 늦게 확인하는 경우가 있음. 민원사항이 등록되면 알림 등 최대한 빨리 확인할 수 있는 방법 필요</li> </ul>	3	27.3

## Part IV. 콜센터 전화친절도결과

1. 조사 설계	80
2. 조사 항목 및 평가 기준	81
3. 전체 조사 결과	84
4. 단계별 조사 결과	85
5. 상·하위(10명) 점수 비교	88
6. 우수미흡사례 및 결론	90



# 1. 조사 설계

- 본 조사는 2022년 인천시 미추홀 콜센터에 근무하고 있는 직원을 대상으로 구조화된 평가시트를 활용하여 민원인을 가장하여 전화모니터링을 실시함

## 조사 대상

- 인천시 미추홀 콜센터 상담원 직원 대상

## 조사 방법

- 구조화된 설문지와 평가시트를 토대로, 훈련된 모니터링 요원이 민원인을 가장하여 전화 모니터링 진행

## 조사 기간

- 상반기 - 2022년 5월 04일 ~ 06월 30일
- 하반기 - 2022년 09월 01일 ~ 11월 25일

## 표본규모

- 총 124건 (상반기 - 62건, 하반기 - 62건)

## 표본추출 방법

- 전수조사



## 2 조사항목 및 평가기준

평가항목		배점	평가기준	점수
맞이단계 (30점)	최초인사	15	① 인사말 + 부서명 + 성명	10점
			② 인사말 + 성명 Or 부서명 + 성명만 실시	10점
			③ 성명만 실시	6점
			④ 인사만 실시하는 경우	3점
			⑤ 인사말 없고 성명도 밝히지 않은 경우	0점
	발음의 정확성	15	① 부서명과 이름이 정확하게 들린다	10점
			② 부서명, 이름이 각각 두 글자 이상 들린다	8점
			③ 부서명, 이름이 두 글자 이상 들리기는 하지만 다소 알아듣기 곤란하다	6점
			④ 부서명, 이름 중 하나만 제대로 들린다	3점
			⑤ 전혀 알아들을 수 없거나 대부분 얼버무린다	0점

2 조사 항목 및 평가 기준

구분	항목	배점	평가기준(체크갯수)					세부항목	체크 (√)	
			매우 우수	우수	보통	불량	매우 불량			
응대단계 (50점)	경청 태도	10	3개	2개	1개	0개		① 고객의 요구사항에 집중한다.(딴짓 No)		
			10점	7점	4점	0점		② 고객의 말을 자르지 않고 끝까지 잘 듣는다. ③ 공감적인 경청표현을 한다.(고객 맞장구, 언어표현)		
	설명 태도	15	4개	3개	2개	1개	0개	① 고객의 요구사항을 제대로 파악한다.		
			15점	12점	9점	6점	3점	② 정확한 설명이 이루어진다. ③ 이해하기 쉬운 눈높이 설명이 이루어진다. ④ 문의사항과 관련된 추가 정보가 필요한지 묻거나, 추가 정보를 제공한다.		
	응대 태도	15	4개	3개	2개	1개	0개	① 업무처리를 지연시키지 않는다.(대기시간 No)		
			15점	12점	9점	6점	3점	② 적극적인 안내 or 타부서의 업무에도 적극적으로 응대한다. ③ 대화의 진행과 흐름이 부드럽다.(부적절한 표현이나 딱딱한 진행 No) ④ 상황에 맞는 표현을 실시하는 등 공감대를 형성한다.(양해 및 감사표현 등)		
	정중한 언어	10	3개	2개	1개	0개		① 정중한 언어 및 경어를 사용한다.(낮춤말 No)		
			10점	7점	4점	0점		② 자연스러운 속도 및 발음으로 응대한다. ③ 음색과 화법이 친절하며 상냥하다.		
	감점	-1	통화 중 상대방을 부르거나 대화가 그대로 들리는 경우(보류버튼 미사용 등)							
		-1	동일 부서 내에서 2회 이상 전화를 전환							

## 2 조사 항목 및 평가 기준

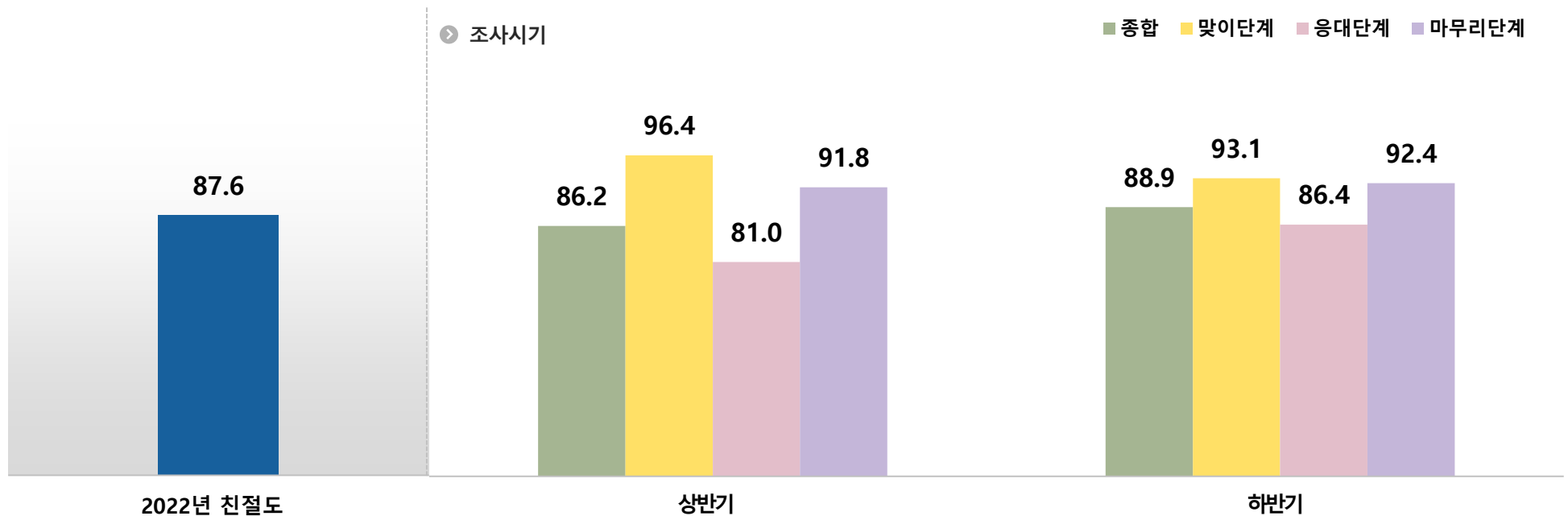
평가항목		배점	평가 기준		점수
마무리단계 (20점)	종료인사	10	(1) 상담직원이 마무리를 한 경우	(2) 다른 직원으로 돌려주는 경우	10점
			① 두가지 이상의 종료 인사말을 사용 (예: 감사합니다. 더 궁금한 사항 있으십니까? 감사합니다. 좋은 하루 되십시오)	① 연결용어사용, 전화번호 안내 (예: 연결해 드리겠습니다. 혹시 끊어지면 000번이며, 담당자는 000입니다.)	
			② 한가지 종료 인사말을 사용	② 한가지 종료 인사말을 사용	
			③ "네"라고만 한다	③ "네"라고만 한다	
			④ 종료인사 or 아무런 멘트가 없다	④ 종료인사 or 아무런 멘트가 없다	
	종료시점	10	① 고객이 전화를 끊은 후에 직원이 끊는다		10점
			② 용무가 끝나고 고객보다 먼저 전화를 끊는다. 빨리 끊으려고 한다		6점
			③ 고객의 용무가 끝나기 전에 끊는다		3점

### 3 전체 조사결과

#### 1) 종합 점수

- 2022년 120 미추홀 콜센터 전화 친절도 종합 점수는 상반기 86.2점, 하반기 88.9점으로, 총 87.6점인 '보통' 수준으로 나타남
- 하반기가 상반기 대비 2.7점이 높아 개선이 된 것으로 나타났으며, '맞이단계' - '마무리단계' - '응대단계' 순으로 점수가 높게 조사됨.
- 상·하반기 모두 '맞이단계'가 점수가 가장 높았으나, 하반기에 상반기 대비 3.3점이 하락함

(2022년 n=144, 상반기 n=62, 하반기 n=62, 단위:점)



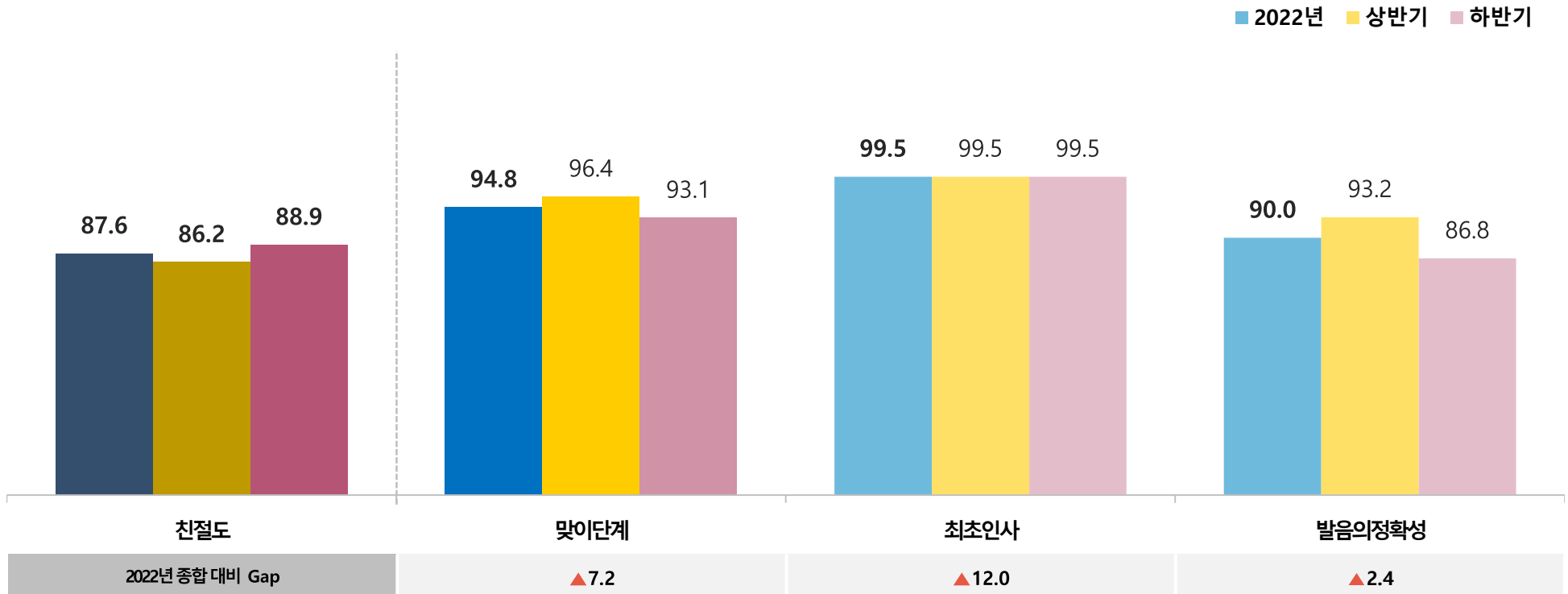
➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

## 4 단계별 조사 결과

### 1) 맞이단계

- 2022년 120 미추홀 콜센터 전화 친절도 맞이단계 점수는 94.8점으로 '우수' 수준으로 나타남
- '최초인사'가 99.5점으로 '탁월' 수준을 보였으며, '발음의 정확성'은 90.0점으로 '우수' 수준이었음
- 모든 항목이 친절도 종합점수보다 점수가 높게 나타남

(2022년 n=144, 상반기 n=62, 하반기 n=62, 단위:점)



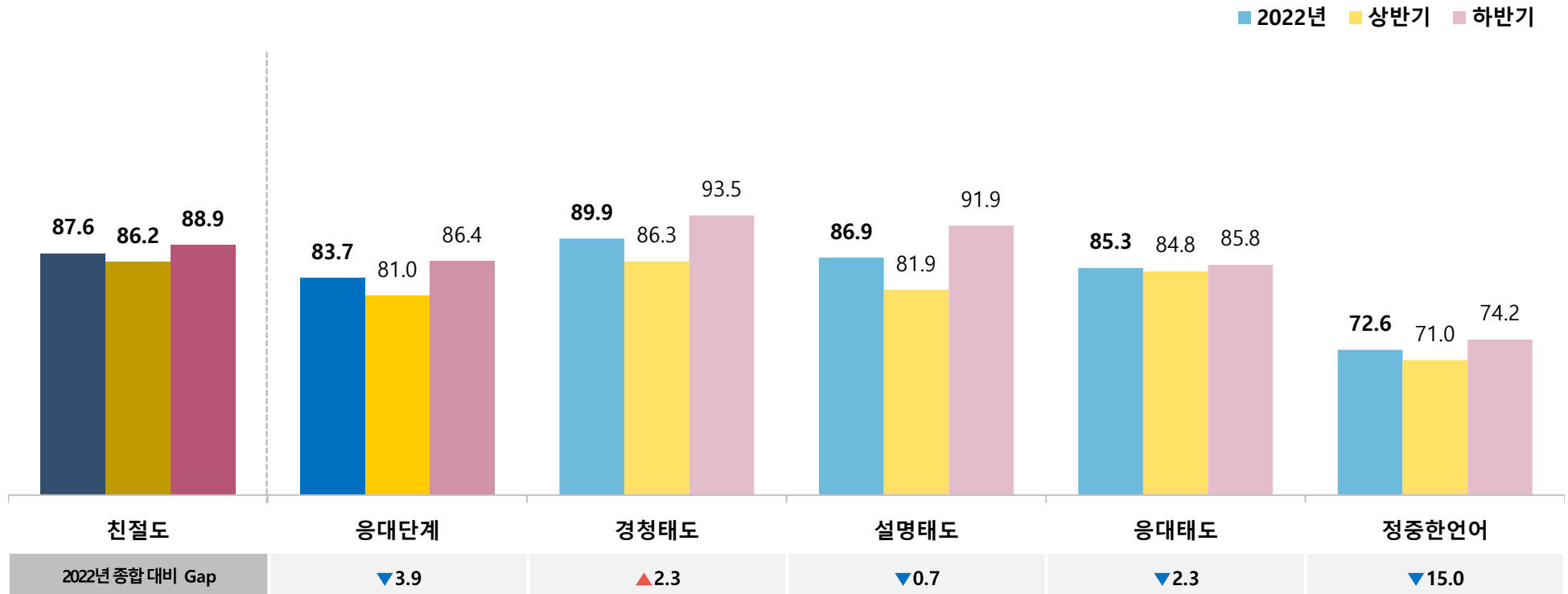
➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

## 4 단계별 조사 결과

### 2) 응대단계

- 2022년 120 미추홀 콜센터 전화 친절도 응대단계 점수는 83.7점으로 '보통' 수준으로 나타남
- '경청태도'가 89.9점으로 항목 중에서 가장 높은 점수였으며, '정중한 언어'는 72.6점으로 가장 낮았음
- '정중한 언어'의 경우 72.6점의 '미흡' 수준을 보여 시급해 개선이 요구됨
- '경청태도'를 제외한 항목에서 친절도 종합에 대비하여 점수가 낮은 것으로 나타남

(2022년 n=144, 상반기 n=62, 하반기 n=62, 단위:점)



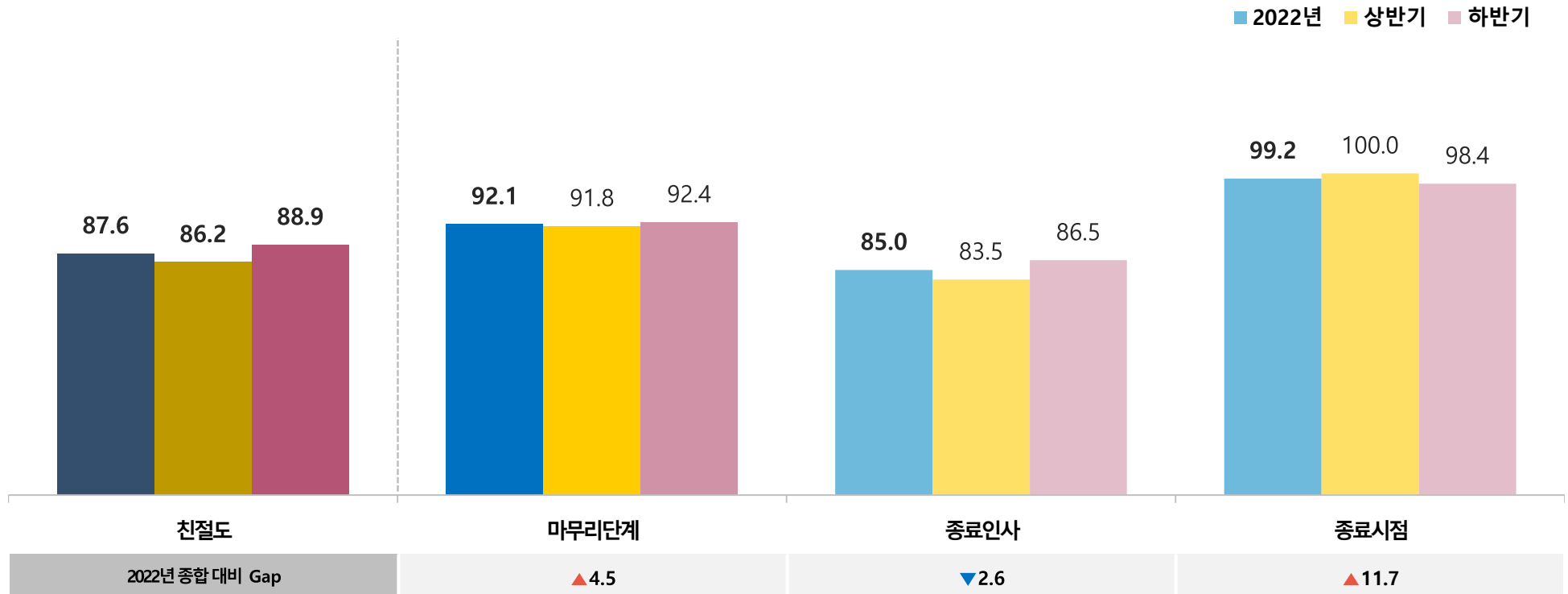
➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

## 4 단계별 조사 결과

### 3) 마무리단계

- 2022년 120 미추홀 콜센터 전화 친절도 마무리단계 점수는 92.1점으로 '우수' 수준으로 나타남
- '종료인사'가 85.0점으로 '보통' 수준을 보였으며, '종료시점'은 99.2점으로 '탁월' 수준이었음
- '종료인사'항목에서 친절도 종합에 대비하여 2.6점 낮은 것으로 나타남

(2022년 n=144, 상반기 n=62, 하반기 n=62, 단위:점)



➤ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

## 5. 상·하위(10명) 점수 비교

### 2) 세부 항목별 결과

- 2022년 콜센터 전화 친절도 평가에서 상·하반기 각 상담사 '상위 10명'의 친절도 평균 점수는 96.6점으로 '탁월' 수준을 보였으며, '하위 10명'의 친절도 평균점수는 74.3점으로 '미흡' 수준을 보임. 상·하위 10명의 점수는 22.3점의 차를 보임
- 항목 중 '정중한 언어'에서 '상위 10명'과 '하위 10명'의 친절도 평균 차가 48.4점으로 가장 차이가 크게 나는 것으로 나타남

(2022년 n=144, 상반기 n=62, 하반기 n=62, 단위:점)

#### ▶ 2022년 종합

상담사	친절도 종합점수	맞이단계			응대단계	경청태도	설명태도	응대태도	정중한 언어	마무리단계		
		최초인사	발음의 정확성	종료인사						종료시점		
전체	87.6	94.8	99.5	90.0	83.7	89.9	86.9	85.3	72.6	92.1	85.0	99.2
상위 10명 평균	96.6	99.0	100.0	98.0	96.4	98.4	96.0	93.0	98.4	94.5	89.0	100.0
하위 10명 평균	74.3	88.5	97.0	80.0	65.4	70.7	70.0	71.0	50.0	86.5	78.0	95.0
GAP(상-하)	22.3	10.5	3.0	18.0	31.0	27.7	26.0	22.0	48.4	8.0	11.0	5.0

▶ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

## 5. 상·하위(10명) 점수 비교

### 2) 세부 항목별 결과

- 상반기 상담사 '상위 10명'의 친절도 평균 점수는 95.9점, 하반기는 97.2점으로 상·하반기 모두 '탁월'수준을 보였으며, 상반기 대비 하반기에 1.3점이 상승함. 상반기 상담사 '하위 10명'의 친절도 평균 점수는 72.9점, 하반기는 75.6점으로 모두 '미흡' 수준이었으나, 하반기에 상반기 대비 2.4점이 상승하여 다소 개선됨.
- 상·하반기 모두 '정중한 언어'에서 가장 큰 격차를 보임.

(2022년 n=144, 상반기 n=62, 하반기 n=62, 단위:점)

#### ▶ 상·하반기

	상담사	친절도 종합점수	맞이단계			응대단계					마무리단계		
			최초인사	발음의 정확성		경청태도	설명태도	응대태도	정중한 언어		종료인사	종료시점	
상 반기	전체	86.2	96.4	99.5	93.2	81.0	86.3	81.9	84.8	71.0	91.8	83.5	100.0
	상위 10명	95.9	100.0	100.0	100.0	94.8	96.7	92.0	94.0	96.7	95.0	90.0	100.0
	하위 10명	72.9	87.5	97.0	78.0	62.0	64.7	70.0	70.0	43.3	91.0	82.0	100.0
	GAP(상-하)	23.0	12.5	3.0	22.0	32.8	32.0	22.0	24.0	53.4	4.0	8.0	-
하 반기	전체	88.9	93.1	99.5	86.8	86.4	93.5	91.9	85.8	74.2	92.4	86.5	98.4
	상위 10명	97.2	98.0	100.0	96.0	98.0	100.0	100.0	92.0	100.0	94.0	88.0	100.0
	하위 10명	75.6	89.5	97.0	82.0	68.8	76.7	70.0	72.0	56.7	82.0	74.0	90.0
	GAP(상-하)	21.6	8.5	3.0	14.0	29.2	23.3	30.0	20.0	43.3	12.0	14.0	10.0

▶ 만족도등급 기준 : [탁월(S)] 95점 이상, [우수(A)] 90점 이상~95점 미만, [보통(B)] 80점 이상~90점 미만, [미흡(C)] 70점 이상~80점 미만, [불량(D)] 70점 미만

### 우수사례 & 미흡사례

GOOD

#### 우수사례

##### » 상반기

- 우수사례 1- 알맞은 속도로 잘 진행함. 탐색질문을 통한 문의를 구체화해서 자세한 이해설명을 해주려 노력함
- 우수사례 2- 문의사항에 대한 자세한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적으로 안내
- 우수사례 3- 문의에 대한 자세한 설명과 추가적인 안내까지 적극성이 느껴지는 좋은 응대

##### » 하반기

- 우수사례 1- 차분한 음성으로 고객의 문제를 해결해주려는 노력이 보임
- 우수사례 2- 정확한 니즈를 파악하는 스킬이 좋았고 적극적인 절차 정확하게 안내
- 우수사례 3- 고객의 문의를 재차 확인하고, 고객이 쉽게 이해할 수 있도록 자세한 설명이 이루어짐

#### 미흡사례

##### » 상반기

- 미흡사례 1- 최초인사 시 빠른 발음으로 정확한 성명이 들리지 않음 / 한가지 인사말로 종료 되었고 알아듣기 어려움
- 미흡사례 2- 민원인 문의가 끝나기 전 서둘러 탐색이 이루어지고 있음
- 미흡사례 3- 발음이 부정확하여 성함 확인 되지 않음 / 고객 질문에 "아니오 네"라는 단답형의 답변이 먼저 이루어짐

##### » 하반기

- 미흡사례 1- 담당업무가 아니지만 양해멘트나 부연설명없이 바로 번호안내후 종료됨, 마무리 부분에 정확한 발음과 속도가 아쉬움
- 미흡사례 2- 첫인사 발음, 응대속도가 빠름, 성급하게 끼어들기, 고객말 끝나기전에 끝인사 진행
- 미흡사례 3- 정중한 언어 미흡, 전반적으로 다급한 응대가 아쉬움

BAD

### 결론



#### 01. 전화응대 수준 상향평준화

- **전화 응대 모니터링 종합점수는 87.6점의 '보통' 수준으로 나타남**  
(탁월 - 95점 이상, 우수 - 90점 이상, 보통 85점 이상 미흡 70점 이상 불량 60점 이하)
- **직원간 상향 평준화**
  - 상반기 친절도가 낮은 요인들을 면밀히 검토하고 점수가 낮은 항목을 중심으로 친절도 교육을 진행한 결과
  - 직원간 친절도 평점 상위그룹과 하위그룹 간 점수 편차가 230점에서 216점으로 간극이 좁아졌으며 특히 최하위 평가 직원들의 점수가 많이 향상되어 CS상향 평준화가 이루어지고 있는 과정이라 살펴볼 수 있음

#### 02. 맞이단계 시 발음의 정확성 주의

- **맞이단계의 하반기 점수는 94.8점으로 '우수' 등급으로 매우 높게 나타났음**
- **최초인사는 만점에 준하며 매우 잘 이행 되고 있음**
- **말이 빠르거나 발음이 부정확한 부분은 여전히 개선이 필요함**
  - 발음이 빨라서 인사말이나 성명을 제대로 알아들을 수 없는 콜이 상반기보다 많았던 관계로 신속한 응대도 중요하지만 발음의 정확성에 더 주의를 요함



### 결론



.....

#### 03. 정중한 언어 사용 및 공감 표현 사용

- 응대단계의 전화 친절도 점수는 83.7점으로 '보통' 수준을 보임
- 전반적으로 경청태도, 설명태도, 모두 90점 이상의 우수 수준이나 미흡 부분으로 **정중한 언어**가 언급되고 있어 개선을 요함
- 대기상황, 관련업무가 아니라 전화 종료를 해야 할 경우 **양해표현**이 필요한 경우, **상황에 맞는 양해 표현**을 한 이후 진행 필요
- 사무적 태도를 지양하고 **고객에게 공감표현** 등 소통을 통한 고객만족을 이끌도록 할 필요가 있음

#### 04. 표준화된 종료멘트 개발 및 습관화

- 마무리단계의 전화 친절도 점수는 92.1점으로 '우수' 수준을 보임.
- 다만 '종료인사(850점)' 항목은 '보통'수준으로 주로 "좋은 하루 되십시오", "행복한 하루 되세요", "감사합니다" 등의 상황에 맞는 마무리 인사는 잘 이행되고 있으나 바로 종료하는 것 보다 다른 문의 사항은 없으신지요?" 등의 추가문의 여부 확인 후 종료 멘트를 진행하길 권장함.



.....

**감사합니다**