

과 제 명	국민과 고객의 이해력 증진을 위한 VOC 안내서비스 개선		
제출부서	낙동강유역본부 창원권지사	과제 분야	업무혁신
팀 원	(리더) 이응철 과장 (팀원) 박순모 부장, 우현철 과장		

- 보이는 VOC 안내서비스(모바일 카드뉴스) 도입으로 국민과 고객의 이해력 증진
- VOC(고객의 소리) 처리 현황 실시간 알림서비스 제공으로 고객 편의 및 만족도 향상
- 수돗물 안심 서비스(Total Care Service) 결과 안내(안내문 배포)로 고객만족도 향상

기 존	개 선
<ul style="list-style-type: none"> • 들리는 VOC 안내(구두설명) • VOC 처리 완료 알림 • Total Care Service(기술서비스) 	<ul style="list-style-type: none"> • 들리고 보이는 VOC 안내(구두설명+카드뉴스) • VOC 실시간 알림(접수, 중간, 완료) • Total Care Service(기술서비스 + 결과안내)



1. 추진배경

- ◇ 창원권지사는 K-water 전사 고객만족도 점수에 영향이 큰 부서로 자체 VOC(최근 7개년) 분석을 통한 VOC 안내서비스 개선 필요
- ◇ VOC 처리 현황 실시간 알림서비스 제공으로 고객 편의 및 만족도 향상
 - ☞ K-water 광역 고객의 약 62% 차지(창원권지사 1,286개소 / 전사 2,078개소)

□ 고객(국민)이 K-water 창원권지사 대표전화(☎ 055-268-7123)로 수돗물 사용 관련 문의전화* 다수(일평균 3~7건, 월 100건, 연 1,200건 이상)

* 수도검침, 요금, 용수구 설치, 계량기 유효만료, 물사용협약 관련, 누수감면제도 등

□ 업무담당자가 유선으로 직접 응대하고 있으나, 관련 수도전문용어 등 고객이 전화통화로 쉽게 이해하기 어려운 내용이 많고, 중복 민원 발생으로 이어져 고객만족도 저해 요인으로 작용

□ 창원권지사는 K-water 고객만족도 점수에 비중이 큰 고객관리 부서(고객수 1,286개소)로서, 고객만족도 고득점 견인을 위한 적극적인 고객관리 및 의견 청취, 주요 VOC 개선 노력 필요

2. 추진내용

- ◇ 국민디자인단(국민, 언론인, CS매니저) 구성, 고객센터 경험 분석을 통한 주요 VOC 선정 및 카드뉴스 제작으로 고객(국민)의 수돗물 이해력 증진
- ◇ VOC 실시간 알림서비스 개선을 위한 통합영업시스템 기능 확대 및 개선
- ◇ Total Care Service(수돗물 안심서비스)의 정확한 안내로 수돗물 음용율 향상

□ 보이는 VOC 안내서비스(모바일 카드뉴스) 도입

- 최근 7년간 VOC 분석자료를 토대로 고객, 언론인, CS매니저와 협업하여 주요 VOC 11개 선정

카테고리	규정 및 정책	프로세스 안내	정보제공
내용	<ul style="list-style-type: none"> • 창원지사의 물공급 현황 • 수돗물 공급규정 • 계량기실 관리방법 • 용수구 관리범위 	<ul style="list-style-type: none"> • 명의변경 절차 • 자동이체 신청 • 용수구 신청 	<ul style="list-style-type: none"> • 누수시 점검사항 • SWM 안내 • 기술서비스 제공 안내 • 단수, 수압저하시 점검사항

※ 고객(국민) 민원 응대시 담당자 전화 응대 후 모바일 카드뉴스 발송

- 국민디자인단 키포프(7.7) 및 회의(6회)를 통해 VOC 내용 구성, 창원국가산업단지, 마산자유무역지역 내 다수의 고객사 인터뷰를 거쳐 고객의 눈높이에 맞는 모바일 카드뉴스 제작
- 시스템을 통한 카드뉴스 발송으로 민원관리 개선(엑셀→통합영업시스템 관리)

□ 실시간 알림 서비스제공을 위한 통합영업시스템 사용 확대 및 기능 개선

√ 통합영업시스템* SMS 및 E-mail 발송기능 사용현황 분석('21.1월~'22.7월)
 ☞ 주로 수도요금 E-mail고지 자동발송용으로 활용(E-mail 1,890건, 기타 141건)
 * (통합영업시스템) K-water 광역상수도과 댐용수의 요금, 고객정보, 민원관리 등을 위한 시스템

- 통합영업시스템 사용 및 기능 확대 추진

기 존	개 선
<ul style="list-style-type: none"> • 용수사용고객만 가능 - 5개 항목 발송(고지정보, 체납정보, 자동이체정보, 단수정보, 개별정보) 	<ul style="list-style-type: none"> • 용수사용고객 + 예비(일반)고객 - 6개 발송항목* 추가

- * (6개 발송항목) ① 수돗물 사용신청, ② 수돗물 사용량 변경, ③ 명의변경신청, ④ 자동이체신청, ⑤ 용수구 신청·변경, ⑥ 누수알림

- **고객만족도 향상을 위한 Total Care Service(수돗물 안심서비스)프로세스 개선**
 - Total Care Service 서비스 제공 절차 재정립
 - 서비스 효과 증진을 위한 **표준 안내문 제작 및 방문 안내**
 - * (Total Care Service) 고객센터 아파트 등 가정의 옥내배관 세척, 수질검사 등

3. 실무상 어려움과 해결 노력

- ◇ **(어려움)** 공급자가 아닌 고객(국민) 관점의 VOC 선정, 알림서비스 대상 및 횟수(스팸 우려), Total Care Service에 대한 고객의 이해 등 공급자와 고객의 시각차 해소 필요
- ◇ **(해결노력)** 고객, 언론인 CS매니저 협업을 통한 공급자와 수요자간 시각차 축소

- **(어려움)** 수요자의 시각에서 바라보는 것과 수요자의 의견 취합에 한계
 - **(카드뉴스)** 서비스 공급자의 시선에서 작성될 경우 고객(국민)이 주로 궁금해하는 VOC 대상과 피리 발생 및 고객(국민)이 이해하기 어려운 수도전문용어 사용과 문맥으로 구성되어 전달력 저하
 - **(실시간 알림서비스)** 각종 스팸메세지로 피로감이 높은 가운데 고객이 거부감을 느끼지 않을 업무 및 스팸우려에 따른 알림 횟수 선정
 - **(Total Care Service)** 서비스 내용에 대한 고객의 이해정도 확인
- **(해결노력)** 국민디자인단 구성*을 통해 수요자의 입장을 대변하는 고객, 언론인, 서비스디자이너가 직접 참여하여 제작
 - * 서비스디자이너(2인) / 고객(3인, 수도담당자) / 언론인(2인, 한국경제신문 & 경남신문) / CS매니저(5인, 고객담당자) 등 12인
 - 국민디자인단 정례회의(7월~10월)를 통해 서비스 제공(안) 구체화
 - **(카드뉴스)** 고객과 함께 VOC 선정, 이해하기 쉬운 어휘 사용
 - **(실시간 알림서비스)** 고객과 함께 서비스가 필요한 업무 및 횟수 선정
 - **(Total Care Service)** 고객의 사후 만족도 제고를 위한 안내문 제작
 - 창원국가산업단지, 마산자유무역지역 내 다수의 고객센터 인터뷰를 통해 도출된 VOC 안내서비스(카드뉴스, 실시간 알림서비스) 보완

4. 주요 성과

- ◇ 개선된 VOC 안내서비스(카드뉴스, 실시간 알림서비스) 시행 및 他지사 확대로 K-water 고객만족도 향상 및 고객(국민)의 수돗물 이해도 증진
- ◇ Total Care Service(수돗물안심서비스)를 통한 수돗물 신뢰도 및 음용율 향상

□ K-water 대내·외 고객만족도 향상

- 보이는 VOC 안내서비스(카드뉴스)를 통한 고객(국민)의 고객만족도 향상
- CS매니저와 고객사 수도담당자간 VOC 간극 축소로 갈등 해소

□ 광역 他지사 및 지방상수도 콜센터 카드뉴스 서비스

- 수돗물에 대한 고객(국민) 이해도 및 편의 향상과 K-water 고객만족도 제고
 - * (지방상수도) 일반 국민이 고객이며, 다양하고 많은 민원이 접수되므로 모바일 카드뉴스 제작에 따른 활용도가 높아 고객만족도(RCSI) 향상 기대

□ 수돗물에 대한 신뢰도 및 음용율 향상

- Total Care Service(옥내배관 세척, 수질검사) 프로세스 개선으로 서비스 체감 극대화

□ 통합영업시스템 개선으로 체계적인 고객관리 시스템 운영

- 시스템을 통한 VOC 안내서비스(카드뉴스, 실시간 알림서비스) 제공으로 고객사별 연속적인 VOC 이력 관리 가능

5. 향후 계획

- ◇ 개선된 VOC 안내서비스(카드뉴스, Total Care Service) 시행
- ◇ 통합영업시스템을 활용한 실시간 알림서비스 시행
- ◇ 개선된 VOC 안내서비스(카드뉴스) 및 실시간 알림서비스 他지사 공유

□ 개선된 VOC 안내서비스(카드뉴스, Total Care Service) 시행(10월~)

- 다양한 고객의 피드백 및 개선(계속)

□ 통합영업시스템을 활용한 실시간 알림서비스 시행('23.1월~)

□ 개선된 VOC 안내서비스 및 실시간 알림서비스 他지사 공유('23.3월~)

