

불안감은 확 낮추고, 신뢰감은 쏙 올리고

- 고객응대 및 SMS를 활용한 혁신 사례 -

[서울동부지사]

1. 추진배경

추진 배경

- 주택연금 PSCI 점수 2년 연속 평균 이하, 고객만족도 향상 방안 모색
- 업무처리 개선을 통한 주택연금 가입 증대
⇒ 업무 프로세스의 점검 및 혁신 필요

방안 모색

- 주택연금 가입 단계별 개선방안 검토, 지사 차원에서 혁신할 수 있는 맞이 단계를 중점 개선단계로 선정



- 심사 및 이후 단계는 지사 차원에서 개선이 어려움
- 상담은 개인별 편차가 있고, 효과가 불확실

○ 맞이 단계 혁신 사유

- 주택연금 이용 고객이 만60세 이상 고령층임을 고려, 상담 이전 시작 단계에서 공공기관이 주는 어렵고 차가운 이미지를 따뜻하고 믿을 수 있는 이미지로 전환
- 「유선문의 ~ 방문상담」 과정에서 어르신들이 평생의 재산을 믿고 맡길 수 있는 신뢰감, 안정감을 제공

계획 수립

- 상담실장, 안내 인턴 등 전체 직원이 참여한 회의를 통한 세부 실행계획 선정, 상/하반기 단계별 추진
- 1단계 : 내점고객 응대 프로세스 혁신 (상반기)
- 2단계 : 상담예약 프로세스 혁신 (하반기)

2. 추진내용

[1단계(상반기) : 내점고객 응대 프로세스 혁신]

□ (개선 필요사항) 방문 어르신들의 두려움, 어색함 해소

- 낯선 지사 사무실에 처음 들어왔을 때, 어색하고 두려운 마음 완화
 - 주택연금 상담을 위해 처음 공사 방문시의 어색함과 두려움, 전 재산인 주택을 맡기러 왔다는 심리적 부담감을 해소할 필요

□ (개선 방안) 어르신들 먼저 알아보고 응대

- 상담예약하고 방문하신 어르신들 입구에서 직원이 먼저 알아보고 안내
 - 고객 안내 담당직원이 매일 아침 연금 상담실장의 상담일정을 취합하여 일일 상담 일정표*를 작성
 - * 고객명, 상담 예약시간, 담당 상담실장, 기타 특이사항 등 기재
 - 예약 어르신들이 지사에 들어오시면 먼저 다가가 어르신들 알아보고 인사 후 체계적으로 응대

(응대 예시)

“ ○○시에 □□실장님 주택연금 상담예약하신 △△ 어르신이지요?
상담실로 안내드리도록 하겠습니다.”

⇒ 직원이 먼저 알아보고 인사함으로써, '내가 제대로 찾아 왔구나, 주택금융공사는 믿을 수 있는 기관이구나'라고 생각

- 사전 방문예약 없이 내점하신 어르신은 일일 상담 일정표를 활용, 상담 일정에 여유가 있는 실장님에게 안내하여 신속한 상담 가능

[2단계(하반기) : 상담예약 프로세스 혁신]

□ (개선 필요사항) 상담예약의 불편·불안함 해소

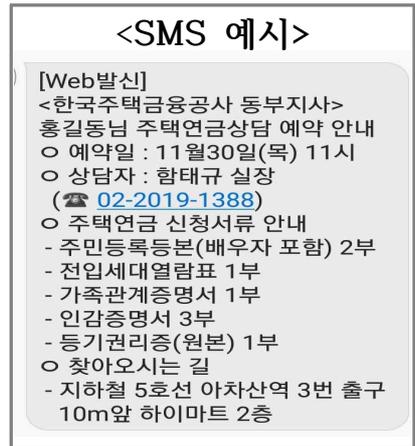
- 일반적으로 유선으로 간단한 통화 후 내점 상담예약을 하고 어르신들이 내점하여 상담 진행

- 유선 상담 예약 통화시, 준비 서류와 지사 위치 등을 안내하나 어르신들이 받아 적기 힘들고, 정확히 예약이 되었는지 불안해 하는 경우 빈번

□ (개선 방안) 예약 확인 SMS 보내기

○ 예약 유선 통화 후, 예약 일정 및 안내사항을 SMS로 발송

- 병원에서 진료 예약시 예약일정을 SMS로 안내하는 사례 등에서 착안
- 상담 예약 일정, 상담자(연락처), 준비 서류, 찾아오는 길이 포함된 SMS 발송
- 필요한 경우, 상담 당일 아침에 문자 재발송으로 상담 재확인



⇒ 어르신들이 SMS를 받으면 '상담예약이 제대로 되었구나, 그날 안내 서류 준비해서 방문하면 되겠구나'하고 생각하며 안심

3. 장애 및 갈등 극복과정

[내점고객 응대 프로세스 혁신]

장애	근무기간이 짧고 업무경험이 상대적으로 부족한 직원(인턴, 아르바이트 직원 등)이 내점 고객 응대 담당
-----------	--

극복	<ol style="list-style-type: none"> ① 지사 내부적으로 고객응대 약식 매뉴얼을 제작하여 신규 직원 교육에 활용하고, ② 신규 직원 배치 시 주택연금 담당직원이 전담교육을 실시, 체계적 응대가 가능하도록 교육함으로써 주택연금 가입에 대한 고객 신뢰 확보
-----------	---

[상담예약 프로세스 혁신]

장애	상담건마다 고객에 안내 SMS를 발송해야 하는 절차에 대해, 주택연금 상담실장의 업무부담 가중 불만
-----------	---

극복	<ul style="list-style-type: none"> ① 고객 종합만족도 조사결과 공유, 개선 필요성에 대해 상호 공감 ② 안내 SMS를 통해 고객에 제공되어야 할 정보, 안내방식 등 검토 시, 주택연금 상담실장의 실제 경험 및 의견 반영 ③ 예약 확인 전화 감소로 업무 부담 감소 효과 및 실장 실적 증대로 이어질 수 있다는 점에 공감
-----------	--

4. 추진 성과

- 2017년도 방문 모니터링, 1위(100점) 기록

2016년 방문모니터링 결과	⇒	2017년 방문모니터링 결과
88점	(+ 12점)	100점

- 자체 고객만족도(CSI) 조사결과 작년대비 +1.9점 상승

2016년 주택연금 종합만족도	⇒	2017년 주택연금 종합만족도*
90.5점	(+ 1.9점)	92.4점

* 2017.11. 현재 중간결과 기준

- 주택연금 실적(공사 실적 대비 지사 실적 비중) 향상

2016년말 주택연금 실적	⇒	2017년 현재
8.04%	(+ 0.33%)	8.38%

5. 성공요인 분석

- 안정적, 체계적 금융서비스 제공을 통한 고객 신뢰 확보
 - 『유선문의 → 방문일정 관리 → 내점 응대 → 방문상담』으로 이어지는 일련의 과정을 체계화하여, 평생의 주거공간을 담보로 노후 생활을 지원받고자 하는 주택연금 고객에게 안정감을 제공, 신뢰 확보를 통한 고객 만족도 제고
- 프로세스 혁신을 통한 업무 효율화
 - 일일 상담 일정표를 활용하여 내점고객에 먼저 다가가 친절한 응대를 제공함으로써, 고령층의 주택연금 이용에 대한 거부감 해소
 - 고객 방문일정, 특이사항 등을 한눈에 파악함으로써 효율적 인력관리 및 신속한 서비스 제공

※ 주무부서에 대한 제안

- 현재 지사 자체 수작업으로 진행되는 상담일정 관리 및 SMS 발송절차를 전산 시스템화 하여 업무 효율성 제고

- 전산 시스템화 제안 -

- 1) 주택연금 상담실장이 업무시스템을 통해 상담일정 전산입력
- 2) 전산입력시 예약일정, 상담자, 준비서류, 위치 및 교통편 등 안내 SMS 발송 (지사 방문 당일 또는 전날 상담일정 안내 SMS 자동발송 선택 포함)
- 3) 담당 고객팀장 및 직원이 예약 일정을 조회 가능하도록 하여 업무에 활용