

Power Partner(직거래고객) 만족도 조사 및 Prime Voice 구축

오창수 | 한국전력공사 송변전처 품질관리팀장(ohchso@kepcoco.kr)

한국전력공사의 고객은 한전과 직·간접적으로 관련되어 전기를 사용하는 전 국민을 대상으로 볼 수 있다. 이중 66kV 이상 직거래 고객을 '전력산업 동반자'라는 의미의 'Power Partner'로 명칭을 변경하고 대 고객마인드 제고와 서비스 개선을 위해 '고객의 소리(V.O.C)'인 'Prime Voice'를 개설해 고객정보관리 및 고객의 변화에 능동적으로 대처할 수 있는 체계를 구축하고 있다. 또한 전력시장 경쟁확대 및 고객 서비스 수준 향상에 적극 대응하기 위하여 Power Partner를 대상으로 고객만족도 조사를 매년 시행하고 있다.

1. 목적

한국전력공사는 양질의 전기품질 유지, 고객서비스 향상 등 고객만족도 부문에 '공기업 고객만족도 평가 8년 연속 1위 달성'의 업적을 이루었다. 특히 송변전본부에서는 Power Partner의 관계강화 및 고객만족도 향상을 위해 66kV 이상 Power Partner 고객을 대상으로 2005년부터 고객만족도 조사를 시행하고

있다. 이번 조사의 목적은 고객만족도의 지속적인 측정 및 평가를 통한 한전의 취약점을 분석하여 고객감동경영의 개선방향을 정립하고, 고객의 다양한 요구사항을 반영하기 위한 고객맞춤형 활동계획 수립 및 Feed-back 체계를 확립하기 위함이다.

2. 개요

한전 송변전본부는 전체 전기요금의 약 20%를 차지하는 Power Partner 고객을 대상으로 2005년도를 시작으로 2006년에 제2회 직거래고객 만족도조사를 시행하였다. 이번 고객만족도 조사는 한국궐립조사연구소가 3개월간 Power Partner 고객을 대상으로 개별 방문하여 설문조사를 실시하였다.

- 조사대상 : 전국 66kV이상 Power Partner (370개사)
- 조사기관 : 한국궐립조사연구소
- 조사방법 : 개별방문 면접조사
- 조사기간 : 2006. 07월~09월

3. 고객만족지수 산출모델

한전 송변전본부는 Power Partner 고객만족도에 가장 적합한 고객만족지수, 즉 CSI(Customer Satisfaction Index)를 산출하기 위하여 신규수용업무, 전기품질, 불시정전안내업무, 불편사항접수업무 4개 항목으로 분류, 각 그룹별로 2~4개의 세부항목으로 구성하여 고객만족도지수를 산출하였다.

- 전기품질 등 4개 그룹으로 구성
 - 신규수용업무, 전기품질, 불시정전안내업무, 불편사항접수업무
- 각 그룹별로 2~4개의 세부항목으로 구성

※ 중요도는 각 항목별로 고객이 중요하다고 선택한 비율로 산출

4. 2006년도 조사결과

66kV 이상 Power Partner 고객을 대상으로 한 이번 고객만족도 조사에서는 지난 1년간 꾸준한 고객만족활동을 통해 전체적으로 76.04점을 획득하여 2005년 58.7점에 비하여 17.34점이 향상되었다. 또한 향후 한국전력 서비스 사용 의향도에서도 77.13점을 획득하여 2005년 66.0점에 비하여 11.13점이 향상되었다.

$$\text{고객만족지수(CSI)} = \sum[\text{각 항목별 가중치} \times \text{문항에 대한 만족도}]$$



□ 고객만족지수(CSI)

○ 전체 고객만족지수 76.04점 [100점 척도]

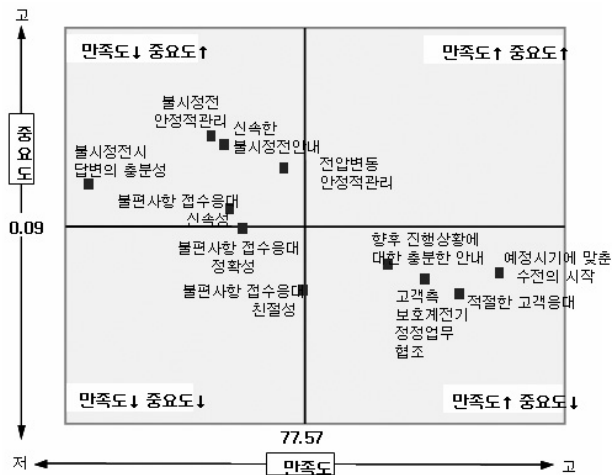
※ 2005년 : 58.7점

○ 항목별 고객만족지수

- 신규수용(83.01점) > 불편사항접수(75.46점) > 전기품질(75.14점) > 불시정전안내(71.74점)

구분	세부항목	항목점수	항목분석
신규수용	향후진행상황에 대한 안내	83.01	소극적관리
	고객측보호계전기 정정업무 협조		소극적관리
	예정시기에 맞춘 수전의 시작		소극적관리
	적절한 고객응대		소극적관리
전기품질	전압변동 관리	75.14	중점개선
	불시정전 관리		중점개선
불시정전 안내	신속한 불시정전안내	71.24	중점개선
	불시정전시 답변의 충분성		중점개선
불편사항접수	친절성	75.46	만족도제고
	신속성		중점개선
	정확성		만족도제고

[중요도 & 만족도 분석]



〈영역별 해설〉

- ※ 중점개선영역 : 만족도 ↓, 중요도 ↑
; 시급히 만족도 개선이 요구
- ※ 만족도제고영역 : 만족도 ↓, 중요도 ↓
; 중요도는 낮으나 지속적인 만족도 제고가 요구
- ※ 유지관리지속영역 : 만족도 ↑, 중요도 ↑
; 현재의 높은 만족도 유지가 요구
- ※ 소극적관리영역 : 만족도 ↑, 중요도 ↓
; 지속적인 관리로 만족도 유지가 요구

○ 2005 ~ 06년 고객만족지수 조사결과 비교

		2005년도	2006년도	상승폭
종합지수		58.70	76.04	↑17.34
세부 항목	신규수용	71.20	83.01	↑11.81
	불편사항접수	55.70	75.46	↑19.76
	전기품질	64.00	75.14	↑11.14
	불시정전안내	48.60	71.74	↑23.14

□ 결과분석

지난 1년간 Power Partner 고객만족도 개선 노력으로 전반적인 만족도는 상승했으며 향후 한국전력 사용 이용 의향도 또한 향상되었다. 한전 송변전본부는 이번 조사결과를 토대로 미흡한 분야를 중점 개선하여 고객만족도 수준을 더욱 더 향상시킬 예정이다.

구분	중점개선분야	개선방향
신규수용	• 없음	• FAQ 분야별 정보제공 확대 • 고객안내 가이드북 제작
전기품질	• 전압변동 관리 • 불시정전 관리	• 중장기적인 개선방향 검토 • Power Partner 기술지원팀 운영 검토 • 고객설비 합동점검 추진
불시정전 안내	• 신속한 불시정전안내 • 불시정전시 답변의 충분성	• Power Partner 관련정보의 시스템 연계 • SMS 및 E-mail을 활용한 신속한 안내 • 담당자 교육 및 지속적인 관리
불편사항 접수	• 신속성	• Prime Voice 고객상담관리 운영 - 처리시간 및 만족도 중점관리 - 고객만족 및 상담통계 분석관리 • 담당자 교육 및 지속적인 관리

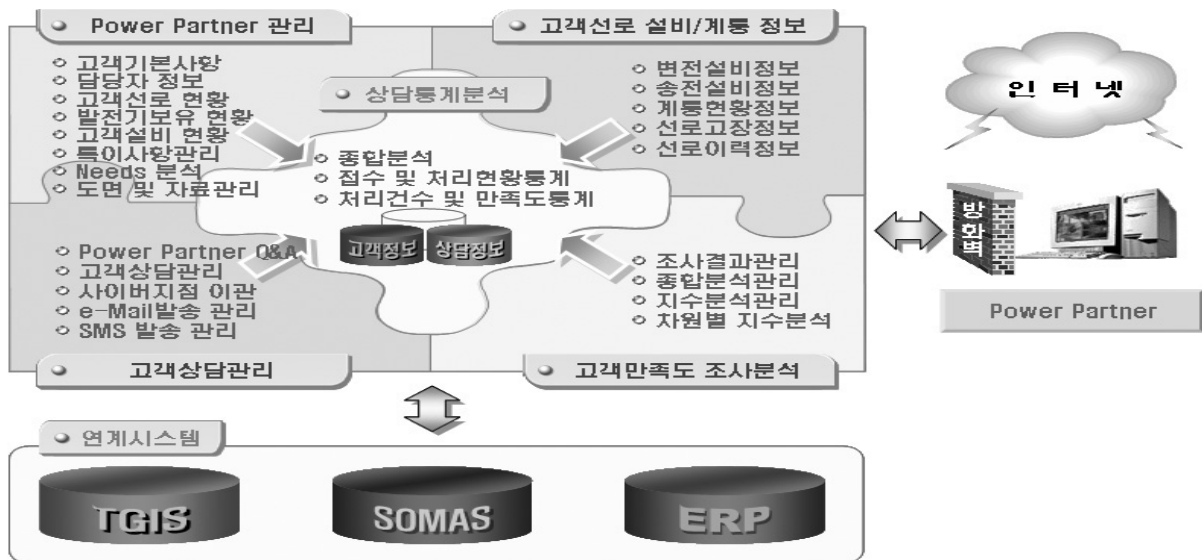
5. Prime Voice 시스템 구축운영

Power Partner 고객과의 실시간 정보공유 채널을 강화하고, 고객의 실시간 요구사항에 대한 신속한 처리를 위해 Power Partner 전용 V.O.C(Voice of Customer) Site인 'Prime Voice'를 구축, 운영하고 있다.

○ Site 위치 ; 한국전력공사/고객서비스/기업지원서비스/Prime Voice



○ 주요내용



구 분	주 요 내 용
Power Partner 관리	○ 고객 일반 및 설비현황 관리 - 담당자, 고객수전설비 및 발전기, 상담통계 분석 등 17개 현황
고객선로 설비 및 계통 정보	○ 고객연계 설비 현황 관리 등 5개 현황
고객상담관리	○ Q/A, 상담처리시간 ○ 답변 만족도 관리 등
고객만족도분석	○ 고객만족도 항목별 분석

6. 향후계획

한전 송변전본부는 이번 Power Partner(직거래고객) 만족도 조사를 토대로 고객과의 실시간 의사소통을 강화하고 CRM(Customer Relationship Management) 구축을 통한 고객감동경영을 실현하기 위해 '고객의 소리(V.O.C) 사이트' 인 'Prime Voice' 를 2006. 10월에 개설해 고객정보에 대한 체계적인 관리 및 고객의 변화하는 요구사항에 능동적으로 대처하고 있다. 이 사이트를 이용하려면 한전 홈페이지(www.kepco.co.kr)에 접속한 후, 한국전력공사 고객지원서비스 → 기업지원서비스 → Prime Voice 센터(화면 좌측 하단)로 접속하면 된다. 'Prime Voice' 서비스를 통해 'Power Partner' 와의 모든 상담사항을 기준시간 이내에 처리하고 있으며, 이 모든 처리사항은 이메일과 휴대폰 문자서비스를 이용해 고객에게 발송하고 있다. 또한 한전 송변전설비에 대한 전반적

인 상담을 포함해 정보제공, 장비대여, 기술지원에 관한 요구 및 정책에 대한 상담할 수 있다.

한전은 66kV 이상 Power Partner에 대해 정기적으로 고객만족도 조사를 시행하여 고객의 Needs에 대해 능동적으로 대처함으로써 고객만족도를 지속적으로 향상할 예정이며, Prime Voice 내 새로운 고객지원 콘텐츠 개발 및 고객참여 이벤트 시행 등 고객서비스 수준을 향상하여 Power Partner에 대한 고객감동경영을 실현할 것이다.



• 송변전처 품질관리팀장