

정부산하기관 고객만족도 1위 달성과 향후 과제

고객지원팀차장대 우윤갑씨

축산물등급판정소는 기관장의 강력한 리더십을 바탕으로 축산물의 생산·유통·소비의 길잡이가 되어 고객에게 기쁨과 감동을 드리겠다는 슬로건 아래 공정한 환경, 신속·정확한 정보, 진질한 서비스 운동을 꾸준히 추진하여 고객중심경영 정착 및 경영 혁신 가속화를 위해 기획예산처에서 주관·실시한 2006년도 고객만족도 조사에서 84.4점을 획득하여 12개 검사·검증기관 중 1위를 차지하였다.

정부산하기관 고객만족도 조사는 기획예산처가 정부산하기관들의 고객중심경영의 중요성을 인식하고 자체교육, 제도개선, 시설·환경개선 등 내국민 고객 서비스 향상을 지속적으로 유도하고자 정부산하기관 관리기분범 규정에 따라 한국농림협회 컨설팅에 의뢰·개발한 평가도면(PCS)공공서비스고객만족도지수)을 기준으로 국민에게 직접 서비스를 제공하는 80개 기관을 대상으로 현장조사를 통한 결과이다.

동조사는 2004년부터 3년째 실시한 것으로 우리소는 2004년도에 65.9점으로 당시 11개 기관 중 최하위를 기록하였으며, 2005년도에는 78.0점으로 12.9점 상승하여 고객만족도 상승률 1위를 한 데 이어 2006년도에는 84.4점으로 전년 대비 6.4점이 상승, 3년만에 1위를 달성함으로써 80개 산하기관 중 가장 단기간에 내국민 서비스 최우수기관으로 우뚝 서게 되었다.

우리소는 그동안 축산물의 생산·유통·소비의 지표를 제공하는 최고의 서비스 전문기관이 되겠다

는 비전을 실행하고 전 임직원이 혼인일체가 되어 고객중심의 경영체제를 구축하여 현장접점의 고객 서비스를 개선하고, 고객의 편의를 향상시키기 위해 축산농가에 대한 소·돼지 등급판정결과 핸드폰 문자 및 화상서비스의 제공, 고급육 생산을 위한 생산 농가 컨설팅, 방문고객에 대한 진질서비스 확대, 해외출입통관신속화 민원해결, 등급판정결과 인터넷 실시간 서비스 등의 지속적인 실천과제들을 선성하여 고객관점의 혁신활동을 지속적으로 추진해 온 결과로 생각된다.

앞으로도 고객만족도 향상을 위해 고객중심의 경영체제 확산에 노력함과 동시에 고객별 유형에 맞는 서비스를 추가 개발하고 고객모니터링 제도확대를 통한 고객 불만사항과 요구사항 등 고객의 소리를 효율적으로 징취·분석하여 고객서비스 접점업무 프로세스를 더욱 확고히 구축하고, 기관의 대외적 이미지제고에 기여한 내부직원에 대한 혜택부여 확대와 서비스 역량 강화 교육 프로그램을 지속 시행하여 고객관점의 혁신활동을 지속적으로 추진해 빠른 시간내 고객지향적 조직문화를 정착시켜야 하겠다.

