

## 산업안전보건교육 기관의 운영에 따른 교육 만족도 조사결과 사례 보고

김현영\* · 허미진 · 신인재

안전보건공단 산업안전보건교육원

### Case Report on the Survey Results of Educational Satisfaction According to the Operation of Occupational Safety and Health Training Institute

Hyeon-Yeong Kim\* · Mi-Jin Heo · In-Jae Shin

*Occupational Safety and Health Training Institute, Korea Occupational Safety and Health Agency, #400 Jongga-ro Jung-gu Ulsan 44429, Korea*

#### ABSTRACT

**Objectives:** This case report aims to contribute to the enhancement of training quality for occupational accident prevention by conducting surveys on customers' satisfaction with the training course management by the Occupational Safety and Health Training Institute (OSHTI) of KOSHA.

**Methods:** Surveys were conducted through phone calls, customer service documents, and questionnaires from January 1, 2018 to December 31, 2018.

**Results:** The surveys showed an answer rate of 97.36% and handling rate of 97.47% in 2018, an increase of 1.15% compared to 2017. The number of monthly inbound calls in 2018 was 5,902, rising 0.10% year-on-year, and the average inbound calls per day in 2018 was 289, a decline from 291 the year before. The number of provisions of customer service in 2018 was 68,952, increasing 1.89% year-on-year. The number of inquiries on the training curriculum was 58,744 in 2018, an increase of 3.98% compared to the 56,498 recorded in 2017. Inquiries on job training centers were the most common, numbering 27,114 (39.32%), followed by e-learning 18,470 (26.79%) and expert courses 13,160 (19.09%). Of the 149 answers to the customer service survey, 'Nothing to complain about' accounted for 86 (56.72%) and 'Diversifying training time and programs' numbered 22 (14.77%).

**Conclusions:** Customer satisfaction in 2018 increased compared to that in 2017. However, there is a need to reflect the demands of customers for diversifying training time and programs, offer practice-centered training, and collect opinions on providing information in order to maintain high quality training course management.

**Key words:** Customer Satisfaction(CS), Education Center, Occupational Safety and Health


## I. 서 론


산업현장에서의 산업재해 및 노동자 건강장해 발생 원인에는 여러 원인이 있으나 일반적으로 물적, 인적, 관리적 요인으로 크게 구분되고 있으며 이의 예방을 위해서는 특히 위험설비와 유해물질, 그리고 취급 및 관리하는 사람에 크게 기인된다. 따라서 취급자의 안전에 대


한 인식과 안전보건의 지식이 매우 중요한 요인으로 작용하며, 산업재해 및 건강장해 발생의 원인에서도 인적 요인이 주요인자로 나타나고 있다. 2017년도 고용부의 재해조사 통계자료(MOEL, 2017)에 의하면 사고의 원 인분석에서도 물적 요인 보다 인적요인, 즉 교육적 요인 이 매우 높게(35% 수준) 나타나고 있어 산업재해 예방 에 안전보건교육은 매우 중요한 요소임을 보여주고 있

\*Corresponding author: Hyeon-Yeong Kim, Tel: +82-10-3530-3843, E-mail: 1989135@kosha.or.kr  
Occupational Safety and Health Training Institute, Korea Occupational Safety and Health Agency, #400 Jongga-ro Jung-gu Ulsan 44429, Korea

Received: August 20, 2019, Revised: September 15, 2019, Accepted: October 14, 2019

 Hyeon-Yeong Kim <https://orcid.org/0000-0002-8317-5927>

 Mi-Jin Heo <https://orcid.org/0000-0003-0100-097X>

 In-Jae Shin <https://orcid.org/0000-0003-2849-5538>

This is an Open-Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

다. 특히 노동자의 안전의식 향상은 재해예방 욕구를 북돋울 수 있는 주요한 요인으로 작용한다. 이와 관련하여 안전보건공단 교육원에서는 안전보건교육을 실시함에 있어 보다 효과적인 안전보건교육과 기관 운영을 위해 부속 부서로 하여 고객센터를 운영하고 있으며, 고객만족도 향상에 노력하고 있다. 고객센터의 업무는 매우 단순하게 보이지만, 교육을 받고자 하는 고객과 초기에 접촉되는 의사소통의 첫 창구라는 기능을 갖고 있어 매우 중요한 역할을 하고 있다. 따라서 공공기관에서도 민원인의 서비스 품질향상에 매우 주력하고 있으며, 고객만족도 결과는 평가와 직결되기에 최근에는 정부 고객만족도 평가방법이 다양하게 개발 활용되고 있으며, 공공부문과 민원간의 원활한 의사소통이 중요시 되고 있다 (Jung et al., 2010; Lee & Lee, 2013). 2007년 기준 고객만족 조사를 위한 콜센터는 전국 3,000여 개소, 37만 명의 종사자가 근무하고 있는 것으로 파악되고 있으며, 공공기관 뿐만 아니라 통신, 금융, 제조, 보건, 교육에 이르기까지 대부분이 고객센터를 운영하고 있는 추세이다(Jung, 2007; Kang et al., 2007). 고객센터는 교육생을 대상으로 교육과정에서의 궁금한 사항, 요청 사항, 만족여부 등에 대한 상호 소통의 기능을 수행하는 전략적 마케팅 창구의 역할을 수행한다. 과거에는 교육기관의 단순 업무 지원을 위한 개념이었으나 최근에는 고객과의 소통을 통한 문제점을 조기에 발굴하고 기관의 효율적 운영을 위한 종합적 전략 창구 역할을 수행하며, 기관의 발전을 포함 교육내용의 충실성과 교육효과에 이르기 까지 매우 밀접하게 기여하고 있다. 본 사례 보고서에서는 산업안전보건교육원이 운영하고 있는 고객센터의 업무내용을 중심으로 소개하고자 하였다. 본 교육원 및 고객센터는 기업에서 활동하고 있는 노동자들의 안전보건 직무 능력 향상과 직업병 및 중대 산업재해 발생을 미연에 방지하고자 안전보건 분야의 교육을 목적으로 운영되고 있다. 산업현장에서 재해를 줄이기 위해서는 적절한 안전보건 예방 활동이 신속하고 지속적으로 이루어져야 하나 일부에서는 안전보건업무는 기업의 직접적인 이익창출과 가시적인 성과에 연동되지 않는다는 사고로 하여 안전 보건 분야를 소홀히 하거나 교육을 포함 적절한 예방 활동들이 충분히 이루어지지 않아 작은 사고에서부터 중대 사고에 이르기까지 다양한 사고의 원인이 되기도 한다. 따라서 이러한 위험 요소들의 문제점을 개선하기 위해 최근 정부에서

는 다양한 사업을 전개하고 있으며, 그 일환의 하나로 안전보건공단 교육원에서는 최근 크게 문제시 되고 있는 사망사고의 주요인인 추락, 충돌, 협착, 질식재해를 비롯한 다양한 안전보건 교육을 실시하고 있으며(Shin, 2017) 교육생의 교육 만족도의 향상을 위해 고객센터를 운영하고 있다. 교육과정은 산업안전보건 분야의 법정교육, 전문화교육, 이리닝교육, 직무교육 등이 있으며, 각 교육 과정에 대한 전반적인 안내와 교육 신청, 진행, 고객만족도, 사후관리 등에 어려움을 겪는 고객 불편의 최소화를 위해 교육생의 상담 및 소통의 창구 역할을 하고 있다. 고객센터는 집체 교육, 인터넷 교육, 교육과정 절차, 관련 법령 등에 대한 안내 및 상담을 실시하고 있으며, 교육비, 숙박비 등에 대한 민원처리와 생활관(숙박시설) 및 편의시설에 대한 불편사항 및 교육수강 관련 각종 문의사항에 대해 상담 및 신속한 응대를 통하여 교육생의 불편을 최소화 하고, 이의 고객만족도 조사 결과를 토대로 개선을 위한 참고 자료로 활용하며, 더욱 고품질의 산업안전보건교육 기관으로의 효율적 운영과 활성화에 기여함을 목적으로 하였다.

## II. 조사 방법

산업안전보건교육원 고객만족센터는 상담 팀장 및 상담사의 전문 인력으로 운영되고 있으며, 전화 상담, 홈페이지 모니터링 업무 등을 수행하고 있다. 업무 및 조사 내용으로는 교육 과정에 대한 전반적인 안내와 교육 신청, 진행, 고객만족도, 사후 관리 등이다. 조사방법으로는 매주 월요일부터 금요일까지이며, 시간은 09시부터 18시까지로 하였고 2018년도와 2017년도를 기준하여 비교 분석하였으며, 분석 내용은 전화 상담 횟수와 고객 상담 현황이었으며, 집체 교육에 참석한 교육생을 대상으로 고객만족도 조사를 실시하여 그 결과를 분석하였다.

## III. 결 과

### 1. 전화상담 응대 결과

2018년 한 해 동안의 전화상담 응대결과는 Table 1과 같이 인입호 70,820건 중 68,952건(응대율 97.36%)이었다. 응대 내용은 인입호가 2018년 70,820건으로 2017년 70,747건 대비 0.10% 증가하였고, 일일평균 인입호는 289건으로 전년 266건 대비 8.67% 증가하였다.

**Table 1.** The results of the incoming call and response call survey of telephone counseling by year

Year	Incoming call		Response call		Response rate
	Number	Mean(day)	Number	Mean(day)	
2018	70,820	289	68,952	281	97.36%
2017	70,747	266	67,676	254	95.66%
Increase (N)	73	23	1,276	27	1.70%
Rate of change	0.10%	8.67%	1.89%	10.80%	-

**Table 2.** Response survey results 20 seconds after call consultation by year

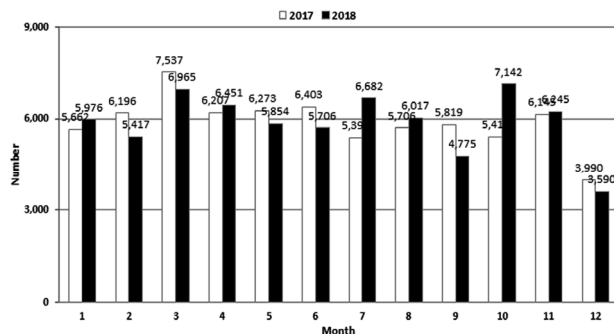
Year	Response call	Response within 20s	Response after 20s	Service level
2018	68,952	67,207	1,745	97.47%
2017	67,676	65,182	2,494	96.31%
Increase (N)	1,276	2,025	△749	1.15%
Rate of change	1.89%	3.11%	△30.03%	-

응대호는 68,952건으로 전년 67,676건 대비 1.89% 증가하였고, 일일평균 응대호는 281건으로 전년 254건 대비 10.80% 증가하였으며, 응대율은 97.36%로 전년 95.66% 대비 1.70% 증가하였다.

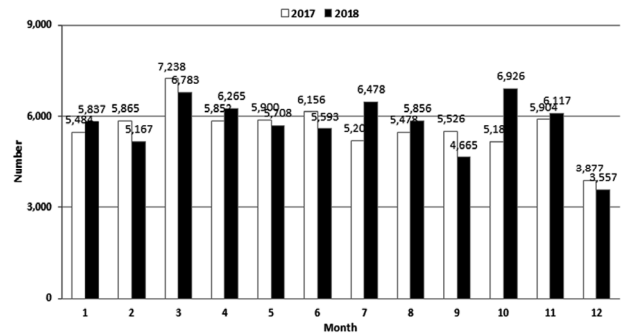
전체 상담 전화에 대한 응대시간이 20초 이내로 응답한 서비스는 Table 2와 같이 2018년 97.47%로 전년 96.31% 대비 1.15% 향상되었고, 20초 이내 응답호가 18년 67,207건으로 2017년 65,182건 대비 3.11%가 증가하여, 상담연결 대기시간을 최소화하여 고객의 편의성을 증대 시켰다(Table 2).

월별 인입호는 Fig. 1과 같이 2018년 월별 평균은 5,902건으로 전년 5,896건 대비 0.10% 증가하고 일별 평균 인입호는 18년 289건으로 전년 291건 대비 소량 감소하였고, 인입호는 10월 7,142건으로 가장 많고, 12월 3,590건으로 가장 적은 것으로 나타났다.

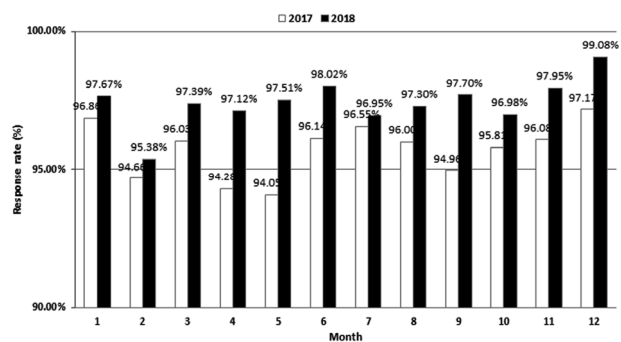
월별 응대호는 Fig. 2와 같이 2018년 월별 평균은 5,746건으로 전년 5,640건 대비 1.89% 증가하고, 일별



**Figure 1.** Monthly incoming call status result



**Figure 2.** Survey on the status of monthly responses



**Figure 3.** The survey of the monthly average response rate

평균 응대호는 2018년 281건으로 전년 278건 대비 0.99% 증가하였으며, 응대호는 10월이 6,926건으로 가장 많았고, 12월이 3,557건으로 가장 적었다. 월별 평균 응대율은 Fig. 3과 같이 97.42%로 2017년 95.72% 대비 1.71% 증가하였으나, 응대율 중에서 2월은 95.38%로 가장 저조한 것으로 나타났다. 그러나 년으로는 지속적으로 90% 이상의 응대율을 보였다.

## 2. 고객 상담 현황 분석

교육상담 현황을 교육과정, 문의 및 상담, 체험교육으로 대분류하여 각 분류별로 중 분류하여 분석하였다. 교육과정별로는 직무교육센터, 이러닝센터, 전문화과정의 중분류가 있으며, 문의 및 상담에는 기관안내, 교육문의, 홈페이지 문의, 비용/계산서 문의 및 기타로 구분하였으며, 체험교육은 건설업기초안전보건교육, 안전체험교육으로 분류하였다. 조사결과 고객 상담 건은 2018년 연 총 68,952건으로 2017년 총 67,676건 대비 1.89% 증가하였으며, 문의 내용으로는 Table 3과 같이 교육 과정에 대한 문의가 58,744건으로 2017년 전년 56,498건 대비 3.98% 증가하였다. 이들 중 직무교육센

터 관련 문의가 27,114건(46.16%)으로 가장 많았고, 이러닝센터 18,470건(31.44%), 전문화과정 13,160건(22.40%) 순으로 조사되었다. 문의 및 상담은 23,714건으로 전년 16,184건 대비 크게 증가하였으며, Fig. 4와 같이 기관 안내가 3,415건(4.95%)으로 가장 많았고, 교육문의 3,393건(4.92%), 홈페이지 문의 682건(0.99%), 비용/계산서 문의 159건(0.23%)으로 조사되었다. 체험교육은 1,182건으로 2017년 1,039건 대비 13.76% 증가하였으며, 건설업 기초안전보건교육에 대한 문의가 1,175건(1.70%), 안전체험교육 7건(0.01%)으로 나타났다.

교육과정별 상담 요청은 Table 3과 같이 직무교육센

Table 3. The results of counseling by yearly curriculum

Item	Total		Job education center		E-learning center		Specialization course	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Total	58,744	56,498	27,114 (46.16%)	27,248 (48.23%)	18,470 (31.44%)	16,510 (29.22%)	13,160 (22.40%)	12,740 (22.55%)
Application/Addition/Cancel	12,080 (20.56%)	19,316 (34.19%)	6,400 (23.60%)	8,851 (32.48%)	3,415 (18.49%)	6,206 (37.59%)	2,265 (17.21%)	4,259 (33.43%)
Education information	23,714 (40.37%)	16,184 (28.65%)	8,537 (31.49%)	6,502 (23.86%)	9,647 (52.23%)	6,160 (37.31%)	5,530 (42.02%)	3,522 (27.65%)
Tax invoice/Refund	5,363 (9.13%)	4,522 (8.00%)	2,665 (9.83%)	2,131 (7.82%)	1,186 (6.42%)	909 (5.51%)	1,512 (11.49%)	1,482 (11.63%)
Membership registration/ID/Password	5,687 (9.68%)	4,498 (7.96%)	3,625 (13.37%)	3,106 (11.40%)	1,889 (10.23%)	1,138 (6.89%)	173 (1.31%)	254 (1.99%)
Homepage information	932 (1.59%)	1,470 (2.60%)	368 (1.36%)	881 (3.23%)	542 (2.93%)	534 (3.23%)	22 (0.17%)	55 (0.43%)
Certificate issue/reissue	2,405 (4.09%)	2,560 (4.53%)	1,376 (5.07%)	1,668 (6.12%)	864 (4.68%)	680 (4.12%)	165 (1.25%)	212 (1.66%)
Education cost payment	4,364 (7.43%)	4,013 (7.10%)	2,489 (9.18%)	2,283 (8.38%)	553 (2.99%)	527 (3.19%)	1,322 (10.05%)	1,203 (9.44%)
Business establishment information registration	964 (1.64%)	1,208 (2.28%)	784 (2.89%)	1,028 (3.77%)	154 (0.83%)	139 (0.84%)	26 (0.20%)	41 (0.32%)
Deposit conform	332 (0.57%)	298 (0.53%)	218 (0.80%)	204 (0.75%)	19 (0.10%)	13 (0.08%)	95 (0.72%)	81 (0.64%)
Registration/Change/Change the term	359 (0.61%)	622 (1.10%)	57 (0.21%)	99 (0.36%)	105 (0.57%)	78 (0.47%)	197 (1.50%)	445 (3.49%)
Refund information	1,655 (2.82%)	1,288 (2.28%)	286 (1.05%)	229 (0.84%)	35 (0.19%)	35 (0.21%)	1,334 (10.14%)	1,024 (8.04%)
Official document/Training consignment contract	816 (1.39%)	307 (0.54%)	296 (1.09%)	235 (0.86%)	28 (0.15%)	10 (0.06%)	492 (3.74%)	62 (0.49%)
Executives Connect	66 (0.11%)	192 (0.34%)	7 (0.03%)	16 (0.06%)	32 (0.17%)	78 (0.47%)	27 (0.21%)	98 (0.77%)
Local headquarters/Branch office/Related organization	7 (0.01%)	20 (0.04%)	6 (0.02%)	15 (0.06%)	1 (0.01%)	3 (0.02%)	-	2 (0.02%)

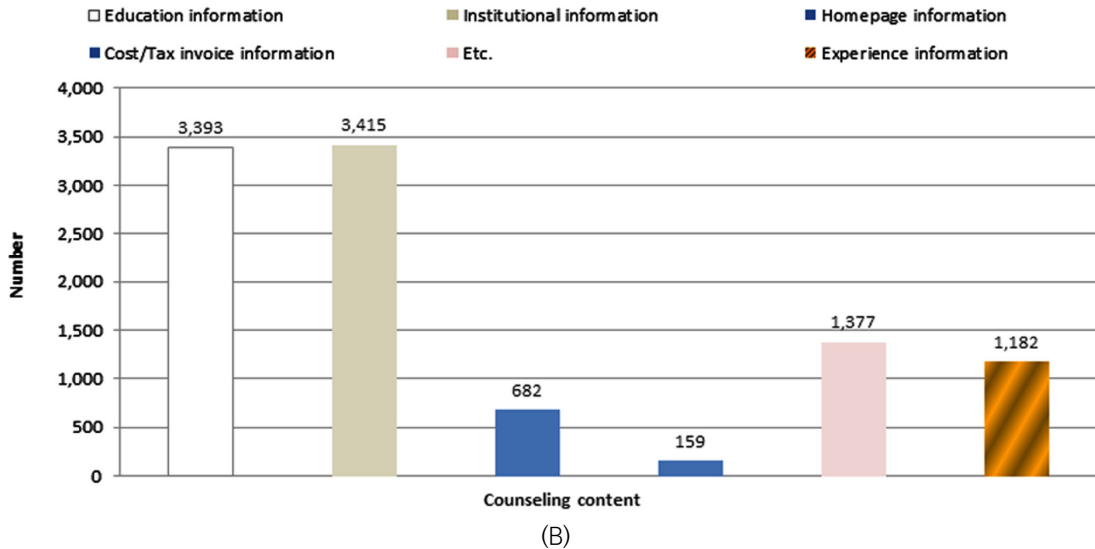
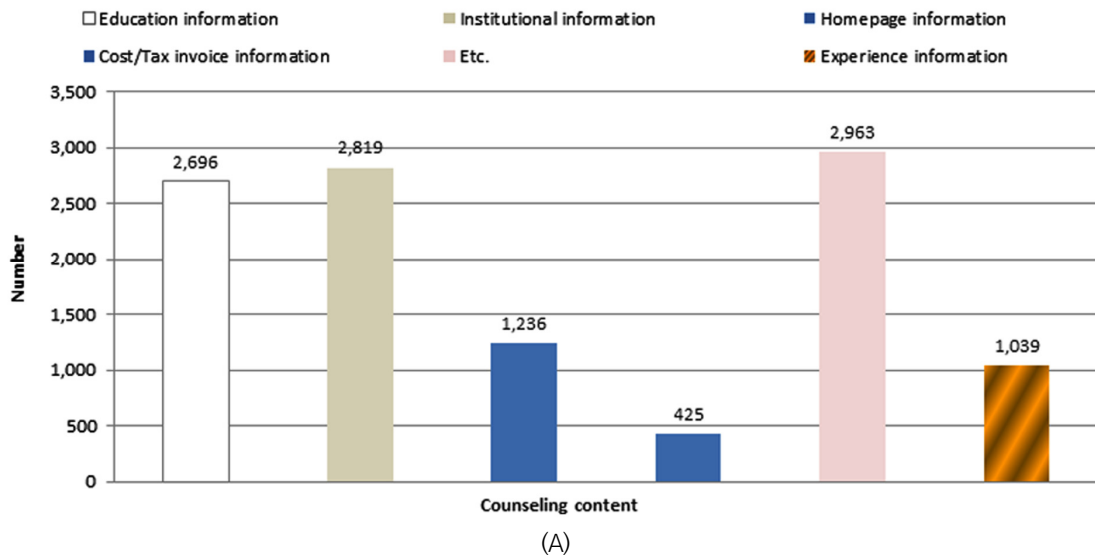


Figure 4. A comparative study on the inquiry and counseling results by year(A: 2017, B: 2018)

터 27,114건(46.16%), 이러닝센터 18,470건(31.44%), 전문화과정 13,160건(22.40%)의 순서로 나타났으며, 항목별 상담 요청은 교육문의 23,714건(40.37%), 신청/추가/취소 12,080건(20.56%), 회원가입/아이디/비밀번호 5,687건(9.68%) 등이 많은 것으로 조사되었다. 문의 및 상담 결과에서는 Fig. 4와 같이 2018년도의 경우 교육문의가 3,393건(33.24%)으로 세부 내용은 교육일정/교육자료 2,924건(28.64%), 교육이력/수료증 190건(1.86%) 등에 대한 문의였으며, 기타 1,377건(13.49%) 중 끊어짐/오발신이 1,072건(10.50%)으로 통화 중 일방적 종료, 대답 없음 등의 사유였음을 확인

하였다. 이들 중 건설업 기초안전보건교육에 대한 문의도 1,175건(11.51%)으로 전년 1,026건(9.18%) 대비 14.52% 증가하였고, 건설업 기초안전보건교육 상담은공단본부에서, 안전체험교육은 지역별 체험교육장에서 주로 상담하였고 외부에서는 해당 항목에 대한 문의가 많지 않았다.

### 3. 고객 만족도 수집 결과

교육원 이용수강생의 불편을 해소하기 위해 고객만족센터에서 실시한 고객만족도 조사 내용 중 집합교육에 대한 고객의 소리(Voice of customer, VOC)를 제공

받아 분석 하였다. 2018년 집합교육에 대한 고객만족도 조사로 149건의 VOC가 수집되었고, 이중 57.72%인 86건이 불만사항 없음으로 나타났으나, 이들 중에서 교육시간/프로그램 다양화에 대한 요구가 14.77%(22건)로 가장 많았고, 다음으로 편의시설 불편(6.71%), 지속적인 지원/교육요청(6.71%), 실무위주 교육 필요성(4.03%) 등의 의견 순으로 나타났다.

#### IV. 고 찰

산업재해 및 노동자 건강장해 예방활동을 위한 노력에는 다양한 방법이 있으나 우선 사업주 및 관리자, 노동자 스스로의 자발적인 참여를 유도하기 위해서는 안전, 보건교육을 통해 그 필요성과 재해예방의 중요성을 인식하게 하는 안전보건 의식의 제고가 매우 중요하다. 산업재해 현황의 발생요인 통계자료(MOEL, 2017)에서도 재해 원인은 37% 이상이 인적요인 및 교육적 요인에 의한 것으로 분석되었다는 점에서 알 수 있듯이 효과적인 안전, 보건교육과 인식의 전환 및 실천이 무엇보다 중요하며, 이를 위해 교육 수요자의 기대하는 요구사항을 면밀히 조사하고 이를 반영하는 것은 교육기관을 보다 효율적으로 운영하는 방법이다(Jeon et al., 2003). 산업안전보건교육원에서 운영하고 있는 고객센터는 교육관련 문의의 인입호에 대한 신속하고 정확한 상담처리 및 고객만족도 향상을 위한 목적으로 운영하고 있다. 더욱이 점차 고객의 서비스에 대한 기대 및 요구가 지속적으로 증가하는 상황에서, 고객에게 우수한 서비스를 제공하는 역할이 강조되고 있다. 물론 고객의 만족도는 교육내용이 가장 중요하나 이에 앞서 교육시작 초기에서부터 행해지는 문의상담에서의 짧은 대기시간과 친절하고 정확한 답변, 신속한 응대 연결 등이 중요하며 고객센터를 이용하는 고객의 만족을 증가시키는데 고객만족도에서는 주요한 요인으로 나타난다(Seo & Choi, 2013). 따라서 최근 일부에서는 감정인식을 고려한 음성기반 감정인식 기법까지 동원하며 상담의 효율성 증진 및 신뢰성과 보다 높은 고객만족의 품질 향상을 위해 운영방법의 다양화 노력들이 지속적으로 이루어지고 있다(Bang & Lee, 2014). 일부 연구자의 경우 보다 높은 고객만족을 위해서는 교육내용 및 운영, 교육프로그램 등의 내실화가 고객의 만족도 향상에 크게 좌우하는 것으로 보고되었다(Kim, 2018). 본 연구에서는 산업안

전보건교육원의 교육관련 문의 대상자를 중심으로 한 고객만족센터 응답조사 결과를 보면 2018년 1년 동안의 전화상담 응대결과는 인입호 70,820건 중 68,952건을 응대하였으며 응대율은 97.36%로 대체로 높은 경향을 보였다. 또한 응대 시간이 20초 이내로 응답한 서비스는 2018년 97.47%로 2017년 대비 1.15% 향상되었으며, 월별 인입호는 2018년 5,902건으로 전년 5,896건 대비 0.10% 증가하고 월별 평균 인입호는 2018년 289건으로 전년 291건 대비 소량 감소하였다. 고객 상담 건은 68,952건으로 전년 67,676건 대비 1.89% 증가하였으며, 문의 내용으로는 교육과정에 대한 문의가 58,744건으로 전년 56,498건 대비 3.98% 증가하였고, 직무교육센터 관련 문의가 27,114건(46.16%)으로 가장 많고 이력센터의 경우 18,470건(31.44%), 전문화과정 13,160건(22.40%)으로 나타났다. 집합 교육에 대한 고객만족도 조사 결과 수집된 149건의 VOC 중 57.72%(86건)는 불만사항 없음의 긍정적 답변이었고, 개선 요청 의견으로는 교육시간/프로그램 다양화에 대한 내용이 14.77%(22건)로 가장 많고, 교육 횟수 확대, 다양한 교육프로그램 필요, 교육자료 및 정보제공 요구, 편의시설 부족 등에 대한 의견들이 있었다. 이는 현재 진행되고 있는 교육에 산재예방을 위해 필요한 다양한 교육의 수요가 있음이 확인되었으며, 이는 다른 연구자(Lee, 2008)의 공공기관 고객접점 서비스 만족도 향상 방안에 관한 연구에서도 교육시간 및 편의시설에 대한 불편함 등 이와 유사한 경향을 보여주었다(Lee, 2008). 그러나 편의시설의 경우 산업안전보건교육원은 신도시에 위치하여 주변시설의 발전은 시간을 요하는 개선의 한계점이 있으며, 교육시간 및 프로그램 다양화는 인력 및 예산이 수반되는 어려운 사항이기는 하나 고객의 소리를 반영하여 개선의 필요성 부분에 대해서는 점진적으로 사업 및 예산에 반영하여 개선할 필요가 있는 것으로 판단되었다.

#### V. 결 론

산업재해 및 노동자 건강장해 예방의 일환으로 안전보건교육 분야에 대한 법정교육, 전문화교육, 직무교육을 수행하고 있는 산업안전보건교육기관의 운영에 있어 교육관련 만족도 조사를 통하여 기관의 운영 효율화 및 고객만족도의 향상을 위하여 실시되었다. 그 결과 전화

상담 응대는 70,820건으로 전년(2017년) 대비 0.10%, 일일평균 인입호는 8.67% 증가하였다. 또한 산화상담 응대시간의 경우 20초 이내로 응답한 서비스는 97.47%로 1.15% 향상되어 고객만족도의 향상에 기여한 것으로 나타났다. 고객 상담 현황 분석결과에서는 2017년 기준 2018년에는 1.89%가 증가하여 고객센터 활용이 증가함을 알 수 있었다. 이는 교육과정에 대한 문의가 58,744건으로 2017년 전년 56,498건 대비 3.98% 증가하였고, 그 내용으로는 직무교육센터 관련 문의가 27,114건(46.16%)으로 가장 많아 이에 대한 중점 대응이 필요하였으며, 체험교육의 경우는 1,182건으로 2017년 1,039건 대비 13.76% 증가, 건설업 기초안전보건교육에 대한 문의도 14.52%의 급격한 증가추세를 보여 체험교육 및 건설업안전보건교육 문의에 대한 중요-성이 높아지고 있음을 나타내었다. 그러나 일부이긴 하지만 불편 또는 개선요청 부분도 있었다. 집합교육에 대한 VOC의 분석결과를 보면 교육시간/프로그램 다양화에 대한 요구가 14.77%(22건), 편의시설 불편(6.71%), 지속적인 지원/교육요청(6.71%), 실무위주 교육 필요성(4.03%) 등이었다. 2017년에 비해 2018년의 고객만족도는 전체적으로는 향상되었으나 위와 같이 일부 개선 필요항목에 대해서는 이의 의견들을 면밀히 검토하여 향후 보다 높은 고객의 만족도 향상과 기관 운영의 효율성을 높이기 위해 예산 및 사업계획에 참고하고 반영하여 교육과정의 질적 향상뿐만 아니라 보다 높은 고객 만족도 향상의 지속적인 노력이 필요하였다.

### 감사의 말씀

본 사례보고는 안전보건공단 산업안전보건교육원에서 수행한 2018년도 고객만족센터 운영결과 자료를 활용하여 작성되었으며, 이에 감사드립니다.

### References

Bang JH, Lee SY. Call Speech Emotion Recognition for Emotion based Services 2014;41(3):208-213

Jeon Mi Kyoung, Hong Sung Man, Park Beom, An Education Model Improvement of the Small and Medium Sized Enterprises for Survey of Safety Education Actual Condition, Korea Safety Management & Science 2003;2003(1):1-13

Jung KJ. The Present and Future and Policy of Customer Service Center Industry, Korea Customercenter Information Research Center, The journal of Call center technic management 2007;13:12-15

Jung YS, Ki JH, Kim JT, Kim TJ, Choi YS. Parametric calculation and Management Solution for activation of information sharing and use of administrative information, MOIS, 2010

Kang SH, Jang EA, Bang SW et al. A study on validity of accreditation evaluation for Korean Teachers' Educational Institutions and the efficiency of Korean teacher qualification system, National Institute of Korean Language, , pp. 01~41, 2007

Kim SY. A research and evaluation of teaching practicum program in secondary schools teacher training, 2018;31(4):831-863

Lee CH. A study on satisfaction improvement of Public Organizations Customer-interaction service, Koreatech, 2008

Lee IJ, Lee SK. A study on Effective experiential education management plan provided by children activities education institutes, Educational Research Institute of Kongju National University, 2013

Ministry of Employment and Labor(MOEL), Statistical Analysis of Industrial Accidents. 2017. [serial online] [Accessed 1 Aug 2019], Available from: <http://www.kosha.or.kr/kosha/data/industrialAccidentStatus.do>

Seo HY, Choi SJ, Key Dimensions of Service Quality and Their Effects on Customer Satisfaction in the Context of Call Centers, The journal of The Korean Academic Association of Business Administration, 2013;26(7):1729-1752

Shin SM. A study on Enhancing Field Operability of Occupational Safety and Health education. OSHRI 2017

### <저자정보>

김현영(교수), 허미진(팀장), 신인재(원장)