

## 고객 응대 서비스 이행표준

한국교통안전공단 고품질의 응대 서비스를 제공하기 위한 POWER(Professionalism, Ownership, Welcoming, Empathy, Responsiveness)의 법칙을 준수하겠습니다.

※ POWER : 고객 응대를 위한 한국교통안전공단의 5가지 약속

### 고객 응대 서비스

#### 인터넷, 모바일 이용의 POWER

- **Professionalism : 전문 정보 제공**  
홈페이지(대표 포털 : <https://www.kotsa.or.kr>)를 운영하여 공단에 대한 다양한 전문 정보를 얻고 활용할 수 있도록 관리하겠습니다.
- **Ownership : 개인 정보에 대한 책임감**  
고객 개인정보 관리에 책임감을 가지고, 개인정보 보호에 최선을 다하겠습니다.
- **Welcoming : 쉽고 편한 방문**  
필요한 정보를 쉽고 빠르게 찾을 수 있도록 홈페이지의 편리성을 향상하고 지속적으로 개선하고자 노력하겠습니다.
- **Empathy : 고객의 상황을 이해**  
전자 문서, 알림 톱, 일반 우편, e-mail, SMS 등 다양한 방법으로 정보를 안내하여 고객의 불편함을 최소화하고 편리하게 이용할 수 있도록 돕겠습니다.
- **Responsiveness : 신속하고 빠른 처리**
  - 고객이 온라인상에서 제기한 민원을 법정기한 내에 처리 완료하고 민원 처리 기간을 단축하기 위해 노력하겠습니다.
  - 고객의 편의와 중복 문의 감소를 위해 홈페이지에 자주 묻는 질문(FAQ)을 운영하고 연 1회 이상 업데이트하겠습니다.

## 전화 응대의 POWER

- **Professionalism : 전문성 있는 전화 응대**

- “어떤 문의사항이 있으십니까?, 어떤 내용을 도와드릴까요?” 등 고객의 문의 사항을 적극적으로 파악하겠습니다.
- “~말씀이시죠?” 등 재확인을 통해 고객의 문의 사항을 정확히 파악하겠습니다.
- 고객의 문의에 대해 전문적이고 정확한 내용을 전달하겠습니다.

- **Ownership : 책임감 있는 마무리**

- 응대 마무리 시 “추가 문의사항 있으십니까?”라고 추가 문의사항이 있는지 확인하겠습니다.
- 전화 종료 시 “감사합니다. 좋은 하루 보내십시오.” 등 끝인사를 하고, 고객보다 늦게 전화기를 내려놓겠습니다.

- **Welcoming : 고객을 환영하고 친근하게 맞이**

- 전화벨이 3회 이상 울리기 전에 신속하게 받고, 인사말+소속+성명을 밝히며 “무엇을 도와드릴까요?”라고 친절하고 명확하게 받겠습니다.
- 전화벨이 4회 이상 울린 후 전화를 받는 경우에는 “기다려 주셔서 감사합니다” 라고 양해를 구하겠습니다.

- **Empathy : 고객의 상황을 공감**

- 통화 중에는 고객의 상황을 공감한 후 친절히 설명하겠습니다.
- 고객의 문의 내용을 다시 한번 확인해야 하는 경우 “죄송하지만, 정확한 상담을 위해 다시 한번 말씀해 주시겠습니까?” 등 확인하여 명확한 상담이 되도록 노력하겠습니다.

- **Responsiveness : 신속한 처리로 고객의 기다림을 최소화**

- 문의에 바로 대답하기 어려운 경우 문의 내용과 연락처를 메모하고 소요 예정일을 안내한 후, 내용을 검토하여 빠른 시일 내 연락을 드릴 수 있도록 노력하겠습니다.
- 전화를 다른 담당자에게 연결할 경우 “담당자를 연결해 드리겠습니다. 혹시 끊어지게 될 경우 ○○○번으로 전화 주시기 바랍니다. 감사합니다”라고 안내하겠습니다.
- 담당자가 부재중이거나 즉시 전화를 받기 어려운 경우에는 고객에게 사유를 설명하고, ‘고객의 성명, 용건, 전화번호’ 등을 메모한 후 담당자에게 전달하여 연락하도록 하겠습니다.

## 고객 내방을 위한 POWER

- **Professionalism : 전문적인 정보 제공**
  - 업무 처리 방법과 결과를 상세하고 이해하기 쉽게 고객의 입장에서 안내하겠습니다.
  - 공단 방문을 위한 '약도, 연락처, 직원별 담당업무'를 홈페이지 등에 제공할 예정입니다.
- **Ownership : 고객의 문제나 요청에 대한 책임감**
  - 고객의 문제상황이나 요청에 대해 핵심을 파악하여 충분히 안내하고 대안을 제시하겠습니다.
  - 고객지향적인 태도를 가지고, 긍정적인 결과를 도출하기 위해 적극적인 자세로 업무에 임하겠습니다.
- **Welcoming : 고객을 환영하고 친근하게 맞이**
  - 정문 앞에는 위치 표시를, 건물 입구에는 부서 안내도를, 책상 앞에는 명패를 비치하겠습니다.
  - 고객 대기 공간 및 상담실을 마련하는 등 편안하고 쾌적한 사무실 환경을 유지하겠습니다.
  - 고객 방문 시 눈 맞춤하며 친절하고 상냥하게 "어서오십시오, 무엇을 도와드릴까요?" 인사하며 맞이하겠습니다.
- **Empathy : 고객의 상황을 공감**
  - 고객 응대 시 담당 직원이 먼저 소속과 자신의 성명을 밝히며 고객의 요구사항을 주의 깊게 듣고, 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 성심껏 상담하겠습니다.
  - 고객 응대 시 "실례지만~", "번거로우시겠지만~" 등의 쿠션 언어, "~부탁드립니다."의 정중 화법, "~하시겠어요?" 등의 청유형의 표현을 사용하여 고객의 상황을 살피도록 노력하겠습니다.
  - 고객 응대 마무리 시 "불편한 사항은 없으셨습니까?, 더 궁금한 사항은 없으십니까?" 등으로 질문하여 업무가 만족스럽게 처리되었는지 확인하고 정중히 배웅하겠습니다.
- **Responsiveness : 고객 체감 대기시간 최소화**
  - 고객 대기시간을 사전에 안내하여 대기시간에 대한 체감도를 줄이겠습니다.
  - 대기한 고객에 대하여 "기다려 주셔서 감사합니다. 기다리신 만큼 더 정확하게 처리해 드리겠습니다."

## 직원 방문을 위한 POWER

- **Professionalism : 전문성 있는 방문 예약 준비**
  - 방문 1일 전 방문자의 소속, 성명, 방문 목적을 전화로 안내하고 방문하겠습니다.
  - 방문 전 전화 등을 통해 방문 내용 및 준비사항(확인 서류 등)을 자세히 안내하겠습니다.
- **Ownership : 약속에 대한 책임감**
  - 최초 방문 시 공손하게 명함을 전달하겠습니다.
  - 고객과의 약속시간을 정확하게 지키겠습니다.
- **Welcoming : 기분 좋은 첫인상**
  - 방문 시간 전 여유 있게 도착하여 용모와 복장을 단정히 하겠습니다.
  - 고객과 첫 대면 시에 밝은 표정으로 인사말+소속+성명을 밝히며 인사를 하겠습니다.
- **Empathy : 고객의 상황을 이해**
  - 업무 수행 시 고객 입장 및 상황을 배려하며, 고압적이거나 사무적인 태도를 지양하겠습니다.
  - 고객에게 요청 시 정중한 언어표현을 사용하겠습니다.
- **Responsiveness : 신속하고 빠른 처리**
  - 최소 시간 내에 업무를 처리하고 처리결과를 분명하게 설명하겠습니다.
  - 처리 불가 상황 발생 시 최대한 빠른 시일 내에 검토 후 처리 방안을 안내하겠습니다.

## 고객 응대 서비스 이행표준

한국교통안전공단은 적극적인 고객의 의견수렴 및 사후관리를 위해 노력하겠습니다.

### 고객 참여 및 의견 제시

- 공단 제공 서비스의 개선이 필요한 경우 고객이 편리한 방법으로 언제든지 의견을 제시할 수 있도록 다양한 채널(방문, 전화, FAX, 홈페이지, 우편, 이메일, SNS 등)을 확보하겠습니다.
  - 고객현장을 홈페이지에 상시 공개하고, 고객 의견 및 제안은 면밀히 검토하여 신속히 답변하고 조치하겠습니다.
  - 법령이나 제도 또는 예산상의 문제로 부득이 고객의 요구에 부응하지 못하는 경우에는 향후라도 그 사항에 대해 개선해 나갈 것을 약속드립니다.
  - VOC 등록 사실을 SMS로 알려드리고 민원 처리 상태 및 처리 예정일을 홈페이지에서 확인할 수 있도록 하겠습니다.
    - 처리 결과 안내 시 민원 요지와 함께 관련 내용을 상세히 설명하겠으며, 담당자의 성명과 연락처를 공유하여 의문 사항이나 궁금증을 해결할 수 있도록 하겠습니다.
    - 처리 기간이 7영업일 이상 소요 시 중간처리 상황과 처리 예정 기한을 알려드리겠습니다.
- ※ VOC 처리 기준: 업무일 기준 7일 이내(법정·건의 민원: 14일 이내)

### 시정 및 보상조치

- 서비스 평가 및 시정
  - 수시 및 정기적으로 고객 만족도를 조사하여 서비스를 평가하고 고객 의견을 지속적으로 반영하고, 그 결과를 인터넷 홈페이지 등을 통해 알려드리겠습니다.
  - 직원의 불친절한 서비스 내용과 불만사항 발생 즉시 해당 내용 파악 후 관련 직원 대상 친절 교육을 진행하겠습니다.
- 보상조치
  - 자동차 검사소 내에서 시설하자 등으로 인한 손해가 발생하였을 경우 적법한 절차에 의하여 보상하겠습니다.

한국교통안전공단의 긍정적인 CS 문화 조성을 위해 협조해주시기 바랍니다.

- ▶ 우리 모두는 누군가의 소중한 가족입니다. 통화 및 업무처리 과정에서 성희롱, 폭언, 폭행 등을 삼가해 주시기 바랍니다.
- ▶ 청렴 사회 조성을 위해 업무처리 과정에서 대가를 요구하거나 금품을 주고 받는 일이 없도록 협조하여 주시기 바랍니다.