

실명제 사업내역서

사업실명제 등록번호	2020년도-03	담당부서 작성자	(경영전략본부 / 혁신성과처) (류신영/051-955-5795/ rso9993@khug.or.kr)																					
사 업 명	고객과 소통하는 CS 체계 강화																							
사업개요 및 추진경과	○ 추진배경 - 고객접점부서 중심 CS 활동 활성화 필요성 증대 - 고객특성 변화로 인한 쌍방향적 소통 필요성 증대 - 민원 건수 및 민감도 증가 ○ 추진기간 : 2020.1월 ~ 12월 ○ 총사업비 : 237백만원 ○ 주요내용 - 고객접점부서 대상 CS 집합교육, CS마일리지 제도 운영 - 고객접점부서별 CS실무자 협의체 운영, 대표고객단을 통한 상품·서비스 모니터링, 고객문화행사 등 - 민원처리 담당자 교육, 집단·다수인 관련 민원 대응을 위한 유관부서 회의, 민원처리실적 등을 고려한 우수부서 포상 등 ○ 추진경과 - 2020.1월 ~ : 유관부서 협의회(수시) - 2020.2.17. : 2020년 CS경영 추진계획 수립 - 2020.3월 ~ :: 2020년 CS 집합교육 및 교육콘텐츠 제작 용역 진행 관련 소관부서 협의 - 2020.3.24. : 2020년 갈등관리계획 수립																							
사업수행자 (관련자 및 업무분담 내용)	○ 최초 입안자 및 최종 결재자 - 최초 입안자 : 관리5급 김규림 - 최종 결재자 : 관리1급 윤봉중 ○ 사업 관련자 <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>성명</th> <th>직급</th> <th>수행기간</th> <th>담당업무 (업무분담 내용)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>처장</td> <td>윤봉중</td> <td>관리1급</td> <td>'20.1~</td> <td>혁신성과처 업무총괄</td> </tr> <tr> <td>팀장</td> <td>정보윤</td> <td>관리3급</td> <td>'20.1~</td> <td>CS체계 강화업무 총괄</td> </tr> <tr> <td>담당</td> <td>김규림</td> <td>관리5급</td> <td>'20.1~</td> <td>CS교육 및 마일리지제도, CS혁신업무 담당</td> </tr> </tbody> </table>				구분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담 내용)	처장	윤봉중	관리1급	'20.1~	혁신성과처 업무총괄	팀장	정보윤	관리3급	'20.1~	CS체계 강화업무 총괄	담당	김규림	관리5급	'20.1~	CS교육 및 마일리지제도, CS혁신업무 담당
구분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담 내용)																				
처장	윤봉중	관리1급	'20.1~	혁신성과처 업무총괄																				
팀장	정보윤	관리3급	'20.1~	CS체계 강화업무 총괄																				
담당	김규림	관리5급	'20.1~	CS교육 및 마일리지제도, CS혁신업무 담당																				
다른기관 또는 민간인 관련자	-																							
추진실적	-																							