

실명제 사업내역서

사업실명제 등록번호	2025 - 13	담당부서 작성자	(경영인프라혁신단 / 경영지원실) (류신영 / 051-955-5788 / rso9993@khug.or.kr)																					
사 업 명	대국민 소통을 위한 서비스 품질 향상																							
사업개요 및 추진경과	○ 추진배경 : CS 역량 강화 및 콜센터 고도화를 통한 고객 서비스 품질 제고 ○ 추진기간 : 2025.1. ~ 2025.12. ○ 총사업비 : 10,789백만원 ○ 주요내용 - (CS 역량 강화) 찾아가는 CS 교육을 통한 직원 역량 강화 및 고객간담회 개최를 통한 소통 기회 확대 - (콜센터 고도화) 업무이관 시스템 활성화 및 POST차세대 연동 개발 - (콜센터 운영 효율화) 생산성 관리 및 상담 품질 향상을 위한 콜센터 민간위탁 실시 ○ 추진경과 - 2022.10.~2024.10 : 통합콜센터 민간위탁 실시 - 2024. 7.~2025. 3. : 미래형 콜센터 시스템 구축 사업 - 2024.10.~2026.10. : 통합콜센터 민간 위탁 재계약 - 2025. 2. : '25년 고객만족(CS)경영 계획 수립 - 2025. 3. : 통합콜센터 운영계획 수립																							
사업수행자 (관련자 및 업무분담 내용)	○ 최초 입안자 및 최종 결재자 - 최초 입안자 : 관리 4급 김지원 - 최종 결재자 : 관리 1급 허종문 ○ 사업 관련자 <table><tr><th>구분</th><th>성명</th><th>직급</th><th>수행기간</th><th>담당업무 (업무분담 내용)</th></tr><tr><td>단장</td><td>허종문</td><td>관리1급</td><td>'25.1월~현재</td><td>경영인프라혁신단 총괄</td></tr><tr><td>부서장</td><td>박문량</td><td>관리3급</td><td>'25.1월~현재</td><td>경영지원실 총괄</td></tr><tr><td>팀장</td><td>김지원</td><td>관리4급</td><td>'25.1월~현재</td><td>고객소통팀 총괄</td></tr></table>				구분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담 내용)	단장	허종문	관리1급	'25.1월~현재	경영인프라혁신단 총괄	부서장	박문량	관리3급	'25.1월~현재	경영지원실 총괄	팀장	김지원	관리4급	'25.1월~현재	고객소통팀 총괄
구분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담 내용)																				
단장	허종문	관리1급	'25.1월~현재	경영인프라혁신단 총괄																				
부서장	박문량	관리3급	'25.1월~현재	경영지원실 총괄																				
팀장	김지원	관리4급	'25.1월~현재	고객소통팀 총괄																				

	<table><tr><th>구분</th><th>성명</th><th>직급</th><th>수행기간</th><th>담당업무 (업무분담 내용)</th></tr><tr><td>팀원</td><td>하현호</td><td>관리4급</td><td>'25.1월 ~ 현재</td><td>사업수행 (콜센터 시스템)</td></tr><tr><td>팀원</td><td>류신영</td><td>관리4급</td><td>'25.1월 ~ 현재</td><td>사업수행 (CS 역량 강화)</td></tr><tr><td>팀원</td><td>박우정</td><td>관리5급</td><td>'25.1월 ~ 현재</td><td>사업수행 (콜센터 운영)</td></tr></table>	구분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담 내용)	팀원	하현호	관리4급	'25.1월 ~ 현재	사업수행 (콜센터 시스템)	팀원	류신영	관리4급	'25.1월 ~ 현재	사업수행 (CS 역량 강화)	팀원	박우정	관리5급	'25.1월 ~ 현재	사업수행 (콜센터 운영)
구분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담 내용)																	
팀원	하현호	관리4급	'25.1월 ~ 현재	사업수행 (콜센터 시스템)																	
팀원	류신영	관리4급	'25.1월 ~ 현재	사업수행 (CS 역량 강화)																	
팀원	박우정	관리5급	'25.1월 ~ 현재	사업수행 (콜센터 운영)																	
다른기관 또는 민간인 관련자	○ 통합콜센터 민간위탁 사업자 - 現 (주)케이티씨에스(2024.10.18.~2026.10.17.) ○ 콜센터 시스템 유지보수 등 - (주)티플리스																				
추진실적	○ '25년 고객만족(CS)경영 계획 수립('25.2.) - 고객만족 제고를 위한 연간 추진계획 수립 ○ '25년 영업부서 자체 CS 교육 실시('25.2.~) - 맞춤형 CS 역량 강화를 위한 부서별 자체 교육 실시 ○ 통합콜센터 운영계획 수립('25.3.) - 콜센터 효율성 증대 및 고객만족도 제고를 위한 운영계획 수립																				