

# 需用家奉仕 体制의 確立

## 親切한 需用家應待姿勢 改善을 다짐하면서

李 承 範

(韓國電力(株) 奉仕課長)

韓國電力(株)에서는 今年을 “需用家奉仕体制 確立의 해”로 設定하고, 名實共히 500萬 需用家에게 奉仕하는 韓電을 이룩하기 위하여 劃期的인 對策을 樹立하여 이를 強力히 推進함으로 써, 親切히 奉仕하는 韓電의 이미지를 우리 社會에 심고 뿌리를 내릴 수 있도록 最善을 다할 覺悟를 굳게 다짐하고 있습니다.

需用家께서 電氣를 使用하는데 저희가 遂行해야 할 서비스의 內容은, 需用家が 願하는 時期와 場所에서 良質의 電氣를 쓸 수 있도록 하고 이와 관련하여 需用家が 願하는 措置를 取함과 동시에 親切히 應待하여 드리는 것입니다. 그러나 지금까지는 電源開發과 送變電施設 建設에 치중하다보니 需用家奉仕에 소홀한 경우가 없지 않았는데, 供給電力確保가 어느 정도 解決된 時點에 도달한 지금부터는 多角的인 面에서 電氣를 使用하는 需用家 全部를 위하여 조금의 不便이라도 發生하지 않도록 總力을 기울일 体制를 갖추어 運用해야 할것으로 생각되는 것입니다.

이에 韓國電力(株)에서는 繼續하여 電氣를 供給하는 諸般 設備를 補強함과 同時에 이를 維持保守하는데 必要한 最新 技術과 裝備 및 機動力을 確保하여 迅速하고 停電이 없고 定格電

壓과 周波數가 維持되는 良質의 電氣를 供給토록 하고, 저희 會社를 찾는 需用家를 親切히 應待하며 需用家の 不便을 미리 解消할 수 있도록 各種 對策을 講究하고 있는 바, 여기에서는 親切한 需用家 應待와 需用家不便事項 解消 對策에 관하여 說明하기로 하겠으며, 그 主要 內容은 다음과 같습니다.

即

- 需用家 應待姿勢의 劃期的인 改善
- 需用家 不便解消을 위한 訪問 奉仕 制度의 拡散
- 需用家 爲主의 果敢한 制度 改善
- 對需用家 弘報活動 強化 等입니다.

### 1. 需用家 應待姿勢의 劃期的 改善

電氣事業은 設備事業으로서 同事業을 擔當하고 있는 韓國電力(株)은, 現在 6.916MW에 達하는 28個 發電所와 全國에 फै어있는 送配電施設을 運轉管理하며, 全國 500萬 需用家에게 電氣를 供給하고 있으며, 이를 위하여 19,500여명의 職員 및 傭員과 2,900여명의 委託員이 從事하고 있습니다.

## 需用家奉仕 体制의 確立

電氣供給事業은 設備事業이므로 設備의 故障은 언제나 發生할 可能性이 있으며 現實적으로 停電事故는 자주 일어나고 있는 實情입니다. 이에 對處하여 韓國電力에서는 迅速한 復旧를 위한 各種 對策을 樹立하여 施行하고 이에 대한 需用家 案内에 最善을 다하고 있으나, 一部 職員이 需用家를 應待하는데 소홀하게 案内를 하는 경우가 없지 않았습니다.

또한 電氣를 使用하는 過程에서는 여러가지 節次와 措置가 必要하며 이러한 일들은 모두 韓國電力 職員과 傭員 및 委託員등 저희 電氣事業從事者들의 손을 通하여 處理되고 있습니다. 앞에서 言及한 바와같이 2萬 2千名이 넘는 사람들이 일을 하다 보면 그중 資質이 未熟하거나 業務 內容을 잘 理解하지 못하는 사람이 있으므로, 가끔 需用家の 要望 事項을 責任있게 處理해 드리지 못한 경우도 있었으며, 業務處理 施設의 未備로 本意 아닌 失手를 저지를 때도 있었을 것입니다.

그러나 저희 會社에서는 모든 모자람을 改善하도록 今年에는 最大의 努力을 기울이겠으며, 特히 韓國電力 從事者들이 需用家 여러분에 親切히 應待할 수 있도록 應待姿勢의 改善에 最優先 順位를 두고 對策을 樹立하여 이를 強力히 推進하기로 하였는데, 그 內容은 다음과 같습니다.

### 첫째는 電話應待의 親切입니다.

모름지기 모든 서비스社의 奉仕 水準에 대한 評價는 電話應待姿勢로부터 始作된다 하여도 過言이 아닐 것입니다. 國民生活水準이 向上되고 電話普及率이 增加된 現 우리社會 實情에 비추어 複雜한 現代生活를 營爲하는 過程에서 電話를 通한 諸般業務處理는 必需事項이라 하겠으며 이에 따라서 親切한 電話應待의 必要性은

그 누구나 認定하게 되는 것은 不問可知의 事實입니다.

韓國電力은 이러한 觀點에서 우선 電話疎通의 圓滑을 期하기 위하여 電話回線의 增設과 應待員의 資質 向上을 위한 計劃을 檢討中에 있으며, 特히 停電事故가 集中 發生하는 초저녁에는 電話相談員을 별도로 配置하여 電氣故障 申告接受와 問議에 대한 案内는 물론 一般 電氣 相談까지 應하는 措置를 2月 1日부터 施行하였습니다. 뿐만 아니라 電話接受施設을 改善하여 需用家 여러분이 電話할 때 發生하는 不便事項을 除去시킬 수 있도록 別途計劃을 樹立하여 推進하고 있습니다.

그리고 電話應待의 充實을 기하기 위하여 電話器別로 受信正副責任者를 指名하여 正確하고 빈틈없는 應答을 할 수 있도록 하였으며, 內容 確認에 時間을 要하는 경우에는 問議需用家의 電話番號를 記錄하여 두었다가 事後에 알려주는 制度를 實施하고 있습니다. 또한 앞으로는 需用家 問議電話는 他職員에게 轉嫁하는 事例도 發生하지 않도록 別途措置를 취하였습니다.

그러나 많은 職員이 需用家를 應待하다 보면 一部職員의 不察이나 本意 아닌 失手를 犯하게 될 경우를 予想할 수 있는 바, 이를 防止하기 위하여 現在 在京地域에서만 實施하고 있는 電話應待 狀態點檢을 위한 主婦 모니터링 制度를 全國 21個支店에 擴大하여 3月 1日부터 實施할 計劃이며, 全國 配電事業場을 D.D.D. 電話를 利用하여 本社에서도 事業所 電話 應待狀態를 直接 點檢하여 問題點을 導出하고 不良事項을 是正하도록 함과 同時에 韓國電力의 事業所에서도 月 1回 以上 自体點檢을 實施하여 스스로 電話應待姿勢를 改善할 수 있도록 必要措置를 完了하였습니다.

둘째는, 奉仕姿勢教育의 強化입니다.

今年の 奉仕姿勢教育은 精神教育, 奉仕姿勢 및 実務知識 函養에 主眼點을 두고 特히 需用家와 接觸이 많은 需用家應待窓口担当 및 現場勤務者인 關係 幹部, 營業分野職員, 電氣員, 交換員을 對象으로 한 再教育을 重點的으로 實施할 計劃이며 特히 日傭女職員에 대하여 別途 教育을 實施하기로 하였습니다.

그 具體的인 方法으로 其中 1,650名에 대하여는 韓國電力 社員研修院을 利用하여 3~6日間 集合教育을 實施하며, 本社 幹部의 事業所 巡廻教育方法에 의한 需用家 應待 Slide 教育, 各種 營業業務 実務教育 및 委託員教育을 實施하고, 事業所에서는 朝會, 出張所長會議 등 여러가지 會合時를 利用한 集合教育 以外도 O.J.T를 最大限 活用하여 職員資質向上에 寄與하도록 하였습니다.

이와 병행하여 韓國電力 業務를 代行하는 韓國電氣安全公社와 信一用役檢針會社 從事者에게도 需用家 應待에 不足함이 없도록 韓國電力 직원 교육교재인 社員勤務禮節, 需用家訪問, 電話應待要領 및 中繼處理指針과 実務教材 등 各種教育資料를 同代行業체에 提供하여 自体教育에 活用하도록 하겠으며 必要할 때에는 韓國電力 職員의 出講教育 協助로 代行業체 從事者 教育效果에 도움이 되도록 하겠습니다. 同時에 代行業체 從事者의 不美스러운 事例를 根絶시키는 方法으로 監督体制을 強力히 構築하여 需用家 申告事項은 通告와 함께 철저한 是正措置를 要求하고 代行業務 不誠實者에 대하여는 適正한 措置를 取할 것을 要求하겠으며 代行業체의 建議事項에 대해서는 면밀한 檢討後 解決해 주도록 措置하겠습니다.

昨年부터 韓國電力에서는 事業所 職員의 実

務知識에 대한 資質을 向上시키기 위하여 通信 教育을 實施해 온 바, 今年에는 營業部內에 次長을 委員長으로 한 通信教育 指導委員會를 構成하여 通信教育의 持續的인 發展에 계속 努力하고 있습니다.

職員資質向上에 도움을 주고 需用家 應待에 寄與할 수 있도록 奉仕姿勢, 需用家 應待要領 및 基本的 実務知識을 알기쉽게 풀이한 奉仕手帖을 製作하여 全職員에게 휴대케 함으로써 日常業務 處理時에 活用토록 하겠으며, 社員勤務 禮節, 電氣의 特性和 一般常識에 관한 Slide를 製作하여 視聽覺教育을 통한 教育效果 增大를 기하도록 하고 또한 一般的인 電氣事故 類形 및 防止方法을 內容으로 한 電氣事故 模型裝置를 開發하여 職員教育은 물론 需用家 啓蒙案內에도 活用하겠습니다.

## 2. 訪問奉仕制度의 擴散

韓國電力의 需用家は 500여萬戶로서 全國에 分布되어 있고 檢針, 收金, 電氣故障修理, 現場設計 등을 위하여 關係職員 및 委託員이 每月 全需用家를 訪問하고 있습니다. 이들을 통하여 名儀變更, 住所變更, 電力量計 試驗, 檢針 및 料金調定 錯誤, 電力量計 再封印 등 業務는 需用家가 直接 會社를 찾아오는 不便을 없애기 위하여 韓國電力에 中繼하여 處理될 수 있도록 中繼處理制度를 強力히 實施하기로 하였습니다.

이를 強化하는 方法으로 저희 事業場 管轄區域에 關係없이 中繼事項을 接受하여 管轄 事業所に 中繼하고, 中繼事項 處理事業所에서는 處理 予定日字 등을 包含한 處理結果를 電話 또는 葉書에 의하여 該當需用家에게 通報해 주도록 하고, 韓國電力 線路巡視員을 通하여서도 需用

## 需用家奉仕 体制의 確立

家여러분의 不便事項을 現場에서 接受하여 中繼토록 하였습니다. 또한 委託員에 대해서는 從前에는 伴當 20원씩 支給하던 中繼手當을 100원으로 5倍 程度 大幅 引上하여 中繼處理 制度에 의한 訪問 奉仕의 擴散實效를 제대로 거둘 수 있도록 推進中에 있습니다.

그리고 遠距離地域에 所在하는 需用家の 不便을 덜어 드리기 위하여 移動奉仕車를 利用한 移動奉仕班을 編成, 運用함으로써 引込線改補修와 需用家 屋內施設에 대한 간단한 손질은 물론, 需用家 要望事項을 接受하여 現場에서 即時 處理하고 重要事項은 會社에 中繼하여 迅速히 處理하기로 하였습니다. 이와같은 移動奉仕時에는 次期 奉仕日을 予告하여 需用家에 대한 便宜 向上에 努力하도록 하였습니다.

### 3. 需用家 爲主의 果敢한 制度改善

電氣를 供給함과 關聯된 여러가지 制度는 간 꾸준히 改善되어 왔으나 아직도 需用家를 爲主로 한 觀點에서 볼때 未洽한 分野가 상당히 있음은 否認하지 못할 事實입니다. 今年에는 이를 果敢히 改善하여 名實共히 韓國電力이 公益事業체로서의 本分을 다할 수 있도록 最善의 努力을 다하겠습니다.

첫째, 對需用家關係業務 日日決算制를 實施하기로 하였습니다.

新規需用, 雜工事, 料金關係, 不實事故修理 其他 對需用家 關係業務는 每日 處理結果를 分析하여 問題點을 導出하고 即時 同問題點을 解決하는 對策을 構究토록 하겠습니다.

둘째, 引込線 所要新規需用 處理改善입니다.

引込線만 所要되는 간단한 新規需用 工事が 全体 新規需用工事의 90% 정도를 차지하고 있

으나 여러가지 여건이 不合理하여 施工處理가 지연되어 需用家에게 크게 不便을 주고 있는 實情입니다. 이를 關係官署와 協議하여 電氣工事業法 施行令을 改正 推進하여 引込線만 所要되는 新規需用工事は 신속히 施工할 수 있는 길을 모색 중에 있습니다.

셋째, 出張所 電氣員의 檢針業務 分離입니다.

過去와 달리 現在는 農漁村電化率 100%의 達成이 가까와짐에 따라 韓國電力 出張所管内 需用이 大幅 增加되었으며, 이에 따라 電氣員의 本來의 業務인 配電設備 補修業務量이 크게 늘어났습니다. 지금까지 出張所 電氣員은 補修業務 外에 檢針業務도 겸하였으므로 本來의 業務인 補修業務에 소홀하지 않을 수 없었으며 이로 因하여 需用家 電氣使用에 큰 不便을 주고 있었습니다. 이를 是正하기 위하여 2월 1일부터는 電氣員은 補修業務에만 專念케 하고 檢針業務는 委託收金員에게 맡김으로써 實質의 인 需用家 奉仕向上에 기여하는 制度를 施行하였습니다.

네째, 工事費 負擔制度 改善입니다.

農漁村電化事業의 成功的 推進으로 農漁村完全電化상태에 到達한 現時點에서 同地域 新規需用에 대하여 設計工事費制度를 適用함에는 상당한 問題點이 있어 電氣供給規程을 改正하여 標準工事費制度를 適用할 必要性이 생겼습니다.

이와 관련하여 現行 電氣供給規程上의 需用家工事費 負擔制度를 關係部處와 協議하여 改善하도록 努力하겠습니다.

다섯째, 違約處理 對象의 緩和입니다.

우리나라 産業의 飛躍的 發展에 따라 需用家마다 電氣使用 用途가 多樣하여 졌으며 이와같은 實情에 適合하도록 違約處理對象을 現實에

相應하도록 調整하기 위하여 關係部處와 協議하여 電氣供給規程 改正을 推進하겠습니다.

여섯째, 電話申告接受 및 處理通告制 採擇입니다.

앞서 言及한 바와 같이 電話普及率增加와 現代生活의 複雜化에 對處하여 需用家 電氣使用의 便宜를 圖謀하기 위하여 中繼處理 可能事項에 대하여는 電話接受 中繼處理를 實施하고 그 結果는 葉書 또는 電話에 의하여 需用家에게 通報하기로 하였습니다.

#### 4. 對需用家 弘報活動의 強化

電氣의 使用에는 高度의 技術을 要합니다. 그러나 需用家의 大部分은 電氣에 대하여 必要한 知識을 거의 모르는 狀態에 있으므로 이를

일깨워주고 安全하고 經濟的으로 電氣를 使用하는 方法을 案内하여 주는 것은 電氣供給을 專担하고 있는 韓國電力의 本分이라고 하겠습니다.

따라서 電氣事業의 特殊性, 配電事故의 特徵 不便事項申告要領, 需用家가 알아야 할 電氣常識과 電力會社에서 必要로 하는 需用家에 대한 要望事項 등 需用家의 協助와 理解에 도움이 되는 內容을 널리 弘報하여, 저희 會社와 需用家間에 間隔을 좁히는데 努力하겠습니다.

弘報方法은 多樣한 媒體를 活用할 것이나, 特히 T·V, Radio, 新聞, 行政機關, 社會團體를 主對象으로 할 計劃이며 그밖에도 地域社會와의 協力을 增進하여 奉仕하는 韓國電力의 이미지 改善에 最善을 다하겠습니다.

한국전력(주) 동부지점에서 대수용가 봉사 모습

