

‘10년 연속 고객만족도 우수기관 달성’을 목표로 고객홍보팀 김태성 차장

고객홍보팀

축산물품질평가원은 '2016년도 공공기관 고객만족도 조사'에서 우수 등급을 받으며 9년 연속 고객만족도 우수기관에 선정되었다. '공공기관 고객만족도 조사'는 기획재정부 주관으로 공공기관의 대국민 서비스품질 개선을 위해 서비스를 직접 제공받는 고객을 대상으로 매년 시행하고 있으며 그 결과는 공공기관 경영평가에 반영되고 있다. 그래서 이번호 KAPE인 이야기의 주인공으로 축평원 고객만족도 담당자인 김태성 차장을 만나 고객만족도 달성을 위한 그간의 노력을 들어보았다.

김태성 차장은 1994년에 입사하여 23년의 근무경력과 지원에서의 CS리더 활동 등으로 최점점에서 수많은 고객과의 고객관계를 유지해온 나름 CS 분야의 베테랑급이라 할 수 있다. 그는 이번 창립 28주년 기념행사에서 9년 연속 고객만족도 우수기관 달성에 큰 기여를 하여 우수 직원상을 수상하였다.

다양한 고객들의 서비스를 만족시키고 지속해서 고객과의 관계를 유지하기는 쉽지 않은 일이다. 축산물품질평가원은 고객과 상생하는 축산전문기관을 고객만족(CS) 비전으로 고객의 소리(VOC)로 접수된 애로사항을 해결하기 위해 주요 사업 분야별 고객만족 개선 과제를 발굴하고 추진해왔다. 특히, 지난해 추진했던 업무 승 고객접점에서의 고객 불만 최소화를 위한 노력은 다음과 같다. 농가 소득향상을 위한 고급육 생산 컨설팅 시행, 등급판정 설명의 날 운영, 등급판정확인서 발급 체계 개선을 통한 고객 대기 시간 대폭 감소(연간 6,795시간) 등 고객접점 활동 강화가 그것이다. 또한, 고객만족도 우수기관이 되기 위해 다양한 과제들을 진행하였고 내외부 환경분석과 추진계획 수립으로 전 직원 고객서비스 마인드 향상을 위한 CS교육 등 관리체계를 갖추어 시스템적으로 움직였다. 고객관리에서 가장 중요한 부분은 기존 고객과의 지속적인 우호관계를 유지하는 것이고 지속적 서비스를 위하여 고객의 기내 충족에 앞서야 한다.



내가 생활하는 일터가 즐거운 일터가 되는 것은
누구나 바라는 것이다. 일과 가정이 모두 행복한 삶을 살 수 있고,
다양성을 포용할 수 있는 조직이 되었으면 하는 바람이다.

과거에는 고객에 대한 서비스 마인드 교육이 부족한 시기였다. 직원들도 고객과의 충돌이 간혹 있었는데 공공기관 고객만족도 조사가 시행되면서부터 다양한 CS교육으로 직원들의 마인드 또한 많이 개선되었다. 고객의 입장에서 생각하고 행동하다 보니 당연히 사람과의 관계에서도 많은 도움이 되고 나름 큰 배움의 기회였다고 본다.

김태성 차장은 축산물품질평가원 2017년도 고객만족도 목표가 '10년 연속 고객만족도 우수기관' 달성이라고 한다. 그 목표 달성을 위한 2017년 고객만족도 계획은 "고객접점에서의 다양한 소통채널 운영으로 고객감동을 실현하고 능급판정 설명의 날 운영, 농가 컨설팅 및 작목반 활동 참여, 판정결과 컨설팅 등 선제적 대응으로 고객불만을 최소화하는 것"이며, 세부추진계획에 대해서는 다음과 같이 설명해주었다.

"첫째로, CS추진협의회를 구성하여 고객만족 전략 수립 및 추진 상황을 점검하는 내·외부 경영환경 변화에 대한 효율적이고 신속한 대응을 위해 본부 추진조직과 지원 간 협업 시스템을 구축해 운영. 둘째로, 다양한 고객층에 대한 신속하고 정확한 대응을 위해 기관특성에 맞는 교육체계 구축으로 CS역량을

강화하고 전 직원 고객서비스 마인드 향상과 CS분야 변화관리를 주도. 셋째로, 'KAPE 고객의 날'을 운영하여 고객과 소통의 자리 마련과 고객의 애로사항 등을 공유하고 공감을 통한 문제 해결 능 점점활용을 강화. 넷째로, 대국민 체감도 향상으로 시너지 효과가 높은 내·외부 협업체계를 통하여 기관 및 기관 사업에 대한 가치인식 확산 등 대국민 인지도를 강화할 계획"이라 하였다.

김태성 차장은 CS업무뿐만 아니라 축산물브랜드사업, 소비자 단체 협력사업, 전국 축산물품질평가대상 사업까지 담당하고 있다. 그는 "모든 사람이 바라는 삶은 행복한 삶이라는 것에 부징하지 않는다. 내가 생활하는 일터가 즐거운 일터가 되는 것은 누구나 바라는 것이다. 내가 임사하던 과거와는 달리 직장문화가 많이 바뀌었다. 우리원에서도 직장과 가정에서 일가양립을 위한 프로그램이 많이 추진되고 있다. 조직의 성과향상에 내부직원 만족도가 중요하다. 이는 이미 어리 연구 자료로 발표되었다. 일과 가정이 모두 행복한 삶을 살 수 있고, 경직된 조직문화에서 다양성을 포용할 수 있는 조직이 되었으면 하는 바람이다." 라고 말한다. ☺