

# 고객지원 업무요강

제 정 : 2014. 6. 27.

1차개정 : 2016. 7. 6.

2차개정 : 2018. 11. 9.

3차개정 : 2019. 12. 26.

## 제 1 장 총 칙

**제 1 조(목적)** 이 요강은 공사의 대고객서비스를 향상시키고 고객가치에 기반한 경영 활동에 기여하기 위한 고객지원 업무의 운영과 관리에 필요한 제반사항을 규정함을 목적으로 한다.

**제 2 조(용어의 정의)** 이 요강에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “고객”이란 공사에서 제공하는 서비스와 직·간접적으로 관계가 있는 개인, 기업, 금융기관 등을 말한다.
2. “고객지원업무”란 고객에 대한 서비스 향상을 위하여 공사가 수행하는 고객서비스 기반제공, 고객의견 채널관리, 고객서비스 점검 등의 모든 업무를 말한다.
3. “고객의 소리(Voice of Customer)”란 공사가 제공하는 서비스에 대한 불만, 제안, 칭찬, 문의 등 모든 고객의 의견을 말하며, 세부내용은 「[고객지원 업무요령](#)」에서 정하는 바에 따른다.
4. “담당부서”란 고객지원업무를 주관하는 부서를 말한다.
5. “처리부서”란 고객이 제기한 고객의 소리에 대한 조치, 설명, 검토 등을 직접 처리하는 부서를 말한다.

**제 3 조(조직)** ① 고객지원 업무의 담당부서는 직제규정이 정하는 바에 따르며, 담당부서는 효율적인 고객지원업무 수행을 위하여 고객지원업무관련 협의체 및 전담관 등을 운영할 수 있다.

② 본 요강에 규정된 사항은 달리 정한 바가 없는 한 제1항의 고객지원 업무의 담당부서에서 처리하며, 그 전결권자는 위임전결규정에서 정한 바에 따른다.

**제 4 조(추진계획 수립·운영)** ① 담당부서장은 효율적인 고객지원업무 수행을 위한 연간 추진계획을 수립하여 담당본부장에게 보고하며, 추진현황을 점검하여 그 결과를 공사 업무 프로세스 및 제도개선에 적극 활용토록 하여야 한다.

② 효율적인 고객지원업무 체계수립 및 대고객 서비스수준 향상을 위하여 외부 컨설팅 등을 실시할 수 있다.

## 제 2 장 고객지원업무

### 제 1 절 고객서비스 기반제공

제 5 조(사이버영업점) 무역보험 이용, 국외기업신용조사 등 무역보험관련 제반 서비스를 고객이 인터넷상에서 편리하게 이용할 수 있도록 사이버영업점을 운영한다.

제 6 조(홈페이지) ① 고객에 대한 정보제공 및 대고객 서비스 질적 개선을 위하여 홈페이지를 운영한다.

② 홈페이지의 기술적인 지원 등이 필요한 경우 외부업체에 이를 의뢰할 수 있다.

제 7 조(무역보험 아카데미) ① 무역보험 이용확대 및 무역인재 양성을 위하여 무역보험, 무역실무, 국제금융 등과 관련된 교육프로그램을 제공하는 무역보험 아카데미를 운영한다.

② 무역보험 아카데미에 대한 구체적인 업무 및 처리절차 등은 「무역보험 아카데미 운영요령」에서 정하는 바에 따른다.

제 8 조(TRADE-SURE 컨설팅센터) ① 중소기업의 수출경쟁력 증진에 기여하기 위하여 무역보험, 금융, 수출입, 법무, 회계(세무) 등 분야의 전문 컨설팅 서비스를 제공하는 「TRADE-SURE 컨설팅센터」를 운영한다.

② 「TRADE-SURE 컨설팅센터」에 대한 구체적인 업무 및 처리절차 등은 「Trade-Sure 컨설팅센터 운영요령」에서 정하는 바에 따른다.

제 9 조(고객만족경영 추진협의회) ① 고객가치에 기반한 경영활동을 위하여 고객만족경영 추진협의회를 설치, 운용할 수 있다.

② 고객만족경영 추진협의회에 대한 구체적인 업무 및 처리절차 등은 「고객지원 업무요령」에서 정하는 바에 따른다.

제 10 조 (CS마케팅 지원) ① 고객만족도 제고 및 무역보험 활용도 증진을 위하여 설명회 및 간담회 등을 실시·지원하며, 이에 필요한 제도해설서 및 영상물 등의 자료를 제작할 수 있다.

② 제1항의 설명회 및 간담회 등을 체계적으로 관리하기 위한 시스템을 운영할 수 있다.

### 제 2 절 고객의견 채널관리 및 활용

**제 11 조(고객의 소리)** ① 공사가 제공하는 서비스, 업무처리절차, 제도운영 등과 관련하여 고객이 공사에 제기하는 각종 불만, 제안, 칭찬 등을 접수하고 이를 체계적으로 관리하기 위하여 고객의 소리(Voice of Customer)를 운영한다.

② 담당부서장은 공사 직제규정상 업무분장 등을 감안하여 고객의 소리를 처리할 부서를 지정하여 해당 내용을 통보하고, 처리부서는 신속히 해당 내용을 검토하고 처리하여야 한다.

③ 고객의 소리에 대한 구체적인 업무 및 처리절차 등은 「고객지원 업무요령」에서 정하는 바에 따른다.

**제 12 조(고객상담실)** ① 무역보험제도이용 등과 관련하여 고객이 공사에 질의할 수 있는 고객상담실을 홈페이지 및 사이버영업점에 운영한다.

② 고객상담실로 접수된 질의건에 대한 답변을 위하여 관련부서 및 담당자는 업무처리에 적극 협조하여야 한다.

**제 13 조(고객센터)** ① 고객상담업무의 효율적 운영을 위하여 전화를 받수신하는 방법을 통해 공사 업무에 관한 상담, 안내 및 서비스만족도 조사 등을 실시하는 고객센터를 설치·운영한다.

② 고객센터의 업무 및 처리절차 등은 「고객센터 운영요령」에서 정하는 바에 따른다.

**제 14 조(고객자문단)** ①고객의 다양한 의견을 파악하고 발굴하여 공사 제도 및 서비스 개선에 적극적으로 활용하기 위하여 고객자문단을 운영할 수 있다.

② 고객자문단에 대한 구체적인 업무 및 처리절차 등은 「고객지원 업무요령」에서 정하는 바에 따른다.

**제 15 조(고객의견의 활용)** 담당부서는 다양한 채널을 통해 수집된 고객 의견을 신속하게 분석하여 그 결과를 관련부서와 공유함으로써 고객가치에 기반한 경영활동에 기여하여야 한다.

### 제 3 절 고객서비스 점검

**제 16 조(고객서비스현장 및 서비스이행표준)** ① 고객중심의 서비스 제공에 대한 공사의 실천의지를 나타내는 고객서비스현장을 제정·공표한다.

② 공사가 제공하는 서비스의 기준과 내용, 이를 제공하는 절차와 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정과 보상조치 등을 구체적으로 정한 서비스이행표준을 제정·운영한다.

③ 고객서비스현장 및 서비스이행표준을 제·개정할 경우에는 고객이 쉽게 내용을

인지할 수 있도록 홈페이지 등에 공시하여 전파하여야 한다.

④ 담당부서장은 직원의 서비스이행표준 실천상황을 정기적으로 점검하여 서비스 개선에 적극 활용토록 한다.

**제 17 조(고객만족도 조사)** ① 고객중심의 서비스구현 및 서비스 품질향상을 위하여 연 1회 이상 고객을 대상으로 고객만족도 조사를 실시한다.

② 제1항에 따른 고객만족도 조사는 외부기관에 위탁하여 실시할 수 있다.

③ 제1항의 고객만족도 조사와 별도로 고객센터를 통한 해피콜 등 서비스만족도 조사를 실시할 수 있다.

### 제 3 장 평가 및 교육

**제 18 조(평가 및 활용)** ① 담당부서장은 신용조사·인수·보상 등 업무와 관련하여 고객응대를 담당하는 고객접점부서의 대고객서비스에 대하여 구체적인 평가방법을 정하여 평가할 수 있다.

② 담당부서장은 제1항의 규정에 따른 평가결과를 활용하여 성과평가에 반영할 수 있으며 대고객서비스제고를 위하여 인센티브를 제공하거나 직원 포상 등을 인사담당 부서장에 추천할 수 있다.

③ 담당부서장은 불친절, 업무지연 등 반복적으로 고객불만을 야기하는 직원에 대해 해당 직원의 인사조치를 인사담당부서장에게 건의할 수 있다.

④ 담당부서장은 자체 또는 제3자를 통하여 고객센터의 상담업무에 대한 고객평가를 실시할 수 있으며, 상담품질 제고를 위하여 그 결과를 활용할 수 있다.

**제 19 조(교육)** ① 대고객서비스 향상을 위하여 필요한 경우 사내직원을 대상으로 관련 교육을 실시할 수 있다.

② 제1항의 규정에 따른 교육을 실시하는 경우 피교육 직원의 소속부서장은 해당 직원이 교육에 참여할 수 있도록 적극 협조하여야 한다.

### 부 칙(제정)

제 1 조(시행일) 이 요강은 2014년 6월 27일부터 시행한다.

제 2 조(경과조치) 이 요강의 시행 이전에 제정된 고객서비스헌장 및 서비스이행표준은 이 요강에 따라 제정된 것으로 본다.

부 칙(1)

이 요강은 2016년 7월 6일부터 시행한다.

부 칙(2)

이 요강은 2018년 11월 9일부터 시행한다.

부 칙(3)

이 요강은 2019년 12월 26일부터 시행한다.