

Customer Bill of Rights 고객의 기본 권리

"Some people say government isn't a business; we don't have customers. I think the 600,000 people who live here, pay taxes, and contribute to the life of our city would disagree. This is the city that set the gold standard for innovative customer service. We must move from a culture of "sorry, not my problem," to one of rolling up our sleeves and fixing the problem."
-- Mayor Greg Nickels

“어떤 사람들은 정부는 사업이 아니라고 말합니다; 우리에게 고객은 없다고. 저는 여기에 살며, 세금을 내고 우리 시의 삶에 기여하는 600,000 명의 사람들은 이에 동의하지 않을 것이라고 생각합니다. 우리 시는 전 세계에 최상의 혁신적 고객 서비스의 기준을 이룩했습니다. 우리는 “미안하지만, 제 문제가 아닙니다.”라고 말하는 문화에서 벗어나서, 소매를 걷어부치고, 문제를 해결하는 문화로 변화되어야 합니다.”

--시장 그렉 니클즈 (Greg Nickels)

Customer Service 고객 서비스

Moving from "not my problem:" to fixing the problem

“내 문제가 아니다.”에서 문제 해결의 사고방식으로 옮겨가기

In a year the city of Seattle receives more than 10 million phone calls and thousands more e-mails, letters, and visits from people looking for help. Many are handled well. But too often, callers are confronted by a bureaucratic and unresponsive system that does not value their time or their intelligence. City government can do much better.

시애틀 시는 일년 동안에 도움을 청하는 사람들로 부터 천만건 이상에 달하는 전화통화와 수천건에 달하는 이메일, 서신과 방문을 받습니다. 많은 사례들이 제대로 처리되고 있습니다. 그러나 아직도 전화를 건 사람들은 그들의 시간이나 지능을 가치없는 것으로 여기는 관료적이고 둔감한 시스템에 직면하는 경우가 너무 빈번하게 일어납니다. 시 정부는 이를 대폭 개선할 필요가 있습니다.

But first the City must establish clear standards and expectations, which will be based on the following guiding principles outlined in a Customer Bill of Rights:

그러나 우선 시 정부는 고객의 기본 권리에 약속된 지침에 기반을 둔 확고한 기준과 기대치를 설정할 필요가 있습니다:

- Easy and understandable -- City products and services should be easy to locate and access.
- Responsive -- City employees should be helpful, connecting customers with others who can help if they cannot.
- Fair -- There should be no economic, social or cultural barriers to accessing City products and services.
- Results oriented -- Customers should get results, not just process.

- 쉽고 이해할 수 있는 - 시에서 제공하는 제품과 서비스는 이를 찾고 이용하기가 쉬워야 합니다.
- 적절한 대응 - 시의 직원들은 고객에게 도움을 제공해야 하며, 직접 도움이 될 수 없을 경우에는 이를 제공할 다른 사람들과 고객을 연결시켜 드려야 합니다.
- 공정한 - 시의 제품과 서비스를 이용하는 데 있어 경제적, 사회적 또는 문화적 장벽이 존재해서는 안 됩니다.
- 결과 지향적 - 고객들은 단지 절차 뿐만 아니라 결과를 제공 받아야 합니다.

To help us develop a meaningful "Customer Bill of Rights," we need to hear from our customers. Please take a few minutes to respond to a few questions. Your responses will help us focus the Customer Bill of Rights and develop an open, responsive and accessible government that serves all customers regardless of language, income or neighborhood.

우리가 의미있는 "고객의 기본 권리"를 개발하는데 도움을 얻고자, 우리는 고객들의 의견을 들어볼 필요가 있습니다. 몇분만 시간을 내셔서 몇가지 질문에 답하여 주시기 바랍니다. 귀하의 답변들은 우리가 언어, 수입이나 거주 지역에 상관없이 모든 고객들에게 초점을 맞춘 고객의 기본 권리들을 제정하고, 개방적이고, 대응적이며 쉽게 이용할 수 있는 정부의 서비스를 개발하는데 도움이 될 것입니다.

1. What does good customer service mean to you?

1. 귀하에게 좋은 고객 서비스란 어떤 의미입니까?

2. What do you think should be part of a customer bill of rights?

2. 귀하는 고객의 기본 권리들에 어떤 것이 포함되어야 한다고 생각하십니까?

3. Do you have a customer service experience with the city of Seattle that you would like to share?

3. 귀하가 시애틀 시에서 받은 고객 서비스에 대해 우리와 공유하기를 원하시는 경험이 있으십니까?

If you would like to be contacted further about the bill of rights, please fill in the information below.

기본 권리들에 대해 우리가 다시 연락해 드리기를 원하시면, 아래에 귀하의 정보를 기입해 주십시오.

First Name

Last Name

Zip Code

E-mail

이름

성

우편번호

이메일