



City of Seattle (시애틀 시) 고객 서비스 개선 계획 개요

시애틀 시의 주요 역할은 시의 고객들 - 즉 시애틀 주민들에게 높은 수준의 기본 서비스를 제공하는 것입니다. 우리 시의 고객들은 수도물에서 부터 전기, 도로 및 공공안전에 이르기 까지 기본 서비스들을 신속하고 효율적이고 쉽게 이용할 권리가 있습니다. 매년 시 정부는 도움이 필요한 고객들로부터 천만건의 전화와 수백만 건의 이메일과 우편물을 받습니다. 어떤 요청사항들은 제대로 처리가 되지만, 너무 많은 요청사항들이 제대로 처리되지 않고 있습니다.

문제점

시애틀의 현 시스템은 불필요하게 관료적이고 둔감한 반응을 보이는 경향이 있습니다. 시의 고객들은 다음의 3 가지 어려움을 겪습니다:

- **어느 번호에 전화해야 하는지 알수가 없습니다.** 블루 페이지에 1,000 개 이상의 번호들이 나와있으니, 고객들은 종종 맞는 번호를 최선을 다해 추측해 보거나, 복잡한 전화 시스템을 따라 여기저기 헤매고 다니거나, 또는 전화 응답기에 메시지를 남기고 연락을 받지 못하는 경우가 종종 있습니다.
- **도움을 받을 거라는 보장을 받을 수가 없습니다.** 시의 분산된 접근 방법으로 인해, 고객들은 누군가가 그들의 요청 사항을 처리 중인지 여부와 문제가 확실히 해결될 것인지에 대해 알아볼 방법이 없습니다.
- **시 정부의 실패에 대한 책임성의 결여.** 성과를 추적할 방법이 없는 상황에서, 시 정부는 어느 부분이 성공적이고 어느 부분이 실패하고 있으며 어떻게 해야 보다 나은 성과를 올릴 수 있는지 알아낼 방도가 없습니다.

최상의 고객 서비스 제공을 목표로, 시 정부는 다음의 사항들을 실시해야 합니다.

- **이용성을 향상시킨다.** 시 정부는 시 정부에서 제공하는 모든 서비스들에 대해 모든 고객들이 이를 쉽게 찾고 이용할 수 있도록 해야 합니다.
- **효율성을 향상 시킨다.** 시 정부는 서비스 요청을 효율적으로 처리하고, 그 상황을 추적하며 고객들에게 계속 진척상황을 통보해 주어야 합니다.
- **책임성과 업무성적을 향상 시킨다.** 시 정부는 서비스 관련 통계자료의 수집 과 보고를 통해 그리고 시 정부가 고객들에게 요청사항에 대해 어떻게 처리할 수 있는지 통보를 함으로써 책임성과 업무성적을 향상 시켜야 합니다.

2007 년 8 월에 발표된 고객 서비스 설문조사 결과에 의하면 90 퍼센트의 주민이 시애틀 시 정부가 비 응급상황을 위한 하나의 전화번호를 제공하는 것이 좋다는 의견이었습니다. 또한, 주민들의 4 분의 3 이 그러한 시스템을 실시하는 것이 세금을 제대로 활용하는 것이라고 생각한다고 했습니다.

고객의 기본 권리

높은 수준의 고객 서비스 제공을 위한 세 부분으로 구성된 접근방식을 사용하여, 시 정부는 다음의 지침에기반을 둔 확고한 기준과 기대치를 설정해야 합니다:

- **쉽고 이해할 수 있는** - 시에서 제공하는 제품과 서비스는 고객들이 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 않습니다.

- **결과 지향적** - 고객들은 단지 절차 뿐만 아니라 결과를 제공 받아야 합니다. 이 원칙들은 고객 기본권에 그 요지가 포함될 것입니다.

다음 단계

- 시 정부는 - 직접 그리고 온라인 상으로 - 고객의 기본권에 어떤 내용이 포함되어야 하는지 의견을 구할 것입니다:
 - 귀하에게는 고객 서비스가 어떤 의미가 있습니까?
 - 귀하의 의견으로는 우리의 고객의 기본권에 어떤 것이 포함되어야 한다고 생각하십니까?

정보가 더 필요하시면, *Customer Service Bureau (고객 서비스 부)*에 (206)684-CITY (2489)의 번호로 전화하시거나 *Bill of Rights (기본 권리)* 웹사이트를 방문해 주십시오: www.seattle.gov/mayor/issues/BillOfRights

