산업통상자원부 MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY

# 보 도 자 료

희망의 새시대 http://www.motie.go.kr

**2014년 2월 12(수) 석간부터** 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 가스산업과 이용환 과장(5230), 조현훈 사무관(5239)
전력진흥과 김종철 과장(5269), 이영열 사무관(5267)
에너지관리과 정창현 과장(5380), 이근하 사무관(5385)

# 전기·가스·지역난방, "국민제안"으로 보다 편리하고 안전하게 바꾼다

**- 「에너지 국민행복 추진단」 발족, 국민 눈높이에서 '손톱 밑 가시' 제거 -**

**① "푸른 조끼"는 도시가스 안전점검원 → 도시가스 점검원 복장 통일**

**② 도시가스 자가검침 및 요금고지/납부 → 이제는 모바일 앱(App)으로**

## 1 「에너지 국민행복 추진단」 발족

□ 산업통상자원부(장관 윤상직)와 에너지업계는 금년을 **"에너지 서비스 혁신의 元年"으로 선포**하고, 국민 눈높이에 맞춰 서비스를 개선하기 위해 2.12(수) 민관합동 **「에너지 국민행복 추진단」**을 발족함

○ 「국민행복 추진단」은 산업부, 전기·가스·지역난방 업계, 소비자단체, 컨설팅기관이 참여하여 **에너지 분야의 '손톱 밑 가시'를 "국민제안" 방식으로 발굴**, 체계적인 제도개선을 추진할 계획임

* 추진단 구성 및 세부 활동계획은 첨부 자료(1, 2) 참조

○ 국민제안은 한전 홈페이지(cyber.kepco.co.kr), 지역난방공사 홈페이지(kdhc.co.kr) 등을 통해 **3월말까지 접수**하며, **6월까지 전기·가스·지역난방 각 분야의 서비스 개선계획을 수립 발표**할 예정임

* 도시가스는 '13.11.~'14.1월간, 도시가스협회(www.citygas.or.kr) 및 소비자단체(www.consumerskorea.org) 홈페이지를 통해 '국민제안' 旣 접수



## 2 도시가스 서비스 이렇게 바뀐다

□ '13.11~'14.1월 도시가스협회 홈페이지 등을 통해 도시가스 분야 국민제안 접수 결과, **170여건이 제안**되었으며, 도시가스 업계는 T/F를 구성하여 4월말까지 종합적인 개선방안을 마련할 계획임

○ 국민들이 보다 안전하고 편리하게 도시가스를 사용할 수 있도록 제안된 과제중 **"도시가스 안전점검원 신분 확인 강화*", "자가검침/요금결재용 모바일 앱(App) 도입"**은 **우선 시행**할 예정임

**< 개선사례 ①도시가스 안전점검원 복장을 '푸른 조끼'로 통일 >**

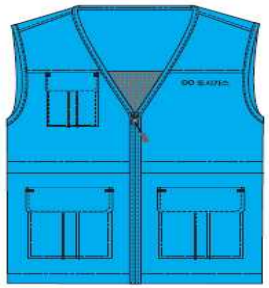
**【추진배경】** 도시가스 안전점검원을 사칭한 보일러 점검·수리비 요구, 홀로 있는 부녀자 성폭행 등의 범죄발생으로 **안전점검원에 대한 불신 팽배**

* 예) 직원사칭 보일러 수리비 요구(수시 발생), 주부 성폭행('06년 인천) 등

**【개선내용】** 지난해부터 시행중인 **'도시가스 안전점검 SMS 사전 안내제'와 병행**하여, 안전점검원의 신분 확인을 보다 강화하기 위해, 전국 33개 도시가스사 **안전점검원(약 5,000명)의 복장을 '푸른 조끼'로 통일하여 착용**키로 함

○ 또한, 안전점검원이 방문할 경우, 점검원의 신분을 해당 도시가스사에 직접 확인해 볼 수 있는 **'안심콜 센터'도 운영**함

<(예시) 안전점검원 유니폼>

| 앞 면 | 뒷 면 |
|---|---|
|  |  |

☞ 3월말까지 업계 의견수렴을 거쳐 세부 색상 및 디자인을 결정하고, **4월부터 착용 예정**

**< 개선사례② 자가검침/ 요금납부용 '모바일 앱' 공동 개발 >**

**【추진배경】** 현행 자가검침은 소비자가 **수기로 작성**해야 하는 불편함이 있고, 특히, 요금 고지서의 **우편 발송** 및 **은행 직접 납부방식** 등의 개선이 필요

**【개선내용】** 스마트 폰을 활용하여 자가 검침 기록을 전송(사진 또는 문자)하고, 요금고지서 송부 및 모바일 결재가 가능한 **'모바일 앱'을 공동 개발하여 활용***

< (예시) 모바일 앱(App) >




☞ **6월까지** 도시가스사가 공동 협력하여 **'모바일 앱'을 개발**하고, **7월부터는 업체별 특성에 맞게 단계적으로 도입** 예정

## 3 2013년 도시가스사 서비스 진단 결과

□ 산업통상자원부에서 '13년 하반기 **33개 도시가스사를 대상으로 실시한 서비스 수준 진단결과** (수행: 한국생산성본부, '13.9.~12.)

○ 수도권 도시가스사에 대한 평가가 상대적으로 우수한 반면, **지방 중소도시 업체의 서비스 수준이 낮은 것**으로 나타남

- 지방중소도시 업체는 상대적으로 높은 요금수준에 비해, **고객 만족 경영을 추가적인 비용으로 인식**하고 있어 서비스 개선 노력이 다소 미흡한 것으로 평가됨



○ 부문별로는 **고객불만 처리 시스템, 요금청구·납부 방식** 등에 대한 만족도가 대체로 낮은 것으로 평가됨.

* 【우수사례】 (**A社**) 고객센터 행정원/기사/상담원 대상으로 만족도 조사를 매월 실시 ⇒ **직원 친절도 향상 유도,** (**B社**) 부재중 세대 관리기준을 신설, 안전점검제(예약 방문)를 시행중 ⇒ **고객 불만요인 최소화**

□ 산업통상자원부는 금번에는 도시가스사 서비스 평가 도입 첫 해인 점을 고려하여, **우수·미흡사례 위주로만 공개**하나,

○ 차기부터는 도시가스 업체별 **평가 순위, 분야별* 서비스 수준을 공개**하고, 우수기업은 **정부융자 우선 배정** 및 **포상 등을 추진할 계획**이라고 밝힘

* 연결비, 서비스 인프라(검침원 1인당 관리세대수) 등 계량비교가 가능한 항목을 지역별·사업자별로 비교하여 공개

OPEN 공공누리 공공저작물 자유이용허락

이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 산업통상자원부 가스산업과 조현훈 사무관(☎ 044-203-5239), 전력진흥과 이영열사무관(5267), 이근하 사무관(5385)에게 연락주시기 바랍니다

## 참고 1 「국민행복 추진단」 발족 및 간담회 개최계획

□ **일시/장소 :** '14.2.12(수), 11:30~13:00 /메리어트호텔 미팅룸2(3층)

□ **행사 개요 :** 「국민행복추진단」 발족식 및 서비스 개선방안 논의*

* ① 에너지분야 국민행복 추진계획 보고(가스산업과장)
② 도시가스사 서비스 진단결과 발표(KPC 상무)
③ 도시가스분야 제도개선 추진 경과 보고(도시가스협회 전무)

□ **참석자**

○ 산업부 : 제2차관, 가스산업과장, 전력진흥과장, 에너지관리과장

○ 국민행복 추진단

- 도시가스(6): 사장단 대표(4명), 도시가스협회 부회장, 가스안전공사 사장
- 전 기(3): 한전 영업본부장, 전기안전공사 부사장, 스마트그리드사업단장
- 지역난방(4): 지역난방공사 사장, 지역냉난방협회 주요사 대표(3명)
- 소비자단체 : 소비자시민모임 김재옥 국제회장
- CS컨설팅기관: 한국생산성본부 진홍회장

□ **세부일정**

| 시 간 | 행사 세부내용 | 비 고 |
|---|---|---|
| 11:30~11:35('05) | 개회 및 참석자 소개 | 가스산업과장 |
| 11:35~11:40('05) | 인사말씀 | 차관님 |
| 11:40~11:50('10) | ① 에너지분야 국민행복 추진계획 보고 | 가스산업과장 |
| 11:50~12:00('10) | ② 도시가스사 서비스 진단 결과 발표 | KPC 상무 |
| 12:00~12:10('10) | ③ 도시가스분야 제도개선 경과 보고 | 도시가스협회 전무 |
| 12:10~13:00('50) | 오찬(자유 토론) | 참석자 |
| 13:00~13:05('05) | 마무리 말씀 | 차관님 |
| 13:05~13:10('05) | 기념촬영 | 참석자 |



## 참고 2 에너지분야 국민행복 추진 계획

### 1 국민 눈높이에 맞춰 '손톱 밑 가시' 제거

□ 다양한 채널을 통한 **고객 의견 수렴** 및 **소통 강화**

○ 국민 요구(홈페이지, 소비자단체, 고객센터 등 활용)와 업체 내부(직원 제안 시스템, 내부TF 구성 등)의 **다양한 의견 의견수렴 창구 활용**

○ 특히, 한전의 경우, 온라인 국민소통 패널단*, 대학생 서포터즈** 구성·운영을 통해 **외부와의 소통 채널 가동**

* (국민소통 패널단, 2,000명) 온라인 패널 Pool을 구축, 상시 고객의견 수렴 채널 확보
** (대학생 서포터즈, 90명) 전력서비스 체험 기회를 제공, 창의적 서비스 개선 아이디어 수집

□ 에너지 분야별로 **개선과제 발굴·선정**, 종합 제도개선 추진

○ **(수행주체)** 국민행복 추진단

* 업종별 대표기업, 소비자단체, CS컨설팅기관(KPC), 전기·가스안전공사가 공동 참여

○ **(추진방법)** 국민제안 접수·검토 ⇒ 제도개선 계획 수립 ⇒ 시행·점검

**< 제도개선 추진체계 >**

| 구 분 | 과제 발굴 | | 과제 검토 | 제도 개선 |
|---|---|---|---|---|
| 주요내용 | 국민제안 | 직원제안 | ⇨ 효과, 예상애로, 도입시기 등 검토 | ⇨ 관련규정 개정 및 서비스 제도개선 |
| 수행주체 | 국민행복추진단 | 관련 업체 | 국민행복추진단 | 산업부, 관련업체 |

MOTIE MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY

## 2 고객만족 경영 확산: 에너지 기업 고객서비스 정기 진단

□ 매년 주기적 서비스 진단을 통해 **서비스 개선 노력을 점검**

○ **(수행주체)** 한국생산성본부 총괄*, 소비자 단체와 업계별로 참여

* 설문조사, 관계자 인터뷰, 전화모니터링 등 다양한 의견수렴 및 평가방식 도입

○ **(추진방법)** 평가 도입 초기에는 진단모델 개발과 **직접평가 위주로 시행**하고, 점차적으로 **업계 자율진단 방식*으로 전환**

* 서비스 자율진단 매뉴얼을 개발하여 보급하고, **자율진단 결과를 점검·포상**

**< 서비스 진단 운영 방향 >**

| 구 분 | 제도 시행단계 | | 제도 정착단계 | |
|---|---|---|---|---|
| 주요내용 | 진단모델 개발 및 외부진단 | ⇨ | 자율진단 및 개선 | 점검·포상 |
| 수행주체 | 전문기관<br>(산업부, 소비자단체 참여) | | 에너지 업계 | 전문기관<br>(산업부 등) |

MOTIE
MINISTRY OF
TRADE, INDUSTRY & ENERGY

○ **(평가지표)** 對소비자 서비스 제공 수준을 평가하는 **직접지표**와 그와 관련 인프라 수준을 평가하는 **간접지표**로 구성, **서비스 종합**

* **직접지표** : 콜센터 운영 수준(만족도), 설치비 수준, 요금납부 방식 등
* **간접지표** : 기업CS전략, CS조직 현황, CS인력 교육수준 등

- 한전은 기존 시행중인 서비스 수준 평가항목·방법*과 새로운 외부기관(KPC) 진단 모델과 **연계·확대하여 진단 수행**

* 한전은 전국 **판매사업소 189개소를 대상**으로 '전력서비스 만족도' 및 '일반 국민 체감도'에 대해 **연 1회이상 서비스 수준 자체 진단 中**

□ 진단 결과는 **공개를 원칙**으로 하여, 업계간 우수사례*의 상호 공유를 통해 대국민 서비스 수준의 **상향 평준화를 유도**

* 우수기업은 포상 등 **인센티브를 제공**하는 한편, 미흡사례는 제도개선으로 연계