

사례명	CS혁신으로 불편 DOWN 효율 UP! 전국민이 체감하는 더 편한 전세보증!	부서명	전세보증처
분야	☐ 친절한 응대 ☐ 신속한 업무처리 ☒ 서비스 향상을 위한 제도·시스템 개선		

1. [추진 배경] **전국민 필수서비스인 전세보증은 CS 개선 = 업무효율 제고!**

- ☐ **(전세보증 역할 ↑)** 대규모 전세사기 등으로 전세보증이 쏠국민 필수서비스로 자리매김하고, 전세보증=HUG*라는 대국민 인식으로 전세보증 CS 중요성 ↑

* HUG가 보증3사(HUG·HF·SGI) 전세보증 실적의 84.8% 공급(누적 기준)

- ☐ **(CS개선 필요)** 한정된 자원* 內, 전국민 필수서비스인 전세보증의 안정적 공급을 위해서는 CS 개선(고객 니즈 반영)을 통한 업무 효율성 제고가 중요

* 대규모 전세보증 사고 발생 등으로 전세보증 발급에 대규모 인력 투입에 제약 발생

- ☐ **(CS채널 운영)** 전세보증 고객은 물론 업무 이해관계자들과의 다양한 소통 채널 운영을 통해 전세보증 업무 전반에 걸친 CS 개선의견 도출

CS 소통채널	임차인(보증 신청인)	업무 이해관계자	일반 국민
	• 영업점 내방 고객 인터뷰 • 국민신문고·홈페이지 민원 등	• 위수탁기관 업무협의체(6회) • 영업지사 간담회(2회)	• 국토부 청년자문단(2회) • 대외행사·대국민 인식조사(8월)

☞ **CS 개선은 고객 만족을 넘어 HUG를 위한 업무효율 증진이라는 인식 아래, 소통채널을 통해 수렴한 고객 니즈에 따라 전세보증 업무개선 적극 추진**

2. [추진 내용] **더 간편한 전세보증을 위한 고객·이해관계자 CS 개선**

“보증신청서 작성이 불편해요(임차인)” 	“고객 문의 응대가 어려워요(수탁은행)” 	“보증료 지원을 쉽게 받고 싶어요(자문단)” 
• 보증신청서(5종) 작성 시, 반복 기재하는 내용이 많아 시간이 많이 걸리고 불편 • 노령층 등은 오기재가 많고, 오기재 시, 수정에 시간 소요	• 수탁은행 직원은 상품 세부 내용 숙지가 어려워 고객 문의에 대한 응대가 어려움 • 비대면 위탁채널 고객의 문의 시, 응대 혼선 발생	• 지자체가 운영하는 ‘전세보증 보증료 지원사업’의 신청 저조 • 보증료 지원 신청과 전세보증 신청은 별개로 임차인은 각각 별도 신청 필요
☞ ‘신청서 자동기재 Tool’ 도입	☞ ‘수탁기관 응답채널’ 신설	☞ ‘보증료 지원 자동 신청’ 도입

- ☐ **(신청서 자동기재 Tool 도입)** 내방 고객의 보증신청서 작성 시, 직원이 ‘자동기재 Tool’을 사용하여 고객의 신청서 작성시간 대폭 단축 및 오기재 방지

- 직원이 Tool*에 보증신청 정보를 입력(계약서 참조)하고 신청서(5종)를 출력하면, 고객은 별도 작성 없이 내용 확인 후 성명 기재·날인으로 보증신청 완료

* 인적사항, 계약 정보, 목적물 정보를 1회 입력시, 보증신청서(5종)에 자동으로 연동되어 기재

기존 (As - Is) - 신청서 5종, 고객 직접 기입		
고객	[신청서 5종]	HUG
• 동일내용 반복 기재, 시간소요도 • 작성방법 문의 必, 오기재 발생(노령층)		• 신청서 작성방법 상담 필요 • 사후 오기재 발견, 업무지연 발생

개선 (To - Be) - 신청서 자동 기재		
고객	[자동기재 Tool]	HUG
• 신청서 작성시간 대폭 단축(15분→5분) • 오기재 부담 감소, 심사기간 단축		• 작성방법 상담시간 단축, 오기재 방지로 업무효율성 UP • 고객민원 방지

□ (수탁기관 응답채널 신설) 수탁은행의 원활한 고객 응대를 위해 은행 직원 전용 Q&A 채널을 신설, HUG - 은행 간 신속·정확한 업무소통시스템 구축*

* 위탁보증 비중('25.9월 기준 91.0%)이 높은 상황 속에 고객 만족을 위해서는 수탁은행과의 협업 중요

기존 (As - Is) - 본·지사 유선문의		
고객	수탁은행	HUG
• 은행 답변 지연, 부정확한 답변 등 불편 발생	• HUG 전화연결 지연 시, 고객 민원 발생	• 빈번한 수탁은행 질의 응대로 업무 지연 발생

개선 (To - Be) - 전용 Q&A 채널 이용		
고객	수탁은행	HUG
• 수탁은행의 신속 답변으로 만족도 제고	• 민원방지 및 질의 검색 통한 신속 답변 가능	• 동일내용 반복 질의 방지 등 업무효율 향상

○ 그 밖에 **스마트금융지사** 대표번호 콜센터 통합*, HUG - 비대면보증 심사기관 간의 **오픈채팅방 운영** 등을 통해 비대면채널 고객응대 지원을 강화 **안전고객실 협업**

* 비대면채널 발급건을 스마트금융지사에 문의 시, 즉시 대응이 곤란하여 고객 불편 발생
→ 비대면채널 문의를 콜센터에서 1차 응대(전용 FAQ 매뉴얼 배포 및 상담사 교육 실시)로 해소

□ (보증료 지원사업* 자동신청) HUG 보증료 할인고객은 보증가입·보증료 지원이 동시 신청되도록 하여 국민 전세피해 예방을 위한 사업의 간편 이용 지원

* 저소득·청년·신혼부부 대상으로 보증3사(HUG·HF·SGI) 전세 보증료를 지원하는 정부 사업이나, 이용 불편 등으로 '23~'24년 동안 약 126억원(총 예산의 82.9%) 예산 미집행

○ 보증료 할인(저소득·신혼부부) 고객이 지원사업 대상에 해당하는 것에 착안, 보증3사 중 유일하게 국토부 협업을 통해 동시 신청 시스템 도입 **디지털운영처 협업**

기존 (As - Is) - 개별 신청
• (임차인) 사업 미인지 시, 보증료 지원 불가 • (지자체) 홍보 부족 등으로 예산 불용 발생

개선 (To - Be) - 동시 신청(HUG 접수 대행)
• HUG가 동시 신청받아 국토부를 통해 지자체에 신청내역 전달

보증료지원 신청확인
□ (전세보증금 3억원 이하) 저소득·신혼부부 보증료 할인 가구의 경우에는 국토교통부의 보증료 지원사업에 신청됩니다.

3. [추진 성과] 업무 전반 CS개선으로 국민 편의 UP! 업무 효율까지 UP!

□ (계량) 고객 시간 절감(4,193H), 보증료 부담 경감 지원(10.1만 가구) 등 달성

①신청서 자동기재 Tool	②수탁기관 응답채널	③보증료 지원사업 자동신청
• (고객 편의) 작성시간 연 4,193H* 절감 * 25,161건('24년 직접보증) × 10분	• (고객응대 강화) 6.4 이후, 총 191건 질의 처리 및 12,233건의 응답 검색	• (보증료 경감) 연간 10.1만 저소득·신혼 가구의 보증료 209억원 경감 지원

□ (비계량) 국민 생활에 밀접한 전세보증 업무 전반 CS 개선으로 국민의 주거 안정에 기여함과 동시에 공사의 업무 효율성 제고까지 달성

○ 이해관계자(수탁은행·지자체 등) 편의까지 고려한 개선으로 상생 가치 실현