

사례명	고객의 시간을 아끼고 마음을 채우는 기금e든든 디지털 CS!	부서명	디지털운영처
분야	☐ 친절한 응대 ☐ 신속한 업무처리 ☒ 서비스 향상을 위한 제도·시스템 개선		

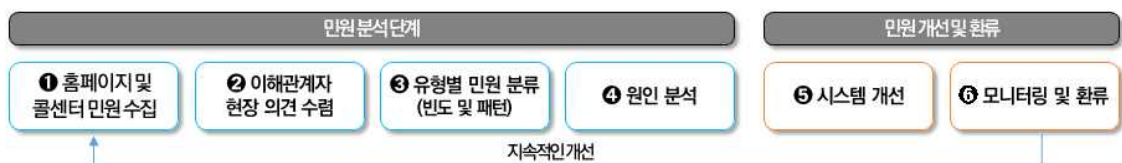
① 추진배경

- **(비대면 금융서비스 수요 증가)** 비대면 채널을 통한 대출신청이 전년 대비 18.6%(75% → 89%) 증가함에 따라 고객만족도 제고와 서비스 품질 향상이 주요 과제로 부상
- **(사용자 불편 해소)** 사용자의 불편 사항을 신속히 파악하고 개선하여 서비스 만족도와 이용 편의성을 향상하고자함

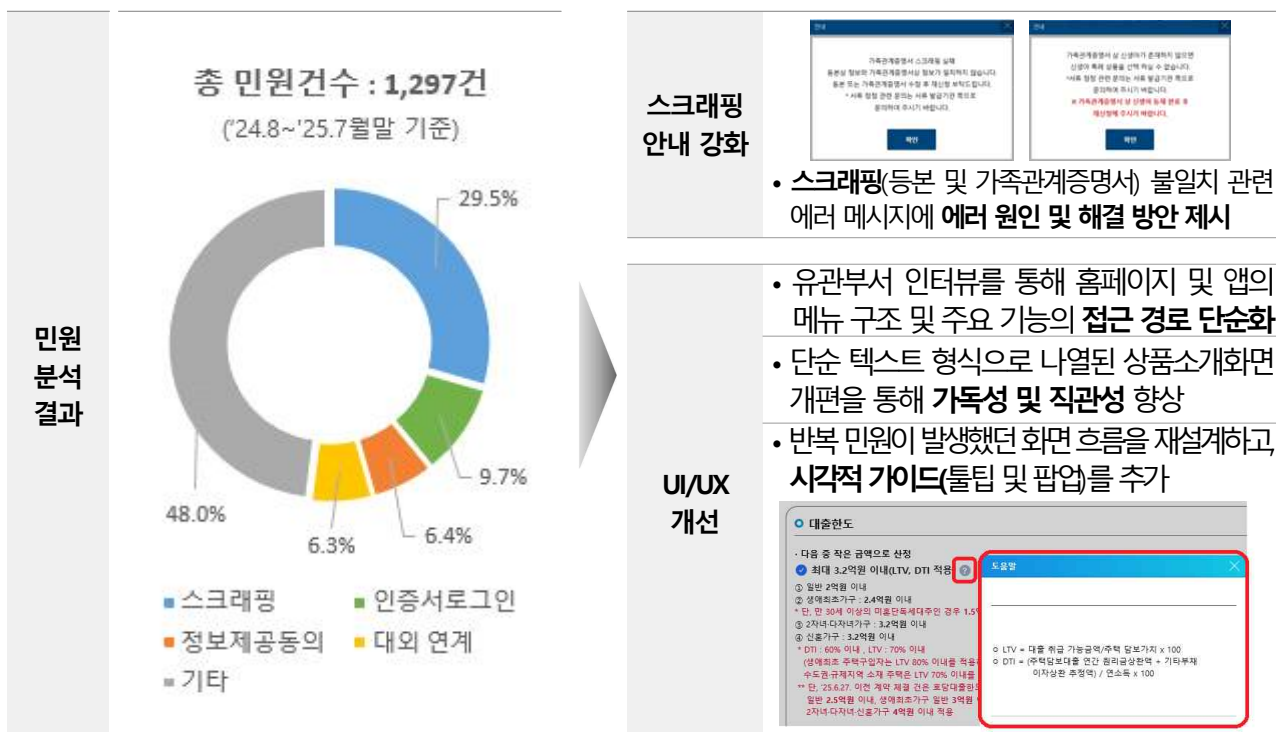
② 추진내용

- **(사용자 중심의 민원분석)** 기금e든든 시스템 이용자 및 이해관계자(기금대출심사지원팀)로부터 접수된 주요 민원 내용을 분석하고, 반복 민원의 유형을 도출하여 개선
 - ➡ 신청자가 대출 신청 과정에서 민원 접수 과정 없이도 적절한 정보 습득 및 자체 문제 해결가능

[기금e든든 민원분석 프로세스]



[기금e든든 민원분석 결과 및 개선사항]



- **(이의제기 프로세스 개선)** **기금제도처 협업** 대국민·내부직원 등 대·내외 니즈 반영을 위해 자산심사 프로세스의 정밀화 및 자동화를 통해 **이의제기 절차를 간소화**하여 고객 편의성 향상
- ☞ **이의제기 자동화 개선으로 반복적인 서류 제출 절차 간소화하여 고객 편의성 증대**

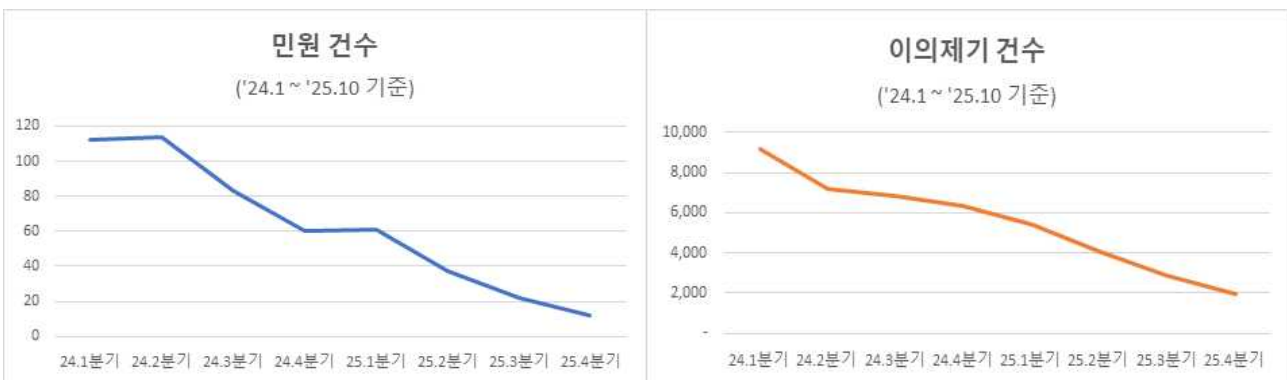
고객의 소리	제 소유의 상가보증금은 자산에서 제외해주세요!	유효하지 않은 임대차계약이에요!	차량 가격을 별도 증빙없이 자동으로 산정해주세요!
	상가보증금(6월)	전월세보증금(9월)	차량 시가표준액(9월)
개선 내용	부동산 및 전월세 중복자산 비교 검증 로직 개발	유효하지 않은 임대차계약 보증금 중복자산 제외 개발	2차판정 도입(차량형식명) - 문자 변환 로직 개선

③ 추진 성과

- **(민원 감소)** 홈페이지 민원 건수는 '24년도 월평균 92.2건(총 1,107건)이며 '25년도 월평균 37.4건(총 374건)으로 전년 대비 약 60% 줄어들었으며 지속적으로 감소하고 있는 추세
- **(이의제기 감소)** 이의제기* 건수는 '24년도 월평균 7,388건(총 88,659건)이고 '25년도 월평균 3,911건(총 39,114건)으로 전년 대비 약 47%, 동월(10월) 대비 약 72% 감소

* 전월세보증금, 상가보증금, 차량시가표준액 관련이며 개선완료 시점은 '25.3분기

[기금e든든 민원 및 이의제기 건수 추이]



- **(긍정적 고객 피드백 증가)** '좋은 상품을 이해하기 쉽게 설명되어 있습니다', '체계적이고 깔끔한 정리로 모바일로도 간편하게 신청가능해서 정말 좋습니다' 등 고객의 긍정적 의견 증가

④ 향후 계획

- **(부동산 중복자산 자동제외 개선)** 대지권 목적의 토지는 자산에서 자동 제외 처리하여 고객의 반복적 서류 제출 부담 경감 및 민원 처리 효율성 제고
- **(정부24 전자문서지갑 연동 개발)** 고객에게 무방문·페이퍼리스 서비스 제공 및 서류 제출 편의성 제고를 위해 전자문서지갑 연동 추진 예정