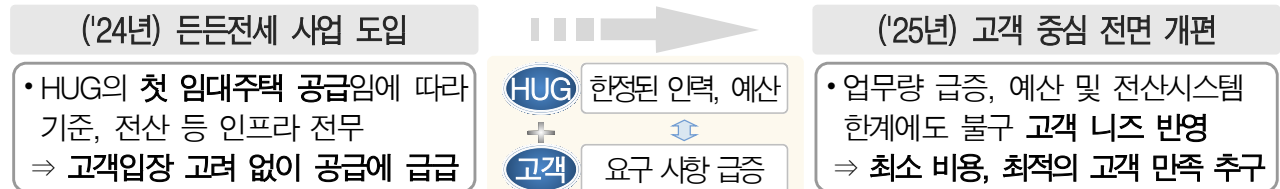


사례명	전세사기 ZERO 고객만족은 PLUS, 든든전세 	부서명	든든전세임대센터
분야	☐ 친절한 응대 ☐ 신속한 업무처리 ☒ 서비스 향상을 위한 제도·시스템 개선		

1. 추진배경

- 전세사기 걱정 없는 든든전세에 대한 국민의 높은 관심과 수요에 부응하고, 현장의 목소리를 반영하여 시스템 및 제도를 다각도로 개선 추진



2. 추진내용

- 고객이 필요한 것을 먼저 발굴하고, 신청부터 입주까지 원스톱 시스템 개편 **신규**
- 짧은 시간내 전산 구축이 불가능한 제약하에서, 쉽게 이용 가능한 서비스 구현

단계	문제인식	개선 노력	추진성과
주택 신청시	· 시각정보(위치)부재 · 매물 조회 어려움	①(한눈에 쉽게) 주택 위치 지도 제공 · 민간플랫폼(KB부동산)의 지도화 기술 활용하여 단지정보 등 제공	· 맞춤형 매물(면적,보증금) 확인가능, 충분한 정보 제공 ⇒ 공고신청 만족도 21%p 상승
↓			
서류 제출시	· 제출서류의 부담	②(가볍고쉽게) 제출서류 1종 축소 · 불필요한 형식적인 서류제출 폐지	· 제출서류: 6종 기존→ 5종 개선 ⇒ 1인당 평균 1.2개 감소
↓			
서류 발급시	· 전화신청 불편 · 발급기간 장기화	③(언제나 쉽게) 모바일 신청 시스템 · 은행 대출서류 필요시 인터넷 접수로 신속한 처리 가능	· 24시간 신청 기능 탑재 ⇒ 신청시간 절감(5분→1분) ⇒ 발급기간 단축(3일→1일)
↓			
주택 열람시	· 분산된 신청수단 (전화,문자,메일 등)	④(한번에 쉽게) 접수창구 통일화 · 네이버폼으로 신청방식 통합해 안내 시간 단축 및 신청 편리화	· 접수경로 일원화 ⇒ 의사 취합 절차 간소화 ⇒ 이용 편의성 긍정응답 96%
↓			
계약 방문시	· 긴 창구 대기시간	⑤(누구나 쉽게) 네이버 예약 도입 · 익숙한 플랫폼을 활용하여 쉽게 예약할 수 있는 환경 구축 * 고령자 등은 전화, 메일 예약 병행	· 예약시스템 긍정응답 100% ⇒ 회원가입NO, 대기ZERO ⇒ 예약시스템 이용률 94%

- ✓ 공사 최초 외부 플랫폼(네이버) 예약시스템 도입 **최초**
- ✓ 외부기관(KB)과의 적극 협업 및 시스템 연계로 고객의 편의성 향상
- ⇒ **비용 ZERO로 업무효율과 고객만족도 두 마리 토끼를 한번에!**

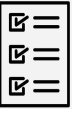
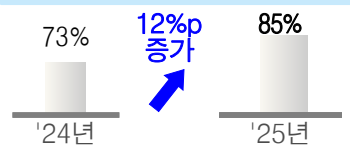
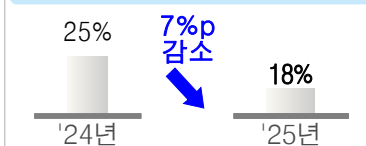


- 입주자의 문의가 급증함에 따라, 빈틈없는 소통창구를 마련해 신속 대응 **신규**
- 문의사항 초기 대응, FAQ 안내로 입주자들이 겪는 혼선과 불편 최소화

	입주 Call 실시	한눈에 보이는 입주팸플렛	비상연락망 구축
추진 내용	 · (1:1소통) 불편한점 조기발견 및 대응 - 계약을 담당하 전담 상담사 활용	 · (시각자료) 입주 후 궁금한 사항 쉽게 안내 - 법령상 협조사항 - 문의별 담당자 등	 · (신속대응) 긴급 민원 조치 체계 마련 - 업무별 담당자 번호 - 시안별 초기 대응법
추진 성과	✓ 250명 시행(약 80%) ✓ 86개 민원 사전적 조치	✓ FAQ로 고객문의 감소 ✓ 담당자 확인 불편 감소	✓ 주말·야간 출동체계 정립 ✓ 누수, 화재, 동파 등 선제대응

3. 장애요인 및 극복과정

- 장기간 공실 구축 주택의 높은 하자보수 난이도 및 지역별 산재된 업체 관리감독 난항 극복
- 어려운 여건에도 주택상태를 개선하고 점검체계를 강화하여 계약포기율 감소 **개선**

	업체별 품질 편차	주택상태 미흡	재하청으로 관리취약
장애 요인	완성도 차이로 불만多	타기관 대비 구축, 장기간 공실	공사위탁으로 관리소홀 우려
극복 과정	 · 하자 체크리스트 도입 (도배, 장판 등 항목) ⇒ 완성도 일관성	 · 기존 적치물 제거 후 청소, 소독·방역 강화 ⇒ 쾌적한 주거환경	 · 부실공사, 안전사항, 결함 등 이중점검 ⇒ 위탁관리 공백 최소화
추진 성과	심각한 중대하자 꼼꼼한 보수 	주택상태 만족도 상승 	계약포기(주택상태미흡) 감소 

4. 추진성과

- 10만명이 신청하는만큼 양질의 임대주택 공급을 확대하고 국민 입장에서 서비스 강화

