

2025년 서비스 이행표준 실행력 점검 결과

[’25.12.29.(月), 안전고객실]

1. 조사 개요

- (목적) 고객현장 기반 서비스 품질 측정 및 VOC 분석을 통한 개선 과제 발굴
- (대상) ’24.8.1.~’25.7.31. 기간 중 공사 서비스*를 이용한 고객
 - * 보증사업(위탁보증 제외), 보증이행사업, 기금수탁사업
- (방법) 구조화 설문지를 활용한 온라인·전화 조사(’25.12.9.~12.17.)
- (표본) 총 236명(보증사업 169명, 보증이행사업 57명, 기금수탁 10명)

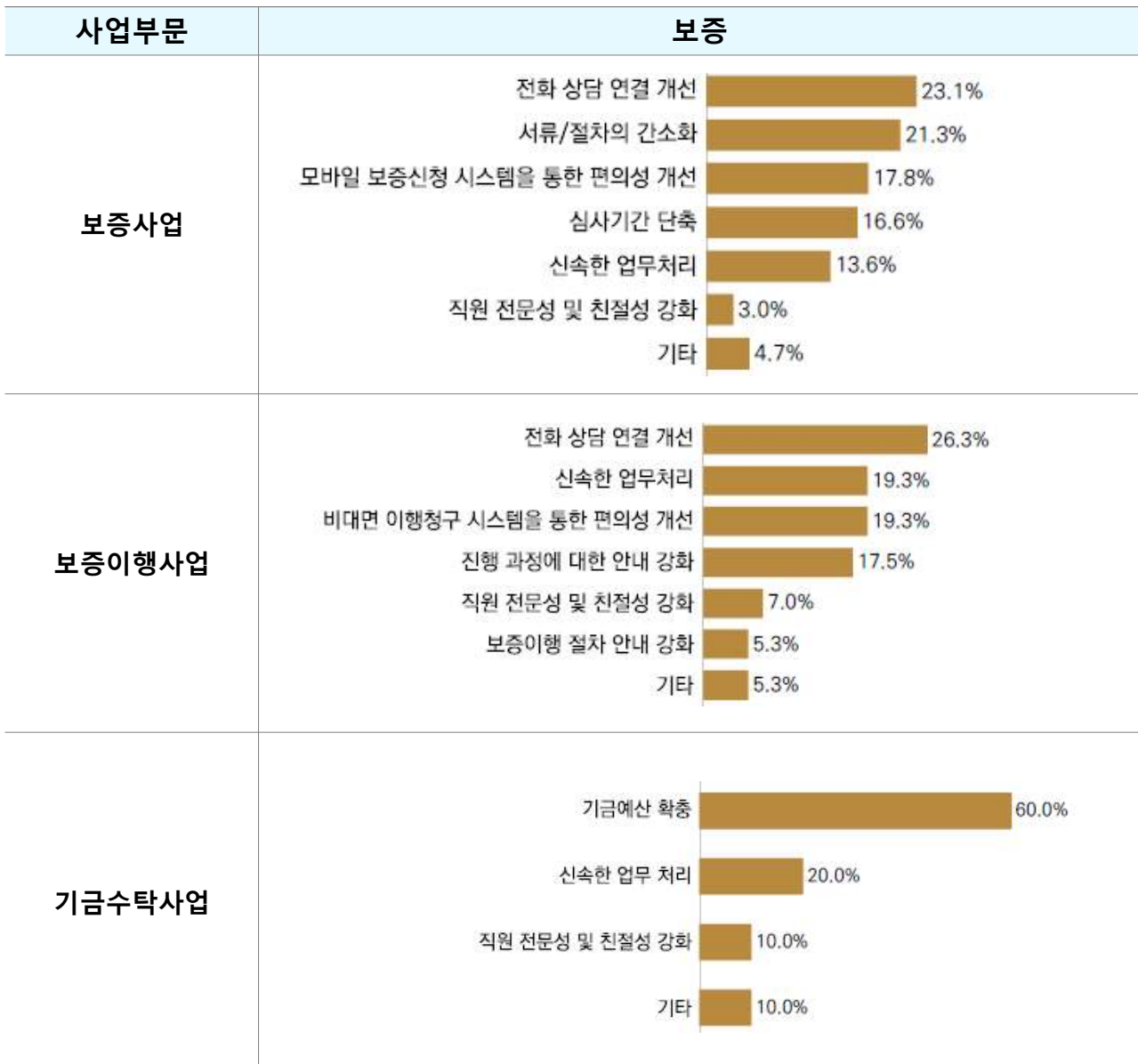
2. 결과 분석

- (종합결과) 86.0점(100점 만점, 전년比 0.3점 상승)

구 분			보증	보증이행	기금수탁
기관 전체점수			86.0		
사업부문별 점수			87.0	81.0	97.1
품질별 점수	시설환경	청결/쾌적한 환경	90.7	85.0	96.7
		업무 담당자 식별 용이성	90.2	82.4	96.7
		비대면 서비스 이용 편리성	68.1	73.7	80.0
		비대면 처리가능 업무 다양성	71.3	71.1	90.0
	서비스 /상품품질	(보증) 상담 절차/준비 안내	86.5	-	-
		(보증) 문의 답변의 신속성	85.1	-	-
		(보증) 심사 내용 설명 충실도	86.6	-	-
		(보증) 심사 기준의 공정성	89.5	-	-
		(보증) 발급 절차/서류 안내 제공	88.6	-	-
		(보증) 심사 결과 안내 적시성	85.4	-	-
	(보증) 약정 체결의 편의성	88.9	-	-	

구 분		보증	보증이행	기금수탁
서비스 /상품품질	(이행) 업무절차 안내	-	78.8	-
	(이행) 심사 처리 정확도	-	92.1	-
	(이행) 업무처리 기한 준수	-	82.5	-
	(이행) 진행현황 공유	-	74.6	-
	(기금) 상품별 설명 및 절차	-	-	97.0
	(기금) 담보 요건 안내 명확성	-	-	99.0
	(기금) 심사 기준의 공정성	-	-	99.0
	(기금) 심사 처리의 신속성	-	-	99.0

□ (개선 필요 영역) 사업부문별 우선개선 영역 응답 결과



3. VOC 수집 결과

사업부문	주요 VOC
보증사업	· 전화 연결 불가, ARS 불편 등
	· 절차 안내 미흡
	· 인력 부족
	· 직원 불친절
	· 담당자 잦은 변경, 대직 체계 미비
	· 업무처리 및 심사 결과 지연
보증이행사업	· 제출 서류 과다·복잡, 날인 절차 불편 등
	· 절차 안내 미흡, 진행 상황 알림 부재
	· 이행 및 반환 지연
	· 전화 연결 불가, 담당자 소통 부재
	· 인력 부족
	· 용어 난해, 전문성 부족 등
기금수탁사업	· 기금 재정 건전성 우려
	· 주차 공간 부족

4. 향후 계획

- (홈페이지 공시) 기획재정부 「고객현장 및 서비스 이행표준 가이드」에 따라 점검 결과 홈페이지 공시
- (공유 및 환류) 유관부서 점검 결과 공유 및 주요 VOC를 고려한 차년도 CS 경영계획 수립 검토