우정사업본부 산하 공공기관인 한국우편사업진흥원(원장 송관호)은 한국능률협회컨설팅에서 주관하는 ‘2024 한국산업의 서비스 품질지수(KSQI, Korean Service Quality Index) 콜센터 부문’에서 6년 연속 우수콜센터로 선정되어 인증식을 개최했다고 17일 밝혔다.KSQI는 전문 평가단이 콜센터 상담 서비스를 경험하고 고객이 체험하는 서비스 품질 수준을 지수로 평가하는 대표적인 고객 만족도 조사이다. 한국우편사업진흥원 우편고객센터는 지속적인 혁신 활동 이행과 고객의 요구사항에 맞춘 비대면 상담 서비스 강화 등 고객센터의 상담품질을 지속적으로 향상시켜 높은 평가를 받았다.우편고객센터는 고객 편의성 향상을 위해 올해 AI 챗봇 상담서비스를 고도화하고 정기적인 교육 및 사내 강사 인증제 도입 등 전문 역량을 강화하여 앞으로도 고객 감동 서비스를 제공할 계획이다.한국우편사업진흥원 송관호 원장은 “우수콜센터 선정은 직원들의 끊임없는 노력과 고객 중심의 서비스 개선에 대한 진정성이 반영된 결과”라며 “직원들의 건강증진 및 스트레스 경감을 위한 근로자 지원프로그램(EAP)을 도입하고, 디지털 AI 기반의 상담환경을 조성하여 우편서비스 이용 고객에게 고품질의 서비스를 제공하는 더 나은 고객센터로 거듭날 수 있도록 노력하겠다”라고 밝혔다.