

고객사와 함께
성장하는
다윈서비스
DA-Win Service

교보생명이 축적한 성공 노하우를 고객사와 함께
'다윈DA-Win서비스'로 '나눔경영'을 실현합니다.

KYOB O
DAWIN
SERVICE

고객만족을 위한 고민, 교보생명 ‘다윈(DA-Win)서비스’가 도와드리겠습니다!

Brand Identity

다윈(DA-Win)서비스

교보생명과 고객사 모두 다(多) 함께
성장하고 발전(Win)한다는 의미입니다.



고객만족경영은 교보생명의 신념이자 자랑입니다.

자리아타 (自利利他)

(남을 이롭게 도움으로써 나를 스스로 이롭게 한다)

다윈서비스는 “고객을 나눔과 베품의 수혜자로 여기고
고객을 먼저 이롭게 해야 우리 자신도 이로워질 수 있다”는
교보생명의 고객만족경영 철학을 실천하는 교육지원 서비스입니다.

Customer Satisfaction



고객만족경영 5년연속 대상

명예의 전당 헌액

교보생명은 고객만족경영, 윤리경영, Quality 중심의 새로운 경영 패러다임을 실천한 결과, 2004년 한국능률협회컨설팅 주관 5년 연속 고객만족경영대상 수상과 함께 금융업계 최초로 고객만족경영 명예의 전당에 헌액되었습니다.



서비스품질혁신
대통령 표창

서비스품질혁신 대통령표창

서비스품질향상 및 혁신을 위해 선도적 역할을 수행한 기업에 주어지는 포상 제도로써 고객만족 우수기업임을 정부로부터 공식 인정받음 (산업자원부 주관)



CSV 포터상 수상

기업의 사회적 역할모델인 공유가치창출(CSV, Creating Shared Value)을 선도하는 우수기업에 대한 인증

※ 공유가치창출: 기업 고유의 사업을 통해 공동체를 위한 사회적 가치를 창출하는 동시에 기업의 경쟁력 강화를 추구하는 경영전략 (美 하버드대 마이클 포터 교수)



금융상품·서비스 소비자품질 인증

소비자가 안심하고, 믿고 선택할 수 있는 금융서비스에 대한 품질인증제도(금융소비자연맹 주관)

1

다윈서비스가 무엇인가요?

다윈서비스는 고객사의 고객만족경영과
성장 발전을 도와드리는 기업 교육 서비스입니다.

| 다윈서비스(DA-Win) 지향점

비즈니스 현장에서 곧바로
적용 가능한 실천활동

내부 임직원
만족

고객가치
창출

지속가능한
성장모델 구축

| 교보생명 다윈(DA-Win)서비스

교보생명은

한국능률협회컨설팅 주관 **고객만족경영대상 5년 연속 수상**으로 금융업계 최초로
‘고객만족경영 명예의 전당’에 헌액되었습니다. 이러한 고객만족 노하우를 동반관계에 있는
 고객사와 나눔으로써 함께 성공하자는 취지에서 다윈서비스를 제공하고 있습니다.

다윈서비스는

고객만족을 위한 **CS교육, 조직활성화교육, 법정의무교육** 등 기업(단체)에서
 필요한 교육프로그램을 제공함으로써 **나눔과 베품**이라는 교보생명의 경영철학을 실천하고,
 이를 통해 **고객사의 성공과 발전**을 지원하는 차별화된 교육지원 서비스입니다.

| 다윈서비스 특징



2

다원서비스는 어떻게 진행되나요?

다원서비스는 고객에 대한 이해와
고객사의 현황 및 니즈 분석을 토대로
다양한 맞춤형 교육 프로그램을 제공합니다.

| 다원서비스 진행 프로세스

1

다원서비스 소개
(교보생명 FP)

2

다원서비스 신청
(FP접수 - 신청)

3

고객사 사전방문
(고객사 니즈파악)

4

다원서비스 맞춤설계
(교육프로그램 구성)

5

다원서비스 실시
(실습/참여식 교육)

6

만족도조사 및 후속협의
(지속적 서비스)

| 다윈서비스 프로그램(16종)

CS 품질향상	나로부터 시작되는 서비스마인드 UP	'고객'의 중요성 및 '고객만족'이 필요한 이유를 인식하고, 가장 근간이 되는 'Service-Mind'를 고취, 함양하여 자발적이고 창의적인 고객만족 서비스 실천으로 이어질 수 있도록 도와드립니다.
	성공하는 직장인의 비즈니스 매너	사회생활의 기본적인 에티켓에 대해 알아보고, 바람직한 비즈니스 매너를 습득할 수 있는 다양한 사례를 공유하고 실습을 통해 고객의 마음을 움직일 수 있도록 도와드립니다.
	마음을 이어주는 커뮤니케이션 스킬	고객과의 소통 및 조직원 간의 원활한 소통 방법을 익혀서, 소통의 오류를 해결하고 효과적으로 커뮤니케이션이 이루어 질 수 있도록 도와드립니다.
	고객에게 감동을 주는 전화응대 스킬	비즈니스와 커뮤니케이션의 시작인 전화응대의 중요성 인식과 상황별 응대스킬 향상으로 고객접점(MOT)에서 서비스 이미지 개선으로 이어질 수 있도록 도와드립니다.
	불만고객을 충성고객으로 만들기	불만고객에 대해 이해하고 고객접점(MOT)에서 효과적으로 응대할 수 있도록 함으로써 고객의 불만을 신속하고 효과적으로 해소하여 고객만족도(로열티) 제고와 브랜드 가치를 향상시킬 수 있도록 도와드립니다.
	신뢰와 호감을 얻는 이미지메이킹	조직 구성원 개인과 기업에 맞는 전략적인 이미지 메이킹을 통해 기업 이미지 향상 및 고객의 마음을 긍정적으로 변화하게 하여 고객만족으로 이어질 수 있도록 도와드립니다.
조직 활성화	내가 만들어가는 행복한 일터	나를 소중하게 생각함으로써 내가 일하는 직장이 행복한 일터가 될 수 있음을 조직원 스스로가 인지하고, 보다 즐겁게 일할 수 있는 일터로 만들어 가는 계기로 삼아 '내부고객만족'이 '외부고객만족'으로 이어질 수 있도록 도와드립니다.
	모두가 Win-Win하는 팀워크 만들기	팀워크의 중요성을 인식하고 개인과 조직 공동의 목표 달성을 위한 여러가지 요소를 배움으로써 조직성과 향상 및 조직문화 발전에 기여할 수 있도록 도와드립니다.
	조직의 변화를 이끄는 갈등 관리	'조직갈등'에 대한 이해를 높이고 효과적으로 관리함으로써 '갈등'으로 인한 손실을 최소화하고 '나'와 '조직'의 성과를 극대화하여 신뢰와 협력의 분위기를 조성할 수 있도록 도와드립니다.
	삶을 풍요롭게 하는 스트레스 관리	조직원 개인의 스트레스 요인을 자각하고 해결 방안을 제시함으로써 삶의 만족도 및 업무 몰입도 향상과 대인관계를 개선하여 즐거운 조직문화를 구축할 수 있도록 도와드립니다.
	나부터 실천하는 셀프리더십	리더에 의한 기존의 타율적 리더십에서 벗어나 개인 스스로가 이끌어 나가는 자율적 리더십으로의 전환을 위해, 개인의 참여와 자율을 중요시하는 리더십을 개발하여 지속가능한 성장 발전을 도와드립니다.
	통하는 조직을 만드는 리더십	4차 산업혁명 시대 기업의 지속 가능한 성장을 위한 핵심 인적자원인 리더계층을 대상으로 조직 내 소통을 촉진하고, 조직의 활력을 증진시킬 수 있도록 도와드립니다.
법정의무 교육	직장 내 성희롱 예방교육	조직원에게 양성평등 의식을 함양하고 직장내 성희롱 예방의식을 강화하여 건전한 조직문화 형성을 통해 회사의 좋은 성장에 기여하도록 도와드립니다.
	개인정보보호 교육	개인정보보호 교육을 통해 개인정보취급자의 개인정보보호 마인드를 강화시키고 정보보안 관련사고 예방 및 개인정보 침해를 예방하도록 합니다.
	직장 내 장애인 인식개선 교육	장애인에 대한 이해를 통해 선입견을 제거하여 직장 내 상호존중의 문화를 조성하여 장애인 근로자의 안정적인 근무여건 조성과 채용이 확대 될 수 있는 계기가 되도록 합니다.
	직장 내 괴롭힘 예방교육	직장내 괴롭힘에 대한 조직원의 인식을 개선하여 조직문화를 개선하고, 적극적인 예방조치로 근로자의 업무능률 저하, 이직 증가, 기업 이미지 손실 등 유무형의 손실을 예방하여 생산성 향상에 기여합니다.
CS 체계구축	CS강사 양성과정	고객사사내에 CS 강사 인적자원을 선발하여 체계적으로 양성하여 고객만족경영 전문가로 성장할 수 있도록 도와드립니다.
	CS Clinic / Consulting	고객접점(MOT)을 정확하게 진단하고, 분석하여 문제점을 도출하고, 이를 잘 개선해 나갈 수 있도록 컨설팅을 지원합니다.

※ CS체계구축 과정은 다윈서비스 업무교류협약(MOU)체결 고객사에 한하여 제공됩니다.

3

**고객의 눈으로
바라보고
전문가의
시선으로
조언하겠습니다**

교보생명 CS 컨설턴트가 다양한 노하우를
전수하여 고객사의 가치를 높여드립니다.

CS분야의 전문가로 구성된

교보생명 다원서비스센터는

교보생명의 고객만족경영을 위한

운영조직으로,

고객에 대한 참된 이해를 바탕으로

고객만족실천과 조직활성화를

위한 교육서비스를 지원합니다.

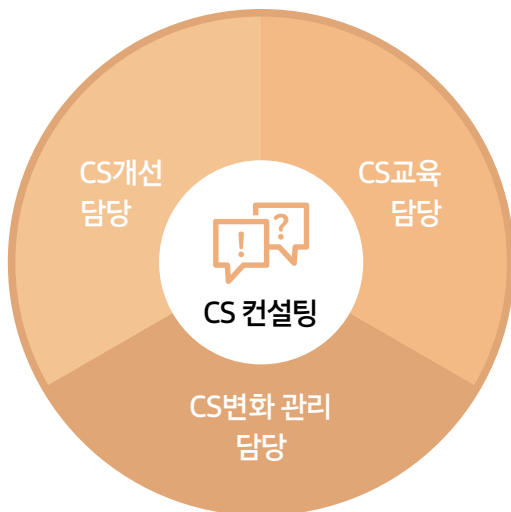
| 교보생명 CS 컨설턴트

주요활동

사내 및 고객사 임직원 교육
교육 프로그램 연구 및 개발
사내강사 양성(협약고객사)
사내 커뮤니케이션 역할
CS Clinic 및 고객접점(MOT) 개선 등

교육이수 및 자격

서비스강사 양성과정, TA(교류분석)강사 과정, 접점서비스 전문가 과정
DISC 강사양성 과정, 창의적 교수기법, 하이임팩트 프레젠테이션 과정
웃음치료사 과정, 행복퍼실리테이터강사 과정, 이미지컨설턴트 과정
직장 내 성희롱예방교육 강사 과정, 개인정보보호교육 강사 과정
직장 내 장애인 인식개선 전문가 과정, 경영컨설턴트 과정, Design Thinking
각종 Conference 참석 등



- 고객님의 신뢰받는 친구로 자리매김 하는 것은 우리의 큰 **보람**입니다.
- 고객님의 전문가로 인정받는 것은 우리의 큰 **자랑**입니다.
- 고객님의 소중한 꿈이 이어질 수 있도록 도와주는 것은 우리의 큰 **기쁨**입니다.
- 고객님의 함께 만들어 가는 따뜻한 세상은 우리의 **희망**입니다.

4

많은 고객사가
다원서비스를
경험했고
꾸준히
찾고 있습니다

DA-Win Service | 2019년 누계



17,717개
고객사

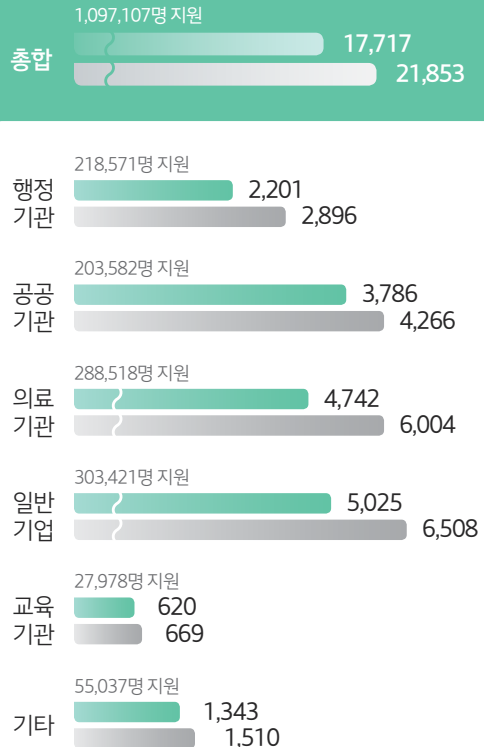


1,097,107명
교육인원

2005년부터 17,000여 고객사에서 110만명의 임직원이
다원서비스를 경험했으며, CS수준이 향상되고 조직내 소통이
개선되어 지속적인 교류를 통해 다원서비스를 찾고 있습니다.

| 다원서비스 제공현황

■ 고객사(개) ■ 교육회수(회)



| 다원서비스를 경험한 주요 고객사

행정기관 2,201개

대법원(전국 법원), 경찰청(전국 경찰관서), 국세청(전국 세무서), 창원시청, 밀양시청, 원주시청, 세종특별자치시, 종로구청, 강남구청, 서초구청, 부산소방본부, 서울시 소방재난본부, 중소기업청, 서울시 동부교육지원청, 대전시 교육청 등

공공기관 3,786개

국민연금공단, 근로복지공단, 교통안전공단, 국립공원관리공단, 도로교통공단, 한국산업안전공단, 보훈공단, 건강보험심사평가원, 한국감정원, 한국석유관리원, 한국농어촌공사, 한국전기안전공사, 한국가스안전공사, 대한지적공사, 농수산물유통공사, 서울메트로, 서울도시철도공사, 동대문시설관리공단, 한국환경공단, 우체국물류지원단, 한국건강관리협회, 대한산업보건협회, FITI시험연구원, 한국문화재단, 강서구시설관리공단 등

의료기관 4,742개

국립암센터, 보훈병원, 원자력병원, 국립중앙의료원, 경찰병원, 서울적십자병원, 서울시보라매병원, 을지의료원, 서울아산병원, 자생한방병원, 서울대학교치과병원, 건국대학교병원, 순천향대학교병원, 강원대학교병원, 백병원, 한양대학교의료원, 부산대학교치과병원, 경기도의료원, 가천대 길병원, 파티마병원, 미래아이산부인과, 누네안과병원, 하나로의료재단, 우리들병원(대구), 동신대한방병원 등

일반기업 5,025개

코스트코 코리아, 스와로브스키, 본아이에프, 혼다코리아, 롯데관광개발, 한라, 남양유업, 한국피자헛, 미니스톱, 파란이사, 르노삼성자동차, 레드캡투어, 쌍용자동차정비사업소, 예스코, 현대약품, 동화약품, 환인제약, 웅진코웨이, 월성전자, 청우식품, 효성티엔에스, 포스코에너지, 글락소스미스클라인, 티센크루프 엘리베이터, 국민은행, 한국도자기, KT, 오스람코리아, 에어프랑스, 한국유리공업, SC제일은행, 센트럴관광개발, 삼연엔지니어링, 무등기업, ASML코리아, 한국화낙, 인그리디언코리아, 인터불고호텔(원주), 라마다호텔(광주) 등

교육기관 620개

서강대학교, 동국대학교, 강원대학교, 숙명여자대학교, 군산대학교, 건양대학교, 제주대학교, 성공회대학교, 과천외국어고등학교, YBM시사영어, 대교논높이, 한솔교육, 재능교육, 웅진씽크빅, 해법에듀, GnB어학원, 화곡고등학교, 목원대학교, 이지수능교육 등

기타 1,343개

대한한의사협회, 서울시의사회, (사)벤처기업협회, (재)육영재단, 종합사회복지관, 장애인복지관, 다솜이재단, 대한불교조계종 화계사, 한국음식종양회, 예술의 전당, 강남교회, 17사단, 유니세프한국위원회, 한국전기기술인협회, 대한주택관리사협회, 한국교원단체총연합회 등

※ 이미용, 음식점, 유통업, 의원, 숙박업 등 고객만족에 관심이 높은 '자영업종'도 다원서비스를 지원받을 수 있습니다.

5

이렇게 신청하세요

신청문의

- 교보생명 FP (재무설계사)
- 다원서비스 홈페이지
www.kyobodawin.co.kr
- 02)721-3956 ~ 7

| 교보생명 다원서비스 신청방법

신청방법	교보생명 FP(재무설계사)를 통해 신청
지원대상	고객만족 및 직원 교육에 관심이 많은 기업 및 단체(교육인원 15명 이상)
신청기간	매월 25일까지

| Q&A 궁금해요! 다원서비스

Q. 다원서비스 교육진행 일시와 장소는 어떻게 되나요?

평일 중 고객사가 희망하는 시간에 고객사 교육장 또는 별도의 장소에서 진행가능합니다.

※ 구체적인 시간/장소는 협의가 필요합니다.

Q. 다원서비스는 업종이나 인원수에 상관없이 신청하면 지원받을 수 있나요?

다원서비스 접수 이후 다음과 같은 기준에 의거하여 지원 고객사를 선정합니다.

- 다원서비스 업무교류협약(MOU) 체결 고객사
- 고객만족경영 니즈가 높은 공공기관
(공사/공단/협회 등) 및 서비스기업
- 병의원 및 일반 기업체(중소기업 포함)
- 기타 고객만족 및 직원 교육에 관심이 많은 기업 및
단체(교육인원 15명 이상)

※ 지원여부 및 교육 시기가 조정될 수 있으며, 사전에 별도로 연락을 드립니다.

Q. 다원서비스 교육시간은 어느정도 인가요?

효과적인 교육을 위해 교육 시간은 60~90분을 권장하며, 사전방문시 협의를 통해 시간 조율이 가능합니다.



| 다윈서비스 경험 고객사에서 보내준 감사메일 中



여러 서비스 교육을 받아봤지만 모든 직원이 적극적으로 즐겁게 교육받는 모습은 처음입니다.
(중략) 서비스 교육의 품격을 높여주는 것 같아 너무 감사합니다.
(○○○ 병원)



강사님의 열정적인 모습 보기 좋았습니다.
단순한 친절교육을 넘어 스스로가 변화할 수 있도록 도움을 주려는 열정을 느낄 수가 있었습니다.
다음 기회에도 좋은 교육 부탁드립니다.
(○○기업)



교보생명에 대해 알고 있었지만 고객에게 봉사하는 차원에서 이렇게 좋은 강의를 해주시는 줄 몰랐습니다. 우리에게 맞도록 자료를 준비하고 성의있게 강의해주셔서 직원들에 큰 도움이 되었습니다. 앞으로 좋은 서비스로 보답하여 교보생명 교육이 헛되지 않게 하겠습니다.
(○○시청)



외부고객 만족 못지않게 내부고객 만족 또한 중요하다고 생각합니다. 직원상호간 밝은 표정으로 즐겁게 일할 수 있도록 분위기 만들어주셔서 감사합니다.
(○○병원)



CS교육 외에 조직 내 갈등관리, 스트레스 관리, 소통관리 등의 다양한 맞춤교육으로 직원들의 접점서비스가 향상되었습니다. 더불어 직장생활의 활력도가 높아졌으며, 우리기관에 대한 국민만족도 향상에 큰 도움이 되고 있습니다.
(○○○○ 경찰청)

다원서비스 업무교류 협약을 통해
체계적으로 지원 받을 수 있습니다.

I 다원서비스 업무교류 협약

다원서비스 업무교류 협약은?

체계적인 맞춤형 다원서비스를 정기적으로 제공
하여 고객만족경영을 통한 고객사의 성장을 돕고
임직원의 재무설계 및 자산관리를 지원하는
프로그램

다원서비스 협약 체결

별도로 정한 절차에 따라 실무진과 협의를 통해
체결합니다.

협약고객사 지원내용

연간계획 수립을 통한 체계적인 서비스 제공
사업장별 맞춤형 교육 프로그램 제공
사내 CS강사양성과정 제공
CS Clinic / Consulting 제공



I 협약고객사 현황

2007년

경찰청, 한국전기안전공사, 근로복지공단,
대한지적공사, 한국장애인고용촉진공단

2008년

국세청, 국민연금공단, 교통안전공단,
국립공원관리공단, 한국가스안전공사, 한국감정원

2009년

건강보험심사평가원, 서울시소방재난본부,
기술보증기금, 농수산물유통공사,
공무원연금공단, 강남구청

2010년

한국환경공단, 에너지관리공단, 한국거래소,
충북지방중소기업청, 은성의료재단

2011년

대법원(전국 법원), 한국농어촌공사,
동아대학교의료원, 대구파티마병원

2012년

한국보훈공단, 도로교통공단,
한국석유관리원, 부산항보안공사

2013년

국립중앙의료원, (주)에스코, 경상대학교병원,
부산지방보훈청

2014년

밀양시청, 을지병원, 대한주택보증, 인천환경공단,
한국농어촌공사경남본부, 김해도시개발공사

2015년

창원시청, 부산대학교치과병원,
강서구시설관리공단, 한국농어촌공사 전남본부

2016년

인천광역시 남구청, 인천백병원, 한양대학교구리병원

2017년

가천대 길병원, 상계백병원, 종은선린병원, 월성전자

2018년

건강보험심사평가원, 한국전기기술인협회,
수원시치과의사협회, 창원시청, 한림병원, 우리들병원

2019년

누네안과병원, 한국전력공사 전남본부, 삼연엔지니어링,
나진요양병원, 무등기업, GM네트웍스

효과적인 노무관리를 통한 건강한 회사 만들기 교보생명 B2B서비스



| Good-bye Stress Program

직원의 스트레스 수준을 측정 지원하고, 주요 원인을 분석하여 건강증진 등 개선활동을 지원하는 서비스입니다.



| 통합노무관리 솔루션(Shiftee)

주 52시간 준수 및 체계적인 근태관리를 위한 노무관리 솔루션을 제공합니다.



※ 상기 서비스는 관련부서 협의하에 별도 제공되며, 사정에 따라 변경될 수 있습니다.

교보생명은 고객의 소중한 꿈을 지켜드릴 수 있도록 끊임없이 노력합니다

신뢰받는 기업
고객을 향한 진심으로 이뤄낸 결실입니다.



고객만족경영대상 5년 연속 수상
2004 명예의 전당 헌정



소비자중심경영(CCM)
2019 명예의 전당 선정



Management Transparency Awards Grand Prize
2016 경제 5단체 선정 투명경영대상



Korean Sustainability Index
2019 지속가능성지수(KSI) 10년 연속 1위



Fitch Ratings (2013~2019)
Moody's Investors Service (2015~2019)
세계적인 신용평가사들로부터 국내 최고 신용등급 획득



교보생명

03154 서울특별시 종로구 종로1
콜센터 : 1588-1001
www.kyobo.co.kr