

2011 KOREA POST Annual Report

2011 우정사업본부 연차보고서

2011 KOREA POST Annual Report

contents

본부장 인사말

- 6 비전 및 사명
- 7 조직도
- 8 연혁

주요 성과

- 12 사회공헌 활동
- 14 외부평가

사업별 영역

- 18 우편 서비스
- 21 금융 서비스
- 24 온라인 서비스
- 27 글로벌 서비스

주요사업 실적

- 32 성과지향적 경영체제
- 33 경쟁력 있는 조직운영
- 35 내부고객만족
- 37 초일류 IT기반 구축
- 38 물류시스템 혁신
- 39 배달신뢰도 제고
- 40 고객편의시스템 확충
- 42 고객 지향적 금융서비스 운영

지속가능경영

- 46 저탄소 녹색성장 추진
- 47 재무건전성 확보
- 48 국영기업 역할 강화
- 52 고객감동 경영
- 53 경영 효율화
- 54 우정문화 진흥

통계자료

- 58 재무상태표
- 60 세입·세출
- 62 우편물 취급물량·우편시설 현황
- 63 우체국금융 자금, 우체국예금 등
- 63 자기앞수표 이용현황 등
- 64 우체국보험 판매상품 등

- 65 2011 한국의 우표
- 67 우체국 고객센터 서비스 현장

본부장인사말



우정사업본부장
김명룡

빛나는 미래를 향해 한 단계 더 도약하는 한국우정

선진국의 잇따른 신용등급 강등과 유럽 재정위기로 촉발된 글로벌 금융 불안으로 세계 경제는 큰 어려움에 처해있습니다. 각국이 타개책을 모색하고 있지만, 시장이 안정을 찾지 못하면서 세계 경제는 여전히 불확실한 상황입니다.

이러한 경제 위기는 전 세계 우정사업에도 영향을 미치고 있습니다. IT 발달에 따른 우편물 감소와 우편시장 개방에 따른 치열한 경쟁체제 속에서 우정사업의 어려움을 더욱 가중시키고 있습니다.

그러나 한국우정은 이 같은 위기 속에서도 지난 한 해 지속적으로 혁신을 추진했습니다. e-그린 우편과 택배·국제특송(EMS) 등 신규 사업과 전략상품을 적극 육성해 우편서비스의 품질을 크게 높였으며, 금융 365코너 설치 확대와 민간 금융기관과의 업무 제휴로 국민 모두가 언제, 어디서나 금융서비스를 이용할 수 있도록 고객서비스를 강화했습니다. 또한 공공복지의 사각지대에 있는 아동, 노인, 장애인, 이주여성 등에 대한 지원을 확대해 국영기업으로서 사회적 책임을 다했습니다. 특히 사업 경쟁력을 확보하기 위해 조직개편을 단행하고, 차세대 관리자 제도를 도입해 젊고 유능한 인재를 육성하는 등 지속가능한 경영체제를 확립했습니다.

이러한 끊임없는 노력으로 한국우정은 흑자경영을 통해 국가재정에 크게 기여했으며, 한국산업의 고객만족도(KCSI) 공공행정서비스 1위, 국제특송 만국우편연합 서비스 품질평가 5년 연속 금상, 우체국택배 국가브랜드 대상 1위를 차지하는 등 눈부신 성과를 이루어냈습니다.

한국우정은 새로운 출발을 시작하고 있습니다. 과거의 영광에 안주하지 않고 위대한 성과를 디딤돌 삼아 빛나는 미래를 향해 전진하고 있습니다. 환경 친화적인 성장, 재무건전성 확보, 경영 효율화, 우정문화 진흥확산 등을 지속적으로 추진해 나아갈 것입니다. 128년을 이어온 변화와 혁신이라는 자랑스러운 전통을 통해 ‘대한민국을 하나로, 세계 속의 한국우정’을 구현할 수 있도록 노력하겠습니다. 여러분의 변함없는 관심과 사랑에 진심으로 감사드리며, 한 단계 더 도약하는 한국우정으로 보답하겠습니다. 감사합니다.

2012. 5.

우정사업본부장



비전 및 사명

사명
Mission

건전한 수익구조를 바탕으로 모든 국민이 언제 어디서나 편리하게 이용하는
보편적 우정서비스 제공으로 공공의 복리증진에 기여

비전
Vision

대한민국을 하나로, 세계 속의 한국우정

슬로건 Slogan

감동의 우편서비스, 모두가 행복한 생활금융



4대
전략

1 우편사업의 내실 있는 성장

- 성장 역량 강화
- 우편서비스 질 고도화
- 우편인프라 선진화

2 우체국금융의 경쟁력 강화

- 사업 역량 제고
- 지속성장 기반 구축
- 시장 기능 보완

3 국가 기본인프라 역할강화

- 행정인프라 기능 제공
- 동반 성장 촉진
- 녹색우정 구현 및 국민생활 안전 지원

4 모범적 정부기업 모델 구현

- 미래대비형 사업조직 구현
- 성장 잠재력 확충
- 지속성장 기반 강화

⇒ 우정사업의 지속성장을 통하여 국민 편익증진 및 국가경제 기여

조직도

우정사업본부는 지식경제부 소속 정부기관으로, 세금을 재원으로 하는 여느 정부기관과는 달리 독립채산제로 운영하고 있는 공기업입니다. 우정사업본부는 국가독점의 우편사업에 대한 시장개방에 대응하고자 2000년 7월 출범했습니다. 이후 우정사업본부는 민간기업과 경쟁하기 위한 관리조직 축소, 지원기능 프로세스 개선, 분야별 관서별 업무 평준화 등을 통해 조직의 경쟁력을 꾸준히 높여 왔습니다.



우정사업본부

본부 및 직·청						
계	본부	지식경제공무원교육원	우정사업 정보센터	우정사업 조달사무소	지방우정청	
13	1	1	1	1	9	

우체국						
계	4급국	5급국	6·7급국	별정국	출장소	취급국
3,641	118	130	1,743	760	103	787

※ 집중국 : 24국(4급 16국, 5급 8국), 국제우체국 : 1국(4급), 물류센터 : 1국(4급) 포함
 ※ 군사우체국(6·7급국 : 25국, 출장소 : 61국)

Our History

연혁

1884년 우정총국이 설치된 이후
128년간 계속된 우정(郵政)은
자랑스러운 우리의 역사입니다.

우정사업본부에 아낌없는 성원과 격려를
보내주신 국민 여러분께 진심으로 감사드립니다.
대한민국의 대표 공익기업으로서 세계를 향한,
미래를 향한 도약은 오늘도 계속됩니다.

1800년대

1884. 4. 22 우정총국 설치

1884. 11. 18 우정총국 개국



1900년대

- 1900. 3. 23 대한제국 농상공부 산하
통신원 설치
- 1948. 8. 15 대한민국 체신부 탄생
- 1994. 12. 23 정보통신부로 개칭



2000년대

- 2000. 7. 1 우정사업본부 출범
- 2008. 2. 29 지식경제부 소속 기관으로 변경
- 2011. 7. 1 우정사업본부 출범 11주년







2011 KOREA POST
Annual Report

주요성과

사회공헌 활동	12
외부평가	14



사회공헌활동

우정사업본부 사회공헌활동 강화

사회공헌활동은 1995년 소년소녀가장 장학금 지원사업을 시작으로 2000년 본격화된 이래, 공공복지의 사각지대에 있는 아동, 노인, 장애인 등 사회 소외계층에 대한 사회안전망 기능을 강화하고 국영기관으로서 사회적 책임 이행을 위해 노력해왔습니다. 보다 체계적이고 내실 있는 사회공헌활동 추진을 위해 외부 사회복지 전문가로 구성된 우정사업본부 공익사업운영위원회를 운영하고 있으며, 2011년까지 165개 사업 추진을 통해 44만 5천명에게 총 341억 7천만 원을 지원하였습니다.



어린이·청소년	노인	여성
소아암환자 통합지원 등 45,951명/14,388백만 원	빈곤노인 의료지원 등 140,650명/7,165백만 원	이주여성 자립지원 등 24,989명/2,141백만 원
장애인 등	근로 빈곤층	
장애인 암치료비 지원 등 27,962명/6,091백만 원	만원의 행복보험 지원 205,771명/4,390백만 원	

총 445,323명 / 34,175백만원

2011년 사업별 지원규모	
우체국 예금	3개 사업 18.0억 원
우체국 보험	18개 사업 47.6억 원
계	21개 사업 65.6억 원

우체국 네트워크를 활용한 공익사업 확대

구분	지원 규모	수혜인원	지원 내용
불우이웃 자매결연	1.1억 원	1,100명	지역사회 소외계층에게 생필품 생활보조비 지원, 목욕봉사 등 자원봉사
무의탁어르신 무료급식 지원	0.2억 원	월 2,000명	우정사회봉사단 직원을 통한 지역별 무의탁 어르신 무료급식 지원
지역밀착형 공익사업	1억 원	2,357명	지역별 특성을 반영한 공익사업 발굴 및 우체국 봉사단과 연계한 사업 지원
365봉사단 활동 지원	2억 원	607명	집배원으로 구성된 전국 224개 봉사단의 분기별 테마봉사 활동 지원
전국 사랑나눔한마당	1억 원	6,827명	12월 한 달간 전국 우체국 관서별 소외 이웃을 대상으로 물품 지원 및 봉사활동 전개
복지시설 아동 초청 사랑나눔문화캠프	1.3억 원	484명	연말연시 복지시설 아동 초청, 한사랑 콘서트 관람 등 문화체험 캠프 진행



사회복지 전문기관과의 파트너십을 통한 맞춤형 사회공헌 활동

구분	지원 규모	수혜인원	협력기관	지원 내용
우체국 헌사랑의 집 운영 및 소아암환자 치료비 지원	1.9억 원	1,840명	백혈병어린이재단	소아암 환자 가족 심터 '헌사랑의 집' 5개소 운영 및 치료비 지원, 문화캠프 개최
심터보호아동 정서지원	1.3억 원	2,021명	중앙아동보호전문기관	전국 35개 학대피해아동 심터 일상생활비, 교육 문화활동비 지원
다문화가족 안전망 구축 프로젝트	1.0억 원	14,906명	한국여성재단	폭력피해 이주여성 심터 및 사회적응 프로그램 운영, 다문화 글짓기 공모전 개최
무의탁환자 무료 야간 간병 지원	6억 원	3,320명	한국지역 자활센터협회	저소득 여성 간병인을 활용한 무의탁환자 야간 간병 사업
장애가정 청소년 멘토링 학습지원	4억 원	480명	한국장애인 재활협회	대학생과 장애가정 청소년이 멘토-멘티가 되어 학습지도 및 우체국 희망플러스 통장 지원
전국 장애인 휠체어 농구대회	1.2억 원	250명	대한장애인 농구협회	장애인 체육활성화를 위한 장애인 휠체어 농구대회 개최 지원
기타	1.3억 원	1,094명	대한성공회, 열린복지 등	빈곤노인 의료문화 지원 및 여성노숙인 재활·자활지원 소년소녀가장 초청 문화캠프 개최 등

장애인의 삶의 질 향상을 위한 지원활동

우정사업본부에서는 장애인 암치료비 지원, 장애가정 청소년 멘토링 학습지원, 전국 휠체어 농구대회 개최 등 다양한 활동을 통해 장애인의 삶의 질 향상을 지원하고 있습니다. 특히, 「우정사업본부장배 전국 휠체어 농구대회」는 2011년 10회째를 맞고 있으며 본 대회를 통해 장애인 선수들의 자긍심을 높이고 장애인 체육에 대한 관심과 이해를 높이는 축제의 장으로 거듭나고 있습니다.

우체국 헌사랑의 집 운영을 통한 소아암 환자·가족 통합지원

2000년부터 소아암 환자와 그 가족에게 병원 치료를 위한 숙식과 학습·정서지원 프로그램을 제공하는 심터(우체국 헌사랑의 집)를 전국 5개소에 설치·운영하고 있습니다.

암치료비 지원 및 미술치료, 문화캠프 개최 등 소아암 환자·가족 통합지원을 통해 경제적 부담 경감 및 완치까지 고취에도 힘쓰고 있으며, 앞으로 헌사랑의 집 운영을 우정사업본부 대표 공익사업으로 발전시켜 나가기 위해 시설 개선 및 운영을 확대할 계획입니다.

다문화가정 우체국 국제특급(EMS) 발송요금 지원

해외결혼 이주여성의 안정적인 정착을 위해 다문화가정에서 고국에 보내는 우편물의 해외물류비를 지원하고 있습니다. 전국 지방우정청과 지방자치단체와의 MOU체결을 통해, 각 지자체는 다문화가정에 대한 홍보와 예산지원을 담당하고, 전국 우체국에서는 국제특급(EMS) 발송요금을 10~15% 할인하여 2011년에는 총 2만 3천 건에 1억 1천만 원을 지원하였습니다. 또한 우체국별로 다문화가족 초대행사 등 다양한 활동을 통해 다문화가정에 대한 인식전환과 처우개선에도 기여하고 있습니다.

외부평가

한국산업의 고객만족도(KCSI) 일반행정서비스 부문 13년 연속 1위 수상

(주)한국능률협회컨설팅이 주관하고 있는 한국산업의 고객만족도 조사(KCSI : Korean Customer Satisfaction Index : 한국 산업의 상품 및 서비스에 대한 고객만족지수)에서 우편서비스가 77.2점인 역대 최고 점수로 13년 연속 일반행정서비스부문 1위 수상이라는 대기록을 달성했습니다. 또한 그동안의 성과를 인정받아 KCSI 출범 20주년 기념 'CS공헌상'을 수상하는 영예를 함께 하였습니다.



국가고객만족도(NCSI) 공공행정서비스 10년 연속 1위 달성

국내 53개 산업의 226개 기업(기관)과 공공기관을 대상으로 한국생산성본부, 조선일보, 미국 미시간대학이 공동 주관하고 지식경제부가 후원한 '2011 국가고객만족도(NCSI) 조사'에서 우편서비스가 공공행정서비스 부문에서 1위를 차지했습니다.



EMS 서비스품질평가 5년 연속 금상 수상

2011년 5월 UPU가 전 세계 152개 EMS 회원국을 대상으로 실시한 EMS 서비스품질평가에서 5년 연속 최고상인 금상(Gold Level)을 수상하며 한국우정의 우수성을 널리 알렸습니다. 이번 수상은 EMS우편물의 정시 배달, 운송과 배달정보의 정시전송, 우편물 배달과정 정시 처리에서 높은 점수를 받았으며 특히 최첨단 IT정보시스템인 우편물류시스템을 기반으로 세관과 통관대상우편물에 대한 정보를 실시간으로 공유해 통관검사 소요시간을 줄이고 실시간 배달정보 전송률을 높임으로써 서비스품질 향상에 기여하였습니다.





우체국택배 고객만족도 평가 1위 수상

우체국택배는 최상의 고객서비스 제공을 위해 신속성과 정확성을 위한 효율적인 서비스체제 구축과 고객대면 창구의 감동 실천으로 민간택배 업체와 차별화를 지속적으로 꾀하고 있습니다. 우체국택배의 신뢰성 확보와 지속적인 서비스 품질유지 노력으로 민간기관의 서비스 만족도 조사에서 우체국택배가 다수 기관으로부터 택배서비스부문 1위로 평가를 받았습니다.

- 국가고객만족도(NCSI) 5년 연속 1위
- 한국산업의 브랜드파워(K-BPI) 7년 연속 1위
- 한국에서 가장 존경받는 기업 3년 연속 1위
- 국가브랜드대상(NBA) 1위

우편정보시스템 CMMI 레벨5 인증 획득

우편정보시스템은 2006년 CMMI레벨 3, 2009년에는 CMMI레벨 4 인증 획득에 이어 2011년 9월 29일 CMMI 최고 레벨인 레벨 5인증을 획득하여 한국의 우편IT 시스템 프로세스가 최적화 되었다는 것을 세계적으로 공인받았습니다.

※ CMMI(Capability Maturity Model Integration) 레벨은 미국 국방성의 지원으로 카네기멜론 대학 소프트웨어공학연구소(SEI)가 개발한 것으로 IT 시스템의 품질을 최고 5단계로 평가하는 국제공인지표

KSQI 및 KS 품질인증

우체국 금융 콜센터가 2011년 6월 한국능률협회로부터 '고객 맞이', '상담태도 및 업무처리', '종료태도' 등의 서비스 품질이 우수하여 KSQI를 4년 연속 인증 받았습니다. 또한 2011년 11월에는 한국표준협회로부터 품질경영 표준화, 조직 및 시스템 구축, 서비스 운영 등의 인증 심사에서 80점 이상을 획득하여 3년 연속 KS인증을 획득했습니다.

금융시스템 전산개발 CMMI 레벨4 인증획득

지난 2009년 CMMI 레벨3 인증에 이어 2011년에는 레벨4 인증을 획득함으로써 우체국 금융부문이 체계적인 프로세스로 시스템을 개발하고 데이터베이스를 구축을 통해 정량적인 지표를 만들어 품질 개선에 활용하는 등 프로젝트를 효율적으로 관리할 수 있는 체계를 마련하였습니다.

2011
KOREA POST
Annual Report

사업별 영역

우편 서비스	18
금융 서비스	21
온라인 서비스	24
글로벌 서비스	27

우편 서비스

e-그린우편(전자우편) 서비스

2004년 5월부터 의정부, 대구, 전주우편집중국에 「전자우편물」 자동제작시스템을 구축하여 본격적인 「전자우편」 서비스를 실시했습니다. 접수에서 배달까지 일부 중간과정을 없애 물류비용 절감, 송달기일 단축 등 고객맞춤형 최첨단 서비스로써 우편서비스를 한 단계 더 높일 수 있는 계기를 마련하였고, '11년 2월에는 「e-그린우편」 칼라 서비스 이용수수료를 대폭 인하하여 고객의 부담을 해소하여 이용량이 2011년에는 2010년과 대비하여 21% 증가하는 등 고객 친화적 서비스로 정착되고 있습니다.

e-그린 우편 이용물량		(단위 : 천 통, 백만 원)				
구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	
물 량	86,243	94,551	99,256	112,949	136,617	
매 출 액	35,389	43,096	47,678	52,358	67,737	



고객의 마음까지 전달하는 경조카드

1998년 8월부터 각종 애경사에 진심어린 마음을 카드에 담아 우편으로 발송할 수 있는 경조카드에 선물을 결합한 축하선물카드 및 결혼, 돌&회갑 등에 사용되는 초대장을 판매하고 있습니다.

경조카드 실적		(단위 : 천 통, 백만 원)				
구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	
물 량	2,461	2,165	2,062	2,034	1,973	
매 출 액	4,286	4,060	3,854	3,774	3,738	

등기통상우편물의 경쟁력을 강화한 계약등기

2005년 6월 도입되어, 우편관서와 이용재(기관) 간 계약등기 우편서비스 이용에 관한 계약을 체결하고, 계약 내용에 따라 우편역무를 제공하는 서비스로 이용물량이 지속적으로 증가하고 있습니다. 특히, 송달정보를 사업자 포털(<http://biz.epost.go.kr>)을 통해 미리 입력하도록 프로세스를 개선함에 따라 우편물 접수시간이 단축되었고, 이용자도 인터넷을 통해 배송정보를 직접 확인할 수 있는 편리한 제도입니다.

계약등기 실적		(단위 : 천 통, 백만 원)				
구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	
이용업체 수	19	26	184	228	389	
물 량	14,907	20,059	29,141	32,114	32,142	
매 출 액	25,533	35,166	50,077	57,035	57,958	

카탈로그 계약요금제 유치

우체국을 통해 발송되다 국내 민간송달업체로 이탈된 카탈로그 우편물을 재유치하기 위해 '07. 12월부터 카탈로그 계약요금제를 도입했습니다. 1회에 10~30만 통 발송 시 우편요금의 60%를 일률적으로 감액하던 제도를 1회 5~30만 통 발송 시에 물량에 따라 최소 49%에서 최고 60%까지 차등을 두어 감액(동일지역 및 타지역 구분 감액)하는 계약요금제를 도입함으로써 상품광고우편물을 카탈로그 우편물로 유치하고 있습니다.

카탈로그 계약요금제		(단위 : 천 통, 백만 원)			
구분	2008년	2009년	2010년	2011년	
물 량	87,213	96,258	121,391	140,185	
매 출액	32,811	37,696	43,520	47,918	

우표로 만나는 지구촌 문화 '2011 대한민국 우표전시회'

2011년 7월 28일부터 8월 1일까지 5일 동안 서울 코엑스에서 '우표로 만나는 지구촌 문화'란 주제로 '2011 대한민국 우표전시회'를 개최했습니다.

이번 전시회는 청소년들이 적극적으로 참여할 수 있도록 교육문화 공간을 제공하는 등 다양한 프로그램으로 운영하였습니다.

특히, 우표를 통해 보다 많은 볼거리와 지식을 공유할 수 있도록 우표작품 전시관, 지구촌 우표문화관, 한국우표 진품명품관, 우정사업 홍보관, 우표문화관 등 특별전시관을 운영하였으며, '평창동계올림픽 유치 기념우표'와 우리나라 최초우표인 문위우표 전지와 문위우표 초일봉투 등을 전시해 세계적으로 희귀한 한국 우표를 만나 볼 수 있는 기회를 마련하였습니다.



우체국쇼핑 활성화

우체국쇼핑은 1986년 농어촌 지역경제 활성화를 위해 생산자와 소비자간 직거래를 통한 유통구조 개선을 목적으로 시행한 부가우편서비스의 일종으로, 전국의 특산물(농·수·축산물)을 발굴하여 전국 우체국을 통해 판매되고 있고 2011년 12월말 현재 취급품목은 465품목 7,369종으로 매년 판매물량이 증가하고 있습니다.

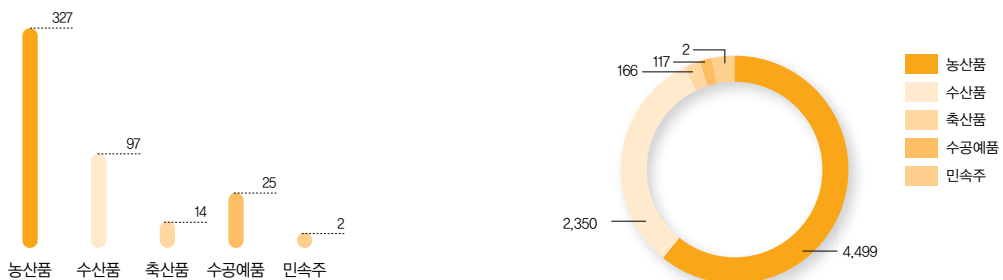
이용방법은 고객이 가까운 우체국을 직접 방문하거나 전화(1588-1300) 또는 우체국쇼핑 홈페이지(<http://mall.epost.go.kr>)를 통해 원하는 상품을 선택한 후, 현금이나 신용카드로 결제하거나 지정계좌 이체를 통해 이용할 수 있습니다.



구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년
취급상품	6,403	7,010	7,282	7,237	7,369
물량	5,767	5,878	5,994	6,461	7,188
매출액	143,637	154,231	161,961	176,391	196,722

취급품목

(2011.12.31, 현재)



금융 서비스

365코너 설치 확대

우체국금융 이용고객이 다양한 금융서비스를 편리하고 저렴하게 이용할 수 있도록 365코너를 지속적으로 확대 설치하였습니다.



연도별 365코너 설치 현황

(단위 : 개)

구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	합계
설치개소	170	171	122	77	132	672

우정청별 365코너 설치 현황

(단위 : 개)

구분	서울청	경인청	부산청	충청청	전남청	경북청	전북청	강원청	제주청	합계
합계	164	288	235	206	150	170	100	103	16	1,432

※ 전국 우체국 관서수(2,769) 대비 51.7% 달성

업무제휴를 통한 종합 금융서비스 제공

업무제휴를 통해 우체국금융 창구망을 일반금융기관에 개방하여 대도시와 농어촌 지역에서 우체국을 통해 예금과 보험은 물론 환전과 해외송금, 공과금 납부까지 이용할 수 있는 종합 금융서비스를 제공하고 있습니다.

연도별 제휴업무 실적

(단위 : 개, %)

구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년
제휴기관 수	129	142	147	156	172
증감율	12.2	10.1	3.5	6.1	10.3

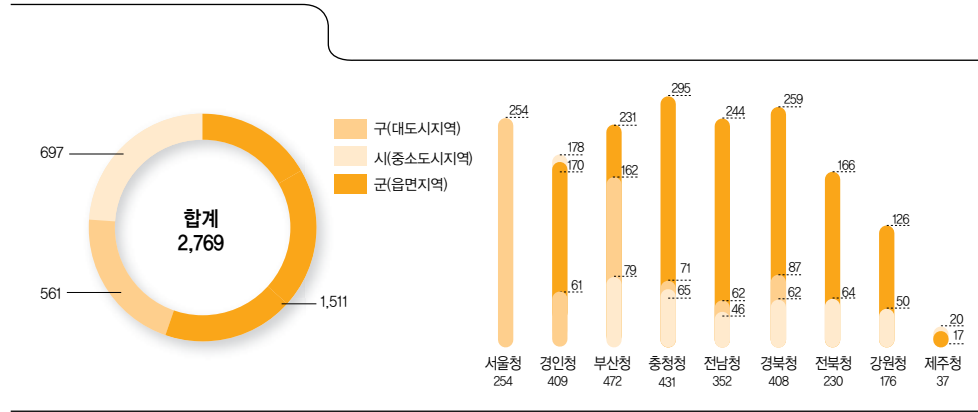
제휴업무 이용실적 현황

(단위 : 천 건, 백만 원)

분야	2007년		2008년		2009년		2010년		2011년	
	건수	수수료	건수	수수료	건수	수수료	건수	수수료	건수	수수료
창구망 공동이용	3,372	4,149	3,058	3,708	2,742	3,134	2,547	2,935	3,038	3,342
제휴카드 대행서비스	1,074	5,917	966	7,200	921	8,705	853	10,270	518	9,181
결제자금 수납 대행	19,502	2,414	19,704	2,590	26,374	3,701	27,084	3,785	27,908	4,030
증권계좌 개설 대행	307	996	611	1,091	768	1,262	717	1,198	732	1,257
자동화기기 이용업무	7,325	3,031	7,275	2,811	7,448	2,763	7,415	2,994	7,545	2,818
전자금융 서비스	1	3	744	194	1,254	309	1,999	442	3,304	422
계	31,581	16,510	32,358	17,594	39,507	19,874	38,616	21,182	43,045	21,050

전국적 금융망 운영

우체국 금융은 전 국민이 다양한 금융 서비스를 이용할 수 있도록 산간 도서 지역을 포함하여 전 지역에 2,769개의 금융망을 운영합니다.



공공자금 예탁을 통한 공공 목적사업 지원

기획재정부에서 관리하는 공공자금관리기금 예탁을 통해 사회간접자본 확충에 필요한 자금 지원과 건전한 금융시장 육성 등 우체국금융의 국가 경제적 역할을 증대하고 있습니다.

(단위 : 억 원, 평잔기준)

구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년
공자기금예탁	49,250	29,698	14,304	13,123	1,545
국·공채 매입	237,012	189,005	118,090	101,463	118,152
계	286,262	218,703	132,394	114,586	119,697

실물경제 활성화 지원

금융상품 투자를 통하여 중소기업의 안정적 성장과 경쟁력 강화를 지원했으며, SOC, BTL, 공공펀드 투자 및 지방금융기관 예탁 등으로 지역경제 활성화를 지원했습니다.

(단위 : 억 원)

구분	예금	보험	소개
중소기업 지원	3,818	1,191	5,009
지역경제 활성화 지원	SOC/공공펀드	353	642
	지방은행 예탁	5,699	-
	지방우정청 운용	32,815	2,600
	소계	38,867	3,242
총 계	42,685	4,433	47,118

TCM 판매채널 확대로 고객 접근성 강화

우체국보험은 안정적인 수익 창출기반 확보와 고객 접근성 향상을 위해 '10. 12. 1.부터 금융창구 직원과 보험 설계사 위주의 판매에서 텔레사이버영업(TCM: Tele-Cyber Marketing)까지 확대하였습니다. 2011년에는 정산 계약고 1,811억원, 정산월액보험료 403백만원의 실적을 거두었습니다.

고객편의 증진을 위한 대출서비스 개선

우체국보험대출은 계약자가 보험혜택을 유지하면서 필요한 자금을 마련해주는 소액대출 제도로 대출이자에 대한 고객 부담을 경감하기 위하여 환급금대출 연체이자 폐지 및 환급금대출 이자부분상환제 등 제도개선을 추진하고, 정부지원금 신청 등의 용도로 사용할 수 있는 환급금대출내역 증명서 발급, 연금지급 형태 중 상속연금형에 대한 대출 확대 등 고객편의 서비스를 개발·시행하였습니다.

보험지급심사 프로세스 개선

보험금 지급 업무의 효율성 제고 및 고객편의를 위하여 피보험자와 수익자가 동일한 연금지급의 경우 우체국 금융콜센터(☎1588-1900)를 통해서 자동이체 약정이 가능하도록 개선하고, 계약자와 만기 시 수익자가 다른 경우라도 인터넷뱅킹, 모바일뱅킹을 통해 수익자에게 지급이 가능하도록 개선하였습니다.

또한 우편을 통해서만 만기·생존급부금 지급 안내를 하던 것을 SMS 안내를 추가하여 고객 민원 예방 및 편의 증진을 도모하였으며, 피보험자가 동일하고 수익자가 상이한 다 건 계약의 사고보험금 청구등록을 1회에 가능토록 전산프로세스를 개선하여 업무효율성을 제고하였습니다.



온라인 서비스

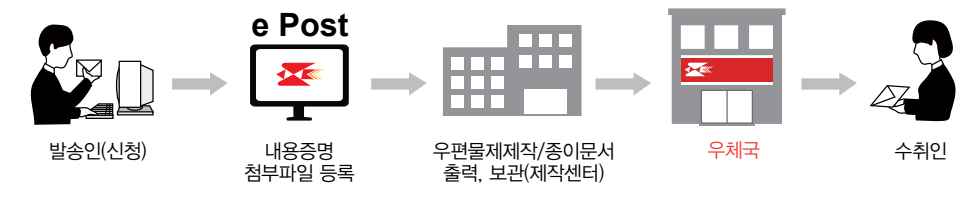
인터넷 기반의 전자문서화 및 u-Paperless 선도적 수행

인터넷 내용증명 시행 및 특허 출원·등록을 통해 우체국 창구에서만 접수하던 내용증명을 인터넷을 통해 접수, 열람, 재발급, 보관, 증명 등의 서비스를 다양하게 이용할 수 있게 되었습니다.

(단위 : 천 원)

구분	2010년	2011년	비고
물 수	21,004	36,090	서비스 시행 : '10. 3월
매출액	110,484	203,288	

인터넷 내용증명 업무 프로세스



인터넷 발송후 배달증명 서비스

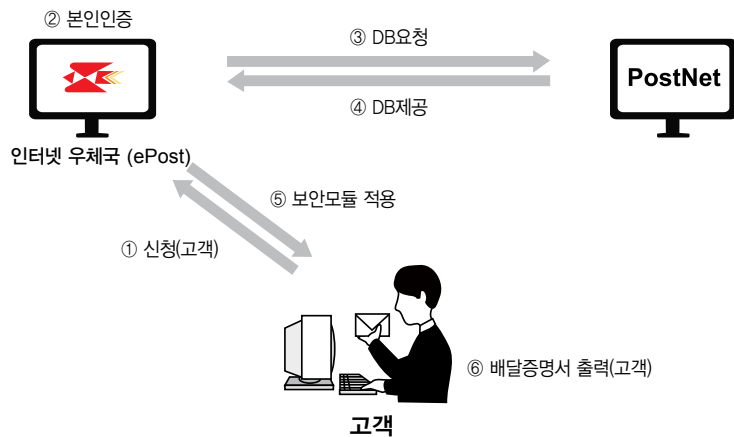
배달증명 인터넷 발급 서비스를 구축하여 창구에 방문하지 않고서도 고객이 인터넷으로 '발송 후 배달증명서'를 신청, 직접 발급받을 수 있도록 하여 고객의 우체국 방문에 따른 불편 해소 등 고객 편의성을 강화했습니다.

(단위 : 천 통, 백만 원)

구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년
물 수	2,329	2,264	2,278	2,336	2,048
매출액	2,295	2,235	2,267	2,334	2,043

※ 인터넷 '발송 후 배달증명' 이용실적('11. 2월~12월) : 676건

발송후 배달증명 인터넷 발급 프로세스

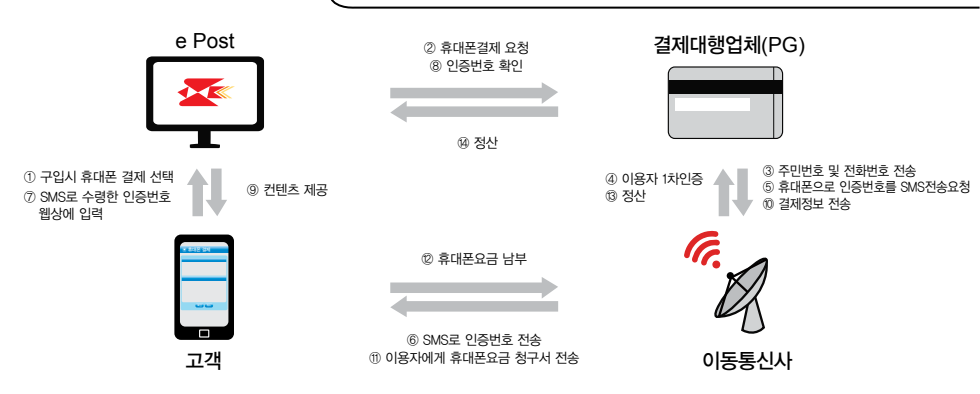


인터넷우체국(ePOST) 운영 및 서비스 고도화

고객이 인터넷을 통해 택배/EMS신청, 맞춤형 편지, 우체국쇼핑 등 다양한 우편서비스를 이용할 수 있는 사이버 우체국으로서 2011년 말 현재 310만여 명의 회원을 보유하고 있습니다. 소액결제 비중이 높은 ePOST의 우편서비스, 전자지갑 충전, 무인우편창구 등에 휴대폰결제 기능 도입, 한컴오피스로 작성한 문서를 e-그린우편으로 바로 신청할 수 있도록 하는 등 지속적으로 고객 이용의 편리성을 강화해나가고 있습니다.



휴대폰 결제서비스 흐름도



ePOST(인터넷우체국)와 '한글과컴퓨터'와 시스템 연계(서비스 시행: '11.7월)



구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년
우편서비스 매출액	4,095	4,612	5,350	6,589	7,656
우체국쇼핑 매출액	43,790	47,413	50,266	59,484	66,776
장터·B2B 매출액	2,091	28,082	34,305	33,762	37,003

(단위 : 백만원)

스마트폰 우편 서비스 시행

모바일 소비계층이 급격하게 확산되고 있어 이에 대응한 우편사업의 경쟁력 확보를 위해 2011. 5월부터 3차에 걸쳐 '스마트폰 우편 서비스'를 본격 시행하게 되었고, '우체국', '우체국쇼핑' 등 6개의 앱(Application)을 개발하여 '우편물 종적조회' 등 14종의 우편 서비스를 제공하고 있으며, 연도 말 기준으로 28만여 건의 Application을 다운로드 하는 등 고객들로부터 큰 호응을 얻고 있습니다. 아울러 인터넷우체국(ePOST) 메인화면에 '모바일 웹페이지'를 만들어 스마트폰 우편 서비스 앱(App)과 설치방법 등을 소개하고, 사용자 PC에서 스마트폰, 모바일 웹 등의 우편서비스를 체험할 수 있도록 하는 등 이용활성화에 주력하고 있습니다.

스마트폰 우편 서비스 종류			
시기	시행월	서비스 종류	비고
1차	2011. 05.	우편번호 검색, 우편물 종적조회, 우체국택배 신청 ※ 우체국 S뱅킹 연계	3종
2차	2011. 07.	EMS신청, 내고향 특산품, 우편핸드북	3종
3차	2011. 10.	경조카드, 전자그림카드, 나만의우표, 우체국쇼핑, 꽃배달, 축하선물카드, 초대장, 민간제휴카드	8종



인터넷우표 서비스 제공

통신과 IT가 결합된 온라인 서비스를 지속적으로 개발하여 우편이용의 편의를 향상하고자 고객이 우체국이나 우표판매소를 직접 방문하여 구매하던 우표를 언제든지 인터넷우체국(www.epost.go.kr)에서 인쇄하여 사용이 가능하도록 인터넷우표 서비스를 시행하고 있습니다.

인터넷우표 라벨 형태 ▼



인터넷우표 이용실적 (단위 : 천 원)			
구분	2010년	2011년	비고
매 수	37,635	86,659	서비스 시행 :
매출액	13,331	30,723	'10. 7월

서비스 시행 언론보도 사례 ▼

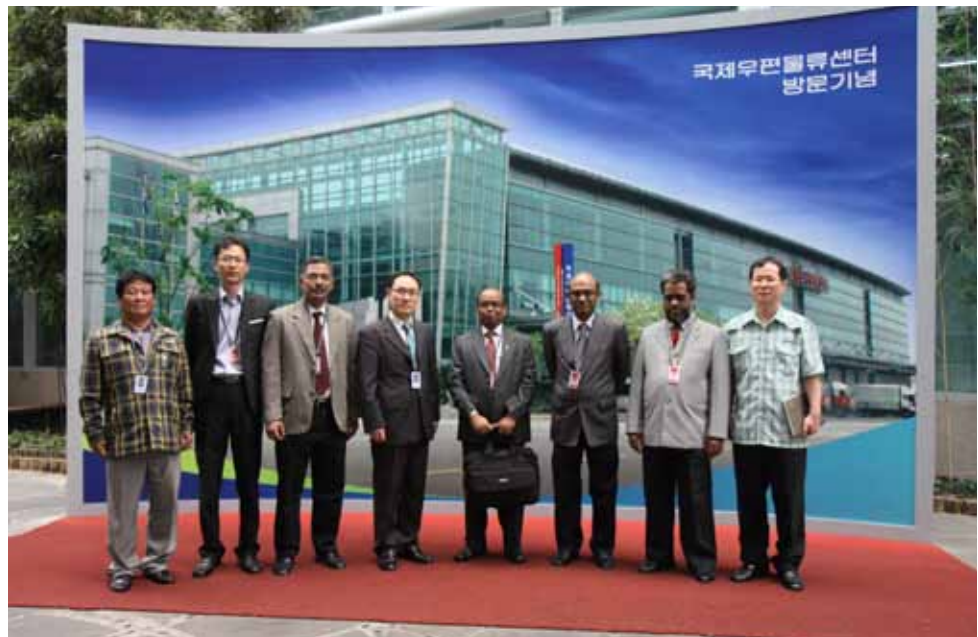


글로벌 서비스

세계가 인정하는 국제특급(EMS) 서비스

2011년 해외로 보낸 국제특급우편물은 총 692만 건을 돌파했고, 매출 2,697억 원을 달성해 국제특송시장에서 세계적인 다국적 기업들을 제치고 당당히 1위를 차지했습니다. 또한 국내외 민간기업과 전략적 제휴를 통해 사업의 다각화로 신성장 기반을 구축하고 EMS 배달보장 서비스를 확대하는 한편 해외 우정과의 협력체계를 확대하는 등 글로벌 기업으로 거듭나고 있습니다.

구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년
물 량	4,499	5,037	5,969	6,229	6,923
매출액	163,767	192,377	229,012	243,416	269,674
국제우편 전체매출	197,759	227,008	268,523	290,052	324,810



만국우편연합(UPU) 활동을 통한 한국우정 위상 제고

우정사업본부는 UPU 우편운영이사회(POC) 및 관리이사회(CA), UPU 규제포럼 등에 대표단을 파견하는 등 UPU가 주관하는 다양한 회의에 참석하고 있습니다. 전 세계 우편 규제당국 및 운전자 대표가 모이는 각종 회의 활동을 통해 한국의 선진 우정서비스를 소개하고, 국제협력을 확대하고 있습니다.

2011년 4월 개최된 우편운영이사회(POC)에 참석하여 국제우편운영에 관한 주요 논의에 참가하고, 우정사업본부의 사전통관 준비상황 및 통관 당국과의 협력 사례 등을 소개하여 많은 관심을 받았으며, 2011년 10월 개최된 관리이사회(CA)에서는 국제우편 발전을 위한 주요 논의에 참여하여 한국우정의 의견을 적극 반영하였습니다.

만국우편연합(UPU) 서비스품질기금(QSF) 기부를 통한 저개발국 우편인프라 개발 지원

우정사업본부는 저개발국 우편인프라 개발을 위해 한국우정에 배정된 만국우편연합(UPU) 서비스품질기금(QSF)을 저개발국 또는 재난국가의 우편인프라 개발 및 복구를 지원하고 있습니다. 2011년 우정사업본부는 아시아 태평양 지역 통상우편 품질 향상을 위해 UPU 지역개발 프로젝트에 10만 USD를 지원했으며, 앞으로도 UPU 국제사무국과 함께 저개발국 우편발전 지원사업을 계속해 갈 것입니다.

2011년 카할라 집행이사회(BOD) 협력 활동 강화

카할라 우정협력체 집행이사회는 매 분기마다 카할라 10개 우정청의 집행이사와 카할라 사무국 직원 등 20명이 참석하여 카할라 전략사업 주요 추진사항인 EMS 정시배달 서비스 품질, 신규회원국 확대 추진, 항공운송구간 최적화 방안, 미국 및 EU 사전 통관정보 제공 논의 등이 다루어졌습니다. 특히, 카할라 우정 간 전자상거래 활성화를 위한 사업공동추진 방안을 논의하여 고객의 이용 편의와 사업영역 확대를 통한 신규 매출 창출을 공동 노력하였습니다. 한국우정은 카할라 10개 회원국 중 서비스 품질이 98%로 가장 우수한 EMS 정시배달 서비스 품질을 보이는 등 우수한 품질을 기반으로 매년 10% 이상의 EMS 매출증가를 달성하고 있습니다



우정IT 민관 수출협력체계 구축

2006년부터 국내 우정IT 기업의 선진기술과 장비의 해외수출이 활성화 되도록 정부 차원에서 다양한 노력을 한 결과, 2011년까지 1조 1,655억 원의 수출액을 달성하는 등 글로벌 리더로서의 한국우정 위상정립에 매진하여 왔습니다. 향후에는 국제기구 및 유관기관과의 협력을 통한 맞춤형 지원 프로그램으로 더욱 실질적인 지원활동을 추진할 계획입니다.

※국내 우정IT 기업체 수출 실적 ('06년 이후 수출 누계 : 11,655억원)

국내 우정IT 기업체 수출 실적		(단위 : 억 원)
연도별	수출 실적	수출 내역
'06년	757	PDA, 프린터, 우편물 봉합기, 접지기 등
'07년	1,220	우정시스템 369억 원, 우편장비 851억 원
'08년	2,513	우정시스템 1,311억 원, 우편장비 1,202억 원
'09년	3,050	우정시스템 1,588억 원, 우편장비 1,462억 원
'10년	1,834	우정시스템 및 우편장비 1,834억 원
'11년	2,281	우정시스템 51억, 우편장비 2,230억 원

※주요 수출 품목 : 정보시스템, PDA, 프린터(모바일, 영수증, 라벨), 봉합기, 저울 등



제12차 한·중·일 우편고위급 회의 참가

한·중·일 우편고위급회의는 3개국 우정청간 우편사업에 대한 주요 정책을 논의하고 상호 관심사항에 대한 협력방안을 강구하기 위해 매년 개최하고 있는 회의입니다. 2011년 10월 12일부터 15일까지 중국 시안에서 개최된 제12차 회의에 우정사업본부는 우편사업단장이 수석대표로 참가하여 한·중·일 3국간 주요 현안에 대해 논의했습니다.

동 회의에서는 2010년도 우편사업 성과 및 주요 추진정책, e-Commerce 사업활동 현황 및 계획, EMS 경쟁력 강화 방안 등이 주요의제로 논의되었습니다. 이번 제12차 한·중·일 우편고위급 회의에서 3국은 우정사업과 관련된 현안사항과 각국의 추진실적, 새로운 정보 및 의견을 상호교류함으로써 아·태 지역의 우편서비스 협조체계를 강화할 수 있는 기회를 마련하였습니다.

우체국금융의 글로벌 역량 지속 확대

우정사업본부는 UPU, APPU 및 WSBI 등 국제기구 금융관련 회의를 통해 금융서비스 부문에 대한 국제협력 강화와 송금사업 활성화를 위한 협력체계 구축, 국제금융에 관한 역량 및 사업 전문성을 제고하여 세계 금융시장 환경 변화에 역동적으로 대응하고 있습니다.

2011년에는 APPU회원국 금융연수 실시(4월), APPU 연차회의 금융회의 의장직 성공적 수행(7월), UPU주관 송금업무 활성화 세미나 서울개최 지원(10월) 등 우체국금융 위상 강화에 역점을 두었으며 특히, 4월 한·태국간 금융고위급 회의 개최로 협력 국가 다변화 및 우정IT분야 협력 등 우체국금융의 글로벌 역량 확대에 기여하였습니다.



2011
KOREA POST
Annual Report

주요사업실적

성과지향적 경영체제	32
경쟁력 있는 조직운영	33
내부고객만족	35
초일류 IT기반 구축	37
물류시스템 혁신	38
배달신뢰도 제고	39
고객편의시스템 확충	40
고객 지향적 금융서비스 운영	42



성과지향적 경영체제

우정사업본부 경영실적 평가

우정사업본부 경영실적 평가는 우정사업본부의 경영목표 추진실적과 본부장 채용계약 이행실태를 사업연도별로 평가하여 공표하는 제도입니다.

이에 따라 우정사업본부는 당해연도 경영실적보고서를 작성하여 지식경제부 장관이 위촉하여 구성된 경영평가단에 제출하였고, 경영평가단에서는 우정사업본부에서 제출한 경영실적보고서와 CEO 인터뷰, 현업직원 인터뷰 등을 통해 실적을 평가하고 우정사업 발전을 위한 제언을 하였습니다.



정부업무 자체평가

정부업무평가 기본법(제2조 제1호) 및 정부업무평가 시행계획에 의거 우정사업본부는 '11년 우정사업본부 성과관리시행계획을 수립하여 정부업무 자체평가 대상인 10개(우편사업단 3개, 예금사업단 4개, 보험사업단 3개)의 주요정책과제와 14개의 성과지표를 마련했습니다.

또한 과제추진실적 분석 및 추진방향 제시 등 과제추진 단계별 전문가의 의견을 반영하여 성공적으로 과제를 추진하기 위해 외부전문가 6명으로 구성된 우정사업분과위원회를 운영하고 있습니다.

특히, 2011년도에는 국무총리실에서 직접 평가하는 국정업무과제로서 서민생활안정분야의 '우정사업의 나눔경영 확대' 과제를 성공적으로 추진하였습니다.

소속기관 경영평가

1997년부터 '소속기관간 선의의 경쟁과 성과에 따른 보상'을 위해 도입된 우정사업 소속기관 경영평가는 우정사업 경영성과 개선과 효율적 사업운영, 그리고 현업관서의 책임경영체제 확립에 기여했습니다.

2011년도에는 경영지표의 일관성 유지를 위해 지표 변경을 최소화하였고 비계량지표에 대한 현업 부담 경감을 위해 관서관 점수 폭을 줄이는 한편 경영평가시스템을 활용한 평가관서를 총괄국까지 확대하여 업무의 효율성 및 평가결과에 대한 신뢰도를 제고했습니다.

아울러, 업무량이 많은 우체국의 사업기여도를 반영하는 등 경영평가 상여금 지급기준을 개선하였고, 이와 별개로 사업발전에 기여한 직원에게 특별상여금 지급제도를 마련하여 시범운영하였습니다. 또한, 비정규직의 처우개선을 위하여 비정규직에게 지급할 경영평가상여금(37.6억원)을 2012년도 예산에 반영하였습니다.



경쟁력 있는 조직운영

우정사업본부 조직개편

우정사업을 둘러싼 환경변화에 능동적으로 대처하고자 기존 본부의 1실 3단 1관 27개팀 조직을 1실 3단 3관 25과(팀)으로 재편함으로써 정책 및 기획기능을 강화하고, 사업단(우편·예금·보험)의 인력 보강을 통하여 미래 성장동력 발굴 등 우정사업 역량 제고방안을 마련하였습니다. (2011.7.4.자 전시행, 2012.2.28.자 직제개정)

조직개편	
구분	변경내역
조직	1실 3단 1관 27팀 → 1실 3단 3관 25과(팀)
실단 이관 및 신설	<ul style="list-style-type: none"> ■ 경영기획실 △1과 : (투자기획팀) → 우편사업단 1과 (물류총괄과) ■ 직속부서 △1과 : (준법지원팀) → 예금사업단 1과 (예금지금과)

체신청 명칭 변경

기존 “체신청”이란 명칭의 “체신”은 일제시대 사용된 전례(조선총독부 체신국)로 구시대적인 색채를 띠고, IT기술 발달 등 사회 발전상을 반영하지 못하는 한편, 우편과 예금, 보험을 포괄하는 우정사업에 대한 통일성 부족으로 국민의 혼란을 초래하기에 “체신청” 명칭을 “지방우정청”으로 변경하였습니다. (직제개정, 2011.5.30. 시행)

고객 및 직원 의견수렴 결과		(단위 : 명 / %)			
구분	계	현행유지	변경	상관없음	
고객	1,869(100.0)	457(40.5)	949(50.8)	463(24.8)	
직원	1,533(100.0)	250(16.3)	1,225(79.9)	58(3.8)	
계	3,402(100.0)	707(29.6)	2,174(63.9)	521(15.3)	

4급 총괄국 하부조직 보강

현업관서의 고객서비스 전문성을 제고하고자 「우정사업본부 현업관서 설치 등에 관한 세칙」을 개정하여 수도권(서울 및 경기·인천) 소재 업무량이 많은 4급 총괄국의 「고객지원실장」을 「우편영업실장」과 「금융영업실장」으로 분리하여 고객에게 보다 전문화된 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.(2012.1.1.자)

하부조직 보강	
구분	내용
대상국	<ul style="list-style-type: none"> ■ 서울·경인청 소재 4급 총괄국(10국) - 서울청(광화문, 서울광진, 여의도, 서울강남, 서울서초) - 경인청(남인천, 동수원, 안양, 부천, 안산)
개정사항	■ 고객지원실장(6급) → 우편영업실장(6급), 금융영업실장(6급)

행정권한 위임

본부에서 수행하는 관리, 집행 및 단순 반복적인 성격의 업무를 소속기관으로 위임하여 본부의 전략·기획 기능을 강화하였습니다. 지역별 책임경영체제를 확립하기 위하여 지방우정청 등 소속기관으로 36건의 권한을 위임하여 신속한 업무처리로 현장 친화형 조직 구현의 기반을 마련하고, 위임이 곤란한 단순 반복적인 업무 15건은 「우정사업 운영에 관한 특례법」 등 법령에 따라 공공기관에 위탁함으로써 소관 공공기관의 전문성을 활용한 조직운영의 효율 극대화를 추구하였습니다.

우정사업의 차세대 리더 선발·육성

젊고 유능한 인재를 엄선하여 핵심역량 교육 기회 제공, 보직관리 등을 통하여 미래 우정사업을 이끌어 나갈 차세대 관리자를 육성하고자 ‘차세대관리자’ 제도를 처음으로 도입하여 선발된 자에 대하여는 역량심화 교육 과정을 운영하고, 국내외 훈련·선발 등을 지원하는 한편 상급기관에 결위 발생 시 우선적으로 전입시키고 있습니다. 매년 차세대관리자를 선발, 육성함으로써 직원들의 사기 제고와 우수 인재의 외부 유출을 최소화 하는 등 조직 경쟁력을 제고할 계획입니다.

우편요금 인상

통상우편 물량 감소에 따라 세입재원은 감소한 반면, 세출재원은 인건비 및 물가인상 등에 따라 증가함에 따라 소요재원 마련이 필요하고 현재 원가보상을 이하 수준인 통상우편의 안정적인 보편적서비스 제공을 위하여 '11.10.1.에 국내우편요금을 2006년이후 5년만에 20원을 인상하였습니다.

인상내역					
구분	내용	중량	조정 전 요금	조정 후 요금	비고
통 상	규격우편물	5g까지	220원	240원	
		5g초과 25g까지	250원	270원	
		25g초과 50g까지	270원	290원	
	규격외우편물	50g까지	340원	360원	
		50g초과 50g까지마다	120원	120원	

미래의 고객, 우취 꿈나무 육성

어린이와 청소년들을 대상으로 편지쓰기 및 우표작품 제작방법 등을 알기 쉽게 지도하여 미래의 고객을 양성함은 물론, 건전한 취미생활 기회를 제공하여 정서 순화 및 인성계발에 기여하고 있습니다.

전국 200여 개 학교에서 특별 재량활동 시간에 학교 우취반과 초·중·고교 선생님들로 구성된 전국우표·편지 지도위원회 운영을 통해 우표문화와 학교교육을 더욱 효율적으로 연계하는데 활용하고 있습니다. '11. 4월에는 「제24회 대한민국 어린이우표전시회」를 대전에서 개최하여 우표문화를 더욱 가깝게 느낄 수 있는 좋은 계기가 되도록 하였습니다.



내부고객만족

순직우정인 추모행사 및 유가족 지원

우정사업을 위해 헌신하다 순직한 직원들의 넋을 기리기 위해 2006년부터 추모비를 건립하고 추모행사를 매년 전개하고 순직 유가족에게 위로금과 자녀 장학금 전달 및 취업 지원 등 선배를 배려하는 우정가족문화를 조성하고 있습니다.

(단위 : 명 / 천 원)

구분	유가족 위로금	중·고등학생 학업성적향상 지원금	대학입학 축하금	유가족 취업지원	기관장 장의 시행	계
지급인원	20	22	9	1	8	60
지원액	150,000	17,000	18,000	474	27,229	212,703

※유가족 취업 현황(누계) : 9명, 기능직(계리원) 특별채용



장례용품 지원

우정사업본부 직원으로서 자긍심과 애사심을 높이고 우정공동체 의식형성에 기여하고자 직원 본인이나 배우자 또는 가족의 조사 발생 시 우정사업본부 로고를 인쇄한 장례용품을 제작·보급하고 있습니다.

2011년 장례용품 보급내역													(단위 : 국, 명, 세트)	
구분	서울	경인	부산	충청	전남	경북	전북	강원	제주	교육원	센터	조달	본부	계
관서 수	26	45	43	35	28	35	17	20	4	1	1	1	1	257
직원 수	9,778	10,264	7,295	5,338	4,151	5,446	2,374	2,287	668	188	364	93	389	48,635
보급 수	434	513	494	375	393	385	93	162	40	18	24	10	29	2,970

※2011년도 장례용품 보급 : 2,970Set(1Set : 부의록, 겹, 접시 등 300인분 기준)

동호회 활동지원

직원들의 삶의 질 향상을 통한 생산성 향상을 도모하고 우정사업발전에 기여할 수 있도록 다양한 동호인 활동을 적극 지원하여, 2011년 말 현재 939개의 동호회가 활발한 활동을 하고 있습니다.

2011년 동호활동지원						(단위 : 백만 원)
구분	2007년	2008년	2009년(실제활동)	2010년	2011년	
동호회수	1,760	1,320	2,014(417)	859	939	
지원금액	119	138	139	109	84	



초일류 IT 기반 구축

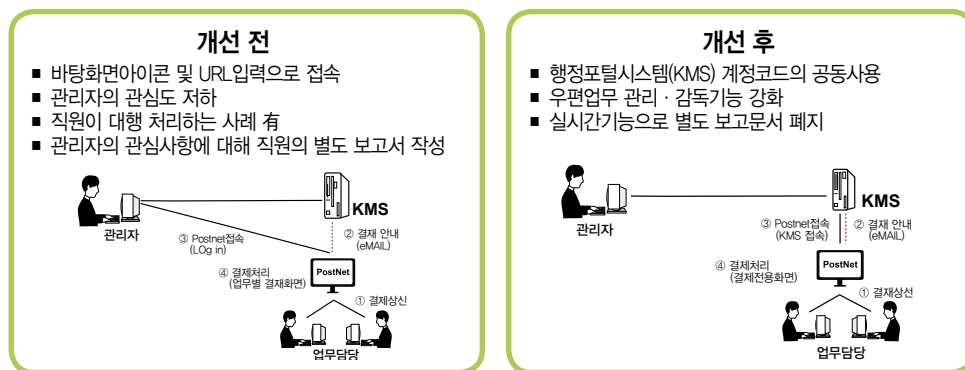
집배정밀도 시스템 구축

수작업으로 작성하던 집배순로를 PostNet의 주배달점과 GIS 기반 전자지도를 이용·정보화하여 전산으로 작성·관리함으로써 집배원 유고 및 순환보직 등의 집배구 변경 시에 활용하고 있습니다. 행정안전부의 도로명주소 전자지도를 이용하여 지번주소와 도로명주소가 조회가 가능하며 정확한 배달지원을 위하여 집배정밀도 및 배달점별 상세정보가 출력이 가능합니다.



PostNet 결재관리 시스템 구축

결재관리시스템을 One-stop체제로 구축함으로써 관리자의 편익을 증진하고 실시간으로 정확한 모니터링이 가능해졌습니다.



실시간 PDA 서비스 실시

집배원이 PDA로 업무를 처리하나 PC와 연결하여 처리내역을 전송해야 하는 불편함을 없앴으므로 업무편의성을 향상시키고 고객들에게는 실시간 정보를 제공하여 우체국 이용만족도를 높이기 위하여 실시간 전용 PDA 프로그램을 개발하였습니다. 실시간 PDA를 사용함으로써 배달결과를 최대 8시간 빨리 확인할 수 있어 배달 관련 민원을 20% 감소시킬 수 있었습니다. 또한 신속한 업무처리가 가능해짐으로써 택배업시간을 단축하여 우체국택배 신뢰도를 향상시키고 계약등기 등의 신규세입도 창출하였습니다. 배달결과, 차량운행일지, 수집 또는 배달관련 통계치를 현장에서 입력하는 편의성 때문에 PDA거치대(크래들) 등의 전산장비 감축을 통하여 Green Post기반을 마련하였습니다.

배달신뢰도 제고

집배원 청와대 초청 격려행사

최 일선 민생현장에서 본연의 업무인 우편배달뿐만 아니라 다양한 사회공헌활동을 펼치고 있는 우체국 집배원이 11.25(금) 청와대 영빈관에 초청받아 격려를 받았습니다.

언론보도 사진 ▼



업무프로세스 효율화

우편집중국 다량통상우편물 접수방법을 끈 묶음에서 상자접수로 변경해 운송용기와 적재용기의 규격을 통일하였고, 그 결과 파렛 적재율을 92.4%(10년 66%)까지 향상시켜 운송료를 절감했으며 도착집중국 정리작업 생략으로 업무부하량을 경감했습니다. 작업의 능률성을 높이기 위한 24개 집중국 및 3개 물류센터를 상으로 현장개선활동을 지속적으로 추진하여 우수 사례를 공유 확산하는 등 전사적 업무프로세스 개선 활동을 추진했습니다. 대전교환센터 구분기를 활용해 특별소통기간 중 야간 구분작업을 실시하였고 농산물 수확기에는 주간구분을 실시하여 집중국 업무부하량을 경감 및 구분기 활용을 극대화 하였습니다. 원활한 우편물 소통을 위해 전동 견인차 외 29종, 570대의 소통장비를 교체·보급했습니다.



고객편의시스템 확충

고객에게 먼저 다가가는 親(친) 고객서비스

우편물 도착 안내 SMS예고를 소포우편물에서 통상우편물까지 확대하여 고객이 편리하게 우편물을 수취할 수 있도록 했습니다. 행정안전부와 연계하여 이사 등으로 주소지가 바뀌었을 경우 별도의 주소이전 신고 없이 전입신고와 동시에 주소이전신고가 가능하도록 주소이전신고 서비스를 개선했으며, 독신자, 맞벌이부부 등 주간 부재가구의 증가에 대응하여 우편물 수령이 가능토록 무인우편물 보관함 배달서비스와 무인택배서비스를 시행하여 고객편의를 도모했습니다.

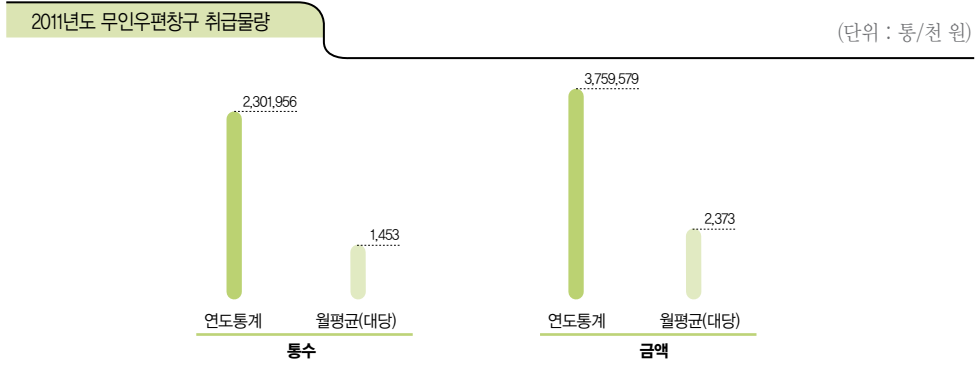


※ 무인택배서비스(설치:24대) : 택배물품, 등기우편물 등 발송 및 배달물품을 서비스 제공자와 공동주택 입주자 사이에 직접적인 대면 없이 락커 등 보관함을 이용하여 24시간 안전하게 주고받을 수 있는 서비스
(서비스 : 우편물 접수(우체국택배 우편물), 우편물 배달(우체국택배, 등기통상우편물))

무인우편창구 프로세스 개선을 통한 서비스 향상 추진

우체국 창구 이용고객의 대기시간 단축과 우편물접수 채널 다양화를 통한 고객 편의 증진을 위해 무인우편창구를 설치 운영하고 있습니다. 특히, 지하철역 등 공공장소의 무인우편창구는 365일 연중무휴로 운영하여 우편서비스 품질 향상에 기여하고 있습니다. 또한, 무인우편창구 인터넷 연계접수와 소액결제(T-money, 휴대폰)를 확대하고 고객 안내 매뉴얼 표준안을 마련하여 이용 편의성을 향상시켰습니다.

구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년
운영대수	130	139	139	132	132



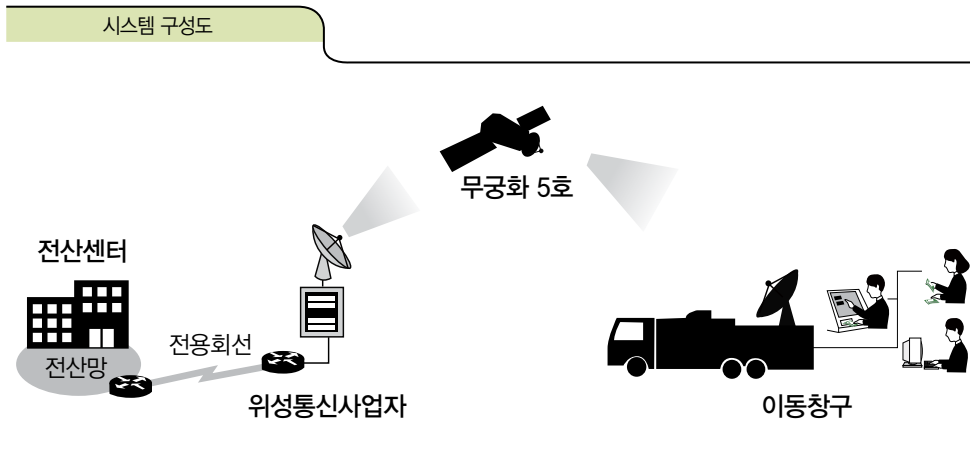
이동우체국

재해·재난지역, 지역행사장 등 일시적으로 금융 수요가 많은 지역을 대상으로 2011년에는 전국 27곳, 총 203일간 운영하여 대고객 우정서비스 편의를 제공하고 있습니다. 이동우체국 전광판을 통하여 금융서비스(15건), 우편서비스(18건) 등 우정사업과 에너지절약 등 정부정책을 홍보하고 있습니다.



이동우체국 이용현황		(단위 : 건, 천 원)				
구분	우 편	예 금	보 험	환수탁	자동화기기	합계
건 수	3,738	544	41	35	5,014	9,372
이용금액	6,752	118,213	7,145	21,216	518,200	671,858

※ 11년도 1일 평균거래 : 62건 (금융 37건 / 우편 25건)



고객 지향적 금융서비스 운영

우체국 체크카드 발급

신용카드 남발, 외상구매 관행, 가맹점 수수료 분쟁 등 신용카드 시장이 안고 있는 제반 문제점을 해소하기 위해 정부차원에서 체크(직불형) 카드 활성화를 독려하고 있습니다. 이에 우체국도 국민의 건전한 소비문화 조성에 적극 앞장서고자 독자 브랜드 체크카드를 '11.12월부터 발급하고 있습니다. 또한, 보안성이 취약한 기존 마그네틱 현금카드를 IC칩이 내장된 체크카드로 전환하여 보안성도 한층 강화하였습니다.



전자금융 사이버 서포터즈 운영

트위터, 싸이월드 등 멀티미디어 채널을 활용한 금융사업 홍보와 고객의 의견 수렴을 위하여 '11년 「제1기 전자금융 사이버 서포터즈」를 운영하고 있습니다.

서포터즈는 주부, 직장인, 학생 등 23명으로 구성되어 '11.4~9월까지 운영하여 카페, 블로그, 트위터, 페이스북 등을 통하여 전자금융 상품, 서비스 이벤트 행사 등을 홍보(1,089건) 하였고 인터넷뱅킹 로그인 유효시간 표시 등 205건의 아이디어를 제안(1인당 평균 9건)하여 44건*을 개선하였습니다.

※시스템 9건, 입금·이체 7건, 상품 8건, 보험 4건, 콘텐츠·홍보 등 16건

휴면보험금 찾아주기 운동 전개

우체국보험에 가입한 뒤 만기 또는 지급사유가 발생한 후 2년이 지나 보험금 청구권이 소멸된 휴면보험금에 대하여 주인 찾아주기 운동을 전개하였습니다. 2011년 9월말 현재 찾아가지 않은 휴면보험금 155억 원 (66천 건)의 계약자를 대상으로 행정안전부의 주민전산망을 활용하여 안내장을 발송하고 인터넷에 게시하는 등 적극적인 안내를 통하여 고객 권익 보호에 앞장섰습니다. 그리고 휴면보험금이 1년 이상 경과하면 휴면예금 관리재단에 출연하여 저소득층 창업 및 취업지원 사업, 소액금융지원사업 등 사회 공익 및 복지사업에 사용하고 있고, 출연 이후 권리자의 요청이 있을 경우 지급하고 있습니다.

우체국보험 소리·지식샘 서비스 시행

소리·지식샘 서비스는 다양한 채널(콜센터·홈페이지·우체국 등)로 분산되어 있는 우체국보험 고객의 소리(VOC)를 집중 수집·관리 할 수 있는 시스템으로 고객의 문의에 대한 신속한 처리와 정확한 답변으로 우체국보험의 고객만족도 향상에 기여하고 있습니다.



전자청약서비스 도입

전자금융시대를 맞이하여 창구에 직접 가지 않아도 계약자가 본인의 컴퓨터를 통하여 청약할 수 있는 전자청약 서비스를 시행하였습니다. 자동이체 신청 시에는 기존 할인율(0.1~0.3%) 보다 훨씬 높은 0.5%를 제공하였습니다. 이러한 전자청약이 활성화되면 청약 프로세스 단계가 단축되어 보다 빠른 보험 심사로 고객 만족도를 향상할 수 있으며, 향후 보험 가입의 편의성 제고를 위하여 더욱 노력해 나갈 것입니다.



2011
KOREA POST
Annual Report

지속가능경영

저탄소 녹색성장 추진	46
재무건전성 확보	47
국영기업 역할 강화	48
고객감동 경영	52
경영 효율화	53
우정문화 진흥	54



저탄소 녹색성장 추진

녹색운송차량 보급 확대

녹색 운송체계 구축을 위해 2011년 현재 전체차량 3,816대 중 녹색운송차량 1,553대를 보급하여 보급률을 40.7%까지 확대하였고, 금년도 신규 및 교체차량 423대 중 친환경 차량을 335대 보급했습니다. 차량 에너지 절감장치 부착 시범운영 및 경제속도 준수 등 녹색운전 10계명을 설정하여 에너지 절약을 통한 녹색운송 문화 확산을 실시하고 있습니다.

▶ 녹색운전 10계명

- | | |
|--------------|-------------------|
| ① 경제속도 준수 | ② 내리막길 가속페달 밟지 않기 |
| ③ 출발은 천천히 | ④ 공회전 삼가기 |
| ⑤ 타이어 공기압 체크 | ⑥ 한달에 한번 자동차 점검 |
| ⑦ 정보운전의 생활화 | ⑧ 트렁크 비우기 |
| ⑨ 친환경 자동차 선택 | ⑩ 유사연료 NO |

차량 연료절감기

차량 유류비 현황을 실시간 분석하기 위해 PostNet 차량관리 시스템을 구축하여 에너지 절감 방안 마련을 위한 시스템을 개선하였고, 저비용 고효율 집배업무를 위해 전기 자동차(6대)를 도입 시범운영을 실시 하였으며, 연료사용 절감과 온실가스 배출저감을 위하여 '차량 연료절감기'를 500여대 도입하여 저탄소 녹색성장에도 기여한 바 있습니다.

Green Post 녹색공익사업 착수

2011. 8월 '그린보너스 저축보험'을 통해 조성된 자금으로 녹색공익사업을 처음 시작하여 Kick Off행사를 가졌습니다. Green Post 초록에너지마을만들기, 현수막 업사이클링 사업에 2억원을 지원, 산림보호, 환경보전, 에너지 절약 등 저탄소 녹색성장 및 지속가능경영을 위한 'Green Post 2020' 실천에 앞장 섰습니다.

종이 없는 금융창구 추진

저탄소 녹색성장을 위한 '그린포스트 2020'전략의 일환으로 우체국금융창구의 연간 종이 사용량을 20% 정도 절감하기 위하여 종이 없는 금융창구시스템을 구축 중에 있습니다.

2012년.8월부터는 전국 2,800여개 우체국 금융창구에서 사용하는 영업실적 보고서 등 종이 보고서가 전자문서로 교체되도록 저탄소 녹색성장 정부시책을 적극추진하고 있습니다.





재무건전성 확보

금융사업 공정경쟁 여건 조성

예금사업의 안정적 성장 및 수지관리를 위해 조직·상품·고객별 업무원가 및 기여 이익을 측정·분석할 수 있는 예금수익관리시스템을 운영하고 있습니다. 우체국예금사업에 대한 재무성과와 투명성 및 신뢰도 제고를 위해 경영컨설팅을 실시했으며, 우체국예금보험 건전성 기준에 의하여 우체국예금특별회계 결산 결과를 홈페이지에 경영 공시하여 우체국 고객이 합리적 의사결정을 할 수 있도록 하였습니다. 우체국예금건전성기준에 의하여 예금사업에 대한 외부 회계법인의 회계검사 실시, 위험가중자산에 대한 자기자본비율 및 그 산출근거를 금융위원회에 제출 하는 등 우체국예금의 경영 신뢰도 제고를 위해 노력하고 있습니다.

글로벌 정보망과 협력체제 구축

우체국예금 리서치 네트워크, 국내외 연기금, 해외투자기관 등 외부 기관 및 인프라를 활용하여 글로벌 정보망을 확대할 수 있는 기반을 마련하였습니다. 자금운용부문의 리서치 역량 제고를 위해 민간 리서치 센터, 글로벌B 등과의 네트워크를 강화했으며, 경기침체 및 금융시장 불안에 따른 크레딧과 해외 시장 변동성 확대에 대응하기 위해 크레딧·해외부문 조사분석 기능을 강화했습니다. 또한 거시경제와 자산 시장에 대한 종합적인 분석·점검을 통해 투자방향을 재정립하고 점검하기 위해 국내·외 200여개 기관이 참여한 투자포럼을 최초로 개최하였습니다.



종합위기상황관리지침 개정

유럽발 금융위기 대응과정에서 나타난 '종합위기상황관리지침'의 문제점을 개선하기 위하여 시장, 신용 등 리스크별 지표를 통합한 자금운용 상품별 벤치마크지수 하락률을 판단지표로 선정, 금리리스크 지표 추가 등 위기상황 발생 시 효율적인 대응방안을 강구하였습니다. 아울러, 위기 단계별 대응방안의 일률적 규정과 실행 가능성이 낮았던 기존 내용을 보완하였으며, 향후 금융스트레스지수를 준용한 조기경보지수 도입을 검토 하는 등 우체국예금의 안전성을 확보하기 위해 노력하고 있습니다.



“우체국보험 위기상황 리스크관리 기준”의 제정으로 안정적인 보험사업활동 유지 도모

우체국 보험사업의 영위과정에서 발생하는 각종 위기상황에 따른 단계별 대응 프로세스를 수립함으로써 위기상황 발생 시 적절한 위기대응을 통해 안정적인 경영활동 유지 기반을 공고히 하였습니다. 아울러, 위기에 대한 잠재적인 취약성을 평가하기 위한 스트레스 테스트의 제반 수행 절차와 방식을 정하였습니다. 금리, 주가 등 각종 지표별 위기상황을 “위기임박” 및 “위기”의 2단계로 구분하고 각 단계별로 개별 리스크별 위기대응체계를 수립하여 실효성있는 위기상황 관리 조치를 실시할 수 있는 토대를 마련하였습니다.





국영기업 역할 강화

전통시장 활성화 추진

전통시장 이용 활성화를 위한 정부시책에 부응하고자 2010년부터 전국의 우체국망을 통한 홍보물 비치, 우체국창구 판매 및 구매, 인근시장간 1:1 자매결연 추진 등을 추진하고 있습니다.

2011년 우체국창구 온누리상품권 판매실적	2011년 온누리상품권 구매실적				인근시장 자매결연 현황
	우분	직청	산하기관	합계	
275억 원	166백만 원	3,276백만 원	63백만 원	3,506백만 원	226개

이월러 12월에 출시된 우체국 체크카드는 전통시장이나 골목슈퍼에서 이용한 금액의 최대 10%를 현금으로 돌려주는 부가서비스를 탑재하고 있습니다. 앞으로도 중소기업지원, 에너지절감 등 정부정책과 연계한 상품을 적극 개발·보급하여 국영금융기관으로서 역할을 다해나가고자 하겠습니다.

공익형 보험상품을 통한 소외계층 지원

우체국보험상품을 통해 저소득층에게는 생활안정을 지원하고 소외계층에게 장학금, 치료비 등을 지원하여 국영금융기관으로서 역할을 다하고 있습니다. 우체국소액 서민보험인 만원의 행복보험을 확대하여 107,369명이 가입하고 3,551명을 수혜를 받을 수 있었습니다.

구분	지원 규모	수혜인원	지원 내용
소년소녀가장 장학금 지원	3.8억 원	100명	「청소년 꿈보험」무료가입을 통해 장학금 총 500만 원, 재해의료비 보장
장애인 암치료비 지원	1.9억 원	300명	「어깨동무보험(암보장형)」무료가입을 통해 암치료비 및 만기 시 보험금 보장지원
한부모 가정자녀 의료비 지원	2.4억 원	100명	「꿈나무 보험」 무료가입을 통해 질병, 재해로 인한 입원비 및 수술비 등 각종 의료비 보장
근로빈곤층 상해의료비 지원	22.4억 원	107,369명	「만원의 행복보험」 보험료 지원을 통해 1만 원으로 1년 간, 상해위험을 보장





우체국 네트워크를 활용한 지역밀착형 공익사업 강화

단순 기부 및 일회성 지원에서 벗어나 직원들의 자원봉사활동이 포함된 차별화된 사회공헌 프로그램 개발을 위해 2011년에는 두 차례에 걸쳐 전국 우체국 관서를 대상으로 지역밀착형 공익사업을 공모, 현장밀착·수혜자 중심의 공익사업을 강화하였습니다.

전 국민 내복입기 운동 실시

에너지 소비가 많은 겨울철을 대비하여 '전국민 내복입기 운동'을 실시하였습니다. 전국우체국 월례조회(12월)시 홍보동영상 상영을 시작으로 연말 불우이웃돕기 사랑의 내복전달, 길거리 홍보 등 전국민이 내복입기에 동참할 수 있도록 대국민 홍보활동을 하였으며, 내부적으로는 생일직원에게 내복 선물하기, 직원대상 각종 포상시 내복 증정하는 등 내복입기 분위기를 조성하여 에너지 절약에 솔선수범하였습니다.

저소득층 지원 금융상품 보급

저 신용자 등 사회 소외 계층을 대상으로 우대 금리를 제공하는 서민 예금상품(행복지킴이통장, 더불어 자유적금)을 출시하여 서민생활 안정 및 경제자립을 지원하였습니다.

또한 2010. 1. 4일 금융서비스에서 소외된 저소득 서민층의 자립과 경제생활 안정을 위해 국내 최초 소액서민보험(Micro insurance)인 '무배당 만원의 행복보험'을 출시하여 총 22.3억 원의 보험료를 지원하여 107,369명이 가입하는 등 소액서민보험 상품을 활용한 국내 미소금융시장 발전에 기여하였습니다.



상품명 (출시일)	지원대상	금리 수준 (1년 기준)	가입 한도			유지현황 (*11년말현재)
			인적	기간	금액	
행복지킴이 통장 (*11.6.1)	기초생활수급자 (압류방지 전용통장)	최고 연1.0% (우대 0.5%p)	-	-	-	3.9천좌 5.2억
더불어 자유적금 (*11.5.31)	최저생계비 150% 이하인 저소득층	연6.0% (우대 3%p)	1세대 1명	*12.12.31까지 한시판매	1인당 900만 원	2.5천좌 22.7억



사회소외계층 수수료 면제

우체국 이용고객의 금융수수료 부담을 덜어주기 위해 금융수수료를 면제 또는 대폭 인하하였습니다. 사회소외계층인 장애인, 소년소녀가장, 기초생활보장수급자 뿐 아니라 차상위 계층과 국가유공자, 독립유공자, 대학생이 부담하던 모든 금융수수료를 면제하고 창구와 자동화기기(ATM)에서 부담하던 금융수수료도 면제되거나 최고 54%까지 인하하였습니다. 다자녀가구가 보험가입시에는 두자녀에게는 0.5%, 세 자녀이상에게는 1.0%의 보험료 할인혜택을 제공하였습니다.

우체국 주요 금융수수료 조정내용

(단위 : 원)

구분	금융수수료		비고			
	조정 전	조정 후				
예금 (자행)	창구 우체국 간 송금	10만 원이하	800	면제		
		10만 원초과	1,000~2,000	1,000		
	CD/ATM	현금인출	영업시간 외	500	250	5만 원 이하 연속인출시 기타(500원)
		계좌이체	영업시간 외	400	면제	
금융 공동망 (타행)	창구 타행환 송금	10만 원 이하	1,300	600		
		100만 원 이하	2,000	1,000		
		100만 원 초과	3,500	3,000		
	CD/ATM	현금인출	영업시간 내	800	600	
			영업시간 외	1,000	800	
		계좌이체	10만 원 이하	영업시간 내	800	500
				영업시간 외	1,200	600
			10만 원 초과	영업시간 내	1,300	750
	영업시간 외	1,700	1,000			
해외 송금	창구	미화1,000~50,000달러 이하	10,000~28,000	10,000	구간별수수료 일원화	
	인터넷	미화1,000~50,000달러 이하	5,000~18,000	5,000		
국제환	송금	미화3,000~5,000달러 초과	8,000~10,000	8,000		
우편 대체	납입(송금)	10만 원 이하	800	면제		
	지급(증서발행)	10만 원(100만 원) 이하, 100만 원초과	1,000~2,000	면제		
자기앞 수표	발행 (1장당)	금융거래 미이용	정액	50	면제	
			무정액	300	면제	





보이스피싱 예방활동

우정사업본부는 매년 보이스피싱 예방대책을 마련하고 취약계층 및 농어촌 지역을 대상으로 피해 예방 활동, 보이스피싱 금융사기 의심계좌 모니터링, 범죄 이용 우체국계좌의 지급정지, 피해예방 사례 언론 매체 보도(방송, 신문 등 400회), 경찰청 통합 콜센터(112) 안내 등을 통해 2011년 한 해 동안 보이스피싱 231건(피해 예방액 34억원)을 사전에 방지하였으며, 특히 서울원남동 등 3국에서 범인을 검거하는 등 대국민 피해예방활동을 적극 전개하고 있습니다.

보이스피싱 피해 예방(사전 방지/범인 검거) 현황

(단위 : 건, 백만 원)

구분	2010년		2011년		증감율(%)		
	건수	금액	건수	금액	건수	금액	
예방	금융창구	271	6,068	145	2,927	△46.5	△51.8
	모니터링	275	1,412	86	520	△68.7	△63.2
	계	546	7,480	231	3,447	△57.3	△53.9
범인검거	2	-	3	-	50.0	-	



보이스피싱 피해 신고(우체국계좌 지급정지) 현황

(단위 : 건, 백만 원)

구분	2010년		2011년		증감율(%)	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액
우정청	928	2,171	966	1,857	4.1	△14.5
콜센터	607	2,703	465	1,426	△23.4	△47.2
합 계	1,535	4,874	1,431	3,283	△ 6.8	△32.6





공공기관 국내 최고의 고객만족경영 위상 강화

지방우정청 CS전문강사를 활용하여 지역 공공기관을 대상으로 고객만족 강의와 CS멘토 역할을 수행하여 공공기관 중 고객만족경영 최우수기관으로 역할을 다하고 있습니다. 다양한 고객의견을 제도개선에 반영하고 체계적으로 관리하기 위하여 '민원통합관리시스템'을 구축했습니다.

본부내에 설치된 '우정고객센터'의 역할을 강화하여 본부민원을 One-Stop으로 처리하고 고객의 의견을 제도개선에 적극 반영하고, 서비스품질 향상을 위해 '09년도에 개발한 우정서비스품질지표(KP-SQI)에 대한 운영을 시범적으로 실시하여 관리방안을 효과적으로 개선했습니다.

고객만족도 1위 수상				
구분	주관	부문	2011년	비고
국가고객만족도조사	한국생산성본부	우편서비스	1위	10년 연속1위
국가고객만족도조사	한국생산성본부	택배	1위	5년 연속1위
한국산업의고객만족도조사	한국능률협회컨설팅	우편서비스	1위	13년 연속1위
EMS 서비스 품질평가	UPU	서비스품질	금상	5년 연속1위

전사적 CS마인드 고취를 위한 교육훈련 강화

고객만족경영 교육 체계를 이원화하여 교육원에서는 CS전문인력을 양성하고 우체국서비스아카데미에서는 고객 접점직원에 대한 고객응대 스킬교육을 운영하는 등 목적에 맞게 효과적으로 운영하고 있습니다.

2001년 7월 부산수영동우체국을 시작으로 2011년 강원지방우정청에 우체국서비스아카데미를 추가로 개원하여 현재 총 8개소를 운영하고 있으며, 연 14,120여 명을 체계적으로 교육시켜 고객중심 서비스 정착시키는 데 크게 기여했습니다. 전 직원의 고객마인드 확산을 위해 전 우체국에서 매주 수요일을 CS Happy Day로 정하여 CS교육을 지속적으로 실시하고 있습니다.

CS 우정아카데미 운영현황

기관명	운영개수	기관명	운영개수
서울청	2	부산청	1
충청청	1	전남청	1
경북청	1	전북청	1
강원청	1		





경영 효율화

6시그마 경영혁신의 내실화

2003년 정부부처 최초로 6시그마 경영기법을 도입하여 프로세스 개선을 통한 비용절감과 업무효율성 향상, 대국민 서비스 수준향상 등의 성과를 거두었습니다.

특히 2011년에는 직/청의 MBB, 본부업무담당을 중심으로 'MBB TFT'를 구성하여 '우편상품·서비스 개선을 통한 Work Smart 추진', 『집배만족도 향상을 고(高)품격 우편서비스 실현』(상반기) 과 『즐겁게 참여하는 고객감동경영 추진방안』(하반기) 과제를 수행했습니다.

6시그마, 현장개선활동, 제안활동을 연계하여 대내·외적으로 중앙 우수제안 동상, 표준화 우수성과 경진대회 금메달 수상 등 품질경영활동의 시너지를 창출했습니다.

2011년 주요 특허사례

특허구분	특허명(사례명)
등록	적재우편물 봉과방지용 보호대(안동집 평파렛 래핑 자켓)
등록	멀티콘센트
출원	이륜차 적재함
출원	구획형 수납기구
출원	우편물 구분정보 음성안내 시스템
출원	포장용벤딩기 절전제어 장치
출원	핸드크레인 제작
출원	베어링 인출장치 및 이를 포함하는 베어링 인출 지그
출원	파렛트 자동연결 장치



품질경영 통합성과

6시그마		현장개선 활동	중앙제안	특 허	기 타
성과	개선전문가				
전략과제 40 MBB과제 3 ※재무성과 93억 원	MBB 9명 BB 6명 GB 95명	모델국 운영 28국 테마과제 264개	동상 2개 장려상 2개	등록 2 출원 31	※표준화 우수성과 경진대회 금메달 등 5건 수상 ※ "우정이의 새로운 변화와 도전" 홍보물 발간

우정문화 진흥

우정문화진흥 10개년 추진계획 수립

우표와 편지, 우정의 역사에 대한 국민들과의 다양한 소통 경로를 마련하여 우정사업이 더욱 사랑받고, 직원들의 사기 앙양을 위하여 우정문화 10개년 계획을 수립하였습니다.

※ (우정문화의 정의) 우표·편지·우체국·우정의 역사·인물 등을 통해 국민들이 생활 속에서 우정의 향기를 쉽게 느낄 수 있도록 우정과 관련하여 구현할 수 있는 가치창출과 제반활동



고객의 참여문화 확대

- ① 우정문화 체험관인 키자니아 우체국 설치
- ② 느린우체통의 전국 확산
- ③ 유관기관과 MOU 체결
- ④ 우편문화상품(캐릭터) 제작
- ⑤ 우체국 내 '우정문화 카페' 설치
- ⑥ 건물 외벽을 활용한 벽화·조각
- ⑦ 우체국 건물 ACI 제정
- ⑧ 기념우표 판매소 운영

우정의 조직문화 강화

- ① 우정문화 로고 및 슬로건 제정·활용
- ② 우정문화진흥원 설립·운영
- ③ 우체국방송국 설립·운영
- ④ 우편요금 표식에 대한 우정 아이덴티티 강화
- ⑤ 사무 및 홍보용품에 대한 우정 아이덴티티 제정

우정의 역사문화 조성

- ① 우표박물관 명칭변경 및 로고제정
- ② 초대 우정총판을 활용한 우정문화 홍보
- ③ 우정총국 사진의 전국 우체국 게시
- ④ 우정박물관 설립(수도권)
- ⑤ 우정의 역사 및 인물과 관련된 우체국명 짓기
- ⑥ 우정문화도시 조성
- ⑦ 우정역사 알리기 및 문화 여행 프로그램 운영

우정 종사원의 자긍심 고취

- ① 집배원 조각상을 활용한 친근한 우정이미지 확산
- ② 집배원 등 직원복제의 우정 아이덴티티 제정
- ③ 우정의 노래 개선 및 이용 활성화
- ④ "우정의 날" 찾기 또는 "우편의 날" 제정
- ⑤ 우정문화 문집 발간
- ⑥ 사이버 명예의 전당 구축·운영

우정문화의 정착 및 공유 ('15~'20)

우정문화의 확산 및 발전 ('13~'14)

우정문화의 기반 구축 ('11~'12)

생활 속의 우정문화 구현

- ◇ 우표박물관 명칭변경
- ◇ 우정문화 체험관 구축
- ◇ 느린우체통 전국 확산
- ◇ 우정문화 로고 및 슬로건 제정
- ◇ 우정총판을 활용한 우정 문화보급
- ◇ 우정총국 사진 우체국 게시
- ◇ 유관기관과 MOU 체결
- ◇ 우체국 건물 ACI 제정
- ◇ 우편요금표식 및 용품의 "우정 아이덴티티" 제정
- ◇ 기념우표 판매소 운영
- ◇ 우정문화 문집 발간
- ◇ 우정문화용품 제작, 보급
- ◇ 우정문화용품 제작, 보급

국민과 함께하는 우정문화 구현

- ◇ 우정박물관 설립(수도권)
- ◇ 우정도시 조성
- ◇ 집배원 조각상을 활용한 친근한 우정이미지 확산
- ◇ 집배원 복제의 "우정 아이덴티티" 제정
- ◇ 우정의 노래 개선 및 활성화
- ◇ "우정의 날" 찾기 또는 "우편의 날" 제정
- ◇ 사이버 명예의 전당 구축·운영

사회적 리더기업으로서의 우정문화 구현

- ◇ 우정문화진흥원 설립
- ◇ 우체국내 '우정문화카페' 설치
- ◇ 우체국 방송국 설립, 운영
- ◇ 우정역사와 인물 관련 우체국명 짓기
- ◇ 우정역사 알리기 및 문화여행 프로그램 운영
- ◇ 우체국 건물외벽의 벽화 조각 등을 활용한 우정 문화 홍보





한국 우정을 대표하는 문화공간, 우표박물관

모든 국민이 우표문화를 쉽게 접하고 배울 수 있도록 하기 위해 2008년 11월 7일 서울중앙우체국 지하 2층에 운영하고 있는 우표문화누리를 2011년 12월 우표박물관으로 명칭을 변경하였으며, 우정사업본부 대표 문화 공간으로서 그 중요한 역할을 담당해 오고 있습니다.

학생들의 현장 학습 체험공간으로서 또는 우리나라를 찾는 관광객들에게, 그리고 우표 수집을 체계적으로 배우려는 우표 수집가들에게 계절과 대상에 따라 다양한 볼거리를 제공하고 있으며, 특히 2011년도 신규발행 우표 기획 전시, 2월 '뿌로로 우표' 캐릭터 포토존 운영, 7월 대학생 우정문화 홍보대사들이 참여한 기획 전시회 '함께 사는 지구촌' 등 다양한 이벤트를 개최하여 우표문화 체험기회를 확대 하였습니다.

아울러, 한국관광공사 등 우표박물관 홍보프로세스 구축을 통해 우표의 문화적 가치 홍보 및 인지도를 강화하였으며, 국민과의 문화적 공감대 형성 및 대한민국 우정(郵政)을 대표하는 문화공간으로서 거듭나고 있습니다.



키자니아 우체국 운영

다양한 문화체험을 즐기고 있는 키자니아에 우체국 체험관을 설치하여 어린이들이 직접 우체국 체험을 통해 우정사업을 쉽게 이해하고 우정문화를 공유할 수 있는 기회를 제공합니다.

※ 키자니아(KidZania) : Kid(어린이) + Z(연계음) + ania(땅), 어린이 체험

< 키자니아 개요 >

약 51개의 다양한 체험관을 설치하여 어린이들이 생생한 직업 체험을 통해 노동의 가치, 창의성과 리더쉽, 문화를 배울 수 있는 어린이들을 위한 나라



- 우체국 체험관 설치 개요

- 설치 공간 : 약 4.6평 공간
- 설치 방법 : 키자니아 환경에 맞게 우체국 시설물 구축
(외부) 우편, 예금, 보험 등 우체국 간판(C)
(내부) 접수창구, 소인대, 홍보용 TV, 택배 및 집배 등 우편체험 시설 등

- 키자니아 우체국 개관식 ('11. 12. 29.)



2011
KOREA POST
Annual Report

통계자료

제무상태표	58
세입 · 세출	60
우편물 취급물량, 우편시설 현황	62
우체국금융 자금, 우체국예금 등	63
자기앞 수표 이용현황 등	63
우체국보험 판매상품 등	64



재무상태표

우편사업특별회계

(단위: 억 원)

계정과목	2010 년	2011 년	전년대비 증감율 (%)
자산			
유동자산	2,735	3,357	22.7
투자자산	959	1,111	15.8
일반유형자산	41,668	57,614	38.2
무형자산	79	51	△ 35.1
기타비유동자산	366	353	△ 3.4
자산계	45,807	62,486	36.4
부채			
유동부채	11,020	3,038	△ 72.4
장기차입부채	393	88	△ 77.5
장기총당부채	216	248	14.3
기타비유동부채	0	10,039	100.0
부채계	11,629	13,413	15.3
순자산			
본순자산	64	64	0.0
적립금 및 잉여금	34,113	32,559	△ 4.6
순자산조정	0	16,449	100.0
순자산계	34,177	49,072	43.5
부채와순자산계	45,807	62,486	36.4

우체국예금특별회계

(단위: 억 원)

계정과목	2010 년	2011 년	전년대비 증감율 (%)
자산			
유동자산	329,180	399,558	21.3
투자자산	213,792	242,151	13.2
일반유형자산	10,382	14,453	39.2
무형자산	325	226	△ 30.6
기타비유동자산	106	10,144	8570.9
자산계	553,785	666,532	20.3
부채			
유동부채	517,945	630,098	21.6
장기차입부채	706	378	△ 46.5
장기총당부채	1	1	44.7
부채계	518,652	630,477	21.5
순자산			
적립금 및 잉여금	22,956	24,279	5.7
순자산조정	12,177	11,776	△ 3.3
순자산계	35,133	36,055	2.6
부채와순자산계	553,785	666,532	20.3

우체국보험특별회계

(단위: 억 원)

계정과목	2010 년	2011 년	전년대비 증감율 (%)
자산			
유동자산	317,089	94,200	△ 71.3
투자자산	0	261,602	100.0
일반유형자산	1,185	1,274	7.5
자산계	318,274	357,076	12.2
부채			
유동부채	270,459	4,512	△ 98.3
장기충당부채	24,817	329,461	1227.5
부채계	295,276	333,973	13.1
순자산			
적립금 및 잉여금	10,447	14,368	37.5
순자산조정	12,551	8,735	△ 30.4
순자산계	22,998	23,103	0.5
부채와순자산계	318,274	357,076	12.2

우편사업특별회계

+36.4%

부채와 자산합계

'10	부채 11,629	순자산 34,177	자산 45,807
'11	부채 13,413	순자산 49,072	자산 62,486

우체국예금특별회계

+20.3%

부채와 자산합계

'10	순자산 35,133	부채 518,652	자산 553,785
'11	순자산 36,055	부채 630,477	자산 666,532

우체국보험특별회계

+12.2%

부채와 자산합계

'10	순자산 22,998	부채 295,276	자산 318,274
'11	순자산 23,103	부채 333,973	자산 357,076

세입 · 세출

세입 · 세출

(단위: 억 원)

구분	회계	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	전년대비 증감율(%)
세입			우편사업 32,726	우편사업 32,601	우편사업 33,589	우편사업 35,089	
	통특	52,757	우체국예금 24,990	우체국예금 33,080	우체국예금 36,046	우체국예금 35,883	1.7
			계 57,716	계 65,681	계 69,635	계 70,972	
	보특	5,964	5,774	5,704	6,151	7,079	15.1
세출			우편사업 30,633	우편사업 31,700	우편사업 32,768	우편사업 35,021	
	통특	47,495	우체국예금 20,819	우체국예금 24,266	우체국예금 22,679	우체국예금 21,981	2.8
			계 51,452	계 55,966	계 55,447	계 57,002	
	보특	5,083	5,426	5,441	5,978	6,986	16.9

세입

(단위: 억 원)

회계 · 계정	예산과목	실적	
우편사업 특별회계	손익	우편사업수입	24,976
		관유물대여료	264
		잡수입	80
		전입금	6,251
		전년도이월금	469
	손익계	32,040	
	자본	전년도이월금	52
관유물 매각대		74	
정부 내부수입 및 기타		2,923	
자본계	3,049		
우편사업특별회계 소계		35,089	
우체국예금 특별회계	손익	금융사업수입	22,511
		잡수입	4
		정부 내부수입 및 기타	612
		전년도이월금	12,611
	손익계	35,738	
	자본	전년도이월금	10
		관유물 매각대	1
정부 내부수입 및 기타		134	
자본계	145		
우체국예금특별회계 소계		35,883	
우체국보험 특별회계	손익	부가보험료	7,075
		잡수입	4
	손익계	7,079	
우체국보험특별회계 소계		7,079	
세입 합계		78,051	

세출

(단위: 억 원)

회계·계정	예산과목	실적	
우편사업 특별회계	손익	국민과함께하는 우편서비스	7,780
		우정사업 경영지원	4,931
		우정사업 행정지원	15,008
		회계기금간거래	1,339
		회계간거래(전출금)	2,924
		손익계정 계	31,982
	자본	국민과함께하는 우편서비스	282
		우정사업 경영지원	2,244
		회계기금간거래	513
		자본계정 계	3,039
	우편사업특별회계 소계	35,021	
우체국예금 특별회계	손익	우체국예금사업 성장 강화	17,972
		우정사업 행정지원	2
		회계간거래(전출금)	3,295
		회계기금간거래	445
		계정간거래	134
		손익계정 계	21,848
	자본	우체국예금사업 성장 강화	133
		자본계정 계	133
	우체국예금특별회계 소계	21,981	
우체국보험 특별회계	손익	우체국보험 내실화	3,257
		우정사업 행정지원	1
		회계간 거래(전출금)	3,513
		회계기금간 거래	215
		손익계정 계	6,986
	우체국보험특별회계 소계	6,986	
세출 합 계		63,988	

우편물 취급물량

(단위: 천 통)

구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	전년대비 증감률(%)	
국내우편	일반통상	4,548,433	4,450,559	4,368,963	4,400,464	4,335,868	-1.5
	특수통상	269,695	289,834	303,973	296,305	292,025	-1.4
	보통소포	3,244	2,773	2,250	2,159	1,991	-7.8
	등기소포	107,741	126,633	141,389	153,014	167,328	9.4
국제우편	일반통상	7,697	7,637	7,759	9,641	9,527	-1.2
	특수통상	538	536	701	1,188	2,108	77.5
	EMS	4,499	5,037	5,969	6,229	6,923	11.1
	소포	493	491	547	555	565	1.8
합계	4,942,350	4,883,500	4,831,552	4,869,555	4,816,335	-1.1	
1인당 우편이용량(통)	100.3	99.1	99.1	97.8	96.8		
1일 평균이용량(백만통)	19.7	19.8	18.9	19.3	19.3		

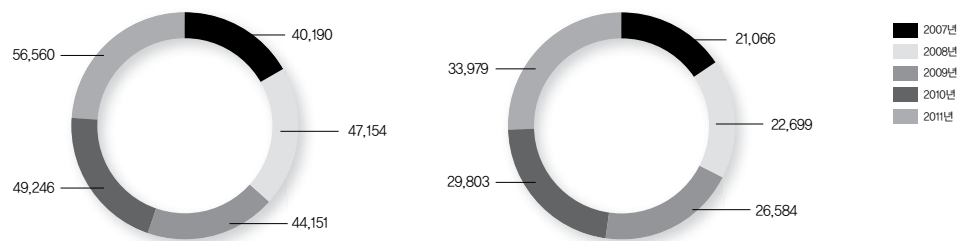
우편시설 현황

(단위: 개, 대)

구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년
우체통	25,547	23,761	23,057	22,051	21,055
사서함	27,968	27,657	28,228	27,803	25,684
자동차	3,037	3,441	3,750	3,809	3,816
자동이륜차	14,243	14,212	14,084	14,112	14,186
우편운반차	40,164	45,021	47,334	51,702	53,400
상자운반차	6,698	6,576	6,077	4,877	4,711
자동소인기	244	249	241	235	186
요금법,후납자동소인기	434	407	419	406	359
자동파속기	3,766	3,747	3,977	3,964	3,783

우체국금융 자금 조성 현황

(단위: 10억 원)



우체국예금 가입자수(계좌기준)

(단위: 천 좌, 천 명)

구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	
계좌수	유지계좌수	20,765	20,795	20,949	20,020	20,226
	활동계좌수(재계)	15,657	16,235	16,764	16,997	17,539
활동고객수	11,423	11,699	12,108	12,157	12,326	

우편환 이용현황

(단위: 천 건, 억 원)

구분	2007년		2008년		2009년		2010년		2011년	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액
통상환	355	360	286	223	268	169	287	162	276	150
온라인환	339	605	306	598	284	579	261	546	234	496
경조금배달서비스	1,903	1,077	1,730	1,030	1,536	955	1,578	1,023	1,537	1,027
GIFT CARD	2	1	6	4	3.2	2.3	3.6	2.5	2.4	1.7
합계	2,599	2,043	2,328	1,855	2,091.2	1,705.3	2,129.6	1,733.5	2,049.4	1,674.7

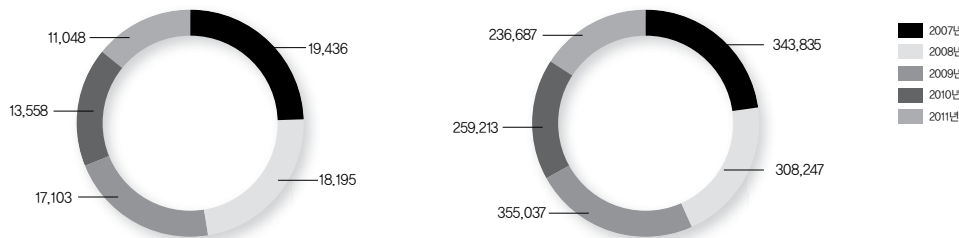
국제환(국제환+SWFT) 현황

(단위: 천 건, 억 원)

구분	2007년		2008년		2009년		2010년		2011년	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액
송금	43	279	53	356	59	441	62	439	59	509
지급	17	267	19	466	15	350	14	284	14	313
합계	60	546	72	822	74	791	76	723	73	822

자기앞수표 이용현황

(단위: 천 건, 억 원)



예금상품종류

(굵은 표시 2011년 신상품)

상 품 명			
수시입출식	적립식	거치식	기타
<ul style="list-style-type: none"> • 주니어우대저축예금 • 청춘연금통장 (11.12.16) • 2040+α저축예금 • 기업든든MMDA통장 (11.05.03) • e-postbank예금 • 행복지킴이통장 (11.06.01) • 보통예금 • 저축예금 • 뎀백우대저축예금 • 웰빙우대저축예금 	<ul style="list-style-type: none"> • 주니어우대자유적금 • 2040+α자유적금 • 이웃사랑자유적금 • 더블어자유적금 (11.05.31) • 우체국 새봄자유적금 • 가족다사랑(정기·자유)적금 • 정기적금 • 가계우대정기적금 • postbank비과세주택마련저축 	<ul style="list-style-type: none"> • 주니어우대정기예금 • 실버우대정기예금 • 실버우대연금예금 • 2040+α정기예금 • 챔피언정기예금 • e-postbank정기예금 (09.10.27) • 우체국S뱅크정기예금 (11.03.29~11.11.1) • 이웃사랑정기예금 • 그린보너스정기예금 • 정기예금 • 주가지수연계정기예금 	<ul style="list-style-type: none"> • 환매조건부채권 • 국고예금
10종	9종	11종	2종

연도별 우체국보험 사업현황

(단위: 천 건, 억 원)

구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	
신계약건수	1,611	1,717	1,535	2,033	1,788	
신계약고	278,835	268,407	238,686	271,664	294,707	
보유계약건수	10,126	10,475	10,645	11,605	12,218	
보유계약고	1,255,209	1,279,020	1,298,657	1,425,741	1,505,614	
수 입 보험료	보장성보험	28,603	29,442	29,419	29,781	30,693
	저축성보험	29,096	27,423	46,134	39,689	43,409
	계	57,699	56,865	75,553	69,470	74,102
지급보험금	43,311	47,137	44,700	50,944	43,180	

※ 보유계약 기준 : 우체국단체보장보험 제외

우체국보험 판매상품 종류('11. 12월 현재)

구분	상 품 명	판매 기간
보장성	(무)우체국실손의료비보험	종합형 질병형 '09.10.26 ~
	(무)우체국큰병큰보장보험	'11.01.03 ~
	(무)우체국건강클리닉보험	'11.01.03 ~
	(무)우체국하나로ok보험	'11.03.25 ~
	우체국안전벨트보험	'08.04.15 ~
	(무)꿈나무보험	보장형 '10.04.30 ~
	에버리치상해보험	'05.10.05 ~
	하이로정기보험	'04.09.15 ~
	평생보장암보험	'10. 4.16 ~
	(무)어깨동무보험	1종(생활보장형) 2종(암보장형) 3종(상해보장형) '01.09.10 ~
(무)만원의행복보험	'10.01.04 ~	
저축성	(무)그린보너스저축보험	일반형 생계형 '09.10.19 ~
	(무)에버리치 복지보험	일반형 생계형 '10.01.05 ~
	(무)파워적립보험	'10.01.05 ~
	(무)꿈나무보험	저축형 '10.04.30 ~
	(무)알찬전환특약	'10.01.05 ~
	(무)장기주택마련저축보험	'10.01.05 ~
연 금	우체국연금보험	1종(일반연금) 2종(연금저축) '03.12.01 ~
	플러스연금보험	1종(일반연금) 2종(연금저축) '07.11.01 ~
	(무)우체국즉시연금보험	'11.09.23 ~

인력현황(정원기준)

(단위 : 명)

구분	계	국가공무원					별정국 직 원	청원 경찰	비정규직		
		계약직	일반직	기능직	별정직	소 계			무기계약	기간제	계
합 계	44,484	1	10,273	21,004	13	31,291	4,063	41	3,894	5,195	9,089
사업본부	351	1	332	5	9	347			3	1	4
직할관서	579		480	70	2	552		5	9	13	22
지 방 청	43,554		9,461	20,929	2	30,392	4,063	36	3,882	5,181	9,063

2011 한국의 우표



2. 22.
한국의 캐릭터 (첫 번째 묶음)



4. 5.
한국의 명목 (세 번째 묶음)



4. 15.
한국-포르투갈 수교 50주년



5. 13.
가족



5. 27.
한국의 아름다운 관광지 (첫 번째 묶음)



6. 3.
극지 및 빙하 보호



6. 10.
신홍무관학교 설립 100주년



6. 30.
세계유산



7. 13.
전국재해구호협회 창립 50주년



7. 28.
우표취미주간



8. 3.
제23회 평창 동계올림픽대회 유치



8. 11.
공룡의 시대 (두 번째 묶음)



8. 26.
2011대구세계육상선수권대회



9. 23.
2011 대장경천년세계문화축전



10. 1.
보통우표 (270원, 360원, 1770원)



10. 10
유엔사막화방지협약 제10차 총회



10. 21.
4대강살리기



10. 28.
한국-호주 수교 50주년



11. 17.
발해 대조영



12. 1.
연하우표



12. 7.
무역 1조 달러 달성

우체국 고객서비스헌장

우정사업본부 전 직원은 고객으로부터 사랑과 신뢰를 받는
고객감동경영이 최고의 가치임을 깊이 인식하고,
고객의 눈높이에 맞게 서비스를 지속적으로 개선할 것임을 다짐하면서
다음과 같이 실천하겠습니다.

우리는 고객을 정중하고 친절하게 맞이하여
최고의 우체국 서비스를 제공할 것입니다.

우리는 고객의 우편물을 소중히 다루고
신속·정확·안전하게 수집·배달하겠습니다.

우리는 고객이 언제 어디서나 편리하게 이용하고
신뢰할 수 있는 금융서비스를 제공할 것입니다.

우리는 고객의 불만을 신속·공정하게 처리하고
잘못 제공된 서비스는 지체없이 정당한 보상을 하겠습니다.

우리는 고객의 소중한 의견을 겸허히 받아들여
고객중심으로 제도와 서비스를 개선하겠습니다.

이와같은 약속을 지키기 위해 구체적인
「서비스 이행표준」을 정하여 이를 성실히 실천하겠습니다.



2011 KOREA POST Annual Report



우정사업본부

www.koreapost.go.kr

우)110-110 서울특별시 종로구 종로6(서린동 154-1) Tel_02)2195-1082~6 Fax_02)2195-1089