

2019년도 우정사업 경영합리화 시행계획

[우정사업 경영합리화 기본계획(2017-2019)의 3차년도 시행계획]



수립배경

- 본 계획은 '우정사업 운영에 관한 특례법' 제6조의 규정에 따라 수립된 '우정사업 경영합리화 기본계획(2017~2019년)'의 3차년도(2019년도) 시행계획임

순 서

I. 우정사업 현황	1
1. 일반현황	2
2. 경영성과	4
II. 우정사업 경영환경	7
1. 경영환경 분석	8
2. 해외우정의 경영혁신 노력	11
3. 우정사업의 경쟁력 분석 및 대응방향	13
III. 2019년도 경영전략	14
1. 경영전략 고도화	15
2. 경영합리화 추진방향	16
3. 경영합리화 추진전략	17
4. 주요 경영목표	18
IV. 2019년도 중점 추진과제	19
1. 국민의 우정서비스	20
2. 우편·물류 혁신	22
3. 스마트 국민 생활금융	25
4. I-KOREA 4.0 확산 대응	27
[별첨] 「2019년도 우정사업 경영합리화 시행계획 세부추진 과제」	31

I. 우정사업 현황

1. 일반현황

2. 경영성과

1 일반현황

□ 연 혁

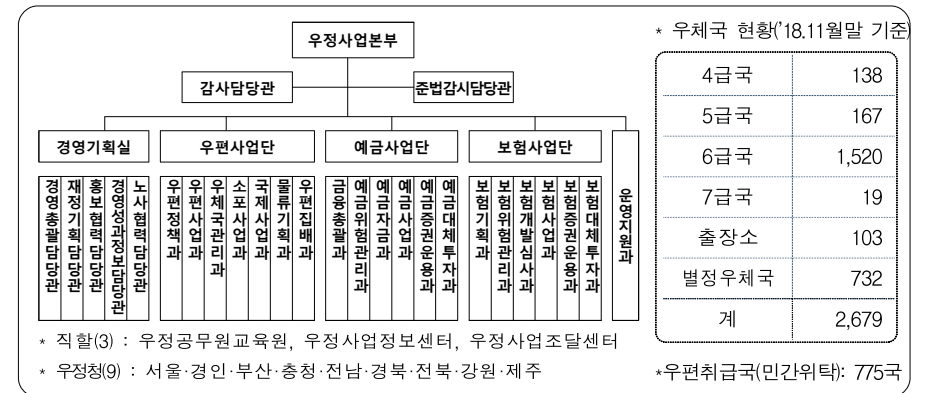
- 1884. 4.22. 우정총국 창설
- 1948. 8.15. 체신부 출범('94.12. 정보통신부로 개편)
- 2000. 7. 1. 우정사업본부 출범(과학기술정보통신부 소속)

□ 주요기능

- (우편) 우편물 접수·운송·배달업무, 우체국택배 및 국제특송업무
- (예금) 예금 입·출금, 송금, 체크카드, 우편환 및 우편대체업무
- (보험) 저축성·보장성보험의 계약·유지관리 및 보험금 지급 등

□ 조 직

- (조직) 우정사업본부, 직할관서 3개, 지방우정청 9개, 우체국 등 3,454국



□ '19년 예산 : 9.0조

- 자체 수입범위 내에서 예산을 지출하는 특별회계(우특, 예특, 보특)

< 우정사업본부 회계별 예산 현황 >

(단위: 억원, %)

구 분	2018 예산	2019 예산	증 가	
			증가액	증가율
합 계(①~③)	89,474	90,014	514	0.6
① 우편사업특별회계	46,769	49,198	2,429	5.2
② 우체국예금특별회계	32,783	30,929	△1,854	△5.7
③ 우체국보험특별회계	9,922	9,887	△34	△0.3

□ 소관 법률 : 8개

경 영(1)	우 편(3)	금 융(4)
우정사업 운영에 관한 특례법	우편법 우체국 창구업무 위탁에 관한 법률 별정우체국법	우체국예금·보험에 관한 법률 우체국보험특별회계법 우편환법 / 우편대체법

* 대통령령 10개, 부령 12개

□ 산하 공공기관 : 5개

구분	기관명(설립연도)	주요사업 및 조직
준정부 기관	한국우편사업진흥원 (1930.12.)	○ 우체국쇼핑 및 우편콜센터 운영, 우취문화 보급 등 ○ 5실 1센터 16팀, 127명('18년 예산 : 409억원)
	우체국금융개발원 (1966. 4.)	○ 예금·보험 상품개발, 청약심사, 금융콜센터 운영 등 ○ 3층 11실 3지사 1사무소, 268명('18년 예산 : 473억원)
	우체국물류지원단 (1980. 8.)	○ 우편물 운송, 소포 위탁배달, 물류센터 운영 등 ○ 3실 11팀 6지사 30관리소, 964명('18년 예산 : 2,913억원)
기타 공공 기관	별정우체국연금관리단 (1982. 7.)	○ 별정우체국 직원의 연금관리·운용 등 ○ 1실 3팀, 22명('18년 예산 : 567억원)
	우체국시설관리단 (2000.11.)	○ 우정사업 부동산 유지·관리(경비, 청소, 임대) 등 ○ (본사) 2실 6팀 49명, (현장) 2,659명('18년 예산 : 959억원)

2 경영성과

【전략 1】우편사업 혁신

- (우편사업 프로세스 혁신) 소포·택배 중심으로 물류체계를 개편하고, 민간과 상생·협력하는 공익적 가치 실현을 위한 연구용역* 추진('18.3.)
* (제안내용) 공익적 택배물량 확보, 하이브리드(On-Off) 메일 개발, 국제 O2O상품 등 사업 포트폴리오 개편 및 중부권 IMC 등 택배 중심 물류인프라 구축
- (집배노동조건 개선) 집배인력 1,112명 증원('18.11.), 상시집배원 등 748명 공무원 전환('18.7.) 및 자동화시설 확충으로 공동작업 축소(0.5 ~ 1시간)
- 배달사고 예방 및 업무부담 경감을 위해 '18년에 초소형 전기차 69대를 시범 운영('20년까지 10,000대) 및 스마트우편함 1,128세대 설치
- (서비스품질 제고) 1인 가구 증가에 따라 배달 사전안내, 배달장소 변경채널(스마트앱)을 확대하고, 전자상거래에 맞는 초소형 택배상품 제공
- (노사 신뢰관계 구축) 현업과 진솔한 소통을 위해 120여 차례 현업을 방문·체험(~ '18. 11월)하고, 현장의 소리 청취 및 정책에 적극 반영
* 폭염에 따른 현업관서 위로·격려 및 이륜차 배달체험 등 현장중심 경영 실천

【전략 2】스마트 국민금융

- (디지털금융 11대 전략 수립) 기존 우체국금융에 디지털 프로세스를 접목*하여 서민·소외계층에 도움이 되는 국민금융으로 위상 제고
* 추진방향 : ① 서민·소외계층 지원 ② 디지털 프로세스 ③ 개방형 혁신
- (타행수수료 면제) 우체국예금 개인·법인고객의 타행송금 및 출금 수수료 전액을 면제('18.3.5.)하여 국민 금융기관 역할 제고
- 금융수수료 면제를 계기로 언론·온라인·우체국창구 등을 통해 우체국예금을 홍보한 결과, 예금수신고 70조원 돌파('18. 4. 25.)
- (펀드판매 추진) '18.7.16. ~ 8.31.(7주) 시범운영 후 '18. 9. 3.부터 농어촌 지역 등 전국민에게 펀드판매(MMF·채권형·혼합형 등 13개) 개시

【전략 3】 4차 산업혁명 대응

- (**I-KOREA 4.0 확산 캠페인**) **I-KOREA 4.0** 을 전 직원이 이해·공유하고, 3,454개 전국 방방곡곡 우체국 네트워크를 활용하여 공유·확산
 - (빅데이터 센터) 39억개 물류('17.) 및 2,400만건(일일) 금융거래 데이터를 활용하기 위해 빅데이터 센터를 출범('17. 3.)하고, 분석시스템 구축
 - (해커톤 개최) 스타트업 육성과 혁신적인 우정서비스 발굴을 위해 핀테크('18.4.6), 물류('18.6.15), 소프트웨어 융합('18.8.30) 및 빅데이터('18.12.20) 해커톤 개최
 - (미래 과학기술 선도) 도서산간(영월, 고흥) 등에서 드론배송을 시험* 하였고, 미래세대를 위한 과학기술체험관인 튜닝우체국 10개점 오픈
- * 전남 고흥 득량도('17.11월) / 세종('17.12월) / 강원 영월 별마로 천문대('18. 8월)

【전략 4】 지역/사회 공헌 강화

- (국민생활 밀착형 서비스) 고령화 시대를 맞아 '어르신 돌봄서비스', '용돈 배달서비스' 등을 제공하고, 대이작도 등 5개 섬마을에 ATM 설치
 - (농어촌 판로지원) 가격폭락으로 폐기예정인 애호박 120톤(1.5만 박스)을 전량 판매 지원하는 등 '우체국 전자상거래지원센터' 운영 활성화
- * 이베이, 티몬, 카카오톡 등과 사업 제휴로 상품 판매 확대('18년 2,050억원(e), 전년대비 222억원 ↑)
- (영세·소상공인 지원) 우체국금융 인프라를 활용하여 지자체, 핀테크 기업과 협력 등을 통해 '결제수수료 제로화' 추진(가칭 '제로페이')
 - (다양한 공익 활동) 우체국 대학 운영으로 지역사회 문화공간 조성(71개) 및 수거대상 매트리스(22,627개) 긴급 조치 지원('18. 6.)

【미흡한 점 및 한계】

- ① (안전사고 지속) 배달환경 개선 노력에도 집배원 사망사고 지속(25건, '18.12월)
- ② (우편사업 수익성 악화) 통상우편 감소 등으로 우편적자가 지속되고 있어 사업포트폴리오와 물류체계의 근본적인 혁신 필요성 대두
- ③ (우체국금융 혁신요구) 금융역량, 자금운용 전문성 고도화 등 지적
- ④ (내부직원 만족도 미흡) 우월적 지위를 이용한 갑질, 성관련 비위 발생 및 승진 차별, 근무여건 등에 대한 불만
- ⑤ (사회적 책임 요청) 국민 삶의 질 향상을 위한 우정사업 역할 증대 요구

⇒ 주요 경영성과와 반성을 토대로 우정사업의 나아갈 방향 모색

【우정사업 주요 경영지표 현황 ('18년말(e))】

□ 지속성장을 위한 경영기반 확보

- (우편매출액) 통상 전략상품(337억원 ↑), 우체국 전자상거래 확대(222억원 ↑) 등으로 전년 동기대비 745억원(2.7% ↑)이 증가한 2조 8,729억원 달성
- (예금수신고) 취급수수료 면제, 디지털 금융상품 판매 등 전략적 마케팅으로 전년말 대비 6.8조원이 증가(10.8% ↑)한 70조원 달성
- (보험총자산) 온라인보험상품 출시, 스마트 청약 등 비대면 서비스 강화에 따라 전년 동기대비 1.3조원이 증가(2.4% ↑)한 55.2조원 달성

□ 금융자산의 재무건전성 강화

- (BIS 비율) 자산관리 계량·비계량 평가 등 리스크 관리 선진화에 따라 전년 동기대비 9.5% 감소한 14.5% 달성 ⇨ 목표대비 141.5%
- (RBC 비율) 비우호적인 금융시장 환경에도 보험 위험자산의 선제적 모니터링 등으로 전년 동기대비 33.0%가 감소한 220.0% 달성 ⇨ 목표대비 110.0%

□ 최고 수준의 고객가치 창출

- (고객가치) 고품질 우편서비스와 농어촌 등 전국 어디서나 동일하게 안정적인 금융서비스 제공 및 지역·사회 공헌을 강화한 결과
- ⇒ 고객만족도 평가(KCSI) 20년 연속 1위, NCSI 택배서비스 부문 12년 연속 1위, 서비스품질지수(KSQI) 4년 연속 우수기관 선정, 국토부 택배서비스 1위

【'18년말(e) 주요 사업실적】



■ 경영규모·재무건전성·고객가치 등 모든 분야에서 내실있게 성장 중

Ⅱ. 우정사업 경영환경

1. 경영환경 분석

2. 해외우정의 경영혁신 노력

3. 우정사업 경쟁력 분석 및 대응방향

1 경영환경 분석

가. 경제 동향

□ (세계경제) 미국의 금리인상, 미·중 무역 갈등 및 유가 상승에 따른 신흥국의 금융불안과 중국의 경기둔화 가능성 등 하방요인 상존

- 특히, OECD에서는 금융불안 요인에 대한 지속적인 모니터링을 실시하고, 지속가능한 성장을 위해 구조개혁이 필요하다고 강조

< 세계 경제성장률 전망 > (단위 : %)

구 분	2016	2017	2018	2019
IMF('18.7.)	3.2	3.7	3.9	3.9
- 선진국	1.7	2.4	2.4	2.2
- 신흥국	4.4	4.7	4.9	5.1
World Bank('18.6.)	2.4	3.1	3.1	3.0
OECD('18.11.)				
- 세 계	3.0	3.6	3.7	3.5
- 한 국	2.8	2.7	2.8	2.9
Global Insight('18.8.)	3.0	3.4	3.7	3.0

□ (국내경제) 투자가 둔화되고, 미·중 무역갈등에 따라 수출 둔화가 예상되는 등 세계경제 전망치 보다 낮은 2% 중후반대 유지 전망

- 대북 긴장 완화는 긍정적 요인이나, 보호무역 확산에 따라 글로벌 교역 둔화는 하방 리스크 요인으로 작용
- OECD에서는 우리나라의 낮은 물가상승률과 금융리스크(자본유출, 가계부채) 등을 고려하여 통화정책은 점진적으로 이루어질 것을 권고

< 국내 경제성장률 전망 > (단위 : %)

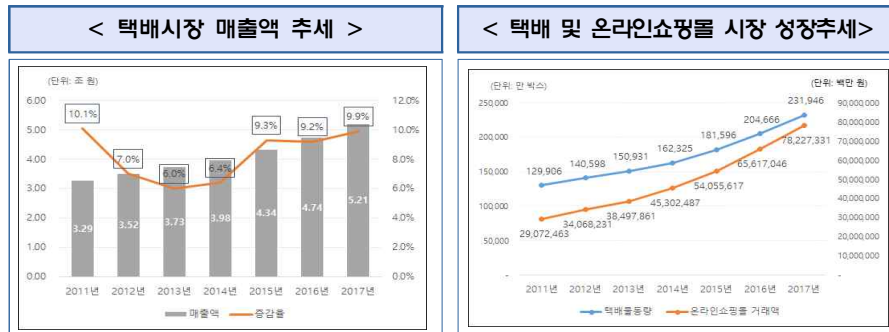
구 분	2016	2017	2018	2019
한국은행('18.10.)	2.8	3.1	2.7	2.7
LG경제연구원('18.12.)	2.8	3.1	2.5	2.5
현대경제연구원('18.12.)	2.8	3.1	2.8	2.5
KDI('18.11.)	2.9	3.1	2.6	2.5

나. 우정사업 경영환경

□ 우편사업 경영환경

- **(통상우편)** 모바일 등 IT의 빠른 성장과 함께 기업고객의 전자고지 전환이 확대됨에 따라 향후 우편물량 감소 추세가 심화될 전망
 - 카카오페이, KT 등 공인전자문서 중계사업에 진출하면서, 기존 종이 고지서 등이 카카오톡·문자메시지 등으로 대폭 전환
 - * 우편물량 감소율(%) : ('13)△4.8→('14)△3.3→('15)△6.2→('16)△3.1→('17)△4.4
- **(소포우편)** 택배시장은 지속적으로 성장(9%)하고 있으나, 최근 배송 서비스 품질과 원가 경쟁은 한층 가열될 전망
 - 국내 택배사들은 대형 물류센터를 건립·운영하고, 물류센터 가동을 위해 저가 공세를 지속적으로 펼치는 등 경쟁이 심화
 - * 택배취급물량 점유율('18 상반기): CJ 45.4%, 한진 12.6%, 롯데 12.2%, 우체국 8.1%

<택배시장 및 온라인쇼핑물 성장 추세>



- **(국제우편)** 역직구 등 전자상거래 발달에 따른 국제물류 활성화로 국제특송 시장은 전반적으로 크게 성장하고 있으나
 - 최근 트럼프 행정부의 UPU 국제 우편요금 규정 개편 압박으로 인해 통관정책 강화 및 요금경쟁 심화 우려
 - * 미국은 발송지의 우편서비스 기관이 목적지 우편서비스 기관에 보전해주는 구분·배송 비용인 '터미널 요금' 규정이 중국 수출상품 배송에 유리하다며 재협상 추진

□ 금융사업 경영환경

- **(예금사업)** 기술혁신에 따른 디지털 금융 가속화와 금융플랫폼 선점 경쟁 심화 등 핀테크 발전으로 금융의 파괴적 혁신 진행
 - 스마트폰 확산에 따른 인터넷 기업들의 금융시장 진입으로 금융산업 생태계가 변화되고 있어, 새로운 수익모델 개발에 역점
 - 인공지능, 빅데이터, 블록체인 등 제4차 산업혁명으로 금융산업이 세분화되고, 비대면 거래 확산으로 은행조직의 슬림화* 가속화
 - * 6개은행 임직원/점포수 : ('15.) 72,669명/4,335개 → ('17.3.) 67,627명/4,068개
- **(보험사업)** 인구 고령화 등으로 성장 정체가 지속되고, 빅데이터 등 4차 산업기술 발달로 치열한 생존경쟁을 촉발할 것으로 예상
 - 보험슈퍼마켓 등이 소비자에게 저렴한 보험료와 간편한 가입절차 등으로 인기를 끌면서 다양한 고객 맞춤형 상품 출시
 - 보험상품 경쟁력 제고 및 재무건전성 강화 등 다양한 경영환경 변화에 대응하고 신성장 동력 발굴을 위해 노력
- **(자금운용)** 저성장 국면이 장기화됨에 따라 투자대상 다변화를 위해 국내 연기금들은 전통자산은 축소, 해외·대체투자는 확대
 - 국민연금은 주주권 행사 강화 지침인 「스튜어드십 코드」 도입을 결정하고, 장기 수익성 제고 및 대국민 신뢰 향상을 도모 추진

< 국내 주요 연기금 부문별 투자 현황 >

구분			국민연금		한국투자공사		사학연금		공무원연금	
			'16	'17	'16	'17	'16	'17	'16	'17
운용자금(조원)			558	604	130	150	14	15	6.5	7.8
투자 비중 (%)	국내	주식	18.3	19.2	0	0	24.4	26.5	25.7	24.3
		채권	50.7	53.5	0	0	41	37.5	46.4	46.4
	해외	주식	15.4	15.4	41.2	41.4	10.2	13.1	9.6	10.3
		채권	4.1	4.0	33.0	34.0	6.4	6.1	3.0	3.2
	대체투자		11.5	11.9	13.7	14.4	15.8	16.0	15.3	15.8
	기타		-	0.1	10.7	10.2	2.2	0.7	-	-

2 해외우정의 경영혁신 노력

- 통상 감소 등을 경험한 해외우정은 경영위기에 대응하여 사업 다각화, 경영효율화, 4차산업혁명 기술 적용 등 다양한 경영혁신 추진

□ 사업 다각화

- **(미국)** 우편서비스 개혁*을 위해 비우편 상품·서비스 개발, 주류 운송 허가, 주정부 및 지방정부와 파트너십을 체결하고 정부 서비스 제공
* 미국 상원의원은 사업 다각화 등을 위해 우편서비스 개혁 법안 제출('18. 3.)
- **(일본)** 일본우정은 JR(일본철도)과 지역사회 경제 활성화를 위한 협정을 체결하고 JR동일본의 철도역사에서 창구업무를 대행*
* 우체국과 철도 역사 기능 연계, 공동 네트워크를 활용한 택배물류 기능 강화
- **(프랑스)** 집배원을 통한 '독거노인 돌봄 서비스' 도입 및 CNP 생명 보험과 합병을 추진하여 농어촌 지역에서 금융서비스 추진
* 정기적 가정 방문, 24시간 전화상담, 집수리 기사 연결 등의 서비스 포함
- **(캐나다)** 캐나다 우편노조(CUPW)에서는 우체국망을 이용하여 금융서비스를 제공*하자는 사업영역 확대 캠페인 지속적 전개
* 금융상품을 제공함으로써 국민편의 제공 및 보편적 금융포용 실현
- **(이탈리아)** 아마존(Amazon)과 저녁과 주말 배달을 포함한 다양한 배송 솔루션 제공에 관한 업무 제휴 체결

□ 경영 효율화

- **(인력 효율화)** 대부분 선진우정에서는 우편물량 감소에 대응하여 인력 효율화 추진을 통해 인건비 비중을 점차 줄이는 구조조정을 추진
- **(네트워크 효율화)** 통상우편 감소, 소포택배 증가 등 물량 변화에 대응하여 집중국, 인프라 등을 물류 중심으로 전환하거나 감축
* 미국우정은 정부의 우편서비스 구조 개편이 진행되면서 소포택배 요금 인상, 경쟁 시장에서의 역할, 사업 모델, 기술 변화에 대응, 경영체제 개편 등 다양하게 논의 중

- **(창구망 최적화)** 보편적 서비스를 저해하지 않는 범위에서 창구망을 조정하고 비용절감 위해 위탁 운영을 확대

* 우체국 위탁비율 : 美 10.4%, 日 17.4%, 英 97.6%, 獨 100%, 佛 48.4%

□ 디지털 전환(Digital Transformation)

- **(변혁의 물결)** 해외 우정은 끊임없이 변화하는 시장의 요구에 대응하여 사업 다각화 및 경영 효율화 등 혁신을 추구해 왔으나,
- 최근 4차 산업혁명의 디지털 혁신 물결로 인해 기술, 프로세스, 사업 모델 등 우정사업 전반에 걸쳐 변화 필요성 대두
- **(디지털 혁신 가속화)** 전자적 시장에서 e-비즈니스 프로세스 개선, 하이브리드 메일 확장, 빅데이터 및 IoT 활용 등 디지털 전환 추진
* 소포 등에서 제한된 디지털 서비스를 제공하고 있으나, 점차 디지털 지원 서비스 확대

< 해외우정의 4차산업혁명 기술 적용 경영혁신 사례 >

구 분	주요 내용
미 국 	• (자율주행차) 미시간대학과 공동으로 2025년까지 농촌지역 우편물 배달용 소형자율주행차량 도입을 위한 공동프로젝트 추진 중 • (블록체인) 세계 우편사업자들 간의 우편송금 및 지불 플랫폼으로 활용하기 위한 포스트코인 개발을 검토 중
독 일 	• (전기차) 전기자동차 개발 스타트업 기업인 Street Scooter(社)와 협약을 맺고 자체 고유 모델인 'Work' 상용화 및 45,000대를 전기 차량으로 대체 추진 중 • (로봇) 물류작업장에서 물건을 찾고 수집하는 로봇인 로커스봇(Locusbot) 및 짐을 싣는 트롤리용 로봇인 에피봇(EFFiBot) 운용
프랑스 	• (전기차) 푸조(社)와 협력을 통해 '94년에 세계 처음으로 전기자동차 700대를 도입하였으며, '17년말 현재 해외우정 중 가장 많은 32,818대 보유 • (드론) 자회사를 통해 2014년부터 드론배송 프로젝트를 연구해 왔으며 지난해 9월에 1.5kg 물체를 14km 이상 운반하는데 성공
일 본 	• (핀테크) 유초은행은 '18년 핀테크 기술 적용계획에 따라 AI, 클라우드화 등을 추진하고 태블릿, 로보어드바이저를 통한 고객 자산관리 및 자금 운용 • (자율주행차) '18년 3월 도쿄지역에 자율주행차 시범도입을 시작으로 2010년까지 자율주행차 본격도입을 목표로 추진 중
중 국 	• (블록체인) 우정저축은행은 '17년부터 블록체인 기반 자산관리시스템을 도입하여 스마트계약을 통해 원래의 비즈니스 프로세스를 60% 감축 • (빅데이터) 알리바바가 설립한 빅데이터 기반 물류서비스 플랫폼 기업과 상호 물류데이터를 개방하여 고객정보(주소 등 주문정보) 데이터 공유

3 우정사업 경쟁력 분석 및 대응방향

Strength (강점)

- 공신력(정부기관) 및 전국 네트워크
- 우편사업과 금융업의 시너지 효과
- 대규모 우편물 처리가능(규모의 경제)
- 선진화된 우정 ICT 보유(Post-net)
- 예금·보험 전액 보장 및 높은 안전성
- 지역밀착 생활형 금융서비스

Weakness (약점)

- 통상우편 의존(매출 60%, 원가 미달(88.2%))
- 인건비가 우편비용의 약 80% 차지
- 조직·인력 운용의 경직성(공무원)
- 보편적서비스 유지 의무(비용 부담)
- 금융사업 제한(대출, 보험가입 한도)
- 금융자금 운용수익률 하락(저금리)

Opportunity (기회)

- 전국 네트워크 활용, 공익사업 진출
- 전자상거래 발달로 택배·EMS 시장 성장
- 제4차 산업혁명으로 산업기술 발달
- 해외·대체투자 등 자본시장 규모 확대
- 서민금융 확대 요구 등
- ICT·스마트폰 발달로 비대면 채널 다양화

Threat (위협)

- 통상물량 감소 및 신서독점권 축소
- 편의점택배, 당일배송 등 경쟁심화
- 고령화, 핵가족화 확대(집배부하량↑)
- 집배원 장시간 근로에 따른 사회적 이슈
- 핀테크로 금융의 이중산업간 경쟁 돌입
- 민간의 우체국금융 공정경쟁 요구

사업분야

대응방향

우 편

- 통상물량 감소에 대응한 택배·국제특급 매출 증대
- 우편요금, 부가서비스 수수료 체계 적정화
- 전국적 네트워크를 활용한 공익·수익사업 개발
- 창구망의 합리적 조정(직영, 별정국) 및 취급국 확대
- 물류체계(집중국·운송·배달) 개선을 통한 생산성 증대
- 집배평준화 지속 추진 및 집배원 노동조건 개선
- 초소형배달차로 대체, 스마트우편함 보급 등 집배혁신

예 금

- 고객·상품전략 고도화, 사업범위 확장(펀드판매 활성화 등)
- 차세대 금융인프라 구축(복합점포, 모바일금융 서비스 강화)
- 중위험·중수익 투자 확대, 재무건전성 제고(리스크 관리, BIS비율)

보 험

- 보험신계약 실적 증대, 모집창구 다변화, 가입한도 상향추진
- 청약·지급 심사체계 고도화, 공익보험 역할 강화

Ⅲ. 2019년도 경영전략

1. 경영전략 고도화
2. 경영합리화 추진방향
3. 경영합리화 추진전략
4. 주요 경영목표

1 경영전략 고도화

□ 우편사업 경영전략 컨설팅 반영

- 우편사업의 성장한계를 극복하고, 민간과 시장충돌을 회피할 수 있는 우편사업의 차별적 포지셔닝 전략 모색·추진(BPR, '18. 3. ~ 7.)
- 편지 중심 프로세스에서 소포·택배 중심으로 물류체계를 개편하고, 민간과 상생·협력사업 추진 및 공익적 플랫폼* 구축
- * 농어촌·사회적 기업 판로지원 / 국민생활 밀착형 물류제공(어르신 생활용품 택배 등)

□ 집배물류 혁신전략의 성공적 완수 필요

- 집배물류 혁신 10대 과제 중 5대 과제는 마무리 단계이며, 나머지 과제는 시범단계로 가시적 성과를 거두는 등 일·생활 균형 실현 중
- '18. 10월말 집배원 주 초과근무시간은 10.2시간으로 전년 동기대비 △13.0%(1.6시간↓) 감소하였으며, 이제는 과제의 정착 및 안정화 요구
- 집배현장 애로 해소를 위한 집배노동조건 개선의 선제적 대응 필요

□ 생활금융을 위한 11대 디지털금융 전략 추진

- 서민을 위한 AI 자산관리, 소상공인을 위한 모바일 결제기능(제로페이) 및 빅데이터·블록체인 기술 도입 등 디지털금융 전략 추진

□ 정부정책 추진과 I-KOREA 4.0 확산 테스트베드 수행

- '사람중심 I-KOREA 4.0' 확산에 기여하기 위해 과기정통부의 정책 방향에 발맞추어 우편이 공유·확산의 시범창구 역할 수행

□ 국민의 우정서비스 실현으로 정부기업 위상제고

- 경영혁신 노력으로 경영성과를 거둬에 따라 우정사업 지속성장과 국민 삶의 질 향상을 위해 조직역량을 집중

⇒ 경영합리화 고도화 추진으로 우정사업의 새로운 기반 마련

2 경영합리화 추진방향

□ 4대 추진전략 우선 순위 조정

- 집배노동 조건개선 등 현안사항의 큰 그림이 완성 단계로 이제는 세심한 관리가 필요하고, '함께 잘사는 사회 구현'이 최우선 미션*으로 대두
- * '함께 잘사는 포용국가, 정부에 주어진 시대적 사명'('18.11.1., VIP 국회시정 연설)
- 우정사업의 지속성장과 I-KOREA 4.0 실현을 통한 혁신성장을 도모하여, 국민의 우정서비스를 구현하기 위해 4대 추진전략 순위 조정

<4대 추진전략 조정 내역>

구 분	AS-IS	TO-BE
4대전략	① 우편사업 혁신	① 국민의 우정서비스
	② 스마트 국민금융	② 우편·물류 혁신
	③ 4차 산업혁명 대응	③ 스마트 국민 생활금융
	④ 지역 / 사회적 공헌 강화	④ I-KOREA 4.0 확산·대응

□ 새로운 경영환경 변화를 반영한 추진전략 수정·보완

- ① 【국민의 우정서비스】 농어민·중소상공인 지원 등 국민 생활안정 창구 역할을 수행하고, 현장중심의 고객만족 실천으로 고객가치 창출
- ② 【우편·물류 혁신】 우편사업 경영전략 컨설팅(BPR), BH 「집배노동조건 개선기획 추진단」 권고사항 및 「집배물류 혁신전략」 성과 등 반영
- ③ 【스마트 국민 생활금융】 지속 가능하고 책임성 있는 역량강화를 위해 「디지털금융 11대 전략」 추진으로 수익구조·리스크 관리 개선
- ④ 【I-KOREA 4.0 확산·대응】 데이터·물류·금융·창업을 신속·정확·편리하게 연결하여 실체가 있는 '사람 중심 I-KOREA 4.0 확산 테스트베드' 역할 수행

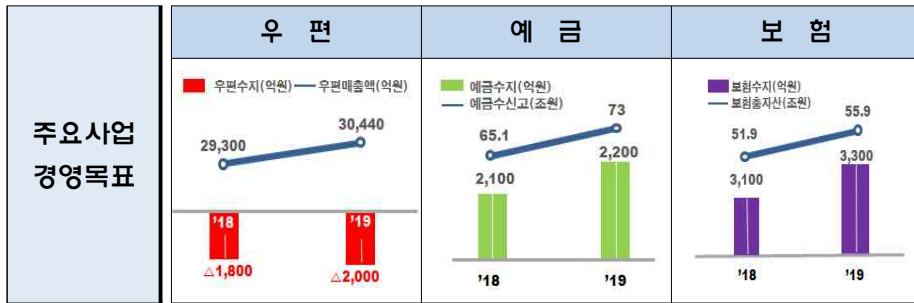
◇ 우정사업본부 전 직원이 한마음으로 경영비전과 미션을 완수하고, 현안과제 해결 및 지속성장을 위해 '4대 추진전략'을 적극 추진

3 경영합리화 추진전략

경영비전	믿음과 함께 미래로 나아가는 정부기업
------	-----------------------------

① 믿음(고품질 서비스, 사회공헌) ② 미래(4차산업혁명) ③ 정부기업(공익성)

미션	안정적 수익을 바탕으로 국민에게 편리하고 믿음을 주며 미래를 지향하는 고품질의 우정서비스 구현
----	--



4대 전략	① 국민의 우정서비스	② 우편·물류 혁신
	③ 스마트 국민 생활금융	④ I-KOREA 4.0 확산 대응

12개 중점과제

과 제 명	① 국민 서비스	② 우편·물류 혁신	③ 스마트 금융	④ I-KOREA 4.0
	① 국민생활 밀착형 서비스 제공 ② 국민 삶의 질 향상 ③ 고객·기업 가치 제고	④ 우편·물류 프로세스 개편 ⑤ 집배원 노동조건 개선 ⑥ 우편사업 수익구조 개편	⑦ 디지털금융 역량 강화 ⑧ 재무건전성 강화 ⑨ 안정적 자금 운용	⑩ I-KOREA 4.0 확산 테스트 베드 역할 수행 ⑪ 혁신성장 생태계 조성 지원 ⑫ 미래대비 조직역량 강화

4 주요 경영목표

구 분	2018년 실적(예상)			2019년 목 표
	목표	실적	달성(%)	

1. 수익성 목표

수익성	① 경영수지(억원)	3,400	4,515	132.8	3,500
	- 우편경영수지(억원)	△1,800	△1,285	128.6	△2,000
	- 예금경영수지(억원)	2,100	2,200	104.8	2,200
	- 보험경영수지(억원)	3,100	3,600	116.1	3,300

2. 경영규모 목표

경영규모	② 우편매출액(억원)	29,300	28,729	98.1	30,440
	③ 예금수신고(조원)	65.1	70.0	107.5	73.0
	④ 보험총자산(조원)	51.9	55.2	106.4	55.9

3. 경영건전성 목표

금융재무 건전성	⑤ 예금 BIS비율(% 이상)	10.25	14.5	141.5	10.50
	⑥ 보험 RBC비율(% 이상)*	200.0	220.0	110.0	200.0

* 정부지급보증분(100%) 포함

4. 고객가치 목표

고객만족	⑧ KPCSI(우정고객만족도, 점)	91	91.3	100.3	91.3
서비스품질	⑧ 택배서비스 평가(전문기관 주관)	A등급	A등급	100.0	A등급
혁신경제지원	⑨ 혁신기업 투자(누계, 억원)	3,840	4,000	104.2	4,760
사회공헌	⑩ 공익사업 지원(억원)	63	63.9	101.4	70

IV. 2019년도 중점 추진과제

1. 국민의 우정서비스
2. 우편·물류 혁신
3. 스마트 국민 생활금융
4. **I-KOREA 4.0** 확산 대응

전략 1

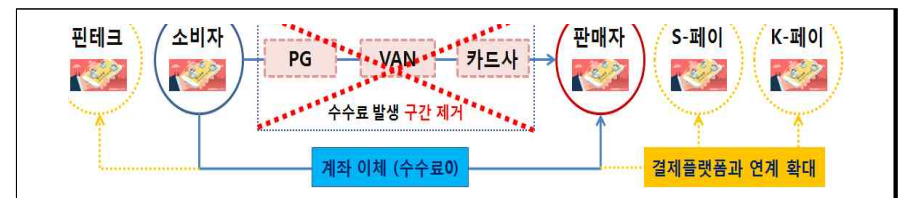
국민의 우정서비스

- 생활 밀착형 서비스 제공, 농어촌·소상공인 지원 ⇨ 국민의 우정서비스
- 국민 삶의 질 향상, 고객·기업 가치 제고 ⇨ 국민행복 기여

【과제-1】 국민생활 밀착형 서비스 제공

- (보편적 서비스 완벽 제공) 국민의 수요 변화를 반영하여 통상우편에서 **소포** 중심으로 물류체계 개편 및 서민예금·착한보험 등 **국민금융 서비스** 제공
 - 우정서비스 **이용고객 증가**를 통해 국민의 경제생활 안정과 공공복지 증진*에 기여함으로써 **국민·직원 모두가 만족하는 핵심가치** 실현
 - * 민간택배사의 배달거부 파업 시 우체국 인력·장비 투입으로 완벽소통 지원
- (미래 맞춤형 우체국 구현) 유동인구가 많은 지역의 우편물 접수·배달을 무인화하고, 소통공간을 마련하는 등 '**스마트우체국**' 구축
 - 아울러, 1인가구·맞벌이 고객의 편의 제공을 위해 **지능형 무인 우편물접수기, 스마트ATM*** 및 **스마트우체통**** 개발·보급
 - * 통장개설·체크카드 발급 등 / ** 선납 등기우편·소포 및 반품택배 접수 가능
- (농어촌 판로 지원) 지자체와 협력하여 과잉생산 산지폐기 및 자연재해 낙과 피해상품 판매 지원 등 **농어촌 적극 지원**(마을기업 지원)
- (소상공인 결제수수료 제로) 영세·소상공인의 신용카드 수수료 부담 경감을 위해 계좌이체 방식의 PostPay 간편결제 서비스 제공

<PostPay 간편결제 시스템 체계>



【과제-2】 국민 삶의 질 향상

- **(협력 거버넌스 형성)** 우체국 인프라를 활용하여 지자체, 지역의 사회·문화 단체 등과 협력을 통해  우체국 ^{작은}대학 운영 활성화
 - 우체국 여유 공간 등을 활용하여 스마트폰 활용 요령, 코딩기초 교육, 한글 문해 교육 등 수요자 맞춤형 다양한 프로그램 운영
- **(국민·사회 통합)** 탈북주민 등 소외계층 지원 강화를 위해 공익사업비를 대폭 확충('18년 83억 → '19년 115억)하고, '행복배달 빨간자전거' 운영
 - * 집배원이 배달도중 소외계층 제보, 불편·위험사항 신고, 민원서류 배달 등
- 남북서신교류 기반 조성을 위한 남북교류협력 지원
- **(청년주거문제 해소)** LH와 공동으로 노후우체국을 우체국과 청년 임대주택 복합건물로 재건축하여 청년임대주택으로 공유 추진
 - * 부산연산5동우체국 부지에 생활시설(1층), 공공청사(2층), 임대주택(3층 이상) 건립
- **(고령화 사회 대응)** 우체국 신축 시 어르신 편의 제고를 위하여 헬스케어 등과 접목한 '돌봄 및 문화 복합 공간' 제공(서울양천 등 신축 시)
- **(가계통신비 절감)** 알뜰폰 2만원대 요금으로 국민이 사용하는 평균 데이터 및 통화량의 50~70%를 제공하는 알뜰폰 요금제 개발 추진
 - * 알뜰폰 판매로 연간 812억원(월 22천원 × 12개월 × 31만명) 가계통신비 절감 기여('18년말 기준)

【과제-3】 고객·기업 가치 제고

- **(위라벨을 위한 우체국 플랫폼 구축)** 집배원이 추천하는 여행지, 맛집 및 우체국특산품 등을 안내·소개하는 책자 발간* 및 웹(앱)사이트 운영
 - * 숨겨진 명소·맛집 소개 : 여름여행지(7.16.), 가을여행지와 맛집(9.10.), 겨울여행(11.30)
- **(디지털 소통·홍보 강화)** 작은 방송국인 「우체국 뉴스룸」을 오픈하고, 공식 SNS 개선을 확대(7개→800개)하는 등 홍보 극대화
- **(우정사업 캐릭터 활용)** 더욱 친근한 우정서비스 이미지 제고를 위해 '제제' 캐릭터 제작·활용(웹사이트, 홍보물, 로고 등)



 - * 2018 우체국 디지털 그림 공모전 대상(충북대 사대부고 1학년 조효은 학생작)
- **(고객만족경영 실천)** 소포접수 편리 등 고객친화형 우체국창구로 정비하고, 민원 초동해결 등을 통해 고객만족도 21년 연속 1위 수성

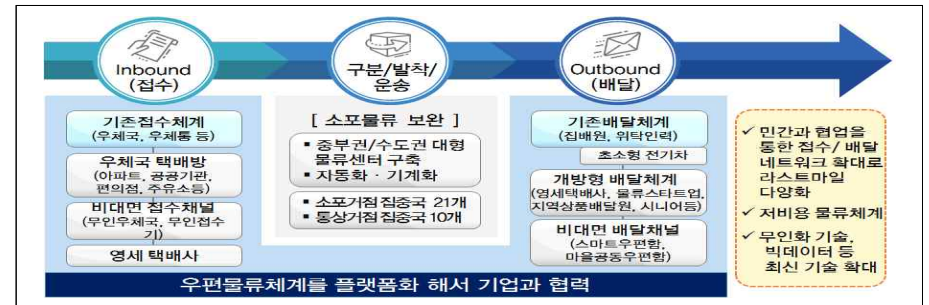
전략 2

우편·물류 혁신

- 우편·물류체계 개편, 노동조건 개선, 상생의 조직문화 → 우편물류 혁신
- 소포중심 사업, 글로벌 O2O 마케팅, 공익가치 창출 → 우편사업 성장

【과제-4】 우편·물류 프로세스 개편

- **(우편 프로세스 혁명)** 기존의 낡은 프로세스를 과감히 버리고 새롭게 탈바꿈해, ① 사업 포트폴리오와 ② 물류체계를 근본적으로 혁신
 - ① **(사업 포트폴리오)** '공익적 택배물량 확보 + 차별적 신규서비스 개발'로 소포·국제사업을 새로운 보편적 서비스 역할로 재설계
 - * 폐기 농산물 판매 지원, 민간이 꺼리는 반품택배, 노인 생필품 대리 배달 등
 - ② **(물류체계)** 편지 중심 프로세스를 소포·택배 중심으로 물류체계를 개편하고, 민간과 상생·협력하는 사회적 물류가치* 실현
 - * (접수) 택배방, 무인 접수기 / (배달) 물류스타트업 협업(조기·야간·당일·주말 등)
- **(미래 물류 네트워크)** 중부권광역우편물류센터 운영('19.8.)을 통해 소포 중심의 물류망을 구축*하고, 지능정보기술을 접목한 자동화·기계화 추진
 - * 기존 2회구분에서 1회구분으로 전환하여 30년간 5,212억원 절감 기대(KDI)
- 물류 효율화를 높이기 위해 통상/소포 네트워크를 완전 분리하고, 중소형 집중국의 일반통상 구분 집중화 및 수도권에 제2HUB 추진



- **(Post-Net 고도화)** 직원의 업무 편의성 증진과 생산성을 향상하고, 물류 미래환경에 대비한 지능형 우편정보시스템 구축(~'20.4월, 469억원)

【과제-5】집배원 노동조건 개선

○ (집배물류 혁신과제 개편) 1차 혁신과제 추진이 안정화되고 성과가 가시화됨에 따라, 이행계획 정비 및 역량강화를 목표로 과제 추진

- 아울러, 핵심자산인 물류기반 강화와 BH 「집배노동조건 개선기획 추진단」의 권고사항을 반영하여 과제·이행계획 변경*

* 추진전략 : ① 인력운영 ② 일하는 방식 개선 ③ 물류인프라 ④ 조직문화

① (인력운영) 노동시간 단축을 위해 신도시 등에 집배인력을 단계적으로 충원하고, 인력증원에 따른 초과근무 변동 모니터링 강화

- 집배평준화를 합리적으로 실시하고, 집배부하량시스템의 질적 고도화 및 집배원의 건강(정신·육체)과 안전관리를 위한 대책* 마련

* 뇌심혈관 질환 관리, 스트레스 상담, 자살예방 프로그램 운영 및 안전보건 교육

② (일하는 방식) 우편물 구분 공동 수작업 축소를 위해 구분요원을 추가 투입하고, 집중국에서 집배국 순로구분 자동화 확대 및 통상·소포 배달구역 분리

- 배달부하 감소를 위해 '22년까지 스마트우편함 30만세대와 주요거점 지역에 무인교부함 설치를 확대하고, '등기우편 배달제도' 개선* 추진

* 외부 전문가를 포함한 TFT를 구성하여 접수·배달 및 관련 법 등을 진단하고 개선방안 발굴

- 물류스타트업과 상생 협력하여 라스트마일 서비스 다변화(조기·야간·당일)

③ (물류인프라) 소포중심의 물류망 구축을 위해 1회 구분체계를 구축하고, 우체국 이외의 주요 거점에 소포우편물 집하·배달장소 확충

- 대형통상의 구분자동화를 위해 '22년까지 자동구분기 13대를 도입하고, 소포구분기 고도화(시간당 1만통) 및 지능형 우편정보시스템 구축

- 집배원 안전사고 예방 및 근로여건 개선을 위해 초소형 전기차를 '20년까지 10,000대를 도입하고, 충전시설*·주차장 등 인프라 구축

* 거점별 충전스테이션 설치, 이동형 보조충전기 및 주간 시간대 일반인 개방 등

④ (조직문화) 소통의 조직문화 정착을 위해 현장에서 답을 찾는 우문현답 TFT 구성·운영 및 노·사 합동 혁신과제 추진관리

【과제-6】우편사업 수익구조 개편

○ (통상우편 고유가치 증대) 통상우편 인프라를 활용해 배달이 용이한 전자상거래 초소형포장물(2kg) 접수 확대 및 하이브리드 메일* 개발

* 일반통상 → 일반전자우편 / 등기우편 → 증명전자우편 / 내용증명 → 보안전자우편

○ (공익적 택배) 민간택배사 접근이 용의하지 않는 반품택배 접수 및 정부의 복지 확대정책에 부응한 틈새시장*을 개척하여 택배 창출

* 거동이 불편한 노인 대상 생필품 구매·대리배달, 지역 밀착형 생활물류 제공

- 우체국쇼핑에서 우수벤처, 사회적기업 등과 제휴로 국민생활과 밀접한 생활용품 판매를 확대하고, 제휴채널 연계*로 판로 마련

* (주)ebay, G마켓, 옥션, 11번가 등 지속적인 제휴로 우체국전자상거래 활성화

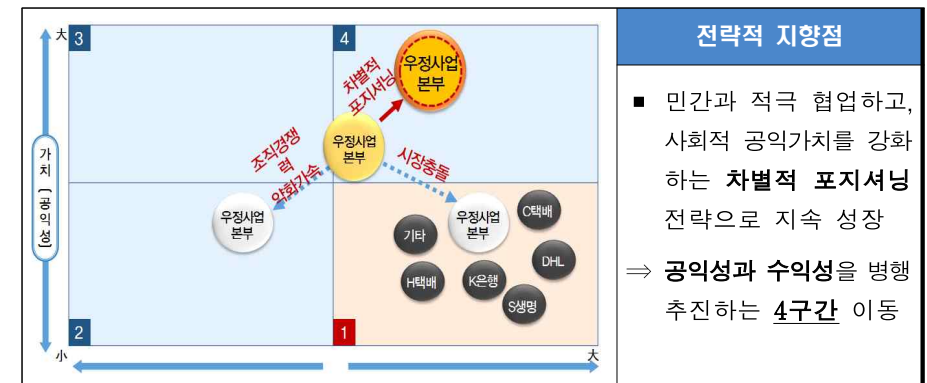
○ (택배산업 발전 기여) 물류안전망 역할 등 민간과 상생의 생태계를 조성하고, 경영목표에 서비스품질을 반영하여 택배산업 '품질' 제고를 선도

○ (글로벌 O2O 마케팅 강화) 국내·외 인터넷쇼핑몰과의 전략적 제휴 및 협력을 통해 전자상거래 기반 플랫폼 역할 강화

○ (국제물류사업 진출 모색) 물류기업 성장기반 마련을 위해 보세화물 취급국가 확대 및 포워드사와 제휴로 통관부터 배달까지 일괄 처리

○ (수익구조 안정화) 임대국사 개발과 중장기 우편요금 조정계획('18.6.)에 따른 우편요금 합리화 및 보편적서비스 유지비용 보전방안 모색

<우편사업 수익구조 개선을 위한 전략적 지향점>



전략 3

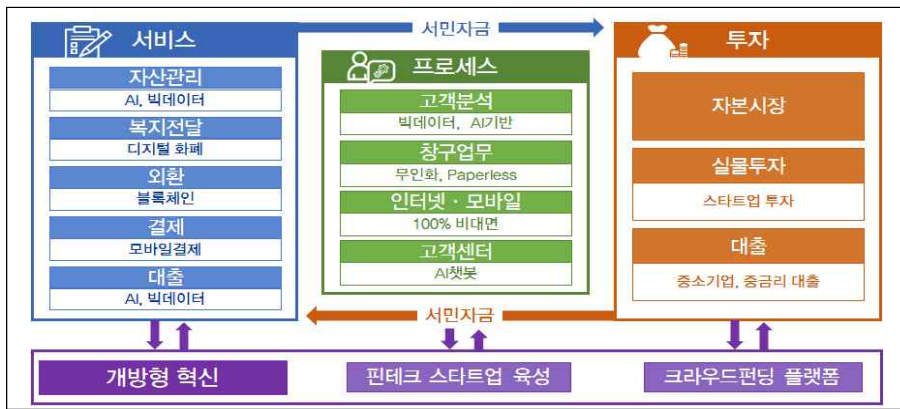
스마트 국민 생활금융

- 디지털금융 11대전략, 서민 생활금융 서비스 제공 ⇨ 국민 금융기관
- 안정적 자금운용, 선제적 위험관리, 수익구조 개선 ⇨ 재무건전성 강화

【과제-7】 디지털금융 역량 강화

- (디지털금융 11대 전략) 우체국금융의 제한된 사업범위를 탈피하여 서민·소외 계층에 **고품질 금융서비스** 제공 및 **디지털 프로세스 혁신**
- AI 자산관리, 중금리대출, 간편 결제 등 ① **서민 종합금융서비스**를 제공하고, ② **디지털 프로세스** 개선 및 핀테크 스타트업과 함께 ③ **개방형 혁신** 추구

<디지털금융 11대전략 추진 선순환 흐름도>



- (펀드판매 활성화) 서민 종합자산관리 서비스 지원 및 공모펀드 활성화를 위해 **펀드 판매**를 개시함에 따라 **금융요원 역량 강화**
- (고객중심 상품개발) 사회초년생 등 세대별 **예금·보험 전용상품** 개발, 금융 융·복합 서비스 및 **스마트보험**(모바일슈랑스앱 구축) 보급
- (채널 혁신) 마케팅·CRM·신사업 등 금융역량 집중화를 위해 설치한 **종합금융센터**를 점진적으로 **확대 설치**하는 등 금융채널 혁신

* ('17.) 수도권 시범관서 2국 → ('18.) 지방 대도시 추가 설치 6국 → ('19-) 점진적 확대

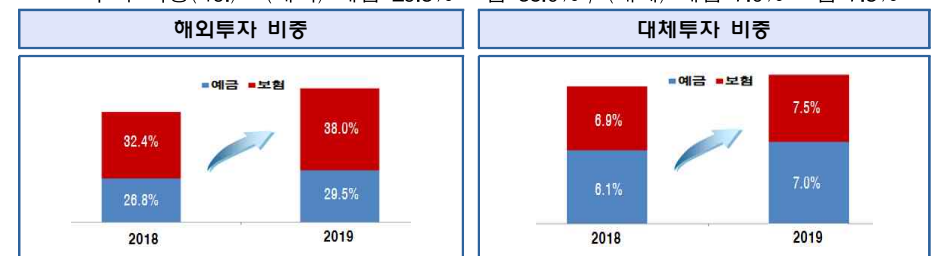
- (서민금융 지원사업 추진) 청약저축 취급 및 정부연계사업 발굴 추진 등으로 **포용적 서민금융** 지원 기반 조성
- (공적 금융상품 제공) 다문화가정·북한이탈주민 등 세분화된 취약 계층 자활 지원을 위한 **공익형 상품** 및 **정부정책 연계 금융상품** 확대

【과제-8】 재무건전성 강화

- (건전성·전문성 강화) 우체국금융의 건전성·전문성 강화를 위해 '18년 운영한 「우체국금융 발전 TF」에서 도출된 발전 과제* 이행
- * 예금·보험 건전성 관리 및 자산운용·상품개발 전문성 제고, 금융검사 개선 등
- (연기금 수준 의사결정) 운용계획 수립 시 **외부위원회, 리스크 부서** 등이 참여하고, 사후관리·성과평가 시 **전문기관 평가**를 통해 **투명성** 제고
- (BIS·RBC 관리) 은행 자본 및 보험 재무건전성 규제가 강화됨에 따라 **단기 유동성비율** 관리 및 **자기자본 확충** 등 재무건전성 제고

【과제-9】 안정적 자금운용

- (자산운용 전문성) 자산운용 전문가 채용을 확대(25%→50%)하고, 투자전략 벤치마킹을 위해 **해외 투자기관과 정보공유 확대** 및 체계적 리서치* 실시
- * 금융시장 전문가의 리서치 세미나 활용, 리서치 정보 관리·공유 업무방 구축
- (투자의 공공성 강화) 자산운용의 공적 역할 강화를 위해 **사회책임 투자**를 강화하고, **스튜어드십 코드** 도입 실행방안 마련 추진
- (투자자산 다양화) 선진국 시장의 양호한 흐름과 신흥국 위험요인을 반영한 국가별 분산투자를 위해 **해외·대체투자** 등 다변화 확대
- * 투자 비중('19.) : (해외) 예금 29.5%·보험 38.0% / (대체) 예금 7.0%·보험 7.5%

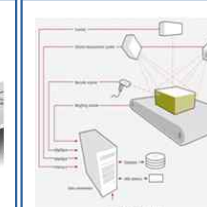


- 4차 산업혁명 기술 우정사업 적용, 조직문화 개선 ⇨ 우정혁신 동력
- 창업 생태계 투자·지원, 미래사회 준비 ⇨ 4차 산업혁명 확산

【과제-10】 I-KOREA 4.0 확산 로드맵 역할 수행

- (빅데이터 센터 운영) 과기정통부의 DNA(Data-Network-AI) 구축 정책 지원 강화를 위해 중장기(2018~2019) 빅데이터 분석과제* 수립·추진
 - * 집배 배달정보 공공데이터 제공, 전기차 도입 지역 분석, 1인가구·맞벌이 등
- (블록체인 기술 적용) 우편·금융에 블록체인 기술 적용을 통한 서비스 혁신을 위하여 「우정사업 블록체인 종합 추진계획*」을 수립·추진
 - * 시범과제로 블록체인 기술을 접목한 「스마트 보험금 청구시스템」 구축(생보사 협업)
- (우정플랫폼 구축) 오프라인의 우정서비스를 온라인에서도 구현하기 위해 사이버우편사서함 플랫폼 및 가상 결제수단(전자지갑) 구축
- (스마트 금융) 핀테크, 로보어드바이저, 블록체인 등 지능정보의 금융 신기술을 도입하여 차세대 금융시스템 구축(총예산 4,740억원)
- (물류인프라 R&D) 4차 산업혁명에 대응하는 물류인프라 구현을 위해 연구자가 쉽게 참여할 수 있도록 지정공모형 연구개발 협업 추진(~ '22년 200억원)
 - 집배원 장시간 노동의 주요원인인 대형통상 수작업 구분을 해결하기 위해 대형통상 구분자동화 기술개발을 사회문제형 R&D과제로 협업 추진

< 미래형 물류인프라 기술개발 연구과제 >

팔레트 상하차 자동화	소포분류 자동화	우편물 작업 자동화	집배팀별 자동구분
			

【과제-11】 혁신성장 생태계 조성 지원

- (P-Town 운영) 새로운 우정서비스 발굴을 위한 **스타트업 육성 지원** 및 **정보화 원격기술개발** 체계 도입을 위해 「우체국기술혁신센터」 운영
 - * 서울중앙우체국 5층(520㎡) / 스타트업 기술개발실, 정보화사업 원격기술개발실 및 회의실 등
- (해커톤·엑셀러레이팅) 우편·금융 프로세스를 혁신하고, 신규 비즈니스 발굴 및 스타트업 활성화를 위해 **해커톤과 엑셀러레이팅** 지속 추진
- (벤처·신기술 투자) ICT, 인공지능, 바이오기술, 블록체인 등 **지능정보기술 확보** 유망기업에 투자 확대('19년 920억원, 누계 4,760억원)
- (중소·중견기업 지원) 창업초기 단계를 넘어선 **중소·중견기업의 혁신성장**을 지원하기 위해 'KP Inno 펀드' 조성(1조원 규모)

【과제-12】 미래 대비 조직역량 강화

- (현장중심 경영) 조직역량 강화 및 현안해결을 위한 '우문현답 TF'를 상시 운영하고, '주니어 보드'를 구성하여 **수평적 토론** 등 소통의 문화 혁신
- (양성평등) 남·여 역할에 대한 불합리한 제도·관행을 **성인지적 관점에서 접근·개선**하고, **성희롱 피해 예방·대응** 추진
- (산업안전 강화) 안전 최우선 문화 확산을 위해 집배원 등을 대상으로 **산업안전보건교육**을 내실화하고, **건강증진지수 자율점검** 등 추진
 - * 보건전문인력 채용(5급) 등 전담조직을 구축하고 실무매뉴얼 정비
- (공공기관 R&R 추진) 5개 공공기관의 **Mission Statement**를 재정립하고, 존재이유와 목적을 **공표** 및 역할·역량 수립(매월 공공기관장 회의 개최)
- (현업관서 성과평가 혁신) 업무부담 경감을 위해 **평가지표를 단순화** 하고, **통상우편 매출의 평가 가중치 조정** 등 소속기관 목표관리 제도개선
 - * 현업의 과다경쟁을 방지하기 위해 실적개선도 및 독점상품 매출지표 조정
- (우체국망 조정) 4차 산업혁명에 따른 비대면 거래가 급속도로 확산함에 따라 **우체국수를 적정규모로 유지**하고, **창구조직 개편** 추진

그림을 통해 본 경영합리화 주요 추진전략

우정사업

이렇게 바뀌 보겠습니다.

2019년도 우정사업 경영합리화 시행계획

2018 우체국 디지털 그림 공모전 대상(충북대 사대무고 1학년 조효은 학생작)

우체국의 친구 74174입니다

국민의 우정서비스

국민 생활밀착형 서비스

- 농어촌 판로지원 (EC지원센터 활성화)
- 소상공인 지원 (결제수수료 제로화)
- 스마트우체국

국민 삶의 질 향상

- 우체국 작은대학 ('22년 77개)
- 공익사업 확대 (연 57억 → 100억원)
- 알뜰폰 판매 (통신비 연 900억원 ↓)

우편·물류 혁신

집배 노동조건개선

- 집배인력 증원('19년 1,000명+a)
- 상시집배원 공무원 전환(3,000명)
- 집배업무 평준화, 공동작업 축소
- 집배원 건강·안전 관리 강화
- 조직문화 혁신, 등기우편 제도개선

집배 물류 인프라

- 초소형 전기차 ('20년 10,000대)
- 자동구분기 보급 ('22년 149대)
- 스마트우편함 ('22년 30만 세대)

우편 프로세스 혁명

- 사업 포트폴리오 재설계(지속성장)
- 소포 중심 물류 플랫폼, 인간과 상생·협력

사업포트폴리오 재설계

- 공익적 택배, 우체국쇼핑, 생활밀착
- 초소형포장물, 하이브리드 메일
- O2O, 통관 대행서비스

소포 중심 물류 플랫폼 (중부권광역물류센터)

- 제1HUB 및 2HUB 구축(소포 중심)
- 통상/소포 네트워크 분리
- Post+Net 고도화, 물류자동화
- 물류스타트업 협업(조기, 야간배달 등)

스마트 국민 생활금융

디지털금융 역량 강화

- AI 자산관리, 간편결제, 핀테크기업 교류
- 펀드판매, 금융 융복합 상품

재무건전성 강화

- 투자자산 모니터링 강화
- BIS 10.5% 이상, RBC 200% 이상

안정적 자금운용

- 해외·대체 투자 확대(투자비율)
- 45.5% → 53.1%
- 2017년말 → 2019년말
- 글로벌 투자기관 협력

I-KOREA 4.0 확산·대응

I-KOREA 4.0 확산·대응

- 혁신기업 투자 4,760억원(∼'19년)
- 드론배송
- 물류R&D(200억)
- 해커톤, 스타트업 육성
- 일자리 투자 2,000억원(∼'19년)
- KP Inno 투자 1조원
- SW코딩 등 틈틈이우체국
- 빅데이터센터

경영성과 목표

우편사업

구분	'18	'19
우편수지(억원)	29,300	30,440
우편매출액(억원)	1,800	2,000

예금사업

구분	'18	'19
예금수지(억원)	65.1	73
예금수신고(조원)	2,100	2,200

보험사업

구분	'18	'19
보험수지(억원)	51.9	55.9
보험총자산(조원)	3,100	3,300

2019년도 우정사업 경영합리화 시행계획 세부 추진과제



전략 1. 국민의 우정서비스 구현 39

【과제 1】 국민생활 밀착형 서비스 제공 40

- 1-1. 우체국쇼핑을 활용한 농수산물 상품 판로 지원 40
- 1-2. 우체국전자상거래 지원센터를 활용한 기반 조성 41
- 1-3. 소상공인 수수료 제로 간편결제 서비스 42
- 1-4. 국영금융·서민금융 기관으로써 공적역할 강화 43
- 1-5. 창구무인화 및 옥외 비대면 접수채널 확대 45
- 1-6. 비대면 무인우편함 보급·확대 46

【과제 2】 국민 삶의 질 향상 47

- 2-1. 우체국의 사회적 역할 강화 47
- 2-2. 만원의 행복보험 보급 활성화로 우체국보험 공적역할 제공 49
- 2-3. 전기통신금융사기 피해예방을 통한 우체국예금 가입자 보호 50
- 2-4. 민원(분쟁) 예방활동 강화를 통한 신뢰성 확보 51
- 2-5. 서민 주거 안정을 위한 노후우체국 복합개발 추진 52

【과제 3】 고객·기업가치 제고 53

- 3-1. 디지털 소통·홍보 강화 53
- 3-2. 디지털 광고 활성화 등 효율적인 광고 집행 54
- 3-3. 정책홍보 강화 및 언론과의 커뮤니케이션 확대 55
- 3-4. 고객만족경영 실천 56

전략 II. 우편·물류 혁신 60

【과제 4】 우편·물류 프로세스 개편 61

4-1. 우편사업 구조개편 추진	61
4-2. 미래 물류네트워크 개편 전략 수립 및 추진	62
4-3. 집배혁신을 위한 집중국 구분 프로세스 개선	63
4-4. 배달국 프로세스 개선을 통한 집배원 개인·공동작업 축소	64
4-5. 국내우편물 운송의 최적화	65
4-6. 우편물 처리 자동화 역량 강화	66

【과제 5】 집배원 노동조건 개선 68

5-1. 집배부하량 산출시스템 개선	68
5-2. 개인/지역간 집배업무 평준화	69
5-3. 집배인력 증원	70
5-4. 소포우편물 위탁배달 확대	71
5-5. 소포전담구 운영 확대	72
5-6. 집배분야 안전사고 예방	73
5-7. 집배원 노동환경 개선	74
5-8. 집배서비스 품질 제고	76
5-9. 초소형 전기차 보급	77
5-10. 초소형 전기차 인프라 구축	78

【과제 6】 우편사업 수익구조 개편 79

6-1. 우편서비스의 안정적 제공을 위한 법적·제도적 기반구축	79
6-2. 우편요금 및 수수료의 합리적 조정	80
6-3. 우편사업 경영수지 및 원가 관리 강화	81

6-4. 통상우편 신상품 개발 및 서비스 개선	82
6-5. 통상우편 매출 증대를 위한 제도개선	83
6-6. 통상우편 수수료의 합리적 조정 및 감액제도 개선	84
6-7. 통상우편 마케팅 강화 및 지원을 통한 매출액 증대	85
6-8. 고객중심의 우표사업 추진 및 우표문화 확산	86
6-9. 소포우편 서비스 향상으로 C2C 물량 증대	87
6-10. 국내 최고의 택배서비스 품질 선도	89
6-11. 소포용품 최적화 추진	90
6-12. 소포 매출증대를 통한 우편사업 수익성 제고	92
6-13. KP(택배) 활용을 통한 마케팅 경쟁력 강화	94
6-14. 국제우편사업 경쟁력 강화와 국제물류사업 활성화	95
6-15. 국제우편 영업활동 강화를 통한 매출 증대	96
6-16. 국제기구 및 해외협력 활동 강화	97
6-17. 글로벌 전자상거래 물량 확대를 통한 배달국 취급비 비용절감	98
6-18. 정보화를 활용한 우편물류의 선진화	99
6-19. 현장중심의 지능형 우편정보시스템 구축	101
6-20. 우정재산(부동산) 개발 및 관리강화	102

전략 III. 스마트 국민 생활금융 103

【과제 7】 디지털금융 역량 강화 104

7-1. 포용적 서민금융 지원을 위한 사업 기반 마련	104
7-2. 쉽고 편리한 스마트금융 서비스 제공	105
7-3. 디지털금융 기반 강화로 서비스 질적 향상	106
7-4. 우체국금융시스템 정보화 인프라 강화	107

7-5. 우체국금융 모바일 브랜드 구축	108
7-6. 우체국 펀드판매 사업 활성화 기반 마련	109
7-7. 우체국 펀드판매업 안정화 체계 구축	111
7-8. 예금사업의 지속적인 성장을 위한 마케팅 강화	113
7-9. 고객 중심의 예금서비스 개선을 통한 고객 기반 강화	115
7-10. 체크카드 상품개발 및 제휴 확대	117
7-11. 체크카드 고객기반 강화 및 서비스 개선	119
7-12. 우체국예금 상품 다각화 추진	121
7-13. 해외송금 사업 활성화 추진	123
7-14. 예금사업 수익성 내실화를 위한 수신 관리체계 개선	125
7-15. 재무역량 강화를 통한 체계적인 예금사업 수익성 관리	127
7-16. 우체국예금채널 혁신 등 마케팅 역량 강화	129
7-17. 보험사업 경쟁력 확보를 위한 선진정보시스템 확충	131
7-18. 지속적 프로세스 개선을 통한 보험사업 경쟁력 기반 제공	132
7-19. 우체국보험의 내실있는 성장 전략 추진	133
7-20. 현장 중심의 전략적 마케팅 추진	134
7-21. 우체국보험 모집인 육성 및 생산성 증대	135
7-22. 신판매채널 활성화를 통한 미래 신성장 동력 확보	136
7-23. 우체국보험 영업조직 전문성 제고 및 영업활동 지원 강화	137
7-24. 보험수요와 포트폴리오 다양화를 위한 맞춤형 상품개발	138
7-25. 보험상품의 합리적인 개선을 통한 상품구조 최적화	140
7-26. 건전한 보험모집을 위한 청약심사의 효율적 운영	142
7-27. 고객중심의 합리적 서비스 제공으로 안정적 사업 운영	144
7-28. 우체국보험의 건정성 확보를 위한 전문 지급심사 및 조사체계 구축	146
7-29. 「보험고객센터」의 효율적 운영을 통한 고객만족서비스 기반 강화	148

【과제8】 재무건전성 강화 150

8-1. 리스크관리 선진화를 통한 예금자산의 건전성 강화	150
8-2. 우체국예금 자본 적정성 관리 강화	152
8-3. 신용·시장 리스크관리 강화	153
8-4. 운영리스크 관리 강화를 통한 리스크 최소화	154
8-5. 예금소송·압류업무의 전문성 증대 및 업무 효율화	155
8-6. 장기손익 중심의 내실경영 체계 강화	156
8-7. 보험회계 제도개선 및 결산 투명성 강화	158
8-8. RBC비율 단계적 개선을 통한 재무건전성 제고	159
8-9. 공정경쟁 환경 조성 및 보험사업 기반 강화를 위한 제도 정비	160
8-10. 금융시장 변동성 확대에 대응한 선제적·적극적 리스크 관리	161
8-11. 고위험 투자상품 사전·사후 리스크 관리	163
8-12. 자금운용 성과평가 운영체계 개선 및 피드백 강화	164

【과제 9】 안정적 자금운용 165

9-1. 체계적 자산배분을 통한 안정적 수익 확보	165
9-2. 자산운용의 전문성 강화를 통한 수익률 제고	166
9-3. 자산운용·예금사업 지원을 위한 리서치·협력 체계 구축	167
9-4. 우체국금융 전문인력 양성을 위한 맞춤형 교육 추진	168
9-5. 사회책임투자 강화 및 스튜어드십 코드 도입	169
9-6. 주식투자 확대 및 리밸런싱을 통한 수익률 제고	170
9-7. 국내채권 장기 투자기반 마련으로 안정적 수익 제고	171
9-8. 우체국예금 국내채권 위탁운용 개선	172
9-9. 해외채권의 안정적 수익확보 및 중장기 투자기반 마련	174
9-10. 수익성 제고와 위험분산을 위한 대체투자 확대	176
9-11. 구조화상품 및 유동화증권 투자 확대	177
9-12. 전략적 PEF 투자를 통한 국내외 경기 Cycle 변화에 효과적 대응	178

9-13. 안정적 구조의 실물자산 투자 확대를 통한 수익성 제고	179
9-14. 중위험, 중수익의 신상품 발굴을 통한 대체투자 다변화	180
9-15. 대체상품 투자체계 개선 및 상품별 위험관리 강화	181
9-16. 보험적립금의 합리적 자산배분을 통한 안정성·수익성 제고 ..	182
9-17. 자산운용 전문성·투명성 강화	183
9-18. 장기·안정적 수익확보를 위한 국내채권 운용	185
9-19. 금융환경 변화를 반영한 전략적 해외채권 투자	186
9-20. 탄력적 주식운용과 신규 유형 도입으로 수익률 제고	187
9-21. 국내·외 부동산 포트폴리오 다변화를 통한 안정적 수익구조 창출 ..	189
9-22. 헤지펀드 투자전략 내실화와 신규자산군 발굴을 통한 안정적 수익률 창출 ..	191
9-23. 적립금 증식을 위한 대출활성화 및 부동산 직접투자 추진 ..	193
9-24. 우체국보험 공공데이터 제공을 통한 보험사업 활성화	194
9-25. 엄정한 공직기강 확립	195
9-26. 우체국금융 자금운용관리 내부통제 강화	196
9-27. 우체국 펀드 완전판매 내부통제 강화	197
9-28. 자금세탁·테러자금조달 등 불법 금융거래 방지 활동 강화	198
9-29. 실효성 있는 금융사고 예방 활동 지원	199

전략 IV. I-KOREA 4.0 확산 대응 200

【과제 10】 I-KOREA 4.0 확산 테스트 역할 수행 201

10-1. 안전한 정보보안 및 개인정보보호 환경 구축	201
10-2. 4차 산업혁명에 대비한 우정IT 대응기반 마련	203
10-3. 우편물류인프라 기술연구개발	204
10-4. 우체국 종합금융시스템(차세대) 구축	205
10-5. 미래고객 확보 및 4차 산업혁명 확산을 위한 틈틈이우체국 운영 ..	207
10-6. 드론 우편배송서비스 시범운영	208
10-7. IT를 접목한 스마트한 사무환경 구성	209

【과제 11】 혁신성장 생태계 조성 210

11-1. 혁신적 우정서비스 개발을 위한 스타트업 육성 지원	210
11-2. 투자다변화로 운용수익 제고를 위한 국내·외 PEF 투자	211
11-3. 중소·벤처기업 성장환경 구축을 위한 투자확대	213
11-4. 인프라 등 실물자산 투자를 통한 실물경제 활성화 지원	214
11-5. 우체국알뜰폰 판매 활성화	215

【과제 12】 미래 대비 조직역량 강화 216

12-1. 우정사업 역량 강화를 위한 조직관리 및 인력운영	216
12-2. 장기적인 성장기반 마련을 위한 인재 발굴 및 육성	218
12-3. 합리적인 성과평가체계 운영	220
12-4. 우정사업 지속성장을 위한 예산 편성 및 효율적 집행	222
12-5. 우정사업 재정관리의 효율성 제고	226
12-6. 지속가능 경영을 위한 원가관리 및 관리회계 기능 강화	228
12-7. 사회적 의제 소통 강화를 위한 협업체계 확립	230
12-8. 원활한 행정서비스를 위한 신속·정확한 국가송무 및 법무 지원 ..	231
12-9. 건전한 조직문화 조성	232
12-10. 재난·보안사고 예방 및 대응역량 강화	235
12-11. 우정 혁신 동력을 위한 인재 발굴 및 육성	236
12-12. 상생의 노사문화 구축으로 우정사업 경쟁력 강화	237
12-13. 현장의견을 반영한 직원 복지증진 서비스 확대	239
12-14. 전사적 안전보건경영시스템 구축	241
12-15. 분쟁사건예방 및 효율적 노무관리를 위한 법률지원	243
12-16. 우체국망 운영의 효율화	244
12-17. 우체국사 관리의 최적화	245
12-18. 별정우체국 및 우편취급국 효율적 관리	246

전략 I. 국민의 우정서비스 구현

1. 국민생활 밀착형 서비스 제공

1-1 우체국쇼핑을 활용한 농수산물 상품 판로 지원

<소포전자상거래과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
우체국전자상거래	1,828	1,900	2,150	2,050	107.9	달성

□ '18년 주요 추진실적

- 우체국전자상거래 P-Commerce 활성화 전략 수립(4월)
- 생활필수품 확대(3월), 잡화·액세서리 상품 확대(6월), 반려동물 상품 입점(7월)
- 중소기업 상품 입점 판매를 위한 하이서울 인증기업 대상 입점설명회(9월)
- 우체국 온라인상품권 서비스 도입·시행(11월)
- 결제수단 확대, 주문절차 간소화 등 모바일 이용자 편의 제공(연중)

□ 추진계획

- 우체국쇼핑 품질관리 방안 및 모바일 이용자 편의성 제고
 - 판매중지기간 확대, 상품평 개선 등 공급업체 품질 관리 강화 방안 마련(상반기)
 - 모바일 환경 개선을 통한 우체국쇼핑 이용고객 편의 제공(연중)
 - 원산지 표시방법 개선을 통한 상품 수 확대 등 꽃배달서비스 정상화(상반기)
- 우체국쇼핑 평월 매출 확대를 위한 일일 특가기획전 강화
 - 특가전 운영기준 마련 등 특가전 개편 및 확대 운영을 통해 경쟁력 확보(상반기)
 - 온라인 판매 상위 품목인 의류, 생활용품, 가전 등 공산품 입점 확대(연중)
 - 우체국창구 등 우체국 온라인상품권 사용처 확대(연중)
- 공급업체 통합관리시스템 마련을 통한 운용 효율화 추진
 - 공급업체 수기 관리로 인한 비효율성 제거를 위해 사방넷 등 기존 시스템 벤치마킹을 통한 통합관리시스템 구축 검토(하반기)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
우체국쇼핑	470	8,678	8,786	10,970

1-2 우체국전자상거래 지원센터를 활용한 기반 조성

<소포전자상거래과>

□ '18년 주요 추진실적

- 전자상거래 우수상품 발굴 경진대회(4월)
- 우체국전자상거래 One-Stop서비스 제공을 위한 EC지원센터 업무 개시(7월)
- 화천 애호박 판매(1만 5천박스, 120톤) 지원(8월)
- 우체국전자상거래 상품 상세페이지 표준가이드 배포(10월)
- (주)카카오(5월), 티몬(8월) 및 G마켓·옥션(11월) 전략적 파트너 협약

□ 추진계획

- 외부채널 협력 확대를 통한 소상공인 판로 지원
 - 외부채널별 전담MD 지정을 통해 해당 채널 전용상품 발굴 및 특가전 입점·판매 확대(연중)
 - 우체국쇼핑 브랜드관 개설 등 국내 최대 오픈마켓 (주)이베이하 API 연계를 통한 판매 상품 확대(하반기)
- EC지원센터 활용을 통한 우체국전자상거래 전국 확산 및 활성화
 - 가격 폭락에 따른 농산물 산지폐기, 낙과 피해 등 지역농가 지원 상품 발굴·판매(연중)
 - 상품MD, 디자이너 등 전문인력 확충, 지역별 인프라 확대 등 센터 경쟁력 강화를 통해 우체국전자상거래의 안정적 지원(하반기)
- 소비 환경변화에 맞는 상품 발굴 및 전자상거래 상품 입점(연중)
 - 지역 우수상품, 신규 공급업체 발굴을 위한 지역유통회 상품평회 개최
 - 오픈마켓(G마켓, 11번가 등) 및 공영홈쇼핑 방송 판매 상품 확대
- 우체국전자상거래 전문가(KP) 육성을 통한 우체국전자상거래 기반 조성
 - 상품개발·입점 및 특가전 기획 등 우체국전자상거래 전문가(KP) 육성에 필요한 노하우 전수(분기별)
 - 전자상거래 업무처리 능력 향상을 위한 교육과정 확대 운영(상반기)

1-3 소상공인 수수료 제로 간편결제 서비스

<금융기술기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
결제 가맹점 수	-	300개	10,000개	420	도입(9.3)	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 우체국 디지털금융 전략에 따라 간편결제 도입 계획 수립(3월)
- 서울시, 중기부, 시중은행, 결제사업자 등 협력을 통한 '소상공인 수수료 부담제로 결제서비스' 업무협약 체결('18.7월)
- 우체국 포스트페이 간편결제 서비스 개시(9.3) 및 행사(9.13, 수원시장)

□ 추진계획

- (이용자 및 가맹점 확보) 이용자 및 결제가맹점 활성화 계획 수립,
 - 이용자 및 가맹점에 대한 이벤트 상시 추진, PostPay 고객 포인트 서비스 도입 등 고객 혜택 발굴(19.하반기)
- (제휴가맹점 확대) 우체국쇼핑 등 온라인 쇼핑몰과 결제가맹점 제휴 확대, 이용이 많은 대형가맹점의 POS기기와 연동 확대(연중)
- (소상공인 지원) 서울시, 중기부 등 소상공인 결제지원 사업 연동, 결제사업자, 은행, 핀테크 기업 등과 연계 확대(19.상반기)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
QR코드 배포 및 마케팅		300	300	300

1-4 국영금융·서민금융 기관으로써 공적역할 강화

<예금사업과>

□ 목표대비 실적

(단위 : 개)

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년 10월 말		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
서민지원 서비스 (예금상품, 체크카드)	10	11	12	11	100	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 우체국 금융수수료 조정 연구용역('18.2월) 및 우체국예금 고객대상
송금 및 출금 수수료 전면면제 추진('18.3월)
- 사회소외 계층을 위해 예금상품에 대한 우대금리 제공

구 분	상품 종류 (우대금리)	지원액('18.9월)
요구불예금	행복지킴이예금(0.5%), 국민연금안심예금(0.2%), 공무원연금평생안심예금(0.2%), 호국보훈지킴이예금(0.2%)	90억원 (‘18년 발생액)
자유적금	새출발자유적금(2.2%), 장병내일준비적금(2.9%)	
정기예금	이웃사랑정기예금(0.5%), 소상공인정기예금(0.5%)	

- 정부의 복지 바우처 카드 서비스* 시행(아이행복, 국민행복 체크카드)
* 보육료/유아학비, 저소득층 기저귀/분유 등 물품, 동절기 난방비 지원 등
- 시골 노인들의 편의증진을 위해 현금(공적연금, 용돈) 배달서비스 실시('18.3월)
- 서민들의 자활급여 안정적 지급을 위해 복지부와 MOU체결('18.5월)
- 저소득층 여성청소년의 위생용품 구입비용 지원 바우처 추진('18.9월)

□ 추진계획

- 서민의 자산 형성 지원 및 공적역할 강화를 위한 공익상품 운영
 - 서민 자산관리 지원을 위한 상품 포트폴리오를 강화하여 고객의 라이프 사이클과 재무목표에 부합하는 신상품 출시 및 특판 운영(연중)
 - 일자리창출, 혁신형 소상공인 지원 등 정부정책에 부응하고 현업의 법인 마케팅에 활용할 수 있는 공익형 법인예금 상품개발(4월)

- 취약계층 보호와 자활지원 등 사회적 약자를 위한 사회기반망 구축
 - 서민층의 기초생활 보장을 위해 보건복지부와 협업을 통해 우체국 금융망을 통한 자활급여 중개지급과 자산형성 지원사업 추진(1분기)
 - 공정한 하도급 거래 문화 조성을 위해 우체국「하도급지킴이통장」을 통해 하도급대금, 노무비 지급 추진(상반기)
 - 소기업·소상공인 사업주의 생활안정과 사업 재기를 위한 「노란 우산공제」 홍보 강화 및 중소기업중앙회와 협업 추진(연중)

- 보편적 금융서비스 제공으로 국민 모두가 잘사는 포용적 국가 실현
 - 정부의 사회서비스 바우처사업 수행을 위한 우체국 체크카드 복지 바우처 확대 및 우체국 체크카드 포인트 기부 운영(연중)
 - 매년 증가하는 외국인근로자, 체류외국인 등에게 외화송금 편의를 개선하고, 수수료가 저렴한 유로지로 송금 대상국 확대(연중)

- 민영금융기관과 차별화된 착한금융 이미지 제고
 - 우체국예금 청구 소멸시효(10년)가 경과하여 국고에 귀속된 우체국 휴면예금 환급 적극적 안내·홍보 실시(하반기)
 - 우체국예금 고객의 타행송금 및 출금수수료 전면면제 혜택 대국민 홍보 강화로 서민의 금융 비용 부담완화에 기여(연중)
 - 시각장애인의 예금이용 편의 증진을 위해 통장에 바코드 부착으로 가입자명, 계좌번호 등을 읽어주는 방식 도입(상반기)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

1-5 창구무인화 및 옥외 비대면 접수채널 확대

<물류기술과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
무인우편접수기 도입(대)	63대	-	67대	-	-	-

□ '18년 주요 추진실적

- 무인우편접수기 기술규격 검토 및 신규 도입(20대, '18.11월)
- 「무인우편함」 통합관리 및 운영을 위한 종합계획 수립('18.12월)

□ 추진계획

- **(창구무인화 확대)** 고객 대기시간 단축 및 창구직원 업무경감 등을 위한 무인우편접수기 신규 도입·보급(40대)
- **(옥외 비대면 접수채널 확대)** 고객의 안전하고 편리한 우편서비스 제공을 위해 옥외 비대면 접수채널 확대(상반기)
 - 옥외 무인우편접수기 등 보급·확대(63대 → 90대)
 - 이용률이 저조한 우체통 활용 및 개선방안 검토
- **(무인접수기 성능 개선 및 재배치 등)** 특수취급우편물, 다량우편물 접수 등이 가능하도록 무인접수기 성능 개선 및 선납 접수제도 활성화
 - 우편물 이용실적, 주변 환경 등을 고려한 무인접수기 이전·재배치 추진계획 수립·시행(하반기)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
무인우편접수기 도입	1,727	2,784	2,135	2,135

1-6 비대면 무인우편함 보급·확대

<물류기술과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
무인우편함(세대)	-	1,128	10,000	1,128	100%	정상

※ 예산 미확보 및 공모계획 지연 등으로 목표 조정 불가피

□ '18년 주요 추진실적

- 농어촌 복지사각지대 해소 등을 위한 마을공동우편함 설치·운영 시범사업 실시
 - ※ 여수모도동 13개소(279세대), 제주모슬포 신화역사공원내 1개소(50세대)
- 스마트우편함의 기술서, 사용편의성 등 검증에 위한 시범운영* 및 공동주택 내 스마트우편함 설치·운영사업자 선정 공모** 추진('18.10월)
 - * 강동구 연립주택(8세대), 의정부 민락지구 신축아파트(992세대), 논현동 오피스텔(128세대)
 - ** LH공사 등 4개건설업체(5,158세대) 참여, 협상 및 계약(11월)

□ 추진계획

- **(무인우편함 운영 확대)** 마을공동우편함, 스마트우편함 등 자발적 참여 수요자 발굴을 통한 공동우편함 운영지역 확대 추진(상반기)
 - 마을공동우편함 등 시범운영 시 제기된 배달서비스 개선, 주민들의 사전 동의절차, 지자체와의 상호협력방안 등 문제점 개선·보완
 - 스마트우편함 보급·확산을 위한 설치·운영 참여업체 지원금 지급(하반기)
 - 건설업체의 자발적인 무인우편함 설치 유도·확대 방안 마련 등
- **(공감대 형성 추진)** 공동우편함의 편의성과 생활패턴 변화에 따른 필요성 등 국민들의 공감대 형성을 위한 홍보 추진

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
스마트우편함 보급	-	-	360	-

2. 국민 삶의 질 향상

2-1 우체국의 사회적 역할 강화

<보험기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
공익사업 지원(억원)	57	63	70	63	100	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 우체국 네트워크를 활용한 민관협력으로 우체국의 사회적 책임 강화
 - 지역사회 소외계층 대상 교육·문화 지원을 통한 「우체국 작은 대학」 운영('18.上 67개소, 1,296명 수료)
 - 친환경 공익사업 4대 중점과제 선정* 및 단계적 추진(아토피 숲체험 524명 등)
 - * 재생지 활용, 아토피 치유, 자연생태계 조성, 소외계층 환경개선
 - 우체국 행복나눔 봉사단 운영·지원(379개 봉사단, 20억원)
 - 맞춤형 민원복지 서비스 「행복배달 빨간자전거」 지속 추진

구분	소외계층 생활 제보	불편·위험사항 신고	민원서류 배달	합 계
누계(건)	16	144	29	189

- 미래 창의세대 육성 기반 조성(9월누계 1,952명, 12.3억원)
 - 소외계층 청소년 대상 우체국 「청소년 꿈보험」 무료가입(300명, 7.6억원)
 - 장애부모 가정 아동 멘토링 학습 지원(1,355명, 4억원)
 - 탈북청소년 건전한 성장·적응 지원(297명, 0.7억원)
- 의료복지 인프라 기반 조성(9월누계 10,114명, 8.9억원)
 - 우체국 혼사랑의 집을 통한 소아암 환자·가족 지원(1,977명, 2.6억원)
 - 무의탁환자 무료야간 간병 지원 및 저소득층 일자리 제공(2,827명, 4.8억원)
 - 장애인 체육활동 지원을 위한 전국 휠체어 농구대회 개최(5,310명, 1.5억원)

□ 추진계획

- 우체국 공공복지사업 저변확대를 위한 친환경 공익사업 추진
 - (재생지 활용) 재생지 가구(책상, 의자, 벤치 등) 제작으로 사회 복지시설 등 국 내·외 소외계층 학습 지원(상반기)
 - (아토피 치유프로그램 운영) 저소득층 및 보험계약자 대상 환경성 질환 숲 치유 캠프 운영 및 전문케어 지원(3분기)
 - (우체국 도시숲 조성) 각종 공해 저감, 열섬현상 완화 및 휴식공간 제공을 위한 친환경 도시숲 조성(상반기)
 - (소외계층 환경개선) 저소득 아동과 장애인 등 소외계층 건강 지원을 위해 사회복지시설에 태양광 온수·난방설비 및 공기정화기 지원(1분기)
- 지역사회 연계를 통한 협력 거버넌스 구축
 - (우체국 작은대학 운영 활성화) 우체국 및 주택관리공단 유희시설 활용으로 지자체 및 유관기관 협력 추진(연중)
 - 지역어르신, 소외계층 아동 등 대상 스마트폰 활용 요령, 코딩 기초교육, 한글, 문화 교육 등 지역에 맞는 다양한 프로그램 운영
 - (복지사각지대 해소) 정부의 공적 지원에도 불구하고 수혜 받지 못하는 소외계층 적극 발굴로 지역사회 내 안전망 구축역할 수행
 - 지자체 희망복지지원단과 1:1 매칭으로 생계·의료·주거 등 지원
- 우정사업과 연계한 공익사업 추진
 - (우체국망 활용) '행복나눔 지원사업', '행복배달 빨간자전거' 운영을 통한 취약계층 주거환경 개선 및 농촌일손돕기, 직원 재능기부(연중)
 - (보험업 연계) 청소년 꿈보험 및 장애인 암보험 등 우체국 공익 보험 지원(연중)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
공익사업	5,700	8,400	9,000	10,000

2-2 만원의 행복보험 보급 활성화로 우체국보험 공적역할 제고

<보험사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
소외계층 상품가입건수	21,919건	29,824건	30,000건	30,000건	100.5%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 「만원의 행복보험」 보급 활성화를 위한 시스템 개선 및 홍보활동 강화
 - 간편가입 확대를 위한 행정정보공동이용조회 확대('18.1)
 - 만원의 행복보험 보급 활성화 계획 수립, 보도자료 배포('18.5)
 - 안내장·포스터 등 홍보용품 제작·배부와 유관기관용 제안서 제작('18.6)
- 가입자 혜택 강화를 위한 현장의 요구사항 반영한 보장구조 개선('18.6)
 - 실손보장구조를 정액보장으로 개선 및 만기급부금 신설
- 공공기관(한수원, 수자원공사 등)과 업무협약 우수사례 확산

□ 추진계획

- 2019년도 만원의 행복보험 보급계획 수립·시행(2월)
 - 2018년도 만원의 행복보험 보급 실적 분석과 평가·포상(2월)
- 본부와 우정청 협업으로 유관기관 등 공동마케팅을 통한 보급(연중)
 - (주택관리공단) 저소득층이 거주하고 있는 주택대상으로 집중 홍보
 - (우체국공익재단) 지역별 네트워크를 활용한 홍보활동 추진
 - (기타 유관기관) 사회공헌활동 정보를 수집하여 지역 우체국과 연계
- 만원의 행복보험 홍보 활동(지역신문, 케이블TV, SNS 등)(연중)
- 지자체 등 사회복지사 재단 대상 설명회 개최(2회)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
만원의 행복보험 보급 지원	428	450	500	550
공익자금 지원액	1,047	1,217	1,546	1,690

2-3 전기통신금융사기 피해예방을 통한 우체국예금 가입자 보호

<예금위험관리과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도(e)		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
대포통장 발생률	0.08%	0.2%	0.2%	0.04%	-	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 신규 계좌 개설 절차 및 기 개설 계좌 관리 강화, 고객보호계좌(의심거래계좌) 모니터링 강화 등 대포통장 근절대책 수립·시행(3월)
- 대포통장 모니터링 시나리오 개선 및 의심거래정보 공유 확대를 통한 대포통장 탐지율 제고(상반기), 피해금 환급 상시 안내 확대(우편 -> 우편, SMS) 실시(9월)
- 대포통장 예방 캠페인(특별강화기간(4월), 미사용계좌 정리캠페인(6월), 보이스피싱 제로 캠페인(10월) 등) 및 교육원 교육(3회), 청 순회교육 실시(반기)

□ 추진계획

- (사전방지) 계좌 개설 및 거래중지계좌 부활 시 절차준수 여부 점검(연중), 고액 현금·수표 인출 등 의심고객 대상 문진 강화(2월)
- (사용억제) 대포통장 의심거래 모니터링 시스템 개선 및 시나리오 점검을 통한 모니터링 및 피해금 인출 감시 강화(상시)
- (사후제재·구제) 통장(카드) 양도인 계좌개설 제한(1년), 비대면거래(ATM, 인터넷 뱅킹 등) 정지 등 금융서비스 제한 및 신속 피해구제 실시(연중)
- (교육·홍보) 지방우정청 순회교육 및 교육원 전문 교육과정 운영(연2회), 대포통장 예방 캠페인 실시 및 피해예방 사례 공유(연중)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

2-4 민원(분쟁) 예방활동 강화를 통한 신뢰성 확보

<보험개발심사과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
민원예방실무협의회 개최	4	4	4	4	100.0%	정상
우체국보험분쟁조정위원회 개최	6	6	6	6	100.0%	정상
민원처리기일(7일 이내) 준수율	-	-	85.0%	80.0%	-	-
민원 발생율*	0.036%	-	0.03%	0.035%	-	-

* 민원발생율 : 민원발생건수 / 보험유지건수

□ '18년 주요 추진실적

- 우체국보험 민원예방실무협의회 운영(4회)
- 우체국보험 분쟁조정위원회 운영
 - 우체국보험 분쟁조정위원회 개최(6회)
 - 우체국보험 분쟁조정위원회 운영세칙 제정 및 제10기 위원회 구성(10월)

□ 추진계획

- 보험 민원 및 분쟁 감소를 위한 대응전략 수립(2월)
- 보험분쟁 심의·의결을 위한 우체국보험 분쟁조정위원회 운영(격월)
- 민원 발생요인 및 조치결과의 적극적 활용(연중)
 - 민원발생 요인 사전 제거를 위한 업무별 제도 개선 및 보험 모집에 따른 마케팅 자료 피드백 활성화 추진
- 민원의 사전적 예방 및 효율적 처리를 위한 대응능력 강화
 - 보험민원의 사전예방을 위한 민원예방실무협의회 개최(분기 1회)
 - 효율적 민원업무 수행을 위한 지급심사 및 민원(재심사) 관련 업무 및 전산시스템 개선 지속 추진(연중)

□ 소요예산 (단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
민원·분쟁관련 회의 개최	40	40	40	40

2-5 시민 주거 안정을 위한 노후우체국 복합개발 추진

<기술투자혁신담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
노후우체국 복합개발	-	3국	3국	3국	100%	-

□ '18년 주요 추진실적

- 복합개발 선도사업지(부산연산5동우체국)선정 및 추가대상국* 발굴
 - * 울산신정동, 대구신암2동
- 사업시행자 선정(LH) 및 개발방식 협의
 - 사업방식 : 위탁개발(우체국+수익시설)과 토지사용허가(공공임대주택) 혼용

공공임대주택	토지사용허가	○ LH에서 우본 토지 임차 사용
수익시설	위탁개발	○ LH에서 건축비 조달 ○ 수익시설 수익으로 건축비원리금 등 상환
우체국		

□ 추진계획

- 노후우체국 복합개발 사업타당성 분석 용역('18.11월)
- 우본-LH 위탁개발 및 토지사용허가 업무협약 체결('18.11월)
- 국유재산 위탁개발 기재부 심의 및 설계용역 발주('19.4월)

□ 소요예산 (단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
노후우체국 복합개발	-	-	-	-

3. 고객·기업 가치 제고

3-1 디지털 소통·홍보 강화

<홍보협력담당관>

□ '18년 추진실적

- 작은방송국 「우체국뉴스룸」 개설·운영
 - PC버전('18.7.1), 모바일 앱 출시('18.10.12), 콘텐츠(5천여개), 실시간 Live 방송
- 공식 SNS매체 800여개로 확대·운영(기존 7개)
 - 카드뉴스, 홍보영상을 통해 신상품, 우정정책에 대한 적시홍보
 - * 블로그 방문자 전년대비 92만명(42.7%↑) 및 SNS 가입자수 7,200명 (20.9%↑)증가
- 디지털영상TV를 통한 우정정책 홍보(영상TV 313개, 키오스크 250개)
 - 전국 우체국별 영상채널을 통해 신상품, 우정정책 등을 효과적으로 홍보
- 우체국홍보담당자(DC) 인적역량 강화
 - 우체국DC 지정(256명) 및 역량강화 교육(7~8월), 영상콘텐츠스트 운영(매월)

□ 추진계획

- 디지털 매체의 안정적 운영을 통한 내·외부 고객과의 소통 강화
 - 전 직원 모바일앱 설치를 통해 우정사업 비전 및 주요 정책사항 공유하고, 뉴스룸, SNS 매체 등을 통한 대국민 우정사업 홍보 강화
- 디지털소통·홍보 강화를 통한 우정사업 매출증대
 - 단순 홍보가 아닌, 우체국뉴스룸, 페이스북을 통해 우체국쇼핑, 보험상품 등을 연계하여 판매함으로 우정사업 매출증대에 기여
- 유튜브 홍보영상 활성화를 통한 우정사업 홍보
 - 무인접수기 사용법, 내용증명, 금융신상품 등과 같이 설명이 필요한 제도 및 상품 등에 대한 안내를 유튜브 영상으로 송출
- 디지털 영상TV를 통한 지역경제 활성화
 - 우체국 창구TV 자막광고 송출을 통해 지역 중소기업체 및 상품을 홍보함으로서 우체국을 통한 지역경제 활성화에 기여

3-2 디지털 광고 활성화 등 효율적인 광고 집행

<홍보협력담당관>

□ 개요

- 다양한 영상 콘텐츠를 소재로 케이블·인터넷 매체 중심으로 집행
- 미디어 플랫폼 특성과 소비자 시청 행태에 대한 분석을 바탕으로 각각의 채널에 맞는 효과적인 노출 전략 수립

□ '18년 주요 추진실적

- 전통적 옥외·지상파 광고를 축소하고 디지털·인터넷 광고 비율 확대(계속)
- 광고계 이슈 기간*에 맞춰 최적의 매체를 선택하여 시기적절한 집행
 - * 영화 이슈작 개봉(5월-극장광고), 월드컵(6~7월-방송·인터넷 월드컵 특화광고 집행)
- 체계적인 광고 운영을 위해 종합광고 대행사 선정·운영(10~12월)

□ 추진계획

- **(디지털강화)** 동영상 콘텐츠에 특화되어 있고, 다양한 연령층에게 인기가 높은 디지털 채널 광고 비중을 지속적으로 확대(연중)

마 케 팅	주 요 내 용
모바일 동영상 마케팅	라이브 스트리밍 등 다양한 형태의 동영상 제작과 플랫폼 구축 필요
콘텐츠 마케팅	독창적이고 차별화된 콘텐츠 제작(웹드라마·웹예능·팟티지 광고* 등)
인플루언서 마케팅	영향력 있는 개인을 활용해 시청자와의 상호 작용을 통해 공감 유도

* 팟티지광고: 드라마, 예능 등 프로그램의 장면을 활용하는 광고

- **(맞춤형노출)** 타겟층에게 인기 있는 프로그램 선정 및 IPTV 등 최근 인기 채널 집중을 통해 노출도를 높일 수 있는 송출 전략 수립
- **(피드백강화)** 매체별 특성, 시장 환경 분석 등 객관적인 데이터를 기반으로 구체적인 홍보추진 로드맵과 중장기 광고·홍보 전략 수립(1월)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(예)	2020년(예)
우정사업광고	10,008	9,380	9,098	9,098

3-3 정책홍보 강화 및 언론과의 커뮤니케이션 확대

<홍보협력담당관>

□ 개요

- 보도자료 중심의 단순 정책 소개에서 탈피하여 정책홍보 체계적 추진
- 선제적 위기관리 및 문제보도 신속 대응으로 우정사업 신뢰도 향상

□ '18년 주요 추진실적

- 우정사업 추진정책의 대언론 홍보 실시(연중)

< '18년 언론홍보 실적 >

(단위 : 건)

구 분	브리핑	인터뷰	기고	기획기사	보도자료	소 계
실 적	2	27	13	10	180	232

- 보도자료 표준화·체계화 제도 개선으로 신속성·통일성 향상(7월)
- 체계적 언론보도 분석 및 문제보도 대응으로 우정사업 신뢰도 향상(수시)

□ 추진계획

- (체계적 정책홍보) 실·단 참여 정책홍보협의회 구성·운영하여 중점 홍보대상 발굴·일정조율 등 홍보계획 사전 수립 및 추진(매월)
 - 사업별 정책홍보 과제·홍보방법 선정 및 추진, 개선점 반영 등
- (선제적 위기관리) 문제보도에 신속하게 대응하고 위기상황 발생 시 대국민 신뢰도 제고 위한 언론대응 매뉴얼 개선 및 적용(상반기)
 - 위기관리, 취재 대응요령, 해명자료 작성 등 매뉴얼 제작·활용
- (홍보채널 다각화) 신문·방송 등 언론매체 코너 특성에 적합한 맞춤형 홍보 및 인터넷매체와의 커뮤니케이션 확대로 온라인 홍보 강화(연중)
 - 물류·금융 등 전문매체 홍보 강화 및 방송 프로그램

3-4 고객만족경영 실천

(1) 고객만족 경영활동 및 경영품질개선 활동 추진

<홍보협력담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년(e)	실적	달성률	추진진도
우정서비스 고객만족도	91.0	91.0	91.0	93.7	103	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 한국산업의 고객만족도(KCSI) 공공서비스부문 20년 연속 1위, 국가고객만족도(NCSI) 택배서비스 부문 1위 등 최고수준의 우정서비스 유지
- 현장중심 CS활동 및 고객과의 소통 강화
 - 위탁배달원 채용계약 전에 성범죄 등 결격사유조회, PDA 사용교육 자료 제공 등 집배분야 CS 취약분야 소관부서 권고(10월)
 - 고객만족경영 전문가 토의(2월) 결과를 반영한 비타민캠프 등 CS 접점직원 힐링 프로그램 운영(6회 130명)
- 공정하고 신속한 민원처리 및 민원서비스 역량 강화
 - 선제적 민원대응을 위한 민원예보* 실시(19회)
 - * 자주 발생하는 민원(신사업, 질문 등)에 대한 사전 안내
 - 특이민원으로부터 직원보호를 위한 매뉴얼 개선 시행(7월)
 - * 책임직 응대, 민원공무원 보호, 부당한 사과 금지 등의 내용
- 내부직원의 참신한 아이디어 발굴을 통한 경영혁신활동 추진
 - 우정혁신대상(537건 접수) 및 지식누리 아이디어(1,510건 접수)

□ 추진계획

- 고객중심의 적극적인 고객만족경영 활동 추진
 - 우정서비스 고객만족도(KPCSI) 조사 실시하고 서비스 진단 및 개선 활동 강화로 외부평가 공공서비스 부문 1위 유지(매월)
 - 현장중심의 CS컨설팅, CS전략회의, CS컨퍼런스 등 현장과의 소통 강화를 통해 함께하는 CS문화 조성(연중)
 - 고객 불만 사항 등에 대해 실·단에 제도개선을 요구하는 「CS권고제」 운영
- CS취약분야 집중 개선 및 CS교육 효율화
 - 고객만족도 조사 세분화(집배→집배, 위탁)하고 취약분야 대책 마련(분기1회)
 - CS리더 강의능력 향상을 위한 교육 확대(집합 → 집합·순회)
 - 집배PDA, 뉴스룸, 사내방송 시스템 등 디지털을 활용하여 CS 교육 생활화 추진(매일)
- 민원통계 분석을 통한 제도개선 혁신 추진
 - 빅데이터센터와 협업을 통한 민원통계 빅데이터 분석(6월)
 - 불만지수 개발을 통한 민원불만 수준 진단(3월)
 - 반복·제도개선 요구 민원에 대해 TFT 구성·운영으로 개선안 도출(3월)
- 혁신아이디어 상시 발굴을 통한 경영혁신활동 강화(연1회 → 매월)
 - “지식누리 아이디어”와 연계를 통한 상시 혁신아이디어 발굴

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
우정서비스 고객만족도	1,137	1,165	1,010	1,010

(2) 직원만족도 향상 추진

<홍보협력담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년(e)	실적	달성률	추진진도
내부직원 만족도	60.3	61.0	61.1			정상

□ '18년 주요 추진실적

- 우정사업본부 직원만족도 향상 중점 추진(연중)
 - * 경영 지표축소(20개→3개)를 통한 실적부담 감소, 조직문화 7대 개선과제 운영 등
- 우정사업 종사원의 조직 전반에 대한 직원 만족도 조사 실시(10~11월)

□ 추진계획

- 직원만족도 향상을 위한 주요개선분야 중심의 추진체계 마련(3월)
 - 만족도 조사 결과 주요 개선분야 선정(3개 분야) → 노조 관계자를 포함한 개선 TFT 구성·운영 → 지속적인 개선 및 의견 수렴
 - * TFT 실무회의(격월), 보고회(반기)
 - 직·청 직원만족도 향상계획 대비 추진사항 모니터링(반기)
- 직원만족도 수준 진단
 - 부진분야 개선 수준 자체 설문조사 실시(상반기)
 - 우정사업 종사원의 조직 전반에 대한 직원 만족도 조사 실시(하반기)
 - * (대상) 5급 이하 전 직원, (내용) 담당업무 및 만족도 등 10개 항목

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
내부직원만족도 조사	25	25	25	25

(3) 여행정보 및 제제를 활용한 우정사업 홍보

<홍보협력담당관>

□ 목표대비 실적 : 해당사항 없음

□ '18년 주요 추진실적

- 집배원 추천 계절별 여행지를 발간해 우정사업 이미지 제고
 - 여행정보와 함께 간지 등에 우편·금융 우정사업을 소개
 - * 여름편(7.16), 가을편(9.10), 겨울편(11.30)
- 콘텐츠 공유·확산을 위한 「우체국과 여행」 웹(앱)사이트 구축
 - 모바일 이용환경의 접근성을 높이기 위해 애플리케이션 출시(11월)
- 「제제」 캐릭터 활용을 통한 더욱 친근한 우정서비스 이미지 제고
 - * 선포식(10.2), 이모티콘 출시(11.12), 홍보물, 지역축제 등 사업 연계 홍보

□ 추진계획

- (여행지와 연계 사업 발굴) 여행지·맛집 콘텐츠의 지속적인 개선 및 우체국쇼핑, 체크카드, PostPay 결제계좌 가맹점 유치 등 협업사업 발굴
 - 고객 맞춤형 우체국쇼핑 상품 추천, 체크카드 결제 시 마일리지 제공 등 연계 사업 추진
 - 봄편 여행지 발간 및 웹(앱)사이트 반영(3월)
- (타 기관과 상호 마케팅) 여행상품, 숙박시설 등 타 기관 상품을 소개하고, 타 기관 사이트를 우정사업 홍보 채널로 활용
 - 마케팅을 위해 '우체국과 여행' 레이아웃 개선(2월)
- (캐릭터 활용 확산) 「제제」캐릭터가 우체국 문화로 자리 잡을 수 있도록 각종 콘텐츠 제작·배포(PPT양식, 제제 만화 등)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

전략Ⅱ. 우편·물류 혁신

과제 4 : 우편 · 물류 프로세스 개편

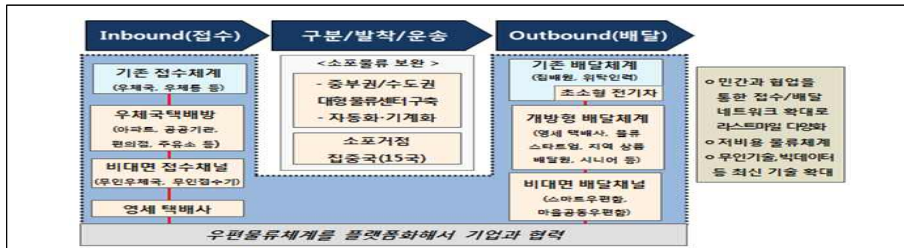
4-1 우편사업 구조개편 추진

<우편정책과>

□ '18년 주요 추진실적

- 우편사업 경영전략 컨설팅 추진('18. 3월 ~ 8월, 한국능률협회)

<우편사업 경영전략 컨설팅 결과>



- 컨설팅 결과를 지능형 우편정보시스템 구축사업에 반영('18. 9월~)

□ 추진계획

- 소포 · 택배 중심으로 물류체계를 개편하고, 민간과 상생 · 협력하는 공익적 가치 실현을 위한 우편사업 구조개편 추진(연중)
 - (사업 포트폴리오) ‘공익적 택배물량 확보 + 차별적 신규서비스 개발’로 소포사업의 비중을 확대하고, 보편적 서비스 기능도 강화
 - * 폐기 농산물 판매 지원, 민간이 꺼리는 반품택배, 노인 생필품 대리 배달 등
 - (물류체계) 통상 중심 프로세스를 소포 · 택배 중심으로 물류체계 개편
 - * (접수) 택배방, 무인 접수기, 영세택배사 / (배달) 물류스타트업 협업(조기아칸, 당알, 주알 등)
- 우편사업 구조 개편 추진 및 진척 사항 점검을 위한 TF운영(1월~)
- 전자상거래 활성화에 따라 집배원 중심의 초소형우편물 배달 방안 마련 · 시행(2월)
- 컨설팅 결과 등을 반영하여 ‘중장기 우편사업 추진계획’ 수정(3월)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
우편사업 구조개편	-	100	-	-

4-2 미래 물류네트워크 개편 전략 수립 및 추진

<물류기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018. 10월말		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
중부권IMC 준공	57.2%	100%	-	77.9%	77.9%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 준비반 구성(1월), 현장의견 수렴(3월), 기본 운영계획안 수립(4월)
- 노조 의견수렴 등 중부권IMC 운영 계획(안) 설명회 개최*
 - * 10회 개최(2.28, 3.8, 3.21, 4.13, 5.3, 5.24, 7.24, 7.30, 8.9, 8.10.)
- 세부 운영계획안 수립(9월), 시험운영(11월~)

□ 추진계획

- 중부권광역우편물류센터 운영계획 수립 · 시행 (11월)
 - 중부권IMC 운영에 따른 집중국 기능 변화 양대노조 설명회(11월)
- 중장기 물류네트워크 전환 검토(2 HUB 물류 네트워크)
 - 수도권IMC 건설을 통한 통상/소포 우편물류 네트워크 완전 분리
 - 근로조건 개선을 위한 우편물 분류체계 혁신
 - 4차 혁명을 선도하는 자동화 · 정보화 된 물류인프라 개편
 - 소포우편물 집하 · 배달장소 확충
- 통상우편 물류네트워크 개편 계획 수립 · 시행(2단계)
 - 지방 중소형 집중국 일반통상우편 구분기능을 광역 거점국으로 집중화
 - * '17년(1단계) 실적 : 제주집→대전집, 강릉집→원주집으로 수용

□ 소요예산: 해당 없음

4-3 집배혁신을 위한 집중국 구분 프로세스 개선

<물류기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
집배팀별 구분(시행 국)		220		217	98.6	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 배달국 환경, 집중국 기계 구분간 등을 고려하여 초과근무가 높은 관서를 대상으로 소포·등기통상을 집중국에서 집배팀별 구분 실시
* 총괄국 기준 익일특급 206국, 소포 217국 적용·시행 완료
- 소포우편물 집배코드에 배달코스 번호를 추가 도입하여 집배원의 순로구분 및 상차 작업 시간 단축과 신규 집배원 업무 숙지 지원

□ 추진계획

- (팀별구분 업무 조정) 팀별 구분 효과 극대화를 위해 배달국 여건을 반영하여 대상국 조정, 구분형태 변경 등 추진(1분기)
 - 집배원 수가 적어 효과가 미미한 관서 팀별 구분 재검토
 - 대·소형 소포 별도 구분, 다량배달처 물량 발취 및 직배분 등 배달국 상황(요구)에 맞게 구분 형태 변경
- (집배코드 확산) 우편물 구분 생산성 향상을 위해 집배팀(원)별 구분이 용이하도록 집배코드 인쇄 활성화 추진(연중)

□ 소요예산: 해당 없음

4-4 배달국 프로세스 개선을 통한 집배원 개인·공동작업 축소

<물류기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
배달국 프로세스 개선(대상국)		8	52	8	100	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 집배원의 장시간 노동환경을 개선하고 집배원이 전문영역인 배달 업무에 집중할 수 있도록 공동·개인작업 축소 및 간소화 방안 마련
 - 시범국(8국*)을 선정하여 프로세스 개선 사항 도출 추진
* 해운대, 울산, 양산, 당진, 포항, 전주, 제주, 서귀포

□ 추진계획

- (프로세스 개선) 집배원의 공동작업 최소화 및 개인작업 효율화
 - 집배원 공동작업을 출국 전 소포분류로 한정하고 옥내 업무를 개인작업 위주로 구성(6월)
 - * 우정실무원 추가 배치로 출국 전 익일특급, 귀국 후 보통등기·대형통상 집배원별 구분 수행주체를 집배원에서 특·발착 인력으로 변경
 - 결위 시 겸배 물량 분배, 중간수도 방법, 기타 부대업무의 간소화 방안 마련(반기 1회)
 - * 현업에서 축적된 경험을 통해 발굴한 우수사례를 중심으로 개선방안을 마련하여 현장 여건에 따라 적용·확산(반기별 우수사례 평가·포상)
 - * 집배 및 특·발착 현장의 내부 전문가 그룹을 구성하여 부대업무별 문제점 분석 및 개선방안 도출(「우문현답TF」 분과위 운영)
- (시범국 운영·확산) 집배원 옥내 근무시간 단축 효과 및 경제성 분석, 도출된 개선 프로세스를 표준화하여 대상국 확대(6월)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
등기,대형통상 집배원별 구분		131	1,920	2,880

4-5 국내우편물 운송의 최적화

<물류기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018. 10월말		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
수집마감시각 준수율	93.9%	99%	99%	94.9	95.9%	정상
배분마감시각 준수율	92.3%	99%	99%	96.9	97.9%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- (운송망 정비) 우편환경에 맞는 운송망 신설·조정*으로 우편물 정시도착
 - * 제주도착 익일특급(소포) 수집방법 변경(일부 당일수집 및 발송)으로 집배원 대기시간 최소화 및 제주도착·발송 EMS 운송방법 변경(항공→선편)으로 물량변동에 따른 운송방법 효율화 추진
- (페이퍼리스 APP 운영) 우체국물류지원단이 개발한 스마트폰 APP*을 통한 인수인계업무 모바일화로 업무 효율성 증대(시범운영 중)
 - * 기존 종이 운송확인서를 스마트폰 앱을 활용하여 발급하여 운송순로 및 시간을 확인할 수 있고, GPS정보를 송수신하여 차량위치정보 파악가능

□ 추진계획

- (운송망 효율화 추진) 환경변화(도로신설, 교통체증 등)반영을 위해 주기적으로 운송망을 조정하고 IMC운영계획에 따른 최적의 운송망 구축
- (운송관리 선진화) 차량통계 분석을 통한 배차예측시스템 활용, 물류지원단 차량상황관제 고도화를 통한 차량운영 예외사항 관리
 - 배차예측시스템 확산으로 전일 차량배차를 통한 배분시각 준수
 - 지원단 모바일 운송앱(GPS기능 탑재) 사용 독려를 통해 장애상황 조기파악 및 사고 대응시간 단축으로 지연도착 최소화

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
국내우편운송	165,189	153,739	153,739	

4-6 우편물 처리 자동화 역량 강화

<물류기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
순로구분 자동화 확대	129국	153국	226국	153국	100%	정상
대형통상 집배원별 구분 자동화 추진	-	계획수립	87국	계획수립	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 집배원 공동작업 축소 및 개인업무 경감 등 노동조건 개선 추진
 - 집배원별 구분을 위한 등기통상 구분시스템 도입
 - 순로구분 광역화를 위한 집중국(동서울^정, 순천^정, 강릉^정, 제주^정) 순로구분 추진
 - 대형통상구분기 도입 계획 및 물류 프로세스 개선 계획 수립
- 신개념 자동화 장비 도입 및 시험운영 추진
 - 우편물 생산성 제고 및 비용절감을 위한 차세대 순로구분기 운영(서울노원^우)
 - 물류 프로세스 간소화(인력 및 비용절감) 위한 지능형 수작업대 운영(수원^정)
 - 우편창구인력 효율화 위한 우편 접수업무 협업시스템 도입(대전둔산^우 등 3국)
 - * 우편물이 많은 도시지역 우체국 접수업무(우편물 수취, 정보입력)를 농어촌지역 우체국과 업무분담(도시지역_우편물 수취, 농어촌지역_정보입력)
 - 일반통상 배달안내 서비스 시험운영 계획 수립
 - * 순로구분기 활용 제주 및 대구달성 지역 고객의 일반편지 배달물량 안내
- 우편물 생산성 제고를 위한 자동구분기 도입 추진
 - 집배원 배달 순로구분기 도입(2대, 달성^우, 제주^정)
 - 노후화된 소포구분기 교체(1대, 대구^정)
 - 소포 집배원별 분류를 위한 소포구분기 설계 완료(1대, 원주^정)

□ 추진계획

- 집배원 공동작업 축소 및 개인업무 경감 등 노동조건 개선 추진
 - 대형통상구분기 도입 및 대형통상 물류 프로세스 개선 추진(10월)
 - 집배원별 분류를 위한 소포구분기(원주식) 도입 추진(1월)
 - 등기통상 집배원별 분류 위한 지능형 우편물 작업대 도입 추진(4월)
 - 순로구분기 미보급 관서 순로구분 자동화 및 노후 순로구분기 교체(2월)
 - 소포 팀별구분 보조장치 도입 추진(3월)
 - 우체국 접수업무 간소화로 창구인력 운영 효율화 도모
 - 우편물 간편접수기 등 우편물 접수 협업시스템 시험운영(1월)
 - 협업시스템 확대를 위한 우편물 간편접수기 확대 보급(6월)
 - 집중국 기능조정에 따른 일반통상 통합구분 센터 구축·운영 추진
 - 일반통상 통합 구분센터 운영계획 수립 및 순로구분 광역화(3월)
 - 일반통상 통합 운영을 위한 자동구분기 재배치 추진(연중)
 - 신규 우편서비스 검토 및 시범운영
 - 일반통상 배달안내 서비스 시험운영 추진(상반기)
 - 우편물 배달 프리미엄 서비스* 도입 가능성 검토(9월)
- * 우편물 접수 및 구분 과정에서 취득할 수 있는 우편물 촬영 영상과 배달물량을 고객에게 사전 고지하여 수취 우편물을 미리 확인하고 고객이 지정하는 장소로 배달

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
자동화 장비 보급 및 성능개선	5,690	6,082	21,759	53,201
유지보수 및 장비운영 활성화	8,390	8,356	8,404	10,159

과제 5 : 집배원 노동조건 개선

5-1 집배부하량 산출시스템 개선

<우편집배과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
집배부하량 시스템 개선활동	-	-	시스템 개선 지속추진	TF운영을 통한 개선안 마련	-	정상

□ '18년 주요 추진실적

- (TF 구성·운영) 현업전문가와 노동조합, 시스템 개발자(ETRI) 및 외부 전문가로 구성된 TF*를 통해 시스템 개선안 도출(~'18.12월말)
- * 「집배부하량 시스템 고도화 TF」('18.4월-), 「우문현답 TF」 '집배부하량 시스템 개선 분과위'('18.9월-)
- (고도화 기술연구 개발) 전문기관(ETRI)이 참여하는 '부하량 산출 모델 개선 및 고도화(우편물류인프라 기술연구개발과제)' 추진('18.9월~'22년)
- (현장 실태조사 및 업무분석) 시스템의 현장 적합성 강화를 위한 집배 현장 실태조사와 업무분석 실시('18.10월~12월)

□ 추진계획

- 변화된 배달환경, 작업방법 등에 대한 다양한 의견을 현장조사와 업무분석을 통해 실 업무량에 적정 반영될 수 있도록 지속 개선
- 시스템의 개선·운영 및 활용에 있어, 노동조합 및 외부전문가 참여 보장으로 타당성과 신뢰성 강화
- 집배업무 평균부하량을 기반으로 배달권역 조정 등 업무과중도 모니터링 및 평준화 자료로 활용

□ 소요예산: 해당 없음

5-2 개인/지역간 집배업무 평준화

<우편집배과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
집배인력 재배치(구)	33	69	90	32	46.4	정상

※목표: 연도별 퇴직 인원('18년(138명), '19년(180명)) 의 50%

□ '18년 주요 추진실적

- 집배인력 여유관서에서 집배원 퇴직 시 정원을 회수하여 신도시 개발 등으로 업무량이 증가하는 관서로 재배치하여 업무 불균형 해소
- 평준화 실적(32구): 총괄국간 조정(24구), 총괄국내 집배센터간 조정(8구)

□ 추진계획

- 개선된 집배부하량 시스템의 산출값을 기준으로 집배인력 여유 관서에서 퇴직인원 발생 시 정원 회수하여 재배치('19.3월 이후)
- * 연도별 퇴직 예상: '18년하반기(59), '19년(180), '20년(239), '21년(268), '22년(302)
- (재배치 시기) 여유관서에서 퇴직인원 발생 시 정원 회수(수시) 하고, 매 분기 「집배구 연구반」 회의를 통해 재배치(매 분기)
- (집배구 연구반) 노·사 양측에서 추천한 위원으로 연구반을 구성하여 여유관서에서 퇴직인원 발생 시 재배치 실시 여부 결정('19.3월)
- (인센티브) 집배구 통합 등 집배업무 평준화 우수관서에 대한 포상, 해외 연수 기회 부여 등 인센티브 부여 방안 마련('19.3월)

□ 소요예산: 해당 없음

5-3 집배인력 증원

<우편집배과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
집배인력 증원(명)	442	300	1,000	1,112	370	정상

※ 집배원 노동조건개선 기획추진단」 정책권고 '19년 1,000명, 이후 단계적 추진(총 2,000명)

□ '18년 주요 추진실적

- 집배원 노동시간 단축 및 토요일배달 휴무 추진을 위해 집배인력 1,112명 증원하여 '17년 대비 5.8% 증가(우정직 128명, 상시 37명, 소포위탁 947명)
- 집배원 노동시간 상위관서 인력 증원: 9개청(우정직 128명, 상시 37명)
- 도시지역 집배원 토요일배달 휴무를 위한 증원: 9개청(소포위탁 909명)
- 농어촌지역 소포배달 위탁 시범추진: 5개청(소포위탁 38명)

□ 추진계획

- 「기획추진단」 권고사항을 반영하여 '19년 집배인력 1,000명 증원 후 소요재원·노동시간 변화 등을 고려하여 단계적으로 추진(총 2,000명)
- (소요인력 산출) 나눠먹기식 배정방식을 배제하고, 객관화 할 수 있는 지표(집배부하량 및 노동시간 등)를 기준으로 소요인력 산출('19.1월)
- (증원 시기) 신도시 입주 등 긴급 소요인력을 상반기에 우선 증원하고, 나머지 인력은 집배부하량 시스템 고도화*를 통해 우체국별 정확한 부하량 산출이 가능한 하반기에 증원
- * 시스템 고도화 완료('18.12월), 적합성 검증('19.2월), 시스템 오픈('19.3월)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
집배인력 증원	-	-	61,522	61,522

5-4 소포우편물 위탁배달 확대

<우편집배과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018. 9월말		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
소포배달 위탁비율	36%	36%	40%	40%	111%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- **(소포배달 일괄위탁)** '18.7월부터 물류지원단에 소포배달 일괄위탁 추진
 - 물류지원단은 자가용 화물차량으로 배달할 수 있어 차량 확보가 쉽고 지입료도 없음, 위탁배달원 구인이 용이하여 위탁확대 가능
 - 관리비용 감소에 따른 관리수수료 절감액은 위탁물량 확대에 활용
- **(아파트 소포배달 전담제도 확대)** '18.10월 기준, 48개 우체국에서 371개 아파트 등 294,491세대의 소포 배달을 시니어클럽 등에 위탁

□ 추진계획

- **(소포배달 채널 다각화)** 영세 배달업체·물류 스타트업 기업 대상 위탁 검토, 실버위탁배달원(시니어클럽 등) 확대 등을 통한 소포배달 채널 다각화
- **(도시 중심 위탁 확대)** 위탁수수료 예산·소포구분 공간 확보, 도시 중심 위탁 확대로 집배원 노동시간 단축·점진적 토요일배달 휴무 추진
 - **('19년 예산 증액)** '18년 1,038억 대비 438억 증가한 1,476억 확보
 - **(소포구분 공간)** 외부 소포구분 공간 임대* 및 집중국·우체국 개축을 통한 공간 재배치 * 남양주·파주·평택·구미 구분공간 기 확보

□ 소요예산

(단위: 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
소포배달 위탁수수료 지급	90,645	103,812	147,627	169,666

5-5 소포전담구 운영 확대

<우편집배과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
소포구(구)	-	74	74	81	109.5	정상

* 통상+소포 736구('18.8월 현재)의 약 50%를 소포구로 전환 목표

□ '18년 주요 추진실적

- 효율적인 집배구 운영을 통한 집배원 업무부담 경감을 위하여 소포 위탁배달 확대와 병행하여 혼합 집배구를 통상구/소포구로 분리
- '17년 대비 소포구 81구 증가(590구('17.12월) → 671구('18.8월))

□ 추진계획

- 「기획추진단」 권고사항을 반영하여 집배원 토요일배달 휴무를 위해 혼합구를 통상구(월~금)와 소포구(화~토)로 분리하여 이원화된 근무 체계 재추진('19년 인력 증원 전 노사협의 추진)
 - **(도시지역)** 배달구역이 비교적 좁고, 이동거리가 짧아서 집배구 분리에 유리한 50만 이상 대도시를 중심으로 확대 운영
 - **(농·어촌)** 각 지역별 배달 환경을 고려하여(통상+소포, 소포구) 현장 상황에 맞는 소포구 운영 검토
 - **(인력증원과 병행)** 집배인력 증원 시 집배구 조정을 통해 소포구 확대 병행
 - **(차량확보)** 소포위탁 증원에 따른 과보유 우편차량 재배치를 통해 우편차량 확보, 소포구에 대한 초소형 전기차 우선 보급 추진

□ 소요예산: 해당 없음

5-6 집배분야 안전사고 예방

<우편집배과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도(11월말)		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
안전사고 발생률(%)	2.294	2.300	2.300	3.689	62.3	부진

□ '18년 주요 추진실적

- (안전사고 예방계획 수립·시행) 집배원 안전사고 예방 종합계획(2월) 및 동절기 안전사고 예방 추진계획(11월) 수립·시행
* 폭염('18.7월)의 장기화로 외근직원 예방대책 마련(휴게시간 추가, 온열 예방용품 등)
- (집배업무 정지 고시) 자연재해시 집배원 생명·신체 등을 보호하기 위해 「우편물 이용제한 및 우편업무 일부정지에 관한 고시」 제정(11월)
- (기상 안전신호등 구현) 폭설·폭우·미세먼지 등 기상특보 상황을 우체국 단위로 표시하여 포스트넷·행정포털 게시(7월)

□ 추진계획

- (집배업무 기준 마련) 폭설, 폭염, 한파 등 기상조건을 고려한 집배업무 기준 마련 및 대외 홍보활동 강화(1분기)
* 「집배원 노동조건 개선 기획추진단」 정책권고 사항(안전보건관리시스템 구축)
- (안전사고예방 시스템 개선) 집배 PDA에 실시간 기상상황 및 행동요령 전파, 배달중지 현황 고객안내 등(2분기)
- (안전용품 보급) 안전반사판 및 계절별 안전사고 예방용품 적기 보급

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
집배 안전용품 보급	300	540	600	600

5-7 집배원 노동환경 개선

<우편집배과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도(11월말)		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
집배원 주 초과노동시간	11.6	10.2	9	8.1	120.6	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 「집배원 노동조건 개선 기획추진단」 활동 지원('17.8월~'18.9월)
 - 현장조사와 연구용역을 토대로 집배인력 증원 등 집배원 노동개선을 포괄하는 '7대정책권고' 마련
 - * 추진단 정기회의(26회), 전문가 토론회(3회), 노사대표자 회의(1회)
- 우문현답TF '집배원 노동조건 개선' 분과위 운영('17.12월~'18.7월)
 - 내·외부 전문가 및 현장 실무자 등이 참여하는 분과위 운영을 통해 「집배물류 혁신전략」 이행점검 및 현장 개선사항 도출
- 집배원 장시간 노동에 대한 전문기관 현장컨설팅 실시('18.5월~8월)
 - 현장 집배원 장시간 노동의 구조적 원인을 분석하고 대안을 마련하기 위한 전문기관(노사발전재단) 일터혁신 컨설팅 추진(시흥우체국)
 - * 장시간 근로 개선을 위한 근로환경 개선 및 조직문화 관리 4대 제언 제시
- 『집배원 근로·휴게시간 운영에 관한 가이드라인』 마련('18.11월)
 - 현장에서의 집배원 근로·휴게시간에 대한 인식차를 해소하고, 명확한 기준을 제시하기 위한 가이드라인을 노·사 공동으로 마련

□ 추진계획

- 총괄국별 노동시간 주기적 분석 및 현장노동시간 단축 우수사례를 발굴·공유함으로써 다양한 노동시간 단축모델 발굴·제시
- 혁신적 겸배제도, 유연근무제 활성화, 초과근무에 대한 노사 인식공유 등 다양한 노동시간 단축 사례 등

- 집배원 장시간 노동관서에 대한 일터혁신 컨설팅 실시
 - 우편물량, 집배인력 등 대비 장시간 노동이 일상화된 관서를 대상으로 원인분석 및 처방을 위한 일터혁신 컨설팅 실시
- 기획추진단 정책권고 「이행점검단」 활동 지원
 - 추진단 정책권고의 차질없는 이행을 위한 「이행점검단」 활동지원
- 집배분야 교육과정 개편
 - 집배인력의 대규모 증원에 따른 체계적인 기초교육 프로그램 마련
 - 주 52시간 정책 시행에 따른 관리자 역할 중요성, 공직자로서의 자긍심 및 책임감 제고 등 체계적인 커리큘럼으로 집배문화 개선 도모

□ 소요예산: 해당 없음

5-8 집배서비스 품질 제고

<우편집배과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도(11월말)		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
집배제도 및 시스템 개선	10건	10건	15건	14	140%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- (수취인 배달장소 변경서비스* 채널 확대) 고객편의 및 재배달률 감소를 위해 비대면 채널(인터넷우체국, 모바일앱)까지 이용신청 확대(6월)
 - * 수취인이 배달지 변경 요청시 변경된 장소로 배달(동일 배달국 무료, 타 배달국 유료(1,800원))
- (집배원 손해배상 가입) 집배업무 중 우편물 분실·파손 등 변상 책임에 대비하기 위해 전체집배원 대상 재정보증보험 가입(7월)
- (등기우편 배달사전안내) 고객정보DB*와 연락처가 미기재된 우편물 매칭을 통해 휴대폰번호 생성·배달 사전안내 SMS전송 시범운영(11월)
 - * 「나의 우편물 배달안내 서비스」 이벤트 : '18.8월~11월, 우체국이용고객의 이름 주소·휴대폰번호 활용 등의

□ 추진계획

- (고객연락처 DB 수집 확대) 고객연락처 DB 수집 확대방안 마련을 통해 연락처 미기재 우편물 배달안내 SMS발송 서비스 확대 추진(1분기)
- (등기우편 제도개선) 고객 부재 시 우편물 수령 편의제도(주거이전, 대리수령인제 등) 리뉴얼 및 전자우편수취함 등 배달채널 확대(2분기)
- (선거소통 준비) 국회의원 선거('20.4월) 대비 선거우편취급세칙 개정, 안전 송달 체계 마련을 위한 관계기관 업무 협의 등(4분기)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
집배원 손해보험가입	-	40	50	50

5-9 초소형 전기차 보급

<물류기술과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
초소형 4륜차 보급	-	1,050대	4,000대	51대	5%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 내·외부 전문가로 구성된 우편사업용 초소형전기차 개발TF 구성·운영('18.2.)
- 초소형 전기차 파일럿테스트(24대) 및 시험운영(30대) 진행('18.2.)
- 우편배달용 전기차 성능 및 안전·편의 장치 등을 정한 구매규격 발표('18.7.)

□ 추진계획

- **(시범사업)** 상반기 1,000대 도입차량 선정('19.4.) 및 임차업체 계약('19.5.), 배치·운용계획에 따라 순차적으로 현장배치('19.6.~)
 - * 전기차 기술발전 추세 등 고려하여 사업 초기에는 임차(리스 등)로 도입 추진
- **(구매규격 개정)** 전문가(개발TF) 및 집배원 의견 수렴을 통해 구매규격 보완하여 본 사업의 우편사업용 전기차 구매규격 개정('19.2.)
- **(보급·확산)** 시범사업 성과, 인프라 구축 및 배달프로세스 재정립* 등을 반영하여 노후 이륜차(→ 전기차 4,000대) 확대 전환('19.9.)
 - * 「집배물류 혁신전략(2018~2022)」 “물류인프라” 실행과제와 연계하여 추진

◆ '19.(상) 1,000대^{시범사업} → '19.(하) 4,000대^{1차 본 사업} → '20년 5,000대^{2차 본 사업}

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
초소형 전기차 도입	-	-	6,000	15,000

5-10 초소형 전기차 인프라 구축

<물류기술과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
충전시설 확충	-	600기	4,400기	686기	114%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- **(실태조사)** 지방청·총괄국별 배치운용 전담반을 구성하여 우체국별 주차장, 전기시설, 집배구 등 현장 실태조사 실시('18.5월)
 - ※ 시범사업 1,000대 관서별 배치수량 확정('18.8월)
- **(충전설비 구축)** 시범사업(1,000대) 충전인프라 구축을 위해 차량배치관서에 전기시설 공사 및 충전기(220v콘센트 방식) 설치('18.10월~)
 - ※ 초소형 전기차 완속충전기 설치·관리 충전사업자 공모('18.8월)

□ 추진계획

- **(충전시설 확충)** 관서별 차량 배치 이전에 현장 실정을 고려하여 충전기(220v콘센트·완속충전기) 설치·운영('19.6월)
 - ※ (공용 충전기 설치) 일반인 개방 충전기 설치·운영에 대해 기재부·환경부 등 업무협의
- **(주차공간 확보)** 기존 이륜차 주차공간을 활용하고, 일부 주차공간이 부족한 우체국은 임차하여 주차공간 확보('19.6월)
 - ※ 우편물량, 배달장비 특성 등을 고려하여 집배구역(배달순로 등) 조정('19.1월)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
충전시설 확충	-	1,200	4,000	8,000
주차공간 임차	-	-	1,000	2,000

과제 6 : 우편사업 수익구조 개편

6-1 우편서비스의 안정적 제공을 위한 법적·제도적 기반구축

<우편정책과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
우편법령 개정	개정	개정	개정	개정	100	정상
우편제도 개선	4	5	5	5	100	정상

□ '18년 주요 추진실적

- (우편법령 등 제개정) 등기우편물의 스마트우편함 배달, 준등기우편서비스 신설 등의 법적근거 마련, 「우편업무 전자화 사무에 관한 규정」 제정
- (우편제도 개선) 우편날짜도장 운영제도 개선안 마련, 우편물 반환 수취주소 변경 청구수수료 합리화, 후납요금 연체료 가산제도 개선 등

□ 추진계획

- 우편사업 환경변화 대응 및 사업경쟁력 강화를 위한 법령 개정
 - 서비스 제공 절차, 이용조건 등 약관에 규정할 사항은 고시 또는 지침 등으로 하향입법(위임)하고 불필요한 규정 폐지(상반기)
 - 초소형 택배 등 신규 우편수요에 대응하고 온-오프라인을 연계(O2O)하는 맞춤형 우편상품 도입을 위한 근거 마련(~1월)
- 우편서비스 품질 및 업무 효율성 향상을 위한 제도 개선
 - 접수-구분-운송-배달의 우편물 처리업무 개선사항 발굴(분기 1회)
 - 업무처리의 효율성 증진을 위한 행정규칙, 업무지침 등 정비(연중)
- '20년도 입법계획 수립(11월)

□ 소요예산: 해당 없음

6-2 우편요금 및 수수료의 합리적 조정

<우편정책과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
우편요금 조정(회)	2	1	2	1	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 원가 분석 및 사업경쟁력을 고려한 우편요금·수수료 조정
 - 소포우편 요금체계 개선(7월), 등기취급수수료 170원 인상(8월) 등
 - * 요금 1회·수수료 3회 조정을 통해 약 460억원 세입 증대 효과(연간)
- 중장기 우편요금·수수료 조정 계획 수립·시행(6월)
 - 요금수준 진단, 수지 예측을 통해 현실적인 중장기 로드맵과 실행방안 마련
 - * 우편서비스별(통상·소포·국제) 요금, 수수료, 감액률 조정 계획 및 조정 기준 등

□ 추진계획

- 국내·국제 통상우편 요금 인상(상반기)
 - 국내는 50원 인상(330원→380원), 국제은 원가보상률 100%이하 서비스 인상
- 경쟁상품(소포, 국제특급)은 시장경쟁력 등을 고려한 탄력적 요금 조정(3분기)
 - 취급원가, 시장환경, 경쟁사 요금전략 등을 종합적으로 검토
- 원가보상률이 낮고 감액률이 높은 우편서비스 감액률 조정 추진(3분기)
 - 우편수지 적자 개선을 위해 통상우편의 과도한 감액률을 점진적으로 조정
- 우편요금·수수료 조정 검토회의 정례화(분기 1회)
 - 요금·수수료 조정 추진현황 점검 및 추진계획의 체계적 관리 강화

□ 소요예산: 해당 없음

6-3 우편사업 경영수지 및 원가 관리 강화

<우편정책과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
우편매출액	27,984	29,300	30,440	21,067	71.9%	정상
우편수지	△539	△1,800	△2,000	△1,533	114.8%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- '17년도 우편서비스별 원가 및 원가보상률 산정 연구용역 추진(3월~9월)
- '17년 기준 일반통상우편 원가정보 공개 및 우편요금산정보고서 제출(7월)
 - * '17년도 우편서비스 원가보상률 : 96.0%(통상 88.2%, 소포 108.3%, 국제 114.6%)
- 우편수지 분석 보고(매월) 및 연도말 전망(분기)
- 우편 원가정보 실시간 산출을 위한 프로그램 기능적설계(9월), 상세설계(12월) 추진
- 우편사업 목표 달성을 위한 수익증대 및 비용 절감 방안 마련(10월)

□ 추진계획

- '18년도 결산기준 우편서비스별 원가 및 원가보상률 산정
 - 우편요금 원가산정 연구용역 추진(3~9월) 및 원가정보 공개(6월)
 - 접수 → 구분·발착 → 운송 → 배달 프로세스별 수익-비용 체계적 분석
- 우편 원가정보 실시간 산출 및 제공(7월)
 - 요금수수료 조정 및 사업전략 수립 시 적시성 있는 의사결정 지원을 위한 실시간 원가 정보 산출 프로그램 현행화 추진
 - * 프로그램 기능적 설계·상세설계를 기초로 프로그램 개발('19년 3월~6월)
- 우편사업 경영수지 분석 및 관리 강화
 - 우편수지 실적 분석(매월) 및 연도말 전망(분기)
 - 우편수지 분석을 기초로 수익성 개선 및 비용절감 방안 마련(연중)
 - 경영성과목표 관리 및 효율적 달성방안 검토(분기)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
원가산정 연구용역	55.9	76.5	78	80
원가정보 실시간 산출	-	20	20	-

6-4 통상우편 신상품 개발 및 서비스 개선

<우편사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
준등기통상 매출액	25	100	80	60	60%	부진

□ '18년 주요 추진실적

- 통상우편물 신규 서비스 개발(7건) 및 시범운영 추진
 - * 내용증명 재증명 우편발송(2월), 희망일 배달(3월), 공적연금배달(3월), 용돈배달(6월), 우체국 맞춤형카드(6월), 족적사진엽서(6월), 우체국 어르신돌봄 서비스(6월)
- 일반과 등기통상의 틈새상품 '준등기 우편서비스' 본운영 실시(8월)

□ 추진계획

- 시범사업으로 운영 중인 통상우편서비스 및 수탁문화상품의 본운영 추진
 - 선납 등기라벨('16.10.10. 시행), 외화 현금배달('17.11.16. 시행), 희망일 배달('18.3.19. 시행) 서비스 본운영 추진을 위한 법령* 등 개정
 - * (우편법 및 동법 시행령 개정) 선납 등기라벨, (고시 개정) 외화 현금 배달
 - 수탁문화상품 신상품, 서비스*의 매출실적, 문제점, 개선방안 등 직원 의견수렴을 통한 본운영 여부 검토 및 재설계(상반기)
 - * 어르신돌봄 서비스, 맞춤형카드, 족적사진엽서
- 시범사업으로 운영 중인 통상우편 및 수탁문화상품의 서비스 개선 추진
 - 외화 현금배달 지역 확대(서울시 및 성남분당 → 현행 및 주요 광역시) 및 취급 외화종류 확대(6종 → 10종)(1월)
 - 현업직원 의견 수렴(3월)을 통한 선납등기라벨 부가취급 서비스 등 개선(5월)
 - 직원아이디어, 트렌드를 반영한 연하카드 디자인공모전 실시(상반기)
- 모바일 전자우편(편지쓰기 앱) 신규서비스 도입 추진(5월)

□ 소요예산

(단위 : 백만 원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
모바일 전자우편 개발	-	-	50	50

6-5 통상우편 매출 증대를 위한 제도개선

<우편사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
제도개선	4	5	5	5	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 보험통상(통화등기, 물품등기, 유가증권등기) 고시* 신설(3월)
 - * 「보험통상 및 보험소포 취급에 관한 고시」: 보험취급 사항(한도액 등) 구체적 명시
- 민간 무인접수기의 우편연계(일반 및 등기통상 접수) 시범운영(10월)
- 내용증명 재증명 인터넷 우체국(On-Line) 신청 서비스 추진(12월)
- 위조수입인지 환매 방지대책 시행(8월) 및 나만의우표(맞춤형엽서) 발행절차 개선(10월)
- 전자우편 제작 위탁사업자 선정 관련 토론회(7~10월, 5회) 및 연구용역 추진(12월)

□ 추진계획

- 대내외 아이디어 상시 접수채널 구축을 통한 신상품 발굴 활성화(연중)
 - * (대외) 대학생·일반인 등 참여 채널 구축 등 (대내) 아이디어회의 및 내부포털 활용
- 현업직원 업무 부담 경감을 위한 특수통상 서비스 개선
 - 우편현금배달 서비스 통합 검토(4월), 계약등기 이용고객 대상 의견수렴(6월)
- 민간 무인접수기의 우편연계 시범운영 결과분석(5월) 및 본운영 추진검토(하반기)
- 전자우편 제작 위탁사업자 경쟁입찰 추진 및 서비스 품질 개선
 - 입찰공고 등 경쟁입찰 추진(상반기) 및 시스템 개발 등 신규 서비스 준비(하반기)
- 준등기통상 선납라벨 서비스 추진(4월) 및 제한중량 상향 검토(8월)
- 생활정보홍보우편 정식운영 추진 및 단계적 감액률 조정*(상반기)
 - * 60%(현행) → 50%(본운영/29억 ↑) → 45%('22년/45억 ↑) → 40%('24년/60억 ↑)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
전자우편 경쟁입찰 추진	20	20	50	-

6-6 통상우편 수수료의 합리적 조정 및 감액제도 개선

<우편사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
수수료 조정	-	1	1	1	100%	완료
감액률 조정	-	-	2	-	-	-

□ '18년 주요 추진실적

- 특수통상 등기취급 수수료 인상(1,630원 → 1,800원, 170원 ↑) 시행(8.1.)
 - * 연간 456억 세입 증대 효과(연말까지 190억원 세입 예상)
- 등기반환 수수료 조정(170원 ↑, 연 14억원 세입 증대 효과)고시 개정(12월)
- 국민투표우편물 유료화 추진을 위한 관계기관 협의(1~2월)
 - * 국민투표법 전부개정법률안 의원입법발의로 안전 및 선거법 심사소위 계류 중('18.2월)

□ 추진계획

- 지속적·점진적 감액제도 개선*을 통한 안정적 통상우편 매출증대
 - * 국회·감사원 등의 지적과 만성적 우편수지 적자 개선을 위해 통상우편의 과도한 감액률을 점진적으로 조정 추진 중
 - 감액대상 우편물(8종)에 대한 전면적 검토를 통한 체계적 조정과 시장충격 완화를 위해 예측 가능한 사전안내(3년에 걸쳐 3회) 실시
 - 우정사업운영위 심의·보고(2월), 감액률 조정·시행(9월)
- 고객 선택에 기반한 특수통상 부가취급 수수료 조정 추진(7월)
 - 당일특급* 및 계약등기** 우편물 수수료 조정을 위한 대상기관 의견 수렴 및 조정안 마련, 요금조정 시행 등
 - * ('17년 기준 물량/수수료액) 37만통, 7.6억원
 - ** ('17년 기준 물량/매출액) (일반형) 2,360만통, 477억원, (맞춤형) 282만통, 94억원

□ 소요예산: 해당 없음

6-7 통상우편 마케팅 강화 및 지원을 통한 매출액 증대

<우편사업과>

□ '18년 주요 추진실적

- 병·의원 대상 생활정보홍보우편과 우편문화상품 연계 마케팅 실시(4월)
- 생활정보홍보우편 인터넷 서비스 오픈 통한 온라인 창구 확대(4월)
- 효과적 CRM 추진 위한 전국 고객 및 기업 DB자료 일선 우체국 보급(5월)
- 일반 및 특수통상 우수고객 중점 관리대상 확대(1,000대 기관) 선정(6월)
- 우체국 방문 없는 등기우편 보내기 UCC&웹툰 공모전 추진(10월~11월)
- 내용증명 업무가이드 및 내용증명 우편 인증용 천공기 신규(50개국) 보급(11월)

□ 추진계획

- 음성인식 스피커 NUGU를 활용한 창구업무 지원 및 마케팅 강화('18.11월~)
 - AI 음성인식기술 도입 통한 정책방향 공유·직원 업무경감·고객 서비스 향상
- 등기통상 재배달 감소를 위한 수취인 연락처 입력률 지속 제고(2월)
- 내용증명 업무 가이드 제작배부(3월), 내용증명 천공기 보급 추진(10월)
- 정보 공유 등 영업지원시스템의 활용성 강화로 효과적인 CRM 추진(연중)
- 우체국 현업 마케팅 지원 및 정보공유 활성화를 통한 마케팅 효율화(연중)
- 소비자 수요에 맞춘 우편상품의 정기적 일몰과 재설계 추진(반기 1회 이상)
- 신상품 및 부가서비스 등 매출 노력을 반영한 특수통상분야 포상 실시(하반기)
- UCC&웹툰 공모작 활용한 우체국 방문 없는 등기우편 접수 확대(연중)
- 본부·우체국 합동 마케팅, 전략상품 시즌별 마케팅 강화 등 현업 지원(연중)
- 통상전략회의, 내부 소통채널 활성화 등을 통한 마케팅 강화(연중)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
마케팅 활성화 예산	200	200	200	200

6-8 고객중심의 우표사업 추진 및 우표문화 확산

<우편사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
기념우표 발행	21	22	25	26	118%	정상
우표디자인 공모대전 개최	1	1	1	1	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- **(우표발행)** 2018 남북정상회담 등 총 26건 기념우표 발행 및 네이버, 카카오 등 대형 포털을 활용하여 각종 우표정보 제공
- **(우표문화콘텐츠)** 인공지능을 주제로 한 우표 디자인 공모전 및 협업·국민참여형 콘텐츠 등을 구체화한 대한민국 우표전시회* 개최
 - * 문화역서울284, 10.2.~6., 최근 3년 평균 대비 39.1% 증가한 21,683명 관람
- **(규정정비)** 우표 발행에 투명성 및 신뢰성을 강화한 「대한민국 우표 규정」 제정

□ 추진계획

- **(적정발행량 설정)** 선납라벨 활성화에 따라 일반우표 발행량을 점차 축소하고, 기념우표는 통신판매 고객 분량과 최소 창구 판매분 발행(연중)
 - 우표 판매, 재고현황을 쉽게 파악할 수 있도록 통계 시스템 개선(1분기)
- **(우표문화콘텐츠)** 새로운 화풍을 적용한 인공지능 활용 우표 디자인 공모전 개최(2분기), 문화 공간을 제공하는 대한민국 우표전시회 개최(4분기)
 - 미래 고객(10대~20대) 확보와 일반 국민들의 수요를 만족시킬 수 있는 국내 인기 캐릭터 기념우표 발행(2분기)
- **(해외협력)** 공동우표 발행(인도, 크로아티아), 해외 우표인쇄업체 미팅 및 해외 우표전시회 참가를 통해 우표 디자인 동향 파악 및 인쇄 신기술 반영
- **(우표문화확산)** 우표박물관 및 우표포털 운영, 우표교실, 초·중·고 우취반 및 우표문화학교 육성·지원 등

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
우표문화사업	9,240	8,103	7,298	7,298

6-9 소포우편 서비스 향상으로 C2C 물량 증대

<소포전자상거래>

□ 목표대비 실적

(단위 : 억원)

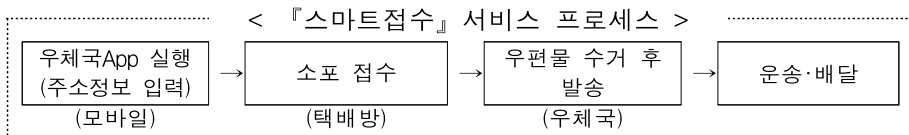
주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도(e)		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
소포우편 제도개선	4	5	6	5	100	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 『우체국 The 가까운 택배방』 도입 · 시험운영 추진(6월)
 - * '18.10월말 기준 107개소 운영 중(직접 90, 제3자 위탁수집 17)
- 당일특급서비스 확대 및 프로세스 개선(7월)
 - * 당특서비스 제공지역(6곳, 김해·창원·여수·포항·구미·강릉, 2,261건)
- 소포우편 요금체계 개편(7월)
 - * 요금단계 재설계(5단계→9단계), 중량별 요금구분(저중량↓, 고중량↑), 지역구분 폐지
- 설·추석 특별소통기간 / 폭염기간 / 가을걷이 취급기간 운영
 - 소포 취급주의 기간을 실정에 맞게 운영하여 수익성 향상 및 내외부 고객 만족

□ 추진계획

- C2C물량 업무처리 효율성 향상 도모(3월)
 - 우체국 이용고객이 모바일 App을 이용, 비대면 창구에서 언제, 어디서나 편리하게 우편물을 접수할 수 있도록 『스마트접수』 서비스 도입
 - * 고객이 App을 이용, 택배 접수정보와 신용카드정보를 우체국에 제공하면 운송장 작성 없이 택배를 발송할 수 있는 서비스



- 국민 눈높이에 맞는 소포요금 할인체계*를 마련하여 대국민 홍보 및 이용고객의 재이용 확대 등 소포이용활성화 추진

* App을 통한 사전접수 이용고객 할인, 할인 물량 조정 등

○ 고객중심의 합리적 소포요금·수수료체계 마련(3~9월)

- 모든 국민이 공평하고 적절한 요금으로 우편물을 보내고 받을 수 있도록 부가취급수수료를 합리적으로 조정 추진
- 우체국 창구소포와의 차별화된 요금전략·민간업체와의 경쟁여건 등을 고려한 방문소포 요금체계 개선으로 소포사업 경쟁력 강화 추진
 - * 예시) 원가보상률 등 고려, 고중량 구간(10~20kg, 20~30kg)의 요금을 조정

○ 소포사업 환경변화를 반영, 향후 소포사업 운영방안 마련(연중)

- 콜드체인 시장의 성장 가능성이 커짐에 따라, 고객 요구에 맞는 차별화된 신상품개발*을 검토 추진
 - * 신선식품 전용상자 현황 및 적합제품 조사, 신선식품 배송 방법 연구(우편 차량 등으로 효율적인 신선식품 배송 프로세스 발굴)
- '19. 4월(시범) 중부권 IMC 운영에 따른 소포사업에 미치는 영향을 분석하여 사업활성화를 위한 제도 및 프로세스 보완
- 소포접수분야 인력·예산·인프라 등 적정성을 전반적으로 진단*하여 환경 변화에 능동적으로 대응할 수 있는 효율적인 운영방안 마련
 - * 평상시와 물량 폭주 시, 4급국과 5급국 영업환경, 도시와 농어촌 등

○ 『The 가까이 소통프로그램』 운영으로 눈높이에 맞는 제도개선(분기 1회)

- 현장의 생생한 소리를 반영하기 위해 ‘찾아가는 소통센터’를 운영
- 소포업무 관련 제도개선 사항을 지속적으로 발굴하고, 현장의 목소리가 정책에 반영될 수 있도록 지원·종합점검

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
소포사업운영	26,836	38,500	32,112	33,100

6-10 국내 최고의 택배서비스 품질 선도

<소포전자상거래과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
손해배상률	0.0043	0.0044	0.0043	0.0043	102.3%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 택배서비스 품질 향상 계획 수립(2월)
- '17년도 소포우편물 손해배상 분석 및 감소방안 마련(3월)
 - 2년 연속 高 손해배상률 계약업체에 대한 세부분석 및 현업의견 청취
 - 하절기 대비 냉동·냉장고 교체(42대)
- 국가고객만족도(NCSI) 12년 연속 1위(3월), 한국산업의 고객만족도(KCSI) 1위(10월), 국토부 택배서비스 평가 4년 연속 1위 수상

□ 추진계획

- 고객만족 및 서비스 신뢰수준 향상을 위한 손해배상업무 개선(상반기)
 - 소포우편물 손해배상 업무지침 개정(상반기)
 - 손해배상 원인분석 및 감소방안 마련·추진
- 소포(택배)사업 수준진단 및 개선방안 마련을 위한 컨설팅 실시(연중)
 - 외부 전문가에 의한 우체국택배의 민간 택배와 비교한 서비스 수준 진단
 - 우정공무원교육원(CS교육센터)를 통한 고객접점 서비스 진단
- 고품질 택배서비스 제공을 통한 브랜드 이미지 향상 도모(연중)
 - 외부 서비스평가* 대비 맞춤형 대응방안 수립(2월)
 - * 국가고객만족도(NCSI), 한국산업의 고객만족도(KCSI), 국토부 택배서비스 평가
 - 산자부(산업표준심의회)에서 인증하고 있는 택배서비스 KS 인증 추진

6-11 소포용품 최적화 추진

<소포전자상거래과>

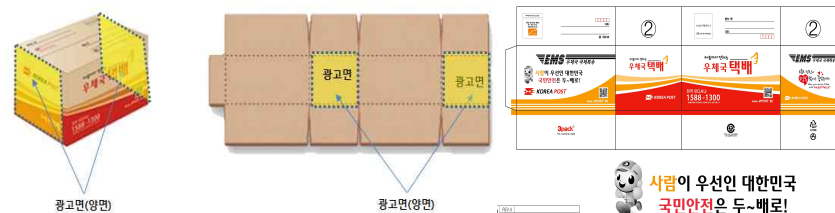
□ '18년 주요 추진실적

- 선납소포라벨 서비스 개선·확대
 - * 출력방식개선(4월), 판매채널 확대(웹·앱)(9월), 요금통합·규격단일화(9월)
- 수익성 좋은 C2C 및 신생기업 물량 확보(약 3만건)
- 소포접수 효율화를 위한 소포접수용 물품개선(연간)
 - * 출력용 선납라벨 제작배부(4월), 고중량 소포상자 6호 폐지(10월), 무소음테이프 보급확대(연간)
- 소포상자를 활용한 대국민 정책홍보
 - * 평창 동계올림픽 홍보('17.12~18.3), 산업안전공단과 함께 안전문화 확산 홍보(7월)

□ 추진계획

- 소포상자를 활용한 광고 서비스 추진(1월~)
 - 정부기관·지자체의 대국민 광고를 소포상자에 유치하여 광고함으로써 수익성 향상 및 공익성 제고
 - 산업안전공단과 MOU를 통해 소포상자 및 테이프에 안전문화 홍보

<홍보예시>



○ 소포용품 보급 개선 추진(7월~)

- 시대흐름을 반영한 친환경 인증 소포포장용품을 도입하여 국가기관으로써 환경보호에 주도적 역할 및 기관 이미지 제고

* 소포상자(6종) → 초소형 택배용 친환경(생분해) 비닐백 추가

- 고객니즈 등 환경변화에 따라 보급용품을 보완, 이용 고객 편의 증진
- 운송장의 보급절차, 보급시기 등을 효율적으로 조정·추진

○ 우체국택배 운송장 보급 운영 개선(3월~)

- 우체국택배 운송장의 적정 운영으로 예산을 절감하고 보급·운영의 효율성을 제고하기 위한 『우체국택배 운송장 보급·운영방안』 수립
- 창구 다량소포 접수 시 일반 레이저 프린터기에서 운송장을 출력할 수 있도록 시스템 연계 추진
- 하/동절기용 운송장 분리 제작 및 적시에 이용할 수 있도록 이미지 개선
- 계약업체 운송장 배부량을 관리 할 수 있도록 포스트넷 시스템 구축

○ 선납소포라벨 서비스 개선 추진(9월~)

- 비대면 접수율 향상 및 고객편의를 위해 선납소포라벨이 부착된 소포를 무인접수기에서 원스탑으로 접수 할 수 있도록 개선
- 선납소포라벨 방문접수 요금 적정화 추진

□ 소요예산: 해당 없음

6-12 소포 매출증대를 통한 우편사업 수익성 제고

<소포전자상거래과>

□ 목표대비 실적

(단위: 백만 원)

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적(e)	달성률	추진진도
방문소포 매출액	439,694	490,000	490,000	490,000	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 우체국택배 마케팅 역량 향상 추진계획 수립(2월), 우체국택배 표준 제안서를 제작·보급하여 현업관서에서 신규업체 마케팅 시 활용(9월)
- 우체국택배 초소형 운송장 도입(4월), 우체국 계약택배 운영 개선(6월, 11월)
- 우체국택배 매출증대 이벤트 개최(7~8월, 11~12월), 우체국택배 현장 소통 강화 추진(현장 토론회 3회)
 - * 월 1만통 이상 계약업체 23개 신규유치(18백만통, 402억원 ↑)
- 사회적 경제 활성화를 위한 마을기업 대상 제휴택배 개시(7월)
- 우체국택배 포상금 지급기준 등 개선방안 마련(12월)

□ 추진계획

- 상시적인 현장방문을 통한 본부와 현업 간 소통 강화(연중)
 - 지방청별 우수업체 방문, 우체국 소포실장, KP(택배) 등과 함께 하는 해당 청의 주요 이슈사항 토론회 등 정기적인 현장과 소통 실시
 - 주요이견은 제도개선 및 모든 청에 확대 전파하여 전국적으로 활용
- 우체국택배 물류 인프라 제휴확대를 통한 물량증대(연중)
 - 대형물류창고를 보유한 민간 3PL 업체와의 제휴 확대로 대형 쇼핑몰 등의 다량물량 확보
 - 우체국의 인력, 차량 부족으로 픽업하지 못하는 기업고객 물량을 대상으로 물류지원단을 통한 수집 위탁 프로세스 도입 검토

○ 반품서비스를 우체국의 특화서비스로 육성(연중)

- 우체국만의 차별화된 익일회수 시스템을 기반으로 반품 배송 물량 유치·확대를 추진
- 스마트 우체통 등을 통한 반품 회수 및 「우체국창구 반품서비스」 도입 추진

○ 홈쇼핑 및 온라인마켓 택배 물량 확보(연중)

- 우체국택배와 제휴되지 않은 TV 홈쇼핑 업체 대상 제안서 발송 및 유치 TF팀 구성 등 법인 마케팅 전개

○ 스마트한 장비 및 시스템 지원으로 업무 효율성 향상(연중)

- 픽업용 PDA 개선, 라벨프린터 보급 확대, 기업고객시스템 개선 등 효율적인 업무 처리를 위한 장비 및 시스템 지원으로 업무 편의 제고

○ 시장 상황에 맞는 신속한 대응을 위한 계약택배 처리지침 개선(12월)

- 현재 최저계약요금을 탄력적으로 적용가능하도록 함으로써 감액기준에 따라 결정된 요금으로 계약하여 현업의 요금결정재량권 확대 검토
- 민간택배사의 가격 동향 등을 고려한 적정 요금 체계 마련

○ 제휴택배를 통한 우체국택배의 공익성 역할 확대(연중)

- 관련 부처와의 유기적 업무 협조를 통해 장애인들의 도서택배(책나래) 이용을 활성화하고, 마을기업의 우체국택배 이용을 적극 유도
- 유실물 택배의 원활한 처리를 위해 프로세스 및 요금 등 계약사항 정비

* 경찰청 유실물택배, 장애인 도서대출택배(책나래), 마을기업택배 등 7개 택배서비스 제공

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
소포사업 포상금	200	240	240	240

6-13 KP(택배) 활용을 통한 마케팅 경쟁력 강화

<소포전자상거래과>

□ '18년 주요 추진실적

- KP(택배) 육성 기본계획 수립(2월), KP(택배) 제안서 경진대회 및 임명장 수여(6월), KP(택배) 세부지원 방안 수립(7월), KP(택배)대상 특별교육 실시(3회), KP(택배) 3분기 평가포상(10월)

□ 추진계획

○ 본부 선발 KP(택배)를 활용한 전사적 마케팅 활동 전개(연중)

- 월 5만통 이상의 우량업체 유치, 신규시장 개척, 총괄국 지원요청 등에 본부 선발 KP(택배)를 참여시켜 택배마케팅 광역화 도모
- * 신도시나 신설우체국 등의 마케팅 인력 및 노하우 부족 시 지원체계 등

○ 마케팅 우수사례 경진대회 개최 추진(반기)

- KP(택배)별 신규계약 및 계약유지 우수사례를 발표하고, 이를 동영상 등으로 제작하여 행정포털 및 뉴스룸에 공유
- 실적이 우수한 KP에 대하여 분부장 표창 등 유공자 포상 추진

○ 개인별 마케팅 역량 강화를 위한 맞춤형 교육 실시(연중)

- KP(택배)의 니즈를 반영한 특별교육 실시, 마케터별 필요에 따른 전문지식 습득을 위한 상시적인 위탁교육 및 현장견학 지원 등

○ 마케팅 우수자 홍보로 KP(택배)의 자긍심 고취(분기)

- 분기별 실적우수자, 우량업체 마케팅 성공자 등을 대상으로 인터뷰를 진행하여 뉴스룸 또는 SNS 등에 소개

○ 실적과 연계한 제도개선으로 장기적인 운영체계 구축(12월)

- 연도말 운영현황 분석을 통해 실적증대를 극대화할 수 있는 방향으로 임명대상, 포상기준 및 규모 조정 등 제도 개선 추진

6-14 국제우편사업 경쟁력 강화와 국제물류사업 활성화

<국제사업과>

□ '18년 주요 추진실적

- 쇼핑몰, 통관, 검역분야 전문가가 참여한 국제물류전문가 포럼 개최(3월)
- 해상특송 교환국 운영계획 수립(3월) 및 1단계 운영계획 수립(11월)
- 국제우편규정 전부 개정(4월) 및 국제우편 관련 고시 정비(10월)
- 항공보안 위반우편물 반환 처리방법 개선(5월)
- K-Packet 제휴국가 확대(대만, 마카오 8월, 인도, 뉴질랜드 11월)
- 우체국쇼핑상품 알리바바(티몰), 아마존 입점 판매(11월)

□ 추진계획

- 인천항을 허브로 한 국가 간 중계화물을 국제우편으로 유치하기 위해 발송국가 확대 등 보세화물우편서비스 감액제도 개선(1월)
- 중국행 전자상거래 물량 확대와 해상특송 도착물량의 신속한 처리를 위해 한중 해상특송 전용 교환국 신설 운영(7월)
- 국가별 항공운송비용, 배달국취급비 협의결과를 반영하여 비용이 높아진 국가를 대상으로 EMS 등 국제우편요금 조정(7월)
- 민간 포워더와 업무제휴를 통해 상업통관 등 신규서비스를 도입하여 신규 매출 확대(12월)
- 우체국쇼핑상품의 글로벌 판매 확대를 위해 글로벌쇼핑몰 판매 품목 확대 및 해외우정 쇼핑몰과 상호 판매 추진(연중)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
국제우편운영	7,339	7,356	5,838	5,838

6-15 국제우편 영업활동 강화를 통한 매출 증대

<국제사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률(e)	추진진도
국제우편매출액(억 원)	4,025	4,450	-	3,889	87.4%	부진

□ '18년 주요 추진실적

- KOTRA 협력을 통한 수출기업 발굴·지원 (1월~8월)
- EMS스마트접수(연중) 및 K-Packet접수(7월) 시스템개선으로 접수효율성 향상
- 글로벌 전자상거래와 연계하여 셀러 육성 및 수출 지원(5~10월)
- 국제우편 전문마케터(KP) 구성·운영 (11월)
- EMS 중량측정 편의성 제고 및 QR코드를 활용한 O2O 마케팅 추진 (11월)

□ 추진계획

- 온라인 쇼핑몰 연계를 통한 매출 확대
 - ebay 및 Amazon 등의 수출지원 프로그램을 활용하여 우체국 계약 고객을 위한 우체국 맞춤형 글로벌 셀러 양성(5월)
 - G마켓 등 대형 쇼핑몰 및 3PL 업체 등과 국가별·시즌별 공동 마케팅을 실시(9월)
- 국제우편 이용고객의 접수 편의성 제고
 - 기업고객 등기번호 사용범위 확대 및 이종 상품간 우편물 기표지 통합 출력 등 계약고객 접수 시스템 개선(5월)
 - 스마트접수 환경 개선을 통해 일어, 중국어 등 다국어 접수 및 국제소포 등 접수상품 다변화(10월)
 - 국제우편 홈페이지의 상품설명과 서비스 특성을 이해하기 쉽게 개선(7월)
- 국제우편 전문마케팅 활성화 및 매출활동 지원 강화(6월)
 - KP 전문마케터를 활용한 대형 B2C 마케팅 및 신규 업체 발굴
 - 마케팅 매뉴얼 제작, 이벤트 및 우수사례 전파 등 마케팅 활동 지원

□ 소요예산

(단위 : 백만 원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
국제사업 운영	7,339	7,356	5,838	5,838

6-16 국제기구 및 해외협력 활동 강화

<국제사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
다자간협의체 회의참석	3회	4회	4회	4회	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- (국제협력 활동) UPU*, APPU** 활동 및 주요 우정과 협력*** 실시
 - * '18. 5. CEO 포럼, '18. 9. 중간총회, '18. 2., 10. POC/CA 등
 - ** '18. 3. CMB회의 서울개최, '18. 6. 집행이사회, '18. 12. 2차 CMB 등
 - *** '18. 1. 일본우정 벤치마킹, '18. 11. 한중일 우편고위급 회의 등
- (우정IT 수출 지원) NIPA 주관의 정보화 연수과정* 운영지원
 - * '18. 7. ICT 단기연수 1개국 1명 초청, '18. 10. 우정IT 특화연수 7개국 15명 초청
- (통상협상) 한-중 FTA 후속협상, 한-영 무역작업반 등 참여 지속(연중)

□ 추진계획

- (국제기구 활동) 주요회의에 지속적으로 참여하여 글로벌 역량 확대
 - (UPU) 우편운영이사회(POC)·관리이사회(CA)의 회의(4월, 11월) 참석
 - (APPU) 1·2차 APP CMB 회의(3월, 11월) 및 APPU 집행이사회(6월) 활동을 통해 전자상거래 등 우편시장 변화에 공동 대응*
 - * APP ePacket 성과 분석 및 개선, 국가 간 전자상거래 고객 성향 조사, 사전 통관정보 관련 추세 파악 및 대응안 마련, UPU 주요정책 공동 검토 등
- (한중일) 우편고위급 회의 개최(10월)를 통해 삼국 간 협력 강화
- (우정IT 수출 지원) 한국우정의 정보화 현황을 공유하여 개도국 정보화를 지원하고 국내기업 참여를 확대하여 수출기회로 활용(7월, 10월)
- (기타) 영국 BREXIT, 미국의 UPU 탈퇴 추진 등 주요 이슈에 대응(연중)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
국외업무 및 교육여비	322	287	257	257
우정사업해외활동(ODA)	1,527	1,535	2,107	1,800

6-17 글로벌 전자상거래 물량 확대를 통한 배달국 취급비 비용절감

<국제사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
IPK 통계조사비용절감 (단위: 억 원)	45	42	42	55	130%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 국제통상우편물 통계조사를 실시하여 배달국취급비 절감(55억원)
 - 발송·도착 연간 교환물량 50톤 이상인 국가에 대한 통계조사 실시
 - (대상국가 12국) 중국, 일본, 미국, 독일, 영국, 러시아, 호주, 캐나다, 프랑스 등

□ 추진계획

- 글로벌 전자상거래 시장의 성장에 따라 카할라 우정간 배달확인 소형포장물*을 주력상품으로 포함(연중)
 - * 배달확인 소형포장물: EMS 보다 낮은 우편요금 상품으로 배달확인이 되는 서비스
- 중국, 일본 등 주요국가 전자상거래 물량 수용을 위해 도착 서비스 품질 개선과 지적재산권 침해 물량 감소를 위한 협력강화(연중)
 - ※ 카할라 국가 중 한국·중국·일본간 교류 물량이 전체의 78% 점유
- 국제 통상우편물의 통계조사를 매월 실시하고, 글로벌 모니터링 시스템을 통한 배달품질 연계* 목표(80%) 달성 추진(12월)
 - * GMS(Global Monitoring System): UPU 주관 국제일반통상 배달품질 모니터링 시스템으로 도착 품질 목표 달성 시 배달국취급비 5% 추가 보상

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
국제우편 배달국취급비	114,453	112,914	89,401	100,170

6-18 정보화를 활용한 우편물류의 선진화

<물류기술과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
사용자 만족도	79	79.5	80			예정

□ '18년 주요 추진실적

- 집중국 구분정보를 활용한 우편물 연계접수 프로세스 확대 실시('18.3월)
- '18년 우편업무용 전산장비 보급계획 통보('18.2월)
- 집배업무 효율화를 위한 스마트PDA 대체 보급 추진 완료('18.4월)
- 간편사전접수 및 모바일영수증 서비스 무인접수기에 확대 적용('18.5월)
- '18년 전국지방선거 우편물 구분 작업 효율화 추진('18.6월)
- 소포우편물의 배달장소 지도에서 확인 프로그램 개발·시행('18.6월)

□ 추진계획

- 우편서비스 이용 표준플랫폼 구축 제공(10월)
 - 외부고객이 통상·소포 등 우편서비스를 시스템을 연계하여 편리하게 이용할 수 있도록 표준화된 연계방식 및 플랫폼 구축 제공
- 우편정보시스템 문자메시지(SMS 등) 관리 체계 강화(9월)
 - 통신사 단문메시지(SMS) 및 카카오톡, 포스트톡 등 채널별 메시지 발송실적 모니터링 기능 구현
 - 업무별 메시지 내용을 체계적 관리할 수 있도록 기능 구현
- 우편콜센터 노후장비 교체에 따른 성능개선 추진(2월)
 - 국가정보자원관리원에서 우편콜센터 노후장비 교체 추진에 따라 상용SW 및 응용프로그램을 이관 설치하여 콜센터 업무 연속성 확보

- 빅데이터, 챗봇 등을 활용한 고객맞춤형 콜서비스 제공으로 우편 콜센터 상담업무 효율성 증대 및 고객만족도 향상 기반 마련

○ '19년 우편업무용 전산장비 교체·보급 추진

- 유지보수 불가한 장비 교체 보급 및 관서 신설, 폐국 또는 업무량 증감에 따른 재배치와 비상용 전산장비 보급 기준 마련(3월)
- 집배업무용 PDA 및 집중국 발착용 PDA를 스마트PDA로 확대 보급하여 우편업무의 효율성 제고와 생산성 증대(10월)
 - * PDA 교체규모(예정) : 집배용(9,364대), 발착용(1,364대)
- 우편물 도착안내서 현장출력을 위한 모바일프린터 확대 보급(11월)
 - * 모바일프린터 시범운영: 45대, 확대보급(예정): 4,000대
- 통합프린터, 순번대기기, 기표지 프린터 등 기기의 사용량 관리 및 모니터링 강화를 위해 시스템 구축(11월)

○ 우체국창구 우편물 접수 간편화 방안 검토(10월)

- 우체국 창구에 설치되어 있는 전자저울을 활용하여 우편물 부피, 중량, 주소 등을 자동으로 획득·접수 할 수 있도록 장비 개선

○ 인터넷우체국 우편서비스 성능개선

- 행안부 「정부24」 민원서비스를 통한 우편물 배송조회, 간편사전접수 업무를 추가 연계하여 우편서비스 이용고객 편의 증진(3월)
- 인터넷우체국 시스템의 플러그인(공인인증서) 기능을 제거하여 대국민 우편서비스 제공 환경개선 추진(4월)
 - * 플러그인 제거 사업은 행안부 주관으로 진행 예정

○ 우체국앱 푸시메시지 성능 개선 (6월)

- 포스트톡 인증절차 개선 및 푸시메시지 발송 서비스 확대

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
시스템 개발·유지관리	8,795	8,795	8,713	8,713
우편콜센터 노후장비 교체	-	-	2,800	-
우편전산장비 보급	6,563	6,438	9,858	7,087

6-19 현장중심의 지능형 우편정보시스템 구축

<물류기술과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
시스템 구축	-	사업자 선정	중간보고회	사업자 선정	100	완료

□ '18년 주요 추진실적

- 지능형 우편정보시스템 구축사업 기본계획 수립('18.1월)
- 지능형 우편정보시스템 구축사업 사업 선정 및 계약('18.8월)
- 시스템 구축 착수보고회('18.9.11) 및 분석단계 워크숍('18.10월)

□ 추진계획

- 현장중심의 지능형 우편정보시스템 구축(계속)
 - 업무화면별 UI/UX 개선 및 유사한 화면은 통합·폐지(10월)
 - 프로그램 개발 및 TF팀을 활용한 단위·통합 테스트 실시(10월)
 - 중간보고회 개최 및 신규시스템에 대한 사용자 교육(12월)
 - 지능형 우편정보시스템 구축 관련 주요 이슈사항 의사결정(상시)
- 우편정보시스템 구축에 따른 상용SW 도입 설치
 - DB암호화, 물량예측 솔루션 등 상용SW 도입 규모 확정(1월)
 - 상용SW는 기능별 분리 발주 및 시스템 설치·운영(9월)
- 신규시스템 전환계획 수립 및 시행기반 확보
 - 단계별 전환계획 수립 및 리허설 실시(11월)
 - 전자정부 표준의 기반 프레임워크 우선 전환·시행(11월)

□ 소요예산 (단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
지능형 우편정보시스템 구축	846	15,034	19,041	-

6-20 우정재산(부동산) 개발 및 관리강화

<기술투자혁신담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
우정재산(부동산) 개발	3국	3국	3국	2국	67%	-

□ '18년 주요 추진실적

- 서울양천우체국 기재부 예비타당성조사 대응
 - 기재부·KDI에 수익성 산출(잔존가치 비용, 공사비단가, 공실률, 도입시설 등) 및 재원조달 방법 등에 대해 우본 논리·근거자료 제출
- 부산해운대수련원 비즈니스 호텔(320개실)개발 착수
 - 보험적립금 활용, 보험사업단 토지사용허가 방식
- 지자체 도로 등으로 피점유된 재산 손실보상(18건, 942백만원)

□ 추진계획

- 서울양천우체국 기재부 예비타당성조사 2차 점검회의 대응('18.11월)
- 부산해운대수련원 호텔개발 컨설팅('18.12월) 및 운영사전정 용역('19.4월)
- 서울구의동舊청사 개발 계획 검토('19.8월)
 - * 개발 시 토지일부를 지자체에 기부채납 해야 하는 지자체 조례 등을 고려
- 우정재산관리지침 개정(사용허가취소절차, 용도별 재산분류기준정비 등) 및 재산권보호 강화(피점유재산 해소, 장기 미집행 도시계획시설 해제 등)

□ 소요예산 (단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
우정재산 개발	40,000	40,000	60,000	50,000

전략Ⅲ. 스마트 국민 생활금융

과제 7 : 디지털금융 역량 강화

7-1 포용적 시민금융 지원을 위한 사업 기반 마련

<금융총괄과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
중금리 대출 관련 연구용역	추진 (~'18. 6월)	완료	-	완료	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 서민의 금융수수료 부담 완화를 위해 타행 송금 및 출금 수수료 면제(3월)
- 「우체국 중금리대출 추진 시 주요 업무별 실행계획 수립」 연구용역(NICE평가·신용정보 + 우체국금융개발원) 실시·완료(3월)
- 「금융시장에서 우체국금융 영향도 분석」 연구용역(한국경제학회) 실시·완료(9월) ← 연구 결과, ‘서민전담은행’ 지향 제안

□ 추진계획

- 금융소외 지역민을 위한 청약저축 가입 등 주택도시자금 업무 수탁 추진(연중)
 - 청약저축 가입, 기금 관련 대출, 주택채권 관리 등의 업무 수탁을 통한 금융서비스 확대 및 취급수수료 증대
 - 청약저축 또는 기금대출 업무 수탁을 위한 국토부령 개정 협의(1분기)
 - * 현재 9개 수탁기관이 지정되어 있으며('18.~'21.), 우본은 '22년 선정이 목표
- 우체국 네트워크를 활용한 정부·민간금융기관과의 연계사업 발굴(연중)
 - 금융시장·금융정책 동향 파악을 통해 정부 금융정책 창구역할 수행 및 민간금융기관과의 시너지효과를 발휘할 수 있는 연계사업 검토·발굴(연중)
 - * 금융소외지역 보완을 위한 시중은행 연계대출 사업 추진 가능성 검토
- 중금리 서민대출 사업 진출 노력 지속(연중)
 - 「우체국예금·보험에 관한 법률」 개정안의 조속한 국회 통과를 위해 관련 부처 협의, 여야 국회의원 설명 등 노력 지속

□ 소요예산 : 해당사항 없음

7-2 쉽고 편리한 스마트금융 서비스 제공

<금융기술기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
스마트금융 서비스 개선(건)	-	-	2	-	-	-
누계 PostPay 가입자(만 명)	35	40	100	43	107.5%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 스마트금융 간편송금 서비스 도입('18.6월)
 - 보안카드/OTP번호 없이도 1일 300만 원(1회 200만원)이내에서 송금
- 비대면계좌개설 가입 연령 하향 조정('18.9월)
- PostPay 가입 절차 및 출금계좌 등록 간소화('18.10월)

□ 추진계획

- (신규 서비스 개발) PostPay 모바일상품권 선물하기 서비스 도입, PostPay 가입 유도를 위한 친구 추천 서비스 도입('19.6월)
- (사용자 편의성 향상) 비대면 고객 편의성 향상을 위해 스마트뱅킹 및 PostPay를 사용자 중심으로 UX/UI 개편('19.8월)
 - PostPay 지문인증 도입, 송금 절차 간소화, 본인인증 간편화
 - PostPay 잔액 및 거래내역 조회, 스마트출금 서비스 등 기능 개선 등
- (신기술 도입) 스마트금융 푸시 메시지 발송시스템 도입('19.10월)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
가입자 유치 포상 및 마케팅		300	300	300

7-3 디지털금융 기반 강화로 서비스 질적 향상

<금융기술기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
스마트 ATM 도입	-	기본계획수립	10대	기본계획수립	100%	정상
디지털 창구시스템 구축	-	기본계획수립	시범 운영	기본계획수립	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- (금융소외 지역 해소) 공적금융 역할 강화와 정부기업 이미지 제고를 위해 금융불편 도서지역 ATM 설치·운영(10월)
- (스마트 ATM) 비대면 실명확인 등 급속한 금융환경 변화에 대응을 위해 고객 셀프뱅킹인 스마트ATM 시범도입 기본계획 수립·시행(10월)
- (종이없는 디지털창구) 스마트기술을 활용하여 금융 업무에 사용되는 종이서식을 전자서식으로 대체하는 종이없는 디지털창구 기본계획 수립(12월)

□ 추진계획

- 전자서식 기반의 종이 없는 디지털창구 시스템 시범운영 추진(10월)
 - (편의성 증대) 디지털창구시스템 구축으로 필요 서식의 중복성을 배제하고 업무환경을 개선하여 고객과 직원의 업무 편의성 향상
 - (운영비용 절감) 종이서류 발행·스캔·정리·창고보관 등 관리비용 절감 및 안전한 문서 보관으로 개인정보 유출위험 차단
 - * 단일서비스인 우체국펀드업무를 대상으로 '19년도 시범 적용 후 확대 시행 예정
- 스마트ATM 고도화를 위한 영상상담 및 생체인증 시스템 구축(12월)
 - (영상상담) ATM의 원격 영상상담 지원으로 업무처리 효율성 증대
 - (생체인증) 비밀번호 등 본인 인증 수단을 생체인증으로 대체하여 스마트ATM의 셀프뱅킹 기능 강화

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
시스템 기능개선	1,500	1,400	3,000	4,000

7-4 우체국금융시스템 정보화 인프라 강화

<금융기술기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
금융 정보보호 무사고	0	0	0	0	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- (금융시스템 무장애 운용) 시스템 장애 대응훈련(3회), 금융거래 급증 시기(설, 추석 등) 시스템 안정운영 대책 운영 등 장애예방 활동 강화
- (장비적기 보급) 현업 노후 금융전산장비 및 금융자동화기기 적기 교체 보급으로 안정적 금융시스템 운영(8월)
- (정보시스템 구축) 인터넷 온라인 펀드몰 및 자산운용홈페이지 재구축 (12월)

□ 추진계획

- (PUSH시스템 도입) 고객을 대상으로 발송되는 SMS를 앱 기반의 Push메시지로 대체하여 발송 비용절감 및 사업홍보 효과 증대 (9월)
- (현업 전산장비 적기 보급) 노후 전산장비 적기 교체 보급
 - 금융PC, 통장프린터, 카드리더기 등 우체국창구 금융장비와 금융 자동화코너 ATM을 대상으로 노후상태 점검 및 교체대상 선정(3월)
 - 전산장비 납품 사업자 선정을 위한 입찰계획 수립 및 공고(5월)
 - 현업의 노후 전산장비 철거 및 교체 설치(10월)
- (정보보호 강화) 우체국 금융시스템의 물리적·기술적·관리적 정보보호 체계에 대하여 외부 전문기관을 통한 정보보안 진단(8월)
 - 우체국금융시스템의 위기대응 훈련 및 보안취약점 분석·평가
 - 국가 정보보호 정책 이행실태 및 개인정보 보호 수준 평가 등

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
금융정보화 추진	51,133	49,699	47,461	47,461

7-5 우체국금융 모바일 브랜드 구축

<금융기술기획과>

□ '18년 주요 추진실적

- 「우체국 디지털금융 전략」 수립('18.6.)
- 「우체국 모바일 브랜드 도입 전략」 연구용역 수행(~ '18.12.)

□ 추진계획

- 고객 중심의 서비스를 제공하고, 모바일 친화적인 고객 유입을 위한 모바일 브랜드 도입 기본계획 수립(3월)
 - 모바일뱅킹 이용 중 방문이 필요한 업무를 비대면 처리하고, 입출금 알림·금융리포트 제공 등 시중 은행 앱 신기능 분석·도입
 - 다양한 고객 수요 충족을 위해 펀드·기부/후원 등 투자기능 추가
 - 모바일 브랜드 이용고객의 특성을 분석하여 선호하는 상품을 구성하고, 신용카드 발급 등 연계사업 발굴
 - 간편결제·송금 시 생체인증기술을 이용할 수 있도록 하고, 모바일 전문은행 수준으로 금융거래 절차 간소화 추진
 - 고객 중심의 서비스 도입을 위해 고객패널·우체국 서포터즈와 연계하여 사용 빈도에 따른 화면 배치 등 UX/UI 개편
- 모바일 브랜드 런칭 및 마케팅 추진
 - PostPay·우체국 미니앱 등의 강점을 결합한 앱 통합 추진(6월)
 - 모바일 브랜드 명칭 및 로고 공모(7월)
 - 모바일 브랜드 홍보를 위한 소셜네트워크 중심 비대면마케팅 추진(8월)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
모바일브랜드 추진	-	70	150	150

7-6 우체국 펀드판매 사업 활성화 기반 마련

<예금사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
펀드 판매 시스템 개선	-	30	10	32(e)	100%	정상
각종 공시 및 보고서 제출	-	100%	100%	100%	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 222개 총괄우체국을 통한 대국민 펀드 판매 개시(9.3.)
 - 직원 대상 사전 시범운영(7.16~8.31)을 통한 시스템 안정화 및 판매직원 업무능력 향상
- 펀드판매 마케팅 및 대국민 홍보활동 강화
 - 펀드 판매개시 오프닝행사 개최 및 가두 캠페인 실시(9.3.), 신규 가입이벤트 진행(9~10월) 등 마케팅 활성화 추진
 - 홍보영상 제작·방영(지상파 및 케이블 141회), 각종 홍보용품(선장품, 전단지, 현수막, X-배너 등) 제작·배포 등 사업초기 홍보 활동 주력
- 완전판매체계 구축, 시스템 안정화를 통한 내부 프로세스 조기 정착
 - (매뉴얼) 펀드판매 표준 프로세스의 단계별 업무 매뉴얼 제작·배포
 - ※ 판매직원의 업무 적응력 향상을 위한 '펀드판매 가이드북' 제작·배부(8월)
 - (해피콜) 펀드판매 후 완전판매 확인을 위한 자체 점검 실시

□ 추진계획

- 공적 역할 강화 및 고객 니즈를 반영한 판매 채널 확대
 - 인터넷뱅킹 펀드몰 서비스 활성화로 이용고객 편의성 증대
 - 비대면 및 간편 가입 고객을 위한 모바일 펀드몰* 구축(하반기)
 - * 우체국을 방문하지 않고 휴대폰으로 펀드투자 가능
 - 고객의 상품 선택권 확대 및 투자비용 절감이 가능한 상품 클래스 확대(3월)
 - 시장상황에 부합하는 안정적 상품 중심의 추천펀드 선정(상시)

- 펀드 판매사업의 활성화를 위한 표준판매프로세스 조기 정착
 - 취약금융소비자(65세 이상 고령자, 주부 등)에 대한 해피콜 강화(1월)
 - * 불완전판매 예방을 위해 해피콜 대상에 취약금융소비자를 최우선 확인
 - 미스터리 쇼핑 및 표준판매프로세스 현장 컨설팅 추진(반기1회)
 - * 미스터리 쇼핑 결과에 따라 우수관서 벤치마킹/부진관서 컨설팅을 통한 판매역량 제고
 - 주요 공시 및 대외보고 준수, 창구 필수게시물* 게시 현황 지속 모니터링 등을 통해 투자자에게 주요 정보 제공(수시)
 - * 보호금융상품등록부, 투자자에탁금이용료율, 월간 수시공시 등
- 신규 고객 유치 확대를 위한 마케팅 및 홍보활동 강화
 - 온라인 펀드몰 활성화 이벤트(3월), 펀드판매 개시 1주년 이벤트(9월) 추진 등으로 농어촌 등 금융소외지역의 금융투자기회 확대
 - * 상품라인업 및 채널 확대 등 시기·이슈에 맞는 이벤트 추진 예정
 - 다양한 채널로 펀드판매사업 활성화를 위한 대국민 홍보* 지속 추진
 - * TV-CF, 우체국창구 게시물, SNS 등을 통해 우체국펀드판매 적극 홍보
 - 우수관서·직원에 대한 해외연수 등 인센티브 제공(연중)
- 펀드판매사업 운영 프로세스 효율화 추진
 - 펀드판매실적, 이용고객정보 등 다양한 펀드관련 정보 제공으로 판매전담직원의 고객상담역량 강화 추진(수시)
 - * 경제시장 동향, 펀드시황 및 우체국 펀드이용 고객 분석 자료 수시 제공
 - 펀드클래스 한글표기적용(4월, 금투협권고) 및 수익률 상하한 알리미 서비스 제공횟수 확대 등 시스템 개선으로 고객 편의성 제고이용 효율화 증대(수시)
 - ARS시스템 기능 개선(6월), 내부직원 헬프데스크 활성화 등을 통한 펀드 고객센터 운영 효율화 지속 추진(수시)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
펀드판매 활성화 지원	-	150	259	259

7-7 우체국 펀드판매업 안정화 체계 구축

<예금사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
인가 신청/취득	신청	취득	-	취득	100.0	정상
자격증 취득	1,127	446	446	890	199.6	정상
펀드판매 상품선정	-	1	2	1	100.0	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 투자매매업(인수업 제외), 투자중개업 인가 취득(6.27.)
- 대국민 펀드판매 개시를 위해 펀드상품 선정(8개 운용사/ 13개 상품)
 - * 상품유형별 선정 내역 : MMF 5개, 채권형펀드 4개, 채권혼합형펀드 4개
- 펀드투자권유자문인력 자격취득 지원을 통한 전문인력 확보(893명)
- 정규·특별·현장맞춤형·사이버 교육 등 펀드판매 실무교육을 통한 전문성 강화 및 불완전판매 사전 예방활동 전개(37회/3,787명)
 - * 정규(7회/254명), 특별(22회/930명), 현장맞춤형(7회/301명), 사이버(2,302명)

□ 추진계획

- 판매 감독 및 제재 조치, 회계적용 등 우체국 예금보험법 개정 추진
 - 자본시장법, 예금자보호법, 국가공무원법 등과의 법적 충돌*로 인해 발생 가능한 논란의 소지를 해소
 - * 금융검사 요청 근거, 검사 결과에 따른 조치의무 부과, 고객 예탁금 보호 등
 - 펀드판매에 따른 수입과 비용을 예특회계에 적용할 수 있도록 우체국 펀드판매업을 예금사업의 부가사업으로 규정(조항 수정)

- 교육대상자별 맞춤형교육을 통한 전문인력 육성
 - 판매현장에 최적화된 교육프로그램 구성 및 불완전판매 예방을 위한 교육훈련 종합계획 수립(1월)
 - 펀드판매 책임자, 실무자, 자격 취득자(취득예정자 포함)를 대상으로 필수·선택 교육과정(집합, 사이버) 개설 운영(2월~11월)
 - 펀드판매전담인력 역량 강화를 위한 펀드 고객상담 및 관리 기법 교육과정 개발·운영(연중)
- 펀드 판매·상담관리 인력의 효율적 관리·운영 체계 마련
 - 펀드 판매·상담관리 전담인력과 예비인력의 원활한 순환과 등록 관리를 위한 인력관리 계획 수립(1월)
 - 장기보직자 우대, 잦은 인사이동 예방 등을 위해 지방우정청별 실정에 맞는 보직자 우대방안 마련(1분기)
- 펀드거래 결제업무의 효율성 제고 및 내부 인프라 구축
 - 예탁금계정과 분리하여 별도의 펀드관련 계정(가칭 펀드계정) 신설 및 한국은행 당좌계좌 개설 추진(1월)
 - 증권대금 동시결제를 위한 한은금융망 참여 추진(연중)
- 고객성향 및 판매 채널 등을 고려한 펀드상품 다양화 추진
 - 인터넷·모바일 가입 고객을 위한 전용 상품 추가(3월, 12월)
 - 낮은 위험등급 및 판매수수료 면제 가능한 저비용 상품과 고객 연령 대별 맞춤형 펀드상품 Line-up 확대(3월, 9월)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
위탁교육비	301	236	187	187

7-8 예금사업의 지속적인 성장을 위한 마케팅 강화

<예금사업과>

□ 목표대비 실적

(단위 : 조원)

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년 10월 말		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
요구불예금	15.3	14.7	15.5	15.8	107.2	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 우체국예금 수신고 증대 및 서민 자산형성 지원 프로모션 실시('18.1)
- 우체국예금 종합마케팅 및 세부사업 계획 수립·시행('18.2)
- 공공기관 등 법인자금 유치를 위한 방문마케팅 실시('18.3)
- 영업채널 다각화를 위한 우체국FC를 활용한 예금마케팅 실시('18.5)
- 예금·보험·우편 등 사업간 시너지 제고를 위한 통합마케팅 추진('18.7)
- 우정사업 홍보를 위해 국제 테니스 대회 후원 등 스포츠 마케팅 실시('18.9)
- 우체국예금 현장 마케팅 역량강화를 위한 컨설팅 과정 운영('18.9)
- 산학협력단 연구개발비 및 학생인건비 유치 마케팅 실시('18.10)
- 통합마케팅을 통해 매출이 증대한 전자상거래 업체 예금마케팅('18.10)

□ 추진계획

- 다각적 마케팅 활동을 통한 예금사업 활성화
 - 설·추석 명절, 입학·졸업, 가정의 달, 여름휴가철 등 시즌별 고객수요에 맞는 콜라보마케팅 지속 추진(연중)
 - 예금사업 지속 성장을 위해 우체국FC 및 집배원·우편 계약업체 등을 활용하여 크로스세일링 추진
 - 지역별 영업환경을 반영한 최적의 지역특화 마케팅과 공공기관* 대상 고액자금 유치를 위한 법인마케팅 추진
- * 국가연구개발사업 관련 공공기관 및 산학협력단, 지방이전 기관 등에 사업설명회 개최

- 영업 경쟁력 향상을 위한 현장마케팅 전문성 강화

- 우체국예금 마케팅 기반 조성 및 현장중심 우수마케터 양성을 위해 마케팅 역량강화 교육프로그램 운영(연중)
- 기본과정, 심화과정, 전문가과정을 운영하고 권역별 우수마케터 대상으로 코칭과정과 마케팅 리더과정 추진

교육 주요 내용	① 기본 과정	② 심화 과정	③ 전문가 과정
	2018~2019년	2019~2020년	2020년
	① 마케팅의 개념 ② 고객니즈 파악 및 설명(FABE) ③ 마케팅 트렌드 * 과정별 T, C, L 운영	① 고객 관계관리 및 정보활용 마케팅 ② 반론과 설득스킬 ③ 교차판매 스킬 * 과정별 T, C, L 운영	① 마케팅 심화·성숙관리 ② 우수고객 관리, 자산 배분·은퇴설계 ③ 협상, 이벤트 전략 * 과정별 T, C, L 운영

- 합리적 포상제도 운영으로 마케팅 동기부여 제공

- 예금사업 포상금 제도를 예금사업 실적 증대에 기여한 유공직원 대상으로 한정하여 합리적 포상기준으로 개선·추진(상반기)
- 예금사업 관련 부서와 직원으로 지급대상 제한*, 개인모집경비 상한선 상향 조정 등 공정한 평가·포상이 되도록 제도 개선

* 예금사업과 무관한 지원분야는 포상대상에서 제외하고, 관리직과 일반직의 포상격차 축소 등

- 마케팅 효율성 극대화를 위한 고객패널, 서포터즈 운영

- 고객패널이 우체국예금을 직접 체험하고 시중은행과 비교·분석을 통해 제도 개선 및 타깃마케팅 방안 마련(5월~10월)
- 서포터즈 활동을 통해 예금사업 추진 내용에 대한 온라인 홍보 등 실효적 미션 수행으로 영업성과 향상(3월~10월)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
예금사업지원	38,137	38,037	36,735	36,735

7-9 고객 중심의 예금서비스 개선을 통한 고객 기반 강화

<예금사업과>

□ 목표대비 실적

(단위 : 천점, %)

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년 9월 말		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
우수고객 점수	1,185	1,240	1,290	1,202	96.9	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 고객정보 현행화 자동알림 기능 개선 등 시스템 개선(2월)
- 세무상담 자문서비스(연중) 및 금융소득종합과세 신고 대행(5월)
- 고객편의 증대 및 비용절감을 위해 알림톡으로 CRM캠페인 실시(6월)
- 종이통장의 단계적 감축을 위한 「통장발행 선택제도」 시행(8월)
- 우정사업 시너지 제고를 위한 통합멤버십 연구용역 수행(9월)
- 고객이탈 가능성을 점수로 계량화한 고객 이탈모형 개발(11월)
- 우체국예금 고객과 함께하는 사회소외계층 대상 나눔 실천 추진(10월)
- 24시간 어디서나 간편하게 이용 가능한 챗봇시스템 개발·시행(12월)
- 금융수수료 면제 홍보, 아동수당 유치, 용돈 배달서비스 홍보, 각종 예금사업 이벤트 안내 등 CRM캠페인 활동 전개(연중)

□ 추진계획

- 통합멤버십, CRM 등 고객정보를 활용한 고객관리 활동 강화
 - 우편-예금-보험 멤버십 회원 정보공유 및 활용가능 방안 검토(4월)
 - 통합멤버십 포인트 제휴처 발굴 및 공동 마케팅 방안 마련(하반기)
 - 효과적 CRM캠페인 기획을 위해 고객DB 활용 매뉴얼 제작(5월)
 - CRM 전문인력 양성을 위한 고객상담·관리 전문교육 실시(연 2회)

- 우수고객 만족도 제고를 위해 우수고객관리 전략 수립(3월)
 - 설·추석 명절 사은활동 및 지역별 우수고객 대상 문화행사 추진(연중)
 - 우수고객제도 배점기준 조정 및 우대서비스 확대 방안 마련(상반기)

○ 고객수요를 반영한 지속적인 제도 개선 추진

- 소 금융기관의 자동이체 등록 정보를 비대면채널을 통해 일괄로 조회·변경·해지 할 수 있도록 금융결제원과 협의 추진
 - * 자동이체 변경서비스 시스템 구성 및 테스트(1분기), 시범서비스 참여(2분기)
- 매뉴얼 정비를 통해 징구 서류를 간소화하고 무거래 사실확인서 등 증빙서류 발급 대상 확대하여 고객맞춤형 서비스 제공(상반기)
- 종합자산관리 수요 증가에 따라 다양한 고객의 니즈를 반영한 고객상담실 환경 개선으로 고객상담 중심의 영업환경 조성(10월)

○ 상담품질 향상을 통한 고객만족 극대화

- 비대면 금융거래 활성화 및 각종 마케팅 문자 발송 등 증가하는 상담수요 충족을 위해 수신콜 응답률 향상 추진
- 휴직자 대체인력 충원, 인바운드 상담 집중시기 특별 관리, 상담 시간 단축을 위한 상담화면 등 관련 시스템 개선(상시)
- 챗봇시스템 안정적 정착을 위해 고객 문의에 연중무휴 상담이 가능하도록 챗봇 시나리오 업데이트 등 지속적 유지 관리(상시)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년(e)	2019년(e)	2020년(e)
우수고객 관리활동	581	920	920	920
금융고객상담실 환경개선	340	110	110	110

7-10 체크카드 상품개발 및 제휴 확대

<예금사업과>

□ 목표대비 실적

(단위 : 억원, %)

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018. 9월말		
		2018년	2019년(e)	실적	달성률	추진진도
체크카드 수수료	402	340	340	297	87.4	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 비접촉식 결제방식을 접목한 1인가구 특화 「포미」 카드 출시(4월)
- 「행福한」 카드 수익성 및 고객 소비성향을 반영한 카드 리뉴얼(5월)
- 국고보조금 전용 「e 나라도움」 개인형 카드 출시(5월)
- 해외이용 고객 증가 추세를 반영한 「드림플러스 아시아나」 카드 출시(11월)
- 경산시청(2월), 연구개발특구진흥재단(6월), 핀크(7월), 우리카드(10월) 등 4개 제휴기관 확대

□ 추진계획

- 정부정책 연계 및 법인매출 증대를 위한 법인카드 출시(2종)
 - 영세·중소 가맹점의 가맹수수료 부담을 줄이기 위한 국고금 관리법 개정(17.12월)에 따라 정부기관용 「직불형 정부구매카드」 출시('19.2월)
 - 개인사업자 및 법인고객의 카드사용 패턴 분석을 통하여 법인 고객의 니즈를 반영한 전용 카드 출시로 법인 매출 증대*('19.하반기)

* 19년도 법인 체크카드 성장률 전망(BC카드 빅데이터) : +8.4%(26.1조)

- 新 소비층인 “액티브 시니어” 타겟 특화카드 출시
 - 여가, 건강, 문화생활 등 시간/경제적 여유로 소비 영향력이 높은 중장년층 라이프 스타일을 고려한 특화 카드 출시('19.상반기)
 - 중장년층 고객 예금금리 우대 혜택 부여 등 교차 마케팅 방안 마련 및 가맹점 혜택의 선택과 집중으로 부가서비스 비용을 개선
- 우체국 체크카드 해외결제서비스 확대 추진
 - 글로벌 해외결제회사인 유니온페이사와 제휴를 추진하여 고객의 해외 서비스 선택 기회 확대('19.상반기)
 - 해외소비 트렌드를 반영하여 직구 및 해외 여행객의 국내 및 해외 주요가맹점과 연계한 신상품 출시로 해외 매출액 증대 도모
- 금융창구망을 활용한 제휴 업무활성화로 국민 편익 증진 및 비이자 수익 증대
 - 창구 네트워크를 활용하여 금융 접근성 제고 및 비이자 수익 증대를 위해 창구망 공동 이용(지방은행 등), 제휴카드 대행 등 제휴기관 확대(연중)
 - 노란우산공제 판매 활성화를 통한 소기업·소상공인 창업 환경 지원(연중)
 - 창구망 수수료 체계에 대한 합리적인 분석을 통한 제휴수수료 개선('19.하반기)
- 비대면 거래 채널 확대에 따른 시스템 제휴 활성화
 - 모바일·인터넷 뱅킹 등 비대면 거래 채널 확대에 따라 시스템 제휴 기관(간편송금, 가상계좌 등) 확대를 통한 수수료 세입 증대(연중)
 - 「우체국 펌뱅킹 표준수수료 개선 기준」에 따라 업체별 재협상 추진(연중)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
카드제작/ 서비스 수수료 등	29,872	35,204	35,204	35,650

7-11 체크카드 고객기반 강화 및 서비스 개선

<예금사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018. 9월말		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
제도개선	8	10	10	10	100	정상

□ '18년 추진실적

- 지방세 수납확대(5월), 포인트 기부 서비스 제공(5월), 전월·당월실적 알림톡 발송(5월), 체크카드 포인트 현금화(7월)
- 행복한 카드 갱신·운영안 마련(5월), 체크카드 가이드북 제작(8월), 우체국체크카드표준약관개정(9월), 체크카드 포인트 활성화 방안 마련(10월)
- 체크카드 대금 지급주기 단축(9월), 국민행복카드 위생용품 바우처 도입(10월)

□ 추진계획

- 빅데이터 분석을 통한 CRM 마케팅 강화
 - 체크카드 매출증대의 핵심요소인 이용고객 수, 이용률, 인당 이용액 향상을 위한 CRM 마케팅 종합계획 수립(1월)
 - 소액결제 건수 급상승, 발급 연령기준 하향 등 소비 트렌드 및 제도 변화 등을 반영한 체크카드 서비스 개선방안 마련(상반기)
 - 충성고객 이탈방지 및 잠재고객 확보를 위하여 신규·휴면·갱신·우수·법인 고객 등 고객군별 맞춤형 마케팅 추진(연중)

- 체크카드 이용 확대를 위한 상품별·시즌별·타겟별 마케팅 추진
 - 유효좌수는 적지만 활성화율 및 평균이용액이 높은 상품(포미, 아이행복, 나눔 등) UP-SELLING 등 고객확보 전략 마련(상반기)
 - 타겟 고객의 특성에 맞춘 신상품 출시 기념 특별 프로모션 추진(연중)
 - 명절·휴가시즌·신학기 등 시즌별 대고객 이벤트 추진(연중)
- ※ 설·추석-전통시장, 휴가시즌-해외결제 및 여행, 신학기-대학가 등

- 체크카드 품질제고 및 고객편의 증진을 위한 서비스 개선
 - 현장 맞춤형 서비스 제공을 위하여 청·현업·정보센터·교육원·금융개발원·BC카드로 구성된「서비스 개선 TF」구성·운영(반기)
 - 유효기간 만료 도래카드*에 대한 수익·비용, 고객 분석을 통한 카드 리뉴얼 등 서비스 개선방안 마련(상반기)
- * 유효기간 만료 예정상품 : 다드림카드 '19. 7월, 나눔카드 '19. 12월
- 고령자 대상 캐시백 전환 및 실생활 혜택 위주의 포인트 사용처 확대 추진(연중)
 - 고객센터 상담화면 시스템 개선, 고객응대 매뉴얼 정비, 조회용 단말 설치 등 민원응대 강화 및 고객의 소리 빅데이터 분석·반영(연중)
 - ARS, 자동화기기 등에서 체크카드를 발급할 수 있도록 발급처 확대
- 금융당국의 정책방향에 부응한 제도 개선
 - 카드발급 기준 연령 조정(만 14세→만 12세)에 따라 약관변경 및 제반사항 일체 정비(상반기)
 - 고령자 전용서식 및 ARS 서비스 제공 등 고령자 가입절차 개선 및 시각장애인을 위한 점자카드 발급 확대(상반기)
 - 스쿨뱅킹으로만 납부 가능하던 교육경비의 카드 자동납부 추진(하반기)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

7-12 우체국예금 상품 다각화 추진

<예금사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
우체국예금 신상품 개발	4	4	4	4	100	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 신년 특판, 정책성 상품, 특화상품 등 신상품 4종, 특판 2종 출시
 - 'e-공동구매정기예금', 'Young모아e적금' 신년 특판(3월)
 - 출산장려, 위라벨 실현을 위한 '마미든든적금' 출시(6월)
 - 병사목돈마련 지원을 위한 정부합동 '장병내일준비적금' 출시(8월)
 - 소상공인 지원, 간편결제 활성화를 위한 '우체국 페이든든' 통장 출시(11월)
 - 투명한 세입세출 외 현금 관리를 위한 '정부보관금예금' 출시(12월)
 - ※ 우체국예금상품: 총 36종(수시입출식 15, 거치식 11, 적립식 9, 한매조건부채권 1)
- 상품개발 기준 마련 및 예금상품 개선
 - 금융수수료 조정에 따른 수시입출식 예금 13종 개선(3월)
 - 표준화된 상품개발 프로세스 구축을 위한 '예금상품개발기준(예규)' 제정(7월)
- 사회소외계층 자산형성 지원을 위한 서민지원 상품 운영(연중)
 - 이웃사랑 정기예금 등 총 8종(수신고 4조 3,000억원, 지원액 90억원)
 - 압류방지통장 가입대상 확대(아동수당, 소상공인 공제금 수급자)

□ 추진계획

- 서민 자산관리 지원을 위한 상품 포트폴리오 강화
 - 금융환경 변화, 은행권 수신상품 동향, 고객니즈 등 시장분석을 통해 고객의 라이프 사이클과 재무목표에 부합하는 상품 운영(연중)
 - ※ '19년중 신상품 4종, 특판 2종 출시

- 국영금융의 역할 제고를 위한 공익형 상품 출시

- 일자리 창출, 혁신형 소상공인 지원 등 정부정책에 부응하고 현업의 법인 마케팅에 활용할 수 있는 공익형 법인예금 상품 개발(4월)
 - ※ 변동금리방식, 회전식 예치 등 법인의 니즈를 충족하고 혁신형 소상공인 등에 우대금리를 제공하는 상품

- 수신고 증대 등 사업전략 달성을 위한 디지털 특판상품 출시

- 수신고 확보, 고객기반 확대 등 사업전략에 맞게 탄력적인 상품 운영이 가능하도록 온라인 예·적금 특판상품 출시(1월, 2월)
 - ※ 「e-공동구매 정기예금」, 「다모아e-적금」 등 신년 맞이 정기예금, 설명절 맞이 자유적금 등을 한시 특판 추진

- 금융경쟁력 강화를 위한 사회트렌드 반영 특화상품 개발

- 여행 자금 마련을 위한 적금, 비상금 출금 거치식예금 등 고객별 금융니즈를 반영한 우체국 특화상품 개발(7월, 9월)
 - ※ 여행증가 트렌드에 맞춘 '여행적금', 긴급출금이 가능한 '비상금 예금' 등

- 우정사업 통합마케팅을 위한 융·복합 상품 개발

- 우정사업 간 시너지를 제고를 위해 우체국 체크카드와 연계한 예금·카드 패키지상품 또는 우체국보험·쇼핑과 연계한 예금 등 개발(11월)
 - ※ (예시) 청소년 용돈 통장, 액티브시니어 여가 통장, 우체국쇼핑 통장 등

- 예금사업 내실화, 고객편의 제고를 위한 상품 개선

- 예금고객, 현업직원 의견을 수렴하여 기존상품 개선, 판매실적이 저조하거나 수익률이 낮은 상품 일몰제 추진(연중)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
예금신상품 출시·홍보	200	200	200	200

7-13 해외송금 사업 활성화 추진

<예금사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
해외송금액(단위: 1,000USD)	87,200	78,000	88,000	92,741	118.9%	달성

□ '18년 주요 추진실적

- 유로지로(Eurogiro) 송금대상기관(몽골, Mongol Post) 확대(12월)
 - 환전서비스 전국 확대(취급관서 1개→18개, 취급통화 8→10개) 시행(5월)
 - 스마트한 국민 생활금융 지원을 위한 외환 서비스 품질 향상
 - 비대면 운영시간(연중 24H) 및 대상(외국인) 확대(1월), MoneyGram 모바일 서비스(4월), 거래외국환은행 지정 비대면 신청(4월), 자동송금 서비스 개선(10월) 등
 - 외국환 업무 신뢰성 제고를 위한 현장 영업지원 및 직원 전문성 강화
 - MoneyGram 홍보 특화지점(전국 15개 우체국) 운영(3월), 유관기관* 통합마케팅(7-9월), 외국환 업무 전문위탁 교육(금융연수원 과정 연간 100명) 실시(9-11월)
- * EMS, KT해외로밍, 신라면세점 등 수요고객층이 유사한 기관과 통합마케팅 실시(7-9월)

□ 추진계획

- 스마트한 외환서비스 제공을 위한 비대면 채널 서비스 개선
 - 금융환경 변화에 따른 서비스 이용편의 증대, 우체국 방문이 어려운 고객(외국인 근로자, 직장인)의 접근성 향상을 위해 비대면 서비스 개선
 - ① 우체국 외환서비스 특화 모바일 앱 출시(기존 MINI앱 활용) 및 편의 개선(4분기) ② 예약환전 계좌 환불 프로세스 도입(1월)

- 우체국 외환사업 경쟁력 확보를 위해 해외송금/환전 서비스 확대
 - 타 기관대비 경쟁력 있는 수수료 및 다양한 통화로 이용이 가능한 해외송금 상품 도입 및 기존 외환서비스 확대 추진
 - ① 제휴 송금서비스(Citi world link 등) 확대 추진(4분기) ② SWIFT 유학 송금 확대(2분기) ③ 환전업무 취급 우체국 확대(3분기)
- 유관기관과 협업을 통한 주요고객(외국인 고객) 집중 마케팅 추진
 - 매년 증가하는 체류외국인* 송금고객 유치를 위해 관련부처(고용노동부, 산업인력공단 등)와 협업체계를 구축하여 효율적인 홍보전략 추진
 - * '17년 말 기준 약 213만명, 최근 5년간 연평균 약 7.8%↑증가, 우체국 송금고객의 약 70% 점유
 - ① (본부) 유관기관과 MOU 등 협업체계 구축, 표준 홍보물 제작 비치(1분기), 외국인근로자 유치를 위한 집중 마케팅 기간 운영(2분기)
 - ② (우정청, 우체국) 지역별 사업환경 및 고객 성향(외국인근로자, 유학생)을 고려하여 관련 기관(고용센터, 다문화센터 등)과 협력 마케팅 추진(연중)
- 우체국 외환업무 신뢰성 제고를 위한 담당직원 전문성 강화
 - 외환업무 전문 민간위탁교육*(9월), 우체국 외환업무 사이버 과정(우체국 외국환업무 쉽게 배우기)을 활용한 담당직원 상시교육 실시(연중)
 - * 2016년 64명, 2017년 64명 등 현재 128명의 외환 전문인력 보유(한국금융연수원)
- 해외송금 경쟁력 강화를 위한 국제 협력관계 강화
 - Fin-Tech 등 글로벌 지급·결제시장 트렌드 모니터링 및 국제협력 강화로 외환사업 경쟁력 강화 도모
 - 국제 실무회의(Eurogiro, UPU, WSBI)참석으로 송금실적 비중이 높은 동남아시아 국가와 송금교환 확대, 서비스 개선 및 협력마케팅 추진(연중)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
해외송금 활성화 포상	90	60	60	60

7-14 예금사업 수익성 내실화를 위한 수신 관리체계 개선

<금융총괄과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
예금수신고(억원)	636,098	651,000	730,000	700,000	107.5	정상
조달금리(%)	1.27	1.80	1.81	1.50	116.7	정상
조달마진액(억원)	4,830	5,000	5,700	5,800	116.0	정상

□ '18년 주요 추진실적

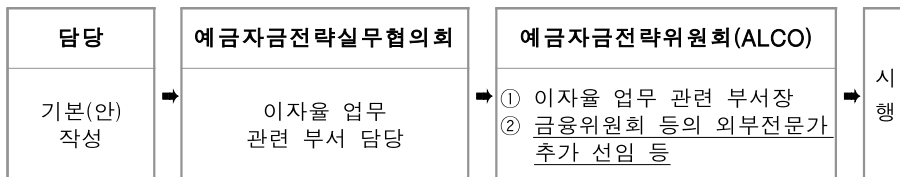
- 수신고 확장정책을 통해 전년대비(평잔) 64,212억원(10.2%) 증가
- 수신 및 운용 부서 간 업무공유를 위해 자금 운용·점검 회의 (총 36회)
- 예금수익성 업무 이해도 향상을 위해 관련 사이버교육 과정 개발
- 예금수익관리시스템 개선(3건)하여 현업 권한 확대 및 업무 부담 경감
- MMDA(법인)의 금리 부여 기준 조정(최소 예치기간 및 금액 기준)

* (당초) 3월 이상 : 약정금리 → (변경) 4월 이상 7월 미만 : 0.1%(1억원), 7월 이상 : 약정금리

□ 추진계획

- (이자율 산출체계 개발) 외부 전문업체의 컨설팅을 통하여 산출체계 개발과 프로세스의 표준화를 통해 의사결정에 활용(3분기)
- 또한, 조달금리 예측관리시스템 고도화로 이자율 결정 지원체계 강화
- (의사결정 프로세스 강화) 자체 운영 중인 협의회(예금자금전략위원회)에 금융위원회 등의 외부전문가 선임을 통해 의사결정 과정 강화(1월)

< 이자율 결정 절차 개선 >



- (업무 개선) 금융 및 예금수익관리시스템을 사용자 편의성 및 업무 효율성 증대를 위해 지속적으로 현업의견 수렴 및 반영 개선*(반기 1회)
- * 최근 시스템(제도)개선 내역 : 2017년 < 13건 >, 2018년 < 4건 >

- (수익성 관리) 투자자금 회수(운용) 금액과 수신고의 증가 추세를 감안한 수익성 중심의 적정 수신고 유지(연중)
- (수신고 관리) 고액자금 유치 시 운용부서와의 유기적인 공조관계 (적정 수신금리, 운용금리, 회수자금 현황 등 공유)를 강화*
- * 수신 및 운용 부서 간 업무공유를 위해 자금 운용·점검 회의 개최
- (조달금리 관리) 운용수익률을 확보할 수 있는 적정규모 자산에 맞춰 조달규모와 이에 따른 수신금리를 결정하는 전략적 접근 체계화
- 저비용예금 중심으로 수신 구조개선 및 장·단기물간 적정 수신*
- * 예금사업 연도말 평가 배점 기준 조정 논의 및 장·단기물 적정 금리 검토 등
- (역량강화) 금융시장 변동성 대응 및 시장 분석 기법 등의 업무역량 강화를 위해 금융전문기관(세미나) 교육 지원(수시)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
이자율 산출체계 개발	-	-	100	-
역량강화	-	-	5	5

7-15 재무역량 강화를 통한 체계적인 예금사업 수익성 관리

<금융총괄과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
예금사업 경영수지(억원)	2,697	2,100	2,200	2,200(e)	104.8%	정상
회계감사 의견	적정	적정	적정	적정(e)	-	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 일본우정(유초은행) 벤치마킹(1월) 및 재무전문가 세미나 개최(8월)
- 2017년 예특 결산에 대한 외부 회계감사(2월) 및 경영현황 공시(3월)
- 월별 예금수지 분석 및 금융시장 시나리오별 연도말 경영수지 전망
- '17년 이익금 처분규모(우특결손 352억원, 일반회계 500억원) 확정 및 전출(11월)

□ 추진계획

- 우체국예금 재무정보의 신뢰성 및 투명성 제고
 - 2018년 예특 결산에 대한 외부회계감사 수검(1~2월) 및 경영현황 공시(3월)
 - 2019년 반기 결산(8월)·전산시스템 통제 적정성(11월)에 대한 회계법인 검증
- 재무역량 및 회계전문성 강화
 - 금융업 동향 및 재무전략 공유를 위한 외부전문가 세미나 개최(상·하반기)
 - 회계전문가 자문을 통한 예특회계기준 등 회계제도 적정성 검토(하반기)

○ 예금사업 경영수지 및 포괄손익의 통합적·유기적 관리

- 월별 경영수지 현황 및 포괄손익 증감 분석으로 예금수익성 관리(매월)
- 수신·운용·사업 등 부서 간 주기적 회의를 통해 재무적 현안 공유 및 유기적인 경영수지 관리 추진(수시)
- 공적자금상환기금 출연, 우편적자 및 일반회계전출, 재무건전성 유지 등 통합적 관점에서의 중장기 적정 수지 규모 검토(상반기)
- 예금사업 건전성 유지를 고려한 '18년 이익금 처분규모 결정(11월)

○ 재무 분야 건전성기준 적정 이행 검토(분기별)

- 자산별 건전성 분류 및 대손충당금 적립 규모의 적정성 검증
- ROA, ROE 등 주요 재무지표 산출 및 변동 추이 파악으로 재무 건전성 유지 관리

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
회계감사 용역	111	100	150	150

7-16 우체국예금 채널 혁신 등 마케팅 역량 강화

<금융총괄과>

□ 목표대비 실적

(단위 : 국)

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
종합금융센터 설치	2	6	3	6	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 상담위주 영업과 아웃도어 마케팅을 위주로 하는 종합금융센터 확대
 - 기존2국→추가6국(8월) 설치, 근무(예정)직원 대상 특별교육 실시(11월)
 - 우체국예금 소개 책자(9월) 및 종합금융센터 직원매뉴얼(11월) 제작·배부
- 우체국금융 창구 이용현황 분석 및 민영사 벤치마킹 추진
 - 우체국금융 채널별 금융취급건수 등 창구 이용현황 분석(6월)
 - 민간 금융기관의 대면/비대면 채널별 영업전략 및 디지털 운영전략 벤치마킹 추진(11월)

□ 추진계획

- 상담위주 영업을 위한 빠른 창구와 상담창구 구분 운영(1분기)
 - 입·출금 등 단순거래는 비대면 채널 및 빠른창구로 유도하고, 대면 채널은 상담위주 영업으로 개편 필요
 - 금융거래 업무구분을 통하여 단순거래업무와 상담업무를 구분하고 키오스크형 발권기 설치로 빠른창구/상담창구 시범운영* 추진(1분기)
- * 종합금융센터 8국(서울중앙, 서울강남, 성남분당, 창원, 대전유성, 서광주, 대구달서, 전주)
- 시범운영 결과 분석을 통해 전국(총괄국) 확대 여부 검토(3분기)

○ 금융환경 변화에 대응한 채널전략 수립(2분기)

- 비대면 거래 증가에 따른 내방고객 감소에 대응한 채널전략 필요
- 빅데이터 활용 및 전문가 용역을 통해 채널별 고객분석을 실시하고 금융창구 적정 채널 수 검토 및 합리적 기준 설정(4월)
- 디지털금융기반 강화를 위한 스마트ATM기기 개발 및 고도화 계획에 따라 금융입지 등을 고려하여 설치관서 선정(5월)
- * 금융거래수요가 많고 금융창구가 혼잡한 총괄국에 우선 설치

<「스마트ATM」>

- 기존 CD/ATM거래 외에 비대면 실명인증, 카드발급, 계좌개설, 통장발행 등의 업무를 셀프뱅킹으로 전환
- 영상상담, 생체인증 시스템 등 스마트 ATM고도화는 시범운영 후 개발예정(12월)

○ 금융역량 집중화를 위한 종합금융센터 지속 추진(2~3분기)

- 금융입지 우수국을 종합금융센터로 신규지정, 스마트ATM기기 시범 운영에 따른 인력 재배치 검토(6월)
- 실적·고객·영업환경 등 경영여건에 따라 기존 총괄국을 결합한 거점형태* 종합금융센터 추진 검토(3분기)

- * 유형 : ① 총괄국(기존 종합금융센터) : 금융입지 우수한 4급국에 종합금융센터 설치, ② 광역 거점형 : 기존 총괄국 3~4개를 결합하여 확장된 금융거점우체국을 통해 지역별 현장 영업본부 역할 수행

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
종합금융센터 설치국 환경개선	618	1,069	600	600

7-17 보험사업 경쟁력 확보를 위한 선진정보시스템 확충

<보험기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
시스템 구축 및 고도화(건)	5	3	3	3	100.0%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 연중무휴 고객상담이 가능한 우체국금융 챗봇상담시스템 구축(12월)
- 블록체인을 활용한 보험금 청구 시스템 구축(8월)
- 보험고객센터 서비스 안정성 강화를 위한 무중단 상담시스템 구축(11월)

□ 추진계획

- 「차세대금융시스템」 구축 사업('19.하반기~22년)에 역량집중
 - 보험시스템 분리 방향·시기, 시스템 통폐합, 패키지SW 최소화, 시스템 개발(개선) 효율화 등의 방안 마련을 위한 관계자 토론회 개최(분기 1회)
 - 과업지시서, 제안안내서 등 관련 산출물 수정·보완 확인(수시)
- 보안강화 및 속도 개선을 위한 「스마트청약시스템」 기능 고도화(10월)
 - USB 접속 차단, 사진 암호화 전송 및 기기에 저장되지 않도록 개선
 - 스마트청약 서류 이미지 조회 속도 개선으로 청약심사 효율성 제고
- 「블록체인 활용 보험금청구시스템」 확대 구축
 - 생명보험협회와 블록체인 활용 보험금청구시스템 연계(10월)
 - 블록체인 노드 연계 구축을 위한 서버컴퓨터 및 보안장비(VPN) 도입 추진(3월)
- 음성인식 기반 자동 해피콜 제공을 위한 AI 로봇텔러 시스템 도입(7월)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
시스템 개발	3,493	1,430	400	-
HW, SW 구입	1,427	1,013	607	-

7-18 지속적 프로세스 개선을 통한 보험사업 경쟁력 기반 제공

<보험기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
비대면채널 이용 건수(백만건)	208	220	230	220	100.0%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- '18년도 보험정보시스템 개선과제 추진(총 258건, 연중)
- 상품 가입설계, 타인계약 체결 등 스마트청약시스템 기능 개선(연중)
- 우체국보험 고객 문자메시지를 알림톡 우선 발송으로 개선(9월)
- 우체국보험 관련 홈페이지 및 모바일앱 콘텐츠 일제 정비(10월)
- 현장의 보험영업활동 지원을 위한 손익예측 시뮬레이션 기능 구현(12월)

□ 추진계획

- 보험고객 만족도 제고를 위한 우체국보험 비대면채널 개선
 - 우체국금융 챗봇시스템 안정화(상반기) 및 AI스피커 연계 추진(12월)
 - 본인인증 편리를 위한 카카오톡 본인인증 서비스 제공(8월)
 - 우체국보험 전용 알림톡 신설로 상품홍보 강화 및 사업실적 증대 지원(1월)
- 내·외부 고객의 니즈 파악을 통한 보험정보시스템 개선(연중)
 - 연간 보험시스템 추진 과제 작성(1월), 추가 과제 사전 검토·조율(수시)
 - 내부직원, 온라인 채널 및 고객센터 등을 통해 접수되는 다양한 고객의 개선 요구사항을 적극 수렴·반영
 - 보험사업 환경변화에 따른 보험 신상품 및 상품개선 사항 등 반영
- 청약서, 진료영수증 등의 입력률 향상(65%→90% 이상)을 위한 AI 기반 문자판독시스템 도입 검토(3월)
- 단순 반복 보험업무에 로보틱프로세스자동화(RPA) 도입 검토(4월)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
시스템 유지관리	1,112	1,420	1,910	-

7-19 우체국보험의 내실있는 성장 전략 추진

<보험사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
보장성보험 점유비	70.8%	73.6%	73.6%	73.6%	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- '17년 연도평가(시상식) 및 '18년 목표설정 및 연도평가 계획 수립(3월)
- 전략·신상품 특별판매(6회) 및 일시납 판매 재개 추진(4월)
- 우체국보험 사업예산 연동 분기평가제도 신설 운영(4월)

□ 추진계획

- 2019년도 우체국보험 연도 목표 및 평가계획 수립(1월)
 - 보험 산업 환경 반영 및 보험사업 내실화를 위한 목표 수립
 - 전문판매채널 강화와 직원 모집부담 경감 활동 등
- 보험사업 건전성 제고를 위해 손익기여도 높은 상품 판매 확대(연중)
 - 금리 연동형 및 보장성보험 등 시기별, 차별적 전략상품 판매
 - 사업비 분석, 민영사 동향 분석 등 자료 공유
- 우체국보험의 안정적 성장 지속 추진(연중)
 - 수입보험료 확보 및 자산운용 규모를 고려한 연금·저축성 판매
 - 만기도래계약 및 5년 갱신계약 대상 마케팅 활동 강화 등
 - 다양한 CRM관리로 충성고객 확보(휴면고객, 관서고객, 1건 계약 등)
- 고객별 보험설계 강화를 위해 모집자 보장설계 플랫폼 도입 검토(하반기)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
보험영업 촉진	29,647	29,637	29,637	29,637

7-20 현장 중심의 전략적 마케팅 추진

<보험사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
정산초회보험료(억원)	1,464	1,433.5	1,476	1,520	106.0%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- '18년 보험사업 마케팅 기본계획 수립(3월) 및 마케팅 경진대회 개최(9월)
- 우체국단체마케팅 추진전략 수립 및 TF 구성 등 시범 운영(10월)
- 현장 영업 활성화를 위한 상품별 영업마케팅 자료 제작 배부(8월)

□ 추진계획

- 경제 환경 변화를 반영한 현장 맞춤형 마케팅계획 수립(1분기)
 - 본부·우정청·현장 협업 마케팅 시장 발굴
 - 다양한 마케팅 기법 동영상 교육 자료 제작·지원 등
- 현장 수요 중심의 차별화·체계화된 프로모션 추진(연중)
 - 관서별·시기별·상품군별 맞춤형 특화 이벤트 실시
 - 생산성 증대를 위해 골든 룰 제도 운영, 마케팅 경진대회 개최
 - 우수 모집자 평가포상 및 국내·외 연수 등 인센티브 강화
- 전문판매채널의 보험영업활동 강화(연중)
 - 경쟁 우위 상품의 세트 구성 및 판매 기법 제작·지원
- 기업 마케팅 추진을 통해 단체계약 모집 활성화(연중)
 - 단체 전용상품 출시에 따른 특별판매 등 기업마케팅 추진

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
보험영업 촉진	29,647	29,637	29,637	29,637

7-21 우체국보험 모집인 육성 및 생산성 증대

<보험사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
우체국FC 인원	4,550명	4,700명	5,000명	4,700명	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 모델을 활용한 신규FC 홍보 및 리크루팅 설명회 실시로 신규FC 적극 유치
- 신규FC 정착률 제고 및 유치 활성화를 위한 신규FC 관련 수당 인상
- 우체국FC 육성전담 파트너(CP) 제도 도입 운영

□ 추진계획

- 신규FC 유치를 위한 홍보활동 강화(연중)
 - 우체국 가족, 일반인 대상 리크루팅 설명회 개최 및 보험(금융)팀장 및 FC매니저 대상 리크루팅 교육 실시
 - 신규FC 모집 홍보 동영상·포스터·리플릿 등 제작·배부(상반기)
- 신규FC, 저능률FC의 정착률 및 전문성 강화를 위한 CP제도 운영
- 고능률 FC 양성을 통한 영업 생산성 증대(연중)
 - 탁월한 실적을 달성한 우체국FC 명인(MDRT) 선발·지원(2월)
 - 정산초회보험료 등 우수한 실적을 달성한 우수FC 선발·지원(3월)
- 우체국보험 모집인 사기진작 및 소통 강화(연중)
 - '우체국FC 명인의 날'개최(4월), MDRT 연차총회 참석(6월)
 - 보험(금융)팀장·FC매니저 사기진작을 위한 워크숍 개최(9월)
 - 우체국보험 하계수련원 운영(7월), 영업용 수첩 제작·배부(12월)
- FC 증원 기반 마련을 위한 FC실 신설·확장·환경개선 지원(연중)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

7-22 신판매채널 활성화를 통한 미래 신성장 동력 확보

<보험사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
스마트보험 전용상품 출시(건)	1	2	2	2	100%	정상
TCM 정산초회보험료(억원)	17.8	19.9	21	20.9	105%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 스마트보험 전용상품 출시 : 어린이보험('18.2), 착한안전보험('18.6)
- 우체국 스마트보험 온라인 광고·홍보 계획 수립('18.1)과 시행*
 - * 연중 인터넷 및 모바일 브랜드 검색광고, 배너광고 및 리타겟팅, SNS 홍보 등
- 적극적 홍보마케팅 전략을 통한 고객유인 이벤트 추진(7회)
- 우체국보험 TCM채널 중장기 전략 추진계획 수립('18.6)
- 스마트보험 유입고객 분석과 활용을 위한 로그분석 시스템 도입('18.12)

□ 추진계획

- 우체국스마트보험 전용상품 출시 : '19년 4종, '20년 1종
- 효과적인 광고 전략(1월)으로 브랜드 이미지 홍보와 인지도 제고(연중)
- TCM 영업 활성화 계획 수립과 시행('19.2)
- 우체국스마트보험 유입고객 분석을 통한 타겟 마케팅 추진(분기)
- ICT 트렌드를 반영한 챗봇 상담시스템 도입과 24시간 가입서비스 추진
- 우체국스마트보험 실적과 상담 증가에 따른 지원인력 확대('19.)
- 효율적 영업관리와 수요자 편의 중심의 TCM시스템 고도화 추진('20.)
- 고객맞춤형 ICT인프라 모바일슈랑스 구축과 통합포인트 추진('20.)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
스마트보험 광고 홍보	200	250	500	500
스마트보험 촉진 지원	31	115	130	150

7-23 우체국보험 영업조직 전문성 제고 및 영업활동 지원 강화

<보험사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
연간 보험교육 인원	19,744명	19,800명	20,000명	21,949명	110.8%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 보험모집인 및 관리조직 수준별 전문성 제고를 위한 집합교육 운영
- 신인FC 집중육성과정 신규 도입 운영(4기)
- 총괄국 대상 성과향상과정(61국) 및 맞춤형 테마과정(390국) 실시

□ 추진계획

- 보험모집인 수준별·교육 주제별 심화 교육원 집합교육 운영(연중)
 - 보험(금융)팀장 전문성 제고를 위한 교육 운영
 - * 보험팀장기본, 금융팀장FC조직관리, 보험팀장향상
 - 우체국FC 대상 테마별 교육과정 운영
 - * 우수FC, MDRT, FC강사, 기업마케팅, FC매니저 등
 - 20~30대 우체국FC의 정착률 향상 및 마케팅 역량 강화 교육 운영
- 현장 영업전문가 양성 및 조직 경쟁력 강화를 위한 교육 운영(연중)
 - 총괄국 대상 성과향상과정, 맞춤형 테마과정 운영
- 신규FC 정착률 및 영업력 제고를 위한 체계적인 교육과정 운영(연중)
 - 신인FC 집중육성과정 운영(3기수)
 - 신규FC(1~12차월) 대상 교육원 특별과정 운영
- 우체국 단체보험 판매스킬 향상을 위한 교육과정 신설 운영
- 총괄우체국 FC 영업력 향상 교육과정 신설 운영

□ 소요예산 : 해당사항 없음

7-24 보험수요와 포트폴리오 다양화를 위한 맞춤형 상품개발

<보험개발심사과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
상품개발(건)	3	3	6	5	166.6%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 해약환급금을 낮추고 보험료를 인하한 「든든한중신보험」 출시(2월)
- 경제활동기 등 꼭 필요한 시기에 기본보장 제공 「실속정기보험」 출시(2월)
- 월1~2천원대 보험료로 재해·교통재해 보장 「착한안전보험」 출시(8월)
- 저출산 정책 부응, 자녀출생·성장 및 산모 동시보장 「자녀지킴이보험」 출시(8월)
- 청년에게 무료로 생활보장 보험혜택 제공 「예금제휴-청년우대형」 출시(9월)

□ 추진계획

- 실손보장 사각지대 해소를 위한 「간편실손의료비보험」 출시(3월)
 - 유병력자와 경증질환자도 보장하여 실손보장 사각지대 보완
 - 보험료 부담을 완화하기 위하여 자기부담금 비율 30% 설정
- 갱신/비갱신 선택, 뇌·심혈관 보장 확대 「100세건강보험」 출시(3월)
 - 갱신유무에 따라 갱신·비갱신형, 해약환급금 형태에 따라 표준형·무해약환급형 등 다양한 소비자 선택권 부여
 - 뇌경색·뇌혈관 질환, 허혈성심장질환, 중기이상 만성질환(간경화, 신부전증, 폐질환) 등 집중 보장
- 기업·단체 등 새로운 시장 개척을 위한 「win-win 단체플랜보험」 출시(3월)
 - 개인보험 시장포화에 대비하고 기업의 보험을 통한 복리후생지원 증가에 맞추어 틈새시장 공략용 단체마케팅 상품

- 기업단체별 맞춤형 설계가 가능하도록 다양한 특약을 구성하고 유치원 등 어린이단체를 위한 화상, 식중독, 김스 등 성장기 질환 설계

○ 사회초년생의 맞춤형 보장설계 「내가만든희망보험」 출시(3월)

- 소득이 적은 젊은 20~30세대에 특화된 보장만을 중심으로 고객이 직접 선택할 수 있도록 퍼즐구조로 설계 (3대질병보장, 생활보장, 상해)
- 동일한 보장에 보험료 부담을 최소화한 ICT기반의 온라인 순수 보장형도 설계

○ 4차산업혁명 대응을 위한 우체국보험의 진화방향 연구용역 추진(7월)

- 게놈프로젝트, Bio기술 발전 등에 따라 생명보험에 미치는 영향

○ 여성암·관절염·빈혈 등 여성질환 보장 「여성건강종합보험」 출시(10월)

- 여성을 위한 종합적인 건강보험으로 상품컨셉(여성암보험→여성건강보험)을 변경하여 여성특정암에 대한 역선택 예방
- 특화보험 성격상 판매현황, 특약부가율, 담보별 손해율 등 세부 분석
※ 여성건강보험 컨셉 대비 남성건강보험 개발 검토를 위한 시장조사, 의견수렴 등

○ 비대면 상품 Line-up을 위한 직장인 세액공제 「온라인연금저축보험」 개발(10월)

- 납입보험료에 대한 세액공제로 직장인 수요가 높고, 온라인 시장에서 가입이 증가하고 있는 세제혜택 상품 개발
- 대면채널 상품보다 낮은 사업비 부가로 젊은 미래고객 확보

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
보험상품개발 위탁사업비	743	790	795	819

7-25

보험상품의 합리적인 개선을 통한 상품구조 최적화

<보험개발심사과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
상품개선 등(건)	7	7	7	7	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 예정이율 조정, 약관 명확화, 보장내용 강화 등 전 상품 개선(6월)
- 사후적 보장 대신 사전적 건강관리를 위한 「건강증진서비스」 도입(9월)
- 금융서비스 공정경쟁 구축을 위한 CFP 도입 및 최적기초율 산정(10월)
- 상품개발 내부검증 강화를 위한 「기초서류 관리기준」 제정(12월)
- 「우정공무원 단체보장보험」 보장강화를 통한 종사원 복지후생증진(12월)
- 우체국보험 상품설명서 제도 확대(18종→28종) 시행(12월)
- 영업지원을 위한 약관·핸드북 등 고객안내자료 제작·배부(3회)

□ 추진계획

- 보험금 지급통계를 반영한 「제6회 우체국보험경험생명표*」 산출(6월)
 - 최근 우체국보험 경험통계 및 국민통계 등을 반영한 위험률을 새로 산출하여 전상품의 위험률 조정 추진

* 경험생명표 : 우체국보험 가입자 통계를 기반으로 성별, 연령별 위험률(사망률, 사고율 등)을 산출하여 보험료나 책임준비금 산출에 적용 (과거 3년마다 산출)

- 합리적인 가격·보장 설정 및 표준약관 반영을 위한 전 상품개선(6월)
 - 시장금리 등을 반영한 우체국보험 전상품 예정이율 조정
 - 상품별 보험가격·보장내용 조정 및 표준약관 변경사항 반영 등

- 현금흐름의 보험료 산출방식(CFP) 전면 시행(연중)
 - 미래에 발생할 현금흐름에 대한 수익률, 유지율 등을 반영한 최적 가정기초율 산출 및 적용
- 실손보험 구조 개선(1월) 및 전환·중지제도 도입(6월)
 - 건강보험 보장성 강화 정부정책에 따른 보험료 하락 효과 반영 및 상해형 추가 등 상품 구조개선
 - 단체 실손과 개인 실손 간 전환·중지를 위한 제도 도입
 - * ① 단체→개인실손(보장공백 해소) ② 개인실손 중지·재개(실손보험료 이중부담 방지)
 - ③ 일반→노후실손 전환(일반실손보다 보험료 부담↓)
- 금리변동에 적시성 있는 대처를 위한 「신공시이율관리지침」 개정(6월)
 - 시장금리 변동 등 보험환경 변화에 신속하게 대처하고 적정한 보험금 지급을 위해 신공시이율 조정범위(現 ±30%) 폐지
- 치아질환 및 치료보장 확대를 통한 치아보험 상품경쟁력 제고(10월)
 - 시장 트렌드와 소비자 수요에 맞춰 치아보험 Upgrade를 위한 갱신주기, 보장금액 확대, 다양한 치과 치료 보장 신설 등 검토
- 우문현답 우체국 FC와의 토론 추진을 통한 상품개선 반영(상·하반기)
 - 현장의 다양한 의견을 적극 청취하여 상품개발 및 개선 시 반영
- 보험약관 명확성 제고를 위한 약관정비 정례회 개최(상·하반기)
 - 보험금 지급 민원 등 반복적인 분쟁을 예방하고 고객의 약관이해도 증진을 위한 자체 점검을 강화함으로써 소비자 권익 강화
- 재보험제도 운영을 통한 적절한 위험분산 및 손해율 관리(연중)
 - 위험률 예측이 불확실한 상품·담보에 대한 재보험 출재로 위험분산을 통한 안정적인 손익관리 및 상품개발의 유연성 확대

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
경험생명표 산출	-	-	200	-

7-26

건전한 보험모집을 위한 청약심사의 효율적 운영

<보험개발심사과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
청약업무 제도 개선(건)	12	12	12	14	116.6%	정상
사례평준화회의 개최(회)	6	4	12	12	300.0%	정상
스마트청약률	20.0%	30.0%	55.0%	33.0%	110.0%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 청약심사 강화 및 현장 중심의 청약업무 프로세스 개선(연중)
 - 청약심사 진행과정·결과 조회 프로세스 개선(5월), 청약시 첨부서류(주요 질환별 질의서 및 면담서 등) 간소화(5월)*, 청약서류 스캔 기한 축소 조정(10월), 「우체국보험 메디컬 언더라이팅 가이드라인」 개정(12월)
 - * 주요 질의 내용 및 형식 개선, 의료기관 소견서를 질의서로 대체 등
- 스마트청약 정착을 위한 활성화(Flying Up) 추진(연중)
 - 스마트청약률 33.0% 달성(목표 30%), 이용시간 확대(08:00~23:20 ⇒ 07:00~23:30, 2월), 시스템 장애시 모집자 대상 알림서비스(5월), 타인계약 체결(7월), 통신비 지원확대(8월), 본인인증 방법 확대(11월) 등

□ 추진계획

- 고객센터 서비스 제고 및 비용절감 등을 위한 스마트청약 지속 확산
 - ※ 연 목표 55% / 2019년 슬로건 「Speed Up」
 - 스마트청약 확산을 위한 프로모션 등 이벤트 추진(반기)
 - 시스템 기능 고도화 및 업무 프로세스 개선(연중)
 - ※ 심사화면 속도 업그레이드, 사진파일 전송기능 시행 등
 - 각 우정청별 Smart Leader를 활용한 상시 교육체계 구축·운영(3월)
 - ※ 스마트청약 실적우수자 Smart Leader(제4기) 선발(2월)

- 스마트청약 건에 대한 보험 계약서류(청약서부분·약관)를 고객 휴대폰 (문자발송)으로 발송할 수 있도록 계약서류 전달 채널 확대(11월)

○ 현장 중심의 청약심사 인수기준 및 제도개선 추진

- 인수기준·제도 개선 등을 위한 현장 소통 강화(토론회 등 반기 1회)
- 청약심사 책임성 강화를 위한 「청약심사 불만 접수센터」 신설(4월)
 - ※ 모집자가 청약심사 결과에 대한 불만사항을 등록하고 본부에서 조사·답변(영업지원시스템)
- EUS 모니터링 툴(Tool) 현행화 및 심사분류체계 개선(6월)
- 영업 현장에서 확인 가능한 주요 질환 청약심사 가이드라인 제공(10월)

○ 청약심사의 일관성·효율성 증대를 위한 심사인력의 전문성 강화

- 청약심사의 중요성·필요성 및 심사 가이드라인·거절사례 등 보험모집자 대상 교육 활성화 추진(수시)
 - ※ 교육원 정규 보험교육과정, 우정청별 자체 교육, 교육 희망 우정청(총괄국) 등
- 심사인력의 전문성 강화를 위한 전문 자격증 취득* 및 교육** 강화(연중)
 - * (자격증 취득 현황) 심사인력(팀장 2명 포함) 35명 대비 48.6%(17명) 자격증 취득
 - 현행, 금융개발원에서 사이버 수강료 전액 지원
 - ** 보험연수원·코리안-Re 등 외부 전문기관, 의학자문의, Case Study 활용 등
- 과오심사 근절을 위한 책임직 확인 강화 등 심사품질 향상 추진(연중)

○ 계약적부조사의 효율적 운영

- 고객의 위험정보 확인 효율성 증대를 위한 방문적부 및 전화적부, 자동조사의뢰 및 수동(심사자)조사의뢰 등 계약적부조사 의뢰기준 개선(1월)
- 계약적부조사의 효율적 운영을 위한 관계자(본부, 금융원, 위탁업체 등) 회의 개최(반기별)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
청약심사 위탁사업비	2,192	2,424	2,443	2,443
한국신용정보원 분담금	800	800	800	800
계약적부 조사 운영	2,100	2,300	2,300	2,300

7-27

고객중심의 합리적 서비스 제공으로 안정적 사업 운영

<보험개발심사과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
계약관리 관련 제도 제선(건)	9	10	10	10	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 비대면 보장성 보험에 대한 보험료 카드납부 시행(3월)
- (무)꿈나무보험 태아등재 안내 강화 실시(4월)
- ARS모니터링 인증강화(5월) 및 해피콜 안내 문자서비스 도입(7월)
- 우체국연금보험 수령 생존자 생존확인 절차 개선(7월)
- 신청인 부재 시 사용 위임장 신설 등 위임장 양식 개선(8월)
- 미지급 만기보험금 안내확대 및 안내 강화(9월) 및 배당금 자동 송금계좌 등록제 도입(12월)
- 건전한 모집질서 확립을 위한 해피콜 인력 증대 및 완전판매모니터링 프로세스 개선(11월)
- 휴면보험금 감소를 위한 고객안내 강화 및 우정청별 지급 관리(연중)

□ 추진계획

- 완전판매 모니터링 강화를 통해 고객서비스 제고 및 건전한 보험 모집(10월)
 - 고객의 해피콜 시간 선택권을 부여하는 해피콜 예약서비스 도입
 - 고객편의 증진을 위한 완전판매모니터링 재수행 서비스 신설
 - AI 로봇텔러를 도입하고 상담인력을 보강하는 등 해피콜 강화(8월)

- 인터넷·모바일 등을 통한 예상 연금액 조회 서비스 도입(6월)
- 고객의 선택권 확대를 위해 포스트페이로 통한 보험료 간편 결제 서비스 도입(6월)
- 신규업무 신설 및 개선 등을 반영한 즉시지급 업무 편람 개정(12월)
- 2017.5.16. 이후 판매된 (무)우체국실손의료비 보험의 무사고 보험료 할인*에 대한 프로세스를 정립 및 시스템 구축(4월)
 - * 직년 2년간 보험금 지급실적이 없는 경우 갱신일(또는 재가입)부터 차기 1년간 보험료 10%할인
- 「보험계약사항」 안내장 내용 현행화 등 개선을 통한 고객 안내 강화(2월)
- 타인을 위한 보험계약의 비대면 임의해지 업무 처리 기준 정립(5월)
- 우체국보험 완전판매 분위기 확산을 위한 결의대회를 실시(3월) 하고, 우정공무원 교육원 완전판매 정기 교육과정* 운영(연중) 등을 통해 건전한 보험 모집 질서 확립
 - * 신인FC 도전과정(연10회), 보험팀장 기본과정(연3회), MDRT 도전과정(연2회)
- 고객의 권익보호를 위해 휴면보험금 찾아주기 운동 지속 전개(연중)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
완전판매결의대회	30	30	30	30

7-28

우체국보험의 건전성 확보를 위한 전문 지급심사 및 조사 체계 구축

<보험개발심사과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
심사인력 자격증 취득률	60.5	70	80	72	102.8	정상
특별조사 처리(건)	700	700	700	710	101.4	정상
10일 이내 조사 처리율	66.3	-	70.0	72.9	-	-

□ '18년 주요 추진실적

- 고지의무 위반시 안내강화(1월) 및 보험금 청구서 개선(2월)
- 모바일 보험금 청구(2월) 및 인터넷 보험금 청구(8월) 서비스 시행
- 보험사기 부당이득금 반환 관련 업무 프로세스 일제 정비(9월)
- 자동심사 오지급 방지를 위한 결제선 구축(10월)

□ 추진계획

- 고객 중심의 보험금 청구 서비스 강화
 - 블록체인 기반 보험금 청구서비스 활성화를 위해 대상병원 확대 (6→400개) 및 이용 대상·지급 유형 확대 추진(연중)
 - 모바일 보험금 청구 서비스 활성화를 위해 시스템 개선 및 대고객 홍보 강화(6월)
 - 모바일 앱을 통한 “예상보험금조회 서비스” 도입 추진(10월)
 - 보험금 지급 안내사항 세분화/표준화를 통해 고객 알 권리 강화
 - * 금융웹단말 안내장 발송 프로세스 개선 및 알림톡 문구개선 등
- 지급심사 업무 프로세스 고도화를 통한 정확한 보장 서비스 제공
 - 과오지급 예방을 위한 책임직 확인 등 심사업무 적정성 검증 강화(3월)
 - 보험금 자동심사 효율화를 위한 처리기준 재검토 등 업무 체계 개선(6월)
 - 보험금 청구의 정확성 확보를 위한 보험금 청구서 전산화 추진(9월)

- 사고조사 운영체계 개선 및 조사활동 강화로 부당보험금 지급 방지
 - 테마·이슈 등 타켓 중심의 집중 특별조사 활동 강화(연중)
 - 특정담보 및 질환 집중 조사 실시에 따른 통계 분석 및 집중 조사 대상군 확대 검토(6월)
 - 빅데이터를 활용한 의료기관·개인 등 보험금 사고 조사활동 강화(9월)
- 보험 사기대응력 강화로 선량한 고객 보호
 - 신용정보원 및 생명보험협회를 통한 보험 사기 방지 강화(연중)
 - 보험사기 적발율 확대를 위한 SIU팀 운영체계 재 정비(하반기)
 - 보험사기 조사 사례집 제작·배포(6월)
- 보험금 지급센터의 업무 능력 제고 및 효율적 운영 방안 마련(1월)
- 지급심사 품질 향상 및 적정성 제고를 위한 연구용역 추진(3월)
- 심사역 및 조사자들의 필요 활동 및 역량을 구체화하여 체계적인 전문교육과정 운영 등을 통해 전문가 육성·강화
 - 자격증 취득 지원·직무 인증 평가 강화 및 지급심사 명인(名人) 제도 운영 등 인센티브 부여(6월)
- 보험 소송 성과 분석을 통해 수행능력 및 승소율 제고
 - 중요 소송 발생 시 단계적 대응 전략을 수립하고 접수분 및 판결 결과 분석을 통해 사례 분석 등 심사제도 개선(6월)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
지급심사 위탁업무	63	63	70	70
사고조사 위탁업무	1,233	1,312	1,155	1,160
기획·공동조사 위탁업무	238	238	291	291

7-29

「보험고객센터」의 효율적 운영을 통한 고객만족서비스 기반 강화

<보험개발심사과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
보험고객센터 응답률(%)	90.0	92.0	92.0	92.0	100.0	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 재상담 원인·유형 파악 및 재확인콜 분석 등 상담고객 만족도 향상을 위한 DATA현황 분석 및 피드백(4월)
- 고객센터 추진 과제별 실무 지식관리 TF 구성(1팀 3반 총 19명) 운영 등 챗봇 시스템 효과적 도입을 위한 협업체계 구축 및 업무지원(5월)
- 일·가정 양립 확산 보편화에 따른 상담업무 시간 조정·시행(6월)
 - ※ 09:00~20:00, 전직원 근무 → 09:00~18:00 전직원 근무, 18:00~20:00 4~5명 교대야간근무
- 우체국보험 고객 상담관련 서비스 품질 개선 우수 직원 및 부서 포상(분기별)
- 보험고객센터 교환기, 녹취서버 등 이중화를 통한 무중단 기반 구축(12월)
- 직무스트레스 해소를 위한 원예치료·심리상담 프로그램 운영 등 감정 노동종사자 근무만족 향상 힐링 프로그램 및 이벤트 운영(연중)

□ 추진계획

- 서비스 품질 향상 제고 및 소비자 권익 보호를 위한 해피콜 상담인력 등 상담인력 확충 추진(연중)
 - ※ (영업시간 모든 영역 응답률 100%기준 인바운드 필요인력) 191명(서비스레벨(20초 이내 응대) 80% 수준의 통화품질 확보 기준 / 2018년 177명)
- 차세대 상담시스템 구축·활성화를 통한 상담서비스 이용고객 만족도 향상 및 상담직원 업무 부담 완화·효율성 제고(연중)
- 챗봇 이용 활성화를 통한 대기시간 단축으로 고객만족도 제고(1월) 및 AI로봇텔러를 도입을 통한 해피콜 등 활성화 추진(6월)

- 6시그마 기법을 활용한 상담콜(인바운드) 감소방안 마련·시행(3월)
 - 민원 유형 심층분석 및 사전 예방 등을 통한 상담요인 제거
- 공공기관 고객센터로서 경쟁력 강화 및 이미지 향상을 위한 상담조직 전문성 강화
 - 전문성 확보를 위한 상담분야별(VOC, 교육, QA담당 등) 전문인력 육성(연중)
 - 인/아웃바운드 멀티(Multi)상담 업무 수행 대응 교육지원계획 마련 및 상담업무 단계별 교재·교육프로그램 개선(3월)
 - ※ 인입콜 추이에 따른 상담단계별 근무인력 및 교육프로그램 탄력적 조정
- 이용고객 불편·민원 최소화를 위한 인바운드 상담업무 효율적 운영
 - 고객 상담문의의 유연성 확보를 위한 멀티(Multi) 상담인력 선발·운영(3월)
 - 인입콜 집중기간(연말정산 등) 및 상담인력 이탈이 많은 하계휴가기간 등 응답률 하락에 대응한 응답률 관리TF 상시 구성·운영(연중)
 - ※ 특정시기별 QA담당·VOC·상담파트장 등 관리 인력의 즉시 지원·협조체계 강화
 - 메시지 발송과 인입콜 상관관계 분석을 통한 메시지 발송 통합·축소 및 메시지 발송(UI)시스템 개선 추진(6월)
- 감정노동자 보호 및 예방조치 제도 강화
 - 우체국보험 엔딩 폴리싱(Ending policy : 전화중단 등 폭언고객 대응책) 활용을 위한 민영 고객센터 악성민원 응대 사례 벤치마킹 추진(6월)
 - 일반민원, Black&White 등 VOC 분류에 따른 유형별 민원 분석을 통한 2차 민원 감소 및 환류활동 강화(연중)
 - 상담직원 전체 대상 테마별 힐링 프로그램 운영(연중)
 - 실제 상담사례 내용을 바탕으로 이슈사항 도출 및 스크립트 재정비를 통한 VOC상담사례 및 스크립트(Role-Playing) 경진대회 실시(9월)
 - ※ 상담파트별 대상자 선정 → R/P주제선정 → 경진대회 → 발표 및 포상

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
보험고객센터 위탁사업비	6,714	7,471	8,012	8,012

과제 8 : 재무건전성 강화

8-1 리스크관리 선진화를 통한 예금자산의 건전성 강화

<예금위험관리과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도(e)		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
통합리스크 한도준수 점검	12회	매월	매월	12회	100%	정상
위기상황 분석·관리	4회	분기	분기	4회	100%	정상
리스크관리 실태 평가	1회	매년	매년	1회	100%	정상

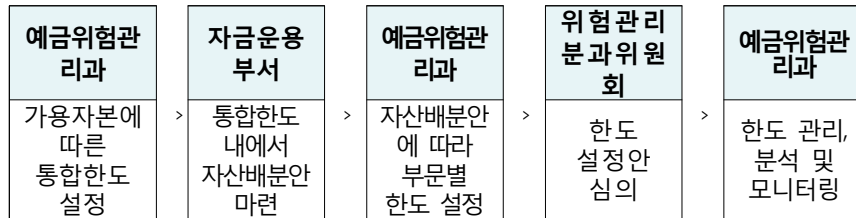
□ '18년 주요 추진실적

- 우체국예금 리스크관리 기본계획 수립·시행(1월)
- 위기상황 시나리오에 따른 리스크 분석 및 자본적정성 점검(매분기)
- 위기상황분석(Stress Test) 시나리오 검증 및 개선*(9월)
 - * 위기상황 수준을 반영한 가상적/역사적 시나리오 5단계 분석
- 금융시장 위기상황 대응「비상위기상황대책반」구성·운영(10월)
- 대체투자상품 사전 리스크 검토(수시) 및 투자현황 분석(매분기)
- 리스크 한도관리제도 개선방안 마련(12월)

□ 추진계획

- (리스크관리 기본계획 수립) 예금 자금운용에서 발생하는 제반 리스크를 효과적으로 관리하기 위해 통합 및 부문별리스크 한도 설정·관리
 - 新 리스크 한도관리제도를 적용하여 리스크관리 기본계획 수립·시행(1월)
- (리스크 한도설정·관리) 가용자본 내에서 내부(위험)자본을 설정하고 전년 통합리스크량 및 당년 투자계획 등을 반영하여 통합리스크 및 부문별 한도 설정(1월)
 - 부문별(시장·신용·금리)리스크 량과 통합리스크 량을 측정·분석하고 연초 설정된 한도 내 운용되고 있는지 점검(매월)

< 통합리스크 한도설정·관리 프로세스 >



- **(ALM* 관리)** 안정적인 자산·부채 관리를 위해 ALM 한도 설정·관리
 - * Asset Liability Management: 자산과 부채를 종합적으로 관리함으로써 금리·유동성리스크를 최소화
 - 바젤위원회의 리스크관리 관리규제 강화에 따라 단기유동성비율(LCR*), 순안정자금조달비율(NSFR**) 공시(5월)
 - * 단기유동성비율(LCR) : 30일 이내 단기유동성 대응을 위한 유동성비율
 - ** 순안정자금조달비율(NSFR) : 1년내 이탈 가능성이 낮은 안정적 자금 조달 비율
- **(위기상황분석)** 위기상황 발생에 대비한 자본적정성 유지 관리를 위해 위기상황 단계별 대응방안 마련 및 위기상황 분석(매분기)
- **(고위험 투자자산 관리)** 고위험 투자자산에 대한 사전 리스크를 검토 하고, 위험지표 분석 등을 통해 사후 관리현황을 점검(매분기)
 - * 고위험 투자자산에 대한 수익배수, 내부수익률, 기준가격 분석 등
- **(리스크관리 실태평가)** 리스크 관리체계의 취약점 도출 및 개선을 위해 정기적인 리스크 관리실태 평가를 하고 결과에 따른 개선사항 반영(6월)
- **(자금운용 성과평가 검증)** 성과평가 결과의 정확성 확보를 위해 성과평가의 기초가 되는 투자자산의 평가가격 검증기능* 마련(8월)
 - * 주식, 채권, 대체투자자산 등 평가가격을 제공 받는 자산의 평가 값 오류 여부에 대해 자금운용 담당과 성과평가 담당 간 교차검증이 가능한 화면 구현
 - 운용성과 요인분석을 세분화하여 상세자산별 성과분석과 외부전문가 정성평가 내용이 반영된 성과분석 실시(매분기)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

8-2 우체국예금 자본적정성 관리 강화

<예금위험관리과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도(e)		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
BIS비율	16.03	10.25	10.50	15.70	153.2	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 분기별 우체국예금 BIS비율 산출 및 분석(매분기)
- 우체국예금 건전성기준* 개정('18.9월) 및 분기별 준수 점검
 - * 건전경영, 위험관리, 사업운영 등 우체국 예금사업의 건전한 육성과 예금자 보호를 위해 준수해야할 58개 항목에 대한 점검
- 우체국예금 건전성 지표 적절성 분석(10월)

□ 추진계획

- 우체국예금의 자본적정성 확보를 위한 BIS비율 산출·관리(매분기)
 - 자기자본, 위험가중자산 변동추이 분석 등을 통한 한도 및 투자 한도 설정·관리
- 바젤Ⅲ 규제 강화에 따른 BIS비율 중장기적 상향 관리(매분기)
 - 바젤Ⅲ 자본규제 강화에 따라 자본보전완충자본(0~2.5%p) 추가 적립을 위한 지표 관리 강화
 - 우체국예금 BIS비율 10.5%이상으로 관리 추진
- 건전성 점검 항목의 적절성 분석 및 항목 수정 검토(상반기)
 - 우체국예금 특수성을 고려한 건전성 점검 항목 정비 추진

□ 소요예산 : 해당사항 없음

8-3 신용·시장 리스크관리 강화

<예금위험관리과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도(e)		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
시장리스크 현황보고	12회	12회	12회	10회	100%	정상
신용리스크 현황보고	12회	12회	12회	10회	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 시장리스크 한도관리 및 부가적 관리지표 모니터링(매월)
- 손절매 제외절차 마련 등 손실한도 초과 시 조치방식 개선(2월)
- 바젤Ⅲ 도입 진행상황 점검을 위한 금융감독원 협의(5월)
- 신용리스크 한도관리 및 기업별투자한도 관리지표 모니터링(매월)
- 해외투자 증가에 대비하여 해외신용국 신용한도 축소 등 리스크 관리 강화(7월)

□ 추진계획

- 금융상품 내 편입자산(ABCP, CP, 채권 등)의 세부내역 점검을 통한 신용한도 준수여부 확인 및 자산별 리스크요인 분석(매반기)
- 고위험 국가 투자편중 방지를 위해 권역별 한도관리 개선 추진(2월)
- 기업의 재무제표·신용등급 등 정량지표 외 정성적 분석결과를 반영하여 기업별 신용한도 제도 개선(7월)
- 감독당국의 규제변경* 사항을 반영한 시장리스크 측정 방식 개선 추진(10월)
 - * 시장리스크 대상자산 보완(계정기준 → 거래의도 기준) 및 측정방법 변경(예상손실 → 최대손실의 평균)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
신용한도 설정방안 개선 용역			50백만원	

8-4 운영리스크 관리 강화를 통한 리스크 최소화

<예금위험관리과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도(e)		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
RCSA 실시	2회	2회	2회	2회	-	정상

□ '18년 추진실적

- RCSA(리스크통제자가진단)* 실시(2회), 손실사건 등록 현황 분석(1회) 결과 등을 반영하여 운영리스크 취약 분야의 업무 개선 추진
 - * RCSA(Risk Control Self Assessment) : 금융업무와 관련된 담당직원의 리스크 평가 등을 기반으로 금융기관의 운영리스크를 인식·평가하는 방법
- 현장리스크 관리 강화를 위한 사이버교육(특명! 운영리스크를 잡아라) 리뉴얼, 교육원 집합 교육 과정 운영(3회)

□ 추진계획

- (리스크통제자가진단(RCSA) 실시) 금융업무 전반에 대한 운영리스크 인식 및 통제활동에 대한 자가진단을 통해 문제점 개선(연2회)
- (손실사건 관리 강화) 핵심리스크지표(Key Risk Indicator) 모니터링과 손실사건 데이터 분석*(연 2회)을 통해 유사사건 사전예방 및 손실사건 최소화 추진
 - * 운영리스크시스템에 등록된 우체국예금 손실사건 자료를 점검
- (리스크 인식 제고) 운영리스크 관리 전문 교육 실시(사이버 교육과정 운영, 교육원 교육(연3회), 역량 강화 연수 등)를 통해 현장리스크 관리 강화

□ 소요예산 : 해당사항 없음

8-5 예금소송·압류업무의 전문성 증대 및 업무 효율화

<예금위험관리과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도(e)		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
압류자동화 협약 개정	-		협약 개정	협약중	-	정상
진술최고 통보비용 정산 일원화	통보비용 정산 시행	-	일원화 완료	협약중	-	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 압류서류 관리 일원화* 및 압류서류 이미지DB 구축 완료(5월)
 - * 현업분산→정보센터로 일원화(보관 비용절감, 분실위험 감소 등)
- 현장 맞춤교육, 예금소송 가이드 현행화, 압류팀·고객센터 특별교육 등(연중)

□ 추진계획

- 압류업무 프로세스 개선 등을 통해 직원들의 업무부담 경감
 - 진술최고 후 고객통보비용 정산절차 일원화(법원별 개별정산→일괄 정산)
 - 압류결정문 표지 자동인식 등 압류업무 이미지시스템 성능개선*(12월)
 - * 압류결정문 사건번호, 채권자명, 채무자 주민등록번호 등 압류정보 인식
 - 추심절차 자동화(종이서류 접수→전자문서) 및 협약기관 확대(하반기)
- 압류업무 협약 체결 등을 통해 신뢰성 제고 및 업무 세입증대 추진
 - 압류요청기관(국세청·행자부·건보 등) 자동화 협약 개정* 및 전산프로
그램 개발(11월)
 - * 대법원 판결(2013다 52547 판결(2014. 5. 16.))에 따라 제3채무자가 수인인 경우
압류통지서에 금융기관별 압류금액을 표기(안분)하지 않는 경우 압류는 무효
 - 압류 자동화 신규 협약을 확대(관세청 등)하여 세입증대*에 기여(수시)
 - * 종이서류에서 전자문서로 자동화하고, 압류요청기관에서 건당 수수료 징구

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
결정문 이미지시스템 개선			700	

8-6 장기손익 중심의 내실경영 체계 강화

<보험기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
경영수지(억원)	2,966	3,100	3,300	3,300	106.5	정상
총자산(조원)	53.9	51.9	54.7	55.6	107.1	정상

□ '18년 주요 추진실적

- '18년도 우체국보험 손해율 관리계획 수립·시행(4월)
- 현업 거점별 손익 및 손해율 관리 담당자 교육(4-5월)
- 만기보험금 재유치 및 해약보험금 감소를 위한 대응방안 마련(6월)
- 효과적인 손해율 관리 및 대응을 위한 현장과의 토론회 실시(9월)
- 건전한 보험문화 정착을 위한 건전한 우체국보험 만들기 캠페인 추진(연중)
- 보험사업 경영성과 보고회 개최(3월, 8월)

□ 추진계획

- 장기성과 중심의 우체국보험 손익관리
 - 경영성과보고회(3·8월), 3이원별 성과분석 및 현업 경영정보 지원(매월)
 - (경영성과보고회) 보험사업 전반에 대한 실적과 영업환경, 보험
업계의 주요이슈 공유와 향후 영업전략 방향 설정을 위한 보고회 실시
 - (경영정보 지원) 보험사업 실적(수입보험료, 위험률수지, 사업비수지 등)과
업계동향 자료의 주기적 제공을 통해 현장의 전략적 영업추진 지원 강화
 - 위험률차 증대를 위한 손해율관리 종합 계획 수립(3월)
 - (주요내용) 손해율 동향 및 현황 분석을 통한 우체국보험 현수준
점검 및 손해율 개선을 위한 각 부서별 중점 추진계획 등

- 전략상품 판매 지원을 위한 손익관리시스템 개선(연중)
 - (주요내용) 개선상품 위험보험료 업데이트, 위험보험료 및 종합 손익 예측기능 향상, 현업 개선 의견수렴 및 반영
- 내재가치 산출결과 등을 반영한 경영 지표 및 목표(안) 마련(12월)
 - (추진 목적) 보유계약판매상품에서 실현할 수 있는 가치 측정 및 가치증대를 위한 전략지표 설정을 통한 수익증대
 - ※ 내재가치 관련 KPI(안) : 상품수익성, 상품 포트폴리오(보장성보험 판매비율), RBC비율 등
- 3이원(利源) 균형을 통한 손익구조 안정화
 - 보험고유손익 창출을 위한 위험률차 및 사업비차 증대(안) 마련(3월)
 - (주요내용) 판매상품 손익분석을 통한 전략적 판매상품 포트폴리오 구성 및 적극적 판매 추진, 사업비의 효율적 사용방안 마련
 - 이자율차 부담 완화를 위한 준비금 부담이율 관리(연중)
 - (주요내용) 준비금 부담이율을 낮추기 위해서는 금리연동형 적립금 비중 확대가 필요함에 따라 금리연동형 상품 판매 강화 등 추진
- 우체국보험 DB와 공공데이터를 연계한 손해율 개선 추진(11월)
 - (주요내용) 병원, 인구수 등 공공데이터를 활용하여 지역별 우체국 상품 판매현황과 손해율을 매칭시켜 손해율 증가지역에 사전경보 안내를 통해 조기 대응할 수 있도록 지원방안 마련
- 2020년 계약자배당 규모 산정 및 배당 실시(12월)
 - 계약자지분을 향후 10년 이내 소진(우체국보험회계처리지침 제17조) 시키기 위하여 매년 일정규모의 계약자 배당 실시

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
손익관리담당 회의	20	20	20	20

8-7

보험회계 제도개선 및 결산 투명성 강화

<보험기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
회계검사 결과	적정	적정	적정	적정	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- (제도개선) 이익잉여금 처분 절차를 개선(3월)하고 선임계리사 및 부채적정성평가(LAT) 제도 도입 추진(연중)
- (결산투명성) 우체국보험 재무제표에 대해 외부 회계법인과 보험 계리법인이 적정성을 검증(2,8월)하여 재무정보의 신뢰성 확보

□ 추진계획

- 외부 회계법인 및 보험계리법인을 통해 우체국보험 재무제표를 검증(2,8월) 및 홈페이지 공시(3, 8월)
- 부채적정성평가(LAT) 시행('19년 결산시부터)을 위한 상품모델링(상반기), 산출 테스트(9월) 및 데이터 정합성 검증(연중) 등 도입 준비
- 선임계리사제도('19.1.시행) 안정적 운영 및 운영결과 분석(11월)
- 일반기업회계기준 비교·검토 결과, 책임준비금 회계처리 변경(LAT) 등 제도 변화를 반영한 우체국보험 회계처리지침 개정(11월)
- 회계제도 변화 및 민영보험사 대응 동향 모니터링(연중)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
회계검사 용역	82	90	200	200
부채검증 용역	77	140	200	200
선임계리사 위탁용역	-	-	100	100

8-8 RBC비율 단계적 개선을 통한 재무건전성 제고

<보험위험관리과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
RBC비율(%)	253.0	200.0	200.0	220.0	110.0	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 2018년도 우체국보험 RBC비율 개선과제 마련 및 관리계획 수립(2월)
- 보험부채 잔존만기 구간확대(최장 30년)에 대응하여 자산듀레이션 개선
 - ※ 자산듀레이션 추이 : ('17.) 6.87년 → ('18.9.) 7.23년(0.36년 ↑)
- 잠재리스크 발굴을 위한 사전적 재무건전성 점검 및 개선방안 마련(반기)
 - ※ RCSA(리스크통제자가진단) : 4등급(양호), RAAS(위험기준 경영실태평가) 3+등급(보통)

□ 추진계획

- 건전경영 기반 확충을 위한 RBC비율 개선 추진
 - '19년도 RBC비율 관리계획 수립(2월) 및 개선과제 관리 강화(매월)
 - 가용자본 및 요구자본 증감원인 분석 등 RBC비율 현황 관리(매월)
- 금융당국 검사 기준을 활용한 사전적 재무건전성 점검
 - RAAS(위험기준경영실태평가제도) 평가기준을 활용한 건전성 점검(반기)
 - 잠재적 취약성 평가를 위한 리스크통제자가진단(RCSA) 및 위기상황 분석(stress testing) 실시(반기)
- 통합리스크 관리시스템 정합성 검증 및 산출체계 정비(6월)
- 재무건전성 외부 진단 및 개선방안 모색을 위한 전문기관 연구용역 추진(9월)
- 자기자본 규제제도 동향분석 및 민영사 관리체계 벤치마킹(연중)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
연구용역	-	-	100	-

8-9 공정경쟁 환경 조성 및 보험사업 기반 강화를 위한 제도 정비

<보험기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
법령 및 제도 정비	제도 정비	제도 정비	제도 정비	제도 정비	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 금융발전 TF(우체국보험 건전성 분야) 보고서 작성(10월~12월)
- 우체국보험 건전성기준 준수여부 점검 및 개선과제 발굴(분기)
- 우체국보험 현안사항(가입한도, 건전성기준 등) 금융위 협의(연중)
- 사업전략실무협의회 및 우체국보험과 공제기관 협의회 개최(3월)
- 해외 우정(일본 간포생명의 신사업, 경영효율화 등) 우수사례 벤치마킹(1월)
- 보험사업 지원을 위한 통계연보(5월), 규정집(1월, 8월) 제작·배부

□ 추진계획

- 우체국보험 재무건전성 및 업무 효율성 제고를 위한 제도 정비(연중)
 - 우체국보험 건전성기준 준수여부 점검(분기) 및 개정(연중)
 - 우체국보험 관련 하위법령(영·규칙, 고시 등) 개정(연중)
- 민영생보사와의 공정경쟁을 위한 기반강화 추진(연중)
 - 보험 가입한도 현실화 추진으로 국민생활 안정 지원(연중)
- 국내·외 환경변화 대응 및 미래전략 마련을 위한 대외협력 강화(연중)
 - 규제환경 변화에 따른 민영사 대응방안 벤치마킹(연중)
 - 아시아태평양보험학회(11월, 홍콩) 참석

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2016년	2017년	2018년(e)	2019년
국제회의 참석	24	25	25	25

8-10 금융시장 변동성 확대에 대응한 선제적·적극적 리스크 관리

<보험위험관리과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
통합리스크 한도(억원)	32,449	51,525	49,000	38,469	133.9	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 우체국 특성을 반영한 자체 보험가격리스크 내부모형 본격 시행(1월)
- '18년도 우체국보험 리스크관리 기본계획 및 한도 운용계획 수립(2월)
- 통합리스크 산출 및 보고 주기 단축(5월)
- 자체신용도(Stand-Alone Rating) 공시에 따른 크레딧시장 영향분석(6월)
- 금리시장 변동성 확대에 따른 시장리스크 점검 및 조치계획 수립(10월)
- 시장리스크 측정의 신뢰성 확보를 위한 사후검증 실시(12월)

□ 추진계획

- (주요 계획 수립) 리스크 관리계획 수립 및 주요 체크리스트 정비
 - 시장 상황에 적합한 리스크 관리 기본계획 및 한도 운영 계획 수립(2월)
 - 리스크 한도준수 여부 점검 및 적정 한도관리 방안 마련(매월)
 - 환경변화 및 리스크 중점 관리를 위한 주요 체크리스트 정비(4월)
- (제도 정비) 위기상황 대응 매뉴얼 마련 및 스트레스테스트 고도화
 - 시장 위기 대응능력 제고를 위한 위험 단계별 대응 매뉴얼 마련(1월)
 - 리스크 관리 강화 및 유효성 제고를 위해 리스크 관리 규정 개정(3월)
 - 거시 건전성 관리 역량 확충을 위한 스트레스테스트 고도화(4월)

- (금리리스크 관리) 자산/부채관리(ALM) 및 산출체계 정비
 - 금리변동계수 현행화 및 보험부채 할인율 적정성 검증(1월)
 - ALM 분석 및 듀레이션 갭 축소를 위한 과제 발굴·관리(매월)
 - 일일유동성 등 한도관리를 통한 적정 유동성 규모 분석(매월)
- (신용리스크 관리) 기업별 신용한도 및 사전 경보체계 운영
 - 기업 신용등급별 투자한도 상한액 차등부여 추진(6월)
 - 후순위 이하(후순위, 신종자본증권 등) 채권에 대한 신용한도 신설(6월)
 - 기업 신용위험 단계별 사전 모니터링 대상 확대(상반기)
 - ※ (기존) 국내일반기업 → (확대) 국내 은행·증권·여신 및 일반기업
 - 기업 신용위험지표*를 활용한 단계별 사전 모니터링 실시(매월)
 - * 신평사 Watchlist, 등급전망, 내재신용등급, 추정신용등급
 - 국내 산업군별 신용위험 사전 경보체계 운영(하반기)
- (시장리스크 관리) 측정모형 정합성 검증 및 시나리오 분석
 - 주식변동성지수(VKOSPI, VIX)를 활용한 시장 모니터링 강화 추진(수시)
 - 시장리스크 기초 데이터 및 산출프로세스 정합성 자체 검증 추진(상반기)
 - 금융시장의 변동성 확대에 대응한 시장리스크 시나리오 분석(수시)
 - 대상자산 현황, 시장변동성, 위험한도 등 시장리스크 분석(매월)
 - 시장VaR 측정모형 Back Test 실시(12월)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

8-11 고위험 투자상품 사전·사후 리스크 관리

<보험위험관리과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
구조화 상품 관리현황 분석(회)	4	4	4	4	100.0	정상
대체투자상품 운용현황 분석(회)	4	4	4	4	100.0	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 고위험상품 사전 리스크 검토 총 8건(구조화 3건, 해외 PEF 2건, 해외부동산 2건 등)
- 구조화상품 기초자산 Long Term Tracking 실시(7월)
- 구조화상품·대체투자자산 현황 및 위험지표(KRI) 분석(분기)

□ 추진계획

- 고위험 투자자산 사전·사후 리스크 관리 체계화
 - 대체상품 투자 전 리스크 검토(수시) 및 운용 현황 심층 분석(분기)
 - 감액손실, 만기연장, 청산지연 자산 등 문제 자산 중점 관리(수시)
 - 해외 대체투자자산 환리스크 관리 강화를 위한 현황 분석(분기)
 - 핵심관리지표(KRI)*를 활용한 대체투자자산 사후관리 강화(분기)
 - * 수익배수, 내부수익률(IRR), NAV Ratio
- 대체투자자산 공정가치 정합성 제고
 - 공정가치 대상자산 확정 및 평가기준(안) 설정(10월)
 - 외부전문기관을 활용한 평가결과 검증(12월)
- 구조화상품 투자 안정성 제고를 위한 리스크 관리 강화
 - 리스크 중점 관리를 위해 기초자산에 대한 장기 추적 실시(매월)
 - 투자한도 및 발생 가능한 내재 리스크 요인 관찰 및 분석(수시)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

8-12 자금운용 성과평가 운영체계 개선 및 피드백 강화

<보험위험관리과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
보험적립금 운용성과 분석·평가(회)	12	12	12	15	100	정상
자금운용 현황 공시(회)	4	4	4	4	100	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 우체국보험 적립금 운용성과 분석(매월)
- 외부기관 자문을 통한 적립금운용 성과 분석(분기)
- 자산별 운용현황 및 성과평가 결과 공시(분기)
- 자금운용 수익률 산출·보고 및 공유체계 개선(매일/매주)

□ 추진계획

- 성과평가 시스템 효율적 개선 및 자금운용현황 평가 분석
 - 성과분석 적시성 및 신뢰성 강화를 위한 성과평가 시스템 고도화 추진(7월)
 - 외부전문기관을 활용한 자금운용현황(샤프지수·정보비율 등 활용) 분석 및 개선방안 발굴 추진(분기)
- 자금운용 피드백 등 상시 지원체계 운영으로 시장대응력 확보
 - 보험적립금 주기적 운용성과 분석(매월)
 - 국내 주요 연기금의 자금운용 전략 벤치마킹 및 현황 비교·분석(매월)
 - 주요 자산별 운용현황 및 성과평가 결과 공시(분기)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

과제 9 : 안정적 자금운용

9-1 체계적 자산배분을 통한 안정적 수익 확보

<금융총괄과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
운용마진	2.52	1.12	1.12	0.20	18%	

□ '18년 주요 추진실적

- (전략전술 자산배분) 연간 경제전망 및 기대수익률에 근거한 전략적 자산배분 및 분기별 전술 자산배분(안) 수립
- (중기 자산배분) '22년 목표 자산배분 및 이행계획 수립·추진 (1월)

□ 추진계획

- (중기 자산배분 계획) 중기 경제 및 금융시장 전망을 바탕으로 중기(5년) 자산배분 계획안 수립 · 시행 (1월)
 - 저금리로 인한 채권·금융상품의 재투자 수익률 하락, 글로벌 유동성 회수에 따른 주식 변동성 확대 등 중장기적 시장 환경 변화에 대응
- (전략 자산배분) 연간 시장전망을 바탕으로 자산별 기대수익, 변동성, 공분산 등을 예측하여 안정적 목표 달성을 위한 자산배분 시행 (1월)
 - 중기 자산배분 방향과 부합하되, 해당 연도에 예상되는 경제 및 시장 이슈에 적합한 대응 방안 마련
- (전술 자산배분) 급변하는 시장 상황에 대응할 수 있도록 전략적 자산배분 범위 내에서 적극적·탄력적으로 운용 (분기)
- (백서 발간) 우체국예금 '18년도 자산운용백서 발간(3월)
 - 연간 자산운용 현황·이력의 체계적 관리로 운용업무의 투명성 제고

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년	2020년(e)
자산운용백서 발간	-	2.5	2.5	2.5

9-2 자산운용의 전문성 강화를 통한 수익률 제고

<금융총괄과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
전문 자격증 취득률(전입 1~2년)	-	-	80%	-	-	-

□ '18년 주요 추진실적

- 해외 금융투자기관(Insight Investment, Goldman Sachs 등)과의 금융시장 전망 및 자산배분 방향 미팅 등 교류 협력 활동(10회 이상)
- 자산운용부서 전입자의 전문성 강화를 위한 '금융투자역량강화' 교육(3, 8월)
- 자산운용부서 신규 전입인력 풀(F.P.A) 자격증 교육 및 최종 후보 선정(5월)

□ 추진계획

- 안정적 수익률 확보를 위한 해외·대체투자 확대 기조에 따라 외부 경력직 채용 확대 추진 및 성과급 등 인센티브* 제공 방안 마련
 - * 소요예산 확보를 위한 내부 및 관계부처 협의, 개인별 성과평가시스템 구축 등 선행 과제 이행 필요
- 해외투자 전문성 강화를 위하여 운용인력 글로벌 자산운용사 단기 위탁교육 과정 개설(하반기)
- 자산운용 전문성 강화 및 인력 풀 조성을 위하여 운용부서 신규/희망 직원(과장급 포함) 등을 대상으로 금융투자역량강화교육* 실시(3, 8월)
 - * 연 2회(20~30명) 경제이론, 금융시장 전반 및 우체국예금 자산운용업무 실무에 관한 집합교육
- 전문성 향상을 위하여 자금운용 인력 장기근속 및 보직경로(자금 운용-리스크관리-전략리서치) 관리 방안 수립
- 글로벌 위기상황 등 금융시장 불확실성 확대에 대응하여 국내외 금융시장 전문가와의 정보 공유를 위한 간담회 개최(분기 1회)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년	2020년(e)
성과급 등 인센티브 마련	-	-	200.0	200.0
해외운용사 단기 위탁교육	-	-	20.0	20.0
금융투자역량강화 교육(2회)	-	-	1.0	1.0
금융시장전문가 간담회	-	-	4.0	4.0

9-3 자산운용·예금사업 지원을 위한 리서치·협력 체계 구축

<금융총괄과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
글로벌펀더멘탈 분석보고서	1	1	1	1	100%	정상
자산운용지원시스템 구축	0	1	0	1	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 2018 우체국금융 포럼 개최(10월) 및 전문기관 세미나 650회 개최
- 2018년 글로벌 펀더멘탈 분석보고서 작성 (1월)
- 우체국금융 자산운용 지원시스템 구축 (12월)

□ 추진계획

- 리서치·세미나 품질 제고 노력
 - 리서치 수요의 트렌드 반영과 세미나 품질 향상을 위해 자산운용 지원시스템을 활용한 세미나 평가방식 개선 등 프로세스 개선(1월)
 - 리서치 제공 우본 출입 증권사 담당과의 정기적 소통자리 마련(연2회) 및 체계적인 리서치 지원을 위한 유관기관 현황 수집 제작(연1회)
- 중장기적 금융시장 분석 자료 작성(12월)
 - 단기적 이슈 대응에서 벗어나 장기적 금융시장 전망을 통한 효율적 자산배분안 수립을 위해 중장기적 펀더멘탈 분석 보고서 작성
- 시장과의 소통체계 마련을 위한 우체국금융 포럼 개최(9월)
 - 전문가의 시장분석을 통해 우체국금융 투자방향을 점검하고 국내 금융시장과의 상호 협력관계를 강화하고자 전문가 공개토론회 개최

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년	2020년(e)
글로벌중기경제금융시장 분석보고서	-	-	4.0	4.0
우체국금융투자포럼	-	-	32.0	32.0

9-4 우체국금융 전문인력 양성을 위한 맞춤형 교육 추진

<금융총괄과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
위탁 교육 기관	5	5	6	5	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 2018년 우체국금융 교육훈련 계획 수립·시행(3월)
- 2018년 외부 전문기관*을 통한 본부 직원 위탁교육 실시(3월~)
 - * 금융투자교육원, 한국금융연수원, 보험연수원, 무역아카데미 등
- 2018년 금융투자역량 강화 교육 실시(2회)
- 「금융마케팅 및 고객응대기법」 특별교육 과정 운영(3회)

□ 추진계획

- 자금운용 및 리스크 관련 직원 전문성 강화 교육 확대(연중)
 - 자금운용 관련 부서 근무 직원의 투자자산운용사 등 전문 자격증 취득 유도 및 보직 경로 연계 강화
 - * 운용부서 신규 전입 및 근무 희망 직원은 교육원 금융투자역량강화교육 이수
 - 자금운용·위험관리 직원의 직무별 맞춤형 역량 교육 과정 발굴 및 전문기관 인증 제도 도입 여부 검토
- 다양한 민간 전문 교육기관 발굴로 외부 위탁 교육 강화(3월)
 - 기존 계약된 전문기관 이외에 업무 담당별 신규 수요가 제기될 경우 사업 연관성을 고려하여 최대한 반영
 - * 금융사업과 직접 관련성이 낮은 일부 교육과정도 포괄적 업무 역량 개발 목적에 부합할 경우 지원 대상에 포함
- 우정공무원 교육 과정 이외에 펀드 판매, 종합금융센터 직원 역량 교육 등 신사업 추진 등에 필요한 특별 교육 장려 및 지원(연중)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2016년	2017년	2018년	2019년(e)
민간위탁 교육 수수료	511	516	516	516

9-5 사회책임투자 강화 및 스튜어드십 코드 도입

<예금증권운용과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
사회책임투자 모니터링 체계 마련	-	운용체계 개선	투자비중 확대	-	-	정상
스튜어드십 코드 도입	-	연구용역	도입	-	-	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 국내주식 사회책임형 운용체계 개선(10월)
- 사회책임유형 신규 위탁운용사 선정(4개사)
- 「우체국금융 스튜어드십 코드 도입 연구용역」 수행(8-12월)

□ 추진계획

- 사회책임투자 특성 강화 및 투자 확대를 통한 장기투자수익 제고
 - 유형 특성 강화를 위한 투자 유니버스 구성(반기 1회)
 - ESG자문기관 및 위탁운용사 운용역 의견수렴을 통해 ESG등급이 양호한 기업으로 투자 유니버스(투자 대상군) 구성
 - 사회책임형 위탁운용사 ESG성과 분석(반기 1회)
 - 위탁운용사 포트폴리오에 대해 ESG등급별 비중 및 성과추이 등의 ESG성과 분석 체계를 마련하고 운용사에 대한 모니터링 강화
 - 사회책임형 위탁운용 규모 확대
 - 성과 추이 등을 고려하여 점진적으로 투자규모 확대
- * '19년(신규투자액의 5% 내외 투자 검토) → '20년(신규투자액의 10% 내외 투자 검토)
- 우체국금융 스튜어드십 코드 도입(연내)
 - 우체국금융 스튜어드십 코드 단계적 도입방안 마련
 - * 코드수행을 위한 거버넌스(수탁자책임위원회) 구성, 내부수행 조직 · 인력 확충
 - 코드 전문 공시 및 관련 지침*에 스튜어드십 코드 반영
 - * 주식의결권 행사 지침, 국내주식 위탁운용사 선정 · 관리 지침 등

□ 소요예산 : 없음

9-6 주식투자 확대 및 리밸런싱을 통한 수익률 제고

<예금증권운용과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
신규유형 발굴·투자	3개	2개	2개	3개	150%	정상
국내 ETF 신규투자 및 해외 ETF 확대	-	국내ETF 신규투자	확대	2,000억원 신규투자	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 신규투자 확대 : 국내주식(8,350억원), 해외주식(3,200억원)
- 신규유형 발굴 : 국내주식(ETF형, KRX300형), 해외주식(신흥국형)
- 신규 위탁운용사 선정 : 국내주식 16개사, 해외주식 3개사

□ 추진계획

- 변동성과 수익성을 고려한 균형적 포트폴리오 재구축
 - (국내주식) 경기전망 하락 및 수급 악화 등으로 투자비중은 중립을 유지하되, 시장 상황 변화에 따라 투자허용한도 내에서 탄력적으로 비중 조정
 - (해외주식) 국가별 · 스타일별 차별화 기회가 존재하며, 국내주식 대비 상대적으로 변동성이 낮은 해외주식 투자규모 확대
- 시장변동성 확대에 대응한 안정적 국내주식 포트폴리오 구축
 - (유형비중 조정) 시장위험 완충을 위해 중립형 · 절대수익형 비중확대와 국면전환에 따른 신속한 대응을 위해 패시브 유형 활용안 마련
 - (신규유형 발굴) 고정수익을 추구하는 ELF, 시장하락시 참여율을 조정하는 헤지형 펀드, 패시브 중소형주형 도입 검토
- 해외주식 투자확대를 통한 수익성 제고
 - (국가별, 스타일별 선별투자) 시장전망을 고려하여 미국 등 선진국 위주로 투자하되, 권역별, 스타일별(성장형, 가치형) 비중 조정 실시
 - (신규유형 발굴) 시장 국면에 따른 자산배분 조정을 통해 안정적 수익 확보가 가능한 글로벌 자산배분 펀드 등 저변동성 전략 도입

□ 소요예산 : 없음

9-7 국내채권 장기 투자기반 마련으로 안정적 수익 제고

<예금증권운용과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
계획대비 장부가채권 투자비중	97%	100%	102%	94%	94%	정상
평가모형을 통한 투자가능종목군 선정	시범 운영	2회	평가모형 Test bed 구축	2회	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- '18년 산업별 전망을 고려, 신용등급 방향성 분석, 채권 투자방향 수립(4월)
- 내부 기업평가 모형*을 활용하여 자체 투자가능 종목군(투자가능 A등급 기업을 사전적으로 선정)을 선정하고 크레딧 모니터링에 활용
 - * '17년 9월 특허출원, '18년 10월 특허등록 완료
- 연간, 분기별, 월별 채권 투자계획 수립 및 운용성과 관리·분석(연중)
- '18년 시장금리 상승기, 수신고 확대 등에 적극적으로 대응하면서 투자 확대

□ 추진계획

- 안정적 수익 확보를 위해 국내채권 투자 확대(연중)
 - 장기적 관점에서 금리상승기를 활용하여 장부가채권 투자 확대
 - 중위험·중수익 목적의 우량 회사채 투자로 보유 이자수익을 상향하고, A등급, ABS(유동화증권) 등 안정적 고금리 채권 발굴로 추가수익 확보
 - 남북경협 구체화, 공공기관 역할 확대 등으로 발행수요가 증가할 수 있는 공사채 수급을 적극 활용하여 물량 확보 및 수익 제고
- 장부가채권 장기 투자방향 설계 및 듀레이션 관리
 - 장부가채권 운용현황을 종합 검토하고 안정성 제고와 중장기 금리 전망을 고려하여 중장기 포트폴리오 조정안 마련(하반기)
 - 비중 확대로 향후 만기규모 급증이 예상되고, 수신고 증감에 대응하여 매도가능 단기채 투자로 전술적 시장대응 및 유동성 관리 지원(연중)
- 투자 프로세스 개선을 통한 전문성 제고 및 신용위험 관리 강화
 - 내부 기업평가모형을 활용한 「투자가능종목군 선정」 및 사전·사후 신용자산 모니터링 강화(반기별 선정)
 - 추세 분석모형을 도입하여 투자 의사결정 보조지표로 활용(상반기)
 - 내부 기업평가모형 고도화를 위해 웹기반 Test bed 구축(상반기)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

9-8 우체국예금 국내채권 위탁운용 개선

<예금증권운용과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
위탁운용 체계 개선	1	1	-	1	100%	정상
투자신탁의 투자일임 전환	1,300억원	3,000억원	-	20,400억원	680%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 자금운용 지원기관(신탁업자, 일반사무관리회사, 펀드평가사) 선정(1월, 4월) 및 국내채권 신규 위탁 운용사 선정(8월)
- 집합투자기구의 투자일임 전환, 펀드 통합(대형화)으로 관리 효율화(4월)
- 규모의 경제, 효율적 운용 등을 고려한 운용규모별 보수율 차등화 및 초과 성과 달성을 위한 적정 성과보수 기준 개정
- 신용등급별 편입가능 만기를 세분화 등 신용관리 강화

□ 추진계획

- 금리상승기 수익성 제고를 위한 투자전략 마련
 - 미국 금리인상 기조 유지, 국내경기 여건 개선 등으로 금리가 상승할 경우 금리수준을 고려하여 채권형 펀드 신규 집행 추진
 - 금리상승기 수익률 방어를 위한 특화형(절대수익형) 펀드 투자 검토(5월)
 - 운용 제약을 완화, 다양한 전략을 사용할 수 있는 재량형 펀드* 도입 검토(9월)
 - * 목표 듀레이션 완화, 커브 전략이 가능하도록 유형BM 신설(1Y~5Y→3M~10Y) 등
- 위탁자산 신용관리 강화
 - 위탁자산의 신용위험을 방지하기 위한 '위탁자산 크레딧 점검 회의' 실시(운용사별 연 2회 이상)
 - 위탁자산 중 신용등급 하락 등 크레딧 이슈가 있는 자산을 선별 하여 해당분야 애널리스트를 통한 크레딧 점검(월 2회)

○ 위탁운용 관리체계 개선

- 펀드매니저 이력관리 강화를 통해 소속을 빈번히 변경하거나 펀드 부실관리 이력이 있는 운용역에 의한 위탁자산 운용 방지
- 위탁운용 관리체계 전반에 대한 의견수렴 및 운용기준 개선을 위해 위탁운용사 전체 회의 개최(2월, 8월)
- 채권 Multi-factor Model(펀드평가사 활용) 등을 통해 리스크 요인별 민감도, 정교한 성과요인 분석 등으로 운용사별 성과관리 강화

□ 소요예산 : 해당사항 없음

9-9 해외채권의 안정적 수익확보 및 중장기 투자기반 마련

<예금증권운용과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적*	달성률	추진진도
해외채권 위탁운용 수익률 (전략BM)	5.89% (2.79%)	전략BM 초과달성	전략BM 초과달성	-2.97% (-0.85%)	-2.12%p	부진
투자가능 종목 수	95	120	140	108	90%	정상

* '18.10월말 기준

□ '18년 주요 추진실적

- 글로벌 크레딧, 글로벌 종합형 ETF 등 신규유형 개발, 해외 운용사 풀 확대를 통한 유형별 투자비중 조정 및 수익률 제고
- 해외채권 위탁운용 체계 개선을 위한 '해외채권 간접투자자산 운용기준' 개정 및 복수 자문운용사 체제 구축
- 투자종목 및 투자가능종목군 다변화를 통한 투자기회 확대
- 달러화 환헤지 포지션 만기분산을 통한 만기별 환리스크 완화

□ 추진계획

- 수익률 제고를 위한 해외채권 투자전략 다변화
 - (장부가) 해외채권 투자가능 종목군을 섹터·만기·통화·지역별로 다변화하여 위험조정 수익률 제고
 - (시가) '19년에는 고등급 채권 강세와 크레딧 약세가 전망되므로 이에 부합하는 신규유형 개발 및 투자비중 조정
- 우량종목 발굴을 위한 투자 프로세스 개선
 - 국내 증권사의 중개와 애널리스트의 리서치를 활용하여 우량종목 발굴 및 종목편입의 자유도가 높은 유통물 비중 확대

- 글로벌 신용평가사 서비스를 활용하여 섹터, 등급, 지역별로 체계화된 투자유니버스를 구축함으로써 우량종목에의 투자 확대

○ 위탁운용 관리체계 개선

- 기존운용사 평가기준 및 평가주기, 신규운용사 선정기준 변경, 자문 운용사에 대한 평가기준 신설을 통해 장기적이고 안정적 운용 추구
- 펀드평가사의 서비스를 통해 해외채권 유형 및 운용사별 성과요인 등 모니터링을 강화하고 포트폴리오 리밸런싱에 활용

○ 해외채권 리스크 관리 강화

- 보유중인 채권에 대해 외부 서비스(글로벌 신용평가사)를 활용한 크레딧 점검 등 주기적인 모니터링 체계 구축(반기)
- 크레딧 이벤트 발생 시 신속한 대응을 위하여 해외 법무법인 또는 해외운용사와의 계약을 검토하는 등 위기관리 프로세스 마련

□ 소요예산 : 해당사항 없음

9-10 수익성 제고와 위험분산을 위한 대체투자 확대

<예금대체투자과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
대체투자 비중(%)	19.0	20.0	24.0	23.0	114.9	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 예금 수신규모 확대 대응 및 수익성 제고를 위해 대체투자 확대(4.5조원)
* '17년말 12.4조원(19.0%) → '18년 10월말 16.9조원(23.0%)
- 구조화채권, PEF, 헤지펀드, 부동산 등 다양한 대체자산에 대한 분산투자로 효율적 포트폴리오 구축
* 대체채권 12.2조원, 대체투자 4.7조원(헤지펀드 22.3%, 부동산 22.2%, PEF 21.0% 등)
- 유럽 밸류에드 전략, NPL 등 신상품 발굴 · 투자(4,300억원 약정)

□ 추진계획

- (투자확대) 시장 변동성 확대에 대응하여 중위험 · 중수익 상품 중심으로 대체투자 지속 확대(연중)
 - '19년도 우체국예금 대체투자 계획 수립(1월)
- (신상품 투자) 딜소싱 파이프라인 구축 등을 통한 양질의 투자기회 발굴(연중)
 - 국내외 연기금, 보험사 등과 공동투자 등 추진
 - 글로벌 산업구조 변화 등을 반영한 실물자산(데이터센터 등), Cash Yield형 PEF, 유로발행 유동화증권 등 신상품 투자 검토
- (위험관리 강화) 글로벌 자산가격 조정, 환 변동성 확대 등에 대비하여 기투자자산 사후관리 강화 및 FX헤지 전략 개선 검토(연중)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

9-11 구조화상품 및 유동화증권 투자 확대

<예금대체투자자>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
대체채권 수익률제고	97bp (BM : 3.68%)	대체채권 BM* 초과	대체채권 BM* 초과	89bp (BM : 3.66%)	124.3%	정상

* 장부가채권 + Risk Premium(170bp)

□ '18년 주요 추진실적

- 구조화채권 투자확대*(3.7조원↑)를 통해 수신고 증가분(약8.1조원↑)의 약 45.7%를 소화 * '17년도 8.0조원 → '18.10 11.7조원
- 금리, 주가 등 변동성 확대를 투자기회로 활용하여 우체국예금 수익률 개선에 기여
 - * 14개 구조, 총 28건(32억불) 신규투자, 달러 기준 평균수익률 7.38%
- 기업대출담보 유동화상품(CLO) 투자집행(1,020억원)

□ 추진계획

- (구조화채권) 안정적 구조의 기초자산을 중심으로 구조화채권 투자 지속 확대(연중)
 - 금리스프레드 축소 및 시장변동성 확대 등을 투자기회로 활용하여 관련 기초자산을 중심으로 투자 확대(연중)
 - 금리스프레드 역전 등 이자지급조건 이탈 위험 축소를 위해 프로텍션 조건 활용 등 투자구조 안정성 강화(연중)
 - 지속적인 성과 창출과 재투자 위험 축소 등을 위해 발행사 콜옵션 기간 다변화(1년→1~3년) 추진(연중)
- (유동화 상품) 금리상승 시 투자 매력도가 높은 금리(LIBOR 3M) 연동형 유동화 상품 발굴 · 투자(연중)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

9-12 전략적 PEF 투자를 통한 국내외 경기 Cycle 변화에 효과적 대응

<예금대체투자자>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
국내 PEF 약정액(억원)	1,000	500	1,500	500	100.0%	정상
해외 PEF 약정액(억원)	2,000	2,000	2,500	3,000	150.0%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 국내외 사모펀드 운용사 확대*를 통한 투자 네트워크 강화(연중)
 - * (운용사) '17년도 26개사 → '18년도 29개사
- 해외 PEF 투자관리 효율성 제고를 위한 관리체계 개선(2월)
 - * (기존) 펀드 직접투자 후 별도 사후관리계약 → (개선) 국내 운용사를 통한 투자 및 관리
- 양질의 일자리 창출 지원을 위한 굿잡펀드 2,000억원 조성(12월)
- 국내·외 블라인드 PEF 3,500억원 약정 및 Capital call에 따른 782억원 투자 집행(연중)

□ 추진계획

- (국내PEF) 경기 하강 전망, 사모펀드 제도개선* 등에 대응하여 경기 Cycle 맞춤 전략 중심으로 투자(연중)
 - 부실징후 기업에 대한 기업구조조정·M&A펀드, 메자닌 펀드 등 투자(연중)
 - 펀더멘탈이 우수한 국내 대기업의 해외기업 인수 시 FI로 참여(연중)
 - * (자본시장법) 10% 지분보유 의무 폐지, 대출가능 등 운용규제 완화로 대기업 경영권 참여 및 지배구조 개선 용이('19년 상반기 개정 예정)
- (해외PEF) 美 금리인상 및 경기둔화 우려 등에 대응하여 equity전략 보다는 Credit 전략을 중심으로 투자(연중)
 - 선순위 담보대출, Distressed Debt, 메자닌, Special Situation 전략 등 Single 전략 및 멀티전략으로 유연하게 대응

□ 소요예산 : 해당사항 없음

9-13 안정적 구조의 실물자산 투자 확대를 통한 수익성 제고

<예금대체투자과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
블라인드 펀드 약정(억원)	4,950	6,000	6,000	8,460	141.0%	정상
프로젝트 투자(억원)	1,112	300	1,000	341	113.7%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 국내·외 실물자산 블라인드 펀드 투자(8개 운용사, 총 8,460억원)
 - 국내 부동산 코어 및 밸류에드 전략 펀드(2개 운용사, 2,960억원)
 - 국내 NPL(2개 운용사, 2,000억원), 유럽 밸류에드 펀드(2개 운용사, 1,300억원)
 - 글로벌 인프라 펀드(2개 운용사, 2,200억원)
- 국내부동산 프로젝트 투자(341억원)

□ 추진계획

- (국내부동산) 안정적 배당수익 창출이 가능한 코어 오피스, 장기적 성장성이 높은 물류시설 중심으로 투자(연중)
 - 연기금·보험사와 핵심지역 우량자산 공동투자, 대형 유통기업이 장기임차하는 물류센터 지분투자 등
- (해외부동산) 자산가격이 높은 미국 시장은 보수적으로 접근, 대신 상대적 투자 매력도가 높은 유럽 지역을 중심으로 투자(연중)
 - 미국은 안정적 이자수익 창출이 가능한 메자닌펀드 투자, 유럽은 독일, 프랑스 소재 오피스, 물류시설 등 투자 검토
- (인프라투자) 글로벌 노후 인프라 교체수요, 유가 상승으로 인한 에너지 시설 투자기회 증가, 우호적 정책 환경 등을 활용하여 적극 투자(연중)
 - 북미 및 유럽 지역을 중심으로 항만, 도로, 공항 등 전통적 인프라 자산 투자, 투자 안정성 강화를 위해 에쿼티와 메자닌 투자 병행

□ 소요예산 : 해당사항 없음

9-14 중위험, 중수익의 신상품 발굴을 통한 대체투자 다변화

<예금대체투자과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
신상품 투자 건수(건)	-	2	3	2	100.0%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 금리상승 및 경기하락기에 안정적 운용수익이 기대되는 국내 NPL 펀드 투자(2개 운용사, 2,000억원)
- 부동산 투자전략 다변화를 위해 밸류에드 전략 신규 투자(3개 운용사, 총 2,300억원)

□ 추진계획

- 금융시장 변동성 확대에도 불구하고 수익률 변동성이 낮은 안정적 신상품 발굴(연중)
 - 지속적 현금배당이 가능한 'Cash Yield형 PEF 상품' 신규 투자 검토(연중)
 - Credit·Multi 등 변동성이 낮은 헤지펀드 전략 중심으로 투자 검토(연중)
- 기술혁신, 인구구조 변화, 친환경 등 글로벌 트렌드 변화에 따라 수요증가가 예상되는 신규 실물 자산군 투자 검토(연중)
 - (기술혁신) 인공지능, 빅데이터 사업의 확장에 따라 수요 증가가 기대되는 데이터센터에 대한 투자검토
 - (인구변화) 초고령사회 진입에 따라 수요증가 예상되는 시니어하우징, 메디컬 오피스 등에 대한 투자검토
 - (친환경) 플라스틱 사용제한, 탄소배출권 등 친환경정책 강화에 따라 텀버랜드 등 지속가능 자산군에 대한 투자검토
- 금리상승기 안정적 수익창출이 가능하고, FX 환헤지에 따른 추가 수익이 기대되는 '유로발행 유동화증권' 투자 검토(연중)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

9-15 대체상품 투자체계 개선 및 상품별 위험관리 강화

<예금대체투자과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
투자체계 개선(건)	-	-	3	3	-	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 헤지펀드 투자체계 및 사후평가 제도 개선
 - 투자구조 일원화(일입·신탁→일입)를 통해 운용 효율성 제고 및 비용절감(8월)
 - 투자 POOL 성과평가 체계 개선(9월)
- FX스왑(달러원) 프리미엄 급락에 대응하여 CLO펀드 환헤지 운용기준(90%→85%) 개선(9월)
- 상품별 운용현황 및 운영성과 정기점검(연중)

□ 추진계획

- (투자체계 개선) 수시출자제도 및 BM 변경을 통한 투자 효율성 제고(연중)
 - (수시출자제도) 블라인드펀드 Re-up 투자방식* 개선을 통해 운용성과 제고
 - * 블라인드 펀드 투자시 운용역량이 검증된 기투자 우수 운용사에 대해서는 투자심의회 심의만으로 추가 투자 결정
 - (BM 변경) 현재 장부가(장부가채권+170bp), 시가(시가채권+110bp)로 설정된 BM을 실제 운용현황, BM 적합성 및 상관관계 등을 반영하여 개선 검토
 - * (개선방향) 국내·외 구분, PEF·부동산 등 상품별 세분화 등
- (위험관리 강화) 투자손실 예방 및 직원 전문성 제고를 통한 투자 관리 강화
 - (환헤지) 해외투자 관련 환헤지 리스크 축소를 위해 헤지비중 축소 등 검토(1월)
 - (투자기업 관리) PE펀드 하위 기업정보 Database화하여 모니터링 강화(연중)
 - (전문성 강화) 해외 IB, 운용사 등 전문가 그룹과의 정기 세미나 실시(매분기)
 - (네트워크 강화) 국내외 연기금, 보험사와 공동투자 및 투자정보 공유 추진(연중)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

9-16 보험적립금의 합리적 자산배분을 통한 안정성·수익성 제고

<보험위험관리과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
전략적 자산배분 계획 수립(회)	1	1	1	1	100	정상
중장기 자산배분 계획 수립(회)	-	1	1	1	100	정상
운용현황 분석(회)	4	4	4	4	100	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 우체국보험적립금 자금운용 전략적 자산배분 계획 수립(2월)
- 우체국보험적립금 자금운용 중장기 자산배분 계획 수립(5월)
- 우체국보험적립금 자산배분 대비 운용현황 분석(분기)

□ 추진계획

- 안정성 제고 및 수익성 확보를 위한 전략적 자산배분
 - 경제·금융전망, 자산별 기대수익률 및 위험요인 등을 반영한 '중장기(5년단위) 자산배분계획' 및 '2019년도 전략적 자산 배분계획' 수립(1월)
- 자산배분 프로세스 개선
 - 그간의 운용성과 및 벤치마크 수익률 추적오차를 주기적으로 분석하고, 자산군 분류체계 및 벤치마크 등에 대한 적정성 점검·개선(분기)
 - 국내·외 금융시장 변동성 추이 분석 등을 통한 자산군별 운용실태 주기적 모니터링 및 위험한도 적정성 검토(매월)
- 합리적 자산배분 계획 수립을 위한 운용인력 전문성 강화
 - 외부 전문가(기관)를 활용한 기관투자자 자산배분 Tool 운용 교육(분기)
 - 자산운용 효율성 제고 및 수익률 향상 등을 위한 국내 연기금 벤치마킹 및 정보·전략 공유체계 구축(연중)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

9-17 자산운용 전문성·투명성 강화

<보험증권운용과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
월간 투자점검회의 개최	-	9회	9회	10회	111%	정상
보험적립금 운용지침 개정	1회	1회	1회	1회	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- (자산 구조개편) '19년까지 저수익 단기성자산 2.5조원 축소, 구조화 상품 1.3조원 투자 확대 등 자산 리밸런싱 계획 수립(5월)
- (전술적 자산배분) 전술적 자산배분 및 자산선정 효과로 인해 전략BM 대비 1.37%p 초과하는 수익률 실현(6월 기준)
- (멀티에셋펀드 신규추진) 글로벌 채권, 주식, 원자재 등의 자산을 혼합하여 변동성을 축소하고 절대수익을 추구하는 멀티에셋펀드 추진
- (운용지침개정) 국내 채권 및 주식의 운용사 선정·관리지침을 개정하여 위탁운용의 안정성·효율성 제고(4월, 11월)
- (후선업무 및 사고예방 강화) 운용·결제프로세스 상의 사고·오류 발생 가능성 점검하고, 계약만료된 신탁업자/일반사무관리회사 재선정

□ 추진계획

- 자산운용 전문성과 투명성 제고를 위한 분기별 자산배분계획 수립 및 월간 투자점검회의 추진
 - 자산군별 투자비중 조정 등 전술적 자산배분계획 수립·시행(매분기)
 - 경제 및 시장 전망, 운용 현황, 투자성과 점검, 자산별 투자전략 등을 공유하고 수립·시행(매월)

- 자산운용 전문성 강화 프로그램 운영 및 역량 강화
 - 금융 컨퍼런스콜, 국내외 일일 금융시장 동향 및 주요 이슈 공유(매일)
 - 자산운용현황점검 및 섹터별, 자산군별 주간 이슈 세미나 개최(매주)
 - 자산운용 분야별 실무 전문가가 참여하는 자산운용 심포지엄 개최(격월)
 - 리서치 및 해외투자 역량 등 전문성 제고를 위한 전문인력 확충(연중)

○ 자산운용 내부통제 및 투명성 제고

- 자산운용 직원 행동강령, 부패방지 등 내부통제 직무교육(매월)
- 금융상품 및 단기자금 운용 가이드라인 마련을 통해 사고·오류 발생 가능성 차단 및 투명성 확보, 업무의 지속성을 위한 업무매뉴얼 작성
- 국민연금 등 연기금의 운용규정 벤치마킹 등을 통해 보험적립금 운용 관련 규정* 정비(연중)

* 보험적립금 운용지침, 투자관련 지침, 투자심의위원회 운영규정 등

○ 멀티에셋펀드 투자·운용을 통해 자금운용 역량 제고(연중)

- 글로벌 우수 운용사의 시장 전망을 공유하고 자산배분 및 투자전략 벤치마킹을 통해 자산별 운용계획 수립에 활용
- 월간·주간 운용보고 및 수시 리서치 자료를 우체국보험 운용성과와 비교 분석하며 투자비중 조정에 반영

□ 소요예산 : 해당사항 없음

9-18 장기·안정적 수익확보를 위한 국내채권 운용

<보험증권운용과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
장기채 비중	83.3	85%	86%	85.3%	100.3%	정상
위탁운용사 선정 및 성과평가	4회	4회	4회	4회	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 지속적인 장기 국고채 매입을 기반으로 금리 상승 시에 회사채와 구조화채권 투자를 확대하여 시장 금리 이상의 매입수익 확보
※ '18년 투자규모 : 3조 380억원, 매입수익률 : 3.04% (국고10y 평균 2.58%)
- 운용사 성과평가 결과에 따른 부진운용사 자금회수(2,170억원) 및 신규·우수운용사 자금집행(3,700억원)
※ 국내간접채권 수익률('18.10월 기준) : 3.64%, BM대비 18bp

□ 추진계획

- 수익률·자산다변화 목표, 금리 및 시장변동성 등을 반영한 국내 채권 운용계획 수립
 - 전략적 자산배분을 반영한 '19년도 채권운용계획 수립('19.1월)
 - 전술적 자산배분 시 시장상황을 반영한 분기별 채권전략 조정(분기)
- 50년 국채 등 장기 국공채, 우량한 금융채에 투자하여 자산다변화를 확대하고 안정적 이자 수익 확보
- 우량 회사채 투자 및 원금보장형 구조화채권 매입을 확대하여 채권 수익률 제고(연중)
- 위탁운용자산에 대한 주기적 성과평가(분기)를 통해 유형별 투자 비중 조정(반기) 및 수익률 관리

□ 소요예산 : 해당사항 없음

9-19 금융환경 변화를 반영한 전략적 해외채권 투자

<보험증권운용과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
구조화 및 해외채권 투자규모(억원)	133,363	143,000	157,000	144,837	101.3%	정상
BM초과수익률	+297bp	BM초과	BM초과	+154bp	154.0%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- (운용수익 확보) 해외 우량은행 위주의 구조화채권 투자 확대로 수익을 증대하되, 금리상승에 대응하여 위탁투자규모 축소로 수익 방어
※ 해외간접채권 투자규모 : 5,338억원('17년 말) → 1,146억원('18.2분기)
※ 해외구조화채권(18년매입분 기준) : 투자규모 1.11조, 수익률 7.23%
- (투자구조 개선) 환율 변동성 확대에 능동적 대응을 위해 환헤지 기간을 축소 운용하고 해외채권 ETF 운용기준을 제정
- (재구조화) 기 투자 구조화채권에 프로텍션*, 대한민국 신용연계 조건 등을 추가하여 안정성과 수익성을 동시에 향상
* 이자지급기간 동안 조건을 75%이상만 충족하면 약정금리를 100% 지급하는 구조

□ 향후 추진계획

- 구조화채권 신규투자를 지속 확대(1.8조원) 하고, 신규구조 발굴과 환헤지기간 탄력적 운용으로 수익률 제고(연중)
- 위탁운용자산에 대한 주기적 성과평가와 상시 모니터링을 실시 (분기 1회) 하고 미국 시장금리 상승 마무리 시점에 해외채권 ETF 간접투자
- 신용대비 저평가 된 우수 국가·기업을 발굴하여 장부가채권 중심으로 해외직접채권 투자확대(연중)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
BM초과수익률	-46bp	전략BM 초과달성	전략BM 초과달성	2bp	100%	정상
신규유형 도입	1	2	2	4	200%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 금융시장 변동성 확대와 증시 하방리스크를 대비하여 비중 축소 및 방어적 포트폴리오 구축
 - 주식비중 조정(SAA기준 14%→11%), 시장중립 유형(차익거래, ELF 등)과 선진국, 글로벌 패시브 ETF 비중 확대
- 새로운 유형 도입으로 주식운용 스타일의 다변화와 시장변동에 탄력적 대응력 확보
 - ETF의 장점을 활용한 EMP형, 주가지수의 일정 범위 내에도 수익 창출이 가능한 ELF형, 일본형, 인도·아세안 ETF형 도입 등

□ 추진계획

- 글로벌 경기 고점 논란 등 변동성 확대국면에 대응하는 역동적 주식 비중 조정
 - 해외주식과 시장중립형의 투자 비중을 확대하고, 국내주식과 시장 노출형 비중 축소
- 균형적 포트폴리오 구축과 다양한 투자전략으로 수익률 확보
 - (국내) 시장 노출형과 시장 중립형의 적절한 조합 구성(1월)
 - (해외) Home bias(자국편향 리스크) 해소 차원에서 스타일 다양화(배당형, 가치형 등)와 지역별 다변화로 방어적·안정적 수익 확보(3월)

- 글로벌 경기 하락에 대비한 시장 방어적 신규 유형 도입
 - 소수 종목으로 장기투자가 가능한 압축형 펀드와 증시 하락장에서 상대적 성과가 우수한 시장중립형 펀드 도입·투자(1월)
- 장기적으로 저평가 국면에 진입한 중국 등 유망국가 펀드 선정·투자
 - 우수 매니저 소싱으로 소수 우량 종목에 집중 투자하여 초과성과 창출이 가능한 운용사 선정·투자(3,000억, 1분기)
 - 단, 투자 안정성 확보를 위해 소형 로컬 운용사보다는 대형 글로벌 운용사 위주 선정
- 해외투자 대응을 위한 글로벌 패시브 ETF형 비중 확대
 - 펀드 내, 포트폴리오 변경이 용이한 ETF형의 장점을 활용하여 변동성 확대 등 글로벌 증시 변화에 선제 대응
 - 시장상황에 맞게 지역별, 섹터별로 적기 투자 하고, 해외주식 투자 규모 적정 비율 유지(±2,000억 원, 연중)
- 주식 운용지침 개정과 행정부담 경감으로 운용역량 탄력성 제고
 - 주식운용 관련 규정·지침 개정으로 운용의 탄력성 부여(수시)
 - 운용관련 불필요한 오퍼레이션 지속 발굴·폐지로 행정부담 경감(연중)
- 시장 환경을 반영한 주식 운용계획 수립 및 외부와의 소통 강화
 - 금융시장 환경 변화를 반영한 적시적 투자계획 수립(매월)
 - 위탁 운용사, 전담운용역과의 운용성과, 투자 방향 공유(매분기)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

9-21 국내·외 부동산 포트폴리오 다변화를 통한 안정적 수익구조 창출

<보험대체투자자>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
투자(약정)금액(억원)	4,848	5,200	5,600	5,666	108.9%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 국내부동산 신세계 물류센터 투자약정(1월) : 800억원 약정
- 국내부동산 블라인드펀드(Core 전략) 투자약정(5월) : 1,000억원 약정
- 국내부동산 블라인드펀드(Value-Add 전략) 운용사 선정(9월) : 960억원 약정
- 우체국보험 국내부동산 투자확대관련 연구용역 수행(9~12월)
- 만기 도래 3개 자산 매각(울산·강릉 홈플러스, 하나SK빌딩) 740억원 회수
- 美 시애틀 소재 Microsoft社가 100% 임차하는 오피스 빌딩 매입에 소요되는 메자닌 대출채권 투자(2월) : USD 65.5M(약 706억원) 약정
- '13년 7월 매입 보유 중인 미국 Washington DC에 위치한 오피스 빌딩(Washington Harbour) 매각(투자기간 5년 기준 Net IRR 6.80% 예상)
- 美 뉴욕시 We Work社가 100% 임차하는 오피스 빌딩 매입에 소요되는 메자닌 대출채권 투자(12월) : USD 200M(약 2,200억원) 약정

□ 추진계획

- (주요 연기금 등과 전략적 제휴 강화) 우본의 국부펀드 지위를 활용한 TRS(텍사스주 교직원연금) 등 국내·외 연기금과의 네트워크 강화를 통해 공동투자 및 트로피 자산 확보 추진(연중)

- 공동 투자를 통해 거래 협상력을 높여 우량자산 매입 가능성 제고
- 해외 연기금과(GIC 등) 공조로 국내 트로피 자산* 매각 시 매입 추진
- * 상징적 부동산 자산(예) : SFC(서울파이낸스빌딩), GFC(강남파이낸스빌딩)

- (포트폴리오 구축) 정책과제 연구용역 결과*를 토대로 도출된 우체국 보험 부동산 모델 포트폴리오와 연계한 체계적 투자 추진(연중)
 - 투자 스타일·섹터·지역별 투자 비중을 적정 포트폴리오에 적합하도록 점진적으로 조정하여 위험 대비 최적 수익률 확보방안 마련
 - * 우체국보험 국내부동산 확대를 위한 프로세스 개선방안, '18. 9~12월
- (투자영역 확대) 우량 투자물건의 경우 기존 투자방식(完工 後 투자)에서 탈피하여 개발 단계부터 투자를 추진하여 개발이익 최적화(연중)
 - 안정적 배당수익이 기대되는 복합 쇼핑몰·호텔·물류시설 등의 우량 투자처 경우 부지 매입 등 개발 단계부터 조기 투자 추진
- (투자방식 전환) 향후 부동산 자산가격의 조정이 예상되는 시장환경에 맞춰 지분(Equity)투자 비중을 축소하고 부채(Debt)투자 확대 추진(연중)
 - 금융위기 이후 강화된 규제(Basel III, Volker Rule, Dodd-Frank)로 인해 은행대출 및 CMBS발행 축소로 메자닌 대출에 대한 수요증가 예상
- (투자지역 다변화 및 투자전략 확대) 유럽 및 아시아로 투자지역을 확대하고, Value-added 전략을 구사하는 SMA 펀드 운용사 선정(연중)
 - 미국 중심의 부동산 포트폴리오를 보완하기 위해 유럽 Core Plus 및 Value-added 전략 운용사 선정으로 해외 부동산 포트폴리오 다변화 구축
 - 신속한 투자를 위해 사전 협의된 투자전략에 대해 운용사가 투자 의사결정권을 가지는 SMA(Separately Managed Account)방식으로 진행

□ 소요예산 : 해당사항 없음

9-22 헤지펀드 투자전략 내실화와 신규자산군 발굴을 통한 안정적 수익률 창출

<보험대체투자과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
헤지펀드 투자 확대(누계, 억원)	2,840	5,000	5,500	5,000	100	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 글로벌 헤지펀드 투자폴 확대를 위한 운용사 신규선정 및 추가투자
 - 11개 신규 운용사 투자폴 편입과 이를 통한 포트폴리오 다변화 (16개→27개)에 맞춰 1,000억원 추가투자 집행(누계액 2,000억→3,000억)
- 해외 농지(Farmland) 펀드 신규 투자를 통한 대체투자 다변화
 - 전통자산과 상관관계가 낮고, 호주 전역에 걸쳐 농지(Farmland)에 분산 투자하는 글로벌 운용사의 농지펀드에 투자약정 실시(약 800억원 약정)

□ 추진계획

- (헤지펀드 내실화) 위기상황에 단기대응이 가능하고 하방방어 효과가 있는 헤지펀드 풀 투자를 내실화하고 주기적 리밸런싱 실시(연중)
 - 대체투자 다변화를 위해 헤지펀드 풀 투자를 점진적으로 증가하고 금융시장 변화 상황과 펀드별 스타일을 고려하여 리밸런싱 실시
 - 포트폴리오 진단을 통해 시장변화에 대응 및 기존 풀 보완이 가능한 신규 세부전략 (행동주의, 퀀트전략 등 검토) 펀드 소규모 추가 선정
- (압축투자 포트폴리오 추진) 재간접 헤지펀드 자문사의 네트워크를 기반으로 우수펀드를 선별하여 우체국보험 압축 투자폴 구성(상반기)
 - 기존 활용 자문사인 UBS, Lighthouse의 투자 풀 중 투자전략의 유효성과 성과가 뛰어난 소수를 선별하여 별도 포트폴리오 구성

- 우수 헤지펀드 운용사에 대한 우체국보험의 직접적 관계를 강화하고, 국내운용사 간 균형을 통해 선의의 경쟁*과 발전 유도

* 글로벌 헤지펀드 투자폴은 한국투자신탁운용이, 재간접 자문사 포트폴리오는 미래에셋자산운용이 담당 중이며, 현재는 수동적 관리 역할인 미래에셋자산운용이 새로이 압축 투자 포트폴리오 관리를 맡아 역할 강화 가능

- (재간접 헤지펀드 성과평가) 재간접 헤지펀드 자문사의 역량을 적극 활용하는 한편 자문사 간 성과 비교평가 추진(1분기)
 - 글로벌 헤지펀드 직접투자 운용 시, 재간접 헤지펀드 자문사의 운용사 관리 및 자산배분 역량을 활용하여 운용 수월성 제고
 - 재간접 헤지펀드 포트폴리오를 위탁운용 중인 자문사(2개, 총 2,000억원) 비교평가* 및 이를 바탕으로 한 자금재분배를 통해 수익성 독려
- * 외부 위원 초빙을 통해 정량(초과수익률, 위험대비 수익률)·정성(역량 이전 등) 평가를 실시하여 평가등급을 산출하고, 이에 따라 자금 증액 / 감액 조치
- (신규자산군 발굴) 투자다양화를 위해 전통자산과 상관관계가 낮고 위험대비 수익률이 높은 신규자산군 투자 지속 발굴(연중)
 - 양적완화 기간에도 기관투자자로부터 소외되어 가격 고평가 위험이 낮은 자산군에 대한 선제적 투자 추진
 - 단기적 경기변동과 관계없이 인구구조 등 사회경제적 장기추세에 따라 견조한 수요 증가가 가능한 투자영역 발굴 (헬스케어 부동산* 등)
- * 병원 임대 건물, 요양원, 실버타운 등 선진국 고령화 추세에 따라 성장이 예상되는 부동산 투자영역

□ 소요예산 : 해당사항 없음

9-23 적립금 증식을 위한 대출활성화 및 부동산 직접투자 추진

<보험기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
환급금 대출(억원)	29,879	30,000	31,500	31,366	104.6	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 환급금대출 고객 편의성 제고 및 활성화를 통한 적립금 수익 증대
 - 환급금대출 편의증진을 위한 업무처리 및 시스템 개선
 - ※ 환급금대출 원리금 상환 방식, 이자미납 안내서비스, 대출영수증 시스템 개선 등
- 보험사업 거점 확대 및 적립금 자산가치 증대를 위한 투자 추진(계속)
 - 영등포 총괄우체국(당산 보험회관) 신규건립 추진('17~'20.)
 - 우특의 유희 부동산(舊 구의동우체국) 보험적립금 개발 검토(6월)
 - 해운대수련원 호텔 개발 착수
 - ※ 우체국금융투자심의회 개최 및 해운대 호텔 건립 TF구성·운영(8월)

□ 추진계획

- 대출 관련 서식변경 및 시스템 개선 등 고객 편의성 제고(상반기)
 - ※ 환급금대출 안내서비스 강화, 미납자 관리기준 개선, 고객정보 서식변경 등
- 입지환경이 우수한 지역의 우체국 유희 부지를 활용한 개발 추진
 - 해운대수련원 호텔 개발 추진('18. ~ '22.)
 - ※ 연구용역 컨설팅 및 운영사 선정('19.상반기), 설계사 공모('19.하반기)
 - 지자체의 도시관리계획에 따라 개발이 어려운 안성부지 활용 검토

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
적립금 증식	-	-	70	-

9-24 우체국보험 공공데이터 제공을 통한 보험사업 활성화

<보험기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
공공데이터 제공(건)	-	3	3	3(e)	100.0%	정상

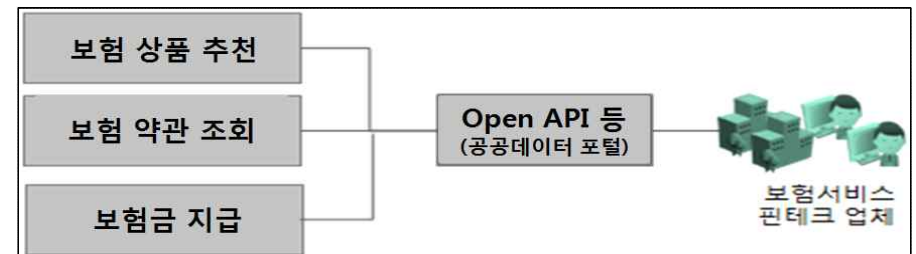
□ '18년 주요 추진실적

- 우체국보험 상품정보 제공(7월)
- 간편보험료계산 Open-API 제공(11월)
- 우체국보험 공시이율 정보 제공(12월)

□ 추진계획

- (제공범위) 우체국보험에서 공공데이터로 제공 가능한 서비스 검토(연중)
- (제공방법) 보험 핀테크 업체가 서비스를 편리하게 개발할 수 있도록 공공데이터 포털(www.data.go.kr)에 Open-API 등으로 등록(연중)
- (사후관리) 우체국보험 Open-API 등 제공 후 공공데이터 포털을 통해 오류 및 불편사항 접수·처리(수시)

<우체국보험 공공데이터 제공>



□ 소요예산 : 해당사항 없음

9-25 엄정한 공직기강 확립

0-0-0-(0) 엄정한 공직기강 확립을 통한 비리 척결

<감사담당관실>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
제도개선 요청 건수/ 종합 및 특정감사 회수	2.8	2.8	2.8	2.9	103.6%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 종합감사 6회, 복무감사 5회, 특정감사 1회
- 「사고예방을 위한 책임직 주요점검 항목」 일제 정비(12월)
- 공직기강 확립을 위한 음주운전자 특별교육 실시(2회)

□ 추진계획

- 음주운전, 갑질, 성희롱·폭력은 무관용 원칙을 엄격히 적용(연중)
- 직할관서·우정청·산하 공공기관에 대한 종합감사 실시(연 6회)
- 경영합리화 추진방향에 부합하는 특정감사 실시(연 1회)
- 공직기강 확립을 위한 취약시기 복무기강 감사 실시(연 4회)
- 총괄국 경영지도실장 역량강화교육 실시(연 2회)
- 공직기강 확립을 위한 음주운전자 특별교육(연 2회)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
감사활동	233	222	221	220

9-26 우체국금융 자금운용관리 내부통제 강화

<준법감시담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
직원 준법교육	2	2	2	2	100	정상
준법감시보고서 작성	2	2	2	2	100	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 2018년도 자금운용관리 내부통제 업무추진계획 수립 시행(1월)
 - 준법이행 점검(반기), 준법교육(2회), 전화모니터링(매월), 거래기관 준법 감시인 간담회(11월), 사이버 교육과정(9월) 우수부서 포상(12월) 등
- 준법감시담당관실 임시부서에서 정규 직제로 전환(2월)
- 2018년 우정사업 금융사고 예방 강화 종합대책 수립 시행(4월)
- 펀드 내부통제 시행에 따른 우정사업본부 내부통제기준 개정(7월)

□ 추진계획

- 2019년도 자금운용관리 내부통제 강화 계획 수립 시행(1월)
 - 준법 교육(5월, 11월), 금융투자상품(휴대폰 등) 보유내역 점검(10월), 자금 거래기관 준법감시인 간담회(4월, 10월), 우수부서 포상(12월), 전화녹취 및 모니터링(매달, 30건), 준법감시 매뉴얼 현행화(6월) 등
- 운용점검 등 민간 수준의 내부통제 강화 벤치마킹(하반기)
- 공공투자기관 준법감시인 업무 협의회 개최(3월) 및 참가(하반기)
 - 국민연금 등 주요 연기금의 주요 이슈 사항 공유 및 벤치마킹
- 2018년도 우체국예금보험 금융검사 자료 제출 등 금융검사 지원(분기)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
자금운용관리 내부통제	-	-	-	-

9-27 우체국 펀드 완전판매 내부통제 강화

<준법감시담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
직원 준법교육	-	1	1	1	100	정상
준법이행 점검	-	1	4	1	100	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 우체국 펀드판매 관련 훈령·예규 등 4개 규정 제·개정(6월)
 - * 「우정사업본부 내부통제 기준」(개정), 집합투자증권 내부통제지침·「집합투자증권 내부통제담당자 업무지침」· 집합투자증권 투자광고지침(개정)
- 2018년 집합투자증권 완전판매 내부통제계획 수립 시행(7월)
- 펀드 투자광고 심사계획 수립 시행(8월)
 - 우체국 펀드 판매 TV 광고 등 펀드 투자광고 심사(11건)
- 펀드 준법감시 매뉴얼 제작 배부(8월), 직원 준법 교육(9월)

□ 추진계획

- 2019년도 우체국 펀드 완전판매 내부통제 계획 수립 시행(1월)
 - 펀드투자광고 심사(수시), 준법 이행 점검(분기), 직원 윤리·준법 교육(상품교육 연계), 우수기관 벤치마킹(상반기), 펀드 내부통제담당자 공유세미나(4월, 9월), 준법 우수자 및 관서 평가포상(12월) 등
- 퇴직공무원 활용 펀드 판매 모니터링 등 사고예방 강화
- 펀드 완전 판매를 위한 모니터링 및 미스터리 쇼핑 추진(하반기)
- 펀드판매 분쟁조정위원회 등 분쟁 조정기구 마련(하반기)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
펀드 판매 내부통제	-	-	-	-

9-28 자금세탁·테러자금조달 등 불법 금융거래 방지 활동 강화

<준법감시담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
자금세탁방지 업무 점검(회)	4	4	4	4	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 가상통화 관련 자금세탁방지 대책 수립 및 시행(1월)
- 분기별 자금세탁방지 업무 현장 점검 4회(분기별 1회)
- 우체국 펀드판매에 따른 의심거래보고 추출 률 반영 4건(9월)
- RBA기반 자금세탁 위험평가관리 지표 확정(12월)

□ 추진계획

- 위험기반접근법(RBA)에 기초한 자금세탁 위험도 평가·활용(매분기)
 - 자금세탁 및 테러자금조달 위험을 확인, 평가, 점검 및 관리하고, 위험을 경감시키는 절차 마련으로 해당 위험에 적절하게 대응
 - * 자금세탁 위험평가관리시스템 사용자 교육(1월~2월)
- 자금세탁방지국제기구(FATF) 상호평가 대비 직원역량 강화(4~6월)
 - 고객확인 의무(CDD), 의심거래보고(STR), 고액현금거래보고(CTR) 등 현업 직원들의 업무이해도 제고 및 평가대비 현장맞춤형 교육 지원
 - * FATF는 국제기준(40개 권고사항) 이행여부를 실사 평가: '19. 6~7월(예정)
- 위험 수준에 기반 한 검사·감독 및 지속적인 모니터링(年 4회)
 - 매 분기 1회씩 우체국 현장 점검 → 연간 전체 100%이상 검사
- 의심거래 룰(Rule) 분석을 통한 비정상적인 거래 식별·개선(4분기)
 - * 예금, 보험, 외환 및 펀드 등 금융거래에 대한 75개 룰 사용의 적정성 여부 검토

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
-	-	-	-	-

9-29 실효성 있는 금융사고 예방 활동 지원

<준법감시담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
금융사고예방 업무 점검(회)	4	4	4	4	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 현금피탈 사고예방 계획수립 및 실시(5월, 7월)
- 우체국 펀드판매에 따른 상시감사시스템 개선: 5건(7월)
- 금융사고 예방을 위한 현장 점검 및 컨설팅 4회(분기별 1회)
- 현장 소통체계 강화를 위한 실무자협의회 운영 4회(분기별 1회)

□ 추진계획

- 현장개선 중심의 점검·감독으로 실효성 있는 사고예방 활동 지원(매분기)
 - 분기별 점검 시 특별 점검항목 지정(직원알기제도, 모의훈련, 시재금관리, 책임직 사전결재 필수항목 등)으로 점검활동 내실화
- 상시감사시스템 운영 사항 개선 및 보완(2분기)
 - 사고 개연성이 높은 금융거래 69개 를 적정성 여부 검토 및 상시 감사시스템 점검항목 중 중점 확인사항 추가·보완
- 우체국창구 외부 현금피탈 대응 모의훈련 실시(반기 1회)
 - 가상 시나리오를 참고하여 현지사정에 맞게 실시, 비상벨, 가스충, CCTV, 금고 등 방법 관련 장비 정상작동 여부 점검
- 현장 의견수렴과 컨설팅 지원을 통한 소통 강화(반기 1회)
 - * 실무자협의회 연2회 정기 개최 및 외부 금융기관 금융사고 관련 동향 제공

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
-	-	-	-	-

전략Ⅳ. I-KOREA 4.0 확산 대응

과제 10 : I-KOREA 4.0 확산 테스트 베드 역할 수행

10-1 안전한 정보보안 및 개인정보보호 환경 구축

<기술투자혁신담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
정보보안 침해건수	0	0	0	0	100%	100%
개인정보 서약서 징구	전직원	전직원	전직원	전직원	100%	100%

□ '18년 주요 추진실적

○ 법령 이행 및 제도개선

- 우정사업본부 정보보안 및 개인정보보호 지침 분리 제·개정('18. 5월)
- 정보화사업에 대한 보안성 검토(19건) 및 적합성 검증(5건) 이행(연중)
- 정보보호 전문성 강화 교육 실시(연중, SW개발보안 286명, 사이버보안 832명)
- 2018년 직·청 정보보호협의회 운영('18. 2월, 11월)
- 2018년 우정사업 정보보호(보안, 개인정보) 실태 점검 실시('18. 6월, 11월)

○ 사이버위협 대응 보안관계 체계 개선

- 24H x 365Day 사이버 위협 대응* 강화(연중, 10월말 9,322건 대응, 1,338건 차단)
- 산하기관 보안관계 서비스 확대(총 54개 시스템) 운영
- 평창올림픽, 추석연휴* 사이버위기 대응격상(관심-주의) 대응강화('18. 2월, 10월)
- * 평창동계(527건: 웹해킹 325, 접근시도 199, 악성코드 3), 추석연휴(106건: 웹해킹 55, 중요파일 변경 등 51건)
- 방화벽정책통합관리프로세스 개선을 통한 정보보안 강화('18.11월)
- 주요정보통신기반시설(금융, 보안관계) 취약점 분석 평가('18.11월)
- 정보보호(ISMS) 및 개인정보(PIMS) 관리체계 사후인증 관리('18.12월)

○ 개인정보보호 강화를 통한 안정적 우정서비스 제공

- 전 직원 개인정보 서약서 징구 등 개인정보 인식 확산주간 운영('18. 3월)
- 개인정보 처리업무 위탁 수탁기관(126명) 교육('18.3월) 및 점검실시('18. 7월)
- 2018년 공공기관 개인정보보호 자가진단(81개 항목) 실시('18. 4월)
- 우정사업 개인정보 인지도 제고를 위한 설문조사 실시('18.10월)
- 우본 개인정보 내부관리계획* 개정에 따른 책임자(357명) 교육('18.10월)

* 우본 내부관리계획 제정 : '17. 2. 1.(개인정보보호법 제29조)

□ 추진계획

○ 정보보안 분야

- 윈도우7 서비스 종료, 클라우드 구축에 따른 정보보호시스템* 성능 개선 추진(2월)
- * 『망연계시스템』, 『문서보안 DRM 고도화』, 『정보유출방지(DLP)시스템』
- 빅데이터 기반 지능형 보안관계 체계 구축('19. 5월)
- 산하기관 정보시스템 보안관계 강화('19. 6월)
- 정보화사업 보안성 검토 및 개인정보처리시스템 영향평가 실시(연중)
- 방화벽정책통합관리프로세스 운영 강화(연중)
- ※ 보안정책 통합관리 및 신청관리 사용자 교육 실시(2월)
- 주요정보통신기반시설(금융, 보안관계) 취약점 분석 평가('19.12월)

○ 개인정보보호 분야

- 우정사업본부 개인정보 내부관리계획 이행 강화(연중)
- 직원 정보보호(정보보안, 개인정보보호) 전문성 강화 교육*(연중)
- * 교육대상 : 개인정보 책임자(연1회), 수탁사(연1회 이상), 개인정보 취급자 등
- 감사원 감사 지적사항*에 대한 개선이행 점검(연중)
- * 개인 업무용PC 및 수탁사 개인정보 안전성 확보 이행, SW보안취약점 개선 등
- 『불필요한 개인정보 버리기 실천』 추진(분기, 사이버보안전단의 날 연계)
- 전 직원 개인정보 서약서 징구 등 개인정보 인식 확산주간 운영('19. 3월)
- 우정사업 개인정보 보호 관리수준 진단('19. 7월)
- 『정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증(SMS-P)』 컨설팅 사업 추진('19.10월)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
주요정보통신기반시설 취약점 평가	300	300	303	303
빅데이터기반 보안관계 구축	-	-	1,902	-
정보보호 및 보안관계 유지관리	3,917	3,811	3,963	3,291
망연계시스템 재구축		-	1,401	-
DRM시스템 고도화		-	1,300	-
DLP시스템 구축		-	1,000	-

10-2 4차 산업혁명에 대비한 우정IT 대응기반 마련

<기술투자혁신담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
공공 WiFi Zone 수	481국	481국	2,800국	-	0%	정상
공공데이터 개방	14개	19개	23개	5개	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- IT종합상황관리시스템(ITG) 재구축('18.10월)
- 노후화된 N/W 장비 교체('18.12월)

□ 추진계획

- 우정사업 기반망시스템 고도화('18.12월)
 - IT신기술이 반영된 네트워크 장비 교체 및 우정사업에 최적화된 네트워크 구성, 우체국에 공공 Wi-Fi Zone 설치
- 빅데이터를 활용한 우정서비스 고도화(연중)
 - 우편 및 금융거래 데이터를 수집·분석하여 우정 서비스 고도화 및 공공데이터 개방을 통한 스타트업 지원
- IT관련 이슈 사전 대비를 통한 업무의 연속성 유지(연중)
- 각종 재난으로부터 정보시스템 안정적 운영체계 구축(연중)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
기반망시스템 고도화	-	-	25,400	25,400

10-3 우편물류인프라 기술연구개발

<물류기술과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
업무 적용 비율	-	55	57	-		정상

※ 기술연구개발 사업 성과목표지표 점검 과정에서 목표치 조정

□ '18년 주요 추진실적

- 연구과제 수요조사 공모* 및 전담기관(IITP)을 통한 과제 확정(5월)
 - * (과제공모결과) 접수(5건), 구분(9건), 배달(10건), 기타(9건) 분야 총 27건
- 사업계획수립 및 전담기관(IITP)과 협약체결(7월), 착수보고회 개최(9월), '19~'22년 연구과제 재정립(12월)
- 우정IT 기업 수출지원을 위한 POST-EXPO 참가(10월)
 - * CEO 포럼 주제 발표(본부장), 현업 직원 참여(집배원, 계리원 등)

□ 추진계획

- '19년 우편물류인프라 기술연구개발 사업 추진
 - 추진계획수립(1월), 관리협약체결(2월), 착수/중간/완료보고회(2/8/12월)
 - 대형통상우편물 구분 생산성 향상을 위해 대형통상구분기 공급부(고속 Feeder 모듈) 개발(7월)
 - 비대면 무인우편함(접수·배달 등) 주소원격입력, 본인확인 인증 등 현장 문제해소 중심의 ICT 기술을 개발·적용(10월)
- 우정IT 수출지원 발전협의회 개최(반기별) 및 POST-EXPO 참가(10월)*
 - * (기간/장소) '19.10월 / 네덜란드 암스테르담, (행사내용) 우편장비 전시회 및 우정·물류 학술대회 개최

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
우편물류인프라기술연구개발	-	2,433	4,866	4,866

10-4 우체국 종합금융시스템(차세대) 구축

<금융기술기획과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
예비타당성조사 심사	대상선정	심사통과	예산반영	예타통과	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 한국개발연구원(KDI) 연구진 구성 및 착수(3월)
 - * KDI 금융경제연구부 연구위원(PM), 비용/편익 담당 교수 등 참석(2회 현장 실사)
- KDI연구진 비용/편익부문 자료제공*(1~8차) 및 설명**(4~10월)
 - * 시스템 운영 및 유지비용, SW 개발비(FP) 추정 및 전산장비(HW, 상용SW) 상세자료, 기술성 자체평가, 편익추정 근거자료(타은행 비교 동영상제작 등) 등 총 31회 제공
 - ** 비용 및 편익관련 쟁점 검토 및 현장 점검(6회)
- 기재부 예비타당성조사 중간(B/C추이) 보고회(11월)
- 기재부 예비타당성조사 최종(B/C·AHP분석) 보고회(12월)

□ 추진계획

- 체계적인 차세대구축 추진을 위한 **미래전략 기본계획 수립**(2월)
 - 5개년 기본 추진계획*(단계 : 준비1년, 구축3년, 안정화 1년) 마련으로 안정된 금융IT시스템 구축을 위한 전략방향 정립
 - * 내·외부 고객 의견 설문조사, 정규 교육과정 개설 등 구성원 변화관리 방안
 - 주요사업 단계별 이슈사항(인력운영안, 의사결정방법, 변화관리 방안 등)에 대한 선제적 대응 및 조정역할이 가능하도록 체계화 마련
 - * 내·외부 전문가 조정 자문위원회 구성·운영
- **금융업무 프로세스 혁신TF** 구성·운영을 통한 금융 역량 강화(3월)
 - 업무별 요구사항 정의 및 기준마련, 시스템 구축과 연계되는 법령(전자금융감독 규정 등)·제도 사전 정비* 및 금융위 업무 협의 필요사항 대응 등
 - * 빅데이터 활용에 따른 고객의 금융정보 보호, 핀테크 기업과의 연계 보안 등

- 금융시스템 구축(5개년)추진을 위한 **중·단기 예산 편성**(6월)
 - 중기재정 및 단년도 예산편성 반영, 총사업비 예산 관리* 등 철저 대응
 - * 총사업비(8년간) 4,740억원, 시스템 구축(3년간)
- 안정적인 차세대시스템 구축을 위한 **전담 사업추진단 구성·운영**(7월)
 - 효율적인 차세대 수행을 위한 전담 사업추진단 구성*(4급 이하 20명)
 - * (본부) 프로젝트 중장기 기획·총괄, 총사업비 예산관리, 신기술 로드맵 등
 - * (정보센터) 사업발주, 프로젝트 일정관리, 단위업무별 전산설계 및 데이터 전환 등
 - 프로젝트 통합관리에 필요한 단계별 조직구성안 수립(행자부 등 관계부처 협의)
- 최신CT 신기술(클라우드, 빅데이터)의 **차세대 정보화 기본추진계획** 수립(10월)
 - 전략과제별 수행 정의·기능 명확화, 분석·설계 업무 적용범위 확정, 프로젝트 추진 설계방안, 요구사항 정의 등
 - 국가정보자원관리원, 금융개발원 등 우체국 종합금융시스템 구축을 위한 관련기관 및 운영부서 협의체 구성
 - 신기술 분야(인공지능, 블록체인, OpenAPI 등) 적용을 위한 업무적합성 검증(PoC*)
 - * PoC(Proof of Concept) 신기술을 도입하기 전에 이를 검증하기 위한 절차
- 사업관리 **외부전문가 조직(PMO) 선정**(12월)
 - 대규모 장기간 프로젝트의 위험요소를 효과적으로 통제할 수 있도록 외부전문가 조직(Project Management Officer)에 사업관리부문 위탁

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
금융차세대 시스템 구축	1,978	50	-	57,380

10-5 미래고객 확보 및 4차 산업혁명 확산을 위한 틴틴우체국 운영

<우편사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
틴틴우체국 운영	-	10	10	10	100%	완료

□ '18년 주요 추진실적

- 다양한 기관*과 협력하여, 우체국에 4차 산업혁명 핵심기술 체험관 (로봇·3D프린터·드론 등) 및 과학표본(자연사 등) 등 볼거리 조성
 - * 국립과학관(중앙 및 4대 과학관), 과학창의재단, 문화체육관광부, 스타트업, SK텔레콤 등
- 거점인 서울중앙우체국을 시작으로 전국에 총 10개점을 운영 중이며, 과학기술문화 소외지역을 중심으로 6개월 단위 순회 추진
- 과학의 원리를 스토리텔링과 직접 체험을 통해 쉽게 이해할 수 있는 과학 공연 “사이언스 버스킹” 틴틴우체국 10개점 릴레이 개최
 - * 종이비행기에 숨어있는 과학원리(8.21. 서울중앙) 등을 주제로 개최 완료
- 틴틴우체국을 활용한 우편·금융 마케팅 활동 실시
 - * 과학관 대상 예금 3억원 유치(부산청), 맞춤형엽서 판매 및 예금 2억원 유치(경북청)

□ 추진계획

- 틴틴우체국을 내방하는 미래고객 대상으로 다양한 마케팅 활동 전개
 - 우표문화상품(나만의우표, 즉석사진엽서 등), 어린이 전용 예금·보험 상품(아이LOVE적금, 어린이보험 등) 홍보 및 판매
- 직원 업무경감, 고객만족도 향상 및 미래세대 고객창출을 위한 AI 음성인식 기술(인공지능 스피커 ‘NUGU’) 창구 도입 추진
 - * 우체국 창구안내(~'19.3월), 외국어통역(~'19.4월), 우편번호 안내(~'19.상반기)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
틴틴우체국 운영	-	200	200	200

10-6 드론 우편배송서비스 시범운영

<물류기술과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
드론배송 시범운영	1개소	1개소	2개소이상	1개소	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- (1단계 시범운영) 드론 우편배송서비스의 현장 적용 가능성 검증을 위하여 도서, 산간, 도심지역 시범운영 실시
 - ※ 도서지역(전남 고흥, '17.11월), 도심지역(세종시, '17.12월), 산간지역(강원도 영월, '18. 8월)
- (관계부처 업무협력) 국토부, 행안부* 등 관계기관 및 산·학·연 전문가와 드론 우편배송 시범운영 실무 업무회의 실시(3회)
 - * 행안부 주소기반 드론배달체계 구축 시범사업 참여

□ 추진계획

- (2단계 시범운영) 드론 우편배송의 안정성·사용자 편의성 검증을 위하여 도서·산간 2개소 이상 주 1~2회 상시 시범운영* 실시('19.4월~)
 - * 드론 2대 도입 및 운행관제시스템 운용(산자부 또는 과기부지원예산 확보)
- (드론 배달점 구축) 행안부 주소기반 드론 배달체계 구축 시범사업 참여를 통해 전국 드론배달점 활용기반 마련
- (운영 전문가 육성) 지역별 운용요원 선발(지방청별 1~2명)을 통한 시범운영 참여 및 민간위탁 교육으로 드론운용 전문가 육성

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
드론 우편배송 기반 조성	-	-	140	960

10-7 IT를 접목한 스마트한 사무환경 구성

<기술투자혁신담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
인터넷망분리 고도화	ISP수립	계획수립	완료	계획수립	100%	정상
행정사무 클라우드 구축	-	구축추진	안정화	계획수립	50%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 웹 표준화를 위한 행정사무정보시스템 고도화('18.6월)
- 영상회의시스템 고도화('18.11월)
- 정보시스템 효율적 활용을 위한 정보자원 관리체계 고도화('18.4월)
- 스마트한 사무환경 혁신을 위한 자율좌석제 추진('18.12월)

□ 추진계획

- 인터넷망분리시스템 고도화('19.8월)
 - 망 분리 솔루션 기술지원 종료에 대응하여 우정사업에 최적화된 인터넷 망 분리체계 구축
- 지식정보 공유를 위한 행정사무 클라우드 구축('19.8월)
 - PC에 개별적으로 관리하던 우정지식정보를 조직의 정보자원으로 활용하여 조직 내 언제, 어디서나 업무처리가 가능한 환경 구축
- 정부공통자원을 활용한 정보시스템 운영 간소화('19.12월)
 - 정부공통으로 제공되는 시스템 적극 활용 및 사용량이 적은 시스템 통 · 폐합(전자결재 온나라 전환, 메신저 나라e음 전환 등)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
인터넷망분리시스템 고도화	-	-	4,800	4,800
행정사무 클라우드 구축	-	-	524	524
정부공통자원 활용	-	-	800	800

과제 11 : 혁신성장 생태계 조성

11-1 혁신적 우정서비스 개발을 위한 스타트업 육성 지원

<기술투자혁신담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
스타트업 발굴 지원 건수	-	4	5	5	125%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 우정분야 신규 비즈니스 발굴 및 스타트업 활성화를 위한 해커톤 개최
 - ※ KP 핀테크 해커톤(4.6), KP 지능형 물류 해커톤(6.15), 대한민국SW융합 해커톤(8.30)
- 우정분야 스타트업 육성 지원을 위한 '우체국기술혁신센터(P-Town) 설립·운영 계획' 수립 및 시설공사 추진('18.9월)
- 해커톤 입상 기업(2개) 및 공모(3개)를 통해 5개 스타트업 입주('18.11월)

□ 추진계획

- 해커톤 개최를 통해 지속적인 신규 비즈니스·스타트업 발굴(반기 1회)
- 해커톤 수상팀에게 우체국기술혁신센터(P-Town) 입주 기회를 부여하고, 입주기간(6개월)이 만료된 스타트업은 평가를 통해 연장(1회) 여부 추진('19.4월)
- 스타트업의 질적 성장 지원을 위해 기술개발 테스트 환경 제공(POC), 전담 멘토지원, 창업교육, 법률·특허·사업협력 상담 등을 지원(연중)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
해커톤 개최	-	90	100	-
P-Town 공사 및 운영	-	60	10	-

11-2 투자다변화로 운용수익 제고를 위한 국내·외 PEF 투자

<보험대체투자자>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
국내 PEF 약정액(억원)	1,500	2,000	2,500	500	25%	부진
해외 PEF 약정액(억원)	2,800	3,000	3,500	3,000	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 일자리 창출을 위한 굿잡펀드 투자약정(500억원)
- 해외PEF 수익률 제고를 위한 지분투자전략 확대 추진(3억불)
 - 공동투자전략(Co-Investment) 투자를 위한 2개 운용사 약정(1억불)
 - 미들마켓위주 바이아웃전략 3개 운용사 약정(2억불)

□ 추진계획

- 국내 PEF 확대를 통해 우체국금융 수익성 제고를 위한 “KP Inno 펀드” 위탁운용사 선정 공고(1월) 및 선정(4월)
 - (펀드 규모) 펀드 조성규모는 최소 1조원으로 하고, 우정사업본부에서 조성규모의 30~50%를 투자(4,000억원*)
 - * 보험·예금 공동투자 금액
 - (운용사 선정) 펀드 규모별 리그제를 도입하여 Large-Cap, Mid-Cap으로 나누어 공모 실시
 - (투자대상) Valuation 부담이 낮고, 높은 성장이 기대되는 4차산업 관련분야 중소·중견기업 위주 투자
 - * 4차산업 관련분야 투자를 정성평가 항목에 추가하여 운용사가 자율적으로 4차산업 관련분야 중소·중견기업에 의무투자금액을 설정토록 유도
- 국내PEF의 투자전략을 다각화하고 투자검증절차 강화를 통한 투자 안정성 확보를 위해 Co-Investment 전략 위탁운용사 선정 공고(3월)

- (투자방향) 타 투자자(SI, FI, 타 블라인드 펀드 등)가 개별기업에 대해 총 투자금액의 50% 이상 투자하고 우본이 참여한 펀드는 50% 이하로 투자
- (투자규모) 단독 LP로서의 참여 가능성에 따른 기업 최소투자액 등을 고려하여 총 1개 운용사에 총 500억원 투자

- 국내 PEF 포트폴리오 다각화 추진을 위한 프로젝트 투자(연중)
 - 국내·외 우수 기업 및 유리한 투자구조를 지닌 프로젝트 Deal에 주요 연기금과의 공동투자로 안정성 확보 및 포트폴리오 다양화
- 국내 PEF, VC 투자자산에 대한 사후관리 철저로 리스크 관리 강화(연중)
 - 국내 PEF, VC 위탁운용사의 해외기업에 대한 투자가 확대됨에 따라 관련 기업에 대한 현지실사 등을 의무화*하여 실질적인 관리강화
 - * 향후 국내 PEF, VC 운용사와의 투자약정시 약관, 규약 등에 반영
- 해외PEF 기존 미투자 전략 신규 투자를 통한 포트폴리오 분산 및 수익률 제고(1분기)
 - 우체국보험 해외PEF 포트폴리오 중 미투자 부분인 스몰바이아웃 투자를 통한 지분투자전략 포트폴리오 구축 추진
 - * (2018년도) 미들 및 라지캡 바이아웃, Co-Investment 전략 기 투자 추진 완료
 - * 스몰바이아웃에 대한 접근성을 높이기 위해 재간접운용사를 통한 투자 검토
- 글로벌 경기 및 시장상황을 고려한 유연한 투자 전략 검토 추진(연중)
 - 경기 침체 시에 투자기회 확보 및 수익획득이 가능한 Distressed*, Secondary 전략 투자 검토
 - * 실적악화나 일시적인 자금부족을 겪는 기업을 대상으로 투자하는 전략
- 투자 실적이 검증된 기투자 우수운용사에 대한 Re-up 추진으로 우수운용사와 관계 강화(연중)
 - 우체국보험이 기투자한 운용사 중 성과가 검증되어 안정적으로 수익 창출이 가능할 것으로 예상되는 운용사에 대한 추가 투자 추진
 - * (검토대상 전략) 2011~2012년도 투자약정하여 원금회수가 70% 이상 진행되었으며, 수익률이 우수한 Secondary 전략 대상으로 검토 추진

□ 소요예산 : 해당사항 없음

11-3 중소·벤처기업 성장환경 구축을 위한 투자확대

<보험대체투자과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
VC투자 누적 약정액(억원)	3,000	3,840	4,760	4,000	104.1%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 우체국금융 시너지 확대를 위한 VC 투자 약정 실시(300억원)
- 우체국보험 VC투자 확대를 위한 위탁운용사 선정(200억원)
- 우체국보험 VC 투자 다변화를 위한 해외VC 위탁운용사 선정(500억원)

□ 추진계획

- 국내 VC 공적투자 기관(모태펀드, 성장사다리펀드)과의 전략적 업무 제휴를 통한 VC 위탁운용사 선정(상반기)
 - 우본에게 유리한 출자조건을 제시하는 주요 투자기관과의 전략적 업무 제휴를 통한 공동운용사 선정 및 출자 추진
 - (투자금액) 국내VC 시장환경 및 공적투자 기관의 출자금액을 고려하여 500억원 규모로 투자예정(총 2개운용사 내외)
 - (투자방식) 우체국보험이 선순위로 참여하여 중·후순위로 출자한 성장사다리펀드 등이 우체국보험의 발생 가능 손실을 충당하는 방식
- VC투자의 안정적인 포트폴리오 구축을 위한 국내·외 VC 운용사 선정(3분기)
 - 국내·외 경기 및 투자환경 등을 고려하고 투자대상 다변화를 위해 국내 및 해외VC 위탁운용사 선정 추진

□ 소요예산 : 해당사항 없음

11-4 인프라 등 실물자산 투자를 통한 실물경제 활성화 지원

<보험대체투자과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
투자(약정)금액(억원)	1,832	2,500	3,000	5,500	220.0%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 북미·유럽·호주 등 선진국 Core 인프라 자산에 투자하는 해외 인프라 펀드 운용사(2개사) 선정(8월) : USD 200M(약 2,200억원) 약정
- 청정에너지로의 전환 및 셰일가스 호황 등으로 투자수요가 증가되는 글로벌 에너지 인프라 펀드 운용사(2개사) 선정(12월) : USD 300M(약 3,300억원) 약정

□ 추진계획

- (투자지역 다변화) 해외 인프라 자산의 지역별 투자비중 다각화를 위해 미국 중심에서 벗어나 유럽 등 기타 선진국으로 투자처 확대(연중)
 - 금융위기 이후 정부 부채증가로 인한 재정악화로 민간부문 인프라 투자수요 증가가 예상됨에 따라 교통, 신재생 등에 지분 투자 추진
 - (해외인프라 대출투자) 인프라 지분(equity)투자 포트폴리오 보완을 위해 유럽·북미 등 인프라 메자닌 대출투자에 대한 기회 모색(연중)
 - 금융위기 이후 대출공급이 제한적인 유럽에서 대출투자 기회 증가 예상
 - (국내 친환경 발전 투자) 신규 또는 리파이낸싱이 추진되는 LNG 발전소 및 태양광·해상풍력·연료전지 등 신재생에너지 분야 투자기회 모색(연중)
 - 낮은 발전단가로 수익성이 우수한 연료 직도입 LNG 발전소 및 태양광, REC* 가중치 상승으로 수익성이 개선된 해상풍력 투자기회 모색
- * 신재생에너지 공급인증서(Renewable Energy Certificate) : 신재생에너지 전력 생산·공급 인증서 (1 REC = 1MWh)
- (기타실물 투자 확대) 우량 임차인이 책임 임차하는 항공기·선박 등 특별 자산에 대한 펀드 투자확대로 대체자산 다변화 구축(연중)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

11-5 우체국알뜰폰 판매 활성화

<우편사업과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
우체국알뜰폰 판매세입	63억 원	100억 원	60억 원	45억 원	45%	부진

□ '18년 주요 추진실적

- 대기업계열 참여제한, 알뜰폰사업자 업체 수(9개→12개)와 계약기간 확대(2년→3년)를 통한 중소기업 육성 및 안정적인 사업체계 구축
- 알뜰폰 가입자 증가* 및 국민 가계통신비 절감** 기여

* (가입자 증가) '17년 31만 명→'18년 32만 명

** (통신비 절감) '18년 기준 연간 860억 원(가입자 32만 명, 1인당 연 27만 원 절감)

□ 추진계획

- 사업자별 특화상품* 판매를 통한 매출 증대 도모
 - * 우체국폰, 어린이, 중장년층 등 특화단말, 청소년요금제, 교육 콘텐츠 결합상품 등
- 알뜰폰 판매우체국 내실화 및 우체국 창구를 활용한 합동직영점 운영
 - 총괄국 위주의 판매거점우체국 지정, 업체별 지역전담 운영제 실시
 - 우체국 창구 여유 공간 내 사업자 합동판매점 시범운영(임대) 추진
- 인터넷 및 모바일 판매채널 개선*을 통한 온라인 가입 증대
 - * 서비스 접근성, 가입절차 편리성 등 제고(알뜰폰 허브사이트 등 참고)
- 우편 및 사업자 간 정기 협의회를 통한 협업 강화
 - 분기 1회 협의회 개최를 통해 요금제 출시, 홍보 등 활성화 방안 협의
- 분기별 서비스 품질평가* 실시로 고객불편 개선 및 서비스 수준 향상
 - * 콜센터 운영(연결시간 및 업무지식 등), 개통율, 민원건수 등 평가
- 제4기 출범 프로모션 및 언론보도, 시즌별 이벤트* 추진 등 홍보 강화
 - 분기별 요금제·단말기 보도자료 배포 및 홍보영상 제작·온라인채널 송출
 - * 설 명절·졸업·입학(2~3월), 가정의 달(5월), 추석(9월), 연말연시(12월) 등

□ 소요예산

(단위 : 백만 원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
알뜰폰 활성화 운영비	50	60	80	80

과제 12 : 미래 대비 조직역량 강화

<경영총괄담당관>

12-1 우정사업 역량 강화를 위한 조직 관리 및 인력 운영

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
인력 재배치	298	198	216	250	126.3%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 준법감시담당관(한시조직)을 정규 조직으로 직제에 반영(2월)
- 우편물류·집배혁신을 위한 조직 강화(3월), 4차 산업혁명 기술 기반의 신기술 적용 등 부서간 기능 조정(6월)
- 지역간·기관간·기능간 인력 재배치를 통한 현장서비스 강화(5월, 484명)
- 비공무원 출·퇴근, 연장근로 등 복무관리시스템 구축·운영(6월)
- 비공무원 관리역량 강화를 위한 청간 교류 점검 및 미비점 보완(4회, 279국)

□ 추진계획

- 현장서비스 강화 및 직원 업무 경감 등을 위한 지역간·기관간·기능간 인력 재배치 추진(연중)
 - 외부 전문기관 용역(1월-10월)을 통한 현업관서 소요인력 산출기준 개정(11월)
 - 총액인건비제를 활용한 인력 정비(원상회복)를 통한 기관간 인력 재배치(1월)
 - '18년도 업무량(우편·금융·발착·지원 분야 등)을 기준으로 지역간·기능간 인력 재배치(4월)
 - 중부권우편물류센터(IMC) 신설에 따른 인력(비공무원 포함) 재배치(3월)

- '20년 소요정원 및 자체 중기('19~'23년)인력 운영계획 수립
 - 신사업 추진, 일자리 창출 등 행정수요 변화를 반영하고, 기능 감소·쇠퇴 업무분야를 핵심 수요에 전환하는 인력배분 우선순위 및 인력재배치(4월)
 - 책임경영 및 사기진작을 위한 직급강화, 상위계급 확보
- 효율적인 인력운영을 통한 조직 역량 강화 추진
 - 시설 관리·운영 기능 민간위탁 지속 추진, 회계기능광역화 운영, 기능간 재배치 인력 성과 분석
 - 인력이 크게 보강된 집배분야에 대한 인력운영 상시진단 및 성과지표 관리(11월)
 - 집배전문관 직위 시범운영 성과분석 및 정규 운영여부 검토(6월)
- 비공무원 처우개선 추진 및 관리업무 역량강화
 - 최저임금 인상에 따른 공무원근로자 등 보수 재 책정(1월)
 - 비정규직(용역)근로자 정규직 전환 지속 추진(연중)
 - '19년 법정 장애인 의무고용(3.4%) 및 직업생활상담원 육성(연중)
 - 현장과의 소통채널 구축을 위해 행정포털시스템 내 노동관련 이슈 및 주요 사례 공유 게시판 운영(연중)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
-	-	-	-	-

12-2 장기적인 성장기반 마련을 위한 인재 발굴 및 육성

<경영총괄담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
교육목표시간 달성률(%) (행정 80H, 우정 10H)	100	100	100	100	100	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 5~7급 리더십 과정 필수이수 제도 마련 및 직급별 역량강화 과정 확대
- 우정직공무원 관리역량강화 및 신입 집배전문관 교육 실시
- 4차 산업혁명에 따른 집합 및 사이버 교육과정 개설·운영
- 9급 임용후보자 실무수습 운영을 통한 직무적응력 향상 추진
- 일·가정 양립의 교육환경을 위한 직원자녀 코딩캠프 및 비전스쿨 운영

□ 추진계획

- 5~8급 승진자 리더십 역량 교육과정 확대 운영(연중)
 - 리더십과정의 필수이수 원칙(5~7급 승진 후 6개월 이내)에 따라 승진자의 적기 교육이수를 위해 현업기관 지원
 - 문제해결능력 향상기법 반영(7, 8급), 노사관계 및 사례실습 추가(5급), 수요를 반영한 과정운영 등 지속적인 피드백 및 보완
- 7급 및 9급 신규 임용후보자 기본 직무교육 실시
 - 우정사업 이해도 제고를 위해 7급 임용 전 우본 세부사업 및 조직의 비전, 정책현장 견학, 갈등관리, 공직관 등 직무훈련 실시(1월)

- 9급 채용후보자에 대한 직무훈련 기회 제공 및 인력부족 관서에 대한 적기 인력배치를 위하여 임용 전 실무수습 운영(하반기)

○ 신규집배원 기본교육 확대 실시(공채 시기와 연계)

- 공직사회 적응, 조직문화의 이해, 집배 직무지식 및 민원해결 능력 배양을 위하여 공채 신규자에 대한 기본교육 강화(1주→2주)

○ 과장급후보자 역량강화 지원 및 역량평가 합격률 제고(연중)

- 4급 승진자 역량평가 1차 합격률 향상을 위한 역량강화과정 운영
- 개방형 직위 및 채용시자에 대한 맞춤형 특별교육 실시

○ 직무능력 강화를 위한 전문·특별교육 확대(연중)

- 노무관리, 전자상거래, 펀드사업, 보험 CRM, 양성평등 등 전담 인력 양성을 위하여 전문교육 확대 실시
- 창구직원 전문성 향상을 위한 직무관련 자격증 취득 지원

○ 미래변화에 대한 유연성 향상을 위한 종사원의 역량 강화(연중)

- 전기차 실무, 드론, 빅데이터, 가상현실(VR), 3D프린팅 등 4차 산업혁명 주요기술을 활용한 직무교육 실시
- 4차 산업혁명 핵심 기술에 대한 이해와 활용능력 확산을 위한 직장교육 및 특강 실시

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
교육훈련업무	838	768		

12-3 합리적인 성과평가체계 운영

<경영총괄담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
우정사업 경영실적평가	A등급	S등급	S등급	S등급(e)	100%(e)	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 소속기관 평가를 핵심 성과지표 위주의 목표관리 방식으로 운영 하여 현업부담 완화 및 기관별 자율성 제고(2월~)
- '17년도 기관 및 개인평가 결과에 따른 성과중심의 보상* 추진(3~4월)
* 5급 이상 성과연봉, 6급 이하 관서상여금 지급

□ 추진계획

○ 과기정통부의 우정사업 경영실적평가 대비 철저

- '19년도 평가계획 수립(과기정통부) 대비 우정사업 환경변화를 고려한 평가지표 보완 및 합리적 목표치 설정 추진(4~6월)
- 경영성과 제고를 위한 지표별 실적 점검(연중), 효과적 성과공유를 위한 경영실적보고서 작성 내실화 및 CEO 인터뷰 준비(11월~)

< 2018년도 우정사업 경영실적평가 분야별 배점 현황 >

분야	리더십· 책임경영	주요 사업				합계
		우편	예금	보험	소계	
계량	15	12	11.5	8.5	32	47
비계량	28	11	8	6	25	53
합계	43	23	19.5	14.5	57	100

○ 자율성 및 책임성 바탕의 소속기관 평가 추진

- '18년도 소속기관 평가결과에 따른 관서상여금 지급(3월)
- 차년도 평가제도 개선을 위하여 지방우정청·우체국·노조 등 현업 과의 지속적인 소통 강화(4월~)

○ 우정사업 특성에 맞는 정부업무 자체평가 추진

- 정부기업으로서 기업성과 공공성을 반영할 수 있도록 정부업무 자체평가 상의 성과목표 및 관리과제 발굴·설정(3월)

* 과기정통부의 성과관리시행계획에 포함하여 자체과제 설정

- 정책설명회 및 평가를 대비하여 관리 과제별 추진실적 점검(연중)

○ 조직성과 및 개인능력 극대화 도모를 위한 통합성과평가 운영

- 5급 이상 공무원에 대한 성과중심의 평가 및 성과연봉 지급(3월)
- 우정사업 경영실적평가, 소속기관 목표관리, 직무성과계약, 직무수행 능력평가 등 다양한 평가제도·요소를 연계한 평가계획 수립(6월)

< 우정사업 관련 평가 일정 >

우정사업 경영실적평가	평가계획수립 (과기정통부) 5~6월	경영실적보고서 제출 익년도 1월	CEO인터뷰 익년도 1월말~2월초	중간보고회 최종보고회 익년도 2월	평가결과 통보 익년도 3월초
소속기관 평가	평가계획수립 (우분) 전년도12월	목표배정 2~3월	실적관리 연중	자료검증 및 평가 익년도 1~2월	평가결과 심의·확정 익년도 3월
자체평가	성과관리 시행계획 수립 (과기정통부) 전년도12월	정책설명회 (중간보고회) 6~7월	실적보고서 제출 12월	정책설명회 (최종보고회) 익년도 1월	평가결과 통보 익년도 2월
통합성과 평가	평가계획 수립 직무성과계약 체결 (과기정통부, 우분) 6월	직무성과계약 중간점검 8월	직무성과계약 행정관리역량 최종평가 익년도 1월	각종 평가요소 합산 및 개인별 서열화 익년도 2~3월	평가결과 통보 익년도 3월

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
경영평가 상여금	138,945	142,278	146,398	150,790

12-4

우정사업 지속성장을 위한 예산 편성 및 효율적 집행

<재정기획담당관>

(1) 우정사업의 지속성장을 위한 예산 편성

□ 목표대비 실적 : 해당없음

□ '18년 주요 추진실적

- 우정사업 정책여건 변동과 경영합리화 기본계획의 중점 추진과제 수요를 반영한 우정사업본부 중기사업('18~'22년) 계획서 수립(1월)

구분		'18~'22 계획
중기 투자 방향	우편사업	● 집배물류 혁신과제 추진 및 물류체계 개편 등 효율화
	우체국예금	● 펀드사업 등 신규서비스 도입 및 금융시스템 고도화
	우체국보험	● 4차 산업혁명 대비 신규서비스 개발 및 자금운용 내실화

○ '19년도 우정사업본부 세입세출예산 편성(4월~12월)

- 집배노동조건 개선 등을 위해 기계화시설 확충, 초소형 전기차 (5,000대), 소포위탁 확대 등 집배물류 혁신과제 소요액 반영
- 비공무원 기본급 16.3%(7,530 → 8,760원) 인상 및 산하기관 처우개선 반영
- 예금수신고 유지 및 저금리 시장상황을 고려 이자와 반환금 예산 현실화 ('18년 대비 1,144억 원 감액)한 1조 5,142억 원
- 보험모집보상금의 연례적 이용을 개선하기 위해 339억원 증액

□ 추진계획

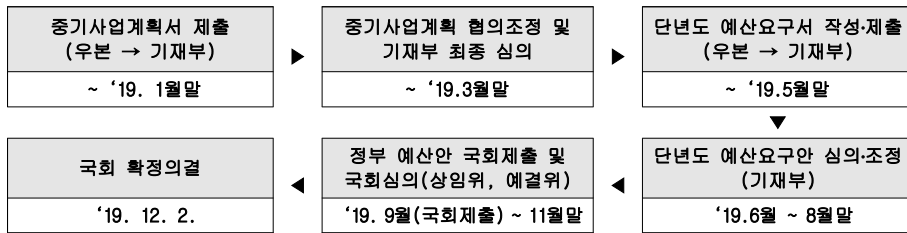
- 우정사업 정책여건을 고려한 중기사업('19~'23년) 계획서 수립(1월)

- 우편사업 경영환경 및 여건 변화에 따른 신규 세입원 발굴 노력 및 물류자동화 등 인프라 시설 확충

- 국민금융을 위한 4차 산업혁명 기반의 스마트금융 역량 집중
- 보험사업의 경쟁력 있는 상품개발과 저비용 판매채널 다변화

○ 우정사업 여건변화에 따라 신축적 대응을 통한 예산편성(4월~12월)

< 중기 및 단년도 예산편성 일정 >



- 우편·예금·보험 사업별 여건변화에 따른 세입 추계와 세출 규모 등 재정상황을 고려하여 2020년도 예산(안) 마련
- 집배물류혁신과제, 스마트금융고도화 등 핵심과제 수행에 필요한 세출예산을 중점적으로 편성
- 유사·중복사업에 대한 예산 통폐합 및 구조조정 등 추진

○ 우정사업 재정심의위원회*를 통한 주요 사안에 대한 방향설정 및 내부 협의절차 강화(수시)

- 중기사업계획·단년도 예산 편성, 이전용 등 우정사업의 재정건전성 및 사업 추진 방향 협의 등 주요 사안에 대한 재정심의

* 위원장(경영기획실장), 위원(실단 총괄과장, 재정기획담당관, 간사(예산총괄담당)

□ 소요예산 : 해당없음

(2) 우정사업의 재정건전성 제고를 위한 예산 집행

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
재정조기집행 목표 달성	53.3	44.0	50.0	52.0	118.2	정상

□ '18년 주요 추진실적

○ 2018년 세입·세출예산 재배정 계획(1월)

- 직·청장의 책임운영 및 자율성 강화를 위하여 우본 보류액은 최소화 하고 경기활성화에 기여하기 위하여 상반기에 집중 배정
- 총 지출액(5조 6,972억원)중 94%(5조 3,544억원)를 정기 재배정

○ 2018년도 세출예산집행지침 일부 개선·시행(4월)

- 기재부 집행지침 개정사항 반영 및 현업관서에서 예산 집행에 혼선이 발행할 수 있는 문구 조정 등 세출예산집행지침 개선

○ 우편사업특별회계 기획·관리예산 편성(5월) 및 운영(연중)

- (기획예산) 2018년도 집배물류 혁신전략과제 적극 이행을 위한 재원 500억원을 마련하여 이·전용 재원으로 활용
- (관리예산) 예산 집행 절감액 및 낙찰차액 등을 통해 마련한 재원 400억원은 이·전용 재원 및 우특 현금수지 재원으로 활용

○ '18년도 상반기 재정조기집행 목표 설정(1월) 및 실적 달성(6월)

- (목표) 2018년도 재정조기집행 대상 22개 사업(우특 16개, 예특 3개, 보특 3개), 7,749억원 중 3,411억원(44.0%)을 상반기에 집행
- (실적) 상반기중 실적 4,032억 원 달성으로 목표대비 118.2% 달성

□ 추진계획

- 2019년도 우편 요금인상 등 세입 규모와 경영 상황을 고려하여 세입·세출 예산 재배정 계획(안) 마련(1월)
 - '19년도 우편세입 규모와 재정상황을 고려하여 1회성 사업 및 여비, 연찬성 경비 등 불요불급한 예산은 일괄 보류로 편성
 - 중점추진 사업 등 계속사업은 조기에 소요예산을 확정하여 정기배정 하고, 우본 보류액은 최소화하여 수시배정에 따른 행정낭비 제거
- 우편사업 여건 변화에 대한 신축적인 대응과 현금유동성 확보를 위해 「우편사업특별회계 기획관리예산」 편성·시행(1월)
 - 지출우선순위에 따라 우편물량 변동 및 요금인상 등 우편분야 사업 여건 개선 추이 및 현금수지 개선 상황 등을 감안하여 편성
 - 지출우선순위에 따라 우편물량 변동 및 요금인상 등 우편분야 사업 여건 개선 추이 및 현금수지 개선 상황 등을 감안하여 편성
- 우정사업의 지속성장을 위한 재정건전성 강화 방안 마련(수시)
 - 우편사업의 세입추계를 고려하여 세출구조 개선 방안 마련
 - 우체국예금특별회계의 이익잉여금을 우편사업특별회계 결손보전에 우선적으로 활용할 수 있도록 관계부처 협의 및 법령 개정 추진
- 현장중심 재정운영 추진 및 본부-현업 간 소통체계 구축(연중)
 - 현업관서의 예산 집행 시 이해상충 및 혼선을 야기 할 수 있는 문구 조정 등 세출예산집행지침 개선
 - 주기적인 예산운용현황 및 집행실태점검을 통한 세출예산 목적 외 사용 등 예산집행의 비정상 관행 개선 등

□ 소요예산 : 해당없음

12-5 우정사업 재정관리의 효율성 제고

<재정기획담당관>

□ 목표대비 실적

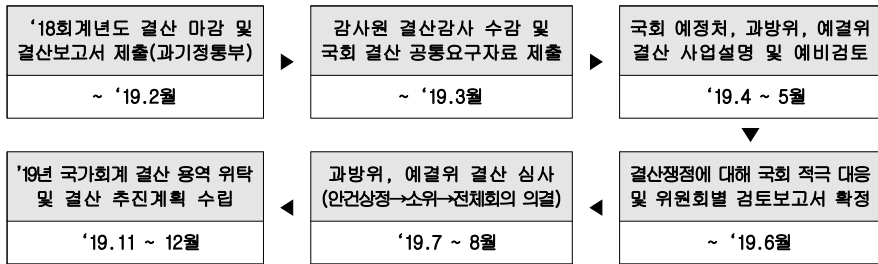
주요 성과지표	2017년 실 적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
국가채권회수율	99.8	99.8	99.8	99.7	99.9	정상

□ '18년 주요 추진실적

- (회계결산 및 외부기관 결산검사 대응) 법정기일 내 결산 완료(2월) 및 감사원·국회 등 결산심사 적정 대응으로 특이사항 없음
- (우특 결손보전) 예특 당기순이익으로 우특 당기손실 352억원 전액 보전(12월)
- (채권관리) 집중관리기간 운영 및 전문교육 실시 등 채권관리계획 수립·시행(3, 8월)하여 체계적인 징수활동 추진('17년말 우특 미수납금 중 40억원 회수)
- (회계제도 개선) 주유구매카드 업무처리방법 정비 및 세출관서 수의 계약 가능금액 조정, 계약분야 시스템 기능 개선 등 업무효율화 추진

□ 추진계획

- (국가회계 결산) '18회계연도 결산 수행 및 결산보고서 제출(1~2월), 감사원 결산검사 대응(3월), '19회계연도 결산 추진계획 수립(11~12월)
- (국회 결산심사) 위원회별 예비검토(4~5월) 및 이슈사항 대응(6~7월), 정당별 국회의원 보좌진 설명회(7~8월), 결산국회 심의 대응(8월)



- **(회계제도 개선)** 관서별 회계기능 점검을 통한 개선사항 발굴(4-8월), 법령 제·개정 및 제도 변경 등에 따른 훈령, 예규, 지침 등 회계 분야 제 규정 정비(6, 11월)
- **(우특 결손보전)** '19년 예특의 우특 전출금 예산액을 고려하여 '18년 예특 당기순이익 범위 내에서 최대한 우특 결손보전 추진(12월)
- **(채납채권 관리)** 적극적인 징수활동을 위한 채권관리계획 수립(3, 7월)
 - 계약정보 현행화 및 단기채납자 납부독려 등 계약부서와 연대한 집중관리기간 운영(4-5월, 9-10월)으로 부실채권 사전 방지
 - 징수역량 강화를 위한 실무자 전문교육 실시(9월) 및 자체 회수가 어려운 채권의 외부위탁 추진(12월), 소멸채권 결손처리(11월)
 - 우편요금 연체 가산금 신설('19.1월 시행) 등 제도 변경에 따른 채납 감소 추진(연중)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
국가회계 재무결산 위탁	155	150	150	150

12-6 지속가능 경영을 위한 원가관리 및 관리회계 기능 강화

<재정기획담당관>

(1) 우정사업 원가관리 체계 개선

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
원가체계 정합성 향상을 위한 제도 검토·개선 (분기)	-	4	4	4	100%	정상
재무정보 제공(매월)	-	12	12	12	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 공통근무자 표준활동량 재산정 및 시설사용료 지급기준 등 원가배부기준 개선
- 집배·발착 업무 공헌도를 반영한 우편사업수익의 관서별 배부체계 마련
- 원가정보를 반영한 관서별 경영수지 통계 산출기준 개선

□ 추진계획

- 원가관리 정보의 정합성 제고
 - 현업관서 활동량 관리현황 점검 및 관리지침 보완(1분기)
 - 원가활동코드 입력의 정확도 향상을 위한 직원교육 강화(2분기)
 - 공통비용 계산의 정합성 제고를 위한 배부기준 재검토 및 조정(분기별)
- 원가관리 체계 개선
 - 우편사업수익 배부체계 정합성 검증 및 금융사업 수익의 관서별 배부체계 마련(3분기)
 - 사업별 간접비 배부의 정교화를 위해 복합기준* 중심으로 원가 배부체계 개편 검토(4분기)
 - * 활동량 중심 → 인과관계, 부담능력여부, 수혜기준 등을 고려하여 복합적용
- 부가가치세 산출정보의 신뢰성 강화
 - 과면세 비용집행 정보 관리현황 점검 및 업무절차 개선(하반기)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

(2) 재무관리 효율성 제고

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
우정사업 재정 설명회	-	-	2(신규)	-	-	-

□ '18년 주요 추진실적

- '17년 기업회계 재무제표 작성(월/년), 감사원 감사 대응(4월)
- '17년 우분 자체 통합 재무상태표·손익계산서 작성(7월)
- '19년 예산구조 개편 반영(4월), 기준정보·메뉴 정리(6월) 등 ERP시스템 개선

□ 추진계획

- 우특 현금흐름 관리 효율성 제고
 - 위탁사업비 등 사업비의 세출 집행시기 분석·평준화 추진(12월~1~12월)(1분기)
 - 회계간 전출입금 예산으로 정산하는 인건비·브랜드수수료·임대료 등 항목별 현금 수납, 발생주의 회계처리 시점 등 검토·개선(2분기)
 - ※ 토지·건물임대료의 사용수익 허가기간, 회계간 납부방식, 납부시기 등을 국유재산법에 따라 적합하게 처리토록 소관부서와 협의·개선 등
 - 일시적 유동성 부족 시 세입·세출 결산수행을 위한 일시 차입방법 등 검토(3분기)
- 우정사업 재정 설명회 실시(연2회)
 - 우분 특별회계의 세입·세출, 수익·비용 구조를 이해하고, 현금 수지 등 재정관리를 위한 실·단간 협조체계 구축
- 「우정사업 기업회계 사무처리 세칙」 정비
 - 국가회계법·국가회계기준에 관한 규칙 등 검토하여 세칙 정비(4분기)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

12-7 사회적 의제 소통 강화를 위한 협업체계 확립

<재정기획담당관>

(1) 국회 등 유관기관 협업체계 확립

□ 목표대비 실적 : 해당사항 없음

□ '18년 주요 추진실적

- 임시국회 대응(2월, 4월, 5월~8월, 12월)
- 정기국회 대응(9월~12월)
 - * 국정감사 수감(10월)

□ 추진계획

- 국회 등 유관기관 주요일정 및 정치 관련 주요기사 모니터링 실시(매일)
 - 국회 및 각 당의 주요일정, 정치 관련 주요기사 및 회의내용 등을 매일 모니터링 하여 동향 보고
- 과방위 및 예결위, 환노위 주요 의원 중점 관리(연중)
 - 상임위원장 및 각 당 간사, 원내수석부대표 및 정책위의장, 집배원 노동조건 개선 관련 관심 의원
 - 본부장, 경영기획실장, 해당과장이 현안사항과 이슈사항 등을 수시로 업무설명 및 경조사 파악 참석
- 총괄국장(노조지부장)과 지역 의원과의 정례적 업무설명회 개최(분기별)
 - 우정사업 주요정책 및 의원 관심사항 등을 총괄국장과 노조지부장이 지역구 의원을 방문하여 설명

□ 소요예산 : 해당사항 없음

12-8 원활한 행정서비스를 위한 신속·정확한 국가승무 및 법무 지원

<준법감시담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
소송담당자 직무교육	1	1	2	1	100%	정상
행정규칙 일제정비	1	1	1	2	200%	정상
사전심의 평균 회신기간	7	6	5.5	5.8	103.3%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 법안국회 대응, 행정규칙 현행화 및 일제정비 실시, 중요문서 사전심의 123건 심의 및 의견충부
- 소송 총 49건(신소 30건, 이월 19건) 수행 및 지도 감독, 직·청 소송담당자 업무전문성 강화를 위한 직무교육 실시(1회)

□ 추진계획

- 사전심의대상* 업무의 신속한 추진을 위하여 우정사업 중요문서 사전심의 평균 회신기간(6일 → 5.5일)을 단축(연중)
 - * 법령·훈령·예규 등의 제·개정, 신상품의 도입, 약관의 제·개정, 계약의 체결 또는 변경, 업무지침의 제·개정, 우정사업 상품 안내장 제작 등
- 직·청 소송담당자 업무전문성 강화를 위한 직무교육 및 사업별 법률상담 수요조사에 의한 테마교육 병행 실시(반기 1회)
- 신사업, 중요 사안 등에 대해 자문결과 문서회신 추진(6월)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
국가승무 및 법무 지원	190	190	190	190

12-9 건전한 조직문화 조성

<운영지원과>

(1) 성인지적 관점의 양성평등 추진

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
4급 이상 여성관리자 임용확대	-	8	10	9	112.5	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 조직 내 양성평등 향상을 위한 우정사업 양성평등기본계획 수립(4월)
 - 온라인 성희롱 신고센터 개설(행정포털, 유선전화) 개설(5월)
 - 우정사업 양성평등 실태조사 및 발전방안 연구용역 수행(~11월)
- 성희롱 방지조치를 위한 성희롱·성폭력 예방지침 전면개정(11월)

□ 추진계획

- 우수한 여성관리자 양성계획 마련
 - 본부 5급 이상 여성 비중 25% 이상 유지(연중)
 - 여성리더십, 멘토링 프로그램 교육훈련 개설 추진
- 직장 내 성인지 감수성을 향상하기 위한 성희롱 예방교육 강화(연중)
 - 관리직, 하위직 등 교육대상을 세분화하여 교육
 - 승진을 위한 필수교육에 성인지 향상교육 추가
- 직장 내 성희롱 방지대책 마련 및 피해자 보호
 - 전문성, 신뢰성을 높이기 위해 외부 전문기관으로 신고·상담 채널 확대(6월)
 - 성희롱 금지방침을 명확하게 수립하여 구성원들의 경각심 제고

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
양성평등 추진업무	-	48	60	75

(2) 불합리한 조직문화 개선

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
조직문화 개선	-	문서시행	문서시행	-	-	-

□ '18년 주요 추진실적

- 노조 의견수렴(1월) 및 전 직원 설문조사(2월) 실시로 문제점 발굴
- 개선안 마련을 위해 집배원 등 다양한 직종(15명)으로 대안해결 과정을 운영(3월)
- 조직문화 개선 7대과제* 선정·추진(4월)
 - * ①건전한 회식문화 ②자유로운 연가사용 및 정시퇴근 ③합리적인 책임과 보상 ④효율적인 회의문화 ⑤원활한 의사소통 ⑥양성평등 문화정착 ⑦열려있는 직원들의 사고
- 7대과제 인지도 향상을 위한 홍보포스터 제작·배부(6월)
- 조직문화 개선 UCC 공모전 개최(8월) 및 교육용 동영상 제작(10월)

□ 추진계획

- '19년도 조직문화 개선과제 선정·추진(2월)
 - 설문조사를 실시하여 기존 7대 과제의 개선도를 파악하고 신규 개선과제를 발굴하여 중점 추진
- 불합리한 조직문화 및 개선방안 의견수렴 강화(6월)
 - 자유롭게 의견을 제시할 수 있도록 행정포털에 소통 채널 마련
- 조직문화 개선 우수관서 포상(12월)
 - 우체국 별 자율적으로 개선과제를 선정하여 추진하고 연도 말에 우수관서를 대상으로 포상을 실시*
 - * '17년도에는 조직문화 개선 UCC공모전을 개최·포상

□ 소요예산

(단위 : 백만 원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
조직문화 개선	0	40	10	10

(3) 건강하고 즐거운 직장분위기 조성

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
기념식 및 체육행사 개최	5	5	5	5	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 제63회 정보통신의 날, 우본 출범 18주년 기념 등 업무 유공자 포상
- 국민체력 100인증(5월), 체육대회(5월, 11월), 족구대회(11월) 등 실시
- 세종시민과 함께하는 우정아카데미 개최(매월)
- 직원 가족초청 우정오픈하우스(5월), 감정소진 RT 개최(7월)
- 직원 생일기념일 지원(연중), 부모-자녀가 함께 근무하는 직원 선물 증정(6월)
- 2018 평창동계올림픽 성공 기원 부내 사진공모전 개최(2월)
- 조직문화 및 양성평등 발전을 위한 선진국 벤치마킹 실시(8월)

□ 추진계획

- 개인별로 부여된 연가를 자유롭게 사용하는 분위기 조성을 통해 일과 휴식이 양립하는 균형 잡힌 근무환경 조성(연중)
- 정보통신의 날, 근로자의 날, 우본 출범 기념일 등 각종 대내·외 행사 지원 및 개최(연중)
- 직원 건강증진 및 사기진작을 위한 체육행사 지원 및 개최(상·하반기)

□ 소요예산

(단위 : 백만 원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
각종 행사 지원 및 개최	107	107	107	107

12-10 재난·보안사고 예방 및 대응역량 강화

<운영지원과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
보안사고	무사고	무사고	무사고	무사고	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 우본 보안업무 훈령 개정(3월) 및 대외비 보안관리 지침 수립(4월)
- 재난대응 안전한국훈련(7월) 및 보안관리실태 평가 우수기관 선정(11월)
- 태풍(‘솔라’, ‘콩레이’) 피해 최소화를 위한 종합상황실 구성·운영(8월, 10월) 및 영덕 지역 피해복구 긴급 지원(10월)

□ 추진계획

- 재난 등 위기대응 및 예방활동 강화
 - 체험형 교육·훈련을 통한 직원 안전의식 제고 및 대피요령 체화(연중)
 - * 민방위훈련(3월, 8월, 11월), 안전한국훈련(5월), 소방관서 합동소방훈련(9월)
 - 재난 관련 지식 및 실무능력을 갖춘 전문인력 양성 교육 실시(4월, 11월)
 - 동절기, 하절기, 명절 등 시기별 재난 예방 활동 강화(연중)
- 자체 보안관리 체계 및 비상대비 태세 관리·감독 강화
 - 보안 및 비상대비 업무의 체계화·효율화 추진(연중)
 - * 당직·비상근무 지침 개정, 업무 연속성 계획(BCP) 수립 및 총무계획 연계 검토 등
 - 전시뿐만 아니라 대규모 재난, 국가기반시설 및 국민생활안전 위기시의 대응사항을 포괄한 태극을지연습 실시(8월 예정)
 - 보안사고 예방 및 비상대비를 위한 점검·교육 등 실시(연중)

□ 소요예산

(단위 : 백만 원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
보안·재난	3,660	4,978	5,372	5,512

12-11 우정 혁신 동력을 위한 인재 발굴 및 육성

<운영지원과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
채용인원	행정·기술직	552	549	553	766	139.5%
						정상

□ '18년 주요 추진실적

- 국가직 9급(행정·기술) 공개경쟁채용 시험 합격자 임용추천(766명)
- 우정9급(계리) 공개경쟁채용시험 합격(354명)
- 인사 운영 방향 및 현안 사항 공유 회의 개최(11월)
- 제26회 우정봉사상 시행, 우정사업 혁신 유공자 포상(장관 521점, 본부장 1,127점)

□ 추진계획

- 집배 인력 채용을 위한 인사관리세칙 개정·시행(연중)
- 우정직(집배·계리) 공개경쟁채용시험 실시(연중)
- 행정기관 상호간 업무 이해 증진 및 협조체계를 위한 인사교류 확대(연중)
- 전문인력 발굴을 통해 4차 산업혁명 확산을 위한 민간 스카우트제 추진(연중)
- 제27회 우정봉사상 시행 및 현장 중심 현안 해결 유공자 포상(연중)

□ 소요예산

(단위 : 백만 원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
우정직 공개경쟁채용시험	-	548	2,000	2,000

12-12 상생의 노사문화 구축으로 우정사업 경쟁력 강화

<노사협력담당관>

□ 목표대비 실적

(단위 : 건)

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년(e)	실적	달성률	추진진도
노사합동 경영현안 설명회	1	4	4	4	100%	정상

□ '18년 추진실적

- 집배물류 혁신전략 설명회 등 경영현안 토론회 개최(분기별)
- 우정노조 임금(5월)·단체(11월)협약 및 공노조 정기협정(9월) 체결
- 탄력적 근로시간제 도입 등 긴급 노사협의회 협정서 체결(4회)
- 노무관리 역량강화 추진(관리자 교육 21회(920명), 담당자 특별교육, 매뉴얼 배포 등)
- 노사합동 사회공헌(4회), 실태조사(2회) 실시
- 노무상담·소송사례집(8월·9월), 명예훼손 대응매뉴얼 제작·배포(11월)

□ 추진계획

- 선제적·예방적 선진 노무관리 시행
 - 우정 노사 관계 영향 전망, 법률지원 방안 마련 등 노사전략 강화
 - * 노사 전망 분석(1월), 법률사례집 제작·순회교육(상반기), 상담사례집 배포(반기)
 - 노사 현안 적시 대응 체계 마련·시행
 - * (평시) 본부·청·현업관서 담당자 상시 정보공유 및 상황별 대응방안 연구
→ (현안 발생) 대응방안 즉시 시행 → (확산) 현장방문·점검 등 심화대응
 - 관리자 노무역량 강화 과정의 현장 적용도 제고

- (관리자 과정) 대상 특성 반영 맞춤형 재정비(국장-조직관리, 과장-노무지휘권) 등
- (예비관리자 과정) 본부 직원 대상 노사관계 전문교육 실시(매월)

- 상생의 노사관계를 위한 양방향 소통기회 확대

- 노사합동 사회공헌활동, 체육활동 등 노사화합 행사 개최(수시)

- (사회공헌) 우정노조·공무원노조 각 2회, 재난지역 발생 복구 지원 활동 등
- (합동행사) 정기산행 등 체육활동, 부모직장 체험 등 노사 공동행사 개최 등

- 상생협의회, 교섭참여노조 대표자 간담회 등 소통 기회 확대

- (노사 상생협의회) 노사 고충처리·우정사업 협조 방안 논의(반기별)
- (교섭참여노조 대표자 간담회) 노노·노사간 현안 의견수렴(분기별)

- '노사화합 선언'을 통한 전사적 노사협력 분위기 확산(3월)

- * 본부·청·현업관서 릴레이 화합선언 전개

- 모범적 노무 업무수행을 통한 생산적 노사관계 형성

- 법·규정에 따른 합리적 임금협약(2월)·노사협의회(분기별) 추진

- * 복수노조 체제에서의 단체협약 이행·교섭 진행 법적·절차적 정당성 확보

- 노동환경 변화 반영·관행 정상화 등을 위한 노무 연구TF 운영

- (노동정책 세미나) 정부의 노동정책 이행을 위한 전문가 초빙 세미나 개최
- (근로기준법 적용 연구) 주52시간제 본격 시행에 따른 노사현안 연구
- (관행 정상화) 불합리한 노사 관행 발굴 및 개선방안 논의 등

- 경영현안 설명회, 상생협의회 등을 통한 경영 파트너십 강화

- (주요 사업계획 설명회) '19년도 주요사업계획 설명 및 의견수렴(1월)
- (경영현안 설명회) 우정사업 경영현안 정기 소통 및 토론(분기별)
- (집배노동개선 7대 권고 이행점검 회의) 이행사항 실적점검 및 논의(분기별)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
노사합동 행사	126	140	140	160

12-13 현장의견을 반영한 직원 복지증진 서비스 확대

<노사협력담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년(e)	실적	달성률	추진진도
맞춤형복지 점수 사용률(%)	99.1	98.5	98.5	95.38		정상

□ '18년 추진실적

- 출산장려 정책에 부합하도록 출산축하 복지점수 청구기한 폐지(10월)
 - * 출산축하 복지점수 청구기한 180일 → 청구기한 폐지
- 맞춤형복지 단체보험 보장강화 추진(12월)
- 장례지원 소모품 보급수량 조정(5월)* 및 탄력적 보급시행(12월)
 - * 전 직원 기본 400세트 지원하되, 공무원은 공단지원 300인분을 포함하여 낭비요인 제거
- 직장 어린이집 실내 놀이공간 확대 및 안전시설 개선(12월)
 - * 구 빗가람우체국 공간을 놀이공간으로 리모델링, 어린이집 주변 안전펜스 설치

□ 추진계획

- 복지서비스 보장 강화 및 공평한 배정기준 마련
 - 소속직원 의료비 부담 완화를 위한 맞춤형복지 단체보험 보장강화*(1월)
 - * 우정종사원의 복지후생 증진을 위해 보장한도 확대 및 통원의료비 지원 도입
 - 특수지집배원, 우정실무원의 복지점수 중 가족점수 배정 기준을 마련하여 조직내 소외계층 발생 방지 노력(5월)
 - ※ 맞춤형 복지점수를 공무원·비공무원간, 업무구분 등에 따른 차등없이 근속연수, 가족 수를 기준으로 배정
 - 내부고객 만족도 조사 항목 중 복지분야 취약점 개선을 통한 복지 만족도 향상 방안 마련(6월)

○ 미래형 우정수련원을 위한 운영프로세스 개선

- 관리비 간편결제(PostPay), 비품 대여기 설치 및 무인시스템 확대 등 비용절감 및 인력운영 효율화를 통한 서비스 향상 추진(1월)
- 이용률 50% 이하 수련원*에 대해 ‘전·현직 공무원 비수기 평일 개방’으로 우정수련원 운영효율화 추진(상반기)

* 가평북면, 통일동산, 산청지리산, 구례지리산, 울릉도, 풍기, 무주, 평창면온, 태백장성, 거진(10개)

○ 실착용자 수요에 맞는 제복 기능성 강화 및 적시 보급 추진

- 쿠폰식 포인트 제도를 통한 실제 수요 맞는 제복 보급 시행(1월)
 - * 중앙조달 확대, 연간 일괄계약을 통한 절기별 제복 정시보급 추진
- R&D 과제 수행을 통한 집배복 안전성·기능성 강화(2월)

○ 순직자 추모 분위기 조성을 위한 추모공원 조성(상반기)

- 추모분위기 조성 및 추모 공원 방문이 활성화되도록 우정의 테마 조형물 및 미술작품* 설치 등

* 집배원 동상, 솟대무리, 비둘기 우체통, 우표조형물, 공원벤치 등

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
맞춤형복지 배정	29,219	29,756	29,256	29,256
장례 소모품 지원	424	374	374	374
피복 보급	7,144	7,633	7,633	7,633
우정 수련원 운영	5,044	6,076	6,076	6,076
순직자 영결식 지원	250	250	250	250
어린이 집 운영	586	235	235	235
기관장 지원	40	40	40	40

12-14 전사적 안전보건경영시스템 구축

<노사협력담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년(e)	실적	달성률	추진진도
건강신호등 체계 구축	0.0%	50.0%	100.0%	50.3%	100.6%	정상

□ '18년 추진실적

- 고위험군 대상 정밀 건강검진(6~10월) 및 뇌혈관 MRI(10~11월) 검사 지원
- 건강검진 사후관리 강화를 위한 건강신호등 체계 구축(6~12월)
- 자살예방 게이트키퍼 양성 최초 시행(상·하반기, 물류과장·직원대표 등 1,400여명)
- 직원 스트레스 관리를 위한 「직원 스트레스 상담 프로그램」 시행(8~11월)
- ‘뇌심혈관질환 바로알고 예방하기’ 포스터 배부(7월)
- 연구 용역 추진(4~11월, 직원 정신건강 증진방안, 안전보건 관리 우체국 적합모델 개발)

□ 추진계획

- 안전하고 건강한 근무환경 조성을 위한 전사적 안전보건경영 추진
 - 안전보건공단 KOSHA-18001(안전보건경영시스템) 인증 추진(1/4분기)
 - * 안전보건방침 수립, 안전보건관리규정 제정 등
 - 안전보건 분야 전담부서 및 전담인력 지속 확충(1/4분기)
 - * 본부 전담부서 설치, 지방청 전담인력, 우체국 안전보건 업무분장 관리자급 격상 등
 - 모든 총괄국에 안전보건관리자 선임[대행기관 위탁, 178국→248국](1/4분기)

- 현장 안전관리 기준 마련을 통한 안전관리 강화

- 작업장 안전조치 및 중량물운반기계에 대한 안전조치 기준 마련(1/4분기)
- 전국 총괄우체국 동시 작업장 위험성 평가 실시(5월)
 - * 관리자·노동조합·직원이 함께하는 ‘위험성 평가의 날’ 지정·운영
- 우체국 안전관리 대행기관 지적사항 개선 토론회(6월, 11월)

○ 직원 신체·정신 건강 등 보건의료 내실화

- 건강검진 조기 완료(1/4분기), 직원 건강신호등 관리를 통한 고위험군 주기적 건강상담 실시(연중)
- 직원 스트레스 진단 및 스트레스 상담 프로그램 연중 운영(3월~11월)
- 우체국별 지역 전문기관(보건소, 정신건강증진센터 등)과 연계를 통한 건강증진프로그램 실시
 - * 건강교육, 건강상담, 금연·절주 프로그램 등

○ 현장 직원, 노동조합, 전문가와 함께하는 참여형 환류 시스템 구축

- 안전관리기사, 의사 등 안전보건 자문단 구성·운영(1월)
 - * 현장 직원, 노동조합, 자문단이 참여하는 안전보건 토론회 개최(반기별)
- '18년도 안전관리 우수관서 선정*·시상(3월)
 - * 사전평가, 평가위원회 구성 및 현지실사 등을 통해 선정
- 담당자·책임직 역량 강화를 위한 집합교육과정* 운영(연 11회)
 - * 안전보건관리자(연 5회), 실무자(연 2회), 근골격계(연 2회), 위험성평가(연 2회)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
안전보건 관리	2,177	2,260	3,238	3,446

12-15 분쟁사전에방 및 효율적 노무관리를 위한 법률지원

<노사협력담당관>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년도		
		2018년	2019년(e)	실적	달성률	추진진도
노사분쟁사례집 제작·배포	2	3	4	3	100.0%	정상

□ '18년 추진실적

- 노무관련 행정소송 쟁점 및 시사점 사례집 제작·배포(7월)
- '18년 상반기 사안별 노무상담사례집 제작·배포(8월)
- 명예훼손 쟁점 및 대응방안 매뉴얼 제작·배포(11월)

□ 추진계획

- 현안별 효율적 대응을 위한 노무사례집 제작 및 순회교육 실시
 - 업무수행시 사안별 대응을 위한 반기별 노무상담사례집 제작(1월, 7월)
 - * 근로시간, 임금, 쟁의행위, 부당노동행위 등 사안별 정리·분석
 - 대응논리 마련 및 승소율 제고를 위한 주요소송 사례집 제작(상반기)
 - * 근로자지위확인소송, 징계처분취소소송 등 향후 노사관계에 시사점을 주는 주요소송에 대한 쟁점분석
 - 노무관련 소송사례 및 소송사무 등에 대한 순회교육 실시(하반기)
- 분쟁예방 및 원활한 노사관계 운영을 위한 법률지원
 - 노동위원회사건 및 민사·행정소송 수행 및 관리(연중 상시)
 - 상시적으로 발생하는 노무현안에 대한 법률검토(연중 상시)
 - 우정사업 안전보건 관련규정 제정 등 정비('19년 상반기)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
노무상담사례집	1.2	0.9	2	2

12-16 우체국망 운영의 효율화

<우편정책과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
미래우체국 건립모델 개발	-	계획수립	시범운영	계획수립	100%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 창구국 통폐합 11국(직영국 6국, 별정국 5국)
- 지자체 협업을 통한 면사무소내 우체국 공간 무상사용(보령청라 등 2국)
- 평창동계올림픽 기간내 임시우체국 운영(강릉선수촌 등 3개소)

□ 추진계획

- 우체국망의 효율적 운영(연중)
 - 우체국 설치기준, 경영수지 등을 고려하여 저효율 우체국 통폐합 추진
 - 관서수 총량제 운영 및 구도심에서 신도시 지역으로 우체국 재배치 등을 통한 적정 우체국망 규모 유지
 - 농어촌지역 등 소외지역의 보편적 우정서비스 제공을 위한 우체국망 유지 및 지자체 공간의 우체국 무상사용 등 협업 추진
- 미래형 우체국 운영 모델 개발 및 시범운영(상반기)
 - ICT기술 발전과 연계한 비대면 접수채널 확대를 위하여 스마트 기기(접수기·교부함·사서함 등)를 활용한 무인 접수창구 활성화
 - 사무적인 관공서 분위기를 탈피한 고객지향적 창구디자인 설계 등

□ 소요예산 : 해당없음

12-17 우체국사 관리의 최적화

<우편정책과>

□ 목표대비 실적

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
시설물 안전점검	4회	3	3	5	137%	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 우체국 신·개축(여의도 등 21국), 스틸형 숙소 시범보급(강화서도 등 2개소)
- 노후 우체국사(서울왕십리 등 5국)·수련원(서귀포 등 2국) 도서지역 숙소(완도금당 등 2국)에 대한 전면 리모델링
- 시설물 안전점검(4회), 활성단층대 주변 우체국 내진보강(남울산 등 32국) 및 소포작업장 확충 등 집배시설 개선(의정부집중국 등 18국) 등

□ 추진계획

- 지진 피해 예방을 위한 기존 건물 내진성능 강화(연중)
 - 활성단층대(양산·울산) 주변 우체국 위주로 건물 내진성능 평가 및 보강 실시(경주성전동 등 25국)
- 선택과 집중을 통한 노후 시설 전면 리모델링 추진(상반기)
 - 도서지역 직원숙사(안좌, 가거도, 흑산도), 노후 수련원(대천) 등
- 우체국 창구디자인 매뉴얼 개정(상반기)
 - 상담용 금융카운터 높이 조정(85cm→75cm), 소포전용창구·컨베이어 벨트 설치기준 정비 등 사용자 편의성을 고려한 매뉴얼 정비(1분기)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
우체국 건립 및 대수선	210,449	222,593	251,989	274,680

12-18 별정우체국 및 우편취급국 효율적 관리

<우편정책과>

□ 목표대비 실적

(단위 : %, 억원)

주요 성과지표	2017년 실적	목 표		2018년 9월		
		2018년	2019년	실적	달성률	추진진도
별정국·취급국 우편매출액	4,009	3,950	3,950	2,959	74.9	정상

□ '18년 주요 추진실적

- 별정우체국 정원 운영계획 시행(8월), 별정우체국직원 인사규칙 개정(12월)
- 별정우체국 추천국장 운영지침(3월) 및 수수료 집행 지침 개정(11월)
- 우편수요 증가 지역(김포, 청주)에 대한 우편취급국 신설 추진(6월)
- 우편취급국 업무위탁에 대한 수수료 고시 개정(준등기 위탁수수료 신설, 10월)
- 우체국창구업무의 위탁계약에 관한 지침 개정 및 매뉴얼 보완(12월)

□ 추진계획

- 별정우체국법 수정(안) 마련(1분기) 및 국회 대응
- '19년도 소요인력 산출결과를 반영한 별정우체국 정원 조정(2분기)
- 우편취급국 수수료 체계 개선(안) 및 예산편성 추진(5월)
 - '18년 연구용역 결과를 반영하고 취급국의 창구망 기능 강화
- 지방우정청 우편취급국 관리실태 및 위탁계약사항 적정 이행여부 현장점검 계획수립(2분기) 및 실시(3분기)
- 우편취급국중앙회 등과 주기적인 간담회 개최(분기)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2017년	2018년	2019년(e)	2020년(e)
별정 및 취급국 운영	283,167	283,400	278,735	278,735