

2020년도 우정사업 경영합리화 시행계획

【우정사업 경영합리화 기본계획(2019.11.-2021.11)의 2차년도 시행계획】

2019. 12.

수립배경

- 본 계획은 ‘우정사업 운영에 관한 특례법’ 제6조의 규정에 따라 수립된 ‘우정사업 경영합리화 기본계획(2019.11.~2021.11.)’의 2차년도(2020년도) 시행계획임

순서

I. 2019년도 주요성과	1
1. 경영목표별 추진실적	2
2. 사업별 주요 추진실적	3
II. 우정사업 경영환경	5
1. 경영환경 분석	6
2. 해외우정 동향	8
3. SWOT 분석 및 우정사업 대응전략	9
III. 2020년도 경영전략	10
1. 경영비전 및 추진전략	11
2. 2020년도 우정사업 방향	12
3. 2020년도 주요 경영목표	13
IV. 2020년도 중점 추진과제	14
1. 지속가능한 우편사업 수익성 제고	15
2. 경영혁신 및 노사 상생문화 조성	18
3. 금융사업의 내실 있는 성장과 투명한 운영	23
4. 과학기술(IT등) 도입 및 포용적 우정정책	26

I. 2019년도 주요 성과

1. 경영목표별 추진실적
2. 사업별 주요 추진실적

1

경영목표별 추진실적

□ 경영수지 : 5,250억원 흑자 예상 ⇨ 전년 대비 728억원 증가(목표대비 150% 달성)

- (우편사업) 전년(△1,450억원) 대비 △500억원 적자가 심화된 △1,950억원이 예상되며, 비용증가(인건비 등), 통상우편 물량 감소가 주요 원인임
 - 우편매출액은 2조 9,587억원으로 전년 대비 858억원이 증가했으나, 목표 3조 440억원에서 853억원이 미달한 97.2% 달성 예상
- (금융사업) 손익관리를 통해 전년(5,972억원) 대비 1,228억원이 증가한 7,200억원 흑자 예상(예금 2,800억원, 보험 4,400억원)

□ 금융자산 : 133.4조원 예상 → 전년 대비 8.3조원 증가(목표대비 102.9% 달성)

□ 고객가치 : 고객만족도평가(KCSI) 공공부문 1위, 택배서비스 평가 A등급을 수상하였으며, 혁신기업 투자 및 공익사업 지원도 목표 달성

< 2019년도 주요 경영목표 및 실적 >

구 분		목 표	실 적(e)	달성률(%)
1. 수 익 성	경영수지(억원)	3,500	5,250	150.0
	- 우편경영수지(억원)	△2,000	△1,950	102.5
	- 예금경영수지(억원)	2,200	2,800	127.3
	- 보험경영수지(억원)	3,300	4,400	133.3
2. 경영규모	우편매출액(억원)	30,440	29,587	97.2
	예금수신고(조원)	73.0	76.3	104.5
	보험총자산(조원)	56.6	57.1	100.9
3. 건 전 성	예금 BIS비율(% 이상)	10.50	14.27	135.9
	보험 RBC비율(% 이상)	200.0	210.0	105.0
4. 고객가치	KPCSI(우정고객만족도, 점)	91.3	91.6	100.3
	택배서비스 평가(전문기관 주관)	A등급	A등급	100.0
	혁신기업 투자(누계, 억원)	4,760	4,800	100.8
	공익사업 지원(억원)	70.0	86.5	123.6

* 연도별 경영수지 : ('16) 3,531억원, ('17) 2,983억원, ('18) 4,522억원, ('19e) 5,250억원

** 연도별 우편수지 : ('16) △674억원, ('17) △539억원, ('18) △1,450억원, ('19e) △1,950억원

□ 지속가능한 우편사업 수익성 제고

- (소포사업 내실화) 고중량 계약소포 요금인상, 계약최저물량 상향 조정, 한시적 계약택배 접수중지 등 수익성 중심의 사업운영
- (우편매출 증대) 우편요금 및 수수료를 합리적으로 조정하고, 국제 우편 마케팅 활동 강화 추진
 - (요금·수수료 조정) 취급원가, 물가 등을 반영한 요금·수수료 인상과 통상·소포 감액 제도개선으로 우편수익 증대
 - * 국내통상요금 50원↑, 준등기요금 500원↑, 당일특급수수료 인상, 통상 및 소포 감액 축소 등
 - (국제우편 매출 증대) 민간 협업 국제물류(통관대행/기업화물) 서비스 및 수익성이 높은 보세환적(우편복합환적, GDC) 서비스 도입 등 영업활동 강화
 - * 연간매출(억원) : 4,923('15) → 4,862('16) → 4,025('17) → 3,894('18) → 3,950('19e)
- (우정자산 개발) 임대사업(우체국 여유공간 포함), 문제재산 매각(수용·피점유·관리비용과다 등), 관리전환* 등을 통한 우편사업 현금수지 적자개선
 - * 해운대수련원(보험적립금을 활용한 관리전환, '19.8월)

□ 경영혁신 및 노사 상생문화 조성

- (조직 인력 운영 효율화) 지역·기관·기능 간 인력 재배치를 통한 현장서비스를 강화(연중, 255명)하고, 우체국 통·폐합 실시(19국)
- (물류체계 개편) 중부권광역물류센터(IMC) 실제운영시험을 실시(12월~) 하고, 자동구분기 도입*·재배치로 업무부하 경감
 - * 소포구분기 2대(도입(원주) 1대, 설계(광주) 1대), 순로구분기 3대(강서,남인천,북부산)
- (비용관리 체계 개선) 우편사업 현금수지 적자위기 극복을 위해 비상경영 수립·추진(4월~)으로 현금유동성 확보 및 적자 극복
 - * 당초 '19년 우편사업 현금수지 적자 △1,960억원 예상 → 흑자 420억원 달성

- (노사협력 상생 문화 조성) 파업 예고 등 진통이 있었으나, 노사 합의(7.8.)를 통해 철회하고 우정종사원 근로조건 개선을 추진
- (집배원 충원) 농·어촌 집배원 주5일 근무를 위한 사회적 합의기구 구성·운영 및 주5일 근무 확대와 업무량 증가지역 인력을 충원(988명)
- (비공무원 집배원의 공무원 채용) 정부의 일자리 확충 정책의 일환으로 비공무원 집배원(상시계약집배원/택배원) 3천명을 공무원으로 전환
- (근로조건 개선) 통상우편물 격일배달 시범운영(4국), 미세먼지·한파 등 재난을 추가한 고시 개정, 안전보건관리 관련 연구용역 추진(6~11월)

□ 금융사업의 내실 있는 성장과 투명한 운영

- (건정성 및 투명성 강화) 운용사 선정 및 관리지침 개정, 명확한 운용기준 마련 등 자금운용 절차와 집행의 투명성 확보 노력 강화
- (금융건전성 확보) 예금 BIS비율 14.27%(목표대비 135.9%), 보험 RBC비율 210.0%(목표대비 105.0%)로 재무건전성 적정 수준 유지
- (자금운용 수익성 향상) 장단기 안정적 성과 시현을 위해 중장기(5개년) 자산배분계획 수립, 연간 전략배분 및 분기별 전술배분 시행
- (안정적 금융서비스 유지) 비대면 금융서비스 이용 확산에 대응하여 스마트금융 사용자 편의성을 제고하고, 고객권익 확대 추진
- (예금) 펀드판매 추진, 스마트뱅킹 앱(APP) 전면 개편, 신규 상품(5종) 도입
- (보험) 장애인보험 전환특약제도, 실손보험중지·재개·전환제도 도입

□ 과학기술(IT등) 도입 및 포용적 우정정책

- (우정 신기술 개발·활용) 우정사업 기술혁신 중장기 발전전략은 마련(3월)하고, 차세대 종합금융시스템(사업비 4,326억 원) 구축 기반 마련
- (포용 사회 지원·고객만족경영) 우체국전자상거래를 통한 농가 지원 및 서민형 공익보험(만원의 행복 등) 보급 확대, 공공부문 최고수준의 서비스 유지

Ⅱ. 우정사업 경영환경

1. 경영환경 분석
2. 해외우정 동향
3. SWOT 분석 및 우정사업 대응전략

가. 경제동향

□ (세계경제) 미국과 중국의 성장세 둔화가 예상되나 신흥국(인도, 터키 등)의 경기부양책 등에 힘입어 성장세가 개선될 전망

- 다만, 회복속도는 통상관련 불확실성* 잔존, 글로벌 가치사슬(global value chain) 약화 등의 영향으로 완만할 것으로 예상

* 미·중 및 미·EU 무역갈등, 브렉시트 및 홍콩 시위사태 향방 등

< 세계 경제성장률 전망 >

(단위 : %)

구 분	전망시점	2018	2019 ^e	2020 ^e
IMF	'19.10월	3.6	3.0	3.4
(선진국)	'19.10월	2.3	1.7	1.7
(신흥국)	'19.10월	4.5	3.9	4.6
OECD	'19.11월	3.5	2.9	2.9
Global Insight	'19.11월	3.7	3.0	3.0
6개 IB 평균	'19.11월	3.8	3.1	3.3

□ (국내경제) 재정정책이 확장적으로 운용되는 가운데 설비투자과 수출이 개선되고 민간소비도 내년 하반기 이후 점차 회복될 것으로 예상

- (대외) 미·중 무역분쟁 심화, 반도체 수요 회복 시기·정도 등이 우리 경제 성장세에 큰 영향을 미칠 것으로 전망
- (대내) 노동시장 정책 변경에 따른 단기적 부작용이 하방위험으로, 사회안전망 강화 정책이 상방위험으로 작용할 전망

< 국내 경제성장률 전망 >

(단위 : %)

구 분	전망시점	2019년 ^e	2020년 ^e	2021년 ^e
IMF	'19.10월	2.0	2.2	2.7
OECD	'19.11월	2.0	2.3	2.3
한국은행	'19.11월	2.0	2.3	2.4
KDI	'19.11월	2.0	2.3	2.4

나. 우정사업 경영환경

- (우편사업) 모바일앱 등 대체통신 발달로 기업, 공공기관의 전자고지 전환과 비용절감을 위한 우편물 통합 발송으로 물량 감소 지속 전망
 - * 연도별 우편물량 감소율: ('14)△3.3→('15)△6.2→('16)△3.1→('17)△4.3→('18)△3.1
- (소포우편) 기존 택배사의 익일배송 중심 Last-mile 서비스에서 스타트업 중심 초단기 배송 등 상품 다변화로 단가·서비스 경쟁심화
 - 여성경제활동 및 1인 가구 비중 증가로 신선식품 배송(새벽배송, 당일배송 등)시장규모 확대와 서비스 품질 경쟁은 한층 가열된 전망
- (국제우편) 글로벌 전자상거래시장이 급성장하면서 수·출입 통관 대행과 물류창고까지 배달하는 기업화물서비스 등 협업 서비스 확대
 - 국경 간 전자상거래 시장의 지속 성장에도 C2C 물량 중심의 국제우편 처리 프로세스로 시장과 동반한 국제우편 성장은 제약
- (금융사업) 디지털 기술의 발전으로 전통적인 금융기관 영역에 핀테크 업체들이 진출함에 따라 사업영역 선점을 위한 디지털전환(Digital Transformation)에 주력
 - (예금사업) 저금리·저성장 지고 속에서 수익 기반이 악화되고 디지털 전환, 오픈뱅킹 도입 등으로 산업 내 협업과 경쟁이 가속화 될 전망
 - 예금·투자상품·연금·보험 등 다양한 고객니즈를 연계한 종합자산 관리 수요가 증가하고 소비트렌드를 반영하여 금융상품 세분화 추세
 - (보험사업) 저출산·고령화 가속화, 금융시장의 변동성 확대로 성장둔화가 예상되며, 새로운 기술을 활용한 다양한 보험서비스 확대 전망
 - AI, 빅데이터 등 인슈어테크를 활용하여 고객의 니즈에 적합한 상품개발, 손해율 분석 및 위험관리, 마케팅까지 확대
 - (자금운용환경 전망) 보호무역 기조 확산 및 주요국 정치불안 등 영향으로 국내외 성장률 둔화 흐름이 이어질 것으로 전망

□ 경영혁신 추진사례

- (인건비 절감) 업무개선 및 우편물량 감소에 상응한 탄력적 인력 운용을 통해 인건비 절감* 등 비용구조 효율화 추진

* 인건비 비중('12 → '17) 미국 81%→77%, 일본 75%→64%, 영국 60%→58%

- (위탁 확대) 보편적서비스 지속 제공을 위해 우체국망을 유지하되, 저비용·고효율 체제로 운영하기 위해 직영을 위탁으로 전환 확대

* 우체국 위탁비율 : 영국 97.6%, 프랑스 48.4%, 日 17.4%, 미국 10.4%

- (집중국 등 시설감축) 우편물량 변화(통상↓, 소포↑)에 맞추어 우편 집중국을 통·폐합하는 등 물류기능을 조정하여 비용 절감

* (美) '15년 82개 우편시설 통폐합(7.5억불 절감), (英) 23개 집중국 축소, 운송망 조정

<해외우정의 경영혁신 추진사례>

구 분	주요 내용
미 국 	• '12년~'17년까지 정규직 124천명 감원(전체인력 528천명 중 23.4%) • '10년~'15년까지 702개 우체국 폐국(전체 36,222국 중 1.9%) • '06년~'15년까지 341개 집중국 폐국(전체 673국 중 50.6%) • 가정 문 앞 배달을 축소하고, 공동우편함 활용(연간 2.2조원 절감)
캐나다 	• '19년까지 가정 문 앞 배달 중단 및 공동배달함 활용(최대 집배인력 8천명↓) • 자연 감소인원 신규채용 금지, 임금인상 억제 등 인력 구조개혁 • 업무량이 적은 우체국 영업시간 단축, 창구망 축소 및 무인기기 도입
영 국 	• '07년~'09년까지 2,500개 우체국 폐국(우체국의 17.6%) • 집중국 폐국('08년 69개 → '13년 44개 → '16년 23개, 08년 대비 1/3 ↓) • 집배업무는 자회사를 설립한 후 전부 위탁
일 본 	• '11년 인력 재배치 및 감축(정규직 18천명, △7.4% / 비정규직 2천명) • '10년~'15년까지 496개 우체국 폐국(전체 24,539국 중 2.0%) • 도시지역 우체국 통폐합(57국), 농어촌 지역 요일·시간제 운영

□ 경영혁신 추진성과

- 적자폭을 줄이거나(미국), 적자에서 흑자(일본·영국 등)로 전환

구분	미국(억달러)		일본(억엔)		영국(백만파운드)	
	'12년	'18년	'09년	'18년	'10년	'18년
경영수지	△159	△39	△145	1,266	△120	398

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(83.9%)
- 인건비가 우편비용의 79% 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(중금리대출 등)
- ICT·스마트폰 발달로 비대면 채널 다양화

Threat (위협)

- 통상물량 감소, 저단가 택배 경쟁
- 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 우편사업 포트폴리오 조정
- 우편요금 합리화, 부가서비스 수수료 체계 적정화
- 전국적인 우정자산, 네트워크를 활용한 수익사업 개발
- 창구망의 합리적 조정(직영, 별정국) 및 취급국 확대
- 물류체계(집중국·운송·배달) 개선을 통한 생산성 증대
- 업무평준화 지속 추진 및 배달 프로세스 개선
- 집배원 주5일 근무제 정착 등 근로환경 개선

예 금

- 고객·상품전략 고도화, 사업범위 확장(중금리대출 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. 2020년도 경영전략

1. 경영비전 및 추진전략
2. 2020년도 우정사업 방향
3. 2020년도 주요 경영목표

1

경영비전 및 추진전략

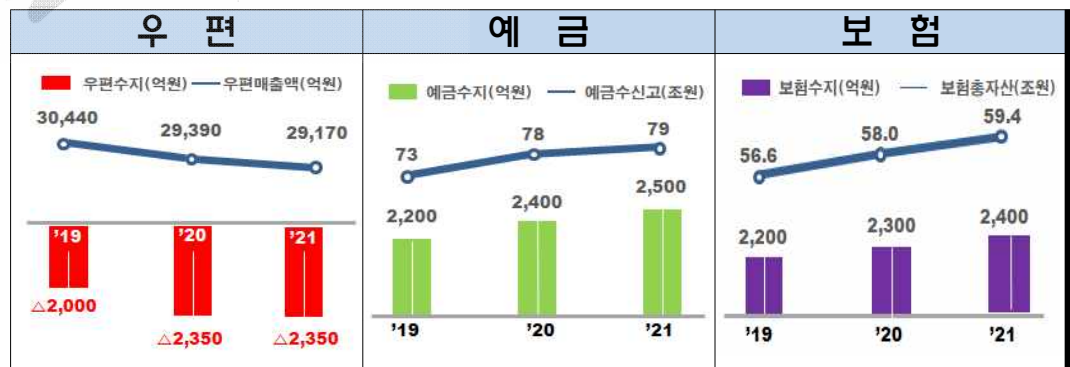
【경영비전 및 추진전략】

경영비전

국민에게 사랑과 신뢰받는 한국우정

미션

안정적 수익을 바탕으로 국민이 언제 어디서나 편리하게 이용할 수 있는 최상의 우정서비스를 제공

주요사업
경영목표

4대 전략

① 지속가능한 우편사업 수익성 제고

② 경영혁신 및 노사 상생문화 조성

③ 금융사업의 내실 있는 성장과 투명한 운영

④ 과학기술(IT등) 도입 및 포용적 우정정책

12개 중점과제

과
제
명

① 지속가능한 우편사업 수익성 제고

- ① 소포사업 내실화
- ② 우편매출 증대
- ③ 우정자산 개발

② 경영혁신 및 노사 상생문화 조성

- ④ 조직 인력 운영 효율화
- ⑤ 물류체계 개편
- ⑥ 비용관리 체계 개선
- ⑦ 노사협력 상생문화 조성

③ 금융사업의 내실 있는 성장과 투명한 운영

- ⑧ 건전성 및 투명성 강화
- ⑨ 자금운용 수익성 향상
- ⑩ 안정적 금융서비스 유지

④ 과학기술(IT등) 도입 및 포용적 우정정책

- ⑪ 우정 신기술 개발·활용
- ⑫ 포용 사회 지원·고객만족경영

추진전략	중점과제
지속가능한 우편사업 수익성 제고	① 【소포사업 내실화】 수익성 중심의 요금체계 운영, 고단가 개별·반품 택배 활성화, 수익분석시스템 개발·활용 ② 【우편매출 증대】 통상우편 요금·수수료 현실화, 우편 마케팅 강화, 전자상거래 활성화, 국제우편 매출증대 ③ 【우정자산 개발】 수익창출을 위한 투자 효율화, 우정수련원 운영 내실화
경영혁신 및 노사 상생문화 조성	④ 【조직 인력 운영 효율화】 관리조직 축소, 우체국망 합리화, 인력운영 효율화, 교육운영 효율화 ⑤ 【물류체계 개편】 우편물류 기간망 구축, 집배팀별 구분 확대, 재택소포배달 제도 도입, 등기우편 배달제도 개선, 집배장비 편의성 제고 ⑥ 【비용관리 체계 개선】 수지관리 역량 강화, 투자사업 최적화, 전산장비 등 물품운영 효율화 ⑦ 【노사협력 상생 문화 조성】 집배원 주5일 근무체계 도입, 노사간 소통체계 강화, 산업안전보건 활동, 우정종사원 복지
금융사업의 내실 있는 성장과 투명한 운영	⑧ 【건전성 및 투명성 강화】 자금운용 투명성 강화, 종합리스크 관리, 재무건전성 강화 ⑨ 【자금운용 수익성 향상】 유기적 자산배분, 전통자산 수익률 제고, 대체투자 확대, 포트폴리오 다변화, 중소·벤처기업 투자 확대 ⑩ 【안정적 금융서비스 유지】 신사업 발굴, 고객중심 서비스, 보험사업 손해율 개선
과학기술(IT등) 도입 및 포용적 우정정책	⑪ 【우정 신기술 개발·활용】 융합 물류서비스 기술개발, 차세대 집배장비 개발, 디지털뱅킹 서비스 구현, 보험사업 플랫폼 구축 ⑫ 【포용 사회 지원·고객만족경영】 취약계층 공익보험 확대, 복지 사각지대 해소, 농·어촌 판로지원, 고객만족경영 강화

구 분		2019년 실적(예상)			2020년 목 표
		목표	실적	달성(%)	
1. 수익성 목표					
수익성	① 경영수지(억원)	3,500	5,250	150.0	2,350
	- 우편경영수지(억원)	△2,000	△1,950	102.5	△2,350
	- 예금경영수지(억원)	2,200	2,800	127.3	2,400
	- 보험경영수지(억원)	3,300 (당기2,200)	4,400 (당기2,600)	133.3	2,300
	② 우편사업 현금수지	100	420	420.0	60
* '20년부터 보험경영수지 산출방법 개선(당기순이익) 적용					
2. 경영규모 목표					
경영규모	③ 우편매출액(억원)	30,440	29,587	97.2	29,390
	④ 예금수신고(조원)	73.0	76.3	104.5	78.0
	⑤ 보험총자산(조원)	56.6	57.1	100.9	58.0
3. 경영건전성 목표					
금융재무 건전성	⑥ 예금 BIS비율(% 이상)	10.50	14.27	135.9	11.0
	⑦ 보험 RBC비율(% 이상)	200.0	210.0	105.0	200.0
4. 고객가치 목표					
고객만족	⑧ KPCSI(우정 고객만족도, 점)	91.3	91.6	100.3	91.6
서비스품질	⑨ 택배서비스 평가(전문기관 주관)	A등급	A등급	100.0	A등급
혁신경제지원	⑩ 혁신기업 투자(누계, 억원)	4,760	4,800	100.8	5,310
공적역할	⑪ 공익사업 지원(억원)	70.0	86.5	123.6	72.0

IV. 2020년도 중점 추진과제

1. 지속가능한 우편사업 수익성 제고
2. 경영혁신 및 노사 상생문화 조성
3. 금융사업의 내실 있는 성장과 투명한 운영
4. 과학기술(IT등) 도입 및 포용적 우정정책

[과제 1] 소포사업 내실화

- (소포사업 수익성 강화) 물류 환경 등을 고려한 적정 규모의 사업을 유지하고 상품별 원가를 고려한 수익성 중심의 요금체계 운영
 - (계약요금 인상) 저단가 다량 택배 및 고비용 업체의 요금 조정, 감액 요건 및 반송수수료 면제조건 조정 등 감액제도 개선
 - (창구이용 확대) 계약택배 이용이 곤란한 월 300통 미만 업체를 창구로 흡수하기 위해 감액기준을 조정하고, 고객 간편접수 활성화
- (개별·반품택배 활성화) 방문접수 및 배달 인력의 작업동선을 활용하여 원가보상률이 높은 개별·반품택배 활성화 추진
 - (프로세스 개선) 픽업 시 업무절차 간소화(결제방식 일원화 등) 및 사전 접수정보 연계 강화, 알림톡 개선 등으로 접수 편의 및 효율 제고
 - (인센티브 강화) 개별·반품택배 직원 픽업 보상금 인상, 우수관서 평가·포상을 통해 현장의 적극적 참여 유도
- (수익분석시스템 개발·활용) 중량, 부피, 운송거리 등을 고려하여 수익성을 분석할 수 있는 시스템을 개발·보급하여 건실한 영업활동 전개
 - (계약가이드 제공) 픽업 용이성 등 원가보상률을 고려한 적정요금 산출시스템 개발·보급으로 계약택배 마케팅시 가이드로 활용
 - (요금산정 프로세스 체계화) 택배 수익분석모형을 통한 신규계약 및 재계약 업체의 비용분석으로 요금책정, 조정 등 수익성 향상 도모
- (세입 누수 예방) 오규격 택배 신고제, 집중국의 부피측정기를 활용한 상시점검시스템 운영 등 적정요금 징수 활동 강화

* 계약요금 적정여부 및 계약조건 이행여부 확인을 위한 실태조사 정례화 추진

[과제 2] 우편매출 증대

- (통상우편 요금·수수료 현실화) 원가보상률 및 사업환경 변화를 고려한 상품별 우편요금·수수료·감액률 현실화로 경영수지 개선
 - (요금감액 축소·폐지) 원가보상률이 지나치게 낮은 감액우편물은 단계적으로 감액을 축소하여 폐지
 - * 원가보상률이 낮은 국회의정 활동보고서('20.1.1.자 시행)와 정기간행물 기본 감액률 및 다량 등 구분감액률 축소 조정('20.3.1.자 시행)으로 세입증대
 - (요금조정 중장기계획 수립) 물가대비 우편요금의 수준, 요금조정에 따른 수요량 변화 등을 분석하여 중기 우편요금·수수료 조정 계획 수립('20.상반기)
 - * 전체 원가보상률 87.8%이며, 100%까지 단계적으로 요금 인상 및 현실화
- (우편 마케팅 강화) 규제 샌드박스 등의 환경변화 대응을 위해 통상우편 매출액 증대방안을 모색하고 고객요구 등을 반영한 제도개선 추진
 - (계약등기 합리화) 신용카드 맞춤형 계약등기의 배달횟수와 보관기간을 고려한 표준요금 산정(1분기)
 - (경쟁상품 매출증대) 본부·청 및 현업 합동 마케팅을 통해 준등기, 생활정보우편의 마케팅을 강화하고 시즌별 이벤트 추진 등
- (전자상거래 활성화) 지자체, 공공기관과 협업을 통해 농·수·축산물 판로를 지원하고, 외부쇼핑몰 제휴를 통해 우체국쇼핑 상품 판매 확대
 - (고객편의 개선) 쇼핑몰 웹·앱 메인페이지 개편 및 간편결제(포스트페이) 확대, 모바일 1:1문의 개선 등 이용자 편의성 증대
 - (상품 발굴·개선) 지역 우수상품, 신규 공급업체 발굴을 위한 우체국쇼핑 입점설명회, 상품품평회를 개최하고, 자체브랜드(PB)상품 확대 추진

- (국제우편 매출증대) 민간과 제휴·협업 사업 확장을 통해 국제우편 신규 수익을 창출하고 마케팅 강화를 통한 매출 증대 추진
 - (서비스 확대) 현재의 인력과 인프라를 활용하여 시범운영 중인 우체국통관대행서비스와 우체국기업화물서비스* 본 운영 및 확대
 - * 국경간 전자상거래 e-Seller용 민간협업 서비스로 2020. 8월 본 운영 시행 예정
 - (마케팅 강화) 정부 유관기관, 전자상거래 플랫폼과 협력을 확대하고, 현장중심의 영업활동 및 본부·현업 공통 마케팅으로 매출 증대 추진
 - (수익성 위주의 보세환적) 수익기반 감액을 조정과 보세화물 발송 프로세스를 최적화하고, 보세화물 환적 시장에 대한 영업력 강화

[과제 3] 우정자산 개발

- (수익창출을 위한 투자 효율화) 우편사업 적자 보전 및 새로운 수익 창출을 위해 우정자산(2,105건, 6.7조원)의 전략적 개발 추진
 - (투자전략 수립) 자산을 시장가치(개발, 활용, 처분 등) 중심으로 재분류하고, 개발방향(수익형 부동산 등), 투자규모 등의 중기 전략 수립('20.9월)
 - (개발·관리 강화) 자체개발 또는 외부협력개발을 통한 임대용청사의 신·개축, 청사 내 여유공간 활용, 재산관리 강화 등을 통한 수익 증대



[과제 4] 조직 인력 운영 효율화

- (효율적 조직 인력 운영) 조직 역량 강화를 위해 본부, 직·청의 하부 조직 운영 합리화 및 조직·기능 재설계, 인력 재배치 내실화 추진
 - (조직·기능 재설계) 핵심사업의 역량 집중과 업무 효율성 향상을 위해 조직·기능 재설계 및 책임행정을 위한 권한 위임 재조정(1분기)
 - (인력 재배치 내실화) 조직 생산성 제고를 위해 '19년도 업무량(우편·금융·발착·지원 분야 등)을 기준으로 지역 간·기능 간 인력 재배치(4월~)
- (우체국망 합리화) 보편적 서비스를 유지하는 범위 내에서 우정사업 경영환경을 고려하여 적정 규모의 우체국 창구망을 효율적으로 운영
 - (창구망 합리화) 임차국 1읍(면) 2국, 구내국, 도시 과밀지역 경영수지 적자국 등에 대한 위탁국(우편위급국) 전환, 통·폐합 추진
 - * 과밀지역 창구망의 신도시 지역 재배치를 통해 전체 우체국수를 일정 규모 이하로 유지
 - (별정국 관리 효율화) 인력산출기준 정비 및 폐국 정원 회수, 사무원의 총괄국 근무 등 별정국 인력운영계획 시행(1월) 및 취급수수료 축소
 - (농·어촌 취급국 확대) 농·어촌 지역의 취급국 기본수수료 신설, 재계약평가 기준 완화 등 제도개선 추진
- (인력운영 효율화) 소요인력 산출기준, 집배업무 진단시스템 등을 활용한 지역별·관서별·업무별 적정 인력 운영
 - (업무 평준화) 우정사업 기능별 감소·쇠퇴 분야 인력의 신규 수요 전환 및 재배치 등을 통한 업무 평준화 추진
 - * 시설물 관리의 효율성 및 전문성 제고를 위한 위탁전환 확대 지속

- (소포위탁배달 제도 개선) 소포위탁 용역계약 만료('20. 6월) 및 대규모 소포위탁 운영(3,884명)에 따른 안정적인 운영방안 마련

* 소포위탁수수료 체계 개편 및 위탁 제도 • 표준 계약서 등

- (교육운영 효율화) 직무 관련성이 낮은 교육과정은 대폭 축소하고, 우편·금융 등 핵심직무 위주로 교육과정 개편(125개 → 91개 과정)

* 유사·중복과정 및 정보화, 건강과 생애설계 등 불요불급한 과정 폐지

[과제 5] 물류체계 개편

- (우편물류 기간망 구축) 중부권광역우편물류센터(IMC)를 안정화하고, 통상통합센터 구축, 집중국 기능 조정으로 운송망과 물류작업 효율화

- (중부권IMC 안정화) 시운전 조기 정착, 단계적 집중국 수용, 수도권·지방권 분리 체계, 초소형 소포 별도처리, 집중국별 구분계획 정비

- (통상통합센터 구축) 통상 전용센터 확보, 자동화 장비 이전 재배치, 인력운영 계획을 마련하여 지방권 일반통상 분류기능을 단계적 통합

- (집중국 광역화) 통상/소포 분리에 따른 소규모 집중국 기능 조정

< IMC 운영에 따른 집중국 기능 조정 >

- ◇ 수도권, 지방권 중대형 집중국 : 동일권역 소포의 발송 및 도착구분 유지
- ◇ 지방권 소형집중국 : 발송구분기능을 인근 중대형 집중국으로 통합
- ◇ 모든 집중국의 집배팀별 구분을 위해 도착구분기능은 유지

- (우편물류의 효율적 운영) 물류 환경변화에 대응하고 구분생산성 제고 및 비용 절감을 위해 자동화를 확대하고 운송 최적화 추진

- (물류 자동화) 내용연수 경과 및 성능이 저하된 구분기를 교체하고 순로구분기 운용수량 감축 재배치로 물류운영 효율화 제고

- (운송 최적화) 물류환경 변화(IMC)에 따른 운송망 변경, 총괄국 차량 이용자체수집으로 비용절감, 우편물 정시소통 위한 IPO 인프라 고도화

□ (집배팀별 구분 확대) 집배원의 출국 전 부대업무 축소로 근로시간 단축 및 노동강도를 완화하여 주 5일 근무체계 정착에 기여

- (구분 방향) 등기와 소포는 전량 팀별 구분하되, 중부권광역우편물류센터(IMC) 운영 일정과 집중국 상황(인력, 장비, 공간 등)을 고려하여 실시

- * 소포 팀별구분 시범('20.1월~) 후 점진적 확대('20.4월~)
- * '18년도 집배팀별 구분 시 제약요인(배달국별 차이, 집중국 작업시간 부족 등)은 IMC 운영 등을 통해 개선하여 시행(등기는 통상통합센터 구축시 확대)

< 집배 업무 흐름 중 공동작업 현황 >



- (배달지까지 우편물 직배분) 우체국의 인력, 공간부족 문제를 경감시키고, 집중국 유휴시간대 활용을 위해 재택배달, 다량배달처 등의 소포를 배달지까지 구분하여 직접 배분(시범 '20.1월~, 확산 '20.4월~)

□ (재택소포배달 제도 도입) 도심지역 우체국 시설·공간상 제약으로 인한 소포위탁배달 확대 한계 극복을 위해 소포배달채널 다양화

- (도심지역 아파트 재택소포위탁제) 아파트 주민공동체 및 경로당, 거주자 등을 대상으로 재택소포위탁제도 도입 추진

- * 실버택배와 저소득층, 장애인 자활센터, 지역 소상공인 등 다양한 계층을 포함

□ (등기우편 배달제도 개선) 수취인에게 직접 전달해야 하는 업무량과 배달 성공률* 등을 고려하여 배달 횟수 단축으로 현업부담 경감

- * '18년 기준 등기우편물 배달성공률 : 1회차 배달 80.2%, 2회차 배달 39.6%

- (배달방식 변경) 현재 2회 배달 2일 보관 체계를 1회 배달 5일 보관으로 조정하되, 보관 중 고객 요청 시 재배달하여 고객 불편 최소화

- * (참고) OECD 주요 국가의 경우 1회 배달 후 장기보관(일본 7일, 미국 15일, 영국 18일)

- (맞춤형 계약등기 서비스 조정) 카드발급 동의서 등 첨부서류가 너무 복잡하고, 배달 시간이 많이 소요되는 계약등기 서비스 개선
 - (카드발급 신청서 표준화) 카드사(9개) 및 은행(19개)별로 다양한 형태의 신청서에 대해 간소화된 표준화(안)* 마련 추진
 - * 금융감독원 및 여신금융협회와 협의하여 적용 권장('20년 상반기)

[과제 6] 비용관리 체계 개선

- (관리회계 기능 강화) 현금 유동성 확보를 위한 사업별 우편사업 특별 회계 목표를 관리하고, 재정상황 공유를 통한 경영마인드 제고 추진
 - (경영수지 산출) 6급이하 창구우체국까지 우편사업 경영수지 산출 · 제공하고, 현금수지 등 재정상황 공유
 - (예산 집행 관리 강화) 기획 · 관리예산을 통한 비용절감 추진과 현금수지를 고려하여 Zero-Base에서 사업 우선순위를 설정
 - (활동별 원가제도 개선) 공통비용의 사업(우편 · 예금 · 보험)별 원가 배부기준 정합성 검증 및 반영('20.상반기)
- (투자사업 최적화) 경영환경을 고려하여 노후청사 안전성 강화 및 신규 임대수익 창출을 위한 임대용 청사 건립 추진
- (전산장비 등 물품운영 효율화) 불요불급한 노트북, PC 프린터 등 전산장비를 회수 · 재배치하여 효율적인 운영방안 마련

[과제 7] 노사협력 상생 문화 조성

- (집배원 주5일 근무체계) 근로시간 단축을 통한 종사원의 건강과 삶의 질 향상 및 생산성 향상을 통한 모범적인 정부기업 구현

- (집배원 주5일 근무 정착) 소포위탁 인력증원(750명), 농어촌 위탁* 확대, 농어촌소포배달원 채용 등으로 집배원 주5일 근무체계 확립

* 기존 소포위탁 외 농어촌 지역배송업체 위탁, 재택소포위탁 도입 등

□ (집배업무 개선) 일하는 방식의 근본적 개선을 통해 노동시간을 줄이고, 직원 안전을 위한 장비 개선 등 실효성 있는 방안 추진

- (일하는 방식) 노동시간 과다 국의 집배구 재설계 및 일하는 방식 컨설팅, 우체국별 환경에 따라 배달방식 변경(통상우편 격일 배달) 추진
- (안전사고 예방) 안전교육을 내실화하여 안전문화를 확산하고, 안전 장비 개발 및 계절별(하절기·동절기) 안전용품 적기 보급 등 실시

□ (상생의 노사문화 구축) 우정사업 경영위기극복을 위해 협력적 인식 공유와 실천을 위한 노사 소통 지속 강화

- (설명회 및 노사협의) 노동조합 대상 경영현황 공유 및 설명을 통해 우정사업 재정 여건을 바탕으로 근무조건 개선 협의

□ (산업안전관리 기반 조성) 안전하고 건강한 근무환경 조성을 위한 전사적 안전보건경영 추진 및 현장 안전관리 기준 마련

- (노사합동 안전보건관리) 산업안전보건관리 토론회 및 현장 실태 점검, 현장체감도 조사, 전문가 인터뷰 등을 통해 체감형 안전관리 실시
- (보건관리 강화) 뇌심혈관계 질환 발병 위험도 평가, 근골격계 유해 요인 조사, 전문업체를 통한 전직원 스트레스 진단·상담 추진

□ (우정종사원 복지증진) 수요자 중심의 다양한 맞춤형 직원 복지 서비스 확대 및 제복 품목 조정 등 복제 효율화 추진

- (맞춤형 복지서비스) 종사원의 실질적 혜택을 위해 가용 빈도가 높은 제휴상품 발굴(6월)
- (복제 효율화) 정체성에 지장이 없는 적정 품목 조정 및 착용대상 재지정 등

[과제 8] 건전성 및 투명성 강화

- (자금운용 투명성 강화) 위탁운용사 선정 및 보수 책정의 객관성을 제고, 자금운용의 자율성 강화, 직원윤리 등 자금운용 투명성 강화
 - (운용 프로세스 개선) 운용사 선정, 보수책정, 직접투자 결정 절차, 거래증권사 선정, 의결권 행사 등 운용 프로세스 전반의 투명성 강화*
 - * 운용사 선정 시 정량평가 확대, 보수 가이드라인 설정, 투자심의회 외부위원 확대 등
 - (내부통제, 자율성 강화) 윤리교육, 면담절차 강화 등 내부통제를 강화하는 한편, 예금·보험사업단에 운용 권한 위임해 자율성 강화
 - (리스크관리 체계 개선) 보험산업 및 금융시장 불확실성 증대에 따라 선제적 대응이 가능하도록 리스크 관리체계를 개선하고, 리스크 대응력 향상을 위한 종합 관리계획 마련·추진
- (재무건전성 강화) 우체국 금융의 건전한 성장과 고객보호를 위해 재무건전성 비율을 적정 수준으로 유지하여 대내외 신뢰도 제고
 - (BIS비율 관리) 자기자본비율(BIS)의 적정 관리를 위해 가중치가 높은 고위험자산 및 위험가중자산에 대한 총 한도 관리
 - (RBC비율 관리) 자산듀레이션 확대 등 핵심지표 관리 강화 및 기업신용 사전정보체계 운영 등을 통해 우체국보험 지급여력(RBC)비율 제고
 - (자산배분 전략) 중장기 금융시장 환경 및 보험산업 전망을 바탕으로 안정적 투자수지 확보를 위한 중장기 및 연간 자산배분계획 수립·시행
 - (자금운용 성과평가 고도화) 자산별 위험조정 성과평가 및 성과요인 세분화(유형·지역별) 등을 통해 고위험자산군 성과평가 체계 개선

[과제 9] 자금운용 수익성 향상

- (유기적 자산배분) 자산별 분산투자로 위험을 최소화하면서 이자지급 및 사업 운영에 필요한 운용마진 확보가 가능한 자산배분 계획 마련
 - (전통자산 수익률 제고) 국내채권 지속 매수, 해외·구조화채권 이자지급 조건 안정성 강화 및 투자통화 다양화, 주식비율 축소 등을 통한 수익 제고
 - (대체투자 확대) 지분(Equity)투자 비중 축소, 블라인드 펀드 비중 확대, 유럽·아시아 투자지역 확대 등 대체투자 포트폴리오 다변화 추진
- (수익구조 다양화) 전통 투자상품 운용한계를 극복하고 운용자산 포트폴리오 다각화를 위해 신규 투자유형 발굴 및 부동산·환급금대출 확대
 - (신규 투자유형 발굴) 국내외 연기금 및 민영 보험사와의 정보공유 강화 및 투자자문단 운영 활성화를 통해 신규상품 및 유형 발굴
 - (환급금대출 활성화) 우체국보험 환급금 대출 한도 상향, 계약자 대출금리의 합리적 산정기준 마련 등을 통해 대출규모 확대 추진
 - (부동산투자 확대) 보험적립금 증식 다각화를 위해 국내·외 부동산 간접투자와 경제적·지리적 입지조건이 우수한 업무용 부동산 직접투자 확대
- (혁신기업 지속 투자) 기술력을 보유한 고성장 신생기업 투자를 통해 혁신을 선도하는 한편, 저성장·저금리 환경 하 적립금운용의 수익성 강화
 - (국내) 공개모집을 통해 운용사 선정의 공정성 및 투명성 확보 하고, 운용 능력이 검증된 국내 우수 운용사 선정 추진
 - 4차 산업혁명 및 부품·소재 기업 육성 등 투자기회를 활용하되, 시장의 높은 밸류에이션 등을 감안하여 적정 투자 규모(약 550억원) 유지
 - (해외) 글로벌 경기, VC 투자환경 및 투자 가능 운용사 등에 대한 시장 조사를 통해 해외VC 투자 여건 점검으로 포트폴리오 구축

[과제 10] 안정적 금융서비스 유지

- (신사업 발굴) 소비자 중심의 신규 상품 및 서비스 제공을 통한 사업 성장동력 확보 및 국영금융기관으로서의 역할 제고
 - (예금사업) 비이자수익 다변화와 중장기 신사업 실현을 위한 중금리 서민대출, 주택도시기금 업무수탁, 외환사업 확대 등 지속 추진
 - 젊은 고객층 확보를 위해 Youth 세대의 트렌디한 수요를 반영한 스마트뱅킹 전용상품 등을 출시하고, 대학생 서포터즈 활용 온라인 홍보 강화
 - (보험사업) 생활형질병 보장보험 및 유병력자 전용보험 출시 등 고객의 보험 수요와 시장환경 변화에 대응이 가능한 상품 개발
- (고객중심 서비스) 고객 불편을 해소하고 업무처리 절차를 간소화하여 수요자 중심의 금융서비스 제공으로 고객만족도 제고
 - (서비스 개선) 키오스크 활용 보험금 자동청구 시스템 도입, 고객 권익보호를 위한 계약유지제도 도입·개선, 국민의 기대수준에 부응한 보험 가입한도 증액*
 - * 일반사망보험 : 4천만원 → 1억원, 연금보험 : 9백만원 → 3천만원
 - (서비스품질 향상) 금융고객센터 상담품질 향상을 위한 STT* 도입 및 고객 유형별 응대매뉴얼 제작, 알기 쉬운 보험약관 용어 순화 등 고객 편의 제고
 - * STT(Speech To Text) : 음성을 문자로 전환, 정확하고 투명한 고객 상담 가능
- (보험 손해율 개선) 상품설계, 영업전략, 청약심사(지급심사), 사고조사 등 손해율 관리 프로세스 개선을 통해 위험률차 이익 증대
 - (상품구조 최적화) 착한실손보험 전환제도 활성화, 상품별 보험요율 재산정(과거 4년간 손해율 반영) 및 손해율이 낮은 사망담보 위주의 신상품 개발
 - (영업력·심사강화) 손해율이 낮은 전략상품(사망보장, 보장성보험 등) 판매확대, 高손해율 담보 등에 대한 청약·지급심사 기준 강화 및 특별조사(SIU) 확대

[과제 11] 우정 신기술 개발·활용

- (융합물류서비스 기술개발) 우정 종사자의 근로환경 개선, 생산성 및 비용절감, 미래경쟁력 확보를 위해 우편물류 현장의 기술혁신 추진
- (국가연구개발 과제 추진) 우편물류 생태계(접수→구분→운송→배달) 혁신을 위해 총 8개 과제, 140억원 규모의 기술개발사업 추진

< 우편물류 처리단계별 추진하는 8개 핵심 기술개발과제 >

①접 수	②구분(집합·분류)	③운 송	④배 달	⑤복 합
① 자 율 이 동 접수차량 * 이동우체국 · 우편창구 자동화	②자율이동 픽업/ 이송 로봇/관제 ③화물 상하차 자동화 로봇/관제 · 광역우편물류센터	④우체국 오토 파일럿 트럭 · 빅데이터 운송배차	⑤자율이동 택배 전달 드로이드 ⑥집배원 협업 동행 배달로봇 · 초소형 전기차 · 스마트PDA· 드론	⑦초소형 스마트 물류센터 ⑧지능형 물류 통합플랫폼 · 우정공유플랫폼 · 디지털사서함

- (디지털뱅킹 서비스 구현) 핀테크, 클라우드, 빅데이터, AI 등 최신 ICT기술과 결합한 차세대 금융시스템 구축으로 고객 맞춤형서비스 제공

< 차세대 금융시스템 구축('20.7월~'22.12월 완료) 이후 달라지는 모습 >

구 분	현 재 모 습	차세대 시스템 구축 이후
국가 신뢰 구축	매일 1시간 전면서비스 중단	24×365 무중단 금융서비스 제공
	노후된 시스템으로 성능저하 및 중지우려(90%이상 교체대상)	노후장비 전면교체 및 클라우드 기반 시스템인프라 개선
고객중심 금융서비스 제공 (창구→ 비대면 중심)	적시 고객맞춤형 금융서비스 제공 미흡 (상품추천/출시, 자산관리, 고객 상담, 민원해결 등)	빅데이터를 활용한 고객별 맞춤 상품추천
		적시 신상품 고객 제공 용이 (전산개발 기간단축)
		원스톱 서비스 제공(고객정보 통합) 챗봇기반 고객센터(즉시 응대 가능)
업무 효율 향상	비효율적인 수기업무 다수 (보험청약심사, 자산운용, 시장분석 등)	신기술을 접목한 수기업무 자동화로 업무효율성 극대화

- (스마트금융) 간편인증 도입 등 비대면채널 강화, 금융환경 변화에 유연한 차세대 금융시스템 구축 등 추진
- (오픈뱅킹 대응) 금융시장 경쟁의 패러다임 변화에 효과적으로 대응하기 위한 우체국 디지털금융 혁신 전략 수립 및 인프라 강화
 - * 공동결제시스템 참여('20.) 및 오픈뱅킹을 활용한 다양한 생활금융서비스 개발 등

< 오픈뱅킹 개념 >



- (핀테크 협업) 고객 편의성·만족도 제고를 위해 우체국금융 플랫폼을 신기술 보유 핀테크업체에게 개방하여 금융-핀테크 협업 강화
 - * 우체국예금 간편결제(PostPay)와 연동한 생활금융 플랫폼 서비스 제공 등
- (선진정보시스템 확충) 인공지능, 빅데이터, 클라우드 등 4차 산업혁명에 대응하고 고객중심 보험서비스 제공을 위해 IT인프라 기반 구축
 - (빅데이터·인공지능) 챗봇 서비스 내실화, 로보텔러를 활용한 음성인식 완전판매 모니터링 실시, 고객센터 콜봇 기술검증 등으로 경쟁력 강화
 - (보험금 청구 자동화 확대) 블록체인·키오스크 등을 활용한 보험금 자동 청구 시스템 운영으로 고객의 편의성 향상 및 업무효율성 제고

[과제 12] 포용 사회 지원 · 고객만족경영

- (농·어촌 판로지원) 공공기관, 지자체 등과의 협업 강화 및 외부쇼핑몰 제휴 확대를 통한 산지폐기 농산물 판매지원 등 공적역할 강화

- (판매 지원) 상품 컨설팅, 상세페이지 무료제작, 쇼핑몰 등록·판매 등 전자상거래 One-Stop 서비스를 제공하고, 농가돕기 프로모션 진행
- (제휴·협업 확대) 외부쇼핑몰과의 제휴를 통해 우체국쇼핑 상품 판매를 확대하고, 지자체 등 공공기관과 협약체결로 지역생산자 지원 강화
- (취약계층 공익보험 확대) 공유가치 창출을 위한 業(업) 특성 활용 공익보험* 확대 및 사회 구성원 간 간극 해소를 위한 사회통합 공익사업** 추진
 - * 플랫폼 노동자 전용 상해보험 상품 신규개발 및 보험료 지원
 - ** 휠체어농구대회, 소외계층 어린이 정서지원 프로그램 및 작은대학 운영 등

< 사회통합 공익사업 >

소외계층 어린이 정서지원 프로그램	전국 휠체어농구대회
	

- (복지사각지대 지원) 정부의 공적지원 수혜를 받지 못하는 복지 사각지대의 위기가구*를 지역사회와 협력을 통해 우체국(집배원, FC 등)이 발굴·지원
 - * 기초수급자, 차상위계층, 비수급 빈곤층 등을 대상으로 연간 약17억원 지원
- (고객만족경영) 현장중심의 고객만족경영으로 우정서비스의 인지도 제고 및 품질 향상을 도모하여, 공공부문 최고의 경영환경 실현
 - (역량강화) 컨퍼런스, 세미나 등 참석으로 최신 트렌드·우수사례 공유를 통한 기초역량 배양·고객만족 경영 추진으로 서비스 품질 향상
 - (환경개선) 고객편의성을 고려, 우체국 내외부 고객 편의시설 등 환경 정비 우체국 이용시설 등 환경 정비로 고객중심의 이용편의 증진