
2021년도 우정사업 경영합리화 시행계획

[우정사업 경영합리화 기본계획(2019~2021)의 3차년도 시행계획]

2020. 12.

수 립 배 경

- 본 계획은 '우정사업 운영에 관한 특례법' 제6조의 규정에 따라 수립된 '우정사업 경영합리화 기본계획(2019.~2021.)'의 3차년도(2021년도) 시행계획임

순서

I. 2020년도 경영성과	1
1. 2020년도 경영실적	2
2. 사업별 주요 추진실적	3
II. 우정사업 경영환경	5
1. 경영환경 분석	6
2. 해외우정 동향	9
3. SWOT 분석 및 우정사업 대응방향	11
III. 2021년도 경영전략	12
1. 경영비전 및 추진전략	13
2. 2021년도 우정사업 중점과제	14
3. 2021년도 주요 경영목표	15
IV. 2021년도 중점 추진과제	16
1. 지속가능한 우편사업 수익성 제고	17
2. 경영혁신 및 노사 상생문화 조성	20
3. 금융사업의 내실 있는 성장과 투명한 운영	24
4. 과학기술(IT등) 도입 및 포용적 우정정책	27

I. 2020년도 경영 성과

1. 2020년도 경영실적
2. 사업별 주요 추진실적

- ◆ 노사화합을 기반으로 안정적 우정서비스 제공을 위해, 매출증대와 경영혁신에 역점을 두고 추진
- (경영수지) 4,309억원 흑자 전망(목표 2,350억원)
※ 연도말 우편 현금흐름 잔액 224억원 전망
 - (금융건전성) 예금 BIS비율 16.3%, 보험 RBC비율 230% 전망
- ➡ '공공부문 고객만족도(KCSI) 22년 연속 1위', '택배서비스 A등급' 달성

□ (수익성) 총괄 경영수지 4,309억원 흑자 전망 (목표 2,350억원)

- (우편수지) 통상우편물량 감소와 코로나19 영향에 따른 국제우편 접수중지 국가 확대에 △1,556억원 전망 (전년대비 441억원 적자 확대)
- (예금수지) 최근 금융시장 여건 개선 및 자금운용 수익률 상승으로 인한 운용수익 확대와 지급이자 감소 등 비용절감 노력으로 2,965억원 전망
- (보험수지) 저축성 일시납 수입보험료 증대, 안정적 손해율 관리 및 운용수익률 유지 등 수익개선 노력으로 2,900억원 전망

□ (경영규모) 우편매출액(29,482억원, 100.3%), 예금수신고(79조원, 101.3%), 보험총자산(59.9조원, 103.3%) 모두 목표 100% 초과 달성 전망

□ (금융건전성) 예금 BIS비율 16.3%, 보험 RBC비율 230% 전망

【 2020년도 주요 경영실적 】

	구 분	목 표	실 적(e)	달성률(%)
1. 수 익 성	총괄 경영수지(억원)	2,350	4,309	-
	- 우편경영수지(억원)	△2,350	△1,556	133.8
	- 예금경영수지(억원)	2,400	2,965	123.5
	- 보험경영수지(억원)	2,300	2,900	126.1
2. 경영규모	우편매출액(억원)	29,390	29,482	100.3
	예금수신고(조원)	78.0	79.0	101.3
	보험총자산(조원)	58.0	59.9	103.3
3. 건 전 성	예금 BIS비율(% 이상)	11.0	16.3	148.2
	보험 RBC비율(% 이상)	200.0	230.0	115.0

□ 【전략 1】 지속가능한 우편사업 수익성 제고

- (소포사업 내실화) 요금체계 개선*, 서비스지역 확대, 비대면 픽업으로 개별 택배를 활성화하고 집배원 취급이 용이한 초소형·반품택배 유치 확대**
 - * 요금구간 단순화(5→4단계), 요금인하(△1~2천원), 비대면픽업 요금할인(△500원)
 - ** (초소형)동서울·대전교환센터 유희공간 3PL 유치(월 40만개), (반품) 4→8개업체
- (우편매출 증대) 전자고지 확대, 코로나19 확산 등 사업환경 변화에 대응한 요금·수수료 조정, 신규 서비스 발굴 및 국제우편 매출증대 노력
 - (수수료 조정 및 서비스 발굴) 등기 수수료·신용카드 표준요금*과 감액률**을 조정하고 모바일우편함, 우편함배달 선택우편 등 新서비스 도입
 - * 등기취급 수수료 조정(300원 ↑), 신용카드 표준요금(1,800원 ↑)
 - ** 의정활동보고서(67%→50%), 정간물(2~6%p ↓), 홍보우편(4~15%p ↓)
 - (국제매출 감소 대응) 항공우편 특별운송수수료 신설, 소형포장물·K-Packet 요금인상, 접수재개국가 확대(18→31국) 및 국제물류서비스 정상운영 노력
- (우정자산 개발) 임대청사 신축*(우체국 여윌공간 포함)과 보존 부적합 유희자산 매각 등을 통해 자산 신·개축 투자재원 확보
 - * 여의도우체국 준공(20.12월)에 따른 연간 135억원 신규 임대수익 예상(20년 임대수입 360억원⁹⁾)

□ 【전략 2】 경영혁신 및 노사 상생문화 조성

- (조직 인력운영 효율화) 본부·직청 슬림화(△169명), 인력재배치*, 창구망의 민간운영 전환(49국) 및 별정국 제도 개선**등 경영 효율성 제고
 - * IMC 운영(76명), 창구망 합리화(71명), 기능조정 및 현업서비스 분야(92명) 등 297명
 - ** 직위승계·추천국장 폐지·최대 지정기간(20년) 설정 등 제도 개선 위한 법령개정 추진
- (물류체계 개편) 소포 중심의 물류체계 구축(IMC 운영)과 통상 중심의 통상통합센터로 물류망을 효율화하고 등기우편물 배달횟수 개선*
 - * (기존) 2회 의무배달, 2일 보관 → (개선) 1회 의무배달, 2회 고객 희망시 배달, 4일 보관

- (비용관리 체계 개선) 시설사용료*와 브랜드 사용료**의 합리적 분담 체계를 마련하여 우편 비용부담을 완화하고 비용절감 상시 추진
* 활동량 → 사용면적, ** 민간기업 수준(영업이익의 0.2%~0.5%)의 사용료 부과
- (노사 상생문화 조성) 노사 간 소통 상설화*, 주 5일근무 확대를 위한 집배원 근로조건 개선** 및 노동강도 경감을 위한 구명손잡이 소포상자 출시
* 노사협의회 4회, 임금협약 1회, 본부장 등 경영진 참여 노사 토론·간담회 60여회
** 인력증원, 월요배달 추진, 일하는 방식 개선, 주 6일 근무인원 ('19.) 5,585 → ('20e) 1,915(△66%)

□ 【전략 3】 금융사업의 내실 있는 성장과 투명한 운영

- (투명성 및 건전성 강화) 정량평가 비율확대, 외부평가위원 Pool구성, 공식 투자제안 시스템 도입 등 자금운용 투명성 강화와 시장 모니터링, 자금운용 관련 규정 및 프로세스 개선으로 자금운용 리스크 관리 강화
- (자금운용 수익성 향상) 금융시장 환경 변화에 맞춰 정기적 자산배분 계획*을 수립하고 기업 신용위험관리 개선 및 대체투자 사후관리 강화
* '20~'24년 중기자산배분 및 '20년 전략적·전술적 자산배분계획 수립
- (안정적 금융서비스 유지) 차세대금융시스템 구축('20. 11.~'23년), 소비자 보호 지침 마련, 보험 손해율 개선^e(93.0%, △5.6%p), 보험료 할증인수제도 도입

□ 【전략 4】 과학기술(IT등) 도입 및 포용적 우정정책

- (우정 신기술 개발·활용) 자율주행 무인우체국 시범운영(10월), 소포 하차로봇 설치(12월, IMC) 등 스마트 우편물류서비스* 기반을 조성하고 오픈뱅킹 도입·비대면 보험영업채널 강화**로 금융 모바일 경쟁력 확보
* 등기 모니터링 시스템 도입, 배달예고 알림·택배예약 결제 등 우체국 App 기능 개선
** 무선기반 환경(태블릿PC만으로 FC의 업무 수행이 가능) 및 TM시스템 구축 등
- (포용사회 지원·고객만족경영) 공적마스크 판매(1,404국), 교육원 생활 치료센터 지원(3회), 농어민·소상공인 판로지원 및 배달업종사자 전용 보험상품 출시 등 사회안전망 역할 수행 및 KCSI 22년 연속 1위 달성

Ⅱ . 우정사업 경영환경

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

가. 경제동향

- (세계경제) 코로나19 충격에서 벗어나면서 재정부양 정책 공조와 경제 활동 재개로 완만한 회복세를 이어갈 것으로 예상되나, 불확실성도 잠재
- 미국·유럽 등 선진국은 글로벌 이동성 회복, 재정지출 확대 및 신용공급 정책 영향으로 내수 중심의 회복세 전망
 - 신흥국도 글로벌 교역 개선 등에 힘입어 경기회복 흐름 예상
 - 다만, 코로나19에 따른 글로벌 공급망(GVC) 재편, 주요국간 통상갈등, 신흥국 경제불안 등이 리스크 요인으로 작용할 가능성 존재

【 세계경제 성장률 전망(%) 】

구 분	2019년	2020년	2021년
세 계	2.9	△4.4	5.2
- 선진국	1.7	△5.8	3.9
- 신흥국	3.7	△3.3	6.0

☞ (출처) World Economic Outlook(IMF, '20.10월)

- (국내경제) 코로나19 진정 및 글로벌 경기 회복 등으로 성장세 개선이 예상되나, 구조적 변화 대응 노력 강화가 필요
- 내수 등 경제활동이 정상화되고 세계 성장·교역 회복 등에 힘입어 수출도 개선될 전망
 - 다만, 대외 불확실성 요인이 잠재된 가운데, 초유의 감염병 사태에 따른 경제·사회구조 전반의 대대적 변화*도 가속화 예상
- * 비대면·디지털경제 전환 가속화, 저탄소·친환경 경제요구 증대, 양극화 심화 등

【 국내 경제성장률 전망(%) 】

구분	한국은행(11.26)	IMF(10.13)	OECD(12.1)
2020년	△1.1	△1.9	△1.1
2021년	3.0	2.9	2.8

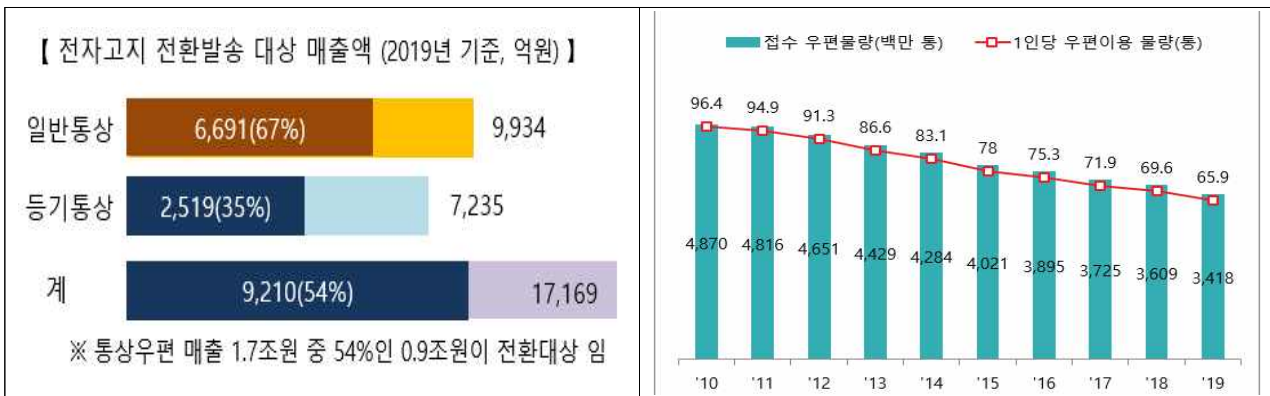
나. 우정사업 경영환경

□ (우편사업) IT기술 발달로 통상우편 수요는 지속 감소하는 반면, 소포우편은 물량 증가, 국제우편은 코로나19 이전 물량 회복이 어려울 전망

○ (통상우편) 모바일 전자고지 전환 확대 및 카카오페이와 네이버의 '전자문서 유통 서비스' 등 우편수요 대체 증가로 물량은 지속 감소 전망*

* 물량 감소 추이 : ('11.~'19.) △5.4% → ('20.e) △9.5% → ('21.e) △11.3%

【 디지털 전자고지 전환대상 및 통상우편물 물량 추이 】



○ (소포우편) 비대면 소비 확산에 따른 온라인 구매 증가 추세 지속으로 택배시장은 성장 중이나, 유통업체의 택배업 진출 확대로 경쟁은 심화

※ 우체국소포 물량 추이 : ('19.) 19.0% → ('20.e) △4.1% → ('21.e) 2.2%

【 택배시장 물량 및 택배이용 횟수 추이 】

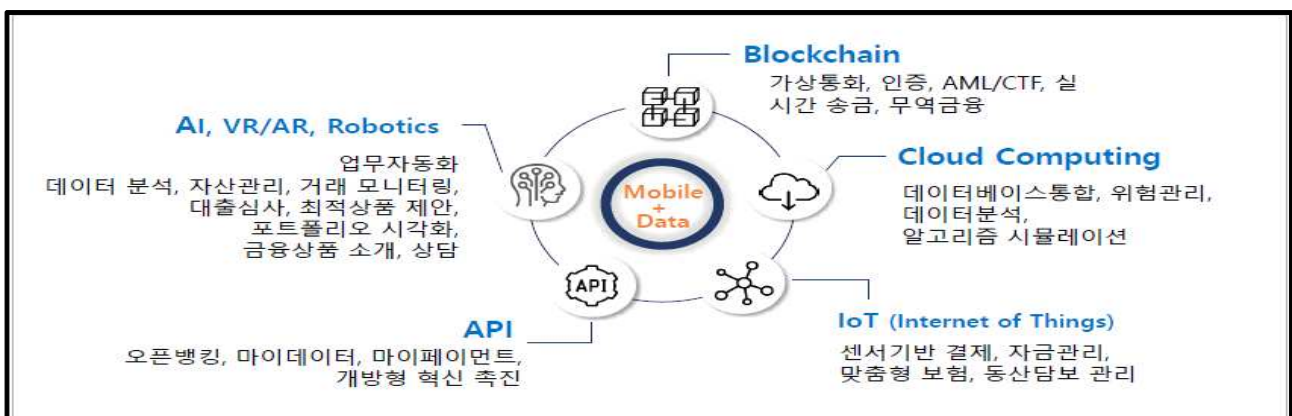


☞ (출처) 한국통합물류협회

○ (국제우편) 코로나19 여파로 감소된 물량은 코로나19 재확산, 국제경제 불확실성 지속 등으로 코로나 이전 수준의 물량 회복은 어려울 전망

- (금융사업) 3저* 지속에 따른 성장성 약화에 적극 대응하고 디지털화 전환, Tech기업과의 경쟁·협력에 초점을 둔 경영 기조가 확대 될 전망
- * 저금리, 저성장, 저출산·고령화 등 사회·경제 변화 트렌드의 고착화 현상
- (예금사업) 디지털금융 규제개혁, 빅테크의 진출 및 은행 업무범위가 확대하는 방향으로 규제·제도가 개선되며 고객접점 확대와 경쟁 심화
 - (금융혁신) 디지털금융 규제개혁에 따른 마이페이먼트·종합지급결제업 도입과 빅테크의 금융권 진출 본격화로 금융권 위기 고조
 - (규제·제도) 은행대리업제도 도입으로 채널 축소에 따른 고객불편 해소, 스몰라이센스 도입 등에 따른 특화 금융사의 증가로 경쟁 심화
 - (보험사업) 잠재성장을 하락에 따른 저성장·저금리 심화와 대면채널 영업환경 악화, 소비여력 감소에 따른 보험수요 위축으로 성장성 둔화 예상
 - (빅테크 보험 진출) 카카오·네이버·토스 등이 보험사 등과 협업을 통해 특화된 소액 보험상품을 출시하면서 판매채널 다변화 진행
 - (디지털금융) 4차 산업혁명, 코로나19 등으로 금융의 디지털 전환은 가속화 추세이며, 신기술과 결합한 비대면 금융플랫폼으로 진화
 - (은행) 상품 및 서비스가 모바일 중심으로 채널이동이 가속화추세이며, 프로세스 효율화를 통한 비용 절감 등의 생산성 향상에 기여
 - (보험) 다른 산업에 비해 디지털화 정도가 낮은 수준이나, 상품·서비스, 영업채널, 보험금 지급 등에 AI, 블록체인, IoT 기술 활용 증가

【 디지털 기술을 통한 금융산업의 혁신 】



☞ (출처) 금융연구원, 은행업의 발전전략, 2020.6.

- ◆ 해외우정은 우정사업의 환경변화에 대응하여 인력 및 창구망에 대한 **경영효율화**와 우정서비스의 **디지털 전환 확대** 추진

- **(경영효율화)** 우편물량 감소에 대응하여 인력·창구망 효율화를 통한 비용절감과 신규서비스 도입을 통한 매출 증대 노력
- **(인력 효율화)** 관리직 인력 동결·감축의 구조조정과 인력 재배치를 통한 효율적 업무수행으로 인건비 비중 축소
- ※ (영국, '20.6월 발표) '21년 3월까지 2,000명 감축, (미국) '21년 관리직 고용 동결
- **(창구망 효율화)** 보편적 서비스가 훼손되지 않는 범위 내에서 경영 환경을 고려하여 적정규모의 우체국 운영(직영↓, 위탁↑)

구 분	주요내용
미국	■ '97년 38,019국 → '19년 34,613국(3,406국 폐국) ■ 통상우편 감소에 따라 사용빈도가 낮은 우편함을 재조정
영국	■ '10년 11,905국 → '19년 11,638국(267국 폐국) ■ '18년 대비 '19년 직영국 △71국, 위탁국 160국↑
프랑스	■ '17년 8,400국 → '19년 7,767국(633국 폐국), 위탁국 전환 확대

- **(신규서비스 도입)** 어려워진 경영환경 속에서 보편적 우편서비스의 안정적 제공을 위한 재원 마련 위해 신사업 추진

구 분	주요내용
미국	■ (Informed Delivery) 우편물 배달 전 고객에게 미리 우편물 앞면을 이미지로 스캔하여 정보를 제공하는 서비스
영국	■ (Parcel Collect) 집이나 지정된 장소에서 최대 5개의 물건 배송을 예약하는 소포픽업서비스
독일	■ (식료품 배달) 식품 소매업체와 협력하여 코로나 감염 위험도가 높은 노인이나 자가격리 중인 사람에게 가정용품 배달
일본	■ (Yu Packet Plus) 전국의 우체국이나 로손 편의점에서 택배 수령 및 발송이 가능한 서비스

- (디지털 전환) ICT 디지털 기술을 활용하여 무인우체국·드론배송 등 디지털 우정서비스 구현으로 근로여건을 개선하고 비용절감을 추진
- (신기술 도입) 자율주행 기술 도입(무인배송 차량, 자율주행 배달로봇 등)으로 우편물 배달 업무를 지원하고 근로환경 개선
- (드론 배송) 안전하고 효율적인 우편배송 물류망 구축으로 도서·산간 지역에 라스트마일 배송의 실용화 추진

【 해외우정의 디지털 기술 적용 사례 】

구 분	주요내용
프랑스	■ (드론 배송) '14년 드론배송 프로젝트 연구 시작, 최근 알프스 산악 지역 마을로 드론 배송 실험에 성공(시속 30km 내외로 비행) ■ (전기차 전환) '19년도부터 르노 社の 신규 4륜 전기자동차 EZ-Flex의 우편차량 도입을 위한 2년여 간의 실증사업 시행 중
중국	■ (무인배송 차량) '19년 9월부터 무인배송차량 정식 투입, 최고시속은 15km이며 최대 200kg 택배 적재 가능 ■ (자율주행 트럭) 상용화된 자율주행 트럭을 운영하고, '19년 4월부터 자율주행 배송 서비스 시작
독일	■ (자동화 로봇 도입) 물품 검색 및 자율 이동 로봇인 로커스봇 (LocusBot)을 '17년부터 도입하여 '20년 1,000대 배치
일본	■ (무인배송 차량) 사전에 목적지 등록하면 데이터를 바탕으로 자율 주행이 가능한 무인택배배달 로봇 '데리로(DeliRo)' 시험 운행

- (비대면 채널 확대) 코로나19 영향으로 비대면 소비활동이 증가함에 따라 급증한 소포배달물량을 처리하기 위해 국가별 다양한 대응전략 마련
- (미 국) 우편물 수령 시 휴대용 단말기의 서명 절차를 생략하고 수령인과의 일정거리를 유지하는 등 대면 접촉 최소화
- (영 국) 우체국에서 줄을 서지 않고도 시간에 관계없이 소형 소포를 보낼 수 있도록 전국에 1,400여개의 소포전용 우편함 설치
- (독 일) 現 무인 4,000개의 공동 배달함(Packstation)을 확대 운영하여 2021년까지 3,000개 추가 설치 예정(배송위치 지정 옵션으로 사용가능)
- (노르웨이) 대면접촉 최소화와 물품 수령 편의를 위해 무인택배함 약 3,000여개 설치 예정

Strength (강점)

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

Weakness (약점)

- 통상우편 의존(매출 58%)
- 인건비가 우편비용의 81% 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
- 비대면 거래 활성화로 택배시장 성장
- 제4차 산업혁명으로 산업기술 발달
- 해외·대체투자 등 자본시장 규모 확대
- 은행점포 축소 시 대체채널로서의 역할기대
- ICT·스마트폰 발달로 비대면 채널 다양화

Threat (위협)

- 통상물량 감소, 저단가 택배 경쟁
- 편의점택배, 당일배송 등 경쟁심화
- 모바일 전자고지 활성화
- 집배원 장시간 근로에 따른 사회적 이슈
- 빅테크 등 금융의 이종산업간 경쟁 돌입
- 민간의 우체국금융 공정경쟁 요구

사업분야	대응방향
우 편	■ AI기반 신기술 우정현장 접목 등 디지털 우정 혁신 ■ 수익성 중심의 소포사업 안정적 운영 ■ 우편요금 현실화, 부가서비스 수수료 체계 적정화 ■ 우편사업의 재무건전성 제고 ■ 창구망의 합리적 조정, 물류체계 개선을 통한 생산성 증대 ■ 주5일 근무제 정착, 집배원 등의 근로여건 개선
예 금	■ 온라인 금융서비스 강화, 민간기관과 창구망 공동이용 확대 ■ 디지털금융 혁신(차세대금융시스템 구축, 오픈뱅킹, 마이데이터서비스 등) ■ 사회책임투자(ESG) 확대, 투명성 및 건전성 관리 강화
보 험	■ 전략상품 판매 확대, 비대면 환경 판매채널 선진화 ■ 온라인 전용상품 확대, 청약지급 심사체계 고도화, 공익보험 역할 강화 ■ 사회책임투자(ESG) 확대, 투명성 및 건전성 관리 강화

Ⅲ . 2021년도 경영전략

1. 경영비전 및 추진전략
2. 2021년도 우정사업 중점과제
3. 2021년도 주요 경영목표

1

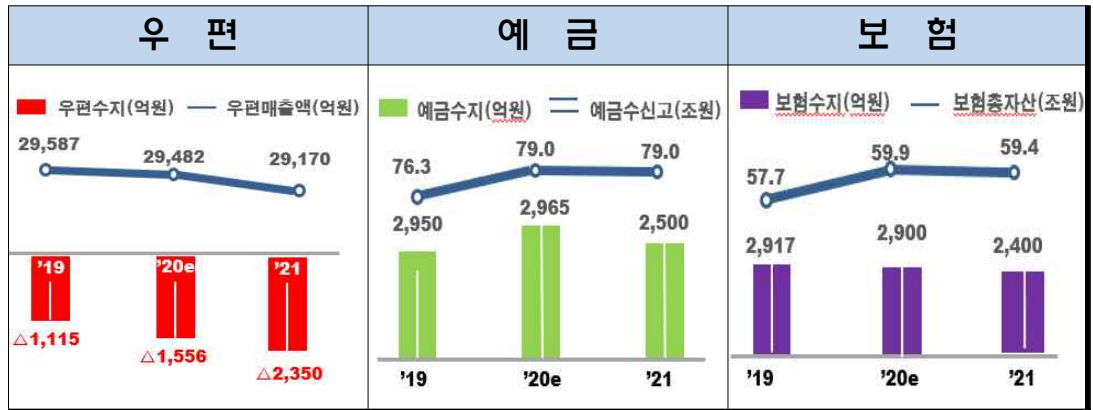
경영비전 및 추진전략

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 수익성 중심의 소포사업 운영
- ② 통상·국제우편 매출 기반 강화
- ③ 우정자산 개발

② 경영혁신 및 노사 상생문화 조성

- ④ 조직 인력 운영 효율화
- ⑤ 물류체계 개편
- ⑥ 재정운영 효율성 제고
- 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 디지털 우정혁신
- ⑫ 포용 사회 지원·고객만족경영

추진전략	중점과제
지속가능한 우편사업 수익성 제고	① 【수익성 중심의 소포사업 운영】 초소형택배·개별·반폼택배 활성화, 3PL 업체 유치, 우체국쇼핑 경쟁력 강화 ② 【통상·국제우편 매출 기반 강화】 요금 조정, 감액요금 보전, 모바일 우편함, 국제우편 매출 증대 ③ 【우정자산 개발】 임대형 청사 개발, 자산관리 내실화, 우정자산 재임대
경영혁신 및 노사 상생문화 조성	④ 【조직 인력 운영 효율화】 조직·기능 재설계, 우체국망 합리화 (창구망·별정국), 인력운영 최적화, 온라인 중심 교육전환 ⑤ 【물류체계 개편】 소포구분 최적화, IMC 역할강화, 일반통상 통합 센터, 지방권 집중국 기능조정, 등기우편 배달횟수 단축 ⑥ 【재정운영 효율성 제고】 공통비용 분담개선, 집행관리 체계화, 우체국보험 이익금 활용, 보편적서비스 유지비용 일반회계 보전 ⑦ 【노사협력 상생 문화 조성】 집배원 주5일 근무 정착, 근로여건 개선, 안전보건관리 강화, 성평등·직원복지 개선
금융사업의 내실 있는 성장과 투명한 운영	⑧ 【건전성 및 투명성 강화】 자금운용 내부통제 강화, BIS·RBC비율 관리, 통합리스크 관리 ⑨ 【자금운용 수익성 향상】 체계적 자산배분, 자금운용역량 강화, 사회적 책임투자 확대, 스튜어드십 코드 이행 ⑩ 【안정적 금융서비스 유지】 상품 다각화, FC 중심 보험영업, 비이자 수익 다변화, 소비자보호제도 정착
과학기술(IT등) 도입 및 포용적 우정정책	⑪ 【디지털 우정혁신】 AI신기술 현장점목(자율주행, 드론 배송), 우정물류 공유 플랫폼, 모바일 풀뱅킹 서비스 ⑫ 【포용 사회 지원·고객만족경영】 농어민·소상공인 판로지원, 사회안전망 역할(공익보험·의료복지 확대), 고객만족경영

3

2021년도 주요 경영목표

구 분		2020년 실적(예상)			2021년 목 표
		목표	실적	달성(%)	
1. 수익성 목표					
수익성	① 경영수지(억원)	2,350	4,309	-	2,550
	- 우편경영수지(억원)	△2,350	△1,556	133.8	△2,350
	- 예금경영수지(억원)	2,400	2,965	123.5	2,500
	- 보험경영수지(억원)	2,300	2,900	126.1	2,400
	② 우편사업 현금흐름 잔액(억원)	60	224	+유지	95
2. 경영규모 목표					
경영규모	③ 우편매출액(억원)	29,390	29,482	100.3	29,170
	④ 예금수신고(조원)	78.0	79.0	101.3	79.0
	⑤ 보험총자산(조원)	58.0	59.9	103.3	59.4
3. 경영건전성 목표					
금융재무 건전성	⑥ 예금 BIS비율(% 이상)	11.0	16.3	148.2	11.0
	⑦ 보험 RBC비율(% 이상)	200.0	230.0	115.0	200.0
4. 고객가치 목표					
고객만족	⑧ KPCSI(우정고객만족도, 점)	91.6	91.6	100	91.6
서비스품질	⑨ 택배서비스 평가(전문기관 주관)	A등급	A등급	100	A등급
혁신경제지원	⑩ 혁신기업 투자(누계, 억원)	5,310	5,400	101.7	5,910
공적역할	⑪ 공익사업 지원(억원)	72.0	72.0	100	75.0

Ⅳ . 2021년도 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

전략 1

지속가능한 우편사업 수익성 제고

- 수익성 중심으로 소포사업을 안정적으로 운영하고 통상·국제우편 매출 기반 강화를 통해 우편사업 수익성 제고

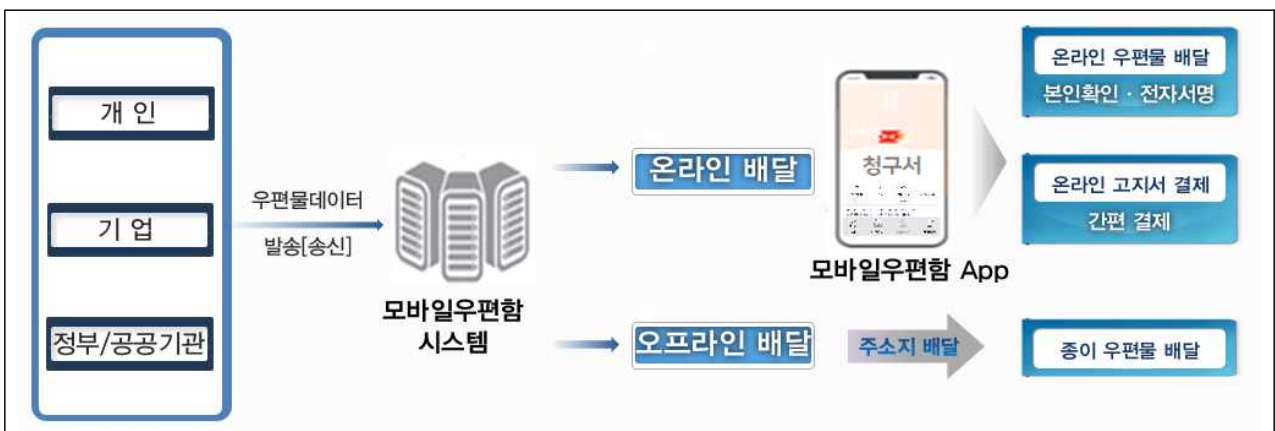
과제 1. 수익성 중심의 소포사업 운영

- (수익성 중심의 소포사업) 환경변화(택배시장↑, 통상↓)에 대응하여 상품별 원가 등 수익성을 고려한 적정 수준의 안정적 사업 운영
 - (초소형택배 확대) 초소형 점유율이 높은 1만통 이상 계약업체 대상 타깃마케팅을 전개하고, 집중국 유희공간을 활용해 3PL업체 유치
 - (창구소포 활성화) 고증량 소포 분할접수 유도를 위해 요금구간을 개선하고 감액기준 조정으로 계약택배 이용이 곤란한 물량(월 300개 미만) 창구소포 유치
 - (신규서비스 개발) 편의점택배 등 시장수요를 반영하여 고객이 원하는 시간에 총괄국을 방문하여 직접 수령할 수 있는 저렴한 요금제도 운영
 - ※ 우체국 창구를 접수 및 배달점으로 활용(주간은 창구, 야간은 물류실)
- (소포 전략상품 활성화) 집배원(배달순로) 픽업으로 비용발생이 최소화 되어 수익성이 좋은 개별·반품택배 위주의 타깃마케팅 전개
 - (개별택배) 이용량이 많은 공공기관, 학교, 공동주택을 대상으로 홍보·집중마케팅을 전개하고 이벤트, 보상금 인상 등으로 유치 활성화
 - (반품택배*) 오픈마켓 등 반품을 높은 업체를 유치하고, '역직구 수거물품' 등 반품절차를 활용한 대상업체 발굴
 - * (강점) 집배원의 배달 중 픽업과 동일한 1개업체 일괄 배달로 픽업·배달비용 최소화
- (우체국쇼핑 경쟁력 강화) 비대면 소비증가에 따라 농수축산물 상품을 발굴·확대(25→27천개)하고 상품 모니터링 강화와 이용고객 편의성* 제공
 - * 상품 선물하기 기능, 상품정보 영상콘텐츠 코너 등 V-commerce 확대

과제 2. 통상·국제우편 매출 기반 강화

- (우편요금 합리화) 안정적 우편서비스 제공을 위해 원가보상률, 물가 상승률 분석 등에 기반한 합리적인 요금 조정 및 감액요금 보전 추진
 - (요금 현실화) 취급원가, 물량변동, 서비스 간 수수료 형평성 등을 고려하여 우편요금과 등기우편 부가취급수수료 등 인상*
 - * 통상우편(50원 ↑), 익일특급(500원 ↑), 배달증명(300원 ↑), 준등기(300원 ↑)
 - (감액요금 보전) 서적, 정기간행물 등 국가 정책적 또는 공공목적의 우편물 감액 요금 보전방안을 주무부처와 협의 추진
- (서비스품질 향상) 포스트코로나, 고객 니즈 등을 반영하여 비대면·디지털 융합서비스로 전환하고 전자고지 확대에 대응한 신규 서비스 제공
 - (고객편의 증진) 내용증명 Paperless*로 신속한 재증명(열람) 서비스를 제공 (2일→즉시)하고 우편함배달 선택우편** 서비스 신설로 우편물 수령 편의 향상
 - * 내용증명 종이 문서를 전자적 증명방식으로 개선하여 종이문서 zero화 및 공적 증명력 강화
 - ** 우편물을 폐문부재로 수취인에게 배달할 수 없는 경우, 우편함에 투함하여 배달 완료
 - (모바일 우편함) 종이우편물의 전자고지 전환에 따른 통상물량 감소에 대응하여 우체국 전자고지 서비스 「모바일 우편함」 추진
 - 온(전자고지)·오프라인(전자우편) 통합 발송 등 우체국만의 차별성을 강조한 발송기관 유치 마케팅으로 발송기관 유치 확대(2→10개)

【 우체국 모바일우편함 서비스 내용 】



- (국제우편 매출 증대) EMS 요금조정, 국제우편 영업전략 고도화 및 항공운임 계약방식 변경으로 사업 경쟁력 제고
 - (적정요금 산정) 항공우편을 부피·중량 요금제로 병행 적용하고 국가별 원가수준, 정산요율 등을 감안하여 EMS 요금인상 추진(2분기)
 - (영업전략 고도화) 민간 제휴를 통해 통관대행 대상국가를 확대* 하고 스마트 접수시스템 개선**으로 고객편의 제공
 - * ('20년) 중국 유럽 등 18국 → ('21년) 아프리카 등 25국
 - ** PC 및 모바일 접수 시, 요금과 수수료의 동시·합산 검색토록 조정
 - (항공운임 이원화) 항공운송을 안정적으로 운영하기 위해 항공운임 계약을 역경매(주요구간)·최저가 방식(기타구간)으로 이원화 추진(4월)

과제 3. 우정자산 개발

- (효율적 자산 운영) 우정자산(2,105건, 7.2조원)의 전략적 개발·관리를 위해 우정자산의 가치를 제고하고 자산관리 내실화 추구
 - (자산가치 제고) 우정재산의 효율적 활용을 위해 임대형 청사(자체·외부협력·관리위탁 등)·노후우체국 복합개발(우체국+행복주택) 추진
 - 우정재산 재임대 허용('20.9.정부입법 상정)으로 임대사업 경쟁력을 강화하고 여의도우체국('20.12월 준공) 조기 임대 및 신규 임대형 청사* 개발
 - * 예특회계 재원을 활용한 양천우체국 재건축(사업기간 '21년~'26년, 총사업비 2,271억)

【 임대수입 현황 및 향후 예상수입 】

구 분	2020년(e)		2021년(e)	
	임대수익	점유비	임대수익	점유비
임대형청사	140억원	38.9 %	240억원*	51.1 %
일반청사	220억원	61.1 %	230억원	48.9 %
합계	360억원	-	470억원	-

※ 여의도(우) 준공('20.12.) 후 예상임대수입 100억원 포함

- (자산관리 내실화) 사용허가 관련 지침 정비 등 관리체계 정비, 공공청사 부지 용도 확대*, 피점유재산 등 문제재산 해소로 재산권 강화
 - * 공공청사 지정 해제 → 유휴재산 처분 및 여유공간 임대 가능(편의시설 설치)

- **적정규모의 창구망 조정과 물류인프라 재설계로 경영혁신을 추구하고 근로여건 개선과 노사간 소통 상설화로 상생 노사문화 조성**

과제 4. 조직 인력 운영 효율화

- (합리적인 조직·인력 운영) 유연하고 합리적인 조직·인력 운영과 사업 내실화를 위해 조직·기능 재설계와 총액인건비제 운영 내실화
 - (조직·기능 재설계) 신규 또는 핵심사업 위주의 역량 집중과 업무 효율성 향상을 위해 집중국 기능 조정, 현업관서 금융사업조직 보강
 - (총액인건비제 내실화) 총액인건비를 활용한 직급 상향 등 인력 운영 효율화와 일몰제 적용에 따른 운영정원의 원상회복 추진
- (우체국망 합리화) 보편적 서비스 유지와 우정사업 경영환경을 고려한 적정 규모의 우체국 운영을 위해 창구망을 효율적으로 조정
 - (창구망 합리화) 국민 불편 최소화를 기본 전제로 지역주민 의견 수렴 등을 통해 직영 창구국을 위탁국으로 전환 및 통·폐합* 추진
 - * 과밀지역 창구망의 재배치를 통해 전체 국수를 일정 규모 이하로 유지하고, 취급국의 안정적 설치·운영 위한 지원제도 병행 및 금융서비스 보완 방안 지속 마련
 - (별정국 합리화) 업무량을 고려한 인력재배치로 적정 인력을 운영하고 운영경비 절감을 통한 경영수지 개선 추진
- (인력운영 최적화) 창구·집배 분야의 인력 산출기준을 활용하여 업무량·기능 감소 분야 인력을 신규·핵심 분야로 전환 배치
 - (인력 재배치) 조직의 생산성 제고를 위해 기능별 인력 수요*와 '20년도 업무량을 기준으로 지역·기능 간 인력 부족관서 재배치
 - * 회계(급여)기능 광역화, 안전보건관리 의무 강화, 물류분야 기능 조정 등
 - (집배인력 기준 개정) 노사 공동 TF 운영 등을 통해 현재 기준의 문제점 보완하고 이해관계자 공감할 수 있는 인력기준 마련(~6월)

- (온라인 교육 중심 전환) 코로나19 영향에 따른 교육환경 변화를 반영하여 집합·현장교육을 비대면 온라인 교육으로 전환(50→82과정)
- (인프라 구축) 비대면학습 지원을 위한 교육원의 IT 인프라 구축 및 교육, 평가, 콘텐츠 관리 등 오프라인 업무의 디지털화 확대
- (맞춤형 교육지원) 학습자 중심의 개인 맞춤형 학습환경 조성 및 데이터 중심의 학습 분석을 위한 빅데이터·AI기반 교육지원 체계 구축

과제 5. 물류체계 개편

- (물류인프라 재설계) 물류환경 변화를 반영하여 IMC 역할 강화·통합센터 시범운영과 집중국 기능조정 등 운영 효율화 기반 조성
 - (IMC 역할 강화) 소포 처리물량 확대를 위해 프로세스를 개선*하고, 집중국 소통 장애 시 업무대행 역할 수행을 위한 처리능력 향상 지속 추진
- * 3단 소형소터 투입 대상물량을 「소형 →소·중형」으로 확장
- (통상통합센터 구축·운영) 물류 비용 절감 및 구분업무 효율성을 높이기 위해 통상구분기 이전배치 등 지방권 통상통합센터(12국) 사전 준비
- (지방권 집중국 기능 조정) IMC 안정화에 따라 기존 집중국의 소포·특수통상 발송기능 광역화, 지원기능 통합, 인력 재배치 등 추진
- (우편물류의 효율적 운영) 우편 환경 변화에 대응하고 업무경감과 비용절감을 위해 구분 생산성 제고 및 운송 최적화 추진
 - (소포구분 최적화) 집중국 여유 처리능력을 활용한 소포위탁·집배팀 (또는 그룹)별 구분 확대로 구분 작업시간 단축 및 생산성 제고
 - (운송망 개선) IMC 중심의 물류체계 개편에 따른 운송망 개편 및 정기편 통폐합·톤수 조정, 소규모 물량 자체운송 유도 등 운송망 통폐합 추진
 - (비대면배달 확대) 등기우편 배달횟수 단축 제도* 지역을 전국으로 확대하여 코로나19 장기화에 대응하고 집배업무 경감 추진

* 2회까지 필수배달 → 1회 배달원칙, 2회째 배달은 수취인이 희망하는 경우 배달

과제 6. 재정운영 효율성 제고

- (관리회계 기능 강화) 공통비용 분담기능을 개선하고 예산 집행관리 체계화로 우특 재무건전성 개선 추진
 - (공통비용 분담 개선) 우편과 금융의 공통비 분담 시, 매출액(50%)과 생산성(50%)을 복합적*으로 적용하여 우편의 비용부담 완화 추진
 - * 매출액(최근 3년 평균) + 생산성(당해연도 인건비 대비 매출액 적용)
 - (집행관리 체계화) 기획·관리예산을 통한 비용절감과 현금수지를 고려하여 Zero-Base에서 사업 우선순위를 설정·위기극복 기반 마련
- (물품·전산자원 관리 효율화) 식지류 등의 보급물품 및 IT 전산 장비의 효율적 운영으로 관리비용 절감 추진
 - (물품 운영관리) 업무시스템(우편·금융)과 ERP를 연계한 업무량 기반 통합재고관리시스템을 구축하고 보급 물품조달을 직배송체계*로 개선
 - * 現 물품보급체계(우체국⇄우정청⇄조달센터)를 1단계로 축소(조달센터⇄현업관서)
 - (적정 전산자원 관리) 사무용 전산장비는 일괄구매·보급하고 프린팅 기기는 비용(경제적 수리한계)을 고려하여 교체대상을 선정·운영
- (우체국보험 재원 활용) 우정사업 지속가능 경영을 위한 우체국보험 특별회계 및 우체국보험 이익금 활용 근거 마련 추진
 - (법령 개정) 우편·보험사업 공조를 통한 우정사업 위기 극복을 위해 우체국보험사업 이익금 활용이 가능하도록 법령* 개정 추진
 - * 「우정사업 운영에 관한 특례법」, 「우체국보험특별회계법」과 「국가재정법」 등
 - (재원활용 영향분석) 법령 개정 시 우체국보험사업 이익금 활용이 재무건전성 등 우체국보험 사업에 미치는 영향 분석을 위해 연구용역* 추진
 - * 이익금활용 규모별 LAT(책임준비금 적정성 평가), RBC(지급여력비율), 당기순이익 등에 미치는 영향 등
- (일반회계 지원) 보편적 우편서비스 유지비용 산출을 통한 적자우체국 손실비용 보전 방안을 마련하고 공공배달* 업무 유치로 신규 세입원 확보
 - * 국가·지자체의 행정·복지업무 중 위임·위탁을 통한 공공배달(수집·배달) 업무

과제 7. 노사협력 상생 문화 조성

- (근무여건 개선) 주5일 근무 정착 및 집배업무 개선을 통한 노동시간 단축 등으로 종사원의 삶의 질 향상과 조직의 생산성 향상 실현
 - (주5일 근무 정착) 집배인력 재배치를 통한 업무량 조정, 소포위탁 배달 확대 및 대체휴무 등을 통해 주 5일 근무 현장 정착
 - ※ 주 6일 평균 근무인원(명) : ('19.) 5,585 → ('20e) 1,915 → ('21e) 284
 - (소포위탁배달 환경개선) 위탁배달원 근무여건 개선*, 노후차량 금융 지원, 코로나19 손실 보상 등의 처우개선으로 위탁배달 안정화 노력
 - * 구멍손잡이 소포상자 확대, 휴게공간 개선, 근골격계 질병 관리, 안전장비 보급 등
 - (안전한 배달환경 조성) 안전교육* 강화로 안전감수성을 높이고 안전예방용품 적기보급 및 노후 이륜차 교체 등으로 안전사고 예방
 - * 안전검문소 운영(안전구호제창·음주 측정), 이륜차 안전교육 확대 등
- (안전보건관리 강화) 안전하고 건강한 근무환경 조성을 위해 보건 관리 지원, 재해예방 체계 강화 등 현장중심의 안전보건관리 이행
 - (선제적 예방) 사회적·경제적 비용을 유발하는 뇌심혈관질환 위험관서 집중관리, 고위험군 조기포착·지원*과 근골격계 질환 예방관리 강화
 - * 고위험군 분류관리 및 정밀검진 지원, 의료기관·보건관리자 연계 관리체계 마련
 - (전담인력 보장) 기업규제완화법 개정*에 따라 물류현장의 재해 예방 활동 상시 수행을 위한 안전보건 자격 보유 전담인력 배치
 - * 근로자 300인 이상 사업장의 안전보건관리 위탁 조항 삭제로 직접고용 의무
 - (감염병 확산 대응) 코로나19 장기화에 따른 상황별·업무별 대응 체계를 강화하고 전문교육을 통한 상황관리능력 제고
- (성평등 문화·직원복지 개선) 직급·직종별 맞춤형 예방교육과 성희롱·성폭력 피해자 보호 및 체계적 지원 강화로 성평등 문화를 정착
 - 총괄국 단위 창구 근무복 자율화, 비공무원 수당 인상(명절상여금, 정액급식비), 직장어린이집 위탁보육 확대(중부권물류센터)

- 자금운용의 투명성을 강화하고 국영 금융기관으로서의 사회적 책임투자 (ESG) 확대와 고객중심의 안정적 금융서비스 제공

과제 8. 건전성 및 투명성 강화

- (자금운용 투명성 강화) 자산규모에 맞는 상시운용 점검 등 내부 통제 강화와 운용체계 개선으로 자금운용 투명성·안정성 제고
 - (내부통제 강화) 자산별(주식, 채권, 대체투자) 위탁운용사 선정, 주식 의결권 행사·투자한도 준수 등 예금자금 및 보험적립금 운용 주기적 점검
 - (자금운용체계 개선) 보다 투명한 자금운용을 위해 제도를 개선*하고 자금운용 지원기관(수탁은행, 사무관리사) 사전 선정으로 업무공백 최소화
 - * 「우체국금융 자금운용 체계개선」 연구결과를 반영한 자금운용 전문성·투명성 강화방안을 마련(2월)
- (재무건전성 관리 강화) 국영금융으로서 자본 적정성 및 대외신뢰도 확보를 위한 BIS비율 및 RBC비율 관리 강화
 - (BIS비율 관리) 유동성커버리지*·순안정자금조달비율**의 주기적 한도 관리, 자산별 위험가중치 추이 분석 등 위험가중자산 중점 관리
 - * 30일 내 단기 대응 유동성 비율, ** 1년 내 이탈 가능성이 낮은 안정적 자금 조달 비율
 - (RBC비율 관리) 리스크 관리지표*를 개선하고 위기상황시 RBC비율 예측 및 RAAS(위험기준경영실태평가) 등을 활용한 건전성 자율 점검 추진
 - * 신계약 금리연동형비중 신설, 듀레이션 및 신용위험도 자산군별 세분화 등
 - (통합리스크 관리) 금융시장 高변동성 지속 등에 대응하여 고위험 자산에 대한 투자전 리스크관리 강화 및 부문별 리스크 한도 설정*
 - * 단계적 리스크 관리 한도를 설정하여 한도 초과 전 선제적 조치
 - 대체투자 위험등급 자산* 및 투자초기 자산**의 사후 점검 강화
 - * 위험자산 투자 상세현황 분석, ** 분석대상 확대(투자 1년 자산 미포함 → 포함)

과제 9. 자금운용 수익성 향상

- (체계적 자산배분) 금융시장 변동성 확대 및 저성장 지속에 대응한 안정적 수익 창출을 위해 중기('21~'25년) 자산배분계획 수립·실행
 - (자산배분모델 정립) 부채와 자산의 심층 연계가 가능한 자산배분모델 구축과 대체투자 비중을 확대*하고 해외투자 적정배분을 통한 운용성과 제고
 - * 우체국예금 ('20.) 7%→('25.) 8%, 우체국보험 ('20.) 10.25%→('25.) 11.7%
 - (자금운용 역량제고) 외부 전문가 채용 확대* 및 직원 직무 교육 실시로 전문성을 강화하고 투자자산운용사·CFA 등 자격증 취득 지원
 - * 경력직 비율 확대 로드맵(목표) : '20년 35% → '21년 43% → '22년 50%
- (자산투자 최적화) 공적금융으로서 공공성과 수익성을 동시에 추구할 수 있는 사회책임형(ESG)* 투자, 인프라 대체투자 등 투자대상 확대
 - * 투자결정 시 재무적 요소와 비재무적 요소(환경 E, 사회 S, 지배구조 G)를 고려
 - (사회적책임 투자) 사회책임형 주식투자 유형을 신설하고 ESG채권 투자 및 사후관리 근거규정을 마련하여 ESG 투자를 지속적으로 확대

【 사회책임유형 투자액 】



※ 투자금액은 주가지수에 따라 변동 가능

- (인프라 대체투자) 수익성 및 안정성이 확보된 신재생에너지, 디지털 인프라, 낙후 시설 인프라 등 사회기반 시설 투자 확대
- (스튜어드십 코드 이행) 고객 자산을 관리·운용하는 기관투자자로서 적극적 주주활동을 통한 수탁자 책임활동 이행으로 공적 금융역할 강화
- (위기대응 운용전략) 시장 변동성 확대에 대응한 안정적 자산 포트폴리오 설정 및 위기 시나리오별 자산배분·투자허용한도 변경 전략마련

과제 10. 안정적 금융서비스 유지

- (금융 경쟁력 제고) 안정적인 고객기반 확보를 위하여 소비패턴을 반영한 상품 다각화와 전략적 광고 및 FC중심의 보험영업 추진
 - (상품 다각화) 우체국 고객층 확대를 위한 고객 맞춤형 예금 특화 상품, 우정사업 시너지 상품 및 유병력자 대상 보험상품 출시
 - (전략적 광고) 상품별 광고 콘텐츠 제작, 매체별 맞춤형 광고 및 파급 효과가 큰 유튜브 등 동영상 플랫폼 확대 운영으로 광고효과 극대화
 - (FC중심의 보험영업) 젊은 FC(2040세대)를 확보하고 FC 유치 전문 조직(Recruting Manager) · 비대면 FC 도입 기반을 마련
- (비이자 수익 다변화) 시중은행과 창구공동이용* 제휴 · 우체국 브랜드 신용카드(PLCC) 등 사업 다각화와 지역화폐 · 건설근로자** 카드사업 확대
 - * 시중은행 점포폐쇄 시, 은행고객이 우체국에서 자기은행처럼 입·출금 서비스 이용
 - ** 전자카드 발급 의무화('20.11월)에 따른 적용 건설현장(약 1,500개) 확대에 대응
 - (펀드 판매수익) 스마트뱅킹 펀드매매* 기능을 개발하고, 법인 등 신규고객 선호를 반영한 펀드상품 유형을 확대**
 - * 펀드 가입 고객이 스마트뱅킹에서 추가 매수나 환매 가능토록 구현(6월)
 - ** 수수료 및 판매보수가 저렴한 법인전용 상품, 시장상황 및 고객수요 반영한 상품 등(9월)
- (고객중심 서비스 강화) 금융 소비자보호 규정을 마련하고 업무처리 절차를 간소화하여 수요자 중심의 금융서비스 제공
 - (소비자보호 제도 정착) 우체국금융 소비자 보호 규정을 '우체국 예금보험법'으로 상향 입법*(훈령 → 법)하여 규정 체계 정비
 - * 예보법 개정령안 마련 및 과정부 보고 · 사전심사(∼'20.12월), 예보법 개정('21년중) 추진
 - (환급금대출 활성화) 서민경제 지원을 위해 환급금대출 기본이율을 인하(3.4%→3.2%)하고 제도 및 시스템* 개선
 - * 환급금대출 한도 초과 시 보험금지금액에서 상계처리 시스템 구축 등

- 언제 어디서나 안전하게 서비스 이용이 가능하도록 디지털 우정서비스 환경을 구축하고 다함께 잘 사는 포용사회 실현 지원

과제 11. 디지털 우정혁신

- (AI기반 신기술 현장 접목) 우편 종사자의 근로환경 개선을 위한 ICT융합 물류서비스 기술개발로 우정사업의 디지털 뉴딜 실현
 - (AI 기술 시범운영) 국민 편의성 향상과 집배원 안전사고 감소를 위해 자율주행 이동우체국 현장실증* 및 우편물 드론 정기배송 시범운영
 - * 대학·대단지 제한공간으로 시범서비스 확대(상반기) 및 일반도로 실증 추진(하반기)
 - (물류자동화 확대) 중부권 광역우편물류센터 설치한 소포 하차 로봇 운영 최적화(~'21.2월)로 적용 분야 확대, 소형소포 자동화 구분기계 및 지능형 수작업대 확대 도입
- (디지털융합 서비스 제공) 디지털 융합을 통한 민간과의 상생·협력을 지원하는 물류자원 플랫폼을 구축하고 온라인 우편서비스 활성화
 - (우정물류 공유 플랫폼) 우정물류 플랫폼*을 통한 우체국 물류자원 공유 시범운영(상반기), 민간 상호간으로 확대 운영(하반기)
 - * 공공·민간 물류자원(인력, 차량, 유희공간 등)의 수요·공급을 매칭하고 전자 계약, 정산 등을 지원하는 공유플랫폼
 - (정보화 인프라 강화) 스마트PDA 보급(7,246대), 노후장비 교체(6,918대) 및 무인우편접수기 운영 확대(50대)로 업무 생산성 향상 추진
 - (온라인우편 활성화) 트렌드를 반영한 사용자 중심의 인터넷우체국 UI와 성능을 개선(처리속도 등)하고 우편정보시스템의 G-클라우드 전환계획 마련

□ (모바일 풀뱅크 서비스 구현) 금융서비스 이용 환경변화에 따라 온라인 서비스를 대폭 확대하여 사용자 편의성 및 접근성 제고

○ (온라인 서비스 확대) 모바일 증명서·확인증 발급과 행정정보 공동이용 확대로 고객 서류제출 부담을 경감하고 보험증서 모바일전송 및 병원 App·무인수납기 활용 보험 청구채널 확대 추진

○ (본인인증 수단 확대) 우체국예금의 공인인증서를 대체할 수 있도록 다양한 민간인증 서비스(패스, 카카오 등) 확대

○ (오픈뱅킹 안정화) 이용채널 확대(스마트→인터넷뱅킹, 2월) 및 자동충전기능을 활용한 납부일 관리 등 특화서비스 개발(10월)

○ (마이데이터 서비스) 국가기관·이종사업(우편·금융) 영위 등 우체국 특성을 반영한 독자적인 마이데이터* 서비스 제공(10월)

* 본인 신용·행정정보를 수집·조회·관리하여 심층분석을 통한 상품추천 등 개인별 맞춤형 서비스 제공

○ (생활금융 구현) 신용카드 결제, 오픈뱅킹 기반의 CMS 등 다양한 결제 기능을 포스트페이에 적용·핀테크 협업으로 생활밀착형 서비스 제공

○ (보험사업 IT 개선) 보험 모바일 앱(App)을 고객중심의 UI로 재구성* 하고 보험금 지급심사·사고조사 녹취시스템**을 확대

* 메뉴간소화, 장애인·고령자 등 정보 취약자 접근성 향상 및 정보보안 강화 등

** 단일에서 중복구조로 확대하여 장애발생 시에도 무중단 녹취서비스 제공

□ (온라인 이용고객 ID 통합) 블록체인 기술을 활용하여 한번 로그인으로 우편·금융의 모든 서비스를 이용할 수 있는 환경(One ID, All Postal Service) 조성

○ (교차서비스 운영) 우편, 예금, 보험 앱(App)에서 별도의 ID/비밀번호 입력 없이 PIN번호 또는 생체인증 등으로 간편하게 사용

※ 이용고객 수 : 스마트뱅킹(580만명), 우체국보험(75만명), 인터넷우체국(480만명)

과제 12. 포용 사회 지원 · 고객만족경영

- (농어민 · 소상공인 판로지원) 우체국쇼핑을 통한 우수 농수축산물 등의 판로를 지원하고 지역 스타트업 지원 등 공적기능 강화
 - (착한 우체국쇼핑) 우수 농수축산물의 판로확보에 어려움을 겪는 농어민 대상으로 지역 특산품 할인전 및 농수축산물 쇼핑몰 입점 확대 등 판매지원
 - ※ 쇼핑몰 입점 확대(25→27천개), 특별기획전 운영 및 「코리아세일페스타」 등 적극 참여
 - (상생 택배) 외부 온라인 쇼핑몰과의 제휴를 통해 소상공인에게 저렴한 택배서비스를 제공함으로써 스타트업 지원 확대
- (사회안전망 역할 강화) 우체국공익사업의 전문성을 강화하고 장기적 특화 사업으로 브랜드화 할 수 있는 핵심사업 중심으로 선택과 집중 추진
 - (의료복지 지원확대) 무의탁환자를 위한 야간 간병과 장애부모가정 아동 성장멘토링 지원, 저소득 장애인 암보험 지원, 소아암 지원센터* 운영
 - * 환아가족 모임, 부모교육 및 음악치료 등 마음치유 프로그램 운영
 - (복지사각지대 발굴) 탈북·다문화 가정아동 심리치료, 지자체 추천을 통한 취약계층 지원 및 '우체국행복나눔봉사단' 운영 등 맞춤형 복지 지원
 - (공익보험 확대) 소외계층 대상 무료보험 가입 확대(↑20%), 플랫폼 노동자 '나르미보험' 지원대상 확대*
 - * (보험료 50% 지원) 중위소득 80% 이하 → 모든 가입자
- (고객만족 경영) 고객요구에 탄력적으로 대응할 수 있는 서비스 전략과 국민 눈높이에 맞는 CS정책 추진으로 최고 수준의 고객만족 경영 실현*
 - * 한국산업의 고객만족도(KCSI) 1위(23년 연속), 국가고객만족도(NCSI)·우수기관 선정 등
 - (서비스 품질 유지) 찾아가는 컨설팅 프로그램, 대내·외 다양한 의견수렴(상시제안제도 등), 국민 눈높이에 맞는 CS 정책 추진
 - (고객과의 소통 강화) 다양한 광고·홍보 콘텐츠 지속 생산 및 온라인 고객 반응에 대한 신속·적극적인 대응으로 브랜드 이미지 제고