
우정사업 경영합리화 기본계획

[2021. ~ 2023.]

2021. 12.

수립배경

- ◇ 본 계획은 '우정사업 운영에 관한 특례법' 제6조의 규정에 따라 우정사업본부장 임기(2021.12.~2023.12.) 중 추진하는 우정사업 경영합리화의 목표와 기본방침 설정 및 추진 전략 마련을 위해 수립되었음

순 서

I. 우정사업 현황	1
1. 일반 현황	2
2. 경영성과	3
II. 우정사업 경영환경	6
1. 경영환경 분석	7
2. 해외우정 동향	10
3. 우정사업 SWOT 분석 및 대응방향	12
III. 우정사업 경영전략	13
1. 우정사업 경영비전 및 목표	14
2. 4대 전략 및 12개 중점과제	16
IV. 중점 추진과제	17
전략 1. 국민 행복배달	18
전략 2. 사업의 건전한 성장	22
전략 3. 우정 디지털혁신	29
전략 4. 안전하고 건강한 일터	33

I . 우정사업 현황

1. 일반현황
2. 경영성과

□ 연 혁

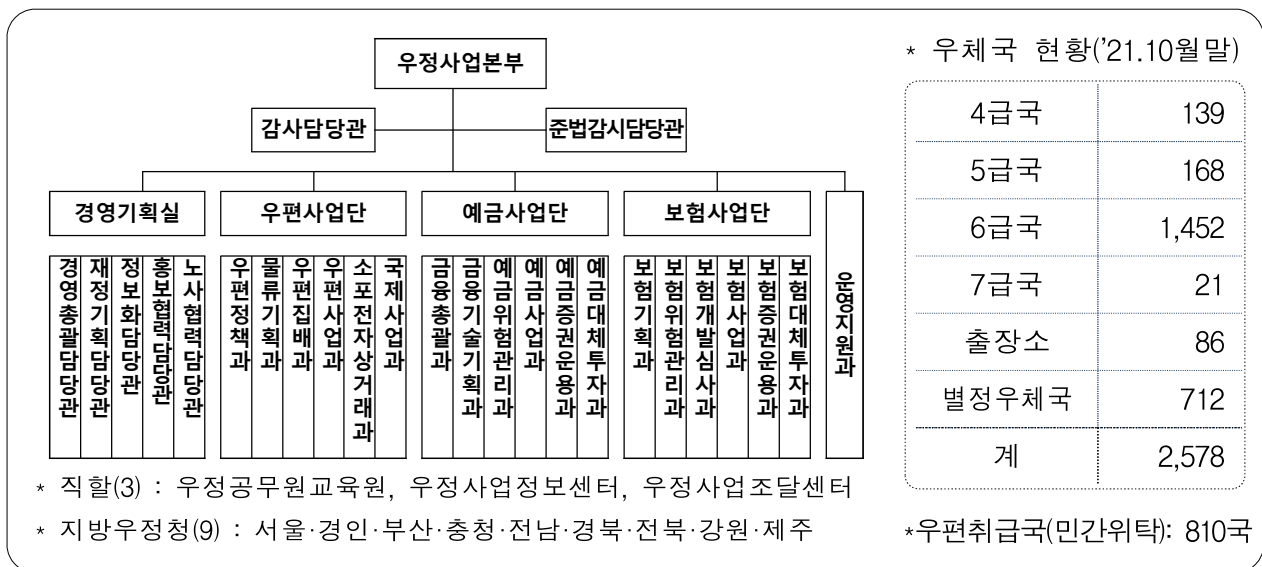
- 1884. 4.22. 우정총국 창설
- 1948. 8.15. 체신부 출범('94.12. 정보통신부로 개편)
- 2000. 7. 1. 우정사업본부 출범(과학기술정보통신부 소속)

□ 주요기능

- (우편) 서신 등 통상우편물과 소포의 접수·운송·배달 업무, 수탁사업
- (예금) 예·적금, 체크카드, 우편환·대체업무, 펀드판매, 창구망 제휴
- (보험) 저축성·보장성보험의 계약·유지관리 및 보험금 지급 등

□ 조 직

- (조직) 우정사업본부, 직할관서 3개, 지방우정청 9개, 우체국 3,388국



- (인원) 43,277명(공무원 33,165명, 비공무원 10,112명) ('21.10월말 기준)

구 분	계 (A+B)	국가공무원			비공무원				
		행정· 기술직	우정직	소 계 (A)	별정국 원 직	청원 경찰	보조인력(현원)		소계 (B)
							공무직	기간제	
인원(명)	43,277	9,526	23,639	33,165	3,517	24	5,498	1,073	10,112

가. 경영실적

□ 경영수지

- (우편사업) 요금·수수료 인상, 소포사업 활성화 등 우편사업 실적 개선 및 공통비용 원가구조 개선 등으로 우편사업 경영수지 개선
※ 우편수지(억원) : ('19) △1,115 → ('20) △1,239 → ('21) 151[°](‘19.대비 ↑1,266억원)
- (예금사업) 금융시장 변동성 확대 및 저성장 기조 지속에도 안정적 자금운용과 이자비용 절감 노력을 통해 경영수지 개선
※ 예금수지(억원) : ('19) 2,950 → ('20) 3,913 → ('21) 1조 5,400[°](‘19.대비 ↑12,450억원)
- (보험사업) 자금운용 수익과 수입보험료 수익증가, 손해율 개선 (98.6%→93.0%[°]) 등 비용절감 노력으로 경영수지 개선
※ 보험수지(억원) : ('19) 2,917 → ('20) 3,770 → ('21) 5,200[°](‘19.대비 ↑2,283억원)

< 연도별 우정사업 경영수지 현황 (단위 : 억원) >



□ 경영규모

- (우편매출액) 비대면 소비 확산에 따른 소포물량 증가(전년동기 대비 4.9%)와 요금·수수료 인상 등으로 '21년 우편매출액 3조원 돌파 전망
※ 우편매출액(억원) : ('19) 29,795 → ('20) 29,665 → ('21) 30,398[°]
- (금융자산) 내실있는 사업운영으로 수신고 및 보험총자산 지속 증대
※ 예금수신고(조원) : ('19)76.3 → ('20)79.0 → ('21)79.5[°] / 보험총자산(조원) : ('19)57.7 → ('20)60.9 → ('21)63.5[°]

□ 고객가치

- 한국산업 고객만족도(공공서비스 부문) 23년 연속 1위 달성

나. 주요 성과

□ 지속가능한 우편사업 수익성 제고

- (소포사업 내실화) 요금체계 개선*, 서비스 지역 확대, 창구·방문 접수·초소형소포 활성화 및 고중량소포(20kg 초과) 요금인상(1,000원)·비대면 간편접수 도입 등 수익성 중심 소포사업 운영

* 요금구간 단순화(5→4단계), 요금인하(△1~2천원), 비대면픽업 요금할인(△500원)

- (우편매출 증대) 전자고지 확대, 코로나19 확산 등 사업환경 변화에 대응한 요금·수수료 조정*, 선택등기서비스 시행 및 국제우편 정상화** 노력

* 통상우편(50원↑), 익일특급(500원↑), 준등기(300원↑), 배달증명 (300원↑)

** EMS 접수재개국가 확대(18→56국), 항공우편 특별운송수수료 신설, 항공운송 위탁 개선

- (우정자산 개발) 유희자산 매각, 임대형 청사 개발 [여의도('20.12.준공), 서울양천(예산편성)] 및 우정재산의 전대허용(특례법 개정) 등 임대수익 확대 노력

□ 경영혁신 및 노사 상생문화 조성

- (조직·인력운영 효율화) 본부·직청 슬림화(△169명), 인력재배치(615명) 및 지자체 운영 우편취급국 설치 등 창구망 합리화(66국) 추진

- (비용관리 체계 개선) 공통비(인건비 등) 원가분담체계 개선 및 시설사용료, 우체국 브랜드사용료의 조기정산(연말→연초)으로 우특 재정건전성 제고

- (물류체계 개편) 소포중심의 물류체계 구축(IMC 운영)과 통상물량 감소에 따른 지방권 집중국 통합을 위한 일반통상 통합센터 운영 및 집배원(집배팀)·위탁배달원(개인)의 분류작업 경감 추진

- (노사 상생문화 조성) 노사소통 상설화, 주 5일 근무정착*과 소포위탁 배달원 근로여건 개선 및 안전보건관리 강화** 등 협력적 노사관계 구축

* 인력증원, 일하는 방식 개선 등으로 주 6일 근무감소 ('19.)5,585명→('21.9.)187명(5,398명↓)

** 안전보건관리 전담인력 배치(47명), 코로나19 방역 및 주기적 현장점검 실시

□ 금융사업의 내실 있는 성장과 투명한 운영

- (수익성 제고) 금융시장 변동성 확대 및 저성장 기조 지속에도 안정적 자금운용과 이자비용 절감 및 보험손해율 개선(5.6%p) 등을 통해 금융사업 수익성 개선(금융 경영수지(억원) : ('19.) 7,675 → ('21.) 1조9,800[°])
- (투명성·건전성 강화) 거래증권사 선정지침 제정, 외부 평가위원 풀 운영 등 자금운용 투명성을 강화하고 취약분야 준법감시 강화 등 리스크관리 강화
- (안정적 금융서비스 유지) 차세대 금융시스템 구축('20.11.~'23.), 고객 중심의 상품 가입절차 개선 및 금융소비자보호지침 강화
- (재무건전성 개선) 안정적 자금운용과 체계적인 리스크관리를 통해 예금BIS(자기자본비율)·보험RBC(지급여력비율)* 등 재무건전성 개선

* BIS비율(%) : ('19.) 14.96 → ('21.) 19.09[°], RBC비율(%) : ('19.) 207.8 → ('21.) 250.0[°]

□ 과학기술(IT등) 도입 및 포용적 우정정책

- (우정 IT신기술 개발) 자율주행 무인우체국 시범운영(세종시 대학캠퍼스), 섬 지역 드론배송, 소포하차로봇 시범운영(IMC) 등 신기술 현장 시범 적용
- (비대면·온라인 서비스 강화) 모바일 증명서·확인증 발급, 비대면 서류제출, 민간 앱 연계 보험금 청구 및 온라인 상품 확대(30종→85종)
- (새로운 디지털 서비스 도입) 모바일 우편함 서비스, 오픈뱅킹 도입('20.12.), 전자문서지갑 서비스 제공, 민간인증 서비스로 개인인증 확대(패스 카키)

- (공적역할 강화) 코로나19 확산방지를 위한 우체국 공적마스크 판매(1,404국), 교육원 생활치료센터 지원(3회), 취약계층 의료복지 지원 확대* 및 우체국쇼핑 특별기획전 등을 통한 농어민·소상공인 판로지원

* 소아암환자 종합지원시설 「우체국^{마음}이음 한사랑의집」 개소, 저소득장애인 무료 암보험 및 취약계층 청소년 장학 보험 가입 지원

- (고객만족 경영) 고객과 감성소통, 고객편의 중심 우정서비스 지속 개선, 사회적책임경영 등 대국민 신뢰 제고를 통해 한국산업의 고객만족도(KCSI) 23년 연속 1위 달성

II. 우정사업 경영환경

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

가. 경제동향

- (세계경제) 백신보급 확대, 글로벌 경기·교역 회복 등으로 점진적인 경기개선 흐름을 이어가면서 위기 전 성장경로를 점차 회복할 전망
- 다만, 코로나19 전개 양상, 미·중 갈등, 글로벌 공급망 재편, 주요국 통화정책 변화 등이 리스크 요인으로 작용할 가능성

< 세계 경제성장률 전망 >

(단위 : %)

구 분	2021년	2022년	2023년
IMF('21.10.)	5.9	4.9	3.6
OECD('21.9.)	5.7	4.5	-
World Bank('21.6.)	5.6	4.3	3.1

- (국내경제) 글로벌 성장·교역 개선, 코로나19 영향 완화 등에 따른 성장세 지속이 예상되나, 경제·사회 구조변화 대응 중요

- 수출·투자 증가 흐름이 이어지고, 코로나19 영향 완화 등으로 경제활동이 점차 정상화 되면서 내수 회복세도 지속될 전망
- 다만, 포스트코로나, 기후변화 등에 대응한 글로벌 경제질서 변화*, '25년 초고령사회 진입 전망 등 대내외 구조적 전환 가속화 예상

* 디지털·저탄소·수소 경제 정책추진과 해당 시장우위 선점을 위한 경쟁 본격화, (美) 5.9조불 규모 3대 재건정책(American Rescue, Job Plan, Families Plan) 추진('21.3.)

< 국내 경제성장률 전망 >

(단위 : %)

구 분	2021년	2022년	2023년
IMF('21.10.)	4.3	3.3	2.6
OECD('21.9.)	4.0	2.9	-
한국은행('21.8.)	4.0	3.0	-

나. 우정사업 경영환경

□ 우편사업 경영환경

- (통상우편) 모바일앱 등 대체통신 수단 발달, 전자고지 서비스 확대* 등으로 향후 물량감소 추세**가 지속될 전망(우편매출의 60% 점유)

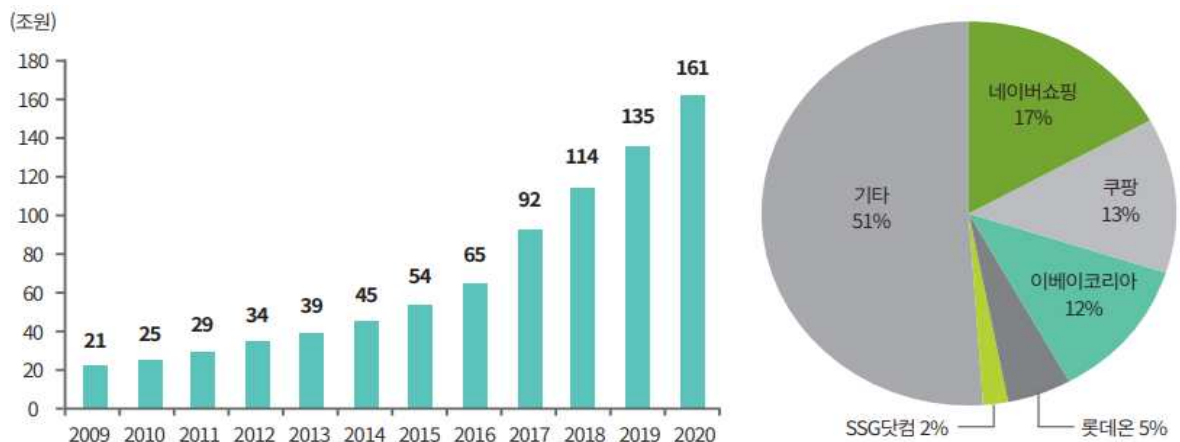
* 전자고지 물량(만건) : ('18)148 → ('19)1,197 → ('20)4,151 → ('21.6.) 5,011

** 연도별 감소율(%) : ('20)△9.1 → ('21e)△7.2 → ('22e)△3.2(대통령·지방선거) → ('23e)△9.1

- (소포우편) 코로나19 영향으로 전자상거래 확산세 지속에 따라 소포물량이 큰 폭으로 증가하고 민간 경쟁 심화 및 단계적 소포 단가 인상 전망

※ 국내 택배시장 물량(억개) : ('18.) 25.4 → ('19.) 27.9 → ('20.) 33.7

<국내 전자상거래 시장규모 및 점유율>



출처 : DB금융투자

- 생활물류서비스법, 중대재해처벌법 시행과 택배근로자 처우개선을 위한 분류인력 충원, 산재보험 비용 투입에 따라 택배사 단가 인상
- (국제우편) 점진적 항공이동 정상화로 국제우편물량은 회복되고, 비대면 쇼핑 선호도 증가로 글로벌 전자상거래 시장규모도 확대 전망
- '21년 글로벌 전자상거래 시장 규모는 약 4.9조 달러로 '19년(약 3.5조 달러) 대비 39% 상승, 향후 5년간 연평균 14% 고속성장 예상

※ 글로벌 전자상거래 규모(조 달러) : ('14) 1.3 → ('20) 4.2 → ('21e) 4.9 → ('23e) 6.5

□ 금융사업 경영환경

- 저금리·저성장 기조 지속, 비대면 거래 확산 등 금융소비형태의 변화, 저출산·고령화, 기술혁신에 따른 디지털금융 생태계 전환 가속화
 - (저출산·고령화) 생산가능 인구의 감소는 예금·보험수요 증가에 제약으로 작용하고, 고령화는 고령고객 비중과 보험 장수 리스크 증대
 - (금융소비형태 변화) 디지털화에 따른 비대면 금융거래가 증가하고 저금리 기조 지속으로 주식·암호화폐 등 투자상품 수요가 증가
 - (새로운 Player의 등장) 디지털 플랫폼을 기반으로 금융의 외연 확장과 함께 AI, 디지털 자산 등 기술혁신에 따른 금융의 질적 변화 전망
 - ※ 제3인터넷전문은행 출범('21.9.), 마이데이터서비스 등 신사업 도입 등
- ⇒ (시중은행 대응) 디지털 전환을 적극 추진하고 고령층과 MZ세대 맞춤 전략, ESG 경영 등 고객중심 경영과 사회적 가치 증대 도모
- ⇒ (민영보험사 대응) 비대면 채널·디지털화를 가속화하고 소비자 신뢰확보와 기업의 사회적 책임 등 고객가치 경영 추진

< 금융사업 경영환경 >

구분	주요 이슈	위협 요인	기회 요인
규제·정책	◆ 포용금융 실현 - 금융소비자보호 강화 - ESG경영 강조 ◆ IFRS17, K-ICS 회계제도 도입	◆ 금융소비자보호 강화 등에 따른 영업 위축 ◆ 건전성 강화 요구	◆ 국영 금융으로서 본질적 가치 강화 ◆ 우체국보험 체질 개선 기회
경제	◆ 장기적인 저성장 및 저금리 ◆ 코로나19 유행 - 비대면 소비형태 강화	◆ 투자환경 악화로 수익성 저하 ◆ 비대면화에 따른 고객감소	◆ 투자 포트폴리오 다변화 ◆ 틈새시장 공략 및 신사업 진출 가능성
사회	◆ 저출산, 고령화 등 인구구조 변화 ◆ 복지수요 증가	◆ 고령고객 증가로 사업의 미래 성장성 악화 ◆ MZ세대 등 마대고객 확보 미흡 시 사업 기반 악화	◆ 복지 전달 채널로서의 역할 모색
기술	◆ 디지털전환 가속화 ◆ 빅테크 기업의 진출	◆ 기술경쟁력 유지비용 증가 ◆ 고객이탈, 수익성 악화	◆ 오프라인에서 온라인 중심 전환 ◆ 협업을 통한 혁신경쟁력 제고

가. 신규 서비스

□ (비대면 서비스 강화) 고객의 비대면·온라인서비스 수요에 대응하여 모바일과 온라인을 활용한 다양한 비대면 서비스 실시

□ (고품질 서비스 제공) 의약품 당일배송 서비스, 콜드체인 배송 솔루션 구축, 고객이 원하는 시간에 소포배달 등 서비스 고도화

※ (영국) 온라인 의약품 유통업체(Pharmacy2U)와 협업하여 의약품 당일배송 서비스 실시

< 해외우정 추진사례 >

구 분	주요 내용
미국 	• 텍사스 일부지역 당일·익일 배송 서비스 시범 운영 실시 • 우편물처리센터에서 생성된 이미지를 실시간으로 분석하는 AI플랫폼을 구축하여, 소포규격·무게·목적지에 맞는 우편요금 적용여부 자동확인 가능
일본 	• 이메일과 모바일 메신저(LINE)와 연계하여 픽업 신청, 배송상태 확인 등이 가능한 서비스 제공(모바일 메신저 연계 서비스) • 중고거래 물품을 편의점의 무인접수기에서 접수 후 우체통에 물품을 넣으면 배송 가능한 비대면형 배송 서비스 실시(중고거래 플랫폼사와 업무제휴)
영국 	• 소포를 원하는 시간에 배달받을 수 있는 서비스 출시(My Choice 서비스) • 온라인 의약품 유통업체(Pharmacy2U)와 협업하여 의약품 당일배송 서비스 실시 ※ 런던 일부지역 시범서비스(21.3월) 후 서비스 지역 확대 예정 • 일요배송 시범서비스 실시
프랑스 	• 우정그룹 자회사(PICKUP)를 통해 가정용 소포함*을 개발하여 24시간 연중무휴로 소포 수령 가능 * 다양한 크기의 소포 수령이 가능하며 비밀번호 입력을 통해 보안 강화
독일 	• 시간과 온도에 민감한 의약품, 시료 등의 바이오 물품을 운송하는 자체 콜드체인 솔루션인 DHL 메디컬 익스프레스 서비스 도입 ※ 메디컬 익스프레스를 통해 서류작업, 통관, 실시간 온도 모니터링 등 특화된 바이오물류 솔루션을 제공

나. 디지털 혁신

□ (물류 분야 신기술 활용) 인공지능을 활용한 소포물류 처리를 효율화하고 텔레매틱스 기술을 이용한 우편물 배달 경로 최적화 적용

□ (자율주행 차량 도입) 장거리 우편물 운송에 자율주행 트레일러* 투입, 자율주행 배달로봇을 활용한 우편물 배달서비스** 도입 등

* (미국) USPS와 로봇트럭 개발사 TuSimple 간 우편물 운송계약 체결(2019.)

** (일본) 자율주행 배달로봇을 아파트 단지 내 실증시험 실시(2021.)

< 자율주행 배송로봇 시연 모습 >



출처: 일본우정 홈페이지 보도자료, 일본 로봇제조사 “ZMP” 홈페이지

< 해외우정 추진사례 >

구 분	주요 내용
미국 	자율주행 로봇트럭 개발사(TuSimple)와 우편물 운송계약 체결('19.)
일본 	- 우편·물류사업에서 텔레매틱스 기술을 이용하여 취득한 데이터를 우편물의 배달 순서, 배달 구역의 재검토 등에 활용 - 정부의 자율주행 배달로봇 도로주행 허용방침에 따라, 아파트 단지내 자율주행 배달로봇 실증시험 실시('21.)
영국 	우편물 수령 시, 기존 신원확인 방식(운전면허증 등)과 달리 영국우정 자체 신원인증 모바일앱(EasyID)을 통해 신원도용 위험 감소, 본인확인 절차 간소화
프랑스 	- 소포 및 우편 수령 시 디지털 ID를 활용하여 신원 도용 위험 감소, 수령 절차 간소화 - 도심 물류 배송이 가능한 자율주행자동차 ‘Droid’시범 운영 실시
독일 	2025년까지 디지털혁신에 20억유로(2.7조원) 투자하는 디지털전환 전략 수립 - 우체국 외부 및 기타 공공장소에 우표 자동판매기 설치

Strength (강점)

- 공신력(정부기관) 및 전국 네트워크
- 우편사업과 금융사업의 시너지 효과
- 대규모 우편물 처리가능(규모의 경제)
- 선진화된 우정정보시스템보유(Post-net)
- 예금·보험 전액 보장 및 높은 안전성
- 보편적서비스 제공과 생활밀착형 공적역할 수행

Weakness (약점)

- 통상우편 중심(매출 60%), 원가 미달(83.9%)
- 인건비가 우편비용의 79% 차지
- 조직·인력 운영의 경직성
- 보편적서비스 유지 의무(비용증가)
- 금융사업 제한(대출, 보험가입 한도)
- 뉴노멀 시대 자금운용수익 저하

Opportunity (기회)

- 사회 복지수요 증가에 대응한 전국 네트워크 활용 공적역할 강화(우편, 금융)
- 전자상거래 확대에 소포·EMS 시장 성장
- 제4차 산업혁명으로 우정기술혁신
- 해외·대체투자 등 자본시장 규모 확대
- IT를 활용한 판매채널 확대·디지털서비스 제공

Threat (위협)

- 통상물량 감소, 저단가 소포 경쟁
- 생산가능 인구 감소로 미래 성장성 약화
- 고령화, 소인가구 확대(집배업무량↑)
- 종사원 중대재해·산업안전 관리 부담 증가
- 디지털신기술 상용화, 디지털 전환 경쟁력 부족
- 빅테크, 핀테크 기업의 금융시장 진입 가속화

사업분야**대응방향****우 편**

- **보편적 우편서비스 안정적 수행 및 공적역할 확대**
 - 도서벽지 창구 접근성 제공, 공공배달서비스 발굴, 사회안전망 역할 강화, 농어민·소상공인 판로지원, 보편적서비스 유지비용 보전 노력
- **우편사업 내실화**
 - 소포사업 역량강화, 사업다각화, 요금·수수료 조정, 수탁·우표문화 활성화, 물류·배달체계 개선, 우정재산 활용도 제고, 안전보건관리 강화
- **우편서비스 디지털 전환**
 - 스마트융합 물류기술 연구개발, 모바일우편함 확대, 창구업무 디지털화 확대, 종이없는 우편창구 구현

예 금

- **고객 친화적 디지털금융 고도화**
 - 차세대금융시스템 전환, 금융 디지털 혁신, 금융창구망 최적화
- **예금사업의 내실있는 성장**
 - 사업다각화, 영업전략 강화, 고객기반 확대, 안정적 운용마진 확보
- **국영금융기관으로서 공적역할 제고**
 - 포용금융 정책 강화, ESG투자 확대, 금융소비자보호 강화

보 험

- **디지털 전환 확대**
 - 인슈어테크 변화에 대응한 가치사슬 전반 디지털 전환 확대
- **보험 신사업 진출과 내실화**
 - 우체국 임대형청사 개발, 손해율 및 사업비 관리 강화
- **사회적책임 강화**
 - 고객중심 서비스 확대, 공익사업 확대 등

Ⅲ. 우정사업 경영전략

1. 우정사업 경영비전 및 목표
2. 4대 전략 및 12개 중점과제

가. 정책 방향

비전

미션

추진전략

추진과제

국민에게 **행복**을 배달하는 **한국우정**

보편적 서비스 제공과 공적역할을 충실히 수행하고,
사업의 건전한 성장과 디지털혁신을 도모

국민 행복배달

국민 행복 메신저,
국민 결의 우체국

- ✓ 보편적 서비스
안정적 제공
- ✓ 공적역할 발굴·확대
- ✓ 사회적 책임경영 강화

사업의 건전한 성장

내실있고 튼튼한
우정사업 경영혁신

- ✓ 우편사업 내실화
- ✓ 금융사업 경쟁력 제고
- ✓ 경영효율화 및
재정 관리 강화

우정 디지털혁신

4차 산업 혁명을 선도하는
우정 디지털혁신

- ✓ 우정 IT신기술 도입
- ✓ 디지털혁신 가속화
- ✓ 비대면, 온라인 서비스/
종이 없는 창구 구축

안전하고 건강한 일터

노사가 함께 만드는 안전하고 건강한 일터

- ✓ 직원 근로여건 개선
- ✓ 안전하고 건강한 근무환경 조성
- ✓ 노사 상생 문화 정착

나. 주요 경영목표

구 분		2020년 실 적	목 표		
			2021년	2022년	2023년
1. 수익성 목표					
수익성	① 경영수지(억원)	6,444	2,550	5,800	5,670
	- 우편경영수지(억원)	△ 1,239	△ 2,350	100	△ 230
	- 예금경영수지(억원)	3,913	2,500	3,000	3,100
	- 보험경영수지(억원)	3,770	2,400	2,700	2,800
2. 경영규모 목표					
경영 규모	② 우편매출액(억원)	29,665	29,170	31,330	31,760
	③ 예금수신고(조원)	79.0	79.0	81.0	83.0
	④ 보험총자산(조원)	60.9	59.4	64.9	66.3
3. 경영건전성 목표					
재 무 건전성	⑤ 예 금 BIS 비 율(%)	18.75	11.0	11.0	11.0
	⑥ 보 험 RBC 비 율(%)	253.9	200.0	200.0	200.0
4. 고객가치 목표					
고객 만족	⑦ KPCSI(우정 고객 만족도)	91.6점	91.6점 (A등급)	A등급	A등급
서비스 품질	⑧ 택배서비스 평가(전문기관 주관)	A등급	A등급	A등급	A등급
사회공헌	⑨ 공익사업 지원(억원)	75.6	75	85	95
ESG경영	⑩ ESG투자(조원)		5.3	8.1	11.0

추진전략	중점과제
국민행복 배달	① 【보편적서비스 안정적 제공】 창구망 설치기준 마련 및 운영 다각화, 포용금융 강화, 재정건전성 강화 ② 【공적역할 발굴·확대】 부처협업 공적역할 발굴, 청년·소상공인 지원 강화, 사회안전망 역할 수행 ③ 【사회적 책임경영 강화】 공익사업 확대, 사회적 책임투자 확대, 금융소비자 보호 강화, 고객만족 경영 실현
사업의 건전한 성장	④ 【우편사업 내실화】 소포사업 수익성강화, 우편요금·수수료 현실화, 물류체계 혁신, 배달체계 효율화, 소포위탁배달 안정화, 우정자산 개발 ⑤ 【금융사업 경쟁력 제고】 전략적 마케팅, 디지털 신상품 개발, 사업 다각화, 자금운용 수익성 제고, 전문성·투명성 강화, 금융 재무건전성 강화 ⑥ 【경영효율화 및 재정관리 강화】 현장중심 인력효율화, 집배인력 운영 적정화, 우정인재 양성, 재정관리 강화, 위탁창구망 합리적 운영
우정 디지털혁신	⑦ 【우정 IT 신기술 도입】 스마트융합 물류기술개발, 차세대금융서비스 가동, 우정정보 인프라 고도화, 스마트한 우체국창구 ⑧ 【디지털혁신 가속화】 모바일우편함 등 우편 디지털신사업 진출, 금융 디지털 신서비스 제공, 보험 디지털채널 고도화 ⑨ 【비대면·온라인서비스/종이없는 창구 구축】 우편·금융 비대면·온라인서비스 확대·고도화, 종이없는 우체국창구 구현
안전하고 건강한 일터	⑩ 【직원 근로여건 개선】 집배원 근로여건 개선, 유연한 조직문화 확산, 갑질예방·성평등 환경 조성, 일과 삶의 균형 ⑪ 【안전하고 건강한 근무환경 조성】 현장중심 안전관리체계 강화, 집배분야 안전사고 예방, 시설물 안전관리 강화, 직원 건강관리 강화 ⑫ 【노사 상생문화 정착】 상시소통체계 강화, 현장 의견수렴 강화, 합리적 노사관계 구축, 경영현안 공동대응

Ⅲ. 중점 추진과제

【전략 1】 국민 행복배달

【전략 2】 사업의 건전한 성장

【전략 3】 우정 디지털혁신

【전략 4】 안전하고 건강한 일터

전략 1 국민 행복배달

◆ 보편적 서비스를 안정적으로 제공하고 공적역할을 충실히 수행하여 국민에게 행복을 전하고, 국민에게 사랑받는, 국민 결의 우체국이 되겠습니다.

[과제 1] 보편적서비스 안정적 제공

□ (창구망 체계 정립) 보편적서비스의 안정적 제공을 위한 대국민 창구 접근성을 보장하기 위한 우체국 창구망 운영체계 정립

○ 보편적 우편서비스 제공, 대국민 창구 접근성, 우체국의 계층·유형별 특성 등을 고려한 창구망 설치·운영기준을 정립하고 법제화 추진

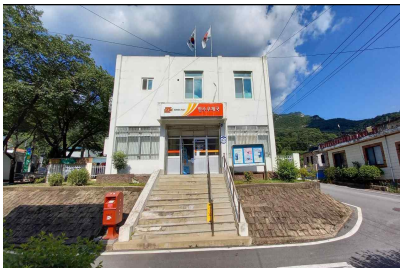
□ (창구망 합리화) 보편적서비스 유지와 경영효율성 증대, 주민 이용 불편 최소화 등을 고려하여 창구망 합리화 추진

○ (창구망 합리화) 우체국 과밀도, 대체 가능성 등을 고려하여 주민 불편 최소화를 위해 이해관계자와 협의를 거쳐 창구망 합리화 추진

※ 최근 5년간 합리화 114국 중 도시는 81국(71.1%), 읍·면지역은 33국(28.9%)

○ (창구망 운영 다양화) 지자체 운영 우편취급국*, 지자체 청사 공유형 우체국 및 시간제 우체국 등 관서 특성에 맞는 다양한 형태로 운영

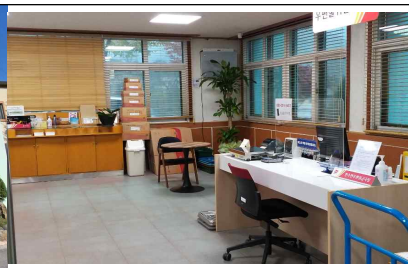
* 한수우체국(제천 소재) 폐국 시 한수면사무소가 직접 운영하는 우편취급국 개국('21.8.9)



< 한수우체국 폐국 >



< 한수면우편취급국 개국 >



□ (포용금융 강화) 디지털금융 확산과 민간 금융점포 축소로 인한 소외 지역과 고령층 등 금융 취약계층에 대한 포용금융 강화

- (창구망 제휴 확대) 민간 금융기관 대체창구 역할 등 우체국 창구망 제휴를 확대하여 금융 취약계층에 대한 창구접근성과 서비스 다양성 제고
- (서민 생활안정 지원) 취약계층을 우대하는 우체국예금·보험 공익상품*을 확대하고 소상공인 지원을 위한 노란우산공제**판매 확대

* 취약계층(기초생활수급자, 장애인, 소년소녀가장 등)에 대한 금리우대, 보험료 지원

** 소기업·소상공인 생활안정 및 재정자립을 위한 공제(압류금지, 소득공제, 무료상해보험 가입 혜택)

우체국예금	우체국보험	
■ 행복지킴이 통장 ■ 청년이룸통장 ■ 소상공인정기예금 ■ 장병내일준비적금 등	■ 만원의행복 보험 ■ 어깨동무보험 ■ 청소년꿈보험 ■ 나르미안전보험 등	
< 우체국 금융 공익상품 >		< 노란우산 공제 >

- (취약계층 이용편의 제고) 큰글자서비스(스마트뱅킹), 보이는 ARS서비스(폰뱅킹)를 도입하고, 영상(장애인)·통역(다문화가정)을 통한 고객센터 상담서비스 제공

□ (재정건전성 강화) 보편적서비스의 안정적 제공을 위해 회계간 비용보전 등 제도 개선을 추진하여 재정건전성을 강화

- (통상우편 감액률 조정) 원가보상률을 고려하여 의정활동보고서 등 감액률 폐지* 및 정책주무부처 비용보전 협의** 등 감액제도 개선 추진

* (감액률 단계적 폐지 일정) : '21년 30% → '22년 15% → '23년 폐지

** 주무부처 연도별 예산안에 감액보조금이 편성 되도록 주무부처 등과 협의

- (우정사업 회계간 보전) 예특회계의 이익금을 우특결손에 우선 보전하고, 보험사업 이익금을 활용한 우편적자 지원을 위한 제도개선 검토

[과제 2] 공적역할 발굴 · 확대

- (범부처 협업 공적역할 발굴) 전국 우체국망을 활용하여 부처 · 지자체 · 공공기관과 협업을 통해 복지 · 행정 · 금융서비스의 대국민 전달역할 (물품 배달, 금융서비스 등) 발굴 · 수행
 - (공공배달서비스 발굴) 정부부처 · 지자체 등과 협업을 통해 국가 복지 · 행정 · 금융서비스의 대국민 전달을 위한 공공배달서비스 발굴 · 유치
 - ※ mampan 임신서비스('21.2월), 마을기업소포('18.7월) 등
 - (공공기관 제휴카드) 지자체 지역화폐, 공공기관 복지카드 및 건설근로자 전자카드 등 지자체 · 공공기관과 협업을 통한 제휴카드 사업 확대
- (청년창업 · 농어민 성장지원) 창업 컨설팅 등 청년 창업 지원과 산지폐기 · 수해 등 피해농가 지원으로 내수경기 회복 및 지역경제 활성화
 - (청년 창업지원) 온라인 창업희망 청년대상 창업공간 제공, 창업 컨설팅 · 판매지원, 청년기업 우체국소포 요금할인(최대 28%↓) 등 청년 창업지원
 - (농어민 · 소상공인 판매지원) 우체국쇼핑 특별기획전 운영과 정부 · 지자체 지원사업에 적극 동참하여 산지 폐기위기 농산물 등의 판매 지원
- (사회안전망 역할) 재난지역 복구지원(무료우편, 금융수수료 감면) 등 국가비상사태 시 공적역할 수행*, 취약계층 돌봄 · 지역안전 지킴이와 같은 전국적 네트워크를 활용한 사회안전망 역할 발굴 · 수행

* (수행사례) 우체국 공적마스크 판매(1,015만매), 라돈침대 수거(22,279개)



< 우체국 공적마스크 판매, ('20년) >



< 라돈침대 수거, ('18년) >

[과제 3] 사회적 책임경영 강화

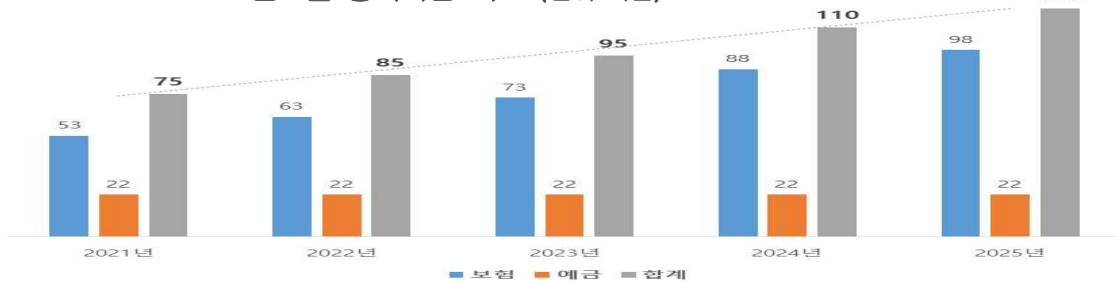
□ (공익사업 확대) 전국 네트워크를 통한 공적역할 발굴·확대뿐만 아니라 지역사회의 소외계층에 대한 의료·복지를 지원하는 공익사업을 확대

○ 우체국 공익사업의 개편과 신규 사업 발굴을 통해 긍정적 사회변화를 견인*하고, 공익사업 규모를 민영 금융사** 수준으로 점진적 확대

* (기존) 단순 지원·시혜성 사업 → (향후) 일자리 창출 등 지속 가능성 중심 전환

** 당기순이익 대비 : 우체국 1.6% vs 민영사 4% 내외

< 연도별 공익사업 목표 (단위:억원) >



□ (책임투자 강화) 공적금융으로서 사회적책임을 강화하기 위해 ESG 관련기업에 대한 사회적 책임투자* 확대('21년 5.3조원 → '23년 11조원)

* 투자결정 시 재무적 요소와 비재무적 요소(환경 E, 사회 S, 지배구조 G)를 동시 고려

○ ESG 투자를 위한 책임투자 프로세스*를 정립하고 해외 ESG형 신설 등 투자대상 다각화와 수탁자책임활동 강화 추진

* ESG 평가 및 사후관리 방안, 운용사 선정·관리에 ESG 운용사항 반영 등

□ (금융소비자보호 강화) 금융소비자보호법 시행에 대응하여 우체국금융 소비자의 권익보호를 위한 소비자보호 체계를 구축하고 법제화 추진

○ 예보법 개정을 통한 제도적 기반 마련, 분쟁조정위원회 범위 확대 (보험→ 보험,예금) 및 보이스피싱 등 금융사기 피해예방 강화

□ (고객만족 경영) 국민의 높은 신뢰와 사랑을 바탕으로 지속적인 고객만족 경영실천을 통해 공공서비스부문 최고 수준 유지

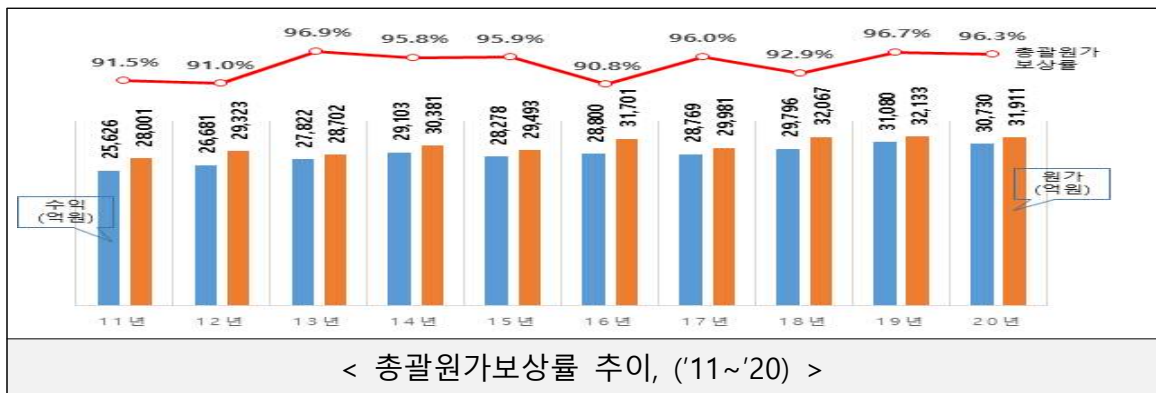
※ '21년 기준, 한국산업고객만족도(KCSI) 23년 연속 1위, 산업서비스품질지수(KSQI) 7년 연속 1위 달성

전략 2 사업의 건전한 성장

- ◆ 우편사업을 내실화하고 우체국 금융사업의 경쟁력을 제고하여 우정사업의 내실있고 건전한 성장을 추구하겠습니다.

[과제 4] 우편사업 내실화

- (소포사업 수익성 강화) 수익성이 높은 창구·방문접수소포 중심으로 소포사업을 내실화하고 민간과 경쟁하는 계약소포 운영을 효율화
 - (창구·방문접수소포) 계약소포 요건 미달 물량 창구소포 유치, 모바일 사전접수 활성화, 다량소포 전용창구 운영 및 접수채널 확대
 - (계약소포) 비효율·저수익성 업체 관리를 강화하고 운송·배달 효율성이 높은 초소형 소포를 활성화하여 수익성 제고
- (우편요금·수수료 현실화) 우편 물량 전망과 비용분석에 기반한 요금·수수료 조정으로 우편서비스의 원가보상을 현실화
 - (통상우편) 우편서비스 종별 사업환경(물량감소, 사업비용 증가 등), 원가 변화 등을 고려한 부가취급수수료(배달증명, 당일특급) 조정 추진
 - (소포·국제우편) 상품별 수익성, 민간업체와의 요금 경쟁력 등을 감안하여 계약소포·EMS 등 요금의 탄력적 조정



□ (국제우편 매출증대) 글로벌 전자상거래시장 확대와 고객수요를 반영하여 신규서비스 도입 및 맞춤형 마케팅을 통한 매출 증대 추진

○ (복합환적 서비스 도입) 전자상거래 시장 확대에 대응하여 복합환적 우편서비스*(Sea to Air)를 도입하고 마케팅 활성화로 신규 수익 창출 ('22.)

* 화장품, 생활용품 등 제3국(중국 등)의 전자상거래 물품을 제3국(미국 등)으로 발송

○ (중소기업 해외진출 지원) 아마존, e-bay 등과 협력하여 해외 수출을 모색 중인 중소기업 등을 대상으로 프로모션* 추진 및 신규고객 유치

* 중소기업을 대상으로 우본-아마존이 상품 공동설명회를 개최하여 상품 등록 및 EMS 유치

□ (물류체계 혁신) 환경변화(통상↓, 소포↑)에 대응하여 통상우편 기능 통합과 IMC 소포 처리능력 확대 등 물류 프로세스 효율화 추진

○ (일반통상 기능 통합) 지방 집중국(12국)의 일반통상 분류기능을 통합 (대전집, ~'22.10월)하고, 수도권은 권역별 통폐합(5국→3국)으로 비용절감 추진

구 분	1차	2차	3차	4차	5차
통합 일정('22년)	1~2월	3~4월	5~6월	7~8월	9~10월
통합 집중국	천안, 청주, 전주	포항, 안동, 순천	진주, 울산	창원, 영암	부산, 대구



○ (중부권 IMC 처리능력 제고) 중부권 IMC 도착구분 2회 운영(도착시간 1h 이상/이내)으로 집중국 물량을 추가 수용하여 소포구분 최적화

○ (집중국 소포처리 기능 조정) 대형국사(5국) 중심으로 소포 발송기능을 광역화하고 수도권은 신규 광역물류센터 기본계획 수립

□ (배달체계 효율화) 팀별·개인별 분류 수준을 강화하여 배달업무를 경감하고 1인 가구 증가 등에 대응한 집배제도 개선

○ (분류지원 강화) 집배팀별 분류는 구분 수준을 조정*하고 위탁원별 분류는 집중국 권역조정 등을 통해 개인별분류 수준을 강화

* 집배원 수가 많은 집배팀은 세구분 하고, 집배원 수가 적은 집배팀은 구분단위를 통합

○ (배달제도 개선) 비대면 배달 활성화를 위한 등기소포 배달방식을 정비*하고, 무인우편물교부기 설치 등 우편물 교부창구 확대 검토

* (현행) 원칙: 대면, 예외: 김영병 혁신 시비대면 → (개선) 원칙: 비대면, 예외: 고객 요청 시 대면

□ (소포위탁배달 안정적 운영) 위탁규모 증가*에 따른 계약관리 강화 및 적정 위탁률 유지 등 소포위탁 배달의 안정적 운영 방안 마련

* '21.9월 기준 199국 3,778명, 전체 소포(247,747천통) 중 53.7%(133,106천통) 배달

- (계약관리 강화) 위수탁계약(우체국-물류단) 해지·정지 요건과 의무사항을 구체화하여 소포위탁 배달 거부 시 배달안정성 제고
- (적정 위탁률 유지) 위탁배달원의 업무경감과 근로조건 개선을 위한 위탁률 상위관서 관리로 적정위탁률(전체 소포의 50% 내외) 유지 방안 마련

□ (수탁상품 활성화) 알뜰폰 등 수탁상품 판매를 확대하고 제안제도 등 내부 의견 수렴을 통해 기존 서비스에 추가된 신규 서비스 발굴

- (알뜰폰 판매) 우체국앱·인터넷우체국 등 판매채널 확대로 고객의 서비스 접근성을 높이고, 신규고객 확보를 위한 마케팅 강화
- (신규 수탁상품 발굴) 고중량 골드바, 알뜰폰 유심칩 판매 등 기존 서비스에 확장된 신규 서비스의 발굴 검토

□ (우정자산 개발) 노후우체국 복합개발 등 우정자산의 개발을 활성화 하고, 임대제도 개선을 통해 우정자산을 활용한 수익 증대

- (자산개발 로드맵 마련) 자산별 유형분석, 개발 우선순위 설정 및 투자재원 다각화 등을 포함한 우정자산 개발계획 수립
- (임대제도 개선) 임대시장 환경에 탄력적으로 대응하기 위해 법정 임대료(재산가액의 5%이상) 외 감정평가 임대료 적용대상 확대 추진



[과제 5] 금융사업 경쟁력 제고

- (전략적 마케팅) 고객 유형별 타겟마케팅, 통합멤버십 도입 및 FC 조직 확대 등 영업체계 개편으로 마케팅 경쟁력 강화
 - (전략적 타겟 마케팅) 주력고객(4050)·잠재고객, 실버고객(6070) 등 세대별 맞춤형마케팅과 우편·예금·보험 통합멤버십* 운영을 통한 교차마케팅 추진
 - * 사업별 고객정보를 통합하고, 서비스 이용 시 포인트를 제공하여 우정사업 시너지 제고
 - (보험영업 경쟁력 강화) FC조직을 확대하고 보장성 상품 판매 중심으로 보험영업 체계를 개편하여 마케팅 경쟁력과 미래성장 동력 확보
 - ※ 우편취급국직원 등 모집채널 다각화를 통한 FC 확충 ('21)4,200명 → ('22) 4,500명 → ('23) 4,800명
- (디지털 신상품 개발) 비대면거래 확산에 대응한 디지털 신상품 확대와 고객중심 특화상품 및 친환경 상품 개발로 판매상품을 다양화
 - (예금 신상품) 비대면 거래 확산에 대응한 디지털 신상품을 개발* 하고 우체국 시그니처 카드 출시 등 고객중심 서비스 강화
 - * 비상금 보관박스, 동호회 통장, 자동저축 상품 등 디지털 상품 확대
 - (보험 신상품) 질병치료 전 과정을 체계적으로 지원하는 신상품, 헬스케어 상품 및 미니보험* 등 고객수요에 부응한 신상품 개발
 - * 특정한 보장을 일정기간(1~3년) 동안 저렴한 보험료로 보장받는 상품(미니암, 레저상해보험 등)
- (사업 다각화) 우체국 플랫폼을 활용한 온·오프라인 제휴 강화, 신사업 진출 등으로 수익기반 확대 및 공적역할 강화
 - (창구망 제휴 확대) 창구 제휴서비스의 비대면서비스 확대*, 타 기관과의 창구망 제휴 확대**로 국민의 창구접근성 제고 및 수익창출
 - * 증권계좌·노란우산 비대면 가입, ** 은행 대체창구, 정부정책 연계, 금융기관·핀테크 제휴 확대
 - (사업영역 확대) 우체국예금의 주택도시기금·퇴직연금 취급을 추진하고 우체국보험의 신대출제도(계약자 신용대출, 주택담보대출), 노인요양시설 운영 검토*
 - * 부동산개발과 연계한 요양사업 전략 수립 연구용역 실시('22년)

- **(고객관리 강화)** 세대별 차별화된 서비스와 디지털 고객소통 강화를 통해 주 고객층을 견고화하고 새로운 고객층 확보로 고객기반 확대
 - 시니어패널 운영으로 고령층 서비스 개선, 초등학교 협력사업 및 청소년 전용 बैं킹 구축으로 미래고객 확보, 가족우대제도 활성화
- **(자금운용 수익성 제고)** 전략적 자산배분 체계를 고도화하고 최적의 투자 포트폴리오 구성·운용을 통해 안정적 운용마진 확보
 - (자산배분 고도화) 보험 적립금 운용에 부채연계(ALM) 전략적 자산배분 체계를 도입하여 건전성과 수익성이 균형을 이루는 자산 포트폴리오 구축
 - (자금운용 다변화) 수익성이 낮은 금융상품의 비중을 축소하고 전통자산 투자 대상 다각화, 해외투자와 대체투자 규모 확대* 및 투자 지역·대상 다변화 추진

* 해외 주식·채권(%) : ('21.9.) 7.8 → ('23.) 9.3 / 대체투자(%) : ('21.9.) 7.6 → ('23.) 8.2
- **(자금운용 전문성·투명성 강화)** 운용인력의 전문성을 지속적으로 강화하고, 투자프로세스 보완 등을 통해 자금운용 투명성을 제고
 - (전문성 강화) 운용인력 전문성 제고 프로그램 운영, 외부전문가 채용 확대(운용인력의 50%), 운용전문자격증 취득 의무화 추진
 - (투명성 제고) 투명한 자금운용 프로세스를 확립하기 위하여 자금운용 투자원칙, 업무처리절차 등 자금운용 관련 지침, 매뉴얼 등을 지속적으로 개선
- **(금융 재무건전성 강화)** 강화된 건전성 규제에 대응하여 자본 적정성 및 대외신뢰도 확보를 위한 재무 건전성 관리 강화
 - (예금 BIS비율) 바젤Ⅲ 시행*에 따른 BIS 산출방식을 우체국예금에 적시 적용하고, 주기적 BIS비율 산출·분석 및 관련부서 공유

* 주식 등 익스포저별 신용리스크 위험가중치 조정, 시장·운영리스크 산출기준 변경 등

- (보험 RBC비율) IFRS17 시행(보험부채 시가평가 등)에 대비하여 장기 자산 투자를 확대하고 손익관리를 통한 가용자본금 확충

[과제 6] 경영효율화 및 재정관리 강화

- (현장중심 인력 관리) 사업환경과 정책변화를 반영하여 현장 인력 수요를 적기에 지원함으로써 원활한 사업운영을 지원
 - (하부조직 강화) 통상·소포 물류체계 개편, 산업안전·보건관리 강화 등 현장 업무환경 변화에 따른 조직개편 및 기능 조정 추진
 - (인력 재배치·전환) 현업관서 인력산정 결과에 따른 지역 및 기관 간 재배치를 추진하고 인력수요를 고려한 기간제 근로자의 공무원직 전환 확대
- (집배인력 운영 적정화) 새로운 집배인력 산출기준에 따라 정원을 재배치하고 집배구 재설계 등을 통한 집배인력 업무량 불균형 해소
 - (집배정원 재배치) 업무부담 완화를 위해 예비인력(운용인력의 6.75%)을 확보하고, 업무량이 낮은 우체국 정원을 업무량 과다 관서로 적시 재배치
 - (집배구 재설계) 대체인력* 축소를 위해 공무원 화~토 소포전담구 확대와 집배원별 업무량 평준화를 위한 집배구 조정 실시
 - * 소포위탁(지원단, 지역배송), 농어촌소포배달원(상시) 등
- (우정인재 양성) 빅데이터 기반 개인맞춤형 학습 환경 조성 및 수요자 중심의 교육과정 운영으로 기본에 충실하고 현장에 강한 우정인재 양성
 - (학습자 맞춤형 교육) 개인별 맞춤과정 추천 및 비정형 학습활동(콘텐츠 시청 및 등록, 댓글 참여, e북 독서) 확대 등으로 학습자 맞춤형 교육 지원
 - (교육원 공간 최적화) 비대면 교육 수요증가에 따른 온라인 강의 시설 및 디지털 스튜디오 확충 등 교육원 공간의 최적 활용 방안 마련



< 스튜디오 촬영장 >

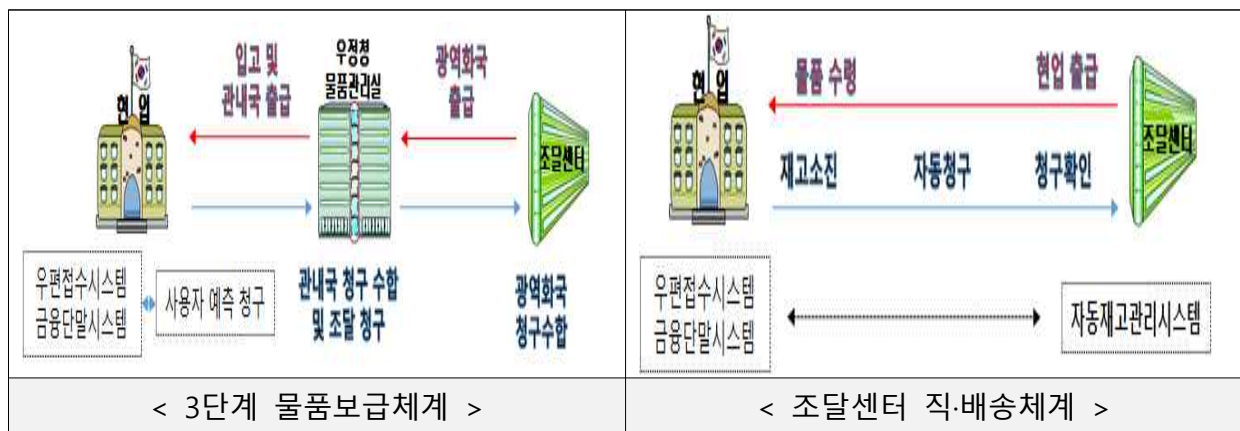


< 기상세트 활용 콘텐츠 제작>



< 온라인 비대면 교육 >

- **(재정관리 강화)** 현업기관별 책임경영을 지원하기 위한 재정관리 시스템을 고도화하고 미래 중장기 필요 재원 확보 방안 연구
 - (기관별 책임경영 실현) 기관별 실질적인 책임경영을 위해 기관별 재정운영 현황 분석이 가능한 재정관리시스템을 구축
 - ※ 경영관리시스템 재정운영 정보 데이터 제공, 재정운영 역량강화 교육·컨설팅
 - (미래경영 주요재원 확보) 우체국 청사 신·개축 및 공통 자산 확충을 위한 회계 간 출자, 지분조정 등 재원 지원방안 연구
- **(위탁창구망 합리적 운영)** 직영우체국의 보완적 역할을 수행 중인 위탁 창구망의 합리적 운영을 위해 미비점을 개선하는 등 운영의 적정성 도모
 - (별정우체국) 별정국 지정·심의, 추천국장 운영 등 내부규정을 정비하고 업무량을 고려한 적정 인력 배치 및 별정국 연금재정 건전성 방안 마련
 - (우편취급국) 창구망 조정과 연계한 취급국 신설·전환·폐지를 추진하고 우편취급국의 건전한 육성과 수익기반 강화방안 마련
- **(물품 운영관리 효율화)** 현업관서 소요물품의 보급체계를 효율화하고 현장의 물품관리 업무를 경감하기 위한 물품운영관리 프로세스 개선
 - 우편·금융 업무시스템과 물품관리시스템(ERP) 연계하여 업무를 효율화하고 물품 자동청구 품목을 확대(13개 → 20개)



전략 3 우정 디지털혁신

◆ 우정사업의 IT 신기술 도입과 디지털전환을 적극 추진하여 4차 산업혁명을 선도하는 우정 디지털혁신을 이루겠습니다.

[과제 7] 우정 IT 신기술 도입

□ (스마트융합 물류기술개발) IT 기술을 활용하여 우편물류프로세스에 적용하고 물류산업 전반으로 확장 가능한 핵심기술 개발 및 실증 추진

※ 과기정통부 ICT융합산업혁신기술개발사업[3개 과제, 총 73억원('22-'24)]

○ (AI기반 무인접수기술) 인공지능 기반 문자/음성인식 기술을 활용한 우편물 주소정보 자동입력 기술개발로 비대면 우편물접수 적용

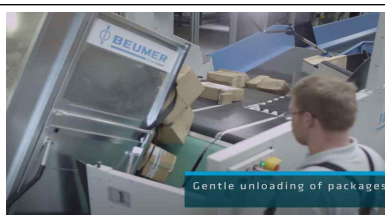
○ (지능형 일괄하차) 현장직원의 업무부하 경감을 위해 파렛트에 적재된 소포를 소포구분기로 일괄투입이 가능하도록 하는 기술개발(Tipper*)

* 소포의 구분/분류 위해 파렛트를 기울여 수화물을 컨베이어 벨트로 옮기는 과정

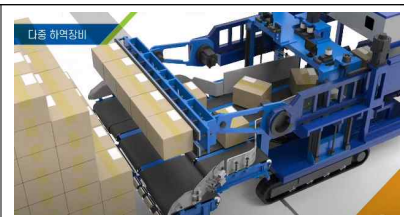
○ (소포 하차 자동화) 3D 공간인식 기술을 활용하여 차량에 적재된 소포 유형 및 적재상태를 파악하여 로봇으로 소포 하차 자동화



< 무인접수 기술 >



< 지능형 일괄하차 >



< 소포하차 자동화 >

□ (차세대 종합금융시스템 구축) 우체국금융시스템을 빅데이터, 클라우드 등 IT 신기술을 적용한 차세대 종합금융시스템으로 재구축

○ (고객서비스/업무효율성 제고) 디지털 신기술을 기반으로 고객 니즈에 부합하는 혁신적 금융서비스를 제공하고 업무효율성을 대폭 향상

○ (시스템 안정적 도입) 현업 실거래 검증 등을 거쳐 신시스템을 도입('22.9월)하고 시스템 안정화를 위해 종합상황실 운영('23년초까지)

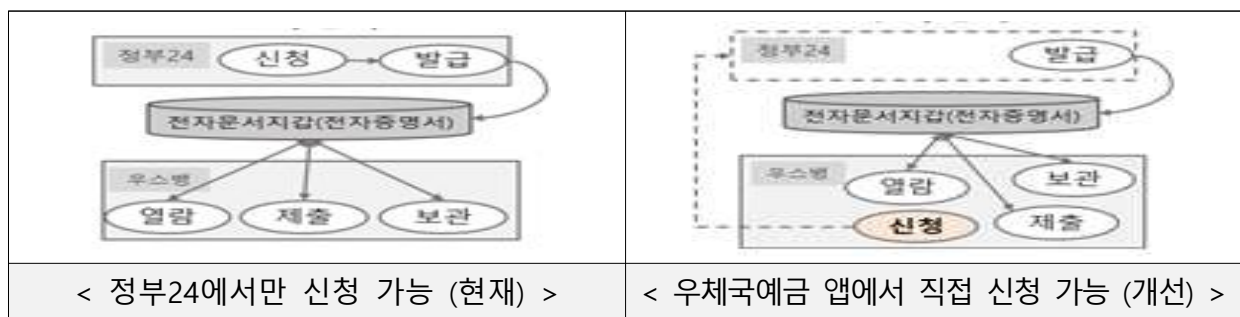


- **(우정정보 인프라 고도화)** 우편·금융 업무환경과 업무처리 프로세스를 지원하는 우정정보인프라를 고도화하여 우정사업의 신기술 도입과 디지털전환을 지원
 - (통합ID 서비스) 고객이 하나의 통합ID로 우편·예금·보험 온라인 서비스 이용이 가능한 체계를 구축하여 통합고객관리체계 기반 마련
 - (우정 신기술 적용 지원) 메타버스, NFT 등 디지털기술을 우정사업에 도입·활용하기 위한 사업영역 발굴·기술검증 지원
 - (우정 업무망 고도화) 클라우드컴퓨팅 기반의 스마트 업무환경 적용 확대, 트래픽 모니터링을 통한 기반망 대역폭 최적화 운영
- **(스마트한 우체국창구)** IT 신기술을 적용한 우편·금융 장비 도입으로 스마트한 우체국 우편·금융창구 환경을 구축하여 고객편의 제고
 - (모바일 방문예약서비스) 고객이 우체국앱을 통해 우체국 방문예약 및 창구대기현황 조회가 가능한 모바일 방문예약서비스 제공
 - (스마트 우편장비 도입) 우편물 부피(크기) 정보 자동 측정 장비 시범운영 및 고객 참여형 무인접수기 보급 확대(100대, 하반기)로 고객 편의 제고

< 부피 자동측정기 >
 - (ATM서비스 고도화) 일반·스마트ATM 기능으로 고도화하여 생체인증·간편출금 기능과 펀드거래·제증명 발급 등 취급가능 거래를 확대

[과제 8] 디지털혁신 가속화

- (우편 디지털 신사업 진출) 통상우편 물량감소에 대응하여 전자문서 유통시장에 진출하고 디지털기술을 활용한 신사업 발굴 지속
 - (모바일 우편함) 적극적인 대외 홍보와 발송기관 유치 마케팅 등을 통한 가입자 확보로 우체국 전자고지 사업 활성화
 - (신사업 발굴) 연구과제를 통해 우체국 인프라와 IT기술을 활용한 우편 디지털 신사업을 발굴하여 우편사업 수익구조 다각화 추진
- (우체국예금 디지털 신서비스 제공) 오픈뱅킹 등 가속화되고 있는 금융디지털혁신에 대응한 우체국예금 디지털 신서비스 개발·도입
 - (금융비서 서비스) 고객의 통합자산정보를 분석하여 고객 맞춤 자산 포트폴리오 제안, 상품 추천·가입 등 고객 자산관리서비스 제공('22.9.)
 - (전자문서지급 서비스) '정부24'에서 발급하는 금융거래 등에 필요한 전자증명서를 우체국뱅킹앱을 통해 바로 신청·발급이 가능하도록 구현



- (우체국보험 디지털혁신) 디지털 기반의 수요자 중심 인슈어테크에 대응하고 ICT를 활용한 보험청약·심사 자동화로 디지털 우체국보험 실현
 - (디지털채널 활성화) 다양한 디지털채널(앱·웹, 챗봇 등)을 통해 고객 수요분석을 토대로 고객 맞춤형 상품 추천 및 가입 체계 마련
 - (보험청약·지급심사 고도화) 빅데이터 등 IT 신기술을 활용하여 보험청약심사와 보험금지급심사를 자동화·고도화

* 시스템 고도화를 통한 처리시간 단축 등 업무효율성 제고(~'22.9.)

[과제 9] 비대면 · 온라인서비스 / 종이없는 창구 구축

- (비대면 · 온라인 우편서비스 고도화) 인터넷우체국, 우체국모바일앱, 우체국쇼핑 등 온라인 우편서비스 채널의 기능을 고도화
 - (우체국앱 개편) 고객친화적 · 직관적 UI/UX 개편, 간편인증 · 생체인증 등 본인인증방식 다양화 등을 통해 사용자 편의성을 개선
 - (부가서비스 모바일화 확대) 현금배달 신청, 내용증명 재증명 신청, 수탁상품(골드바 등) 구매 등 창구전용 또는 웹전용 서비스를 모바일앱으로 제공
- (비대면 · 온라인 금융서비스 강화) 우체국 방문없이 언제 어디서나 쉽고 편리한 금융거래가 가능한 비대면 · 온라인 금융서비스 강화
 - (모바일 서비스 고도화) 스마트뱅킹앱에 고객맞춤형 화면구성*, 청소년 전용채널** 구축, 오픈뱅킹 고도화 등 고객중심 이용환경 구현
 - * 잔액조회, 이체, 공과금 납부 등 자주 쓰는 메뉴를 고객이 직접 설정 및 사용
 - ** 비대면 금융에 소외되었던 청소년(만 14 ~ 18세)을 대상으로 예금서비스 제공
 - (보험 디지털서비스 확대) 서류제출부터 가입까지 온라인에서 원스톱으로 처리토록 (공약)보험 가입 프로세스를 개선하고 챗봇 고도화로 개인별 맞춤 서비스 제공
- (종이없는 우체국 창구) 우체국창구의 각종 신청 · 접수 · 증명 · 보관을 위해 사용되는 종이서류를 디지털화하여 비용절감 · 자원낭비 최소화
 - (종이없는 우편서비스) 우편창구, 집배마감, 우편물발착 · 운송 등 종이출력물이 발생하는 대상업무를 선정하여 디지털문서화 추진
 - (디지털금융창구 구축) 전 금융창구에서 고객의 금융거래가 종이없이 전자적으로 처리되도록 태블릿 PC 등 장비보급 및 시스템 구축
 - (태블릿 보험청약 활성화) 총괄국에서 모든 소속관서로 태블릿PC를 보급*을 확대하고, 태블릿청약절차 간소화, 포상우대 등으로 활성화

* 태블릿PC 보급률: ('21) 60% → ('22) 80% → ('23) 100%

전략 4 안전하고 건강한 일터

◇ 노·사가 협력하여 직원의 근로여건을 개선하고 작업 현장의 안전·보건관리를 강화하여 안전하고 건강한 일터를 만들겠습니다.

[과제 10] 직원 근로여건 개선

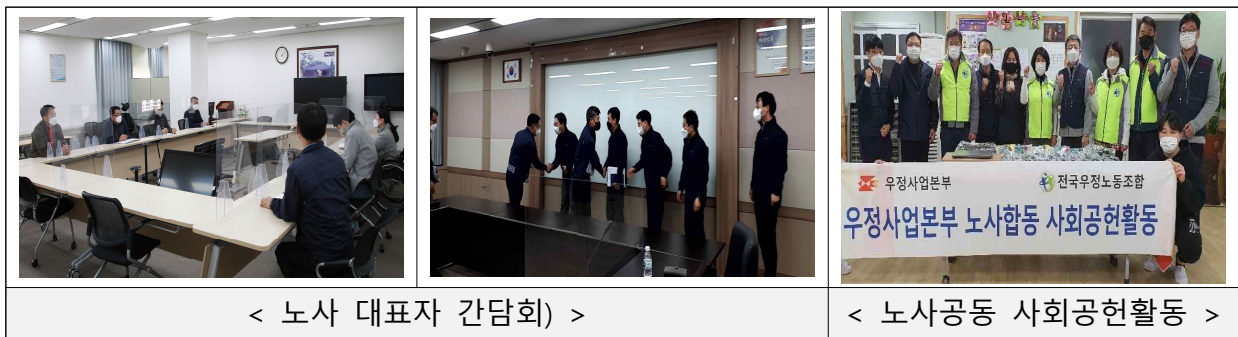
- (집배원 근로여건 개선) 집배원의 주 5일 근무체계를 정착하고 사륜자동차의 단계적 도입 확대를 통해 안전한 배달환경 조성
 - (주 5일 근무 정착) 우정직·상시계약 집배원의 소포전담 배달구 확대와 대체휴무 활용 등을 통해 집배원의 주 5일 근무체계를 정착
 - (안전한 배달환경) 장거리 운행 집배구, 배달 위험지역 등을 고려한 단계적 배달장비 전환(이륜차→사륜차)과 우편물 중간보관소 확대
- (유연한 조직문화) 비대면 업무방식 확산에 맞는 보고·회의·재택근무 등 공직사회의 일하는 방식 개선과 수평적 조직문화 확산 분위기 조성
 - (조직문화 개선계획 수립) 전직원의 공감을 얻을 수 있는 개선과제 발굴 및 개선방안 마련, '유연한 조직문화 조성 10대과제' 선정 이행
 - (소통중심 조직문화) 고민 상담소 개설, 주니어보드 운영을 통한 상호 이해와 공감할 수 있는 수평적 조직문화 확산
 - (갑질 예방·성평등 환경 조성) 우체국 조직문화 컨설팅을 통해 우체국여건, 조직문화를 진단하고 갑질예방·성평등·의사소통방식 개선 등을 추진
- (일과 삶의 균형) 연가·유연근무 활성화, 뉴노멀 여가생활 지원 등 일·가정 양립문화 조성을 통한 공직 생산성 향상과 직원 사기진작 도모
 - 가족친화적 휴가제도(모성보호시간, 육아시간 등), 근무시간 선택제 등 연가·유연근무를 활성화하고 온택트 운동프로그램 등 온라인 생활체육 콘텐츠 제공

[과제 11] 안전하고 건강한 근무환경 조성

- (현장중심 안전보건 관리체계 강화) 작업현장의 적실성 있는 사고예방이 이루어지도록 현장의 특성과 수요를 반영한 안전보건 관리체계 구축
 - (산업안전 관리수준 향상) 전담조직 신설, 전담 관리인력·예산 확보, 위험요소 주기적 점검·개선 및 교육 강화 등을 통한 안전관리 수준 강화
 - (현장수요 대응 강화) 현장의 위험요소 점검활동을 강화하여 적기에 반영하는 체계를 구축하고, 안전보건관리 위탁 대상 확대*
 - * (기존) 50인 이상 총괄국 → (확대) 50인 미만 총괄국, 수련원 등
 - (직원 안전의식 제고) 모든 구성원이 안전 현황을 공유하고 직원 체감형 사례중심의 안전교육을 확대하여 전사적 안전문화 조성
- (안전관리 강화) 안전관리를 강화하기 위한 인적·물적 분야의 안전 관리 종합계획을 수립하고 지속적 이행 점검 실시
 - (집배분야 사고예방) 현장 맞춤형 교육자료 제작·교육, 일상교육 활성화, 안전점검소 운영 강화*, 이론차 적재기준 점검 매뉴얼 운영 등 선제적 사고예방 활동 전개
 - * 집배원 출국 전 화물 적재상태 확인, 이론차 정비, 음주측정 등 활동
 - (시설물 및 장비 관리) 우체국 시설물*을 적기 보수·보강조치하고 우편장비 일상점검 의무화로 안전사고를 예방하고 위험요소를 사전에 제거
 - * 자연재해에 대비하여 수시점검 실시 및 취약분야 중점 점검
- (직원 건강관리 강화) 종사원에 대한 선제적 건강관리, 작업환경 개선, 스트레스 상담 프로그램 운영 등을 통해 직원 건강관리 강화
 - (뇌심혈관 질환 예방) 뇌심혈관질환 위험도 평가를 통한 고위험군에 대한 정밀검진 지원(1인 10만원)으로 종사원의 선제적 건강관리
 - (건강한 업무환경 조성) 작업환경 위해요소별(소음, 분진 등) 관리기준을 마련하고 근골격계 부담 유해요인 조사, 건강정보 제공 등 건강관리 문화 조성

[과제 12] 노사 상생문화 정착

- (노사 협력체계 강화) 우정사업 환경변화에 대한 노사 공동대응을 위한 상시 소통체계 구축으로 상생의 노사협력 문화를 정착
 - (상시 소통체계 구축) 노사 대표자 간담회, 경영현안 설명회 등 대화에 기반한 노사간 상시적인 소통체계 마련
 - (현장의견 수렴 강화) 노사 공동으로 주기적인 실태조사를 통해 개선·보완사항 도출 및 현장의견 청취로 노사 이슈사항 선제적 대응
 - (노사 공동행사 활성화) 노사가 함께 노력하는 사회공헌활동, 워크숍 등을 확대하여 상호이해와 협력마인드 제고



- (합리적 노사관계 구축) 사업환경 변화에 따른 노사관계 제도를 정비하고 현장의 노사협력 역량을 강화하여 합리적 노사관계 정립
 - (현장 노사협력 강화) 노사갈등 사전예방을 위한 노무사례집을 제작·배포하여 현업 담당자의 노사협력 역량 강화
 - (노사관계 제도 정비) 사업환경 변화를 반영하여 필수유지업무 범위를 재협정하고 노동조합법 개정예 따라 운영비 지원 기준 마련
- (경영현안 공동대응) 경영 현안사항 발생 시 노사공동 전담TF를 구성하여 현안해결을 위해 노사가 긴밀히 대응
 - 직원 근무조건 개선, 산업안전보건 등 이슈 발생 시 노사공동 TF를 운영하여 노사합의를 바탕으로 현안해결 추진