

2015년도 우정사업 경영합리화 시행계획(안)

[우정사업 경영합리화 기본계획(2013-2015)의 2015년도 시행계획]

2014. 12.

수립배경

- 본 계획은 ‘우정사업 운영에 관한 특례법’ 제6조의 규정에 따라 수립된 ‘우정사업 경영합리화 기본계획(2013~2015년)’의 3차 년도(2015년) 시행계획임

순서

I. 2014년도 주요성과	1
II. 2015년도 경영환경 분석	7
1. 대내외 경제여건	9
2. 우정사업 경영여건 및 전망	11
3. 주요 선진국 우정사업 동향	13
4. 고객의 소리 및 전문가 의견	14
5. SWOT 분석 및 우정사업 대응전략	15
III. 2015년도 사업방향 및 경영목표	17
IV. 2015년도 중점 추진과제	21
1. 국민행복을 위한 우체국의 활용	23
2. 우편사업의 수익성 제고	28
3. 금융사업의 안정적 운영	31
4. 창조적 미래성장 기반 구축	35
【붙임】 우정사업 주요지표별 실적 및 목표	38
【부록】 2015년도 경영합리화 시행계획 세부 추진과제 ...	39

I. 2014년도 주요성과

I 2014년 주요성과

◇ 경영수지 흑자, 창조경제 지원 기반 마련, KCSI 공공부문 고객만족도 1위의 성과를 거두었으나, 우편사업 경영수지는 적자 지속

* 경영수지: ('11) 2,484억원, ('12) 5,657억원, ('13) 4,033억원, ('14e) 2,135억원,
** 우편수지: ('11) △439억원, ('12) △707억원, ('13) △246억원, ('14e) △830억원

가. 경영목표별 실적

	구 분	목 표	실적(예상)	달성(%)
수익성	경영수지(억원)	1,250	2,135	170.8
	- 우편경영수지(억원)	△1,100	△830	124.5
	- 예금경영수지(억원)	1,150	1,400	121.7
	- 보험경영수지(억원)	1,200	1,565	130.4
경영규모	우편매출액(억원)	27,222	28,400	104.3
	예금수신고(조원)	62.0	60.1	96.8
	보험총자산(조원)	47.0	47.3	100.6
금융재무 건전성	예금 BIS비율(% 이상)	8.5	12.05	141.8
	지급여력비율(% 이상)	200*	222*	122.0
	* 정부지급보증(100%) 반영			
고객가치	KPCSI(우정고객만족도, 점)	88.0	88.5	100.6
창조경제지원	벤처기업 투자(누계, 억원)	1,550	1,550	100.0
공익사업	공익사업 지원(억원)	52.0	54.2	104.2

나. 주요사업별 실적

□ 창조경제 지원

- (창조경제 활성화) 벤처기업 투자확대*, 무한상상실 운영(2개소), 과학·IT인재 장학보험금 지원(30명, 1인당 500만원), 우정기술 수출지원**

* ICT 벤처기업 등에 벤처캐피탈(VC) 투자: 1,550억원 투자 집행(누계기준)

** R&D로 우정기술 개발(45억원), 해외우정 MOU 체결, 수출증진협의회 운영 등

< VC 연차별 투자확대 계획(억원) >

구분	2012	2013	2014	2015	2016	2017	계
투자 (누계)	- (1,050)	500 (1,550)	- (1,550)	300 (1,850)	- (1,850)	300 (2,150)	1,100 (2,150)

- (네트워크 협업) 맞춤형 민원·복지 전달서비스 확대(우체국↔민관 협업), 쇼핑몰 개방 확대, 알뜰폰 수탁 판매, 민간 금융기관과 제휴 확대
- * ('14년) 맞춤형 민원·복지서비스 제공(소외계층 생활제보 등 800여건), 우체국 쇼핑몰 개방(9천여 업체 입점), 민간 금융기관과 업무제휴(243개 기관, 18개 사업)

□ 사회적 책임 강화

- (공익사업) 사회 소외지역(계층)에 대한 사회공헌활동 및 소액서민 금융상품 지원 등 금융 Infra를 활용한 공적금융 역할 강화
- * 소액서민 금융상품 지원('14.8월말 72억원), 공익사업 지원(17개 사업, 54.2억원)
- (고객만족도) 평가지표 개선, 직무역량 및 현장지원 강화 등 현장 중심의 CS를 통한 공공부문 고객만족도(KCSI) 16년 연속 1위 달성
- * 고객 편의를 위한 상품의 단순화(우편 14종, 예금 4종, 보험 2종 통폐합), 우편 자동접수기 확대(48대), 우정창의대상을 통한 현장의 아이디어 제도화(9건)

□ 구조조정을 통한 비용절감

- (창구망 감축) 보편적 서비스는 유지하되 이용고객, 물량 등을 고려하여 대학·청사구내우체국, 근거리 인접우체국 등 통합
- * 직영 우체국 148국 폐국(대체 창구망 제공 78국-취급국 76국, 출장소 2국)
- (지원기능 광역화를 통한 인력감축) 광역총괄우체국(4급국)의 지원 기능(수입, 물품, 기업회계)을 지방청과 정보센터, 집중국으로 광역화
- * 기능별 광역화: 기업회계(7.1. 시행), 징수결의, 수입결산, 물품관리(10.1.)
- (본부 등 관리조직 슬림화) 본부, 직·청의 관리인력을 우체국 영업 조직으로 재배치, 방호업무 개선으로 인력 감축('14.1월, 110명)

□ 우편물류 효율화로 비용절감

- (구분업무 광역화) 통상과 소포전용집중국 분리, 중부권 광역소포 물류센터 구축(예비타당성 조사 완료, '14.11.) 등 소포물량 증가에 대응
 - * 안양·부천(집)의 소포 구분업무를 소포전용국인 안양·부평물류센터로 이관('14.3)
- (운송체계 개선) 6급이하 관서 수집횟수 축소(2→1회), 저효율 구간의 민간 위탁 확대(109편→176편), 당일특급 KTX운송 도입 등으로 운송료 절감
- (집배운영 효율화) 총괄국간 불균형한 인력을 재배치(100명)하고, 집배업무(또는 소포실)를 인근 집배국으로 통합하여 광역화
 - * 마포(우) 집배업무 통합(→서대문, 성북(우)·노원(우) 소포실 통합(→서울도봉)(4~7월)

□ 우편수익 증대활동 강화

- (신규사업) 국제화물과 우편을 융합한 환적서비스('14. 시범운영), 「전통 시장 무빙마켓 플랫폼」 개발('14.12.) 등 사업다각화
- (임대사업) 활용가치가 없는 폐국 청사, 숙사 등은 매각(45건, 178억원) 하고, 도시지역의 대형 노후우체국을 수익형 부동산으로 개발('14, 3국)
 - * '14년 마포, 영동, 시흥동국 등 '18년까지 19국 확대(임대수익('13) 293억원→('18e) 510억원)
- 이용고객의 감소로 여유 공간이 있는 우체국의 창구 공간도 임대 추진
 - * '14년 추진(억원): 광화문우체국 및 광주충장로국 임대수익(연 6.5)
- (알뜰폰 수탁판매) 판매관서(226국→651국) 확대 및 다양한 요금제 출시 등을 통하여 판매기반을 강화하고 안정적 수익원으로 육성
 - * 판매건수 및 수수료('13.9월 ~ '14.10월): 16만건, 37억원

□ 우체국금융의 효율적 운영

- (수익구조 개선) 저비용 금융상품 판매 강화, 예금수신고 적정규모 유지(약 60조원), 보험손해율 개선 등을 통한 비용절감
 - * ('13→'14): 요구불 예금 비중 15.0%→18.9%, 보장성보험 비중 38.3%→43.0%
 - ** 손해율: '13년말 94.5% → '14년말 92.0%(손해율 1%p↓, 손익 약 100억원↑)

- 수수료 등 비이자수익 증대, 제휴사업 활성화, 고령화 사회를 대비한 다양한 보험상품 개발·판매, 보험 FC 역량강화 등
- (대체투자 확대) 전통자산 대비 기대수익률이 높은 헤지펀드, PEF 등 대체투자 확대, IT 융합 등 정부 육성산업에 대한 투자 병행
- (리스크 관리 강화) 우체국금융 통합리스크 관리시스템 구축(12월), 비상위기관리제도(Contingency Plan) 개선(10월) 등 리스크 관리 효율화

□ 제도개선을 통한 경쟁력 강화

- (별정우체국) 승계 및 추천국장 제도 폐지, 지정기간(20년) 설정, 지정 취소 보상범위 규정 등 합리적 운영기반 마련('14. 8월, 법안 국회제출)
 - * 피지정인 및 추천국장에게는 종전 규정을 적용(1회), 국장 명예퇴직 도입 등
- (합리적 요금정책) 경영수지와 원가보상률 등을 고려한 우편요금·수수료·감액제도를 합리적으로 개선하여 재정건전성을 제고
 - * ('14) 소포요금인상(100~1500원), 정기간행물 감액을 축소(△2~4%p)
- (비정규직 차별해소) 비정규직 차별에 대한 징벌적 손해배상(최대 3배) 시행*에 따라 우편집중국 공무원-우정실무원 간 직무분리 추진**('14.9)
 - * 기간제 및 단시간근로자 보호법 개정·시행('14.9.19.)
 - ** 공무원은 집중국의 관리 업무, 우정실무원은 구분작업을 수행토록 인력 재배치

< 미흡한 점 >

- ◇ 구조조정을 통한 비용절감과 사업다각화 등 경영혁신 노력에도 불구하고 명예퇴직 급증 등으로 우편수지가 4년 연속 적자 지속
- ◇ 정책방향 설정·추진과정에서 대·내외 의견수렴·소통(84회, 2,100명)에도 불구하고, 경영혁신의 공감대 형성과 우정사업 미래상 제시는 다소 미흡

Ⅱ. 2015년도 경영환경 분석

1. 대내외 경제여건
2. 우정사업 경영여건 및 전망
3. 주요 선진국 우정사업 동향
4. 고객의 소리 및 전문가 의견
5. SWOT 분석 및 우정사업의 대응전략

Ⅱ 2015년 경영환경 분석

- ◇ 미국, 유로존 등 선진국의 경기회복으로 세계경제는 소폭 상승, 국내경제도 소비·투자 증대로 저성장세 탈피 전망

* 경제성장률(한은, '14 → '15): (세계) 3.2% → 3.8%, (국내) 3.5% → 3.9%

1. 대내외 경제여건

가. 대외 경제여건

- **(경제성장률)** 세계경제는 美 경기회복에 힘입어 '14년 대비 소폭 상승, 美 금리인상 가능성, 유로존·신흥국의 성장세 약화 등 불안요인 잠재
- 글로벌 금융시장의 풍부한 유동성 여건, 기업실적 개선에 따른 투자 및 고용 확대가 글로벌 경제 성장을 뒷받침할 것으로 예상
- 다만 美 금리인상 가능성, 유로존 디플레이션 리스크, 中 경기 모멘텀 상실 우려, 日 양적완화 및 중동·동유럽 지정학적 불확실성이 리스크 요인으로 작용

< 세계경제 성장률 전망 > (단위 : %)

구 분	2013년	2014년(e)			2015년(e)		
	한국은행	한국은행	IMF	LGERI	한국은행	IMF	LGERI
세 계	3.3	3.2	3.3	3.2	3.8	3.8	3.4
미 국	2.2	2.2	2.2	2.0	3.0	3.1	2.5
일 본	1.5	0.9	0.9	1.2	1.1	0.8	1.1
유 로	△0.4	0.8	0.8	0.7	1.3	1.3	1.0
중 국	7.7	7.4	7.4	7.4	7.3	7.1	7.2

* 세계경제 전망 : 한국은행('14.10.15.), IMF('14.10.8.), LGERI('14.9.24.)

- **(유 가)** 중동지역 지정학적 리스크에도 불구하고, 非OPEC 중심의 생산 증가, 미국·중국 등의 원유수입 감소 등으로 완만한 하락세

* 두바이유 연평균 가격(EIA, LG경제연구원) : '14년 104(\$/b) → '15년 102(\$/b)

- **(환 율)** 美 경기회복으로 달러화 강세 흐름지속, 유로화와 엔화는 해당지역의 경기회복 지연과 완화적 통화정책으로 약세 전망

나. 대내 경제여건

- **(경제성장률)** 민간소비와 건설투자를 중심으로 완만하게 개선되나, 정부의 확장적 재정운영 효과를 제외하면 경기회복 모멘텀은 미약
- **(민간소비)** 정부의 확장적 예산편성, 부동산 규제완화로 인한 자산 가격 상승 등 소득여건 개선으로 완만하게 증가할 전망
- **(수출)** 주요 통화 대비 원화가치 절상에도 불구하고, 세계경제 상승기조 유지, 선진국 소비 증가 등의 영향으로 완만한 증가세 유지
- **(소비자 물가)** 수요측면의 물가상승 압력은 크지 않으나, 담배소비세 인상 등 공공부문 가격인상의 영향으로 소폭 상승할 전망

< 국내경제 주요지표 전망 > (단위 : %)

구 분	단위	'13년 (한은)	2014년(e)				2015년(e)			
			한은	HRI	LGERI	하나금융	한은	HRI	LGERI	하나금융
경제성장률	%	3.0	3.5	3.6	3.7	3.5	3.9	3.6	3.9	3.7
민간소비	%	2.0	2.0	2.3	2.3	2.1	3.5	2.8	3.2	2.9
수출	%	2.1	3.6	3.1	3.2	3.3	5.2	4.4	5.8	5.5
소비자물가	%	1.3	1.4	1.7	1.7	1.4	2.4	1.9	2.2	2.0

* 국내경제 전망 : 한국은행('14.10.15), HRI('14.10.2.), LGERI('14.9.24.), 하나금융('14.10.20.)

다. 금융시장 전망

- **(주식시장)** 상반기에는 변동성이 확대된 불안한 흐름이 전망되나, 하반기에는 지수 재상승 국면으로 진입할 것으로 예상

* KOSPI 전망(32개 증권사): '15년 증시의 큰 패턴을 '上低下高'로 예상,

- **(채권시장)** 상반기에는 저금리가 지속, 하반기에는 美 금리인상 등으로 금리상승 가능성도 상존, 채권수급불균형에 따른 투자경쟁 예상

* 채권수급불균형: 국채발행 소폭 증가(5.4조, 5.5%↑), 공사채 발행축소 등 공급증가는 제한적이나, 채권수요는 보험사(42조, 12.4%↑)와 국민연금(30조, 12.2%↑)을 중심으로 확대

2. 우정사업 경영여건 및 전망

가. 우편사업

□ 통상우편은 통신산업·IT 발달에 따른 (-)영향도로 물량감소 불가피

- 공공기관, 카드·통신사 등 다량업체(물량의 64% 점유)의 온라인 홍보 강화와 전자고지 확대('14e 27.7% → '15e 33.4%, KISDI 설문조사) 등으로 감소
- '14년 개인정보유출 사과문, 선거 등의 기저효과(1억통, 2.6%)와 주요 고객사의 전자고지 전환 확대 등으로 7% 수준의 물량 감소 전망

□ 소포·국제특송 시장은 성장세를 유지하나, 시장성숙으로 성장률 둔화

- (소포우편) M&A와 농협·롯데의 신규진입 등으로 경쟁은 심화되나, 전자상거래 활성화, 제7홈쇼핑 등장 등으로 시장은 지속 성장(7.9%↑)
- 다만, 토요일배달 휴무('14.8)에 따른 고객 이탈로 우체국택배는 감소세
 - * 시장성장률(물류협회, %): ('12) 8.2 → ('13) 7.1 → ('14e) 9.3 → ('15e) 7.9
 - ** 우체국택배 성장률: ('09~'13, %) 9.3 → ('14.10) △3.2 → ('14e) △4.4 → ('15e) △6.7
- (국제우편) 생산·소비 글로벌화, FTA 확대에 지속 성장 유지
- 다만, 엔저 지속과 소비세 인상으로 일본행은 감소세가 지속되고, 중국행은 경제성장률 둔화의 영향으로 증가세가 완화될 전망
 - * 해외 역직구(천건, 증감률%): ('12) 8(46.0), ('13) 15(93.8), ('14.6) 9(44.6)

< 우편시장 전망(KISDI, '14.10월) >

구분	통상우편	국내택배	국제특송
중장기 물량전망('15~'19)	△7%	7~8% ↑	7~8% ↑
변화 요인	증가 요인	1인 가구 증가	전자상거래 활성화, 1인 가구 증가
	감소 요인	대체통신수단 발달, 저성장 기조	e-book 등 디지털 콘텐츠 확대
해외우정 전망('15~'18)	미 국	△7.9%	5% ~ 6%
	영 국	△4.9%	3.3%
	독 일	△1.8% ~ △4.0%	-
미래IT기술 연관성	영향도	(-)	(+)
총 합	지속 감소	지속 성장	지속 성장

나. 예금사업

□ (시장여건) 저금리 지속으로 실질금리가 마이너스 수준까지 하락함에 따라 예금상품 수요가 감소되어 자금수신에 비우호적

- 저금리로 NIM 급감, 자본규제 강화로 비용부담 가중, IT기업 시장 진입*으로 고비용 점포 중심 은행업의 변화** 불가피

*뱅크월렛카카오('14.11.), 라인페이('14년말 예정), 삼성월렛 강화('14년말 예정) 등

** 수익성 악화에 대응, 점포수(△270개, 7.3%↓), 인력(약 △2,000명, 3.2%↓) 등 감축

□ (사업전망) 금리수준의 하향 안정화가 상당기간 지속될 가능성이 높아 총 자산의 90%에 달하는 금리연계 자산의 적정 수익률 확보에 어려움 예상

- 연기금, 보험사 등의 운용규모 증가로 투자경쟁 심화, 국내채권 공급 불균형 등으로 인해 투자기회 제한과 기대수익률 하락

* 예금수신고(조원): ('13) 61.5(2.1%↑) → ('14e) 60.1(△2.3%) → ('15e) 60.0(△0.2%)

** 예금 자금운용수익률(%): ('12) 5.10 → ('13) 3.93 → ('14e) 3.80

다. 보험사업

□ (시장여건) '08년 금융위기 이후 '13년까지 감소세를 보였으나, 경기 회복과 노후준비 상품의 수요증가로 성장성이 소폭 개선될 전망

< 생명보험 가구가입률 및 가입건수 >

구분	'07	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14
가구가입률(%)	87.2	90.8	89.9	88.0	87.3	86.3	83.0	85.8
가입건수(건)	4.1	4.1	4.0	4.1	3.8	3.8	3.6	4.0

* 2014년 보험소비자 설문조사: 보험연구원('14.8.)

- 저금리 기조와 금융시장 불확실성으로 수익성 개선은 어려울 전망

□ (사업전망) 시장경쟁 심화, 신상품 개발 금지에 따른 주도 상품 부재 등으로 성장률은 둔화되고, 수익성 개선에는 한계 예상

* 보험총자산(조원): ('13) 46.1(10.7%↑) → ('14e) 47.3(2.6%↑) → ('15e) 48.0(1.5%↑)

** 보험적립금 자금운용수익률(%): ('12) 6.20 → ('13) 4.18 → ('14e) 4.50

3. 주요 선진국 우정사업 동향

국가	경영실태	전략	주요 혁신내용
미국 	• 55억 달러 적자 (FY2014) • 영업이익 8년 연속 적자 • 우편물량 감소 (FY2009~2014, △12.1%) (1,767→1,554억통) * FY: 10.1.~9.30.	경영 혁신 · 사업 다각화	• 보편적 서비스 유지범위에서 경영혁신 추진 - ('12~'17년) 우체국(3,369국, △9.5%) 폐국, 정규직 (124천명, '12년 대비 △23.4%) 감축 - 우편물 처리시설 통합(55개) - 주5일 배달실시, 농어촌우체국의 시간제 운영 (영업시간 2~6시간 단축) 등 • 상품 통합, 서비스 품질 제고 - 상품, 서비스 통합으로 효율성 제고 - 스마트폰용 앱을 통한 전국 추적시스템 제공 - 신용카드사의 선불카드 판매
일본 	• 우편사업 적자 - FY2009 △475억엔 - FY2010 △354억엔 - FY2011 △45억엔 - FY2012 311억엔 - FY2013 329억엔 • 통상우편물량 감소 - FY2009 △3.7% - FY2010 △3.6% - FY2011 △1.3% - FY2012 △1.5% - FY2013 △0.2% * FY: 4.1.~3.31.	경영 혁신 · 사업 다각화	• 구조조정으로 4년 만에 우편사업 흑자 전환('12) - 인력 재배치 및 감축(정규직 18천명 △7.4%), 집배배달센터 통·폐합(12개소) * 신규채용 연기, 성과위주 급여제도 개선, 계약 만료 비정규직 감원(2천명), 보너스 삭감 - 집배위탁제도의 개선을 통한 비용절감 - 발착·운송 등 물류프로세스 개선 • 고객맞춤형 서비스 개발 - 온도 민감 우편물의 EMS 배송서비스 개발 - 기업마케팅, 창구망 활용 수탁사업 확대 등 • 우체국 옥상을 이용한 태양광 발전사업 - 전국 286개 시설에 설치 추진
영국 	• 보편적서비스 부분 적자(FY10) - 41백만파운드 * FY: 4.1.~3.31.	경영 혁신 · 사업 다각화	• 창구폐지 프로그램 등 운영 - '07~'09년 2,500국을 폐국하고 지역주민들의 불편해소를 위해 민간 위탁(아웃리치지점) * (Outreach)마을회관 등을 활용한 시간제 우체국 등 - '10년 관리자 위주로 인력 감축(5천명) - 물류부문 자회사인 로알메일은 민간 매각, 지주회사와 창구부문 회사는 정부소유 유지 • 고객맞춤형 서비스 개발 - 쇼핑물 구매 상품을 고객이 우체국을 방문하여 수령할 수 있는 서비스 시행(Click&Collect)

4. 고객의 소리 및 전문가 의견

가. 고객 및 직원의 제언

- (고객의 목소리) 고객 위주의 상품 및 서비스 개발 등으로 수요자 중심의 사업전략 필요성 제기(우정고객센터 고객 의견, '14.1~10)
- (우편) 복잡한 상품구조를 단순화하고, 맞벌이 및 1인 가구 증가에 따른 휴일배달, 무인배달서비스 등 특수한 수요도 수용할 필요
 - (금융) 콜센터 이용절차 단순화, 보험금 청구 절차 간소화 등 고객 사후관리 측면의 서비스 개선방안 마련
- (직원 건의사항) 사업·인사·조직문화 등 다양한 분야에서 개선방안을 요구(직원 의견수렴('14.10), 내부고객만족 설문조사('14.10.))
- 적극적으로 신사업을 발굴, 소통을 통한 조직 비전 제시, 승진적체 해소, 유연 근무제 정착, 관료주의 문화 개선 등

나. 전문가 의견

- (경영혁신) 환경변화를 반영한 창구망 정책 수립으로 고비용 구조로 운영되는 창구망 운영 효율화 및 경영수지 개선(감사원, KISDI)
- (사업다각화) 우체국 네트워크를 활용한 복지서비스 전달, 중고품 리사이클링, 해외직구 수요 활용 등 사업다각화 필요(선진우정포럼, '14.10.)
- 우체국 차량 등을 활용한 광고업, 수수료 수익 확대 등 수익원을 다양화하고, 금융사업의 대체투자를 확대하여 자금운용수익률을 제고할 필요(우정사업 발전방안 외부전문가 2차 토론회, '14.2.)
- (사업역량 강화) 자금운용 등 전문분야의 전문성 제고(KISDI), 우체국 창구기능 재조정을 통한 업무효율성 및 고객만족도 제고(KISDI)

5. SWOT 분석 및 우정사업의 대응전략

강 점(Strength) ○ 공신력 및 전국 네트워크 ○ 통상·소포와 금융의 겸업 ○ 대규모 우편물 처리 등 규모의 경제 ○ 예금·보험 전액 보장 및 높은 안전성 ○ 민간 업무제휴로 종합 금융서비스 제공 ○ 지역밀착 생활형 금융서비스	약 점(Weakness) ○ 정부기관으로 경영자율성 제한 ○ 직원 전문성이 민간에 비해 부족 ○ 통상우편 중심 매출구조, 대안사업 부재 ○ 보편적 서비스 유지(비용 부담) ○ 사업제한(여신, 보험가입한도, 신상품) ○ 자금운용 규제 등 수익성 확보 미흡 ○ 금융상품 다양성 부족(펀드 미취급 등)
기 회(Opportunity) ○ 전국 네트워크 활동 수요증대(창조경제 등) ○ 소비형태 변화(신사업, 서비스 기회) ○ IT·스마트폰 발달로 택배시장 지속 성장 ○ 전자상거래 시장 성장 ○ 물류 정보기술 발달 및 고객요구 다양화 ○ 복지정책 확대로 서민금융 활성화 ○ IT·스마트폰 발달로 서비스 채널 다양화	위 협(Threat) ○ 우편물감소, 우편 독점축소, 시장 개방 ○ 택배 경쟁심화(단가하락) ○ IT 발달로 off-line 네트워크 강점 감소 ○ 고령화, 1인가구 증가(집배부하량 ↑) ○ 저금리로 금융수익성 악화 ○ 민간의 우체국금융 공정경쟁 요구 ○ 금융기관 대형화로 시장경쟁 심화
SO 대응방향(강점-기회 활용) ① 창조경제 활성화 지원 ② 정부 3.0 실현 ③ 우편사업 수익성 제고	WT 대응방향(약점-위협 극복) ① 고비용 구조 개선으로 비용절감 ② 사업 다각화를 통한 수익 창출 ③ 금융사업 내실화

Ⅲ. 2015년도 사업방향 및 경영목표

III 2015년 사업방향 및 경영목표

- ◇ 우정사업 경영합리화 기본계획(2013~2015)에 따라 3차년도 정책과제의 추진계획을 수립

1. 기본방향

방향 1, 국민행복을 위한 우체국의 활용

- ◇ 국가 기본인프라인 우체국의 인적·물적 자원을 활용하여 창조경제 및 정부 3.0 지원으로 일자리 창출, 국민행복 기여
- * 벤처투자(누계 1,850억원), 네트워크 개방, 공익사업 확대 등

방향 2, 우편사업 수익성 제고

- ◇ 우편사업의 수익구조 개선, 우편서비스 경쟁력 강화 및 우편물류 효율적 운영 등을 통해 우편사업의 수익성 제고
- * 경영목표('14e → '15): 매출 2.8조원 → 2.7조원

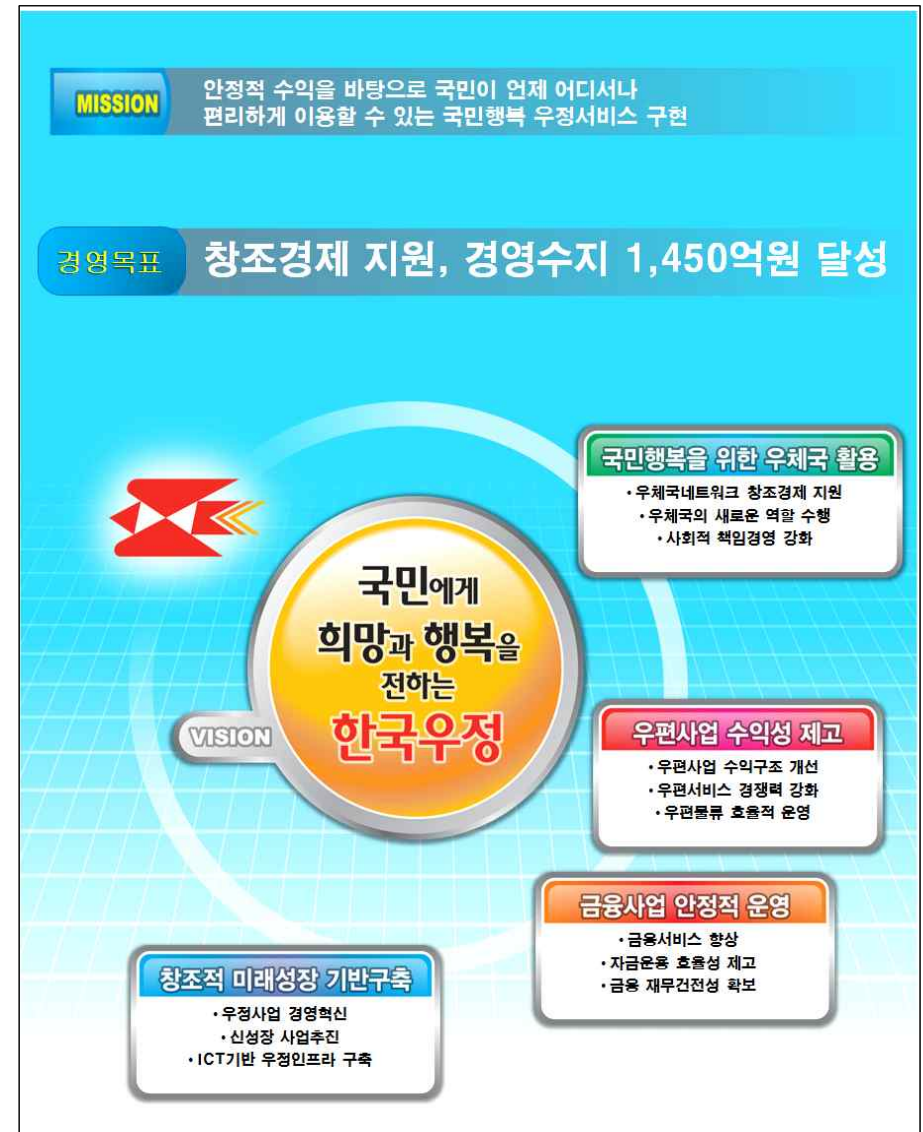
방향 3, 금융사업 안정적 운영

- ◇ 우체국 금융의 사업 역량 제고, 지속성장 기반 구축 및 시장 기능 보완 등을 통해 우체국 금융의 안정적 성장 도모
- * 경영목표('14e → '15, 조원): 요구불수신고 11.3 → 12.0, 보험자산 47.3 → 48.0

방향 4, 창조적 미래성장 기반구축

- ◇ 미래 환경변화 대응 기반 구축, 성장 동력 확보 및 지속성장 기반 강화 등을 통해 최상의 모범적 정부기업 모델 구현
- * 환경변화에 대응한 조직 구축, 경영평가제도 개선, 핵심인재 육성 등 추진

2. 경영목표



IV. 2015년도 중점 추진과제

1. 국민행복을 위한 우체국의 활용
2. 우편사업의 수익성 제고
3. 금융사업의 안정적 운영
4. 창조적 미래성장 기반 구축

IV 2015년 중점 추진과제

1. 국민행복을 위한 우체국의 활용

- ◇ 국가 기본인프라인 우체국의 인적·물적 자원을 활용하여 창조경제 및 정부 3.0 지원으로 일자리 창출, 국민행복 기여

* 벤처투자(누계 1,850억원), 네트워크 개방, 공익사업 확대 등

가. 창조경제 지원

□ (창조경제 지원) 우정사업의 특성을 활용한 지원사업을 적극 발굴·육성

- (우체국 창조경제 지원사업) 창조경제 지원사업으로 발굴('14, 선진우정 포럼)된 휴대폰 리사이클링 사업 등 4개 사업을 단계적으로 정착
- (우정 IT 수출지원) 우정 R&D(43억원)로 기술개발, 해외우정과 MOU 체결, 우정기술 수출증진협의회(회원사 16개)* 운영 등을 통해 수출지원
- (무한상상실 운영) 우정문화·창조인재양성과 연계한 무한상상실(서초 3동, 교육원)의 다양한 프로그램 운영으로 창조경제 저변확대에 기여

□ (창조기업 투자) 벤처기업, 채권발행이 어려운 중소기업 등에 투자 확대

- (벤처캐피탈 투자) 벤처캐피탈(VC)을 통해 벤처기업 투자 펀드 조성

< VC 연차별 투자확대 계획(억원) >

구분	2012	2013	2014	2015	2016	2017	계
투자 (누계)	- (1,050)	500 (1,550)	- (1,550)	300 (1,850)	- (1,850)	300 (2,150)	1,100 (2,150)

- (사회책임형 투자) 채권발행이 어려운 중소기업, 지방산업단지 조성 사업, 환경개선 등 사회적 책임 추구 기업 등에 대한 투자확대

* 투자규모('14→'15) : 중소기업 P-CBO 200억 → 500억, 사회책임추구 860억 → 1,200억

- (정부육성산업 투자) 스마트 미디어, 디지털 콘텐츠 등 IT 융합산업, 우량 중소기업 등에 대한 투자 확대를 통해 창조경제 활성화 지원

* 투자규모 : ('14) 102억원 → ('15) 목표 800억원

□ (소상공인 등 지원) 우체국 네트워크 개방·제휴사업 확대를 통하여 소상공인·농어민 등의 유통, 판로 등 영업지원

- (투자설명회를 통한 신사업 발굴) 개인 기업 등의 창의성을 우체국 네트워크를 통해 사업화·발전시켜 나갈 수 있도록 場을 마련
 - 투자설명회('15.1.)를 통해 우체국 네트워크의 장점을 홍보, 사업 제안서 접수평가를 거쳐 사업화 추진('15년 하반기)

- (개방 및 협업 강화) 중소기업청과 협업으로 「전통시장 무빙마켓 플랫폼('15.1.)*」을 활성화하여 시장 상인의 판매활동 지원

* 우체국 온·오프라인 물류네트워크를 상인에게 개방하고, 위치기반 프로모션, 360도 파노라마 스토어뷰 등 제공

- (쇼핑몰 개방) 우체국쇼핑몰 입점 개방, 온-오프라인 연계마케팅 전략, 법인마케팅 강화 등을 통하여 소상공인 등의 매출증대 기여

* '14년 우체국 쇼핑몰(소상공인·농어민): 9천여 업체, 11만개 상품, 연간 매출 1,850억원

- (알뜰폰 수탁판매) 알뜰폰 사업자를 확대하고 기기변경 등 서비스를 다양화하여 가계통신비 절감과 중소통신사업자의 유통·판로 지원

* '14 → '15: 가입자(만건) 18 → 35, 수수료(억원) 38 → 55, 사업자(개) 6 → 10

□ (창조경제 확산) 창조경제 확산을 위해 교육과정 운영, 교육·홍보 영상물 제작·배포, 온-오프라인 홍보 강화 등

- (창조교육) 창조경제 확산을 위해 우정공무원교육원 집합과정 (창조적 사고융합, 어린이 창조경제교실, 사이버과정(클릭! 창조경제) 개편운영 등

- (창조경제 홍보) 우체국의 인적·물적 자원을 활용하여 창조경제 타운, 기업지원서비스(G4B) 등에 대하여 온-오프라인 홍보

* 소포상자, 통장, 전광판, PDP, 소셜네트워크(SNS) 등 온-오프라인 홍보 강화

나. 새로운 역할 수행

- **(집배네트워크 활용)** 집배원 등 우체국 조직을 활용하여 사회소외 계층에 대한 복지·안전 등 서비스 제공
 - (사회 소외계층 방문 서비스) 복지부가 지정한 독거노인, 소년소녀 가장 등 소외계층을 방문하여 복지서비스 제공('15년 하반기)
 - * 복지부와 공동 연구용역('15년 상반기)으로 서비스 범위와 수행방법, 수수료를 책정하고, 시스템 연결 등을 통하여 직원 업무부담 최소화
 - (대국민 서비스 제고) 부처간 협업과제 발굴 및 안정적 운영을 위한 MOU 실무협의회, 창조경제 TF 등을 통하여 서비스 내실 운영
- **(창구망 활용)** 창구망을 개방하여 소외지역, 소기업, 소상공인 등 지원
 - (중고폰 매입거래 대행) 휴대폰 매입업체와 업무제휴로 중고폰 매입 거래를 우체국에서 대행하여 택배물량을 창출
 - * (우체국) QR코드로 매입가 확인, 계약내용 전송, 휴대폰 우편발송 / (업체) 보상금액 즉시 송금
 - (업무제휴 확대) 노란우산공제·상품권 등 수탁판매, 광고업체의 사진인화기(부스)의 우체국 설치로 임대수익 등 창출
 - * 판매수수료('14→'15, 백만원): 노란우산공제(90→400), 온누리 상품권(101→174)
 - ** 우체국은 임대·광고수익(일부), 광고업체는 광고와 함께 무료 사진인화서비스 제공
- **(금융망 활용)** 금융소외지역에 대한 보편적 금융서비스 제공, 국가자원을 통한 민간 협업·지원강화를 위해 제휴사업 추진
 - (제휴사업 내실화) 사업별·제휴기관별 수익성, 업무량 분석을 통해 합리화를 추진하고, 업무매뉴얼 제작 등을 통해 직원숙련도 제고
 - * 금융업무 제휴 기관 수: ('13) 236개 → ('14) 243개 → ('15) 244개
 - (서민특화 금융시장 참여) 서민금융 활성화를 추진하고 있는 금융당국의 정책방향에 맞추어 서민 특화 재무설계 등 협업과제 발굴
 - * 금융위는 서민금융진흥원(자본금 1조원) 설립, 지자체·공공기관 등과 협업예정

다. 사회적 책임경영 강화

- **(사회적 책임경영 강화)** 사회 소외계층에 대한 공헌활동 및 복지사업 추진으로 모범적 정부기업 모델 구현
 - (사회공헌활동) 집배원 365봉사단, 우정사회봉사단 등 우체국 인력을 활용한 무의탁 어르신 무료 급식, 소년소녀가장 지원 확대
 - * '13년 현재 집배원 365봉사단: 230팀(10,545명), 우정사회봉사단: 196팀(7,469명)
 - (공익사업 확대) 소아암 환자 치료비, 무료 야간 간병사업, 불우 청소년과 대학생 자원봉사자의 연계 멘토링 학습지원 등
 - * 공익사업 지원금액: ('14) 54.2억원 → ('15) 57억원(5.2% ↑)
- **(공적금융 역할강화)** 우체국 금융 네트워크를 활용하여 소외계층을 위한 특화상품 보급, 금융문맹 해소, 중산층 자산형성 지원 추진
 - (공익형 상품보급) 중소기업 청년취업자의 근로유인 및 재직 장려를 위한 특화 예금상품, 장애인 전용 연금보험 상품(10월) 등 개발·보급
 - * 공익형 금융상품種·지원('14→'15): 9종 → 11종
 - 자치단체, 복지기관 등과 업무협약 및 단체계약 체결 등을 통하여 소외계층의 공익상품 수혜자 확대
 - (Financial Literacy 제고) 지역별, 소득별, 학력별 금융이해도 격차 해소, 금융사기 피해 예방을 위해 유관기관과 협업하여 금융교실 등 운영
 - * 금감원(금융교육국)은 금융문맹 해소를 위해 금융교육, 필수 교육과정화 등 추진
 - (펀드사업 시행) 농어촌 지역의 금융편의 증진, 중산층 자산형성 지원을 위해 펀드판매 인가취득, 시스템 등 인프라 정비를 통해 본격 추진
- **(에너지절약 실천 선도)** 우정사업을 '저탄소 녹색성장' 에너지 절감형 사업 구조로 전환하여 친환경 이미지 구축
 - * 온실가스 기준배출량(135,812tCO₂eq) 대비 25%(21,730tCO₂eq) 감축('14)

□ **(고객만족 경영추진)** 고객의견을 반영한 상품 및 프로세스 개선과, 민원 예보제를 통한 선제적 민원대응으로 고객중심 CS 추진

- (내실있는 CS 추진) 기본에 충실하고 전문지식 체화로 고객편의 제공, CS 지원센터 운영을 통한 현장 맞춤형 서비스 제고

* 아침일상화 교육자료 제공, 부진관서 컨설팅 및 아카데미교육과정 운영 등

- (고객중심의 제도개선 및 민원관리) 고객 불만사항과 다양한 의견을 반영한 서비스 개선 및 제도화로 최고수준의 우정서비스 유지

* 주요 민원을 제도개선 과제로 발굴, 민원예보제 운영을 통한 현장대응력 강화

□ **(내부 소통강화 및 상생의 노사문화 구축)** 경영전략에 대한 내부 소통 강화, 노사간 신뢰증진을 통한 상생의 노사문화 정립 등 추진

- (내부 소통강화) 경영환경, 정책방향, 경영혁신 등에 대한 공감대 형성을 위해 특별교육, 노사 공동 현안 설명회·토론회 등 개최

- 총괄국장, 직/청 4급 국(과)장 등 경영리더 대상 특별교육 시행(하반기)

- (노무업무 역량 강화) 본부·지방청에 노무사 배치(6급 1명, 7급 9명), 체계적 직위별 맞춤형 교육훈련 시스템* 확립 등(1월)

* 기본교육(신규자, 사이버)→직위별 교육(현업 담당자·관리자)→전문교육(본부·청 담당자)

□ **(각종사고 예방 및 내부통제 강화)** 안전사고 예방활동을 통한 안전 문화 정착 및 감사·내부통제 연계로 금융사고 예방

- (안전사고 예방) 교통안전공단, 경찰청 등 전문기관 위탁교육으로 집배원 안전의식 제고, 우체국사 건립 등 시설공사 감독 철저

* 근로환경 개선을 위한 산업안전보건 활동 추진(7,11월), 안전사고예방 교육

- (금융사고 예방) 지능화되는 금융사고의 차단 및 금융자산 거래의 투명성과 신뢰성 확보를 위한 감사·내부통제 강화

* 자금운용직원의 주식·금융투자상품 보유현황 점검, 자금운용거래 녹취 점검 등

2. 우편사업의 수익성 제고

- ◇ 우편사업의 수익구조 개선, 우편서비스 경쟁력 강화 및 우편물류 효율적 운영 등을 통해 우편사업의 수익성 제고

* 우편 경영목표('14 → '15): 매출 2.8조원 → 2.7조원, 신규사업 발굴(200억원)

가. 우편사업 수익구조 개선

□ **(사업 다각화)** 국제물류사업 진출, 임대사업 확대, 우체국 차량 등을 통한 광고수익 창출 등 사업 다각화

- (신규사업) 국제화물 환적서비스('14. 시범운영), 해외직구 유치를 위한 배송대행업 추진('15.10.), 우체국 차량 등을 통한 광고수익 창출('15.1)

- (임대사업) 활용가치가 없는 폐국 청사, 숙사 등은 매각(28건, 161억원) 하고, 도시지역의 대형 노후우체국을 수익형 부동산으로 개발('14, 3국)

* '14년 마포, 영동, 시흥동국 등 '18년까지 19국 확대(임대수익('13) 233억원→('18) 510억원)

- 이용고객의 감소로 여유 공간이 있는 우체국의 창구 공간도 임대 추진

* '14년 추진(억원): 광화문우체국 및 광주충장로국 임대수익(연 6.5)

- (온라인 중고거래) 우체국쇼핑몰에 에스프로 결제서비스* 등 안전 장치를 적용한 중고물품 거래장터 개설

* 결제대금을 제3자(금융기관 등)에게 예치하고 있다가 택배배송 완료 후 지급

□ **(합리적 요금정책)** 우편수지와 원가보상률을 고려하여 요금·수수료를 현실화하고, 시장상황에 맞게 감액률을 조정하여 재정건전성을 확보

- (국내통상) 일반통상 기본요금 인상 및 감액우편물의 감액기준 축소

* 의정보고서, 정기간행물 등 정책 감액을 축소, 다량우편물 구분 감액기준 개선 등

- (국제우편) 우정국가별 수익성을 고려하여 요금구간을 현실화*하고, EMS 방문접수에 따른 수수료 신설

* 수익이 낮은 국가의 요금구간 상향, K-Packet·소형포장물 요금구조 세분화(6→20단계) 등

나. 우편서비스 경쟁력 강화

- (우편서비스 재설계) 고객수요, 원가보상률 등을 고려하여 우편서비스를 통·폐합 또는 확대·개편하여 성장사업에 역량을 집중
 - Any Time, Any Where 서비스 제공을 위해 신규서비스 개발
 - * 광고전단을 우편으로 유체('15.4), 수도권 당일배송 재개, 휴일배달 프리미엄서비스 도입 등
 - 우편서비스 총량제(1-in, 1-out)를 실시하고, 신규서비스에 대해 도입 기준 및 검증절차를 마련하는 등 운영체계를 정례화
 - * 서비스 통·폐합: '14년 14건(나만의 전자그림카드, 설문조사대행 등) → '15년 6건
- (서비스 품질 개선) 고객편의 우선의 제도·프로세스 개선을 통한 우편서비스 품질 향상 및 경쟁력 확보로 사업수지 개선기반 마련
 - (무인·자동화) 우체국 신축 대신에 무인우체국 설치, 지역환경에 따라 접수중심형·배달중심형으로 구분('14년 2국 → '15년 7국)
 - 우체국 내외에 365자동화 코너를 설치하여 영업시간 외 서비스 제공(2개소)
 - (배달서비스 강화) 체계적인 직무훈련과 우편이용자의 의견수렴을 정례화 하는 등 배달서비스 수준을 향상시키는 제도적 장치 마련
 - * 배달민원 유형별 대응요령 체계화, 휴대용 집배업무가이드 등 발간·보급
- (전략적 마케팅 강화) 택배, 국제특송(EMS) 등 시장규모가 확대되는 사업부문의 서비스를 차별화하고, 마케팅 역량을 강화
 - (택배사업 내실화) 요금체계 개선 및 고부가가치서비스 도입 등으로 경쟁력을 확보하고, TV홈쇼핑·해외직구 등 법인 마케팅을 강화
 - (국제우편 품질개선) 국제청 시스템과 연계하여 수출우편물 신고 간소화, EMS 배송결과 모니터링 확대 운영(Kahala 회원국 9국 → 100국, '15.2.)

다. 우편물류 효율적 운영

- (우편물류 최적화) 통상물량은 감소하고, 소포물량은 증가하는 물류환경에 적합한 물류체계로 개편하여 비용발생을 최소화
 - (접수) 총괄국 소포실을 인근 거점(집중국, 광역총괄국)별로 통합하여 마케팅을 광역화하고, 무인자동 접수장비를 확대하여 비용을 최소화
 - * 소포실 운영관서: 226국, 인원 1,778명(정규직 983), 계약업체 13,254개
 - (구분·운송) 통상과 소포집중국을 분리하고('14년 2국 → '15년 5국), 운송차량 톤급 상향조정, 저효율 운송구간 민간위탁 확대(176편→276편)
 - (배달) 통상구는 광역화하여 집배원이 배달하고 소포구는 확대(800구)하여 외부위탁으로 전환, 등기전담 배달구·아파트 책임배달제* 시범운영
 - * 보안 등으로 출입이 어려운 아파트 단지를 대상으로 관리사무소 등에서 우편물을 직접 배달
- (정보화·자동화 확대) 우편물 발송물량 및 운송차량 도착시간 등을 시스템으로 관리하고, 고성능 소포구분기 등 자동화 장비를 확충
 - (정보시스템 개선) 실시간으로 접수·배달 물량을 집중국과 배달국에 제공하고, GPS 단말기를 활용한 운송차량의 출발·도착 시간 확인 등
 - (자동화 성능 확충) 고성능 소포구분기* 도입으로 처리용량을 확대하고, 자동화 장비의 재배치 및 기능개선**으로 생산성 향상 도모
 - * 시간당 15,000통(일반 소포구분기 4,000통), 작업시간 1시간 이상 단축
 - ** 문자인식 기반의 소형통상구분기 처리성능 고도화 및 주소DB 구축
- (새우편번호 성공적 정착) 새우편번호 시행(전면시행 8.1.)에 따른 시범운영과 대국민 홍보활동을 전개하여 성공적인 정착기반 조성
 - 언론보도, 현수막 게시, 전 국민 대상 안내문 발송 등 각종 매체를 활용한 홍보활동 전개 및 새우편번호부 책자 발행·보급
 - * 다량발송업체·기관 대상 설명회 개최, 새우편번호 전환 가이드 제작·배포

3. 금융사업의 안정적 운영

- ◇ 우체국 금융의 사업 역량 제고, 지속성장 기반 구축 및 시장 기능 보완 등을 통해 우체국 금융의 안정적 성장 도모

* 경영목표('14e→'15, 조원): 수신고(평잔) 60.1 → 60.0, 보험자산 47.3 → 48.0

가. 금융서비스 향상

- (신상품 개발) 기존 상품의 단순화 등 상품체계를 개편하고, 신규 고객 확보 및 저원가성 상품 확대를 위한 신상품 개발

- (상품체계 개편) 계좌이동제('16년 시행)에 대응할 수 있도록 수익성 및 기여도 기반의 고객별 맞춤형 상품체계로 전환

* 27여종의 상품을 대표상품 3개로 통합하고, 고객별 원가관리에 기반한 우대서비스를 결합시킨 상품구조로 개편, 상반기 중 Pilot 상품 개발

- (고령화 시대 위협보장) 실버 암보험, 고령자 가입이 가능한 노후 실손 의료비 보험* 등 노후 준비 맞춤형 상품 개발

* 가입연령 확대(65 → 75세 ↑), 보험료 부담 완화(현행 대비 70~80%)

- (인터넷금융 접목) IT기업, 통신사 등과 제휴하여 모바일 기반 지급 결제·송금 서비스를 확대, 독자적인 전자지갑 서비스 개발

*뱅크월렛 카카오페이 등을 통해 우체국 고객 이용확대 추진

- (제도·서비스 개선) 우체국금융 제도 및 업무프로세스 개선 등을 통해 고객 이용편의 제공 및 업무 효율성 증대

- (해외송금 활성화) 해외송금 교환국가 확대, 송금한도 상향, 유로 지로 주요 송금국과 공동 마케팅 등을 통해 이용고객 저변 확대

* 유로지로 송금국가('14) 5개 → ('15) 7개, 한도('14) 1천불 → ('15) 2천불

- (지급결제서비스 확충) 공공기관 하도급 대금지급시스템* 및 금융 결제원 아파트관리비 수납시스템 참여 등을 통한 서비스 개선

* 대금e바로시스템(관공공사), 콜린PAY(노무비, 장비대금 등), 한국수력원자력 PMS 등

- (보험지급서비스 개선) 고객 편의와 권익보호를 위해 보험금 청구 서류 간소화, 전문성 강화를 위해 심사업무 집중화(지방청)

* 보험금 청구 구비서류 간소화, 보험금 지급업무 청단위 집중화

- (예금·보험 고객센터 고도화) 제2보험고객센터 확충* 및 예금·보험 고객센터 대표전화 분리 등으로 응답률 향상·대기시간 단축

* 대구보험회관 활용, 보험업무의 특화된 ARS 시나리오 구성 등

- (마케팅 전략 강화) 입지별 금융창구 특성화, 맞춤형 마케팅을 위한 현장 인프라 확충 등을 통하여 전략적 마케팅 추진

- (입지별 금융창구 특성화) 인구, 소득, 상권 등 지역특성에 맞는 영업을 할 수 있도록 입지별 금융창구 서비스 특성화* 추진

* 송금 등 단순서비스 중심형, 자산관리 중심형 등으로 금융창구 개편

- (마케팅 전담조직 신설) 창구망 조정 등에 따른 고객접점 축소 등 사업환경 변화에 따라 거점 우체국을 중심으로 전담조직 육성

* 종합자산관리, 법인영업 등을 위해 총 100명 내외의 전문조직 운영

- (저비용 판매채널 강화) 수익구조 개선을 위해 생산성이 높고 저비용 구조인 TM 채널 등 활성화로 내실성장 동력 확보

* (TM채널 현황, '14) 37명, 15억원

- (영업기반 강화) 인력·조직 전문역량 강화로 안정적 성장기반 마련

- (전문인력 육성) 금융창구 직원 학습 프로그램 운영, 민간 금융 자격증 취득 지원, 외부전문가 특별 채용 등

* 매일 학습 프로그램을 통한 우체국 금융 창구직원 및 팀장급 업무역량 강화

- (FC 생산성 강화) 신인 FC 육성 및 기존 FC의 생산성 증대를 위한 특별프로그램 마련 및 체계적인 조직관리를 위한 연구용역 추진

* 지역별 FC육성센터 운영 확대, 성과향상 교육과정 확대 등

나. 자금운용 효율성 제고

- **(저금리 대비 투자전략 수립)** 저성장, 저금리에 대응하여 포트폴리오 최적화, 해외투자 확대로 자금운용수익 확대 추진
 - (단기자금 및 금융상품) 단기자금시장 위축 및 기대수익률 저하에 대응하여 투자비중을 지속적으로 축소
 - (채권투자) 금융시장 변동성에 대비한 안정적 수익확보 및 보험자산의 장기부채 성격을 고려하여 전략적 채권투자 추진
 - * 우량회사채 확대, 안정적 구조의 구조화상품 확대를 통해 수익률 제고
 - (해외투자) 국내시장의 한계 극복하고, 자금운용 기대수익률 제고를 위해 해외 주식·채권 등 해외투자 점진적으로 확대
- **(글로벌 투자 인프라·네트워크 구축)** 글로벌 투자 역량 제고를 위해 리서치 강화, 타 기관과 전략적 제휴 및 투자거점 구축 등 추진
 - (지역별 Rebalancing) 주식 등 성장자산은 선진국을 중심으로, 채권 등 안전자산은 펀더멘털이 양호한 중국 등 신흥국을 중심으로 확대
 - * 중국본토채권, 이머징 투자등급 회사채 등을 대상으로 적극 투자
 - (투자기반 확충) 전문인력 확보, 국내 타 기관과 제휴 확대, 투자정보·상품 발굴을 위한 해외사무소 신설(뉴욕) 등
 - * 기재부 주관 '공공자금해외투자협의회' 참여로 국내 16개 기관과 협력 강화
- **(대체투자 확대)** 고위험·고수익 투자는 지양하고, 하방안정성이 확보되거나 일정한 현금흐름이 발생하는 중위험·중수익형 투자를 확대
 - (실물자산 확대) 장기적으로 안정적 현금흐름이 발생하는 부동산, 국내외 인프라 및 발전소 등 SOC 중심으로 투자 추진
 - (우정사업 시너지 제고) 물류, 전자상거래 등 유관 산업에 PEF 투자, 수익형 우체국사 투자 등을 통해 보편적 우정서비스 제공 지원

다. 금융 재무건전성 확보

- **(종합 리스크관리 강화)** 자금운용의 안전성 확보와 금융 감독기관의 규제강화에 대응한 리스크 관리 강화
 - (위험자산 관리) 대체투자상품, 파생결합상품 등 고위험 상품은 사전·사후 리스크 관리 강화 및 상품군별 한도관리로 분산투자
 - * 대체투자 계약내용 사전검토 및 실사 강화, 사후 모니터링 강화 등
 - (리스크 관리체계 개선) 금융당국의 감독강화에 선제적으로 대응하기 위한 리스크관리 시스템(RM/ALM) 고도화
 - (상품 포트폴리오 전략) 상품별 손익·재무건전성 기여도 분석, 신상품 판매시 리스크 분석 등을 통한 전략적 상품구성
- **(재무건전성 강화)** 우체국 금융의 건전한 성장과 이용자 보호를 위해 경영실태를 정확하게 분석·공시하여 대내외 신뢰도 확보
 - (BIS비율 개선) 위험가중자산 한도관리, 포트폴리오 변경에 따른 시나리오 분석 강화 등 추진(BIS 비율(%): ('14e) 12.05 → ('15(e) 12.50)
 - (RBC비율 개선) 국영보험 특성에 맞는 RBC 비율 관리로 재무건전성 제고(RBC 비율(%): ('14e) 222.0 → ('15(e) 200.0)
- **(수익구조 개선)** 금융시장의 변동성 확대 및 경쟁심화에 대비하여 예금수신고 및 보험 수익구조 개선 등 건전성 확보
 - (수신구조 개선) 저금리로 인한 투자상품으로 자금이동 등을 반영하여 수신고는 현재 수준을 유지하되, 저원가성 요구불 예금 확대
 - * '14e→'15e(%): 요구불예금 18.9 → 20.0, 정기예금 76.0 → 75.0
 - (보험 수익성 제고) 보험 3이원 중 이자율차 손익 의존도가 높은 실정으로, 사업비차, 위험률차 수익 개선으로 안정적 수익기반 마련
 - * '14e→'15e(%): 보장성보험 비중 43.0 → 45.0, 손해율 92.0 → 91.5

4. 창조적 미래성장 기반 구축

- ◇ 미래 환경변화 대응 기반 구축, 성장 동력 확보 및 지속성장 기반 강화 등을 통해 최상의 모범적 정부기업 모델 구현

* 환경변화에 대응한 조직 구축, 경영평가제도 개선, 핵심인재 육성 등 추진

가. 우정사업 경영혁신

- (조직·사업 전략 마련) 사업환경을 감안한 사업 포트폴리오 재구성, 중장기 창구망 운영방향(적정 규모, 직영·위탁운영 비율 등) 등 마련

- (창구망 운영 기본방향 설정) 중장기 운영방향 연구용역('15.3~6월) 결과를 반영하여 연도별 창구망운영 추진계획 수립(하반기)·집행

* (日) 시·읍·면 단위 1개 이상, (英) 인구 99%가 3마일, 90%가 1마일 이내 등

- (위탁창구망 재배치) 경영수지, 보편적 서비스, 고객접근성, 6급이하 우체국 조정계획 등을 고려하여 취급국 폐지 등 재배치

* 직영 우체국의 위탁 창구망 전환 신설: '14년 82국 → '15년 25국

- (새로운 창구망 모델 개발) 업무량이 적은 농어촌 우체국은 영업 시간 단축(3~4시간), 요일제 우체국, 출장소 활성화 등으로 대응

* 시범우체국 운영(15국, '15.2~4), 결과 분석 후 제도 보완·확대('15.5)

- (우수 인재 양성) 민간경력직 충원을 확대하고, 5급 공채자 전입, 인사교류, 차세대 관리자의 선발·육성 등을 통한 인적역량 강화

- 자금운용, 물류, 마케팅 등의 전문 분야에 변호사, 회계사, 노무사 등 외부전문가를 채용하고, 내부의 젊고 유능한 인재를 조기 발탁·양성

< 민간경력직/차세대 충원 계획(단위: 명) >

충원 및 선발	'12년 말누계	'13년	'14년	'15년
민간경력직	7	-	39	20
차세대 직원 선발	60	30	70	70

- (전문성 제고) 성과와 역량 위주의 인사 운영과 교육훈련 기회 확대를 통하여 조직의 장기 성장기반을 마련

- (직무인증제 취득 의무화) 新교육과정 운영(1월), 인증 수시시험(교육원, 월 1회), 우편 일상(매일)교육(2월), 인증취득자 보직 조정 배치(9월)

* 창구 1선 및 2선(인증 3급), 6·7급 국장, 창구팀장(인증 2급) 취득자 배치 명문화

- (직급/직위별 필수이수제 도입) 직급/직위별로 요구되는 기본 역량을 갖추 수 있도록 필수교육과정을 지정·운영하여 직원 내적 역량 강화

- (리더십 역량 강화 등) 본부, 직·청(4급 이상) 및 총괄국장 등 CEO 역량 제고를 위한 특별과정 등 운영 등

- (비상경영) 우편요금 인상, 우편물량 증감 등 세입추이가 전망보다 악화될 경우를 대비하여 세출예산 구조조정 등 선제적 대응

- (세출예산 구조조정) '15년도 현금수지 전망(비관적)을 산출하고 세입부족에 따른 인건비, 운송비 등 주요 사업비에 대해 구조조정

- (실행예산 관리강화) 실행예산의 초과집행 통제, 우편 매출액 및 현금수지 증·감 상황을 반영한 사업·단계별 우선순위에 따라 보류 예산 해제 등 효율적 관리

- (유휴자산 매각) 활용 및 개발 가치가 낮은 통·폐합 청사, 숙사 등 유휴자산을 연차적으로 매각('15년, 161억원)하여 운영경비 절감

- (비정상상의 정상화 추진) 우정사업 전반의 과거 잘못된 관행과 제도 등 비정상 과제를 적극 발굴하기 위한 TF팀 운영(분기 1회)

- (별정우체국 제도개선) 승계·추천국장 제도 폐지, 지정기간(20년) 설정 등 별정우체국법 개정안('14.8월, 법안 국회제출)의 국회통과 지원

- (취급수수료 체계개선) 별정우체국·우편취급국 취급수수료 체계 개선을 위한 연구용역 추진('15. 3월~6월)

나. ICT 활용 우정인프라 선진화

- (공공정보 개방) 정부 3.0의 적극적 추진을 위한 우정사업 공공 정보개방 확대 및 협업체계 기반의 ICT 가치 창출
 - 수요자 중심 공공데이터 개방 확대, 홈페이지 개편을 통한 접근성 제고(9월)
 - 클라우드 기반 정보시스템의 효율적 운영방안 마련 등 우정사무 정보화 사업의 중장기 발전전략 수립(9월)
- (우정IT 정보보호) 정보보호 관리체계 강화를 통해 대국민 우정 서비스 신뢰성 강화
 - (정보자산 보안관리 강화) 통합보안관제 '24×365' 상시운영, 주요 정보통신 기반시설 보안취약점 진단(7~8월), 정보자산이력관리시스템 구축(12월)
 - (정보보안 내부역량 강화) 2014년 외부평가 결과 미흡사항 개선(2월), 유비무환 실행(매월), 모의 바이러스 훈련(분기), 점검실시(5, 10월)
 - (정보보안 전문성 제고) 전문가 대상 맞춤형 정보보안 교육(2회), 정보보안 전문가(자격취득자) 육성(4월), 기관별 직장교육 실시(반기)
- (스마트 사무환경 조성) 최신 IT 기술을 적용한 스마트한 사무환경 조성으로 업무생산성 제고
 - (모바일 오피스 구축) 개인 스마트 기기를 활용한 모바일 오피스 구축으로 업무 편의성 극대화 및 유연근무 활성화('15.3)
 - (ERP 시스템 재구축) 전사적인 경영관리의 효율적 지원을 위한 통합경영관리시스템(ERP) 재구축('14년~'16년)
 - (시스템 효율성 제고) 속도 개선, 결산기간 단축(D+18일→D+10일), 유지 관리 비용절감(연 25억→12억), 환경변화에 유연*하게 시스템 구축
 - * 특정 벤더 및 기술종속성 배제를 위한 오픈 플랫폼 적용
 - (프로세스 개선) 월/연말 업무집중 분산, 실시간 경영정보 제공

붙임

우정사업 주요지표별 실적 및 목표

구 분		2014년 실적			2015년 목 표
		목 표	실적(e)	달성(%)	
1. 수익성 목표					
수익성	① 경영수지(억원)	1,250	2,135	170.8	1,450
	- 우편경영수지(억원)	△1,100	△830	124.5	△1,100
	- 예금경영수지(억원)	1,150	1,400	121.7	1,250
	- 보험경영수지(억원)	1,200	1,565	130.4	1,300
2. 경영규모 목표					
경영규모	② 우편매출액(억원)	27,222	28,400	104.3	27,390
	③ 요구불 예금수신고(조원)	11.0	11.3	102.7	12.0
	④ 보험총자산(조원)	47.0	47.3	100.6	48.0
3. 경영건전성 목표					
금융재무 건전성	⑤ 예금 BIS비율(% 이상)	8.5	12.05	141.8	9.0
	⑥ 지급여력비율(% 이상)	200	222	122.0	200
안전·보안	⑦ 안전사고율(%)	0.7957	0.7957	100.0	0.7708
	⑧ 보안사고	무사고	무사고	100.0	무사고
환경경영	⑨ 온실가스 배출 감축률(%)	△19.0	△25.0	131.6	△20.0
4. 고객가치 목표					
고객만족	⑩ KPCSI(우정 고객만족도, 점)	88.0	88.5	100.6	88.5
	⑪ 내부직원만족도(점)	61.1	61.5	100.0	61.1
서비스품질	⑫ 우편물 송달기준 이행률(%이상)	99.5	99.5	100.0	99.5
창조경제지원	⑬ 벤처기업 투자(누계, 억원)	1,550	1,550	100.0	1,850
우체국금융 공적역할 (소외계층, 지역 지원)	⑭ 공익사업 지원(억원)	52.0	54.2	104.2	57.0
	⑮ 시군지역 예금계좌(천건)	10,035	10,090	100.5	10,275
	⑯ 소외계층용 보험상품 유지 건수(천건)	125	150	120.0	140

**【부록】 2015년도 경영합리화 시행계획
세부 추진과제**

순 서

전략 1. 국민행복을 위한 우체국 활용 51

1-1. 창조경제 지원 51

1-1-1. 창조경제 활성화 지원<경영총괄담당관> 51

1-1-2. 창조경제 지원을 위한 투자 확대 52

가. 미래창조형 벤처기업 투자 지속 확대 지속<보험자산운용과> 52

나. 창조경제 활성화 지원 및 신성장동력 관련 투자 확대 추진<예금대체투자팀> 53

1-1-3. 소상공·농업인 판로지원 54

가. 우체국소평 활성화 및 소상공인 물류지원<우편신사업과> 54

나. 소상공인 생활안정 지원을 위한 노란우산공제 판매활성화 추진<금융총괄과> 55

1-1-4. 우정사업 및 정부정책 홍보 지원 56

가. 수요자 중심 소통체계 구축으로 효율적·효과적 우정정책 홍보<홍보담당관> ... 56

나. 온라인 매체의 전략적 운영을 통한 우정사업 이미지 제고<홍보담당관> ... 57

1-2. 새로운 역할 수행 58

1-2-1. 농어촌 복지전달체계 등 정부기관과 협업<경영총괄담당관> 58

1-2-2. 민간 업체와의 제휴 확대 59

가. 우체국 창구를 활용한 수익사업 적극 발굴·유치<국내우편과> 59

나. 우체국 금융망을 활용한 민간과의 제휴 확대<예금사업과> 60

1-3. 사회적 책임경영 강화 61

1-3-1. 사회공헌활동 체계적 추진<보험기획과> 61

1-3-2. 우체국금융의 공적역할 강화 62

가. 우체국금융의 서민금융 활성화 기여방안 마련<금융총괄과> 62

나. 금융소외 지역, 계층을 위한 우체국예금 상품 운영<예금사업과> 63

다. 안전한 금융거래를 위한 전자금융 보안강화<예금사업과> 64

라. 국영금융기관으로서 복지서비스 증대를 위한 사회책임투자 추진<예금대체투자팀> · 65

마. 사회책임형 투자 확대를 통한 우체국예금의 공적역할 강화<예금증권운용팀> · 66

바. 취약계층 지원을 위한 서민보험 보급 활성화<보험사업팀> 67

1-3-3. 고객만족경영 추진 68

가. 현장중심의 내실 있는 CS추진<경영성과정보팀> 68

나. 고객중심의 제도개선과 민원관리로 서비스품질 향상<경영성과정보팀> ... 69

1-3-4. 상생의 노사문화 구축 및 내부직원 복지증진 70

가. 동반자적 노사문화 구축으로 우정사업 경쟁력 강화<노사협력팀> 70

나. 우정가족 사기진작으로 명량한 직장분위기 조성<운영지원과> 71

다. 다양한 복지 프로그램을 통한 직원 복리후생 증진<노사협력팀> 72

1-3-5. 안전행정, 사고예방 강화 및 환경보호 추진 73

가. 산업안전·재해(난)·보안사고 예방활동 강화<운영지원과> 73

나. 우정사업 역량강화를 위한 감사활동 강화<감사담당관실> 74

다. 공직윤리체계 강화를 통한 비정상적 관행의 정상화<감사담당관실> 75

라. 집배원 안전사고 예방<우편집배과> 76

마. 우체국 금융사고 예방 및 내부통제 강화<감사담당관실> 77

바. 효율적 법제업무 지원 및 소송수행 역량향상<경영총괄담당관> 78

사. 온실가스·에너지 감축 관리 강화<경영총괄담당관> 79

전략 2. 우편사업의 수익성 제고 80

2-1. 우편사업 수익구조 개선 80

2-1-1. 우편사업 수익확대 기반 구축 80

- 가. 우편사업 발전전략의 지속적 추진<우편정책과> 80
- 나. 우편사업 경영수지 개선 및 서비스별 원가관리 강화<우편정책과> ... 81
- 다. 일반통상 우편요금 감액제도 개선<국내우편과> 82
- 라. 카할라 협업 상품 개발 및 운송품질 고도화<국제사업과> 83

2-1-2. 우편사업 성장가치 창출 84

- 가. 통상우편 가치창출 및 실적 증대<국내우편과> 84
- 나. EMS 매출증대를 위한 전략적 마케팅활동 전개<국제사업과> 85
- 다. 글로벌 국제물류기업으로 성장기반 조성<국제사업과> 86

2-1-3. 법적·제도적 우편사업 지원 87

- 가. 우편사업의 안정적 운영을 위한 법적·제도적 기반 구축<우편정책과> ... 87

2-2. 우편사업 경쟁력 강화 88

2-2-1. 우편서비스 개선으로 고객서비스 향상 88

- 가. 우편서비스 단순화·통폐합 추진<우편정책과> 88
- 나. 특수통상 매출증대를 위한 제도 개선·운영<국내우편과> 89
- 다. 우체국택배 인프라 최적화를 통한 수익성 제고<우편신사업과> 90
- 라. 국제기구 및 해외협력 활동 강화<국제사업과> 91
- 마. 국제우편사업 수익구조 강화와 서비스 품질 제고<국제사업과> 92

2-2-2. 고품질의 우편서비스 환경 조성 93

- 가. 우편서비스 무인·자동화 기반 조성<물류기획과> 93
- 나. 집배서비스 고도화 및 문화 개선<우편집배과> 94

2-2-3. 우취문화상품의 마케팅 활성화 95

- 가. 상품성을 높일 수 있는 우표발행 및 소재 다양화<우편정책과> 95
- 나. 고객맞춤형 우표류 상품 서비스 개선 및 마케팅 강화<국내우편과> 96
- 다. 대중과 소통할 수 있는 우표문화 보급<우편정책과> 97

2-3. 우편물류 효율적 운영 98

2-3-1. 우편물류 네트워크 최적화 98

- 가. 우편물류 네트워크 합리화 추진<물류기획과> 98
- 나. 우편집중국 운영의 효율화 추진<물류기획과> 99
- 다. 우편물 소통장비 및 집기류 보급<물류기획과> 100
- 라. 우편물 운송 효율화 추진<물류기획과> 101
- 마. 집배인력 운영의 효율화<우편집배과> 102
- 바. 정시소통을 통한 우편서비스 신뢰성 제고<우편집배과> 104

2-3-2. 새우편번호 전면사용 기반조성 105

- 가. 새우편번호의 성공적 도입 및 조기 정착<새주소우편팀> 105

전략 3. 금융사업의 안정적 운영 106

3-1. 금융서비스 향상 106

3-1-1. 금융상품·서비스 단순화 및 신상품 개발로 경쟁력 강화 106

- 가. 예금상품·서비스 단순화로 고객서비스 향상<예금사업과> 106
- 나. 장애인의 노후생활 안정화를 위한 장애인연금보험 개발<보험개발심사과> ... 107
- 다. 우정사업 시너지 창출을 위한 예금신상품 개발<예금사업과> 108
- 라. 우체국 체크카드 사업 활성화<예금사업과> 109
- 마. 인터넷금융을 접목한 신규 지급결제 서비스 도입 및 확대<예금사업과> ... 110
- 바. 시장트렌드에 부응하는 상품개발로 보험상품의 경쟁력 제고<보험개발심사과> ... 111
- 사. 소비자보호 강화 및 가격조정을 통한 안정적 성장도모<보험개발심사과> ... 112
- 아. 우체국 보험영업조직 경쟁력 강화<보험사업팀> 113
- 자. 우체국보험 모집자 전문성 강화 프로그램 운영<보험사업팀> 114
- 차. 우체국보험 TCM 채널 수익 증대 및 성장기반 강화<보험사업팀> 115

3-1-2. 금융사업 안정적 성장 116

가. 우체국 예금사업의 안정적 성장기반 확립을 위한 종합 마케팅 추진<예금사업과> ..	116
나. 입지별 금융창구 서비스 특성화를 통한 대면채널 경쟁력 강화<금융총괄과> ..	117
다. 예금사업의 안정적 성장을 위한 스마트금융 활성화<예금사업과> ..	118
라. 우편환 서비스 개선을 통한 고객이용 확대 추진<예금사업과>	119
마. 우체국 해외송금 활성화 추진<예금사업과>	120
바. 안정적 수익기반 마련을 위한 예금사업 경영수지 관리 강화<금융총괄과> ...	121
사. 내실 있는 소송·압류·채권관리를 위한 업무기반 강화<예금위험관리팀> ..	122
아. 수익확보의 안정성과 고객 편의성을 위한 보험대출 및 회관 운영<보험기획과> ..	123
자. 저금리 대비 전사적 손익관리 체계 구축<보험기획과>	124
차. 우체국보험 영업의 내실화 기초 하에 성장성 전략 추진<보험사업팀> ..	125
카. 인터넷금융(Fintech) 도입 방안 검토<금융총괄과>	126
타. 전기통신금융사기 예방을 통한 우체국예금 신뢰성 확보<예금위험관리팀> ...	127
파. 수신분야 제휴사업 정비 등 합리화 추진<예금사업과>	128
하. 미래 불확실성에 대비한 재보험제도 도입 추진<보험개발심사과> ..	129

3-1-3. 보험 계약관리 체계 효율화 130

가. 청약심사 선진기반 구축 추진<보험개발심사과>	130
나. 고객중심의 계약유지업무 관리체계 구축<보험개발심사과>	131
다. 보험사업 내실화를 위한 전문 지급심사체계 안정기반 확보<보험개발심사과>	132
라. 소비자권익보호·제도정비를 통한 보험사업 건전성 확보<보험개발심사과> ...	133
마. 보험소송 업무지원 및 효율성 제고<보험개발심사과>	134
바. 보험사업 시스템의 안정화 및 내실화<보험기획과>	135

3-1-4. 고객서비스개선 및 이용고객 확보 136

가. 금융고객 편의 제고를 위한 공과금 수납서비스 개선<예금사업과>	136
나. 지급결제서비스 신규업체 확대를 통한 요구불예금 증대<예금사업과> ...	137
다. 예금제도 및 업무 프로세스 개선으로 고객서비스 제고<예금사업과> ..	138
라. 보험영업의 경쟁력 강화를 위한 전략적 마케팅 추진<보험사업팀>	139
마. 보험고객센터 고도화를 통한 고객 밀착형 서비스 강화<보험기획과> ..	140
바. 체계적 CRM 추진을 통한 보험고객 확보<보험사업팀>	141
사. 보험사업 차별화된 홍보활동 전개<보험기획과>	142

아. 우체국보험 이미지 홍보 강화<보험사업팀>	143
자. 마케팅 전담 인력·조직 육성을 통한 경쟁력 강화<금융총괄과>	144
차. 고객관리를 통한 예금수신고 핵심기반 강화<예금사업과>	145

3-2. 자금운용 효율성 제고 146

3-2-1. 금융자산의 안정적 운용 146

가. 수익성 중심의 수신전략 계획 수립을 통한 사업내실화 추진<예금자금과>	146
나. 주식 및 채권 투자를 통한 안정적 수익기반 구축<예금증권운용팀> ...	147
다. 금융상품의 안정적 수익기반 조성<예금증권운용팀>	148
라. 저금리 극복을 위한 투자 신상품 발굴<예금증권운용팀>	149
마. 자산다변화를 통한 대체투자 규모 지속 확대<예금대체투자팀>	150
바. 기업 신용분석체계 개선을 통한 안전한 투자체계 구축<예금증권운용팀> ...	151
사. 안정적 대체투자를 위한 인프라 구축 및 사후관리 강화<예금대체투자팀> ...	152
아. 투자전문기관과 제휴를 통한 정보공유 및 공동투자 추진<예금대체투자팀> ...	153
자. 안정적 현금흐름이 발생하는 국내·외 부동산 투자확대 추진<예금대체투자팀> ...	154
차. 국가 기반시설 투자를 통한 국가기관으로서 역할 제고<예금대체투자팀> ..	155
카. 저성장·저금리 극복을 위한 대체투자상품 발굴·확대<보험자산운용과> ..	156
타. 다양한 투자기회 확보를 위한 효과적인 유동성 관리<보험자산운용과> ...	157
파. 안정적인 추가수익 확보를 위한 채권운용전략 추진<보험자산운용과> ..	158
하. 안정적 수익 확보를 위한 국내·외 실물자산 투자<보험자산운용과> ...	159
가. 해외채권·구조화상품 투자확대를 통한 수익률 제고<보험자산운용과> ...	160

3-2-2. 종합 리스크관리 강화 161

가. 종합리스크 관리체계 강화로 예금자산의 건전성 제고<예금위험관리팀> ..	161
나. 통합리스크 시스템 기능 고도화 추진<예금위험관리팀>	162
다. 기업별 투자한도 관리 강화로 신용리스크 최소화<예금위험관리팀> ..	163
라. 시장·신용리스크 관리 활동 강화<예금위험관리팀>	164
마. 자산의 건전성 제고를 위한 기업 신용분석기능 강화<예금위험관리팀>	165
바. 안정적 예금운영리스크 관리를 통한 재무건전성 강화<예금위험관리팀> ..	166
사. 선제적 리스크 관리를 통한 보험사업 내실화<보험위험관리팀>	167
아. 시장·신용리스크 관리 강화로 금융 환경변화 대응력 제고<보험위험관리팀>	168
자. 고위험 투자자산 리스크 관리 강화<보험위험관리팀>	169

3-3. 금융 재무건전성 확보 170

3-3-1. 예금자금 관리체계 개선 170

- 가. 우체국금융 해외사무소 신설·운영<예금자금과> 170
- 나. 해외투자 확대를 통한 포트폴리오 안정성 강화<예금자금과> 171
- 다. 중장기적으로 중위험·중수익 상품으로 자산 리모델링 추진<예금자금과> ... 172
- 라. 조달원가 절감을 통한 예금사업 효율성 제고<예금자금과> 173
- 마. 우체국예금 재무건전성 제고를 위한 재무회계 인프라 고도화<금융총괄과> .. 174
- 바. 우체국예금 BIS비율 개선<예금위험관리팀> 175

3-3-2. 우체국보험 재무건전성 관리 강화 176

- 가. 자산배분 계획 및 운용성과의 선순환 구조 창출<보험위험관리팀> 176
- 나. 우체국보험 결산 신뢰성 제고 및 재무건전성 확보<보험기획과> ... 177
- 다. 손해율 관리 고도화를 통한 보험사업 고유손익 관리<보험기획과> 178
- 라. 재무건전성 규제강화 대비 지급여력(RBC)비율 관리 강화<보험위험관리팀> ... 179

3-3-3. 우체국금융 공정경쟁 확보 180

- 가. 보험사업 환경변화에 대응한 법령 및 제도 정비<보험기획과> 180
- 나. 가입한도 증액을 통한 국민생활 안정 지원<보험기획과> 181

전략 4. 창조적 미래성장 기반 구축 182

4-1. 우정사업 경영효율화 182

4-1-1. 우체국 설치·폐국 등 창구망 재설계 182

- 가. 우정서비스 제공 및 경영합리화를 위한 창구망의 효율적 운영<창구망기획담당> 182
- 나. 별정우체국 및 우편취급국의 운영 합리화<창구망기획담당관실> 183

4-1-2. 직원 수 조정 등 인력효율화 방안 184

- 가. 조직슬림화 및 비효율적 인력운영 개선<경영총괄담당관> 184

4-1-3. 경영위기 극복을 위한 비상경영 185

- 가. 효율적인 예산운용을 통한 재정건전성 제고<재정기획담당관> 185
- 나. 우정사업의 재무회계 관리 효율화<재정기획담당관> 186
- 다. 우정사업 원가관리 체계강화<재정기획담당관> 187
- 라. 우정사업 물품 관리 업무의 효율화<재정기획담당관> 188
- 마. 재정사업 성과 체계적 관리<재정기획담당관> 189

4-1-4. 우정사업 발전정책 수립 190

- 가. 『우체국금융포럼(가칭)』 창설·운영<금융총괄과> 190
- 나. 우체국금융 위탁사업의 효율성 강화<금융총괄과> 191

4-1-5. 성과 중심 평가·포상 192

- 가. 수익성 중심의 성과평가체계 운영으로 경쟁력 제고<경영성과정보팀> .. 192
- 나. 내실 있는 품질경영활동 지속 추진<경영성과정보팀> 193

4-1-6. 창조적 인재육성 194

- 가. 사업환경 변화를 고려한 인사운영 개선<운영지원과> 194
- 나. 인적자원 전문역량 강화를 통한 인력양성 추진<경영총괄담당관> .. 195
- 다. 우체국 금융인력 전문역량 강화<금융총괄과> 196

4-1-7. 브랜드 경영 197

- 가. 우정사업 인지도 강화를 위한 광고 추진<홍보담당관> 197
- 나. 우정사업 홍보물 발간 및 사료관리 고도화<홍보담당관> 198

4-2. 미래 신성장 사업 추진으로 사업구조 혁신 199

4-2-1. 우체국 네트워크 개방 확대 및 부처 간 협업 강화<우편신사업과> .. 199

4-2-2. 우정사업 국유재산 적극적 개발 추진 200

- 가. 우체국망 임대청사 건립 활성화<창구망기획담당관> 200
- 나. 우정재산 가치 제고를 위한 적극적 국유재산 관리 추진<창구망기획담당관> .. 201

4-2-3. 알뜰폰 수탁 판매<국내우편과>	202
4-2-4. 우체국 펀드판매 추진<금융총괄과>	203
4-3. ICT를 활용하여 우정인프라 선진화	204
4-3-1. 공공정보 개방 등 우정IT의 미래성장 지원	204
가. 우정IT의 미래 성장기반 강화와 연속성 확보<경영성과정보팀>	204
4-3-2. 우정기술의 개발 및 수출지원	205
가. 우정IT 인프라 구축을 위한 우정기술 연구개발<물류기획과>	205
나. 우편물 처리 자동화 역량 강화<물류기획과>	206
4-3-3. 스마트 우정 IT 구현	207
가. 스마트한 사무환경 조성으로 안정적 행정업무 추진<경영성과정보팀> ..	207
나. 우편정보화를 통한 우편물류서비스 향상<물류기획과>	208
다. 인터넷우체국 고도화를 통한 우편서비스 활성화<물류기획과>	209
라. 우체국금융서비스 활성화를 위한 IT지원체계 강화<금융총괄과>	210
마. 우체국 금융 ICT 인프라 강화<금융총괄과>	211
바. ICT를 접목한 선진 정보시스템 구축<보험기획과>	212
4-3-4. 국민신뢰 우정IT 정보보호 강화	213
가. 안전한 정보보호 기반강화<경영성과정보팀>	213
나. 금융시스템 정보보호 및 위기관리체계 강화<금융총괄과>	214

전략 1. 국민행복을 위한 우체국 활용

1-1. 창조경제 지원

1-1-1 창조경제 활성화 지원

<경영총괄담당관>

□ 개요

- 우체국 네트워크를 활용한 창조경제 지원 사업의 체계적 추진으로 창조경제 HUB 역할 수행 및 창조경제 개념 공유·확산

□ '14년 추진실적

- 창조경제 전파를 위한 우체국 무한상상실 운영(연중)
- 창조경제타운, 기업지원플러스(G4B) 서비스 홍보(5~11월)

□ 추진계획

- 우정사업 창조경제 활성화 지원 실무협의회(TFT) 운영(분기 1회)
- 창조경제·정부3.0 지원 사업 발굴 공모전 개최(5월)
- 우정공무원교육원 무한상상실 운영(2회)
- 우정공무원교육원 창조경제·정부3.0 교육과정 운영(연중)

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
창조경제 지원과제 발굴	-	2	2	2

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
무한상상실 운영(서초)	-	15	20	20

1-1-2

창조경제 지원을 위한 투자 확대

1-1-2-가. 미래창조형 벤처기업 투자 확대 지속

<보험자산운용과>

□ 개요

- 공모절차를 통한 국내 VC 신규 투자로 다양한 분야의 중소기업을 지원하여 청년 창업 활성화와 신규 서비스·일자리 창출에 기여

□ '14년 추진실적

- '13년 신규 선정된 VC 펀드의 조기 설립 및 투자 집행
* '14.2~3월 펀드 설정 완료, '14.11월말 기준 156억원 집행(총 500억원 약정)

□ 추진계획

- 새로운 부가가치와 일자리 창출 정책 동참을 위해 우수 운용사들에 대한 Blind형 VC 공모 실시(300억원 규모)
 - 창 의와 혁신의 창조기업 지원을 위해 既 투자 펀드의 성과를 고려하여 점진적인 투자 확대 실시
- 既투자한 VC 투자 상품의 만기도래 현황을 고려하여 투자금액·시기의 적절한 분산을 통한 장기·안정적 수익성 제고
- 운용사 정기 현장 방문을 통하여 펀드 투자 활성화 및 운영 지원

□ 성과목표

(단위 : 억 원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
VC 투자	1,050(누계)	500	-	300

※ 약정액 기준

□ 소요예산 : 해당사항 없음

1-1-2-나. 창조경제 활성화 지원 및 신성장동력 관련 투자 확대 추진

<예금대체투자팀>

□ 개요

- 문화 콘텐츠, 벤처기업 및 신성장동력, 신산업 투자 확대를 통한 창조경제 활성화 지원

□ '14년 추진실적

- 문화콘텐츠산업 육성을 위한 영화펀드 투자(300억원)
- 창조경제 기반 마련을 위한 벤처투자 검토('14. 1월)

□ 추진계획

- 창조경제의 주요 과제인 문화콘텐츠산업 육성 지원 등 가치투자 확대 추진(연중)
- 벤처기업 육성을 위한 벤처투자(VC) 추진
 - 벤처·창업 생태계의 선순환구조* 정착을 위해 재투자자금이 필요한 성장단계 및 재투자단계의 우량 벤처기업 대상 투자(VC) 검토(연중)
 - * 창업단계→성장단계→성숙단계→회수단계→재투자단계
- IT융합 등 정부 중점육성 신성장동력 산업 및 해외 유전 등 신산업에 출자하는 PEF투자 지속
 - 바이오제약, IT융합 등 정부 중점육성 신성장동력 산업 및 하방리스크가 제한된 Project 펀드를 통한 신산업(유전, 셰일가스 등) 투자 검토(연중)

□ 성과목표

(단위 : 억원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
창조경제 활성화 지원	-	-	-	800

□ 소요예산 : 해당사항 없음

1-1-3

소상공·농업인 판로지원

1-1-3-가. 우체국쇼핑 활성화 및 소상공인 물류지원

<우편신사업과>

□ 개요

- 농어촌지역 특산물 판로지원을 통한 지역경제 활성화 및 우편세입 창출

□ '14년 추진실적

- 우체국쇼핑 PB상품 및 온라인전용 소포장상품 개발
 - * 홍삼PB상품, 소포장상품(24개사, 108개 상품), 꾸러미상품, 연령대별 맞춤형상품 9종 등
- 2014년 우체국쇼핑 신규 특산물 선정(7월) : 115업체, 705개 상품
- 지역특산물 판로확대 위한 MOU 및 대형쇼핑몰 제휴
 - * SK플래닛(5월), 위메프(6월), 개성공단기업협회(7월), 몰테일(7월), 충남경제진흥원(8월), 금산군(8월)

□ 추진계획

- 드라마 간접광고(PPL)를 통한 우체국쇼핑 브랜드 인지도 제고(1월 ~ 2월)
- 방송사, 타쇼핑몰 및 SNS와 연계한 광고·홍보방안 마련(3월)
- 우체국쇼핑 모바일서비스 개선 및 마케팅 강화방안 마련(4월)
- 우체국쇼핑 또는 전통시장 플랫폼 內 「동대문시장관」 개설(9월)

□ 성과목표

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
우체국쇼핑 우편세입	26,358	27,092	28,000	29,400

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
우체국쇼핑 상품 판매	500	500	500	550

1-1-3-나. 소상공인 생활안정 지원을 위한 노란우산공제 판매활성화 추진

<예금사업과>

□ 개요

- 금융 소외지역 소기업·소상공인을 위한 노란우산공제* 판매 활성화를 통해 우체국의 공적역할 강화와 세입증대

* 소기업·소상공인 등의 생활안정 등을 위한 공적 공제제도('07, 중소기업중앙회)

□ '14년 추진실적

- 노란우산공제 판매활성화 방안 마련·시행(2월)
 - 판매활성화 계획수립(2월), 중소기업중앙회와 공동 이벤트 추진 등
- * 모집실적 : 1,862건, 세입 82,308천원('14. 10월말)
- 고객 및 직원 인지도 향상을 위한 교육 및 홍보 실시(연중)
 - 교육과정 운영(정기2회, 상시(e-러닝)), 우체국PDP-ATM 활용 홍보

□ 추진계획

- 노란우산공제 마케팅 활성화를 통한 비 이자수익 증대 추진(연중)
 - 평가지표 반영, 마케팅정보 공유, 개인포상 확대 등 현업 마케팅 동기부여와 지원 강화
- 직원 관심제고와 마케팅 역량강화를 위해 대내외 홍보 및 교육 강화
 - 상시교육과정(e-러닝) 운영(연중), 현장맞춤형 교육, 쉽고 간략한 마케팅 활용자료 제공 등

□ 성과목표 (단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
모집 수수료(세입)	-	23	90	400

□ 소요예산 (단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
노란우산공제 판매(포상금)		5	13	40

1-1-4. 우정사업 및 정부정책 홍보 지원

1-1-4-가. 수요자 중심 소통체계 구축으로 효율적·효과적 우정정책 홍보

<홍보담당관>

□ 개요

- 효율적 우정사업 홍보, 다양한 매체의 유기적 활용, 수요자 중심 홍보정책 등 홍보효과 극대화를 위한 양방향 언론 소통 강화

□ '14년 추진실적

구 분	언론 홍보 실적(e)						우정뉴스 제작
	보도자료	브리핑	기고, 인터뷰	기획홍보	문제보도 대응	소계	
실적(건)	85	1	24	50	8	168	40

- 현업관서 홍보담당 언론 대응능력 강화 교육 실시(9월)
- 보도능력 향상을 위한 '보도자료 콘테스트' 개최(11월)

□ 추진계획

- 시기별 주요사업과 연계한 보도자료 배포(연중)
- 우정조직·사업에 대한 우호적 이미지 구축, 홍보 네트워크 형성 및 협력관계 강화를 위한 출입기자 간담회 개최(분기 1회)
- 우정사업, 사회공헌 등 기획홍보(연중)
- 옥외 전광판, 우체국창구 TV, 사보, 홈페이지, SNS 등 유기적 활용(연중)
- 소통체계 강화를 위한 수요자 의견청취, 현장 홍보능력 제고 방문교육(6월, 11월)

□ 성과목표 (단위 : 건수)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년(e)	2015년
기획홍보	45	45	50	55

□ 소요예산 : 해당없음

1-1-4-나. 온라인 매체의 전략적 운영을 통한 우정사업 이미지 제고

<홍보담당관>

□ 개요

- 고객 맞춤형 정보제공과 양방향 교류를 통해 이미지 제고
- 이용률이 높은 포털사이트(네이버 등)와 연계 홍보로 효과 극대화
- ※ 온라인 매체 (5개) : 블로그 (다음, 네이버), 페이스북, 미투데이, 트위터

□ '14년 추진실적

- 맞춤형 정보제공 및 참여형 이벤트 확대를 방문자 및 가입자수 증가
 - * 블로그(다음, 네이버) 방문자 전년대비 70만명 증가 ('13년 2,330,361명 → '14년 3,037,176명)
 - * 페이스북, 트위터 가입자수 12,880명 증가 ('13년 38,560명 → '14년 51,440명)
- 내부직원 및 일반국민의 홍보활동 참여 확대를 온라인 홍보 다각화
 - * 내부직원 및 일반인을 대상으로 우정e-기자단 선발·운영 (32명) : 콘텐츠 발굴
 - * 내부직원 홍보영상 제작팀 (PoVIC) 선발·운영(28명) : 영상물 온라인 및 우체국 PDP 홍보

□ 추진계획

- 우정e-기자단 및 홍보영상 제작팀(PoViC) 운영 내실화(5월)
- 퀴즈, 이용후기 및 아이디어 공모전 등 고객참여형 이벤트 추진 (총 6회)
- 고객접근성 제고를 위한 온라인 신규채널 검토 및 콘텐츠 운영 방법 개선 (1월)
- SNS 콘텐츠 공모전 개최로 온라인 홍보 콘텐츠 다변화 (3, 9월)
- 포털사이트와 블로그 등 온라인 홍보매체 합동 캠페인 개최 (1회)
- 홍보인쇄물발간 (디지털포스트-메일) 및 온라인매체 연계 홍보 강화 (2회)

□ 성과목표

(단위 : 개)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
고객소통 채널수	4	5	5	5

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
우정e-기자단 운영	9	23	25	30
홍보영상 제작팀(PoVIC)운영	-	5	10	15

1-2. 새로운 역할 수행

1-2-1 농어촌 복지전달체계 등 정부기관과 협업

<경영총괄담당관>

□ 개요

- 전국적으로 구축되어 있는 우정사업 인프라를 활용하여 복지사각 지대의 국민들에게 효과적인 '복지·안전서비스 전달자' 역할 수행

□ '14년 추진실적

- 민원·복지서비스 전달을 위한 『행복배달 빨간자전거』 사업 추진(연중)
 - 맞춤형 민원·복지서비스 제공 실적('13. 9.~'14. 10월말)

(단위: 건)

구분	소외계층 생활 제보	불편·위협사항 신고	민원서류 배달	합계
건수	198	157	410	765

- 민원·복지서비스에 따른 집배원 업무가중 여부 설문 조사(3월)
- 효율적인 성과 수합 및 관리를 위한 내부 보고시스템 구축(5월)
- 우수사례 언론보도(172건), 외국공무원 대상 설명회 개최(5월) 등
- 산불조심 대국민 홍보, 산불발생 감시 등 산림자원 보호 동참(연중)

□ 추진계획

- 복지, 안전 등 타 부처와의 협업사항 발굴 및 협약 체결 추진(9월)
- 기존 협약사항의 활성화 방안 모색
 - 추가 협력사항 발굴을 위해 안전행정부, 산림청 등 협업 부처와의 정기적인 실무협의 실시(분기)
 - 우수·미담사례에 대한 대외홍보(연중) 및 성과 관리(매월)

□ 성과목표

(단위: 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
업무협약 체결(누계)	1	3	3	4

1-2-2

민간 업체와의 제휴 확대

1-2-2-가. 우체국 창구를 활용한 수익사업 적극 발굴·유치

<국내우편과>

□ 개 요

- 전국 우체국의 인적·물적 네트워크를 활용하여 타기관·민간과 업무제휴를 통한 국민편의 제공과 함께 세입증대 추진

□ '14년 추진실적

- 전자수입인지 판매 시행(3월)
- 수입인지, 분실핸드폰 주인찾아주기, 문화상품권, 온누리상품권, 크리스마스 썸, 기념주화 판매 등 6종 수탁판매

□ 추진계획

- 우체국 창구망을 활용한 신규 수탁사업 발굴(연중)
 - 공공성, 사업성 등을 검토하여 지역적·우체국 특색에 맞는 수탁상품 발굴·시행
 - 우체국 창구망을 활용한 수탁상품 일몰제 추진 검토
 - 신규 수탁사업 도입 검토에 따라 현재 판매중인 상품(6종*)의 수익성, 직원의 업무 부담 등을 고려하여 수익성 낮은 상품 일몰 검토
- * 수입인지, 온누리상품권, 문화상품권, 분실핸드폰 주인찾아주기, 크리스마스 썸, 기념주화

□ 성과목표

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
수탁수수료 세입	2,604	1,954	1,790	1,850

□ 소요예산 : 해당사항 없음

1-2-2-나. 우체국 금융망을 활용한 민간과의 제휴 확대

<예금사업과>

□ 개 요

- 전국적 네트워크를 가진 우체국금융 창구망을 민간에 개방하여 금융소외 지역주민의 금융이용 편의증진과 국가자원 활용 극대화
- * 우체국에서 은행 입·지급 처리, 증권·펀드 계좌개설, 카드발급 제휴 등 민간과 협업 확대

□ '14년 추진실적

- 카드사, 펀드판매회사 등 우체국 금융망 이용기관 확대
 - (카드) 고운맘카드 발급기관 확대(신한카드 2월), 하나·SK체크카드 서비스 시행(6월)
 - (증권) 펀드온라인코리아(펀드슈퍼마켓) 업무제휴 서비스 시행(4월)
- * 창구망 이용 제휴기관 : 은행(기업 등 6개), 증권사(키움 등 18개), 카드사(신한 등 6개)
- 증권사 제휴업무 수수료와 관리체계 개선(6-8월), 수입인지대금 정산방법 변경(9월)

□ 추진계획

- 지방은행, 지점 축소 시중은행 등 창구망 공동이용 제휴기관 확대(연중)
 - 창구망 공동이용 참여기관 수요조사(3월), 은행대상 기업설명회 개최(6월) 등
- 지속적 세입창출 가능한 신규 제휴업무 발굴 검토(연중)
 - 타 금융권 제휴업무 현황 조사, 우체국 도입 가능분야 검토
- ATM에서의 신용카드 현금서비스 거래 IC전환 시행(1~2월)
 - MS신용카드 현금서비스 중지 등 시스템 반영, 대국민 홍보 등
- 제휴업무 불편사항 발굴 및 프로세스 개선(연중)
 - 현업 개선의견 수렴(3월), 제도변경 및 시스템 개발 등(하반기)

□ 성과목표

(단위 : 개)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
제휴기관 수(은행, 증권, 카드)	24	29	28	29

□ 소요예산 : 해당사항 없음

1-3. 사회적 책임경영 강화

1-3-1 사회공헌활동 체계적 추진

<보험기획과>

□ 개요

- 우체국자원과 네트워크를 활용한 사회공헌활동과 공익상품을 통한 지원으로 나눔문화를 확산하고, 우체국보험의 사회적 역할을 강화

□ '14년 추진실적

- 사회 소외계층 지원, 소아암환자 지원 등 공익사업 전개(12개 사업, 58억원)
 - * 수혜인원 및 지원액('14. 8월 누계) 총 37만여 소외계층에 444억원 지원
- 만원의 행복보험, 나눔의 행복보험 등 공익상품을 통한 지원(2.5만명, 8억원)
 - * 나눔의 행복보험 출시 : 2014. 10. 15.

□ 추진계획

- 우체국 인적·물적자원과 외부 네트워크를 연계한 사업 추진(연중)
 - 우체국봉사단 운영을 통한 지역 소외계층 지원
 - 지역 복지기관, 지자체 등과 연계한 복지 사각지대 대상자 발굴
- 미래창의세대 육성 기반조성을 위한 지원활동 전개(연중)
 - 저소득층 청소년, 개도국 유학생 장학금 지원
 - 장애부모 가정 아동·청소년 1:1 멘토링
- 무의탁환자, 소아암환자 등 지원으로 의료복지 인프라 조성(연중)
- 사회공헌활동 우수기관 및 우수단체 선정·포상(12월)

□ 성과목표

(단위 : 명)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
사회공헌활동 수혜자	45,000	47,000	48,800	49,000

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년e	2015년e
우체국보험 공익사업	4,637	5,800	5,800	5,807

1-3-2

우체국금융의 공적역할 강화

1-3-2-가. 우체국금융의 서민금융 활성화 기여방안 마련

<금융총괄과>

□ 개요

- 최근 정보의 비대칭성으로 인한 신용할당 불균형과 가격의 불합리성, 소비자의 낮은 금융이해도 등으로 발생하는 서민금융 문제점 심화
- 서민생활 안정화를 위해 우체국금융 역할을 제고하여 실질적인 금융포용(Financial Inclusion) 구현 필요

□ '14년 추진실적

- 「서민금융 활성화를 위한 우체국금융 역할 제고방안」 연구용역 추진(10월)
 - 현 서민금융 시장현황 분석 및 수신·자금운용 분야 기여방안 마련

□ 추진계획

- 저축은행 및 대부업 등 기존 서민금융 신용공급 현황 분석(7월)
 - 기존 서민금융 공급기관과 협력을 통한 금융소외 해소 기여 방안 모색
- 우체국금융의 서민금융 활성화 기여를 위한 중장기 전략 수립(9월)
 - 수신 및 자금운용 분야 서민금융 활성화 방안 도출
 - 취약 계층 금융지원 강화책 등 기여 가능 서비스 모델 발굴

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
서민금융	-	-	-	계획수립

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
연구용역	-	-	-	100

1-3-2-나. 금융소외 지역, 계층을 위한 우체국예금 상품 운영

<예금사업과>

□ 개요

- 우체국예금의 안정적 수익을 토대로 금융소외지역 및 계층에 대한 다양한 예금상품 운영을 통해 국영금융기관의 역할 제고

* 「우정사업 운영에 관한 특별법」 제6조의 3관련

□ '14년 추진실적

- 서민생활 안정과 국민행복 실현을 지원하는 신상품 개발(9월)
 - 우체국 행복가득 희망적금 상품 개발·출시
- 사회 소외계층에게 금리를 우대해주는 예금상품 운영
 - 이웃사랑정기예금 등 총 7종, 수신고 32천억원

□ 추진계획

- 중소기업 청년취업자의 근로유인 및 재직 장려를 위한 상품개발(9월)
 - 중소기업 취업청년의 금융혜택 제공으로 사회초년생 자립형성 기여
 - 대기업 중심의 취업 선호 사상 탈피 등 사회적 인식 제고와 정부의 창조경제 육성 지원

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
서민지원 예금상품 운영	5	6	5	6

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
서민지원 예금상품 이자	17,400	15,600	16,000	17,000

1-3-2-다. 안전한 금융거래를 위한 전자금융 보안강화

<예금사업과>

□ 개요

- 신종 사기수법이 지능화됨에 따라 고객의 피해를 최소화하고 안전한 금융거래를 위해 보안 강화 및 사고예방 활동 강화

□ 추진실적

- 저축성 상품 해지시 **본인확인 및 공인인증서 비밀번호 체계 강화** (8~9월)
- **OTP 보급 확대 추진** (OTP 홍보 및 무료발급 이벤트 등) (2회)
- 금융사기 피해방지를 위한 **신입금계좌지정제 실시** (11월)

□ 추진계획

- 금융사기 이체로 인한 피해방지를 위한 **이체지연제도*** 도입 (6월)
 - * 계좌이체 후 이체효력 발생시까지 시차를 두어 이용자에게 거래 철회가 가능한 시간 보장
- 인터넷 및 스마트뱅킹 **비정상 종료 시 본인확인조치 강화** (9월)
- 기존 OTP보다 보안성이 강화된 **거래연동 OTP*** 도입 검토 (11월)
 - * 수취인의 계좌번호나 송금액 등 거래정보와 연계해 해당 거래에만 유효한 인정 정보로 인증하도록 하는 OTP
- 1등급 보안매체인 OTP 이용률 증대 추진(3월, 9월)
 - 금융사기 예방을 위한 OTP발급이벤트 및 홍보

□ 성과목표

(단위 : 천명)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
보안매체(OTP) 이용자	181	245	315	360

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
보안매체(OTP) 구입	-	500	300	500

1-3-2-라. 국영금융기관으로서 복지서비스 증대를 위한 사회책임투자 추진

<예금대체투자팀>

□ 개요

- 사회취약계층을 위한 복지시설 투자 및 사회적 기업(재단)에 대한 투자 등 국영금융기관으로서의 사회책임투자*로 복지서비스 증대 도모

* 사회책임투자 : SRI(Socially Responsible Investing)

□ '14년 추진실적

- 의료원, 학교, 병영시설 등 BTL방식의 사회책임투자 추진(47억원)

□ 추진계획

- 우편사업 수익성 확보와 사회책임투자 동시 달성을 위한 투자 프로젝트 발굴
 - 우편의 전국적인 네트워크 활용 및 수익성 확보가 가능한 프로젝트 (물류, 전자상거래 등) 투자 건을 발굴하여 PEF와 공동투자 추진(연중)
- 국가 또는 지방자치단체에서 추진하는 각종 복지시설(병원·학교·요양원 등 사회취약계층(노인, 장애인)을 위한 시설) 투자 추진
 - 우정사업본부 공익사업의 일환으로 최소한의 수익성이 보장된 각종 복지사업 발굴 및 투자 검토 추진(연중)
 - 우체국예금자금의 일정비율을 복지기금으로 배정하는 등 사회책임투자 여건 조성
- 임대형 민간투자사업(BTL)방식의 사회책임투자 참여(주관) 검토(연중)

□ 성과목표

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
사회책임투자	-	5,800	4,700	20,000

□ 소요예산 : 해당사항 없음

1-3-2-마. 사회책임형 투자 확대를 통한 우체국예금의 공적역할 강화

<예금증권운용팀>

□ 개요

- 환경개선 등 사회적 책임경영을 추구하는 기업, 회사채 발행이 어려운 중소기업 지원 등을 통해 우체국 예금자금의 공적역할 강화

□ '14년 추진실적

- 환경 등 사회적 책임경영 기업에 투자 400억원
- 제조업, 의료업 등 회사채 발행이 어려운 중소기업에 200억원 투자

□ 추진계획

- 사회책임형 위탁운용사 pool*을 확대하고 투자비중을 점진적으로 확대**하여 기업의 사회적 책임 유도(연중)

* 사회책임형 위탁운용사 pool : '14년도 4개사 → '15년도 7개사

** '14.9월말 현재 860억원 → '15년도 1,200억원으로 확대

- 신용보증기금의 보증으로 안정성이 확보되고 중소기업 지원이 가능한 P-CBO 투자 확대(200억원('14) → 500억원('15)) (연중)

* P-CBO : Primary-Collateralized Bond Obligation의 약자로 신용등급이 낮은 중소기업 등에 신용보증기금이 보증을 하여 소규모로 채권을 발행

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
사회책임투자(주식)	-	400억원	860억원	1,200억원
중소기업지원(채권)	-	-	200억원	500억원

□ 소요예산 : 해당없음

1-3-2-바. 취약계층 지원을 위한 서민보험 보급 활성화

<보험사업팀>

□ 개요

- 보험혜택 사각지대에 있는 사회소외계층을 위한 서민보험 보급 활성화로 국영보험으로서의 공적역할 제고
- 저소득층 관련 정보를 보유하고 있는 지자체 등 유관기관과 유기적인 연계를 통한 마케팅 전개 및 능동적으로 찾아가는 전달체계 마련

□ '14년 추진실적

- 2014년도 만원의 행복보험 보급계획 수립(2월)
- 만원의 행복보험 브로슈어 제작 보급(4월)
- 만원의 행복보험 실적 분석 및 평가·포상(분기)
- 나눔의 행복보험 판매 추진(10월)

□ 추진계획

- 2015년도 공익보험 보급계획 수립(2월)
- 만원의 행복보험 건강보험료 산출 기준 변경(3월)
- 자치단체와의 업무협약 및 단체계약 체결(연중)
- 소액 서민보험 보급 활성화를 위한 홍보활동 강화(연중)

□ 성과목표

(단위 : 억원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
공익자금 지원액	21	11	12	23

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
소액 서민보험 운용	80	90	100	100

1-3-3

고객만족경영 추진

1-3-3-가. 현장중심의 내실 있는 CS추진

<경영성과정보팀>

□ 개요

- 공공부문 서비스 우수기관으로서 지속적인 서비스 품질 유지와 전문적 서비스 제공을 위한 고객만족경영 추진

□ '14년 추진실적

- KCSI 16년 연속 1위 달성으로 공공기관 최고수준 서비스 유지
- 내·외부 환경변화에 맞는 고객서비스현장 이행표준 개정

□ 추진계획

- 우체국 고객만족 이행 수준진단 및 서비스 개선분야 도출 등 고객만족 경영활성화를 위한 우정서비스 고객만족도(KPCSI) 조사 실시(1월~11월)
- 현장맞춤형 서비스 제고를 위한 우정고객만족지원센터 운영(연중)
 - 아침일상화 교육자료 제공, 부진관서 컨설팅, 아카데미교육과정 운영 등
- 소통과 참여를 위한 내·외부 고객 참여 프로그램 활성화(연중)
 - CS소통콘서트, 고객만족컨퍼런스, 고객패널운영 등
- 지속적 서비스품질 유지를 위한 활동 전개(연중)
 - 기본예절(표정, 경어체, 용모·복장 등) 지키기, 직무인증자격 취득 등

□ 성과목표

(단위 : 점)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
우정서비스 고객만족도	87.0	89.0	88.5	88.5

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년e
고객만족경영	1,773	1,564	1,396	1,327

1-3-3-나. 고객중심의 제도개선과 민원관리로 서비스품질 향상

<경영성과정보팀>

□ 개요

- 고객 불만과 다양한 의견을 반영한 지속적인 제도개선 및 민원의 선제적 대응 등을 통해 우정서비스품질 향상 도모

□ '14년 추진실적

- 서비스품질 향상을 위한 제도개선 및 현장 민원대응력 강화
 - 고객 불만사항에 대한 제도개선(50건) 및 민원예보제(11회) 실시
 - 현장에 필요한 민원사무관련 규정 등 게시 및 대응방안 동영상 촬영·배포
 - 국민신문고 관리 강화를 위한 담당자교육, 우수답안 공유 등

□ 추진계획

- 국민신문고 만족도 지속적 관리
 - 국민신문고 부처 평가에 대비한 만족도 주기적으로 모니터링(연중)
 - 민원 만족도 및 불만족민원 추가 답변율 관리 및 Q&A 사례 발굴(수시)
 - 민원 관련 시스템 통합 운영·관리(국민신문고, VOC, 민원통합관리)
- 민원서비스 품질향상을 위한 제도개선 및 민원예보제 운영(연중)
 - 민원·고객제안 사항에 대한 제도개선 지속 추진 및 실무위원회 운영
 - 민원 선제적 대응을 위한 민원예보제 운영(신상품 출시, 제도변경 등) 및 우정고객센터 민원사례(업무실수, 특이민원 등) 공유

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
접수민원 제도개선 과제 발굴	69	56	50	50

□ 소요예산: 해당사항 없음

1-3-4

상생의 노사문화 구축 및 내부직원 복지증진

1-3-4-가. 동반자적 노사문화 구축으로 우정사업 경쟁력 강화

<노사협력팀>

□ 개요

- 문제해결 중심의 상생적인 노사문화 구축으로 경영혁신에 기여
- 노사담당의 역량 강화를 통한 성과지향적 노무관리 업무 수행

□ '14년 추진실적

- 교섭대표노동조합과 임금협약(3월) 및 제96차 정기노사협정서(11월) 체결
- 복수노조 체계하의 합리적 노사관계 구축 방안 마련(10월)
- 보조인력 및 우편물 위·수탁분야 업무편람 제작·배부(3월)
- 노조대상 경영현안 설명회 및 정책 토론회 개최(12회)

□ 추진계획

- 소통과 협력을 바탕으로 상생적 노사문화 정착을 통한 사업경쟁력 강화
 - 교섭대표노동조합과 단체협약 및 임금협약체결(2월), 노사협의회(9월)
 - 노조임원 초청 경영현안 설명회·노사 간담회 개최(수시)
- 성과지향적 역량프로그램 운영 등으로 노무관리 업무의 고도화 추진
 - 노무담당 및 관리자를 위한 수요자중심 교육프로그램 마련(1월)
 - 노사업무 편람노사관계 법령집 수정, 노무분야 법률자문 사례집 발간(3월)
 - 노무관리 고도화를 위한 「노사노무 담당자 노사 상생세미나」 개최(반기 1회)
- 노사관계 선진화를 위한 노사합동 경영혁신 대토론회(5월)
 - 해외 우정동향 공유, 전문가 특강, 경영혁신 공동선언 등
- 노사 공동으로 사회적 책임 실천을 위해 사회공헌활동 실시(연 2회)

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
노사분규 발생건수	0	0	0	0

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
노사합동 행사	152	142	126	142

1-3-4-나. 우정가족 사기진작으로 명량한 직장분위기 조성

<운영지원과>

□ 개요

- 각종 행사를 내실 있게 개최하여 대외 위상 제고 및 직원 자긍심 고취
- 직원 삶의 질과 공직 생산성 향상을 위한 복무 유연성 확보

□ ' 14년 추진실적

- 제59회 정보통신의 날, 우본 출범 14주년 기념 등 업무 유공자 포상
- 무료급식(12회) 및 소년소녀 가장 돕기(2명, 12회) 등 사회공헌활동 실시
- 월례휴가제 지침 수립(2월) 및 유연근무 활성화(10월) 추진

□ 추진계획

- 제60회 정보통신의 날(4월), 우본 출범 15주년 기념(7월) 등 각종 행사 개최
- 직원 사기진작을 위한 체육행사 개최(5월, 10월) 및 유관 기관 행사 참여
- 직원 삶의 질 향상을 위한 월례휴가 및 유연근무 활성화 지속 추진(연중)

□ 성과목표 (단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
전국 단위 기념식 및 체육행사 개최	9	6	5	5

□ 소요예산 (단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
전국 단위 기념식 및 체육행사 개최	108	107	107	107

1-3-4-다. 다양한 복지 프로그램을 통한 직원 복리후생 증진

<노사협력팀>

□ 개요

- 복지 프로그램 내실화를 통해 직원들의 삶의 질 개선과 자긍심 제고

□ '14년 추진실적

- 직원 복제세척 개정(2월) 및 제복 보급 계획 수립·시행(2월)
- 우정수련원 운영 효율화 방안(4월) 및 중장기 기본계획(7월) 수립·시행
- 맞춤형복지제도 지침 마련(1월) 및 복지카드 관리(정산) 업무 직청 위임(1월)
- 순직우정인 추모제 거행(4월), 장례지원소모품 보급(4,10월) 등

□ 추진계획

- 제복 개선을 통한 직원 만족도 향상 및 대국민 신뢰성 증대
 - 「우체국 제복 자문위원회」 설치(2월) 및 운영(수시)
 - 여자 창구근무복(춘추복, 동복) 디자인 개선 및 보급(10월)
- 수련원 서비스 수준 향상을 통한 이용자 만족도 제고
 - 수련원 서포터 활동 평가 및 시상(9월)
 - 수련원 안전관리실태 점검(5월, 10월) 및 재난대비 훈련(분기 1회)
- 맞춤형 복지프로그램 운영의 내실화
 - 맞춤형복지제도 지침 마련(1월) 및 장례지원소모품 보급(4, 10월)
 - 민간업체와의 업무제휴를 통한 다양한 복지 서비스 제공(연중)
- 적시성 있는 순직우정인 지원을 통한 내부고객의 감동실현
 - 순직우정인 추모제 거행(4월) 및 기관장의 지원(연중)

□ 성과목표 (단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
맞춤형복지 점수 사용률	98.2	98.4	98.7	98.6

□ 소요예산 (단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년e
피복보급	8,532	8,532	8,532	8,118
수련원 운영	1,392	1,385	987	2,987
맞춤형복지 운영	23,690	26,910	28,465	30,756

1-3-5 안전행정, 사고예방 강화 및 환경보호 추진

1-3-5-가. 산업안전·재해(난)·보안사고 예방활동 강화

<운영지원과>

□ 개요

- 급변하는 보안위해 환경에 능동적 대응을 위한 물(인)적 보안업무 수행역량 강화
- 안전문화 정착을 위한 재해(난)·안전사고 예방활동 강화 및 안전보건 업무수행역량 강화

□ '14년 추진실적

- 보안수준 평가지표(일반 83, 정보 90) 마련, 소속·산하기관 보안수준 진단
- 방호원 정원 축소(128관서)에 따라 방호시설 보강 및 '15.예산 추가 반영
- 안전·보건관리자 선임 등 산업안전보건체제 구축(7월)
- 재난대응 매뉴얼(기관별·재난유형별) 작성 및 숙달훈련 실시(5~10월)

□ 추진계획

- 2015년도 보안업무 추진계획 수립(1월) 및 심사분석 실시(7월)
- 국가중요시설의 보안계획*, 시설보안 등에 대한 보안성검토 및 후속조치(9월)
 - * 국제우편물류센터(항공보안계획), 우정사업정보센터(정보통신기반시설 보호대책)
- 2015 재해(난)대응·안전사고 예방을 위한 업무계획수립(1월)
- 산업안전보건관리체계 운영 내실화 및 근로환경 개선을 통한 산업 안전보건활동 강화(연중)
 - * 안전경영 연도대상 평가실시, 위험성평가 실시, 교육과정 확대 등

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
재해발생 건수	430	363	352	341

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
안전사고 및 재해 예방	5,558	6,061	5,940	6,094

1-3-5-나. 우정사업 역량강화를 위한 감사활동 강화

<감사담당관실>

□ 개요

- 예산집행의 낭비요소를 사전에 차단하고, 예산절감 요소를 발굴하는 등 재정건전성 및 효율성 강화
- 근원적 문제점을 시정하여 불합리한 제도를 개선하고 지속가능한 성장기반 조성에 기여

□ '14년 추진실적

- 종합감사 5회, 특정감사 3회, 기강감사 4회
- 감사기법 제고를 위한 「자체감사의 이해와 실무」발간

□ 추진계획

- 직할·지방청 및 산하 공공기관 7개 기관에 대한 종합감사 실시(연중)
- 우정사업 경영합리화를 위한 특정감사 실시(연 1회)
- 부패방지 및 감사성과 제고를 위한 감사관계자 회의 실시(연 2회)
- 본부·지방청 감사요원, 총괄국 경영지도실장 대상 감사·회계 역량 강화 교육 실시(4회, 120명)

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
제도개선 요청 건수/종합 및 특정감사 횟수	2.2	2.3	2.2	2.5

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
감사활동	248	245	250	250

1-3-5-다. 공직윤리체계 강화를 통한 비정상적 관행의 정상화

<감사담당관실>

□ 개요

- 엄정한 공직기강 확립 및 공직윤리 강화를 통한 비정상적 관행 개선
- 윤리교육, 내부통제 강화 등 관행적 비위 척결에 역량을 결집하여
우정사업 신뢰 제고

□ '14년 추진실적

- 공직윤리 교육(4회, 120명), 전 직원 청렴교육 이수(연 2시간)
- 전 직원 청렴서약 및 고위공무원(직·청장) 대상 청렴교육 실시(연 1회)
- 비리직원에 대한 일벌백계 「비리의 근원적 척결방안」 수립·시행('14. 5월)
- 내부통제 강화를 위한 「책임직 주요 점검항목」 마련('14. 7월)

□ 추진계획

- 반부패 의식교육 활성화
 - 공직윤리과정 교육대상 산하 공공기관 직원으로 확대 운영(연 2회)
 - 공직기강 및 공직윤리 확립을 위한 관계자 회의 개최(연 2회)
 - 우정교육원 전 집합과정에 공무원 행동강령 및 청렴교육 운영(연중)
- VIP해외순방 등 계기별·맞춤형(테마별) 행동강령 이행실태 점검(연중)
- 우분/지방청 감사요원 「책임직 주요 점검항목」 실태점검(수시)
- 내부통제 전담자(본부 및 청, 현업 감사담당) 중요문서 등 사전심의 실시(연중)

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	
반부패 의식교육 횟수	2	3	5	5

□ 소요예산 : 해당사항 없음

1-3-5-라. 집배원 안전사고 예방

<우편집배과>

□ 개요

- 안전사고 위험에 노출되어 있는 집배원의 생명과 신체를 안전하게
보호하기 위해 보다 근본적인 집배원 안전 예방 활동 실시

□ '14년 추진실적

- 집배원 안전사고 예방 종합대책 수립·시행(1월)
- 집배원 재해예방 종합대책 수립·시행(7월)
- 지속적으로 노후장비 교체와 안전장비의 성능 개선
 - 노후 차량 교체(이륜차210대, 삼륜차30대, 차량210대, 경보기 및 비상점멸표시등 보급)
- 집배원 안전사고 예방 위탁교육 및 실습교육 강화

□ 추진계획

- 집배원 안전사고 원인 및 유형분석을 통한 사고예방 종합대책 수립(1월)
- 집배원 안전의식 제고 활동 강화
 - 신규·사고다발자 등에 대해 전문기관 초빙교육 실시(연 2회)
 - * 위탁교육 : 교통안전공단(정밀진단·교육)·경찰청·대림자동차(현장 실습교육) 등
 - 이륜차 실습교육장 상설 운영 및 자체 일상교육 강화(연중)
 - 집배원 안전사고 예방 및 사고처리 매뉴얼 작성·배부(3분기)
- 집배차량 및 안전장비 보급 확대 추진(연중)
 - 사륜차 보급 확대를 통해 이륜차 배달 축소(2분기)
 - 사륜차에 후방카메라 등 안전장치 장착, 이륜차 안전운행모듈 연구용역 추진(연중)
 - 이륜차에 블랙박스 보급 추진 및 우편물 중간보관시설 확충(상반기)

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	
안전사고 발생률	1.947	1.978	1.970	1.800

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년e	2015년e
집배 차량 및 안전장비 개선	656	1,373	1,380	1,680

1-3-5-마. 우체국 금융사고 예방 및 내부통제 강화

<감사담당관실>

□ 개요

- 우체국금융자산 거래의 투명성과 신뢰성 확보 및 금융관련 법규 준수에 대한 내부통제 정책의 수립·집행 등 사고예방 활동 강화

□ '14년 추진실적

- 자금세탁방지업무 검사직원 민간위탁교육 실시 (9월)
- 상시감사 시스템 항목 조정 및 시스템 개선(6월, 12월)
- 자금세탁방지업무 규정 및 지침 책자 발간(12월)

□ 추진계획

- 금융사고예방 및 내부통제 활동 강화
 - 금융사고예방 종합 계획 수립(1월)
 - 상시감사 검사항목 신설·삭제 등 업무 개선(연 3회)
 - 총괄국간 금융사고 예방 교류 점검(월 1회)
- 불법 금융거래 방지로 우체국금융의 건전성 확립
 - 자금세탁방지업무 이행 여부 검사(연 4회)
 - 『검사역량 진단 및 자금세탁 위험평가』 외부용역 검토(3월)
 - 의심스러운거래 보고(STR) 유형 분석 및 적정성 검토 (9월)
 - 자금세탁방지 추출요건 및 시스템 개선(연 1회)

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
내부통제 업무 개선	2	3	3	3

□ 소요예산 : 해당사항 없음

1-3-5-바. 효율적 법제업무 지원 및 소송수행 역량향상

<경영총괄담당관>

□ 개요

- 경영환경 변화에 대한 신속한 대응과 우정사업 신뢰증진을 위한 준법윤리 경영의 기반조성 및 효율적·체계적 법무지원 강화

□ '14년 추진실적

- 현업관서 의견수렴 및 법무지원을 위한 청별 순회교육 실시(4월 ~ 11월)
 - 청 소송·회계 담당 및 총괄국 경영지도실장 대상으로 교육
- 우정사업 관련 규제 감축·일몰 설정 등 정비 추진(진행중)
 - 국조실 선정 우본 등록규제 33건 중 폐지 및 개선 사항 24건 대상

□ 추진계획

- 우정사업본부 중요문서 사전심의에 관한 규정 수정·보완 시행(3월)
 - 사전심의에 따른 성과, 개선점을 반영
- 사전심의 기준에 따른 우정사업 업무 분야별 표준계약서(양식) 작성(10월)
- 현업관서 의견 수렴 및 법무지원을 위한 청별 순회교육 실시(연중)
 - 사업단 소송 관련 교육과 연계하여 시행
- 소송예방과 재발방지를 위한 피드백 강화 및 제도개선 과제 발굴(연중)
- 우정사업 관련 타부처 법령 제·개정안에 대한 대응 지원(연중)

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
청별 순회 교육	-	-	실시	실시

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
청별 순회 교육			1	1

1-3-5-사. 온실가스·에너지 감축 관리 강화

<경영총괄담당관>

□ 개요

- 우정사업의 특성에 맞는 내실 있는 온실가스 배출량·에너지 사용량 절감 계획 수립 및 적극적인 실천으로 친환경 지속성장에 기여

□ '14년 추진실적

- 『'14년도 온실가스·에너지 목표관리 추진계획』 수립·시행(2월)
 - * 기준배출량 대비 온실가스 배출량 25.0% 감축(목표 19.0%)
- 여름·겨울철 절전대책 수립 및 온실가스 목표관리 현황 분석(8~9월)

□ 추진계획

- 『'15년도 온실가스·에너지 목표관리계획』 수립(1월)·관리(연중)
 - 작·청별 에너지 사용량 등을 고려한 온실가스 배출 감축목표 산정
 - 에너지 낭비요소 제거, 고효율기기 사용 등으로 온실가스 배출 감축
 - * '15년도 감축목표: 기준연도('07~'09년) 배출량의 평균 대비 20% 감축
- 'Green Post 2020' 추진을 위한 에너지 절약 문화 확산(연중)
 - 녹색 전문 교육과정 운영 등을 통한 내부직원의 업무역량 강화
 - 하·동절기 절전 운동 등 정부시책 적극 참여 및 대내·외 홍보

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
온실가스 감축 목표	18.9	21.9	25	20

□ 소요예산 : 해당사항 없음

전략 2. 우편사업의 수익성 제고

2-1. 우편사업 수익구조 개선

2-1-1 우편사업 수익확대 기반 구축

2-1-1-가. 우편사업 발전전략의 지속적 추진

<우편정책과>

□ 개요

- 통상물량 감소로 인한 매출액 정체와 인건비 등의 비용 증가로 우편사업의 적자구조가 지속될 것으로 전망됨에 따라 발전전략 마련·추진

□ '14년 추진실적

- 전략과제별 추진현황 점검(매분기) 및 추진성과 보고(2회)
- 우체국 창구망 등을 활용한 수익사업 다각화 추진방안 마련(9월)
- 우편사업 수익창출 및 비용절감 아이디어 타당성 검토(10월)
 - * '우편시설·장비를 광고매체로 활용' 등 17건을 사업화 및 제도개선 과제로 선정

□ 추진계획

- 전략과제별 2015년도 추진계획 및 추진현황 점검계획 수립(1월)
 - 과제별 추진현황 중간점검(매분기) 및 보고회 개최(11월)
 - * 수익성 제고(4개 과제), 비용절감(9개 과제), 내실화(6개 과제)의 3개 분야 19개 과제
- 경영여건 변화와 추진성과를 토대로 우편사업 발전전략 재설계(12월)
 - 수익성 제고 또는 비용절감 등 전략과제 발굴(10~11월)

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년
계획 수립	-	기본계획 수립	시행계획 수립	시행계획 수립

□ 소요예산 : 해당사항 없음

2-1-1-나. 우편사업 경영수지 개선 및 우편서비스별 원가관리 강화

<우편정책과>

□ 개요

- 우편수지의 효율적 관리를 통한 우정사업의 지속가능 경영 도모
- 우편서비스별 합리적 원가산정으로 요금정책 등 우편사업 추진 기반 제공

□ '14년 추진실적

- '14년도 우편매출액 청별 목표 배정(1월)
- 우편사업 경영수지 분석 보고(분기) 및 '15년도 수지목표 설정
- '13년 기준 우편요금산정보고서 제출(6월) 및 원가관리시스템 개선
- 중기 우편요금 현실화 방안 검토 및 우편사업 경영평가 제도 개선

□ 추진계획

- '14년도 결산 기준 우편서비스별 원가산정
 - 우편요금 산정규정에 의한 원가산정 연구용역 추진(3~6월)
 - 우편요금산정보고서 제출 및 원가정보 공개(6월)
- 우편요금 현실화 추진
 - 원가보상률 등을 고려한 통상우편요금 조정(3/4분기)
- 우편사업 경영수지 관리 강화
 - 청별 우편매출액 목표 배정(1월) 및 월별 실적 관리
 - 우편수지 실적 분석 및 개선방안 보고(분기)
 - 경영평가 수익성 지표 효과 분석 및 효율적 개선방안 검토(9~11월)

□ 성과목표

(단위 : 억 원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
우편사업 경영수지	△707	△246	△830	△1,100
우편매출액	26,367	27,292	28,080	27,390

□ 소요예산

(단위 : 백만 원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년e
원가산정 연구용역	68	80.5	115	90

2-1-1-다. 일반통상 우편요금 감액제도 개선

<국내우편과>

□ 개 요

- 감액우편물 중 원가보상률이 낮은 상품과 감액률이 높은 상품에 대한 감액률을 축소 조정하여 우편사업 수지 개선에 기여

□ '14년 추진실적

- 일반통상우편 상품별 감액제도 개선
 - 상품광고우편물(5월), 정기간행물(7월), 카탈로그(7월)
- 감액대상 일반통상우편물 접수체계 개선(10월)
- 통상우편요금 감액제도 업무편람 정비(10월)

□ 추진계획

- 감액우편물 접수 정보(감액거절) 공유방안 마련(1월)
- 국회의원 의정활동보고서 감액제도 개선(3월)
- 다량우편물 접수우체국(집중국)에 따른 감액제도 개선(6월)
- 다량, 서적, 상품광고, 정기간행물의 구분감액제도 개선(8월)
 - 새우편번호(6자리→5자리) 시행(8월)에 맞춰 구분감액 항목 조정
- 통상우편요금 감액제도 관련 고시 정비(12월)
 - 우편물의 형태, 접수환경 등의 변화에 따른 현행화 추진

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
감액제도 개선(회)	2	3	3	3

□ 소요예산 : 해당사항 없음

2-1-1-라. 카할라(Kahala Posts Group) 협업 상품 개발 및 운송품질 고도화

<국제사업과>

□ 개요

- 선진 10개국 연합체인 카할라(KPG)의 전략사업 강화로 수익 창출
- 항공운송 품질 향상으로 서비스 경쟁력 강화 및 비용 절감 효과 실현

□ '14년 추진실적

- 중국 기반의 최대 전자상거래 업체 알리바바 그룹과 카할라 CEO 이사회간 전자상거래용 신상품 개발 협력 합의('14. 9월)
- 카할라 우편사업자간 통관절차 간소화를 위한 통관정보 전자적 교환 협정 체결('14. 9월)

□ 추진계획

- 국제 전자상거래 물류 배송용 카할라 신규상품 공동개발 참여 및 도입 · 시행(9월)
- EMS 우편물에 대한 운송사업자의 항공운송정보 의무제공 대상 국가 확대로 운송품질 고도화(12월)
- 2016년 유럽지역 통관정보 사전제공 시행에 대비하여 주요국(영국 · 프랑스 · 스페인 등)에 대한 통관정보 교환 추진(12월)

□ 성과목표 (단위 : 국)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
통관정보 교환 국가	-	1	-	2

□ 소요예산 (단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
국제우편운송	111,672	132,004	138,745	138,745

2-1-2 우편사업 성장가치 창출

2-1-2-가. 통상우편 가치창출 및 실적 증대

<국내우편과>

□ 개 요

- 체계적인 CRM 활동, 경쟁상품 목표관리 등을 통한 통상우편 신규수요 창출로 우편사업의 안정적 수익구조 확보

□ '14년 추진실적

- 통상우편 향후 5년간 매출전망
- 통상우편 주요고객사 마케팅전담자 지정 및 운영(3월)
- 환경변화에 대응한 통상우편 중장기 발전전략 연구용역(3~12월)

□ 추진계획

- 통상우편 마케팅 활성화 계획 수립(1월)
- 집중국 중심의 다량우편물 수요관리(연중)
 - 집중국 마케팅 역량 강화
- 통상우편 관련 상생협의체 운영을 통한 CRM 강화
 - 고객, DM업체, 유관기관 등 국내통상우편사업협의회 운영(반기1회)
- 광고전단 우편유치를 위한 “상품안내서우편 배달제도” 개선(4월)
- 전자우편을 활용한 공공기관 우편물 신규유치 추진(연중)
 - 총괄국 ↔ 지자체 등과 MOU 체결 등 협업마케팅 강화

□ 성과목표 (단위 : 억원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
통상우편 매출액	17,434	17,238	17,600	16,990

□ 소요예산 (단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
우편사업 마케팅	12,798	12,465	9,674	10,312

2-1-2-나. EMS 매출증대를 위한 전략적 마케팅활동 전개

<국제사업과>

□ 개 요

- 글로벌 국제특송시장 환경변화에 대응하여 EMS 마케팅 강화를 통한 매출증대
- 국제특송 전문역량 제고를 통한 경쟁력 강화

□ '14년 추진실적

- 국제특급우편 감액제도 개선 및 수집대행업체 관리 강화(5월)
- 이베이코리아와 「e-bay 수출스타」 공동마케팅 추진(5월)
- EMS 마케팅가이드북 제작 보급 (12월)
- 우편물 발송대기장 운영지침 개정(12월)

□ 추진계획

- 2015년도 국제사업 마케팅 활성화계획 수립(2월)
- 상품별 고객관리에서 고객 중심 관리로 전환방안 마련(3월)
 - 고객 위주 국제상품 이용계약 체결로 상품 통합관리 추진
- EMS 프리미엄 사업자 계약기간 만료에 따른 재선정(9월)
- 국제특급우편 감액제도 개선(9월)
 - 이용금액별 감액을 조정 및 특별감액제도 개선
 - EMS 수집대행업체의 건전한 영업활동 이행 기준 마련
- 민간과의 공동마케팅 지속 발굴 및 운영(연중)

□ 성과목표

(단위 : 억원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
국제사업 매출액	3,756	3,956	4,350	4,700

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
국제우편사업 운영	9,861	9,477	6,853	6,590

2-1-2-다. 글로벌 국제물류기업으로 성장기반 조성

<국제사업과>

□ 개요

- Cross-border E-commerce와 글로벌 SCM의 성장으로 다품종 소량의 소화물이 국제물류사업의 주요 아이템으로 성장됨에 따라
 - 국제우편사업의 신 성장 동력으로 국제물류사업 진출 기반 마련

□ '14년 추진실적

- 국제화물과 우편이 융합된 '환적서비스' 개발·시범운영 ('14. 7월)
- 공항 입국 여행자 유치품 EMS 반송서비스 개발('14. 10월)
- 전자상거래 물품 수출내역을 관세청 전산 연계('14. 12월)

□ 추진계획

- 국제물류사업 진출 전략 수립 및 단계별 실행방안 마련
 - 국제물류사업 진출 전략 마련을 위한 연구용역 추진(2월)
 - 민간물류기업 제휴를 통한 우편·화물 융합물류서비스 개발(연중)
- 국제우편 환적서비스의 본 사업 및 활성화 추진
 - 시범운영 결과를 반영한 국제우편 환적서비스 본격 시행(1월)
 - 시장 동향 분석 등 현장 환경을 고려한 사업 활성화 추진(4월)
- 국제우편물 증대 및 국제화물 취급에 따른 물류인프라 확충
 - 지정장치장 설비 확충 등 운영계획 수립(7월)
 - 국제우편물류센터 분류작업장 확대 등 환경개선 추진(12월)

□ 성과목표

(단위 : 억원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
국제우편 환적서비스 매출	-	-	-	20

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
물류인프라 확충	-	-	100	500

2-1-3 법적·제도적 우편사업 지원

2-1-3-가. 우편사업의 안정적 운영을 위한 법적·제도적 기반 구축 <우편정책과>

□ 개요

- 우편시장 개방 등 사업환경 변화에 선제적으로 대응하여 우편사업이 지속적으로 성장·발전할 수 있도록 법적·제도적 지원활동 전개

□ '14년 추진실적

- 우편업무편람 전면 개정 및 e-Book 제작(8월)
- 군사우체국 운영 및 업무협약서 개정(9월)
 - * 우편물 운송횟수 단축(2회→1회), 폐국 및 요일제 전환 등 근거 마련
- 우편법·시행령·시행규칙 개정·시행(12월)
 - * (법) 환부불필요 우편물 보관기간 단축(3~4개월), 서신송달업 명의대의 금지 등 관리·감독조항 신설(7개)
 - (영) 서신송달업 관리·감독 권한 위임(지방우정청장), 과태료 부과기준 정비 등
 - (규칙) 우편서비스 통·폐합, 우편주문판매 취급상품 및 판매채널 확대 등

□ 추진계획

- 우편사업의 안정적 운영기반 조성을 위한 우편법령체계 전면 개정
 - 법령의 기본구성 및 법령간 체계 정비, 장관결정 또는 고시 권한의 위임 확대, 집행적 규정을 고시로 변경, 용어 정비 등
- 서신송달 시장개방에 따른 이용자 보호 및 시장질서 유지를 위해 홍보활동 전개
- 업무효율성 제고 및 업무부담 경감을 위한 제도개선 과제 발굴

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
우편법령 개정	-	-	개정	개정
우편제도 개선	4	2	5	4

□ 소요예산 : 해당사항 없음

2-2. 우편사업 경쟁력 강화

2-2-1 우편서비스 개선으로 고객서비스 향상

2-2-1-가. 우편서비스 단순화·통폐합 추진

<우편정책과>

□ 개요

- 고객니즈를 반영하여 우편서비스를 통·폐합하고, 서비스 운영체계를 개선하여 업무를 효율화하고 고객의 이용편의를 증진

□ '14년 추진실적

- 고객수요가 적거나 원가보상율이 낮은 서비스 폐지 (10종)
 - * 나만의 전자그림카드(1월), 익일오전 특급(2월), 설문조사 대행(4월), 초대장(6월), 왕복엽서, 봉합엽서(11월), 우편자루배달, 토요일간신문배달, 접수시각증명, 휴일배달소포(12월)
- 구분의 실익이 없거나 유사한 서비스 통합 (7종→3종)
 - * e-그린우편, 맞춤형편지 → 전자우편 / 잡지와 간행물, 미등록물 → 잡지와 미등록(1월) 모사전송 1, 2, 3종 → 모사전송(12월)

□ 추진계획

- 고객수요 및 수익성 등을 고려한 서비스 통폐합 추진(연중)
 - 지역·관서별 제공대상 서비스 차별화 검토(선택적 우편서비스 한)
- 우편서비스 운영체계 개선방안 마련(7월)
 - 신규 서비스 도입기준(순이익 기준금액 등) 설정·검증절차 마련
 - 신규 서비스 도입시 기존 서비스 중 폐지대상 발굴을 의무화(1-in 1-out)하는 「우편서비스 총량제」 실시

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
서비스 통폐합 건수	4	3	14	6

□ 소요예산 : 해당사항 없음

2-2-1-나. 특수통상 매출증대를 위한 제도 개선·운영

<국내우편과>

□ 개 요

- 우편사업 환경변화, 고객요구 등을 반영한 제도 개선과 신규서비스 도입을 통해 특수통상 우편의 성장가치 제고 및 매출 증대

□ '14년 추진실적

- 이용실적 급감에 따른 국내통상 익일오전특급서비스 폐지(2월)
- 국내등기 부가서비스 수수료 조정·시행(2월)
- 「계약등기 위탁배달」 운영 계획 수립(10월)

□ 추진계획

- 통상우편 당일특급서비스 운영 효율화 추진(1월)
- 신용카드 계약등기 위탁배달 시범운영 실시(3월)
- 민원우편 취급대상 확대(2월)
 - 국가기술자격관련 각종 면허 등 방문처리만 가능한 민원서류를 민원우편 취급대상으로 확대
- 계약등기(갱신 운전면허증 유치 등) 시장 확대 및 신규시장 개척(연중)
- 내용증명 접수방법 개선(3월)
 - 다량내용증명 접수절차 개선으로 업무수행 효율화 및 법적분쟁 방지(3월)
 - 간인방법 확대 등 제도 개선을 통한 담당직원 업무 부담 완화(7월)

□ 성과목표

(단위 : 억원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
특수통상 매출액	6,043	6,223	6,482	6,295

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
마케팅 홍보비, 인쇄비 등	450	498	508	517

2-2-1-다. 우체국택배 인프라 최적화를 통한 수익성 제고

<우편신사업과>

□ 개 요

- 소포사업 프로세스 최적화를 통해 수익성을 향상하고, 환경변화에 효율적으로 대응하여 국가물류 안전망 역할 강화

□ '14년 추진실적

- 소포요금 조정 및 우체국택배 업무처리 지침 개정(2월)
- LMS 부가서비스 도입(2월) 및 특수 소포상자 개발(3월)
- 소포우편 토요일배달 휴무 실시(7월) 및 신용카드 제도개선(8월)

□ 추진계획

- 소포사업 마케팅 활동 종합계획 수립(2월)
- 신규 부가서비스 발굴, 업무처리절차 개선 등으로 서비스 향상(6월)
 - 휴일배달 프리미엄서비스 등 부가서비스 도입
 - 소포상자 선납요금제 도입 및 소포상자 활용 광고사업 추진
- 우체국택배 계약요금 조정 등 「우체국택배계약업무처리지침」 개정(10월)
 - 소포우편 구분 감액률 제도 도입(3자리, 6자리 구분 등)
 - 계약업체 접수정보 정확도에 따른 추가 감액제도 도입

□ 성과목표

(단위 : 억원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
소포 매출액	5,177	6,089	5,812	5,700

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년e	2015년e
소포사업 운영	36,003	31,949	25,981	28,392

2-2-1-라. 국제기구 및 해외협력 활동 강화

<국제사업과>

□ 개요

- 국제기구 활동 적극 참여 및 해외협력 교류를 통한 글로벌 역량 강화
- Post-IT 수출 활성화 지원 및 통상협상업무 지원 등 대외협력 지원

□ '14년 추진실적

- 만국우편연합 조약집 발간 및 국내 공포(2월), 아프리카 우편고위급 ICT Workshop 개최(6월)
- Post-IT 협력을 위한 MOU 체결(3개국), 『한-EU FTA 후속협상 대응방안 수립』 연구용역 수행(7월)

□ 추진계획

- 국제기구 활동 및 해외협력 교류 강화를 통한 글로벌 역량 강화
 - 만국우편연합 (4월, 10월) 및 아·태우편연합(3월) 회의 참석
 - 제16차 한·중·일 우편고위급(10월) 및 아세안포스트++ 회의(11월) 참석
 - 해외우정 초청 『우정 CEO 국제포럼』 개최(상반기)
 - 글로벌 우편사업 동향 연구반(GLS Initiative Group) 구성·운영(연중)
 - 아·태우정대학 교육훈련 파견(연 15명) 및 해외우정과 직원교류
- Post-IT 수출 활성화 지원 및 통상협상업무 지원 등 대외협력 지원
 - 수출증진협의회 운영(반기별), 업무지원(MOU 체결, 정보 수집 등)
 - 우편서비스 관련 통상협상 활동 지원(연중)

□ 성과목표

(단위 : 명)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
UPU 조약 및 규칙 개정	시행	시행	시행	시행
아태우정대학 훈련파견	11	11	11	15

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
아태우정대학 훈련파견	57	58	66	66
해외우정 직원교류	-	-	-	86

2-2-1-마. 국제우편사업 수익구조 강화와 서비스 품질 제고

<국제사업과>

□ 개요

- 국제우편사업의 지속적인 성장과 수익성 향상을 위한 사업 인프라 구축
- 국제우편사업 환경 변화에 대응한 고객 중심 서비스 제공

□ '14년 추진실적

- 서명 없이 배달하는 e-Commerce 우편물 배달체계 도입(3월)
- 우체국 글로벌 전자상거래 국제물류 진출 전략 수립(10월)

□ 추진계획

- 국제우편요금(통상, 소포, EMS) 및 수수료 조정(3월)
 - 수익이 낮은 국가 요금 조정, EMS 방문접수 수수료 신설 및 K-Packet과 소형포장물의 요금구조 세분화(현행 6단계 → 20단계)
- 일반우편물에 해외반출번호를 제공하는 부가서비스 도입(6월)
- 글로벌 전자상거래 물류 유치를 위한 배송대행 서비스 진출(10월)
- 국제우편 서비스 품질 향상을 통한 고품격 상품 이미지 제고
 - EMS 모니터링 국가를 카할라에서 전체 국가로 확대(2월)
 - 도착 EMS의 배달예고 및 결과를 고객에게 단문문자(SMS)로 제공(8월)

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
국제우편요금(수수료) 조정	시행	시행	-	시행

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
국제우편사업 운영	9,861	9,477	6,853	6,590

2-2-2

고품질의 우편서비스 환경 조성

2-2-2-가. 우편서비스 무인·자동화 기반 조성

<물류기획과>

□ 개요

- 우편물 접수·배달 업무를 무인·자동화를 통해 연중무휴 우편 서비스 제공으로 인건비 등 비용절감과 고객편익 증진

□ '14년 추진실적

- 무인우체국 시범 구축 및 개국(5월)
- 무인 우편서비스 확대 추진계획 수립(10월)
- 무인우체국 및 365자동화코너 공사관리 매뉴얼 제작·배포(11월)

□ 추진계획

- 무인우체국(5국) 및 365자동화코너(2국) 개국 및 서비스 개시(3월)
 - 우편물 수거 및 마감업무 등 관리·운영방안 검토
 - QR코드를 이용한 주소 입력기능 개선(우체국앱에 기능 추가)
- 무인우체국 설치·운영 성과분석 및 개선방안 마련(7월)
- 무인우체국 및 365자동화코너 확대 추진계획 수립(8월)
- 무인우체국 설치건물 인증제도* 도입 추진
 - 인증업무 처리지침 제정(10월), 시범운영 추진(12월)

* (인증제도) 아파트 건축 시 건설사가 비용을 부담하고, 우정사업본부가 제시하는 일정 기준 이상으로 무인우체국을 설치한 경우 인증명판을 건물에 부여

□ 성과목표

(단위 : 국)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
무인우체국 설치	-	-	2	5
우편365자동화코너 설치	-	-	2	2

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년
무인우체국 설치(우편365 포함)	-	-	1,038	1,396

2-2-2-나. 집배서비스 고도화 및 문화 개선

<우편집배과>

□ 개요

- 우체국 브랜드 제고를 위해 집배문화를 지속적으로 개선함과 동시에 고객 수요에 적합하도록 집배제도를 개선 통해 집배 서비스 고도화 추진

□ '14년 추진실적

- 집배서비스 민원예방 추진계획 수립·시행(2월)
- 보관우편물 교부업무 및 우편물 전송서비스 개선 시행(3월)
- 『예쁜 우편함 사진공모전』 개최 및 집배문화 환경개선 추진(9월)

□ '15년 추진계획

- 우체국 브랜드 제고를 위한 집배문화 개선 추진
 - 지역 특성을 고려한 우편함 디자인 개선, 우체통 문화의 거리를 지방자치단체와 연계(4월)하여 추진
 - 우체통·우편함·우편물보관함 등 일제 정비(5월)
 - 「집배원 행복의 날」, 월 1회 우체통 청소의 날 지정 운영(연중)
- 배달환경 변화에 부응한 배달 최적화 방안 마련·시행(하반기)
 - 배달점 집중화, 지역 특성에 맞는 배달체계 도입, 1회 배달 성공률 증대를 위한 제도 개선
 - 현업의견 수렴·반영을 위한 집배제도 개선 실무추진반 운영(연 2회)
- 집배업무 고객서비스 향상을 위한 민원예방 추진계획 수립
 - 민원발생 유형 분석, 발생빈도 과다 민원 개선방안 마련 등 (3월)
 - 신규 집배원 임용전 교육 확대 및 집배업무 가이드북 발간(9월)

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
오배달률	0.09	0.08	0.079	0.078

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년e	2015년e
우체국 문화개선	-	-	320	500

2-2-3

우취문화상품의 마케팅 활성화

2-2-3-가. 상품성을 높일 수 있는 우표발행 및 소재 다양화

<우편정책과>

□ 추진배경

- 디자인과 인쇄방법 다양화로 우표사용을 늘려 매출 증대 추진

□ '14년 추진실적

- 우표류 보급업무 프로세스 개선 및 스토리텔링 우표칩 제작
- 우표 조제비용 절감을 위해 해외 인쇄기관 원가 비교 분석 등

□ 추진계획

- 사용 편의성 증진 및 가치 향상을 위한 다양한 우표류 발행(연중)
 - 인쇄기관 경쟁체제 도입 및 다양한 우표발행 추진(1월 ~)
 - ※ 그라비아(90%), 평판 및 스티커(10%) → 그라비아, 평판, 요판, 스티커, 시트 등
 - 요금 인상시 재고부담 완화를 위해 영원우표 보급 추진(2월~)
 - 실제 우편 사용량이 많은 우표 및 그림엽서 보급 추진(3월~)
- 2016년도 발행대상 우표 선정 및 디자인(6월, 12월)
- 대한민국우표디자인 공모대회 개최 및 시상(7월, 11월)

□ 성과목표

(단위 : 종, 백만장)

성과지표	실 적			목 표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
우표발행 종수(보통+기념)	56	62	67	64
우표 판매량	130	120	120(추정)	150

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년e
우표발행	5,975	5,452	5,577	4,938

2-2-3-나. 고객맞춤형 우표류 상품 서비스 개선 및 마케팅 강화

<국내우편과>

□ 개 요

- 우체국문화 활성화로 문화홍보 마케팅 극대화
- 업무 프로세스 개선으로 현업 마케팅 지원 강화

□ '14년 추진실적

- 경조카드, 초대장 상품 정비(2월)
- 인터넷우체국 경조카드 주문화면 디자인 변경(9월)
- 『2014 Soul Korea 5000만 편지쓰기』 개최(10월)
- 디자인 공모를 통한 양질의 우체국연하장 발행 및 판매(11월)

□ 추진계획

- 고객맞춤형 우표류 상품 마케팅활성화 계획 수립 시행(2월)
- 연하장 발행 및 보급제도 개선(상반기)
- 우체국 축하카드 디자인 공모 (상반기)
- 편지쓰기 생활화로 국민들의 편지쓰기 문화 확산(10월)
 - 전 국민을 대상으로 편지쓰기 문화 확산

□ 성과목표

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
우표류 상품매출	12,613	11,860	11,240	11,240

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	소요예산(백만원)			
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
재료비, 마케팅비	3,865	4,032	3,900	3,900

2-2-3-다. 대중과 소통할 수 있는 우표문화 보급

<우편정책과>

□ 추진배경

- 다양한 연령층이 참여하고 누구나 공감할 수 있는 우표전시회 개최
- 스마트 시대에 맞는 IT 콘텐츠로 우표문화 홍보방안 마련

□ '14년 추진실적

- 필라코리아 2014 세계우표전시회 개최(8월)
- 학교 우취반 및 우체국문화반 운영(연중) 등

□ 추진계획

- 우표문화 확산을 위해 우표전시코너 신설 운영(연중)
 - 박물관 등에 우표전시 코너를 무상 확보하여 우표에 대한 친밀감 강화
 - IT 중심 전시로 전환하여 관람객과 소통 강화
- 국내우표전시회를 지역행사 등과 연계하여 문화행사로 개최(연중)
 - 대한민국전은 전시회의 효율성을 높이기 위해 지역 순회 개최
 - 지역 우표전시회는 테마를 설정하여 관람객 관심 유발
- 한국우표포털서비스(K-Stamp) 정보를 활용한 다양한 홍보 추진(연중)
 - 카페, 블로그, 카카오톡 등을 개설하여 홍보
- 학교 우취반 및 우체국 문화반 운영 활성화(연중)

□ 성과목표

(단위 : 명)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
한국우표포털방문자 수(일평균)	1,447	1,468	1,500(추정)	1,550

□ 소요예산

추진업무	소요예산(백만원)			
	2012년	2013년	2014년	2015e
우표문화보급	2,385	2,327	5,112	2,354

2-3. 우편물류 효율적 운영

2-3-1 우편물류 네트워크 최적화

2-3-1-가. 우편물류 네트워크 합리화 추진

<물류기획과>

□ 개요

- 우편환경 변화(통상↓소포↑) 등에 따른 우편물류 인프라 개편
- 중장기 집중국 및 물류센터 운영 합리화 기반 마련

□ '14년 추진실적

- 집중국망과 연계한 총괄국간 집배광역화 거점 구축(2국)
- 대전 교환센터 소포구분 능력 향상을 위한 작업장 확충(6월)
- 중부권 광역물류센터 건설 예비타당성조사 완료(11월)
- 우편서비스 ISO9001 국제표준품질경영관리 인증(14년 연속 획득)

□ 추진계획

- 우편물류인프라 구축 세부실행 계획 수립(2월)
 - 부산·대구우편집중국 작업장 확충 등
 - 운송업무 효율화를 위한 발착장 개선 등
- 우편집중국 유휴 공간 활용도 제고 방안 마련(6월)
- 우편환경 변화에 대응한 우편물류시설 개선(8월)
- 중부권 광역물류센터 설계 및 건설 기본계획 수립(10월)

□ 성과목표

(단위 :건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
중장기 물류인프라 개편 추진	1	1	2	2

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
중장기 물류인프라 개편	13,960	10,340	2,130	5,2385

2-3-1-나. 우편집중국 운영 효율화 추진

<물류기획과>

□ 개요

- 물류환경 변화(통상시장↓, 택배시장↑)에 따른 집중국 기능조정 등 운영의 효율화를 통해 소토품질 향상 및 비용절감

□ '14년 추진실적

- 통상 전용 집중국 운영을 위한 소포 권역국 조정·시행(3월)
 - * (소포 조정) 안양집→안양물류센터, 부천집→부평물류센터
- 집배원 토요일배달 휴무에 따른 집중국 운영계획 조정(8월)
- 통상우편물 집중화를 위한 수도권 권역국 조정(9월)
- 집중국 효율적 운영관리 방안에 관한 연구 추진(4월~7월)

□ 추진계획

- 소포 및 통상 전용집중국 운영을 위한 권역국 조정 및 확대(3국, 6월)
- 총괄국 소포(마케팅)실의 우편집중국 통합 운영(2개청, 3월)
 - 집중국 권역내 총괄국 소포실 시범운영 효과분석 및 확대 검토
- 업무능률 향상을 위한 집중국 외부위탁운영 추진
 - 집중국 운영 외부 위탁을 위한 기본계획 수립·시행
 - 물류센터 위탁운영에 따른 수수료 산정 연구용역 추진(3월)

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
정시발송률	96.5	97.1	97.3	97.5

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년e	2015년e
우편발착	68,664	68,012	70,000	95,126

2-3-1-다. 우편물 소토품질 및 집기류 보급

<물류기획과>

□ 개요

- 소토품질의 효율적 보급·운영으로 우편물 정시소통 지원
- 적정 운송용기의 확보·보급을 통한 업무능률 향상 및 비용절감 도모

□ '14년 추진실적

- 운송용기(롤·평 파렛, 상자) 및 제작·보급(6월~10월)
- 발착분야 소토품질 용품 보급 추진 : 전동지게차 등 9종(1월, 9월)

□ '15년 추진계획

- 운송용기(롤파렛) 효율화 및 경량화 추진
 - 롤 파렛트 경량화 연구개발(ETRI) 추진(2월)
 - 철재 롤파렛 보급 축소 및 평 파렛트 보급 확대(6월)
- 소토품질 및 집기류 교체·구입(반기)
 - 운반상자 등 집기류, 소토품질 등 운반용 장비 교체·보급
 - 상황실 램프 및 운송용기 수리 및 부품 교체
- 발착용품 및 소모품 보급(분기)
 - (작업용품) 작업용 조끼·장갑, 세탁실 운영용품 등
 - (소모품) 식지, 국명표, 라벨, A4용지, 평파렛 작업용 랩 등
 - (안전용품) 안전예방용 의료장비, 의약품 등

□ 성과목표

(단위 : 대)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
운송용기(롤파렛) 자체수리	49,578	50,700	52,910	53,910

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년	2015년e
소토품질·용기·용품류 보급운영	13,701	2,294	3,003	3,110

2-3-1-라. 우편물 운송 효율화 추진

<물류기획과>

□ 개요

- 우편물류 환경변화에 대응한 최적의 운송망 구축을 통해 보편적 우편서비스의 안정적 제공 및 운송료 절감

□ '14년 추진실적

- 국내우편 운송망 운영실적 분석 및 개선 추진(매월)
- 우체국 1회 수집 확대 시행을 통해 운송편 감축(34편)
- 운송 효율성이 낮은 운송망(구간)의 민간위탁 확대(7편)

□ '15년 추진계획

- 국내우편 운송망 운영실태 분석 및 운송효율성 향상 추진(매월)
 - 임시편 최소 운영, 운송편 통합운영 등
- 운송차량 톤급 상향 조정 및 감축 운영(6월)
 - 발착시설을 개선하여 차량 톤급 조정(5→10T) 및 감축운영 추진
- 민간위탁 구간 확대 운영(9월)
 - 장거리 편도 구간 등 운송효율성이 낮은 구간 민간위탁 추진
- 운송차량 적재율 향상 및 운전원 근무관리 강화(10월)
 - 민간위탁 확대구간 운전원 복무 및 재위탁구간 조정
 - 노후 차량 교체 시 가드앵글 미설치 및 장축 차량으로 교체 추진

□ 성과목표

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
운송료 절감	3,500	3,000	4,000	4,000

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년e	2015년e
국내우편운송망 최적화	182,268	184,528	182,268	182,268

2-3-1-마. 집배인력 운영의 효율화

<우편집배과>

□ 개요

- 통상우편물 감소, 배달물량 도시집중화 등 배달환경 변화를 반영한 집배업무의 최적화로 집배인력 운영의 효율성을 제고

□ '14년 추진실적

- 집배인력 평준화 추진
 - 총괄국간 집배인력 재배치(150명)
- 집배원 토요일배달 휴무제도 시행(8월)
 - 토요일배달 휴무로 연간 145억 원 절감 예상
- 위탁배달제도의 합리적 개선
 - 재택배달도급 위탁계약서 및 운영기준 개선(1월)
 - 소포우편물 위탁배달제도 개선(5월)
 - 아파트책임배달제 및 소포배달인센티브 연구용역(4월~9월)
- 새 우편번호 체계의 집배구 시범국(9개) 지정·운영(4월~6월)
- 소포배달 전담인력(소포구) 확대 계획 수립(8월)
 - 차량보급, 인력조정 등을 통해 중장기적('14년~'18년)으로 추진

□ 추진계획

- 고 중량(부피) 등 소포우편물의 차량배달 기반 마련(상시)
 - 기존(교체) 차량의 소포배달 차량으로 적극 전환, 집배구 조정 등에 따른 가용인력을 소포배달 전담인력으로 우선 배치(상시)
 - 시(市)소재 이상 관서의 소포배달전담구* 확대(상시)
 - * 연도별 목표 : ('15년)800구→('16년)500구→('17년)300구→('18년)300구
 - 농어촌 지역은 3~4개 읍·면을 통합 배달하는 광역소포구 운영(상시)
 - * 배달곤란지역은 특수지 집배구로 적극 전환 추진

- 지역 간 배달 업무 불균형 해소를 위한 집배인력 평준화(연중)
 - 집배인력 상세 배치현황 조사, 직무분류 표준화 검토(1월)
 - 집배부하량 등을 고려하여 지역 간 집배인력 조정 배치(연중)
 - 집배부하관리시스템 개선방안 도출 등 고도화(연중)
- 새 우편번호 전면 시행에 따른 집배구 운영 최적화(8월)
 - 새 우편번호에 맞는 집배구 조정 · 시행(1월)
 - 집배구 평가 및 재조정, 통구훈련 실시 등 안정화 추진(2월~7월)
 - 집중국 및 배달국 운영실태 파악 및 문제점 개선(연중)
- 위탁배달원 처우 개선 등을 위한 위탁업무 제도 개선
 - 위탁배달 상생협의회 개최(4월, 10월)
 - 위탁배달 현장 실사 및 개선방안 도출 · 반영(연2회)
- 배달환경 변화 등에 대응한 새로운 배달제도 시범 적용
 - 배달여건이 어려운 아파트를 대상으로 해당주민이 배달 업무를 직접 수행하는 아파트책임배달제 시범(상반기)
 - 특화서비스 도입 등을 위한 등기우편전담구 시범(6월)

□ 성과목표

(단위 : 명)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
집배인력 재배치	-	75	100	100

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
집배인력 운영	267,357	269,623	275,727	292,337

2-3-1-바. 정시소통을 통한 우편서비스 신뢰성 제고

<우편집배과>

□ 개요

- 송달기준이행률(이하 송달률) 향상 방안을 지속적으로 연구하고, 우편물의 정시·안전소통을 추진하여 대국민 우편서비스 신뢰성 제고

□ '14년 추진실적

- 일반통상우편물 송달률 조사(연2회) 및 송달률 향상 추진
 - * 다량우편물 발송고객 의견청취 및 송달률 향상을 위한 분석회의 개최(9월)
- 설·추석·선거우편물 정시 소통으로 대국민 우편서비스 신뢰성 제고
- 「인천아시아경기대회」, 「TTU전권회의」 관련 우편물 안전검색 강화 실시

□ 추진계획

- 일반통상우편물 송달률 향상 계획 수립 · 시행
 - '14년도 송달률 분석 및 해외 송달체계 조사 등을 통한 송달률 측정 방법 개선(상반기)
 - 우편물 소통(접수·발착·배달) 체계 전반에 걸쳐 송달 지연요인을 분석하여 우편종별 또는 지역별 송달률 향상 방안 마련(8월)
- 일반통상우편물 송달률 조사 실시(연2회: 상·하반기)
- 설·조합장선거·추석 우편물 정시 소통 대책 수립 · 시행(1월, 3월, 9월)
- 우편안전검색지침 개정 및 우편물 안전검색 교육 실시(연1회)
 - 세계군인체육대회(10. 2.~11.) 등 국제행사 대비 우편물 안전검색 강화

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
일반통상 송달기준이행률	99.56	99.53	99.55	99.57

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년e
선거소통 및 위해우편물 차단	4,119	639	2,241	563

2-3-2 새 우편번호 전면사용 기반 조성

2-3-2-가. 새우편번호의 성공적 도입 및 조기 정착

<새 주소우편팀>

□ 개요

- 새우편번호 도입에 따른 집배구 조정, 자동화 장비 개선 등 내부 프로세스 개선과 대국민 홍보활동으로 성공적인 정착기반 마련

□ '14년 추진실적

- 도로명주소 사용률 제고를 위한 요금감액 제도 시행 및 도로명주소 체계의 우편번호부 책자 발행·보급(8월)
- 새우편번호의 성공적 도입을 위한 대국민 종합 홍보계획 수립(9월)
- 새우편번호 도입 확정 고시(12월)
- 우편번호 검색환경 개선을 위한 전자우편번호부(Kiosk) 도입(12월)

□ 추진계획

- 새우편번호 인지도 제고를 위한 대국민 홍보활동 강화 : 연중
 - 전 세대 안내문 발송, 현수막 게시, 새우편번호부 책자 발행 등 적극적인 홍보활동 전개(총 35개 과제)
- 새우편번호 우편물 완벽 소통을 위한 시범운영 실시 : 상반기
 - 접수·구분·배달 등 전체 우편물 처리 프로세스에 대한 모의훈련을 실시하여 문제점 발굴 및 개선방안 마련
- 새우편번호 성공적인 정착을 위해 지원활동 강화 : 연중
 - 업종별 협회, 온라인쇼핑 업체 등을 대상으로 한 설명회 개최 및 새우편번호 전환 가이드 제작·배포

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
새우편번호 개편	검증 및 수정	시스템 개발완료	새우편번호 고시	전면사용

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
새우편번호 홍보	-	-	700	450

전략 3. 금융사업의 안정적 운영

3-1. 금융서비스 향상

3-1-1 금융상품·서비스 단순화 및 신상품 개발로 경쟁력 강화

3-1-1-가. 예금상품·서비스 단순화로 고객서비스 향상

<예금사업과>

□ 개요

- 상품체계 그룹화·단순화를 통해 현업 창구직원 업무경감을 추진하고, 고객 수요와 수익성을 고려한 지속적인 예금상품 및 서비스 정비

□ '14년 추진실적

- 상품 통·폐합 등 리모델링 신상품 출시를 통한 업무 효율화 추진
 - 우체국 다드림 통장을 통해 수시입출식 상품 3종 통·폐합(7월)
 - 우체국 행복가득 희망적금을 통해 적립식 상품 2종 통·폐합(9월)
- 고객 수요 및 수익성 결여 상품 판매중지 등 정비(7월)
 - 상품 활성화 및 사업성을 고려 주니어우대자유적금 상품 판매중지

□ 추진계획

- 수신전략, 고객수요, 시스템 개선 등을 고려한 상품 통·폐합 추진(4월)
 - 우체국 정기예금 전략상품 통·폐합을 통한 상품 수 최소화
- 상품 및 서비스 간 우대조건 그룹화, 단순화를 통한 업무 효율화(연중)
 - 업무처리 분석 결과를 통해 경쟁력 없는 상품·서비스 중지
- 우체국예금 업무효율화 및 상품 체제개편 파일럿상품 개발 검토(연중)

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
예금상품 정비	1	1	1	1

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-1-1-나. 장애인의 노후생활 안정화를 위한 장애인연금보험 개발

<보험개발심사과>

□ 개요

- 100세 시대를 맞아 노령화사회 대비 필요성이 강조되고 또한 사회 취약계층에 대한 관심이 그 어느 때보다도 높아지고 있음
- 사회 취약계층인 장애인에게 노후생활 안정을 보장할 수 있는 보험 서비스 제공으로 우체국보험 공공기능 확대 도모

□ '14년 실적

- 기초생활수급자를 대상으로 무료가입을 통하여 소액 사망보험금 (200만원)을 보장하는 공익보험(나눔의행복보험) 개발·보급(10월)

□ 추진계획

- 장애인전용 연금보험 개발을 위한 위험률 산출(3월)
- 일반연금 대비 연금액이 10%이상 높은 장애인전용 연금보험 개발(10월)

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
상품개발건수	0	1	1	1

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
상품검증수수료	-	-	-	10

3-1-1-다. 우정사업 시너지 창출을 위한 예금신상품 개발

<예금사업과>

□ 개요

- 우정업무 시너지 제고 및 지속 동반성장을 위한 결합상품 개발, 비대면 채널확대 등 경쟁력 있는 상품 운영으로 안정적 성장기반 강화

□ '14년 추진실적

- 우정사업 간 시너지 효과 창출을 위한 융·복합 상품 개발(7월)
 - 우편, 예금, 보험 및 체크카드를 연계한 패키지 상품 개발
- 비대면 채널 활성화를 위한 상품 가입 채널 확대 개발(10월)
 - 우체국 다드림(多Dream) 통장 인터넷·스마트폰뱅킹 상품 확대

□ 추진계획

- 우체국예금·보험의 시너지 효과 창출을 위한 융·복합 상품 개발(7월)
 - 우체국 아이사랑 카드 및 보험 상품과 연계한 시너지 상품 개발
- 인터넷·스마트폰 등 온라인 전용상품 개발로 미래 잠재고객 확보(10월)
 - 창구에서의 상품 판매 업무 경감 및 상품 개발비용 절감 효과 추구
- 예금통장 등을 활용한 창조경제 홍보(연중)
 - 통장개설시, 입금확인증, 이자지급영수증 등에 창조경제 문구 노출 등
- 비대면 채널을 활용한 기존 상품 확대개발로 고객 접근성 확보(연중)

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
우체국예금 신상품 개발	4	7	4	3

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
홍보물 조제 등	-	15	25	25

3-1-1-라. 우체국 체크카드 사업 활성화

<예금사업과>

□ 개요

- 체크카드 이용고객 확대 및 서비스 품질 향상을 통한 고객이용 활성화 등 지속적인 성장요인 강화 및 내실화로 안정적 사업수익 확보

□ '14년 추진실적

- 영리한 체크카드 리뉴얼(2월), 다드림 체크카드 출시(7월)
- 수수료세입 181억 원, 비용 140억 원으로 41억 원 사업수익 달성(8월)

□ 추진계획

- 우체국 체크카드 시장점유율 확대 및 이용 활성화(연중)
 - 체크카드 고객 점유율 4%, 이용률 30%대 유지로 지속적인 성장
 - 하이브리드 및 해외결제 서비스 도입으로 고객서비스 향상
- 사업기반 강화를 위한 적극적인 체크카드 사업 마케팅 추진(연중)
 - 신상품 출시 등 시기별로 적정한 제휴 및 협업 프로모션 개발·추진
- 산하기관 법인카드 활성화 및 복지 바우처 카드상품 개발로 정부 정책 지원(3월)

□ 성과목표

(단위: 천 건, %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
카드발급	1,010	789	594	450
이용률	33	32.8	33.4	32

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
카드제작/서비스 수수료 등	7,780	15,404	22,028	22,400

3-1-1-마. 인터넷금융을 접목한 신규 지급결제 서비스 도입 및 확대

<예금사업과>

□ 개요

- NEW ICT 기반의 인터넷금융을 접목한 새로운 서비스 도입으로 결제성 예금을 확보해 우체국 예금의 안정적 성장 도모

□ '14년 추진실적

- 안정적 성장을 위한 「뱅크월렛 카카오」 지급결제서비스 도입 (12월)
 - ※ 카카오페이 : 모바일 우체국 체크카드 사용 가능 (BC카드)

□ 추진계획

- 「뱅크월렛 카카오」와 「카카오페이」 등 에서 우체국 고객 이용확대 (연중)
 - 고객 속성별 이벤트 실시 등 스마트금융 내실화
- 우체국 독자 모바일 전자지갑 서비스 개발을 위한 다각적인 검토 (1/4분기)
 - 타 금융기관 등의 모바일 전자지갑 서비스 분석
 - 「우체국 카드지갑」 앱을 기반으로 전용 전자지갑 앱 개발여부
 - 가상계좌 및 타 금융권 체크카드·신용카드 등 결제수단 제공 가능성 검토
 - NFC/바코드/QR코드 이외에 비콘(Beacon) 등의 신기술 동향
- 스마트환경 기반의 다양한 지급결제서비스 추가·확대 (연중)
 - 통신사(모카월렛, 시럽, 스마트월렛), SNS(네이버 밴드), IT기업 (삼성월렛) 등의 국내·외 지급결제 서비스 등

□ 성과목표 : 해당사항 없음

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
서비스 도입을 위한 시스템 개발	-	-	150	500

3-1-1-바. 시장트렌드에 부응하는 상품개발로 보험상품의 경쟁력 제고 <보험개발심사과>

□ 개요

- 저금리·저성장·고령화에 대응하여, 우체국보험의 안정적 지속성장을 위해 새로운 시장 발굴 필요
- 고연령층 또는 만성질환 보유자 등 보험 취약계층에 대한 보험서비스 확대 및 시장성을 강화한 상품개발로 보험사업 활성화 도모

□ '14년 추진실적

- 7종의 특약으로 사망, 입원, 수술, 진단, 치아치료까지 체계적 보장하는 (무)100세 종합보장보험 개발 및 판매(10월)
- 치명적 질병 발병시 연금을 두배로 지급하는 우체국연금보험 개선(12월)

□ 추진계획

- 치명적 질병 발병시 연금을 두 배로 지급하는 연금보험 판매(4월)
- 고혈압, 당뇨병이 있는 유병자가 가입할 수 있는 건강보험 개발(10월)
- 100세 시대를 맞아 고령자 가입이 가능한 노후실손보험 개발(10월)
- 저렴한 보험료로 부부 동시 보장이 가능한 암보험 개발(12월)

□ 성과목표 (단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
상품개발	2	2	2	2

□ 소요예산 (단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
상품검증수수료	-	-	-	10

3-1-1-사. 소비자보호 강화 및 가격조정을 통한 안정적 성장도모 <보험개발심사과>

□ 개요

- 보험시장 환경변화에 맞춰 우체국보험 상품 및 가격구조를 합리적으로 조정, 우체국보험의 안정적 성장기반 마련

□ '14년 추진실적

- 표준약관 및 소득세법 개정에 따른 기초서류 개정(10월)
- 저금리 장기화에 따른 확정금리 저축형상품 예정이율 인하(10월)
- 장기요양 등급판정 기준 변경 등에 따라 요양보험 보장금액 조정(10월)
- 2015년도 계약자배당 시행 및 배당내용 공시로 고객수익성 제고(12월)

□ 추진계획

- 우체국보험 경험통계를 반영한 제5회 우체국경험생명표 산출(6월)
- 우정종사원 보장 강화를 위해 단체보장보험의 재해사망특약 개발(7월)
- 표준이율, 공시이율 제도 변경 및 이에 따른 보험상품 개선(12월)
- 입원 손해를 안정화에 따라 상품경쟁력 제고를 위해 일당입원 신설(12월)
- 2016년도 계약자배당 시행 및 배당내용 공시(12월)
- 보험료분석보고서 작성 등 현금흐름방식(CFP) 시범운영(연중)
- 보험상품에 대한 현업의견 수렴, 가입자 속성 분석, 민영보험사 상품 동향 파악 등 상품설계 기반 마련(연중)

□ 성과목표 (단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
기존상품 개선	1	1	1	1

□ 소요예산 (단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
상품검증 수수료				150
위험률 검증비용				250

3-1-1-아. 우체국 보험영업조직 경쟁력 강화

<보험사업팀>

□ 개요

- 우체국보험 영업조직의 체질개선을 통한 안정적인 사업추진과 지속성장 기반 마련을 통한 경영합리화 도모

□ '14년 추진실적

- 우체국보험 모집 및 보상금 지급 등에 관한 세칙 개정(8월)
- 우체국 신규 FC 지속적 채용 및 마케팅 활동 강화(연중)

□ 추진계획

- 우체국 FC 조직의 효율적 운영체계 방안 마련 (하반기)
 - 우체국 FC 육성, 전문적 조직관리를 위한 연구용역 추진
- 신규 FC 유치 증대활동 지속 추진(연중)
 - 지역별 특성에 맞는 맞춤형 채용설명회 개최 등 활동 지원
 - 전문가 리크루팅 기법 도입 및 현장 영업활동 교육 강화
- 우체국보험 영업조직의 활성화 추진(연중)
 - 중·하위권 FC의 안정적 정착을 위한 특별프로그램 운영
 - 성과향상과정 확대 및 각종 프로모션 지원 강화
- 보험사업의 안정적 추진을 위한 각종 제도 개선(상반기)
 - 우체국보험 모집 및 보상금 지급 등에 관한 세칙 개정
 - 우편취급국의 청약서 발행 업무 시범운영
- 우체국 FC협회 간담회 개최 등 적극적인 소통 추진(반기별)
 - 영업현장 애로사항 청취 및 폭 넓은 의견 수렴 반영

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
우수 FC 육성률	10.7	17.0	10.0	11.0
신인 FC 유치율	20.1	20.0	13.0	15.0

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
보험보상금	256,221	297,081	257,600	270,480

3-1-1-자. 우체국보험 모집자 전문성 강화 프로그램 운영

<보험사업팀>

□ 개요

- 모집군별 교육수요에 적합한 운영으로 교육훈련체계 최적화 및 현장영업능력 향상으로 우체국보험사업 경쟁력 강화

□ '14년 추진실적

- 우체국 FC 신규 육성센터 시범운영(9월)
- 우체국 FC 성과향상교육 과정 운영(총 29국) 실시(연중)
- 우체국보험 교육훈련체계 개편 연구용역 시행(12월)

□ 추진계획

- 우체국보험 연간 교육훈련운영 계획 수립 시행(1월)
 - 우체국보험 모집군별 역할에 적합한 교육훈련과정 운영
- 모집군별 특성화된 전문 교육훈련 실시(연중)
 - FC팀장 및 우체국직원 교육(교육원), 우체국 FC 교육 (육성센터)
 - 업무담당별 사이버교육과정 운영사항 개편
- 보험영업실적 향상을 위한 영업현장 교육 활성화
 - 우체국 FC 성과향상과정 실천문화 정착 확대 운영(연 1회)
 - 지역별 우체국 FC 육성센터 설치·운영(연중)
 - 외부전문기관 위탁교육 확대
- 영업지원시스템, 보상금시스템 등 지속적 개선 및 보완(연중)
- 우체국보험 모집인 전문성 강화 및 사기진작 고취(연중)
 - MDRT 우수 FC 선발 포상(5월), 하계수련원 운영(8월)
 - 영업현장 정보교류 및 소통을 위한 워크숍 개최(FC 매니저, FC팀장)

□ 성과목표

(단위 : 명)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
보험교육 연인원	20,414	21,896	22,000	22,500

□ 소요예산: 해당사항 없음

3-1-1-차. 우체국보험 TCM 채널 수익 증대 및 성장기반 강화

<보험사업팀>

□ 개요

- 우체국보험 영업의 수익성 제고를 위해 양질의 DB 확보 등 TCM 채널의 안정적 운영으로 보험영업의 미래 신성장 동력 확보
- 저금리 지속 등 보험산업 환경변화에 대응한 수익구조 개선 및 젊은 고객층 확보를 위한 인터넷보험 활성화

□ '14년 추진실적

- 우체국보험 TCM센터 '13년 연도평가 및 시상식 개최(3월)
- 개인정보 영업목적 이용동의 확보(9~12월) 및 예금DB 통합마케팅(10월)
- 우체국쇼핑 제휴 마케팅(5월) 및 온라인 검색광고 추진(6~10월)
- 영업의 건전성 확보를 위한 '완전판매모니터링' 제도 도입(4월)
- 우체국보험 TCM 운영지침 개정(4회)

□ 추진계획

- 우체국보험 TCM채널 영업 활성화 계획수립(2월)
- '14년 연도평가 시상식 개최(3월) 및 워크숍 추진(10월)
- 개인정보 영업목적 이용동의 확보(3~10월) 및 개인정보보호 강화(연중)
- 우체국보험 TCM채널 수익성 분석(반기)
- 인바운드 DB 확보를 위한 온라인 검색광고 추진(5~9월)
- 인터넷보험 활성화를 위한 가입요건 확대(2월) 및 홍보활동 강화(연중)

□ 성과목표

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
TCM 정산초회보험료	1,181	1,618	1,491	1,550

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
TCM 채널 운영	2,000	2,200	2,000	2,100

3-1-2

금융사업 안정적 성장

3-1-2-가. 예금사업의 안정적 성장기반 확립을 위한 종합 마케팅 추진

<예금사업과>

□ 개요

- 요구불예금 이용고객 확대를 위한 개인 및 기업고객에 대한 영업 기반 확충 등 우체국예금 사업의 안정적인 성장기반 마련

□ '14년 추진실적

- 2014년도 예금사업 종합마케팅 기본계획 수립·시행(2월)
- 우체국예금 연도대상 시상(3월), 예금 모집경비 지급세칙 개정시행(4월)
- 창구망 합리화 대학구내 우체국 예금고객 유지계획 수립·시행(5월)
- 예금사업 시너지 제고를 위한 융합토론회(8월), 마케팅 우수사례 경진대회(10월)

□ 추진계획

- 수익성 중심의 수신기반 확충을 통해 요구불예금 비중 증대 지속 추진(연중)
 - 수익구조 다변화를 위한 예금사업 종합마케팅 계획 수립·시행(1월)
 - 법인고객 타깃 마케팅을 위한 RM교육을 통한 전문 마케터 육성(2회)
 - 미래부 및 산하기관 운영자금 계좌 개설 확대, 퇴직연금 정기예금 가입 유치(연중)
- 예금사업 평가·포상 및 마케팅 역량제고 프로그램 활동 강화
 - 연도대상 시상(3월) 및 예금사업 우수관서 포상(분기)
 - 예금마케팅 관계자 소통회의 및 우수사례 수집·현업 전파(연중)
 - 수익성 중심의 평가체계 개선 및 예금모집경비 지급세칙 개정 시행(1분기)

□ 성과목표

(단위 : 억원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
요구불예금 수신고	92,200	94,200	113,000	120,000

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
예금사업영업지원	45,727	45,727	45,727	-
국내·외 연수비	320	350	380	410

3-1-2-나. 입지별 금융창구 서비스 특성화를 통한 대면채널 경쟁력 강화

<금융총괄과>

□ 개요

- 창구망 조정, 금융 IT기술 및 고객성향 변화 등에 효과적으로 대응할 수 있도록 입지별 금융창구 서비스 특성화 추진

□ '14년 추진실적

- 우체국 금융창구망 효율화 운영을 위한 창구업무 실제조사(7~8월)
- 우체국예금 고객채널 중장기 전략 연구용역 추진(10월)

□ 추진계획

- 인구, 소득, 상권 정보 등 우체국별 지역 특성 및 영업성과 분석을 통해 창구망 조정에 따른 우체국별 영업 영향도 평가(4월)
- 입·지급 등 단순서비스 중심형, 자산관리 중심형 등 입지별 금융창구 서비스 특성화 검토(5월)
- 입지별 금융창구 서비스 특성화 시범 운영(9월)
- 신도시 등 금융서비스 수요가 많은 지역을 중심으로 금융중심 우체국* 운영 검토(10월)

* 금융 중심 우체국 : 예특 예산을 통해 임시점포 구입(또는 전세)하여 금융 및 우편서비스를 제공하되, 우특으로 부터 우편취급부분의 수수료 수납

□ 성과목표

(단위 : 국)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
금융창구 서비스 특성화 추진	-	-	-	시범운영

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-1-2-다. 예금사업의 안정적 성장을 위한 스마트금융 활성화

<예금사업과>

□ 개요

- 스마트 금융시대의 패러다임 변화에 대응하고 우체국 예금사업의 안정적 성장을 위해 스마트금융의 마케팅 채널로 역할 강화

□ 추진실적

- 타깃 마케팅·이벤트 실시 등 스마트뱅킹 가입자 및 이용자 증대 추진
 - 가입자 121만 명 (전년대비 14.2%), 이용자 37만 명 (전년대비 12.1%)
- 오픈뱅킹 구축 및 스마트뱅킹·미니 앱·카드지갑 등 서비스 개선
- 찾아가는 금융서비스, 「포터블 뱅킹」 도입 (6개청 7대) (12월)

□ 추진계획

- (서비스 고도화) 새로운 ICT를 접목한 **스마트 금융 서비스 고도화**
 - 모바일 경조환 서비스 개편 및 자산관리 플랫폼 구축 제공 (8월)
 - 소셜미디어·SMS를 활용한 상담 등 고객과의 온라인 소통채널 마련 (4월)
- (타깃 고객 전략) 고령화 사회 도래에 따른 시니어 고객 유치 추진
 - 시니어 고객을 위한 「우체국 미니앱」 기능개선 및 홍보 강화 (3월)
 - 시니어 전용 스마트 금융 상품 개발 (4월)
 - 전용 교육프로그램 개발 (금융정보 및 스마트뱅킹 사용법 등) (연중)
- (체계적 마케팅) 타깃 고객 대상으로 채널 간 연계 마케팅활동 실시
 - 대면-비대면 채널을 연계하여 고객의 특성과 시기 등을 고려한 공동 마케팅을 통해 다양한 이벤트 실시 (연 5회)
 - e-CRM을 활용한 고객 및 캠페인 효과분석 주기적 실시 (반기)

□ 성과목표

(단위 : 천명)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
스마트폰뱅킹 가입자	494	1,061	1,209	1,450

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
사업 활성화 및 마케팅 지원	800	1,300	1,700	2,000
서비스 고도화를 위한 시스템 개선				200

3-1-2-라. 우편환 서비스 개선을 통한 고객이용 확대 추진

<예금사업과>

□ 개요

- 환경변화에 따른 우편환 양도를 허용하여 우편환 이용률을 제고하고 지속적인 업무 개선을 통해 편리성을 도모

□ ' 14년 추진실적

- 우편환 현금배달 시 개인정보 보호를 위한 제도 개선(8월)
 - 수령인 주민번호를 대신하여 생년월일 및 전화번호로 대체
- 모바일 경조환 서비스 도입을 위한 내부 시스템 검토(안) 마련(11월)

□ 추진계획

- 우편환법 개정에 따른 우편환 운영 취급세칙 개선(10월)
 - 양도인과 양수인의 우편환양도에 따른 우체국 고지 방안 마련
 - 소액(10만원 이하) 우편환 지급 편의를 위한 우편환 발행 시스템 개선
- 우편환 국고귀속 방지를 위한 사전고지 제도 마련(7월)
 - 유효기간 지급청구 없는 우편환에 대한 자동고지 시스템 마련
- 우편환 취급을 위한 제도 개선 추진(연중)
 - 우편환 접수부터 배달까지 업무프로세스 개선 추진
 - 우편환법 시행규칙에 사문화된 제도 현행화 추진

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
우편환 서비스 개선	2	3	5	5

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
우편환 서비스 개선	-	-	30	50

3-1-2-마. 우체국 해외송금 활성화 추진

<예금사업과>

□ 개요

- 우체국 해외송금 한도를 상향하여 이용고객 저변을 확대하고 고객 맞춤형 상품을 도입하여 지속가능한 송금서비스 마련

□ ' 14년 추진실적

- 2014년 해외송금 마케팅 추진방안 및 활성화 계획 마련(5월, 9월)
- 자동화기기(ATM)를 통한 해외송금 서비스 시행(8월)

□ 추진계획

- 외국환 거래규정 개정에 따라 송금약정 개정 추진(1월)
 - 해외송금 한도 상향으로 송금약정국과 송금약정 개정 추진
- 해외송금 송금 교환국가 확대 추진(연중)
 - 미달러 외에 송금정산 외화를 확대하여 송금약정 국가 확대
 - * 5개국, 6개 기관 → 7개국, 8개 기관
- 주요 송금교환국과 공동마케팅 및 업무매뉴얼 개정 추진(연중)
 - 송금한도 상향(1천불→2천불)에 따라 창구직원 송금매뉴얼 개정
 - 필리핀 및 베트남 등 유로지로 주요 송금국과 공동마케팅 추진
- 우체국 해외송금 신규상품 제휴 추진(10월)
 - 해외송금 원금보전 등 고객맞춤형 제휴상품을 통한 고객유치

□ 성과목표

(단위 : 건수)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
해외송금 약정체결	-	-	2	2

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
해외송금 마케팅 포상금	40	60	60	60

3-1-2-바. 안정적 수익기반 마련을 위한 예금사업 경영수지 관리 강화

<금융총괄과>

□ 개요

- 지속적인 저금리 기조 및 금융시장의 변동성 확대 등으로 안정적인 수익성 제고에 어려움이 예상됨에 따라 경영수지 관리기능 강화

□ '14년 추진실적

- '14년도 예금사업 경영수지 분기별·자산별 가이드라인 수립(1월)
- 예금사업 경영수지 전망 분석(매월) 및 '15년 목표 설정(10월)
- 월별 경영수지 추정 업무 전산화 완료(12월)

□ 추진계획

- 금융시장 변동성에 따른 영향 최소화 및 안정적인 수익관리(연중)
 - '15년도 예금사업 경영수지 분기별·자산별 가이드라인 수립(1월)
 - 5년간 트렌드 분석을 통한 비용절감 및 수익 제고 대책 마련(9월)
 - 예금사업 경영수지 실적 및 연도말 전망 분석(매월)
- 수지관리 효율성 제고를 위해 파생상품 손익 예측업무 전산화 추진(8월)

□ 성과목표

(단위 : 억원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
예금사업 경영수지	2,824	1,546	1,400	1,250

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-1-2-사. 내실 있는 소송·압류·채권관리를 위한 업무기반 강화

<예금위협관리팀>

□ 개요

- 업무처리가 까다롭고 전문성이 요구되는 예금소송·압류·채권관리 업무의 내실 있는 수행을 위해 업무프로세스 개선 및 업무교육 등 업무기반 강화

□ '14년 추진실적

- 2013년도 예금소송 분석 및 개선방안 통보(1월)
- 2014년도 우체국예금 압류업무 효율화 추진계획 시달(3월)
- 대손상각 업무처리지침 개정(10월) 및 대손상각 추진(12월)

□ 추진계획

- 2014년도 예금소송 분석 및 예금소송 내실화 제고방안 수립(1월)
 - 소송수행자 사기진작 및 업무 전문성 강화를 위한 컨퍼런스 개최(6월)
 - 주요·신규 소송사례를 추가하여 「예금 소송업무 가이드」 리뉴얼(8월)
- 2015년도 우체국예금 압류업무 효율화 추진계획 수립(3월)
 - 법원 압류결정문 스캔 시스템 개선으로 타 기관에 대한 업무전산화
 - 2008년 이후 채권자 추심요청서류·지급내역서에 대한 이미지DB 추진
 - * 지급내역서 보관기준 개선, 우정실무원(4명) 배정, 이미지DB 작업 완료 후 종이서류 폐기
 - 압류·추심업무 자동화(전산화) 기관 확대
- 2015년도 채권관리 강화 업무프로세스 개선계획 수립(2월)
 - 대손상각 업무지침 개정(연 1회 상각실시 → 필요시 즉시 상각 추가)(5월)
 - 개인회생 처리절차 및 채권회수절차 업무교육, 대월 채권관리지침 현행화(10월)

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
승소율*(일부승 제외)	83.3	76.9	87.5	85.0**

* 소취하, 강제조정을 제외한 승소 및 패소(일부패) 비율 ** 3년 평균 승소율(82.5%)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
이미지화 추진	52	53	94	60

3-1-2-아. 수익확보의 안정성과 고객 편의성을 위한 보험대출 및 회관 운영

<보험기획과>

□ 개요

- 우체국 보험대출 활성화 방안 추진으로 수익확보의 안정성 추구
- 효율적인 운영·관리를 통한 보험회관 임대수익 확보

□ '14년 추진실적

- 우체국 보험회관 운영관리 계획 시행 및 임대차 계약서 개정(3월)
- 보험 고객센터를 통한 환급금대출 확대 시행(4월)
- 우체국 「다드림 체크카드」 보험 서비스 도입(7월)
- 우체국 보험회관(영등포, 대구, 부산, 광주) 시설개선 및 안전점검(수시)

□ 추진계획

- 우체국보험 대출금리 체계 개선(안) 마련(2월)
- 적립금 운용의 수익성·다양성 확대를 위한 연구용역 추진(4월)
 - 복지 후생시설, 보험회관, 비즈니스호텔, 해외부동산 등 적립금 증식 사업 다각화를 위한 방안 검토
- 인터넷뱅킹, 스마트폰 뱅킹 등 비대면채널 계약자대출 상환 확대(6월)
- 환급금대출 한도액 확대를 통한 활성화 추진(8월)
- 보험회관 안전점검 및 시설노후 개선공사 실시(연중)

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
대출규모(억 원)	24,523	25,100	26,500	27,500
임대수익률(%)	5.1	4.3	4.7	4.9

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년e
임대 및 운영관리	264	300	300	300

3-1-2-자. 저금리 대비 전사적 손익관리 체계 구축

<보험기획과>

□ 개요

- 3이원(利原) 균형성장을 통한 안정적 수익기반 구축
- 조직 단위별 종합손익 관리를 통한 전사적 손익관리 체계 확립

□ '14년 추진실적

- 3이원(利原) 경영수지 분석(월별) 및 경영성과 보고회 개최(반기)
- 중장기 보험사업 환경 전망 및 사업 내실화 등 현안 대응전략 마련
- 저금리 대비 안정적 수익관리 방안 연구용역 수행
- 종합 수익성을 반영한 보험사업 경영평가 지표 개선

□ 추진계획

- 우체국보험 중장기 수익관리 종합 계획 수립
 - 현금흐름 전망을 통한 종합손익 목표 및 중장기 관리방안 설정
 - 준비금부담이율 개선, 손익중심의 상품포트폴리오 구성 등 달성 전략
- 전사적 3이원(利原) 통합 손익관리 체계 구축
 - 역마진 리스크 대비한 보험손익(위험률차·사업비차) 증대 추진
 - 손익관리시스템 안정화, 관서별 종합손익 분석 및 성과평가 도입
- 시장 환경변화에 대응한 경영정보 지원 기능 강화
 - 경영성과 분석(매월) 및 현금흐름 예측을 통한 손익관리 고도화
 - 보험시장 동향 및 자료 분석을 통한 정책결정 지원 기능 확립

□ 성과목표

(단위 : 억원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
경영수지	1,829	2,231	1,565	1,300

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-1-2-차. 우체국보험 영업의 내실화 기조 하에 성장성 전략 추진

<보험사업팀>

□ 개요

- 저성장·저금리 지속을 감안, 보험영업의 내실화 전략의 기조를 유지하되, 우체국보험의 지속성장을 담보할 수 있는 성장성 전략도 병행 추진

□ '14년 추진실적

- 보험영업 관리지표를 사업비차 중심의 정산초회보험료로 일원화(1월)
- 상반기에 편중되는 실적의 분산을 위한 분기별 실적관리제 도입(1월)

□ 추진계획

- **(내실화 전략)** 보험영업 수익성과 연계한 성과평가 지속 추진
 - 손익관리 강화를 위한 비목별·상품별·채널별로 사업비차 손익 분석 추진(반기별)
 - 현업의 평가부담 완화를 위해 연도평가지표와 경영평가지표 단일화(1월)
 - 사업비차 이익 개선을 위한 환산율 산정 체계 검토(9월)
 - 보장성보험 판매 강화를 위한 분기별 마케팅 실시(분기별)
- **(성장성 전략)** 경영평가지표에 보험영업실적인 정산초회보험료 반영(1월)
 - 저축성 보험 만기도래 고객 재유치를 위한 알찬전환특약 마케팅 실시(1분기)
 - 보험영업실적 추이 분석을 통한 탄력적인 영업전략 추진(수시)

□ 성과목표 (단위 : 억원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
보험사업비차 손익	1,483	1,430	1,100	1,300

□ 소요예산 (단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
보험영업활성화 촉진	13,084	11,477	11,500	12,000

3-1-2-카. 인터넷금융(Fintech) 도입방안 검토

<금융총괄과>

□ 개요

- IT 기술을 활용한 새로운 금융서비스 출현, IT 기업의 금융업 진출 등으로 인해 전통적 금융업권과 서비스에 큰 충격을 줄 것으로 전망
- 변화하는 금융환경에 대응하고 새로운 부가가치 창출 모델 발굴을 위해 우체국 인터넷금융(Financial+technology) 도입 방안 검토

□ '14년 추진실적

- 인터넷금융 접목방안 마련을 위한 TFT 구성·운영(10월)
 - Fintech 관련 국내외 동향 파악 및 산학연 자문위원단 구성

□ 추진계획

- 「우체국 인터넷금융 활성화 추진 전략」 관련 연구용역 추진(3월)
- 인터넷금융 관련 해외 혁신사례 벤치마킹(5월)
- 우체국금융 인터넷금융 도입 전략 수립(10월)
 - 현행 법체계 하에서 지급결제를 중심으로 우체국금융에 적용 가능한 구체적 도입 방안 및 규제정책 변화에 따른 중장기 전략 마련

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
인터넷 금융	-	-	-	도입방안마련

□ 소요예산 (단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
연구용역	-	-	-	100

3-1-2-다. 전기통신금융사기 예방을 통한 우체국예금 신뢰성 확보

<예금위협관리팀>

□ 개요

- 신·변종 금융사기 및 전화금융사기 예방활동을 통해 우체국계좌를 악용한 대포통장을 근절하여 국민피해 예방 및 국가기관으로서 우체국예금의 신뢰성 확보 추진

□ '14년도 추진실적

- 대포통장 근절 홍보용품 및 영상제작 배부(4월)
- 피해구제전담부서 및 모니터링 업무 강화(7월)
- 하반기 대포통장 근절 종합대책 수립·시행(9월)
- 「대포통장과의 전쟁」 선포 및 가두캠페인 전개(9월)

□ 추진계획

- 2015년도 대포통장 근절 추진계획 수립(1월)
- 실효성 있는 대포통장 근절방안 추진을 위한 컨퍼런스 개최(1월, 6월)
- 대포통장 발생현황에 따른 예·경보제 운영 및 현업관서 업무지도(수시)
- 가두캠페인, 대포통장근절 홍보의 날 등 대국민 홍보활동 지속 전개(매월)
- 금감원, 경찰청 등 유관기관 공동 홍보영상 및 용품 제작·추진(3월)
- 전기통신금융사기 예방 유공직원 국내·외 연수 실시(4월, 11월)

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
대포통장 발생률	-	-	0.25	0.25

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
홍보물 제작	-	-	40	50
유공자 연수	-	-	50	50

3-1-2-파. 수신분야 제휴사업 정비 등 합리화 추진

<예금사업과>

□ 개요

- 금융시장 환경 변화, 우체국 창구망 조정 등에 따라 일부 비효율적 제휴사업을 정비하여 수익성을 제고하고 직원업무 부담 경감

□ '14년 추진실적

- 증권사 제휴업무 수수료 및 관리체계 개선(6~8월)에 따라 일부 증권사 제휴업무 중지(11월 동부증권, 12월 농협증권)
- 판매량 부진 및 상품관리 효율성 저하에 따라 일부 국민제휴카드(5종) 발급 종료(7월)

□ 추진계획

- 투입비용 대비 저수익, 비효율 카드발급 종료 등 제휴카드 정비
- 제휴사업 업무 불편사항 발굴과 업무 프로세스 정비
 - 창구직원 대상 업무 개선사항 실태조사, 외부 모니터 요원을 활용한 업무불편사항 발굴과 프로세스 개선 추진
- 직원 제휴사업 이해도 증가와 업무 편의증진을 위해 제휴사업 관련 정보(컨텐츠) 제공
 - 제휴업무 매뉴얼 제작, 간편 업무정보 웹단말 게시, 현장맞춤형 교육 등

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
제휴카드 상품정비(서비스개선)	-	-	3개	4개
창구망 이용 제휴기관 축소	-	-	2개	1개

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-1-2-하. 미래 불확실성에 대비한 재보험제도 도입 추진

<보험개발심사과>

□ 개요

- 저금리 장기화, 금융시장 변동성 심화 등으로 손해율 및 위험률차 손익 관리가 중요
- 손해율이 높았던 담보 또는 손해율 예측이 곤란한 신규 담보(특약)에 대해 재보험을 통한 위험분산으로 미래의 불확실성에 대비

□ '14년 추진실적

- 재보험 연구용역 추진 : '13. 9 ~ ' 13. 12
 - 재보험제도 운영현황 분석, 우체국보험 재보험 도입 타당성 검토 등
- (무)100세종합보장보험('14.10월 판매)의 일부 특약에 대해 재보험 추진

□ 추진계획

- 우체국보험 재보험 추진계획(안) 작성(1월)
- (무)100세종합보장보험 일부특약*에 대해 재보험 추진(2월~3월)
 - * (무)입원수술특약, (무)10대실버질환입원특약, (무)치아치료특약
- (무)100세종합보장보험 일부특약 재보험 출재(4월)

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
재보험대상상품(개)	-	-	-	1

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
재보험운영	-	-	-	-

3-1-3

보험 계약관리 체계 효율화

3-1-3-가. 청약심사 선진기반 구축 추진

<보험개발심사과>

□ 개요

- 청약심사 고도화 기반 확립을 통한 역 선택 예방으로 우체국보험의 건전성 제고

□ '14년 추진실적

- 청약서 개정(4·10월), 전문심사·자동심사 확대(6월), 위험직종 등급 개정(8월), 전자매뉴얼 개선(10월), 전문상담제(Help-desk) 도입(11월)
- 태블릿 PC를 활용한 스마트청약 시스템 구축(12월)

□ 추진계획

- 청약심사 고도화 기반 확립 및 프로세스 개선을 통한 효율성 증대
 - 태블릿PC를 이용한 스마트청약 시스템 활성화 추진(4월)
 - 보험계약 청약서 개정(연중), 보험가입증서 우체국 직접 발행 확대(6월)
- 역선택 예방을 위한 위험관리 강화
 - 부실 모집 유의계약 선별 프로세스 도입(5월)
 - 특별조건부 부담보 재심사 대상 질병 확대 등 제도 개선(9월)
 - 우체국보험 언더라이팅 메디컬 매뉴얼 개정(10월)

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
제도개선	4	4	5	6

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
실손 및 통합정보시스템	-	-	600	650

3-1-3-나. 고객중심의 계약유지업무 관리체계 구축

<보험개발심사과>

□ 개요

- 지속적인 우체국보험 제도 개선 및 처리절차의 간소화·표준화를 통한 고객만족 서비스 제공

□ '14년 추진실적

- 갱신형 보험상품 갱신도래에 따른 업무처리 절차 마련(5월)
- 보험계약 실효취소 프로세스 개선(7월)
- 계약사항 변경 등 유지업무 구비서류 간소화 및 표준화 추진(12월)

□ 추진계획

- 제도 및 업무처리절차 개선을 통한 표준화된 고객서비스 제공
 - 계속보험료 실시간이체 서비스 도입(8월)
 - 대 내외 고객편의를 위한 유지업무 처리절차 개선(연중)
- 고객권익 보호를 위한 휴면보험금 찾아주기 운동 지속 전개
 - 휴면보험금 감소 대책 마련(3월)
 - 안내문 발송 강화 및 이메일·SMS문자 서비스 시행 등 (분기)
- 업무체계 및 네트워크의 조직화로 계약유지업무 역량강화
 - 관서관리계약 전담 관리자용 업무처리 시스템 구축 (5월)
 - 우체국보험 유지업무 매뉴얼 개정 (10월)

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
제도 개선	6	6	7	7

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
계약유지업무	700	500	650	650

3-1-3-다. 보험사업 내실화를 위한 전문 지급심사체계 안정기반 확보

<보험개발심사과>

□ 개요

- 지급심사업무 고도화 기반을 마련하고 고객 불편사항 해소와 전문성 강화로 보험사업 건전성 제고 및 고객서비스 향상 도모

□ '14년 추진실적

- 지급심사지원시스템 구축·운영을 통한 심사기능 강화(7월)
- 업무효율성 증대를 위한 프로세스 및 심사기준 개선
 - 정액보험 간편심사 확대(2월), 지급심사 기준 표준화(10월)
- 소비자 권익보호 및 고객 불편 해소를 위한 제도개선 추진
 - 사망자 보험금 찾아주기(5월), 보험료납입면제 처리방법 개선(10월)

□ 추진계획

- 지급심사 강화를 위한 전문심사체계 구축
 - 보험금 지급청구 심사업무 집중화 추진 방안 마련(2월)
 - 규정 등을 악용하는 불량계약 건에 대한 관리방안 수립(3월)
 - 보험사고 현장조사 기능 강화(3월)
- 업무효율성 증대와 고객편의 제공을 위한 지급심사업무 프로세스 개선
 - 우체국보험 지급심사 기준 표준화 협의체 구성·운영(2월)
 - 보험금 지급심사 매뉴얼 개정·보급(6월)
 - 모바일(태블릿pc) 사고조사시스템 활용도 제고방안 마련(9월)
- 소비자 권익보호 및 고객 불편 해소를 위한 제도개선 추진
 - 사망자 보험금 찾아주기 운동(4월), 청구서류 간소화 및 표준화(5월)
 - 미 청구 사고보험금 ZERO화 추진(10월)

□ 성과목표

(단위 : 일, %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
서류심사 처리기일	2.2	2.2	-	2.1
보험사고 조사율	2.3	2.8	-	3.5

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
지급심사담당 국내연수	50	50	50	50

3-1-3-라. 소비자권익보호·제도정비를 통한 보험사업 건전성 확보

<보험개발심사과>

□ 개요

- 보험분쟁의 효율적 해소를 통한 선의의 계약자 보호와 보험사기 근절을 위한 사전예방 및 조사활동 강화로 건전한 보험모집 질서 확립

□ ‘14년 추진실적

- 보험분쟁 발생 방지 및 우체국보험 이해관계인 사이에 발생한 분쟁을 심의·조정하여 보험가입자의 권익보호(총 46건 중 11건 수용)
- 보험사기 사전예방 및 조사활동 등 보험사기방지체계 구축 강화
 - 금감원 및 수사기관 등 외부기관과의 보험사기 공동조사 강화(12건)

□ 추진계획

- 우체국보험 민원 감축을 위한 제도개선 도출 및 시행(반기별)
- 보험분쟁 해소를 위한 우체국보험분쟁조정위원회 운영(격월)
- 보험민원서비스 향상을 위해 민원담당자 교육(반기별)
- 우체국보험 보험사기 예방 및 조사활동 강화
 - 보험범죄 신고센터 현황 분석 및 활성화 방안 수립(3월)
 - 보험사기방지시스템 운영성과 분석 및 고도화 추진(6월)
 - 금감원 공동수사 참여 등 외부기관 연계활동 강화(연중)
 - 보험사기 의심 건, 부실모집자 특별조사, 병완질병별 기획조사 추진(분기)

□ 성과지표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
분쟁조정위원회(회)	6	6	6	6
특별조사 처리(건)	590	590	620	630

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
보험분쟁조정위원회 운영	40	40	40	40
보험사기 신고포상	30	30	30	30

3-1-3-마. 보험소송 업무지원 및 효율성 제고

<보험개발심사과>

□ 개요

- 보험소송 수행에 대한 적극적이고 효율적인 지원 및 소송수행자 역량 강화를 통한 소송업무 효율성 제고

□ ‘14년 추진실적

- 전략적이고 적극적인 소송 업무 수행으로 “노후생활의 집, 조선간 이생명보험” 등 사회적 파장이 큰 보험소송을 승소로 일거냄
- 『우체국보험 소송업무 처리지침』 개정(5월), 보험소송 결과 분석 및 대응전략 수립(2월, 9월)
- 직원역량 강화 및 전문성 제고
 - 소송수행자 역량강화 세미나 개최(7월), 실무자 전문교육과정 운영(9월)
 - 우체국보험 소송 업무 가이드 제작·배포(12월)

□ 추진계획

- 적극적인 소송수행을 위한 대응체제 확립
 - 보험소송 결과 반기별 분석 및 대응전략 수립·추진(2월, 8월)
- 보험소송 수행활동 강화
 - 소송수행자 및 증인 변론 대응기법 훈련(연중)
 - 소송답변서 및 준비서면 검토, 상소 여부 및 화해·조정 등 지휘(연중)
- 우체국보험 소송담당자 역량강화 및 전문성 제고
 - 소송수행자 실무과정 운영(9월), 분쟁업무 담당자 국내연수(10월)
 - 소송업무 역량 강화를 위한 청별 순회 지도 및 변론 현장지원(연중)

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
보험소송 승소율	76	76	78	70

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
소송대리인 선임료(성공보수)	80	87	97	100
분쟁업무담당 국내연수	20	20	20	20

3-1-3-바. 보험사업 시스템의 안정화 및 내실화

<보험기획과>

□ 개요

- 프로세스 기능의 고도화로 업무 효율성 증대 및 사용자 편의 제고
- 안전성과 신뢰가 보장되는 지급금 검증기반 강화로 시너지 창출

□ '14년 추진실적

- 우체국보험 개인정보 보호 강화
 - 주민번호법정주의 시행에 따라 고객센터의 개인정보보호 강화, 보험 업무지원시스템의 고객정보 유출방지 개선 등 개인정보보호 강화 추진
- 보험지급금 사전 오류방지를 위해 지급 검증체계 수행
 - 검증대상 : (상품별) 510종, (지급사유별) 즉시지급 57종, 사고지급 77종
- 보험업무 프로세스 자체 개선을 통한 업무효율성 증대
 - 비대면 채널로 환급금대출 거래시 SMS 본인인증, 전자금융 미약정 고객에 대하여 고객센터를 통한 환급금 대출 서비스 확대 등

□ 추진계획

- 이용고객 편의를 위한 인터넷뱅킹 보험업무 처리 프로그램 개선
 - 클릭을 최소화해서 고객이 원하는 정보를 쉽게 제공받을 수 있도록 개선
- 보험업무 프로세스 자체 개선을 통한 업무효율성 증대
 - 특별재난선포 지역의 보험료 납입 및 대출이자 유예기간 신청 프로세스 일원화
 - 대출이자 자동이체 약정일 전날 출금 사전 안내 SMS 발송
 - 자동심사 지급 완료건에 대한 미비서류 보완스캔 기능 신설
- 보험지급금의 정합성 보장을 위한 지급 검증체계 수행
 - 검증대상 : 신상품 및 상품개선, 지급금(만기·사고) 등
- 보험영업활동 지원을 위한 내·외부 고객의 현장 모니터링 강화
 - 시스템 개선 등을 위한 현업의견 수렴(연중)

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	
지급검증 수행	수행	수행	수행	수행

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-1-4

고객서비스 개선 및 이용고객 확보

3-1-4-가. 금융고객 편의 제고를 위한 공과금 수납서비스 개선

<예금사업과>

□ 개요

- 지로 업무 프로세스 개선을 통한 고객 이용 편의를 제공하고, 수납 서비스 개선으로 고객만족도 제고

□ '14년 추진실적

- 국고금 수납의 전자수납 일원화 완료(3월)
- 상하수도요금 등 지방세 6종 간단e납부서비스 도입 완료(12월)

□ 추진계획

- SNS를 통한 입출금 통지서비스 도입 검토(9월)
 - 휴대폰 메시지 통지 증가에 따른 비용절감을 위해 제도 도입
- 국가관세종합정보망 연계 서비스 도입 검토(연중)
 - 인터넷지로와 연계하여 관세조회 및 납부가능한 시스템 연계 추진
- 국세환급금 지급을 위한 내부 서비스 개선 추진(6월)
 - 국세환급금 압류처리를 위해 미지급분 반환 시스템 구축
- 표준 지로(OCR)장표 적용 확대 추진(12월)
 - 이용기관별로 상이한 표준장표를 일반 이용기관으로 확대

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	
공과금 수납 시스템 개선	1	1	1	2

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	
공과금 수납 시스템 개선	-	20	30	40

3-1-4-나. 지급결제서비스 신규업체 확대를 통한 요구불예금 증대

<예금사업과>

□ 개요

- 지급결제서비스 제휴업체 확대를 통한 제휴수수료 수입증대 및 요구불예금 수신고 증대 도모

□ '14년 추진실적

- 지급결제서비스 제휴업체 확대 추진(8개)
 - 실시간 자동이체서비스 : 현대카드 등 6개 제휴기관
 - 가상계좌서비스, 예금주실명조회서비스 : 홈&쇼핑, KB생명보험
 - ※ 업체현황(159개) : 실시간(78개), 일괄배치(35개), 가상계좌(46개)
- 조달청 「정부계약 하도급 관리시스템」 참여를 통한 요구불예금 증대(2월)
- 지급결제서비스 안전성 강화방안 시행(5월)
 - 제휴기관의 최소 재무기준 설정, 담보금 설정, LMS 고객 안내 등

□ 추진계획

- 지급결제서비스 제휴업체 확대를 통한 제휴수수료 지속 증대(연중)
 - VAN사와의 공동마케팅을 통한 신규 업체 확대 추진
- 공공기관 하도급 대금지급시스템 참여를 통한 요구불예금 증대(연중)
 - 대금e-바로시스템, 클린PAY, 한국수력원자력 PMS 등
- 「금결원 아파트관리비 수납시스템」 기반 확대를 통한 요구불예금 증대(연중)
 - 현업관서에 수시 정보제공(금결원의 제휴 아파트 단지) 및 마케팅 우수사례 발굴·전파
- 가상계좌서비스 등 지급결제서비스 업무매뉴얼 제공(3월)
 - 우편·금융 통합창구 운영 대비를 위한 현업관서 업무이해도 제고

□ 성과목표

(단위 : 개)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
지급결제 신규업체 수	20	22	8	13

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-1-4-다. 예금제도 및 업무 프로세스 개선으로 고객서비스 제고

<예금사업과>

□ 개요

- 지속적인 예금제도 및 프로세스 개선을 통한 내·외부 고객 이용 편의 제공으로 고객만족도 향상과 업무 효율성 증대

□ '14년 추진실적

- 한-미 조세정보자동교환협정(FATCA) 발효(7.1)에 따른 대응전략 수립과 업무지침 마련(7월)
- 현업직원의 직무능력 향상을 위한 「우체국예금 길라잡이」 제작·배포(8월, 10,000부) 및 금융고도화 시스템 내 e-book 게시(9월)
- 주민번호 수집 법정주의 시행(8월) 대비 주민번호 처리근거 법령 검토를 통해 식지 개선 등(8월)
- 위·변조 신분증에 의한 금융피해 예방을 위해 주민등록증 진위 확인 서비스 참여(9월, 6,000개 창구)

□ 추진계획

- 우체국 휴면예금 및 상속예금 이자지급 개선, 법인의 지방소득세 징수 등 타 금융기관과 연계한 제도개선 추진(연중)
- FATCA 발효에 따른 계좌실사 모니터링 시스템 개발 및 개정된 금융실명법 설명의무 이행 준수방안 마련(상반기)
- 계좌이동제 시행('16년)에 따른 고객이탈방지 등 대응방안 마련(하반기)
- 내·외부 고객 이용편의 제공을 위한 제도개선 검토(연중)

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
제도개선 과제	6	6	6	6

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-1-4-라. 보험영업의 경쟁력 강화를 위한 전략적 마케팅 추진

<보험사업팀>

□ 개요

- 국내 생보시장의 포화, 경기부진에 따른 보험가입 여력 감소 등 영업 여건이 악화되고 있어 영업경쟁력 강화를 위한 전략적 마케팅 추진

□ '14년 추진실적

- 신상품 출시(5월, 10월) 및 고객니즈를 반영한 맞춤형 마케팅(7월) 추진
- 보험사업 내실화에 따른 보장성보험 판매 강화 및 FC 중심의 마케팅 실시
 - * 보장성 비중 38.3% → 43.0%, FC점유율 61.4% → 74.6% 확대

□ 추진계획

- 보험 유치 증대를 위한 채널별·계절별 맞춤형 전략적 마케팅 전략 수립
 - 고객니즈를 반영한 신상품 출시 등에 따른 맞춤형 마케팅 추진(연간)
 - 과거 3년간 판매 추이를 시계열로 분석하여 마케팅 추진(분기)
- 우체국 FC의 지속적 영업활동 및 목표의식 고취를 위한 프로모션 전개
 - 우체국보험 골든룰 제도 운영(1월)
 - 신인 FC 실적 증대 및 전체 FC 생산성 증대 프로모션 전개(반기)
- 시너지 효과 제고를 위해 우편단과의 제휴마케팅 실시 및 신규 수익원 발굴을 위한 이업종과의 전략적 마케팅 적극 추진(수시)
- 우체국보험 인지도 제고를 위한 고객홍보 다변화
 - 보험 특판 추진 시 다양한 고객참여 이벤트 실시(연중)
 - 고객 충성도 제고 등을 위한 지원 자료(우체국웹진 등) 개발(7월)

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
보장성보험 판매비중	31.7	38.3	43.0	45.0

□ 소요예산

(단위 : 백만 원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
보험영업활성화 촉진	13,084	11,477	11,500	12,000

3-1-4-마. 보험고객센터 고도화를 통한 고객 밀착형 서비스 강화

<보험기획과>

□ 개요

- 고객 접점의 최일선인 우체국보험 고객센터를 확충하여 고객서비스 품질 및 이미지 강화
- 보험계약 건수 및 비대면 서비스 수요 증가에 신속하고 편리한 상담서비스 제공

□ '14년 추진실적

- 양질의 고객 응대 확보를 위한 고객센터 인력 증원(8명)
- 제2고객센터 확장(안) 마련
- 고객편의 제고를 위한 고객센터 상담업무 프로세스 개선

□ 추진계획

- 보험 제2고객센터 확충 및 보험전용 대표전화 구축('15. 6)
 - 제2고객센터 기반시설 구축 및 인력 증원
- 고객센터 업무 프로세스 개선을 통한 응답률 향상(연중)
- 고객센터 환경 지능화 및 선진화 구축 기반 제공('15.12)
 - 보이는 ARS 서비스 기반 검토
 - 고객 상담의 품질향상을 위한 상담 지식관리시스템 기본계획 마련

□ 성과목표

(단위 : 명)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
보험고객센터 인력증원	-	15	8	20

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년e
보험고객센터 인력증원	-	220	157	282

3-1-4-바. 체계적 CRM 추진을 통한 보험고객 확보

<보험사업팀>

□ 개요

- 우체국보험 영업기반 확보를 위한 채널별 · 고객별 CRM 추진
- CRM 시스템을 통한 우체국보험 고객 DB 활용도 제고로 현장 영업 지원 활동 강화

□ '14년 추진실적

- '14년도 우체국보험 고객 속성분석 및 '14년도 CRM 활성화 계획 수립(3월)
- 20대 ~ 30대 고객 확보를 위한 캠페인 추진(10월)
- DB 활용도 제고를 위한 고객정보 현행화 캠페인 추진(9월~10월)

□ 추진계획

- 우수고객 마케팅 추진계획 수립 · 시행(1월)
- '15년도 CRM 활성화 계획 수립 및 고객 분석(3월)
- 20~30대 차세대 고객 확보 프로모션 추진(연중)
- 특별판매 등 영업활동 지원을 위한 CRM캠페인 추진(연중)
- 비용절감을 위한 주기적 고객정보 현행화 추진(연중)

□ 성과목표

(단위 : 만명)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
고객정보 현행화	-	11	12	9

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
CRM 운용기획	1,800	1,800	1,810	1,820

3-1-4-사. 보험사업 차별화된 홍보활동 전개

<보험기획과>

□ 개요

- 다양하고 참신한 홍보활동 전개를 통한 우체국보험 이미지 확산 및 공익상품의 적극적 홍보를 통한 국영보험 이미지 제고

□ '14년 추진실적

- 우체국보험 인지도 확산을 위한 언론 홍보 및 옥외광고 강화(연중)
 - 우정사업 이미지 광고를 위한 TV, 라디오, 신문잡지 등 언론광고 지속 추진

□ 추진계획

- (특성화 광고) 고객과의 소통과 학생 · 사회 초년생 등 젊은 고객층의 관심을 유도할 수 있는 매체를 활용한 광고전략 추진
 - SNS 콘텐츠 공모를 통한 참신한 우체국보험 홍보 추진
 - 유튜브, 스포츠 가상광고, 극장광고 등 온라인 매체 활용(연중)
 - 우체국보험 BI 확립을 위한 전관서 활용도 제고(연중)
- 우체국보험 인지도 확산을 위한 언론 홍보 및 옥외광고 강화(연중)
 - 우정사업 이미지 광고를 위한 TV, 라디오, 신문잡지 등 언론광고 지속 추진
 - 보험사업 홍보 및 공익상품판매 확대를 위한 다양한 매체 광고 추진(분기)

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년e	2015년e
광고예산 집행	2,266	2,264	2,366	2,366

3-1-4-아. 우체국보험 이미지 홍보 강화

<보험사업팀>

□ 개요

- 고객의 욕구를 반영한 우체국 보험 상품 안내장 제작과 홍보물 관리를 통해 우체국 보험상품 인지도 향상 및 사업 경쟁력 제고

□ '14년 추진실적

- ICT를 활용한 우체국보험 약관 제작 보급방안 개선 마련(5월)
- 상품 안내장 및 보험약관 적기 배부 지원(연중)

□ 추진계획

- 우체국보험 약관 보급(제작·배부·교부) 프로세스 지속 개선(연중)
 - 전자적(인터넷, SNS, e-mail), CD, 종이책자 등의 적정 제작 보급
- 마케팅 기반 확충을 위한 고객대상 보험상품 홍보 추진(연중)
 - 포스터, 홀더(계약자용), 브로슈어 등 다양한 홍보 실시
- 고객수요 분석 및 시스템 개선을 고려한 유인물 등 제작 배부(연중)
 - 고객 수요 분석을 통한 안내장 등 제작·보급방안 마련
- 우체국보험 홍보물에 대한 관리 강화(연중)
 - 표준안, 모델 사용기간 적용실태 모니터링, 브랜드 오용 및 미승인 홍보물 제작, 사용실태 점검

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
인쇄물,홍보물 제작	2,230	2,025	1,300	1,400

3-1-4-자. 마케팅 전담 인력·조직 육성을 통한 경쟁력 강화

<금융총괄과>

□ 개요

- 창구망 조정 등에 따른 고객 접점 축소 등 사업환경 변화에 대응하여 마케팅 전담조직 신설을 통한 우체국 예금사업 경쟁력 강화

□ '14년 추진실적

- 우체국 금융창구망 효율화 운영을 위한 창구업무 실제조사(7~8월)
- 우체국예금 고객채널 중장기 전략 연구용역 추진(10월)

□ 추진계획

- 우체국예금 마케팅 전담조직 신설 추진(3월)
 - 거점별(우정청, 우체국) 마케팅 전담 조직 구성·운영
 - 효율적 운영을 위한 조직별(본부-우정청-우체국) 역할 정립
- 체계적인 교육을 통한 마케팅 인적 역량 강화(5월)
 - 마케팅 전문 교육과정 운영 및 가이드 발간
 - 마케팅 현장 애로사항, 우수사례 등 정보공유를 위한 토론회 개최
- 금융 창구 인력 운용 방향 등 중장기 채널 전략 수립(10월)

□ 성과목표

(단위 : 명)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
마케팅 전담 인력	-	-	-	100

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
마케팅 전문 교육	-	-	-	100

3-1-5-차. 고객관리를 통한 예금수신고 핵심기반 강화

<예금사업과>

□ 개요

- 차별화된 서비스 제공과 지속적인 우수고객 관리로 고객 이탈을 예방하고 충성도 강화를 통해 예금사업의 안정적인 성장기반 구축

□ '14년 추진실적

- 우수고객에게 차별화된 서비스를 위한 전용통장 시행(6월)
- 우체국예금 만기안내 CRM 캠페인 채널 변경 추진(10월)

□ 추진계획

- 효과적인 CRM 운영 및 고객관리를 위한 전문마케터 양성(연중)
 - 간편 메뉴 도입으로 현장 CRM 캠페인 가능하도록 시스템 개선(9월)
 - 캠페인 운영 및 고객 DB활용 방법을 수록한 매뉴얼 제작(6월)
 - CRM시스템 운영과 고객상담·관리 전문교육 실시(연2회)
- 다양한 우대서비스와 품질개선을 통한 우수고객의 만족도 제고
 - 설·추석 명절 사은활동과 지역별 우수고객 대상 문화행사 추진(5월)
 - 금융고객상담실 환경개선(7월), 자산관리컨설팅 설명회 개최(연1회)
 - 우수고객제도 배점기준 조정과 로얄패밀리제도 개선 검토(8월)

□ 성과목표

(단위 : 천점)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
우수고객접수	640	655	869	870

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
우수고객 관리활동	3,000	3,200	3,200	3,400
금융고객상담실 환경개선	750	800	800	900

3-2. 자금운용 효율성 제고

3-2-1 금융자산의 안정적 운용

3-2-1-가. 수익성 중심의 수신전략 계획 수립을 통한 사업내실화 추진

<예금자금과>

□ 개요

- 우체국예금 부채구조를 저비용상품 위주로 재구성하고, 고객맞춤형 상품체계로의 개편을 통하여 예금상품 경쟁력 강화

□ '14년 추진실적

- 수익성 위주의 수신전략 수립(연1회) 및 분기별 수신분석 실시(연4회)
- 「수신금리모듈화 및 고객맞춤형 상품체계 전환」 연구용역 수행('14.5~9월)

□ 추진계획

- 외형 성장을 지양하고 부채구조 개선*을 통한 사업내실화 추진(연중)
 - 적정 수신고 규모를 유지하면서 요구불예금 등 핵심예금 비중 확대 및 고비용 정기예금의 비중 축소를 지속 추진
 - * 부채구조 개선 : 요구불예금 18.9% → 20.0%, 정기예금 76.0% → 75.0%
- '16년 계좌이동제 대비 고객별 맞춤형 상품체계 구축 추진(하반기)
 - 고객별 수익성분석 및 기여도 측정 결과를 마일리지로 전환하는 체계를 구축하고, 이를 적용한 Pilot상품 개발·판매·분석 추진
 - * 고객별 맞춤형상품 체계로의 전환을 위해 마일리지 및 우대금리 한도관리 체계 구축
 - 고객유지 및 확대방안 마련을 위한 연구용역 추진(2~4월)

□ 성과목표

(단위 : 억원, %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
요구불예금 비중	15.3	16.0	18.9	20.0
정기예금 비중	80.9	79.8	76.0	75.0

□ 소요예산 : 해당 없음

3-2-1-나. 주식 및 채권 투자를 통한 안정적 수익기반 구축

<에프에스증권운용팀>

□ 개요

- 글로벌 저성장 환경 등에 따라 충격에 민감한 금융시장 변동성에 대비하여 포트폴리오 다변화와 안정적 자금운용 기반조성을 통한 운용 내실화

□ '14년 추진실적

- '14년도 국내 및 해외 주식·채권 운용계획 수립·시행(2월)
- 자금운용 성과분석 및 분기별 투자계획 수립 : 4회
- 주식 및 채권 신규운용사 선정 : 주식 18개사, 채권 16개사

□ 추진계획

- 연구용역 결과를 반영한 '15년도 주식·채권 운용 기본계획 수립(2월)
 - * 주식 및 채권 운용체계 개선 및 운용전략 수립을 위한 연구용역 추진중('14.5~11월)
- 국내주식 6개 유형*에 대한 BM 적정성 검증 및 개선을 통해 유형별 투자규모 조정 및 신규투자유형 발굴
 - * 6개 유형 : 성장형, 인덱스알파형, 중소형주형, 장기투자형, 액티브퀀트형, 사회책임형 등
- 펀드당 운용규모 및 펀드 수 조정, 펀드 수 조정에 따른 운용사 수 축소, 운용사 평가 주기(현행 3개월 → 개선 6개월 등)개선 등 위탁운용채권 운용체계 개선
- 성과 및 시장분석 강화 등을 통한 분기 전술적 운용계획 수립 및 운용

□ 성과목표

(단위 : 억원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
주식 운용수익률	BM(7.73%)+261bp	BM(2.60%)+387bp	BM(1.82%)+239bp	전략BM+200bp
채권·금융상품 운용수익률	BM(3.72%)+84bp	BM(2.93%)+62bp	BM(3.75%)+17bp	전략BM+10bp

* 저금리 지속 및 금융상품 시장변화(장기물 발행금감 등)에 따라 채권·금융상품 수익률 제고에 애로

□ 소요예산 : 해당없음

3-2-1-다. 금융상품의 안정적 수익기반 조성

<에프에스증권운용팀>

□ 개요

- 장기CP 발행금감* 등 급변하고 있는 단기 금융상품에 대한 시장분석 강화를 통한 편입자산 포트폴리오 조정으로 수익률을 제고
 - * 장기CP 발행액 : '13.5월 규제 이전(1월~5월까지) 28.5조원 → '14.8월 현재 0.5조원

□ '14년 추진실적

- 매매가격 적정성 검증 등 편입자산의 안정적인 관리(2월)
- 금융상품 연도별 채권전환 기본계획 수립(4월)
- 단기 금융시장 변화에 따른 편입자산 운용기준 개선(8월)
 - * 단기금융상품을 증권사 위탁으로 운용하여 직접투자 규모가 적어 물량확보 및 수익률 제고 미흡

□ 추진계획

- 수익률 제고를 위한 시장 네트워크 확대, 신규 편입자산 발굴 방안 등 '15년도 금융상품 운용 기본계획 수립(2월)
 - 단기금융상품 발행 및 중계기관 대상 Community 구성 및 운용(4회)
 - * Community는 시장상황에 따라 필요시 수시 개최
- 금융상품을 상대적으로 수익률이 높은 채권으로의 전환 지속 추진
- 위탁운용 규모는 축소하되 직접투자 비중 확대*를 통한 수익률 제고
 - * 직접투자 운용규모 : 0.8조원('14) → 2조원 내외('15)

□ 성과목표

(단위 : 조원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
운용규모 축소	+8.7	△3.9	△5.6(9월)	△6.0

□ 소요예산 : 해당없음

3-2-1-라. 저금리 극복을 위한 투자 신상품 발굴

<예금증권운용팀>

□ 개요

- 투자 신상품 발굴 및 포트폴리오 다양화를 통해 저성장, 저수익 환경에 대응한 中危險-中收益의 안정적인 수익기반 마련

□ '14년 추진실적

- 상장지수펀드(ETF)를 활용한 해외주식 투자 기반 마련 (4월)
- 환헤지 지침개정을 통한 환 수익 투자기회 확보(9월)

□ 추진계획

- 중위험-중수익 상품 발굴 등을 통한 주식 운용 수익률 제고
 - 해외주식 ETF 및 배당형 펀드 등 유형 다변화 추진(연중)
 - 원금 비보장형 주가지수 연계상품 발굴 및 투자(상반기)
 - 국내주식 절대수익추구형 상품 투자(하반기)
- 해외채권 신규 투자상품 발굴 및 포트폴리오 개선을 통한 운용 확대
 - 해외채권 투자전략을 기존의 Core* 전략에 Satellite** 투자전략을 추가하고 운용규모 확대(0.8조원('14)→2조원 내외('15))

* 코어전략 : 글로벌, 크레딧, 이머징 유형

** 위성전략 : 국내 공모펀드, 중국 본토채권, US 크레딧 펀드, 이머징 투자등급 회사채 등

- 포트폴리오 개선을 반영한 해외채권 투자계획 수립(2월)
 - 유형별, 투자전략별 투자규모 설정 등 포트폴리오 조정
 - 운용사 선정, 적기 투자기회 확보를 위한 지침개정 방안 등

** 투자원금 7,400억원에서 2조원 내외로 확대하되 투자시기 등은 시장상황에 따라 탄력적 적용

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
신규 상품 발굴	2	2	4	5

□ 소요예산 : 해당없음

3-2-1-마. 자산다변화를 통한 대체투자 규모 지속 확대

<예금대체투자팀>

□ 개요

- 미국 금리 인상 및 유럽·일본의 양적완화 등 시장 변화에 대응하여 다양한 투자자산 발굴을 통한 대체투자의 지속적 확대 추진

□ '14년 추진실적

- 다양한 투자자산 발굴을 통해 대체투자 비중 확대
 - * 순수대체 비중 : ('13년 31%⇒('14년 35%, 구조화 비중 : ('13년 81%⇒('14년 103%)
- 구조화상품 및 대체투자 자산별 공고 실시 (5회)

□ 추진계획

- 안정적인 수익 창출이 가능한 구조화상품 및 대체투자의 비중을 점진적으로 확대하여 안정적인 자금운용 수익성 제고(연중)
 - * 순수대체 비중 : ('14년 35%⇒('15년 38%, 구조화 비중 : ('14년 103%⇒('15년 107%)
- 안정적인 수익을 달성하고 조기 회수(Call)가 가능한 구조화상품의 다양한 구조를 신규 발굴하고 지속적으로 비중을 확대
- 안정적 현금흐름 창출이 가능한 수익형 부동산SOC 등 이자소득형 상품 및 다양한 전략의 헤지펀드 투자 확대(한국형 헤지펀드 투자 검토)
- 국내 저금리 상황 장기화에 대응하여 우량한 해외 대체투자 자산의 점진적 확대 추진
- 해외 벤처투자를 통한 새로운 수익원 창출 도모
 - 국내에 비해 벤처투자 시장이 활성화되고 높은 경제 성장률이 기대되는 미국, 중국 등 해외 우량 벤처기업을 대상으로 한 해외 벤처투자 검토(연중)

□ 성과목표

(단위 : %, 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
대체투자비중	10	11.2	13.8	14.5
분기별 투자계획 보고	4	4	4	4

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-2-1-바. 기업 신용분석체계 개선을 통한 안전한 투자체계 구축

<예금증권운용팀>

□ 개요

- 글로벌 성장둔화에 따른 기업 신용위험 증가 및 신용 변동성 확대에 대처하고 적기 투자기회를 확보할 수 있도록 기업분석 체계 개선

□ '14년 추진실적

- 신용위험이 큰 A등급 기업 크레딧 유니버스 작성 및 관리(3,5,7월)
 - * 투자가능종목 풀 : 기업 재무상황 등 정량 지표와 신용전망, 최근 현황자료 등 정성적 요소를 반영할 수 있는 투자가능 Pool을 구성하여 사전 스크린, 선별 투자 등에 활용
- 투자 대상기업 신용등급 조정 등 관련 지침 개정(9월)

□ 추진계획

- 리스크부서 및 운용부서와 독립된 기업리서치 부서 신설(1월)
 - 투자기업에 대한 신용분석, 산업별 전망, 시장분석 등 종합리서치 역할 수행
 - * 현재는 리스크부서에서 투자한도를 설정하고 운용부서에서 투자건별로 신용분석을 하고있어 전문성과 적기 투자에 애로
- 산업분석 등을 통한 유망기업 발굴 및 투자 후 위험자산 선별, 부실자산 사후관리 등 기업 신용위험관리 강화(3월)
 - 신용자산의 안정적 투자와 사후관리 강화를 위한 투자가능종목풀 (Credit Universe)은 지속 운용
- 기업리서치에서 투자풀 구성·운용을 통해 운용부서가 투자자산 확보시 바로 투자가능 여부를 결정할 수 있는 체계 구축(5월)
 - * 단계적으로 리스크부서에서 설정한 투자한도 범위내에서 리서치부서가 기업별 투자 가능액까지 결정할 수 있는 체계로 발전

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
기업신용, 시장전망 등 종합보고서 작성	-	-	-	12회

□ 소요예산 : 해당없음

3-2-1-사. 안정적 대체투자를 위한 인프라 구축 및 사후관리 강화

<예금대체투자팀>

□ 개요

- 대체투자 규모의 지속적인 확대를 위한 투자 프로세스 개선 등 인프라 구축과 기투자 대체자산에 대한 사후관리 강화 추진

□ '14년 추진실적

- 국내외 PEF 운용사 실사 ('14. 6~8월, 9~11월)
- 우체국예금 해외 대체투자 방향 설명회 개최 ('14. 11월)

□ 추진계획

- 안정성과 수익성이 보장된 프로젝트 투자 프로세스 개선 추진
 - PEF, 부동산, 실물 등 프로젝트 투자건에 대한 신속한 투자검토를 위한 관련 부서간 협력 강화
 - * 투자대상에 대한 신용도 및 평판 분석(증권운용팀), 동반 현지실사(예금위험관리팀) 등 투자검토를 위한 관련 부서간 협력 강화
- 국내·외 기 투자자산에 대한 사후관리 강화 추진
 - 정기 운용보고 및 현지실사*를 통한 기투자 자산 리스크 관리 강화 (반기별)
 - * 현지실사는 국내 자산은 반기별, 해외자산은 연간 1회를 원칙(단, 해외자산은 서면 또는 운용사를 통한 위탁실사 가능)
- 글로벌 운용사와의 인프라 구축을 통한 투자정보 공유 및 신규 투자 발굴을 위한 IR개최(10월)로 대체투자 규모 지속적인 확대 추진

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
투자자산 실사건수	25	28	30	33

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
해외실사 국외출장 여비	-	40	50	60
IR 개최	-	95	120	130

3-2-1-아. 투자전문기관과 제휴를 통한 정보공유 및 공동투자 추진

<예금대체투자팀>

□ 개요

- 저금리 상황에서 투자 다변화 및 수익성 제고를 위한 해외 및 대체 투자 필요성 증대로 타 기관투자자와 투자 정보 공유 및 공동 투자 필요

□ '14년 추진실적

- 국내 기관 투자자들과 정보 공유 및 공동 투자를 위한 전략적 제휴 체결 대상 기관 및 내용 관련 내부 검토 실시(예정)

□ 추진계획

- 국내 기관투자자*들과 전략적 제휴를 맺기 위한 사전 협의를 실시하고 공동 투자 범위 및 투자 프로세스 등에 대한 세부내용 결정(2~3월)
* NPS, KIC 등 연기금 및 공제회
- 사전협의 및 결정된 세부내용에 따라 정보 공유 및 공동 투자 내용을 담은 기관간 양해각서(MOU) 체결 추진(상반기)
- 해외 및 대체투자 정보 공유를 위한 분기별 회의 개최(8, 11월) 추진 및 투자권 발굴 시 공동투자 추진(하반기)
- 전략적 제휴 체결 대상 해외 기관 투자자*들 및 내용 관련 내부 검토 및 대상 기관과 사전 협의 실시(하반기)
* CalPERS, 하버드대 학기금, TIAA-CREF 등

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
타투자 전문기관과 회의	-	-	-	2

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
투자전문기관과 MOU 체결 및 회의 개최	-	-	-	10 이내

3-2-1-자. 안정적 현금흐름이 발생하는 국내·외 부동산 투자확대 추진

<예금대체투자팀>

□ 개요

- 저금리 등 자산운용 환경변화에 적극 대응하기 위해 안정적 현금흐름이 발생하는 수익형 부동산 투자 확대

□ '14년 추진실적

- 홈플러스 4개 지점 일부 지분 투자(355억원) : 2014. 10월

□ 추진계획

- 안정적 현금 흐름 및 우편사업 신규수익 창출을 위한 부동산 투자 확대
 - 안정적 수익이 발생하는 이자소득형 자산인 부동산투자 확대
 - 우체국사를 대상으로 투자 타당성 분석 및 대상국별 투자 로드맵 마련 등 수익형 우체국사로 개발하기 위한 투자대상 발굴(6월)
* 우정사업조달사무소(설계과) 협력 및 부동산 전문 컨설팅업체를 통한 연구용역 추진
- 국내·외 부동산 투자확대를 위한 투자전문 컨설팅업체와의 업무제휴 추진
 - Core지역 및 중위험·중수익형 오피스 등 부동산 투자대상 발굴과 투자역량 강화를 위한 전문 컨설팅업체와의 업무제휴 추진(6월)
- 부동산 개발사업 투자 등 향후 예금자금의 부동산 투자 확대를 위한 로드맵 마련
 - 내·외부 인원으로 구성된 TFT를 통하여 부동산 자회사 설립, 임대사업 추진 등 중·장기 부동산 투자방향 마련(10월)

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
연구용역	-	-	-	1

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
연구용역비	-	-	-	100 이내

3-2-1-차. 국가 기반시설 투자를 통한 국가기관으로서 역할 제고

<예금대체투자팀>

□ 개요

- 전력, 가스, 도로, 발전, 의료 등 사회간접자본 인프라 투자 확대를 통한 국가기관으로서의 역할 강화

□ '14년 추진실적

- 발전시설 건설 등 에너지 관련 산업 및 교육, 도로, 철도 등 BTL 투자(135억원)
- IT, 첨단융합산업 등 신성장동력 등에 투자(102억원)

□ 추진계획

- 국가 주요정책 주관부처와의 네트워크 강화를 통한 국가기관으로서의 역할 제고 및 안정적 투자기회 확보 도모
 - 산업통상자원부(에너지·전력 등), 보건복지부(노인·장애인 의료시설 등) 국토교통부(도로, 건설 등), 등과 국가 기반시설 지원을 위한 부처간 업무협약 추진(연중)
 - * 국가기반시설 투자를 위한 신규펀드 300억원 조성(업무협약 및 투자타당성 검토결과에 따른)
- 발전시설 건설 등 에너지관련 산업 및 정부·지자체에서 원리금을 보장하는 BTL형태의 펀드 투자 확대(연중)
 - 「제6차 전력수급기본계획(2013년~2017년)」 확정(2013. 2월) 이후 활성화될 것으로 예상되는 전력·발전사업 투자 확대

□ 성과목표 (단위 : 억원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
인프라 투자	226	196	135	400 (투자타당성 분석결과에 따른)

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-2-1-카. 저성장·저금리 극복을 위한 대체투자상품 발굴·확대

<보험자산운용과>

□ 개요

- 글로벌 저성장 기조의 어려운 운용여건 극복을 위해 국내·외 대체투자상품 발굴·확대를 통한 포트폴리오 다변화 추진

□ '14년 추진실적

- 공모절차를 통한 국내 블라인드형 PEF 신규 운용사 선정(1,500억원, 6월)
- '13년 신규 선정한 VC 및 PEF 설정 및 투자
 - VC펀드(4개, 500억원) 및 국내 메자닌펀드(1개, 500억원) 집행
- 시장 상황에 대한 탄력적 대응을 위한 CTA·변동성 전략 축소로 펀드 환매(2건, 800억원) 후 신규 Event Driven 전략 투자(1건, 400억원)

□ 추진계획

- 협소한 국내 시장의 한계를 극복하기 위해 경기회복세가 진행중인 북미·유럽 등 선진국 지역 위주의 PEF 선별 투자 검토(연중)
- 투자시기 분산 및 포트폴리오 균형성 유지를 위한 PEF 투자 확대
 - 연중 Buy-Out, CLO, Secondary, Mezzanine, distressed 등 다양한 PE 전략에 투자하여 투자 포트폴리오의 분산 및 안정성 유도
- 미국의 양적완화 종료 이후의 상황 대응을 위해 Credit Long/Short 또는 Equity Long/Short 등 신규전략에 대한 투자 검토

□ 성과목표 (단위 : 억원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
PEF 약정액	10,489	12,105	13,800	15,180

※ 연도별 누적 약정액 기준

□ 소요예산 (단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년e
법률검토 및 소송비용	42	73	78	90

3-2-1-다. 다양한 투자기회 확보를 위한 효과적인 유동성 관리

<보험자산운용과>

□ 개요

- 매년 증가하는 주식형 위탁자산의 효율적 관리로 수익률 제고
- 금리변동 이슈 등에 대응한 안정적인 단기자금 운용 및 유동성 확보

□ '14년 추진실적

- 주식 운용계획·위탁운용자산 거래기관 선정계획 수립(2월)
- 단기·금융상품 적정규모 관리를 위한 투자 및 관리계획 수립 시행(3월)
- 위탁운용자산 거래기관 선정(4월) 및 운용사 분기별 성과평가(3회)
- 해외 ETF펀드 신규 투자(7월, 1,000억) 및 해외주식 투자확대(1월 2,300억 → 9월 7,200억)

□ 추진계획

- 금융시장 제도 변경에 대응한 국내 주식투자 지침 개정(6월)
 - 자산운용사 건전성 규제 개선 및 한국거래소(KRX) 제도변경 등 반영
- 국내외 주식 분산투자를 통한 중장기 운용성과 극대화 방안 마련
 - 펀드 유형별 투자비중 수립(3월), ETF를 통한 해외주식 투자확대(연중)
- 단기·금융상품 규모 적정화 및 운용관리 강화(연중)
 - 연간 목표 투자비중 달성 노력 및 편입자산의 리스크 관리
 - 상품별·기관별 편입자산 내역 및 적정 거래가격 분석관리
 - 단기·금융상품에 대한 위탁운용기관 일임방안 도입 검토

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
분기 성과평가	4	4	4	4

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년e
국내·외 세미나 참석	15	15	15	16

3-2-1-파. 안정적인 추가수익 확보를 위한 채권운용전략 추진

<보험자산운용과>

□ 개요

- 저금리 기조 지속 등 금융시장 변동에도 불구하고 지속적인 수익 확보 및 보험 자산 듀레이션 증대를 위한 채권운용 전략 추진

□ '14년 추진실적

- 국내채권 특화형 펀드 투자를 통하여 금리변동과 무관한 절대수익 추구(11월말 현재 3,000억원, 수익률 : 5.59%)
- 만기보유 채권 대여거래 및 Repo 신탁 운용을 통한 추가수익 확보(11월말 현재 142억원)
- 단기 유동자금 해소를 위한 중·단기 채권투자 확대로 수익률 제고 및 자산 듀레이션 확대에 기여(11월말 현재 6,800억원 투자)

□ 추진계획

- 장기 국채(10년 이상) 지속적 매입으로 안정적 포트폴리오 구성 및 듀레이션 확대
- 신용위험 대비 금리가 높은 하이브리드 증권(은행 조건부자본증권, 공기업 신종자본증권 등) 매입 확대를 통한 수익률제고
- 금융시장 변동성 확대에 대응한 국내채권 특화형 펀드 투자 및 채권 대여거래 등의 지속적 운용으로 추가 수익 확보
- 우수 위탁운용사 선정 및 정기 성과평가 등 사후관리를 통한 수익률 제고(분기)

□ 성과목표

(단위 : 억원, 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
대여거래 수익 등	130	135	143(e)	100
위탁운용사 선정 및 성과평가	4	4	4	4

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-2-1-하. 안정적 수익 확보를 위한 국내·외 실물자산 투자

<보험자산운용과>

□ 개요

- 일본과 유럽의 양적완화 정책 및 미국의 금리인상 등 글로벌 환경 변화 대비하는 실물자산 투자로 안정적인 이자소득 제고

□ '14년 추진실적

- 만기해지(3건, 704억원), 감액처리(1건, 43억원→21억원) 등 기 투자 자산 관리로 펀드 수익률 제고
- 국내 발전소 설립을 위한 특별자산펀드(308억원) 및 사회기반 시설 건립을 위한 BTL펀드(14억원) 투자 지속

□ 추진계획

- '15년 예산 확대 편성으로 활발히 진행될 SOC 관련 사업에 대한 적극적인 투자로 정기적으로 발생하는 이자수익 제고
- 일정 등급 이상의 임차인이 장기 임차하는 국내·외 오피스 빌딩의 지역별 분포(미국, 유럽, 아시아, 국내 등)를 고려한 투자 실시
 - 기존 업무용(office) 부동산 외에 상업용(retail), 물류용(industrial) 대상 투자로 부동산 투자대상 다각화

□ 성과목표

(단위 : 억원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
실물자산 투자금액	1,835	5,669	5,997	8,000

※ 집행누적액 기준

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년e	2015년e
실물경제 지원	-	30	33	40

3-2-1-가. 해외채권·구조화상품 투자확대를 통한 수익률 제고

<보험자산운용과>

□ 개요

- 국내 저금리 장기화와 금융시장 변동성 확대에 대응하여 국내채권 대비 고수익 창출이 가능한 해외채권 및 구조화상품 투자 확대

□ '14년 추진실적

- 단기자금 해소 및 운용수익률 제고를 위한 외화 장부가채권(단순 콜러블 채권) 투자 확대(13,573억 원 투자)
- 신규유형(지수추종형 글로벌유형)의 해외채권형 펀드투자를 통한 해외간접채권의 투자확대 기반 마련('14.12월, 2개사 선정)
- 외화 구조화채권 분산투자를 통한 발행기관 다변화(17개→22개)

□ 추진계획

- 해외채권 크레딧 유니버스 설정 후 KP물에 한정되어 있던 외화 직접채권의 포트폴리오 다변화 실시 및 투자 안정성 강화
 - 이머징 국제, MBS, 크레딧물 등 신규유형의 채권 투자검토
- '15년도 시장상황에 적합한 해외채권형 펀드 신규유형 발굴을 통한 거래기관 및 투자 다변화 추진
- 美 금리인상 등 시장변동성 확대를 이용한 안정적이면서 상대적으로 높은 수익률이 예상되는 유형의 구조화상품 발굴·투자
- 해외오피스 설립·운용인력 파견으로 글로벌 리서치 기능 강화 및 금융기관과 연계한 운용인력 전문성 강화 교육과정 마련

□ 성과목표

(단위 : 억원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
구조화상품 투자잔액	38,063	49,970	52,000	54,600
해외직접채권 투자잔액	26,649	37,453	45,413	43,741
해외간접채권 투자잔액	3,600	1,028	1,000	3,000

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-2-2 종합 리스크관리 강화

3-2-2-가. 종합리스크 관리체계 강화로 예금자산의 건전성 제고

<예금위험관리팀>

□ 개요

- 예금자산 운용에서 발생할 수 있는 내부자본(자산손실 가능 최대치)을 가용자본 범위 내에서 관리하여 예금자산의 건전성 확보

□ '14년 추진실적

- '14년 통합리스크 한도설정 및 부문별 리스크관리 현황 분석(2월,매월)
- 비상위기관리제도(Contingency Plan) 개선 및 Stress Test 실시(10월, 분기)
- 대체투자 · 구조화상품 리스크검토 및 투자현황 분석(수시, 분기)

□ 추진계획

- '15년도 우체국예금의 통합리스크 한도설정 및 운영(2월)
 - 리스크 한도 운용현황 및 내부자본 대비 가용자본의 적정성 점검 (매월)
- 금융위기를 가정한 위기상황분석으로 자본적정성·유동성위기 대응가능 점검(분기)
 - 비상위기상황 판단지표 및 대응방안 개선(10월)
- 금리부 자산부채에 대한 ALM(Asset & Liability Management) 리스크 관리 (매월)
- 고위험 투자자산에 대한 리스크관리 강화
 - 고위험상품 투자 시 상품분석 및 리스크요인 점검 (수시)
 - 대체투자 공정가치 평가 및 운용성과 등 투자현황 정기분석(분기)
- 리스크관리 역량증대를 위한 네트워크 강화
 - 전문가 커뮤니티(**PRO-CORM**) 활성화 및 외부기관 교육 등을 통한 전문성 제고

□ 성과목표

(단위 : %, 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
통합리스크한도 준수율	100	100	100	100
종합위기상황 분석	4	4	4	4

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-2-2-나. 통합리스크 시스템 기능 고도화 추진

<예금위험관리팀>

□ 개요

- 통합리스크 관리시스템 안정적 운영 및 리스크 측정 · 분석 기능 고도화를 통해 리스크관리 프로세스의 선진화 추진

□ '14년 추진실적

- 우체국금융 통합리스크 관리시스템 구축 완료 (12월)

□ 추진계획

- 우체국예금 통합리스크 관리 체계 구축 (연중)
 - 시장 · 신용 · 금리리스크의 개별산출 결과를 반영 통합리스크 자동 산출
 - 한도소진율 · 초과여부 자동체크, 한도초과 시 신속한 원인파악 및 초과 해소를 위한 축소 대상자산 정보제공
 - 의사결정에 필요한 상품, 산업, 계열 등 다양한 관점의 분석자료 지원
- 시장 및 신용리스크 관리기능 보완 (연중)
 - 예금자산의 투자방향(대체, 파생결합, 구조화 등)을 반영한 리스크 측정
 - 바젤 요구기준인 신용편중리스크 측정, 투자의사결정 지원을 위한 자산 구성변경 및 신규투자 등에 따른 리스크 영향도 산출
- 자산 · 부채 관리기능 강화 (연중)
 - 금리 기반 외에 다양한 리스크요인(주가/경제변수)을 반영 및 새로운 금융상품 (대체, 구조화 등)의 특성을 충족하는 현금흐름 분석체계 구현
- 자기자본 비율 관리체계 구축 (연중)
 - 익스포저, 포트폴리오, 리스크 측정치 변화에 따른 BIS비율 영향도 분석
 - BIS 미달 수준에 따라 단계적 개선계획이 가능한 한도미달 분석 체계 구현

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
통합리스크 보고서 생성	12	12	12	12

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-2-2-다. 기업별 투자한도 관리 강화로 신용리스크 최소화

<예금위협관리팀>

□ 개 요

- 신용위험 대상자산 다양화에 따른 기업 신용 모니터링 및 기업별 투자한도 관리 강화

□ ' 14년도 추진 실적

- 기업별 결산재무 상태를 반영한 투자 신용한도 설정(7월)
 - 총 376개 기업, 259조 250억원
- 제도적 결손보전기관에 대한 신용한도 산정 방식 개선(10월)

□ 추진계획

- 기업별 투자규모 및 투자한도 현황 관리(매월)
 - 신용한도 초과기업 투자규모 모니터링 등
- 금융상품 편입자산 신용등급별/만기별 현황 분석(분기)
 - 개별기업 신용편중리스크 관리 강화
- 업종별, 그룹별 투자 규모 및 한도 분석·관리(분기)
- 재무구조 개선약정·관리대상 계열 기업에 대한 투자현황 점검(5월)

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
기업별 신용한도 설정(회)	1	1	1	1
그룹별 투자현황 분석(회)	-		4	4

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-2-2-라. 시장·신용리스크 관리 활동 강화

<예금위협관리팀>

□ 개 요

- 우체국예금 자산의 건전성 확보를 위한 신용·시장리스크 체계적 관리

□ ' 14년도 추진실적

- 증권신탁 편입자산 전산화를 통한 신용리스크 관리 강화(1월)
- 주식·장외파생상품에 대한 시장리스크 투자한도 관리대상 확대(1월)

□ 추진계획

- 시장리스크량, 투자·손실 한도 분석으로 시장리스크 체계적 관리(매월)
- 신용리스크 대상자산 및 리스크량 분석으로 신용위험 관리 강화(매월)
- 시장리스크 측정 결과 사후검증 실시(12월)
- 해외투자 및 대체투자 확대를 대비한 리스크관리 활동 강화(수시)

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
시장신용리스크 한도관리분석	12	12	12	12
시장리스크 측정결과 사후검증	1	1	1	1

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-2-2-마. 자산의 건전성 제고를 위한 기업 신용분석기능 강화

<예금위협관리팀>

□ 개요

- 운용자산의 증가 및 다변화에 추세에 대응하여 기업에 대한 정량적·정성적 분석을 통한 노하우 축적 등 신용분석기능 강화

□ '14년 추진실적

- 은행 및 증권사의 기업신용분석 실태조사(3월)

□ 추진계획

- Credit 시장동향 조사분석 기능 강화(수시)
 - 신용등급 변동사항, Credit 이슈발생 업종 및 기업 분석 보고 등
- 투자기업에 대한 정기적인 신용분석을 통한 자산의 건전성 제고(분기)
- 기업 재무정보 관리를 위한 인프라(외부시스템 계약 등) 확충(6월)
- 투자대상 기업 신용분석 및 관리(수시)

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
투자기업 신용분석(분기)	-	-	-	1

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-2-2-바. 안정적 예금운용리스크 관리를 통한 재무건전성 강화

<예금위협관리팀>

□ 개요

- 예금 자산운용 인력 내부통제 강화, 운영리스크 관리의 효율성 제고를 통한 우체국금융 재무건전성 관리의 내실화 추진

□ '14년도 추진실적

- 2014년도 우체국금융 운영리스크 추진계획 수립(3월)
 - 리스크통제 자가진단(RCSA) 정기평가 실시(6월, 10월)
 - 핵심리스크지표(KRI) 데이터 계량분석 및 모니터링 실시(12월)
- 자금운용관리 내부통제 활동 강화계획 수립(1월)
 - 내부통제 체크리스트 및 전화녹취 모니터링 실시(매월)
 - 세종시 이전에 따른 신규 전화녹취시스템 도입(12월)

□ 추진계획

- 2015년도 우체국예금 운영리스크관리 종합계획 수립(3월)
 - 핵심리스크지표(KRI) 재선정, 한도설정 등 개선
 - 리스크통제 자가진단(RCSA) 내실화를 위해 시스템 검증 및 개선
 - 손실사건 정합성 제고 및 정보공유 등 리스크관리 효율성 제고
- 자금운용 투명성제고를 위한 내부통제 강화 계획 수립·시행(2월)
 - 자금운용 관련직원 윤리강령 및 관련법규 등 교육 실시
 - 내부통제 체크리스트 및 법규 준수 이행실태 점검(반기)

□ 성과목표

(단위 : 명)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
전화녹음 청취 및 모니터링	-	-	60	60

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
녹취시스템운영 및 유지보수	-	-	60	40

3-2-2-사. 선제적 리스크 관리를 통한 보험사업 내실화

<보험위험관리팀>

□ 추진배경

- 불확실성이 증대되는 국내·외 금융 및 경제환경 변화에 따른 선제적 리스크 관리를 통해 보험사업의 지속성장과 내실화에 기여

□ '14년 추진실적

- '14년도 우체국보험 리스크한도 운용계획 수립·시행(2월)
- 통합 및 개별(보험·금리·신용·시장·운영) 리스크 한도 현황 측정 및 분석(매월)
- '14년도 우체국보험 운영리스크관리 계획 수립·시행(2월)
- 운영리스크 리스크통제 자가진단(RCSA) 실시 및 핵심리스크지표 재선정

□ 추진계획

- 중장기 보험사업 전략과 연계한 리스크관리 운영체제 확립
 - 선제적 리스크 관리를 위한 우체국보험 리스크관리 기본계획 수립(2월)
 - 전략적 자산 배분을 고려한 리스크한도 운용계획 수립(2월) 및 분석(매월)
- 전략적 자산부채관리(ALM)를 통해 저금리를 반영한 금리리스크 관리(매월)
- RBC 표준 모형 및 내부모형을 활용한 보험상품별 재무건전성 기여도 분석(분기)
- 운영리스크 관리계획 수립(2월) 및 리스크통제 자가진단(RCSA) 실시(반기)
- 우체국금융 통합리스크관리시스템을 통한 리스크 환경변화 지원

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
리스크 한도관리	12	12	12	12
ALM분석 보고	4	4	4	4
보험리스크량 산출	4	4	4	4

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
운영리스크 관리	40	40	40	40

3-2-2-아. 시장·신용리스크 관리 강화로 금융환경변화 대응력 제고

<보험위험관리팀>

□ 개요

- 저금리 지속과 금융당국의 보험사 리스크관리 정책 강화에 따라 우체국보험 시장·신용리스크 관리 강화로 자산운용의 안정성 제고

□ '14년 추진실적

- 신용리스크 관리 강화를 위한 우체국보험 기업별 신용한도 관리 개선(1월)
- 기업별 신용한도 재산정(7월) 및 투자현황 분석(3월, 7월)

□ 추진계획

- 자산운용의 안정성 강화를 위한 정기적인 시장·신용리스크 관리 현황 분석
 - 시장·신용리스크 산출 및 한도관리, 단기자금 편입자산 운용현황 분석(매월)
 - 시장리스크 VaR 사후검증(8월)
- 분산투자 유도를 위한 기업별 신용한도 및 투자현황 관리
 - 기업별 투자현황 및 위험도 분석(반기)
 - 기업별 신용한도 부여(수시) 및 신용한도 재산정(7월)
- 환경 변화를 반영한 리스크 관련 지침 개정
 - 국내기업별 신용한도 설정기준 조정(10월)
 - 금융당국의 보험사 리스크관리 정책에 대응한 관련 지침 마련(수시)
- 투자여건 변화, 리스크 한도 초과 등 위기상황 발생 시 대응방안 마련(수시)

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
시장·신용리스크 관리 현황 분석	12	12	12	12
기업별 투자현황 및 위험도 분석	-	1	2	2

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
시장·신용리스크 관리	30	30	30	30

3-2-2-자. 고위험 투자 자산 리스크 관리 강화

<보험위험관리팀>

□ 추진배경

- 저금리 지속으로 투자확대가 전망되는 고위험 투자자산의 사전·사후리스크 관리 강화로 보험자산의 건전성 제고

□ '14년 추진실적

- 대체투자자산 공정가치 평가지침 및 내부가이드라인 마련(6월)
- '우체국보험 부문별 리스크관리 지침' 개정(2월)
- callable 채권의 유효 듀레이션 반영으로 RBC비율 제고(3월)

□ 추진계획

- 투자 적정성 제고를 위한 사전 리스크 관리
 - 투자대상 상품의 가치평가, 위험 분석 등 리스크 검토(수시)
 - 외부전문기관(채권평가사)을 활용한 투자대상 상품의 수익률 정보 분석(수시)
- 포트폴리오의 정기적 모니터링을 통한 사후 리스크 관리
 - 구조화상품 및 헤지펀드 관리현황 분석(매월)
 - 대체투자상품 운용현황 분석(반기), 구조화상품의 시장리스크 반영 검토(6월)
- 부실자산 예방을 위한 사전·사후 리스크 관리
 - 대체투자상품의 리스크 관리 강화를 위한 개선방안 검토(5월)
 - 운용사 및 투자자산에 대한 정례적인 현장점검(수시)
- 자산운용의 안정성 등을 위한 대체투자상품 공정가치 평가 추진(9월)

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
구조화 및 헤지펀드 관리현황 분석(회)	12	12	12	12
대체투자상품 운용현황 분석 및 현장점검	2	2	2	2

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
고위험자산 리스크분석 및 관리(현지실사)	30	30	30	30

3-3. 금융 재무건전성 확보

3-3-1 예금자금 관리체계 개선

3-3-1-가. 우체국금융 해외사무소 신설·운영

<예금자금과>

□ 개 요

- 장기간 저금리·저성장에 대비하여 자금운용 수익률 제고를 위해 글로벌 투자 확대를 추진
 - * 수익률 : 국내주식 5.3%, 해외주식 7.5%, 국내채권 4.7%, 해외채권 9.0%(14. 8월말 기준)
- 글로벌 네트워크 확충을 위해 미국 뉴욕에 해외사무소 신설 추진

□ '14년 추진실적

- 해외사무소 신설을 위한 예산 확보('15년 예산 기편성) : 9월
- 해외투자 거점(사무소) 신설 계획 수립 : 11월(예정)

□ 추진계획

- (1단계 : 사전준비) 미국 뉴욕 사무소 개소 준비 : 1~6월
 - 본부(1명)·금융개발원(2명) 운용지원인력 파견(1월~)
 - 사무소 신설에 필요한 국내 및 현지 행정절차 등 제반업무 처리
 - * (국내) 해외사무소 설치 신고 등 (해외) 상표등록, 공정세무위원회 등록 등
- (2단계 : 개소·기능 안착) 사무소 정식 개소 및 시범운영 : 7월
 - 사무소 개소식 개최 및 현지 분장사무 마련
 - 「해외사무소 운영관리 및 파견인력 복무관리 지침」 신설
- (3단계 : 기능 제고) 해외사무소 파견인력 정원 및 운용예산 확보 등 발전방안 마련, 안행부·기재부 등 유관기관 협의 추진

□ 성과목표

(단위 : 개소)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
해외사무소 신설	-	-	계획 수립	1개소

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
해외사무소 운영비	-	-	-	350

3-3-1-나. 해외투자 확대를 통한 포트폴리오 안정성 강화

<예금자금과>

□ 개요

- (추진배경) 저성장·저금리의 거시경제환경 변화로 운용수익률 하락과 운용자산 국내 편중현상에 따른 포트폴리오 리스크 증대
- (추진방향) 중장기 자산운용전략 전략 수립, 해외투자 기법 고도화

□ '14년 추진실적

- 중장기 자금운용 계획(자산운용전략) 수립 : 7월
- 저금리에 대비한 자금운용전략 수립(해외투자 확대 중심) : 9월

□ 추진계획

- 해외투자 프로세스 고도화 : 연중
 - (GTAA 펀드* 투자) 글로벌 운용사의 투자 아이디어 및 노하우 공유 등을 통한 투자기법 벤치마킹으로 자산운용전략 고도화 추진
- * 글로벌 주식, 채권, 통화, 원자재, 대체 등을 글로벌 경제 및 자산시장 상황에 따라 투자지역·비중을 탄력적으로 변화시키면서 액티브하게 운영하는 펀드
- (해외 리서치 Source DB化) 글로벌 경제 및 해외 금융시장 동향을 상시적으로 파악해나갈 수 있도록 해외 리서치 Source DB化
- 투자 역량 강화를 위한 인프라/네트워크 확충 : 연중
 - 해외투자 확대에 따른 금리·신용·FX위험 관리 역량 등 강화를 위해 지원조직 신설[금융개발원 '금융시장 투자분석실(가칭)' 인력 활용]
 - * 담당분야 : 해외시장 리서치, 해외증권 투자, 구조화채권, 기업금융 등
 - 해외 연기금·공적기관과 협조 체계 강화, 전략적 제휴 등을 통해 글로벌 인프라/네트워크 공유 활용을 추진

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
해외투자 비중	7.52	10.5	11.2	13.0

□ 소요예산 : 해당 없음

3-3-1-다. 중장기적으로 중위험·중수익 상품으로 자산 리모델링 추진

<예금자금과>

□ 개 요

- 저금리 환경에서 자금운용의 수익성·건전성 제고를 위해 투자 다각화 등 중장기 투자전략을 수립하여 자금운용의 안전성 제고
- * 운용수익률 : ('09) 6.73%, ('10) 5.97%, ('11) 3.86%, ('12) 5.10%, ('13) 3.93%, ('14.10) 4.1%

□ '14년 추진실적

- 자금운용 효율성 제고를 위한 자산배분 계획 수립 : 1, 4, 6, 9월
- 중장기 자산배분 계획(자산운용전략) 수립 : 7월
- 저금리에 대비한 자금운용전략 수립(해외투자 확대 중심) : 9월

□ 추진계획

- 저금리를 감안한 전략적 자산배분 계획 수립 : 1월
 - 중장기 자산운용 전략을 토대로 저금리 극복을 위한 자산군별 투자비중 조정, 국내자산과 해외자산간 리밸런싱 등
- 중수익 중심의 투자자산 포트폴리오 강화 : 연중
 - 중수익형 자산(ELS, 구조화 등) 확대 및 신규 발굴, 하방안정성 확보·이자소득형 대체투자 확대 등을 통해 안정적인 수익구조 마련
 - * 국내·외 운용사, 해외 IB 등을 통해 '중수익형 투자상품' 제안 채널을 유지

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
운용수익률	조달+1.79	조달+0.85	조달+0.94	조달+0.97

□ 소요예산 : 해당 없음

3-3-1-라. 조달원가 절감을 통한 예금사업 효율성 제고

<예금자금과>

□ 개요

- 자금원가를 반영한 합리적인 내부이전금리(TFP) 결정과 시장상황에 맞는 탄력적인 수신금리 조정으로 조달비용을 절감하고 사업추진의 효율성 제고

□ '14년 추진실적

- 조달원가 중심의 수신 유도를 위해 현업의 금리부여 자율책임권을 확대하는 방향으로 전결금리 체계 개선(4월)
- 금리, 부채구조 결정 등 수신전략 수립에 활용할 수 있도록 조달금리 예측프로그램 개발·운영(5월)

□ 추진계획

- 수익성 위주의 사업추진을 위한 평가방식 변경*(1월)
 - 금융시장 환경변화 및 사업정책 방향을 고려한 내부이전금리(FTP) 반영으로 조달마진 극대화 추진(연중)
 - * 예금사업 수익성 평가지표 개선 : 조달금리 → 조달마진(FTP이자-지급이자)
- 예금사업 내실화를 통한 지속가능한 성장기반 조성(연중)
 - 단기 실적 평가인 자금마진에 치중함으로써 발생가능한 고객이탈 등의 문제점을 예방하고 사업의 지속성 유지를 위해 고객 관리지표 신설(1월)
 - 상품별 활동원가(ABC)에 대한 정합성 제고(수익관리시스템 반영)로 관서별 경영 의사결정 지원체계 구축(7월)

□ 성과목표

(단위 : 억원, %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
조달금리	3.31	2.71	2.21	2.34

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
조달금리 개선 지원	60	60	60	60

3-3-1-마. 우체국예금 재무건전성 제고를 위한 재무회계 인프라 고도화

<금융총괄과>

□ 개요

- 재무회계 인프라 고도화를 통해 재무정보의 정확성 및 신뢰성 제고
- 외부 회계법인의 회계감사 추진 및 은행수준의 재무건전성 유지 관리에 필요한 사항을 지속적으로 발굴하여 보완 추진

□ '14년 추진실적

- '14년도 예특회계 결산에 대한 외부 회계감사 추진(반기, 중간감사)
- 우체국예금 계정과목 관리체계 정비(신설 폐지 등 581개, 체계 오류수정 10건)
- 우체국금융 계정과목 담당자 교육(6월) 및 해설서 제작(7월)

□ 추진계획

- 외부 회계법인에 의한 예특회계 외부감사 추진(연중)
 - 반기 및 기말 재무제표, 부속서류 등에 대한 회계감사(2월, 9월)
 - 내부통제, 업무프로세스 적정성 등에 대한 중간감사(11월)
- '14년도 우체국예금 경영공시 및 해설서 제작(4월)
- 재무정보의 효율적 산출을 위해 외화자산 회계시스템 개선(7월)

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
외부 회계감사 의견	적정	적정	적정	적정

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
외부 회계감사	80	80	100	100

3-3-1-바. 우체국예금 BIS비율 개선

<예금위험관리팀>

□ 개요

- 예금자산의 제반 리스크관리 강화를 통한 우체국예금BIS비율 개선 추진

□ '14년 추진실적

- 자본인정요건 개정(45%→100%) 통해 우체국예금 BIS비율 개선 (2월)
- BIS비율 적정수준 유지를 위한 위험가중자산 한도제 도입 (2월)
- 분기별 우체국예금BIS비율 산출 및 분석 (분기)

□ 추진계획

- 우체국예금 BIS비율 관리계획 수립 및 총자본비율 산출·관리 (연중)
 - 기본자본비율 및 총자본비율(BIS) 산출 및 관리 (매분기)
 - 위험가중자산 한도 설정, 높은 가중치자산(헤지펀드, PEF 등) 투자한도 관리
 - 자산군별 변동에 따른 BIS비율 분석으로 자산의 건전성 강화 (분기)
 - 전략적(전술적) 자산배분 시 BIS비율에 미치는 영향 분석
 - BIS비율 산출시스템을 통한 위험가중자산 상세분석 및 포트폴리오 변경에 따른 시나리오 분석 강화 (분기)
 - 바젤Ⅲ 기준 유동성규제비율인 LCR, NSFR* 산출 및 영향분석
- * (LCR, 단기유동성비율) 30일 단기유동성 대응 위한 유동화 의무비율 / (NSFR, 순안정 자금조달비율) 1년내 유출 예상되는 부채규모 충족가능한 안정적 자금조달규모
- 자본보전 완충자본*에 대비한 자본적정성 관리방안 수립
- * '16년부터 '19년까지 매년 0.625%의 추가자본을 자본보전 완충자본으로 적립(2.5%)

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
BIS비율	9.78	11.84	12.05	9.0

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-3-2

우체국보험 재무건전성 관리 강화

3-3-2-가. 자산배분 계획 및 운용성과의 선순환 구조 창출

<보험위험관리팀>

□ 추진배경

- 금융시장 환경 변화에 따른 능동적·선제적 자산배분 계획 수립 및 운용성과의 안정성과 수익성 극대화를 위한 사전·사후 모니터링 강화

□ '14년 추진실적

- 전략적 자산배분 계획 수립(2월) 및 계획 대비 운용현황 분석(분기)
- 운용성과 분석의 이원화를 통해 성과분석의 실효성 제고(매월)
- 국내주식 거래 증권사 평가기준 개선을 통한 선정의 객관성 확보(4월)

□ 추진계획

- 자산운용의 안정성·수익성 강화를 위한 전략적 자산배분 계획 수립(2월)
- 전략적 자산배분 계획 대비 운용현황 분석 등 모니터링 기능 강화(분기)
- 보험사업의 특성을 반영한 중장기 자산배분전략(안) 마련(하반기)
- 적립금운용 성과평가의 적시성 제고를 위한 성과평가 체계 개선
- 국내주식 거래 증권사 선정 관련 객관성 제고를 위한 선정기준 개선
- 급변하는 금융시장 환경변화 파악을 위한 연구·조사기능 강화(연중)

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
전략적 자산배분 계획 수립	-	1	1	1
보험적립금 운용성과 분석·평가	12	12	12	12
국내주식 거래 대상 증권사 평가	4	4	4	4

□ 소요예산 : 해당사항 없음

3-3-2-나. 우체국보험 결산 신뢰성 제고 및 재무건전성 확보

<보험기획과>

□ 추진배경

- 보험회계의 종합적·체계적인 분석을 통하여 재정에 관한 유용한 정보를 생산·제공함으로써 재무건전성 확보 및 보험계약자 보호

□ '14년 추진실적

- 우체국보험 결산 분석(매월) 및 경영공시(5·9월)
 - 외부회계법인 결산검사 및 책임준비금 계리검증 실시
- '14년도 경영목표 조정에 따른 보험적립금운용계획 수정(7월)
- 마감결산프로세스 구축 완료 및 결산정합성 데이터 검증(9월)
- 통합재무제표의 이해를 높이기 위한 계정과목해설서 제작·배포(10월)
- 자산관리시스템 개선내역 발굴을 위한 연구용역 추진(11월~12월)
- '15년도 우체국보험 적립금운용계획 수립(12월)

□ 추진계획

- 국가회계결산 일정에 따른 '14년도 보험결산 일정 단축(1월~2월)
- 우체국보험 결산 분석(매월) 및 경영공시(4·9월)
- 외부회계법인 결산검사 및 책임준비금 계리 검증 실시(1월, 8월)
- 일반회계기준과 국제회계기준(K-IFRS)의 비교·분석을 통한 우체국 보험 회계처리지침 및 보험회계 매뉴얼 개정추진(10월)
- '16년도 보험적립금 운용계획 수립(12월)

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
외부 회계결산검사 의견	적정	적정	적정	적정

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	2012년	2013년	2014년	2015년e
회계검사 용역	64	58	66	100
계리검증 용역	78	60	66	100
계	142	118	132	200

3-3-2-다. 손해율 관리 고도화를 통한 보험사업 고유손익 관리

<보험기획과>

□ 개요

- 손해율 리스크에 대한 선제적 대응으로 위험률차 손익 증대 및 우체국보험 선순환 구조(손해율 개선→보험료 인하→상품경쟁력 제고) 완성

□ '14년 추진실적

- 손해율 관리시스템 개선을 통한 관리 프로세스 고도화
- 손해율 부진 관서 및 모집자 특별관리 방안 마련
- 초기손해율 경영평가 지표 개선 및 손해율 관리 우정청 순회교육

□ 추진계획

- 손해율 관리 기본계획 수립(1월) 및 종합분석 실시(분기)
- 高 손해율 관서(모집자) 특별 관리 및 담보(수술·입원) 개선(연중)
 - 특별 심사, 담보별 한도 설정 등 선택과 집중을 통해 손익개선 유도
- 손해율관리시스템 안정화를 통한 위험관리 대응강화(연중)
 - 손해율 정보제공 다양화 및 이상 징후 조기경보 모니터링 활성화
- IBNR(미보고발생 손해액) 준비금 산출기준 개정 사항 반영 및 영향 검토
 - 지연일수방식 → 진전계수방식으로 변경에 따른 세부기준 마련 등
- 재보험(만원의 행복보험) 손해율(손익 영향) 분석 및 타 상품 확대 검토
- 손해율관리 유공자 국내·외 연수 등 인센티브 부여(상·하반기)

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
손해율	96.9	94.5	92.0	91.5

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년e	2015년e
손해율 관리 유공자 국외연수	30	25	23	23

3-3-2-라. 재무건전성 규제 강화 대비 지급여력(RBC)비율 관리 강화

<보험위험관리팀>

□ 추진배경

- 금융환경 변화와 금융감독 당국의 재무건전성 규제 강화 추세에 따른 효율적인 대응
- 국영보험 특성에 맞는 지급여력비율 관리를 통해 우체국보험 재무건전성을 제고

□ '14년 추진실적

- 금융감독 당국의 감독기준을 반영한 지급여력비율(RBC) 제도 도입(1월)
- 2014년도 우체국보험 RBC비율 관리계획 수립 및 개선과제 마련(4월)
- 우체국보험 재무건전성 관련 각종 평가 실시 및 개선방안 마련(반기)

□ 추진계획

- 금융감독 당국의 재무건전성 규제 강화에 능동적 대응
 - 금리리스크 신뢰수준 상향에 따른 RBC비율 산출방식 적용
 - 신용리스크 신뢰수준 단계적 상향에 따른 영향 분석 및 대응
- 효율적인 RBC비율 관리를 통한 재무건전성 제고
 - 재무건전성 제고를 위한 RBC비율 관리계획 수립 (3월)
 - 안정적인 RBC비율 관리 및 관련부서별 개선과제 추진(매월)
- 위기상황 대응능력 및 우체국보험 경쟁력 강화를 위한 각종 평가
 - RAAS 평가기준을 활용한 우체국보험 건전성 평가(반기)
 - 우체국보험 위기상황을 가정한 시나리오 분석(Stress Test) 실시(반기)

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
RBC 산출 분석관리(회)	4	4	4	4
종합 위기상황 분석(회)	2	2	2	2
RAAS 평가(회)	2	2	2	2

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
RBC 관리	10	10	10	10

3-3-3

우체국금융 공정경쟁 확보

3-3-3-나. 보험사업 환경변화에 대응한 법령 및 제도 정비

<보험기획과>

□ 개요

- 공정경쟁 요구에 따른 규제 강화·국제통상협정 등 보험사업 대·내외 환경변화에 대응한 효율적 사업 지원체계 구축

□ '14년 추진실적

- 관계부처 TFT*에서 도출된 공정경쟁 이행을 위한 관계규정 개정(1월)
 - * 우분, 금융위(신협), 안행부(새마을금고), 해수부(수협), 금감원, 공제기관 등
- 소득세법 개정사항 및 보험의 종류 등 예보법 시행규칙 개정(5월)
- 복수국간서비스협정(TISA) 미국 제안에 대한 의견 제출(4월 실무협상)

□ 추진계획

- 공정경쟁을 위한 국정과제 후속 이행사항 모니터링(연중)
 - * 저축성보험 설명 의무('16년), CFP('18년), 선임계리사·손해사정사 고용·위탁('19년)
- 업무효율성 및 보험사업 기반강화를 위한 법령정비(연중)
 - * 상법 및 보험업법 준용사항 명확화 등(예보법)
- 미래전략 마련을 위한 국제통상 관련 대외협력 강화
 - TISA(복수국간서비스협정), TPP(환태평양 경제동반자 협정) 협정 대응(연중)
 - 국제보험회의 참석(6월), 태평양보험회의(11월)

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
제도 및 법령 정비	관련 법령(규정) 개정 및 정비			제도정비

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년e	2015년e
국제회의 참석	24	24	24	24

3-3-3-나. 가입한도 증액을 통한 국민생활 안정 지원

<보험기획과>

□ 개요

- 현재 우체국보험 가입한도는 국민소득 및 물가수준에 비해 낮은 수준으로 최소한의 보장기능 및 보편적 보험 서비스 제공에 제약
- 소액서민보험으로서 국민 생활안정 지원을 통한 공적역할 강화
 - * 일반사망보험금 : '97년 이후 16년간 , 연금액 : '93년 이후 20년간 현행유지
⇒ 민영보험사는 일반사망보험금 '97년 · 연금액 '83년 가입한도 폐지
 - ** 국정감사 시 우체국보험 가입한도 제한에 따른 역차별 지적 및 개선요구

□ '14년 추진실적

- 금융위원회에 가입한도액 증액 자료제출(1월) 및 지속 협의
- 공감대 형성을 위한 홍보(8월) 및 물가상승률 기준시점 법률자문(10월)

□ 추진계획

- 가입한도 증액 추진 시 예상되는 주요 쟁점 대응논리 마련(1분기)
 - 시장영향분석, 민영보험사 반대논리에 대한 대응책 마련 등
 - * 반대논리 : 정보보증(예보공사 5천만원), 민영사 평균가입금액 상회, 높은 성장지속
- 금융위 등 관계기관 지속 협의 및 이슈 공론화(2분기)
 - 이해관계자 등이 참여한 공청회를 통한 공감대 형성
 - * 민영사와 동일한 규제를 받는 만큼 국민생활 안정지원을 위한 가입한도 현실화 필요

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
보험가입 한도액	관계부처 협의 및 증액(안) 마련			관계부처 협의

□ 소요예산 : 해당사항 없음

전략 4. 창조적 미래성장 기반 구축

4-1. 우정사업 경영효율화

4-1-1 우체국 설치·폐국 등 창구망 재설계

4-1-1-가. 우정서비스 제공 및 경영합리화를 위한 창구망의 효율적 운영

<창구망기획담당관>

□ 개요

- 우편사업 경영환경 개선을 위한 우체국 창구망의 효율적 운영
 - * 감사원('13): 우체국 통폐합 등 경영규모 조정을 경영합리화계획에 포함 추진하지 않음

□ '14년 추진실적

- 창구망의 효율적 운영을 위한 기본운영 방안 마련(10월)
- 우체국 창구망 통합 179국(직영 148, 위탁 31) 및 신설 90국(직영 12, 위탁 78)
 - * 대학구내우체국 통합(108국)에 따른 대체 창구망 제공 78국(출장소 2, 취급국 76)
- 시설물 안전성 강화를 위한 특별점검(5-6월) 및 안전점검 기본계획 수립(7월)

□ 추진계획

- 비용 절감을 위한 직영 창구국 운영 효율화 추진(연중)
 - 적자 및 거리가준 초과 창구국 통합, 투자국사의 임차국 전환, 자자체 공간사용 협업
- 시설물 안전성 강화를 위한 안전점검 실시(연중)
 - 해빙기(2월), 여름철(6월), 겨울철(10월) 자연재해 대비 시설물 점검
- 고객 위주의 창구 운영을 위한 우편·금융 통합창구 확대 추진(1/4분기)
- 저비용 고효율 구조의 새로운 창구국 모델 개발
 - 창구업무 프로세스 간소화 등 직영 창구국 운영모델 개발(상반기)
- 우정서비스의 지속적 제공을 위한 농어촌지역 시간제우체국 확대·시행(연중)

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년
직영 창구국 통합(국)	8	4	148	50

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년e
우체국 건립 및 보수	151,646	137,695	109,711	119,602

4-1-1-나. 별정우체국 및 우편취급국의 운영 합리화

<창구망기획담당관>

□ 개요

- 사회통념에 맞지 않는 불합리한 제도를 개선하고, 우정사업 환경 변화에 적극 대응을 위해 위탁창구망의 운영 효율화 추진

□ '14년 추진실적

- 별정우체국 지정승계 및 추천국장 제도 폐지 추진(법률개정안 국회제출, 8월)
- 대학구내 우체국 취급국 전환(7월) 및 계약만료시 평가방법 개선(11월)

□ 추진계획

- 사회통념과 우정사업 환경변화에 부합되도록 별정국 운영제도 개선
 - 지정승계·추천국장 제도 폐지와 연계하여 구체적 보상기준 및 절차 마련 등 하위법령 개정 추진(5월)
 - 추천국장 평가제도 및 직원채용시험지침 개선, 직원의 징계양정 기준 정비, 별정우체국 및 우편취급국 취급수수료 제도 개선(4월)
 - 공무원 연금법과 동일한 수준으로 별정우체국 연금제도를 운영하고, 공무원 연금 법률개정시 연계·준용되도록 별정우체국법 개정 추진(3월)
- 비용절감, 유연성 제고 등 경영효율화를 위해 위탁창구 운영 확대
 - 신도시 지역, 창구국 합리화 추진과 연계하여 취급국 신설(연중)
 - shop in shop, 무점포, 야간·휴일제 등 다양한 위탁방식 도입·시행(5월)

□ 성과목표

성과지표	실적			목표 2015년e
	2012년	2013년	2014년	
법령 및 제도개선	제도개선	제도개선	법률개정안제출	하위법령개정

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년e
별정 및 취급국 운영	260,275	255,296	277,949	300,783

4-1-2

직원 수 조정 등 인력효율화 방안

4-1-2-가. 조직슬림화 및 비효율적 인력운영 개선

<경영총괄담당관>

□ 개요

- 우편수지가 4년 연속 적자를 나타냄에 따라 우정사업의 조직 및 인력 구조를 보다 효율적으로 개선함으로써 경영수지 향상에 기여

□ '14년 추진실적

- 중장기 인력효율화 및 지원기능 광역화 추진계획 수립·시행(6, 3월)
- 방호인력 감축(1월), 관서급 조정(7월), 본부 및 직·청 슬림화(7, 11월)
- 우정관서 창구인력 효율화 추진(10월)
- 우편집중국 구분업무 직무분리(9월), 우정실무원 처우개선 추진(12월)
- 공공기관 임원 선임(연중), 공공기관 경영혁신보고회 개최 (4회)

□ 추진계획

- 6급국과 출장소의 설치(운영) 기준정립 및 운영(1~3월)
- 우정사업본부 현업관서 소요인력 산출기준 세칙 개정(1~6월)
- 4급 우체국 지원과 등 현업관서 지원기능 조직 및 인력 조정(7~9월)
- 우편물류과 배치인력 효율화 추진(1~4월)
 - 집배업무 지원인력 평준화, 인력에 적합한 업무부여 등
- 지원업무 광역화를 고려한 총괄국 지원과 편제 조정(~6월)
- 우정실무원 등 비정규직 인력효율화 및 처우개선 추진(연중)
- 공공기관의 임원선임 지원, 경영혁신 보고회 개최(분기 1회)

□ 성과목표

(단위 : 명)

성과지표	실적			목표 2015년e
	2012년	2013년	2014년e	
인력효율화	-	-	시행	시행

4-1-3

경영위기 극복을 위한 비상경영

4-1-3-가. 효율적인 예산운용을 통한 재정건전성 제고

<재정기획담당관>

□ 개요

- 우정사업의 재정건전성 확보를 위한 세입·세출예산 관리
- 사업 부문별 재원의 효율배분을 통한 우정사업의 장기 안정적 성장 도모

□ 추진실적

- 우특회계 실행예산 편성(1월)을 통한 세출예산 절감(137억원)
- '14 ~'18년 중기재정계획 수립 : 1~4월
- '15년 단년도 예산편성 및 배정계획 수립 : 5~12월
 - * 연도 말 세출업무 과부하 해소를 위한 예산 조기배정 : 10월말까지
- 재정 조기집행 목표(9,397억원) 대비 108.8%(10,219억원) 달성

□ 추진계획

- '15년 우특회계 균형재정을 위한 실행예산 편성·시행 : 1월
 - '15년도 현금수지 전망을 토대로 세출예산 구조조정 추진
- 재정 조기집행계획 수립 (1월) 및 집행관리(상반기)
- '15 ~'19년 중기재정계획 수립 : 1~4월
 - '16년 필수사업비를 반영한 지출한도 확보
 - 재원의 효율적 배분을 위한 재정전략 토론회 개최
- '16년 단년도 예산편성 및 예산국회 대응 : 5~12월
- 환경변화 및 사업전략 변화에 탄력적인 효율적 예산 집행관리(연중)

□ 성과목표

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
재정조기집행률(%)	58.7	54.2	55.8	51.2

* 목표는 '15년도 상반기 집행 가능한 수준을 감안하여 미래부와 협의하여 설정

□ 소요예산 : 해당사항 없음

4-1-3-나. 우정사업의 재무회계 관리 효율화

<재정기획담당관>

□ 개요

- 재무회계 및 결산업무의 적시성과 신뢰성을 확보하고, 재정정보의 적기 제공을 위한 최적의 시스템 재구축 지원 및 재정 건전성 제고

□ 추진실적

- 국가회계 재무결산(전문인력 보강), 현금수지 등 재정 정보 적기 제공
- 현업관서 지원기능 광역화(10. 1), 장기 미수납 채권 관리(5.9억 징수)

□ 추진계획

- 2014 회계연도 세입·세출 및 국가회계 재무결산 ('14.11.~'15.5월), 감사원·국회 등 대외기관 심의 대응(3.~9월)
- 미수납 수입금 특별 징수활동기간 운영(5, 10월) 및 장기 체납금에 대한 예금채권 압류, 불량채권 정리 등 우정사업 채권관리계획 수립(5월)
- 통합경영관리(ERP) 시스템 재구축에 따른 세입·세출 등 업무분야별 T.F 운영을 통한 설계산출물 검토, 피드백, 테스트 지원(격월)
 - * 현업관서 지원기능 광역화에 따른 총괄국 잔류업무 최소화를 위한 시스템 반영
- '07년 회계분리이후 정비되지 않은 훈령, 지침 등 제 규정 개정(11월)
 - * 기업회계 사무처리 세칙, 대손충당금 설정지침, 회계업무편람(제4편 기업회계), 기업회계 계정해설서 등 시스템 재구축 결과 반영

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년*	2013년	2014년e	2015년e
국가채권 회수율	99.87	99.80	99.86	99.86

* 불납결손액 43억원 포함

□ 소요예산 : 200백만원

4-1-3-다. 우정사업 원가관리 체계강화

<재정기획담당관>

□ 개요

- 우정사업 원가분석(ABM) 시스템 안정화 추진과 유용하고 적시성 있는 원가산정 및 분석 정보를 제공하여 사업별 수지관리 강화

□ 추진실적

- 2014년 회계별 전출입금 및 사업별 활동별 원가산정(연중)
- 관내국 원가체계 검증 및 개선 연구용역(11월)
- 정합성·신뢰성 확보를 위한 원가활동 오류 입력 감소 추진
- 물품업무 광역화에 따른 원가배부 체계 개선 및 ABM, ERP, HRM 반영(7월)
- FC실 사용료, 브랜드수수료 부과 등 공정가치 평가 및 대가지급 방안 확정(7월)

□ 추진계획

- ABM 원가체계 개선(안) 도출 및 시스템 반영(ERP 재구축 일정과 연계)
 - 현업관서 지원기능 광역화에 따른 원가활동 변경 및 배부기준 개선(안) 도출
 - 결산관서 중심의 원가배분체계를 4.5급 총괄국 단위 배분체계로 개선
- 원가정보의 정합성·신뢰성 제고 추진(연중)
 - 개인별 활동량 입력지침 정비 및 원가활동 입력정보 오류율 감소
 - 국유재산 및 고정자산 비용(감가상각비) 원가활동 정비
- 회계별 전출·입금 규모 산정(매월)
- 관서장의 효율적인 사업운영 지원을 위한 경영정보 제공(매월)
- 사업별 월별 경영수지 산출·분석 및 연도말 우특회계 경영수지, 현금수지 전망을 통해 주요 정책 의사결정을 위한 재무정보 제공

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
원가정보 정합성 제고 (원가활동 입력 오류율)	8%	6.2%	6%	5.8%

4-1-3-라. 우정사업 물품 관리 업무의 효율화

<재정기획담당관>

□ 개요

- 우정사업 물품의 관리·운영을 강화하여 비용절감 및 효율화 추진

□ 추진실적

- 2014년도 물품수급관리 계획 수립(1월)
- 2013년도 물품결산 및 물품관리보고서 작성 제출(1~2월)
- 우정사업 물품관리* 및 보급프로세스** 개선(7월, 10월)
 - * 134개 광역국의 청구/출납/보급/관리/결산 등 분임물품관리관 업무를 9개 집중국으로 통합
 - ** 광역국(총괄국) 중계방식의 물품보급 업무를 조달소청에서 6급관서까지 직접 보급체계 구축
- 대학구내 100여개 폐국우체국 물품관리 처분 계획 수립·시행
- RFID 물품관리시스템 도입 및 물품관리효율화 (76만점 물품의 RFID 부착)

□ 추진계획

- 2015년도 물품관리수급계획 수립 (1월)
- 2014년도 기준 정기재물조사 및 물품관리 보고서 제출(1~2월)
- 우정사업 물품관리 효율화 계획 수립(2월)
 - * 내용년수 관리, 관서별 자체 모니터링 및 물품관리 자가진단 강화, 평가 및 포상 등
- 지방조달물품 350여종의 중앙조달 재분류 통합 및 단가계약 제도 도입 (3월)
- RFID물품관리 업무프로세스* 전단계 확산(ERP 재구축 일정과 연계)
 - * 취득, 출급, 관리전환, 처분 등 ('14년 RFID 장비도입 및 재물조사 운영)

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
재물조사 RFID 태그 인식률	-	-	-	80

4-1-3-마. 재정사업 성과 체계적 관리

<재정기획담당관>

□ 개요

- 재정사업을 객관적·체계적으로 관리함으로써 효율적인 성과목표 달성과 정부의 재정사업 평가에 적극 대응

□ 추진실적

- 2013년 재정사업 자율평가 결과 “보통” 이상으로 평가
 - * 우체국금융정보화(84점), 우체국금융시설(78점), 우체국예금안정적성장(72.5점)
- 2013년 성과보고서 및 2015년 성과계획서 작성(4개 목표/17개 과제)
- 우편사업특별회계 평가대상사업에 대한 외부 전문기관 평가 용역(10월)
 - * 외부 전문기관 평가 용역기간 : '14.12월 ~ '15. 2월(3월)

□ 추진계획

- 2014년 성과보고서* 및 재정사업 자율평가 보고서** 작성(2월)
 - * 성과보고서 : 우편서비스 품질향상 등 4개 관리과제, 17개 단위사업
 - ** 재정사업 자율평가 보고서 : 우편사업특별회계 우체국창구 등 11개 사업
- 2014년 재정사업 외부 전문기관 평가 수행('14.12월~'15. 2월)
- 2014년 재정사업 자율평가 및 외부 전문기관 평가결과 피드백(7월)
- 2016년 성과계획서 작성·제출(9월)
- 2015년도 성과계획서에 따른 추진계획, 실적관리 및 성과평가 등에 대비한 추진상황 점검
 - 자율평가 대상인 우체국보험특별회계를 중점적으로 실시

□ 성과목표

(단위 : 점)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
자율평가 결과	69.0	78.0	78.2	60점 이상

※ 재정사업 평가결과 60점 이하 사업에 대해서는 예산 감액

□ 소요예산 : 75백만원

4-1-4

우정사업 발전정책 수립

4-1-4-가. 『우체국금융포럼(가칭)』 창설·운영

<금융총괄과>

□ 개요

- 저성장으로 인한 자산운용 환경 악화와 스마트금융 환경으로 인한 비대면 채널 증가 등 급격한 환경변화에 적극 대처
- 금융에 대한 해박한 지식과 경험을 가진 전문가들로 구성된 포럼을 구성하여 바람직한 우체국금융의 방향 설정 및 미래상 정립

□ '14년 추진실적

- 우체국금융포럼(가칭) 추진 기본계획 수립(2월)
 - 금융포럼 조직 구성 및 회원구성, 운영 주체와 재원 등
- 창조금융 세미나 추진계획 수립 및 운영(3월)
 - 서민금융, 통일, 자산운용 등 다양한 분야의 전문가 초청

□ 추진계획

- 「우체국금융포럼(가칭)」 발족 및 창립총회 개최(7월)
 - 산·학·연 금융전문가 등을 참여 인사로 영입
- 「우체국금융포럼(가칭)」 학술 대회 개최(12월)
 - 지속가능 경영을 위한 비전 수립 및 금융기관으로서의 경쟁 역량 제고 방향
 - 서민금융·지역금융 등 보편적서비스 제공 금융기관으로서 정체성 강화 방안
 - 통일시대에 대비한 국영 금융기관으로서 역할 정립 등

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
포럼 학술대회 개최	-	-	-	1

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
연구용역	-	-	-	200

4-1-4-나. 우체국금융 위탁사업의 효율성 강화

<금융총괄과>

□ 개요

- 우체국금융 위탁사업의 경쟁력 제고를 위한 효율적인 운영방안 수립 필요
- 금융창구 위탁경비와 우체국금융개발원 위탁사업의 운영 내실화로 국민의 요구에 부응하는 우체국예금서비스 지원

□ '14년 추진실적

- 금융개발원 공공기관 정상화 대책 이행 완료(3월)
- 금융개발원 경영평가 결과분석 및 개선대책(안) 마련(6월)
- 금융창구 경비원의 업무 명시 및 재배치 권한 청 위임(4월, 7월)

□ 추진계획

- 금융창구 경비원의 합리적 배치기준 마련, 경비인력 내실화 추진(3월)
- 금융창구 경비와 금융개발원 인력의 파견법 등 준수활동 강화(3월)
- 금융개발원의 조직, 인력 구성 등 중장기 효율화 방안 수립(4월)
- 새로운 위탁사업 발굴을 통해 수탁기관 경영 효율화 지원(6월)
- 공공기관 경영실적 평가 향상 방안 마련(7월)

□ 성과목표

(단위 : 등급)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
금융개발원 경영평가 결과	C	C	C	B

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
금융개발원 예금수탁 예산	6,222	6,277	6,454	6,905

4-1-5

성과 중심 평가·포상

4-1-5-가. 수익성 중심의 성과평가체계 운영으로 경쟁력 제고

<경영성과정보팀>

□ 개요

- 사업별 전략을 반영한 수익성 중심의 핵심지표 발굴·운영과 성과에 따른 보상체계 강화로 우정사업 경쟁력 제고

□ '14년 추진실적

- 수익성과 내실화 중심으로 '14년도 우정사업 경영실적 평가지표 확정(6월)
 - 핵심지표 위주로 축소(32개→28개), 자산운용수익률 등 지표 신설

□ 추진계획

- 우정사업 경영평가 S등급 달성 전략 마련 및 추진(연중)
 - 분기별 실적점검, 경영평가단에 대한 우정사업 이해도 제고 등
- 책임경영기관으로서의 성과평가체계 확립 추진(연중)
 - 4급 이상 과장급에 대한 본부장 평가권한 확보 및 평가단위 분리
 - 우정사업 경영실적평가, 소속기관 경영평가, 내부성과평가 등 평가 결과의 연계 강화
- 직무성과계약 평가 시 경영평가 비율을 100%로 확대하고 보직관리 등 인사에 반영 추진(연중)

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
우정사업 경영실적 평가	S등급	S등급	S등급	S등급

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
경영평가 상여금	117,360	122,495	126,495	127,717

4-1-5-나. 내실 있는 품질경영활동 지속 추진

<경영성과정보팀>

□ 개요

- 경영환경 변화에 능동적으로 대응하고 내실 있는 개선활동 추진을 통해 현장중심의 혁신문화 정착

□ '14년 추진실적

- 본부중심의 MBB TF 과제(1개) 수행으로 현업부담 완화 및 비용절감
- 수익창출과 비용절감을 위한 전 직원 대상 우정창의대상 공모 추진
- 중앙제안 입상(1건) 및 지식재산권(국유특허 24건) 관리

□ 추진계획

- 수익창출과 비용절감, 업무개선을 위한 우정창의대상 공모
 - 종사원의 아이디어 발굴 및 현장적용으로 우정형 제안제도 정착
 - 공정하고 내실 있는 심사운영으로 우수작 발굴 및 확산(6월)
- 내실 있는 품질경영활동 추진을 통한 혁신문화 정착(연중)
 - 직·청단위의 자율적인 현장개선활동 추진으로 내실화 도모
 - 우수관서 포상 및 사례 공유·확산으로 지속성 유지(10월)
- 우수제안 중앙제안대회 지원 및 특허 추진으로 우정자산 확보
 - 행자부 심사대상자에 대한 적극적인 지원으로 성과 창출(하반기)
 - 우수작의 국유특허 출원 및 지식재산권 지속적 관리

□ 성과목표

(단위 : 국)

성과지표	실적(누적)			목표(누적)
	2012년	2013년	2014년	2015년e
현장개선 모델국 운영	41	62	84	127

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년e
품질경영활동 지원	-	379	288	205

4-1-6

창조적 인재육성

4-1-6-가. 사업환경 변화를 고려한 인사운영 개선

<운영지원과>

□ 개요

- 우정사업에 필요한 유능한 인재 발굴 및 채용, 제도개선 등을 통하여 조직의 장기 성장기반을 구축

□ '14년 추진실적

- 5급 공무원으로 승진을 위한 승진제도 개선(7월)
- 자금운용 분야 등 외부 전문인력 채용(39명, 7월·12월)
- 차세대관리자 제도개선 및 공개모집을 통한 육성(68명, 7월)

□ 추진계획

- 6급 이하 행정·기술직 승진제도 개선으로 유능한 인재를 조기 발굴하고 5급으로 승진제도를 투명하게 운영
 - 6급으로의 승진 시 객관적인 평가 Tool을 도입 검토(12월)
 - 5급으로의 승진을 위한 객관식 평가(6월) 및 역량평가 실시(8월)
- 사업환경 변화에 맞추어 우정직 인력의 탄력적 운영
 - 창구인력 고령화를 감안한 인력채용 및 운영의 다각화(6월)
- 어려운 우정사업 경영여건 극복하기 위한 외부 우수인력 확충
 - 쇼핑·국제물류 및 물류센터·배송 분야 등에 민간 전문인력 확보(7월)
 - 부처간 인사교류, 5급 공채자 전입 등을 통한 우수인력 확충(12월)
- 조직의 활력 제고를 위해 성과와 연계한 전보기준 마련(6월)

□ 성과목표

(단위 : 명)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
전문인력 총원	4	7	39	20
차세대 직원 선발	60	30	70	70

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년	2015년e
역량평가 추진		200	100	180

4-1-6-나. 인적자원 전문역량 강화를 통한 인력양성 추진

<경영총괄담당관>

□ 개요

- 현업관서 인력조정 등 우정사업 환경변화에 부응하는 교육체계를 마련하고, 우정종사원 인적자원의 역량강화 프로그램 강화

□ '14년 추진실적

- 우정사업본부 교육훈련계획 수립(1월), 승진반영제도 운영 매뉴얼 개정(4월)
- 직무인증제도 개선계획 수립·시행(7월), 경영리더 특별교육(9~10월)
- 역량진단시험 실시(8월) 및 교육원 중장기 발전전략 수립(11월)
- 안행부 대학/대학원/외국어과정, 타부처 및 민간위탁교육 지속 지원

□ 추진계획

- 총괄우체국장 등의 특별교육 도입계획 수립 및 시행(1~2월)
- 직급/직위별 필수이수 과목제 도입 검토 및 시행(4월)
- 우정 인재상 재정립 검토(5월)
- 타부처 위탁교육 등 교육정보 교육포털에서 통합 제공(7월)
- 직무역량 강화를 위한 교육원 및 민간교육과정 운영(연중)
- 우정직무인증제도 제도 개선 지속 추진(연중)

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
교육목표시간 달성률(%)	150.91	140.0	100	100

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
교육훈련업무	1,924	1,880	1,633	1,633

4-1-6-다. 우체국 금융인력 전문역량 강화

<금융총괄과>

□ 개요

- 급변하는 금융환경에 적극 대응하고 국민들에게 양질의 금융서비스를 지속 제공할 수 있도록 우체국 금융인력의 전문 역량 강화

□ '14년 추진실적

- 우체국예금 현장맞춤교육(790명) 및 금융전문기관 위탁교육(980명)
- 차세대 관리자 대상으로 자산운용 전문인력 양성과정 운영(11~12월, 6주)

□ 추진계획

- 금융직원이 이해하기 쉽고 편하게 접근할 수 있도록 상품 및 금융지식 관련 동영상(5분 이내)을 제작하여 금융단말기, 모바일 등을 통해 제공(연중)
- 고객에 맞는 금융서비스 제공을 위한 금융자격증(은퇴설계전문가 등) 지속적 발굴 및 취득 지원(연중)
- 대포통장 근절, 금융실명제, 상속 등 현장 맞춤교육 및 결과분석(4월, 10월)
- 자산운용·리스크 등 전문분야 역량 제고를 위한 집중교육과정 운영(1개월 이상 과정, 2회)
- 글로벌 경쟁력 강화를 위한 금융영어 등 금융특화 영어교육 시범 운영(1회)
- 금융교실 운영을 위한 전문 강사인력 육성(연중)

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
전문분야 집중 교육과정 운영	-	-	-	연2회

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
위탁교육비	595	622	623	630

4-1-7 브랜드 경영

4-1-7-가. 우정사업 인지도 강화를 위한 광고 추진

<홍보담당관>

□ 개요

- CI 및 사업별 브랜드를 체계적으로 활용하여 브랜드 인지도 제고

□ ' 14년 추진실적

- 문화사업을 통한 참여형 광고활동으로 초단편영화제 지원 및 다큐멘터리 영화 제작(9월)
- 방송, 인터넷, 옥외 매체 등 다각적 광고실시(연중)
- 사업별 상품홍보 및 매출 증대를 위한 광고물제작(연중)

□ 추진계획

- 대외 인지도 제고를 위한 사업별 브랜드 연계 홍보(연중)
 - 택배, 예금·보험 등 상품별 브랜드 홍보 및 경영비전 홍보(연중)
- 사업별 상품홍보 및 판매확대 지원을 위한 광고 추진
 - 사업별 브랜드 홍보를 위한 광고계획 수립·추진(3월, 6월, 9월, 12월)
 - TV-CM, 라디오, 인쇄매체 등 사업별, 매체별 광고물 제작(연중)
- 광고효과 분석 및 매체 실태점검 등 사후관리 강화(상반기, 하반기)
- 비현행 우정사업 CI 정비 및 전용서체 정비(연중)

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
우정사업 인지도	59.0	61.0	61.2	61.2

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
광고 및 광고효과조사	151	140	136	136

4-1-7-나. 우정사업 홍보물 발간 및 사료관리 고도화

<홍보담당관>

□ 개요

- 우정사업 효과적 홍보를 위한 각종 홍보물 제작·발간

□ ' 14년 추진실적

- 직·청 및 총괄국 국어담당관 재지정·운영(1월)
- 국어문화학교 사이버교육과정 수강(연중)
- 홍보자원 체계적 관리를 위한 홍보자원통합관리시스템 구축·운영(3월)
- 우정사업 홍보인쇄물 발간 * 디지털포스트(매월), 연차보고서(6월)
- 한국우정 130주년 기념 전시회 개최(11월)
- 주요우정문화재 및 우정박물관 전시(연중)

□ 추진계획

- 주요 우정정책 및 주요행사 홍보영상물 촬영 용역 추진(1월)
- 홍보자원통합관리시스템 콘텐츠 다양화 및 자료 확보(연중)
- 연차보고서 및 한국우정백서 발간(6월, 8월)
- 우정종사원 사회공헌활동 등 미담집 발간(11월)

□ 성과목표

(단위 : 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
홍보물 제작	15	16	14	16

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
우정사업 홍보영상 촬영	55	50	55	60
한국우정 130년사 발간			273	
홍보간행물 제작	502	530	539	570

4-2. 미래 신성장 사업 추진으로 사업구조 혁신

4-2-1 우체국 네트워크 개방 확대 및 부처 간 협업 강화

<우편신사업과>

□ 개요

- 우편사업 수익구조 개선 및 새로운 먹거리 창출을 위해 우체국 네트워크 개방과 부처 간 협업을 통한 신규 수익모델 발굴
- 우체국 네트워크와 ICT 융합을 통해 전통시장 판로확보를 지원하여 전통시장 활력 제고 및 창조경제 구현에 기여

□ '14년 추진실적

- 「개방형 우정 플랫폼 사업」 연구용역 추진(4~8월)
- 「전통시장 무빙마켓 플랫폼」 구축(7~12월)
- 우편사업 수익구조 개선을 위한 신규 수익모델 발굴(8~12월)
 - * 창조경제 정부3.0 지원과 연계한 신사업 발굴·사업화 추진(휴대폰 리사이클링 등 8건)

□ 추진계획

- 광고기반 「모바일 및 증식사진 인화 무료서비스」 시범운영(3월)
- 복지부와 협업을 통한 「소외계층 찾아가기 서비스」 도입 검토(6월)
- 「중고 휴대폰 매입 접수 대행 서비스」 도입(7월)
- 온라인 「중고거래 서비스」 도입(10월)
- 「전통시장 무빙마켓 플랫폼」을 통한 시장상인 판매활동 지원 및 차별화된 고객 서비스 제공(연중)

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표 2015년e
	2012년	2013년	2014년e	
신규 수익모델 발굴				4

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
시스템 구축				100

4-2-2 우정사업 국유재산 적극적 개발 추진

4-2-2-가. 우체국망 임대청사 건립 활성화

<창구망기획담당관>

□ 추진배경

- 우편세입 증가추세 완화 및 창구이용고객 감소 등 우정사업 경영환경 변화에 능동적 대처를 위한 우정사업 국유재산 적극적 개발 추진
 - * 물량추이(억통) : ('12) 46.5 → ('13) 44.3 → ('14e) 41.5
 - * 대면채널 감소(%) : ('12) 20.8 → ('13) 18.0 → ('14e) 16.6, 전체 금융기관 : 11.6%

□ '14년 추진실적

- 우편·금융 창구공간의 효율적 재배치 추진(광화문, 부산, 광주충장로/2월)
- 서울마포·서울영동우체국(우) 임대국사 개발 계획 수립 및 추진(4월)
- 여의도우체국 재건축 사업(임대국사 건립) 예비타당성 조사 신청(7월)

□ 추진계획

- 창구 여유허용 공간 민간개방 확대 추진으로 추가 임대수입 창출
 - 민간부문에서 활용 가능한 모든 우체국 창구 여유허용 공간 외부 임대(1월~)
- 우체국 건립사업과 연계한 자체개발(재정사업)과 민자개발 병행 추진으로 신규수입 창출(6월)

□ 성과목표

(단위 : 건수)

성과지표	실적			목표 2015년e
	2012년	2013년	2014년e	
임대국사 개발	-	1	3	5
창구 여유허용 공간 임대(국)	-	1	2	50

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
임대국사 개발			700	9,200
창구 임대공간 조성			934	7,300

4-2-2-나. 우정재산 가치 제고를 위한 적극적 국유재산 관리 추진

<창구망기획담당관>

□ 개요

- 효율적 우정재산 운영을 통한 비용절감 및 적극적 자산활용을 통해 자산가치를 제고하여 재정건전성 강화 도모
- 유희 행정재산 및 일반재산의 활용·개발 가능성, 보존 필요성 등을 검토하여 불필요한 자산의 적극 매각 추진

□ '14년 추진실적

- 유희자산의 적극적 매각을 통한 효율적 자산관리 추진
 - * '14년 8월 말 현재 35건 / 158억원 매각
- 임대수익 경영평가제도, 공인중개사 활용제도 도입 등 제도개선을 통해 임대수익 증대 및 국유재산 활용에 대한 인식 제고

□ 추진계획

- 국유재산의 적극적 처분(매각, 교환 등) 및 관리 효율화 추진
 - 국유재산 관리·처분계획 수립을 통한 효율적 자산관리 추진(연중)
 - 유희재산 재분류 실시 및 문제재산 대응·관리방안 마련(1분기)
- 체계적인 국유재산 관리기반 마련 추진
 - 주요자산 처분을 위한 처분위원회 구성·운영, 사전승인 간소화 등 업무 프로세스 개선 추진(2분기) 및 역량강화 특별교육 실시(4분기)

□ 성과목표

(단위 : 건수)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
국유재산 처분 건수	14	55	20	43

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년e	2015년e
감정평가 수수료	190	200	200	200

4-2-3

알뜰폰 수탁 판매

<국내우편과>

□ 개요

- 국민의 통신비용 절감과 우체국의 신성장사업 개발을 위해 알뜰폰을 우체국창구에서 판매 대행
 - 독자적 판매망 확보가 어려운 알뜰폰사업자와 전국망을 가진 우체국이 제휴하여 가계 통신비경감 등 정부시책 지원

□ '14년 추진실적

- 읍·면지역 가입 편의를 위해 판매우체국 확대
 - * 226국(' 13.9.27)→359국(6.10.)→627국(7.8.)→651국(10.1.)
- 중소 알뜰폰사 판로 확대를 위해 위탁판매업체 추가 선정(10월)
 - 기존 6개사 + 신규 4개사 선정(큰사람, 스마텔, 위너스텔, 온세텔레콤)
- 알뜰폰 판매 담당자 확대 및 역량강화를 위한 현장교육 강화
 - 판매 확대국 직원을 대상으로 사이버·집합 교육 등 실시

□ 추진계획

- 고객센터 서비스 향상을 위해 기기변경 등 업무범위 확대(연중)
 - 단말기 고장으로 인한 가입자 이탈 방지
- 구매연령층 다양화 및 마케팅 활성화(연중)
- 알뜰폰 가입편의를 위한 판매우체국 확대(연중)

□ 성과목표

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
알뜰폰 판매수수료	-	938	3,800	5,500

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년e	2015년e
알뜰폰 홍보 등	-	406	400	446

4-2-4 우체국 펀드판매 추진

<금융총괄과>

□ 개요

- 보편적 금융서비스 제공으로 금융소외 계층의 금융편익 증진과 우체국금융의 새로운 성장동력 창출을 위한 신사업 추진('13.11.~)

□ '14년 추진실적

- 펀드판매 추진근거 마련을 위한 우정사업 운영에 관한 특례법 개정 추진
 - * ('12년) 개정안 국회제출(11월) → 미방위 법안소위 계류('14년말 현재)
- 우체국금융 펀드판매 관련 국회 설명 및 금융당국 인가 협의

□ 추진계획(특례법 개정 후)

- 우체국 펀드판매 인가 추진(상반기)
 - 금융위 인가 신청 및 사업 추진 사전 준비(인가 후 6개월 이내)
 - * 금융위원회 펀드판매 인가요건 구비 및 인가 신청, 펀드판매 사업 추진을 위한 세부계획 수립 및 조직 재정비 등
- 펀드판매 시스템 정비 및 펀드판매 가능 전문인력 지속적 확보(연중)
 - 펀드판매 인가 후 최단 기간 내 펀드판매가 가능하도록 시스템 정비 실시
 - 펀드판매 전문인력 확보 및 불안전 판매 예방 교육 실시 등

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
펀드판매 사업	-	-	시행준비	인가

* '15년 상반기 펀드인가 취득 전제

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
펀드판매 사업	-	-	-	1,000

4-3. ICT를 활용하여 우정인프라 선진화

4-3-1 공공정보 개방 등 우정 IT의 미래성장 지원

4-3-1-가. 우정IT의 미래 성장기반 강화와 연속성 확보

<경영성과정보팀>

□ 개요

- 우정 IT환경 변화에 따라 미래 성장기반 마련을 위한 우정사무 정보화 발전전략 수립 및 공공정보 개방·공유 확대

□ '14년 추진실적

- PMO도입으로 정보사사업 품질보장 및 사업관리 능력 강화
- 홈페이지 개편을 통한 공공데이터 개방 통합채널 구축(9월)

□ 추진계획

- 우정사무 정보화사업의 중장기 발전전략 수립(11월)
 - 기반망, 전자결재, 통합보안관제시스템에 대한 장기적인 전략 마련
 - 클라우드 기반의 정보시스템 효율적 운영방안 제시
- 우정IT 서비스품질 강화(연중)
 - PMO 운영을 통한 전문 사업관리로 정보화사업 품질 강화(1월)
 - 정보센터내 사업관리 전문가 양성을 위한 교육프로그램 운영
 - 주기적 위기대응 훈련을 통해 정보시스템 안정적 운영기반 마련(분기)
- 수요자 중심의 공공데이터 개방·공유 확대 추진
 - 공공데이터 개방·공유 확대를 위해 신규과제 지속적 발굴(연중)
 - 청·우체국 홈페이지 개편을 통한 고객 접근성 제고(9월)

□ 성과목표

(단위 : 국)

성과지표	실적(누적)			목표(누적)
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
위기대응 훈련 실시 횟수	-	-	2	4

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년e	2015년e
	해 당	없 음		

4-3-2 우정기술의 개발 및 수출지원

4-3-2-가. 우정IT 인프라 구축을 위한 우정기술 연구개발

<물류기획과>

□ 개요

- 우편물류 환경변화에 대응한 혁신기술 개발로 고품질의 우편서비스 제공과 우정장비 국산화를 통한 비용절감 도모

□ '14년 추진실적

- '14년도 우정기술연구개발 세부과제 선정 및 추진계획 수립(1월)
- 우정IT 기업의 해외 수출지원을 위한 POST-EXPO 참가
 - 아시아(홍콩, 5월) 및 유럽(스웨덴, 9월)
- * 수출실적 : 프린터, PDA, 우편봉합기 등 863억원(상반기)

□ 추진계획

- '15년 우정기술연구개발 세부과제 선정 및 추진계획 수립(1월)
- 우정기술연구개발 과제 중장기(5년) 추진계획 수립(9월)
- 우정IT 기업의 해외 수출지원을 위한 POST-EXPO 참가(9월)
- SMART POST 구현을 위한 우정기술 연구개발 관리·운영
 - 연구과제 추진방향 검토 및 진도관리 등 보고회(2월, 8월, 12월)
 - 연구과제 시범운영 현장 실태조사 실시(5월, 10월)

□ 성과목표

(단위 : 건, 회)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
현업적용 기술개발	3	2	3	3
POST-EXPO 참가	1	1	1	2

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년
우정기술연구개발	5,467	5,010	4,537	4,310

4-3-2-나. 우편물 처리 자동화 역량 강화

<물류기획과>

□ 개요

- 새 우편번호 시행 등 우편환경 변화에 대응한 자동화 장비 성능고도화
- 고성능 소포구분기 신규보급 등 장비 재배치를 통한 비용절감 도모

□ '14년 추진실적

- 자동화 장비 도입 및 우편기계 성능개선 계획수립 (1월)
- 유지보수 부품 통합구매 등 자동구분기의 효율적 운영방안 마련 (3월)
- 등기통상 주소정보 자동입력시스템(4국6대) 시범도입 (12월)

□ 추진계획

- 우편물 증감에 대비한 자동화장비 재배치 등 중장기 운영계획 수립 (3월)
- 자동화장비 보급 및 우편기계 성능개선 계획수립 (1~3월)
 - 고성능 소포구분기·대형통상구분기·순로구분기 등 신규장비 보급
 - 문자인식 기반의 소형통상구분기 처리성능 고도화 및 주소 DB구축
- 자동화 장비의 효율적 운영을 통한 우편물 처리 생산성 제고(연중)
 - 우편기계 위탁 유지보수 효율화 방안 마련
 - 순로구분기의 운용률 제고 및 직무교육 등 우수사례 공유
- 등기통상우편물 주소정보 자동입력 시스템 확대 보급(연중)

□ 성과목표

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
자동화 장비 보급(대)	48	43	13	13
우편기계 정상처리율(%)	-	85.3	85.7	86.0

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년e	2014년	2015년e
자동화 장비 보급	23,145	21,515	10,888	12,088
장비운영 활성화	8,572	8,757	8,757	8,500

4-3-3 스마트 우정 IT 구현

4-3-3-가. 스마트한 사무환경 조성으로 안정적 행정업무 추진

<경영성과정보팀>

□ 개요

- 최신 IT기술 기반으로 스마트한 사무환경을 조성하여 행정서비스 품질 강화 및 유연근무 활성화 등을 통해 업무생산성 제고

□ '14년 추진실적

- 스마트워크(6월), 나라e음(8월) 등 공통기반 연계로 협업체계 마련
- 통합경영관리(ERP)시스템 재구축 추진(9월)
- 프린팅장비 통합관리를 통한 업무효율성 증대(10월)

□ 추진계획

- 통합경영관리시스템 재구축(계속)
 - TF팀 운영, 분석·설계·구축 단계별 사용자 요구사항 즉시 반영
 - 활용률이 낮은 기능은 통폐합·슬림화하여 효율적인 시스템 구현
- 우정 IT자원의 활용 강화 및 업무편의성 극대화
 - 개인 스마트기기를 활용한 모바일오피스 구축 시행(3월)
 - 내용연수 경과 PC에 SSD 도입 확대를 통한 비용절감(7월)
 - 프린팅기기 정수 조정에 따른 재배치로 IT자원 활용 극대화(연중)
- 표준기록관리시스템 구축 시행(12월)
 - 보존기간 경과 기록물에 대한 국가기록원 이관시스템 구축 및 청별 분산 운영중인 행정문서관리시스템을 통합하여 기능 구현

□ 성과목표

성과지표	실적(누적)			목표(누적)
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
ERP시스템 재구축	-	ISP수립	착수	구축

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년e	2015년e
ERP시스템 재구축	-	500	1,400	4,700

4-3-3-나. 우편정보화를 통한 우편물류서비스 향상

<물류기획과>

□ 개요

- 우편업무 정보화를 통한 물류프로세스 최적화로 생산성 향상 및 고품질의 우편서비스 제공으로 우편사업의 수익성 증대와 고객편의 증진

□ '14년 추진실적

- 우편정보시스템 개인정보보호 현황 및 대책 수립(2월)
- '14년 우편 전산장비 보급 추진계획 수립(4월)
- 우편집중국 시설지원시스템 성능개선 추진계획 수립(7월)

□ 추진계획

- 우편업무 생산성 향상을 위한 장비 현대화 및 재배치 추진계획 수립(3월)
- 우편집중국 시설지원시스템 성능개선 및 전환·가동(5월)
- 새 우편번호 도입을 위한 우편정보시스템 전환·가동(8월)
- 우편사업의 사고예방, 내부통제 및 고객정보보호 강화 추진(9월)
 - (책임자 승인 강화) 사고 개연성이 높은 주요 거래 승인절차 개선
 - (이력관리시스템 구축) 개인정보 조회 및 출력에 대한 이력관리 강화
- 우편물류 최적화 및 고객 맞춤형 서비스 제공을 위한 시스템 개선(11월)
 - (운송차량 정보획득) GPS를 활용한 출발·도착 시간 자동측정 마련
 - (맞춤형 편집툴 도입) 다양한 이미지 구현을 위한 맞춤형편지 개선
 - (내용증명 시스템 구축) 인터넷으로 대량의 내용증명을 발급

□ 성과목표

(단위 : 점)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
POSTNET 사용자 만족도	-	73.0	74.0	74.5

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년
우편업무 생산성 향상	12,779	10,356	9,906	10,397

4-3-3-다. 인터넷우체국 고도화를 통한 우편서비스 활성화

<물류기획과>

□ 개요

- 온라인 우편서비스 환경 변화와 고객 니즈를 적극 반영하기 위한 인터넷우체국시스템 성능개선 및 고도화 추진

□ '14년 추진실적

- 우편정보시스템 고도화 ISP를 위한 기본계획 수립(10월)
- 인터넷우체국시스템 고도화 정보전략계획(ISP)수립 추진(11월)

□ 추진계획

- 우편정보시스템 고도화 정보전략계획 수립(3월)
- 인터넷우체국시스템 성능개선 및 고도화사업 기본계획 수립(4월)
- 인터넷우체국 웹표준 준수 및 쇼핑몰 활성화방안 마련(9월)
 - 최신 트렌드를 반영한 인터넷우체국 홈페이지 전면 개편
 - 공인인증서 및 액티브-X 대체방안으로 웹표준 시스템 개선
 - 거래로그 및 고객성향 분석을 통한 마케팅 활성화
 - 모바일, 태블릿PC 등 다양한 매체채널 확대
- 우편물 다량 고객을 위한 계약고객전용시스템 개선방안 마련(10월)
 - 고객별 맞춤형 서비스 및 대용량·다량의 자료 연계
- 우체국쇼핑몰 활성화를 위한 간편결제 도입방안 마련(12월)
 - 공인인증서를 사용하지 않고 카카오페이 등 PG사와 연계방안 검토

□ 성과목표

(단위 : 점)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
ePOST 고객만족도	75.6	80.0	81.0	81.5

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년
온라인우편서비스 향상	-	-	-	2,546

4-3-3-라. 우체국금융서비스 활성화를 위한 IT지원체계 강화

<금융총괄과>

□ 개요

- 금융사업의 경쟁력 강화를 위한 IT 인프라 지원체계 강화

□ '14년 추진실적

- 금융 정보시스템 고강도 군살빼기 추진(6월)
- 통합리스크시스템, 오픈뱅킹시스템 등 정보시스템 구축 완료(12월)

□ 추진계획

- 우체국 금융시스템 유지관리 체계 조기 안정화 및 고도화(3월)
 - 대기업 참여 제한제도 시행을 계기로 종전의 고정식 인력투입방식을 지양하고 탄력적 인력 활용 방안 마련하여 유지보수체계 조기 안정화
 - 비대면 채널 전담 유지보수 인력 확대 등 금융 트렌드를 고려한 유지보수 체계 개편
- 금융 제도변경 등에 대응하기 위한 시스템 개발
 - (FATCA) 한·미간 금융 조세정보 교환을 위한 체계 개발(7월)
 - (FDS) 내부통제용 상시감사시스템을 확장하여 비대면 채널에 대한 의심거래 탐지체계 마련(10월)
 - (계좌이동제) 우체국과 은행 간 고객 계좌를 이동할 수 있도록 시스템 보완(12월)
 - ※ 계좌이동제 : 주거래 계좌를 다른 은행으로 옮기면 기존 계좌에 연결된 공과금 이체, 급여이체 등이 별도 신청 없이 자동으로 이동('16년부터 시행 예정)
- (역량강화) IT전문인력을 보강하여 정보센터 직원들의 역량을 강화하고, 자체주도형 유지보수체계로 점진적 전환하는 방안 마련(8월)

□ 성과목표

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
FATCA 등 시스템 개발	-	-	-	개발·운영

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
시스템 유지관리	12,402	13,294	12,270	12,270

4-3-3-마. 우체국 금융 ICT 인프라 강화

<금융총괄과>

□ 개요

- 금융창구 업무처리의 생산성 증대와 안전하고 편리한 금융서비스 제공을 위한 IT인프라 환경 조성

□ '14년 추진실적

- 대학구내 우체국 365코너 추가(72개소) 설치(7월)
- 우체국 노후 전산장비 교체(PC 등 12,269대) 보급(12월)

□ 추진계획

- **(전산장비)** 업무처리 생산성 향상을 위해 노후화된 전산장비 교체 추진(5월)
 - 단말기, 프린터, 통장리더기(MSRW) 등 장비 교체(8,106대)
 - 우정사업 경영합리화 계획에 의한 우체국 통폐합 계획을 감안하여 도입물량을 조정하고 이전 재배치를 통한 효율적 자원 관리
- **(자동화기기)** 우체국 ATM 이용수수료 수입 감소추세와 보편적 서비스 제공기능을 반영한 자동화기기 운영 합리화 추진(7월)
 - ※ 자동화기기 도입 시 보안취약점을 내포하고 있는 것으로 알려진 WinXP를 상위버전으로 전량 교체
- **(UPS)** 대규모 정전 등에 대비할 수 있도록 최적의 상태로 무정전 전원장치 유지관리
 - UPS 보급 및 유지보수 체계 일원화를 통한 관리 효율화(1월)
 - 전력수요가 급증하는 동·하절기를 앞두고 UPS시설 실태 점검(6월,11월)

□ 성과목표

(단위 : 대)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
전산장비 교체	17,821	11,903	12,269	8,106

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
노후장비 교체	10,383	11,559	13,499	55,656
UPS 교체·유지관리	5,013	4,879	4,009	3,789

4-3-3-바. ICT를 접목한 선진 정보시스템 구축

<보험기획과>

□ 개요

- 보험 산업의 변화에 대처하고 새로운 서비스를 제공할 수 있는 정보서비스 기반 마련
- 지속가능한 사업동력 확보를 위해 신기술을 접목한 성장 기반 확보

□ '14년 추진실적

- 지급심사지원시스템 구축 (2단계, 4월)
 - 문자 자동인식, 소액 지급심사 자동화, 모바일 사고조사 시스템 구축
- 최적가정 산출 시스템 구축 (12월) : 금융감독원에서 제시한 경험통계시스템 구축
- 스마트 청약 시스템 구축(12월)
 - 현장에서 가입설계부터 청약까지 One-stop 서비스 구축으로 서비스 경쟁력 강화
- 업무 효율성 제고 및 사용자 중심의 시스템 구축(12월)
 - 보험보상금 관리시스템 성능개선, 보험상품 관리시스템 성능개선

□ 추진계획

- 스마트 청약심사지원 시스템(12월)
 - 고객 질병 정보와 위험평가 기준을 FC에게 제공하여 자체 사전심사기능 제공
- 고객정보통합 시스템 구축(1단계, 12월)
 - 고객정보의 집중화·체계화로 개별 고객 니즈에 부합하는 정보 제공
- 보험이미지시스템 고도화(4월)
 - 스마트 청약 등에서 생성되는 표준화된 포맷의 전자서식 저장 및 관리시스템 구축

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년	2015년e
시스템 구축 및 고도화	2	2	5	3

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년e
개발비	-	3,666	3,610	2,087
임차료	-	-	290	760
자산취득비	-	-	549	220

4-3-4 국민신뢰 우정 IT 정보보호 강화

4-3-4-가. 안전한 정보보호 기반강화

<경영성과정보팀>

□ 개요

- 지능화·고도화 되는 사이버 위협에 대응한 정보자산 보안강화와 인적자원에 의한 정보유출 예방으로 안정적 우정사업 기반 제공

□ '14년 추진실적

- '14년 계획수립(2월) 및 정보보안·개인정보보호 지침 개정(7월)
- 주요정보통신기반시설 취약점 점검(8월), 인터넷우체국 PIPL인증(12월)
- 정보보호 교육·점검, 모의바이러스 및 사이버 대응훈련(분기)

□ 추진계획

- 정보자산 보안관리 강화
 - 통합보안관제 운영(상시) 및 주요 정보통신 기반시설 보안취약점 진단(7~8월)
 - 정보자산 취약점에 대한 이력관리시스템 구축(12월)
- 정보보안 내부역량 강화
 - 기본계획 수립(1월) 및 2014년 외부평가 결과 미흡사항 개선(2월)
 - 유비무환 실행(매월), 모의 바이러스 훈련(분기), 점검(5,10월)
- 정보보안 전문성 강화
 - 직·청 대상 맞춤형(교육 수요조사 후 추진) 정보보안 교육(3,9월)
 - 정보보안 전문가(자격취득자) 육성(4월), 기관별 직장교육 실시(반기)

□ 성과목표

(단위 : 건)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
정보보안 침해 건수	0	0	0	0

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

추진업무	2012년	2013년	2014년	2015년
주요정보통신기반시설 취약점 점검 등	410	410	410	410

4-3-4-나. 금융시스템 정보보호 및 위기관리체계 강화

<금융총괄과>

□ 개요

- ICT 발전에 따라 고도화되는 개인정보 유출, 해킹 및 장애 등에 대비한 위기관리 체계 강화

□ '14년 추진실적

- 고객정보 관리 강화 방안 수립·시행(2월)
- 금융시스템 취약점 점검(8월) 및 재해복구훈련 실시(4회)

□ 추진계획

- 화재·파손·무단점거 등의 사고를 예방하고, 능동적 대응을 위한 365코너 통합 경비체계를 전국으로 확대(서울청→전국)(10월)
- 신속한 장애 복구 및 대응체계 마련(3월)
 - 야간·휴일 등 취약 시간대 장애 대응을 위한 전문 대응팀 확대개편
 - 장애 유형별 조치시례를 DB화하여 장애 시 활용할 수 있도록 장애관리시스템 개선
- 개인정보 보호 강화(연중)
 - (개인정보 암호화) 개별 DB에 분산 보관중인 개인정보를 1개의 DB에 통합하여 암호화
 - (개인정보 유출방지) 외주업체에 의한 고객통지업무 등 개인정보 취급실태 점검을 통한 취약요소 발굴 및 대책 마련
- 금융보안원(구, 금융ISAC)을 활용한 취약점 분석·평가(8월) 및 사이버 테러 대응 훈련 실시(5월)

□ 성과목표

(단위 : %)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
개인정보 암호화 진행율	-	-	-	50

□ 소요예산

(단위 : 백만원)

성과지표	실적			목표
	2012년	2013년	2014년e	2015년e
개인정보 암호화	-	-	-	6,072
취약점분석 및 장애대응팀 운영	350	350	750	960