

은퇴금융아카데미, 정부3.0 협업과 고객감동 전략으로 성공하다 [서울동부지사]

□ 추진배경

- 은퇴금융아카데미에 대한 홍보와 신뢰도 제고를 위해 관내 공공기관과 긴밀한 협업 필요
- 수강생모집부터 수료식까지 6주 과정을 성공적으로 운영하기 위해 고객감성을 터치하는 교육운영 전략 필요

□ 추진 내용

- 정부3.0 협업 추진
 - (강의장) 강동구청, 서울시립 동대문도서관과 **MOU** 체결하고, 강동구민회관과 동대문도서관을 강의장으로 확보해서 수강생의 접근성과 교육 신뢰도 제고
 - (수강생모집) 대한은퇴자협회 홈페이지 메인 게시, 구청, 평생학습관, 구민회관, 고용센터, 국민연금관리공단 등에 공문발송 및 포스터 게시
 - (명사특강) 이해식 강동구청장, 김종일 전 동대문도서관장, 황정애 대한은퇴자협회장 특강과 수료식 참여로 수강생 자긍심 고취



○ 고객감동 운영전략 추진

- (모바일초대장) 서울동부지사 약도와 일정을 소개한 모바일초대장을 자체 제작해서 주택연금 고객과 전화문의 고객에 발송
- (SMS 관리) 수강접수일, 강의전후, 수료일까지 정감 있는 인사문자와 함께 강의일정을 사전 안내해서 참여율 제고
- (프로그램 신설) 은퇴고객의 관심도가 높은 건강관리 수지침, 풍수지리 특강 도입
- (강의준비) **PT**강의교재 매주 배부, 강의시작 전후로 음악, 다큐멘터리 감성 동영상 상영, 수강생 간식 개별포장 준비
- (수료식 감동 이벤트) 은퇴금융아카데미 **6**주과정을 동영상으로 제작하여 수료식에 상영, 포스트잇 수료소감 게시판을 통해서 긍정이미지로 마무리

 [Web발신] 한국주택금융공사에서는 유익한 금융지식과 생활정보를 제공코자 개최하는 은퇴금융아카데미에 어르신들 초대하고자 합니다. 참가비는 무료이고 수강신청은아래를 클릭해주세요. http://goo.gl/LPLFEA [Web발신] [은퇴금융 아카데미]>오늘은 은퇴금융 아카데미 가는날,오후 2시,동대문도서관에서 뵙겠습니다. 10월 4일 오전 9:00 [Web발신] [한국주택금융공사]>오늘은 은퇴금융아카데미수업일입니다. 오후2시,동대문도서관에서 뵙겠습니다 10월 11일 오전 11:00 [Web발신] [은퇴금융 아카데미 소식] 다음주 화요일은(10/18)아카데미 마지막 수업일입니다. 수료증과 수료선물을 준비하였사오니 바쁘시더라도 꼭~참석하시어 자리를 빛내주시기	 
모바일초대장, SMS문자	수지침, 풍수지리 신설
 	 
강의준비	수료식 감동 이벤트

<서울동부지사 은퇴금융아카데미 실시 결과>

구분	1차	2차
교육기간	16.4.11~5.30	16.9.6~10.18
강 의 장	강동구민회관	서울시립 동대문도서관
수강인원	77명	86명
만족도(5점)	4.83점	4.86점

□ 장애 및 갈등 극복과정

○(장애) 수업료 없는 은퇴금융아카데미를 공사 상품 영업으로 오해

→(극복) ❶ 강동구청과 서울시의 협조를 받아 주민의 신뢰도가 높은 공공 강의장 확보, ❷ 세부프로그램과 담당자 연락처, 약도를 기재한 자체 제작 포스터를 관내 구청, 동사무소, 평생학습관, 도서관, 여성능력개발원 등 공공기관에 집중 게시

○(장애) 초기에 수강생 모집실적 저조

→(극복) ❶ 홈페이지나 우편접수 등에 한정하지 않고 모바일 환경으로 원클릭 수강신청이 가능하도록 모바일 초대장을 자체 제작하여 주택연금 고객과 오프라인 신청고객을 대상으로 발송, ❷ 대한은퇴자협회(광진구 소재) 홈페이지 메인에 서울동부지사 은퇴금융아카데미 포스터 게시, ❸ 기신청자가 수강생을 추천하는 경우 감사선물 증정

□ 성공요인 분석

○ 공공기관과 정부 3.0협업을 통해 수강생 모집 및 홍보에 성공

- 수강인원 상반기 77명, 하반기 86명으로 개강 전 조기모집 완료

은퇴금융아카데미 우수지사로 RTN부동산·경제TV(5월), SBS 생활경제(9월)에 방영

○ 수강생 눈높이에 맞는 교육 콘텐츠와 세심한 강의준비로 수강생 만족도 제고

- 수지침, 생활풍수 등 수강생의 관심이 많은 강좌 신설, 수강생 만족도가 높아 타 지사에 전파(서울서부지사, 경기중부지사, 서울남부지사)

- 은퇴금융아카데미 수기공모전 수상자 최다 배출

※ 서울동부지사 수강생이 총 당선자 20명 중 30%인 6명 당선

교육만족도 상반기 4.83점, 하반기 4.86점 (5점만점)

□ 향후 계획

- 은퇴금융아카데미의 성공적 운영을 위해 공공기관과 긴밀한 협조 체계 구축
 - **MOU** 체결한 강동구청, 서울시립 동대문도서관 외에도 관내 공공기관을 대상으로 은퇴관련 교육 등에 대해서 인적·물적 교류를 통해 지속적으로 확대
 - 공공기관 교육프로그램에 은퇴금융아카데미 과정 반영, 교육만족도를 높이기 위한 프로그램 협업 등 다각도로 추진
- 은퇴금융아카데미의 수료자를 통한 구전홍보를 위해 수료자 대상으로 은퇴금융 특강을 개최하고 주택연금소식지를 정기적으로 배송
- 주택연금부와 협의해서 **현행 6주 과정(주1회)을 2~3주(주2~3회) 과정으로 기간을 다양화하는 수강생 개선의견 반영** 추진