

특허청, 고객중심 One-Stop 서비스

특허청은 수도권 고객에게 One-Stop 서비스를 제공하기 위해 특허청 서울사무소를 고객중심의 업무흐름에 따라 고객공간을 재배치하고 업무를 개시했다.

특허청 서울사무소는 기존의 상담, 접수, 교부, 열람창구 등 고객공간이 업무흐름과 상이하게 4층, 5층으로 분산 배치돼 있어 층간의 반복이동 등 고객의 업무처리에 불편을 초래한다는 지적에 따라 민원관련부서를 5층으로 통합 재배치해 고객편의 도모에 초점을 맞추었다.



고객공간 재배치에서는 고객의 업무처리 동선을 면밀히 분석해 접수창구와 열람창구를 인접배치하고 교부창구를 동일층에 배치해 고객의 이동 동선을 최소화함으로써 고객편의를 최대한 고려했다.

고객휴게실에는 고객을 위한 홍보용 LCD를 설치해 고객이 휴식과 동시에 특허지식을 습득할 수 있는 품격있는 공간으로 변모했고, 또한 고객이 LCD를 통해

특허관련 홍보영상 등 생동감 있는 최신 특허소식을 자연스럽게 접할 수 있게 했다.

특허청은 2006년 5월 고객감동경영을 지향하는 기업형 책임운영기관으로 전환한 이래 세계에서 가장 빠른 심사처리기간 10개월 달성, 특허수수료 인하, 특허서식의 대폭 감축 등 다각적인 업무혁신을 추진해왔다.

<화학저널 2007/05/08>