



즉시 배포용: 2023년 10월 24일

KATHY HOCHUL 주지사

HOCHUL 주지사, TONYA WEBSTER를 뉴욕주 최초의 선임고객경험관리관으로 임명

Webster는 민간 부문에서 쌓은 20년 간의 경험을 공무에 적용

CXO는 주정부 서비스 접근성 개선에 대한 주지사의 전반적 계획에서 주요한 역할을 수행하여 모든 뉴욕 주민을 위해 공무 전반 개선

Kathy Hochul 주지사는 오늘 뉴욕주 최초의 선임고객경험관리관으로 Tonya Webster를 임명했다고 발표했습니다. Webster는 해당 보직을 맡아 고객 중심 문화를 만들고 뉴욕 주민들이 주정부 서비스와 혜택에 보다 쉽게 접근할 수 있도록 주정부 기관과 직접 협력합니다. 중요한 보직에 대한 내용은 주지사가 2023 시정 연설(State of the State)에서 최초로 공개되었습니다. 이는 모든 뉴욕 주민을 위해 정부 서비스를 개선하겠다는 종합 목표의 일환입니다. Webster는 전국 최초로 주지사가 임명한 선임고객경험관리관입니다.

Hochul 주지사는 이렇게 말했습니다. “정부 기관 서비스를 이용하는 것은 어렵고 고통스럽거나 절망적인 일이어서는 안 됩니다. Tonya Webster가 합류해 이러한 노력을 선도한다면, 뉴욕이 고통을 줄이고 효율을 늘리며 고객 중심으로 변화할 수 있는 기준이 마련될 수 있을 것이라고 확신합니다. 고객 경험에 대한 새로운 시각을 가지고, 우리는 정부가 해야 할 일이 무엇인지를 전국에 보여줄 것입니다.”

선임고객경험관리관(Chief Customer Experience Office, CXO)은 주민들이 뉴욕주 정부와 소통하는 방식을 개선하는 책임을 맡습니다. 그는 주정부 기관과 함께 협력하여 주민들이 공공 서비스를 이용할 때 겪는 경험을 개선하는 방법을 마련합니다.

Webster는 주 전역에서 고객 경험 전략 수립 및 집행을 지휘하고 주기관 지도자들과 협력하여 데이터 기반 목표 달성을 위한 개선 사항을 확인하며 연구자와 디자이너, 디지털 전문가로 구성된 팀을 활용해 인간 중심 설계에 대한 주정부 역량을 강화하고 고객 중심 원칙이 주정부의 기술 로드맵에 적용될 수 있도록 보장합니다.

Webster의 임명에 앞서, 뉴욕주 정부에서 고객 경험을 개선하기 위한 다수의 이니셔티브가 시행된 바 있습니다. 예를 들어, 여성과 영아, 아동을 위한 특별 영양 보충 프로그램(Special Supplemental Nutrition Program for Women, Infants and Children,

WIC)의 등록 및 구매 경험을 개선하고, 대상 뉴욕 주민에게 새로운 세금 신고 도구를 제공하는 등 주요 세제 혜택에 대한 접근성을 확대했으며, 주정부 기관과 효과적이고 신속하게 소통할 수 있도록 개선된 소통 플랫폼을 빠르게 개발하는 한편, 연구자와 설계자, 디지털 전문가로 구성된 주정부 팀을 강화해 이들이 뉴욕 주민이 이용하는 온라인 플랫폼을 이용자 친화적이며 이해하기 쉽고 적절하며 접근성 있게 변화시키도록 했습니다.

Webster는 20년 이상 민간 부문에서 고객 경험 개선에서 일한 경험을 가지고 있습니다. 가장 최근 그는 **Blue Cross Blue Shield of Massachusetts**에서 서비스 선임 부대표로 일했으며, 의료 계획 부문에서 **CXO**로 일한 경력이 있습니다. **Blue Cross Blue Shield**에서 근무하기 전, **Tonya**는 **Comcast NBC/Universal**의 고객 경험 부대표로 근무했으며, 이곳에서 고객 만족도와 서비스 수준을 크게 개선한 바 있습니다. **Webster**는 **Kathryn Garcia** 운영 및 인프라 국장의 수하에서 일하게 됩니다.

Tonya Webster 뉴욕주 선임고객경험관리관은 이렇게 말했습니다. “뉴욕 최초의 선임고객경험관리관으로 임명되어 매우 영광입니다. 저는 제가 가진 모든 경험과 기술을 가지고 정부가 주민과 가족의 요구에 잘 대응할 수 있도록 만들겠습니다. 뉴욕에서 고객 경험으로 최우선 과제로 삼은 **Hochul** 주지사의 결정은 옳았습니다. 저는 함께 협력한다면 우리가 정부 기관과의 소통을 막는 장애물을 없애고 소통을 더욱 신속하고 간단하며 효율적으로 만들 수 있을 것이라고 생각합니다.”

Dru Rai 뉴욕주 선임정보관리관은 이렇게 말했습니다. “공무원으로서 우리는 뉴욕의 시민들을 중심이라고 생각합니다. **Hochul** 주지사의 이니셔티브는 우리가 시스템을 업그레이드하고 문제를 없애 뉴욕 주민이 쉽고 안전하게 서비스를 이용할 수 있어야 한다는 점을 강조합니다. 정보기술청(**Office of Information Technology Services**)은 뉴욕주의 새로운 **CXO**와 협력하여 고객 중심 접근법을 마련하고 주정부 기관 전체에 적용하여 더욱 사용자 친화적이며 접근이 쉽고 간소한 절차, 기준, 디지털 플랫폼을 마련하겠습니다.”

Jason Miller 백악관 관리관 겸 예산 차관은 이렇게 말했습니다. “취임 첫 날부터 **Biden** 행정부는 모든 업무의 중심에 고객 중심 서비스를 두었습니다. **Hochul** 주지사의 선임고객경험관리관 임명은 사람들의 요구를 가장 최우선으로 고려한 정부 서비스를 제공할 것이라는 의지를 보여줍니다. 정부 서비스를 효율적으로 만들어 일반에게 제공하는 일에는 정파가 없습니다. 주정부는 매일 최전선에서 공공 서비스를 개선해야 합니다. 우리는 뉴욕의 고객경험청(**Office of Customer Experience**) 및 기타 주정부와 협력하여 모든 미국인을 위해 성과를 낼 수 있기를 바랍니다.”

###

다음 웹 사이트에 더 많은 뉴스가 있습니다: www.governor.ny.gov
뉴욕주 | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418

[구독 취소](#)