

문서번호	총무과-14794
결재일자	2015. 6. 10.
공개여부	대시민공개
방청번호	

★ ◎

민원서비스품질개선을 위한 행동

주무관	후생노무팀장	총무과장	행정관리국장	
이숙영	방든석	이창호	06/10 소판수	
협조				

- 구민이 감동하는 친절찬 성동 -

## 후배에게 도움 주는 'CS 한발 더' 교육 결과보고

민원현장의 실질적 서비스 리더인 과장 및 팀장의 역할 재인식을 통해 실무자들의 서비스 업무수행에 건설적인 피드백 제공으로 내·외부 고객만족도를 향상시키고자 친절교육을 실시하고 그 결과를 보고 드림

- 구민이 감동하는 친절찬 성동 -

## 후배에게 도움 주는 'CS 한발 더' 교육 결과보고

### I 교육개요

- 일 시: 2015. 5. 27.(수) 13:30 ~ 15:30
- 장 소: 구청 3층 대강당
- 참석인원: 236명
  - ※ 교육대상 295명 중 236명 참석: **참석률 80%**
- 교육내용: **고객만족 리더십**
  - 훌륭한 리더십이란?
  - 채찍과 칭찬파워를 통한 직원과의 소통방법
  - 직원들의 사기진작을 위한 노하우 공유
  - 후배들의 CS역량 향상을 위한 동기부여 전략수립 및 습득
- 강 사: 한운옥(위드CS컨설팅 수석강사, 중소기업연수원 객원교수)



**성 동 구**  
(총무과)

## II

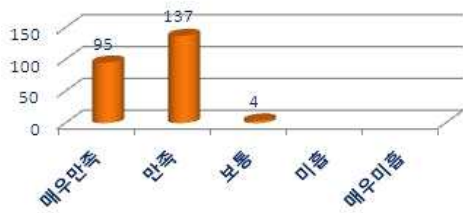
## 교육결과

### □ 교육 설문조사 결과

○ 설문현황: 교육참석 대상 236명 중 236명 **설문응답(100%)**

#### 1. 강의에 대한 전반적인 만족도는?

##### 강의 만족도



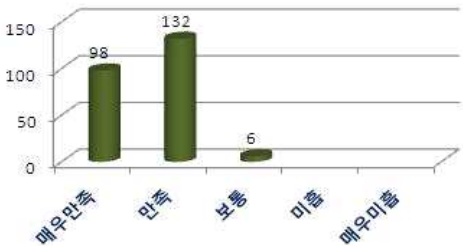
○ 교육의 짜임새, 내용, 이해도 등 전반적인 사항에 대한 만족도 평가

○ 만족도: **98.3%**

- 매우 만족 95명
- 만족 137명
- 보통 4명

#### 2. 강사에 대한 만족도는?

##### 강사 만족도



○ 강의 전달력과 강사의 열의 등 강사에 대한 전반적인 만족도

○ 만족도: **97.4%**

- 매우 만족 98명
- 만족 132명
- 보통 6명

#### 3. 본 교육의 좋은점 / 개선점 / 기타 제안사항은?

- 직원 간 소통화법, 존중하는 마음을 향상시킬 수 있는 교육이었음
- 압축된 강의 내용 좋았음
- 배려하는 문화가 필요하다는 것을 느꼈음
- 직원을 대하는 새로운 생각을 해보게 하는 의미있는 시간이었음
- 내부고객(직원)에게 친절한 과장·팀장이 되었으면 함
- 직원들이 직접 단막극 공연을 하면 많은 직원들이 공감 할 수 있을 듯 함

### □ 총평

- 본 교육에 대한 만족도 설문에서 응답자 중 98.3%(232명)가 높은 만족도를 보여 교육 취지에 맞게 실시되었다고 생각됨
- 관리자의 친절에 대한 관심과 참여를 유도할 수 있는 계기가 되었고, 직원들의 사기진작을 위한 리더십의 중요성을 인식하는 교육이었음
- 향후 다양한 맞춤형 전문교육을 통해 직원 친절도 향상 및 행정 서비스 역량강화에 노력 할 것임

### □ 교육사진



### Ⅲ

### 행정사항

- 교육에 대한 제안이나 아이디어 향후 교육 시 반영 검토
- 교육 이수자에 대하여 상시학습 2시간 인정. 끝.