

“도시철도 최고의 기업. 일등 Metro”



## 서울메트로



수신자 수신자 참조  
(경유)

제목 2016년 1차 CS개선협의회 참석 요청

---

### 1. 관련근거

가. 영업처-1546호('16.1.29.) 『2016년 CS개선과제 선정 및 제출요청』

나. 영업처-3434호('16.3.9) 『2016년 행자부 고객만족도조사 대응계획』

2. '16년 행자부 고객만족도조사 대응 및 CS개선과제 추진계획을 논의코자 다음과 같이 CS개선협의회를 개최하오니 참석하여 주시기 바랍니다.

### 가. 제1차 CS개선협의회 개최

○ 일 시 : 2016. 3. 24(목) 11:00 ~ 12:00

○ 장 소 : 6층 경영상황실

○ 참석대상 : CS개선과제 추진부서 팀장(11개 부서)

☞ 안전관리처, 안전조사처, 홍보처, 영업처, 부대사업처, 운전처, 차량처, 시설처, 설비처, 공사관리처, 종합관제소

○ 내 용

- 행자부 고객만족도 조사관련 설명 및 대응계획 논의

- CS개선과제 확정 및 평가계획 설명

### 나. 행자부 고객만족도 조사개요(세부 대응계획 기사행)

○ 주 관 : 지방공기업평가원

○ 기 간 : 2016. 4. 15 ~ 6. 14(주말포함)

○ 시 간 : 09:00~22:00

○ 대 상 : 10~30개역(1호선, 타기관 환승역 제외)

○ 인 원 : 600명

○ 장 소 : 지하철 출구 및 역세권

**다. CS개선과제 평가**(세부 평가계획 별도시행 예정)

- 평가주관 : 영업처
- 평가항목 : 과제 건수(10점)+과제 내용(20점) + 과제 달성률(70점)

1) 과제 건수

건 수	3건 이상	2건	1건 이하
점 수	10	9	8

2) 과제 내용(과제별 평가 후 평균 값 적용)

과제 내용	점 수		
	상	중	하
① 과제 달성 난이도	7	5	3
② 고객만족도 향상 기여도	7	5	3
③ 목표의 계량화 여부	6	4	2

3) 과제 달성률(과제별 평가 후 평균 값 적용)

달 성 률	100%	100%미만~ 90%이상	90%미만~ 80%이상	80%미만
점 수	70	66	62	58

- 결과활용 : 부서별 내부경영평가 반영(고유지표)
  - ▶ 고객만족도점수(100%)= 당해년도 점수(70%) + CS개선과제 평가(30%)

붙 임 : 2016년 CS개선과제 내역(부서별) 1부. 끝.

## 영업처장

수신자 안전관리처(안전관리처장), 안전조사처(안전조사처장), 홍보처(홍보처장), 부대사업처(부대사업처장), 차량처(차량처장), 운전처(운전처장), 공사관리처(공사관리처장), 시설처(시설처장), 설비처(설비처장), 종합관제소(종합관제소장)

대리 **윤나라** 팀장(업무대행) **심원석** 영업처장 03/14  
**이권수**

협조자

시행 영업처-3721(2016.03.14.) 접수 ( )

우 137-712 서울특별시 서초구 효령로 5(방배동)

/ [www.seoulmetro.co.kr](http://www.seoulmetro.co.kr)

전화 6110-5423

전송 6110-5389

/ [coquetnr@seoulmetro.co.kr](mailto:coquetnr@seoulmetro.co.kr)

/ 대시민공개