

행복한 교통문화를 선도하는 5678서울도시철도



서울특별시도시철도공사

수신자 내부결재
(경유)

제목 2017년 4월 고객의소리(VOC) 분석결과 보고

1. 관련근거 : 사장방침-50호('17.1.24.) 『2016년 고객의소리(VOC) 종합분석보고』와 관련입니다.

2. 위 호와 관련하여 2017년 4월 고객의소리(VOC) 분석결과를 다음과 같이 보고합니다.

가. 분석기간 : 2017. 4. 1. ~ 4. 30.

나. 분석내용

- 전년 동월대비 운영현황(채널별 / 유형별 / 분야별)
※ 전년 동월대비 접수비중 변화 포함
- 불편개선 VOC TOP 10 추이분석(전년동월 및 전월대비)
- 2017년 감축대상 10대 과제 민원발생현황 누계

붙임 : 2017년 4월 고객의소리(VOC) 분석결과 1부.
2017년 4월 고객의소리(VOC)분석 기초자료(엑셀) 1부. 끝.

사원 **채현수**

부장 **장종근**

처장 05/23
김성은

협조자

시행 고객만족처-1659 (2017.05.23.)

접수

우 04806 서울특별시 성동구 천호대로 346/http://www.smrt.co.kr

전화 02-6311-2543 전송 02-6311-4283 / 2140150@smrt.co.kr / 대시민공개

부패 '0'의 공기업! 청렴이 우리의 경쟁력입니다. 인사 이권청탁 배격