

2017년 DDP 고객만족(CS) 교육 결과보고

2017 . 12. 26.

문서번호	운영팀-3329	선임	운영본부장	DDP경영단장	대표이사		
결재일자	2017.12.28.	12/26 김지수	12/26 代이호 섭	12/27 유석윤	12/28 이근		
공개여부	공개	협 조					
방침번호							

추진근거	<ul style="list-style-type: none"> - 2017년 DDP 공간서비스 사업계획 (대표이사방침 제 949호) - 2017년 DDP 고객만족(CS) 교육 계획 (대표이사방침 제 1431호) - 2017년 DDP CS 운영 계획 (운영팀-1341) 		
대 내 외 협력현황	부서(단체)명	협의내용	협의결과
	기획경영팀	CS교육 대상 협의	협의완료
	시설관리팀, 시설 통합사	통합사 대상 CS교육 시간, 기간협의	협의완료
사 업 비	'17년 3,410천원		

서울디자인재단 (DDP 운영팀)

사전 검토항목

※ 해당사항이 없을 경우 '무 ✓' 표시하시기 바랍니다.

검 토 항 목	검토여부 '✓' 표시
시 민 참 여 고 려 사 항	시 민 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
	이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
	전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
	옴 브 즈 만 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
법 령 및 기타 고 려 사 항	법 령 규 정 : 교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> 무 ✓
	고용효과 <input type="checkbox"/> 노동인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/>
	기 타 : 취약계층 <input type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input type="checkbox"/>
	갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/> 유지관리 비용 <input type="checkbox"/> 무 ✓
타 자 원 의 활 용	중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
	민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
	기 업 : 유 ✓ (주)홍순아의 휴먼 아카데미 () 무 <input type="checkbox"/>
관 계 기 관 및 단 체 협 의	관 계 기 관 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
	관 련 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓

2017년 DDP 고객만족(CS) 교육 결과보고

DDP 서비스 마인드 내재화 및 지속적 함양을 위해 DDP 근무직원을 대상으로 고객 만족(CS) 교육을 실행하였기에 결과를 보고함

1. 추진개요

- 추진 근거
 - 2017년 DDP 공간서비스 사업계획(대표이사방침 제 949호, '17.03.17)
 - 2017년 DDP 고객만족(CS) 교육 계획(대표이사방침 제 1431호, '17.04.14.)
 - 2017년 DDP CS 운영 계획(운영팀-1341, '17.06.27.)

- 추진 방향
 - 월별 주기 교육 시스템 도입을 통한 교육기회 확대
 - 입주사 CS 교육 최초 시행을 통한 고객만족도 제고
 - 전화 및 현장응대 가이드라인 구축을 위한 CS 매뉴얼 및 전화문구 스티커 제작

2. 사업개요

- 사업명: 2017년 DDP 고객만족(CS) 교육
- 사업기간: 2017.04 ~ 2018.02 (11개월)
- 소요예산: 3,410천원
- 사업내용
 - DDP 통합사 CS 교육
 - 참여 유도를 위한 현장 활용도 높은 교육 내용 진행
 - DDP 입주 CS 교육
 - 모니터링 2회 실시를 통한 DDP 운영 현황 및 개선사항 파악
 - 모니터링 결과를 바탕으로 DDP 입주사에 적합한 교육 프로그램 추진

- CS 매뉴얼 정비
 - 타 공공기관 고객만족 매뉴얼 분석
 - CS 매뉴얼 내용 실효성 및 활용 가능성 확인을 위해 안내, 미화 및 보안 직원 인터뷰 실시

3. 사업결과

■ DDP 통합사 CS 교육

- 일 시: 2017.05.~2018.02.
- 교육수료자 인원

월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월
인원수	169	178	180	175	178	175	176

- 교육수료자 종합 만족도

구 분	전체 만족도	활용도	참여도	교과목 만족도	강사 만족도
2016년	88.1점	83.7점	85.9점	86.6점	91.1점
2017년	93.4점	88.1점	88.1점	96.3점	93.8점

※ 2016년: 집중 단기 CS교육 (2016년 11월 총 12회 진행)

※ 2017년: 월별 주기 CS교육 (2017년 5월~12월 월별 4회, 총 32회 진행)

- 교육수료자 요청사항
 - CS교육 일정 및 커리큘럼이 사전에 안내되고 공지되기를 바람
 - 직군 별 전문성을 제고하는 심화 커리큘럼이 필요함
 - 주기 교육 시스템 도입에 만족하며 이를 유지 및 강화하기를 희망함
- 교육사진



□ 커리큘럼

교육일자		교육시간	교육내용
17년 5월	15일(월)	(1차) 10:00 ~ 11:30 (2차) 13:00 ~ 14:30	[셀프 매니지먼트를 위한 서비스 마인드-1] - ddp의 신개념 서비스 정의하기 - 내 역할과 사명 재정립하기
	16일(화)		
	25일(목)		
	30일(화)		
17년 6월	5일(월)	(1차) 10:00 ~ 11:30 (2차) 13:00 ~ 14:30	[셀프 매니지먼트를 위한 서비스 마인드-2] - 서비스 실천 시 가장 중요한 요소 찾기 - ddp만의 서비스 행동요소 도출하기
	7일(수)		
	8일(목)		
	9일(금)		
17년 7월	17일(월)	(1차) 10:00 ~ 11:30 (2차) 13:00 ~ 14:30	[서비스 마인드의 중요성-1] - 평소 자신의 표정을 점검하고 다양한 표정으로 시민에게 적절하게 응대하기
	18일(화)		
	20일(목)		
	21일(금)		
17년 8월	21일(월)	(1차) 10:00 ~ 11:30 (2차) 13:00 ~ 14:30	[서비스 마인드의 중요성-2] - 불평불만 고객의 정의를 내리고 긍정적으로 이해하는 사고 갖기
	22일(화)		
	24일(목)		
	25일(금)		
17년 9월	11일(월)	(1차) 10:00 ~ 11:30 (2차) 13:00 ~ 14:30	[음성과 전화의 중요성-1] - 좀 더 명확한 발음과 밝은 음성 톤의 중요성 및 상황에 따른 음성 연출의 중요성
	12일(화)		
	14일(목)		
	15일(금)		
17년 10월	16일(월)	(1차) 10:00 ~ 11:30 (2차) 13:00 ~ 14:30	[음성과 전화의 중요성-2] - 시민과 소통 시 서로 소통되지 못하는 이유와 이에 따른 방법 발견하기
	17일(화)		
	18일(목)		
	19일(금)		
17년 11월	13일(월)	(1차) 10:00 ~ 11:30 (2차) 13:00 ~ 14:30	[고객응대의 소통 중요성-1] - 시민 응대 시 경청의 중요성 - 효과적인 소통방법 모색하기
	14일(화)		
	16일(목)		
	17일(금)		
17년 12월	12일(화)	(1차) 10:00 ~ 11:30 (2차) 13:00 ~ 14:30	[고객응대의 소통 중요성-2] - 고객니즈에 맞는 표현력 찾기 - 진정성 있는 시민응대 실천하기
	14일(목)		
	15일(금)		
	22일(금)		
18년 1월 (예정)	15일(월)	(1차) 10:00 ~ 11:30 (2차) 13:00 ~ 14:30	[DDP 조직 활성화-1] - 팀 간, 팀원 간 하모니 찾기
	16일(화)		
	18일(목)		
	19일(금)		
18년 2월 (예정)	19일(월)	(1차) 10:00 ~ 11:30 (2차) 13:00 ~ 14:30	[DDP 조직 활성화-2] - 팀워크를 강화하기 위한 셀프 리더십과 커뮤니케이션 능력
	20일(화)		
	22일(목)		
	23일(금)		

■ DDP 입주사 CS 교육

□ 일 시

- 모니터링: 2017.06. ~ 2017.08.
- 교 육: 2017.9.8.(금)

□ 교육수료자 인원: 디자인장터, 살림터 등 테넌트 총 36명

□ 교육수료자 종합 만족도

전체 만족도	활용도	참여도	교과목 만족도	강사 만족도
81.6점	83.2점	79.2점	81.6점	84.0점

□ 교육수료자 요청사항

- 교육 회수를 증대하여 주기적인 교육이 되기를 희망함
- 교육시간을 다원화하여 자유롭게 희망 시간대에 참석할 수 있기를 바람

□ 교육사진



□ 커리큘럼

교육일자	교육시간	교육내용
2017.9.8.(금)	9:30~11:30	- 서비스 트렌드의 이해로 자신을 돌아보라 - 셀프케어로 소통능력을 키워라 - 현장 사례를 활용한 TIP

■ CS 매뉴얼

□ CS 매뉴얼 온라인 및 모바일 버전 제작

□ 전화문구 스티커 가로형 및 세로형 총 2,000매 출력

4. 검토사항

- 통합사 및 입주사 교육기회 확대를 위한 CS 교육비 예산 확보 필요

5. 향후계획

- 주기 교육 시스템 유지 및 직군 별 세부 심화 커리큘럼 검토
- 입주사 CS 교육 시간 다원화 및 횟수 증진 추진
- CS 매뉴얼 온라인 버전을 토대로 한 CS 매뉴얼 소형 핸드북 제작

6. 소요예산

- 소요예산: 일금 삼백사십일만원정 (₩3,410,000)
- 상세내역

(단위 : 천원)

내 용	산출내역	예산과목	소요예산
2017년 DDP CS교육	- 강의료(통합사 대상)	통합사 자체 교육훈련비	-
	- 모니터링 - 강의료(입주사 대상) - CS매뉴얼 개발비용	기반운영사업, 시설안전안심운영관리, 시설관리비, 교육훈련비	3,410
	합 계		3,410

- 붙임 1. 2017년 DDP 공간서비스 사업계획 1부.
2. 2017년 DDP 고객만족(CS) 교육 계획 1부.
3. 2017년 DDP CS 운영 계획 1부.
4. 2017년 DDP 통합사 CS 교육 결과보고 모음 1부.
5. 2017년 DDP 입주사 CS 교육 결과보고 1부.
6. CS매뉴얼 및 스티커 사진 1부. 끝.