

2017년 DDP 고객만족(CS) 교육 계획

2017

문서번호	운영팀-754	선임	팀장	본부장	단장	대표이사	
결재일자	2017.04.14.	04/13 권은정	04/13 김국환	04/14 강문석	04/14 유석윤	04/14 이근	
공개여부	공개	협 조		책임	선임	팀장	
방침번호	대표이사방침 제(143)호	04/13 이소미	04/13 조혜림	04/13 이호섭	04/14		

추진근거	<ul style="list-style-type: none"> - 2017년 DDP 공간서비스 사업계획 (대표이사방침 제 949호) - 2016년 DDP 고객만족(CS) 교육 결과보고 (시설운영팀-2029) 		
대 내 외 협력현황	부서(단체)명	협약내용	협약결과
	기획경영팀	CS교육 대상 협의	협약완료
	시설관리팀, 시설 통합사	통합사 대상 CS교육 시간, 기간협의	협약완료
사 업 비	'17년 22백만원'		

※ 문서내용을 위와 같이 간단히 요약하세요.

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 기 타 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 ✓
	기 타 :	고용효과 <input type="checkbox"/> 노동인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/>
		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 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
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 계획

DDP 근무인원을 대상으로 주기적 CS교육을 진행하여 대 고객 요구수준을 기반으로 표준 업무 수행 절차를 제시하고 이행하도록 함으로써 고객만족수준을 높이고, 나아가 DDP의 가치를 상승시키고자 함

1. 추진개요

1. 추진근거

- 2017년 DDP 공간서비스 사업계획-대표이사방침 제 949호('17.03.17)
- 2016년 DDP 고객만족(CS)교육 결과보고 ('16.11.21)

2. 추진목표



3. 2016년 DDP 고객만족(CS) 교육 결과

- 과정명 : 2016년 DDP 고객만족(CS) 교육 과정
- 일 시 : 2016.11.02 ~ 2016.11.18 (총 12회)
- 대 상 : DDP 경영단, 위탁사, 장터, 살림터 입주사
- 교육생 종합만족도

만족도	활용도	참여도	교과목 만족도	강사 만족도
88.1점	83.7점	85.9점	86.6점	91.1점

- 교육수료자 인원
 - 집합교육 이수자 : 237명

DDP 경영단	위탁사	입주사
37명	177명	23명

2. 사업개요

- 사업명 : 2017년 DDP 고객만족(CS) 교육 계획
- 사업기간 : 2017.04 ~ 2018.02 (11개월)
- 소요예산 : 22,000천원
- 사업내용
 - DDP 통합사, 입주사 대상 CS교육 추진
 - 고객만족(CS) 핸드북, 전화문구 스티커 제작

3. 세부추진계획

구분	2016년	2017년
교육 대상		
	DDP 직원 전체 CS교육 진행	DDP 통합사, 입주사 대상 집중 CS교육
교육 기간	하반기 집중 CS교육 (1.5H) '17.11 (1개월 12회)	월별 주기적 CS교육 (1.5H) -통합사 : '17.05 ~ '18.02 (10개월 8회) -입주사 : '17.11 (1개월 2회)
예산	5,500천원	4,000천원
개선점 및 차이점	①직무별 서비스 교육 -재단 임직원 : 타 기관과의 관계에서 협조와 배려를 담을 수 있는 화법 위주 -입주사 및 통합사 : DDP의 통일된 에티튜드를 방문객에게 전달, DDP 프렌즈로 갖추어야 할 자세와 필요한 스킬 위주 ②모니터링 Ver.1.0 - CS강사 주최 단순 모니터링 추진 - 모니터링 결과 반영한 CS교육 추진	▷ ①-1.통합사 : 57지 콘텐츠를 통한 체험 CS교육 - DDP의 신개념 서비스 - 시민에 대한 서비스의 중요성 - 음성연출의 중요성 - 시민 응대 시 경청의 중요성 - DDP 조직 활성화 ①-2.입주사 : CS 역량향상 교육 - 모니터링 결과를 통한 문제점 파악, 피드백을 통한 현장 활용전략 설정 ②모니터링 Ver.2.0 - CS강사 및 하계기간 인턴을 활용한 적극적 CS 모니터링 추진 - 모니터링 결과 반영한 CS교육 추진 CS 매뉴얼(정비) → 핸드북 제작(태블릿PC 활용)
CS 책자	CS 매뉴얼(초기)	

4. 기대효과

- 매월 주기적 CS교육훈련을 통한 효과적인 고객응대 및 서비스마인드 구축
- 고객만족(CS) 핸드북 및 전화스티커 제작을 통한 고객지향적 조직문화 구성
- 분기별 모니터링을 실시하여 적극적인 CS 개선

5. 소요예산

- 소요예산 : 일금 이천이백만원정 (₩22,000,000)
- 예산과목 :

(단위 : 천원)

내 용	산출내역	예산과목	소요예산
2017년 DDP CS교육	- 강의료(통합사 대상)	통합사 자체 교육훈련비	18,000
	- 모니터링 - 강의료(입주사 대상) - 핸드북, 전화스티커 제작, 인쇄비용 - 회의운영비	기반운영사업, 시설안전안심운영관리, 시설관리비, 교육훈련비	4,000
사업비 합계			22,000

6. 추진일정

세부내용	추진일정										
	'17년 4월	'17년 5월	'17년 6월	'17년 7월	'17년 8월	'17년 9월	'17년 10월	'17년 11월	'17년 12월	'18년 1월	'18년 2월
CS업체 계약											
CS교육 (통합사)											
CS교육 (입주사)											
핸드북 제작 및 배포											
사업 결과보고											

※ 추진일정은 현장상황에 따라 변경될 수 있음

7. 기타사항

- 통합사, 입주사 대상 CS교육 업체 통합계약 추진 예정
- 디자인장터, 살림터 테넌트 입주 완료 시 협의를 통해 CS교육 일정 수립 예정

붙임 1. 2017년 DDP 공간서비스 사업계획 1부

2. 2016년 DDP 고객만족(CS) 교육 결과보고 1부. 끝.