

문서번호	기획조정실-907
보존기간	5년
결재일자	2016.02.05.
공개여부	공개

★주임	팀장	기획조정실장	경영전략본부장	
협 조				

시민접점 서비스 모니터링 및 맞춤형교육 운영 추진계획(안)

2016. 2

- 시민접점 서비스 품질향상을 위한 -

시민접점 서비스 모니터링 및 맞춤교육 운영계획(안)

서비스 전문기관과 협업하여 주요 시민접점의 서비스 제공실태를 모니터링하고 그 결과에 토대한 현장 맞춤교육을 실시, 시민접점 서비스 품질을 향상시키고자 함.

〈 2016. 1. 28 목, 이사장 직무대행 보고 완료 〉

1 추진목적

- 시민중심경영(CCM) 실천을 위한 접점서비스 체계적 품질관리
- 2016년 행자부 고객만족도 조사 90점 달성 및 1위 탈환

2 추진내용

주요내용

- 전문가/시민관점의 접점 서비스 모니터링 및 서비스 품질수준 강화
- 시민니즈와 접점별 서비스 특성 분석에 근거한 맞춤형 교육 실시

✓ 대상시설 : 6개부서(8개 시설)

대상부서 (6)	월드컵경기장 운영처		돔경기장 운영처	어린이 대공원	청계천 관리처	추모시설운영처		교통시설 운영처
대상시설 (8)	월드컵	장충	고척스카이돔	대공원	청계천	승화원	추모공원	공영주차장

✓ 추진방법 : 'CS교육·컨설팅 전문기관'에 의한 용역 방식 수행

✓ 추진절차(계약체결 후)

1차 모니터링	<input type="checkbox"/> 대상시설 모니터링 및 현장 진단	계약월
↓		
사전 교육	<input type="checkbox"/> 대상직원 집체 교육(2회)	계약월+ 1월 중
↓		
2차 모니터링	<input type="checkbox"/> 대상시설 모니터링 및 현장 코칭	계약월+ 1월 중
↓		
맞춤 교육	<input type="checkbox"/> 대상시설 맞춤형 찾아가는 교육	계약월+ 2월 중
↓		
3차 모니터링	<input type="checkbox"/> 대상시설 모니터링 결과 평가 및 MOT 매뉴얼 개발	계약월+ 2~3월 중

※ 제8기 「시민모니터」 대상 현장모니터기법 등 별도 교육 실시(계약월+2~3월 중)

□ 세부 추진내용

○ 1차 모니터링 : 점점 모니터링 및 현장 진단

- 대상시설 : 8개 시설

☞ 서울월드컵경기장, 장충체육관, 고척스카이돔, 서울어린이대공원, 청계천, 시립승화원, 추모공원, 공영주차장

- 주요내용 : 점점별 현상 진단 후, 모니터링 점점 발굴 및 체크리스트 개발

※ 체크리스트 항목은 행자부 PSI모델 포함, 계량화된 평가항목으로 구성

○ 사전교육 : 직원 집체 교육

- 대상자 : 8개 시설 종사 직원

- 내 용 : 점점 서비스 관리의 중요성 및 모니터링 숙지사항
서비스 취약요소 발견 및 해결법 찾기 등

○ 2차 모니터링 : 점점별 모니터링 및 현장 코칭

- 주요내용 : 전문가 모니터링 → 현장 코칭

- 진행방식 : 사전 제작 체크리스트 활용 미스터리쇼핑 서비스 점검

- 결과활용 : 맞춤형 서비스 교육 프로그램 개발

○ 맞춤형 서비스교육 : 사업장 찾아가는 교육

- 교육장소 : 8개 시설 회의실 또는 교육장

- 교육내용 : 각 시설별 취약요소 개선방안, 서비스 유형별 스킬 향상방안 등

- 교육강사 : 서비스관련 분야 전문강사

○ 3차 모니터링 : 점점별 모니터링 및 결과 평가

- 주요내용 : 교육내용의 현업적용도, 고객만족도 조사 대비 시설 운영 및
서비스 스킬 향상도 최종점검

- 시행시기 : 맞춤 서비스교육 완료 1개월 후

○ 시민모니터 교육 : 모니터링 지침 등 교육

- 대상자 : 제8기 시민모니터 전원

- 내 용 : 공정하고 신뢰도 있는 모니터링을 위한 행동지침 및 방법

3

행정사항 등

계약체결 의뢰(기획조정실 → 총무처)

- 소요예산 : 21,120천원(부가가치세 포함) ※ 일상감사·계약심사 결과 반영
- 예산과목 : 본부, 판매비와관리비, 교육훈련비, 교육훈련비
- 계약방법 : 일반수의계약
 - 지방계약법시행령 제25조 및 행자부 예규 '수의계약 운영요령' 준용
 - 총무처-4850(2012. 3. 7)호 '공단 수의계약 집행기준' 준수
- 계약업체 : 주식회사 에스엔엘기획

협조사항

- 6개 부서 모니터링 및 직원교육 참여 적극 협조
 - 월드컵경기장, 돔경기장, 어린이대공원, 청계천, 추모시설, 교통시설. 끝.