

| | | | |
|----------------------|--------------------------------|---|---|
| 과 제 명 | 공사 민원행정 홍보강화로 도시철도 이용 고객 불편 해소 | | |
| 부 서 명 | 고객사업처 고객만족팀 | 주담당자 | 사무6급 양애리 |
| | | 협업직원 | |
| 분야 | 1차 | 규제혁신* 여부 Y <input type="checkbox"/> N <input checked="" type="checkbox"/> | |
| | 2차 | 경제활성화 <input type="checkbox"/> | 재난·안전 <input type="checkbox"/> 디지털 혁신 <input type="checkbox"/> 국민생활 지원 <input checked="" type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> (직접입력 :) |
| 각종대회 수상실적 | | | |

1. 추진배경

- 고객의 주요 반복·불편 민원에 대하여 불만이 발생하지 않도록 선제적으로 알리고 해소될 수 있도록 민원 홍보 활동 전개

2. 추진내용(사업개요)

- 고객의견 처리절차 홍보 안내물 제작·설치
 - 장 소 : 4개역(양동시장, 농성, 쌍촌, 송정공원)
 - 내 용 : 지하철 이용불편/개선의견 접수처리 절차 홍보
- 『민원 알리미 썬아가 알려주는』 주요 민원 카드뉴스 홍보
 - 주기/구성 : 분기별 1회 제작·홍보/ 교통카드 홍보 등
 - 내 용 : 공사 민원 관련 지식 및 정보 제공으로 선제적 민원예방
- 민원상담 챗봇 이용 활성화 이벤트 추진
 - 기 간 : '23. 6. 5(월) ~ 6. 18(일)
 - 내 용 : 디지털 상담 창구인 챗봇 서비스 운영 홍보 이벤트
- 고객소리함 시인성(디자인) 및 접근성(위치) 강화
 - 운영현황 : 19개역 2종류 43개
 - 내 용 : 고객소리함 QR코드 부착, 디자인 및 접근성 개선

3. 추진실적(계획)

- 고객의견 처리절차 홍보안내물 제작계획(안) 수립 : 23. 3. 2.
- 주요 민원 카드뉴스 제작 및 홍보 계획(안) 수립 : 23. 3. 30.
- 민원상담 챗봇서비스 이용 활성화 계획(안) 수립 : 23. 6. 2.
- 고객소리함 시인성(디자인) 및 접근성(위치) 강화 계획 수립 : 23. 8월~

4. 기대효과

| 과제 전 | 과제 실행 후(성과향상도) |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">· 고객의견 처리절차 인지/접근성 제고 방안 필요· 주요 민원에 대해 고객과의 소통 및 공감채널 확대 필요 | <ul style="list-style-type: none">· 고객의견 처리절차 홍보로 고객 만족도 대응성 강화· 유사 반복 민원 예방 및 고객 이용 불편 해소를 통한 서비스 품질 제고 |