

## 【 채용 직무기술서 - 실무직 서비스 】

인천시설공단				
채용분야	실무직 서비스(안내·접수)			
분류 체계 (능력 단위)	대분류	중분류	소분류	세분류
	02. 경영·회계·사무	01. 기획사무	03. 마케팅	02. 고객관리
기관 주요사업	<p>○ 인천시 공공시설물을 효율적으로 관리/운영</p> <p>1. 체육사업 - 아시아드주경기장, 송림체육관, 계양경기장, 삼산월드체육관, 계산국민체육센터</p> <p>2. 장묘사업 - 가족공원(승화원, 봉안당, 수목장림)</p> <p>3. 주차사업 - 노외주차장, 버스차고지</p> <p>4. 기반시설 - 도로, 지하차도, 유수지, 교량, 지하도상가</p> <p>5. 문화복지 - 사회복지회관, 청소년수련관, 근로자문화센터, 노인문화회관, 어린이과학관, 하늘문화센터</p> <p>6. 공원시설 - 송도센트럴공원, 청라호수공원, 영종씨사이드파크 외 도시공원과 녹지, 인천대공원(주차장, 자전거 대여, 인조잔디구장, 썰매장)</p>			
직무개요	시설물 이용 고객에 대한 안내, 프로그램 이용 접수, 고객 문의에 대한 응대			
능력단위	○ (안내·접수) 01. 환경정비, 02. 근무태도, 03. 운영프로그램 조작, 04. 민원응대 05. 수입금 징수 및 결산, 06. 교육참여			
직무 수행 내용	<p>○ (환경정비) 고객에게 쾌적한 서비스를 제공하기 위하여 주변 환경정비 실시</p> <p>○ (근무태도) 고객 접점지역 근무자로 성실한 근무태도 유지</p> <p>○ (운영프로그램 조작) 고객의 프로그램 이용을 위하여 고객등록, 요금결재처리, 이용시간 및 기간 관리 등 기능을 숙지하고 원활하게 사용</p> <p>○ (민원응대) 친절한 서비스 제공으로 고객만족도 제고</p> <p>○ (수입금 징수 및 결산) 정확한 이용요금 징수 및 환불 처리, 일·월·분기·연 결산보고서 작성</p> <p>○ (교육참여) 자체교육, CS 교육 참여로 개인역량 강화</p> <p>○ (고객관리) 현재고객과 잠재고객의 이해를 바탕으로 고객이 원하는 제품과 서비스를 지속적으로 제공</p>			
일반요건	연령	무관		
	성별	무관		
교육요건	학력	무관		
	전공	무관		

직무수행요건 (하단 내용)	
필요지식	○ <b>(안내·접수)</b> 고객 서비스 유형 일반에 대한 지식, 고객의 심리분석 방법, 데이터베이스화된 고객정보의 구조, 민원접수 방법, 민원해결 절차, 고객관리시스템 구성요소, 시설 운영에 필요한 제반 행사 정보, 시설 유형별 등록률 정보, 시설별 민원처리 시스템, 시설물 관련 법률 조례·규정
필요기술	○ <b>(안내·접수)</b> 고객 요구 피드백 능력, 고객에 대한 특성 파악 능력, 데이터 및 통계 분석 능력, 민원유형별 대처 능력, 민원인을 안정시키는 능력, 분석 및 통계 프로그램 운영 능력, 자료 분석 프로그램 활용 능력, 전산처리 능력, 접수 민원 해결 체계 파악 능력
직무수행 태도	○ <b>(안내·접수)</b> 감정적 상황에서도 친절을 유지하려는 의지, 개인정보보호법을 준수하는 태도, 고객 불만에 대한 적극적 수용 자세, 고객 불만을 최소화하려는 태도, 세밀하고 섬세한 분석적인 자세, 유사한 민원이 재 발생 하지 않도록 하려는 자세, 편법을 사용하지 않으려는 원칙적 자세
관련 자격	○ 채용 공고문 참조
직업 기초 능력	○ 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 정보능력, 직업윤리
참고	• <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a>