

2024년 CS 이행과제

과제명 ^①	서비스 환경의 쾌적성 및 편의성 제고			과제유형 ^②	☒ 기존개선형 ☐ 신규발굴형
부서명	축제이벤트팀	담당자명	김명훈	직급	5급 과장
가점여부 ^③	☐ 고객접점시설 교육 이수				
서비스차원 ^④	서비스 환경		서비스요소 ^⑤	편의성, 쾌적성	
추진배경 ^⑥	공사 전체 점수에 비해 낮게 측정된 서비스 환경 개선으로 고객만족도 조사 점수 제고				
고객 의견수렴 여부 ^⑦	사업별 만족도 조사 실시, CS 대상자 대상 공사 미비점 의견 수렴, 민원인 대상 고객의 소리함 개설 등으로 고객 의견 수렴				
해결방안 ^⑧	☐ CS 대상자 대상 미비점 의견수렴으로 점수 개선 노력 ○ 2024년 CS 대상자 대상 공사 축제이벤트에 대한 미비점 및 의견 수렴 ○ 2023년 미비점을 보완하여 CS 대상자와의 사업수행시 반영 ☐ 축제이벤트 구성원 대상 CS 구체화된 목표 전달 ○ CS 점수 제고를 위한 구체적인 목표 설정 및 목표 달성을 위한 체계 강화 ☐ 사업별 만족도 조사 실시 ○ 인천펜타포트 음악축제, INK 콘서트, 인천개항장문화유산야행 등 축제 이벤트팀 주요 사업 대상 만족도 조사 실시 완료 ☐ 민원인 대상 고객의 소리함 개설 ○ 공사 주관 축제 중 민원의 내용이 가장 많은 인천펜타포트 음악축제의 홈페이지 내 고객의 소리함 개설 완료 ○ 공사 홈페이지의 민원인 의견에 대해 적극적으로 답변 완료				
추진성과 ^⑨	☐ 2023년 CS 결과를 바탕으로 2024년 축제이벤트 추진 현장, 고객소통, CS대상자와의 협업 능력 등 CS 체계 향상 ☐ 펜타 5.13→5.92(7점척도), INK 4.21→4.41(5점척도) 등 CS 이행을 통한 축제이벤트 전반적인 만족도 향상				