

불친절 역할연극 공연 실시

■ 목 적

불친절 사례 역할 연극을 통해 공단 직원이 고객의 입장이 되어 보고 공단의 현실을 되돌아 보고 반성하는 계기로 삼아 보다 나은 고객서비스를 제공하여 고객감동을 실현코자 함

■ 추진개요

- 행사명 : 불친절 역할연극
- 행사내용 : 불친절 사례를 중심으로 공단 직원이 고객의 입장이 되어 역할 연극 공연
- 일 시 : 2007. 12. 28(금) 16:30 ~ 17:30
- 장 소 : 공단 1층 회의실
- 참여자 : 공단 직원
- 포상내용
 - ▶ 금 상 : 금300,000원
 - ▶ 은 상 : 금200,000원
 - ▶ 동 상 : 금100,000원
- 채점 방식
 - ▶ 심사위원 : 5명(공단직원)
 - ▶ 채점표

부서명	점 수				
	매우우수	우수	보통	미흡	매우미흡
채점항목	20	17	14	11	8
역할극 내용이 주제에 맞고 구성이 짜임새가 있는가?					
의사표현 및 연기가 자연스럽게 잘 되었는가?					
역할극에 필요한 소품등은 준비가 잘되었는가?					
팀원의 참여와 역할 분담 및 주제 전갈이 잘되었는가?					
역할극의 전체적인 완성도가 높은가?					
합 계	점				

■ 추진실적

● 참여자 및 공연 내용

부 서	참여인원	공연 주제 및 내용
경영지원부	5명	<ul style="list-style-type: none"> ● 주제 : 경영지원부로 찾아온 고객 응대 사례 ● 내용 : 경영지원부로 찾아와 거주자 우선주차제를 신청하러 온 고객을 안내하는 사례
센터운영팀	4명	<ul style="list-style-type: none"> ● 주제 : 3가지 경우 고객응대 사례 ● 내용 : 1. 전화응대, 2. 방문고객응대 3. 대관업무관련 불친절사례
유통사업팀	9명	<ul style="list-style-type: none"> ● 주제 : 농수산물시장 입점자에 응대사례 ● 내용 : 마포농수산물시장 임대료 인상과 관련한 역할 공연
공영사업팀	4명	<ul style="list-style-type: none"> ● 주제 : "당신 맘대로 해" ● 내용 : 불친절응대와 친절응대 2가지 경우로 나누어 공연

● 채점결과 및 포상금 지급

▶ 금 상

- 부 서 명 : 유통사업팀
- 포 상 금 : 금300,000원

▶ 은 상

- 부 서 명 : 공영사업팀
- 포 상 금 : 금200,000원

▶ 동 상

- 부 서 명 : 센터운영팀
- 포 상 금 : 금100,000원

■ 기대효과

- 고객의 불편사항 간접 체험으로 자기 반성 기회
- 고객감동 서비스 제공의 당위성에 대한 공단 직원의 공감대 형성 기여
- 고객의 불편사항에 대한 이해와 개선 방향을 모색함으로써 공단의 고객만족도 향상을 위한 계기 마련

■ 향후계획

- 불친절사례를 보다 구체적·체계적으로 파악하여 매년 보다 다양한 주제로 “역할 연극 공연” 행사 추진
- 향후 공단 직원뿐만 아니라 이용고객도 역할 연극 공연 참여 유도
고객만족도 향상을 위한 상호 발전적 방안 모색