

|            |  |      |     |              |          |
|------------|--|------|-----|--------------|----------|
| 채용분야       | 민원담당자  | 분류체계 | 대분류 | 02. 경영·회계·사무 |          |
|            |  |      | 중분류 | 1. 기획사무      | 2. 총무·인사 |
|            |  |      | 소분류 | 3. 마케팅       | 3. 일반사무  |
|            |  |      | 세분류 | 02.고객관리      | 02사무행정   |
| 직무<br>수행내용 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공사운영 채널의 고객응대 업무(온오프라인) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 유선 및 대면 고객문의 모니터링, 응대 및 처리</li> <li>- 공사 홈페이지 고객상담 게시판 운영<br/>(공사 사업 및 관광전반에 대한 제안, 불만, 문의사항 응대)</li> <li>- 정보공개 관련 모니터링, 응대 및 행정처리 업무 수행</li> <li>- 기타 고객 응대 관련 민원업무 처리</li> </ul> </li> <li>○ 신문고 등 정부운영 채널의 고객응대 업무(온오프라인) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보공개 및 민원업무에 대한 모니터링, 응대, 처리 등</li> </ul> </li> <li>○ 고객관련 제도연구 및 현황조사 실시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객관련 업무 전반에 대한 현행법의 사규 반영 검토 등 일반적인 제도 연구</li> <li>- 고객관련 업무 수행에 대한 월간 보고서 작성</li> <li>- 공사 홈페이지 고객 서비스 현장 현행화 관련 행정업무 수행 등</li> </ul> </li> </ul> |      |     |              |          |
| 필요자격       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원업무 경력자 우대</li> <li>○ 텔레마케팅 관리사 자격증 등 고객응대 관련 자격증 취득자 우대</li> <li>○ 관광학 계열 전문학사/학사 소지자 우대</li> </ul>   |      |     |              |          |
| 필요지식       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민원처리 관련 지식(정보공개 등 민원처리 관련 법령 일체)</li> <li>○ 관광부문 및 공사 업무 관련 지식</li> </ul>   |      |     |              |          |
| 필요기술       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 커뮤니케이션 및 관계구축 능력·경험·경력, OA 활용 능력·경험·경력</li> </ul>   |      |     |              |          |
| 직무<br>수행태도 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객지향적인 태도, 원활한 의사소통이 가능한 개방적인 태도, 외부에 대한 협업적인 태도, 기획 마인드, 분석적인 태도, 세밀한 일처리, 윤리의식 등</li> </ul>   |      |     |              |          |
| 직업<br>기초능력 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의사소통능력(문서이해능력, 경청능력, 언어구사능력), 대인관계능력(고객서비스능력), 문제해결능력, 자원관리능력, 정보능력, 조직이해능력, 직업윤리, 자기개발능력, 수리능력, 기술능력</li> </ul>  |      |     |              |          |