

Case Study

영등포구시설관리공단 _ 주민참여단

개요

우리 공단은 서비스 현장(고객접점)에서 고객만족도 향상을 위해 직원 교육 및 정기적으로 고객만족도 조사를 진행하고 있고, 더불어 객관적인 평가를 위해 각 사업장 별로 주민참여단을 운영하고 있습니다.

문제점

기존 방법의 주민참여단 운영 방법(페이퍼 설문지)은 편리성 및 객관성에 문제가 있었습니다.

1. 편리성 : 페이퍼 설문지를 작성하고 다시 홈페이지에 등록해야 하는 번거로움
여러 장의 설문지를 들고 다녀야 하는 불편함
2. 객관성 : 주민참여단 개인의 기준(주관적인 판단)이 달라 객관성이 떨어짐

해결방법

망고톡에서 지원하는 스마트폰 어플리케이션으로 문제를 해결할 수 있었습니다.

사업부서별 주민참여자가 망고톡 앱을 다운로드 받아 설치하면 자동으로 평가 설문지가 다운로드 되며 고객접점에서 언제든지 무제한 평가를 할 수 있게 되었습니다.

또한 사진 및 동영상 업로드가 가능하여 평가결과에 대한 객관성을 높일 수 있었습니다.

(예 : 시설에 대한 평가 후 평가에 대한 이미지 또는 동영상 첨부)

제언

“망고톡은 온.오프라인에서 다양한 설문조사를 할 수 있습니다. 우리 공단에서는 다양한 형태로 망고톡을 활용하고 있으며, 특히 스마트폰 앱을 활용한 주민참여단 운영은 고객의 입장에서 본 객관적인 서비스 수준을 상시 파악할 수 있어 고객만족 수준 향상에 많은 도움이 되고 있습니다.”