

직무기술서

직종	고객안전			
NCS 분류 체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	02.경영·회계사무	01.기획사무	01.경영기획	01.경영기획
			03.마케팅	02.고객관리
		02.총무·인사	01.총무	04.유통관리
			03.일반사무	01.총무
	09.운전·운송	03.재무·회계	02.회계	02.사무행정
		02.철도운전·운송	02.철도시설유지 보수	01.회계·감사
주요 직무 수행	- 지하철 역무 업무 수행 - 고객서비스 제공, 운수수입금 관리, 시설물 유지 및 안전관리 등 역사 현장의 고객접점 제반 업무 수행			
능 력 단 위	(경영기획) 01. 사업환경 분석 03.경영계획 수립 06. 예산관리 09. 이해관계자관리 (고객관리) 02. 고객 필요정보 제공 10. 고객 관계 관리 (유통관리) 03. 매장관리 06. 고객관리 (총무) 02. 행사지원관리 03 부동산관리, 04. 비품관리 07. 업무 지원 08. 총무문서관리 10. 총무보안관리 (사무행정) 01. 문서작성 02. 문서관리 05. 사무행정 업무관리 06. 사무자동화 프로그램 활용 (회계·감사) 01. 전표관리 02. 자금관리 03. 원가계산 04. 결산처리 10. 원가관리 (역 시설물 유지보수) 01. 일상점검 06. 고장원인 분석·개선			
필 요 지 식	(경영기획) 사업구조와 실적에 대한 개념, 고객·소비자에 대한 정의, 산업동향, 경영목표 설정 방법론, 중장기·연간 사업별 경영계획, 당해 연도 중점 추진과제, 예산 편성 지침, 이해관계자의 특성 (고객관리) 고객관계 응대 및 관리 방법, 고객 심리 관리, 고객과의 커뮤니케이션 방법 (유통관리) 직원 안전관리 방법, 방재관리 방법, 영업정보 관리 지식, 안전환경 관리 및 고객안전에 대한 지식, 영업정보 보안관리에 관한 지식, 고객 응대 서비스 절차와 방법에 대한 지식, 고객 민원 처리 방법에 대한 지식 (총무) 재산관리, 물품관리에 대한 기초 지식 통계분석, 세법, 부동산 관련 법률, 구매실무 계약, 비품관리 규정, 회계규정, 증명서 발급절차, 표준계약서 작성, 문서관리규정의 재·개정 방법, 문서관리 프로세스, 보안규정, 시설물 및 작업장 특성, 보안장비 기능·특징, 개인정보 보호에 관한 법률 (사무행정) 문서작성 규칙, 부서(팀)의 업무분장 내용, 보고 절차, 문서관리규정, 직제규정, 기본회계지식, PC운영체제의 기본 기능, 문서 작성 규칙, 스프레드시트 프로그램의 기능별 특성, 프레젠테이션 프로그램 특성 (회계·감사) 현금출납 및 결산관리의 기초지식, 대금의 지급방법 및 지급 기준, 원가계산방 법, 국제회계기준(IFRS), 원가관리 개념, (역 시설물 유지보수) 역무자동화기기 및 시설물의 종류, 장애발생 시 조치 요령, 모니터링의 이해, 시설·설비에 대한 이해, 응급조치 절차, 주변설비 현황에 대한 이해			

필요 기술	• (경영기획) 경영환경 분석능력, 외부환경 분석능력, 사업별 경영계획 이슈 분류 기술, 기획서 작성 기술, 민원처리 프로세스 파악, 법·규정에 따른 처리 기술 • (고객관리) 고객 응대 기술, 고객 맞춤형 서비스 능력, 고객 유형별 대응 능력 • (유통관리) 방재관리 기본 위기 대응 능력, 매장 안전관리 기준 파악 및 적용 능력, 매장 보안관리 능력, 고객센터 매뉴얼 파악 능력, 고객센터 기준 파악 능력, 고객 관계 파악능력 • (총무) 전산시스템 활용 능력, 문제해결능력, 통계분석 기술, 법률 해석 능력, 조사 능력, 문서작성 능력, 법규 해석 능력, 전자문서 시스템 활용 기술 • (사무행정) 문서기안 능력, 일정 관리 능력, 문서 편집 능력, 사무기기 활용 능력, 업무 처리 능력, 의견 조율 능력, 데이터베이스 프로그램의 입력 및 편집 능력, 보고서 활용 능력 • (회계·감사) 입·출금에 대한 현금출납 관리, 출납 근거자료 확인 능력, 원가계산 능력 • (역 시설물 유지보수) 역 시설물 장애발생시 응급조치 및 장애사례 비교분석 능력, 관련 기기 조작 능력, 장애별 분류 기록 능력, 과거 장애사례 비교분석 능력
직무 수행 태도	• (공통) 고객에 대한 서비스 마인드, 파트너십 구축·관리에 대한 의지, 고객의 반응에 대해 편견 없이 대하는 객관적 태도, 산출된 정보를 고객에게 제공하려는 적극적 자세, 내·외부부서의 요청에 대한 정확한 분석 의지, 고객의 다양성을 인정하는 자세, 치밀하고 꼼꼼한 자세, 요청내용의 적극적 경청하는 태도, 세밀하게 자료를 분석하려는 노력, 현금 관리 규정을 준수하는 태도, 안전사고를 예방하기 위한 강력한 의지, 비품·소모품을 정확하게 파악하려는 노력, 안전수칙 및 응급조치 매뉴얼 준수, 문제발생에 대한 해결 의지
직업 기초 능력	• 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리
비고	• www.ncs.go.kr 홈페이지 → NCS 학습모듈 검색 ※ 서울교통공사 9호선운영부문의 직무와 연관이 있는 ncs 중 일부를 선정하여 작성되었으며, 향후 주요사업 변경 등 내·외부 상황 변화로 변경될 수 있음을 양지하여 주시기 바랍니다.