

한국철도, 고객 제안 접수창구 ‘서비스 아이디어 톡톡!!’ 오픈

“톡톡 튀는 서비스 아이디어를 제안해 주세요”



1 한국철도공사 전경 2 철도산업 규제 개선을 위해 중소기업자와 소통하기 위한 '기업성장응답센터' 출범식 3 서비스 아이디어 톡톡 포스터



서비스 아이디어 톡톡!!

고객님의 톡톡튀는
서비스 개선 아이디어가
한국철도공사에서 실현될 수 있도록
제안해 주세요~ ^^



참여방법	한국철도공사 홈페이지 '서비스 아이디어 톡톡!!'
처리절차	우수제안 선정 → 공사의 서비스 개선 및 정책 반영 검토 <small>* 담당부서의 답변을 요구하는 VOC(민원)는 고객의 소리 '불편/개선'을 이용해 주세요!</small>
포 상	철도운임 50% 할인쿠폰 증정 <small>* 최우수 1명(4매), 우수 1명(2매), 입상 3명(1매씩) * 최우수 의견은 선정되지 않을 수 있음</small>

3

한국철도(코레일)가 이용객이 직접 서비스 아이디어를 제안하는 온라인 창구 '서비스 아이디어 톡톡!!'을 열고 운영을 시작했다. 한국철도 홈페이지(www.korail.com, www.letskorail.com)에서 서비스 개선 제안이나 혁신 아이디어를 상시 접수하고 아이디어 중 우수의견을 채택해 제안자에게 열차 운임 할인쿠폰(50%)을 제공한다. 창구 개설 기념으로 우수의견 제안자를 선정해 할인쿠폰(최우수 1명 4장, 우수 1명 2장, 입상 3명 1장씩)을 증정하고, 이후 정기적으로 우수의견을 선정·포상한다. 또 '고객의 소리' 접수 절차도 간소화한다. 주소와 전화번호 등 4가지 개인정보 입력 절차를 줄여 성명과 회신받고자 하는 연락처(주소, 휴대전화 번호, 전화번호, 전자우편 주소 중 택 1) 등 2가지만 입력하면 바로 민원을 접수할 수 있도록 했다. 한국철도 관계자는 "앞으로 다양한 방법으로 고객과 소통을 강화하고 이용자 입장에서 철도서비스를 개선하겠다"고 밝혔다.

한국철도 '기업성장응답센터' 출범...중소기업과 상생 앞장

한국철도(코레일)가 대전 사옥에서 '기업성장응답센터' 현판식을 했다. 한국철도는 불합리한 규제에 관한 애로사항을 들을 수 있도록 사옥 1층에 소통 창구를 마련하고 규제 혁신과 중소기업 지원에 적극적으로 나서겠다고 밝혔다. 기업성장응답센터는 각종 규제로 어려움을 겪는 철도 분야 중소기업의 민원처리를 담당하며, 철도산업의 불필요한 규제를 개선하고 중소기업의 혁신성장을 지원하는 역할을 맡게 된다. 한국철도는 민원으로 인한 불이익이나 차별을 원천 차단하고 상호 신뢰 관계를 구축하기 위해 온·오프라인 민원 접수창구를 익명으로 운영할 계획이다. 정왕국 기업성장응답센터장(한국철도 부사장)은 "기업성장응답센터 출범을 계기로 한국철도는 규제 혁신의 주체로서 중추적 역할을 담당할 것"이라며 "소통과 신뢰를 바탕으로 중소기업과 동반 성장에 힘쓰겠다"고 밝혔다. ●