

코레일, 쌍방향 소통으로 서비스 혁신 이룬다



코레일이 5월 28일 대전 본사 대강당에서 고객 대표와 유관기관 관계자, 임직원 등 1천여명과 함께 비전 선포식을 했다.

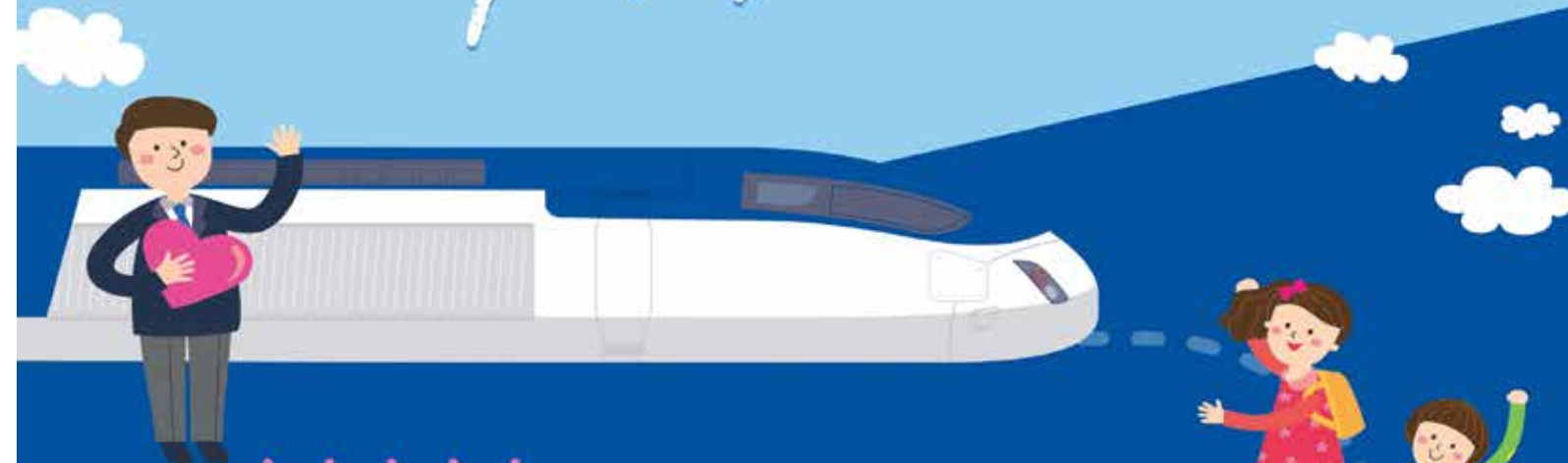
코레일이 고객과 직접 만나는 '열린 대화'를 통한 쌍방향 소통으로 서비스 혁신을 이뤄 나가고 있다. 생생한 고객의 목소리를 듣고 서비스를 개선하기 위한 자유 토론을 벌여 그 결과를 경영에 반영하는 방식이다. 지난 4월 정기권 고객과의 만남을 시작으로 일반열차 고객이나 이용객과의 대화를 이어가고 있다. 그간 '열린 대화'로 얻어낸 대표적인 성과는 '기간자유형 정기권'의 도입이다. 기간자유형 정기권은 10일에서 1개월 동안 정해진 구간을 왕복하며 사용할 수 있는 정기승차권으로, 고객들의 목소리를 반영해 설계했다. 기존 정기권과는 달리 이용 기간을 자유롭게 선택할 수 있다. 주말부부 등이 더 편하게 이용할 수 있는 '휴일 사용' 옵션도 추가했다. 판매를 시작한 지난 8월 말부터 약 한 달간 모두 6천장 이상 판매됐다. 같은 기간에 판매된 KTX 정기권 전체 판매량(3만2천207장)의 약 20%에 달하는 수치로 정기권 이용객 5명 중 1명이 새로 출

시된 기간자유형 정기권을 구입한 셈이다. 소통을 위한 코레일의 이런 노력은 평소 열린 서비스를 강조해 온 오영식 사장의 신념에서 출발한다. 특히 분야별 대표고객을 위촉한 고객평가단은 대학교수, 주부, 학생, 출퇴근 직장인 등 다양한 분야의 이용자로 구성했다. 온라인과 오프라인에서 정기적으로 회의를 열고 서비스 개선의 견을 구체적인 정책으로 실현하고 있다. 이와 함께 코레일은 시민·소비자단체와 함께하는 간담회를 분기별로 개최하고 있다. 고객과 전문가의 개선 자문 의견을 수렴하여 서비스 혁신을 위한 노력에 박차를 가하고 있다. 다양한 소통 채널을 구축해 나이와 직업, 지역적 다양성을 고려해 모든 국민이 보편적으로 만족할 수 있는 공공서비스를 실현하고자 하는 노력이다. 오영식 사장은 "이용자의 눈높이에서 서비스의 혁신 방향을 결정하겠다"며 "국민에게 더욱 사랑받을 수 있는 철도를 만드는 데 최선을 다하겠다"고 밝혔다. ♥



오영식 코레일 사장

행복을 잇는 철도



해피트레인으로 꿈과 희망을 잇다

여행에서 소외된 사회적 약자에게 기차여행을 통해 꿈과 희망을 심어주는 해피트레인을 운영하고 있습니다.



공공택시로 오지마을과 기차역을 잇다

산간벽지 주민들도 쉽게 철도를 이용할 수 있도록 철도역까지 공공택시 서비스를 제공하고 있습니다

