



## 고객만족경영자문위원님께 드리는 글



안녕하십니까? 선박안전기술공단 이사장 민경태입니다. 먼저 저희 공단을 위해 성원해 주시고 대변해 주신데 대해 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

취임 후 줄곧 고객만족을 극대화할 수 있는 방법이 무엇인지 잘못된 부분은 없는지 분석하고 더 나은 대안을 찾기 위해 노력해 왔습니다. 그 결과 금년 하반기부터 검사원에 대해 고객들이 직접 평가할 수 있는 제도를 도입하기로 하였습니다. 우리 공단의 일부 검사원들은 안전검사와 고객만족은 정반대방향으로 뛰어나는 두 마리의 토끼와 같다고 주장하고 있습니다만, 저는 고객의 행복을 위해서는 두 마리의 토끼를 모두 잡아야 한다고 설득하고 있습니다.

저는 우리공단에 오기 전에 중앙대학교에서 학생을 가르쳤습니다. 저도 학생들로부터 평가를 받았습니다. 휴강은 있을 수 없는 일입니다. 수업 전에 공부할 내용을 요약해서 메일로 보내주었습니다. 학생이 결석을 하면 안부도 물었습니다. 학생들을 소중하게 여기고, 강의 준비도 철저하게 했습니다. 이와 같은 현상은 학생들의 교수평가제도로 인해 나타난 것입니다. 고객의 검사원평가제도 도입 역시 많은 변화를 가져올 것으로 기대하고 있습니다. 고객을 부모형제처럼 모실 것입니다. 당연히 고객만족도가 높은 검사원과 고객만족도가 낮은 검사원은 다르게 대우를 받아야겠지요.

제가 부임하고 많은 분들에게 전임자 때보다 고객이 더 만족할 수 있도록 하겠다고 약속을 했습니다. 지켜봐 주시고 이사장이 고객만족경영의 책무를 다 할 수 있도록 아낌없는 지도와 편달을 부탁드립니다. 우리 CS자문위원님의 가정에 평안하심이 계속되길 기원합니다.

선박안전기술공단 이사장 민 경 태

## 공단 임직원 경조사

### ● 삼가고인의 명복을 빕니다

- 목포지부 최인범 부장 병모 (2008. 7. 14)
- 포항지부 손호숙 주임 병부 (2008. 7. 14)
- 인천지부 남정조 차장 모친 (2008. 7. 28)

알려드려요



## 알리는 말씀



선박안전기술공단 소식은 고객서비스 향상을 위하여 공단 모든 고객을 대상으로 매월 발간하는 홍보지입니다. 공단소식 및 고객에게 도움을 줄 수 있는 각종 정보, 모두에게 힘을 줄 수 있는 좋은 글을 게재코자 하오니 다양한 분야의 원고를 보내 주십시오.

연락처 → TEL 032-260-2226 / FAX 032-260-2275 / E-MAIL vicadpr@kst.or.kr