

※ 본 직무기술서는 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 제작되었습니다.

※ 능력단위별 주요 역할, 필요지식·기술, 직무수행태도, 관련자격증, 사전직무경험 등 세부 내용은 하기의 NCS 분류체계를 참고하여 국가직무능력표준(<https://www.ncs.go.kr>)에서 상세 내용을 조회하실 수 있습니다.

		대분류	중분류	소분류	세분류
NCS 분류체계		02. 경영·회계·사무	01 기획사무	03. 마케팅	02. 고객관리
		02. 경영·회계·사무	02 총무·인사	03. 일반사무	02. 사무행정
위원회 주요사업		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 한국문화예술위원회는 훌륭한 예술이 우리 모두의 삶을 변화시키는 힘을 가지고 있다는 믿음으로 문화예술진흥을 위한 사업과 활동을 지원함으로써 모든 이가 창조의 기쁨을 공유하고 가치 있는 삶을 누리게 하는 것을 목적으로 설립되었으며,</li> <li>○ 문학, 시각예술, 공연예술, 전통예술, 다원예술 등 문화예술계 안팎에서 합의하고 있는 기초예술 분야와 문화산업의 비영리적 실험영역을 대상으로 그 창조와 매개, 향유가 선순환구조로 발전할 수 있도록 하는 한편, 그것을 위한 인프라를 구축하는 일을 수행하고 있음</li> <li>○ 삶의 질 향상과 문화격차 완화를 위해 기초생활수급자, 차상위계층을 대상으로 문화예술, 국내여행, 체육활동을 지원하는 문화누리카드 공익 사업을 수행하고 있음</li> </ul>			
업무수행 내용		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 통합문화이용권 고객지원센터 운영 위탁용역 총괄 관리</li> <li>○ 통합문화이용권 사업 관련 국민신문고, 정보공개청구, 누리집 게시판 등 고객민원 응대 및 전문 상담</li> <li>○ 통합문화이용권 사업 이용자 만족도 제고                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주관처 및 지자체 담당자를 위한 고객응대 매뉴얼 제작</li> <li>- 고객응대 역량 향상을 위한 직원 및 담당자 교육 지원</li> <li>- 누리집 FAQ 현행화 및 관리</li> <li>- 통합문화이용권 사업 관련 온라인채널 모니터링 및 문의 응대</li> </ul> </li> </ul>			
참고사항		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 직무수행 능력에 영향을 미치는 사전교육 및 전문지식 습득 정도를 파악하기 위하여 응시자 학력, 전공 사항을 포함하여 평가</li> </ul>			
NCS 능력 단위	고객 관리	· 고객관리 계획 수립		· 고객 필요정보 제공	
		· 고객관리 성과 평가		· 고객 관계 관리	
		· 고객데이터 분석			
	사무 행정	· 문서 작성		· 사무환경 조성	
		· 문서 관리		· 사무자동화 프로그램 활용	
		· 자료 관리		· 그룹웨어 활용	
· 회의 운영		· 경영정보시각화			
· 사무행정 업무 관리					
직무공통		영역	하위영역		

직업 기초능력	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
	자원관리능력	시간관리능력, 예산관리능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
	문제해결능력	사고력, 문제처리능력
	정보능력	컴퓨터 활용능력, 정보처리능력
	조직이해능력	국제감각, 조직 체제 이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력
	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
	직업윤리	근로윤리, 공동체윤리
필요 지식	고객 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객데이터 관리 방법</li> <li>• 소비자 행동과 성향</li> <li>• 고객관리 전략 목표</li> <li>• 조직의 고객 데이터관리 방법</li> <li>• 경로별 고객반응 측정</li> <li>• 고객 불만사항에 대한 모니터링, 분석, 대책수립</li> </ul>
	사무 행정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문서 유형의 특성, 작성 규칙·절차, 작성목적, 체계, 자료 정리 분류, 정보 비교</li> <li>• 보안 규정, 업무 처리 규정, 전자시스템 사용 능력, 개인정보보호법</li> <li>• 회의 물품 및 장비에 대한 이해, 회의 보고서 작성, 회의 안내·진행 등 전반에 대한 운영 능력</li> <li>• 예산 집행 지침, 근태·출장·교육 관련 지침, 기본 회계 지식, 업무 프로세스, 기관 업무현황 파악</li> <li>• 그룹웨어 매뉴얼, 업무 처리규정, 위임전결 규정, 전자문서 작성 규칙, 근태 규정 등</li> </ul>
필요 기술	고객 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 프로파일링 기법</li> <li>• 고객에 맞게 자료를 가공하는 능력</li> <li>• 매체 활용기술</li> <li>• 고객관리프로그램 활용능력</li> <li>• 불만고객 응대능력, 불만내용 접수능력, 불만원인 파악능력</li> <li>• 다양한 요구에 대응하기 위한 고객 응대 기술</li> </ul>
	사무 행정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보 선정 및 활용 능력, 문서 편집 능력, 사무 프로그램 활용 능력, 일정관리 능력</li> <li>• 문서 배포, 분류, 정리, 편철, 보관, 폐기 등 문서관리 및 전자문서시스템 활용 능력</li> <li>• 사무기기 활용, 자료 보존, 회의 보고서 작성, 회의 안내·운영·참석자관리·장소섭외</li> <li>• 경비내역 파악·관리, 기관 내부행정망(그룹웨어) 사용, 사무기기 활용, 업무 파악·처리, 의견조율</li> <li>• 조직 내 자원 활용, 협업 목적 및 대상 파악, 기안문·전자결재 처리 능력 등</li> </ul>
직무 수행 태도	고객 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객이 필요로 하는 정보를 도출하기 위한 적극적 수용 태도</li> <li>• 고객에게 제공하는 상품을 정확히 파악하는 분석적 태도</li> <li>• 산출된 정보를 고객에게 제공하려는 적극적 자세</li> <li>• 최적의 경로를 선택하고자 하는 태도</li> </ul>
	사무 행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 꼼꼼한 업무처리 태도, 세밀하게 자료를 분석하려는 노력, 정확한 자료조사를 위한 세심한 태도</li> <li>• 자료의 객관성을 유지하려는 태도, 적극적으로 정보를 수용하려는 의지</li> <li>• 문서 보안 규정을 준수하는 태도, 업무·규정을 준수하려는 태도</li> </ul>

정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무 특성, 사업 목적, 회의 목적, 부서 업무 분장 등 업무 전반에 대한 이해도 함양 노력</li> <li>• 일정을 준수하려는 태도, 구성원들과의 협력적 태도</li> </ul>
관련 자격증	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지사, 심리상담사 자격증 등</li> </ul>
사전 직무경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 콜센터(고객센터) 관리자, 전문상담원 등</li> </ul>
참고 사이트	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 한국문화예술위원회 기관 홈페이지(<a href="http://www.arko.or.kr">www.arko.or.kr</a>)</li> <li>· 문화누리카드 홈페이지(<a href="https://www.mnuri.kr/main/main.do">https://www.mnuri.kr/main/main.do</a>)</li> <li>· NCS 분류체계, 직무세부내용, 직업기초능력 : 국가직무능력표준(NCS) 홈페이지(<a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a>)</li> </ul>