



Центр научно-технической информации и библиотек  
– филиал ОАО «РЖД»

## **Дифференцированное Обеспечение Руководства**

---

131/2021

### **Программа отбора «Лучшего сотрудника по качеству обслуживанию клиентов» (Корея)**

Государственная корпорация «Корейские железные дороги» (Корейл/Korail) активно реализует стратегию по повышению удовлетворённости клиентов услугами железнодорожного транспорта, для осуществления которой создан департамент по продвижению инновационных клиентоориентированных услуг.

В конце 2019 года с учётом пожеланий клиентов, под новым лозунгом «Соединяя сердца и души. Ваш Корейл», было принято решение создать новый сервис для клиентов, основой которого стали бы забота о них, укрепление их доверия по отношению к компании, «удобный» и «дружественный» сервис.

Благодаря целенаправленным усилиям, «Корейл» оказывает своим клиентам услуги очень высокого уровня не только в сравнении с другими государственными корпорациями, но и с частными компаниями.

Следует отметить, что до тех пор, пока не будет создана новая система оказания услуг для пассажиров, самую главную роль продолжит играть человеческий фактор, то есть сотрудники компании.

В целях повышения уровня обслуживания пассажиров, начиная с 2009 года Корейл ежегодно проводит конкурс по отбору лучшего сотрудника по обслуживанию пассажиров, что позволяет выявлять лучших работников с потенциалом высоко-квалифицированного обслуживания клиентов и, посредством повышения индивидуальной самооценки, содействует повышению культуры обслуживания клиентов в масштабах всей компании.

До 2010 года выбор лучшего сотрудника по качеству обслуживания клиентов в Корейской национальной железнодорожной корпорации осуществлялся только из числа сотрудников, которые непосредственно общаются с клиентами, обеспечивая предоставление услуг. К сожалению, не были учтены достижения других сотрудников, участвующих косвенно во всей процедуре работы по обеспечению клиентского сервиса, таких как планирование, менеджмент, вождение, техническое обслуживание и прочее, что выявило ограниченные возможности данной системы оценки и отбора.

В 2020 году программа конкурса по отбору лучшего сотрудника по качеству клиентского сервиса была усовершенствована и стартовала новая программа Korail Service Top («Лучший сотрудник по качеству обслуживания клиентов»).

В отличие от прежней программы, которая заключалась в произвольном отборе лучшего сотрудника по качеству обслуживанию клиентов методом «top-down» новая программа заключается в том, что сотрудники, которые считают себя конкурентоспособными в сфере оказания услуг клиентам, сами подают заявку с предложением по улучшению клиентского сервиса, и в течение определённого периода предложенные меры реализуются на практике и затем оцениваются.

В данной программе могут участвовать не только сотрудники, которые непосредственно оказывают услуги пассажирам, но и все сотрудники из сферы продаж.

Целями новой программы стал поиск сотрудников, которые внесут свой вклад в повышение качества оказываемых услуг, а также обеспечение возможности расширения взгляда на деятельность сотрудников сферы оказания услуг как сферы, не ограниченной лишь деятельностью в области продаж.

Помимо учёта прошлых заслуг сотрудников реализация этой программы даёт возможность предложить новые идеи по улучшению качества обслуживания клиентов в будущем посредством гибкой оценки нововведений в течение длительного периода времени, воспитать «сотрудника, который сам совершенствуется в сфере оказания услуг».

После запуска программы Korail Service Top, начиная с 20 сентября по 20 октября 2020 года, были поданы заявки от примерно 30 сотрудников, в которых сами участники программы предложили новые идеи и виды деятельности.

В результате процедуры отбора клиентской группой оценки внутренней комиссией компании было в общей сложности отобрано 9 кандидатов (рис. 1).



- 1) *Безопасный вокзал*: получение квалификации (сертификата) для проведения сердечно-лёгочной реанимации (СЛР);
- 2) *Интеллектуальный вокзал*: разработка руководства по обслуживанию вокзала;
- 3) *Вокзал, где Вам всегда готовы помочь*: предоставление услуг в соответствии с нуждами клиента;
- 4) *Гостеприимный вокзал*: тёплое и заботливое обслуживание клиентов;
- 5) *Чистый вокзал*: тщательная дезинфекция вокзала с целью предотвращения заражения коронавирусной инфекцией.

Рис. 1. Предложения победителя конкурса: сотрудник вокзала (дежурная) Ё Да Ёнг

Избранные кандидаты в течение 4 месяцев реализовывали на практике собственные предложения по улучшению сервиса, а данные по внедрению этих предложений каждого участника программа периодически обновлялись на рабочем портале компании (ресурс «Корейл» по оказанию клиентских услуг).

Для поддержания интереса всех сотрудников «Корейл» к данному проекту была разработана система, которая позволила коллегам оставлять комментарии.

В настоящее время при реализации данной программы не один человек, а все сотрудники компании совместно участвуют в деятельности по преобразованию системы и повышению качества обслуживания клиентов.

Благодаря этой программе, Корейская национальная железнодорожная корпорация и в будущем планирует стимулировать интерес сотрудников к сфере оказания услуг пассажирам, развивать и укреплять систему непосредственного участия сотрудников в деятельности по повышению качества услуг, позволяя сотрудникам реализовывать инновационные идеи в области сервиса.

*Источники: Материалы компании Korail (korail.com), 2021;  
Бюллетень ОСЖД. – 2021. – № 3. – с.31-34.*