

[직무설명서 : 일반직]

채용 분야	일반직	
대분류	02. 경영, 회계, 사무	
중분류	01. 기획사무, 02. 총무인사	
소분류	01. 경영기획, 03. 마케팅, 03. 일반사무	
세분류	01. 경영기획, 01. 마케팅전략기획, 02. 고객관리, 02. 사무행정	
기관 주요 사업	. 역무서비스 : 고객중심의 신속하고 정확한 철도승차권 발권 서비스와 역운영 및 SMART한 시설관리 사업 지향 . 주차장운영 : 쾌적한 주차공간 제공을 통한 철도이용 고객의 주차편의 제공 . 레일플러스 교통카드 : 전국호환 기능의 레일플러스 교통카드를 통한 정산 및 판매사업 수행 . 철도고객센터 : 행복한 고객서비스 창출을 위한 미소짓는 고객서비스 목표 지향	
NCS기반 채용전형 절차	입사지원 → 서류전형 → 인·적성검사 → 필기시험(NCS, 직무능력) → 면접전형 → 수습 → 임용	
직업기초 능력	의사소통능력, 문제해결능력, 정보능력, 조직이해능력, 대인관계능력	
일반요건	연령	만 19세 이상 정년(만60세) 미만자
	성별	무관
교육요건	학력	일반직 : 무관
		일반직(기록물관리사) : 기록물관리 전문요원 자격을 취득한 자
필요지식	○ (경영기획) 경영이념, 핵심가치체계 경영환경, 경영철학, 기업문화, 핵심성과지표, 해당 산 업 /동종업계/시장환경 동향 등 경영계획 수립에 필요한 개념 및 지식 ○ (마케팅 전략기획) 상품 수요 예측, 판매/매출/생산/시설투자 등 중장기 마케팅 전략 및 계획 수립, 디지털 경로별 특성, 사용 고객의 특성 이해, 경쟁사 벤치마킹, 전략적 제휴의 유형 과 방법에 대한 이해, 평가방법론, 마케팅조사방법론 등 ○ (고객관리) 고객관계 관리 관련 지식, 소비자 분석 방법론, 자료 수집 방법 및 절차 지식, 고객요구분석 방법, 고객심리 관련 지식, 데이터 분류 분석법 ○ (사무행정) 문서작성/문서관리/문서기안 규정 및 지침에 대한 이해, 업무용 소프트웨어의 특성 및 기능 이해, 데이터 특성 및 분석 기법 관련 지식, 예산 및 회계 지식	
필요기술	○ (경영기획) 경영환경 분석기법, 경쟁자 분류 기술, 고객 및 소비자 분류 기술, 핵심성공요 소 도출 기법, 벤치마킹 기법 핵심가치 및 비전 도출 기법, 자산 및 역량 분석 기법, 사업 포트폴 리오 분석 기법, 기획서 작성 기술 등 ○ (마케팅 전략기획) 시장 환경 분석 기술, 마케팅 전략 수립 기술, 마케팅 리서치 결과 분석 및 예측 기술, 사업타당성 분석 기술 등 ○ (고객관리) 전략 목표 수립을 위한 고객 분석 능력, 통계 프로그램 활용 능력, 고객 유형 별 고객 가치 측정 능력, 고객 응대 기술 등 ○ (사무행정) 문서작성 및 관리 능력, DB 자료 수집, 관리 및 활용 능력, 업무용 소프트웨어 및 사무기기 활용 기술, 예산 및 회계프로그램, 재무비율 분석 기술, 정보검색 기술 등	
직무수행 태도	○ 창의적 사고, 목표중심적 사고, 도전적이고 적극적인 태도, 종합적 사고, 원활한 의사소통 태도, 논리적/분석적/객관적 사고, 공정성 확보 노력, 고객 지향 태도, 업무 규정 및 일정 계획 준수, 요청 내용에 대한 경청 자세, 정확한 업무 처리 태도	
필요자격		
참고 사이트	○ www.ncs.go.kr → NCS 학습 모듈 검색	