**[한국철도공사] 합격 자기소개서**

**직무 : 사무영업**

**1. 최근 한국철도공사의 주요 이슈에 대해 한 가지(선택)를 언급하고, 그것에 대한 본인의 의견을 기술하십시오.**

[SR고속철과 저가항공사의 성장 속 코레일의 생존전략]

최근 저가항공사의 성장과 SR고속철 개통으로 코레일은 위기를 맞고 있습니다. 이제 코레일이 변화해야합니다. 제가 생각하는 변화는 크게 두 가지입니다.

먼저, 5대관광벨트와 같은 지역 네트워크 연결을 활성화입니다. 작년 5대 관광벨트 이용객이 2년 만에 100만이 넘었습니다. 이는 지역관광활성화에 도움을 줄 수 있을 뿐만 아니라 코레일 브랜드 상승효과도 가져올 것입니다.

다음, 다양한 할인제도 활성화입니다. 현재 코레일의 KTX는 가격부분에서 다른 우송수단에 비해 우위를 차지하지 못하고 있습니다. 무조건적인 인하보다는 시간대별, 요일별, 연령별로 요금을 달리 책정한다면, 고객은 저렴하게 KTX를 이용하고 코레일의 부담 또한 낮출 수 있습니다.

**2. 우리공사의 역할이 무엇인지 설명하고, 본인이 평소 한국철도공사에 대해 변화가 필요하다고 느꼈던 사항을 기술하여 주십시오.**

[소비자를 감동하게 한 문장으로 메르스 이전 매출율 80% 회복]

코레일은 국민의 발이 되어 국민의 행복 증진을 향상시키는 역할을 한다고 생각합니다. 그만큼 무조건적인 이익추구 보다는 국민 복지, 사회적 책임과 균형을 이루어야 한다고 생각합니다.

국민복지를 위해선 안정성과 만족도에 귀 기울여야 합니다. 코레일은 안정성에서는 높은 점수를 얻었으나, 정시성 하락으로 만족도가 하락했습니다. 이를 위해 지연알림서비스 확대, 즉각점검시스템 마련 등이 필요합니다.

코레일은 이제 사회적 책임 이미지 향상에도 힘써야 합니다. 따라서 환경을 위해선 친환경 부품 및 소재 활용, 대체 에너지 활성화부터 승차권 재활용 혹은 모바일 승차권 유도 등의 사업이 있습니다. 이외에도 주기적인 봉사활동, 기부 등을 실천하고 교육, 강연, 장학금 등을 통해 사회적 책임을 이룰 수 있습니다.

**3. 본인이 지원한 직렬의 주요업무를 간략히 기술하고, 그에 따른 필요한 지식이나 기술을 습득하기 위해 받은 교육(전공포함), 경험‧경력을 기술하십시오.**

**[경험은 금전적 보수를 받지 않고 수행한 직업 외적인 활동, 경력은 금전적 보수를 받고 일정기간 일했던 이력을 의미]**

가-1. 지원직렬 : 사무영업

가-2. 주요업무 : 철도공사의 경영 목표 달성을 위해 역에서 열차조성, 매표, 안내의 업무를 수행하고, 다양한 물류(화물)운송 상품을 기획 및 판매하며, 향후 경영 및 영업 전략 기획, 자원을 효율적으로 활용하기 위한 방안 수립 등 원활한 조직 운영을 위한 업무 수행합니다.

나-1. 교 육 명 : [경영기획] 경영학원론

나-2. 내 용 : 취업을 앞두고, 경영 관련 업무를 위해서는 경영학 지식이 필요하다고 생각했습니다. 뒤늦게 경영학 복수전공을 하기에는 늦다고 판단, 저는 스스로 ㅇㅇ 사이트를 찾아 경영학을 독학했습니다. ㅇㅇ대 경영학원론 수업을 들으며 경영이념 및 원칙, 기업문화와 조직, 인사관리 등을 익혔습니다. 이로써 코레일 사무업무를 진행할 때 필요한 이론적 지식을 획득했습니다. 입사 이후에도 꾸준한 공부를 통해 현 시점에 가장 필요한 이론을 활용할 수 있도록 노력하겠습니다.

다-1. 경험‧경력명 :[고객응대기술] 카페 아르바이트

다-2. 내 용 : 저는 ㅇㅇ공항 내 카페에서 아르바이트 하면서 고객응대기술을 익혔습니다. 외국인 고객을 응대하며 국가별로 요구사항의 공통점이 있다고 느꼈습니다. 가령, 일본인 고객들은 우유를 자주 찾고, 유럽이나 미국 국적의 고객들은 샷 추가를 종종 요구 하였습니다. 이후 저는 고객의 국적을 미리 파악, 먼저 요구사항을 제시하였습니다. 이로 인해 팁이 50%이상 증가, 고객만족도가 높아진 것을 알게 되었습니다. 결과적으로 다양한 고객이 이용하는 코레일에서 '고객 맞춤형 서비스'를 제공할 수 있는 기반을 마련하였습니다.

**4. 현재 자신의 위치에 오기 위해 수행해온 노력과 지원한 직렬에서 성공을 위한 노력과 계획을 기술해 주십시오.**

[과거]

영문과전공으로 꾸준히 영어공부와 글로벌감각을 익히려 노력하고 있습니다. 생활 영어를 위해 ㅇㅇ공항 카페에서 일을 하며 외국인과 대화기회를 늘렸습니다. 해외여행에서는 직접 다국적 친구들과 문제를 해결하며 문화상대주의를 실천했습니다. 고객서비스 실천을 위해 카페, 베이커리 등에서 아르바이트를 하며 고객만족도를 높였고 경영학 수업을 찾아 강의를 듣고 있습니다.

[미래]

현재 코레일 입사 후 전문인, 글로벌인, 창의혁신인이 되기 위해 계획을 세우고 있습니다. [전문인] 배움으로 현장지식을 쌓고 철도대학원 진학, 이론적 공부를 하겠습니다. [글로벌인] 1년씩 외국어 공부하여 코레일의 세계화에 힘쓰겠습니다. [창조혁신인] 많은 사람들의 의견수렴을 위해 다양한 콘텐츠를 활용, 고객소통에 집중하겠습니다.

**5. 예상치 못했던 문제로 인해 계획대로 일이 진행되지 않았을 때 책임감을 가지고 적극적으로 끝까지 업무를 수행해내어 성공적으로 마무리했던 경험이 있으면 기술해 주십시오.**

[도전과 도움요청을 두려워하지 말자]

저는 책임감 있게 일을 마치기 위해 일에 도전하고 도움요청을 주저하지 않습니다. 대학교 1학년 때 밴드부 가입 후, 공연을 앞두고 3곡 연주를 맡기로 했습니다. 하지만 저의 실력이 부족해 합주가 원활이 이루지지 않았습니다. 맡은 곡에 책임감을 가지고 완곡하고자 노력했습니다. 혼자서 동영상을 보며 연습하고 부족하면 선배에게 찾아가 가르침을 청했습니다. 꾸준한 노력과 적극적인 도움요청으로 공연을 무사히 마칠 수 있었습니다.

이러한 저의 책임감은 공동체의 조화뿐만 아니라 제 발전에도 도움이 되었습니다. 코레일 입사 후에도 맡은 일에 책임을 지도록 도전하고 제가 부족한 부분은 도움을 청하겠습니다. 책임감 있는 자세로 코레일 공동체에 조화를 이루겠습니다.

**6. 본인의 입사 후 포부에 대해 기술하십시오.**

[소도시의 세계적 관광지화]

저는 해외와 국내여행을 경험해보았습니다. 국내 또한 해외 명소들 못지않게 아름다운 곳이 많다는 생각이 들었습니다. 하지만 부족한 교통, 어려운 접근성, 가격 상승 등으로 서울, 부산 등의 대도시만 각광받고 있습니다. 저는 코레일을 통해 외국인들에게 한국 소도시의 아름다움을 알리고 싶습니다.

목표 실천을 위해 초반, 코레일 문화와 조직을 익히고 업무를 배우겠습니다. 다양한 채널로 국내외 이용객들의 의견을 수렴, 프로젝트 실행에 기반을 마련하겠습니다. 중반, 능력이 발휘될 수 있는 부서에 정착, 현장조사를 기반으로 한 소도시개발 방안 제시하겠습니다. 후반, 제시한 사업을 이행, 피드백을 정리하겠습니다. 최종적으로 지금보다 소도시에 50%이상의 외국관광객들을 모으겠습니다.