

[해피버스데이] 시내버스 운수종사자 역량강화 과정

□ 시내버스 승무원 역량정의

- 승객이 버스에 탑승하면서부터 하차하기까지 안전하게 목적지에 도착할 수 있는 안전운행분야 4가지 역량과, 버스를 이용하는 동안 승객이 편안함과 쾌적함을 느낄 수 있는 친절서비스분야 4가지 역량을 승무원이 갖춰야 할 역량으로 정의함

승무원 핵심역량



[해피버스데이] 시내버스 운수종사자 역량강화 과정

□ 버스 승무원 분야 및 필요역량별 교육과목

No	분야	역량	역량향상을 위한 교육과목	
1	안전 운행	안전운전	<ul style="list-style-type: none"> 버스 우회전 사고위험성 및 예방법 안전운전과 운전자의 시선처리 	<ul style="list-style-type: none"> 교통사고 처리기준 교통사고 처리요령
		교통법규 준수	<ul style="list-style-type: none"> 신호위반 및 승객추락방지 의무위반 사고 고스톱에서 배우는 안전/친절운전 비법 	<ul style="list-style-type: none"> 안전운전자의 마인드
		운행표준준수	<ul style="list-style-type: none"> 대중교통과 시내버스 준공영제의 이해 시내버스 운행실태 점검 	<ul style="list-style-type: none"> 버스 배차간격 준수 승무원 안전점검
		교통사고 예방	<ul style="list-style-type: none"> 차내 안전사고 I 차내 안전사고 II 진로변경 사고 	<ul style="list-style-type: none"> 추돌사고 예방 졸음운전사고 예방
2	친절 서비스	승무원 직업관	<ul style="list-style-type: none"> 운전직의 직업관 21C 시대정신과 승무원의 품격 	<ul style="list-style-type: none"> 승무원의 건강관리 연비절약 운전방법(Eco Driving)
		고객 서비스	<ul style="list-style-type: none"> 고객은 무례할 권리가 있다 상황별 승객응대 요령 	<ul style="list-style-type: none"> 고객과 소통하는 버스 DISC 행동유형으로 승객과 소통하기
		고객만족	<ul style="list-style-type: none"> 승객은 미(소)인(사)을 좋아해! 인사는 부메랑이다 친절은 힘이 세다 	<ul style="list-style-type: none"> 고객감동 서비스 (시내버스 친절 서비스 5대 원칙) 시내버스 승무원의 복장
		민원감소	<ul style="list-style-type: none"> 시내버스 민원 종류와 예방법 	<ul style="list-style-type: none"> 말로 인해 생기는 민원(불친절)

[해피버스데이] 시내버스 운수종사자 역량강화 과정

□ 안전운행분야 안전운전 역량향상 교육과목 및 주요 교육내용

No	과목	과정개요	주요 교육내용
1	버스 우회전 사고위험성 및 예방법	<ul style="list-style-type: none"> • 시내버스가 교차로를 통과하며 가장 위험한 경우가 우회전을 할 경우인데 버스 우회전 시 위험요인을 파악하고 각 위험요소별 사고를 예방할 수 있는 방법을 숙지하여 안전하게 교차로 우회전을 할 수 있도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 시내버스 교차로 통과시 위험요인(직진, 좌회전, 우회전) • 버스 승무원의 시선처리 요령(좌, 우, 좌) • 시내버스 우회전 시 위험요인 1(우측공간, 좌측진행차량) • 시내버스 우회전 시 위험요인 2(보행자와 이륜차) • 시내버스 우회전 시 사고예방 요령
2	안전운전과 운전자의 시선처리	<ul style="list-style-type: none"> • 안전운전을 위한 운전자 시선처리의 중요성을 인식하고 사고의 원인이 되는 사각지대와 시야 가림 현상에 대한 사례를 공유함으로써 보이지 않는 위험요인을 파악하여 사고에 대비할 수 있도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 운전 중 시각을 통해 얻는 정보의 양은 90% • 전방주시의 중요성 • 버스승무원의 시선처리요령 • 사각지대에 의한 사고 및 예방법 • 시야 가림에 의한 사고 및 예방법
3	교통사고 처리기준	<ul style="list-style-type: none"> • 사고처리의 기준을 명확히 이해하여 교통사고가 발생했을 때 신속한 조치를 할 수 있도록 하고 가해자가 되는 기준을 이해함으로써 가해사고가 발생하지 않도록 방어운전 능력을 배양한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 교통사고 처리의 기준(앞뒤차, 좌우차) • 100%(일방)과실 사고 사례 1(신호위반) • 100%(일방)과실 사고 사례 2(중앙선침범) • 100%(일방)과실 사고 사례 3(후미추돌) • 교통사고 처리의 조건(조건, 반조건, 조건없음)
4	교통사고 처리요령	<ul style="list-style-type: none"> • 교통사고가 발생했을 때 당황하지 않고 적절한 사고처리를 할 수 있도록 현장조치 요령 등을 습득하며 증인이나 증거확보를 적절히 함으로써 사고처리를 원활하게 할 수 있도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 교통사고시 현장조치 요령 • 블랙박스(CCTV의 효과) • 증인확보요령 • 증거확보요령 • 교통사고시 당황하지 않고 처리하기 위한 방법

[해피버스데이] 시내버스 운수종사자 역량강화 과정

□ 안전운행분야 교통법규준수 역량향상 교육과목 및 주요 교육내용

No	과목	과정개요	주요 교육내용
1	신호위반사고 및 승객추락방지의무위반 사고	<ul style="list-style-type: none"> • 11대 중과실 사고 중 시내버스에서 다발적으로 발생하고 사고로 인한 피해규모가 큰 신호위반사고와 승객추락방지의무위반에 의한 사고현황을 파악하고 위반행위 및 사고에 따른 벌점 등 행정처분 내용을 이해하고 위와 같은 사고를 예방하기 위해 승무원이 준수하여야 할 행동을 적용 실천한다 	<ul style="list-style-type: none"> • 신호위반사고 발생현황 • 신호위반 시 벌점 등 행정처분 • 황색신호 위반의 위험성 • 승객추락방지의무 위반이란? • 승객추락사고의 위험성 • 신호준수와 승객보호를 위한 승무원 습관들이기
2	고스톱에서 배우는 안전/친절 운전 비법	<ul style="list-style-type: none"> • 많은 사람들이 즐기고 있는 고스톱 게임의 원리를 통해 안전운행과 친절운행의 비법을 배워 운행에 적용할 수 있도록 한다 	<ul style="list-style-type: none"> • 주변을 살피라 • 작은 점수에 미련 갖지 말라 • 열 받으면 무조건 진다 • 소당을 막아라 • 상대의 초구를 기억하라 • 패의 경로를 복기하라 • 살기 위한 변신은 무죄
3	안전운전자의 마인드	<ul style="list-style-type: none"> • 교통선진국과 후진국의 차이점을 비교해 보며 교통사고를 예방하기 위해 운전자의 마음가짐이 얼마나 중요한지를 알아보고 위반이나 부주의가 많을수록 사고가 많이 발생한다는 하인리히의 법칙을 통해 부주의 행동과 법규위반을 줄이고 안전운전자가 가져야 할 마인드를 함양한다 	<ul style="list-style-type: none"> • 교통선진국 VS 교통후진국 • 하인리히의 법칙(1:29:300) • 교통사고의 원인 1) 부주의 운전 • 교통사고의 원인 2) 법규위반 • 안전운전자의 마인드

[해피버스데이] 시내버스 운수종사자 역량강화 과정

□ 안전운행분야 운행표준준수 역량향상 교육과목 및 주요 교육내용

No	과목	과정개요	주요 교육내용
1	대중교통과 시내버스 준공영제의 이해	<ul style="list-style-type: none"> • 대중교통으로서의 버스의 위상에 대한 이해를 하고 대체교통수단의 증가로 인해 준공영제를 선택할 수 밖에 없었던 상황과 준공영제 체제하에서 어떤 승무원의 마인드를 가져야 하는지 느낄 수 있도록 한다 	<ul style="list-style-type: none"> • 대중교통이란? • 대중교통의 절대강자 시내버스 • 대중교통과 시장경제 • 준공영제의 명암 • 준공영제로 인해 달라지는 것들 • 준공영제 승무원의 자세
2	버스 배차간격의 중요성	<ul style="list-style-type: none"> • 시내버스에 비해 지하철이 가지는 절대적인 경쟁력이 된 배차간격 및 정시성의 의미를 이해하고 배차간격이 유지되기 위해 승무원에게 필요한 요소를 학습하여 승객들의 버스만족도에 큰 영향을 끼치는 배차간격 준수가 이루어질 수 있도록 한다 	<ul style="list-style-type: none"> • 배신의 흔적을 찾아봅시다 • 400m 계주 결승경기와 배차간격 준수의 공통점 <ol style="list-style-type: none"> 1) 선수의 기량이 뛰어나야 한다 2) 팀워크가 잘 맞아야 한다 3) 실수하지 않아야 한다 4) 반칙하지 않아야 한다
3	시내버스 운행실태 조사	<ul style="list-style-type: none"> • 부산시에서 실시하고 있는 시내버스 운행실태 조사(모니터링 조사)의 목적과 각 항목의 구성내용을 학습하여 시내버스를 이용하는 부산시민이 보다 행복하게 버스를 이용할 수 있는 역량을 갖출 수 있도록 한다 	<ul style="list-style-type: none"> • 운행실태 조사(모니터링 조사)의 목적 • 운행실태 조사 부문 및 항목 <ol style="list-style-type: none"> 1) 승객안내 부문 2) 차내외 환경 부문 3) 운행형태 부문 4) 안전운행 부문
4	승무원 안전점검	<ul style="list-style-type: none"> • 승무원이 차량 운행 전 오감(시각, 청각, 후각, 미각, 촉각)을 통해 차량의 상태를 확인하고, 이상 발견시 교통안전관리자 또는 정비사에 알려 안전운행에 지장이 없도록 사전에 조치하도록 한다 	<ul style="list-style-type: none"> • 승무원 차량 운행전 안전점검의 필요성 및 중요성 인식 • 엔진 시동전 차량점검 항목 및 점검 방법 • 엔진 시동후 차량점검 항목 및 점검 방법 • 차량 운행중 이상여부 확인 • 정비사와의 소통 방법

[해피버스데이] 시내버스 운수종사자 역량강화 과정

□ 안전운행분야 교통사고예방 역량향상 교육과목 및 주요 교육내용

No	과목	과정개요	주요 교육내용
1	차내 안전사고 I	<ul style="list-style-type: none"> 차내 안전사고의 개념을 정확하게 이해하고 차내 안전사고에 대한 인정 및 불인정 사례 분석을 통해 안전사고를 미연에 방지할 수 있는 방법을 알아본다. 차내 안전사고의 취약계층인 노약자들의 행동특징을 이해하여 노약자 사고를 예방할 수 있는 방법을 실천한다 	<ul style="list-style-type: none"> 절묘한 타이밍에 발생하는 사고의 특징 버스 출발시 승무원의 시선처리 요령 차내 안전사고의 발생시점 차내 안전사고 예방을 위한 '3초 운동' 차내 안전사고 인정, 불인정 사례 차내 안전사고 취약계층의 행동특징
2	차내 안전사고 II	<ul style="list-style-type: none"> 차내 안전사고의 유형 및 원인을 분석하고 이에 따른 예방법을 학습하고, 특히 많이 발생하는 급출발과 급제동에 의한 사고 원인 및 예방법을 학습하여 실제 운행에 적용할 수 있도록 한다 	<ul style="list-style-type: none"> 차내 안전사고의 유형 차내 안전사고의 원인분석(운전자요인VS승객요인) 급출발에 의한 사고 및 예방법 급제동에 의한 사고 및 예방법 차내 안전사고 예방을 위한 행동지침
3	진로변경 사고	<ul style="list-style-type: none"> 진로변경 사고발생 시 과실관계 및 사고처리 과정을 이해하고 정류장 진출입 및 노선에 따른 진로변경 사고의 위험성을 인지하여 미연에 예방할 수 있도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 진로변경 사고 시 과실관계 진로를 자주 발생할 수 밖에 없는 노선버스의 이해 정류장 진입시 사고위험성 및 예방법 정류장 진출시 사고위험성 및 예방법 기타 진로변경 시 사고위험성 및 예방법
4	추돌사고 예방	<ul style="list-style-type: none"> 버스가 버스의 뒤를 따르는 경우로 인해 발생한 추돌사고는 인명 피해 및 운전자 면허에도 영향을 주므로 사고예방을 위한 방법을 사례분석을 통해 습득한다 	<ul style="list-style-type: none"> 버스에서 일어나는 가장 나쁜 사고 유형 후미추돌사고 전방주시의 중요성 후미추돌 사고 사례분석 후미추돌사고가 승무원에게 미치는 영향 후미추돌 사고 예방대책
5	졸음운전 사고 예방	<ul style="list-style-type: none"> 장시간 운전을 하는 운전자 거의 100%가 경험하는 졸음운전의 심각성을 공유하고 실제 졸음운전으로 인한 사고사례를 통해 졸음운전에 대한 경각심을 가진다. 또한 졸음운전을 하게 되는 원인을 파악하고 예방법을 알아봄으로써 졸음운전을 예방할 수 있다. 	<ul style="list-style-type: none"> 졸음운전 경험비율 졸음운전으로 인한 사고사례 장시간 운전을 하면 졸린 이유 졸음운전 예방을 위한 승무원의 비번관리(건강관리) 실전 졸음운전 예방법

[해피버스데이] 시내버스 운수종사자 역량강화 과정

□ 친절서비스분야 승무원직업관 역량향상 교육과목 및 주요 교육내용

No	과목	과정개요	주요 교육내용
1	운전직의 직업관	<ul style="list-style-type: none"> 버스 승무원들이 하는 일이 단순히 승객을 수송하는 일 이외에도 한 가정의 행복을 지키고 산업을 지탱해 주는 위대한 일임을 인식할 수 있도록 하여 직업적 자긍심을 가지고 버스운행을 할 수 있도록 한다 	<ul style="list-style-type: none"> 직업관이 근무태도에 미치는 영향 우리가 애국하는 방법 시내버스의 가치를 느끼게 되는 때 당신은 어떤 일을 하고 있습니까 사람을 살리는 운전
2	21C 시대정신과 승무원의 품격	<ul style="list-style-type: none"> 다양한 승객들의 요구와 시대상황에 맞는 승무원들이 갖추어야 할 품격은 어떤 것이 있는지 알아보고 안전하고 친절한 운행서비스 뿐만 아니라 고객과 소통하고 배려하는 운행서비스를 제공할 수 있는 승무원으로서의 역량을 갖출 수 있도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 21C 시대정신이란? 품격있는 승무원이 갖추어야 할 역량 <ol style="list-style-type: none"> 신뢰감(신뢰 = 믿음 + 역량) 감사(승객, 동료, 회사에 감사하는 승무원) 칭찬(칭찬은 동료를 춤추게 한다) 포용(남과 다름을 인정하고 포용하라) 절제(감성과 이성의 조화로움) 배려(승객배려, 동료배려, 타운전자배려)
3	승무원의 건강관리	<ul style="list-style-type: none"> 안전운전과 친절운전을 위해 가장 필수적으로 필요한 승무원의 건강관리의 중요성을 이해하고 근무형태를 감안한 건강관리 요령을 학습하여 건강한 버스, 친절한 버스, 안전한 버스를 만들 수 있도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 안전운행과 친절운행을 위해 가장 필요한 것은 승무원의 건강 외국에 나가지 않고도 시차적응을 해야 하는 직업 건강관리를 위한 휴무일 사용방법 운행 중 졸음퇴치 방법 건강한 몸, 건강한 마음, 건강한 운행
4	연비절약 운전방법 (Eco Driving)	<ul style="list-style-type: none"> 시내버스 운영비 중 인건비 다음으로 큰 비중을 차지하는 연료비를 절약하기 위해 버스에 사용되는 엔진의 구동원리 및 각 상황별 연비절약 운전방법을 배워 실제 운행에 접목하여 연료절약 운전을 할 수 있도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 연비 절약운전이 필요한 이유 연비란?(연비에 영향을 주는 요인들) 시내버스 전자엔진에 대한 이해 고연비 운전방법 <ol style="list-style-type: none"> 출발RPM에 따른 연비 비교 출발 후 가속 정도에 따른 연비 비교 변속 RPM에 따른 연비 비교 오르막길 주행방법에 따른 연비 비교 정속 주행 시 엑셀레이터 조작에 따른 연비 비교

[해피버스데이] 시내버스 운수종사자 역량강화 과정

□ 친절서비스분야 고객서비스 역량향상 교육과목 및 주요 교육내용

No	과목	과정개요	주요 교육내용
1	고객은 무례할 권리가 있다	<ul style="list-style-type: none"> 버스 승무원이 근무를 하면서 친절서비스를 실행하기 어려운 이유를 살펴보고 무엇보다 극복하기 어려운 승무원에게 무례하게 행동하는 승객을 만났을 때 무례한 승객을 극복할 수 있는 방법을 학습하여 승무원의 마음이 다치지 않고 고객서비스를 제대로 실행 할 수 있도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 버스 승무원이 친절하기 어려운 이유 버스 승무원의 하루 고객은 무례할 권리가 있다. 승무원과 승객의 차이 무례할 권리를 인정하는 것은 승무원이 사는 길
2	상황별 승객응대 요령	<ul style="list-style-type: none"> 시내버스에서 승무원들이 승객과 어떤 접점이 있는지 단계별로 파악하고 각 상황별로 승무원들이 승객들의 요구에 어떻게 응대해야 민원이 발생하지 않고 친절하고 고객 응대가 가능한지를 이해하여 친절하고 안전하게 승객응대를 할 수 있도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 승차상황에서의 승객응대 (복장, 인사, 승차승객배려, 단말기 조치 등) 승객질문에 대한 응대 승객안내 상황(혼잡, 사고, 지연운행 등) 하차상황에서의 응대(하차승객확인, 하차문 개폐 등)
3	고객과 소통하는 버스	<ul style="list-style-type: none"> 세상에서 가장 어려운 일은 사람의 마음을 얻는 일인데 제각각 다른 마음을 가지고 있는 승객들의 마음을 얻어 불통하고 불친절한 버스가 아닌 소통하고 친절하고 버스를 만들기 위해 승무원이 어떤 노력을 할 수 있는지 방법을 학습하고 현업에 적용 실천 할 수 있도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 세상에서 가장 어려운 일은? 통즉불통 불통즉통 상호 갈등이 생기는 이유 소통하는 버스가 되려면 <ol style="list-style-type: none"> 1) 차이를 인정하라 2) 경청하라(Hearing, Listening, Active Listening) 3) 존중하라
4	DISC 행동유형으로 승객과 소통하기	<ul style="list-style-type: none"> 100인 100색의 승객에게 친절하고 서비스를 제공하기 위해 필요한 서로의 차이를 이해하고 승객 유형에 따라 적절한 서비스를 제공할 수 있도록 DISC 행동유형을 이해하고 실제 업무에 반영하도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 승객들은 왜 나를 오해할까? 모든 사람은 자신만의 스타일을 가지고 있다 오해를 이해로 바꾸는 것은 친절과 소통이다 나를 알고 승객을 알면 백전백승!! 행동유형별 승객 소통 방법

[해피버스데이] 시내버스 운수종사자 역량강화 과정

□ 친절서비스분야 고객(승객)만족 역량향상 교육과목 및 주요 교육내용

No	과목	과정개요	주요 교육내용
1	승객은 미(소)인(사)을 좋아해!	<ul style="list-style-type: none"> • 승무원들이 승객을 대할 때 미소가 주는 효과와 인사를 쉽게 효과적으로 하는 방법을 체득하여 승객들이 느끼는 제대로 된 인사를 실천할 수 있도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 승객은 미인을 좋아해 • 승객이 좋아하는 미(소)와 인(사) • 미소의 효과 • 인사를 쉽게 효과적으로 하는 방법 • 제대로 하는 인사란?
2	인사는 부메랑이다	<ul style="list-style-type: none"> • 해야 하는 것을 알면서도 버스에 올라타는 승객 모두에게 인사하기 어려운 상황에서 인사가 가지고 있는 의미 등을 되새기고 승무원의 인사가 다시 승무원에게 돌아오는 원리를 부메랑의 원리를 통해 이해하고 현업에서 실천할 수 있도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 인사가 힘든 이유 • 인사는 부메랑이다 • 부메랑(인사)의 원리 <ol style="list-style-type: none"> 1) 돌아오도록 만들어졌다 2) 잘 던져야 돌아온다 3) 장애물에 걸리면 돌아오지 않을 수 있다 4) 돌아오는데 시간이 걸린다 5) 더러는 나에게 돌아오지 않을 수 있다
3	친절은 힘이 세다	<ul style="list-style-type: none"> • 시내버스에서 실제 발생된 민원사례를 중심으로 민원예방법을 모색하고 친절의 힘이 얼마나 대단한 영향을 미치는지 이해하여 승객을 위하고 승무원을 위하는 친절운행을 할 수 있도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 버스에서 이러면 유죄입니다 • 승무원이 무례한 승객을 만나게 되면 • 바른말도 기분이 나쁘면 잔소리입니다 • 각자의 입장이 있답니다 • 친절은 힘이 세다
4	고객감동 서비스 (시내버스 친절 서비스 5대 원칙)	<ul style="list-style-type: none"> • 시내버스에서 고객(승객)이 감동하는 서비스를 제공하기 위해 승무원이 갖춰야 할 친절서비스의 5대 원칙을 학습하여 이해하고 체화되어 실제 운행에서 활용함으로써 고객이 만족할 수 있는 운행서비스를 제공할 수 있도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 고객이 감동하는 시내버스 친절서비스 5원칙 <ol style="list-style-type: none"> 1) 보여 주는 서비스(복장, 미소, 차량내,외부 청결상태 등) 2) 말로 하는 서비스(인사, 승객문의 답변, 안내멘트 등) 3) 지켜 주는 서비스(교통안전) 4) 믿을 수 있는 서비스(정시성, 몰림율, 역지사지) 5) 행복한 서비스(감사하는 마음, 배려하는 마음, CEM)
5	시내버스 승무원 복장	<ul style="list-style-type: none"> • 승차하는 짧은 시간 동안 승객들은 승무원의 모습을 보고 친절한지 여부를 파악하게 된다. • 외적 이미지를 통해 친절도가 얼마나 영향을 미치는지 파악하고 보다 세련되고 친절한 이미지를 구축할 수 있도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 승객과 만나는 시간 1초 • 1초 만에 승객은 승무원을 파악한다 • 복장에 얽힌 심리전 • 메라비안의 법칙 • 옷이 날개다? 인격이다.

[해피버스데이] 시내버스 운수종사자 역량강화 과정

□ 친절서비스분야 민원감소 역량향상 교육과목 및 주요 교육내용

No	과목	과정개요	주요 교육내용
1	시내버스 민원종류와 예 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 부산시에서 해마다 접수되는 민원현황을 바로 보고 각각의 민원을 예방하기 위해 어떤 노력이 필요한지 학습하여 민원을 감소시킨다. • 특히 가장 많이 발생하는 민원인 정류장 무정차 통과시 승객이 느끼게 되는 감정을 승무원이 느껴보며 해당 민원을 예방할 수 있도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 부산광역시 시내버스 민원 현황 • 무정차 통과로 인한 승객들의 반응 • 무정차 통과와 원인 예방대책 • 정차면 준수와 정류장 질서 • 불친절 민원을 예방하려면
2	말로 인해 생기는 민원 (불친절)	<ul style="list-style-type: none"> • 전체 민원순위 2위인 불친절 민원의 원인이 '말' 때문임을 인식하고 평소의 습관에 따라 하는 말이 민원이 되어 돌아올 수도 있음을 알고 말로 인한 민원을 예방하기 위해 어떤 언어습관을 가져야 하는지 이해하고 실천할 수 있도록 한다. 	<ul style="list-style-type: none"> • 승무원과 승객간 민원 1위 불친절 • 불친절 민원의 원인은 다른아닌 '말' • 말 한마디로 천냥빚 갚는(진)다 • 불친절 민원으로 손해를 보는 사람은? • 불친절 민원을 예방하려면