

■ NCS 분류체계

대분류	중분류	소분류	세분류
02.경영·회계·사무	02.총무·인사	03.일반사무	02.사무행정

■ 주요사업

- 고속도로(유료도로) 통행료의 수납업
- 고속도로 영업소 및 관련시설 운영업
- 고속도로 및 영업소 등 이용 고객 응대 및 서비스 제공업
- 콜센터 운영업
- 교통방송 제작(프로그램 콘텐츠) 및 운영업 등

■ 직무수행 내용

- 통행료 수납 및 심사 관련 업무, 미납통행료 납부 안내 및 고지
- 제한차량 단속 관련 업무, 고속도로 이용 관련 안내 및 고객 응대 서비스
- 기타 영업 행정업무 등 관련 부대 업무

■ 능력단위

- 통행료 수납 및 심사 관련 업무, 미납통행료 납부 안내 및 고지, 제한차량 단속 관련 업무, 고속도로 이용 관련 안내 및 고객 응대 서비스, 기타 영업 행정업무 등 관련 부대 업무

■ 직무 필요 지식 / 기술 / 태도

지식	○ 고속도로(유료도로) 및 관련 시설 운영에 대한 지식, 통행료 수납 업무에 대한 지식, 고속도로 이용자 응대 CS(고객서비스) 지식, 회계 및 행정업무 처리에 대한 기초 지식
기술	○ 대인 의사소통 및 협상 능력, 조직 내외 원활한 대인관계 능력, 문제상황 대처능력, 통행료 수납 및 심사 시스템과 관련된 컴퓨터 활용 능력, 통행료 수납 및 심사 등에 수반된 행정처리 능력
태도	○ 윤리의식을 가지고 청렴·공정하게 직무를 수행하는 태도, 맡은 업무에 대한 사명감 및 책임감 있는 태도, 법령 및 규정 등 원칙을 준수하는 태도, 고객중심의 서비스 마인드를 갖춘 태도

■ 직업기초능력

- 의사소통능력, 문제해결능력, 조직이해, 정보능력, 자원관리

■ 참고사이트

- www.ncs.go.kr, www.exservice.co.kr

※ 위 직무기술서는 현재 개발된 NCS 중 한국도로공사서비스의 직무와 연관있는 대표적 NCS를 일부 선정하여 작성되었으며, 향후 NCS 개발 동향과 공사 주요사업 변경 등 내·외부 상황에 따라 변경될 수 있음을 참고하여 주시기 바랍니다.