

# БЫТЬ ПАРТНЕРАМИ:

## ОАО «РЖД» И КОРЕЙСКАЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНАЯ КОРПОРАЦИЯ



КОГДА МЫ ОБМЕНИВАЕМСЯ С ДРУГИМИ СВОИМИ ЗНАНИЯМИ И ОПЫТОМ, РАСТЕТ НЕ ТОЛЬКО ИХ КОЛИЧЕСТВО, НО И ЦЕННОСТЬ. ИМЕННО ПОЭТОМУ В КОРПОРАТИВНОМ УНИВЕРСИТЕТЕ РЖД ПРИСТАЛЬНОЕ ВНИМАНИЕ УДЕЛЯЕТСЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАРУБЕЖНЫМИ ПАРТНЕРАМИ, И КОРЕЙСКАЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНАЯ КОРПОРАЦИЯ – КОМПАНИЯ KORAIL – ОДИН ИЗ КЛЮЧЕВЫХ ПАРТНЕРОВ В ЭТОМ НАПРАВЛЕНИИ.

В 2014 году Департаментом управления персоналом ОАО «РЖД» было принято решение организовать первые стажировки по обмену опытом с компанией KORAIL. Дело в том, что в 2000-х годах в Корее началось бурное развитие скоростного железнодорожного движения – Korea Train Express (KTX). Именно к 2014 году скоростное железнодорожное движение в стране вышло на полную мощность, поэтому первый визит российской делегации,



Визит первой группы российских железнодорожников в Корею, 2014 год

организованный Корпоративным университетом РЖД, был посвящен изучению технологий, которые использовались при строительстве и эксплуатации высокоскоростных линий КТХ.

«Главной ценностью той первой стажировки стала открытость наших корейских партнеров, их доброжелательность и готовность делиться накопленным опытом, – отмечает **начальник Центра международных образовательных проектов Корпоративного университета РЖД Алексей Шевченко.** – Подобное отношение было во время всех визитов делегаций ОАО «РЖД» в Республику Корея, а на сегодняшний день их уже девять».

Старт сотрудничества получился очень насыщенным: в том же 2014 году состоялись еще три программы для российских железнодорожников. Они были посвящены изучению систем электроснабжения на линиях КТХ, управлению финансами. Кроме того, Республику Корея посетили молодые железнодорожники, победители молодежного конкурса «Новое звено». Всего в том году объекты KORAIL посетили 52 российских железнодорожника.

В дальнейшем были проведены еще пять стажировок. Российские железнодорожники изучали корейский опыт в развитии пассажирских перевозок, повышении эффективности бизнес-процессов, управлении финансами. «Экспертиза KORAIL в этих темах очень высока, – подчеркивает Алексей Шевченко, – и мы рады, что коллеги охотно ею делятся».

Ответный визит корейских коллег состоялся в 2018 году – им предстояло изучить российский опыт организации трансграничных грузовых железнодорожных перевозок. Тема визита была выбрана не случайно: для интеграции своих железных дорог в евразийскую транспортную

### ОПЫТ 2020 ГОДА

В 2020 году Корпоративный университет РЖД инициировал новый образовательный проект – мастер-классы и круглые столы онлайн. Его слушателями стали представители транспортных компаний Испании, Франции, Германии, Китая, Великобритании, Италии и другие. А в сентябре был проведен вебинар для международного транспортного сообщества на тему «Лучшие практики работы KORAIL в условиях пандемии COVID-19. Опыт железнодорожников Республики Корея», где спикером выступил директор Департамента международного сотрудничества KORAIL господин Чин-Ван Чо.

\* ОСЖД – международная организация, цель которой – формирование надежной и эффективной железнодорожной транспортной системы на евразийском пространстве; членами ОСЖД являются 29 стран.

систему компания KORAIL стала членом Организации сотрудничества железных дорог (ОСЖД)\*. Это один из ключевых транспортных проектов страны, который в случае успеха позволит возобновить движение по транскорейской железной дороге и направить грузопоток из Южной Кореи в Европу по территории КНДР и Транссибу. Важность проекта сложно переоценить: железнодорожный маршрут способен вдвое сократить время доставки грузов из Кореи в Европу по сравнению с перевозкой морским транспортом.


## КОРЕЙСКАЯ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНАЯ КОРПОРАЦИЯ – KORAIL – ГОСУДАРСТВЕННАЯ КОМПАНИЯ, В ЗОНЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ КОТОРОЙ НАХОДЯТСЯ ГРУЗОВЫЕ И ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ, А ТАКЖЕ НЕКОТОРЫЕ ЛИНИИ СЕУЛЬСКОГО МЕТРОПОЛИТЕНА; ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА – ОКОЛО 30 ТЫС. ЧЕЛОВЕК

За десять дней стажировки корейские железнодорожники посетили крупнейшие инфраструктурные объекты ОАО «РЖД» в Москве, Санкт-Петербурге и во Владивостоке; Центр управления перевозками Российских железных дорог и сортировочные станции; побывали на приграничной станции «Гродеково», через которую осуществляются железнодорожные перевозки с Китаем. Перед участниками программы выступили специалисты, рассказавшие о текущем статусе железнодорожных перевозок РЖД с соседними странами в рамках правил и норм ОСЖД. Стажировка для корейских железнодорожников стала важным шагом к пониманию ключевых аспектов международных железнодорожных перевозок в рамках ОСЖД на примере опыта России.

✦ VR Group Ltd – государственная железнодорожная компания Финляндии.

В 2019 году проект стажировок корейских железнодорожников в России получил свое развитие благодаря новой программе. Она была также посвящена изучению опыта международных перевозок грузов, но при этом удалось познакомить представителей KORAIL не только с опытом российских, но и финских железнодорожников. Часть программы прошла на территории Финляндии с участием партнеров из VR Group Ltd<sup>2</sup>.

В 2019 году состоялось еще одно важное образовательное событие. В рамках программы Корпоративного университета РЖД «Стратегический менеджмент» выступил генеральный директор представительства KORAIL в России г-н Чо Хо Квон. Он рассказал о бизнес-стратегии компании и основных ценностях KORAIL: безопасности движения, развитии новейших технологий, улучшении сервиса, балансе между работой и свободным временем сотрудников.

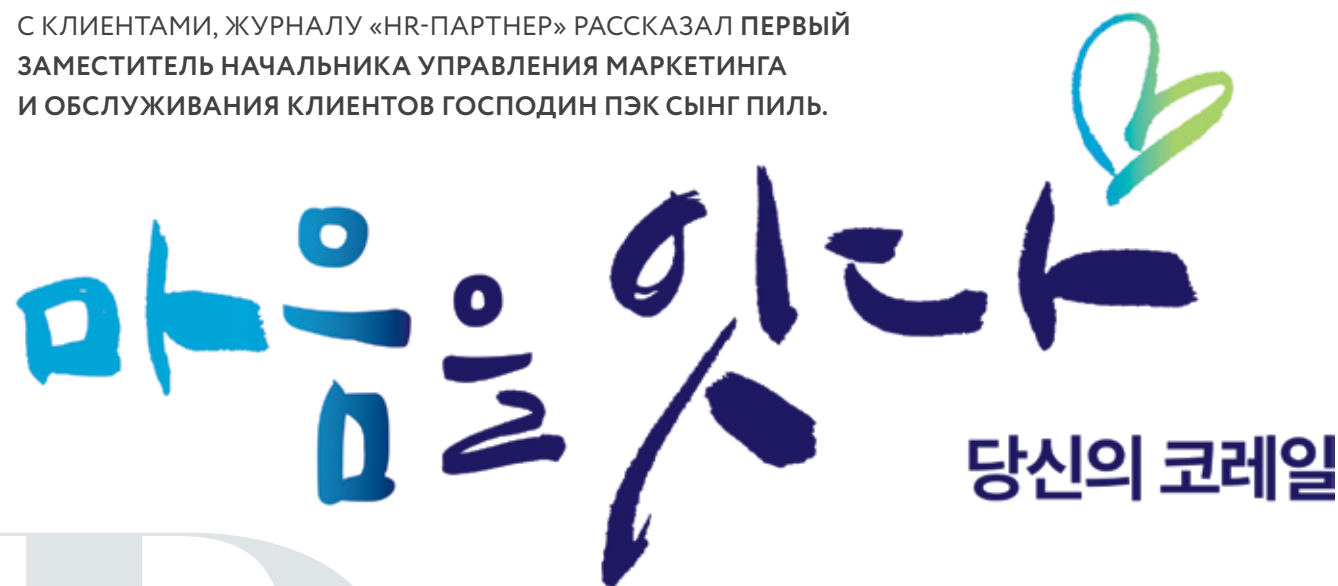
«За годы сотрудничества в программах по обмену опытом приняли участие 172 железнодорожника из обеих стран, – резюмировал Алексей Шевченко, – и это число должно было увеличиться, но 2020 год внес свои коррективы. Однако мы не сомневаемся, что наше всестороннее сотрудничество продолжится новыми проектами». 

Делегация KORAIL в Центре управления перевозками ОАО «РЖД». Москва, 2019 год



## KORAIL: В ОСНОВЕ КАЧЕСТВЕННОГО КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА – МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ

«СОЕДИНЯЯ СЕРДЦА И ДУШИ, ВАШ KORAIL» – ПОД ТАКИМ ЛОЗУНГОМ КОРПОРАЦИЯ «КОРЕЙСКИЕ ЖЕЛЕЗНЫЕ ДОРОГИ» СОЗДАЕТ НОВЫЙ СЕРВИС ДЛЯ КЛИЕНТОВ. О ТОМ, КАК В ЭТОТ ПРОЦЕСС ВОВЛЕЧЕНЫ СОТРУДНИКИ КОМПАНИИ, НЕПОСРЕДСТВЕННО ВЗАИМОДЕЙСТВУЮЩИЕ С КЛИЕНТАМИ, ЖУРНАЛУ «HR-ПАРТНЕР» РАССКАЗАЛ ПЕРВЫЙ ЗАМЕСТИТЕЛЬ НАЧАЛЬНИКА УПРАВЛЕНИЯ МАРКЕТИНГА И ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ГОСПОДИН ПЭК СЫНГ ПИЛЬ.



В 2019 году в компании KORAIL было принято решение о создании принципиально нового клиентского сервиса. В его основу легли забота о клиенте и сохранение его доверия, удобный и, главное, дружелюбный сервис. Тогда же был придуман новый лозунг – «Соединяя сердца и души, ваш

KORAIL». Кстати, работа над стратегией повышения удовлетворенности клиентов железнодорожными услугами началась еще в далеком 1994 году – именно тогда была создана штаб-квартира по продвижению инновационных клиентоориентированных услуг.

Фото: раздел официального сайта компании, посвященный конкурсу Korail Service Top

ПОБЕДИТЕЛЬ ПРОГРАММЫ KORAIL SERVICE TOP

Ё Да-Ёнг, сотрудник вокзала Кихынг (дежурная), проект «Пять S»: Safe, Smart, Sympathetic, Sincere, Sanitary\*

- Безопасный вокзал: получение квалификации (сертификата) для проведения сердечно-легочной реанимации.
- Умный вокзал: разработка руководства по обслуживанию вокзала.
- Вокзал, где вам всегда готовы помочь: предоставление услуг в соответствии с нуждами клиента.
- Гостеприимный вокзал: теплое и заботливое обслуживание клиентов.

Чистый вокзал: тщательная дезинфекция вокзала с целью предотвращения заражения коронавирусной инфекцией.

- \* Safe, Smart, Sympathetic, Sincere, Sanitary (англ.) – безопасный, умный, сочувствующий, искренний, гигиеничный.

В клиентском сервисе главную роль играет человеческий фактор, а именно те сотрудники компании, которые непосредственно взаимодействуют с клиентами. Для дополнительной мотивации и повышения их самооценки с 2009 года проводится конкурс «Лучший сотрудник по качеству клиентского сервиса», который в конечном счете способствует повышению уровня оказания услуг. Благодаря этому конкурсу выявляются лучшие сотрудники с потенциалом высококачественного обслуживания клиентов, а повышение их самооценки содействует развитию культуры обслуживания клиентов.

К слову, другие государственные корпорации Республики Корея, для которых работа с клиентами является приоритетным направлением, используют аналогичные системы. К примеру, у международного аэропорта Инчон существует премия Incheon Airport Awards; в компании Samsung Electronics ежегодно проводится конкурс технологий обслуживания.

Программа по развитию клиентоориентированности персонала постоянно совершенствуется, и важное преобразование произошло относительно недавно, в 2019 году. До этого года выбор лучшего сотрудника по качеству клиентского сервиса проводился только из числа сотрудников, которые непосредственно общаются с клиентами. При этом усилия тех, кто косвенно участвует в обеспечении сервиса, не учитывались, а это такие сферы деятельности, как планирование, менеджмент, вождение поездов, техническое обслуживание инфраструктуры и подвижного состава. Налицо были ограниченные возможности системы в плане оценки и выбора, а потому программа «Лучший сотрудник по качеству клиентского сервиса» была преобразована и стартовала новая – Korail Service Top.

Ранее отбор лучшего сотрудника проводился методом top-down\*. Новая программа принципиально иная: сотрудники, которые считают себя эффективными в сфере оказания услуг клиентам, сами подают

\* top-down – здесь: метод отбора сверху вниз.

Фото: раздел официального сайта компании, посвященный конкурсу Korail Service Top

ПОБЕДИТЕЛЬ ПРОГРАММЫ KORAIL SERVICE TOP

Ли Чу-Ёнг, специалист по техническому обслуживанию подвижного состава, проект «Обслуживание, удовлетворяющее клиентов: 5 в 1».

- Приятный для глаз: поддержание внешнего вида поезда в отличном состоянии (недопущение облупления краски на внешней поверхности поезда).
- Приятный для слуха: бесшумное открытие и закрытие дверей.
- Приятный для обоняния: усилия по предотвращению неприятного запаха в туалетах подвижного состава.
- Приятный для осязания: поддержание сидений поезда в хорошем состоянии.
- Душевный комфорт: техническое обслуживание с учетом мнений клиентов.

заявку-предложение по улучшению клиентского сервиса; в течение определенного периода предложенные ими меры реализуются на практике и оцениваются. В программе могут участвовать не только те, кто непосредственно оказывает услуги клиентам, но и все сотрудники компании.

Проект Korail Service Top доказывает, что работа с клиентами не ограничивается только профессиями front line, поэтому одной из целей программы является поиск сотрудников, которые внесут свой вклад в повышение качества оказания услуг независимо от их профессии. Помимо учета прошлых заслуг сотрудников каждый участник должен предложить новые идеи по улучшению клиентского сервиса, которые оцениваются в течение длительного времени. Все это в конечном счете **позволяет воспитать сотрудника, который сам совершенствуется в сфере оказания услуг.**

В 2020 году только за первый месяц работы Korail Service Top заявки подали почти 30 сотрудников, которые предложили новые идеи по повышению качества оказания услуг. Комиссия выбрала девять кандидатов. Они в течение четырех месяцев реализовывали на практике собственные предложения по улучшению сервиса, а информация по внедрению этих предложений обновлялась на портале компании. Чтобы поддержать интерес к проекту среди сотрудников компании, коллеги участника конкурса могли оставлять комментарии. В итоге четыре конкурсанта из девяти были признаны «лучшими сотрудниками по качеству сервиса».

Благодаря Korail Service Top не один человек, а все сотрудники компании участвуют в повышении уровня качества клиентских услуг, меняя саму систему и распространяя инновационные идеи. Но, что еще важнее, **меняется сознание и отношение людей к своей работе.**

Компания и дальше будет стимулировать интерес сотрудников к сфере оказания услуг, развивать и укреплять систему непосредственного участия сотрудников в деятельности по повышению качества услуг, позволяя сотрудникам реализовывать инновационные идеи в области сервиса. HR