

(체육시설운영팀)

## 고객감동의 종합운동장 운영

- 공격적 스포츠 마케팅을 통한 체육·문화행사 활성화
- 체계적이고 경제적인 보전활동을 통한 안전사고 제로화 달성

### □ 사업개요

- 공격적 스포츠 마케팅을 통한 체육·문화행사 활성화
- 시민의 편익과 안전을 위한 체계적이고 경제적인 보전활동 강화

### □ 추진실적

- SK 이전에 따른 공격적 스포츠 마케팅을 통한 경영수지 개선  
(단위 : 천원)

구 분		2005 실 적	2006 실 적	달성율	내 용
합 계		137,051	149,432	109%	
SK 수입	소 계	110,747	149,432	109%	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 하나금융그룹, 서울증권 등 기업체 창립행사 및 체육대회 59회 121,703천원</li> <li>· GS칼텍스 등 광고촬영 5회 17,560천원</li> <li>· 교회, 청소년, 유치원 등 한마음 체육 행사 6회 10,169천원</li> </ul>
	주경기장	36,385			
	광 고 료	44,020			
	입장수입	30,342			
일반대관수입		26,304			

- 한여름밤의 영화상영(관람인원 2,948명) : 2006.7.14~9.11(60일간)
  - 다양한 볼거리(영상테마 전시실)제공으로 문화도시 위상 제고
- 시민의 편익과 안전을 위한 체계적이고 경제적인 보전활동 강화
  - 예방정비제도(Preventive Maintenance) : 법정점검 기준보다 2배 실시
  - 1인 1 기계·장비 보전실명제(My Machine) : 최적의 시설물 관리
  - 365일 최적의 안전서비스 제공 : 시설물 사전 예방정비 강화

### □ 추진성과

- 공격적 스포츠마케팅을 통한 체육·문화행사 활성화
- 체육의 가치를 시민과 함께하는 스포츠문화 조성

# 시민과 함께하는 월드컵 응원 축제

- 시민과 함께하는 2006 독일월드컵 응원 축제로 공단 위상 강화
- 유관기관과의 협조체제 유지 강화로 성공적 개최

## □ 사업개요

- 범시민적 참여가 이루어지는 희망의 축제 및 화합의 장 마련
- 관련단체 및 유관기관과의 협조체제 유지로 성공적 개최

## □ 추진실적

- 범시민적 참여가 이루어지는 희망의 축제 및 화합의 장 마련
  - 2006. 6. 13(화) : 토 고 戰 65,000여명 참여(붉은악마 공연 및 밴드공연)
    - 주경기장 잔디구장·관람석 개방 승리기원 시민응원전 실시
  - 2006. 6. 19(월) : 프랑스 戰 17,000여명 참여(붉은 악마 응원가 전파)
    - 주경기장 관람석 개방 승리기원 시민응원전 실시
  - 2006. 6. 24(토) : 스위스 戰 40,000여명 참여(붉은 악마 응원가 전파)
    - 주경기장 트랙·관람석 개방 승리기원 시민응원전 실시
- 시민응원전 안전대책 추진
  - 3회 1,620명(공무원 1,100명, 경찰 470명, 단체 50명)
- 관련단체 및 유관기관과의 협조체제 유지로 성공적 개최
  - 안전사고 발생 없음

## □ 추진성과

- 월드컵 기간 에너지 분출장소 제공으로 시민에게 친숙한 공간 제공
- 관련단체 및 유관기관과의 협조체제 유지로 성공적 개최

# 고객맞춤 스포츠센터 운영

- 꼬마스포츠단 프로그램 차별화 운영을 통한 교육효과 증대
- 다양한 고객맞춤형 웰빙(Well-being)프로그램 운영

## □ 사업개요

- 꼬마스포츠단 차별화 운영을 통한 건강하고 예의바른 어린이 육성
- 다양한 고객맞춤형 웰빙(Well-being)프로그램 운영

## □ 추진실적

- 꼬마스포츠단 차별화 운영을 통한 건강하고 예의바른 어린이 육성
  - 체육 프로그램 강화 : 태권도, 수영, 요가, 인공암벽, 인라인, 캠프 등
  - 시설활용 투어 체험학습 : 어린이교통나라, 부천체육관, 소사국민체육센터
  - 수업시간 확대 운영 : 기존 10:00 ~ 14:00 → 10:00 ~ 15:00(1시간 연장)
  - 교육인원 확대 : 2005학년도 55명 → 2006학년도 90명
- 다양한 고객맞춤형 웰빙(Well-being)프로그램 운영
  - 계층별 프로그램 활성화(150명) : 뷰티스포츠, 스포츠댄스, 탁구, 요가 등
  - 장애우를 위한 특별 재활프로그램 운영(60명) : 년중
  - 여름 및 겨울방학 장애아동 재활캠프 운영(30일간) : 140명
  - 지도강사 전문교육을 통한 교육효과 증대 : 2명(가베/재활전문교육)
  - 동네체육시설 운영(33개소) : 1인 1종목 생활체육 참여 유도

## □ 추진성과

- 차별화된 꼬마스포츠단 운영을 통한 건강한 어린이 육성
- 고객맞춤 프로그램 운영으로 이용고객 만족도 향상

# 체육 · 문화행사 활성화

- 고객의 Needs를 즉시 파악하여 시설이용 만족도 증대
- 고객과의 다양한 커뮤니케이션 활성화로 가망고객 확보

## □ 사업개요

- 고객 리모니터링을 통한 체육·문화행사 적극 유치
- 전략적 홍보 마케팅 강화
- 고객이 만족하는 최상의 전문적 시설서비스 제공

## □ 추진실적

- 리모니터링을 통한 체육 · 문화행사 적극 유치
  - 시설이용고객에 대한 만족도 조사 실시 : 2006. 5.
  - 콘서트, 종교행사, 체육대회, 기업체행사 등 총 78건 유치
  - 남자프로농구(6경기) 및 여자프로농구 홈 경기(2경기) 유치
- 전략적 홍보 마케팅 강화
  - 관내 케이블TV방송에 시설물 홍보 광고 : 연중
  - 지역신문(On/Off-Line)을 통한 행사 및 프로그램 홍보 : 10건
  - 농구, 핸드볼, 배드민턴, 태권도, 합기도, 검도 등 체육경기 다원화
- 고객이 만족하는 최상의 전문적 시설서비스 제공
  - 재해대처계획(체크리스트)에 의한 이용객 안전 증대
  - 안전관리 점검 매뉴얼 및 ISO인증 규격 업무 추진
  - 인라인 · 조깅로 및 가로등 등 야외시설 개선 : 2006. 4.

## □ 추진성과

- 수혜대상자(이용객) 증가 : 전년동기대비 25%▲(674,200명/년)
- 가족단위의 생활체육 휴식 공간 제공으로 이미지 개선
- 시설물 안전관리계획 수립으로 이용자 안전보장 확대

# 고객기대에 부응하는 프로그램 운영

- 고객서비스 종류 및 만족도의 전문적인 조사 분석 실시
- 타 기관과의 서비스 수준의 종합적인 분석을 통한 경쟁우위 확보

## □ 사업개요

- 고객의 기대욕구에 부응하는 프로그램 개발 · 운영
- 생활체육 프로그램 지원업무 강화
- 프로그램 이용 고객 만족도 조사 및 참여 다각화

## □ 추진실적

- 고객의 기대욕구에 부응하는 프로그램 개발·운영
  - 이용고객 중심의 다양한 프로그램 개발 : 9개 종목 ⇨ 14개 종목
  - 스포츠 프로그램강좌 확대 개설 : 13 강좌 ⇨ 17 강좌
  - 특성화 프로그램 운영 확대 : 어린이, 방학, 청소년, 소외계층 대상
- 프로그램 지원업무 강화
  - 장애인 재활전용 헬스기구 설치(특허품) : 2006. 9. 22.
  - 운동기구 및 보조기구(체성분분석기) 구입 : 3종 16,000천원
  - 고객만족도 및 이용객 증대를 위한 자문위원회 구성 : 2006. 1. 9.
- 프로그램 이용고객 만족도 및 참여방법 다양성 추구
  - 사랑의 쌀독, 고객만족함, 도서기증 운동, 고객상담실 운영

## □ 추진성과

- 불편민원 감소 : 전년동기대비 60%↓(19건/2006.10월말 기준)
- 쾌적하고 청결한 시설관리 및 운영으로 시민 생활체육 욕구 충족
- 고객만족도 개선에 따른 사회공헌사업(방과후 공부방) 추진

# 스포츠교류 협력 프로그램 운영

- 주변 환경에 대한 적극적인 활용 및 응용능력 극대화
- 지역시설 운영의 상호 보완으로 이용자 중심의 체육시설 확대

## □ 사업개요

- 시설상의 부족한 점을 상호보완 및 발전시켜 고객의 기대욕구 충족
- 핵심역량 강화를 통한 안정적 수익기반 다변화
- 법정 시설정비 강화 및 자체 시설물 개선 증대

## □ 추진실적

- 스포츠교류 협력 프로그램 운영 및 활성화
  - 교류내용 : 부천체육관(헬스회원) ⇔ 삼정복지회관(수영회원)
  - 이용고객수 및 혜택 : 15명/매월, 할인율 20%
  - 교류방법 : 상호 부족한 시설물을 이용할 경우 이용료 감면혜택 부여
  - 교류협력 프로그램 확대 계획 : 헬스 ⇨ 요가, 실버댄스, 실버탁구
- 대행사업수입 증대를 위한 기반 조성
  - 공연 및 세미나 등 장기 대관행사 유치에 위한 고객 감사서신 발송
  - 이용고객 만족을 위한 프로그램 강사진 자격증 취득 업그레이드
  - 행사다변화에 대비한 무대, 천장 등 공연시설물 정비 및 개선
  - 실내외 기반시설물 개선 : 냉방시설 세관등 14건 56,900천원

## □ 추진성과

- 대행사업수입금 증대 : 전년동기대비 24%↑(153,078천원)
- 경영환경 변화에 능동적 대응으로 경쟁력 강화
- 이용자 중심의 생활체육 공간 운영으로 공공시설 이미지 증대

# 친절봉사 및 경영의 효율성 도모

- 대민 현장직원 친절교육 강화로 사랑받고 찾아오는 공단상 정립
- 신규프로그램 발굴·운영으로 고객의 기대욕구 충족

## □ 사업개요

- 대민 현장직원 친절교육 강화
- 프로그램 확대운영을 통한 경영의 효율적 운영으로 경영수지 개선

## □ 추진실적

- 대민 현장직원 친절교육 강화
  - 교육대상자 : 총 34명
    - 사무직 9명, 강사 13명, 안내 4명, 락커근무자 4명, 청소 2명, 경비 2명
  - 친절교육 실시 : 총 10회 고객접점별 (역할연기) 방식으로 실시
- 신규 프로그램 운영으로 경영수지 개선(2006.10.31기준)

프로그램명	이용고객수	수입금	점유비율 (총수입금대비)
요 가	1,444명	52,592천원	4.0%
발 레	325명	14,643천원	1.1%
바둑교실	244명	6,944천원	0.5%
수중재활	274명	11,025천원	0.8%
기타교실	79명	2,581천원	0.2%
계	2,366명	87,785천원	6.7%

- 자문위원회 회의결과 : 건의사항 12건 중 12건 이행(3/21, 7/28)

## □ 기대효과

- 친절봉사 강화로 회원에게 사랑받고 찾아오는 공단상 재정립
- 신규프로그램 운영으로 고객의 기대수준에 부응

# 고객편익 우선의 시설관리

- 고객의 관점에서 고객편익 우선의 시설관리 운영
- 고객의 기대수준에 부응하는 최상의 고객서비스로 고객만족 실현

## □ 사업개요

- 고객의 불편사항 및 요구사항 등 기대욕구를 충족시키는 시설관리
- 통제와 관리가 아닌 지원과 보살핌의 고객편익 우선의 섬김경영

## □ 추진실적

- 주차장 확충 진행사항
  - 주차장 확충계획 : 현 주차면수 66면에서 176면으로 증설(110면 증)
  - 주차장 용도변경 신청 : 경기도심의위원회에 3차례 상정
  - 주차장 용도변경 승인 : 경기도 고시 제2006-180호(2006. 8. 9)
  - 고객을 위한 임시주차장 운영
- 회원편익 도모를 위한 개선사업 시행
  - 체지방 분석기 구입등 : 4종/21,986천원
  - 쾌적한 수질유지를 위하여 24시간 수질청소(자동 로봇 이용)
- 수질검사 공표 : 총10회 검사(합격) 및 대고객 공표 실시

## □ 기대효과

- 공단의 관점에서 벗어나 고객의 관점에서 고객편익 우선의 시설관리 및 운영으로 고객중심의 섬김경영 실현
- 지속적인 고객의 기대에 대한 인식과 관심으로 최상의 고객서비스 실현

# 시설이용 극대화를 통한 활성화

- 미사용 시간대 체육시설물 공간 활용으로 프로그램 운영 활성화 도모
- 사회·공익적 참여를 통한 지역사회 공헌

## □ 사업개요

- 유휴시간대 체육시설물 공간을 최대한 활용함으로써 고객들에게 다양하고 건전한 여가활동의 기회를 제공
- 무료공부방 운영으로 지역 청소년의 긍정적 자아개념 형성

## □ 추진실적

- 체육관 대관 활성화 추진
  - 홍보활동 강화 : 공단 홈페이지 및 홍보물 제작을 통한 센터 주변의 아파트 단지, 각종 단체, 동아리, 교회, 학교 등 홍보 실시
  - 홍보일자 : 매월말 『고객의 날』 거리홍보 및 고객유치 노력
- 사랑의 무료공부방 운영
  - 운영장소 : 2층 회의실 미이용시간대 활용
  - 운영일시 : 매주 화·목요일 17:00-20:00
  - 모집인원 : 초등학생 3명, 중학생 4명
  - 운영방법 : 직원이 주요과목 위주로 1:1 과외방식으로 운영

## □ 추진성과

- 체육 이외의 다양한 프로그램 도입으로 진정한 문화센터로서의 역할 기대
- 개인적·가정적·지역적·사회경제적 요인으로 인해 발생하는 교육소외 교육 여건 불평등 현상 해소
- 프로그램 참여를 통한 공동체 의식 고양 및 시민의 일원임을 고취