

(경영혁신팀)

[문화엔진 2008. (文化經營) 추진]

□ 사업개요

- 각 시설 내의 유휴공간을 활용한 문화공간 제공으로 문화활동 체험의 場 마련
- 시민과 함께하는 다양한 문화활동 전개로 국내최고 문화경영 실천 전문 공기업 지향

□ 추진계획

- 문화경영 슬로건 제작 : 2008. 1월
- 문화경영 이미지(심볼) 제작 및 활용 : 2008. 2월
 - 비전과 목표에 맞는 상징물 제작을 통해 일체감 형성 및 대시민 홍보효과 극대화
- 「BEST Guitar Player」 (기타 연주단) 운영 : 2008. 3월
 - 사내 임직원 및 소외된 계층을 대상으로 문화 봉사활동 조직구성
- 공단 인터넷 홈페이지 내 문화관련 홈페이지 링크 : 2008. 3월
 - 각종 문화행사, 문화단체, 티켓구매 등 문화관련 웹사이트를 링크하여 접근성 강화
- 지역 대학 및 문화재단과 협력을 통해 공단 내 「BEST 문화 강좌」 개설 : 월1회
 - 지역주민에게 지역대학의 고품격 무료 문화강좌 개설을 통해 지역의 문화수준을 한층 높이는 계기 마련
- 「BEST 문화쉼터」 운영 : 2008. 4월
 - PC 및 각종 문화도서 비치로 단순 쉼터가 아닌 문화센터 공간으로 탈바꿈

□ 기대효과

- 고객의 가치를 높이는 경영 실현의 일환으로 2008. 文化經營¹⁾ 元年 추진
- 시설중심의 전문적 시설관리에서 한단계 도약하여 전국 공단 최초로 문화컨텐츠를 경영에 반영하여 시민의 삶의 질 향상 및 고객의 가치를 높이는 경영 실현

1) 문화경영(文化經營) : 문화 컨텐츠 상품을 시장으로 연결시키는 활동으로서 문화 컨텐츠와 사회의 만남을 연결하는 내외부적 활동으로 컨텐츠 창작부터 컨텐츠 소비에 이르기까지의 과정과 관련이 깊다. 창작환경을 만들고, 구성원을 확보하며, 활동의 장을 확보하고, 단체와 조직을 관리하며, 문화 예술의 사회화에 대한 것 까지 포함한다.

[고객지향 서비스 품질 경쟁력 확보]

□ 사업개요

- 고객정보 수집, 분석·분류, 활용 등 고객정보통합 DB·관리체계 구축
- 직원들의 항구적인 고객지향적 마인드 함양과 서비스품질 향상 도모

□ 추진계획

- 고객 충성도 향상을 위한 고객관계관리(CRM¹⁾) 구축 : 2008. 1월 ~ 7월
 - 기존 프로그램별 분산된 고객정보를 통합 관리하여 변화하는 고객의 성향을 실시간 파악 및 피드백 제공
- 전체 임직원 친절지수 관리 지표 개발·평가 : 2008. 2월
 - 개인(부서)별 친절지수 관리 지표 개발 및 평가를 통해 객관화된 친절도 측정
 - 보다 수준 높은 서비스를 제공할 수 있도록 동기부여 함으로써 서비스 책임 실명제 구현
- 고객감동스쿨 운영 : 2008. 3월
 - 사내 「BEST 컨설턴트」 육성(본부 2인, 사업장 4인)을 통한 CS 모니터링, CS개선과제 도출 및 개선 실행
- 「국가품질상」²⁾ 정부(산업자원부) 포상 응모 : 2008. 11월
 - 응모분야 : 품질경영상 부문
 - 심사일정 : 서류심사→현지심사→판정심사 (2008. 7월 ~ 8월)

□ 기대효과

- 고객의 요구에 부응하는 맞춤형 고객만족 시스템 구축을 통한 고객정보관리의 효율성 제고
- 고객서비스 제공 주체들의 전문성 향상을 통해 고객만족경영 경쟁력 확보

1) CRM(Customer Relationship Management) : 고객의 불만·의견 및 각종 성향에 관련된 정보를 기관 내로 피드백하며 업무에 반영, 의사결정 및 제반 기관 활동에 연계하는 일련의 고객관계관리 체계

2) 국가품질상: 매년 11월 「품질의 달」을 맞이하여 품질경영 활동에 앞장서온 우수 업체(기관)를 발굴하여 정부가 포상하는 제도

[고객과 함께하는 지속가능경영 추진]

□ 사업개요

- 기업 활동에서 일어나는 환경문제를 사전예방 및 능동적인 대처방안에 대한 모색을 통한 다양한 경영활동체계 구축
- 윤리경영 실천을 위한 제도적 인프라 구축 및 내실화 방안 마련

□ 추진계획

- 「BEST 수호천사」 제도¹⁾ 운영 : 년중
- 「BEST 탄소발자국 모니터링」²⁾(푸른 부천²¹과 공동 진행) 추진 : 2008. 4월
- 전 임직원 대상 「차 없는 날」 운동 전개 : 월1회
- 에코오피스(Eco-office) ³⁾운동 지속 전개 : 년중
- 환경교육 프로그램 운영(수도권대기환경청 연계) : 분기1회
- 「2008. 지속가능경영 성과보고서」 제작 : 2008. 12월
- 윤리경영 지표의 BSC핵심성과지표 반영으로 성과평가 연계 운영 : 2008. 3월
- 감사와 연계한 현장근무자 상시 청렴활동 모니터링 실시 : 년중
- 외부고객을 대상으로 「공단 청렴도」 측정 및 공표 : 2008. 11월
 - 고객만족도 조사시 청렴도 측정 항목을 추가하여 조사 실시

□ 기대효과

- 쾌적한 시설물 유지관리를 통한 고객 위주의 친환경 서비스 제공
- 환경친화적 시설 관리로 고객 편의 증대 및 공기업 사회적 책임제고
- 윤리경영 실천을 위한 제도적 인프라 구축 및 내실화 방안 마련

1) 「BEST 수호천사」 제도 : 내부 환경감사 자체 인증제도로써 각종 환경규제 준수여부 점검 및 환경 경영시스템에 대한 효율성을 점검하는 제도

2) 「BEST탄소발자국」 모니터링 : 인간의 활동이나 상품을 생산하고 소비하는 과정에서 직간접적으로 발생하는 이산화탄소의 총 배출량을 의미하는 '탄소 발자국(carbon footprint)'. 지구촌 기후 위협이 악화되는 상황을 반영하여 이산화탄소 배출을 감소하고자 시행하는 환경보호 운동으로 2007년 9월 20일 영국 옥스퍼드대 출판부에서 발행한 옥스퍼드영어 사전 개정판에 새로 등재된 신조어

3) 에코오피스(Eco-office) 운동 : 시설, 집기, 사무기기, 소모품 사용 등의 전 과정이 환경친화적인 것으로 구성되고, 아울러 에너지 효율성(조명, 소요전력), 절수효과, 폐기단계의 환경성(재활용)이 고려되어 운영하는 오피스를 조성하기 위해 시행하는 운동