

(전략기획부)

성과중심형 新 성장동력 창출

□ 사업개요

- 경영진단 및 중장기 경영전략 수립으로 新 성장전략 구축
- 지식경영 기반의 창의 실용적 경영마인드 함양

□ 추진실적

- 핵심역량 분석을 통한 新 성장전략 수립
 - 핵심역량 전략 수립 및 新 성장전략과제 도출 : 2009. 3월
 - 창립 10주년 「고객사랑 한마당축제」 및 2013 비전 선포식 개최 : 2009. 7월
 - ※ 2013 비전 : 고객과 더불어 성장하는 시설관리 전문 공기업
 - 경영진단 및 공기업 선진화 방안을 고려한 조직개편 : 2009. 7월
- 창의·실용적 지식경영 고도화 추진
 - 문제 해결형 학습조직 「BEST F.B.I.¹⁾」 통합 운영 : 연중
 - 제안제도 활성화를 통한 지식 경쟁력 강화 : 연중
 - 팀장 일하는 방식 개선 및 직무제안 지속 실시 : 177건
 - 창의적인 마인드 함양 및 지식공유를 위한 독서경영 추진 : 연중

□ 향후계획

- 중장기 경영전략에 따른 중장기 실행계획(Action Plan) 수립 : 2009. 12월
- 「전 직원 일하는 방식 개선」 내실화를 통한 업무 개선 : 2009. 12월
- 성과관리(BSC) 제도를 통한 전략중심 성과조직 구축 : 2010. 상반기

□ 추진성과

- 전문 컨설팅을 통한 공단의 역량분석 및 핵심사업 발굴 강화
- 현장 지식에 기반을 둔 창의·실용적 문제 해결능력 함양으로 고품격 서비스 제공 및 경영효율성 제고

1) BEST F.B.I(Fictitious Board of directors) : 의제된 소이사회는 참신한 아이디어 발굴 및 직원간 의사소통 촉진을 위한 제도

지속가능 (녹색1)·윤리)경영 추진

□ 사업개요

- 친환경 공단으로서 경쟁우위 선점 및 시설물 환경 디자인 개선
- 제도적 인프라 구축을 통한 지속가능 윤리경영 실현

□ 추진실적

- 친환경 가치창조를 위한 『그린마케팅』 추진 : 연중
 - 환경경영시스템(ISO 14001) 3차 사후심사 인증 : 2009. 2월
 - 시설물(조형물, LED 전광판 등) 환경 디자인 개선 사업 추진 : 연중
 - 환경서포터즈 운동 및 환경정비의 날 실시 : 연중
- 지속가능경영을 위한 제도적 인프라 구축
 - 사례(드라마) 중심의 윤리(청렴)교육 실시 : 2009. 9월
 - 『클린신고센터』 및 사이버 감사실 홈페이지 운영 : 연중
 - 불편부당 민원에 대한 상시 모니터링 실시 : 연중

□ 향후계획

- 산학협력 및 교류를 통한 그린파트너십(**Green Partnership**) 구축
 - 브랜드마케팅 협약사(26개사) 및 유관기관과 협력으로 녹색성장 사업 활성화와 시너지 효과 극대화 : 2010. 3월
- 청렴제도 정착화를 위한 다각적인 노력 : **2010. 상반기**
 - 사례(국민권익위원회 제작 드라마)중심의 윤리(청렴)교육 실시

□ 추진성과

- 고객과 함께하는 지속가능(녹색·윤리)경영 추진으로 공기업의 사회적 책임 기반 구축을 통한 고객으로부터 신뢰받는 공단상(像) 구현

1) 녹색경영 : 친환경, 윤리경영의 녹색화. 지속가능경영을 통해 모든 인적자원에서부터 기업의 비전 등 경영프로세스를 환경친화적이며, 객관적인 신뢰의 제고를 실현하는 경영체계를 말함.

고객관계관리(CRM) 시스템 운영 활성화

□ 사업개요

- 객관적·체계적 고객만족 진단에 의한 서비스 개선방안 마련
- 고객만족경영 실현을 위한 新 고객서비스 발굴 및 제공

□ 추진실적

- 경영환경에 부합하는 전사적 차원의 『고객만족경영』 실현
 - 중장기 경영전략 수립과 연계한 고객만족 역량진단 : 2009. 1 ~ 3월
 - 직원친절 습관화를 위한 팀별 친절교육 운영 : 월 1회
 - 고객 소리에 귀 기울이는 『BEST 모니터』 확대 운영 : 2009. 9월
- 고객 요구(Needs)에 맞는 新 고객서비스 발굴
 - 고객의 소리(VOC) 체계적 분석 및 환류 : 월 1회
 - 친절교육 우수사례집 발간 및 교육 활용 : 2009. 4월
 - 친절문화 바이러스 『BEST 친절맨』 운영 : 2009. 11월
 - 고객관계관리(CRM) 시스템을 통한 고객맞춤 캠페인 실시 : 연중
- 고객관점의 성과측정에 의한 고객만족도 최우수 공단 실현
 - 고객서비스 중점 개선사항 도출을 위한 고객만족도 평가 : 2009. 3월
 - 고객서비스현장 이행 실태 점검 및 개선 : 2009. 9월
 - 외부기관을 통한 객관적인 전화친절도 평가 : 2009. 10월

□ 향후계획

- 변화하는 환경에 발맞춘 고객서비스현장 이행 기준 개정 : 2009. 11월 ~ 12월
- 고객관계관리(CRM) 시스템 운영 내실화 추진
 - 사용자 중심의 시스템 수정 및 각 시스템간의 연동 안정화 작업

□ 추진성과

- 전략적이고 체계적인 고객만족경영 시스템 운영에 따른 고객에 대한 정확한 이해로 고객과 더불어 성장하는 시설관리 전문 공기업 실현

전략적 통합마케팅(Total Marketing) 전개

□ 사업개요

- 사업 타당성 사전 분석에 기초한 신규 사업 인수 및 개발 추진
- 창의적이고 다양한 기법을 활용한 개척주도형 마케팅 전개

□ 추진실적

- 수익창출을 위한 공격적 신규사업 인수 및 발굴
 - 쓰레기 종량제 봉투 판매사업 수탁 확정 : 2009. 하반기
 - 수익증대를 위한 다양한 프로그램 운영 : 연중
 - 하절기 : 물놀이시설(38,495천원), 동절기 : 눈썰매장(52,760천원) 유치
- **BEST** 공동브랜드마케팅 활성화
 - 교류협력체계 구축을 통한 협약사 경쟁력 강화 지원
 - 협약사 CS교육 지원 및 브랜드 마케팅 워크숍 개최 : 2009. 2월
 - BEST 브랜드 가치향상을 위한 지역사회 공헌활동 추진 : 연 2회
- 고객 친화적 공단 이미지 구축을 위한 전략적 홍보 추진
 - 홍보 효율성 제고를 위한 G2B, 홍보협의회 네트워크 활동 : 분기1회
 - 대외 인지도 향상을 위한 공단 소식지의 전략적 활용 : 분기 1회

□ 향후계획

- 홍보 효율성 제고를 위한 홍보 네트워크 활동 : 연중(수시)
- 대규모 市 행사 지원을 통한 공단 대외 이미지 강화 : 2010. 하반기

□ 추진성과

- BEST 브랜드 인지도 향상 및 가치 제고
 - 2009. 우수상표 공모전 Best 은상(특허청장상) 수상에 따른 공단 브랜드 가치 제고
- 홍보 네트워크 활동을 통한 대내외 홍보 효율성 제고