

시설관리공단(체육시설운영팀)

## 고객감동의 종합운동장 운영

- 체육문화행사 마케팅 유치 및 하부공간 이용률 극대화를 통한 수익창출
- 시민과 함께하는 고객중심의 시설물 안전관리로 고객감동 및 효율 경영

### □ 사업개요

- 체육문화행사 마케팅 유치 및 하부공간 이용률 극대화를 통한 수익창출
- 시민과 함께하는 고객중심의 시설물 안전관리로 고객감동 및 효율 경영

### □ 추진계획

- 체육문화행사의 적극 유치
  - 주경기장(60회/206,000천원) : 2006프로축구(20회) 및 일반체육행사(40회)
  - 보조경기장(200회/9,000천원) : 축구 200회, 육상 수시
  - 원형광장(무수익 사업) : 시민 편의제공을 위하여 연중 무료 개방 운영
- 고객이 감동하는 최상의 시설서비스 제공
  - 시설물 종합관리시스템 운영 : 안전관리 점검 매뉴얼에 의한 사전 점검 강화
  - 고객 편의시설 확충 및 개보수 : 한발 앞선 최상의 시설서비스 제공
- 다양한 고객맞춤 프로그램 운영 : 스포츠센터, 동네체육시설, 테니스장 등
- 하부공간 임대관리 : 28개소(유료22, 무료6)

### □ 기대효과

- 시민과 함께하는 고객중심의 시설물 안전관리로 고객감동 및 효율 경영
- 체육시설 확대운영으로 이용률 극대화 및 시민에게 친숙한 공단이미지 제고
- 체육시설 활용 극대화를 통한 대행사업 수입 경영 증대

# 시민과 함께하는 월드컵 응원축제

- 시민과 함께하는 2006 독일월드컵 응원 축제로 공단 위상 강화
- 월드컵 기간 에너지 분출 장소 제공으로 시민과 함께하는 공단이미지 제고

## □ 사업개요

- 시민과 함께하는 2006 독일월드컵 응원축제 실시
- 세계로 퍼진 2002 한일 월드컵 거리 응원문화 계승 발전
- 월드컵 응원축제와 병행한 “부천 SK 프로축구단 사랑해요” 캠페인 전개

## □ 추진계획

- 2006년 독일월드컵 개최에 따른 종합운동장 주경기장 개방
  - 월드컵 6회 연속 본선진출 기념 및 개막식 전광판 생중계 : 2006. 6. 9(금)
  - 주경기장 : 본선 3경기 및 최종 경기까지 응원축제
  - 원형광장(상시개방) : 시민에게 월드컵 기간 중 개방운영(15일간)
- 세계로 퍼진 2002 한일 월드컵 거리 응원문화 계승 발전
  - 2006. 독일월드컵 공식 응원구호인 ‘Reds Go Together’ 상의 착용 응원축제 참여 홍보 실시
- 월드컵 6회 연속 진출 기념 운동장 개방, 참여 극대화를 위한 홍보
  - 관계기관과 유기적인 업무협조를 통한 홍보 시행

## □ 기대효과

- 시민과 함께하는 체육시설 중심으로의 시설관리공단 위상 강화
- 월드컵 기간 에너지 분출 장소 제공으로 시민에게 친숙한 공단이미지 제고

# 고객맞춤 스포츠센터 운영

- 꼬마스포츠단 프로그램 차별화 운영을 통한 교육효과 증대
- 고객맞춤 프로그램 확대 운영으로 이용회원의 저변 확대

## □ 사업개요

- 꼬마스포츠단 프로그램의 차별화 운영
  - 수업시간 확대운영 : 기존 10:00 ~ 14:00 → 변경 10:00 ~ 15:00(1시간 연장)
  - 시설활용을 통한 투어 체험학습 : 어린이교통나라, 부천체육관, 소사국민체육센터
  - 차별화된 체육프로그램 확대운영 : 유아발레, 요가, 인공암벽, 하계·동계캠프 등
  - 교육인원 확대 : 2005년 55명 → 2006년 95명
- 고객맞춤 프로그램 확대 운영
  - 계층별 프로그램 개발·운영 : 뷰티스포츠, 실버 댄스, 유아 인라인
  - 무료교실 운영으로 고객만족도 향상 : 헬스, 탁구, 체조교실, 요가
  - 장애아동 재활프로그램 운영 : 체육 참여프로그램 기회 확대 제공으로 장애아동 복지 증대(市 보조사업)

## □ 기대효과

- 프로그램의 차별화 운영에 따른 이용고객 증대 및 공단 이미지 증대
- 청결하고 쾌적한 최적의 친환경 운동 공간 제공으로 고객만족도 향상
- 시설물 활용 다변화 및 수입금 분할 조정에 따른 수입금 증대

# 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

## □ 추진계획

- 리모니터링을 통한 체육·문화행사 적극 유치
  - 시설이용고객에 대한 만족도 조사(년 1회 이상) ⇨ 미흡한 부분 개선
  - 각종 행사 안내 및 대관 가능일 등 정보 교류(한번 고객은 영원한 고객)
- 전략적 홍보 마케팅 강화
  - 드림시티 방송과 교환 광고 : 연중
  - 지역신문을 통한 홍보 강화(행사, 프로그램 홍보)
  - 각 기업체 및 기획사·기관단체 안내문 발송 : 연2회
  - 이용고객에 대해 송년, 신년 감사서신 발송
- 고객이 만족하는 최상의 전문적 시설서비스 제공
  - 한발 앞선 최상의 시설 서비스 제공 : 시설물 종합관리시스템 운영
  - 시설물 유지관리의 체계화 : 안전관리 점검 매뉴얼에 의한 사전 점검 강화
  - 시설물 개·보수 조치 : 신속한 개선을 위한 자체 해결 능력 확대

## □ 기대효과

- 체육·문화행사의 적극적 유치로 체육문화 도시 위상 제고
- 가족단위의 체육 및 휴식 공간 제공으로 체육공원 이미지 증대

# 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
- 프로그램 지원업무 강화

## □ 추진계획

- 고객의 기대욕구에 부응하는 프로그램 개발·운영
  - 이용고객 중심의 다양한 프로그램 개발 : 9개 종목 ⇨ 14개 종목
    - ※ 유아 인라인, 어린이 축구/농구, 차밍디스코, 실버댄스
  - 계층별(어린이, 직장인, 가족 등) 특성화 프로그램 개발 운영 : 연중
    - ※ 어린이 힙합·밸리댄스, 태권, 가족 요가, 배드민턴 등
  - 청소년 체육활동 참여 확대 : 청소년 특기적성교실(4종목), 방학특강
  - 소외계층 프로그램 참여 기회 확대 : 3종목(짐볼운동, 덤벨체조, 스트레칭)
  - 무료교실 운영으로 고객만족도 향상 : 4종목(헬스, 탁구, 에어로빅, 요가)
- 프로그램 지원업무 강화
  - 운동기구 구입 : 체지방성분 분석기 등 3종 16,000천원
  - 운동시설 개선 : 벽체 개선공사 등 3건 10,000천원
  - 시설(냉·난방), 청소, 방역업무 강화 : 연중(일일점검 강화)
  - 이용고객 모니터링을 통한 최상의 서비스 제공 : 2006. 5/10월

## □ 기대효과

- 다양한 프로그램 개발 운영으로 이용회원의 저변 확대 및 고객만족 향상
- 쾌적하고 청결한 시설관리 및 운영으로 시민 생활체육 욕구 충족

# 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 경영수익 기반 조성

## □ 추진계획

- 협력 프로그램
  - 부천체육관(헬스장) ⇔ 삼정복지회관(수영장)
- 이용고객 혜택 : 할인율 20% 적용
- 이용방법
  - 부천체육관(헬스회원) : 수영강습 등록 시 ⇨ 헬스회원 확인 후 할인
  - 삼정복지관(수영회원) : 헬스회원 등록 시 ⇨ 수영회원 확인 후 할인
- 이용고객 및 수입예상액(연간)

구 분	내 용	비 고
이용고객	70명	
연간 수입액	70명×28천원×12월=23,520천원	

## □ 기대효과

- 경영환경 변화에 능동적 대응으로 경쟁력 강화
- 스포츠센터 활성화를 통한 이용고객 만족도 향상
- 이용자 중심의 생활체육 공간 운영으로 공공시설 이미지 증대

# 친절서비스 강화 및 경영의 효율적 운영

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

## □ 사업개요

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

## □ 추진계획

- 대민 현장직원 친절교육 강화
  - 교육대상 : 총 34명
    - 사무직 9명, 강사 13명, 안내 4명, 락커근무자 4명, 청소 2명, 경비 2명
  - 친절교육 실시 : 매월 1회 자체 및 외부강사 초빙 교육
- 신규 프로그램 강사 수입금 분할 방식 운영으로 경영수지 개선
  - 요가 : 월회원 수입금 중 공단 70%, 강사 30%
  - 발레 : 월회원 수입금 중 공단 50%, 강사 50%
  - 바둑 : 월회원 수입금 중 공단 30%, 강사 70%
  - 웰빙(Well-Being) 신규프로그램 개설 : 수지침, 하모니카, 기타교실 등
- 자문위원회 개최(회원 건의 및 불편사항 수렴·처리) : 분기 1회

## □ 기대효과

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

# 고객편익 우선의 시설관리 운영

- 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

## □ 추진계획

- 회원 불편사항 개선
  - 주차장 확충
    - 현재 주차면수 66면에서 176면으로 증설(110면 증)
    - 소요예산 : 2,970백만원
  - 주차장 부지 : 센터 주변 주택공사소유 대지 1,456m<sup>2</sup> 매입
  - 확충시기 : 2006년
- 회원편익 도모를 위한 개선사업 시행
  - 헬스장 러닝머신 교체 : 2006. 2월중(소요예산 10,000천원)
  - 체지방분석기 구입 : 2006. 2월중(소요예산 14,000천원)
  - 일일입장권 무인자동발매기 설치 : 2006. 3월중(소요예산 10,000천원)
- 수질검사 공표 : 월 1회 이상 검사 후 검사결과를 고객에게 공표

## □ 기대효과

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

# 시설활용의 극대화를 통한 운영의 활성화

- 미사용 시간대 체육시설물 공간 활용으로 프로그램 운영 활성화 도모
- 고객들에게 다양하고 건전한 여가활동 기회 제공

## □ 사업개요

- 유휴시간대 체육시설물 공간을 최대한 활용함으로써 고객들에게 다양하고 건전한 여가활동의 기회를 제공
- 운영 프로그램의 활성화로 이용회원 증가 및 경영수지 개선

## □ 추진계획

- 체육관 대관 활성화
  - 홍보활동 강화 : 공단 홈페이지 및 홍보물 제작을 통한 센터 주변의 아파트 단지, 각종 단체, 동아리, 교회, 학교 등 홍보 활동 강화
  - 활용시간 : 다목적체육관 미사용 시간대(06:00~09:00)를 이용할 수 있도록 적극적인 유치활동 전개
  - 홍보기간 : 연중
- 취미교실 운영
  - 운영장소 : 2층 회의실 20평 공간 활용
  - 운영시기 : 2006. 3월중
  - 회원모집 : 2개반 운영(월,수/화,목 각반 20명)
  - 운영 프로그램 : 수지침, 하모니카, 기타(Guitar) 등

## □ 기대효과

- 체육 이외의 다양한 프로그램 도입으로 진정한 문화센터로서의 역할 기대
- 유휴시설을 최대한 활용함으로써 고객에게 프로그램 선택기회의 폭을 늘려주고, 이용객 증가와 경영수지 개선에 일조