

(경영전략부)

문화엔진 2008. (文化經營¹⁾) 추진

□ 사업개요

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

□ 추진실적

- 「문화경영 슬로건 제작」 : 2008. 2. 29
 - 슬로건 명 : “고객감동 실천속에 피어나는 문화향기”
- 「Best Guitar Player」 (기타연주단) 정기 운영 : 매주 목요일
- 「문화관련 홈페이지 링크」 : 2008. 4. 29
- 「Best Show Room」 (문화전시공간) 제공 : 1회
 - 시설내 유휴공간을 문화공간으로 탈바꿈하여 문화전시공간 마련
 - 「펼벽과 함께하는 노벨문학상 展」 6. 24 ~ 30 소사국민체육센터 內 개최
- 고객을 위한 「작은 도서관」 운영 : 2개소(부천체육관, 소사체육센터)
 - PC 및 각종 문화도서 비치로 문화쉼터 공간으로 활용
- 「원더풀 문화데이트」 정기개최 : 5회
 - 팀별 문화관람 및 직원 상·하간 애로사항 해소를 통한 내부화합 제고
- 부천문화재단 주관 문화정책 워크숍 참석 : 2008. 1. 29. ~ 30.

□ 향후계획

- 고객과 함께 할 수 있는 문화컨텐츠(강좌포함) 개발 : 2009. 1월
 - 문화네트워크 조직(문화재단, 만화정보센터 등)과 연계한 고품격 문화소프트를 지역주민에 제공하여 문화수준 향상에 기여

□ 추진성과

- 시설중심의 전문적 시설관리에서 한단계 도약하여 전국 공단 최초로 문화컨텐츠를 경영에 반영하여 고객의 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

□ 추진실적

- 고객 충성도 향상을 위한 고객관계관리(CRM¹⁾) 구축 : 2008. 1월 ~ 7월
 - 프로그램별 분산된 고객정보의 통합관리로 고객 변화 성향의 실시간 파악 및 피드백 가능
- 전체 임직원 친절지수 관리 지표 개발·평가 : 2008. 2월
- 고객감동스쿨 운영
 - 주차관리원, 체육강사/안내요원, 전직원 서비스 교육 실시
 - 노상/노외 주차관리원 : 총 9회(고객의 마음을 잡아라 등)
 - 접점 직원 및 접점 지원군 : 총 9회(Disc²⁾를 활용한 유형별 고객응대 등)
 - 고객서비스 점검제도
 - 스마일 존 및 BEST 비추미 운영성과 결과분석 : 2008. 8월
 - BEST 컨설턴트 제도 시행 : 2008. 9월

□ 향후계획

- 고객접점업무 프로세스의 지속적인 개선 추진
 - 고객관계관리(CRM) 시스템을 기반으로 고객에게 양질의 서비스 제공을 위해 고객 만족분야의 전사적인 역량집중 강화
- 「BEST CS Star상」 운영 : 2008. 12월
 - 년1회 접점직원을 대상으로 외부고객으로부터 추천을 받아 BEST CS Star 1명 선발

□ 추진성과

- 고객의 요구에 부응하는 고객관계관리시스템(CRM) 구축완료에 따라 고객 맞춤형 정보제공을 통해 고객대응능력 강화 마련
- 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) DiSC(Dominance, Influence, Steadiness, Conscientiousness) : 인간의 행동유형 모델로, 인간이 처한 환경에 따라 주도형, 사교형, 안정형, 신중형의 형태로 행동유형을 분류할 수 있다는 이론

고객과 함께하는 지속가능경영 추진

□ 사업개요

- 환경친화적 공단 창출을 위한 환경경영활동 및 에너지절약 실천
- 윤리경영 실천을 위한 제도적 인프라 구축 및 내실화 방안 마련

□ 추진실적

- 「BEST 수호천사」 제도¹⁾ 운영 : 제2기 수호천사 지정 및 활동(4회)
- 지구온난화 방지 시민운동(CO₂ 다이어트) 교육 실시 : 2008. 1. 24
- 초고유가시대 에너지절감을 위한 차량 2부제 실시 : 2008. 7. 15 ~ 지속
- 에코오피스(Eco-Office)²⁾ 운동 추진 : 2008. 6월 ~ 지속
 - 1부서 1프린터기 비치, 사업장 경관조명 타이머 실시 등
- 친환경경영 관련 「환경써포터즈 운동」 지속 운영 : 8회
- 윤리경영 지표의 BSC 핵심성과지표 반영으로 성과평가 연계 : 2008. 9. 29
- 감사와 연계한 현장근무자 상시 청렴활동 모니터링 실시 : 4회
- 외부고객만족도 조사시 「청렴도」 측정항목을 추가하여 조사 실시 : 2008. 10. 31

□ 향후계획

- 고유가·고환율시대 에너지 절감을 위한 에너지오피서(Energy Officer) 운영
- 감사와 연계한 상시 청렴활동 모니터링 지속 실시 및 외부고객 대상 「공단 청렴도」 측정 결과 보고 : 2008. 11월

□ 추진성과

- 환경친화적 시설 관리로 고객 편익 증대 및 공기업의 사회적 책임 제고
- 윤리경영 실천을 통한 제도적 인프라 구축 및 내실화 실현

1) 「BEST 수호천사」 제도 : 내부 환경감시 제도로써 환경규제 준수여부 점검 및 환경경영시스템에 대한 효율성을 점검하는 제도

2) 에코오피스(Eco-Office) 운동 : 시설, 집기, 사무기기 사용 등의 전 과정이 환경친화적인 것으로 구성되고, 에너지효율성, 절수효과, 재활용 등이 고려되어 오피스를 조성하기 위해 시행하는 운동

산업재산권 선점을 통한 시장개척 및 수익창출

□ 사업개요

- 아이디어 창출 실적의 대외 전파를 통한 공단 위상 제고
- 산업재산권 실용화를 통한 사업영역 확대 지속 추진

□ 추진실적

- 2008 창의아이디어 페스티벌 참가 : 2008. 10. 17~19
 - 행사목적 : 창의사례 전파 및 신기술·신개발 아이디어 성과물 홍보
 - 출 품 작 : 총 2점(장애우 다목적 헬스기구, 차량 견인 리프트 장치)
 - 행사주최 : 서울시설공단(후원 : 서울특별시, 한국산업기술재단)
 - 참가규모 : 39개 기관 108개 부스
- 아이디어 이벤트 개발을 통한 고객 문화·레저욕구 해소
 - 인체체험전(체험! 인체신비) 개최 : 2008. 11. 15.~ 12. 31
 - 관람예상인원 50,000명(예상수입 40,000천원)
 - 동절기 눈꽃축제(눈썰매) 개최 : 2008. 12. ~ 2009. 2.
 - 이용예상인원 40,000명(예상수입 78,000천원)
- 산업재산권 등록 취득
 - 장애우 다목적 헬스기구 국제(일본) 특허 등록 : 2008. 10. 9.
 - 환경경영 상표권 2건 등록 : 2008. 1. 9.

□ 향후계획

- 산업재산권 등록 추진 및 등록 제품 사업화 모색
 - 신기술·신지식 개발을 통한 특허, 실용신안 등록
 - 장애우 헬스기구 슬립화 및 차량 견인 리프트장치 보완
- 계절별 아이디어 이벤트 발굴을 통한 고객만족 및 수익증대 추진

□ 추진성과

- 특허 등록 제품 행사 출품을 통한 공단 위상 및 경쟁력 제고
- 산업재산권의 실용화 추진을 통한 시장개척 및 수익창출 기반 모색