

고객감동의 종합운동장 운영

- 공격적 스포츠 마케팅을 통한 체육·문화행사 활성화
- 범시민적 참여가 이루어지는 희망의 축제 및 화합의 장 마련
- 체계적이고 경제적인 보전활동을 통한 안전사고 『Zero』 화 달성

□ 사업개요

- 시민 중심의 체육·문화행사 활성화
- 범시민적 참여가 이루어지는 희망의 축제 및 화합의 장 마련
- 시민의 편익과 안전을 위한 체계적이고 경제적인 보전활동 강화

□ 그간의 추진사항

- 시민 중심의 체육·문화행사 활성화
 - 주경기장 : 하나금융그룹 체육대회 등 56회 145천명 141,200천원
 - 보조경기장 : JCI 부천 축구대회 등 148회 50천명 7,300천원
- 범시민적 참여가 이루어지는 희망의 축제 및 화합의 장 마련
 - 2006. 6. 13(화) : 토 고 戰 65,000여명 참여(붉은악마 공연 및 밴드공연)
 - 2006. 6. 19(월) : 프랑스 戰 17,000여명 참여(붉은 악마 응원가 전파)
 - 2006. 6. 24(토) : 스위스 戰 40,000여명 참여(붉은 악마 응원가 전파)
- 시민의 편익과 안전을 위한 체계적이고 경제적인 보전활동 강화
 - 2M-Double 예방운동 추진
 - 예방정비제도(Preventive Maintenance) → 법정점검 기준보다 2배 실시
 - 1인 1기계·장비 보전실명제(My Machine) → 29명 37기계·장비
 - 365일 최적의 안전서비스 제공 : 시설물 사전 예방정비 강화

□ 향후 추진계획

- 한여름밤의 영화상영(주경기장) : 2006. 7. 14 ~ 9. 24(73일간)
 - 다양한 볼거리 제공으로 시민과 함께하는 새로운 브랜드 가치 창조
- 이용자 중심의 주경기장(잔디구장) 탄력적 운영 : 2006. 7. 15 ~ 9. 15
 - 주경기장 사용시간 조정 및 감면혜택(주간 : 조기, 오전, 오후, 야간)
- 시설물관리 종합재난훈련 실시 : 2006. 10월
 - 화재 등 각종 재해·재난 발생시 초기 진압태세 확립 및 위기 관리능력 강화

고객맞춤 스포츠센터 운영

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

□ 사업개요

- 꼬마스포츠단 차별화 운영을 통한 건강하고 예의바른 어린이 육성
- 고객맞춤 프로그램 확대 운영으로 이용회원의 저변 확대

□ 그간의 추진사항

- 꼬마스포츠단 차별화 운영을 통한 건강하고 예의바른 어린이 육성
 - 체육 프로그램 운영 : 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
- 고객맞춤 프로그램 확대 운영으로 이용회원의 저변 확대
 - 계층별 프로그램 운영 : 뷰티스포츠, 스포츠댄스, 요가
 - 지도강사 전문교육을 통한 교육효과 증대 : 2명(가베교육/재활전문교육)
 - 장애아동 재활 프로그램 운영 : 장애아동 35명(산행, 체조, 스트레칭 등)
 - 여름 및 겨울방학 장애아동 재활캠프 운영(30일간) : 140명

□ 향후 추진계획

- 고객맞춤 프로그램 신설 운영 : 2006년 9월
 - 유도교실, 인라인스케이트, 요가(새벽반), 어린이 축구교실 등
- 이용회원 저변 확대를 위한 무료교실 운영 : 2006년 10월
 - 탁구, 건강교실, 요가, 인라인, 자전거 교실 등
- 꼬마스포츠단 학부모 운영위원회 설치 운영 : 2006년 10월
 - 학부모 의견 수렴 및 꼬마스포츠단의 운영의 투명성·효율성 제고

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

□ 그간의 추진사항

- 리모니터링(연2회)을 통한 체육·문화행사 적극 유치
 - 여자프로농구, 대형콘서트 등 총43건(6월말기준)↔전년대비13%증가
 - 각종 행사안내 및 대관가능일 홈페이지 수시게재 및 안내
- 전략적 홍보 마케팅 강화
 - LED 광고판 활용을 통한 이미지 홍보 : 4개소
 - On line/Off line 언론매체를 통한 홍보 강화(행사, 프로그램 홍보)
 - 주경기장내 교육기관(부천대학, 유한대학) 광고물 게첨
- 고객이 만족하는 최상의 전문적 시설서비스 제공
 - 재해대처계획에 의한 종합 관리시스템 운영(Pifan기념행사 등 11건)
 - 매뉴얼에 의한 시설물 유지관리의 체계화(법정점검일 기준 2배 강화)
 - 시설물 개·보수 : 지하저수조 조절밸브 및 수변전실 계기용 변성기 교체
· 총 66건 5,742천원 절감

□ 향후 추진계획

- 전자랜드프로농구단의 2006-2007시즌 일부유치로 체육시설 위상강화
- 이용고객에 대한 송년 감사서신 발송 : 2006. 12월

고객기대에 부응하는 프로그램 운영

- 다양한 프로그램 개발 운영으로 이용회원의 저변확대 및 고객만족 향상
- 고객만족서비스 조사 분석 및 프로그램 운용능력 극대화

□ 사업개요

- 고객의 기대욕구에 부응하는 프로그램 개발·운영 및 지원업무 강화
- 프로그램 운영능력 증대를 통한 대행사업수입 증대

□ 그간의 추진사항

- 고객의 기대욕구에 부응하는 프로그램 개발·운영
 - 이용고객 중심의 다양한 프로그램 개발 : 9개 종목 ⇨ 14개 종목
 - 계층별(어린이, 직장인, 가족 등) 특성화 프로그램 개발 운영 : 연중
 - 소외계층 프로그램 참여 기회 확대 : 3종목(짐볼, 덤벨체조, 스트레칭)
- 프로그램 지원업무 강화
 - 운동기구 구입 : 체지방성분 분석기 등 3종 16,000천원
 - 운동시설 개선 : 벽체(방음판넬) 개선공사 등 3건 10,000천원
 - 노후된 개인사물함 교체 등 편의시설 보강 5,000천원
 - 신용카드제 도입으로 이용회원의 활용방안 극대화
- 스포츠교류 협력 프로그램 운영
 - 시설상의 부족한 분야를 인근 체육시설단체와 상호 보완
 - 부천체육관(헬스회원) ⇔ 삼정복지회관(수영) : 할인율 20%

□ 향후 추진계획

- 무료교실 운영으로 고객만족도 향상 : 2006. 11월중 4종목
 - 헬스, 탁구, 에어로빅, 요가
- 스포츠교류 협력 프로그램 추가 개설 : 2종목(요가, 실버댄스)

친절서비스 강화 및 경영 합리화

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

□ 사업개요

- 대민 현장직원, 사무실 및 제어실 직원 친절교육 강화
- 고객중심의 프로그램 확대운영으로 고객의 기대수준에 부응

□ 그간의 추진사항

- 전직원 친절교육 실시
 - 교육대상 : 총 34명
 - 사무실 직원 9명, 강사 13명, 안내직원 4명, 락커근무자 4명, 경비 2명, 청소용역 2명
 - 실시횟수 : 총 6회 실시(1/26, 2/24, 3/24, 4/21, 5/26, 6/29)
 - 교육내용 : 고객만족 극대화를 위한 친절교육 및 역할연기(Role Playing) 실시
- 신규프로그램 운영

구 분	수입금실적	수강인원	운영시기	비 고
수중재활	4,361천원	41명/월	2006. 4. 1	
기타교실	1,209천원	13명/월	2006. 4. 1	

□ 향후 추진계획

- 간이 설문조사 등을 통한 고객의 소리를 수렴하여 고객의 기대수준에 부응
- 다양한 프로그램 확대운영으로 이용회원의 만족도 제고와 이용고객의 저변 확대

회원편익 위주의 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

□ 그간의 추진사항

- 수영장 수질검사 실시
 - 실시횟수 : 총 6회 실시(월1회)
 - 검사결과 : 적합판정
- 주차장 증축 공사 실시
 - 주차장 부지 변경 승인 확정 : 경기도고시 제2006-180호
 - 부지면적 : 1,296m²(392평)
 - 착공시기 : 2006. 12월내[2차 추경예산 확보 즉시 시행]
- 회원편익 도모를 위한 개선사업 시행
 - 헬스장 러닝머신 2대 추가 설치 : 2006. 4.12(7,200천원)
 - 체지방분석기 설치 : 2006. 2.24(10,900천원)
 - LCD 벽걸이 TV 설치 : 2006. 6.30(2,200천원)

□ 향후 추진계획

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