

2024년 CS 이행과제

과제명 ^①	송도컨벤시아 행사, 고객 유치를 위한 환경개선 사업			과제유형 ^②	☐ 기존개선형 ☒ 신규발굴형
부서명	시설안전팀	담당자명	최도현	직급	대리
가점여부 ^③	☒ 고객접점시설 교육 이수				
서비스차원 ^④	서비스 과정	서비스요소 ^⑤	접근성, 신속성, 대응성		
추진배경 ^⑥	1. 송도컨벤시아 내 다양한 행사, 전시가 개최됨에 따라 시설환경 및 안정성 확보의 필요성 2. 각종 회의 진행간 필요성 확인 3. 차단기 고장 등 이용객의 불편함 해소 및 모바일 결제 등 편리함 제공				
고객 의견수렴 여부 ^⑦	1. 송도컨벤시아 안전·보건 근로협업체, 주최자 회의, 사장님 지시사항 등을 통하여 내부직원 및 외부고객 등 의견 수렴 후 반영 추진 예정				
해결방안 ^⑧	1. (접근성)내부직원(시설 안전규정 이해 및 준수) - 피난 대응 매뉴얼 제작 2. (신속성)외부고객(안전한 건물 환경, 안전 정보 및 지침 제공) - 로잔대회 등 각종 국제회의 - 주최자 회의 3. (대응성)비상상황 대응그룹(비상 상황시 신속하고 효과적인 대응) - 소방(재난대비 상시훈련) 훈련 - 민방위 훈련 4. (편의성)차단기 고장 문제 해결 및 삼성페이, 인천e음카드 등 모바일 결제 시스템 적용, 24시 콜센터 운영 등				
추진성과 ^⑨	1. 피난 대응 매뉴얼 제작 진행 중 2. 행사 전 피난계획도 전파를 통한 안전성 제공 3. 각종 훈련 완료(소방, 민방위 등) 4. 송도컨벤시아 모빌리티 서비스 구축 사업 진행 중				