

2024년 CS 이행과제

과제명 ^①	고객 참여 CS 아이디어 공모전 추진			과제유형 ^②	☐ 기존개선형 ☒ 신규발굴형																										
부서명	운영전략팀	담당자명	이소미	직급	7급																										
가점여부 ^③	☒ 고객접점시설 교육 이수																														
서비스차원 ^④	서비스 환경	서비스요소 ^⑤	편의성																												
추진배경 ^⑥	센터 서비스개선을 위한 아이디어 공모전 개최를 통해 고객 니즈를 파악하고 맞춤형 서비스 제공을 통한 고객만족도 향상																														
고객 의견수렴 여부 ^⑦	송도컨벤시아 이용고객 및 일반시민 대상 이용편의 증진을 위한 시설환경개선, 서비스제도 개선 아이디어 공모 실시 및 참가자·수상자 시상을 통한 참여 유도																														
해결방안 ^⑧	목표	고객 맞춤형 서비스 강화 및 고객만족도 제고																													
	해결 방안	다양한 고객 아이디어 수렴을 위한 CS 아이디어 공모전 '센터 최초' 추진																													
		관련규정	공사 제안제도 제1장 제2조	가용예산	400,000원 이내 (20명 x 20,000원 경품)																										
	추진 과정	계획 수립 및 게시(9. 10.~24.)	1·2차 심사(9. 25.~30.)		포상(10. 2.)																										
		- 대상 : 송도컨벤시아 이용객 - 주제 : 서비스·시설 개선 - 결과 : 총 47건 접수	- 1차 : 성실 작성 여부 심사 - 2차 : 자체 평가위원회* 구성 * 송도컨벤시아사업단 팀장 5인 실행가능성, 효과성 등 평가		당선작 포상 및 SNS 게시 (20건)																										
추진 결과 (20건)	<table><tr><th>구분</th><th colspan="2">주요내용</th><th>진행현황</th><th>유관부서</th></tr><tr><td rowspan="4">서비스 (14건)</td><td>VIP우대</td><td>우선예약·전용상담 등을 통한 VIP 재방문 유도</td><td>진행예정</td><td rowspan="4">시설안전팀 컨벤션팀 전시팀</td></tr><tr><td>경로안내</td><td>센터 내 실시간 위치추적 및 최적경로 안내</td><td>완료</td></tr><tr><td>체험확대</td><td>공간·사운드 디자인, 향기 마케팅, 전통공예 등</td><td>진행중</td></tr><tr><td>할인혜택</td><td>대중교통 이용객 대상 부대시설 할인쿠폰 제공 등</td><td>진행예정</td></tr><tr><td rowspan="2">시설 (6건)</td><td>스마트 키오스크 설치</td><td>티켓발급·주차결제 등 서비스 제공</td><td>완료</td><td rowspan="2">시설안전팀</td></tr><tr><td>스마트 휴식공간 조성</td><td>무선충전·소음차단 휴식공간 조성 등</td><td>진행중</td></tr></table>				구분	주요내용		진행현황	유관부서	서비스 (14건)	VIP우대	우선예약·전용상담 등을 통한 VIP 재방문 유도	진행예정	시설안전팀 컨벤션팀 전시팀	경로안내	센터 내 실시간 위치추적 및 최적경로 안내	완료	체험확대	공간·사운드 디자인, 향기 마케팅, 전통공예 등	진행중	할인혜택	대중교통 이용객 대상 부대시설 할인쿠폰 제공 등	진행예정	시설 (6건)	스마트 키오스크 설치	티켓발급·주차결제 등 서비스 제공	완료	시설안전팀	스마트 휴식공간 조성	무선충전·소음차단 휴식공간 조성 등	진행중
	구분	주요내용		진행현황	유관부서																										
서비스 (14건)	VIP우대	우선예약·전용상담 등을 통한 VIP 재방문 유도	진행예정	시설안전팀 컨벤션팀 전시팀																											
	경로안내	센터 내 실시간 위치추적 및 최적경로 안내	완료																												
	체험확대	공간·사운드 디자인, 향기 마케팅, 전통공예 등	진행중																												
	할인혜택	대중교통 이용객 대상 부대시설 할인쿠폰 제공 등	진행예정																												
시설 (6건)	스마트 키오스크 설치	티켓발급·주차결제 등 서비스 제공	완료	시설안전팀																											
	스마트 휴식공간 조성	무선충전·소음차단 휴식공간 조성 등	진행중																												
환류	센터 내 결과 공유 및 아이디어별 유관부서 시행계획 수립·이행 요청																														
추진성과 ^⑨	- 적극적인 고객 의견 수렴을 통한 개선과제 20건 발굴 및 개선 추진 - 진행완료(7건) : 송도컨벤시아 모빌리티 서비스 구축을 통한 스마트 경로안내 서비스 제공 등 - 진행중(2건) : 포토존*이 가득한 송도컨벤시아 등 *대형 트리 등 포토존 설치 중 2025년 사업 반영 예정(11건) : AI 기반 맞춤형 행사 추천 서비스 등 - 송도컨벤시아사업단 부서 간 협업을 통한 CS 경쟁우위 확보																														