

2024년 CS 이행과제

과제명 ^①	고객만족도 제고를 위한 우수고객 지원제도 개선			과제유형 ^②	☒ 기존개선형 ☐ 신규발굴형
부서명	전시팀	담당자명	박현우	직급	5급
가점여부 ^③	☒ 고객접점시설 교육 이수				
서비스차원 ^④	사회적 만족		서비스요소 ^⑤	지속성	
추진배경 ^⑥	고객 만족도 제고 및 지속가능한 지원을 위한 제도 개선 추진				
고객 의견수렴 여부 ^⑦	2023 송도컨벤시아 전시장 고객 만족도 조사				
해결방안 ^⑧	1. 2023년 대비 임대료율 30% 상승(1,400원/m ² → 1,820원/m ²) 및 임대료 할인 제도 개선 요청에 따른 주최자 지원사업 현황 분석 *송도컨벤시아 전시회 성장단계별 개최지원사업, 전시장 맞춤형 고객지원 서비스				
	2. 주최자 지원사업별 개선과제 도출				
	구 분	개 선 과 제			
	전시회 성장단계별 개최지원사업	·전시회 연계 회의, 이벤트 등 개최 증가에 따른 지원 대상 확대 필요 ·전시회 양적 성장을 위한 임대료 및 홍보 지원 등 지원 범위 확대 ·개최지원 대상 전시회의 질적 성장을 위한 프로그램 개발			
	전시장 맞춤형 고객지원 서비스	·물가 상승 등으로 인한 주최자 부담 절감을 위한 지원 필요 ·안전한 행사 개최 여건 조성을 위한 지원 규모 개선 ·주최자 의견 수렴을 통한 개선방향 도출 및 서비스 지속 개선			
추진성과 ^⑨	3. 2024년 신규 사업 계획시 개선과제 반영을 통한 고객지원 만족도 제고				
	구 분	주요내용			
	전시회 성장단계별 개최지원사업	·(기존)전시회 한정 지원→(개선) 융·복합 MICE 지원 신설(최대 3,000만원 범위 내) ·신규·유망전시 지원 규모 확대(최대 4,000만원 범위 내) ·임대료 감면 최대 30%→50% 및 홍보 지원금 1개홀 당 1,000만원 추가 지원 ·행사별 전문가 매칭을 통한 컨설팅 프로그램 도입으로 질적 성장 제고			
	전시장 맞춤형 고객지원 서비스	·행사별 최대지원금 규모 상향 조정(500만원 → 600만원 범위 내) ·안전관리 항목 지원 시 추가 지원(임대료 3% 범위 내) ·서비스 종료시 만족도 조사 신규 도입, 개선사항 지속 도출			
	1. 전시회 성장단계별 개최지원사업을 통한 인천 대표 전시회 육성 ·융·복합 MICE 행사 지원 건수 및 규모: 1건(30백만원) ·신규·유망단계 지원 규모: 총7건(임대료 감면 146백만원, 홍보 지원금 80백만원) ·전시회 성장지원 컨설팅 지원 건수: 13건 2. 전시장 맞춤형 고객지원 서비스를 통한 주최자 만족도 제고: 47건(59백만원)				