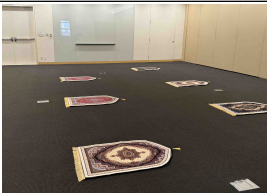
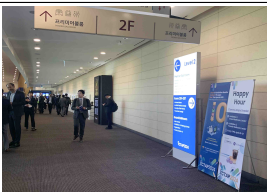
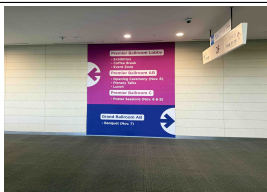
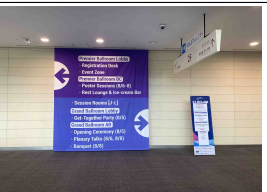


2024년 CS 이행과제

과제명 ^①	현장 접점 활용 고객서비스지원 강화 및 환경개선			과제유형 ^②	☒ 기존개선형 ☐ 신규발굴형
부서명	컨벤션팀	담당자명	정혜선	직급	6급
가점여부 ^③	☒ 고객접점시설 교육 이수				
서비스차원 ^④	전반적만족		서비스요소 ^⑤	향상적, 상대적, 절대적	
추진배경 ^⑥	원스탑고객지원센터 및 행사지원 강화에 대한 지속적인 고객 요청에 따른 서비스 개선 추진				
고객 의견수렴 여부 ^⑦	· 「지방공기업 경영평가 고객만족도 조사」 결과 MICE 지원사업의 우선개선 항목인 '향상적'을 이행과제 요소로 선택 · 「2024년 송도컨벤시아 전시·컨벤션 고객 만족도 조사」 결과 중 주차비용 및 지원, 행사장 동선안내 등 개선사항으로 요청 · 중대형 국제회의 개최 시 부가서비스(이슬람 기도물품, 구급상자 등)에 대한 요청 증가				
해결방안 ^⑧	[주차 할인 제공 및 주차권 지원] · 전년 대비 주차요금 인상(30분 600원→1,200원, 전일 6,000원→10,000원) ⇒ 고객 부담 증가 최소화를 위해 주차 담당부서(시설안전팀)와의 협의를 통해 주최자 대상 20% 할인 제공 ⇒ 위탁기관(인천경제자유구역청)과의 협의를 통해 「고객 만족 서비스 지원 제도」 예산 추가 확보(50백만원→66백만원) 및 10개 지원항목 중 주차권 지원 적극 활용 [국제회의의 부가서비스 제공 및 원스탑지원센터 환경개선] · 국제회의의 시 환자 발생, 이슬람교 신자 다수 참가로 이슬람 기도실, 의무실에 대한 니즈가 있으나 시설적으로 고정적인 이슬람 기도실, 의무실 마련할 공간 부족 ⇒ 필요 시 임시 기도실을 운영할 수 있도록 이슬람 물품(기도매트) 무료 대여서비스 제공 ⇒ 상비약 포함한 구급상자, 호흡 관련 응급환자 대처를 위한 의료용 산소캔 구비 및 제공 · 무료 제공 가능한 서비스 공간, 주변 호텔 할인가 협조 등 요청 ⇒ 한국PCO협회와의 업무협약 체결을 통한 협회 및 협회소속 PCO가 무료로 이용할 수 있도록 원스탑지원센터 내 미팅룸을 PCO 회의실로 지정하여 독립된 비즈니스(회의) 공간 지원 ⇒ 원스탑지원센터 내 미팅룸 보안을 위한 외부 유리창 래핑, 공기청정기 및 디퓨저 구매 등 ⇒ 송도 내 주변 6개 호텔과의 간담회 등 협력을 통해 주최자 대상 숙박, 식음료 업장 할인 등 제휴서비스 제공 [회의실 환경 및 행사장 동선안내 개선] · 대규모 국제회의, 정부 행사 대비 노후 가구 및 장비 교체 필요 ⇒ 상위기관 협의, 설득을 통한 예산 확보(예산조정) 및 신속 교체 추진 · 동선이 복잡한 국제회의의 대상 대형 디지털사이니지, 지정 위치 외 배너 비치 승인을 통한 회의실 동선 안내				

추진성과^⑨

[주차 할인 제공 및 주차권 지원] · 주최자 대상 주차권 할인 판매 : 594건(약 43백만원) * 주차요금 인상(5월) 이후~11월 · 고객만족 주차권 지원 : 23년 52건 22.8백만원 → 24년 76건 36.7백만원 * 각년도 1~11월 기준 [국제회의 부가서비스 제공 및 원스탑지원센터 환경개선] · 이슬람 물품 대여, 원스탑고객센터 미팅룸(PCO 미팅룸 포함) 이용 총 107건, 구급상자 유사 시 수시 제공 · 주최자 대상 주변 호텔 할인가 제공 및 담당자 연결을 통한 행사 개최 편의성 제고			
 이슬람 물품 제공 (월드헬스시티포럼)	 PCO 회의실	 미팅룸 보안 강화	
[회의실 환경 및 행사장 동선안내 개선] · 우수조달제품 책상 270개(1억4천만원) 구매 및 최고 사양 빔프로젝터 교체 · 회의실 영상시스템 개선을 통한 사고 예방 및 주최자 만족도 제고 · 디지털사이니지, 배너를 통한 동선 안내 국제회의의 4건 이상			
 관상동맥 중재시술 국제학술대회	 국제 안테나 및 전파 심포지엄	 제4차 국제로잔대회	 환태평양 레이저 및 전자광학 학술대회