

- ESG경영의 선도적 추진을 위한 -

인천관광공사 ESG 우수과제

2022. 12.



목 차

I. 환경(Environmental)	1
[1위] 친환경 컨벤션 개최지원	2
[2위] 친환경 사회공헌 활동	4
[3위] 친환경 축제 개최	6
II. 사회(Social)	7
[1위] 강화도 살아보기 ‘잠시섬 프로젝트’활성화	9
[2위] 하버파크호텔의 사회적 책임 활동	11
[3위] 주관전시회 연계 B2B상담회 개최를 통한 중소 기업 수출/내수 판로 지원	13
III. 투명경영(Governance)	14
[1위] 고객만족경영시스템(ISO10002) 구축 및 국제 인증 취득	15
[2위] 시민참여 축제 개최	18
[3위] 고객과 소통하는 송도컨벤시아	20

| . 환 경
(Environmental)

ESG분야	☒ E(환경) ☐ S(사회) ☐ G(지배구조)
전략과제	② 환경친화·공정관광 사업 추진 및 확산
실행과제	3) 생태체험·저탄소 공정관광 콘텐츠 발굴 및 육성

1위

친환경 컨벤션 개최지원

- 친환경 컨벤션 지원 및 육성을 통한 ESG 경영 이행 주체 확산

□ 사업개요

- 총사업비 : 시비 10백만원
- 사업기간 : '22. 1월 ~ 12월
- 사업목적 : 친환경 컨벤션 육성을 통한 ESG 경영 실천 확산

□ 주요내용

- 친환경 컨벤션 세부기준 수립
 - 5대 분야 13개 실천과제 수립 완료(컨벤션마케팅팀-295(2022.3.3.))
- 주최자 사전 미팅 및 답사 시 친환경 컨벤션 세부기준 안내 및 이행 독려
- 친환경 컨벤션 개최 주최자 대상 개최지원 실시
 - 실천과제 5대 분야 중 3개 분야 이상 이행 증빙 시 고객만족 서비스 지원액 상향 지원(최대 임대료 15%)

※ 친환경 컨벤션 개최 지원 실적

No.	행사명	개최기간	친환경 이행 분야
1	11th Annual Biologics Manufacturing Korea 2022	2022.6.28.~6.30.	일회용품 사용 지양, Paperless, 교통
2	2022 인천 국제 바이오 치의학 종합학술대회 및 기자재 전시회(INDEX 2022)	2022.8.19.~8.21.	일회용품 사용 지양, Paperless, 교통

□ 기대효과

- 송도컨벤시아 컨벤션 고객 대상 저탄소 친환경 컨벤션 인식 제고
- 친환경 컨벤션 개최지원을 통한 친환경 컨벤션 발굴 및 육성 기여
- 고객 참여 유도를 통한 환경친화 사업의 지역 내 추진 확산

붙임 친환경 컨벤션 세부 기준

□ 친환경 컨벤션 세부 기준(5대 분야 13개 실천과제)

5대 분야	13개 실천과제	증빙자료	이행 여부
1. 일회용품 사용 지양	① 참가자 개인 텀블러 사용 권장	사전·현장 안내문	☐
	② 행사장 내 페트병(일회용 병) 미제공	서약서	☐
	③ 플라스틱 빨대 대신 분해 가능한 제품 제공	서약서	☐
2. Paperless	④ 행사 안내자료 제공 시 인쇄물 대신 행사 자체 애플리케이션 활용	애플리케이션	☐
	⑤ 프로그램북, 초록집 등 인쇄물 대신 e-book 등의 전자파일 활용	전자파일	☐
	⑥ 현수막, 배너 등 인쇄된 사인물 대신 디지털 사인물 활용	디지털 사인물	☐
	⑦ 행사 등록 시 모바일 등록 시스템 등을 활용한 현장 등록 지원 (종이문서 작성 지양)	모바일 등록 시스템	☐
3. 친환경 소재 사용 또는 재활용	⑧ 친환경 종이재질의 인쇄물 제작 * 환경부, 산업통상자원부 등 공공기관의 인증 필요	인증서	☐
	⑨ 재활용 가능한 소재의 무스 설치 및 운영 * 환경부, 산업통상자원부 등 공공기관의 인증 필요	인증서	☐
	⑩ 명찰 제공 시 재생가능한 종이 사용 및 명찰 수거함 비치	물품 사진	☐
4. 교통	⑪ 참가자 대중교통 이용 권장	사전·현장 안내문	☐
	⑫ 친환경차(전기차, 수소차 천연가스차(LNG, CNG)) 셔틀버스 이용	렌트 내역서	☐
5. 지속가능 개발목표	⑬ 2015년 UN에서 발표한 “SDG 17”을 전파·확산 하기 위한 공공 성격의 행사로 17개 목표 중 1개 이상의 목표를 직접적인 주제로 하는 행사 * 행사명 또는 행사 프로그램북에 “SDG 17” 로고 또는 문구가 적시되어 있어야 함.	행사 프로그램북	☐
	“SDG(Sustainable Development Goals) 17” (유엔 지속가능 발전목표) 목록 (1) 빈곤 타파 (2) 굶주림 타파 (3) 건강 증진 (4) 양질의 교육 (5) 양성평등 (6) 깨끗한 물 (7) 저렴하고 신뢰성 있는 그린 에너지 (8) 지속 가능한 경제 성장 및 양질의 일자리 증진 (9) 회복력 있는 사회기반시설 구축 (10) 국가 간, 국가 내 불평등 감소 (11) 지속 가능한 도시와 커뮤니티 조성 (12) 책임감 있는 소비와 생산 (13) 기후변화 방지를 위한 긴급한 행동 실시 (14) 해양 생태계 및 자원 보호 (15) 육상 생태계 및 자원 보호 (16) 평화, 정의증진, 효과적이며 책임이 있고 포용적인 제도 구축 (17) 이행수단 강화 및 지속 가능 개발을 위한 글로벌 파트너십 활성화		

ESG분야	☒ E(환경) ☐ S(사회) ☐ G(투명경영)
전략과제	② 환경친화 · 공정관광 사업추진 및 확산
실행과제	4) 시민 관광객 참여형 환경보호 캠페인

2위

친환경 사회공헌 활동

환경 등 지역사회 문제를 개선하고 탄소중립을 실천하는 친환경 사회공헌 활동을 통한 공공기관 사회적 책임 실천

□ 사업개요

- 총사업비 : 27백만원(사회공헌 예산 중 일부 사용)
- 사업기간 : 연중
- 사업목적 : 탄소중립 실천 및 사회 환원을 통한 지속가능한 선순환 구축

□ 주요내용

- (친환경 의미 및 홍보 확산) 환경 기념일 및 여름휴가 맞이 캠페인 개최
- (자원순환을 통한 사회 환원) 중고·새물품 기증을 통한 장애인 고용 창출
- (체계적·지속가능한 캠페인) 연중 캠페인 추진을 통한 친환경 인식 제고

캠페인명	시기	내용	실적
① 지구의 날 맞이 얼스얼쑤 친환경 캠페인	4. 22.	사무실 1시간 소등, 다화용기 사용 챌린지 등	공공기관 6개 직원127명 참여
② 환경의 날 맞이 탄소중립 실천 캠페인	6. 2.~12.	페이스북 친환경 여행지 홍보 및 실천방법 댓글 이벤트	고객 252명 참여
③ 제27회 환경의 날 기념 시민 환경 한마당 내 친환경 캠페인	6. 3.	탄소중립 실천 수칙 홍보 및 친환경 여행 현장 투표 이벤트	공공기관 6개 시민 151명 참여
④ 휴가철 맞이 관광지 클린 활동 1차 (市-관광협회-公社)	6. 15.	중구 영종도 왕산 해변 환경 정화 및 대시민 캠페인	유관기관 30명
⑤ 휴가철 맞이 관광지 클린 활동 2차 (公社 워크샵 연계)	6. 21.	강화군 경화도 동막 해변 환경 정화 및 대시민 캠페인	직원 80명
⑥ 휴가철 맞이 관광지 클린 활동 3차 (주섬주섬 음악회 축제 연계)	7. 23.	옹진군 덕적도 서포리 해변 환경 정화 및 대시민 캠페인	직원 8명 관람객 50명
⑦ 자원순환의 날 맞이 쿨쿨 서랍장 새활용 캠페인	7월~9월	중고·새물품 기부를 통한 판매수익금으로 장애인 급여 지원	직원 130명 참여 물품 269점 기부
⑧ 독서의 달 맞이 책dream 꿈dream 캠페인	7월~9월	중고 도서 관내 구립도서관 내 기부를 통한 독서환경 개선	직원 130명 참여 도서 166권 기부
⑨ 착한 걸음 기부 캠페인 (국내관광팀-고객홍보팀)	10월~11월	사회공헌 걸기앱‘빅워크’ 활용 관광지 목표 걸음 달성시 기부	예정
⑩ 전통시장 장보기 친환경 캠페인 (국내관광팀-고객홍보팀)	11월	친환경 장바구니 지원을 통한 친환경 홍보 및 지역경제 활성화	예정
합계	캠페인 총 10건		

□ 기대효과

- 탄소중립 실천 홍보를 통한 지역사회 환경 개선 및 인식 제고
- 친환경 여행 실천 및 관광지 정비를 통한 지속가능한 관광 실현
- 장애인 자립 지원 등 일자리 창출 및 사회적 약자 지원을 통한 지역 사회 문제 해결

붙임

친환경 사회공헌 활동 사진



지구의 날 맞이 얼스얼쑤 친환경 캠페인(에너지 1시간 소등행사)



지구의 날 맞이 얼스얼쑤 친환경 캠페인(캠페인 현수막)



지구의 날 맞이 얼스얼쑤 친환경 캠페인(다회용기 사용 챌린지)



환경의 날 맞이 탄소중립 실천 캠페인(페이스북 댓글 이벤트)



제27회 환경의 날 기념 시민 환경 한마당(현장 투표 이벤트 등)



휴가철 맞이 관광지 클린 활동 (왕산 해변, 동막 해변)



휴가철 맞이 관광지 클린 활동 (주섬주섬음악회 서포리 해변)



쿨쿨 서랍장 재활용 캠페인 (취합된 기증 물품 일부)



책드림 꿈드림 캠페인 등 보도자료 일부 발취

ESG분야	■E(환경) □S(사회) □G(투명경영)
전략과제	① 친환경 경영 성과관리 체계 확립
실행과제	1) 친환경 목표관리제 시행

3위

친환경 축제 개최

신규

확대

친환경에 대한 사회적 관심 증대에 부응하기 위해 축제 개최 시, 친환경 요소를 도입·확대하여 환경보호를 선도하는 친환경 축제로 육성

□ 사업개요

○ 총사업비 : 2,490백만원

(단위: 백만원)

사업명	사업예산	내용
계	2,490	-
인천펜타포트음악축제	2,490	· 전기 발전차 사용 등 친환경 행사장 구현 · 다회용기 의무사용 등 친환경 행사장 구현

○ 사업기간 : 2022. 8. 5. ~ 8. 7.

○ 사업목적 : 다양한 친환경 프로그램(다회용기, 전기 발전차) 도입으로 국내 대표 친환경 축제로 자리매김

□ 주요내용

○ 전기 발전차 사용 등 친환경 행사장 구현

- 푸드존, 부스 일부 등 전기 발전차 사용

* 디젤 발전차 대용 전기 발전차 2대 사용하여 탄소 배출 절감
(2019년 대비 탄소 배출량 20% 절감)

○ 다회용기 의무 사용을 통한 친환경 행사장 구현 **신규 추가**

- 다회용기 의무 사용으로 쓰레기 배출량 감소 (2019년 대비 60% 절감)

* 다회용기 컵 3만개, 그릇 8.8만개, 접시 3.7만개 사용

* 「친환경 축제 인천 펜타포트 락 페스티벌」 보도(22.8.16, 전주MBC)
B.P.(Best Practice) 모델

□ 기대효과

○ 친환경 축제 개최를 통한 지속가능한 축제 개최 모델 제시

○ 친환경 축제 요소 도입을 통하여 ESG 선도 공기업으로 자리매김

□ 펜타포트 음악축제 친환경 프로그램

 다회용기 이용 방법 펜타포트 락 페스티벌 푸드 존에서는 환경을 위해 다회용기 대여 서비스를 이용합니다. 1. 푸드존에서 원하는 메뉴를 고른다! 2. 다회용기에 담긴 음식을 맛있게 즐긴다! 3. 다 사용한 다회용기를 꼭 반납한다.		
다회용기 사용	친환경 프로그램	친환경 분리수거장

□ 펜타포트 음악축제 친환경 용기 사용 보도자료

[역시 3년 만의 축제, 친환경! 진행한 인천 펜타포트 락 페스티벌]

전주가맥 축제의 모습은 지난 8월 초, 역시 3년 만에 개최된 인천시의 축제인 펜타포트 락 페스티벌 현장과 많이 비교됩니다.

무려 13만 명이 즐긴 이 축제에서는 모든 음식이 다회용기에 제공되었습니다.

관객들은 음식을 먹은 후, 용기를 반납소에 반납만 하면 되는 편리한 방식.

친환경 축제를 표방한 페스티벌 운영위 측이 이런 시스템을 준비했고, 다회용기 사용이 의무화된 축제장을 찾은 관객들은 자연스럽게 친환경적 선택을 할 수밖에 없었습니다.



(왼쪽 사진: 펜타포트 락 페스티벌에 제공된 다회용기. 참여 음식업체들은 일제 일회용품 용기를 사용하지 않는다. 트래쉬버스터즈 사진 제공)

(오른쪽 사진: 다회용기에 제공된 음식을 즐기는 관객들. 트래쉬버스터즈 사진 제공)

기획) "입장료 천 원? 귀찮은데 그냥 내고 말지 뭐".. 쓰레기만 남은 전주가맥축제(전주MBC) 기사(<https://www.jmbc.co.kr/news/view/26105>) 일부 발췌

II. 사 회

(Social)

ESG분야	☐ E(환경) ☒ S(사회) ☐ G(투명경영)
전략과제	⑦ 지역상생 및 동반성장
실행과제	13) 지역공동체 강화 및 사회공헌활동 확대

1위

강화도 살아보기 ‘잠시심 프로젝트’ 활성화

❖ 관광을 통한 체류형 상품 개발·유입 인구 확대를 위한 지역경제 활성화 및 코로나19 여행트렌드에 따른 소도시 로컬 콘텐츠 발굴

□ 사업개요

- 총사업비 : 시비 25백만원
- 사업기간 : 2022. 6월 ~ 12월
- 사업목적 : 행정안전부 인구감소지역으로 지정된 강화군 지역주민과 함께하는 관광연계형 ‘살아보기’ 프로그램 운영을 통한 지속가능한 관광 및 지역상생 실천

□ 주요내용

- (체류형 관광상품) 민박에 머물며 동네를 탐색하는 ‘살아보기’ 프로그램 운영
 - 운영기간 : 6 ~ 11월
 - * (1기) 6.18.~7.31. / (2기) 8.8.~10.2. / (3기) 10.10.~11.27.
 - 운영내용 : 민박시설 체류(2박이상 필수, 최대 5박)
 - 참 가 비 : (기존)100,000원 → (할인) 50,000원
 - * KTO(경인지사) ‘소촌소생’ 사업 협업(5만원) 지원
 - 참가혜택 : 지역화폐 바우처(특화인천이음카드) 1만원권 증정
- (로컬 문화체험) 주민과 함께하는 로컬 밀착투어 프로그램 운영
 - 운영기간 : 6 ~ 11월 * (여름시즌) 6~8월 / (가을시즌) 9~11월
 - 운영방식 : 강화유니버스(지역커뮤니티)와 함께 진행하는 로컬투어
 - * 막걸리체험, 친환경 체험(비건카페·피자), 시장투어, 낙조·별투어 등

□ 기대효과

- 체류형 로컬관광 콘텐츠 확충을 통한 관광객 유치 및 생활인구 증대 도모
- 지역 소상공인 등 주민과의 교류를 통한 지역경제 활성화 기여

'잠시 섬 프로젝트' 포스터



참가자 후기 사진



ESG분야	☐ E(환경) ☒ S(사회) ☐ G(투명경영)
전략과제	⑦ 지역상생 및 동반성장
실행과제	13) 지역공동체강화 및 사회공헌활동 확대

2위

하버파크호텔의 사회적 책임 활동

확대

공사의 대표 수익창출 시설인 하버파크호텔을 활용한 사회적 가치창출 및 지역 경제 활성화 도모

□ 사업개요

- 총사업비 : 6,047백만원
- 사업기간 : '22. 1월 ~ 12월
- 사업목적 : 사회공헌 및 지역상생을 통한 열린 호텔 구현

□ 주요내용

- 착한임대료 운동: 호텔 임차인의 임차료 부담 완화 및 정부 정책 동참
 - 연간 편의점 및 플라워숍 임차료 50% 감면(약 15,000천원) 지원
- ‘인천의 맛’ 개발: 지역 특산물 활용한 지역상생형 식음 메뉴 개발
 - ‘강화 인삼주스’ 메뉴 출시(10월) 예정
 - * 그간 개발메뉴: 대청도 흥어스테이크, 서해5도 해물비빔밥, 강화 갯벌장어 덮밥 등
- 사회공헌 활동: 취약계층 대상 현물 지원
 - ‘사랑의 도시락’ 전달 및 장애인 합동결혼식 지원
 - * 취약계층(쪽방촌·노숙인 및 시각장애인) 대상 사랑의 도시락 전달
 - * 장애인 합동결혼식 지원(10월) : 웨딩홀 무료 대관
 - 도서지역 수험생 숙박 및 도시락 지원(11월, 대학수학능력시험 기간)
 - 지적발달장애인 대상 룸메이드 양성교육 시행 등
- 로비 전시회: 호텔 로비 활용 지역특화공간 조성 및 시민개방
 - 북라운지, 예술품 전시회 운영, 각종 문화행사(문화제 야행 등) 참여 등

□ 기대효과

- 사회적 약자, 취약계층의 생계 및 자립 지원으로 공사의 사회적 책임 수행
- 지역 특산물 소비 촉진·홍보 및 지역주민 문화생활 기회 제공

□ **취약계층 도시락 지원: 3회, 210개**



(1차, 4월) 쪽방촌 주민 70개, (2차, 5월) 쪽방촌 독거노인 70개 (3차, 9월) 시각장애인 70개

□ **룸메이드(호텔리어) 양성과정 지원**



발달장애인 호텔리어 양성교육 수료식(7월, 4명)

ESG분야	☐ E(환경) ☒ S(사회) ☐ G(투명경영)
전략과제	⑦ 지역상생 및 동반성장
실행과제	14) 동반성장 파트너십 강화

3위

주관전시회 연계 B2B상담회 개최를 통한 중소기업 수출/내수 판로 지원

주관전시회와 연계한 전문 B2B상담회 개최를 통해 지역 중소기업의 국내외 판로개척 및 마케팅 지원 등 지역상생 도모

□ 사업개요

- 총사업비 :
- 사업기간 : 2022. 1.~12.
- 사업목적 : 公社 주관전시회 연계 중소기업 국내외 판로개척 지원을 통한 지역상생 도모 및 지역경제 활성화

□ 주요내용

- [수출상담회] 화학전, 해양전, 치안전, 뷰티전 등 (KOTRA, 중기청 협업)
- [투자상담회] 바이오전, 뷰티전, 치안전 등 (한국소재부품투자협의회 협업)
- [MD유통상담회] 뷰티전 개최 추진 (국내 대형 유통채널 MD참여)
- [온라인 전시회 참가지원] 화학, 해양, 치안, 뷰티, 바이오 등
 - * 온라인 전시회(365일 운영) 참가비 무상지원

□ 기대효과

- 코로나19로 어려움을 겪고 있는 중소기업들의 수출/내수 판로 개척 지원을 통해 지역상생 도모 및 지역경제 활성화 기여
- 사회적 가치 창출을 위해 노력하는 공공기관으로서의 긍정적 이미지 제고

III. 투명경영 (Governance)

ESG분야	☐ E(환경) ☐ S(사회) ☒ G(투명경영)
전략과제	⑪ 고객소통 및 참여확대
실행과제	21) 정보공개 및 고객만족경영 시스템 개선

1위

고객만족경영시스템(ISO10002) 구축 및 국제인증 취득

신규

- 광역 지역 관광공사 최초 ‘고객만족경영시스템(ISO10002)’ 국제인증 취득
- 고객만족경영매뉴얼 정립 등 고객만족경영 선도기관 도약 초석 마련

□ 사업개요

- 총사업비 : 금15,000,000원(금일천오백만원)
- 사업기간 : 2022. 3. ~ 8.
- 사업목적 : 국제표준 경영시스템 도입을 통한 고객만족경영 체계 고도화

□ 주요내용

■ 고객만족경영시스템(ISO10002) 정의

▶ 고객만족경영 실행 체계를 구축하고 운영에 필요한 시스템 및 관련 지침

→ 고객의 요구와 기대에 대해 성공적으로 처리할 수 있는 방법론을 식별·관리·모니터링을 통한, 보다 발전된 고객만족을 이룰 수 있도록 하는 경영시스템

○ 시스템구축 단계별 주요활동 요약

STEP1 요구사항 분석	STEP2 자료취합 및 교육	STEP3 시스템 개발	STEP4 시스템 이행
· 공사 현황 분석 · 추진조직 구성 · Kick-off 미팅	· 공사 고객만족경영 자료취합 · 요구사항 교육 · 내부심사원 양성교육	· 기존프로세스 파악 · ISO10002시스템 문서화 (매뉴얼, 절차 등)	· ISO10002 최종점검 · ISO10002 내부심사 · 경영검토
2022. 3월	2022. 4월~5월	2022. 6월	2022. 7월 (예정)

○ 사전준비 공공기관 고객만족경영시스템(ISO10002) 도입사례 벤치마킹 등 사전 준비

- 인천시설공단, 광주도시교통공사 벤치마킹을 통한 애로사항 청취 및 실제 업무 적용사례 파악

○ STEP1 고객만족경영시스템 요구사항 분석

- 공사 현황분석 : ~'22년 고객만족경영계획, CS매뉴얼, CS리더 현황 공유
- 추진조직 구성 : 기획조정실장(최고고객책임자), 고객홍보팀, CS리더 등
- Kick-off 미팅 : 고객홍보팀 - ISO 전문 컨설턴트 추진일정 공유

○ **STEP2** 고객만족경영 자료취합 및 교육

- 고객만족경영 자료취합 : 고객만족경영계획, 만족도조사 결과, 사규 등
- 요구사항 교육 : 중심조직(고객홍보팀) 대상 ISO 요구사항 교육 실시
- 내부심사원 양성교육 : CS리더 16인 대상 내부심사원 교육 실시

○ **STEP3** 고객만족경영시스템 개발

- 프로세스 정립 : 공사 CS매뉴얼 중심 고객응대 프로세스 재정립
- ISO10002 시스템 문서화 : 매뉴얼 1부, 절차서 15부, 양식 50여부

○ **STEP4** 고객만족경영시스템 시스템 이행

- ISO10002 내부심사 : 인증 대비 구비사항 및 이행사항 점검 (미흡 2건)
- ISO10002 경영검토 : 지속성, 효율성 기반 시스템 구축 결과 사장 보고

○ **인증심사** 고객만족경영시스템 인증심사 수검 및 결과

- 심사결과 : 적합 → 고객만족경영시스템(ISO10002) 국제인증 취득
- 주요내용 : 중부적합, 경부적합 각 0건, 개선의 기회 7건 도출

○ **후속조치** 인증심사 결과(개선의 기회 7건)에 따른 후속조치 실시

연번	개선사항	이행과제	담당부서
1	- 홈페이지 고객소리함 접수방법에 대한 가시성 제고 필요	▶ 고객 문의 접수방법에 대해 인포그래픽 제작 및 홈페이지 게시	고객홍보팀
2	- 불만제기자가 무료로 이용가능한 유선전화 채널 운영필요	▶ 설치비용 등 다양한 요소를 고려하여 수신자부담(080) 전화 도입 검토	경영지원팀
3	- CS리더 및 민원담당자에 대한 훈련, 교육 강화를 통한 역량강화	▶ '23년 교육계획 및 고객만족경영계획 반영 다양한 교육의 기회 제공	고객홍보팀, 경영지원팀
4	- ISO매뉴얼 중 시정조치 절차(규정) 구체적 작성 필요	▶ 시정조치 규정 및 절차 보완 작성	고객홍보팀
5	- ISO 내부심사 시, 심사대상별 심사원 구체적 기입 및 팀별 Check list 개발	▶ '23년 내부심사 계획 수립시, 해당과제 보완하여 추진	고객홍보팀
6	- 고객목표 관련하여, 정량적 수치를 측정할수 있는 척도 지속적 관리	▶ 민원처리시간/준수율, 홈페이지 방문자수 등 다양한 척도 관리	고객홍보팀
7	- 시티투어버스, 송도컨벤시아 홈페이지에 고객과 소통 할 수 있는 게시판 개설 필요	▶ 각 홈페이지 내 가시성, 편의성 등을 고려한 고객 소통채널 개설 검토	운영팀, 관광인프라팀

□ **기대효과**

- 고객 서비스 개선을 통한 고객만족도 증대
- 고객불만을 효과적으로 처리·관리할 수 있는 체계화 된 시스템 구축
- 공기업 고객만족경영 선도 및 브랜드 이미지 제고 효과



CS리더 회의



고객만족경영시스템 내부심사원 양성교육



고객만족경영시스템 매뉴얼



국제인증 취득 언론홍보 (총 37건 보도화)



고객만족경영시스템 국문인증서



고객만족경영시스템 영문인증서

ESG분야	☐ E(환경) ☐ S(사회) ☒ G(투명경영)
전략과제	⑪ 고객소통 및 참여확대
실행과제	22) 주요사업 시민참여 확대

2위

시민참여 축제 개최

확대

시민과 함께 하는 축제 개최를 통해 공기업의 투명경영 역할 수행

□ 사업개요

○ 총사업비 : 4,152백만원

(단위: 백만원)

사업명	사업예산	내용
계	4,152	-
인천펜타포트음악축제	2,490	· 지역주민 의견 개선 간담회 개최
개항장 문화재 야행	1,062	· 어린이 벼룩시장 등 시민참여 프로그램 개최
지역특화관광축제	600	· 시민 참여형 벼룩시장 개최

○ 사업기간 : 2022. 8. ~ 12.

○ 사업목적 : 시민과 함께하는 참여형 축제 개최

□ 주요내용

○ [펜타]지역주민 의견 개선 및 불편 해소를 위한 간담회 개최

- 행사장 주변 지역 주민 단체 대표 대상 간담회 개최

○ [야행]사회적 약자 배려

- 수어해설사, 점자리플릿, 무장애공간조성 등 사회공헌활동 확대

○ [지역특화]어린이 벼룩시장 등 시민참여 프로그램 개최

- 가족단위 관람객 참여 확대 유도

□ 기대효과

○ 지역주민의 의견수렴을 통해 투명성을 강화하고 열린 축제 개최

○ 시민이 직접 참여하는 축제 개최를 통해 ESG 선도 공기업으로 자리매김

□ 펜타포트 음악축제



펜타포트 주민 간담회 1차



펜타포트 주민 간담회 2차

ESG분야	☐ E(환경) ☐ S(사회) ☒ G(지배구조)
전략과제	⑪ 고객소통 및 참여확대
실행과제	22) 주요사업 시민참여 확대

3위

고객과 소통하는 송도컨벤시아

- 시민과 소통하고, 시민과 함께하는 송도컨벤시아 구축하는 사항으로 실행과제로 적합함

□ 사업개요

- 총사업비 : 시비 350백만원
- 사업기간 : '22. 5월 ~ 12월
- 사업목적 : 보유·운영시설의 방문객과 소통을 위한 운영 및 활성화

□ 주요내용

- 송도컨벤시아 홍보·마케팅
 - 2022년 송도컨벤시아 홍보·마케팅 전략 수립 및 시행
 - 디지털 홍보·마케팅 트렌드를 반영한 사업 추진
 - 스마트마이스 라운지·가상스튜디오·홀로그램 존 운영
 - 시민 참여 연간 이벤트 기획 및 운영
- 송도컨벤시아 홈페이지, 모바일앱 전면개편 및 고도화
 - 최신 트렌드를 적용한 설계로 다양한 기기에서 동일한 서비스 제공
 - 웹접근성, 모바일접근성 품질인증을 통한 사회적 약자의 이용 편의성 증진

□ 기대효과

- 시민참여 행사를 증가시켜 인천의 대표적 마이스 시설로서 역할 및 기능 확장
- 송도컨벤시아 홍보 강화로 마케팅 경쟁력 제고 및 지역 산업 발전