

[단위사업 OS-18-01]

2018년 DDP 시민서비스 운영 계획

2018. 1 . 12 .

문서번호	운영팀-113	선임	운영본부 장	DDP경영 단장	대표이사		
결재일자	2018.01.15.	01/15 구민수	01/15 강문석	01/15 유석윤	01/15 이근		
공개여부	공개	협 조		선임	기획경영 팀장		
방침번호	대표이사방침 제 (218)호			01/15 최지연	01/15 이상목		

추진근거	<ul style="list-style-type: none"> - 2017년 DDP 공간서비스 사업계획(대표이사방침 제 949호, 2017.03.17.) - 2017년 DDP 공간서비스 사업 결과보고(대표이사방침 제 5412호, 2017.12.29.) 		
대 내 외 협력현황	부서(단체)명	협의내용	협의결과
	기획경영팀	사업계획 및 예산 협의	협의 완료
사 업 비	'18년 454,400천원		

사전 검토항목

※ 해당사항이 없을 경우 '무 ✓' 표시하시기 바랍니다.

검 토 항 목	검토여부 '✓' 표시	
시 민 참 여 고 려 사 항	시 민 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
	이 해 당 사 자 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
	전 문 가 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
	옴 브 즈 만 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
법 령 및 기 타 고 려 사 항	법 령 규 정 :	교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> 무 ✓
	기 타 :	고용효과 <input type="checkbox"/> 노동인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/>
		취약계층 <input type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input type="checkbox"/>
		갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/> 유지관리 비용 <input type="checkbox"/> 무 ✓
타 자 원 의 활 용	중 앙 부 처 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
	민 간 단 체 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
	기 업 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
관 계 기 관 및 단 체 협 의	관 계 기 관 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓
	관 련 단 체 :	유 <input type="checkbox"/> () 무 ✓

2018년 DDP 시민서비스 운영 계획

DDP만의 특화된 서비스 발굴과 내·외부 전파교육을 통한 방문객 만족도 향상 및 안전하고 편리한 시설이용을 위한 편의서비스 강화

I. 추진개요

■ 추진근거

- 2017년 DDP 공간서비스 사업계획(대표이사방침 제949호, 2017.03.17.)
- 2017년 DDP 공간서비스 사업 결과보고(대표이사방침 제5412호, 2017.12.29.)

■ 추진개요

□ 추진목표

- DDP 특화서비스 발굴 및 편의서비스 강화를 통한 운영 체계 확립
- VOC데이터 및 축적데이터 분석을 통한 선제적 시민만족도 제고

재단미션	디자인산업 육성 및 디자인문화 확산을 통한 서울 디자인 경쟁력 향상		
재단비전	사람이 중심인 디자인 시민이 행복한 디자인 서울의 품격을 높이는 디자인		
본부전략 & 본부미션	DDP SUPP-ORT PLATFORM (DDP 지원플랫폼) 구축		
	SUPP 2(스페이스 업그레이드 플랜) 시행		
핵심과제	Operation(운영시스템)	Renovation(시설개선)	Tenant(공간혁신)
	공간기능, 서비스, 운영개선	시설 개보수, 공간 재구성	컨텐츠 제공자, F&B문화 사람이 많이 모이는 공간
단위사업	시민서비스 운영	서비스인프라 운영	공간의 운영 마케팅
	1. 시민서비스 운영관리 2. DDP 예매발권 운영관리 3. DDP 물품보관함 운영관리 4. DDP 방문객수 집계관리 5. 시민참여인력 운영	1. 통신시설 운영관리 2. AV시설 운영관리 3. IoT서비스 운영관리	1. 임대콘텐츠 운영관리 2. DDP편의시설 개선 3. DDP 역명변경
세부사업		1. 서울밤도깨비야시장 2. 얼굴있는 농부시장 3. 야외공간 활성화 콘텐츠	

무사고, 민원 100% 해결, 고객 만족도 제고

■ 추진전략

□ 시민서비스 개선 및 운영 관리

- DDP 콜센터시스템 개선 및 고객 FAQ DB화를 통한 VOC 데이터의 체계적 관리
- DDP 보험운영을 통한 물적·인적 사고발생 선제 대응체계 마련

□ 온·오프라인 상 원스톱 발권서비스가 가능한 통합적인 예매발권 시스템 구축

- 첨단 IoT 기술과의 접목을 통한 열린 DDP 예매발권 시스템 구축 기반 마련

□ DDP 이용객 및 입점업체들에 대한 물품보관 편의서비스제공

- DDP 이용객 및 입점업체들의 물품보관함에 대한 수요증가
- 외국관광객들의 DDP, 동대문 관광 중 여행캐리어의 보관필요성 증가

□ DDP 방문객수에 대한 정확한 집계 및 활성화전략 기초자료 제공

- 시간별, 공간별 방문객 집계 데이터 축적시스템 고도화
- 축적 데이터를 활용한 재방문유도 전략의 기초자료 제공

□ DDP 내외부근무자 대상 교육 자원봉사 운영지원을 통한 DDP의 이해 및 소통활성화

- 시설운영사, 입주사 등 현장인력 대상 자긍심을 고취하는 교육 및 보상 프로그램 확대
- 자원봉사 수요처를 위한 운영매뉴얼 제작·배포 및 지원

■ 추진개요

□ 추진기간 : 2018년 1월 1일 ~ 2018년 12월 31일

□ 총 사업비 : 총사업비 오천사백사십만원(W454,400,000)

세부사업명	산출내역	소요예산(천원)
합 계		454,400
1. 시민서비스 운영관리	안내데스크 운영 콜센터시스템 개선 시설통합 보험료 등	193,400
2. 예매발권 운영관리	예매발권 위탁운영비	230,000
3. DDP 물품보관함 운영관리	비예산	비예산
4. DDP 방문객수 집계관리	방문객 집계시스템, 프로그램 고도화	15,000
5. DDP 시민참여인력 운영관리	DDP 현장근무자, 입주사 대상 CS교육 및 자원봉사자 운영지원	16,000

II. 사업 추진내용

1. 시민서비스 운영관리 (담당자 : 구민수, 김지수)

- 사업기간 : 2018.01.01. ~ 12.31.
- 사업목적
 - DDP 방문 시민들의 만족도를 제고할 수 있는 특화된 서비스 제공
 - 시민과 행사주최자에 대한 편의성과 안전성을 제공하기 위한 현장 지원 시스템 확충
- 사업내용
 - DDP 고객지원 및 현장서비스 운영관리, DDP 안내데스크 및 콜센터 운영시스템 개선, DDP 보험관리
- 세부 추진 내용
 - **DDP 고객지원 및 현장서비스 운영관리**
 - DDP 방문객 편의를 위한 안내데스크 운영 관리
 - 안내데스크, 콜센터 현장운영 관리 및 응답소 운영, VOC데이터 축적
 - **안내데스크 및 콜센터 운영시스템 개선**
 - 콜센터 응답시스템 개선을 통한 시민안내 및 안내데이터 축적
 - 안내서비스 고도화를 위한 교육 벤치마킹, 시민필요물품 구비
 - **DDP 보험관리**
 - 시민들이 안전하고 편안하게 즐길 수 있는 공간, 시설을 위한 보험가입
 - 보험내역 데이터 분석을 통한 사고 위험 선제 대응 및 종합 대처 매뉴얼 작성
 - **DDP 방문객 시민만족도 관리**
 - DDP 시설, 서비스 부분에 대한 순수 DDP방문 시민들의 만족도 측정
- 추진 일정
 - '18.01 ~ 02 : 시민서비스 운영관리 사업 계획 수립
 - '18.03 ~ : 각 사업에 따른 업무 진행
 - '18.08 ~ : 사업 중간보고 및 지속가능여부 검토
 - '18.12 ~ : 사업 결과 보고 및 환류
- 소요 예산 : 총 193,400천원

2. 예매발권 운영관리 (담당자 : 구민수)

- 사업기간 : 2018.01.01. ~ 12.31.
- 사업목적
 - 온/오프라인 상 One-Stop 발권서비스가 가능한 통합적인 예매발권
 - 첨단 IoT 기술과의 접목을 통한 열린 DDP 예매발권 시스템 구축 기반 마련
- 사업내용
 - DDP 예매발권 및 결제 시스템 위탁운영
 - DDP 예매발권 및 결제 시스템 고도화 기반 수립

DDP 구축시설		비고	주요기능	구축현황	
현 장	유 인	간송대표소	1개소(2창구)	- 예매/현장발권(예매발매, 현장발매)	- 대표안내 데스크
		투어대표소	1개소(1창구)	- 대기동선 관리 및 현장창구 운영 - 판매현황 및 예매 수령현황 정산	- 현장 사무소 - 발권장비
	시 스 템	무인발권기	9개소 14대	- 예매발권	- 관람권 출력 모듈 - 윈도우 OS
		DDP스토어	1개소 1대	- 상품 판매	
		유인주차정산	2개소 2대	- 주차료 정산 및 선불주차권 판매	
		무인주차정산	3개소 5대	- 주차료 정산	
온 라 인	DDP 홈페이지		DDP시스템	- 예매 안내페이지, 시스템 구축	
	위탁, 대행 사이트		위탁사 운영시스템	- 위탁사 및 DDP 자체 시스템과 연동	
	모바일/앱				

- 세부 추진 내용
 - **DDP 예매 및 발권 위탁운영**
 - 계약기간 : 2018.03.01. ~ 2019.12.31.(2년)
 - 계약금 : 2018년 230,000천원(2년 460,000천원)
 - **DDP 예매발권 시스템 고도화**
 - 전문가 자문회의, 벤치마킹을 통한 DDP에 최적화된 예매발권 시스템 방향결정
 - 기존 발권시스템의 고도화를 통해 예매발권 플랫폼의 기반조성
- 추진 일정
 - '18.01 : DDP 예매발권 및 결제 운영 계획 수립
 - '18.03 ~ 12 : DDP 예매발권 및 결제 위탁 운영
 - '18.04 ~ 8 : 유사시스템 운영기관 벤치마킹 및 전문가 자문회의
 - '18.12 : 사업 결과 보고 및 환류
- 소요 예산 : 총 230,000천원

3. DDP 물품보관함 운영관리 (담당자 : 김지수)

- 사업기간 : 2018.01.01. ~ 12.31.
- 사업목적
 - DDP 이용객 및 입점업체들의 물품보관함에 대한 수요증가
 - 외국관광객들의 DDP, 동대문 관광 중 여행캐리어의 보관필요성
- 사업내용
 - 24시간 물품보관함 운영을 통한 국내외 관광객들의 DDP 방문시 편의서비스 제공
 - 기존 물품보관함 운영에 발견된 미흡사항 보완 및 수량추가 운영
 - 물품보관함 운영기준 : 4개소 182함 운영중

운영 시간	보관함 종류	보관 비용(원)	보관 시간	결제 수단	비고
24시간	소형	1,000	기본 2시간	카드, 휴대폰, 현금, T머니, 계좌이체	2시간 초과시 추가결제
	중형	2,000			
	대형	3,000			

- 세부 추진 내용
 - 전문적인 물품보관함 업체의 운영을 통하여 향상된 시민 편의서비스 제공
 - 추가 설치장소 발굴 및 기존 설치장소에 대한 분석을 통해 수량 용량 재조정 진행
 - 전용 무선통신 결제망을 이용함으로써 설치장소의 제약 극복
 - 물품보관함을 단순 보관용도 이외의 광고보드, 쇼케이스로 활용
- 2017년 수익실적

구분	살림터	알림터	디자인장터	합 계	비고
2016년	3,255천원	1,800천원	12,517천원	17,572천원	소형 158 중형 8, 대형 8 총 174함
2017년 (3~12월)	매출	5,187천원	4,932천원	19,505천원	소형 139
	수익 (40%)	2,075천원	1,973천원	7,802천원	중형 10, 대형 33 총 182함


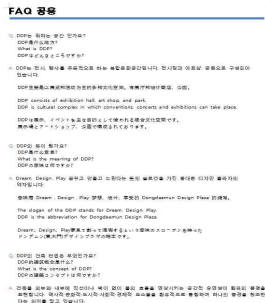
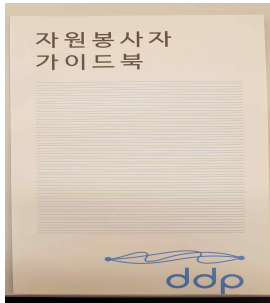
- 추진 일정
 - '18.01 : DDP 물품보관함 연장 운영협약 계획 수립
 - '18.02 ~ 12 : DDP 물품보관함 운영
 - '18.05 ~ 06 : 추가 수요처 조사 및 배움터 물품보관함 전환 검토
 - '18.08 : 배움터 물품보관함 전환 최종결정 및 중간보고
 - '18.12 : 사업 결과 보고 및 개선점 도출
- 소요 예산 : 비예산

4. DDP 방문객수 운영관리 (담당자 : 구민수)

- 사업기간 : 2018.01.01. ~ 12.31.
- 사업목적
 - DDP 방문객수에 대한 정확한 집계 및 활성화전략 기초자료 제공
- 사업내용
 - 시간별, 공간별 방문객 집계 데이터 축적시스템 고도화
 - 축적 데이터를 활용한 재방문유도 전략의 기초자료 제공
- 세부 추진 내용
 - **기존 방문객 집계시스템 고도화**
 - 시간별, 공간별 집계데이터 산출 및 데이터 신뢰도 향상 작업
 - 24시간 365일 운영으로 인한 시스템 과부하를 막기위한 전용서버 작업
 - **집계데이터 축적 및 공유시스템 고도화**
 - 재단 그룹웨어 시스템 내 사업관리 부분 세부화 방안 마련
 - 재단 주요행사(디자인위크, 패션위크 등)시 데이터 제공
 - 행사, 이벤트 기획 시 기초자료로 제공
- 추진 일정
 - '18.01 ~ 02 : DDP 방문객수 운영관리 사업 계획 수립
 - '18.01 ~ 12 : 월별 방문객 현황 공유
 - '18.03 ~ 04 : 방문객 집계시스템 고도화 검토, 고도화 진행
 - '18.12 ~ : 사업 결과 보고 및 환류
- 소요 예산 : 15,000천원

5. DDP 시민참여인력 운영관리 (담당자 : 김지수)

- 사업기간 : 2018.01.01. ~ 12.31.
- 사업목적
 - DDP 내외부근무자 대상 교육 자원봉사 운영지원을 통한 DDP의 이해 및 소통활성화
- 사업내용
 - 시설운영사, 입주사 등 현장인력 대상 자긍심을 고취하는 교육 및 보상 프로그램 확대
 - 자원봉사 수요처를 위한 운영매뉴얼 제작·배포 및 지원
- 세부 추진 내용
 - **DDP CS(통합사, 테넌트, 근무자)교육 기획운영**
 - 1년단위 스케줄로 DDP 기본정보, 서비스마인드, 응급대처 요령 등을 반복적으로 교육
 - 관리자 및 담당 직원의 직무별 맞춤형 차등 교육 실시
 - 교육 만족도조사 및 현황파악을 통한 DDP 맞춤형 교육컨텐츠 발굴
 - **자원봉사자 매뉴얼 배포 및 운영지원**
 - 각 수요처별 통일된 자원봉사 운영을 위한 안내가이드 제작·배포
 - 운영처 별 실적 취합 및 자원봉사자 만족도조사를 통한 개선안 발굴

		
DDP CS 교육	교육 매뉴얼고도화	DDP 자원봉사자 가이드(예시)

- 추진 일정
 - '17.01 ~ '17.02 : 사업계획 수립, 통합사 CS교육 진행
 - '17.03 ~ '17.04 : '18년도 DDP CS교육 기획
 - '17.05 ~ '17.08 : DDP CS교육 진행, DDP 자원봉사 가이드 제작·배포
 - '17.06 ~ '17.12 : 통합사, 테넌트, 근무자 대상 CS교육 진행
 - '17.12 : 자원봉사 만족도조사 진행, 사업 결과보고
- 소요 예산 : 총 16,000천원

Ⅲ. 추진일정

■ 사업별 추진일정

세부사업	추진일정											
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
1. 시민서비스 운영관리	사업계획 수립 DDP 보험 가입		ARS 시스템 고도화		안내데스크, 콜센터 VOC데이터 고도화			'19년 DDP 보험준비				
			DDP 방문객 만족도 조사		DDP 방문객 만족도조사 개선 및 환류			결과보고				
2. 예매발권 운영관리	사업계획 수립		DDP 예매발권 및 결제 위탁운영 유사시스템 운영기관 벤치마킹 및 자문회의									결과보고
3. DDP 물품보관함 운영관리	사업계획 수립		추가 수요처 조사 및 배움터 물품보관함 전환 검토			DDP 물품보관함 운영			중간보고	결과보고		
4. DDP 방문객수 집객관리	사업계획 수립		월별 방문객 현황 공유 집객시스템 고도화									결과보고
5. DDP 시민참여인력 운영관리	사업계획 수립 통합사 CS교육		'18년도 DDP CS교육 기획		통합사 테넌트, 근무자 대상 교육(CS, 안전 등) 진행			DDP 자원봉사 가이드 제작배포		자원봉사 만족도조사		결과 보고

※ 세부 추진일정은 상황에 따라 변경될 수 있음

■ 월별 추진일정

일정	추진내용
1월	· 사업 추진방향 검토 및 사업 계획, 예산 확정 · 2018년 DDP 예매발권 및 결제 위탁운영 사업 발주 · 통합사 CS교육 진행
2월	· 세부사업계획 수립 · 물품보관함 운영준비 · DDP 시민참여인력 운영관리 사업을 위한 기존 자원봉사자 관련 내용 검토 · 통합사 CS교육 진행, 3월 이후 교육안 검토 및 준비
3월	· 세부사업계획 수립 · DDP 방문객 시민만족도 조사를 위한 자료 검토(벤치마킹, 필요자료 등) · 2018년 DDP 예매발권 및 결제 신규사업자 운영개시
4월	· 예매발권 운영기관 벤치마킹 · 콜센터 시스템 고도화를 위한 준비 · 방문객 집객서버 고도화를 위한 준비
5월	· 예매발권 운영방안 검토 · 콜센터 시스템 고도화 진행(녹취, VOC데이터 집계 등) · DDP 자원봉사 가이드라인 수립, 수요처 배포
6월	· 방문객 집객서버 고도화 진행(서버구축, 프로그램 업데이트 등) · 통합사, 테넌트, DDP 근무인력 대상 CS교육진행
7월	· DDP 자체 시민만족도 조사 진행 · 사업별 중간보고 및 중간환류
8월	· DDP 자체 시민만족도 조사 진행
9월	· 통합사, 테넌트, DDP 근무인력 대상 CS교육진행 · 안내데스크 VOC 수집체계 고도화
10월	· DDP 자체 시민만족도 조사 결과보고 · '19년 DDP 시설보험가입을 위한 검토
11월	· 각 사업별 결과보고 및 '19년 운영방향 검토 · '19년 예매발권 운영준비 · DDP 시민참여인력 간담회 진행 · '19년 DDP 시민서비스 운영을 위한 자문회의 진행
12월	· 각 사업별 결과보고 및 '19년 운영방향 검토 · DDP 시민참여인력 간담회 진행

IV. 기대효과

- 국내외 명소로서의 DDP 위상 확립
 - 시민이 중심이고, 시민이 행복한 DDP
 - 관광객들이 편안하게 즐길 수 있는 DDP
- 첨단 IoT 기술과 접목된 미래지향적 DDP 기반 조성
 - 스마트폰만으로 모든 것이 가능한 DDP
 - 교통약자, 노년층도 불편함없이 즐길 수 있는 DDP
 - 빅데이터 기반의 선제적 시민편의 서비스 제공

V. 소요예산

- 소요예산 : 총사억오천사백사십만원(₩454,400,000)

세부사업명	산출내역	소요예산(천원)
합 계		454,400
1. 시민서비스 운영관리	안내데스크 운영 7,800천원 시민편의물품 구매 5,600천원 콜센터 시스템 개선 30,000천원 시설통합 보험료 150,000천원	193,400
2. DDP 예매발권 운영관리	예매발권 위탁운영비	230,000
3. DDP 물품보관함 운영관리	DDP 물품보관함 유지보수, 개선	비예산
4. DDP 방문객수 집계관리	방문객 집계서버 유지 및 고도화	15,000
5. DDP 시민참여인력 운영관리	DDP 현장근무자, 입주사 대상 CS교육 4,000천원 시설운영관리 자원봉사자 운영지원 12,000천원	16,000

- 예산과목

세부사업명	예산과목
1. 시민서비스 운영관리	기반운영사업, 시설안전안심운영관리, 시설관리비, 행사홍보비 외
2. DDP 예매발권 운영관리	기반운영사업, 시설안전안심운영관리, 예매발권운영, 지급수수료
3. DDP 물품보관함 운영관리	비예산
4. DDP 방문객수 집계관리	기반운영사업, 시설안전안심운영관리, 시설관리비, 지급수수료
5. DDP 시민참여인력 운영관리	기반운영사업, 시설안전안심운영관리, 시설관리비, 교육훈련비 외

- 붙임 1. 2017년 DDP 공간서비스 사업계획 1부.
 2. 2017년 DDP 공간서비스 사업 결과보고 1부. 끝.