

[단위사업 OS-19-04]

# 2019년 DDP 시민서비스 관리 계획

2019 . 2. 26.

문서번호	공간운영팀-695	선임	팀장	본부장	대표이사		
결재일자	2019.03.04.	02/26 구민수	02/27 신윤재	02/27 신윤재	전결03/04 최경란		
공개여부	공개	협 조		선임			
방침번호	대표이사방침 제(490)호			02/27 임덕환			

추진근거	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2018년 DDP 시민서비스 운영 결과보고(대표이사방침 제116호, 2019.01.16.)</li> <li>- 2019년 예산 사업계획(안)(대표이사방침 제14호, 2019.01.03.)</li> </ul>		
대 내 외 협력현황	부서(단체)명	협약내용	협약결과
	정책기획팀	사업계획 및 예산 협의	협약 완료
	콘텐츠운영팀 디자인산업팀 시설운영팀	예매발권 및 결제 운영	예매발권, 결제시스템 연동
	시설운영팀	시설통합사 CS교육 진행 방문객 집계시스템 안정화	통합사 인력 교육 협조 보유 전산시스템 제공
사 업 비	2019년 404,000천원		

# 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 <input checked="" type="checkbox"/>	
	이 해 당 사 자 :	유 <input type="checkbox"/> ( )	무 <input checked="" type="checkbox"/>	
	전 문 가 :	유 <input type="checkbox"/> ( )	무 <input checked="" type="checkbox"/>	
	음 브 즈 만 :	유 <input type="checkbox"/> ( )	무 <input checked="" type="checkbox"/>	
법 령 및 기타 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 <input checked="" type="checkbox"/>
		고용효과 <input type="checkbox"/>	노동인지 <input type="checkbox"/>	균형인지 <input type="checkbox"/>
	기 타 :	취약계층 <input type="checkbox"/>	성인지 <input type="checkbox"/>	장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input checked="" type="checkbox"/>
	갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/>	유지관리 비용 <input type="checkbox"/>	무 <input checked="" type="checkbox"/>	
타 자 원 의 활 용	중 앙 부 처 :	유 <input type="checkbox"/> ( )	무 <input checked="" type="checkbox"/>	
	민 간 단 체 :	유 <input type="checkbox"/> ( )	무 <input checked="" type="checkbox"/>	
	기 업 :	유 <input type="checkbox"/> ( )	무 <input checked="" type="checkbox"/>	
관 계 기 관 및 단 체 협 의	관 계 기 관 :	유 <input type="checkbox"/> ( )	무 <input checked="" type="checkbox"/>	
	관 련 단 체 :	유 <input type="checkbox"/> ( )	무 <input checked="" type="checkbox"/>	

# 2019년 DDP 시민서비스 관리 계획

2019년 DDP만의 특화된 서비스 관리와 내·외부인력의 교육, 참여프로그램을 통한 방문객 만족도 향상 및 안전하고 편리한 시설이용을 위한 대시민서비스를 제공하고자 함

## 1. 추진개요

### ■ 추진근거

- 2018년 DDP 시민서비스 운영 결과보고(대표이사방침 제5412호, 2019.01.16.)
- 2019년 예산 사업계획(안)(대표이사방침 제14호, 2019.01.03.)

### ■ 추진목표

- 방문객 및 현장 근무인력 만족도 향상을 위한 시민서비스 운영
- 민간 거버넌스를 통한 시민요구사항 수집 및 시민 소통채널 확대

### ■ 추진방향

시정 요구사항	경제와 민생요구 부응, 협력과 혁신, 소통과 공유			
재단 사업방향	오픈 거버넌스, 오픈 큐레이션, 오픈 프로덕트, 오픈 비즈니스			
팀 KPI(안)	DDP 공간운영 활성화사업 성과		DDP 야외공간 및 시민서비스 성과	
팀 단위사업	임대공간 관리	대관콘텐츠 관리	야외공간활성화 콘텐츠관리	시민서비스 관리
팀 세부사업	살림터 1층 운영관리 살림터 2층 운영관리 임대콘텐츠 운영관리 임대공간 시설개선 임대공간 상생프로모션 임대운영 매뉴얼 개발	DDP팸투어 고급 콘텐츠 유치 DDP 대관홍보마케팅 대관가이드(PDF)제작 고객 맞춤 서비스제공 DDP 대관시설 운영 전문화	밤도깨비야시장 얼굴있는 농부시장 공간 활성화 콘텐츠 사업 DDP야외행사공간 청결 유지	현장서비스 운영관리 DDP 시설통합보험 관리 예매발권 및 결제 운영 통합사, 입주사 CS교육 방문객집객 관리 시민참여단 운영
사업별 예산	630,000천원	106,000천원	350,000천원	404,000천원

### ■ 추진전략

#### □ 현장서비스 운영 관리

- DDP 콜센터시스템 개선 및 고객 FAQ DB화를 통한 VOC 데이터의 체계적 관리
- 신속한 응답소 민원접수 및 응답으로 불필요한 불만 민원 제거 및 불편사항 해소

- 국내외 DDP 방문객 및 입점업체들에 대한 물품보관 편의서비스제공
- DDP 보험운동을 통한 물적·인적 사고발생 선제적 대응체계 마련
- 온·오프라인 상 원스톱 발권서비스를 제공하는 통합적인 예매발권 시스템 구축
- DDP 시설위탁사, 입점업체 직원 대상 CS교육을 통한 DDP의 이해 및 소통활성화
- DDP 방문객수에 대한 정확한 집계 및 안정적인 시스템 운영, 고도화
- DDP 시민참여단 운영을 통해 시민니즈 반영 및 민간 거버넌스 수행

■ 사업 추진개요

- 추진기간 : 2019년 1월 1일 ~ 2019년 12월 31일
- 총 사업비 : 총사업비백만원(W404,000,000)

세부사업명	산출내역	소요예산(천원)
<b>합 계</b>		<b>404,000</b>
1. 현장서비스 운영관리	안내데스크, 콜센터 운영관리, 응답소 민원관리 DDP 무인물품보관함 운영관리	4,000
2. DDP 시설통합보험 관리	DDP시설 및 방문시민 사고대비 보험	150,000
3. 예매발권 및 결제 운영	예매발권 위탁운영비	195,000
4. 통합사, 입주사 CS교육	DDP 현장근무자, 입주사 대상 CS교육	15,000
5. 방문객 집객 관리	방문객 집객시스템 안정화, 고도화	20,000
6. 시민참여단 운영	DDP시민참여단 운영	20,000

□ 중점 추진사항

사업명	2018년 추진내용	2019년 개선사항
시민서비스 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 수익다각화 및 시민안전서비스 강화</li> <li>- VOC데이터의 공유시스템 마련</li> <li>- DDP CS교육 정례화, 커리큘럼 확대</li> <li>- 시민참여단 1기 88명 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 시민서비스 관련 데이터관리 및 시스템의 안정화, 고도화</li> <li>- 기존 시민서비스의 고도화 및 증가하는 시민니즈를 반영한 가족, 사회적 약자배려서비스 강화</li> <li>- DDP 현장맞춤형 교육 확대실시</li> <li>- 시민참여단 2기 운영 체계화 및 활동 콘텐츠 다양화</li> </ul>

---

## 2. 2019년 사업 추진내용

---

### 1. 현장서비스 운영관리 (담당자 : 구민수)

- 사업기간 : 2019.01.01. ~ 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 무인물품보관함 운영관리
- 세부 추진 내용
  - **DDP 고객지원 및 현장서비스 운영관리**
    - DDP 방문객 편의를 위한 안내데스크 운영 관리
    - 안내데스크, 콜센터 현장운영 관리 및 응답소 운영, VOC데이터 추적
  - **안내데스크 및 콜센터 운영시스템 개선**
    - 콜센터 응답시스템 개선을 통한 시민안내 및 안내데이터 추적
    - 안내서비스 고도화를 위한 교육 벤치마킹, 시민필요물품 구비
  - **DDP 무인물품보관함 운영관리**
    - 전문적인 물품보관함 업체의 운영을 통하여 향상된 시민 편의서비스 제공
    - 가. 운영협약 기간 : 2019년 1월 1일 ~ 2019년 12월 31일(1년단위 협약)
    - 나. 운영업체 : (주)새누
    - 다. 수익분배 : 재단 40%, 운영업체 60%
    - 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 예정
- 추진 일정
  - '19.01 ~ 02 : 시민서비스 운영관리 사업 계획 수립
  - '19.03 ~ : 각 사업에 따른 업무 진행, 물품보관함 협약 연장
  - '19.08 ~ : 사업 중간보고 및 지속가능여부 검토
  - '19.12 ~ : 사업 결과 보고 및 환류
- 소요 예산 : 총 4,000천원

## 2. DDP 시설통합보험 운영관리 (담당자 : 구민수)

- 사업기간 : 2019.01.01. ~ 12.31.
- 사업목적
  - DDP 사고 발생시 시설의 신속한 재해복구 및 피해부분에 대한 보상처리
  - 사고처리 데이터를 통한 사고취약지역에 대한 선제적 대응체계 구축
- 사업내용
  - 2019년 DDP 시설물통합 보험 연장 가입
  - 사고 감소를 위한 예방적 조치 추진
- 세부 추진 내용
  - 2019년 시설물 재해복구 및 영조물 손해배상 가입(예상액)

건물명	산출면적	보장내용	공제등록 회비(천원)					
			2018년	2019년	증감			
동대문 디자인 플라자	86,574m <sup>2</sup>	○ 기본보상손해 - 화재, 풍수설해, 테러손해, 구내폭발담보(가스) ○ 추가보상손해 - 종합공제담보(지진 포함)	83,721	83,721	-			
<b>소계①</b>			<b>83,721</b>	<b>83,721</b>	<b>-</b>			
시설명	산출기초	보장내용(천원)				공제등록 회비(천원)		
		대인	대물	자기 부담금	구내 치료비	2018년	2019년	증감
DDP	73,745m <sup>2</sup>	인 당 300,000 사고당 600,000	사고당 300,000	사고당 100	인 당 5,000 사고당 40,000	27,307	27,307	-
실내주차장	12,830m <sup>2</sup>	인 당 100,000 사고당 300,000	사고당 100,000	사고당 100	인 당 0 사고당 0	1,924	1,924	-
E/V(화물용)	3기	인 당 100,000 사고당 300,000	사고당 100,000	사고당 100	인 당 1,000 사고당 5,000	300	300	-
E/V(승객용)	13기	인 당 100,000 사고당 300,000	사고당 100,000	사고당 100	인 당 1,000 사고당 5,000	1,579	1,579	-
고압가스	648톤	인 당 100,000 사고당 ∞	사고당 300,000	사고당 0	인 당 0 사고당 0	38	38	-
도시가스	86,575m <sup>2</sup>	인 당 100,000 사고당 ∞	사고당 300,000	사고당 0	인 당 0 사고당 0	11	11	-
야외공원	43,096m <sup>2</sup>	인 당 100,000 사고당 300,000	사고당 100,000	사고당 100	인 당 1,000 사고당 5,000	265	265	-
시설·미화장비	29대	인 당 200,000 사고당 400,000	사고당 200,000	사고당 100	인 당 1,000 사고당 3,000	11,890	11,890	-
<b>소계②</b>						<b>43,314</b>	<b>43,314</b>	<b>-</b>
<b>총합계(①+②)</b>						<b>127,035</b>	<b>127,035</b>	<b>-</b>

- 사고 감소를 위한 예방적 조치 추진
  - 사고발생 우려지역에 대한 사전 개선 조치 진행
  - 사고발생상황에 대한 현장직원 대응 매뉴얼 수립
- 추진 일정
  - '19.01 : 2019년 DDP 시설통합 보험 가입
  - '19.03 : 2019년 DDP 시설통합 보험료 납입
  - '19.01 ~ 12 : 사고 감소를 위한 예방적 조치 추진(시설운영팀 협조)
  - '19.12 : 사업 결과 보고 및 개선점 도출
- 소요 예산 : 150,000천원

### 3. 예매발권 및 결제 운영 (담당자 : 구민수)

- 사업기간 : 2019.01.01. ~ 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
  - 2020년 예매발권 위탁운영을 위한 현 운영업체 평가위원회 진행
  - DDP 예매발권 및 결제 시스템 고도화 기반 수립

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

- 세부 추진 내용
  - **DDP 예매 및 발권 위탁운영**
    - 계약기간 : 2018.03.01. ~ 2019.12.31.(2년)
    - 계약금 : 2019년 190,000천원
  - **DDP 예매발권 시스템 고도화 및 위탁운영 연장(1년)을 위한 평가위 개최**
    - 전문가 자문회의, 벤치마킹을 통한 DDP에 최적화된 예매발권 시스템 방향결정
    - 기존 발권시스템의 고도화를 통해 예매발권 플랫폼의 기반조성
    - 2020년 위탁운영을 위한 현 사업 평가위원회 개최(9월 예정)
- 추진 일정
  - '19.01 : DDP 예매발권 및 결제 운영 계획 수립
  - '19.03 ~ 12 : DDP 예매발권 및 결제 위탁 운영
  - '19.04 ~ 08 : 유사시스템 운영기관 벤치마킹 및 전문가 자문회의
  - '19.09 : 위탁운영사업자 연장을 위한 평가위원회 개최(1년 연장)
  - '19.12 : 사업 결과 보고 및 환류
- 소요 예산 : 총 195,000천원

#### 4. DDP CS(통합사, 입주사 인력) 교육운영 (담당자 : 구민수)

- 사업기간 : 2019.01.01. ~ 12.31.
- 사업목적
  - 불만 민원 응대 등 고객 만족 교육 커리큘럼 집행을 통한 대외(시민) 만족도 제고
  - 근무자 스트레스 관리 및 팀워크 증진 활동 기획을 통한 대내(근무자) 만족도 향상
- 사업내용
  - 시설위탁사 총 174명 CS교육 진행(CS 마인드, 감정컨트롤 등)
  - 입주업체 총 69개업체 CS교육 진행(스트레스해소, DDP서비스마인드)
- 세부 추진 내용

교육대상	세부내용	커리큘럼
시설위탁사 현장 근무자 총 174명	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 월별 주기 교육 집행</li> <li>- 월당 프로그램 1개 기획(교대근무환경 감안)</li> <li>- <b>월별 6회, 총 24회 진행예정</b></li> <li>  ※ 1회 당 2시간 구성</li> <li>- 사후 교육 만족도 조사 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 스트레스, 감정 컨트롤</li> <li>- DDP 서비스마인드</li> <li>- 대시민 응대법</li> <li>- 기타 힐링 프로그램</li> </ul>
입주업체 총 69개업체	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 유관 담당자 대상 의견 수렴을 통해 교육 시기 및 주제 선정</li> <li>- <b>월 1회~2회</b> 특강형식으로 진행</li> <li>  ※ 1회 당 2시간 구성</li> <li>- 사후 교육 만족도 조사 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 스트레스, 감정 컨트롤</li> <li>- DDP 서비스마인드</li> <li>- 기타 힐링 프로그램</li> <li>※ 입주업체의 경우 업체 CS프로그램과 상충되는 부분은 미진행예정</li> </ul>
DDP운영본부	- 위탁사, 입주업체 교육시 희망인원 참여	

- **교육진행 : 교육전문업체 계약을 통한 전문CS강사 교육진행**
- 계약방식: 수의계약
  - 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제 25조 1항
  - 재단 회계규정 제73조 5항
- 계약예정업체: 한국생산성본부 (대표: 노규성)
  - ※ 2018년 교육진행 업체

- 추진 일정
  - '19.01 : 시민서비스 운영관리 사업 계획 수립
  - '19.03 ~ 04 : 교육 커리큘럼 및 교육일정 조정
  - '19.05 ~ 10 : DDP CS교육 진행
  - '19.11 : 교육만족도 조사 및 결과보고
  - '19.12 : 환류를 통한 2020년 교육안 구성
- 소요 예산 : 15,000천원



## 5. DDP 방문객수 운영관리 (담당자 : 구민수)

- 사업기간 : 2019.01.01. ~ 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, 안정화

- 시간별, 공간별 집계데이터 산출 및 데이터 신뢰도 향상 작업
- 24시간 365일 운영으로 인한 시스템 과부하를 막기위한 전용서버 작업
  - 가. 계약방식: 수의계약
  - 나. 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제 25조 1항
  - 다. 재단 회계규정 제73조 5항

### - 계약예정업체: (주)세컨드아이 (대표: 홍대권)

※ 현재 DDP 방문객수 집계시스템 설치 업체

### - 집계데이터 축적 및 공유시스템 고도화

- 재단 그룹웨어 시스템 내 사업관리 부분 세부화 방안 마련
- 재단 주요행사(디자인워크, 패션워크 등)시 데이터 제공
- 행사, 이벤트 기획 시 기초자료로 제공

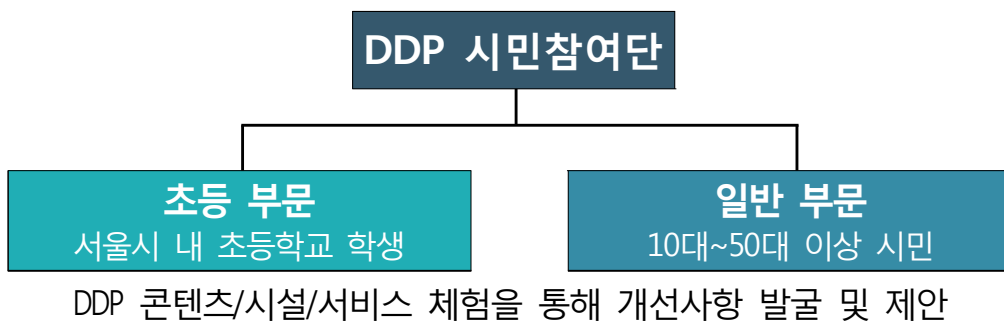
### □ 추진 일정

- '19.01 ~ 02 : DDP 방문객수 운영관리 사업 계획 수립
- '19.03 ~ 04 : 방문객수 집계 시스템 고도화, 안정화 사업 진행
- '19.05 ~ 06 : 집계 시스템 검증 및 오류사항 수정
- '19.07 ~ 09 : 집계데이터 축적 및 공유시스템 고도화 작업 진행
- '19.11 : 사업 결과보고

### □ 소요 예산 : 20,000천원

## 6. DDP 시민참여단 운영관리 (담당자 : 백민영)

- 사업기간 : 2019.01.01. ~ 12.31.
- 사업목적
  - 민간 거버넌스인 시민참여단을 구성하여 민간의 창의적인 사고방식을 DDP 운영에 도입, 서울시민이 중심인 DDP 운영
- 사업내용
  - DDP 시민참여단 2기를 통한 지속적 민간 거버넌스 운영
  - 활동 콘텐츠 다양화 및 운영 체계화를 통해 DDP 개선사항 발굴
  - 시민참여단의 유대감 및 자부심 강화를 위한 방안 다각화
- 세부 추진 내용



### 활동혜택

- 디자인위크, DDP 전시, 행사, 이벤트 등 초대권 또는 참여기회 제공
  - 참여가능 프로그램은 연령별, 프로그램 대상자별 상황에 따라 변경될 수 있음
- 활동 수료증 발급 (각 부문별 활동 미션을 모두 완료한 자)
- 우수 활동자 시상 (서울디자인재단 대표이사 표창장)
- 자문회의 참석시 참석수당 지급 : 회당 5만원 \*회의수당 및 강사료 지급내규 준용

- 추진 일정
  - '19.01 : 사업계획 수립, 모집공고, 심사 및 발표
  - '19.02 : 시민참여단 발대식, 활동바우처 지급
  - '19.03 ~ 05 : 1차 시민참여단 활동
  - '19.06 ~ 08 : 2차 시민참여단 활동
  - '19.09 ~ 11 : 3차 시민참여단 활동
  - '19.12 : 수료식 및 우수활동자 시상, 결과보고
- 소요 예산 : 총 20,000천원

### 3. 추진일정

#### ■ 사업별 추진일정

세부사업	추진일정											
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
1. 현장서비스 운영관리	사업계획 수립 물품보관함 운영준비		DDP 현장서비스 운영, DDP 무인물품보관함 운영 (분기별 시민편의용품 구매, VOC데이터 축적, 월별 민원 모니터링 보고)								결과보고	
2. DDP 시설통합보험 관리	사업계획 수립		사고 예방을 위한 예방적 조치 추진(시설운영팀 협조) 보험료납부						사고발생시 보험처리		결과보고 2020년 보험계획	
3. 예매발권 및 결제 운영	사업계획 수립		유사시스템 운영기관 벤치마킹 및 자문회의					평가위원회 개최		결과보고 및 환류		
DDP 예매발권 및 결제 위탁운영												
4. DDP 통합사 입주사 CS교육	사업계획 수립		교육커리큘럼 일정 확정		DDP CS 교육 진행					만족도조사 2020년 계획		
5. DDP 방문객수 운영관리	사업계획 수립		집계시스템 안정화 작업, 오류 수정			데이터 축적 공유시스템 고도화 작업			결과보고			
일일 DDP방문객 현황 집계												
6. DDP 시민참여단 운영관리	사업계획수립 시민참여단 발대식		1기 시민참여단 활동			2기 시민참여단 활동			3기 시민참여단 활동		수료식 시상식	

※ 세부 추진일정은 상황에 따라 변경될 수 있음

#### ■ 월별 추진일정

일정	추진내용
1월	· 사업 추진방향 검토 및 사업 계획, 예산 확정 · 2019년 DDP 시설통합보험 관련 사항 확인 · 2019년 DDP 시민참여단 발대식
2월	· 세부사업계획 수립 · 물품보관함 운영준비 · 통합사 CS교육 진행, 3월 이후 교육안 검토 및 준비
3월	· 2019년 DDP 시설통합보험료 납부 · 통합사 CS교육 진행, 3월 이후 교육안 검토 및 준비 · 1기 시민참여단 활동
4월	· 예매발권 운영기관 벤치마킹 · 방문객 집객서버 고도화, 안정화를 위한 준비 · 시민 편의용품 구매(안내데스크, 콜센터 필요용품)
5월	· 예매발권 운영방안 검토 · 전년도 사고 발생지역 대상 조치사항 점검(시설운영팀 협조)
6월	· 방문객 집객서버 고도화, 안정화 진행(서버구축, 프로그램 업데이트 등) · 통합사, 테넌트 대상 CS교육진행
7월	· 사업별 중간보고 및 중간환류 · 2기 시민참여단 활동
8월	· 휴가철대비 사고 우려지역 점검(시설운영팀 협조) · 집객 데이터 공유시스템 고도화 작업(공유대상, 자료형태 고도화)
9월	· 통합사, 테넌트, DDP 근무인력 대상 CS교육진행 · 안내데스크 VOC 수집체계 고도화 · 3기 시민참여단 활동
10월	· 2020년 예매발권 위탁운영 연장계약을 위한 현 사업자 평가위원회 개최 · 2020년 DDP 시설보험가입, 물품보관함 운영을 위한 검토
11월	· 각 사업별 결과보고 및 2020년 운영방향 검토
12월	· 각 사업별 결과보고 및 2020년 운영방향 검토 · DDP 시민참여단 수료식 및 활동우수자 시상식

## 4. 소요예산

- 소요예산 : 총사역사백만원(₩404,000,000)

세부사업명	산출내역		소요예산(천원)
<b>합 계</b>			<b>404,000</b>
1. 현장서비스 운영관리	시민편의물품 구매	4,000천원	4,000
2. DDP 시설통합보험 관리	시설통합보험료	150,000천원	150,000
3. 예매발권 및 결제 운영	예매발권 및 결제 위탁운영 위탁운영 연장 평가위원회	190,000천원 5,000천원	195,000
4. 통합사, 입주사 CS교육	교육운영비	15,000천원	15,000
5. DDP 방문객수 운영관리	방문객 집객서버 고도화, 안정화	20,000천원	20,000
6. DDP 시민참여단 운영관리	DDP 시민참여단 운영	20,000천원	20,000

- 예산과목

세부사업명	예산과목
1. 현장서비스 운영관리	기반운영사업, 시설안전안심운영관리, 시설관리비, 소모품비
2. DDP 시설통합보험 관리	기반운영사업, 시설안전안심운영관리, 시설관리비, 보험료
3. 예매발권 및 결제 운영	기반운영사업, DDP공간활성화서비스운영관리, 예매발권및결제, 지급수수료 외
4. 통합사, 입주사 CS교육	기반운영사업, 시설안전안심운영관리, 시설관리비, 교육훈련비
5. DDP 방문객수 운영관리	기반운영사업, 시설안전안심운영관리, 시설관리비, 지급수수료
6. DDP 시민참여단 운영관리	기반운영사업, DDP공간활성화서비스운영관리, DDP시민참여단, 행사홍보비

## 5. 기대효과

- 국내외 방문객들이 편안하게 즐길 수 있는 DDP 시민서비스 제공
- 축적데이터(안내, VOC, 방문객) 축적을 통한 마케팅 전략의 기초 제공
- 민간거버넌스 구축을 통한 시민 소통채널 확대

- 붙임 1. 2018년 DDP 공간서비스 사업 결과보고 1부.  
2. 2019년 예산 사업계획(안) 1부. 끝.