Seoul Design Foundation

DDP 시민안내서비스 제공을 위한 안내매뉴얼 구축 계획(안)

2016 . . .

문서번호	시설운영팀-1117
결재일자	2016.07.18.
공개여부	공개
방침번호	대표이사방침 제(2082)호

주임	팀장	본부장	단장	대표이사	
07/15 구민수	07/18 김국환	07/18 최구환	07/18 최훈근	07/18 이근	

협 조				
	선임			
	07/15 정은석			

추진근거	- 2016년 DDP시설위탁 운영관리 계획(대표이사방침 제245호, 2016.02.01.)		
대 내 외 협력현황	부서(단체)명	협의내용	협의결과
	기획경영팀	내부직원 교육내용 선별	
	홍보팀	DDP 정보 검증	
사 업 비	총 2,400천원		

서울디자인재단 (DDP 시설운영팀)

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 □ ( )	무 ✔			
	이 해 당 사 자 :	유 □ ( )	무 ✔			
	전 문 가 :	유 □ ( )	무 ✔			
	옴 브 즈 만 :	유 □ ( )	무 ✔			
법령및기타 고 려 사 항	법 령 규 정 :	교통 □	환경 □	재해 □	기타 □	무 ✔
	기 타 :	고용효과 □	노동인지 □	균형인지 □		
		취약계층 □	성인지 □	장애인 □	디자인 □	
		갈등발생 가능성 □	유지관리 비용 □	무 ✔		
타 자 원 의 활 용	중 앙 부 처 :	유 □ ( )	무 ✔			
	민 간 단 체 :	유 □ ( )	무 ✔			
	기 업 :	유 □ ( )	무 ✔			
관 계 기 관 및 단체 협의	관 계 기 관 :	유 □ ( )	무 ✔			
	관 련 단 체 :	유 □ ( )	무 ✔			

DDP 시민안내서비스 제공을 위한 안내매뉴얼 구축 계획(안)

DDP를 방문하는 내·외국인들의 눈높이에 맞춘 종합적인 안내서비스 매뉴얼을 작성하여 통일된 안내서비스 제공 및 시민안내 체계를 마련하고자 함

1. 개 요

- 추진 목적
  - □ 통합적이고 표준화된 DDP 시민안내 매뉴얼 및 안내직원 근무 원칙 수립
  - □ 외국인 대상 DDP 안내를 위한 다국어 안내정보 수립(영어, 중국어, 일어)
- 기대 효과
  - □ 표준화된 매뉴얼을 통한 통일된 DDP 시민안내 제공
  - □ 다국어 매뉴얼을 통한 외국인에 대한 효율적 응대
  - □ ON/OFF-LINE 상 안내정보 수록으로 대면서비스를 통하지 않고도 방문고객이 스스로 DDP에 대한 정보를 습득

2. 세부 내용

- **실제 방문객들의 문의 사항 및 요구사항들을 반영하여 DDP에 맞춤된 정보로 구성**
- 구축 과정

데스크별 고객문의 데이터 수집	=	2015.1~2016.1
▼		
데이터 분류 및 정리	=	2016.2~2016.5

정리 데이터 실제 교육 및 지속적인 자료 수집	=		2016.6~
현장 데스크운영 반영	=		2016.6~

■ 수록 콘텐츠

□ DDP 안내매뉴얼

- DDP 일반정보
- DDP 공간별 정보
- 안내근무자 근무매뉴얼
  - · 근무시간, 근무일지, 근무자복장, 시민대응 예절 등
- 근무장소별 특이사항
- 고객 응대 매뉴얼
  - · 고객별, 상황별 시민 응대요령 등
- 동대문 인근 추천명소
- 비상연락망

□ DDP FAQ

- DDP 일반정보
  - · 건축물 일반개요 : 건축 컨셉, 건축가, 개관일 등
  - · DDP 운영안내 : 운영 시간, 휴관일, 전시안내 등
- DDP 내부 고객 편의시설 이용방법
- DDP 공간별 Q&A
- DDP 공간 인접 추천명소 안내

■ 안내메뉴얼 배치 계획

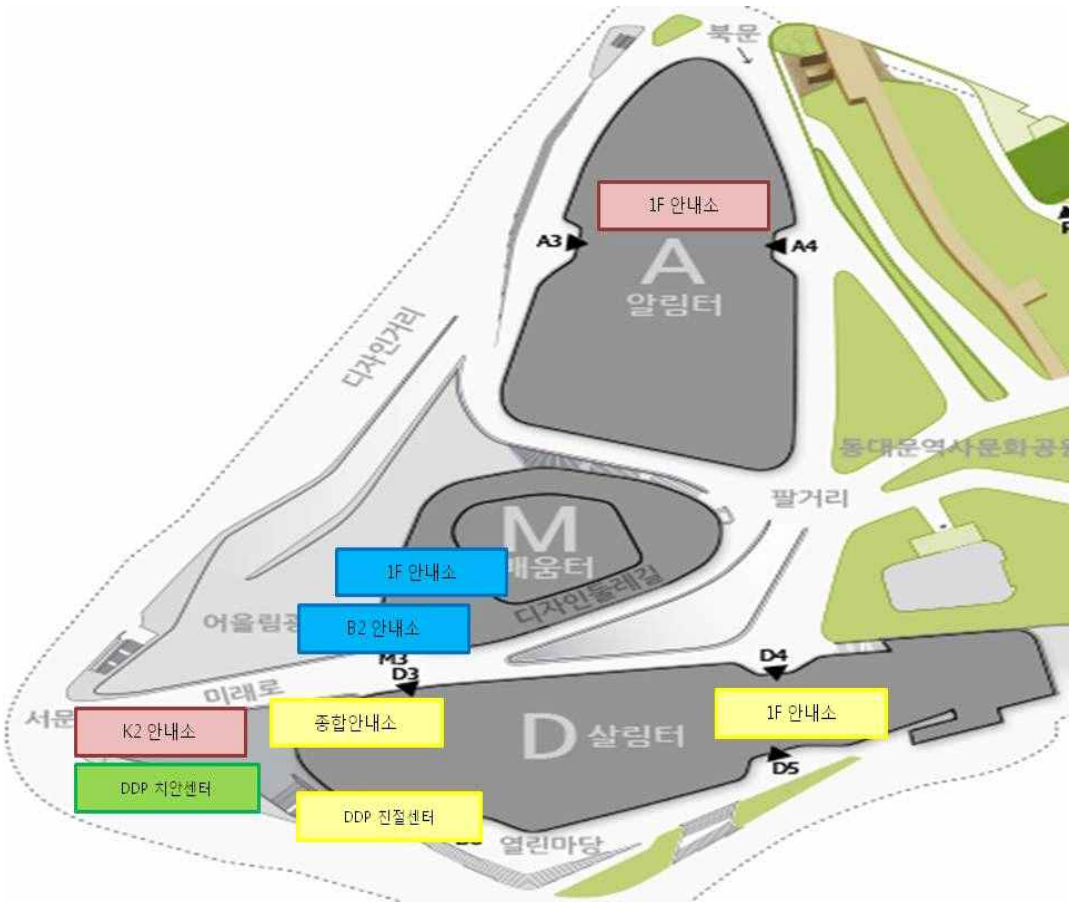
□ ON-LINE

- DDP 홈페이지 및 스마트 DDP 어플리케이션 탑재
- DDP 내 안내미디어 키오스크, 스마트기기

※ ON-LINE의 경우 필수 콘텐츠만 수록하여 과다정보노출 방지

□ OFF-LINE

위 치



- DDP 안내데스크 6곳
  · 종합안내소, 살림터 1F, 배움터 B2/1F, 알림터 1F, K2
- DDP 친절센터

※ 배치 장소의 경우 추후 공간운영 방향에 따라 가변적으로 운영

■ 배치 수량

직원용(권)	고객 안내용(권)	비 고
50	10	보안, 안내직원, DDP 직원 소지

※ 추후 스마트기기 탑재를 대비 최소수량 배치 후 수요에 따라 추가 제작

■ 매뉴얼별 콘텐츠 수록 모습(예시)

DDP 안내매뉴얼(예시)

■ 근무자

• 예절

-언행

·근무시 데스크 예절

시선 : 고객의 눈을 맞춘다.

표정 : 밝은 미소를 유지한다.

인사 : 두 마디 인사를 사용하며 가볍게 15° 목례를 한다.

<첫 인사>	<끝 인사>
안녕하십니까. 어서오십시오.	감사합니다. 안녕히가십시오
반갑습니다. 어서오십시오.	감사합니다. 즐거운 관람 되십시오.
	방문해주셔서 감사합니다. 안녕히가십시오.

+(적극성) 찾으시는 곳 있으십니까? or 무엇을 도와드릴까요?

행동 : 몸의 방향을 고객에게 열고 고객의 미간을 바라본다.

위치 안내시 손가락을 가지런히 모으고 손바닥 전체로 가리킨다. (손가락질 금지)

물건을 주고 받을 때 두손으로 정중하게 전달한다. (바닥에 놓고 미는 행동 금지)

손에 펜이나 메모지를 들고 안내하지 않는다.

데스크에 기대거나 엎드리지 않는다.

한손을 짚거나 팔꿈치를 대지 않는다.

*위 행동은 메모시에도 하지 않도록 항상 주의한다.

말투 : 적절한 톤과 속도를 사용하여 안내한다.

게이트 안내시 명확한 발음으로 정확하게 안내한다.

말끝을 흐리지 말고 자신감 있게 안내한다.

습관 된 말투 사용을 금지한다. (일단은, 아, 이제, 어떤거냐면요... 등등)

그 외 근무시 근무자가 기본적으로 지켜야 할 것들 :

·음식을 섭취를 금지한다.

(물이나 음료는 가능하나 보이지 않는 곳에서 섭취)

·앉아있을 때 바른자세를 유지하며 다리를 꼬는 행동은 금지한다.

·고객이 시야에 들어오면 기립 후 바른 자세를 취한다.

·데스크 주변을 항상 깔끔하게 유지한다.

·브로슈어를 수시로 체크하여 필요 수량을 보유한다.

·근무시 근무지 이탈을 금지한다.

·휴게시간은 정시에 맞춰서 이동한다. (어길시 근무지 이탈로 간주)

·근무자간의 존칭 사용 및 잡담을 금지한다.

·전시, 행사, 위치 등 DDP 전반적인 내용을 숙지한다.

·개인 용도의 휴대폰이나 PC 사용을 금지한다.

·개인적인 행동을 금지한다.

바른자세

허리를 곳곳하게 세우고 두 손을 하복부에 가지런히 모은다

DDP FAQ(예시)

디자인놀이터

(设计体验区 / Design Experience Zone / デザイン遊び場)

Q. 디자인놀이터는 뭔가요?
设计体验区是什么地方？
What is the Design Experience Zone?
デザイン遊び場は何ですか?

A. 디자인놀이터는 던져보고, 만져보고, 소리질러보고, 여러 가지 체험전시물을 통해 아이들의 상상력을 증진시키는 체험전시실입니다.

设计体验区是扔、摸、喊，通过各种各样的体验展示物品能让孩子们增强想象力的体验区。

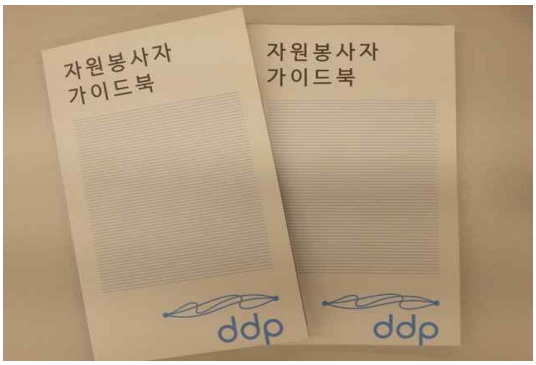
The Design Experience Zone is sort of experience exhibition hall to develop the imagination of children through play and hands-on experience.

デザイン遊び場は投げて、触って、声を張り上げて、
様々な体験展示物を通じて子供たちの想像力を増進させる体験展示室です。

위치	배움터 4층
地点	文化中心 4楼
Location	Museum 4F
位置	博物館 4階
이용시간	화~일 10:00~18:00 (입장마감 17:30)
利用时间	周二~周日 10:00~18:00 (入场结束 17:30)
Operating Hours	Tuesday to Sunday 10:00~18:00 (17:30- Last admission)
利用時間	火~日 10:00~18:00 (入場締め切り17:30)
입장료	4,000원/인 *공방 프로그램별로 요금이 상이하니, 디자인놀이터로 문의 바랍니다.
门票	4,000韩元/人 *各项目费用不同，详细信息可以向设计体验区咨询。
Admission	4,000 WON per person *It has different admission fee of the program, so please ask the Experience Zone for further information
入場料	4,000ウォン/1人 *作りプログラムはプログラムによって料金が変わりますので 詳しくはデザイン遊び場にお問い合わせください。
휴관일	매주 월요일, 명절당일, 1월1일
闭馆日	每周一，节日当天，1月1号
Closed on	Every Monday, Lunar New year's, New year's day
休館日	毎週月曜日や祝日の当日、1月1日
참고사항	11세미만 성인 보호자 동반 필수 / 5세미만 어린이 입장료 무료 (증빙서류 지참)
参考事项	11岁以下必须陪同成人保护者 / 5岁以下儿童是免费（携带凭证）
Notice	-Children under the age of 11 must accompanied by an adult guardian. -Children under the age of 5 are required documented evidence.
参考事項	11歳未満は大人保護者同伴必須 / 5歳未満入場料無料 (証拠書必要)

※ 세부 컨텐츠는 지속적으로 업데이트, 수정하여 진행

■ 매뉴얼별 실제 산출물 샘플(예시)

내부 공유용	고객 안내용
	
A5사이즈로 휴대가 용이하도록 제작	**플라스틱소재로 인쇄하여 잦은 접촉에도 손상되지 않고 바인더형태로 제본하여 내용 변경/업데이트시 교체가 용이하도록 제작**

3. 차후 계획

■ 지속적 업데이트를 통한 DDP만의 안내매뉴얼 구축

□ 이미지 및 도표등을 활용하여 원포인트 레슨이 가능토록 구축

■ DDP 정보, 고객응대 요령 등을 신입직원 교육자료로 활용

■ 차후 각 업무부분 매뉴얼을 통합한 DDP 종합 매뉴얼 구축에 활용

■ **스마트기기, 태블릿 등에 탑재하여 고객이용이 편리토록 개선**

4. 소요 예산

■ 총이백사십만원정(₩2,400,000)

□ 구축회의 및 안내직원 대상 간담회 운영비 : 400천원

구 분	산출내역	예산(천원)	비 고
구축회의	10인 × 5,000원 × 3회	**150**	**시설운영팀, 안내관리자 유관업무 담당자**
간담회	25인 × 5,000원 × 2회	**250**	**시설운영팀, 안내직원**
합 계		**400**	

- 예산과목 : 상생협력사업-홍보및시민소통채널운영-DDP시민서비스운영-행사홍보비

□ 매뉴얼 인쇄제작비 : 2,000천원

구 분	산출내역	예산(천원)	비 고
고객용	10권 × 100,000 PET소재 실크인쇄	**1,000**	**바인더형태 제작으로 추후 업데이트시 용이하도록 제작**
직원용	안내데스크 6곳, DDP직원 소지용 총 50권	**1,000**	
합 계		**2,000**	

- 예산과목 : 상생협력사업-홍보및시민소통채널운영-DDP시민서비스운영-도서인쇄비

붙임. 1. 2016년 DDP시설위탁 운영관리 계획 1부.

2. DDP 안내매뉴얼 1부.

3. DDP FAQ 1부. 끝.