

2020 아시아문화원 고객센터 현장 핵심서비스 이행표준

2021. 2. 기준

구분	이행표준	주관부서	이행실적
1. 고객 중심의 업무수행	1.1 고객에게 필요로 하는 서비스의 제공에 차질이 없도록 끊임없이 연구하고 새로운 지식과 정보를 습득하여 고객들에게 조금이라도 불편함이나 불이익이 없도록 항상 최선을 다하겠습니다.	고객지원팀	<input type="checkbox"/> 고객센터합 민원건수: 월 5건 이하 ① 1분기: 0건 ② 2분기: 3건 ③ 3분기: 0건 ④ 4분기: 1건
	1.3 형식주의에 따른 불편을 줄이고, 불필요하거나 중복된 절차·규정은 고객의 현실에 맞게 개선하겠습니다.	감사팀 고객지원팀	<input type="checkbox"/> 불필요·불합리한 규제발급 및 개선 - 규제 발급 및 개선: 1건(20년 10월) - 선금 지급가능 기준 일자(30일 이상), 선금사용결과서 제출 관련 계약사무처리규칙 폐지규제 발급 및 개선: 1건(20년 12월) <input type="checkbox"/> 대관 규칙 개정 - 대관료 계약금 30%→10%, 대관료 반환금 70%→90%
	1.4 고객에게 언론매체, 홈페이지, SNS 등을 통하여 다양하고 유용한 아시아 문화예술정보를 적극적으로 공유하고 홍보하여 고객의 편익에 앞장서겠습니다.	홍보마케팅팀	<input type="checkbox"/> 전담 홍보주진 내역 ① 언론간담회(30회) 및 유니크뉴스 2년째 선정(2019-2020) ② 전담 방문객 수: 685,941명(11.30 기준) / 코로나산정기준: 3,630,000명 ③ 문자 발송 서비스: 1,630,000건 ④ 국내의 매체 광고: 36건
	1.5 고객의 요청사항은 즉시 처리해 드리는 것을 원칙으로 하며, 즉시 처리해드리지 못하는 경우에는 최소한 3일 이내에 처리 기한을 알려드리고, 그 기한 내에 처리해드리겠습니다.	고객지원팀	<input type="checkbox"/> 고객민원관리시스템(인트라넷) 3일 이내 답변 처리 건수 제출: 분기별 점검 ① 1분기: 3건 ② 2분기: 2건 ③ 3분기: 1건 ④ 4분기: 2건
	1.6 전사·교육 분야 서비스에 대한 고객만족도 조사를 매년 1회 이상 실시하고, 100점 만점 기준으로 85점 이상이 항상 유지되도록 하겠습니다.	고객지원팀	<input type="checkbox"/> 내부 워크숍 진행 및 개선도출 시행: 1회 이상 - 4분기: 비대면 시행(교육자료배포: 11월)
	2. 다양한 아시아 문화정보 제공	2.1 아시아 문화에 대한 이해 증진과 장제학을 위한 원천 자료 발굴을 위해 아시아의 문화적 다양성을 존중하며 조사·연구 하겠습니다.	연구기획팀 지역협력팀
2.3 아카이브 홈페이지는 국내외 유관기관 자료 공유 플랫폼 구축을 목표로 단계적 개선과 고도화를 통해 발전시켜나감으로써 전문연구자와 일반이용자들의 접근성과 활용도를 높여겠습니다.		아카이브팀	<input type="checkbox"/> 방문 이용자 수 목표: 90,911명 ※1일1IP확정(중복확정 없음) - 방문 이용자 수 목표: 108,832명
2.4 라이브러리파크와 아시아문화 아카이브홈페이지(http://archive.acc.go.kr)를 통해 아시아문화원이 소장하고 있는 다양한 컬렉션을 서비스하겠습니다.		아카이브팀	<input type="checkbox"/> 아시아문화자료 컬렉션 서비스 건수: 19,357 이상 - 아시아문화자료 컬렉션 서비스 건수: 19,370건
3.1 고객이 이용하는 시설물은 고객이 만족할 수 있도록 안전한 관람환경을 제공할 수 있도록 지속적으로 개선하겠습니다.		안전관리TF팀	<input type="checkbox"/> - 매월 2회 정기안전점검 시행: (발굴)75건, (조지)71건 - 정기 위험성평가 시행: (발굴)90건, (조지)88건
3. 최고의 관람·체험 환경구축	3.2 모든 국민이 함께 참여하고 즐길 수 있는 체험행사 및 특별전을 지속적으로 개최하여 국민과 함께하는 문화 공간으로 자리매김하도록 노력하겠습니다.	공연기획팀 지역협력팀 ACT기획팀 전시기획팀 교육사업팀 교육콘텐츠개발팀	<input type="checkbox"/> 특별전 및 행사, 공연, 전시 건 수 - 공연기획팀: 42건, 145회 진행 - 지역협력팀: 7건 ① 행사: 4건 [민주인권평화 콘텐츠 공모전, '어머니의 노래' 북 콘서트, 무병사서터 지원(산나는 평화 예술 여행 '경계를 넘어', 오소리 월드) 퍼플 온라인 참여 이벤트] ② 공연: 1건 [대동중 공연 영상(국악방송, KBS방영)] ③ 전시: 2건 [지역 예술대학 졸업전시(ACC&졸업), ACC유류공간 디자인 작품(2종) 운영] - ACT기획팀: 전시 5종 (비비린, 광장, 518평화채, 동글레퍼포먼스, 레지던시전시) - 전시교육팀: 기획전시 3건, 협력전시 2건, 전시 연계 강좌 1건 - 교육콘텐츠개발팀: 39종 ① 인강콘텐츠(8종) ② 시민아카데미(20종) ③ 지역참여형 공모 프로그램(4종/오픈 아카데미) ④ ACC 평화이야기보관소(1종) ⑤ ACC TEEN 워크숍(2종) ⑥ 찾아가는 ACC TEEN(1종) ⑦ 전문인력아카데미(3종) - 교육사업팀: 2건 ① 설 특별 프로그램 '다독다독 설날 맞아' (총 8종 운영/14,393명 참여) ② ACC 온라인 어린이가족문화축제 HOW FUN 6 (총 30종 운영/165,066명 참여)
	4. 고품질 고객접점 서비스 제공	4.1 안내 및 해설사 직원은 깔끔한 복장과 명찰을 항상 착용하고 고객의 전시 관람에 불편함이 없도록 최선을 다하겠습니다.	고객지원팀
4.2 관람객이 전시 내용을 더욱 쉽게 이해할 수 있도록 다양한 해설서비스를 제공하겠습니다.		고객지원팀	<input type="checkbox"/> 전시콘텐츠별 맞춤형 스크립트 개발 및 제출: 연 2회 이상 - 2-3분기: 2회 제출 완료
4.3 국민의 올바른 환경의식 함양을 위해 짙은 일반국민을 대상으로 한 서비스를 제공하겠습니다.		혁신평가팀	<input type="checkbox"/> ACC 환경 캠페인 추진 (1차) 일자/장소: 2020. 9. 26.(토) / 극장1 내용: 빅도어시네마 연계 2개 부스 운영 및 약 100명 대상 ACC 환경 KIT 배포 (2차) 일자/장소: 2020. 11. 21.(토) / 하늘마당 내용: ACC 소셜디자인 프로젝트 연계 2개 부스 운영 및 약 500명 대상 ACC 환경 KIT 배포 (3차) 기간/장소: 2020. 12월 중 / 온라인(ACC SNS 채널 활용) 내용: ACC 환경 KIT, SNS 인증 대상 기프티콘 지급 (4차) 일자/장소: 2020. 12. 4.(금) ~ 6.(일) / 아시아문화광장 내용: 아시아컬처마켓 연계 부스 운영 및 약 3,000명 대상 ACC 환경 KIT 배포 ※ 환경 캠페인 참가자 대상 공감도 조사 결과, (19년) 82.6% → (20년) 95.7%, 16%p 상승
4.4 사회적 가치 실현을 위해 사회 취약계층 등을 대상으로 무료로 실시하는 프로그램의 서비스를 확대하겠습니다.		지역협력팀 공연기획팀 교육콘텐츠개발팀 교육사업팀	<input type="checkbox"/> - 소외계층 문화복지 증진사업 2회 운영: 참여인원 100명 ① 문화소외계층 초청 교육 프로그램 운영 건수: 3건 ② 연간 문화 소외계층 초청 인원: 31명 - 배리어프리 서비스 공연 콘텐츠 3건 운영 - 빅도어시네마 2건, 괴물언어그리다 1건 및 소외계층 초청 2건 공연 (총 241명 초청 추진) - 찾아가는 어린이문화원 운영 - 문화소외계층 및 도서벽지 지역 초등학교 방문 프로그램 진행: 총 9개교 / 17회 / 402명 참여
5. 선도적인 사회적 책임이행	5.1 소재 지역의 주민 공동체 복원과 지역경제 활성화를 위한 지역협력 사업을 적극 시행하겠습니다.	지역협력팀 홍보마케팅팀	<input type="checkbox"/> - 지역협력 추진과제 49건 추진 - ACM 플랫폼 운영: 4건 진행 ① Drive Thru 활용한 언택트 마켓: 1회(3일) 진행 ② 창작자 문화마켓활동 지원(50팀/50시간) ③ 약 300여종의 문화상품 소개(온오프), 25백만원 매출기록 ④ 현장방문객 2230명, 온라인(SNS) 노출 20회, 온라인 참여수(4,212건), 방송노출 2건, 블로그 노출 10건 등
	5.2 각종 봉사 활동을 통하여 지역 사회의 다양한 이웃이 되겠습니다.	혁신평가팀 전라기획팀 안전관리TF팀	<input type="checkbox"/> 지역상권 구매 9090 절연지(캠페인) - 내용: 기관장을 시작으로 릴레이 3인 지목을 통해 지역소상공인 및 전통시장 3곳을 방문하여 구매/소비하는 캠페인 - 결과: ACC 인근 지역상권 411개 점포 대상 12백만원 구매/소비(임직원 118명 참여) <input type="checkbox"/> 지하상가 연계 공동 프로모션 '가치드림' - 내용: 아시아컬처마켓 행사와 연계하여 금남로지하상가 250개 매장이 참여하는 현금성 쿠폰 발급 및 전담 방문객 대상 배포 - 결과: 250개 매장 쿠폰회수액 12백만원(회수율 92.4%) <input type="checkbox"/> 지역 문화예술 공간 코로나19 극복 캠페인 - 내용: 국민들의 안전한 문화향유를 위해 소극장 등 민간/소규모 문화예술 공간을 중심으로 방역물품, 화재대피용 구조순수구 보급 - 결과: 41개소 공간 대상 23세트 1,380EA 보급 <input type="checkbox"/> 전통시장 방문 및 마스크 지원 - 내용: 광주광역시상인연합회와의 업무협약 체결을 통해 월 1회 '전통시장 가능 날' 지정 등 - 결과: 광주 지역 전통시장 대상 방역 마스크 8,050장 배포
	5.3 국지적 특수목적 등 예기치 못한 재난에 대비하여 비상근무체제를 갖추고, 재난사고 예방을 위하여 반기 1회 정기적 안전점검을 실시하도록 하겠습니다.	시설관리과 (안전관리TF)	<input type="checkbox"/> - 매월 4일(안전점검의 날) 안전점검 실시: 연 12회 - 전담 내 기계, 전기, 방재, 건축 등 전 분야에 걸쳐 정기적 안전점검 진행