



고객이 주인! 고객, 강사, 공단 토론 통해 만사형통

[2018-03-28 오후 6:10:00]





가평군시설관리공단(이사장 백병선)이 고객과 강사, 공단이 참여하는 열린 간담회로 소통과 공감의 모범적이며 혁신적인 경영문화를 제시했다.

‘고객이 주인인 공단’이라는 백 이사장의 경영방침을 실천한 이번 사례는 28일 오전 1차로 조종국민체육센터를 시작으로 오후에는 한석봉체육관 회의실에서 공단이 운영하고 있는 문화체육시설의 이용고객 대표자는 물론 강사와 각 사업장 책임자 등 총 30여명이 참석한 가운데 열띤 자유토론 형식으로 진행됐다.

문화예술회관의 노래교실, 여성회관의 흥패션, 바리스타, 전래놀이 지도사 등을 지도하는 강사와 회원대표, 가평체육관 에어로빅과 탁구교실, 축구협회, 테니스 동호회는 물론 신규수탁사업장인 그라운드 골프와 가평야구협회 등 기존 수강 고객만을 대상으로 진행되던 간담회가 지도하는 강사는 물론 각 사업장을 담당하고 있는 책임자를 배석시켜 문제점과 개선사항에 대한 질문에 대해 즉각적으로 대답하고 함께 효율적인 운영방안을 모색하는 원스톱 해결방식으로 진행되었다.

시종일관 모두가 진지하게 의견을 제시하고 참여한 이번 간담회는 시설개선 의견은 물론 여성회관은 취업을 위한 바리스타 자격증 검정장 유치, 지속적인 전래놀이 지도사의 양성은 물론 유아 놀이방 설치 운영, 셔틀운행 건의, 미용반 개설 등 현실적인 경력단절 여성의 취업에 대한 관심과 기대가 많았으며, 6. 13 지방선거와 관련한 체육관 이용의 불편을 호소하고 노후 시설에 대한 난방기의 개선 대책을 제시하기도 하였으며, 문화체육시설 단지 내 차량의 일방통행 시행에 따른 문제점이 건의되기도 하였다.

이에 대해 공단 백병선 이사장은 “시설 개선은 조속한 시일 내 처리토록 할 것이며, 여성회관은 취미활동 위주의 프로그램보다는 취업에 중점을 두어 운영할 계획으로, 단순 지식의 전달뿐만 아니라 취업 시까지 관련 기관과 연계하여 여성의 취업난 해소에 실질적인 도움이 되는 여성회관으로 거듭 날것.” 이라고 말했다. 또한 고객의 입장에서 항상 모든 시설이 안전하고 편리하게 이용할 수 있도록 전 임직원이 노력할 것 이라고 말하며 단기간 내 처리할 수 없는 의견들은 관련부서와 협조하여 실현 가능성을 검토하고 최대한 조속히 처리될 수 있도록 조치하겠다는 말과 함께 오늘 간담회는 고객과 강사, 공단이 하나가 되는 자리로 직접적인 의견을 수렴하고 소중한 의견을 듣는 것에 머물지 않고 말씀하신 내용을 면밀히 검토하여 공단 운영에 반영하겠다고 약속했다.

이날 간담회에 참석한 한 수미 에어로빅 회장은 “공단에서 이렇듯 프로그램 하나하나에 깊은 관심이 있는 줄은 몰랐으며, 운동을 하며 아쉬운 부분에 대해 건의를 하려 해도 그 방법과 처리결과가 못미더웠으며 명쾌하지 못한 점에 대해 아쉬움이 있었지만, 이렇듯 한자리에 모여 흥금 없이 마음을 열고 대화하다보니 회원들로서도 공단의 운영 방향에 대해서도 이해할 수 있는 계기가 되었으며 공단과 하나가 되어 애착을 더 느낄 수 있는 좋은 시간으로 진행되어 대단히 만족하고 있다.” 고 말했다.

앞으로도 가평군시설관리공단은 정기적인 간담회로 고객과의 만남을 갖고 지속적으로 의견을 수렴하는 것은 물론 이전에 제시된 민원에 대해서는 처리 결과까지 보고할 수 있는 소통과 대화의 자리를 지속적으로 운영해 나갈 것이라고 말했다. [이보람]