

마사회, 고객만족도 1위 비결은 ‘감동마케팅’

2015년 PCSI 역대 최고기록

장외발매소 ‘좌석정원제’ 관람환경 쾌적
모니터링 통해 백화점 수준 서비스 제공

“고객이 만족할 때까지 랫츠런파크의 고객 감동경영은 계속된다.”

한국마사회(회장 현명관)가 고객감동 경영을 통해 국민을 위한 ‘넘버원’ 공기업으로 거듭났다. 한국마사회는 최근 ‘2015년 공공기관 고객만족도 조사(PCSI)’에서 역대 최고기록인 98.3점(100점 만점)을 받으며 전체 공기업 1위를 달성했다. 지난해 같은 조사에서 97.3점을 받아 역대 최고기록을 받는데 이어 1년 만에 다시 기록을 경신했다.

‘공공기관 고객만족도 조사’는 공공기관의 대국민 서비스 개선과 품질경쟁력 강화를 위해 기획재정부가 주관해 매년 실시하는 평가이다. 이번 조사는 공기업과 준정부기관 등 총 177개 공공기관을 대상으로 평가했다. 각 기관의 주요 사업에 대해 직접 서비스 경험이 있는 고객을 대상으로 설문조사를 통해 그룹별 상대평가로 만족도를 평가하고 있다. 조사방식은 현장조사와 전화조사로 이루어지며 S.A.B.C 4개의 등급으로 나뉜다.

한국마사회가 PCSI에서 받은 98.3점은 공기업 평균점수인 92.4점보다 5.9점이나 높다. 특히 올해 고객만족도 조사는 PCSI 2.0모



‘2015년 공공기관 고객만족도 조사(PCSI)’에서 역대 최고기록으로 조사 대상 전체 공기업 중 1위를 한 것을 기념해 12일 랫츠런파크서울에서 열린 고객감사행사에 참석한 현명관 한국마사회 회장. 사진제공 | 한국마사회

델을 도입해 조사모델이 전면 변경되는 등 조사방식을 대폭 업그레이드하면서 대부분의 공공기관 점수가 전년보다 떨어졌지만, 한국마사회는 최고 기록을 달성했다.

한국마사회가 2년 연속 공공기관 고객만족도 조사에서 우수한 평가를 받은 비결은 뭘까. CEO 경영방침인 ‘고객만족경영’을 실현

하기 위한 모든 임직원의 노력이 일등공신으로 꼽힌다. 현명관 회장의 강력한 고객중심 서비스 실천의지와 이를 따르고 실천하는 직원들의 CS(고객만족)의식 변화 및 실천 노력이 고객들에게 인정받은 것이다.

그동안 한국마사회는 고객중심의 CS마인드를 함양하기 위해 ‘CS의식개혁 태스크포

스’를 신설하고 ‘CS십계명 캠페인’, ‘CS페스티벌’ 등 다양한 활동을 벌였다. 또 장외발매소를 좌석정원제로 운영해 쾌적한 환경을 조성함과 동시에 품격 있는 경마문화 조성을 위한 고객 리스펙트 캠페인을 진행해 관람환경을 획기적으로 개선했다.

그 외에 고객접점 근무자 상시 서비스 모니터링을 통해 고품질 수준의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다. 서비스 모니터링은 장외발매소를 포함해 약 4600여명의 근무자를 대상으로 실시하며, 고객으로 가장한 면접원이 직접 현장을 방문하여 CS 기본자세 및 실내 환경을 평가하는 미스터리 쇼핑 방식으로 이루어진다. 이러한 서비스 모니터링을 통해 인적 서비스 수준은 백화점 수준의 서비스 수준에 도달하여 고객들의 만족도를 높였다. 또 C2C Talk(CEO to Customer Talk)를 개최해 CEO와 고객이 직접 만나서 소통하는 자리를 마련해 고객들의 다양한 의견을 수렴하고 경영에 반영했다.

이와 같은 고객 중심, 고객감동 경영은 현회장의 혁신적인 경영방침의 핵심이다. 그동안 현 회장은 고객이 기업의 중심이며, 고객이 존재하지 않으면 기업이 존재할 수 없다는 사실을 강조해 왔다. 또한 취임 이후 기존의 수동적, 소극적 기업문화와 조직풍토를 쇄신하고 건전한 경쟁체제를 도입했으며, 소통과 환경개선을 통해 고객만족도 향상을 이끌어 왔다.

연세호 기자 sol@donga.com



챔프 이윤준 상대는 누구?

김수철·김민우 ‘샤오미 로드FC’ 나란히 승리

이윤준·김수철·김민우. 과연 국내 종합격투기 밴텀급(61.5kg 이하) ‘극강’은 누구일까.

12일 강원도 원주 치악체육관에서 열린 종합격투기 ‘샤오미 로드FC 029’ 대회는 향후 국내 밴텀급의 향방을 가늠할 수 있는 경기였다.

이날 경기에는 국내 밴텀급 빅5로 꼽히는 선수 중 로드FC 챔피언 이윤준(28·압구정집)과 부상으로 결장한 박형근(30·SSABI MMA)을 제외하고 김수철(24·원주 탑포스) 문제훈(32·육타곤집) 김민우(23·MMA STORY) 등 3명이 동시에 케이지에 올랐다. 사실상 밴텀급 최강자들의 기량을 겨루는 무대였다.

‘밴텀급 차세대 주자’ 김민우는 ‘태권파이터’ 문제훈을 상대로 3라운드 내내 난타전을 벌이며 리드한 끝에 3-0으로 판정승했다. 15개월 만에 리벤지에 성공한 김민우는 챔피언 타이틀 도전에 위한 큰 산을 넘고 도전자 자리에 한 발짝 다가섰다. 또한 젊은 패기와 뛰어난 기량으로 ‘차세대 주자’라는 타이틀을 떼어내고 단번에 ‘강력한 콘텐츠’로 위치를 굳혔다.

아시아 밴텀급 1위의 ‘1MINUTE’ 김수철은 UFC 밴텀급과 페더급에서 활동한 미국의 마커스 브리매치(30·아메리칸 탑팀)를 상대로 3-0 심판 전원 일치 판정승을 거둬 지난 2014년 이후 무패행진을 이어갔다. 그러나 경기력에선 이전과는 달리 달구지가 시골길을 굴러가듯 멀쩡거렸다. 상대가 만만찮은 강자였다는 점을 감안해도 이날 경기운영은 반 발짝 뒷걸음질 한 느낌이었다. 이로 인해 이윤준·김수철·김민우 등 밴텀급 강자들의 실력은 ‘오차범위 내’로 좁혀진 형국이다.

이제 남은 것은 챔피언 이윤준의 상대가 누구냐이다. 이날 챔피언벨트를 자신의 책상 앞에 두고 케이지 아래서 경기를 지켜본 이윤준은 “김수철이나 김민우 선수 모두 강한 느낌을 받지는 않았다”고 평가하고 “내 스타일에는 김민우 선수가 상대자로 더 적합한 것 같다”고 말했다. 이어 이윤준은 “타이를 방어전은 이르며 올 여름, 늦어도 가을에는 경기를 가졌으면 좋겠다. 누가 상대가 돼든 자신 있다”고 말했다.

명실상부한 최강자 이윤준, 더 강한 모습으로 돌아온 김민우, 자타공인 넘버원 김수철. 밴텀급 트라이앵글 강자들의 ‘정글게임’에서 누가 살아남을지 벌써부터 관심이 쏠리고 있다.

한편 이날 메인이벤트인 로드FC 페더급 타이틀 매치에선 챔피언 최무겸(26·MMA 스토리)이 브라질의 말론 산드루(39·노바 유니아오)를 거세게 밀어붙인 끝에 3-0 판정승으로 2차 방어에 성공했다. 이로써 최무겸은 로드FC에서 2차 타이틀 방어에 성공한 첫 주인공이 됐다.

원주 | 연세호 기자

편집 | 김대건 기자 bong82@donga.com

스포츠동아배 ‘아름다운 동행’ 우승

송재철 기수와 호흡 1800m 1분56초 기록

직선주로로 접어들어 4코너까지만 해도 ‘한라축제’의 독주였다. 그러나 결승선 400m를 남겨놓은 직선주로에 들어서자 중위권을 유지하던 갈색말의 질주가 시작됐다. ‘아름다운 동행’이었다. ‘아름다운 동행’은 고개를 출렁이며 총알처럼 튀어나왔다. 결승선 불과 50m를 앞두고 선 초반부터 선두를 이끌었던 ‘한라축제’와 어깨를 나란히 하더니 머리차를 벌리며 그대로 결승선을 향해 돌진했다. 전광판엔 1분56초 9라는 골인기록이 노랗게 들어왔다.

‘아름다운 동행’(미국, 암, 4세, R89, 7조 구자홍 조교사)이 13일 경기 과천시 랫츠런파크 서울에서 8경주(1800m)로 열린 제7회 스포츠동아배 경주(총상금 1억1000만원)에서 송재철 기수와 호흡을 맞춰 스포츠동아배(총상금 1억1000만원)를 품에 안았다. 우승 상금은 6천160만원.

연령 구별 없이 랫츠런파크 서울 1등급 경주마 13두가 출전한 이번 대회에서 ‘아름다운

동행’은 기대주로 꼽혔다. 한창 물이 올라 스피드와 힘을 고루 겸비했기에 선입과 추입 모두 가능한 전전후 말이었기 때문이다. ‘아름다운 동행’은 기대를 저버리지 않았다. ‘아름다운 동행’은 데뷔 이래 총 12번의 경주에 출전해 8차례 입상을 기록할 정도의 기량을 앞세워 역전을 일궜다.

이날 ‘아름다운 동행’과 함께 아름다운 동행을 한 송재철 기수는 “지난 1월 대상경주서 우승했을 때보다 더 강해진 것 같다. 이대로 라면 독심배서도 충분히 경쟁력이 있다. 기분 좋다”고 말했다. 구자홍 조교사는 “추입에 강한 말이기에 막판 역전을 노렸는데 그 작전이 적중했다. 사실 끝까지 마음을 놓을 수 없었다. 기수도 작전대로 침착하게 잘 해주었다”며 기수와 말에게 영광을 돌렸다.

스포츠동아 심호근 해설위원은 “기수와 호흡도 잘 맞았고 ‘아름다운 동행’의 놀라운 뒷심이 빛난 경기였다. 이번 우승을 계기로 ‘아름다운 동행’의 질주가 예상된다”고 평했다.

과천 | 연세호 기자



13일 경기도 과천 랫츠런파크서울에서 열린 ‘제7회 스포츠동아배 경주’에서 막판 역전우승한 ‘아름다운동행’의 송재철 기수가 결승선을 통과하면서 멋진 승리의 포즈를 취하고 있다. 김진환 기자 kwangshin00@donga.com

관절·연골

계단을 만나면~ 한숨부터 ‘뚝뚝~’

관절때문에 걱정... 이젠 참지 마세요!

심의번호 : 2151N327

MSM이란?

MSM은 연골, 인대, 연결조직 등을 구성하는 물질로 식약처로 부터 기능성, 안전성 인정받은 소재입니다.

▶이런분들께 권해드립니다.

- ◎ 노화로 인해 관절건강이 이상이 있으신 분
- ◎ 관절 사용이 잦은 운동 및 등산을 즐기시는 분
- ◎ 계단을 오르내릴 때 무릎, 허리가 불편하신 분
- ◎ 과체중으로 관절 건강에 유의해야 하는 분
- ◎ 무거운 짐을 자주 들거나 관절 사용이 많으신 분
- ◎ 평소 운동량이 많으신 분
- ◎ 하루 종일 서서 일하시는 분
- ◎ 관절 사용이 많은 운동선수 분

상담문의 ☎ 1588-8391

강하고 오래가는 당신은 언제나 환영 받는 남자!

강한남자를 위한 남성용 강화 링

발명특허 미세전류 셀

전기식 토르말린에서 Micro current 가 반영구적으로 방출되는 신기술의 남성강화 제품

생체전기와 유사한 전류로 세포생성에 필요한 APT(아데노신 3인산)를 증가시켜 수술, 약물없이 강하고 오래가게~

현대 남성들은 스트레스로 인해 면역체계 약화 각종 전자파로 생체 신호전류 교란 남성기능이 떨어질 수 밖에 없습니다.

토르말린 셀 전지 모습

미세전류 측정모습.

모든 생명체는 세포의 핵 안에 양극과 음극 전기체제기능을 갖추고 있으며 직접전류(DC)와 박동에너지(DC)를 갖고 있다. 이 미세전류 FSM(Frequency Specific Micro current)와 에너지 없이 생명은 존재하지 않는다. 즉 생체전류가 떨어지면 생명이 끝나는것이다.

※고객님의 소중한 사이즈 정보는 굳이 말씀하지 않으셔도 됩니다.

사이즈 조절 링

저금없는 밀착 링밴드

미세전류 셀

◆ 10일 사용 후 효과 없을 시 100% 환불보장

※본 제품은 의료가기가 아닙니다.

상담문의 1577-6318