

안전을 통한 고객감동을 실현하는 여수 디오션리조트

일양해양산업(주)

취재 | 최종덕 기자

디오션리조트는 여수지역의 관광자원을 개발하기 위한 지역특화발전특별법에 의해 추진된 사업중의 일부이다. 디오션리조트는 4만8천평의 워터파크로, 실내·외 1만2천평, 콘도 128실, 호텔 43층 건립계획 중 이중 워터파크 및 콘도는 작년 7월18일 오픈하였고 주된 테마는 물놀이를 중심으로 한 휴양지이다. 2010년 세계엑스포 유치활동 중 숙박시설의 부재를 절실히 실감하고 2012년 세계엑스포 유치를 겨냥하여 개발된 이곳은, 지역을 대표숙박시설과 여수지역 371개 고흥, 남흥 1200여개의 섬을 테마로 한 해양 관광개발의 중심 시설이다.

위험요소, 훈련과 투자로 제거

디오션리조트에는 물놀이 유원시설을 비롯해 냉난방 공조 및 시설전반에 안전사고의 개연성이 높은 곳이다. 물놀이 유원시설은 방문객이 주로 이용함에 있어 철과상, 화상 등의 사고에서부터 시설 유지·보수함에 있어 화재, 용접불꽃 비산, 협착 등 다양하다.

그러나 여수 디오션리조트는 고객감동을 위해 내부적으로는 근로자의 안전과 외부적으로는 방문객의 안전을 위해 반복적이고 현실적인 예방훈련과 투자로 두 마리의 토끼를 잡는다.



고객의 안전을 위한 특성화 관리

디오션리조트는 여수를 대표하는 숙박 및 유원시설로 고객 안전에 있어서도 최고를 자랑한다. 매일 실시되는 서비스교육 그리고 매일 업무 및 작업을 시작하기 전에 직원들에게 실시하는 안전교육은 디오션리조트 안전문화의 뿌리이다.

특히, 고객안전을 위해서는 지역 관할 소방서, 시청 그리고 인근병원과 공조하여 매달 실시하는 화재예방훈련은 언제 발생할지 모를 화재로부터 고객의 생명을 지킬 만방의 준비를 하고 있다. 많은 고객들이 물놀이 시설인 워터파크를 이용함에 있어 발

생할 수 있는 작은 사고를 대비한 디오션리조트의 시스템은 역시 여수를 대표하는 서비스기업 답다.

디오션리조트에서 가장 신속하게 후송되어 치료를 받을 수 있는 인근병원들과 MOU를 체결하여 언제 어디서든 신속하게 치료를 받도록하고 있고, 전문간호사 2명은 항상 워터파크 내에 상주하고 있다.

뿐만 아니다. 디오션리조트 모든 임직원은 응급처치에 대한 교육과 훈련을 통해 긴급한 상황 시 직접 응급조치를 할 수 있게 하고 있다.

고객감동에 고품질 서비스도 중요하지만 작은 부분까지 준비하고 신경 쓰고 있는 디오션리조트는 2012년 여수엑스포에 참가하는 세계 모든이에게 감동을 줄 것을 믿어 의심치 않는다.

시설안전을 통한 고객감동

사고나 재해를 예방하기 위해서는 사전조치가 되어야 한다. 그러기 위해 매일 실시하는 시설물 점검, 직원에 대한 안전교육은 이곳의 필수 사항, 그 결과 지난해 안전사고율에 있어서는 유사 동종 업종에서 가장 낮은 사고율을 보였다.

2012 여수엑스포를 유치함에 있어 대표 숙박시설로 선두적인



역할을 수행하기 위하여 디오션리조트 임직원 모두는 몸가짐부터 습관화된 안전과 편안함을 주는 고객감동을 실천한다.

먼저 시설관리운영부서는 고객 시선과 동선 입장에서 수시, 정기, 특별점검과 개선하는 예방관리를 하고 있다.

전문적인 점검이 필요로 하는 부분은 외부 전문가와 공조체제를 통해 디오션리조트의 안전기준을 높인다. 현재 대한산업안전협회 전남지회와 MOU를 체결하여 시설물에 대한 안전을 확보하고 있다.

3차원적인 안전서비스 제공

2008년 7월에 개관한 디오션리조트는 여수의 새로운 관광명소로 자리 잡고 있다.

더 나은 서비스를 위해 오늘도 분주한 이곳은 안전서비스에 있어서도 한 차원 높인다는 계획이다. 현재까지 내부적으로 안전시스템을 정착하는데 집중하였다면 앞으로 고객에게 이러한 안전시스템을 홍보할 수 있는 기반을 구축하기 위해 노력하고 있다.

각 객실에 설치되어 있는 TV에 긴급 상황별 대피요령과 대피도를 상영하고, 자막을 통해 수시로 홍보할 수 있는 시스템을 구축할 계획이다. 그리고 엘리베이터와 디오션리조트 내에 설치되어 있는 모니터로도 같은 내용을 안내한다.

이 같이 다각적으로 안전서비스를 제공함으로써 무재해, 무사고 휴양시설을 만들어가고 있는 디오션리조트는 2012년 여수엑스포에서 전 세계 사람들에게 감동을 줄 것이다. ☺



저희 회사는 호텔·콘도·리조트이기에 고객이 최대한 편하게 쉬어 갈수 있는 공간이 되기 위해 최선의 노력을 하고 있습니다. 그 중 안전관련 업무는 최우선 과제로 처리되고 있습니다. 2009년 사업목표 슬로건이 '고객감동' 인 것은 디오션 리조트를 찾는 분들이 손님이 아니라 어머니, 아버지, 가족이라고 생각하고 모시는 것이 최고의 고객감동이 아닐까라고 생각하고 편의와 안전을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.