

사례명	케이컬처 도시재생 헌터스! 🐼 🐼 도시재생의 골든타임과 황금빛 고객만족을 잡아라!	부서명	동부기금센터
분야	☐ 친절한 응대 ☐ 신속한 업무처리 ☒ 서비스 향상을 위한 제도·시스템 개선		

◆ 외국인 관광객 급증에 따른 ‘문화체험 게스트 하우스’ 조성 고객에
 ‘찾아가는 맞춤형 컨설팅’, ‘도시재생 주택도시기금’ 지원
 → 고객편의 **600% UP!**, 융자성과 **600% UP!!**, 고객만족도 **131% UP!!!**

1. 추진배경

- **[K-컬처 열풍]** 명동·남산(구도심)지역 외국인 관광객 및 **숙박수요 급증**
 - (도시 노후화) 서울 중구의 높은 노후 건축물 비율 ⇨ ‘도시재생 필요’
 - * “서울의 30년 이상 노후 건축물 비율, 중구 지역 51.5%로 1위 (서울연구데이터서비스)”
 - (관광인프라 부족) 구도심 관광객 증가 ⇨ ‘게스트하우스’ **신·개축 수요↑**
 - * “서울 명동 1분기 외국인 카드 매출, 최대 호황기인 2019년의 1.7배(‘25.5.1 서울경제)”
- **[지원 골든타임]** 게스트하우스 조성고객 ‘도시재생 씨앗융자’ 문의 증가
 - (사업지원) 사업자의 도시재생사업 경험 부족 ⇨ **실질지원(컨설팅 등) 절실**
 - * 명동, 남산일대 노후주택 소유자 중 사업 경험이 없는 영세·고령의 개인고객 多
 - (금융지원) 금융지식 및 기금정보 부족 ⇨ **기금·금융 지원제도 안내 시급**

외국인 관광객 급증 도시재생을 통한 숙박인프라 공급필요	+	고객(영세 사업자) 편의 확대 · (사업지원) 현장상담 및 컨설팅 · (금융지원) 도시재생 씨앗융자 지원	➔	① 신규수요 발굴 ② 절차 간소화 ③ 융자신청 지원
---	---	---	---	---

2. 추진내용

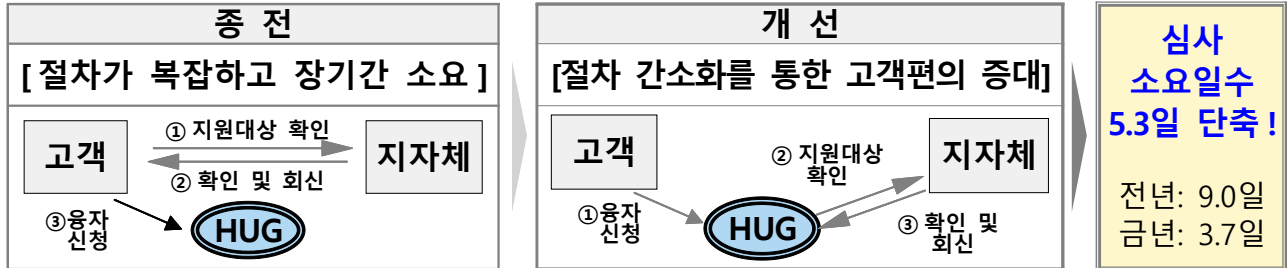
- **[신규수요 발굴]** 고객 맞춤형 **찾아가는 현장상담**으로 **신규수요 발굴 UP!**
 - (문제점) 내방고객 및 유선상담 위주 상담 ⇨ 수동적·단편적 정보제공
 - (장 애) 고객의 낮은 사업이해도와 복잡한 상품구조 ⇨ 높은 진입장벽
 - (개 선) 현장상담 및 **고객맞춤 컨설팅**을 통한 적극적 정보제공 **응대품질 제고**
 - (극 복) 사업분석 및 성공사례 공유를 통한 **고객접근성 확대** **고객지향**

현장상담·맞춤컨설팅을 통한 K컬처 도시재생 게스트 하우스 ‘5개 신규수요’ 발굴

	기금지원 前 	기금지원 後 	현장상담 300% UP! 전년: 4회 금년: 12회
--	-------------------	-------------------	---

□ **[절차 간소화]** 지자체 협업을 으로 **고객편의 UP!** 심사속도 UP!!

- (문제점) 고객이 직접 지자체에 용자대상 확인/발급 후 HUG 제출 ⇨ 장시간 소요
 - (장 애) 지자체의 낮은 사업이해도와 협조근거 요구 ⇨ 협조곤란 입장
- (개 선) 지자체 협업을 통한 HUG의 **직접 용자대상 여부 확인** **[편의개선]**
 - (극 복) **지자체 방문** 법령근거 설명 및 **협조요청 공문발송** **[적극행정]**



□ **[용자신청 지원]** 영세사업자에 대한 **서류작성 지원**으로 **신청건수 UP!**

- (문제점) 용자신청을 위한 사업계획수립, 사업성 분석 시 **고객불만 지속**
 - (장 애) 영세 · 고령 사업자의 낮은 사업이해도 및 서류 작성역량 부족
- (개 선) **고객불만 청취** 통한 고객맞춤 계획수립 및 **사업성분석 지원** **[고객지향]**
 - (극 복) 표준양식 및 기준마련, 작성예시 설명 및 우수사례 공유 **[편의개선]**

고객불만 및 문의사항		지원 및 개선사항	
사업자	"사업계획 양식이 복잡해요!"	표준 사업계획 양식 및 작성기준 마련	도시재생 씨앗용자신청 200% UP! 전년: 4건 금년: 8건
	"사업성 분석이 어려워요!"	우수사례 공유 및 작성방식 설명	
	"기금지원은 어떻게 받나요?"	금융지원 책자배포 및 세부상품설명	
지자체	"우리지역은 뭘 받을 수 있죠?"	사업안내자료 및 세부지원사항 설명	

3. 추진성과

- **(서비스 개선)** 영세사업자 고객편의 향상을 위한 **현장 컨설팅 600% UP!**
- **(성과창출)** 'K-컬처 게스트 하우스' '도시재생 씨앗용자' 승인 **600% UP!!**
- **(만족도 향상)** 적극행정 및 서비스 개선을 통한 **고객만족도 131% UP!!!**

서비스개선 · 응대품질 제고 및 성과창출을 통한 고객만족도 향상

구분	서비스개선 · 응대품질 제고			도시재생 씨앗용자 성과창출		
	지자체협의	현장출장	컨설팅	승인건	용자액	보증액
전년	0 회	3 회	1 회	1 건	25 억원	8 억원
금년	4 회	6 회	6 회	6 건	141 억원	57 억원
증가율	400% ↑	200% ↑	600% ↑	600% ↑	546% ↑	713% ↑

고객만족도* 131% UP!

전년: 61점
금년: 80점

* 도시재생 고객만족도 조사 ('24.11), 자체 고객만족도 조사 ('25.10)