

제 139회 KMA LEADERS FORUM 강연 요약

일시 : 2019년 11월 15일 (금) 06:40~09:00 장소 : 인터컨티넨탈 서울 코엑스 호텔 (하모니볼룸)



SPEAKER 김대우 플레이스 캠프 GM (총괄 운영 책임자)

- 현) 플레이스 총괄 운영 책임자
- 연세대학교 경영학과 졸업
- 전) 서귀포시청 문화도시 자문위원
- 전) 인터파크 사업개발실
- 전) LG카드 시장개발팀
- 전) SK마케팅앤컴퍼니 외 다수 기업에서 신사업개발 업무 수행

합한사람이 다시 찾는 핫플레이스의 비밀!

1. 자기다움의 시대

- 상향 평준화의 시대, 남과 비교해 우열을 가리는 '나름'의 개념보다는 보다는 남과 '다름'이 더 중요해짐. 그러나 사람들은 남들과 다르기 위해 철저히 기획된 다름보다는 개인이 좋아하는 것을 추구하다가 축적된 다름에 열광함. 바야흐로 '자기다움'을 찾는 것이 중요한 시대가 됨.

2. 플레이스 캠프의 기획 : 자기다움이 어우러질 수 있도록 하라

- 상품 및 서비스 기획의 방향 : 서비스의 쾌적함을 유지하는 선에서 직원의 개성과 고객의 개성이 자연스럽게 드러나고 어우러지도록 기획함.
- 인재 확보의 방향 : '나'의 이야기가 풍부한 사람이 입사하고 싶도록 기획하여 다양한 사람의 이야기 한 풍부한 플레이스 캠프로 만듦. (ex. '스펙보다 스펙' 등 본연의 개성을 강조한 채용공고 문구 사용)
- 인재 육성의 방향 : 실무 운영자가 직접 본인이 좋아하는 것을 기획할 수 있도록 전격 지원함 (ex. 플레이스 캠프 제주에 종사하는 전문 바리스타의 이름을 본따 카페 브랜드 Dorelli 탄생)
- 직원-직원 간 관계 : 좋아하는 캐릭터가 직접 되어보는 코스프레 행사나 직원간 소개 시간을 통해 본인의 이야기를 드러내고 공유하도록 함.
- 직원-고객 간 관계 : organized but casual을 모토로 직원의 자기다움을 어필하면서 고객에게 불편함을 느끼지 않도록 조율함
- 고객-고객 간 관계 : 오픈 채팅방 개설, 맥주 자리 마련 등 공간을 공유한 다른 여행자와 교감할 수 있도록 지원함

2. 플레이스 캠프의 운영 : 고객의 요구를 받아들여 지속적으로 튜닝하라

- 고객의 다양한 요구를 받아들이는 과정에서 진화가 이루어짐. 플레이스 캠프는 '쉼'이라는 숙박의 본질적 기능에 집중해 TV를 과감히 없애는 시도 등을 하였으나 고객으로부터 감옥이 연상된다는 부정적 피드백을 받음. 이에 '감빵생활 패키지'를 런칭해 재미요소를 가미, 고객 불만을 줄임. 이러한 케이스에 착안해 몇 개의 객실은 다양한 테마가 있는 컨셉룸으로 변모시켰고, 비성수기에 객실점유율 90%가 넘는 결과를 만들어 냄.

제 138회 KMA LEADERS FORUM 현장스케치

일시 : 2019년 11월 15일 (금) 06:40~09:00 장소 : 인터컨티넨탈 서울 코엑스 호텔 (하모니볼룸)

