


“맞춤형 기상정보서비스를 통한 경영혁신 및 고객관리”

- 2009년 제4회 대한민국 기상정보대상 -

<p>맞춤형 기상정보는 고객관리, 시설관리, 안전관리 그리고 서비스 마케팅까지 다양한 효과에 영향을 준다.</p>	<p>군산레저산업(주) http://www.gunsancc.net</p>  <p>군산컨트리클럽 Gusan Country Club</p>
<p>2004년 개장한 군산컨트리클럽은 전체 81홀의 한국최대 골프장이자다. 기상정보를 활용한 적극적인 영업 및 서비스를 실시하기 위하여 2006년 4월부터 민간기상정보회사와 계약을 맺어 골프장에 대한 맞춤형 기상정보를 제공받고 있다.</p> <p>기상정보는 고객관리, 시설관리, 안전관리 등 골프장 운영에 직접적인 영향을 미친다. 악기상은 골프장 고객수를 감소시켜 매출을 감소시키고 또한 골프장 운영에 필요한 시설물 관리 및 운영에도 영향을 준다. 뿐만 아니라 악기상시에는 낙상, 낙뢰 등 다양한 안전사고가 발생할 수 있는데 고객의 안전과 편의를 위해서는 기상정보가 필수적이라 할 수 있다.</p> <p>군산컨트리클럽 골프장의 하루 평균 입장객 수는 성수기 주말 기준으로 1,500여명으로서 고객으로부터 얻는 직접적인 매출은 약 2억5천만원에 달한다. 하지만 오보가 발생할 경우 예약취소로 인해 이러한 매출이 손실로 발생하게 되고 이와 연계하여 골프장 시설물 이용에 따른 매출도 감소하게 된다. 예를 들어 눈, 비 예측시 고객의 예약 취소율을 50%라고 가정한다면 하루 8,200만원 이상의 손실이 발생하나 한 번의 정확한 예보는 “8,200만원+α”의 매출향상을 가져오며, 하절기 잔디 관리를 위해 하루 1만여 톤의 물을 관수하는데 드는 비용은 약 110만원 정도로 정확한 비 예보로 인해 관수를 하지 않게 되면 하루 110만 원의 비용 절감을 가져올 수 있게 되는 것이다.</p>	

('09 제4회 대한민국 기상정보대상 동상 수상)

1. 회사소개

2004년 개장한 군산컨트리클럽은 버려진 폐 염전부지 130여 만평에 멤버십 18홀과 퍼블릭 63홀, 총 81홀의 규모를 갖추었으며, 이는 한 단지내에 조성된 동양 최대규모의 골프장이다.

멤버십 18홀은 정통 미국식 레이크 골프코스로서 오직 정회원만을 위한 최고의 코스로 설계되었으며, 퍼블릭 63홀은 다양한 묘미를 담은 코스로서 세계 최장홀인 Par7홀과 Par6홀을 각각 1홀씩 보유하고 있다. 또한 골프장 전체부지의 36%인 약 47만평이 호수로서 26개의 다리를 놓아 81홀을 연결하였으며, 이로서 전체 홀이 호수에 둘러싸인 한국 유일의 골프장이다.



그림 23. 군산컨트리클럽 전체 조감도

회사의 경영이념은 창조경영으로 골프산업 활성화를 선도하고, 정도 경영으로 존경받는 기업상을 구현하며, 일등경영으로 지역사회 발전에 기여하는 것이다. 최고의 시설과 서비스, 최상의 코스에 국내 최저 수준의 그린피로 누구나 부담 없이 즐길 수 있도록 한국 골프 대중화에 기여하고 있다.

2. 기상정보 도입배경 및 경과

군산CC는 서해안과 바로 인접한 매립지로서 안개가 자주 발생하고 바람이 강하며, 겨울에는 지형적인 영향으로 인해 많은 눈이 내리는 지역이다.

가. 기상 통계자료 분석을 통한 기상정보의 중요성

○ 안개

군산 CC는 서해안에 인접해 있어 해무가 자주 발생하는 지역이다. 또한 골프장 전역이 목초지와 호수로 이루어져 있어 충분한 수분공급이 이루어져 인근 도심지보다도 안개가 더욱 빈번히 발생하고 있다. 그림 26과 같이 기상청 통계자료를 분석해 보면 군산지역은 우리나라에서도 안개가 매우 자주 발생하는 지역임을 알 수 있다. 실제 군산CC의 안개 발생일은 군산기상대보다 더 높을 것으로 예상된다. 이러한 안개는 필드에서 경기 운영에 많은 지장을 준다. 공이나 사람이 보이지 않기 때문에 경기 시간이 지연될 수 있고 안전사고도 발생할 수 있다. 또한 라이트 시설, 진행요원 추가 배치 등 진행상 비용적인 측면도 추가로 발생할 수 있다.

○ 강설

군산 CC는 서해안에 인접해 있어 겨울철 찬 대륙성 고기압이 확장하면 눈이 며칠간 지속되는 경우가 많다. 그림 27에서 보는 것과 같이 남부지역에 위치하지만 기온이 낮은 중부지역보다 강설일수가 더 많다. 실제 눈이 내리게 되거나 눈 예보가 있으면 예약률이 극히 떨어지게 된다. 그리고 경기를 진행하더라도 공을 분실하거나

안전사고가 발생할 가능성이 많으므로 항상 주의를 요하게 된다. 또한 초지는 눈이 녹는 시간이 일반 도심보다 느리므로 폭설이 내리게 되면 눈이 녹을 때까지 휴장을 하는 경우도 빈번히 발생하므로 겨울철 골프장 운영에 있어 가장 핵심적인 기상요소가 된다.

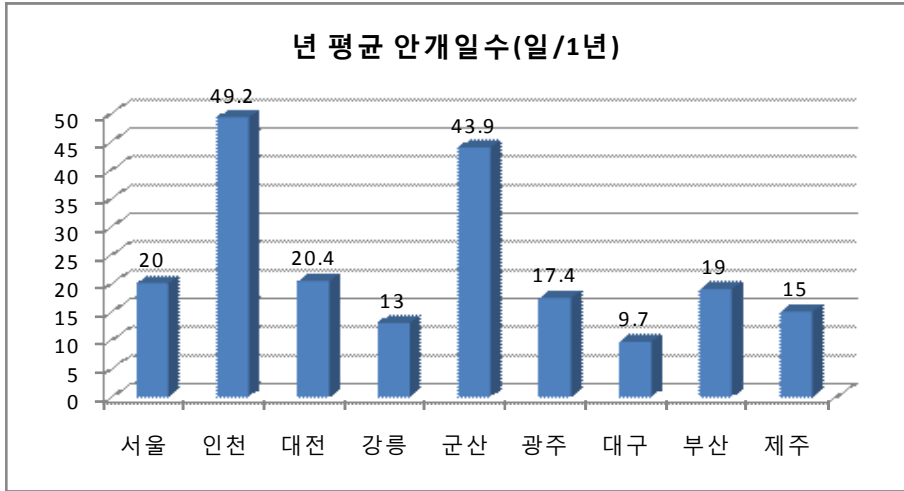


그림 24. 전국 주요지역 연평균 안개일수

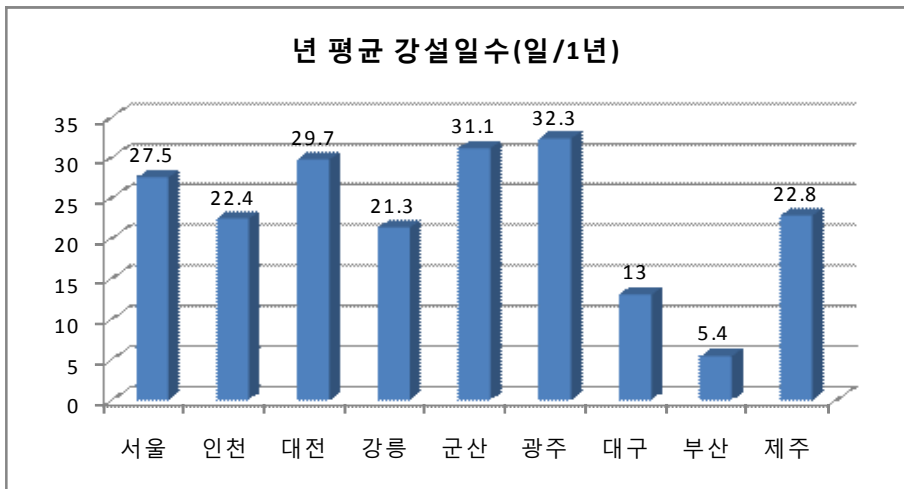


그림 25. 전국 주요지역 연평균 강설일수

○ 기타

1년을 통틀어서 보면 골프장 운영에 가장 큰 영향을 미치는 기상 요소는 비를 포함한 강수현상이다. 하지만 비는 우리나라 전역이 비슷한 패턴을 보이고 있어 별도의 분석은 생략한다. 또한 해안과 인접한 지역이기 때문에 바람이 강하게 분다. 특히 오후에는 해상에서 불어오는 바람이 거의 매일 나타나며 풍속도 강하기 때문에 바람의 영향도 많은 지역이다.

나. 도입 배경

눈, 비, 안개 등 기상현상은 과학의 힘으로도 제어할 수 없는 자연 현상이다. 하지만 기상에 대한 이해와 보다 정확한 예측은 기상으로 인해서 발생할 수 있는 피해를 최소화 할 수 있고 최적의 대비책을 수립하는데 큰 기여를 한다. 성수기 주말기준으로 하루 평균 1500여 명의 고객이 우리 골프장을 이용하므로 하루 평균 약 2억5천만원의 매출이 발생한다. 이렇게 단 하루의 정확한 기상예보로서도 골프장 매출에 막대한 기여를 할 수 있고, 정확한 정보를 바탕으로 한 고객관리는 수치상으로 계산하기 힘든 마케팅 효과를 가져오게 된다.

기상정보를 활용하여 골프장 운영에 기여한 사례를 뉴스 등 각종 매체를 통해 접하게 되면서, 기상정보에 특히 민감하고 다양한 악기상이 나타나는 우리 군산CC에서도 기상정보의 적극적 활용이 필요하여 2006년 4월부터 민간기상회사와 계약하여 우리 골프장에 대한 상세한 기상정보를 제공받게 되었다.

다. 추진사항

- 2006년 4월 : 민간기상회사와 기상정보제공 계약 체결
- 2007년 12월 : 클럽하우스 내 고객관리용 기상정보 PDP 설치
- 2009년 1월 : 골프장 실시간 날씨/코스 중계용 CCTV 설치

3. 활용사례

가. 시스템 운영 현황 및 구조

아래 그림에서 보는 바와 같이 민간기상회사에서는 우리나라 동네예보자료, 수치예보자료, 관측자료, 국외 수치예보자료 등을 활용하여 우리 골프장의 지형에 맞는 맞춤형 기상정보를 제공하고 있다.



그림 26. 맞춤형 기상정보 제공 흐름도

골프장에서는 이러한 정보를 활용하여 웹페이지를 통해 사전에 고객들에게 기상정보를 제공하고 있고, 자체 운영팀에서도 기상청의 기상정보와 자체 기상예측정보를 활용하여 다양한 기상변화에 따른 상황 대처를 실시한다.

악기상이 예상될 때에는 시설, 고객관리 등 다른 팀과의 정보 공유로 사전에 악기상에 대한 골프장 시설관리, 예약, 고객관리를 실시하고 고객들의 예약 취소나 악기상으로 인한 불편함이 없도록 만전의 준비를 기하게 된다.

나. 기상정보 제공 내용

○ 포인트 기상정보

현장에 대한 상세한 포인트 날씨가 제공된다. 날씨, 기온, 강수량, 적설량, 바람, 습도, 일출일몰 등의 기상정보가 제공되고, 골프장에서의 서리, 이슬지수 및 자외선노출지수 등이 제공되고 있다.



그림 27. 군산CC 포인트 기상정보

○ PDP 기상정보

클럽하우스 내 PDP에서도 기상정보를 지속적으로 고객에게 제공하고 있다. 오늘 플레이를 위한 기상정보의 활용 뿐 아니라 플레이 이후 인근지역으로 교통 이동시에도 참조할 수 있는 인근지역 현재 날씨까지 제공함으로써 고객 편의 및 서비스 향상을 도모하였다.

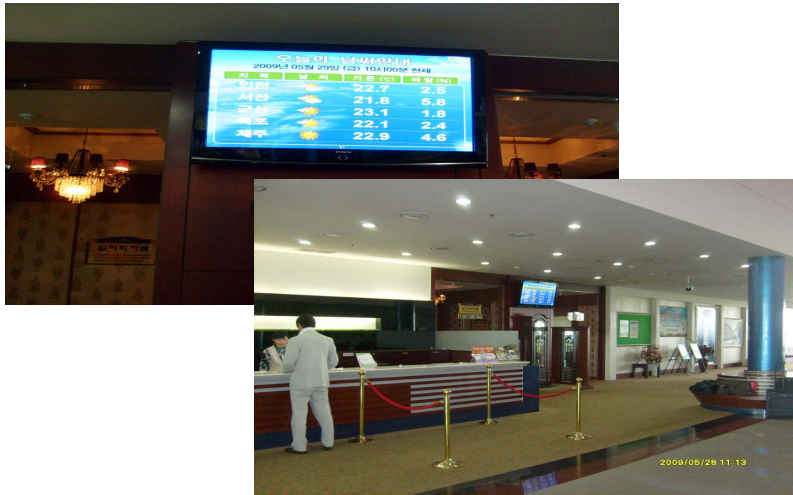


그림 28. 기상정보 PDP 설치 현황

○ CCTV를 통한 현재의 기상/코스 상태 서비스 제공

골프장에서는 기상예측정보 뿐 아니라 현장의 실시간 기상상태와 이에 따른 골프장 코스상태를 고객들에게 제공하기 위하여 코스 내에 CCTV를 설치하여 실시간 정보를 제공하고 있다. 실시간 정보는 예측정보와 함께 기상상황을 종합적으로 파악할 수 있게 한다.



그림 29. CCTV를 통한 기상/코스상태 확인

4. 활용효과

기상정보를 활용함으로써 나타나는 유무형적 효과를 수치로 환산하기는 매우 어려운 점이 있다. 하지만 정확한 기상정보 예측은 골프장 운영에 큰 영향을 주고 있으며, 날씨정보는 고객관리 뿐 아니라 내부 시설물관리, 안전관리, 그리고 무형적인 서비스 마케팅 까지 다양한 효과를 가져올 수 있다.



그림 30. 골프장 운영 시 기상정보의 효과

이중 수치적으로 환산할 수 있는 가장 민감한 부분은 고객관리 부분이다. 비나 눈 예보가 있게 되면 강수량이나 적설량 등에 따라 틀려지겠지만 많은 고객들이 예약을 취소하는 사태가 발생하게 된다. 하지만 잘못된 기상정보로 예측이 빗나갔을 경우가 가끔씩 발생하게 되고 이에 따른 회사의 매출은 상당하다.

만약 눈·비가 예측되었을 경우 고객의 예약 취소를 50%라고 가정한다면 하루에 8천 2백만원 이상의 손실이 발생하게 된다(성수기 주말 기준). 이렇게 고객으로부터 나오는 직접적인 매출 뿐 아니라 시설 운영에 들어가는 불필요한 비용까지 절감할 수 있으므로 실제 그 효과는 산술적인 계산치 보다 매우 높을 것으로 판단된다.

○ 기상정보가 매출에 미치는 직접적인 효과

☞ 1번의 정확한 예보는 매출 “82,500,000원 + α”를 향상시킴

- 일 평균 이용객 수 : 1,500명
- 일 인당 객단가(그린피+카드비+부대시설 이용 등) : 110,000원
- 일 매출(단순 매출) : 1,500명 * 110,000원 = 165,000,000원
- 예약 취소(50%) 시 발생하는 1일 영업손실 = 82,500,000원

또한 하절기에는 잔디가 타거나 말라죽지 않도록 관리하기 위해 매일 1만 여 톤의 물을 잔디에 관수하고 있다. 톤당 단가가 약110원 정도기 때문에 하루 관수하는데 드는 비용은 약 110만원 정도이다. 비 예보로 인해 관수를 하지 않게 되면 하루 110만원 정도가 절약되는 셈이다. 따라서 정확한 기상예보는 비용절감과 코스관리에 큰 도움이 된다.