

# ASIA

**Co-Creation;  
Way to Sustainable Growth**

주요 이해관계자와 공동의 가치창출을 통한 지속가능 성장 방향 모색

# CSCON



28<sup>th</sup> October to 30<sup>th</sup> October, 2024  
KINTEX 6 Hall & Sono Calm Goyang , Korea

주관/주최 KMAC

T. 02-3786-0544/0538 E. [conference@kmac.co.kr](mailto:conference@kmac.co.kr)  
A. 07241 서울특별시 영등포구 여의공원로 101, 8층

ASIA  
CSCON





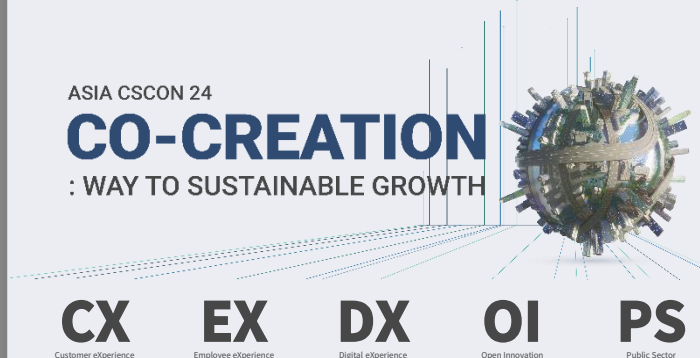
# Introduction : About CSCON

올해로 32회차를 맞는 CSCON은 ‘고객’이라는 핵심가치와 연계한 기업의 경영혁신 화두 및 방법론을 지속적으로 제시해왔으며 ‘24년도부터는 ASIA Conference로 전환하여 글로벌 참가단과 우수사례 공유 및 협력의 기회를 제공합니다.

## [History of CSCON]



## [역대 컨퍼런스 Agenda]

Ready for On-LIFE AGE ! 27th	Customer Value-up, With ESG impact 29th	Customize the Total eXperience 30th	Connected eXperience 31st	Co-Creation Way to Sustainable Growth 32nd
<ul style="list-style-type: none"> <li>2019.11.5(Tue) / KINTEX</li> <li>14개 Track / 2,000명 참석</li> <li>On-LIFE 경험 최적화 방안</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021.11.9(Tue) / Online(Webinar)</li> <li>13개 Track / 2,200명 접속</li> <li>고객중심 ESG경영전략&amp;Solution</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022.11.8(Tue) / KINTEX</li> <li>15개 Track / 2,500명 참석</li> <li>총체적 경험(TX) 기반 비즈니스 혁신 - CX/DX/EX/SX 등</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023.11.7(Tue) / KINTEX</li> <li>19개 Track / 2,500명 참석</li> <li>Human/Environmental/Technology/Business 연결 방안</li> </ul> 	<p>2024.10.28-31(Mon-Thu) / KINTEX, Sono Calm</p> <p>21개 Track 60개 강연</p> <p>ASIA CSCON 24 <b>CO-CREATION</b> : WAY TO SUSTAINABLE GROWTH</p>  <p><b>CX</b> Customer experience   <b>EX</b> Employee experience   <b>DX</b> Digital experience   <b>OI</b> Open Innovation   <b>PS</b> Public Sector</p>

# Introduction : About CSCON

특히 각 산업을 리딩하고 있는 주요 기업 및 공공기관의 참여로 변화하는 경영환경 속 고객의 트렌드를 파악하고 이에 따른 기업의 개선 및 대응방안에 대해 학습 및 논의할 수 있는 국내 최대 규모의 경영혁신 컨퍼런스입니다.

## 대한민국 No1. 경영혁신 컨퍼런스

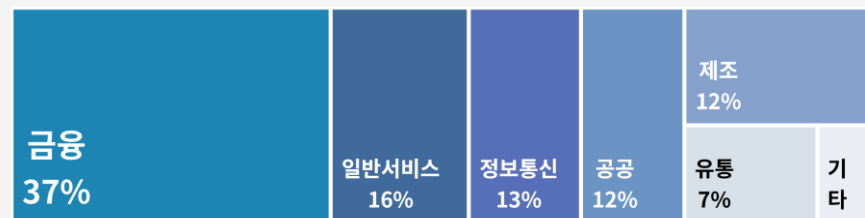
### Participant

**400**여 개 기업  
**2,500**여 명의 참가자

#### 유형별



#### 산업별



#### 계층별



### Track&Speaker

**21**개Track  
**60**여 명의전문가 강연



국내외 산업계 리딩 기업 및 공공기관 우수사례

### Sponsor

**20**여 개 Main Sponsors  
**40**여 개 Partner Sponsors

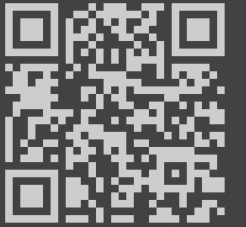




# CSCON23 Highlight

ASIA  
C.SCON

장 소 : 일산 KINTEX 제2전시장 6 Hall  
참 가 자 : 2,500여 명 / 400개 기업 C-Level 및 담당자  
주 제 : 고객과 페어링 하라 : Connected eXperience



2023 CSCON 현장스케치





CSCON23에서는 Main Program을 통한 고객중심 트렌드 및 방법론, 우수기업 사례 소개와 더불어 참가자 대상의 경품 추첨 및 Activity, F&B 등 다양한 현장 Event가 진행되었습니다.

## Keynote Speech

- 산업계·학계 Guru 초청 특강을 통한 Key Message 인식 공유
- 역대 주요 글로벌 연사



Joseph Pine II  
(경험경제 창시자)



Thomas H. Davenport  
(프로세스 혁신 정립)



Tom Peters  
(초우량 기업의 조건 저자)

## Concurrent Session

- 세부 주제 관련 총 19개 Track 55개 Session
  - 우수 기업 사례를 통한 Strategy, Methodology, Case Study 소개
- 전년도 Sub-Theme 및 주요 강연 기업
  - Human/Technological/Environmental/Business Connection
  - 포스코, SK플래닛, 현대자동차, 삼성화재, 삼성물산, 카카오뱅크, MSCI, Mercedes-Benz, 신한은행, 서울대학교, 하나투어 등



## VIP Program

- 각 기업 대표자 및 C-Level 전용 프로그램
  - VIP Luncheon 및 Business Meet up
- 특별 세미나를 통한 Key Message Discussion
  - 기조강연자 Wrap up 세미나 등



## Booth tour

- 후원기업 운영 Booth Tour
  - Main Sponsor 운영 부스 내 제품 및 솔루션 체험
  - 설문조사, 룰렛 등 현장참여형 이벤트를 통한 기념품 제공 등
- 비즈니스 라운지
  - Global Hub Partner, 정부기관 인증/지원사업 등 정보 교류



## 경품추첨 Event

- 참가자 대상 Lucky Draw
  - 후원기업 신제품 및 서비스 이용권 등 약 20여 종(약 400여명 추첨)

### [주요 경품]

- 전자제품 : 청소기, 태블릿PC, 스마트폰, 스마트워치, 온수매트 등
- 상품권 : 항공권/여행상품권, 렌터카 이용권, 선불카드(편의점/서점 등)



## 현장 Event

- Activity Event
  - 캘리그래피, 캐리커처 등 문화예술후원 사업과 연계한 작가 초청
- F&B Event
  - 후원기업 제공 음식료품 및 소상공인 지원 사업 연계 푸드트럭 등



CSCON24은 경영혁신을 위한 All-in-One 플랫폼으로서 우수기업 강연을 통한 지식공유 뿐 아니라 국내외 다양한 기관과 협력을 통한 부대행사, 현장참여형 이벤트 등 참가자에게 다채로운 경험 및 인사이트를 선사합니다.





All about Management Innovation  
ASIA CSCON24

지속가능성 성장을 위한 기업 고려사항

Main Conference

<b>Keynote Speech</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 김성근 POSTECH 총장</li><li>• 이명한 에그이즈커밍 대표</li></ul>	<b>Concurrent Session</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 테마별 방법론 및 우수사례</li><li>• 20여 개 Track 60여 개 강연</li></ul>	<b>Booth Tour</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 제품/서비스 체험 및 상담</li><li>• 솔루션/서비스 시연 등</li></ul>	<b>VIP Program</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 참가기업(관) 대표자 및 C-Level 전용 프로그램</li></ul>	<b>Event Program</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 참가자 대상 경품 추첨 Event</li><li>• 문화예술 및 F&amp;B Event 등</li></ul>
--	---	---	--	--

Conference in Conference

<b>글로벌 HR Conference</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>• SHRM25 Preview 등</li><li>• KMAC, SHRM 한국 독점 파트너</li></ul>	<b>UAE 진출 투자 워크숍</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>• 한-UAE 비즈니스 매칭 워크숍 (주관 : 주한UAE대사관)</li></ul>	<b>경영 혁신 학술세미나</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>• 연결된 성장 전략 및 관련 학술 이론 (*)경영분야 국내 대표 학술 단체)</li></ul>	<b>Start up IR Day</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>• 위치정보 우수 비즈니스 모델 데모데이 (주관 : 한국인터넷진흥원)</li></ul>
--	--	--	---

Global Delegation Program

<b>Main Conference</b> (10/29) <ul style="list-style-type: none"><li>• 필수 참가 프로그램</li><li>• ASIA CSCON24 참관</li></ul>	+	<b>Meet up Day</b> (10/28) <ul style="list-style-type: none"><li>• 글로벌 참가단 환영 만찬</li><li>• 특별 강연 + 네트워킹</li></ul>	<b>우수기업 벤치마킹</b> (10/30, 10/30~31) <ul style="list-style-type: none"><li>• 우수 기업 현장 방문 및 특별 강연</li><li>• 현대자동차, 삼성에버랜드 등</li></ul>	<b>Field Activity</b> (10/30, 10/30~31) <ul style="list-style-type: none"><li>• 한국 문화 체험</li><li>• 한국 인프라 체험</li></ul>
--	---	--	---	---

**최신 고객 이슈 및 산업 동향**  
(Trend & Methodology)

**비즈니스 라운드 테이블**  
(Top-line 포함 계층별 교류)

**우수 기업 인프라 벤치마킹**  
(이종/동종업계 Knowhow)

**콘텐츠 기반 경험 설계**  
(다양한 분야와의 융·복합)

**글로벌 비즈니스 네트워크**  
(사업 확장을 위한 협력 기반)

# CO-CREATION

## Way to Sustainable Growth

주요 이해관계자와 공동의 가치창출을 통한 지속가능 성장 방향 모색

### CX Customer eXperience

고객여정 전반에 걸쳐 긍정경험을 형성하는 고객경험관리(CXM)가 주목받고 있습니다. 오늘날 디지털 기술 발전에 따라 On/Offline 채널에서 고객 행동을 면밀히 관찰할 수 있으며, 이를 통해 파악된 니즈를 제품 및 서비스 개발과정에 반영함으로써 고객과 활발히 상호작용할 수 있습니다. 이와 같은 고객과 공동 가치 창출(Co-Creation)은 기업의 경쟁우위를 확보하고 지속 성장하기 위한 필수 전략이 될 것입니다.

[Representative Lecture]

- 에버랜드 : 국내 최초, 최대 규모의 테마파크
- 현대자동차 : 모빌리티 솔루션 프로바이더
- LG전자 : CX 기반 가전 경쟁력 선도기업
- 올리브영 : K-뷰티 생태계의 중심, H&B 플랫폼 대표주자



### EX Employee eXperience

조직의 지속가능 성장은 회사와 구성원이 함께 성장할 수 있는 환경, 즉 직원경험관리(EXM)를 통해 달성할 수 있습니다. 포용성, 형평성 및 다양성을 기반으로 직원들은 모든 의사결정 과정에 참여할 수 있어야 하며, 채용부터 퇴사까지 체계화 된 역량강화 프로그램과 공정한 평가를 통해 긍정적이고 건강한 근무환경이 조성된다면 조직이 더 나은 미래로 나아가는 데 중요 동력원으로 성장해 나갈 수 있을 것입니다.

[Representative Lecture]

- Microsoft : 글로벌 IT솔루션 기업
- 우아한정년들: 커머스 앱 기반 종합물류서비스 기업
- 원티드 : AI기반 HR 종합 솔루션 기업
- 하나은행 : 국내 최초 민간금융기관



### DX Digital eXperience

Chat GPT의 등장으로 가속화 된 4차 산업 혁명시대에서 기업은 디지털 경험 확산을 통해 전략실행 과정의 효율성을 극대화 하고 있습니다. AI/ML, 빅데이터 등 디지털 기술 기반의 플랫폼 구축을 통해 고객 데이터를 효과적으로 수집하고 다양한 관점에서 분석할 수 있습니다. 또한 ESG 관련 데이터 수집 및 공시 역시 디지털 환경으로 전환하며 이해관계자와 기업의 지속가능경영 현황에 대해 효과적으로 소통할 수 있을 것입니다.

[Representative Lecture]

- IBM : 글로벌 IT, 클라우드 솔루션 기업
- 네이버 : 국내 최대 검색포털 및 종합IT기업
- 삼성SDS : 클라우드 및 디지털 물류기업
- SK C&C : 기업전용 IT 서비스 솔루션 기업



### OI Open Innovation

오픈이노베이션은 내부의 인적/기술적 인프라와 외부의 인프라를 접목함으로써 미래성장동력 등 새로운 혁신 기회를 모색하기 위한 방법론입니다. 지식, 기술, 자원(자금) 등 다양한 분야에서 협력을 통해 기업은 내/외부의 환경적 제약을 극복하고 미래성장동력을 발굴할 수 있습니다.

[Representative Lecture]

- 2080 Ventures : 글로벌 액셀러레이터
- Intralink : 글로벌 비즈니스 확장 전략 컨설팅 社
- 와디즈 : 크라우드 펀딩 플랫폼



### PS Public Sector

민간 뿐 아니라 공공 분야에서도 Co-Creation의 중요성이 대두되고 있습니다. 특히 정부와 기업, 시민 사회가 함께 협력하여 공공 문제를 해결하기 위한 민관협력 분야, 지역 간 격차 해소 및 국토의 효율적인 운영을 위한 지역경제 활성화 정책 등 범국가적 차원의 지속가능 성장 모델 구축이 필요한 시점입니다.

[Representative Lecture]

- 지방시대위원회 : 지방분권 및 균형발전을 위한 대통령 직속기구
- Funai Consulting : 日 지역경제 관련 컨설팅 社





## K-Management

### 과학기술문명과 창의성의 시대

기업이 창의적 인재를 키우려면

#### 김성근 POSTECH 총장

前 삼성미래기술육성재단 이사장

前 서울대학교 화학부 교수

前 정부업무평가위원회 위원

교육부 선정 1호 국가 석학



Value Creating University  
**POSTECH**

## K-Culture

### 대세를 만드는 알찬 콘텐츠, 익숙함을 조합하라

독특한 개성을 모아 세상을 움직이는 법

#### 이명한 에그이즈커밍 대표

前 TVING 대표이사

前 CJ ENM 미디어콘텐츠본부장

前 KBS 예능제작국 총괄 프로듀서

1박2일, 응답하라 시리즈 등 연출기획



eggiscoming



E Enterprise S Start up A Academia P Public

CX  
Customer eXperience

EX  
Employee eXperience

DX  
Digital eXperience

OI  
Open Innovation

PS  
Public Sector

CC  
Conference in Conference

Track 1. Differentiated Contents

인적/물적 인프라를 활용하여 콘텐츠를 차별화함으로써 고객 만족을 향상시키기 위한 방안을 소개합니다.

- [14:00-14:40] 고객의 비일상적 경험을 위한 최고의 가치 창조
- [15:00-15:40] 리조트 부문 고객경험 혁신사례(CX+EX)
- [16:00-16:40] 나는 행복한 푸바오 할부지입니다



Track 2. Customer Loyalty

고객과의 유대 형성을 통해 장기적 관점의 기업 성장기반을 구축한 우수사례를 소개합니다.

- [14:00-14:40] 업계 최고 수준의 재가입율 91% 달성의 비밀
- [15:00-15:40] 가장 가까운 세탁소, 런드리고의 고객소통전략
- [16:00-16:40] 고객경험디자인, 강력한 Loyalty Loop를 구축하라



Track 3. Brand Communication

상품 및 서비스의 브랜드 경험설계를 통해 소비자와 효과적인 커뮤니케이션 전개 방안을 소개합니다.

- [14:00-14:40] 스트리밍시대, 지상파TV의 틈새를 넘어선 영향력
- [15:00-15:40] ‘불닭브랜드’를 통한 글로벌 이터테인먼트 기업으로의 도약
- [16:00-16:40] 브랜드 경험설계를 통한 디지털 콘텐츠 마케팅 전략



Highlight

[Track 1. Differentiated Contents]



1976년 개장한 국내 최초의 테마파크로 계절마다 다른 컨셉과 테마의 콘텐츠 등 고객경험 차별화로 가족중심형 여가문화 선도

주요 사업 영역  
#종합테마파크 #어트랙션 #엔터테인먼트  
#페스티벌 #사파리월드 #워터파크 #조경사업



E Enterprise S Start up A Academia P Public

CX  
Customer eXperience

EX  
Employee eXperience

DX  
Digital eXperience

OI  
Open Innovation

PS  
Public Sector

CC  
Conference in Conference

Track 4. Digitalized CX

디지털 테크를 통해 대면/비대면 고객접점의 심리스(Seamless)한 연결 방안을 소개합니다.

- [14:00-14:40] O4O시대, 차세대 모바일 경험을 제공하라
- [15:00-15:40] 비대면 오프라인 체험공간, '캐스퍼 스튜디오 송파'
- [16:00-16:40] ThinQ App을 활용한 360° 고객케어솔루션



Track 5. Digital Contact Center

인공지능 시대, 성공적인 디지털 컨택센터 구축과 운영 전략을 소개합니다.

- [14:00-14:40] 공공 AICC 실현을 통한 고객감동 실현
- [15:00-15:40] 클라우드 컨택센터를 통한 최고의 커리어 플랫폼 서비스 경험
- [16:00-16:40] 컨택센터 효율화를 위한 디지털 통합솔루션
- [16:40-17:20] VOC의 AI 분석을 통한 상담 효율화



Track 6. Evolving Customer Satisfaction : Culture to Tech

KMAC와 한국고객만족경영학회가 Next CS·CX Agenda를 위해 공동으로 진행한 학술연구 사례를 소개합니다.

- [14:00-14:40] Cross-Cultural Insights on Customer Satisfaction
- [15:00-15:40] ① 한국 산업의 고객 트렌드
- [16:00-16:40] ② 베트남 산업의 고객 트렌드



Highlight

[Track 4. Digitalized CX]



고객의 모든 시간을 가치 있게 만들기 위해 끊임없는  
안전강화 및 품질향상에 집중하며 도전과 혁신을  
이어가고 있는 종합 모빌리티 솔루션 프로바이더

주요 사업 영역

- #전기차전용플랫폼(E-GMP) #로보틱스 #PBV
- #미래항공모빌리티(AAM) #수소차
- #하이브리드(HEV)



E Enterprise S Start up A Academia P Public



Track 7. Global HR Trend

E A

오늘날 HR 실무자가 알아야 할 현재 및 새로운 글로벌 비즈니스 동향을 포괄적으로 살펴볼 수 있습니다.

[14:00-14:40] [SHRM25 Preview] Shape the Future of Work

[15:00-15:40] 데이터를 기반으로 한 직원관찰리포트

[16:00-16:40] I&D, 포용성이 앞서는 시대 미래지향적 조직이 살아남는 법

KMAC



Track 8. Organization Culture

E S

직장 내 문화를 지원하고 개선하는 데 도움이 되는 실행 가능한 통찰력과 리소스를 얻을 수 있습니다.

[14:00-14:40] 서베이로 리더십과 팔로워십 연결하기

[15:00-15:40] 구성원 턴 오버를 막는 보상 체계 설계하기

[16:00-16:40] 다면평가를 통한 기업 내 소통/공정문화 만들기

우이한청년들



KMAC

Track 9. Re-Skilling&Up-Skilling

E S

빠르게 변화하는 기업 환경 속 구성원의 지속적인 성장 마인드 함양을 위한 HRD Solution을 소개합니다.

[14:00-14:40] 2025년 HRD, Talent와 Skill사이

[15:00-15:40] 현업 중심 HRD 추진력 강화를 통한 애자일한 업스킬링

[16:00-16:40] 고객소통 강화를 위한 신상품 이해 촉진 교육



Highlight

[Track 9. Re-Skilling&Up-Skilling]



누적 700만 건 이상의 매칭 데이터 기반  
AI 알고리즘을 개발함으로써 채용 및 비즈니스 매칭,  
기업 정보제공 서비스를 제공하는 종합 HR 테크기업

주요 사업 영역

#AI기반 채용플랫폼 #데이터기반 HR솔루션 #프리랜서  
매칭플랫폼 #글로벌 채용 #기업정보제공서비스





E Enterprise S Start up A Academia P Public

CX  
Customer eXperience

EX  
Employee eXperience

DX  
Digital eXperience

OI  
Open Innovation

PS  
Public Sector

CC  
Conference in Conference

Track 10. AX Strategy

디지털 시대, AI 전환을 위한 효율적인 솔루션 및 산업별 우수 도입사례를 소개합니다.

A

- [14:00-14:40] 성공적인 디지털 전환 전략
- [15:00-15:40] 솔루션! 무엇을 기대할 수 있어?
- [16:00-16:40] 무엇이든 스마트 하게 : 제조, 금융, 의료, 유통

KMAC  
KMAC  
KMAC

Track 11. Big Data & Cloud

방대한 양의 데이터를 효율적으로 활용하여 기업 경쟁력을 강화할 수 있는 방안을 소개합니다

E P

- [14:00-14:40] 정보보안, 클라우드와 인공지능 시대의 비즈니스 핵심 역량
- [15:00-15:40] 빅데이터 플랫폼을 통한 국가 디지털 경제 활성화
- [16:00-16:40] 클라우드 네이티브 도입을 통한 성공적인 디지털 전환

IBM  
NIA  
한국지능정보사회진흥원  
MEGAZONE  
CLOUD

Track 12. Digital ESG

디지털 전환 트렌드에 따라 데이터 수집 및 분석, 공시 등 ESG 업무 전반의 혁신 방향을 소개합니다.

E

- [14:00-14:40] ESG, 위대한 회사가 되기 위한 필수 가치
- [15:00-15:40] SK의 Digital ESG 추진사례와 효과
- [16:00-16:40] 디지털 플랫폼 기반 ESG 공시 대응 전략

NAVER  
SK  
주식회사  
C&C  
SAMSUNG SDS

Highlight

[Track 11. Big Data & Cloud]

NIA  
한국지능정보사회진흥원

국가사회 전반의 디지털 대전환을 선도하여  
대한민국이 국제사회에서 디지털 리더십을 발휘할  
수 있도록 지원하는 전문기관

주요 사업 영역  
#디지털플랫폼정부(DPG) #데이터통합혁신센터  
#국가SOC인프라 지능화 #공공데이터 통합관리



E Enterprise S Start up A Academia P Public

CX  
Customer eXperience

EX  
Employee eXperience

DX  
Digital eXperience

OI  
Open Innovation

PS  
Public Sector

CC  
Conference in Conference

Track 13. Equity Investment

전략적투자, 크라우드펀딩 등 자금 조달을 통해 유망 기업과 파트너십을 구축하는 방안을 소개합니다.

E S

- [14:00-14:40] 함께 성장하는 선순환 오픈이노베이션, 이노스테이지
- [15:00-15:40] 스타트업 유통/브랜딩의 새로운 방법, 크라우드 펀딩
- [16:00-16:40] 정부 주도 스타트업 육성 플랫폼 ‘GovTech’

KYOBO 교보생명

wadiz  
KMAC

Track 14. Technical Cooperation

대기업과 유망기술을 보유한 스타트업 연결을 통해 급속한 산업 환경 변화의 대응 방안을 소개합니다

E

- [14:00-14:40] 글로벌 오픈 이노베이션'이 살길이다 (해외 기업들의 오픈이노베이션 사례를 중심으로)
- [15:00-15:40] 지속가능한 Food Value Chain, N.Start로부터
- [16:00-16:40] 벤처·스타트업과 함께 새 시대의 물결을 만드는 KT 퓨처웨이브

Intralink

농심  
kt

Highlight

[Track 13. Equity Investment]

wadiz

새로운 도전이 자연스러운 환경 조성을 위해  
크라우드 펀딩 및 공간사업 등 다양한 영역에서  
스타트업 성장을 지원하는 라이프디자인 펀딩플랫폼

주요 사업 영역  
#크라우드펀딩 #공간와디즈 #파이낸스 #파트너스



E Enterprise S Start up A Academia P Public

CX  
Customer eXperience

EX  
Employee eXperience

DX  
Digital eXperience

OI  
Open Innovation

PS  
Public Sector

CC  
Conference in Conference

Track 15. Public Private Mix

기업과 정부기관 간의 협력을 통해 공공 영역의 개선활동을 촉진하는 등 국민복지증진 방안을 논의합니다.

E P

- [14:00-14:40] 사회적갈등 문제 해소를 위한 민간/공공의 동반성장 문화 조성
- [15:00-15:40] 관광 빅데이터의 개방을 통한 지역 관광 활성화 전략 : 한국관광 데이터랩
- [16:00-16:40] 민관협력사업(PPP) 수행 경험 축적을 통한 글로벌 디벨로퍼 도약



Track 16. Regional Economy

지역 특화 경제모델 및 인프라 구축을 통해 인구 유입(생활/관광)을 촉진함으로써 지역균형 발전 방안을 논의합니다.

E P

- [14:00-14:40] 대한민국지방시대, 균형 발전 기반 마련을 통한 지역 경제 활성화
- [15:00-15:40] 지역경제활성화와 기업전략 : 일본의 현황과 대응
- [16:00-16:40] 인바운드 관광 수요를 통한 지역경제 활성화 방안 : 해외대상 전자상거래 중심



Track 17. 공공기관 성과 고도화 세미나 ①

대기업과 유망기술을 보유한 스타트업 연결을 통해 급속한 산업 환경 변화의 대응 방안을 소개합니다.

A P

- [14:00-14:40] 공공기관의 민간협력 방안
- [15:00-15:40] 디지털플랫폼정부 정책방향과 지표대응 방안
- [16:00-16:40] 직무중심의 전략적 조직인사 성과 관리 방안

Highlight

[Track 16. Regional Economy]



산업/기능별 특화된 컨설팅, Cyclical 비즈니스 모델과 더불어 최근 맞춤형 DT 솔루션 영역을 강화하고 있는 일본 중소기업 전문 컨설팅 기업

주요 사업 영역  
#Contact Center #IT Solutions #HR Solution  
#DX Modules #Logistics #Overseas Market





E Enterprise S Start up A Academia P Public

CX  
Customer eXperience

EX  
Employee eXperience

DX  
Digital eXperience

OI  
Open Innovation

PS  
Public Sector

CC  
Conference in Conference

Track 18. 공공기관 성과 고도화 세미나 ②

A P

대기업과 유망기술을 보유한 스타트업 연결을 통해 급속한 산업 환경 변화의 대응 방안을 소개합니다.

[14:00-14:40] 정책이행을 위한 공공기관 성과관리방안

[15:00-15:40] 이해관계자 재정의의 통한 국민체감도 제고 노력

[16:00-16:40] 재무건전성 확보 방안

Track 19. Data-driven Interaction with Customer

A P

고객데이터를 통해 대고객서비스를 혁신한 공공기관의 사례를 공유합니다.

[14:00-14:20] 데이터를 통한 고객과의 상호작용

[14:20-15:30] 고객데이터 기반 공동가치 창출 사례 ①

[15:50-17:00] 고객데이터 기반 공동가치 창출 사례 ②

[17:00-17:30] AI기술을 활용한 정성 VOC 분석과 공공서비스 혁신

인천대학교  
한국수출입은행  
한국공항공사  
KMAC

Highlight

[Track 19. Data-driven Interaction with Customer]

한국수출입은행  
THE EXPORT-IMPORT BANK OF KOREA

수출입, 해외투자 및 해외자원개발 등 대외 경제  
협력에 필요한 금융을 제공함으로써 국민 경제의  
건전한 발전을 촉진하기 위해 설립된 공적수출  
신용기관

주요 사업 영역

#공적수출신용 #해외시장개척지원 #환위험관리  
#동반성장 #사업개발자문 #혁신성장발굴



E Enterprise S Start up A Academia P Public

CX  
Customer eXperience

EX  
Employee eXperience

DX  
Digital eXperience

OI  
Open Innovation

PS  
Public Sector

CC  
Conference in Conference

Special 1. K-Connected Growth Strategy

경영 분야 국내 최고 권위의 한국경영학회 추계학술대회에서 연결된 성장 전략을 위한 학술 세미나를 개최합니다.

E S A P

- 세션1. 통찰과 실행, 연결의 힘 - 좌장 : 김범수 연세대 교수
- [14:00-14:30] 통찰하는 기계, 질문하는 리더 - AI시대의 연결성장
- [14:30-15:00] 산덴 공장의 기적, 셀 컴퍼니로 연결 성장
- [15:00-15:20] 세션 1 패널토론 - 조부연 제주대 교수 & 김범준 가톨릭대 교수
- 세션2. 혁신과 희망, 성장의 꿈 - 좌장 : 이상명 한양대 교수
- [15:30-15:50] 한국철도공사가 KTX로 연결하는 세상
- [15:50-16:10] 지역 문화가 된 작은 빵집 성심당, 빵으로 연결된 세상
- [16:10-16:30] 세션 2 패널토론 - 허대식 연세대 교수 & 신현암 팩토리8 대표



Special 2. Business Opportunity – UAE 진출기업 초청

한-UAE 글로벌 비즈니스 매칭을 위한 사업설명회 및 투자유치 워크숍을 통해 글로벌 비즈니스 기회 확보를 모색합니다.

P S

- [14:00-14:40] 혁신과 성장을 위한 한-UAE 파트너십 로드맵
- [15:40-15:40] (에너지·환경 분야) 기후데이터기반 효율적인 도시관리체계 구축방안
- [16:00-16:40] (헬스케어 분야) 정밀의학과 디지털 헬스의 융합을 통한 비즈니스 창출
- [16:40-17:00] 비즈니스 네트워킹 및 Q&A



Highlight

[Special 1. K-Connected Growth Strategy]



학술 연구 기반의 경영사회 미래 아젠다 제시 등  
경영학 발전과 국가경제 및 기업의 성장에 기여하는  
국내 최고 권위의 대표 학술기관

주요 사업 영역

#경영학 이론연구 #산관학협동 #교육정책개발  
#연구서적 발간 #통합학술대회 #대외학술협력



# Global Delegation Program

ASIA CSCON은 글로벌 참가단을 대상으로 네트워킹, 현지 문화체험을 연계한 전용 프로그램을 제공합니다.  
주관기관별 참가자 특성 및 니즈에 따라 3day 또는 4day 프로그램 중 선택 참여할 수 있습니다. \*Day 1, Day 2 필수

	DAY 1 10/28(MON)	DAY 2 10/29(TUE)	DAY 3 10/30(WED)	DAY 4 10/31(THU)
AM		<b>General Session</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opening Ceremony - 컨퍼런스 소개 및 부스투어</li> <li>• Keynote Speech</li> </ul>	<b>Field Activity</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 현지문화체험 - 서울/경기 지역 소재 문화시설</li> </ul>	<b>Field Activity</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 현지문화체험 - 서울/경기 지역 소재 문화시설</li> </ul>
PM	<b>Welcome Dinner</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 글로벌 참가단 환영 행사 - 만찬 및 네트워킹</li> <li>• 특별 강연 *CS, HR Part</li> </ul>	<b>Concurrent Session</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 테마별 우수사례 소개 - 약 10개 Track</li> <li>• Special Event : 한국경영학회 학술대회 한-UAE 비즈니스 매칭 워크숍</li> </ul>	<b>Industry Visit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 우수기업 벤치마킹 탐방(CX/HR) - 삼성물산 에버랜드 리조트</li> <li>• 팝업스토어(성동구 일대)</li> </ul>	<b>Industry Visit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 우수기업 벤치마킹 탐방(CX/HR) - 현대자동차 모터스튜디오</li> <li>• 이동 (→인천국제공항)</li> </ul>



▶ 글로벌 참가단 제공혜택



CX/EX 특별 강연 Special Lecture



셔틀버스 서비스 Venue Shuttle Service



동시통역 서비스 Simultaneous Interpreting



# CSCON24

## Conference Structure

\*) Global Delegation 전용 프로그램

□ Networking
□ Benchmarking
□ Culture Activity

구분	*1일차 : Welcome Day 10/28(MON)		2일차 : Conference Day 10/29(TUE)		*3일차 : Benchmarking Day 10/30(WED)		*4일차 : Benchmarking Day 10/31(THU)		
08:00	참가단 도착 및 이동 (공항→ 호텔)	공항/호텔			이동 (호텔 → 에버랜드 리조트)		이동 (호텔 → 현대자동차 모터 스튜디오)		
09:00			<b>Opening Ceremony</b> - 참가자 도착 및 접수, 후원기업 부스투어 - 컨퍼런스 소개, 경품추첨 이벤트	KINTEX 6 Hall	<b>[Welcom Speech]</b> 에버랜드의 CS·CX Leadership - KCSI 30년 연속 1위 History - 캐스트 육성 프로그램 (직원경험, 조직문화)	경기도 용인	<b>[Welcom Speech]</b> 현대자동차의 CS·CX Leadership - 미래 모빌리티 비전 및 HCXI 소개  <b>[Benchmarking eXperience]</b> HMG 도슨트 투어 및 원데이클래스	경기도 고양	
10:00			<b>General Session</b> - 기조강연 I : 김성근 POSTECH 총장 - 기조강연 II : 이명한 에그이즈커밍 대표						
11:00									
12:00									
13:00	<b>[Field Activity] 현지 전통 문화체험</b> - 북촌한옥마을, 서순라길 등	서울 종로구	<b>Lunch Break</b> - 점심식사, 부스투어 및 문화체험 Event <b>VIP SESSION</b> - 2024 고객관찰리포트 브리핑 세미나	KINTEX 6 Hall / 중소회의실	<b>Lunch Break</b>	경기도 용인	<b>Lunch Break</b>		
14:00			<b>Concurrent Session</b> - 각 테마별 강연(CX/EX/DX/OI/PS) - 한-UAE 비즈니스 매칭 워크샵 - 한국경영학회 학술세미나  <b>Booth Tour 및 현장 이벤트 참가</b> - Sponsorship 부스		<b>[Benchmarking eXperience]</b> - BIG3 체험(or사파리투어) - 마르카리베 - 포시즌스가든 *주요 동선별 소요시간에 따라 변경될 수 있음				
15:00									
16:00							이동 (에버랜드 리조트 → 서울)		서울 성동구
17:00							<b>[Field Activity] 현지 최신 문화체험</b> - 성수동 일대 팝업스토어 및 카페 거리 등		
18:00	<b>[Welcome Dinner]</b> - 글로벌 참가단 VIP 환영만찬 - CX/HR Trend 특별 강연	소노캄 고양	석식				경기도 고양		
19:00			호텔 복귀 및 휴식	석식					
20:00	호텔 복귀 및 휴식				호텔 복귀 및 휴식				

| History

1989-1999

2000-2005

2006-2009

2010-2019

2020-NOW

국내 컨설팅 시대 개막의 선구적 역할

1989 한국능률협회컨설팅 설립

1992 국내 최초 한국산업의 고객만족도 조사 (KCSI) 모델 개발 및 조사 시행

1993 제1회 CS경영혁신 컨퍼런스 개최

1995 제2회 혁신 컨설팅 사업 추진 (TPM, CS품질, 공장자동화 시스템 등)

1997 국내 최초 Six Sigma 경영 혁신 도입 (美, SSQ 기술협약)

1998 정부부처, 행정서비스에 대한 만족도 조사

1999 국내 최초 산업계 브랜드 관리모델 및 한국산업의 브랜드 파워(K-BPI) 조사 발표

인증&시상, 리서치 등 Analytics 기반 사업 강화

2001 서비스품질등급 평가모형 개발 및 시행

2002 제1회 제조경쟁력 실태조사 및 우수공장 인증(FMCI)

2002 제1회 대한민국 채널&커뮤니케이션 컨퍼런스 개최

2003 정부부처 혁신 진단/국정토론/청와대 변화관리 추진

2004 제1회 한국에서 가장 존경받는 기업(KMAC) 조사

KSQI(한국산업의 서비스품질지수) 콜센터 부문 조사

정부산하기관 고객만족도(PCSI) 평가모델 개발 및 조사

2005 정부혁신 주관연구기관 선정(38개 부처 혁신·변화관리)

지방자치단체 고객만족도 평가 주관

제1회 대한민국 공공혁신 컨퍼런스 개최

산업계, 정부 및 공공기관의 경영 혁신 선도

2006 인도네시아 정부 혁신·방글라데시 공공부문 역량강화

행정자치부 주관 정부혁신 주관기관 선정

2007 美 SHRM 한국 독점 파트너 지정

기획재정부 주관, 공공기관 경영평가 재설계 수행

한국의 경영대상 제정

제1회 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 조사

공기업 및 준정부기관 고객만족도 조사 주관사업 선정

정부혁신 유공기관 대통령 표창

대한민국 대표 경영 컨설팅 기업으로의 위상 확대

2010 대·중소기업간 기술협력 모델 및 지수 개발

서울시 사회적 기업 경영진단 및 성과평가

제1회 KSQI 고객접점부문 조사

2011 Global CSR Conference 개최

제1회 존경받는기업 컨퍼런스 개최

2012 방글라데시 국제개발협력사업 수행기관 선정

2013 민관합동 포럼 존경받는기업·공공컨퍼런스 개최

미래창조과학부 조직진단 컨설팅

2014 삼성전자 미국법인 휴대폰 조사 및 15개국 디지털 서비스 조사

기업의 미래를 선도하는 글로벌 플랫폼 사업 추진

2020 재택근무 종합컨설팅 추진(정부지원사업)

데이터 컨설팅 사업 본격화(마이데이터 지원사업 등)

KT, AI 컨택센터 사업 협력을 위한 MOU

2021 글로벌 지식협력 증진을 위한 MOU 체결

(우크라이나, 온두라스, 코스타리카, 엘살바도르 등)

국민연금공단과 ESG 가이드라인 공동기획 및 도서발간

2022 인도네시아 신수도 개발계획 컨설팅 수행

2023 인도네시아 PTPN III, 에너지/기후분야 협력 MOU

베트남 AASC, 경영 컨설팅 시장 진출 MOU

베트남 외상대학교, 한국형 CEO 교육 및 코칭 MOU

2024 일본 Funai Soken, 해외사업 및 인프라 컨설팅 MOU

베트남 국가혁신센터, 스타트업 생태계 발전 MOU

베트남 AASC, 베트남 고객만족도 조사(VCSI) 계약

| PCO Competency

SHRM 한국 대표단

美 SHRM Korea의 독점 파트너로서 지난 2007년 파트너십 체결 이후  
연간 200여 명의 세계 최대 규모 대표단을 파견하고 있습니다.



UNGC CSR Partnership

UNGC와 파트너십을 통해 2010년대 Global CSR 컨퍼런스를  
개최하였으며 인권경영포럼 주관 등 활동을 이어가고 있습니다.



KMAC 자체 컨퍼런스 주최

3대 학회(한국고객만족경영학회, 한국공공경영학회, 한국경영공학회)와 연계하여 고객중심 경영혁신 컨퍼런스,  
대한민국 공공컨퍼런스 등 4대 컨퍼런스를 주최함으로써 **민간·공공을 아울러 경영혁신 Agenda를 제시**하고 있습니다.

고객중심 경영혁신 컨퍼런스 \*Since 1993

대한민국 공공컨퍼런스 \*Since 2005



KCCM 컨퍼런스 \*Since 2001

지방정부 컨퍼런스 \*Since 2022



ASIA CSCON 24

# CO-CREATION

## Way to Sustainable Growth

주요 이해관계자와 공동의 가치창출을 통한 지속가능 성장 방향 모색

### 컨퍼런스 참가비

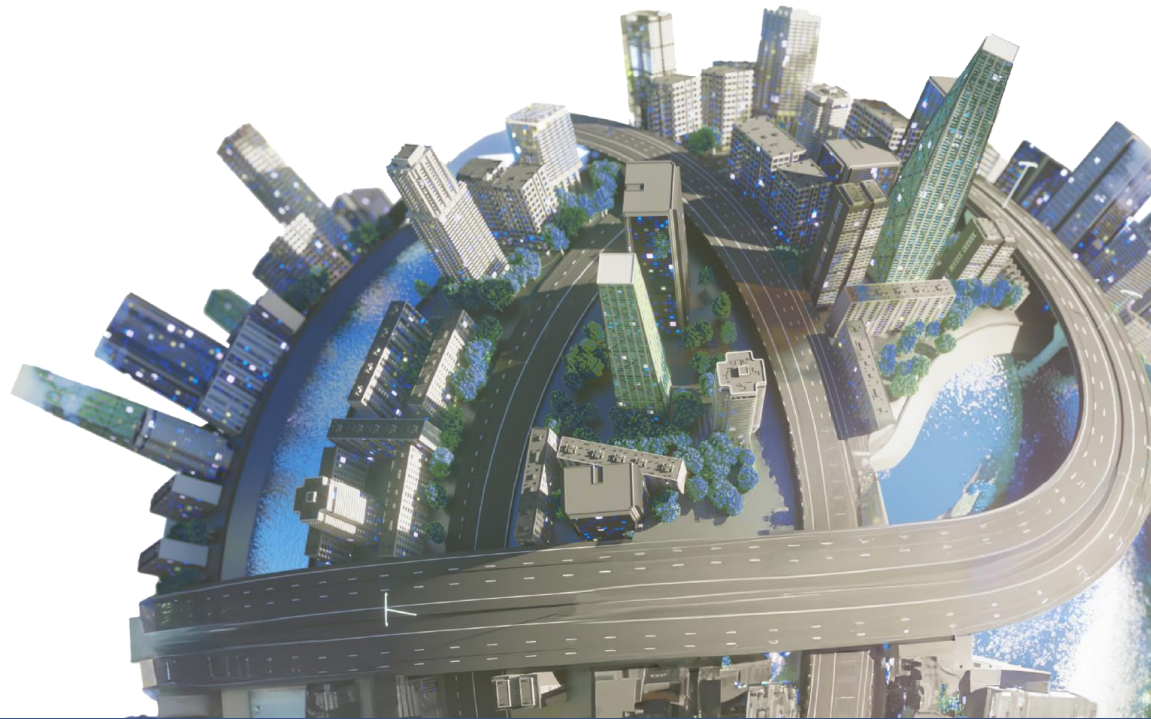
구 분	개인(1-6인)	단체(7인 이상)
엘리버드 ~09/30(월)	350,000원	250,000원
일반신청 ~10/25(금)	500,000원	300,000원



컨퍼런스 신청 바로가기

### SPONSORSHIP 참가문의

이 준 경	위원	T. 02-3786-0544	E. justkeen@kmac.co.kr
민 병 식	팀장	T. 02-3786-0545	E. bsmin@kmac.co.kr
송광호	본부장	T. 02-3786-0456	E. khsong@kmac.co.kr



28<sup>th</sup> October to 30<sup>th</sup> October, 2024  
KINTEX 6 Hall & Sono Calm Goyang , Korea

주관/주최 KMAC

T. 02-3786-0544/0538 E. conference@kmac.co.kr  
A. 07241 서울특별시 영등포구 여의공원로 101, 8층

ASIA  
CSCON