



한양대학교

IT 및 서비스 경험 설계 사례 #3 : 파라다이스호텔 부산

- 연 구 주 관: 한양대학교 지식서비스연구소
- 연 구 기 간: 2014년 5월 ~ 10월
- 연 구 책 임 자: 김병수 (서울여대 교수)
- 연구 참여 기관: (사)한국지능정보시스템학회



한국지능정보시스템학회



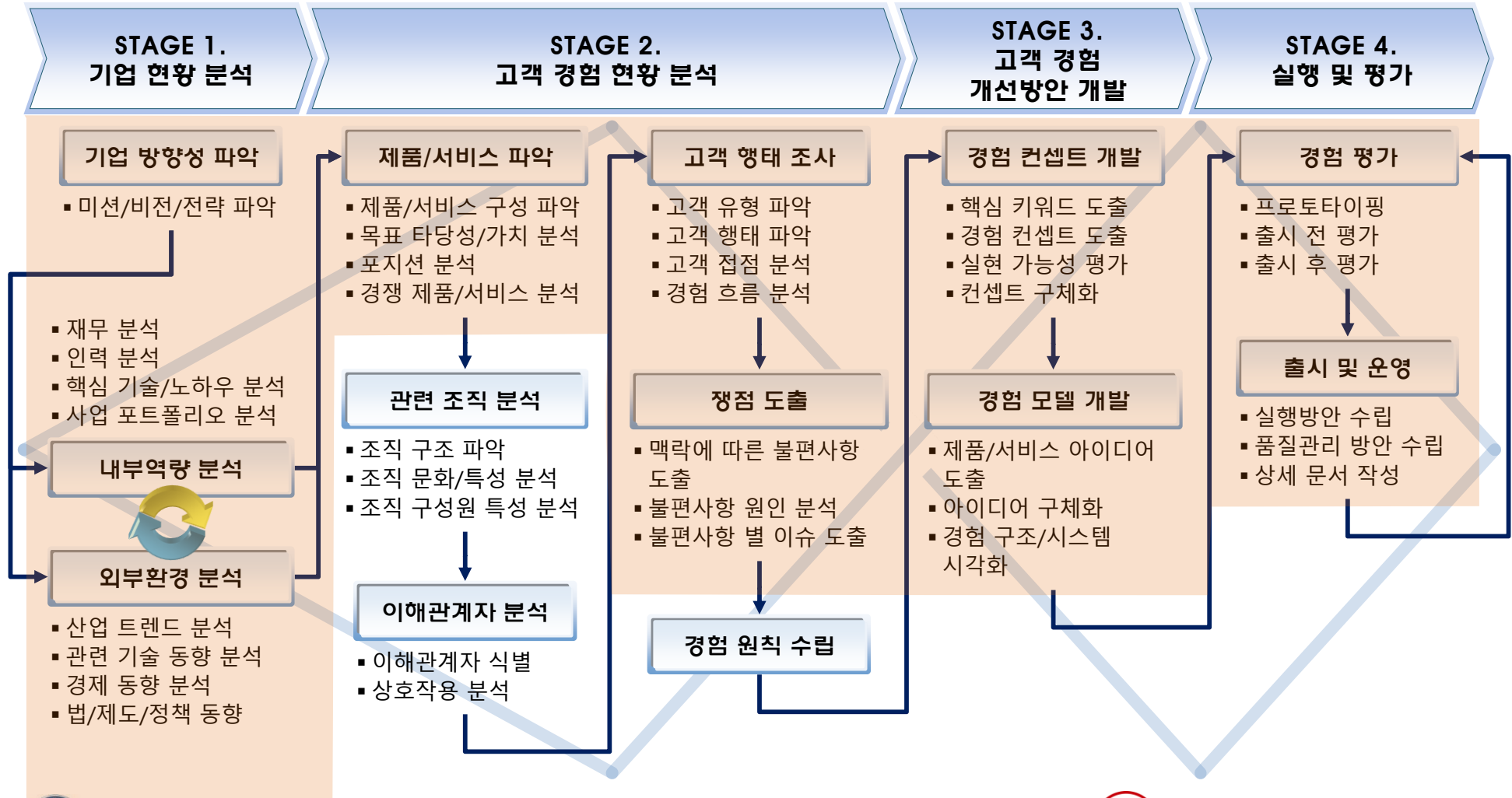
Table of Contents

1. 기업 현황 분석	03
2. 고객 경험 현황 분석	15
3. 고객 경험 개선방안 개발	29
4. 실행 및 평가	45
5. 참고자료	52



본 사례는 경험 설계 컨설팅 교육을 목적으로 개발된 팩션(Faction, Fact+Fiction) 형식의 사례입니다. 때문에 실제 사실에 근거하지 않은 허구적인 내용들도 일부 포함되어 있음을 알립니다.

본 사례의 방법론 커버리지



1. 기업 현황 분석

1.1 기업 개요

(주)파라다이스호텔부산은 해운대에 위치한 특1급 호텔로서, 오래된 역사와 우수한 입지조건을 갖춘 부산의 대표적인 호텔 중 하나임



상호명	[국문] (주)파라다이스호텔부산 [영문] Paradise Hotel Pusan, Co. Ltd.
자본금	383억 3,300만원 (2013년 기준)
임직원수	463명 (2013년 기준)
매출액	861억원 (2013년 기준)
홈페이지	http://www.busanparadisehotel.co.kr
주소	부산광역시 해운대구 중동 1408-5

법인구분	기타법인
법인등록번호	180111-0000313
사업자등록번호	618-81-00741
대표자	정 연 수
객실수/등급	530실 (특1급)
결산월	12월
설립일	1969. 8. 7 (업력 44년)

1. 기업 현황 분석

1.1 기업 개요

파라다이스호텔 부산의 특징

지속적인 시설 개보수를 통해
품격있고 호화로운 서비스 제공



해운대에 위치한 특1급 호텔 중
유일하게 발코니에서 바다를 내려다
볼 수 있는 지리적 이점



LHW(세계리딩호텔연맹)에 서울
신라호텔에 이어, 국내 2번째로 가입



곳곳에 비치된 예술품과 조각품으로
고급스러운 편안함 제공

