

# 최대 규모, 최고의 서비스, 명품 안전관리 신세계 센텀시티

이번 호에서는 세계 최대의 복합쇼핑몰인 부산의 신세계 센텀시티를 방문하여, 센텀시티의 대규모 건물과 시설 및 첨단 방재시설을 살펴보았다.

글 **이미숙** 한국화재보험협회 홍보팀 과장



센텀시티 야경사진



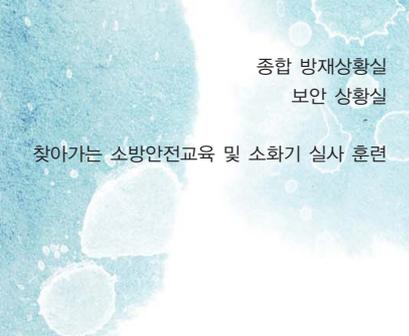
## 세계 최대 규모의 복합쇼핑몰

2009년 3월 개장한 부산 해운대의 신세계 센텀시티는 지하 5층, 지상 14층에 연면적 293,906.8㎡의 세계 최대 규모로 기네스북(2009년 6월)에도 올라 있는 복합쇼핑몰이다. 세계 최초로 온천과 쇼핑시설이 결합된 복합쇼핑몰이라는 점에서 세계 각국의 간판급 복합쇼핑몰과 차별화된다.

개장 이후 1년간 대한민국 인구의 30%가 넘는 1,600만 명이 방문하였으며, 2010년 1월부터 11월까지 전국의 백화점 점포별 매출 순위 9위에 올라서기도 했다. 이는 오픈 2년차 백화점으로서 사상 최초의 성적이다. 이런 성과를 올린 배경에는 스파랜드, 아이스링크, 영화관, 골프라운지 등 백화점을 포함한 종합 엔터테인먼트 시설을 갖춘 차별화된 신 개념 복합쇼핑몰 컨셉과 신세계 센텀시티에서만 볼 수 있는 국내 최고 수준의 명품 브랜드 입점 등의 전략이 주효한 것으로 풀이되고 있다.

특히 스파랜드는 중산나트륨 성분을 함유해 미용효과가 탁월한 ‘탄산천’과 염화나트륨 성분을 함유해 보온효과 및 혈액순환에 좋아 신경통, 요통 등에 효험이 있는 ‘식염천’이란 두 가지 온천수를 활용하여 관광객들을 사로잡고 있다.

신세계 센텀시티는 전국 상권의 고객과 일본 등 외국인 관광객 유치에 초점을 맞추어 상품 전략도 수립했다. 에르메스, 샤넬 등 7개 명품 브랜드의 플래그십 스토어(브랜드 내 모든 상품라인을 보유하고, 독립된 매장 컨셉으로 브랜드 가치를 체험할 수 있는 매장)와 상품과 문화의 혁신적인 결합을 제공하는 글로벌 메가숍을 도입하여 국제적인 수준의 상품 스펙트럼을 제시하였다.



종합 방재상황실  
보안 상황실

찾아가는 소방안전교육 및 소화기 실사 훈련



## 다중감시 시스템 구축 및 화재위험요인 차단 노력

평일에는 4만명, 주말에는 8~9만명의 고객이 방문하고 있어 고객의 안전에 각별히 신경써야 하는 신세계 센텀시티는 방재실, 감시반, 보안실 등의 3개소 다중감시 시스템을 구축·운영하고 있다. 화재, 대테러, 고객 안전사고 등 긴급상황에 대비하여 24시간 보안 종합상황실도 운영하는 등 신속한 대응 및 화재안전에 효율을 기하고 있다.

4명의 안전전담 직원과 402명으로 구성된 11개 팀의 자위소방대, 10명의 소방관리자, 394명의 건물 및 시설관리자들은 주·야간으로 만일의 사태를 위한 긴장의 끈을 놓지 않고 있다. 전 구역 폐점 후 불필요한 전원 차단 등 자체적으로 순회점검을 매일 실시한다. 화기를 취급하는 주방의 경우 주방책임자, 안전담당자, 방화관리자, 보안담당자가 일일 4회 크로스 점검함으로써 화재예방 및 위생에 만전을 다하고 있다.

특히 화기를 취급하는 주방에 화재방지시스템(HOOD 내 셀텍, 온도에 의한 자동소화설비, 개방형 헤드설치, 주방 내 이상 발생 시 댐퍼 및 배기 차단정지 시스템 등)을 설치한 것이 매우 특징적이다. 매장 입점이나 내부 공사 시에도 방염처리 확인 및 전기제품 사전 점검 안전필증 부착 확인 후 매장에 입점 가능토록 시스템을 운영하고 화기작업 특별관리 등을 통해 화재위험 요인을 사전에 차단하는 등 사고 예방관리에 노력하고 있다.

## 체계적인 교육·훈련 실시

안전 및 소방교육 역시 철저히 이루어지고 있다.

월 2회 이상 층별 전 직원에게 화재안전 교육 및 소방훈련을 실시하고 있다. 또한 유사 시 위기대처 능력을 키울 수 있도록 후방 취약장소에 대해서는 집합식 교육이 아닌 해당장소에서 근무자를 대상으로 “찾아가는 소방안전교육 및 소화기 실사훈련”을 실시하고 있어 동 업계와 차별화된 교육방식으로 진행하고 있다. 매년 1회 전 직원을 대상으로 “위기대처 종합경진대회”도 실시하여 가상 화재발생에 따른 대응훈련을 실시하고, 민관 합동 훈련을 실시하고 있다.

매주 목요일은 센텀시티에 있는 전 직원을 대상으로 소방시설물의 이해 및 사용법, 화재예방 준수사항, 화재 발생 시 행동요령 등에 대해 안전교육을 실시한 후 근무를 하고 있다.

이렇듯 반복적이고 체계적인 이론 및 실습 교육을 통해 신세계 센텀시티 직원들은 유사 시 당황하지 않고 신속하게 대처하고 고객을 안전하게 피난시킬 수 있는 능력을 함양하게 된다.

## 테러에도 대비

부산 랜드마크로서 역할을 다하고 있는 신세계 센텀시티는 테러대상이 될 수 있는 만큼, 이에 대한 대비도 철저하다. 테러대응 전담조직을 운영하고 테러발생 시 상황별 대응절차 및 행동요령, 예상되는 긴급사태 유형 등에 대해 직원들이 숙지할 수 있도록 교육시키고 있다.

신세계 센텀시티는 최고의 대고객 서비스와 시설을 갖춘 부산지역 최고의 명품 복합쇼핑몰이다. 그 명성에 걸맞게 안전분야 역시 명품이라 할 만하다. 세계 최대의 백화점인 신세계 센텀시티가 세계 최고의 쇼핑물로 기네스에 또 다시 오를 날을 기대하며 탐방을 마쳤다. ㉞



소방안전교육