

2011년 KTO 고객센터 서비스 현장 「서비스 이행표준」 준수 실적



한국관광공사
KOREA TOURISM ORGANIZATION

□ 일반서비스 부문

서비스명		이행표준	측정기준	이행실적
1. 고객참여 및 의견제시		가. 의견에 대해 업무일 기준 48시간 이내 시정 결과 통보	준수율	100%
		나. 고객평가 카드 1층 로비에 비치	모니터링	100%
		다. 고객 제안 중 채택된 사항에 대해서는 소정의 포상	시행건수	25건
		라. 친절직원 추천 시 사실 확인 후 해당직원에 소정의 포상	처리건수	10건
2. 고객을 대하는 우리의 자세	직접 방문 하시는 경우	가. 1층과 각 층별 엘리베이터 앞에 사무실 위치도, 각 사무실 입구에 담당자 표시 좌석배치도, 책상 앞에 명패를 비치	모니터링	100%
		나. 고객이 방문하면 3분 이내에 응대	모니터링	서비스모니터링 (응대접수 신속성) 97.44점
		다. 2개 이상의 부서에 걸쳐 있는 사안은 CS경영센터에서 30분 이내에 원스톱 서비스 제공	처리 건수	-
	전화 하시는 경우	가. 전화벨이 3번 울리기 전에 수신하고, “세계인의 친구, 한국관광공사 ○○○입니다”라고 응대	모니터링	서비스모니터링 (수신의 신속성) 96.3점
		나. 통화가 끝났을 때 “감사합니다. 좋은 하루 되세요”라고 끝인사를 한 다음 고객이 전화를 끊은 후에 수화기를 내려놓음.	모니터링	서비스모니터링 (통화종료) 86.5점
	서면으로	가. 회신처리기한은 업무일 기준 48시간 이내 처리 원칙	준수율	94.73%

	문의하시는 경우	나. 공사 소관이 아닌 경우 24시간 이내 소관기관으로 이송	준수율	-
		다. 민원 신청 후 동일 건으로 우리 공사를 2회 이상 방문하지 않도록 ‘1민원 1회 방문 보증제’ 이행	처리건수	-
	인터넷으로 문의 하시는 경우	가. 고객의 소리로 문의하시면 업무일 기준 48시간 이내 처리를 원칙으로 하되, 부득이한 경우 최대 5일 이내에 답변	준수율	100%
		나. 공사 소관이 아닌 경우 24시간 이내 소관기관으로 안내	처리건수	23건
		다. 홈페이지 정비로 인해 서비스를 중단할 경우 3일 전에 그 사실을 공사 홈페이지에 공지	준수율	-
3. 잘못된 서비스에 대한 시정	가. 담당자의 잘못으로 2회 이상 방문 시 1만원 상당의 보상	처리건수	-	
	나. 민원 접수 후 업무일 기준 5일 이내에 중간 연락이 없거나 무성의하게 답변하여 고객이 불만을 제기할 경우 1만원 상당 보상	처리건수	-	
4. 서비스 이행결과 공표	가. 연 1회 서비스 이행 표준 결과 공표	이행률	100%	
	나. 연 1회 고객만족도조사 시행, 공표	만족도점수 /준수율	95.2점 /100%	

□ 핵심서비스 부문

서비스 명	이행표준	관련부서	측정기준	이행표준
1. 해외마케팅 지원서비스	가. 연중 해외전시박람회 참가계획 발송 (연 1회 이상)	일본팀 중국팀 아시아대양주팀 유럽아메리카팀	준수율	100%
	나. 전시박람회 및 관측단 파견 최소 30일 전 공동참가 안내문 발송		준수율	100%
	다. 전시박람회 참가 및 만족도 조사 시행		준수율	100%
2. 국제회의 유치·개최 지원서비스	가. 국제회의 유치지원 설명회 연 4회 이상 실시	컨벤션팀	건 수	12건
	나. 컨벤션 전시박람회 30일 전 공동 참가 안내문 발송	인센티브전시팀	준수율	100%
3. 국내관광 활성화 지원서비스	가. 국내관광콘텐츠 정보요청 시 업무일 기준 3일 이내 회신	국내진흥팀	준수율	100%
	나. 4개 지역협력단 운영 및 원스톱 서비스 제공 - 지역 관광사업 지원요청 15일 이내 해당 지자체 통보	권역별협력단	준수율	99.17%
4. 관광컨설팅 서비스	가. 컨설팅 지원요청 시 업무일 기준 7일 이내 수용여부 통보	관광컨설팅팀	준수율	100%
	나. 계약 또는 협약 체결 전·후 2주 이내 기초조사 착수		준수율	100%
	다. 과업수행 중 설명회 1회 이상·협의 3회 이상		준수율	100%
	라. 고객요청 시 사후 서비스 지원(과업완료 후 6개월 이내)		준수율	-
5. 관광투자 지원서비스	가. 잠재 투자자에 대한 투자정보 뉴스레터 분기별 1회 발송	관광투자지원팀	준수율	100%
	나. 투자자 초청 현장설명회 연 2회 개최		건 수	6건
	다. 관광투자유치 순회 컨설팅 연 2회, 워크숍 연 1회 개최		준수율	100%
6. 관광시장 정보제공 서비스	가. 홈페이지 한국관광통계 월 1회 자료 갱신	관광R&D센터	건 수	12건
	나. 홈페이지를 통해 월 10건 이상 관광시장정보 제공		건 수	776건
	다. 관광 도서자료실에 1인 이상 상시 대기 전화문의 처리 및 방문자 안내 (평일 09:00 - 17:30)		준수율 (모니터링 점수)	100% (85.8점)

서비스 명	이행표준	관련부서	측정기준	이행표준
7. 관광홍보물 지원서비스	가. 간행물 신청 접수 후 업무일 기준 3일 이내 발송	홍보물제작팀	준수율	100%
	나. 간행물 서비스에 대한 연 1회 고객 의견조사 실시		준수율	100%
	다. 영상물 지원 서비스에 대한 연 1회 고객의견조사 실시	브랜드마케팅팀	건 수	1건
8. 관광정보 안내서비스	가. 1330 관광안내전화 24시간 운영	관광안내팀	준수율 (모니터링)	100%
	나. 1330 문의 해결률(92.5%)		문의해결률	98.33%
	다. 공사 지하 1층 안내소 연중무휴 운영 (09:00 - 20:00)		준수율 (모니터링)	100%
	라. 일반적인 외국어 표기(관광안내표지판, 음식명 등) 번역 감수 신청 시 업무일 기준 7일 이내 회신	관광 서비스개선팀	준수율	88.48%
	마. 홈페이지 온라인 회원 또는 신청인에 대해 월 1회 관광정보 뉴스레터 제공(국문)	국내스마트 관광팀	건 수	6건
	바. 홈페이지 온라인 회원 또는 신청인에 대해 월 1회 관광정보 뉴스레터 제공(영문)	해외스마트 관광팀	건 수	12건
9. 관광전문 인력양성 서비스	가. 교육일정을 교육개시 2주 전 홈페이지 통해 공지	관광아카데미	준수율	100%
	나. 관광종사원 자격증 재발급: 방문 시 즉시 발급, 우편발송의 경우 접수 후 업무일 기준 48시간 이내 등기 발송		준수율	100%
10. 면세상품 판매서비스	가. 고객만족센터 운영시간(07:00-21:00. 연중무휴) 준수	기획관측팀	준수율	100%