

2011년 국민평가 결과 보고



한국관광공사
KOREA TOURISM ORGANIZATION

■ 2011 공기업 고객만족도 조사 결과

○ 공기업고객만족도 5년 연속 최고 등급 달성

- 공기업 II 유형 : '우수' 등급

구 분	2011	2010	2009	2008
정보제공(TIC)	98.6	98.5	96.9	96.9
판매/공급/유통(면세점)	99	98.0	97.7	89.1
해외판로/판촉 지원(해외지사)	96.7	94.4	94.7	94.8
판로/판촉 지원(국제, 국민)	92.9	91.1	91.2	92.8
합 계	95.2	93.6	93.7	93.4

○ 국민체감도 56.3점

- 공기업 전체 평균 대비 +2.5점

구 분	한국관광공사	공기업전체
종 합	56.3	53.8
문항별		
(문1) 설립목적 부합성	53.6	52.6
(문2) 수행사업 개선노력	57.5	53.4
(문3) 공공이익 기여도	57.6	55.5
(문4) 법/윤리 준수도	56.5	53.8

■ 2011년 국민평가 시행개요

○ 주 관 : 기획재정부

○ 기 간 : 2011. 9~11월

○ 내 용 : 공기업고객만족도 조사 및 국민체감도 평가

- 공기업고객만족도 : 공사 주요고객 대상 만족도 조사

· 면세점, TIC, 해외지사, 국제관광진흥, 국내관광진흥 등 5개 부문

- 국민체감도 : 일반 국민 대상 체감만족도 조사