

2012년 KTO 고객센터 서비스 현장 「서비스 이행표준」 준수 실적

■ 서비스 이행표준

서비스 명	이행표준	관련부서	준수율
1. 해외마케팅 지원서비스	가. 연중 해외전시박람회 참가계획 발송 (연 1회 이상)	일본팀 중국팀 아시아중동팀 구미팀	100%
	나. 전시박람회 및 관측단 파견 최소 30일 전 공동참가 안내문 발송		
	다. 전시박람회 참가 및 만족도 조사 시행		
2. 국제회의 유치·개최 지원서비스	가. 국제회의 유치지원 설명회 연 4회 이상 실시	컨벤션팀	100% (9건)
	나. 컨벤션 전시박람회 30일 전 공동 참가 안내문 발송	인센티브 전시팀	100%
3. 국내관광 활성화 지원서비스	가. 국내관광콘텐츠 정보요청 시 업무일 기준 3일 이내 회신	국내관광 진흥팀	100%
	나. 5개 지역협력단 운영 및 원스톱 서비스 제공 - 지역 관광사업 지원요청 15일 이내 해당 지자체 통보	권역별 협력단	100%
4. 관광컨설팅 서비스	가. 컨설팅 건별 과업수행 중 설명회 1회이상, 협의 3회 이상	관광 컨설팅팀	100%
	나. 고객요청 시 사후 서비스 지원 (과업완료 후 6개월 이내)		100%
	다. 잠재고객 대상 관광개발·투자 정보 뉴스레터 분기별 1회 발송		100%
5. 관광시장 정보제공 서비스	가. 홈페이지 한국관광통계 월 1회 자료 갱신	관광 R&D센터	100%
	나. 홈페이지를 통해 월 10건 이상 관광시장정보 제공		100%
	다. 관광 도서자료실에 1인 이상 상시 대기 전화문의 처리 및 방문자 안내 (평일 09:00 - 17:30)		100%

서비스 명	이행표준	관련부서	준수율
6. 관광홍보물 지원서비스	가. 간행물 신청 접수 후 업무일 기준 3일 이내 발송	홍보물 제작팀	100%
	나. 간행물 서비스에 대한 연 1회 고객 의견조사 실시		100%
7. 관광정보 안내서비스	가. 1330 관광안내전화 24시간 운영	관광안내팀	100%
	나. 1330 문의 해결률(92.5%)		98.33%
	다. 공사 지하 1층 안내소 연중무휴 운영 (09:00 - 20:00)		100%
	라. 일반적인 외국어 표기(관광안내표지판, 음식명 등) 번역 감수 신청 시 업 무일 기준 7일 이내 회신	관광 서비스 개선팀	99.42%
	마. 홈페이지 온라인 회원 또는 신청인에 대해 연중 12회 이상 관 광정보 뉴스레터 제공 (국문)	국내스마트 관광팀	100% (12회)
	바. 홈페이지 온라인 회원 또는 신청인에 대해 월 1회 관광정보 뉴스레터 제공(영문)	해외스마트 관광팀	100% (12회)
8. 관광전문 인력양성 서비스	가. 교육일정을 교육개시 2주 전 홈페이지 통해 공지	관광 아카데미	100%
	나. 관광종사원 자격증 재발급 : 방문 시 즉시 발급, 우편발송의 경우 접수 후 업무일 기준 48시간 이내 등기 발송		100%
9. 면세상품 판매서비스	가. 고객만족센터 운영시간 (연중무휴 07:00-21:00) 준수	기획관측팀	100%