

## 2016년 KTO 고객센터 서비스 현장 「서비스 이행표준」 준수 실적

## ■ 서비스 이행표준

서비스명	이행표준	관련부서	준수율
1. 해외마케팅 지원서비스	가. 연중 해외전시박람회 참가계획 발송 (연1회 이상)	해외마케팅실 해외지사 관광상품기획팀 전략상품팀	100%
	나. 전시박람회 및 판촉단 파견 최소 30일 전 공동참가 안내문 발송		
	다. 전시박람회 참가 및 만족도 조사 시행		
	라. 전략관광상품 개발(한류관련)		
2. MICE 유치·개최 지원서비스	가. MICE 유치지원 설명회 연 4회 이상 실시	컨벤션팀	100%
	나. MICE 전시박람회 일정 연초 K-MICE 홈페이지 등재	미팅인센티브팀	100%
3. 국내관광 활성화 지원서비스	가. 국내관광콘텐츠 정보요청 시 업무일 기준 3일 이내 회신	국내관광진흥팀	100%
	나. 9개 국내지사 운영 및 원스톱 서비스 제공 -지역 관광사업 지원 요청 15일 이내 해당 지자체 통보	국내관광전략팀	100%
4. 관광컨설팅 서비스	가. 컨설팅 지원 요청시 업무일 기준 7일 이내 수용여부 통보	관광컨설팅팀	100%
	나. 계약 또는 협약 체결 전·후 2주 이내 기초조사 착수		100%
	다. 과업수행 중 설명회 1회 이상, 협의 3회 이상		100%
	라. 고객요청 시 사후 서비스 지원 (과업완료 후 6개월 이내)		100%
5. 관광투자 지원서비스	가. 잠재 투자자에 대한 투자정보 뉴스레터 분기별 1회 발송	관광투자지원팀	100%
	나. 투자자 초청 현장설명회 연 2회 개최		100%
	다. 관광투자유치 워크숍 및 세미나 연 2회 개최		100%

6. 관광시장 정보제공 서비스	가. 홈페이지 한국관광통계 월 1회 자료 갱신	국제관광전략팀	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%
7. 관광홍보물 지원서비스	가. 간행물 신청 접수 후 업무일 기준 3일 이내 발송	홍보물제작번역팀	100%
	나. 간행물 서비스에 대한 연 1회 고객 의견조사 실시		100%
	다. 홍보영상물 신청접수 후 업무일 기준 3일 이내 발송	국제관광PR팀	100%
8. 관광정보 안내서비스	가. 관광통역안내전화 1330 운영 : 24시간	안내교통팀	100%
	나. 1330 문의 해결률 (95%)		100%
	다. 서울센터 2층 관광안내센터 연중무휴(09:00-20:00)	K-Style Hub 운영팀	100%
	라. 일반적인 외국어 표기 (관광안내표지판, 음식명 등) 번역·감수 신청 시 업무일 기준 7일 이내 회신	홍보물제작번역팀	100%
	마. 홈페이지 온라인 회원 또는 신청인에 대해 연12회 관광정보 뉴스레터 제공(국문)	국내관광진흥팀	100%
	바. 홈페이지 온라인 회원 또는 신청인에 대해 관광정보 뉴스레터 제공 (7개 국어)	국제관광정보팀	100%
9. 관광전문 인력양성 서비스	가. 공개모집 교육일정을 교육개시 2주 전 홈페이지를 통해 공지	관광인력개발원	100%
	나. 관광종사원 자격증 재발급 : 방문시 즉시 발급, 우편발송의 경우 접수 후 업무일 기준 48시간 이내 등기 발송		100%