

2023년 KTO 고객센터서비스 현장 「서비스 이행표준」 준수 실적



■ 서비스 이행표준

서비스명	이행표준	관련부서	준수율	비고
1. 해외마케팅 지원서비스	가. 연중 해외전시박람회 참가계획 발송(연 1회 이상)	중국팀/일본팀/ 아시아중동팀/ 구미대양주팀/ 해외지사	100%	
	나. 전시박람회 및 판촉단 파견 최소 30일 전 공동 참가 안내문 발송		100%	
	다. 테마관광상품 및 한류상품(K-POP,드라마) 개발	한류관광팀/ 테마관광팀	100%	
2. MICE 유치·개최 지원서비스	가. MICE 지원사업 설명회 연 4회 이상 실시	MICE마케팅팀	100%	
	나. MICE 해외 전시박람회 일정 연초 K-MICE 홈페이지 등재		100%	
3. 국내관광 활성화 지원서비스	가. 국내관광콘텐츠 정보요청 시 업무일 기준 3일 이내 회신	국민관광마케팅팀	100%	
	나. 10개 국내지사 운영 및 원스톱 서비스 제공 - 지역 관광사업 지원 요청 15일 이내 해당 지자체 통보	국민관광전략팀	100%	
4. 관광투자 지원서비스	가. 관광투자 리포트 연 4회 이상 발송	지역관광개발팀	100%	
	나. 2개 지역 이상 관광자원 맞춤형 관광투자 컨설팅 실시		100%	
	다. 공공부문 관광투자유치 담당자 온라인 또는 오프라인 교육 실시		100%	
5. 관광시장 정보제공 서비스	가. 한국관광 데이터랩 한국관광통계 월 1회 자료 갱신	관광빅데이터실 (관광빅데이터전략팀, 관광빅데이터서비스팀)	100%	
	나. 한국관광 데이터랩 빅데이터 월 1회 자료 갱신		100%	
	다. 한국관광 데이터랩을 통해 월 10건 이상 관광시장 정보 제공		100%	

	라. 관광 도서자료실 전화문의 처리 및 방문자 안내 (평일 09:00 ~ 17:30)		100%	
6. 관광홍보물 지원서비스	가. 간행물 신청 접수 후 업무일 기준 4일 이내 발송	디지털콘텐츠팀	100%	
	나. 홍보영상물 신청접수 후 업무일 기준 3일 이내 발송	디지털마케팅 기획팀	100%	
7. 관광정보 안내서비스	가. 1330 관광통역안내 서비스 운영 : 24시간	안내교통팀	100%	
	나. 1330 관광통역안내 문의 응답률 : 90%		100%	
	다. 서울센터 5층 관광안내센터 연중무휴 (10:00 ~ 19:00)	관광홍보관운영팀	100%	
	라. 일반적인 외국어 표기(관광안내표지판, 관광지명 등) 번역·감수 신청 시 업무일 기준 7일 이내 회신	디지털콘텐츠팀	100%	
	마. 홈페이지 온라인 회원 또는 신청인에 대해 관광정보 뉴스레터 제공(국문)	국내디지털마케팅팀	100%	
	바. 홈페이지 온라인 회원 또는 신청인에 대해 관광정보 뉴스레터 제공(8개 국어)	해외디지털마케팅팀	100%	
8. 관광전문 인력양성 서비스	가. 공개모집 교육일정을 교육개시 2주 전 관광전문인력포털(관광인) 홈페이지를 통해 공지	관광인력개발실 (관광미래인재양성팀, 관광인력교육팀)	100%	
	나. 관광종사원 자격증 재발급 : 온라인 신청 후 방문 시 즉시 발급, 온라인 신청의 경우 접수 후 업무일 기준 48시간 이내 택배 발송		100%	