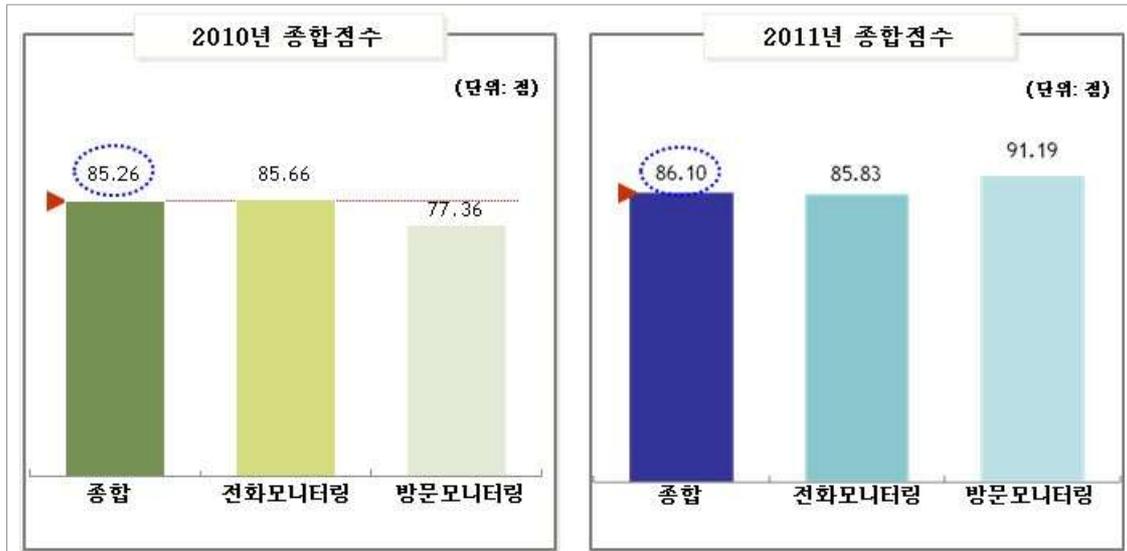


2011년 서비스 모니터링 결과 보고



1. 주요결과

○ 2011년 서비스 모니터링 평가점수 86.10점(전년대비 0.84점 상승)



조사기간	2011.5월 - 12월 기간 중 상·하반기 각 1회, 총 2회		
조사대상	전화	<ul style="list-style-type: none"> · 본사 각 팀(48개 팀), 교환실, 현관수위실, 안내데스크 · 4개 지역협력단, 제주지사, 중문골프장, 서남지사, 전북지사 · 면세사업단(기획판촉팀, 구매팀) 	
	방문	안내데스크, 지하주차장, 도서자료실, TIC, 의료관광센터	
조사결과	순위	전화	방문
	1	충청권협력단(96점)	의료관광센터(93.3점)
	2	법무팀(95.22점)	현관안내데스크(92.24점)
	3	현관안내데스크(92.67점)	TIC(90.27점)

2. 기대효과

○ 부서별 서비스 수준 파악 및 취약요소 발굴을 통한 서비스 개선