

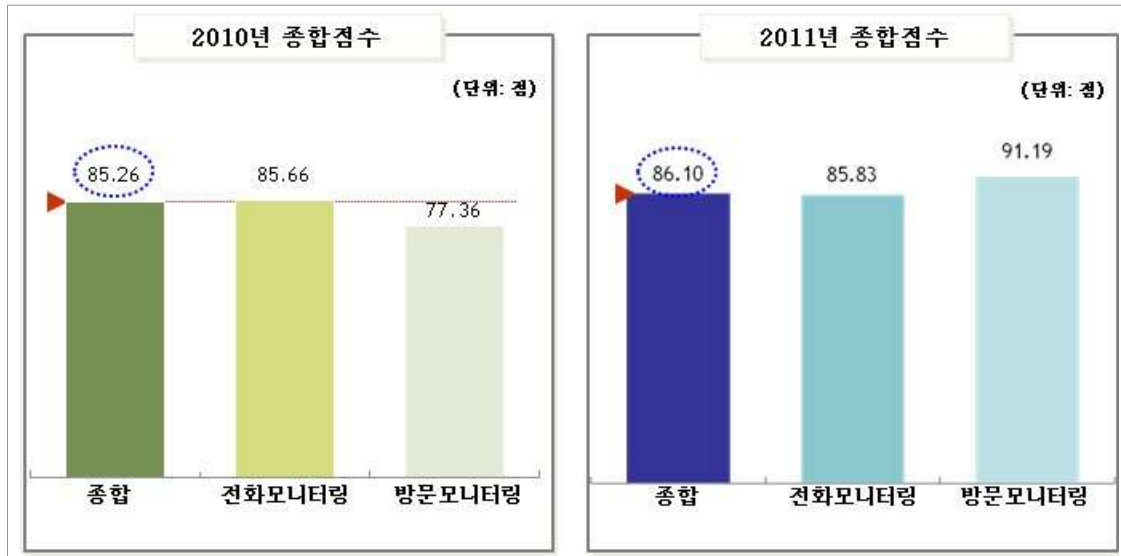
2011년 서비스 모니터링 결과 보고



한국관광공사
KOREA TOURISM ORGANIZATION

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