

□ 고객서비스 이행표준

일반사항

• 우리의 고객

- 우리의 핵심 고객은 다음과 같습니다.
 - (가치체감) 공사가 제공하는 서비스의 가치를 체감하는 국민, 내·외국인 관광객 및 미래 잠재 관광객
- 우리의 확장 고객(이해관계자)은 다음과 같습니다.
 - (가치공유) 공사가 제공하는 서비스의 가치를 제공받거나 공유하는 지자체, RTO, 학계, 업계
 - (가치영향) 관광정책, 관광전략수립 등 공사의 서비스에 영향을 미치는 정부, 국회

• 고객 참여와 의견 제시 방법

- 한국관광공사 서비스에 대하여 개선이 요구되거나 건설적인 의견이 있으시면 인터넷, 우편, 전화 등 편리하신 방법으로 기탄없이 의견을 제시해 주시기 바랍니다. 접수된 의견에 대해서는 신속하게 검토하여 처리하고 업무일 기준 48시간 이내 시정 결과를 통보해 드리도록 하겠습니다. 사실 확인이나 시정에 48시간 이상 소요될 경우 먼저 예상 소요기간을 통지하고 중간 진행상황을 알려드리겠습니다.
- 고객께서 제시해 주신 의견은 공사 경영에 적극 반영하도록 충분히 검토하고, 보다 나은 방향으로 개선해나가도록 노력하겠습니다. 또한, 불친절, 불만족 및 개선하여야 할 부분은 자체적으로도 지속적인 점검을 통하여 꾸준히 개선해나가겠습니다.
- 수시로 직원의 고객 서비스 수준을 모니터링하여 개선에 반영하겠으며, 우수한 직원을 고객께서 공사 홈페이지에 칭찬해 주시면 공사 전 직원에게 전파하여 고객서비스의 귀감으로 삼겠습니다.
- 의견제시 하실 곳
 - 인터넷 : 공사홈페이지(<http://knto.or.kr>) 국민참여 > 똑똑한 문의
 - 우 편 : 26464 강원특별자치도 원주시 세계로 10(반곡동 1914-6) 한국관광공사 8층 ESG경영팀

• 고객께서 협조해 주셔야 할 사항

- 우리 공사는 고객 여러분께 최상의 서비스 품질을 제공하기 위해 이 헌장을 제정하였으니, 고객 여러분께서도 아래 사항에 대해 협조해 주시기 바랍니다.
- 익명이나 가명으로 민원 신청이나 의견을 제시하시면 회신이 어려우므로 반드시 신청인의 성명과 주소, 연락처를 정확히 기재해 주시기 바랍니다.

- 같은 내용의 민원을 반복적이고 중복적으로 제기하시면 행정낭비를 가져올 수 있으니 자제하여 주시기 바랍니다.

고객을 대하는 우리의 자세

• 직접 방문하시는 경우

- 방문하시는 고객께서 불편함이 없도록 각 층별 엘리베이터 앞에는 층별 사무실 안내도와 방향 안내판을 비치하겠습니다. 또한 사무실 입구에는 부서 명패를, 책상 앞에는 직원 명패를 비치하여 직원을 손쉽게 찾으실 수 있도록 하겠습니다.
- 고객을 맞이할 때는 먼저 좌석을 권하여 고객이 편안한 상태에서 업무를 보시도록 편의를 제공하겠으며, 자신의 이름과 직명을 밝히고 친절한 자세와 존중하는 마음으로 다른 업무에 우선하여 고객 요청업무를 최우선으로 처리하도록 하겠습니다.
- 다른 업무를 처리하던 중 고객이 방문하시면 처리 중인 업무를 조속히 종료하고 방문객을 먼저 응대하겠으며, 업무담당자가 없을 경우에는 그 이유를 정확히 말씀드리고 다른 직원이 대신하여 고객의 의견을 접수하도록 하겠습니다.
- 업무 처리가 2개 이상의 부서에 연관되어 있을 경우에는 ESG경영팀이 대신하여 용건을 정리하여 담당자에게 전달하고 30분 이내에 원스톱으로 업무를 접수하도록 하겠습니다.

서비스 이행표준

• 서비스 이행 표준(요약본)

서비스명	이행표준	담당부서
1. 해외마케팅 지원서비스	가. 연중 해외전시박람회 참가계획 발송(연 1회 이상)	중국팀/일본팀/ 아시아중동팀/ 구미대양주팀/ 해외지사
	나. 전시박람회 및 판촉단 파견 최소 30일 전 공동참가 안내문 발송	
	다. 테마관광상품개발 및 한류 콘텐츠 활용 사업모델 개발 및 홍보	한류관광팀/ 테마관광팀
2. MICE 유치·개최 지원서비스	가. MICE 지원사업 설명회 연 4회 이상 실시	MICE협력팀/ MICE마케팅팀
	나. MICE 해외 전시박람회 일정 연초 K-MICE 홈페이지 등재	
3. 국내관광 활성화 지원서비스	가. 국내관광콘텐츠 정보요청 시 업무일 기준 3일 이내 회신	국민관광마케팅팀
	나. 10개 국내지사 운영 및 원스톱 서비스 제공 - 지역 관광사업 지원 요청 15일 이내 해당 지자체 통보	국민관광전략팀
4. 관광투자 지원서비스	가. 관광투자 리포트 연 4회 이상 제공	지역관광개발팀
	나. 2개 지역 이상 관광자원 맞춤형 관광투자 컨설팅 실시	
	다. 공공부문 관광투자유치 담당자 온라인 또는 오프라인 교육 실시	
5. 관광데이터 및 시장정보 제공 서비스	가. 한국관광 데이터랩 한국관광통계 월 1회 자료 갱신	관광데이터실 (관광데이터전략팀, 관광데이터서비스팀)
	나. 한국관광 데이터랩 빅데이터 월 1회 자료 갱신	
	다. 한국관광 데이터랩을 통해 월 10건 이상 관광시장정보 제공	
	라. 관광 도서자료실 전화문의 처리 및 방문자 안내 (평일 09:00 ~ 17:30)	
6. 관광홍보물 지원서비스	가. 간행물 신청 접수 후 업무일 기준 4일 이내 발송	디지털콘텐츠팀
	나. 홍보영상물 신청접수 후 업무일 기준 3일 이내 발송	브랜드콘텐츠팀
7. 관광정보 안내서비스	가. 1330 관광통역안내 서비스 운영 : 365일	안내교통팀
	나. 1330 관광통역안내 문의 응답률 : 90%	
	다. 서울센터 5층 관광안내센터 연중무휴 (10:00 ~ 19:00)	관광홍보관운영팀
	라. 홈페이지 방문 및 이용객에 최신 관광정보 제공(국문)	국내디지털마케팅팀
	마. 홈페이지 방문 및 이용객에 최신 관광정보 제공(8개 국어)	해외디지털마케팅팀
8. 관광전문 인력양성 서비스	가. 공개모집 교육일정을 교육개시 2주 전 관광전문인력포털(관광인) 홈페이지를 통해 공지	관광교육팀
	나. (평상시) 온라인 신청 후 방문 시 즉시 발급, 등기 발송 시 신청서류 확인 후 업무일 기준 최대 3일 이내 발송 (12월~1월 관광종사원 신규발급 집중기간) 업무일 기준 최대 2주 이내 발송	

• 서비스 이행표준(세부내용)

1. 해외마케팅 지원서비스

- 외국인 관광객 유치를 목적으로 해외 방한상품 취급 여행사, 국내 인바운드 여행사, 지자체, 관광 유관기관 등을 대상으로 해외지사망을 활용해 시장별 관광정보 제공, 방한상품 개발지원, 판촉단 파견 및 관광전시박람회 참가 등 해외마케팅활동을 지원하고 있습니다.
- 해외전시박람회 참가는 지자체, 국내 인바운드 여행사 등을 대상으로 연중 계획을 연 1회 이상 발송하고, 연간계획에 기 반영된 전시박람회 개최 또는 판촉단 파견 최소 30일 전에는 공동 참가 안내문을 발송해 드리겠습니다.
- 방한상품 개발을 위해 해외 방한상품 취급여행사에 대한 초청사업을 통해 관광지 답사, 상품개발 가능성 타진, 수익성 분석 등의 절차를 거쳐 개발하고, 국내 인바운드 여행사와 지자체도 관광소재 제공과 초청사업에 공동으로 참여하실 수 있도록 하겠습니다. 또한 한류 콘텐츠 활용 방안 관광 활성화를 위한 사업모델을 기획 및 개발하고, 홍보 마케팅을 통해 방한관광 활성화에 도움이 될 수 있도록 하겠습니다.

2. MICE 유치·개최 지원서비스

- 부문별 MICE 지원제도 운영을 통해 유치 활동 지원, 개최 보조금 지원, 관광지 방문 및 대형 인센티브 단체 방한답사 등을 제공하고 있습니다. 또한 MICE 해외 전시박람회에 MICE 유관기관들과 함께 참가하여, 기업회의·인센티브 관광지 및 국제회의 개최지로서의 한국을 홍보하고 있습니다.
- MICE 지원서비스 수혜자 확대 및 충실한 안내상담을 위해 고객과 함께하는 'MICE 지원사업 설명회'를 연 4회 이상 실시하고, 'MICE 해외 전시박람회 일정'을 연초에 K-MICE 홈페이지에 등재하겠습니다.

3. 국내관광 활성화 지원서비스

- 지방자치단체와의 협력 채널로 9개 지사(경인지사, 강원지사, 세종충북지사, 대전충남지사, 전북지사, 광주전남지사, 부산울산경남지사, 대구경북지사, 경남지사, 제주지사)를 운영하고, 지역축제, 대형 이벤트 상품화 및 홍보, 관광자원 개발 및 컨설팅, 관광수용태세 개선, 공사 해외지사와 연계한 해외 홍보마케팅 지원 등 지역 관광사업 지원 요청 시 15일 이내 해당 지자체에 통보하는 원스톱 서비스를 제공할 예정입니다.
- 다양한 국내관광 활성화 사업과 연계된 관광콘텐츠(추천! 가볼 만한 곳, 한국관광의 별, 한국관광 100선 등) 정보를 일반 국민과 지자체, 여행업계에 지속 제

공하고 정보 제공 요청 시 업무일 기준 3일 이내에 회신하여 국내관광 활성화에 도움이 될 수 있도록 하겠습니다.

4. 관광투자 지원서비스

- 한국관광산업포털 투어라즈(touraz.kr)를 통해 관광자원개발·관광투자 관련 정보 제공을 위한 관광투자 콘텐츠를 연 4회 이상 제작 및 등재하여 잠재투자자에게 신뢰도 높은 정보제공 서비스를 지원하겠습니다.
- 2개 지역 이상을 대상으로 관광자원 맞춤형 컨설팅을 실시하여 관광투자 활성화를 이루도록 하겠습니다.
- 공공부문 관광투자유치 담당자 대상으로 온라인 교육 상시 운영 및 오프라인 교육 연 1회 이상 실시하겠습니다.

5. 관광시장 정보제공 서비스

- 한국관광통계, 관광빅데이터, 국내외 주요 관광시장 동향 및 최신 트렌드 등 다양한 관광시장 정보를 한국관광 데이터랩(datalab.visitkorea.or.kr)을 통해 적시 제공해 드리겠습니다.
 - 한국관광통계 : 월 1회 자료 갱신
 - 관광빅데이터 : 월 1회 자료 갱신
 - 관광시장정보 : 상시(월 10건 이상)
- 관광 도서관자료실을 운영하여 국내외 관련 서적 등 각종자료를 열람하고 복사하실 수 있도록 도와드리겠습니다.(개방시간 : 평일 09:00 ~ 17:30)
- 관광시장정보와 관련한 고객의 방문, 전화, 팩스, 이메일, 우편 및 온라인(공사홈페이지 국민참여)을 통한 문의와 요청사항에 대해 신속 정확하고 친절하게 답변해 드리겠습니다.

6. 관광홍보물 지원서비스

- 외국인 관광객 유치 활동을 목적으로 간행물, 영상물 등 관광홍보물을 제작하여 공사 해외지사망을 통해 현지 소비자, 여행업계, 언론사, 기관 및 업체들에게 제공할 예정입니다. 또한 국내 유관기관 및 단체 등 한국관광 홍보 활동을 지원하기 위해 관광홍보물을 국내에 지원하겠습니다.
- 국내에 지원되는 해외홍보 간행물은 한국관광산업포털 투어라즈 (touraz.kr) > 서비스 > 홍보지원 > 홍보물신청 메뉴를 통해 신청하실 수 있도록 하겠으며, 간행물 신청 접수 후 업무일 기준 4일 이내 발송하겠습니다.
- 국내에 지원되는 한국관광 홍보영상은 한국관광산업포털 투어라즈 (touraz.kr) > 서비스 > 홍보지원 > 홍보물신청 메뉴를 통해서도한 파일 요청

시 검토를 거쳐 파일 형태로 제공해드리겠으며, 홍보영상물 신청 접수 후 업무일 기준 3일 이내 발송하겠습니다.

- 정부 방침에 의거 공공저작물인 공사 보유 사진을 한국관광공사 사진갤러리 ([http:// gallery.visitkorea.or.kr](http://gallery.visitkorea.or.kr)) 를 통해서 무료로 다운로드 하실 수 있도록 하겠습니다.

7. 관광정보 안내서비스

- 관광안내소는 공사 서울센터 5층 관광안내센터 (10:00~19:00) 인천국제공항 (07:00~22:00) 및 제주중문단지(09:00~18:00)에 설치·운영 중이며, 내·외국인에게 한국관광 정보를 제공함으로써 여행에 불편함이 없도록 하겠습니다.
- 1330 관광통역안내는 내·외국인 대상 연중무휴 총 8개 언어로 관광안내, 관광통역, 불편신고처리 등의 서비스를 제공하고 있습니다. 전화상담과 문자채팅 기능을 8개 언어(한국어, 일어, 영어, 중국어, 러시아어, 베트남어, 태국어, 말레이·인도네시아어)로 제공합니다. 전화상담은 일반전화, 휴대전화 동일하게 다이얼 1330 으로 이용하실 수 있으며, 문자채팅은 1330 메신저(TTalk), 카카오톡, 페이스북 메신저, 라인, 위챗을 통해 이용하실 수 있습니다(대한민국 구석구석 홈페이지 접속 시 문자채팅 메신저로 연결 및 이용 가능). 또한, 응답률을 품질요소로 관리하여 우수수준(90%) 이상으로 유지·향상하도록 노력하겠습니다.
- 한국관광 이미지 제고와 내·외국인 관광객의 여행 편의를 위하여 인터넷(한글, 영어, 일어, 중국어 간체, 중국어 번체, 불어, 인도네시아어, 독어, 스페인어, 베트남어, 태국어, 러시아어, 터키어, 아랍어)을 통해 한국여행에 필요한 각종 관광정보를 제공해 드리고 있습니다.

8. 관광전문 인력양성 서비스

- 관광통역안내사, 문화관광해설사 등 관광객 접점의 종사원 양성 교육 및 관광 산업분야 디지털 역량 강화 및 ICT 연계 미래형 관광 교육 서비스를 제공하여 관광전문인력을 양성하겠습니다.
- 공개모집 교육일정을 교육 개시 2주 전 공사홈페이지 및 관광전문인력포털 (<http://knto.or.kr> / <http://academy.visitkorea.or.kr>)을 통해 공지하겠습니다.
- 관광종사원 자격증 신규 및 재발급을 원하시는 분께 평상 시에는 온라인 신청 후 방문 시 즉시 발급, 등기 발송 시 신청서류 확인 후 업무일 기준 최대 3일 이내 발송하겠으며, 12월~1월 관광종사원 자격증 신규발급 집중기간에는 업무일 기준 최대 2주 이내 발송하도록 하겠습니다.