

2015년 국정감사 시정 및 처리 요구사항에 대한 결과보고서

【한국관광공사】

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>401. 공사 외국어 홈페이지(Visitkorea) 사이트 내 정보 업데이트 지연 문제를 개선하고 지역관광공사 등과 협업하여 지역정보 업데이트를 강화하는 등 운영을 개선할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Visitkorea 홈페이지 정보업데이트 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 홈페이지(영/중(간)/일) 전면 개편('16.1) - 주요 콘텐츠 점검주기 단축: 반기 → 분기 ○ 지역관광정보 협업 및 정보 업데이트 <ul style="list-style-type: none"> - 지역관광정보 홍보메뉴 신설 - 지자체/RTO와 SNS 콘텐츠교류 및 홍보지원 실시 <p><향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지자체 외국어 관광정보 교류 협력 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 지역관광 콘텐츠 생산시 지자체/RTO 의견 반영 - 지역 대학생, 주한 외국인 활용 외국어 관광정보 점검 및 개선 (지자체/RTO 협업 추진)
<p>402. 외래관광객의 서울 집중 현상이 심화되고 있는 바, 광역관광상품·지역별 특성화된 관광상품·맞춤형 관광상품 개발 및 지역축제 글로벌화 등 지역 관광 활성화방안을 마련할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 글로벌 관광상품 발굴 및 육성사업 실시 ('16.1~) <ul style="list-style-type: none"> - 지자체 대상 글로벌 사업 설명회 - 지자체 공모 및 상품콘텐츠 확정 ○ 지역축제 글로벌화 사업 추진('16.2~) <ul style="list-style-type: none"> - 인바운드 관광상품 개발·판촉, 온오프라인 홍보 등
<p>403. 베니키아호텔 선정 및 운영 관련, 안전 및 위생항목 부적격 업체는 퇴출을 검토하고, 선정·운영 평가 시 안전 관련 평가항목의 비중을 강화하며, 베니키아 가맹호텔 서비스 품질관리를 위하여 불시 특별단속 등을 통한 관리의 실효성을 제고할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 베니키아호텔 선정 및 운영 관련 관리강화 ('15.10) <ul style="list-style-type: none"> - 가입심사시 안전관련 항목 비중 및 심사기준 강화 - 매년 전체 체인호텔 대상 암행 모니터링 실시 - 전체 체인호텔 투숙객 대상 고객만족도조사 실시 <p><향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 체인호텔 대상 암행 모니터링(1박 체험) 실시 ('16.8~11월, 전수조사)
<p>404. 외국인 관광객의 베니키아호텔 이용 확대를 위하여 유명호텔예약사이트 등에 베니키아호텔 등록 등 해외 홍보를</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 베니키아호텔 해외홍보 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 트립어드바이저 등 유명 호텔예약사이트 등록 지속 ○ 호텔 이용액 불편사항 개선

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>강화하고, 베니키아 가맹 호텔의 외국인 관광객의 불편사항을 파악하여 개선할 것</p>	<p>- 고객만족도 조사 이후, 외국어 관광안내전화 “1330” 활용 이용객의 언어불편 해소 노력</p> <p><향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 홍보동영상(영, 일어, 중간, 중번) 제작 및 미국, 중국, 일본 등 해외홍보 실시 ('16.6~) ○ 이용객 현황조사, 불시단속 및 투숙객 만족도 조사강화 등을 통하여 이용객의 불편사항 최소화 지속 노력
<p>405. 한국관광공사에서 인증하는 모든 숙박시설에 대하여 안전 점검 계획을 수립하고, 심사평가 및 사후관리에 대해서도 전면적으로 재검토하여 개선 방안을 마련할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 인증(지정) 숙박시설 전수 안전관리 실태조사 ('15.11~12월) ○ 인증(지정) 숙박시설 안전관리 심사평가 및 사후관리 제도개선('16.1.1) <ul style="list-style-type: none"> - 소방안전관리를 필수인증 기준으로 강화 - 안전관리실태 전수 조사 실시 <p><향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전수 서비스모니터링 조사 시 안전관리 실태조사 실시 ○ 숙박시설 심사평가 및 사후관리 포함 '관광품질통합인증제도' 도입 예정
<p>406. 의료관광 플랫폼 운영 관련, 외국인환자 유치 의료기관의 가입이 저조하고, 의료분쟁, 의료사고 등을 일으킨 문제 업체가 홈페이지에 등재되는 사례 등이 발생하고 있는 등 운영이 부실한바, 외국인환자 유치등록 의료기관 및 업체들의 참여방안, 지자체가 운영하는 의료관광 홈페이지와의 연계방안 등 의료관광 플랫폼 활성화 방안을 마련하고, 부적격 업체가 등재되지 않도록 업체 소개 정보 등 세부내용에 대한 검증 강화 등 개선방안을 마련할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 의료관광플랫폼 활성화 및 개선 <ul style="list-style-type: none"> - 의료기관 및 업체의 의료관광플랫폼 가입 확대 <ul style="list-style-type: none"> · ('15.8) 286개 → ('15.12) 340개 - 온라인 의료관광 상품박람회 개최('15.9~12) - 의료관광 플랫폼 내 서울시 의료관광 사이트 신규개설 ('15.12) ○ 부적격 업체 검증 강화 ('15.10) <ul style="list-style-type: none"> - 부적격 업체 모니터링 강화 및 플랫폼 홍보 중지 - 성형외과 관련, 대한성형외과의사회 '자율인증제' 가입 의료기관 중점 홍보 <p><향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 의료기관 및 업체 의료관광 플랫폼 가입 유도 <ul style="list-style-type: none"> - 지자체와의 협력을 통한 의료기관 가입 확대 ○ 지자체 의료관광 홈페이지 연계 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 각 지자체 의료관광 사이트 개설 또는 편입 확대 유도 ○ 온라인 플랫폼 운영 활성화 <ul style="list-style-type: none"> - 국내외 홍보 강화, 중소의료기관 온라인 마케팅 지원

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 부적격 업체 검증 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 지자체 운영 '협력의료기관' 과의 연계성 확대
<p>407. 2014년 해외 의료관광대전 개최 관련, 참가인원, 상담실적 등이 허위 또는 부실하게 작성되고, 성과가 부진한바, 성과 검증시스템을 마련하여 재발을 방지하고 예산낭비성 전시행사를 지양할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 각종 의료관광 행사에 대한 실적관리 개선방안 수립 및 시행 <ul style="list-style-type: none"> - 참관객 집객 시 행사참가 외부기관의 검증 추가 - 참가 의료기관 등의 상담실적에 대한 현장의 즉시적, 의무적 제출 제도 도입
<p>408. 의료 관광객이 증가하고 있으나, 불법 의료관광 및 부작용 문제도 심각해지고 있는바, 불법 의료관광 등으로 인한 피해발생시 구제받을 수 있는 창구 마련 등 개선방안을 마련할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 불법 의료관광 등으로 인한 문제점 개선 ('15.10) <ul style="list-style-type: none"> - 구제창구 담당 보건복지부 산하 "의료분쟁조정중재원"과 협업체계 강화 - 공사 의료관광 플랫폼을 통한 의료수가 등의 의료기관 투명한 정보 공개 확대로 불법 브로커 개입 여지 차단 * 의료해외진출 및 외국인환자 유치지원에 관한 법률 제정 ('15.12.3, 국회통과) <ul style="list-style-type: none"> - 불법 브로커 근절을 위한 과도한 수수료 제한 등 규제 마련 - 외국인 환자 유치 의료기관의 배상보험 또는 의료배상 공제조합 가입 의무화 등 외국인 환자 피해 구제 및 권익보호 제도 강화
<p>409. 한국의 아시아 의료관광 시장 점유율은 4.2%에 불과하고, 의료관광 관광객 증가율이 둔화되고 있는 바, 의료관광 산업 육성을 위한 장기 계획 및 질적 성장방안을 마련할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 의료관광 활성화 중장기 전략 수립추진('15.12~16.6) <ul style="list-style-type: none"> - 의료서비스와 웰니스 등 관광콘텐츠의 융복합 강화를 통한 의료관광 확장성 도모 <p><향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 웰니스 의료관광 상품개발 및 홍보 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 웰니스 분야 성장이 지속추세를 고려하여, 의료와 결합한 새로운 시장 활성화 도모
<p>410. 외국인 관광객이 방문하는 식당의 한식 메뉴 표기에 오류가 발견되고 있는바, 음식 메뉴 표기 및 번역 관련 개선방안을 마련할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 외국어메뉴 번역표기를 무료 지원하는 '외국어메뉴판 만들기' 사이트 운영 및 홍보 강화 ('15.9~) <ul style="list-style-type: none"> - 온라인 홍보 강화, 유관기관.기초지자체 대상 홍보 협조요청 ○ 외국어메뉴판 시범제작 지원 ('15.11~'16.3) <ul style="list-style-type: none"> - 강원지역 음식테마거리 및 지역 관광협회 추천 관광식당 ○ 공사 인증 궁중음식점 대상 번역 혹은 감수 지원

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 한식 메뉴 외국어 표기 실태조사 실시('15.11~12) <ul style="list-style-type: none"> - 서울 관광특구 중심 280개소 한식당 실태 파악 <p><향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 평창동계올림픽 대비 올림픽 개최 도시 한식당 중심 외국어메뉴판 제작 지원 ('16.하반기 중) ○ 한식재단 공동 협의를 통한 외국어메뉴판 만들기 사이트 표기 정비 및 업데이트('16.하반기 중)
<p>411. 외국인 관광객의 다변화를 위하여 무슬림 관광객 유치 강화가 필요하나 경쟁국과 비교하여 여전히 수용태세가 부족한바, 무슬림 친화적 인프라 확충 및 수용태세 개선 방안을 마련할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 무슬림 방한객 불편 해소 및 유치 증진을 위한 수용태세 개선 사업 추진 <ul style="list-style-type: none"> - '레스토랑 대상 무슬림 친화도 평가제' 운영 ('16.5~) - 문화창조벤처단지(관광공사 서울센터) 내 무슬림 기도실 시설 개선 운영 ('15.12) ○ 무슬림 관광 관련 인식 개선 사업 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 무슬림 관광 관련 KBS 3부작 특집 다큐 '18억, 이슬람 시장이 뜬다' 제작 지원 (aT 공동, '15.12) - 주한 무슬림 유학생 대상 국내 주요관광지 답사 지원 및 모니터링을 통한 인프라 개선 추진('15/2회) <p><향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 무슬림 관광 관련 인식 개선 사업 지속 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자 행사(할랄 푸드 페스티벌)를 통해 대국민 무슬림 관광객 대상 환대 분위기 조성 ○ 주요 관광접점(공항) 등 무슬림 기도실 설치 건의 요청 등을 통한 무슬림 관광환경 조성 지원
<p>412. 지방 이전에 따른 임직원 대상 주택자금 대출 금리가 1.1%로 지나치게 낮은바, 합리적인 수준으로 조정 등 개선조치 할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지방이전주택자금 제도 개정 완료('15.12) <ul style="list-style-type: none"> - 대출 금리 : 1.1 → 1.6%
<p>413. 굿스테이 운영 관련 업체 선정 및 브랜드 관리가 미흡한바, 굿스테이 법적필수지정기준 위반, 외국어 안내 미흡, 지정취소 업소 현판 미철거 등에 대한 개선방안을 마련할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 굿스테이 필수지정기준 위반실태 점검 및 적발업소 지정취소 (88개소, '15.11~12) ○ 지정취소 업체 현판 철거 완료 ('16.4, 서울지역) <p><향후 추진계획></p>

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전수 서비스 모니터링 시 법적 필수지정기준 위반실태 점검 <ul style="list-style-type: none"> - 2회 실시('16.6~7, 10~11월) ○ 지정취소업체 현판 철거 실시 (연중, 서울이외지역)
<p>414. 중국인 관광객의 재방문율이 서울과 제주도를 제외하고는 상당히 미약하므로, 지역 중국 전담여행사를 확충하여 지역 관광을 활성화할 필요가 있는바, 지역 여행사가 전담여행사로 선정될 수 있도록 관광상품 구성 등에 대한 컨설팅 지원방안을 마련할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 문체부, 한국여행업협회 공동 전 지자체 및 여행사 대상 중국단체 전담여행사 상반기 통합 설명회 진행('16.2.16) <p><향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지역 관광상품 활성화를 위한 지역 여행사 설명회 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 시기 : 2016년 하반기 추가 실시 - 대상 : 중국 전담여행사 미 보유 지자체 - 내용 : 전담여행사 지정 신청 및 심사 진행 관련 지역 인바운드 여행사 컨설팅 진행
<p>415. 한국방문위원회에 관광진흥개발기금 및 GKL 공익사업 적립금을 지원 중인데 한국 방문위원회에서 추진하는 사업 내용에 비추어 볼 때 공익사업 적립금을 사용하는 것은 적절하지 않은바, 법적 근거가 없는 민간 기구의 운영비 및 사업비를 공익사업 적립금으로 지원하는 것에 대한 근거를 마련하고, 집행 결과에 대하여 철저히 점검할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 문화체육관광부에 관련 내용의 이관 <ul style="list-style-type: none"> - GKL 공익사업적립금은 2014년 설립된 GKL사회공헌재단에 출연되고 있음. 동 재단은 문화체육관광부 산하의 공익법인으로 주무관청인 문화체육관광부에 사업계획 및 결과를 보고하며, 문체부의 감독 및 감사를 받음
<p>416. 인천공항 면세점 적자 누적 및 영업 종료에 따른 공사 재정악화에 대한 대책을 마련할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 수익성과 공공성을 겸비한 신규 수익사업 발굴 <ul style="list-style-type: none"> - K-Style Hub(문화창조벤처단지) 조성완료('15.12) <ul style="list-style-type: none"> * 연간 임대수익 84억원 신규수익 창출 - 인터넷전문은행(K뱅크) 투자(예비인가 획득 '15.11) <ul style="list-style-type: none"> * 배당수익 창출 및 ICT융합 신시장 창출 ○ 정부 기금지원 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 인건비 등 부족 재원에 대한 기금지원 지속 확대 노력 <ul style="list-style-type: none"> * 인건비 '15년 54억원 증액, '16년 50.5억원 증액 확보

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	<p><향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 신규 수익사업 발굴 지속 및 확대 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 지자체 공동 수익형 관광사업 추진 등
<p>417. 2008년 금강산 관광 중단 이후 공사의 누적 손실에 대한 대책을 마련할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 통일부와 협의를 통해 상환계획 일부 변경 ('14.7) <ul style="list-style-type: none"> - 상환만료일 5년 연장 ('16.7 →'21.7) 등 <p><향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 관계기관 협의를 통해 대출금 문제 해결 지속 노력 <ul style="list-style-type: none"> - '16.9월 도래하는 상환개시 일정 연기 등을 포함한 근본적인 해결을 위해 지속 노력
<p>418. 의료관광안내센터에 의료관광객 비중이 급증하고 있는 국가(러시아, 몽골, 카자흐스탄 등) 언어를 구사할 수 있는 상담원이 부족하거나 없는 바, 러시아어 등을 구사하는 상담원을 배치하는 방안을 검토할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 의료관광안내홍보센터의 러시아 인력 신규 배치 ('15.10) <ul style="list-style-type: none"> - 서울지역의 러시아어 구사 인력(1명) 추가 배치로 영, 중, 일, 러 등 4개 언어 서비스 대응체제 구축 ※ 카자흐스탄 공용어 : 러시아어 <p><향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 의료관광안내센터 문의 추이 및 예산 여건 등을 감안하여 기타 언어에 대한 추가적인 인력배치 여부 검토
<p>419. 내수 시장 진작을 위한 국내 관광활성화를 위하여 대표적인 국내관광 캠페인인 '관광주간' 활성화 방안을 마련할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 내수 시장 활성화 관점에서 '관광주간' 활성화 노력 <ul style="list-style-type: none"> - 지역 관광콘텐츠 강화, 지역 할인참여 업체 확대 등 [2015 관광주간, (봄: 5.1~14, 가을: 10.19~11.1)] * 국내여행 참가자 3,720만명(25.2%증가), 여행 지출액 4조 9,224억(18.8%증가) - 지역방문객 유치 증대를 위한 지역별 대표프로그램 운영, 여행주간 홍보 강화 등 [2016 봄 여행주간 실시(2016. 5.1~14)] * 2016년 기존 '관광주간'을 '여행주간'으로 명칭 변경 <p><향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2016 가을 여행주간 실시로 국내관광 활성화 추진
<p>420. 우수쇼핑점 인증 업소의 절반 이상이 외국인 판매 실적이</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 우수쇼핑점 신규인증 심사 시 중소기업에 불리한 평가항목

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>없어 실효성이 의문인바, 인증 취지에 부합할 수 있도록 개선 방안을 마련하고 중소기업체의 참여 확대방안을 마련할 것</p>	<p>배점을 조정하는 등 규정 완화를 통한 소형업소의 인증 비율 제고 도모 ('14년 이후 계속)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소형업소 비율 '12년 7.3%, '13년 40.9%, '14년 34.0%, '15년 62% ○ 2015년 우수쇼핑점 모집 시 소형업소 대상 신규모집 안내문 발송(1,117개) 및 서울 홍대, 신사동 등 주요 쇼핑거점 부근 소형업소 대상 현장 홍보 실시 ○ 2016년부터 우수쇼핑인증제도 폐지 <p><향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 숙박, 쇼핑 등 관광 관련 인증사업의 전반적인 재검토 및 개선방안 강구 후 숙박 부문과 통합한 '관광품질통합 인증제도' 도입 예정 - 2016년 시험사업 실시후 2017년부터 시행
<p>421. 8개 광역지자체 88개의 관광지를 대상으로 실시했던 "2014 장애물 없는 관광환경 실태조사 및 분석결과"에 따르면 무장애 관광환경이 미흡한 것으로 나타났는바, 무장애 관광환경 조성방안을 마련할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지자체 및 관광지에 '2015년 장애물 없는 관광환경 시설 및 서비스 가이드라인' 제작 배포('16.1)를 통한 인식 개선 유도 ○ '15년 장애물 없는 관광환경 실태조사 결과 온라인 정보 게재 및 지자체 배포를 통한 관광취약계층의 관광지 접근성 개선 도모 ○ 장애물 없는 관광지 조성을 위한 「열린 관광지」 사업 추진 - ('15년) 6개 관광지 선정·지원, ('16년) 5개 관광지 선정 <p><향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2016년 장애 유형별 맞춤 '장애물 없는 관광정보 조사' 확대를 통한 지속적인 인식 개선 유도 ○ 「2016년 열린 관광지」 개선 지원
<p>422. 한국관광공사의 허가없이 무단으로 '한국관광공사 지정 제휴'등 공사명을 도용하여 홍보를 하는 업체가 있는바, 대응방안을 마련할 것</p>	<p><조치결과 및 향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 해당 업체 외국어표기 수정조치 완료 ○ 온라인 검색 등 자체 모니터링 실시

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>423. 해외영상물 로케이션 지원 작품인 영화 ‘어벤져스 2’ 지원의 근거인 경제효과 산정 시 체계적인 검토없이 과다 산정하였으며, 그만큼의 경제효과를 거두지도 못하였는 바, 향후 이러한 실패 사례가 발생하지 않도록 개선 방안을 마련할 것</p>	<p><조치결과 및 향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 향후 경제효과 산정시 체계적인 검토 후 추진될 수 있도록 관련기관들과의 협의를 강화하고 전년 상영실적 기준 효과산정 방식을 유사 작품의 최근 흥행실적 감안 등 다양한 검토방안 마련
<p>424. MICE 산업의 성장을 위하여 MICE 산업을 포괄할 수 있는 한국표준산업분류코드를 지정하고, MICE서비스업을 관광사업 종류에 포함시킬 수 있도록 하는 방안을 마련할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 한국표준산업분류코드 지정 관련, 주관부처인 문화체육관광부 해외사례 분석 및 업계 의견수렴을 통해 통계청에 지정 요청 (‘15.5) ○ 국제회의 서비스업 관광사업 종류 지정 관련 제도 개선을 위한 업계 및 관련 기관 의견 수렴 <p><향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 한국표준산업분류코드 지정 관련 통계청 업무협의 지속 ○ 국제회의 서비스업 관광사업 종류 지정 관광진흥법 개정안 추진 (하반기)
<p>425. 코리아스테이를 이용하는 관광객이 감소하고 있는바, 원인을 명확하게 분석하여 사업을 계속 추진할 필요가 있는지를 검토할 것</p>	<p><조치결과></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 이용액 감소 내용 및 원인 분석후 조치 <ul style="list-style-type: none"> - 공사 홈페이지 이용 예약자가 감소 (코리아스테이 전체 이용객수는 증가) - 홈페이지내 노출 강화를 통해 예약자 증대 노력 ○ 전체 이용채널에 대한 성과 및 품질관리 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 업체 직접예약, 온라인 숙박예약업체 이용 객실판매 실적 조사 - 서비스품질 개선을 위한 고객만족도 조사, 서비스 모니터링 실시 (‘15.10~12) <p><향후 추진계획></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 체계적인 성과관리 및 서비스품질 개선 지속 실시 (연중) ○ 통합인증제 추진을 통한 홍보마케팅 강화 및 서비스품질개선 지원(연중)