

한국관광공사 관광품질 인증서비스 평가지표 개발

이 병 찬(한국관광공사)



Table of Contents	I 개요 p3	IV 실증 조사결과 p17
	1. 배경과 필요성 4	1. KTO-SQI 조사개요 18 2. KTO-SQI 전체 분석결과 21 3. 결과요약 및 시사점 24
	II 관광품질인증 현황분석 p6	
	1. 관광품질인증 현황분석 7	V 향후 운영관리 .. p 25
	III KTO-SQI 모델개발 p10	1. KTO-SQI 조사활용 방안 26 2. 관광품질인증 변화관리 활동 .. 27
1. KTO-SQI 모델개요 11 2. KTO-SQI 평가모형 14		



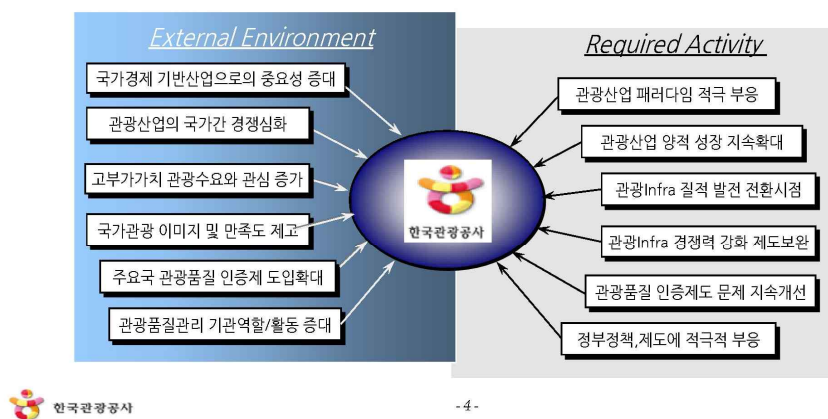
1. 배경과 필요성

제1장. 개요

1.1 관광품질인증 질적관리의 필요성

- 관광산업은 해당국의 경제적 가치를 지닌 최고의 대상으로 인식되며 산업경제 내 비중과 파급효과 또한 매우 큼
- 국내 관광산업의 시장규모 확대와 관광산업의 장기적이고 지속적 성장을 위해 국제수준의 관광산업 경쟁력 확보가 매우 중요함
- 관광산업의 경쟁력 확보는 관광 상품 및 서비스 품질제고에 기인함에 따라 주요 선진국은 관광객 만족도 제고를 위해 '통합적 관광품질인증제' 확대와 관리를 강화하고 있음 (호주 T-QUAL, 홍콩 QTS, 영국 QIT, 뉴질랜드 QUAL Mark 등)

< 관광품질인증 서비스품질 관리의 필요성 >



1. 배경과 필요성

제1장. 개요

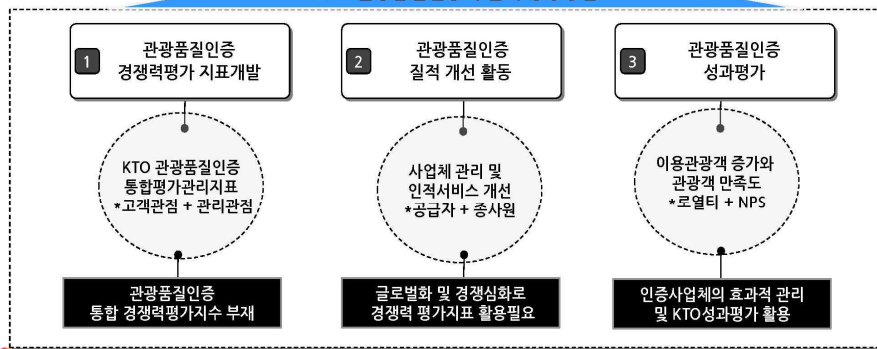
1.2 한국관광공사 관광품질인증의 관리방향

- 관광이 국가 경쟁력 및 지속성장의 주요 견인차로의 중요성이 더욱 증대되는 가운데 한국관광공사(이하 'KTO')에서 추진하는 관광품질인증 기반사업의 양적·질적 성공여부가 무엇보다 중요함
- 이를 위해 새로운 관광품질인증 통합측정 관리를 위한 지표개발, 이를 활용한 질적 개선활동, 관광객 만족도 제고를 위한 평가관리 등 관광품질인증 전반의 효과적인 관리와 질적 향상이 필요한 상황임

한국관광공사 '관광품질인증' 사업목표

관광산업의 국가성장 동력 견인차 기반

KTO 관광품질인증의 질적 향상방안



한국관광공사

- 5 -

II 관광품질인증 현황분석

I. 관광품질인증 현황분석



1. 관광품질인증 현황분석

제 II 장. 관광품질인증 현황분석

1.1 주요 국가별 관광품질인증 현황 및 추이

- 주요 관광산업들은 외래 관광객 유치라는 국가의 관광이미지 개선, 관광객 만족도 증대, 소비지출 증대, 장기 체류 등 관광 질적 성장확대를 위한 국가차원 관광산업 발전전략 및 목표설정과 관광품질인증제의 통합적 관리를 통해 관광산업 전반의 품질경쟁력향상을 도모하고 있음

구 분	호주	뉴질랜드	영국	스페인	홍콩
	T-QUAL	Qualmark	QIT	Q	QTS
인증마크					
대상	기준의 인증을 받은 관광업체 · 숙박, 식당, 호텔, 여행사 등 품질 보장 관광업체	모든 숙소 및 관광업체 · 숙박 10개 부문, 유숙업체, 워터버티 업체, 여행사, 서비스 업체, 여행사 안내 센터, 투어업체 5개	모든 관광업체 · 호텔부문, 캠핑파크, 관광지, 관광명소 등	모든 관광업체 · 호텔 및 관광아파트, 해변, 관광서비스, 스파, 골프코스, 캠핑장, 자연보호지역 등 22개	우수 관광서비스 공급업체 · 소매, 식당, 기타서비스, 6개 월 이상 경영실적, 사업허가 와 자격 등록업체, 1년간 불 평기록 없는 업체, 방문고 객도
목적	관광산업의 지속가능성과 품질 관광개념과 정보제공	관광산업의 활성화	관광객들에게 관광산업 품질정보를 제공	관광업체 자발적인 품질 관리 및 고객품질 정보제공	관광산업의 활성화 및 우수 관광업체 정보제공
심사평가	분야별 기준의 다른 인증제도 멤버십 가입업체 중 인증평가 · 통합적 관광품질 인증제	전문성, 서비스, 안전성, 환경 성 평가와 피드백 평가 등급 · 인증업체 중 별도 심사 · 친환경성(Qualmark-green)	60여명 이상의 평가위원회 구성 및 심사 · 숙박, 음식, 현대의식, 객실, 욕실, 음식, 서비스 종합평가	서비스 품질규제 및 기준조건 준수 · 국가인증이 아닌 자발적, 업체 자가검립 관리체계	QTS운영위원회, QTS분과 위원회, QTS협회 영역별 평가 · 소정의 품질서비스 수준 인정업체 심의신청
주관기관	호주정부관광청	뉴질랜드관광청	영국관광청	스페인 관광품질원(민간 및 비영리 단체)	홍콩관광청
등급기준	관광품질심의회 평가	현장평가, 피드백평가	평가위원회 평가	서비스 품질 규제 및 기준조건	QTS 운영위원회
지원	마케팅 지원, 마크부여	인증마크 부여, 홍보 및 가이드 제시	홍보, 비즈니스 자문지원, 인증서 발급, 포상 등	Q인증서, 간판, 마케팅 및 홍보	입회 업체 ID와 인증 QTS 마크, 마케팅지원, 네티마킹 평가 보고서, 인센티브



※ 자료원 : 한국관광의 질적 발전을 위한 관광품질 관리 정책추진 방안(2013. 한국문화관광연구원) 및 관련자료 발췌요약
한국관광공사

- 7 -

1. 관광품질인증 현황분석

제 II 장. 관광품질인증 현황분석

1.2 국내 관광품질인증 주요 현황

- 국내 관광산업 전반의 발전과 경쟁력 향상을 위해 주요 관광시설 및 상품, 서비스 유형별로 관광품질인증제를 도입 · 운영하고 있음
- 한편, 국내 관광품질인증제의 경우 이를 지정 · 주관 및 관리하는 주체가 각기 달라 중복지정 등 체계적으로 관리되지 못하고 있어 주요국과 같이 관광품질인증제의 통합적 관리가 필요한 상황임

구 분		중앙/지방정부	관련기관, 단체	선정 · 평가
출입국	세계공항서비스평가	-	국제공항협회	이용객 설문조사
	호텔 등급제	문화관광부	관광협회중앙회, 관광호텔업협회	등급평가(5개 등급)
숙박	베네키아	"	KTO	가맹/제인
	굿스테이	"	"	서류 및 방문심사
	코리아스테이	"	"	서류 및 방문심사
	한옥스테이	"	"	서류 및 방문심사
식당음식	음식테마거리	"	"	서면 및 현장평가
	모범음식업소	각 지방자치단체	한국외식업중앙회	지정기준 적합 심의
	맛집 및 인증제도	"	-	서울시 위생등급제 등
쇼핑/기념품	우수쇼핑점인증	문화관광부	KTO	서류 및 방문심사
	한국관광영품인증마크	"	"	대한민국기념품공모전 (장려대상)
관광교통	외국인 택시서비스	"	"	지정
관광지	농어촌관광사업등급제도	"	한국농어촌공사	현장심사단 평가
	문화관광축제	"	-	참관 평가
	화장실품질인증제	안전행정부	화장실품질인증위원회	서류 및 방문심사
여행상품	우수여행상품인증제	문화관광부	한국일반여행업협회	평가위원심사, 추천



※ 자료원 : 한국관광의 질적 발전을 위한 관광품질 관리 정책추진 방안(2013. 한국문화관광연구원)
한국관광공사

- 8 -

I. 관광품질인증 현황분석

제 II 장. 관광품질인증 현황분석

1.3 KTO 관광품질인증 >> 품질인증 유형별 개요

- 한국관광공사에서 주관하는 국내 관광품질인증(가맹) 사업은 관광인프라 측면에서 숙박, 쇼핑, 음식 3대 분야(상세 6개 부문)에 대해 품질인증 유형별 지정하고 있으나, 관광인증 유형별 추진 시기가 상이하여 각기 다른 인증마크 활용으로 관리적 어려움과 이용관광객의 인지가 낮은 상황임

구 분	숙박				쇼핑/음식	
	베네키아	굿스테이	코리아스테이	한옥스테이	우수쇼핑인증	음식테마거리
인증마크						
대상	관광호텔 (가맹/채인)	공중위생관리법에 따른 숙박업 시설 중 관광진흥법 제19조의 2항에 의한 기준에 적합한 시설	지자체에 외국인관광 도 시민박업 지정등록이 완료된 가구	각 지방자치단체에 한옥체험업으로 등록된 가구	전국 외국인 관광객 방문지역 내 쇼핑점	전국 음식테마거리 200선에 수록된 곳
시기	2006년	2005년	2011년	2008년	2009년	2012년
목적	국내외 관광객에게 합리적인 가격과 우수한 서비스의 편안한 쉼터 제공	우수 중저가 숙박시설 확보를 통한 관광인프라 강화 및 지방 관광 활성화	외국인 관광객에 한국 가정문화 체험 특화 숙박을 제공하고 수도권 숙박난을 해소하고자 함	전통문화체험 공간으로서 경쟁력 있는 대안 숙박시설로 한옥체험업 육성	외래관광객을 비롯한 구메자들이 안심하고 쇼핑할 수 있는 업체 발굴	지역별 특색 음식이 가진 관광적 활용가치를 보다 적극적으로 발굴
심사평가	인증이 아닌 가맹임	신규심사: 신청업소 경신심사: 2년 마다 특별심사: 민원 발생시	서면심사 현장심사 인증기간 2년	서면심사 현장심사	서면심사 현장심사 사후모니터링	서면심사 현장심사 지역안내
주관기관	한국관광공사	한국관광공사	한국관광공사	한국관광공사	한국관광공사	한국관광공사, 지자체

주) 관광숙박업 업무보고 자료 발취(2014. 6), 2013 우수쇼핑 신규인증, 재인증 및 사후관리 모니터링 보고서, 2014 음식테마거리 관광활성화 지원
한국관광공사 - 9 -

III KTO-SQI 모델개발

1. KTO-SQI 모델개요
2. KTO-SQI 평가모형



1. KTO-SQI 모델 개요

제 III 장. KTO-SQI 모델 개발

1.1 KTO-SQI 모형 및 지수개발 방향

- 본 과업의 효과적 목적달성을 위해 아래와 같이 3가지 우선고려 사항을 통해 추진토록 함

① 한국관광공사 관광품질인증 경쟁력 기반사업 및 고객특성을 고려한 접점 서비스품질 평가모델 개발

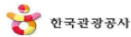
- KS-SQI의 서비스품질 평가 방법론을 Base로 함
- 서비스품질 평가이론인 SERVQUAL 및 SERVPERF 모형의 적용을 검토함
- 숙박시설 및 쇼핑관련 대외 평가지수인 KCSI, NCSI와 자체조사 등 지수항목을 고려함
- 관광품질인증 및 KTO 관광품질인증 유형별 서비스품질/고객 특성을 반영하는 평가항목 도출
- 실증분석을 통해 모델의 현실적합성을 검증함

② 고객접점 서비스품질 제고를 위한, 유형별 개선점 도출이 가능하도록 설계

- KTO 관광품질인증 사업의 정량적 품질경쟁력 관리지표로서 중요 속성파악과 다원적이고 체계적인 분석을 통해 지속적인 점진개선 관리가 가능하도록 모델을 개발

③ 평가지표(KPI) 활용 연계성 확보

- KTO 관광품질인증 이용고객에게 제공되는 가치에 focus를 둔 서비스 평가모델로, 조사결과를 인증관리 사업장평가에 반영할 수 있도록 조사항목을 설계



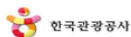
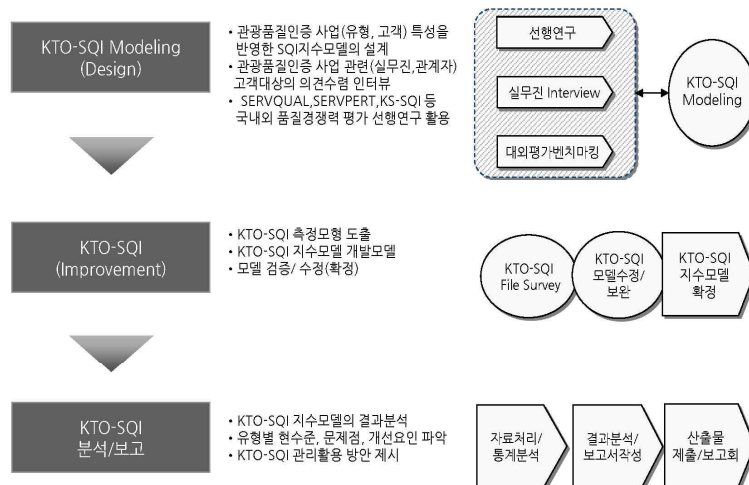
- 11 -

1. KTO-SQI 모델 개요

제 III 장. KTO-SQI 모델 개발

1.2 KTO-SQI 진행방법

- KTO-SQI지표개발은 아래와 같이 단계별 업무절차 및 내용을 통해 이루어짐



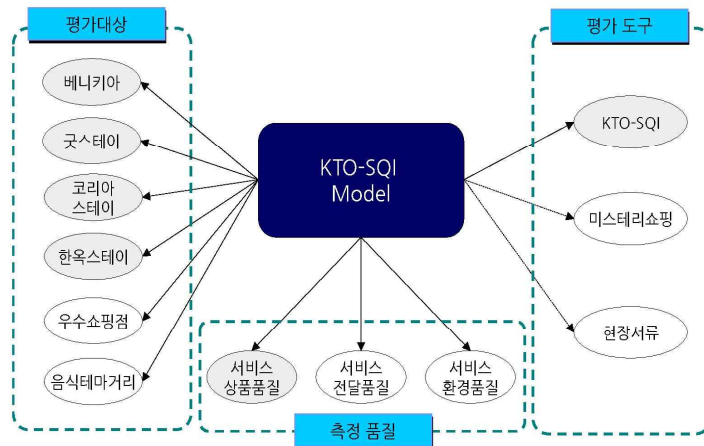
- 12 -

1. KTO-SQI 모델 개요

제 III 장. KTO-SQI 모델 개발

1.3 KTO-SQI 모형 및 지수개발 방향

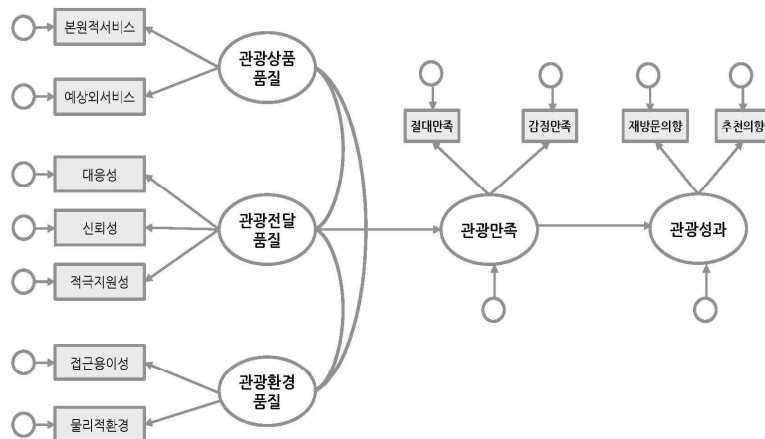
- 본 과업의 평가대상은 베니키아, 굿스테이, 코리아스테이, 한옥스테이, 우수쇼핑점, 음식테마거리 6개 분야임
- 각 인증유형별 평가 및 통합관리 체계와 향후 확장을 고려한 측정모형을 개발토록 함



2. KTO-SQI 평가모형

제 III 장. KTO-SQI 모델 개발

2.1 KTO-SQI 구성모형



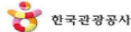
2. KTO-SQI 평가모형

제 III 장. KTO-SQI 모델개발

2.2 KTO-SQI 조작적 정의 및 구성요소

- KTO의 관광품질인증 서비스수준을 측정하기 위한 기존 선행연구 및 KS-SQI 모형을 활용한 KTO-SQI (Service Quality Index)
평가지수는 아래의 7개 차원으로 재분류 할 수 있으며, 차원별 개념적 정의/차원에 대한 품질요인은 관광서비스 상품품질, 서비스 전달품질, 서비스 환경품질의 3개 유형으로 재정의 될 수 있음

평가차원		구성요소	구성 요소의 정의	선행연구
관광상품 품질	본원적 서비스	유형성	관광품질인증에 부합한 상품/시설 및 서비스 운영체계의 구비	SEVRQUAL, KS-SQI Lwwis Cadotte & Turgeon
		편익성	다양한 이용시설/서비스를 통한 이용고객의 이용목적 달성 정도	
	예상의 서비스	혁신성	차별화된 상품 및 서비스 제공 노력 정도	
		지원성	이용고객에 대한 부가적 서비스 제공 노력	
관광전달 품질	대응성	친절성	관광품질인증 종사원들의 고객에 대한 친절과 예의 바른 정도	SEVRQUAL, Shaapley & Forster U. Lehtinen & J.R. Lehtinen, KS-SQI, KCSI
		배려성	고객 문의에 대한 알기 쉬운 대응 및 편안한 배려 응대	
	신뢰성	전문성	서비스 제공에 필요한 기술/지식의 보유 정도 및 대응 수준	
		정확성	서비스 제공과정에서의 정확한 수행 정도	
		안전성	시설이용에 대한 고객안전 확보 및 개선노력	
		약속이행	약속된 서비스 이행의 준수 정도	
	적극지원성	신속성	고객의 문의/요청에 신속하게 응대	
		적극성	고객 편의를 위해 자발적인 도움 제공 및 다양한 정보 제공	
관광환경 품질	접근용이성	접근성	이용장소의 지리적 위치 및 교통접근 용이성	SEVRQUAL, Mc-Cleary & Weaver, Kruson, KS-SQI, KCSI
		편리성	관광시설 및 서비스 이용의 편리성	
	물리적 환경	구비성	인적 요소 및 편의, 부대시설 구비 정도	
		정결성	시설환경의 쾌적성과 위생 청결한 관리상태	



한국관광공사

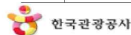
- 15 -

2. KTO-SQI 평가모형

제 III 장. KTO-SQI 모델개발

2.3 KTO-SQI 주요 설문 항목

평가차원	구성요소	설문항목	인적요소	절차요소	물적/기능요소
관광 상품 품질	본원적 서비스	유형성 1. 관광 이용목적에 필요한 적절한 물리적 시설 및 상품, 서비스를 갖추고 있다 2. 관광인증(숙박/소방/음식)에서 제공하는 시설, 상품, 서비스 품질이 우수하다			●
		편익성 3. 관광인증 이용시설을 이용함으로써 원하는 목적을 이룰 수 있다		●	
	예상의 서비스	혁신성 1. 다른 곳에서 제공하지 않은 차별화된 상품이나 서비스 (예, 직육면체 무료 제공, 고객에게 이벤트 등)를 제공		●	
		지원성 2. 이용관광 시설 및 상품의 할인 등 고객에게 도움이 되는 서비스 혜택 제공 (자료비지 제공 또는 안내설명)	●		
관광 전달 품질	대응성	친절성 1. 종사원들은 밝은 표정으로 친절히 고객에게(환영/배웅/감사) 인사를 하고 있다 2. 종사원은 고객에게 친절하고 공손하게 응대한다	●		
		배려성 3. 종사원들은 고객문의/요청사항에 이해하기 쉽게 설명해 주고 있다 4. 고객이 상품 및 시설, 서비스를 이용하는 데 편안하게 느껴질 수 있다	●		
	신뢰성	전문성 1. 관광인증 종사자들은 해당 시설 및 상품에 대한 충분한 지식을 갖추고 있다 2. 종사원들은 이용시설 및 상품, 서비스에 대해 정확한 안내를 해주고 있다	●		
		정확성 3. 종사원들의 업무처리 능력이 신속하고 정확하다	●		
	적극지원성	안전성 4. 관광이용시설 및 종사원은 관광객의 안전사고 예방을 위해 노력하고 있다		●	
		약속이행 5. 시설 및 상품, 서비스이용에 대한 가격표시, 정액제를 준수하고 있다 6. 관광이용시설 및 서비스는 약속된 이행을 준수하고 있다		●	
	접근 지원성	신속성 1. 고객 문의/요청사항 처리에 대해 신속하게 응대해 준다	●		
		적극성 2. 종사원은 고객문의/요청사항에 대해 추가적 필요사항 문의 등 적극 노력한다 3. 홈페이지, 안내책자 등을 활용하여 이용 시설 및 주변 관광지 정보를 마련하여 제공하고 있다 4. 환불/환급에 대한 안내고지도를 보기 쉽게 하고 있다	●		●
관광 환경 품질	접근 용이성	접근성 1. 인증관광 이용시설은 교통이 편리한 곳에 위치하고 있다 2. 사진이 안내 받은 대로 찾아가는 데 어려움이 없다 3. 위치가 문화/소방/의료시설에 접근하는 데 용이하다 4. 이용관광 시설 및 서비스는 고객이용이 편리한 시간에 운영되고 있다			●
		편리성 5. 관광 시설 및 서비스 이용의 대기시간은 적절하다 6. 고객이용이 편리하도록 이용시설이 구설(메이아웃, 동선, 시설물 배치 등) 되어 있다 7. 관광시설 및 서비스 이용예약 및 문의/상담에 관한 접촉(전화/홈페이지, 상담안내직원 등)이 용이하다			●
	물리적 환경	구비성 1. 종사원들의 용모/복장이 단정하다 2. 객실 내 비품(객실비품, 욕실비품)이 잘 구비되어 있다 3. 관광객 이용편의를 위한 다양한 고객편의시설 및 부대시설이 구비되어 있다 4. 조식을 잘 제공해 준다 5. 제공하는 상품이나 메뉴가 다양하다	●		●
		정결성 6. 관광인증(숙박/소방/음식) 이용 시설의 내, 외부는 청결하다 7. 객실(담, 화장실)은 청결하게 관리되고 있다 8. 객실 내 비품(객실비품, 욕실비품)은 청결하게 관리되고 있다 9. 관광객 이용의 및 부대시설은 청결하게 관리되고 있다			●



한국관광공사

- 16 -



1. KTO-SQI 조사개요

제IV장. 실증조사 결과

1. 1 조사개요

1) Desk Research	정량조사(Quantitative) 개요	FLOW
- 조사기획 - 설문개발 - 표본설계 - 면접원 교육	조사대상 2014년 11월 현재 KTO 관광품질인증 사업장(자)의 시설, 상품 및 서비스 이용경험 고객	표본설계 ↓ 조사준비 (내외국인 설문) ↓ 조사원교육 ↓ 인증유형별 직접면접 ↓ Field work
2) Field Research - 본 조사 - 자료검증	유효표본 • 총 600표본 표본추출 • 관광품질인증 유형별 모집단 특성(내외국인, 성별)을 고려한 임의할당 후 무작위추출(Random sampling)	자료검증 ↓ 자료처리 ↓ 통계분석 ↓ 결과분석 ↓ 모델수정
3) Analysis/ Reporting - Data processing - Statistic analysis - Reporting	분석 및 지수산출 • 평가척도: 7점 리커트 척도 • 100점 환산: (평균점수-1) * 100/6 • 종합평점(지수) : Page 57 참조	
	조사기간 '14. 11. 24 ~ '14.12.10 (약 2.5주)	
	통계분석 SPSS Win 18.0	

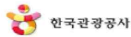
1. KTO-SQI 조사개요

제Ⅳ장. 실증조사 결과

1. 2 모델 검증 체계

- KTO-SQI 모델구성 및 차원의 적절성 검토를 위해 신뢰성, 타당성, 적합성 검증을 통해 최종 KTO-SQI 모델 확정함
과 아울러 고객관점의 중요도 파악. 조사결과 분석을 통해 KTO-SQI 인증품질 현황 및 관리방안 활용에 있음

구 분	검증	주요 모델검증 내용	검증방법
KTO-SQI 모델 검증	신뢰성	- 내적일관성 : 동일한 개념을 측정하는 하위측정항목은 일관된 결과를 나타내는가 검토 - 측정결과와 일관성 : 여러 번 반복 측정해도 일관성 있는 결과를 나타내는가를 검토	신뢰성 분석
	타당성	- 모델을 구성하는 개념들 간의 이론적인 관계를 검토 - 모델을 구성하는 측정항목 간의 관계를 검토 - 모델을 구성하는 개념과 이를 측정하는 측정항목 간의 일치성 여부를 검토	확인적 요인분석 (구조방정식)
	적합성	서비스품질의 결과변수를 측정하여 이와 서비스품질 결정요인의 인과관계를 검토	- 적합도 분석 - 상관분석 - 회귀 분석
KTO-SQI 운영방안	-	- 표본추출방법, 조사방법, 설문지 구성 등 모델 외적인 요인의 신뢰성 및 타당성을 검토 - 고객 인식 중요도 산출 : 요소별 고객 직접 설문 평가와 차원 및 전반적 만족도를 활용한 회귀분석을 활용하여 중요도 파악	



- 19 -

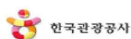
1. KTO-SQI 조사개요

제Ⅳ장. 실증조사 결과

1. 3 가중치 및 지수 산출 체계

- KTO-SQI의 측정항목들에 대해 동일한 가중치 부여 및 인위적 부여 시 고객들이 중요하게 고려하는 요인을 파악하는 데 적절치 않음에 따라, 평가항목들에 대한 객관적 가중치를 부여하며 관광품질 지수를 산출하는 것이 필요함
- 가중치 부여방식 유형 및 장단점을 기술하면 아래와 같으며, 본 과업에서는 고객이 직접 평가하는 가중치와 통계분석을 통해 파악된 가중치를 병행하여 최종 종합점수(KTO-SQI) 산출을 우선 고려함

구분	종합만족도(KTO-SQI)	차원(요소)별 만족도	차원 내 항목 만족도
KTO-SQI 지수산출	차원별 중요도 평가 * 차원별 만족 평균의 종합점수	1안) 7개 차원(요소)에 대한 100점 만점 기준 상대적 중요도 산출값 2안) 차원별(요소)평균값의 전반적 만족 종속변수 통계분석(회귀 또는 상관 분석) 산출 값 반영 - 1안)과 2안) 50%씩 반영하여 산출	항목별 만족도의 단순평균 값 (7점 척도를 100점 만점으로 환산)



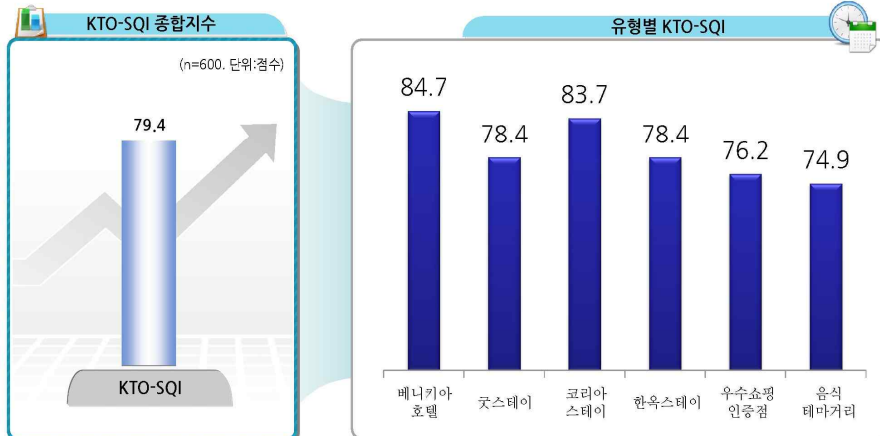
- 20 -

2. KTO-SQI 전체분석 결과

제IV장. 실증조사 결과

2. 1 KTO-SQI 종합 만족도

- KTO-SQI 전체 점수는 79.4점으로 나타남 (6개 유형에 대한 단순 평균으로 산출함)
- 베니키아가 84.7점으로 가장 높고 코리아스테이 83.7점, 굿스테이 및 한옥스테이 78.4점 순임
- 숙박(베니키아, 굿스테이, 코리아스테이, 한옥스테이)이 쇼핑/음식(우수쇼핑인증점, 음식테마거리)보다 높게 나타남

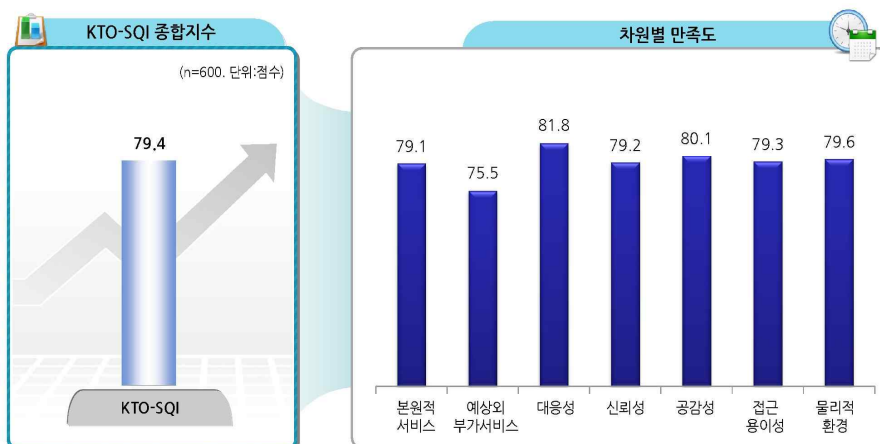


2. KTO-SQI 전체분석 결과

제IV장. 실증조사 결과

2. 2 KTO-SQI 차원별 만족도

- 차원별 만족도에서 대응성이 81.8점으로 가장 높으며, 공감성, 물리적 환경 순으로 나타남
- 예상외 부가서비스가 75.5점으로 가장 낮으며, 본원적 서비스 신뢰성, 접근용이성이 전체 KTO-SQI 대비 낮게 나타남

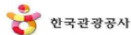


2. KTO-SQI 전체분석 결과

제Ⅳ장. 실증조사 결과

2.3 인증유형별 차원만족도

구분	베니키아	굿스테이	코리아스테이	한옥스테이	우수쇼핑 인증점	음식테마 거리
KTO-SQI	84.7	78.4	83.7	78.4	76.2	74.9
본원적 서비스	82.8	78.7	83.5	78.9	76.7	74
예상외 부가서비스	75.3	78.3	79.8	73.8	72.8	72.9
대응성	88.5	80.2	88.6	81.3	77.3	74.9
신뢰성	84.7	77.6	84.5	77	75.3	76.2
적극 지원성	85.6	78.6	83.7	79.6	77.9	75.2
접근 용이성	85.3	76.6	83.4	78.8	75.3	76.6
물리적 환경	88.4	78.2	81.8	77.9	76.9	74.7



- 23 -

3. 결과 요약 및 시사점

제Ⅳ장. 실증조사 결과

3. 결과 요약

1 관광공사 관광품질 인증서비스 품질만족지수(KTO-SQI)는 79.4점임

- 대응성 및 공감성은 80점 대 수준으로 높은 반면, 예상외 부가서비스는 75.5점으로 가장 낮은 수준을 보임
- 전체 응답 고객 600명 중 255명(49.5%)가 충성고객으로 분류되고 있으며, 재이용의향이 높게 나타나고 있음
- NPS(순추천 고객지수)도 +52.8%로 높은 수준을 보임(+30% 이상이면 양호)

2 숙박은 '베니키아'가 가장 우수하며, '한옥스테이' 가장 낮은 수준임

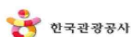
- 베니키아의 KTO-SQI는 84.7점이며, 대응성 및 신뢰성이 우수한 반면, 본원적 서비스, 예상외 부가서비스가 낮은 모습임
- 굿스테이의 KTO-SQI는 78.4점이며, 전 차원의 수준이 비슷하나 특히, 접근 용이성이 낮은 모습을 보임
- 코리아스테이의 KTO-SQI는 83.7점이며, 대응성 및 신뢰성이 우수한 반면, 물리적 환경, 적극 지원성이 취약한 모습임
- 한옥스테이의 KTO-SQI는 78.4점이며, 대응성이 우수한 반면, 예상외 부가서비스가 취약한 모습임

3 쇼핑 및 음식은 '우수쇼핑 인증점'이 높고 '음식 테마 거리'가 낮게 나타남

- 우수쇼핑 인증점의 KTO-SQI는 76.2점이며, 전 차원이 70점 대 수준이나 특히 예상외 부가서비스, 신뢰성, 접근 용이성 낮은 것으로 나타남
- 음식테마거리의 KTO-SQI는 74.9점이며, 예상외 부가서비스가 가장 낮으며, 본원적 서비스도 낮은 모습임

4 조사결과 분석 및 VOC를 통한 주요 개선과제(항목) 및 개선이슈

- 인적 서비스 측면에서는 충분한 관련 지식을 통한 고객응대, 적극적으로 고객을 도와주려는 노력, 고객 문의에 대한 정확한 안내가 개선되어야 할 항목으로 나타남
- 절차 측면에서는 안전사고 예방 노력, 환불 및 부가세 환급 고지, 활용 가능한 정보의 원활한 제공이 취약한 것으로 나타남
- 물적 요소 측면에서는 목적에 부합되는 시설 구비, 교통이 편리한 입지에서 취약한 것으로 나타나고 있음



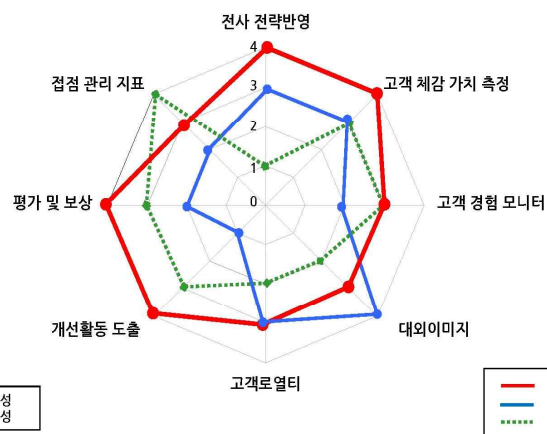
- 24 -



1. KTO-SQI 조사활용 방안

제 V 장. 향후 운영관리

- KTO-SQI 모델은 현 조사체계의 활용성을 보완 및 대체하는 관광품질 접점관리 지표로서 개선활동을 도출하고 고객가치를 측정하는 유용한 도구로 활용되어지도록 함. 이를 위해 정기적 조사를 통한 관광인증 품질의 추이분석과 문제점 파악을 통해 전사 전략개선, 인증사업체 평가 및 접점품질 피드백, 관광품질인증 사업의 대외성과평가로의 활용을 적극 모색할 필요가 있음



2. 관광품질인증 변화관리 활동

제 V 장. 향후 운영관리

- 한국관광공사의 관광품질인증에 대한 질적 관리와 경쟁력 확산을 위해 추진된 KTO-SQI모델이 향후 통합관리지표로의 성공적인 정착을 위해서는 지속적인 변화관리가 필요함. 이를 위해 아래와 같은 연계활동이 필요할 것으로 여김

변화관리요인	추진 방향	기대효과
1 관광품질인증 질적 개선활동의 연계강화	- KTO-SQI는 관광품질인증의 통합평가 지표로 유형별 고객관점에서의 접점(MOT) 품질수준을 파악 및 관리하도록 설계되어 있어 주요 도출된 우선과제사항에 대한 전사차원의 실질적 개선활동이 필요함 - KTO-SQI 조사의 정기성, 계속성, 정확성을 통한 관리활용성 제고	통합관리의 효율화
2 관광품질인증 접점서비스 품질표준화 및 관리	- 관광품질인증 관리를 위해 반드시 이행하여 할 공통 및 유형별 서비스를 추출하고 이를 표준화 및 매뉴얼화하여 인증사업의 전체품질을 관리,평가 - 관광품질인증 서비스 응대표준(기본,상황별) 매뉴얼 제작 및 교육 - KTO-SQI모델 평가항목 보완 및 추가를 통한 관리 Up-grade	관광품질인증 고객가치 증진
3 인증사업체 관리성과 지표로의 연계활용	- 관광품질인증 사업의 성공여부는 인증사업자(공급자)의 참여활동과 인식 정도가 무엇보다 중요함에 따라 품질활동결과에 대한 성과평가 및 동기부여를 통해 품질인식확산과 참여활성화 도모 - 관리적 측면의 평가 이외 실재적 적극 참여자에 대한 동기보상과 확산 유도 - 인증 유형별 평가관리 기준 및 체계화	관광품질 경쟁력 확산