

2024년 CS 이행과제

과제명 ^①	“인천 관광기업 상품 체험전” 운영 시스템 개선을 통한 참여기업 및 체험단 만족도 제고			과제유형 ^②	☒ 기존개선형 ☐ 신규발굴형								
부서명	관광기업지원센터	담당자명	박효선	직급	5급								
가점여부 ^③	☐ 고객접점시설 교육 이수												
서비스차원 ^④	서비스환경		서비스요소 ^⑤	쾌적성									
추진배경 ^⑥	2023년 시범사업으로 운영되었던 “인천 관광기업 상품 체험전” 이 2024년 사업이 확대 추진됨에 따라 효율적이고 안정적인 운영 방식의 도입 필요 - 참여기업 선정·관리, 홍보·마케팅 강화, 상품체험단 참여도 제고 등												
고객 의견수렴 여부 ^⑦	2023년 사업 참여기업 대상 의견청취와 상품 체험단 만족도 조사 실시하여 도출된 문제점 개선 및 건의사항 반영												
해결방안 ^⑧	'23 파일럿 운영 내·외부 고객의견 • (참여기업) 운영기간 1개월로 다소 짧아 아쉬움 • (참여기업/체험단) 상품 상세 안내 및 신청 방법 어려움 • (참여기업/센터) 후기 미작성자 발생, 참여기간 중 개선사항 공유 필요												
	'24 개선 방향 <table><tr><th>① 운영기간 연장</th><th>② 플랫폼 구축</th><th>③ 체험단 관리강화</th></tr><tr><td> • 시즌별 운영 (시즌1~3) • 홍보 및 체험 참여기간 확대 </td><td> • 정보-신청-미션가이드에 따른 All-in-One 서비스 제공 </td><td> • SNS 홍보관리 등 전담인력 구성 및 중간피드백 실시 </td></tr><tr><td>✓ 계절별 상품 장단점 분석 가능</td><td>✓ 상품 정보제공 강화</td><td>✓ 리뷰관리 강화 및 수정사항 조기개선</td></tr></table>					① 운영기간 연장	② 플랫폼 구축	③ 체험단 관리강화	• 시즌별 운영 (시즌1~3) • 홍보 및 체험 참여기간 확대	• 정보-신청-미션가이드에 따른 All-in-One 서비스 제공	• SNS 홍보관리 등 전담인력 구성 및 중간피드백 실시	✓ 계절별 상품 장단점 분석 가능	✓ 상품 정보제공 강화
① 운영기간 연장	② 플랫폼 구축	③ 체험단 관리강화											
• 시즌별 운영 (시즌1~3) • 홍보 및 체험 참여기간 확대	• 정보-신청-미션가이드에 따른 All-in-One 서비스 제공	• SNS 홍보관리 등 전담인력 구성 및 중간피드백 실시											
✓ 계절별 상품 장단점 분석 가능	✓ 상품 정보제공 강화	✓ 리뷰관리 강화 및 수정사항 조기개선											
추진성과 ^⑨	✓ 체험콘텐츠, 숙박·시설, 여행, 지역특화, 미식 등 총 20개 중·소 관광기업 참여 → 515팀(1,407명)의 25개 상품 체험을 통한 SNS 포스팅(688개)등 기업 홍보 확대 ✓ 체험단 만족도 전년대비 5.1% 상승('23년 4.50점 → '24년 4.73점) ✓ 참여기업 의견요약 - 업체 마케팅보다 고객입장의 SNS내용이 객관적으로 보여 홍보에 더 효과적(강화도령화문석) - 체험단 관리(노쇼)에 대한 해결책을 제시해주어 안정적인 운영이 되었고, 참여자들을 통해 상품홍보가 되어 매출에도 도움이 됨(농업회사법인금풍양조) - 새롭게 기획한 관광상품을 알리고 인천시민 대상 홍보에 도움(현대마린개발)												