

2024년 CS 이행과제

과제명^①	시민 등 호텔이용객 만족도 제고 위한 하버파크호텔 객실 환경 개선			과제유형^②	☒ 기존개선형 ☐ 신규발굴형
부서명	관광사업팀	담당자명	송영희	직급	4급
가점여부^③	☐ 고객접점시설 교육 이수				
서비스차원^④	서비스환경		서비스요소^⑤	쾌적성	
추진배경^⑥	시민 등 호텔 이용객 만족도 제고를 위해, 매년 고객만족도 조사를 실시하고, 고객서비스에 대한 불만사항 해소 추진				
고객 의견수렴 여부^⑦	2023년 고객만족도 조사 시행 결과(고객의견) 통한 개선사항 도출 - 객실 내 공기 환기 및 청소상태 건의 발생				
해결방안^⑧	- 청소상태 확인을 위한 객실 모니터링 강화 - 욕실 트랜치 및 객실 카펫, 침구 등 딥클리닝 강화 - 공기청정기 및 급배기 24시간 가동				
추진성과^⑨	- 2024년 상반기 고객만족도 전년(4.46점)대비 1.1%(0.05점) 상승 - 고객만족도 2회 개최를 통한 고객 만족도 모니터링 및 개선 노력				