



# 한국관광 품질인증업소 대상 지원사업 현황 (2017~현재)

(2020.4.22., 한국관광공사 관광인증센터)

## 한국관광 품질인증업소 현황 (2020.4.22. 현재)

- 대상업종 : 숙박업, 한옥체험업, 외국인관광 도시민박업, 사후면세점 총 4개 업종
- \* 2020년 하반기 이후 음식점 업종 대상 인증도입 예정
- 인증업소수 : 전국 477개소 (숙박업 224 한옥체험업 200, 외국인관광 도시민박업 26, 사후면세 28)

## 1. [운영지원] 코로나19 바이러스 예방 및 방역조치 지원

### (1) 방역물품 긴급 지원

- 기 간 : 2020.02.10. ~ 2020.03.19.
- 지원대상 : 전국 인증업소 474개소 (총5차)
- 주요내용 : 전국 품질인증업소 대상 방역물품 긴급 지원

1차(2월)	2차(2월)	3차(3월)	4차(3월)	5차(3월)
안내문 5종, 손소독제	손소독제, 마스크, 안전여행가이드북	소독스프레이	마스크, 소독 물티슈	마스크

### (2) 긴급소독서비스 제공

- 기 간 : 2020.2월중 \* '20.4월 이후 전국 인증업소 대상 지원확대 예정
- 대 상 : 확산초기 확진자(1~18번) 발생 7개 지역 80개 업소
- 주요내용 : 긴급소독서비스 지원 (세스코)

## 2. [운영지원] 소방/위생안전 역량강화를 위한 현장진단 및 컨설팅

- 기 간 : 2017년 이후 지원중
- 지원대상 : 진단신청 품질인증업소
- 지원방법 : 전문가 방문1) ▶ 진단 ▶ 현장교육 ▶ 결과보고서 배포
- 시행결과 : 소방안전 총465건, 위생안전 총626건 진단 지원

(단위 : 개소)

구분	2017년	2018년	2019년	총계
소방안전진단 및 컨설팅	72	200	193	465
위생안전진단 및 컨설팅	80	206	340	626

1) 소방(한국소방안전원), 위생(세스코) 부문 전문기관 소속 전문가 방문진단



### 3. [운영지원] 온라인 서비스교육/서비스매뉴얼 제공

- 기 간 : 2017년 이후 지원중
- 지원대상 : 품질인증업소 및 인증신청업소 종사자
- 주요내용
  - e-러닝 교육 콘텐츠 개발·제공 (주소 : <http://kqsvc.eksa.or.kr>)
  - 업종별 서비스매뉴얼 제작배포 (숙박3, 쇼핑1 총4종 / 2017, 2019년 총2회)

### 4. [운영지원] 업소별 사후관리 종합보고서 제공

- 기 간 : 2017년 이후 매년 1회 이상 제공중
- 제공대상 : 한국관광 품질인증업소 전체
- 주요내용
  - 업소별 인증심사, 온·오프라인 소비자만족도, 모니터링결과 종합분석
  - 업소별 OTA 평점 현황 매월 분석 고지(2019년)

2019 한국관광 품질인증 사후관리 종합보고서

한국관광 품질인증사무국

www.koreaquality.or.kr

#### 01 인증업소 '인증정보' 및 '사후관리정보' 안내

귀 업소 인증정보 및 인증사항과 요약

귀 업소 인증정보 요약 (2019년 12월 기준)

- 인 종 분 류 : KQ-16-A-1-0008
- 인 종 분 류 : 서비스업(인력, 인력) 등업업종 인증업소 175개
- 인증종류(인) : 2017.02.27 ~ 2020.02.26

귀 업소의 인증사항과 요약 정보는 아래와 같습니다.

(1차 심사결과) (2차 심사결과) (3차 심사결과)

한국관광 품질인증 사후관리정보 안내

- 한국관광 품질인증업소의 인증이 취소된 사례를 알려드립니다. 이를 참고하시어 인증심사 시유사 발생되지 않도록 주의하시기 바랍니다.
- 인증취소 사유: 위법/과태료 인종취소 사유(동업업종제 인증업종 제10호, 제13호, 제15호, 제18호, 제19호)
- 마감일 기한상 사용으로 인한 인증취소
- 부당 종료유치로 인한 인증취소
- 인증취소 사유 미보고로 인한 인증취소
- 인증취소 사유 미보고로 인한 인증취소 사유(동업업종제 인증업종 제13호 제1항, 제18호)
- 숙박업 인증업종 미보고로 인한 인증취소 사유

#### 02 한국관광 서비스품질지수(KTO-SQI) 조사결과

2019년도 한국관광 서비스품질지수 조사결과

한국관광 서비스품질지수(KTO-SQI)는 한국관광 품질인증업소 175개 업소의 서비스 품질을 종합적으로 평가하여 산출된 지수입니다. 2019년 조사결과를 보면, 전년 대비 0.5점 상승한 93.8점을 기록했습니다.

2019년 KTO-SQI 조사결과 요약

- 2019년 한국관광 서비스품질지수 : 93.8점
- 2018년 한국관광 서비스품질지수 : 93.3점
- 2017년 한국관광 서비스품질지수 : 93.3점

2019년 KTO-SQI 조사결과 상세

- 2019년 KTO-SQI 조사결과 요약 : 93.8점
- 2019년 KTO-SQI 조사결과 상세 : 93.8점
- 2019년 KTO-SQI 조사결과 상세 : 93.8점

#### 03 글로벌 숙박예약사이트(OTA) 소비자 평가점수 조사결과

귀 업소 평가점수 현황

2019년 1분기~4분기 OTA 소비자 평가점수 조사결과

2019년 1분기~4분기 OTA 소비자 평가점수 조사결과

2019년 1분기~4분기 OTA 소비자 평가점수 조사결과

#### 04 KQ 소비자제휴단 평가결과 비교(호텔업종 기준 비교)

귀 업소 평가점수 현황

2019년 1분기~4분기 OTA 소비자 평가점수 조사결과

2019년 1분기~4분기 OTA 소비자 평가점수 조사결과

#### 귀 인증업소의 종합 서비스품질 경쟁력

2019년 귀 인증업소 서비스품질 경쟁력

2019년 귀 인증업소 서비스품질 경쟁력

2019년 귀 인증업소 서비스품질 경쟁력



## 5. [운영지원] 운영물품 지원

- 기 간 : 2017년 이후 지원중
- 지원내용
  - (전 인증업소) 탁상용 관광달력(객실수만큼 제공), 다이어리
  - (우수 인증업소) 우산, 몰래카메라 탐지기 등

## 6. [홍보] 온·오프라인 매체 공동홍보

### (1) 온라인매체 활용 홍보

- 대상매체 : 네이버 여행플러스, 공사 테마페이지
- 기 간 : 2019년 이후 시행중
- 대상 및 건수 : 47개소 54건
- 주요내용 : 주요 포털사이트를 통한 인증업소 노출 확대

### (2) 오프라인매체 활용 홍보

- 대상매체 : 청사초롱, KTX/SRT매거진, 여행자의 방(단행본)
  - \* 여행자의 방 Vol.2 출판 예정('20.4월중)
- 기 간 : 2017년 이후 시행중<sup>2)</sup>
- 대상 및 건수 : 누적 235개소, 535건
- 주요내용 : 홍보 콘텐츠 발굴 및 인쇄매체 연계 홍보

## 7. [홍보] 온라인 홍보페이지 구축 관리

- 대 상 : 인증유지 중인 전체 인증업소
- 주요내용 : 홈페이지 내 전체 인증업소 정보 제공 및 테마형 콘텐츠 홍보
- 관리페이지 현황

제공언어	사이트명	홈페이지 주소	운영기간
-	한국관광 품질인증 인트로페이지	<a href="http://qualkorea.com">http://qualkorea.com</a>	2018.12월~
국문	대한민국구석구석	<a href="http://kq.visitkorea.or.kr">http://kq.visitkorea.or.kr</a>	2018.11월~
영문	Visitkorea	<a href="http://kq.visitkorea.or.kr/eng">http://kq.visitkorea.or.kr/eng</a>	2018.12월~
일문	Visitkorea	<a href="http://kq.visitkorea.or.kr/jpn">http://kq.visitkorea.or.kr/jpn</a>	2019.5월~

2) 공사 발간 청사초롱('17~'19년), SRT매거진('19년) 홍보는 한시적으로 운영

## 8. [홍보] 주요 OTA 및 포털 연계 판촉지원

- 기 간 : 2018년 이후 지원중
  - 대상매체 : 11번가, 티몬, 위메프, 아고다, 네이버 여행+ 등
  - 주요내용
    - 주요 OTA와 연계 한시적 프로모션<sup>3)</sup>, 판촉광고 시행
    - 주요포털 내 품질인증제 브랜드 광고 (네이버, 다음)
- \* [검색키워드] 한국관광품질인증, Korea Quality, 여행자의 방 등



## 9. [홍보] 국내 대형 OTA 연계 할인 프로모션(예정)

- 기 간 : 2020. 4월 ~ 6월
- 지원사항 : OTA 플랫폼<sup>4)</sup> 이용 구매한 품질인증숙소 50%할인 (5만원 한도)
- 주요내용 : 품질인증 숙박업소 이용 시 비용할인 보조

구분	한국관광공사	OTA (공모 대상자)	품질인증업소
역할	-사업추진 총괄, 관리 -예산 지원	-할인프로모션 진행 -품질인증 제도 홍보	-할인프로모션 참가
혜택	-인증제도 인지도 확대	-판매 수수료 매출 -플랫폼 이용 확대	-업소 매출 증대

3) ('19.5-10월) 위메프·티몬·11번가 판촉 28개소, 전년대비 매출총액 성장률 146%, (9-11월) 아고다 판촉 10개소, 전주 대비 예약건수 평균 97% 증가, (12월) 아고다·익스피디아 판촉 8개소, 전주 대비 예약건수 평균 486%증가

4) OTA 플랫폼은 공모를 통해 선정 예정