



한양대학교

IT 및 서비스 경험 설계 사례 #1 : 한국공항공사

- 연 구 주 관: 한양대학교 지식서비스연구소
- 연 구 기 간: 2014년 5월 ~ 10월
- 연 구 책 임 자: 안현철 (국민대학교 경영대학 부교수)
- 연구 참여 기관: (사)한국지능정보시스템학회



한국지능정보시스템학회



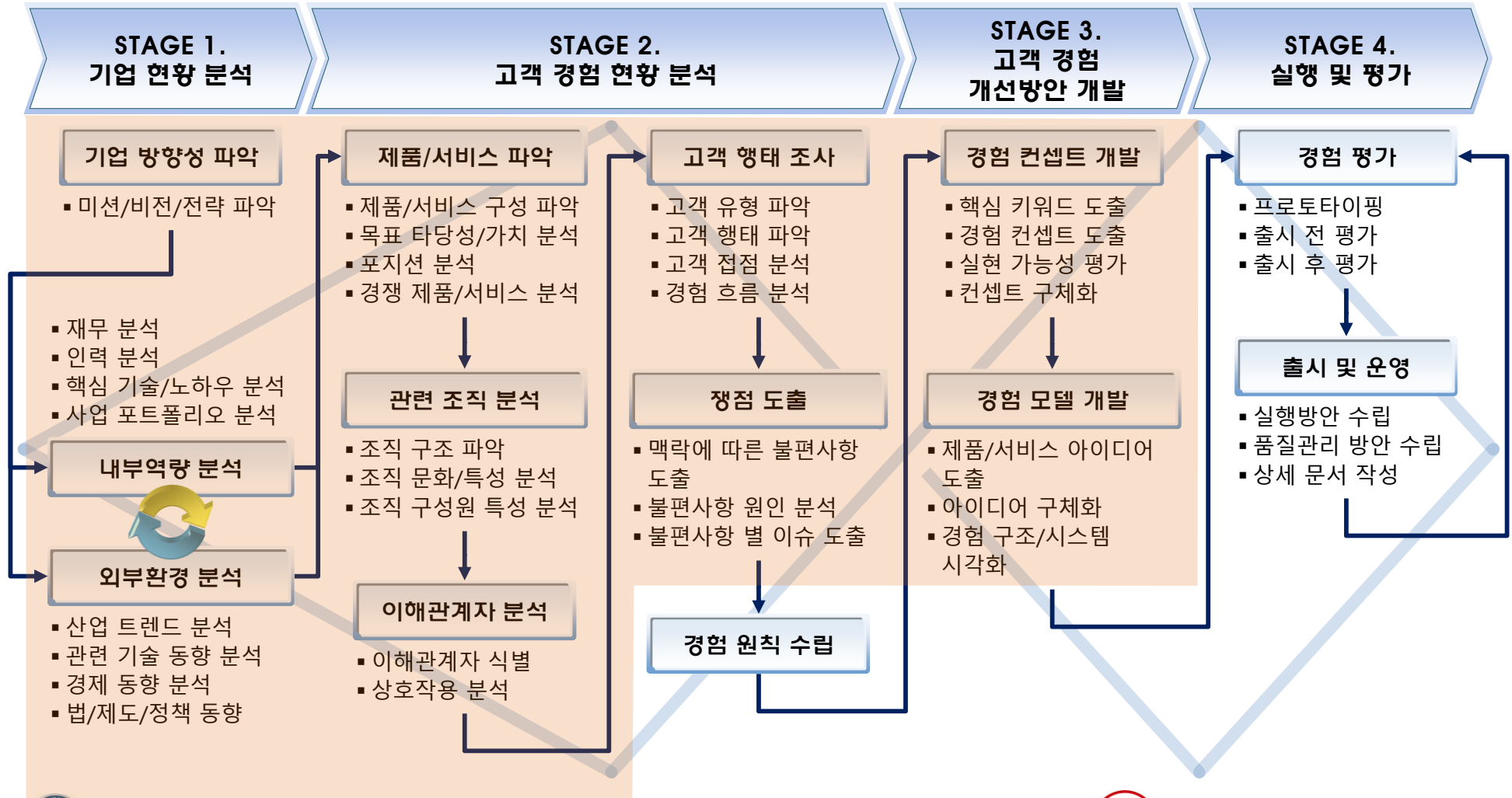
Table of Contents

1. 기업 현황 분석	03
2. 고객 경험 현황 분석	15
3. 고객 경험 개선방안 개발	34
4. 실행 및 평가	49
5. 참고자료	51



본 사례는 경험 설계 컨설팅 교육을 목적으로 개발된 팩션(Faction, Fact+Fiction) 형식의 사례입니다. 때문에 실제 사실에 근거하지 않은 허구적인 내용들도 일부 포함되어 있음을 알립니다.

본 사례의 방법론 커버리지



1. 기업 현황 분석

1.1 기업 개요

한국공항공사는 전국 14개 공항(**인천국제공항을 제외**한 모든 국내 공항)과 항로시설본부, 10개 항공무선표지소 및 항공기술훈련원을 운영하고 있는 공항운영전문 공기업임.

기업명	한국공항공사
사장	김석기
설립목적	공항의 효율적 건설·관리·운영 및 항공산업의 육성·지원으로 항공수송의 원활화를 도모하고 국가경제 발전과 국민복지 증진에 기여
설립일	1980.5.30
총자산	40,543억원
총매출	6,827억원
당기순이익	1,286억원
임직원수	1,729명
조직	본사 : 3본부 1사업본부 10실 34팀 지사 : 16지사 8단(실) 57팀
본사소재	서울특별시 강서구 하늘길 78

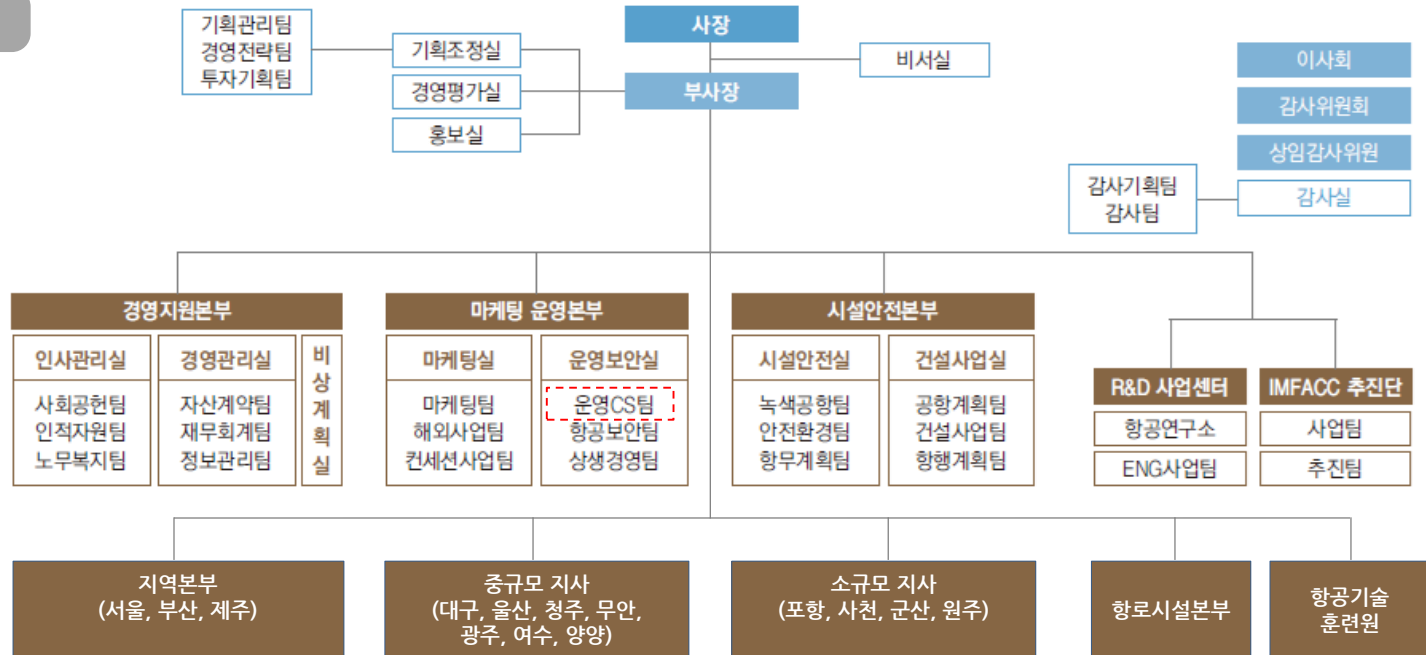


10년 연속 흑자 경영을 이어오고 있는 국내 대표 공기업

1. 기업 현황 분석

1.1 기업 개요

조직도



연혁

