

# 고객 권익 보호 중장기 전략 목표

## ● 응대 역량 강화 및 시스템 개선을 통해 서비스 수준 향상 및 고객 만족도 제고

구 분	'23년	'24년	'25년~26년
<b>상담 시스템 고도화</b>	<p><b>[상담 시스템구축: on/off통합관리]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•고객센터↔유관부서소통 및이력관리</li> <li>•VOC기반당사운영시스템개선                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객불만사항원인분석을 통한 시스템개선으로 재발방지</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>[상담 시스템개선: 시스템 활용율 80%]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•데이터기반상품추천시스템도입                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 구매주기/보유가전기반추천시스템개발</li> </ul> </li> <li>•VOC관리시스템개선                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사용성강화등을 통해 처리시간단축</li> <li>- 누적관리를 통한 위험군 관리(지점 및 직원)</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>[상담 시스템 고도화: 시스템 활용율 100%]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•데이터기반상품추천시스템 고도화                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 프로그램기능개선</li> <li>- 추천로직 고도화</li> </ul> </li> <li>•VOC관리시스템 고도화                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 응대시간 및 응대율 개선을 위한 시도입검토</li> </ul> </li> </ul>
<b>응대 교육 강화</b>	<p><b>[고객응대 교육 및 점검 강화]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•CS교육                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전직원: 기초 교육 연 4회</li> <li>- 연차별: 연 2~3회</li> </ul> </li> <li>•CSR/P평가                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객응대역량평가</li> <li>- 직원역량등급관리</li> </ul> </li> <li>•응대미흡직원대상개선교육</li> </ul>	<p><b>[고객응대 교육 및 점검 강화]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•CS교육                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전직원: 기초 교육 연 4회</li> <li>- 연차별: 연 2~3회</li> </ul> </li> <li>•CSR/P평가                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객응대역량평가</li> <li>- 직원역량등급관리</li> </ul> </li> <li>•응대미흡직원대상개선교육</li> </ul>	<p><b>[고객응대 교육 및 점검 강화]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•CS교육                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전직원: 기초 교육 연 4회</li> <li>- 연차별: 연 2~3회</li> </ul> </li> <li>•CSR/P평가                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객응대역량평가</li> <li>- 직원역량등급관리</li> </ul> </li> <li>•응대미흡직원대상개선교육</li> </ul>
<b>상품 안전, 품질 제고</b>	<p><b>[상품 품질 관리 개선]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•상품 품질 실험실 확장 및 인력 확충</li> <li>•중소기업 상품 품질 테스트 지원</li> </ul> <p><b>[품질 위기 대응]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•품질 문제 발생 시 대응 시스템 구축</li> </ul>	<p><b>[PB 상품 품질 관리 안정화]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•품질 실험실 설비 보완</li> <li>•PB 상품 전품목 테스트 완료</li> <li>•불량 제품 관리 체계 개선</li> </ul>	<p><b>[상품 품질 관리 범위 확대]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•매입 상품 품질 테스트 도입</li> <li>•파트너사 상품 품질 강화 지원</li> </ul>