

# 고객 권익 보호 중장기 전략 목표

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

구 분	'25년	'26년	'27년 ~ '28년
<p><b>시스템 개선</b></p>	<p><b>[CS관리시스템구축: ON/OFF 통합관리]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>신속한 VOC해결을 위한 VOC관리시스템구축                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객센터, 유관부서간 소통 및 이력관리</li> </ul> </li> <li>VOC기반 당사 운영시스템 개선                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 불만 사항 원인 분석을 통한 시스템 개선으로 재발방지</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>[상담시스템개선: 시스템 활용율 80%]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>데이터 기반 상품 추천 시스템 도입                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 구매주기/보유가전기반 추천 시스템 개발</li> </ul> </li> <li>VOC관리시스템 개선                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사용성 강화 등을 통해 처리시간 단축</li> <li>- 누적관리를 통한 위험군 관리</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>[상담시스템개선: 시스템 활용율 100%]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>데이터 기반 상품 추천 시스템 고도화                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 프로그램 기능 개선</li> <li>- 추천 로직 고도화</li> </ul> </li> <li>고객센터 운영 고도화                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 응대 시간 및 응대율 개선을 위한 시 도입</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>응대 교육 강화</b></p>	<p><b>[고객응대 교육 및 점검 강화]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CS 교육                             <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>- 고객 응대 역량 평가</li> <li>- 직원 역량 등급 관리</li> </ul> </li> <li>응대 미흡 직원 대상 개선 교육</li> </ul>	<p><b>[고객응대 교육 및 점검 강화]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CS 교육                             <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>- 고객 응대 역량 평가</li> <li>- 직원 역량 등급 관리</li> </ul> </li> <li>응대 미흡 직원 대상 개선 교육</li> </ul>	<p><b>[고객응대 교육 및 점검 강화]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CS 교육                             <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>- 고객 응대 역량 평가</li> <li>- 직원 역량 등급 관리</li> </ul> </li> <li>응대 미흡 직원 대상 개선 교육</li> </ul>
<p><b>상품 안전, 품질 제고</b></p>	<p><b>[상품 품질 관리 개선]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>상품 품질 시험실 확장 및 인력 확충</li> <li>중소기업 상품 품질 테스트 지원</li> <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 시험실 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> <li>해외 소싱 상품 관리 체계 개선</li> </ul>