

고객권익보호 활동

신세계인터내셔널은 고객의 소리(VOC)를 비롯한 고객 의견을 적극적으로 수렴하여, 고객의 권익을 위해 고객이 느끼는 불편함이나 불만 사항 뿐만 아니라 자주 묻는 질문까지 포괄적으로 분석합니다. 이를 통해 고객과의 밀접한 소통을 유지하고, 더 나아가 고객과 함께 성장하는 기업이 되기 위해 2023년 12월부터 매주 키워드를 분석하여 주요 이슈에 대한 브랜드, 문의 유형 등을 공유하고 있습니다

ZENDESK INTEGRATED CUSTOMER VOICE ANALYSIS

Zendesk 기반 통합 VOC 현황 및 상담 분석

SHINSEGAE INTERNATIONAL

신세계인터내셔널은 고객 경험(CX) 고도화를 위해 디지털 Zendesk 플랫폼을 기반으로 실시간 VOC(고객의 소리)를 성실히 모니터링하고 있습니다. 연간 약 22만 건의 대규모 상담 데이터를 수집·분석하여 불만 요인을 선제적으로 발굴하고 고객만족도(CSAT) 지표를 기동성 있게 개선합니다.

연간 VOC 접수량

220,951 건

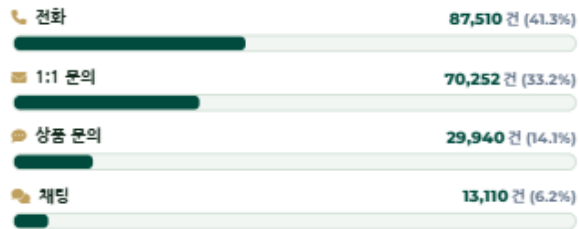
실시간 VOC 처리량

784 건

종합 고객만족도 (CSAT)



인입 채널별 비중



주요 상담 유형 Top 5

