

VOC 처리 실적 및 고객만족도 현황

신세계인터내셔널은 고객 경험 고도화를 위해 온·오프라인 VOC를 실시간 관리하며, 처리율 99% 이상의 높은 서비스 신뢰도를 유지하고 있습니다. 지속적인 VOC 데이터 분석과 프로세스 혁신을 통해 고객에게 최상의 경험 가치를 선사하겠습니다.

구분	단위	2023년	2024년	2025년
고객만족도 조사 점수	점	3.9	3.8	3.8
온라인 VOC 접수	건	457,809	382,947	364,971
온라인 처리율	%	98.7	98.3	99.4
오프라인 VOC 접수	건	23,233	18,459	16,752
오프라인 처리율	%	99.6	99.9	99.3