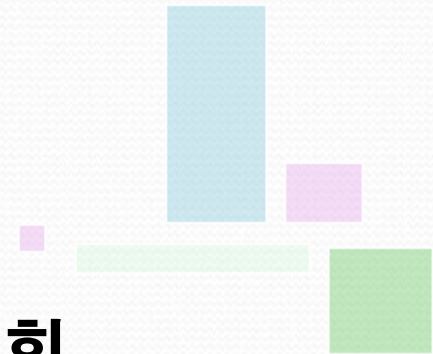


# CCMS 운영성과

2008. 7. 7.

(사)기업소비자전문가협회



# 1. CCMS 도입 전후 변화

## 도입전

### 예방 활동

- 기업의 부서/업무별 구체적인 예방활동 관리 및 프로세스 미흡

### 불만 해결

- 자율관리 운영목표 약화
- 개선 및 대책의 F/B 미흡

### 유지 개선

- 자율관리 운영에 대한 평가 無
- 불만정보의 활용 및 분석 미흡
- 자율적 참여 활동 유도 미흡



## 도입후

### 실행 체계 핵심요소 구축

1. 정보공유 시스템
2. 중대불만 조기 경보제
3. 책임 개선제
4. CS 포인트 제도
5. 제도 개선 프로세스
6. 우수 아이디어 제안제도

## 2. 개선 사례 1

### □ 소비자불만 정보 공유 시스템 운영

- 소비자불만 내용의 정기 / 수시 공유 시스템 및 제도 운영
  - 주요 불만 이슈, 불만 발생 비율, 처리 / 개선 방안 등
  - 주간 / 월간 / 분기 단위로 보고서 발행, 정기 회의, CCMS 홈페이지 등

#### <사례> CJ 홈쇼핑, 사내 인트라넷에 CCMS 홈페이지 신설 운영

CCMS 홈페이지 화면	주요 구성
<p><b>목적</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대외 : 당사의 소비자불만 (피해) 예방 및 신속한 사후구제를 통해 소비자의 신뢰를 얻고 기업의 대내외적 이미지 개선을 통한 기업의 경쟁력 확보</li> <li>- 대내 : 당사 내부 구성원에게 소비자불만 (피해)을 중요하게 인식하여 시정경쟁력을 확보, 고객이 만족하는 상품과 서비스를 제공</li> </ul> <p><b>진행상황</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. '06년 11월 07일 CCMS 도입</li> <li>2. '06년 12월 29일 CCMS 관리조직 구성_ 자율처리담당자</li> <li>3. '07년 03월 29일 CCMS 실행지침서 제출_ 공정거래위원회</li> <li>4. '07년 04월 04일 CCMS 도입 신도식 진행</li> <li>5. '07년 05월 03일 CCMS 실행지침서 보완 제출</li> <li>6. '07년 06월 01일 CCMS 인증평가 현장검사 실시</li> </ol> <p><b>향후계획</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 실행체계보완 : 당사의 사전 / 사후 소비자불만 (피해)에 대한 실행체계를 소비자 지향적으로 지속적인 보완 진행</li> <li>2. C.I.홍소필화 : CCMS 관련 당사의 전 임직원 교육을 통해 고객만족 인식제고; 업무별 CS 교육, 개선활동 사례 전파 교육, 당사 업무 프로세스 인지도평가 교육 등</li> <li>3. 소비자 만족회복 프로그램으로 발전 체계 마련 : 불만처리과정을 경험한 고객이 C.I.홍소필 Fan 이 되도록 유도</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 개요</li> <li>2) Issue VOC System</li> <li>3) 교육자료실</li> <li>4) 개선활동</li> <li>5) 홍보자료실</li> <li>6) 온라인 평가</li> </ol>

# 개선 사례 2

## □ 중대 소비자불만 조기경보 시스템

- 소비자안전에 영향을 미치는 중대 소비자불만 조기 파악, 시정  
- 추적 관리 시스템, 위기관리 가이드라인, CCMS 안전 경보 등

### 〈사례〉 LG전자, CC Card(Customer Complaint Cards)

소비자불만이 발생되면 즉시 전산에 등록되어 소비자 클레임이 어떻게 처리되고 있는지를 눈으로 볼 수 있도록 관리하는 일종의 꼬리표 발생 원인이 완전히 제거될 때까지 CC Card 따라 다님.

### 〈사례〉 풀무원, 위기관리 가이드라인

위기 정도에 따라 Step 1에서부터 Step 3로 구분하여, 단계별로 조치 사항과 의사소통 방법을 설명함.

### 〈사례〉 해태음료, CCMS 안전 경보 제도

동절기 온장 제품 변질, 개봉 후 상온보관 주스 폭발 등 소비자 안전성 확보와 관계된 사항, 관리 방법 및 미 준수 시 발생할 수 있는 문제 사내 경보화

# 개선 사례 3

## □ 책임 개선제

- 근본적 개선이 필요한 예방과제에 대해 책임부서 차원의 개선
  - 개선 사항 및 성과를 인사고과 및 업무 성과 평가제도에 반영

### 〈사례〉 삼성화재해상보험, VOC 임원 별 책임 개선제

소비자불만 관련 임원 책임 개선과제를 부여하고,  
개선실적의 주기적 피드백으로 진척 상황 관리하여 해당 임원평가에 반영

또한 사내 인트라넷에 VOC Pop-Up을 띄워 동일, 반복으로 발생하는  
부실민원을 전파하여 소비자불만에 대한 전임직원의 경각심 고취 및  
고객존중 업무 문화 확산

# 개선 사례 4

## □ CS 포인트 제도

- 내부 직원의 고객 지향 활동을 개인별 평가 후 실적 누적 관리
  - 포상 휴가, 국외 연수, 사내 포상, 인사고과 가점 등의 사은 보상 조치
  - 불만 다발 유발 직원 대상 Bad-Point → 교육 이수, 인사 불이익 등

### 〈사례〉 응진코웨이, 고객만족 포인트 'C-Point 제도' 운영

CCMS 교육 참가, 사전예방, 사후구제를 기준하여 우수 및 부진 포인트를 누적 관리하여 포인트에 따라 해외 벤치마킹, 공로상 수여 등 포상

### 〈사례〉 해태음료, CCMS 우수 기여자 포상

클레임 사전예방에 기여하거나 신속한 사후구제에 공로가 있는 경우 시무식 또는 창립기념일에 포상하는 제도로써 간접적으로 고객 관련 업무를 진행하는 개발, 마케팅, 생산 부분의 조직 또는 임원을 주 대상으로 추천하여 임직원의 참여와 실천의식 고취

# 개선 사례 5

## □ 제도개선 프로세스

- 고객의 소리의 집중 청취를 통해 고객 중심 시스템 개선
  - 고객의 소리 중 제도 개선 과제 발굴하여 단기, 중기, 장기 과제 선정

### <사례> 동부화재, 제도개선 위원회 운영



1. **발굴**  
고객관점에서 불합리한 제도 프로세스
2. **심의/의결**  
발굴된 안건의 개선 여부 및 주관부서 결정
3. **실행**  
해당 부서에서 책임 담당자, 실행 예정일, 개선방법 결정 및 반영
4. **결과보고 / 피드백 / 교육**

# 개선 사례 6

## □ 사내 우수 아이디어 제안 제도

- 내부 직원을 대상으로 고객불만 관련 우수 아이디어 공모
  - 고객서비스 및 제도, 시스템, 업무 프로세스 등 아이디어 공모
  - 업무의 효율성, 실행력 강화 및 내부 직원의 참여도와 만족도 증진

### 〈사례〉 유니베라, 사내 제안 제도 Let' s 운영

‘유니베라의 고객 개념 = 내부 고객(직원) + 외부 고객(소비자)’

내부 고객 만족이 외부 고객 만족으로 이어질 수 있다! 는 인식에서  
단위 업무별 고객지향성을 조사하여 업무 매뉴얼을 작성하고,

아이디어, 문제점, 개선안 등을 사내 임직원이 제안할 수 있도록  
사내 인트라넷에 제안 게시판 Let' s 운영