

고물가·고금리 속에서도 찾는 제품 만들다



게티이미지뱅크



고객 니즈 파악·반영하는 기업, 트렌드 선도  
2024 KCSI, 지난해보다 0.1점 낮아져  
14개 산업의 ‘1위 기업’ 주인 바뀌어

고물가·고금리로 인한 경제 불확실성 속에서도 고객 니즈(needs)를 정확하게 파악해 제품에 반영하는 기업들이 시장 트렌드를 선도하고 있다. 이들은 지속 가능성 면에서도 단연 앞서간다. 요즘 같은 저성장 시대에 기업들은 ‘고객 로열티’ 확보를 위해 성과 관점에서 브랜드 및 제품 경험을 체계적으로 관리해야 한다.

한국능률협회컨설팅(이하 KMAC·대표이사 사장 한수희)은 ‘2024년도 제3차 한국산업의 고객만족도(KCSI)’ 조사 결과를 지난 25일 발표했다. 올해 KCSI는 81.9점을 기록해 지난해(82.0점)보다 소폭 하락했다.

◇고물가·고금리 속 고객 니즈 반영한 산업의 만족도 상승…삼성전자 11개 최대 1위

올해 KCSI 주요 특징은 세 가지로 요약된다.

첫째, 2024 KCSI가 지난해보다 0.1점 낮아졌다. 2006년 이후 18년 만에 처음 있는 마이너스 기록이다. 신규 산업을 제외한 전체 조사대상 115개 산업 중 62개 산업(53.9%)이 하락 또는 정체세를 보였다. 특히 내구재 제조업의 하락 비중이 61.5%로 가장 높았다.

둘째, 총 18개 기업이 2개 이상의 ‘복수 산업’ 1위에 등극했다. 삼성전자는 총 11개 산업(에어컨·김치냉장고·냉장고·무선청소기·세탁기·TV·PC·휴대폰

(스마트폰)·전자제품전문점·의류건조기·간편결제서비스)에서 정상을 차지했다. 현대자동차와 삼성물산은 각각 4개 산업의 최고점을 찍었다.

셋째, 총 14개 산업의 ‘1위 기업’ 주인이 바뀌었다. 업종별로는 제조업 6개(소비재 5개+내구재 1개)와 서비스업 8개로 나타났다. 소비재 부문에서는 CJ제일제당이 두부·밀키트 등 복수 산업 1위에 올랐다. 내구재에서는 쿠쿠전자가 처음으로 전기레인지 부문 정상을 차지했다. 서비스업 중 삼성윌렛(간편결제서비스)과 제주항공(저비용항공)이 해당 산업 조사에서 첫 1위 영예를 안았다.

◇KCSI 산업별 주요 결과

소비재 제조업에서는 홍삼가공식품이 87.6점으로 ‘소비재 부문’ 최고 평가를 받았다. 유산균발효유와 음료가 각각 86.9점으로 그 뒤를 이었다. 반면, 주류 산업에서는 소주(▽1.7)와 맥주(▽1.4) 모두 전년보다 하락했다. 내구재 제조업에서는 RV 승용차가 92.2점으로 가장 높은 만족도를 기록했다. 올해 처음 발표된 수입자동차도 91.6점으로 높은 만족도를 보이며 상위권에 진입했다. 생활가전 제품 중 냉장고(90.7

점)·의류건조기(90.6점)·TV(90.5점)·에어컨(90.3점) 등이 ‘90점 이상’ 높은 만족도를 달성했다.

편의점은 88.0점으로 서비스업 전체에서 가장 높은 만족도를 보였다. 금융 분야에서는 자동차보험(87.9점)이 높게 평가됐다. 올해는 여행·레저 산업의 만족도 상승이 두드러졌다. 항공(△3.1)·저비용항공(△2.3)·여행사(해외여행)(△1.8) 등이 큰 폭의 성장을 기록했다. 새롭게 조사된 인공지능서비스는 86.0점으로 AI 시대에 대한 높은 기대감을 반영했다. 공공서비스 부문에서는 우편 서비스 만족도가 84.7점(△0.3)으로 가장 높았다. 철도 서비스가 82.9점(△1.1)으로 그 뒤를 이었다.

송광호 KMAC 기업가치진단본부 본부장은 “기업들은 고객 로열티 확보와 더불어 고객 행동 예측을 통해 시장 변화를 선제적으로 대응하며, 온·오프라인을 아우르는 매끄러운 고객 경험을 제공해야 한다”고 강조했다.

**KCSI 어떻게 조사했나?**

KCSI는 KMAC가 1992년 대한민국 산업의 특성에 맞게 개발한 ‘한국형 고객만족도 측정 모델’로, 국민총생산(GNP)·국내총생산(GDP) 등 생산성 지표와 달리 국가산업경제의 질적(質的) 성장을 평가하는 지표다.

올해 KCSI는 119개(소비재 22개·내구재 28개·일반 서비스업 59개·공공서비스업 10개) 산업군(群)에서 398개 기업에 걸쳐 조사가 이뤄졌다. 지난 4월 초부터 8월 초까지 서울 및 6대 광역시에 거주하는 만 18세 이상 만 65세 미만의 남녀 1만1253명 대상으로 일대일 개별면접 방식을 통해 조사했다.

| 2024년 KCSI 1위 기업 |               |             |                 |
|------------------|---------------|-------------|-----------------|
| 소비재 제조업          |               | 일반 서비스업     |                 |
| 산업명              | 1위 기업         | 산업명         | 1위 기업           |
| 과자               | 오리온           | 간편결제서비스     | 삼성윌렛(구 삼성페이)    |
| 두부               | CJ제일제당        | 생명보험        | 삼성생명            |
| 맥주               | 하이트진로         | 신용카드        | 신한카드            |
| 밀키트              | CJ제일제당(죽킷)    | 은행          | 신한은행            |
| 소주               | 하이트진로(참이슬)    | 인터넷전문은행     | 카카오뱅크           |
| 식용유              | 사조대림(해표)      | 자동차보험       | 삼성화재            |
| 아이스크림            | 빙그레           | 장기보험        | 삼성화재            |
| 우유               | 매일유업          | 증권          | 삼성증권            |
| 유산균발효유           | hy            | 체크카드        | KB국민카드          |
| 음료               | 롯데칠성음료        | OTT서비스      | 티빙              |
| 참치캔              | 동원F&B(동원참치)   | TV홈쇼핑       | 현대홈쇼핑           |
| 홍삼가공식품           | 한국인삼공사(정관장)   | T커머스        | 신세계라이프쇼핑        |
| 관련형전자담배          | 한국필립모리스(아이코스) | 대형마트        | 롯데마트            |
| 담배               | 한국필립모리스(말보로)  | 대형서점        | 교보문고            |
| 세탁세제             | 라이온코리아        | 대형슈퍼마켓      | GS THE FRESH    |
| 아우터의류            | 디스커버리 익스페디션   | 대화형인공지능서비스  | OpenAI(ChatGPT) |
| 여성내의             | 신영와코루(비너스)    | 면세점         | 신라면세점           |
| 여성용기초화장품         | 아모레퍼사픽        | 배달앱         | 쿠팡이츠            |
| 제화               | 텐디            | 백화점         | 현대백화점           |
| 주방세제             | 라이온코리아        | 부동산플랫폼      | KB부동산           |
| 차약               | 애경산업          | 숙박앱         | 여가어때            |
| 화장지              | 유한킴벌리         | 스크린골프       | 골프존             |
| 내구재 제조업          |               | 영화관         | 롯데시네마           |
| 산업명              | 1위 기업         | 오픈마켓        | 11번가            |
| PC               | 삼성전자          | 인터넷서점       | YES24           |
| TV               | 삼성전자          | 인터넷쇼핑몰      | 현대홈쇼핑(Hmall)    |
| 가정용복합기(프린터)      | 캐논코리아         | 저비용커피전문점    | 메가MGC커피         |
| 김치냉장고            | 삼성전자          | 전자제품전문점     | 삼성스토어           |
| 냉장고              | 삼성전자          | 제과·제빵점      | 파리크라상(파리바게뜨)    |
| 무선청소기            | 삼성전자          | 중고거래플랫폼     | 당근마켓            |
| 사무용복합기(복사기)      | 캐논코리아         | 중고차플랫폼      | KB차차차           |
| 세탁기              | 삼성전자          | 커피전문점       | 엔제리너스           |
| 식기세척기            | LG전자          | 패션온라인몰(자사몰) | SSF SHOP        |
| 에어컨              | 삼성전자          | 팩트푸드점       | 롯데리아            |
| 의류건조기            | 삼성전자          | 편의점         | GS25            |
| 전기레인지            | 쿠쿠전자          | 피자전문점       | 도미노피자           |
| 전기밥솥             | 쿠쿠전자          | IPTV        | SK브로드밴드         |
| 정수기              | 코웨이           | 검색포탈사이트     | NAVER(네이버)      |
| 헬스케어(안마가전)       | 바디프랜드         | 국제전화        | SK텔레콤(00700)    |
| 휴대폰(스마트폰)        | 삼성전자          | 모바일리플렛플랫폼   | 티맵모빌리티(TMAP)    |
| RV승용차            | 현대자동차         | 알뜰폰         | SK세븐모바일         |
| 가정용가구            | 한샘            | 이동전화        | SK텔레콤           |
| 가정용건축자재          | LX하우시스        | 인터넷전화       | KT              |
| 경형승용차            | 현대자동차         | 초고속인터넷      | SK브로드밴드         |
| 보일러              | 경동나비엔         | 고속버스        | 중앙고속            |
| 부엌가구             | 한샘            | 도시가스        | 서울도시가스          |
| 블랙박스             | 팅크웨어(아이니비)    | 렌터카         | 롯데렌터카           |
| 승용차타이어           | 금호타이어         | 무인경비        | 에스원             |
| 일반승용차            | 현대자동차         | 아파트         | 삼성물산 건설부문       |
| 전기자동차            | 현대자동차         | 여행사(해외여행)   | 하나투어            |
| 침대               | 코웨이           | 위탁파크        | 캐러비안 베이         |
| 공공 서비스업          |               | 저비용항공       | 제주항공            |
| 산업명              | 1위 기관         | 종합레저시설      | 에버랜드            |
| 공공서비스            | 우정사업본부(우편)    | 종합병원        | 삼성서울병원          |
| 지하철              | 부산교통공사        | 주유소         | SK에너지(SK주유소)    |
|                  |               | 취업정보플랫폼     | 잡코리아            |
|                  |               | 콘도미니엄       | 한화리조트           |
|                  |               | 택배/소포       | 우체국소포           |
|                  |               | 항공          | 아시아나항공          |

자세한 사항은 홈페이지를 통해 확인하실 수 있습니다.

ASIA

CO-CREATION

WAY TO SUSTAINABLE GROWTH

주요 이해관계자와 공동의 가치창출을 통한 지속가능 성장방향

CSCON

2024. 10. 29 (화) KINTEX 제2전시장 6 HALL

ASIA CSCON 운영사무국 T. 02-3786-0544/0538 E. conference@kmac.co.kr

ASIA

CSCON

| 산업명       | 기업명           | KCSI |
|-----------|---------------|------|
| 간편결제서비스   | 삼성페이(구 삼성페이)  | 87.2 |
|           | 네이버페이         | 86.5 |
|           | 카카오페이         | 86.2 |
|           | 페이코           | 83.7 |
| 생명보험      | 삼성생명          | 86.7 |
|           | 한화생명          | 86.0 |
|           | 교보생명          | 83.5 |
| 신용카드      | 신한카드          | 86.6 |
|           | 삼성카드          | 85.9 |
|           | KB국민카드        | 84.7 |
|           | 현대카드          | 83.0 |
|           | NH농협카드        | 80.6 |
|           | 우리카드          | 80.6 |
|           | 롯데카드          | 78.0 |
| 은행        | BC카드          | 76.8 |
|           | 신한은행          | 88.7 |
|           | KB국민은행        | 87.6 |
|           | 하나은행          | 85.9 |
|           | IBK기업은행       | 83.8 |
|           | NH농협은행        | 83.2 |
|           | 우리은행          | 81.5 |
| 인터넷전문은행   | 카카오뱅크         | 83.3 |
|           | 토스뱅크          | 81.4 |
|           | K뱅크           | 81.1 |
| 자동차보험     | 삼성화재          | 90.0 |
|           | DB손해보험        | 88.2 |
|           | 메리츠화재         | 87.2 |
|           | 삼성화재          | 86.8 |
| 장기보험      | 메리츠화재         | 86.0 |
|           | 삼성화재          | 88.1 |
|           | 현대해상          | 87.0 |
|           | KB손해보험        | 86.3 |
| 증권        | DB손해보험        | 85.8 |
|           | 메리츠화재         | 82.7 |
|           | 삼성증권          | 85.1 |
|           | 미래에셋증권        | 83.9 |
| 체크카드      | 한국투자증권        | 83.2 |
|           | KB증권          | 81.8 |
|           | NH투자증권        | 81.6 |
|           | 신한투자증권        | 80.5 |
| OTT서비스    | KB국민카드        | 89.2 |
|           | 신한카드          | 87.3 |
|           | NH농협카드        | 84.9 |
|           | 우리카드          | 84.9 |
| TV홈쇼핑     | BC카드          | 84.3 |
|           | 티빙            | 85.7 |
|           | 넷플릭스          | 85.2 |
|           | 쿠팡플레이         | 84.3 |
| T커머스      | 웨이브           | 83.2 |
|           | 왓차            | 82.5 |
|           | 디즈니플러스        | 80.6 |
|           | 현대홈쇼핑         | 87.1 |
| 편의점       | GS SHOP       | 85.8 |
|           | 롯데홈쇼핑         | 84.7 |
|           | CJ온스타일        | 84.2 |
|           | NS홈쇼핑         | 82.3 |
| 피자전문점     | 홈플러스          | 80.9 |
|           | 신세계라이브쇼핑      | 86.0 |
|           | SK스토아         | 85.2 |
|           | KT알파 쇼핑       | 84.8 |
| IPTV      | GS25          | 89.2 |
|           | CU            | 88.5 |
|           | 이마트24         | 87.4 |
|           | 세븐일레븐         | 86.6 |
| 검색포탈사이트   | 도미노피자         | 84.4 |
|           | 피자헛           | 79.6 |
|           | 미스터피자         | 73.4 |
|           | SK브로드밴드       | 83.1 |
| 국제전화      | KT            | 82.0 |
|           | LG유플러스        | 81.8 |
|           | NAVER(네이버)    | 83.0 |
|           | 카카오(다음)       | 79.7 |
| 모바일티몰랫폼   | SK텔레콤(00700)  | 85.2 |
|           | KT(001)       | 83.6 |
|           | LG유플러스(002)   | 79.3 |
|           | 티맵모빌리티(TMAP)  | 85.1 |
| 알뜰폰       | 카카오모빌리티(카카오T) | 83.0 |
|           | SK세븐모바일       | 85.5 |
|           | KT M모바일       | 83.9 |
|           | U+유모바일        | 82.6 |
| 이동전화      | 헬로모바일         | 81.3 |
|           | SK텔레콤         | 86.9 |
|           | KT            | 83.6 |
|           | LG유플러스        | 82.4 |
| 인터넷전화     | KT            | 81.8 |
|           | SK브로드밴드       | 80.1 |
|           | LG유플러스        | 79.3 |
|           | SK브로드밴드       | 86.0 |
| 초고속인터넷    | KT            | 85.0 |
|           | LG유플러스        | 82.9 |
|           | 중앙고속          | 83.2 |
|           | 금호고속          | 82.0 |
| 고속버스      | 헬로고속          | 81.3 |
|           | 천일고속          | 81.8 |
|           | 동양고속          | 79.6 |
|           | 서울도시기사        | 80.6 |
| 도시가스      | 부산도시가스        | 79.0 |
|           | 에스코           | 78.0 |
|           | 삼천리           | 75.5 |
|           | 대성에너지         | 75.0 |
| 렌터카       | 대륜E&S         | 71.3 |
|           | 코원에너지서비스      | 69.2 |
|           | 롯데렌터카         | 87.8 |
|           | SK렌터카         | 85.9 |
| 무인경비      | 에스원           | 86.8 |
|           | SK일더스         | 85.5 |
|           | KT텔레캅         | 83.3 |
|           | 삼성물산 건설부문     | 86.2 |
| 아파트       | 포스코이앤씨        | 84.3 |
|           | 롯데건설          | 82.2 |
|           | DL이앤씨         | 80.2 |
|           | 현대건설          | 79.3 |
| 여행사(해외여행) | GS건설          | 79.0 |
|           | 대우건설          | 77.3 |
|           | 하나투어          | 84.5 |
|           | 노랑풍선          | 82.3 |
| 위터파크      | 롯데관광개발        | 81.9 |
|           | 모두투어네트웍스      | 81.0 |
|           | 캐리비안 베이       | 86.6 |
|           | 오션월드          | 82.7 |

|             |                 |      |
|-------------|-----------------|------|
| 대형마트        | 롯데마트            | 75.6 |
|             | 이마트             | 74.3 |
|             | 홈플러스            | 73.5 |
| 대형서점        | 교보문고            | 85.0 |
|             | 영풍문고            | 80.9 |
| 대형슈퍼마켓      | GS THE FRESH    | 77.8 |
|             | 홈플러스 익스프레스      | 76.9 |
|             | 롯데슈퍼            | 76.3 |
| 대화형인공지능서비스  | 이마트 에브리데이       | 74.4 |
|             | OpenAI(ChatGPT) | 88.0 |
|             | 구글딥마인드(Gemini)  | 86.0 |
| 면세점         | 네이버(Clova X)    | 84.4 |
|             | 신라면세점           | 86.9 |
|             | 롯데면세점           | 84.5 |
| 배달앱         | 신세계면세점          | 82.9 |
|             | 쿠팡이츠            | 80.7 |
|             | 배달의민족           | 78.4 |
| 백화점         | 요기요             | 75.9 |
|             | 현대백화점           | 87.0 |
|             | 신세계백화점          | 85.3 |
| 부동산플랫폼      | 롯데백화점           | 84.2 |
|             | KB부동산           | 84.1 |
|             | 네이버페이 부동산       | 82.5 |
| 숙박앱         | 직방              | 80.4 |
|             | 다방              | 79.2 |
|             | 여기어때            | 81.8 |
| 스크린골프       | 야놀자             | 81.0 |
|             | 골프존             | 86.1 |
|             | 카카오VX           | 84.7 |
| 영화관         | SG골프            | 83.6 |
|             | 롯데시네마           | 81.9 |
|             | CJ CGV          | 81.0 |
| 오픈마켓        | 메가박스            | 77.5 |
|             | 11번가            | 82.9 |
|             | 옥션              | 81.3 |
| 인터넷서점       | G마켓             | 80.2 |
|             | YES24           | 87.7 |
|             | 교보문고(인터넷교보문고)   | 86.3 |
| 인터넷쇼핑몰      | 알라딘커뮤니케이션(알라딘)  | 86.3 |
|             | 인터파크커머스(인터파크도서) | 82.8 |
|             | 현대홈쇼핑(Hmall)    | 84.1 |
| 저비용커피전문점    | GS리테일(GS SHOP)  | 82.5 |
|             | CJ E&M(CJ온스타일)  | 80.8 |
|             | SSG닷컴           | 80.2 |
| 전자제품전문점     | 롯데ON            | 78.5 |
|             | 메가MGC커피         | 82.9 |
|             | 컴포즈커피           | 82.2 |
| 제과·제빵점      | 다번티             | 80.5 |
|             | 뽕다방             | 78.7 |
|             | 삼성스토어           | 84.4 |
| 중고거래플랫폼     | LG전자 베스트샵       | 82.6 |
|             | 롯데하이마트          | 80.8 |
|             | 전지랜드            | 78.2 |
| 중고차플랫폼      | 파리크라상(파리바게뜨)    | 81.4 |
|             | CJ푸드빌(푸레점)      | 79.5 |
|             | 당근마켓            | 86.2 |
| 커피전문점       | 중고나라            | 83.7 |
|             | 번개장터            | 82.2 |
|             | KB차차차           | 84.6 |
| 패션온라인몰(자사몰) | 케이카             | 84.0 |
|             | 엔카              | 81.7 |
|             | 보배드림            | 80.8 |
| 패스트푸드점      | 엔제리너스           | 84.8 |
|             | 투썬플레이스          | 83.8 |
|             | 할리스             | 82.4 |
| 자비용항공       | 스타벅스            | 82.2 |
|             | 이디야             | 79.9 |
|             | 커피빈             | 78.5 |
| 종합레저시설      | SSF SHOP        | 82.7 |
|             | KOLON MALL      | 81.8 |
|             | 더한섬닷컴           | 79.2 |
| 종합병원        | LFmall          | 77.3 |
|             | S.I.VILLAGE     | 76.8 |
|             | 롯데리아            | 75.9 |
| 주유소         | 버거킹             | 75.3 |
|             | 맥도날드            | 73.8 |
|             | 맘스터치            | 71.9 |
| 택배/소포       | KFC             | 69.2 |
|             | 제주항공            | 83.3 |
|             | 에어부산            | 82.4 |
| 항공          | 진에어             | 81.4 |
|             | 티웨이항공           | 79.3 |
|             | 에버랜드            | 88.9 |
| 공공서비스       | 롯데월드            | 84.9 |
|             | 서울랜드            | 82.6 |
|             | 삼성서울병원          | 83.0 |
| 취업정보플랫폼     | 서울아산병원          | 81.5 |
|             | 서울성모병원          | 79.5 |
|             | 세브란스병원(신촌)      | 79.1 |
| 콘도미니엄       | 서울대학교병원(본원)     | 76.9 |
|             | SK에너지(SK주유소)    | 83.5 |
|             | 에스-오일           | 80.9 |
| 택배/소포       | GS칼텍스           | 80.8 |
|             | HD현대오일뱅크        | 79.1 |
|             | 잡코리아            | 83.6 |
| 항공          | 사람인             | 81.9 |
|             | 워크넷             | 81.1 |
|             | 인크루트            | 78.4 |
| 지하철         | 한화리조트           | 87.6 |
|             | 스노-호텔&리조트       | 85.5 |
|             | 우체국소포           | 83.9 |
| 지하철         | CJ대한통운          | 82.6 |
|             | 롯데택배            | 82.2 |
|             | 한진택배            | 80.3 |
| 지하철         | 아시아나항공          | 81.0 |
|             | 대한항공            | 79.8 |
|             | 아시아나항공          | 77.6 |
| 지하철         | 대한항공            | 76.9 |
|             | 우편              | 84.7 |
|             | 철도              | 82.9 |
| 지하철         | 고속도로            | 81.6 |
|             | 전력              | 80.5 |
|             | 수도              | 79.7 |
| 지하철         | 등기              | 79.1 |
|             | 세무              | 78.3 |
|             | 치안행정            | 76.2 |
| 지하철         | 교육              | 63.2 |
|             | 부산교통공사          | 85.2 |
|             | 광주교통공사          | 83.4 |
| 지하철         | 대구교통공사          | 82.3 |
|             | 인천교통공사          | 79.1 |
|             | 대전교통공사          | 78.6 |
| 지하철         | 서울교통공사          | 76.1 |

## 아시아 동물원 최초 AZA 인증 획득… 판다 팬들 맞춤 갤러리 운영도

### 종합레저시설



### 정해린 대표

에버랜드가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 종합레저시설 부문 1위를 차지했다.

에버랜드 리조트는 1976년 국내 최초의 가족 공원인 자연농원을 개장하면서 국내 레저·서비스문화의 시작을 알렸다. 에버랜드는 △40여 개의 수준 높은 어트랙션 △세계적 수준의 사파리 △새로운 놀이를 느낄 수 있는 다채로운 축제와 공연 등 다양한



에버랜드 제공

에버랜드는 판다 가족과 함께 하는 새로운 경험을 제공하는 테마 체험 갤러리 ‘바오 하우스’를 오픈했다.

시설과 콘텐츠로 국내 놀이문화를 선도하고 있다. 에버랜드 동물원은 2016년 국내 유일의 판다 체

## AI 서비스 ‘에이닷’ 개편… 캘린더·할 일·수면 기록 관리 간편하게

### 이동전화



### 유영상 대표

SK텔레콤이 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 이동전화 부문 27년 연속 1위를 차지했다.

SK텔레콤은 고객이 일상에서 AI(인공지능)를 더욱 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 지난 8월 ‘에이닷’ 서비스 대규모 개편을 진행했다. ‘데일리’ 기능을 도입해 캘린더·할 일·루틴·수면 등을 하나로 통합했다. 일상의 모든 할 일과 기록을 쉽



SK텔레콤 제공

SK텔레콤은 고객이 일상에서 시를 더욱 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 ‘에이닷 서비스’ 대규모 개편을 진행했다.

고 간편하게 관리할 수 있다. 일일이 입력해야 하는 번거로움 없이 비서에게 이야기하듯 에이닷에 알려주면 약속·미팅·할 일 등을 저장·관리할 수 있다. 또 일정·약속 수행 시 고려할 날씨·교통 등 다양한 상황과 고객의 취향·선호도를 고려해 맞춤형 제안을 하는 ‘AI 비서’ 기능도 강화했다. 이

## 연령별 맞춤 소통제도 운영… AI 신기술 활용해 고객 편의 강화

### 자동차보험/장기보험

## 삼성화재



### 이문화 대표

삼성화재가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 자동차보험 부문 27년 연속, 장기보험 부문 14년 연속 1위를 달성했다.

◇고객 목소리 적극 반영…감동까지 주는 고객 중심 경영

국내 1위 손해보험회사인 삼성화재는 ‘고객의 더 나은 내일을 만드는 파트너’로서 ‘초격차를 향한 원대한 여정의 중심’이라는 미래상 실현을 위해 노력하고 있다. 또 △탁월한 자본력 △안전적인 영업 성과 △견실한 리스크 관리역량을 인정받아 세계 최대의 보험회사 신용평가 기관인 AM Best로부터 최고 등급인 A++ Superior를 13년 연속 획득했다. 글로벌 신용평가 기관 S&P에서도 AA-를 획득하는 등 우량 신용등급을 유지하고 있다. 하지만 삼성화재는 이러한 성과에 안주하지 않고, 만족을 넘어 감동까지 주는 고객 중심 경영을 위해서 다

방면으로 노력하고 있다. 삼성화재는 고객의 다양한 생각과 니즈(needs)를 파악하고 경영에 반영하기 위해 고객과의 소통 제도를 운영하고 있다. 2005년 손해보험업계 최초로 고객패널 제도를 도입했다. 또 올해는 20대 고객을 위한 대학생 영패널을 신규 도입했다. 이밖에 30~40대 고객으로 구성된 일반패널과 10년 이상 활동한 고경력 심층 패널도 함께 운영하고 있다. 또 온라인 패널을 2000명으로 확대하는 등 고객 의견을 상시로 반영할 수 있는 프로세스도 구축했다. 콜센터에선 고령층·2030·수어상담 등의 전담팀을 운영해 고객별 맞춤 상담 서비스를 제공하고 있다. 대표 홈페이지에 고령층 및 금융 취약계층 고객이 업무처리를 쉽고 간편하게 할 수 있는 ‘큰 글씨 서비



삼성화재 제공

국내 1위 손해보험회사인 삼성화재는 ‘고객의 더 나은 내일을 만드는 파트너’로서 고객에게 만족을 넘어 감동을 주는 고객 중심 경영을 위해 노력하고 있다.

스’도 보험업계 최초로 오픈해 호평받았다. 소비자 보호를 위한 노력도 꾸준히 하고 있다. 회사와 고객 사이에서 발생하는 보험 분쟁을 공정하고 객관적으로 중재하기 위해 변호사·전문가의 등 외부 전문가로 구성된 ‘고객권익보호위원회’를 업계 최초로 2009년 3월 도입했다.

◇디지털, AI에 기반한 고객 편의 강화…맞춤형 상품 개발

삼성화재는 AI(인공지능) 신기술을 활용해 고객 편의를 강화하고 있다. 올해 상반기 특허를 취득한 삼성화재의 장기보험 상병 심사 시스템 ‘장기U’가 대표적이다. ‘장기U’는 머신러닝을 기반으로 보험 가입자의 고지 내용과 보험금 청구 이력을 분석해 인수할 수 있는 최적의 담보를 신속하게 결정한다. 이후 자체 심사한 결과를 바탕으로 고객에게 승인 여부를 통보한다. 또 삼성화재는 전통적인 보험영역을 넘어 고객의 일상생활까지 케어하기 위해 2022년 4월 ‘작!한생활시리즈’를 도입했다. 올

해 공간인 ‘판다월드’를 오픈했고 2018년 4월 멸종위기 1급 동물 한국호랑이 체험 전시 공간 ‘타이거 밸리’를 오픈했다. 2019년 ‘펍킨 아일랜드’까지 오픈한 에버랜드 동물원은 같은 해 9월 아시아 동물원 최초로 미국 동물원 수족관협회(AZA)의 우수 동물원 인증을 획득했다. 또 판다 가족과 함께 하는 새로운 경험을 제공하는 테마 체험 갤러리 ‘바오 하우스’를 오픈해 ‘판다 짘팬’들을 위한 테마 전시와 고객 체험을 선보이고 있다.

에버랜드는 1976년 개장 때부터 이어 온 포시즌스가든과 장미원 같은 헤리티지 정원부터 뮤지가든(2016년), 하늘정원길(2019년), 포레스트캠프(2019년) 등 총 5개의 테마를 가진 정원을 보유하고 있다. 1985년 시작한 에버랜드 장미축제는 국내 주요 지방자치단체들이 벤치마킹해 전국에서 열리고 있는 70여 개 곳 축제의 효시가 됐다.

밖에 글로벌 첨단 LLM을 한국에 모은 멀티 LLM 에이전트로 △Perplexity △ChatGPT △Claude △A.X 등 다양한 대화형 AI 모델도 경험할 수 있다.

SK텔레콤은 청년 세대의 데이터 이용 패턴과 합리적 소비를 추구하는 생활 트렌드를 반영해 지난해 ‘0청년 요금제’를 출시했다. 같은 가격대의 5G 요금제보다 데이터 제공량이 최대 50GB 많고, 커피·영화·로밍 가격을 매월 50% 할인해 준다. 출시 1년간 5G 고객(19~34세)의 0청년 요금제 선택 비중이 80%에 달할 정도로 청년 세대에게 인기다.

한편, SK텔레콤은 1997년부터 대표이사를 포함한 주요 임직원이 직접 참여하는 ‘고객 가치혁신 회의’를 매월 열고 있다. 회의에서 ICT 패밀리 사업 분야에 대한 고객의 요구를 논의하고, 트렌드 변화를 수용하기 위해서 노력하고 있다.

해 4월 순 가입자만 100만 명을 돌파한 ‘작!한생활 시리즈’는 모바일앱에서 고객이 직접 건강간 견기와 안전한 운전 습관을 형성할 수 있고, 셀프 건강 및 반려동물 건강 체크도 할 수 있는 서비스다. 자동차보험 역시 다양한 고객 요구에 부응하고 있다. 업계 최초로 이륜차 긴급출동서비스·윈터타이어·실시간 임시운전자특약 등 3종 특약을 신설했다. 또한 지난 7월 일상생활 모바일리티 서비스인 ‘Car케어 서비스’를 오픈해 한 달 만에 월 3만 명이 가입했다.

한편, 삼성화재는 지난해 사회공헌 활동을 통해 약 169억원을 사회에 환원했다. 특히△시각장애인 안내견 지원 △모바일리티 뮤지엄 △교통안전문화원 구소는 삼성화재만의 오랜 역사를 지닌 대표적인 사회공헌 활동이다. 삼성화재는 앞으로도 ‘고객 중심’ 경영을 적극 실천하고, 고객의 더 나은 내일을 만드는 파트너로서의 위상을 굳건히 할 계획이다.

정리=이미혜 객원기자

## 모바일 AI 시대 개막 본격화… 내구성 강화·방열 시스템 업그레이드

### 휴대폰(스마트폰)

SAMSUNG

#### 한중희 대표

삼성전자가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 휴대폰(스마트폰) 부문 1위를 차지했다. 삼성전자는 지난 7월 10일 프랑스 파리에서 ‘갤럭시 언팩 2024(Galaxy Unpacked 2024)’ 행사를 열었다. 여기서 혁신적인 폴더블 폰팩터 및 갤럭시 AI가 합쳐진 ‘갤럭시 Z 폴드6’와 ‘갤럭시 Z 플립6’를 전격 선보였다. 노태문 삼성전자 MX사업부장 사장은 “갤럭시 Z 폴드6와 갤럭시 Z 플립6는 공극의 성능과 완성도를 자랑한다”며 “한층 더 발전한 갤럭시 AI와 최적화



삼성전자 제공

삼성전자는 올해 초 갤럭시 S24 시리즈를 통해 ‘갤럭시 AI’를 처음 선보였다. 관람객들이 에버랜드의 판다와 갤럭시 휴대폰이 함께하는 구조물을 지나고 있다.

된 폴더블 폰팩터는 사용자에게 새로운 가능성을 제시할 것”이라고 밝혔다.

삼성전자는 올해 초 갤럭시 S24 시리즈를 통해 ‘갤럭시 AI’를 처음 선보이며 본격적인 모바일 AI시대를 열었다. 특히, 갤럭시 Z 폴드6는 삼성전자 폴더블의 혁신 헤리티지(heritage)인 대화면을 적

용했다. ‘플렉스윈도우(FlexWindow)’가 활용된 갤럭시 Z 플립6의 ‘플렉스모드(FlexMode)’ 또한 갤럭시 AI 사용 경험 극대화로 사용자에게 완전히 새로운 차원의 생산성과 창의성, 소통 경험을 선사한다.

두 모델 다 디자인이 슬림해졌지만 내구성은 한층 더 강화됐으며, 방열 시스템 또한 업그레이드됐다. 폴더블과 대화면에 최적화된 다양한 갤럭시 AI 기능은 언어의 장벽을 뛰어넘어 보다 자연스러운 의사 소통을 가능하게 해준다. 구글(Google)과의 긴밀한 협업을 바탕으로 더 혁신적인 AI 경험을 제공한다. 갤럭시Z폴드6는 새로운 비율의 커버 스크린과 진화된 S펜 사용성, 더욱 몰입감 있는 게이밍 경험을 제공한다. 커버 스크린은 22.1:9의 신규 비율 적용으로 접었을 때 더 자연스럽다. 그리고 갤럭시 Z 플립6는 휴대성이 뛰어난 디자인, 사용자가 자신만의 개성을 드러낼 수 있는 커스터마이징 기능이 특징이다.

| 산업명    | 기업명           | KCSI |
|--------|---------------|------|
| 과자     | 오리온           | 85.1 |
|        | 롯데웰푸드         | 84.1 |
|        | 해태제과식품        | 82.7 |
|        | 크라운제과         | 80.7 |
| 두부     | CJ제일제당        | 82.4 |
|        | 풀무원           | 81.5 |
|        | 대상            | 78.1 |
| 맥주     | 하이트진로         | 86.6 |
|        | OB맥주(카스포함)    | 85.2 |
| 밀키트    | 롯데칠성음료        | 81.2 |
|        | CJ제일제당(쿵키)    | 82.8 |
|        | 프레시지          | 81.4 |
|        | 마이세프          | 79.7 |
|        | hy(잇츠온)       | 79.6 |
| 소주     | 하이트진로(참이슬)    | 86.6 |
|        | 롯데칠성음료(처음처럼)  | 84.9 |
|        | 금복주           | 83.0 |
| 식용유    | 무학            | 80.8 |
|        | 사조대림(해표)      | 82.9 |
| 아이스크림  | CJ제일제당(백설)    | 80.9 |
|        | 빙그레           | 87.2 |
| 우유     | 롯데웰푸드         | 86.3 |
|        | 해태아이스크림       | 83.7 |
| 유산균발효유 | 빙그레           | 87.2 |
|        | 롯데웰푸드         | 86.3 |
| 음료     | 해태아이스크림       | 83.7 |
|        | 매일유업          | 84.1 |
| 참치캔    | 서울우유          | 83.2 |
|        | 남양유업          | 77.2 |
| 홍삼가공식품 | hy            | 88.1 |
|        | 매일유업          | 87.7 |
| 커피     | 남양유업          | 83.3 |
|        | 롯데칠성음료        | 87.8 |
| 참치캔    | 한국코카콜라        | 86.6 |
|        | 동아오츠카         | 86.5 |
| 커피     | 동원F&B(동원참치)   | 87.4 |
|        | 오뚜기(오뚜기참치)    | 83.0 |
| 커피     | 사조산업(사조참치)    | 80.3 |
|        | 한국인삼공사(정관장)   | 89.7 |
| 커피     | 농협홍삼(한삼인)     | 86.0 |
|        | 지씨바이오(참다한홍삼)  | 85.4 |
| 커피     | 한국필립모리스(아이코스) | 85.6 |
|        | KT&G(릴)       | 84.2 |
| 커피     | BAT로스만스(글로)   | 79.6 |
|        | 한국필립모리스(말보로)  | 75.5 |
| 담배     | KT&G          | 74.4 |
|        | BAT로스만스(던힐)   | 71.5 |
| 담배     | 라이온코리아        | 84.7 |
|        | 한켈            | 83.3 |
| 담배     | LG생활건강        | 82.9 |
|        | 애경산업          | 82.9 |
| 담배     | 디스커버리 익스페디션   | 89.0 |
|        | 노스페이스         | 88.3 |
| 담배     | 블랙야크          | 84.7 |
|        | 코오롱스포츠        | 84.4 |
| 담배     | K2            | 84.3 |
|        | 네파            | 82.9 |
| 담배     | 신영와코루(비너스)    | 84.7 |
|        | 비비안           | 82.9 |
| 담배     | 아모레퍼시픽        | 83.7 |
|        | LG생활건강        | 82.7 |
| 담배     | 텐디            | 79.3 |
|        | 금강제화          | 78.5 |
| 담배     | 에스콰이어         | 76.5 |
|        | 소다            | 73.5 |
| 담배     | 라이온코리아        | 85.9 |
|        | 애경산업          | 84.5 |
| 담배     | LG생활건강        | 82.3 |
|        | 애경산업          | 82.9 |
| 담배     | 아모레퍼시픽        | 80.7 |
|        | LG생활건강        | 80.6 |
| 담배     | 유한킴벌리         | 88.0 |
|        | 깨끗한나라         | 87.0 |
| 담배     | 모나리자          | 84.1 |

|             |                 |      |
|-------------|-----------------|------|
| PC          | 삼성전자            | 89.8 |
|             | LG전자            | 88.0 |
|             | 한국HP            | 85.6 |
| TV          | 삼성전자            | 91.2 |
|             | LG전자            | 90.0 |
| 가정용복합기(프린터) | 캐논코리아           | 86.2 |
|             | 한국엠손            | 82.3 |
|             | 한국HP            | 79.9 |
| 김치냉장고       | 삼성전자            | 90.0 |
|             | LG전자            | 88.9 |
| 냉장고         | 위니아             | 82.7 |
|             | 삼성전자            | 91.3 |
| 무선청소기       | LG전자            | 90.1 |
|             | 삼성전자            | 89.5 |
| 사무용복합기(복사기) | LG전자            | 88.9 |
|             | 다이슨             | 87.3 |
| 세탁기         | 캐논코리아           | 83.8 |
|             | 한국후지필름비즈니스이노베이션 | 82.0 |
| 세탁기         | 신도리코            | 78.9 |
|             | 삼성전자            | 89.4 |
| 식기세척기       | LG전자            | 88.6 |
|             | LG전자            | 89.9 |
| 에어컨         | 삼성전자            | 89.3 |
|             | SK매직            | 88.1 |
| 에어컨         | 삼성전자            | 92.4 |
|             | LG전자            | 91.4 |
| 의류건조기       | 오텍캐리어           | 88.7 |
|             | 위니아             | 87.6 |
| 의류건조기       | 삼성전자            | 91.7 |
|             | LG전자            | 89.4 |
| 전기레인지       | 쿠쿠전자            | 86.7 |
|             | LG전자            | 86.4 |
| 전기레인지       | SK매직            | 85.4 |
|             | 쿠첸              | 83.7 |
| 전기레인지       | 쿠쿠전자            | 82.9 |
|             | 쿠첸              | 80.9 |
| 정수기         | 코웨이             | 88.1 |
|             | LG전자            | 86.7 |
| 정수기         | SK매직            | 84.8 |
|             | 청호나이스           | 84.5 |
| 정수기         | 쿠쿠전자            | 84.5 |
|             | 바디프랜드           | 84.5 |
| 헬스케어(안마기전)  | 세라젠             | 83.4 |
|             | 코지마             | 82.0 |
| 휴대폰(스마트폰)   | 휴테크             | 81.5 |
|             | 삼성전자            | 89.5 |
| 현대자동차       | 애플(아이폰)         | 88.8 |
|             | 현대자동차           | 93.6 |
| RV승용차       | 기아              | 91.7 |
|             | KG모빌리티          | 90.4 |
| 가정용가구       | 한샘              | 89.2 |
|             | 현대리바트           | 88.2 |
| 가정용가구       | 신세계백화점          | 87.2 |
|             | 에몬스가구           | 84.9 |
| 가정용건축자재     | LX하우시스          | 88.4 |
|             | KCC             | 87.1 |
| 경험형승용차      | 현대L&C           | 84.9 |
|             | 현대자동차           | 83.7 |
| 보일러         | 기아              | 83.0 |
|             | 경동나비엔           | 86.9 |
| 부엌가구        | 런나이코리아          | 86.2 |
|             | 귀뚜라미            | 82.7 |
| 부엌가구        | 한샘              | 85.5 |
|             | 현대리바트           | 85.2 |
| 불랙박스        | 에넥스             | 82.2 |
|             | 팅크웨어(아이나비)      | 84.9 |
| 승용차타이어      | 파인디지털(파인뷰)      | 83.0 |
|             | 아이트로닉스(아이패스블랙)  | 80.2 |
| 승용차타이어      | 금호타이어           | 88.0 |
|             | 한국타이어           | 86.4 |
| 승용차타이어      | 넥센타이어           | 84.9 |
|             | 현대자동차           | 92.5 |
| 일반승용차       | 기아              | 90.8 |
|             | 한국지엠            | 86.8 |
| 전기자동차       | 르노코리아자동차        | 84.6 |
|             | 현대자동차           | 89.4 |
| 전기자동차       | 테슬라             | 86.6 |
|             | 기아              | 85.1 |
| 침대          | 코웨이             | 83.9 |
|             | 시몬스             | 83.1 |
| 침대          | 에이스침대           | 79.6 |

자세한 사항은 홈페이지를 통해 확인하실 수 있습니다.

## 사용자 데이터 보안·혁신적 스크린 기반 폰·태블릿 등 하나로 연결

### PC

SAMSUNG

#### 한중희 대표

삼성전자가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 PC 부문 1위를 차지했다. 삼성전자의 갤럭시 북4 시리즈는 △갤럭시 북4 울트라 △갤럭시 북4 프로 360 △갤럭시 북4 프로 3개 모델로 더욱 선명해진 터치 디스플레이, 한층 더 확장된 연결성과 새로운 AI 경험, 강화된 보안 등 역대 갤럭시 북 시리즈 중 가장 강력한 성능을 제공한다.

우선 새로운 인텔 코어 울트라 프로세서를 탑재했다. 머신러닝(Machine Learning)과 딥러닝(Deep



삼성전자 제공

삼성전자의 갤럭시 북4 시리즈는 역대 갤럭시 북 시리즈 중 가장 강력한 성능을 제공한다. PC·스마트폰·태블릿을 하나로 연결하는 새로운 기능도 돋보인다.

Learning) 등 AI 퍼포먼스를 지원해주는 NPU(Neural Processing Unit)가 프로세서에 새롭게 적용됐다. 또한 갤럭시 북4 시리즈는 사용자의 민감한 데이터를 더욱 강력하게 보호한다. 갤럭시 북4 시리즈 최초로 물리적으로 분리된 ‘삼성 녹스(Samsung Knox)’ 보안 칩셋을 별도로 탑재했다. 기존 인

텔·마이크로소프트와의 협업으로 구축했던 갤럭시 북의 보안 시스템에 ‘삼성 녹스’가 추가돼, 더욱 견고한 보안 성능을 제공한다. 여기에 고해상도의 다이내믹 AMOLED(Dynamic AMOLED) 2X 터치 디스플레이로 한층 업그레이드된 성능과 혁신적인 스크린 경험을 실현한다.

갤럭시 에코 시스템 강화로, 갤럭시 노트 PC·스마트폰·태블릿을 하나로 연결하는 새로운 기능도 적용됐다. △스마트폰이나 태블릿에서 편집하던 영상을 PC에서 이어서 작업할 수 있는 ‘삼성 스튜디오(Samsung Studio)’ △오래된 사진이나 저화질 이미지를 고화질로 바꿔주는 ‘포토 리마스터(Photo Remaster)’ △갤럭시 버즈2 프로와 연결해 작업을 하던 중 전화가 오면 자동으로 연결해주는 ‘오토 스위치(Auto Switch)’ 등 새로운 기능이 순차 지원된다.

## ‘구매’서 ‘렌탈’로 소비 패러다임 변화… 고객 맞춤 서비스로 혁신

### 침대

COWAY

#### 서장원 대표

코웨이가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 침대 부문 1위를 차지했다. 코웨이는 ‘구매’에서 ‘렌탈’로 침대 소비 패러다임을 변화시켰다. 이후 매트리스 위생케어 서비스를 넘어 슬립테크까지 활용한 고객 맞춤형 서비스로 혁신 중이다.

코웨이는 지난 2011년 국내 최초로 매트리스 렌탈 케어 서비스를 선보였다. 코웨이 매트리스 렌탈 케어 서비스는 매트리스 구매 후 위생 관리의 개념이 없던 소비자들에게 전문적인 관리와 정기적인 교체가 필요하다는 인식을 심어줬다. 침대는 한



코웨이 제공

4개월에 한 번씩 ‘휴케어 닥터’가 방문해 전문 장비로 매트리스를 케어해주는 코웨이 매트리스 렌탈 케어 서비스는 ‘구매’에서 ‘렌탈’로 침대 소비 패러다임까지 변화시켰다.

번 구매하면 장기간 사용하며, 세탁이 어려워 오염과 변형이 생기기 쉽다는 점에서 착안한 서비스이기도 하다. 코웨이 매트리스 렌탈 케어 서비스 이용시, 4개월에 한 번씩 위생관리 전문가 ‘휴케어 닥터’가 방문해 전문 장비로 케어 서비스를 제공한

다. 매트리스 외부는 물론 내부까지 깨끗하게 해준다. 진드기 제거와 UV살균 작업도 제공된다. 신체가 직접 닿는 매트리스 상단 부분인 토퍼와 커버는 렌탈 기간 동안 1~3회 새것으로 교체해줘, 언제나 처음과 같은 깨끗함을 느낄 수 있다. 더불어 약정 기간 후에는 장기간 사용한 매트리스를 내 몸에 맞는 새 매트리스로 교체할 수 있다. 또 출산이나 자녀 성장 등 라이프스타일 변화가 생기는 상황에도 적절히 대응할 수 있다.

코웨이는 지난 2022년 12월 슬립 앤 힐링케어 브랜드 ‘비렉스(BEREX)’로 매트리스 사업에 공격적인 드라이브를 걸었다. 비렉스는 ‘Bed & Relax’의 약자로 코웨이 매트리스와 안마의자 제품군을 아우르는 통합 브랜드이다. ‘비렉스 스마트 매트리스’는 첨단 슬립테크 기술을 접목한 혁신 신제품으로 호평받고 있다. 스프링 대신 공기 주입 방식의 신소재 ‘슬립셀’을 적용해, 공기 압력 조절로 취향에 맞는 매트리스 경도와 체압 분산 설정이 가능하다.

## 위생 전문가 ‘토탈케어 서비스’ 유지해 안심하고 마시는 식수 제공

### 정수기

COWAY

#### 서장원 대표

코웨이가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 정수기 부문 1위를 차지했다. ‘코웨이 정수기’는 대한민국 대표 정수기 브랜드이다. 30년 넘도록 압도적인 시장 점유율로 부동의 1위 자리를 지키고 있다. 코웨이가 정수기의 대명사로 불리며 1등 브랜드 자리를 지킨



코웨이 제공

대한민국 대표 정수기 브랜드 코웨이 정수기는 체계적인 교육을 받은 정수기 위생 전문가의 ‘토탈케어 서비스’로 깨끗하게 유지된다.

비결은 30여 년에 걸친 서비스 노하우와 지속적인 혁신에 있다. 코웨이 정수기는 체계적인 교육을 받은 정수기 위생 전문가의 ‘토탈케어 서비스’로 깨끗하게 유지된다.

곳하게 유지된다. 코웨이는 지난 2022년 정수기 위생에 특화된 서비스 제공 전문 조직인 ‘토탈케어 서비스센터’를 신설했다. 정수기 위생 전문가(QM·Quality Manager)를 선발·교육한다. QM은 36개월 이상 사용한 정수기 렌탈 고객이 원할 경우, 렌탈 기간 동안 1회 무상으로 제품 내부는 물론 외부 위생까지 관리하는 ‘정수기 토탈케어 서비스’를 제공한다. 현재 코웨이 토탈케어 서비스센터에는 전국 약 80여 명의 QM이 소속돼 있다. 코웨이만의 차별화된 토탈케어 서비스는 제품 내부 물이 흐르는 유로관과 추출부 교체, 내외부 세척까지 추가로 제공해 더욱 안심하고 정수기를 사용할 수 있다.

정리=이예은 객원기자

## 금융권 최초 ‘고객만족경영’ 도입…고객보호에 ‘진심’

은행

신한은행

정상혁 은행장

신한은행이 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 은행 부문 1위를 차지했다. 신한은행은 국내 금융권 최초로 ‘고객만족경영’을 도입하고, 시대 변화에 맞춰 차별적 서비스를 지속적으로 제공하며 대한민국 대표 금융 서비스에 앞장섰다. 올해도 기존에 없던 금융, 고객이 먼저 찾아오는 은행을 꿈꾸며 ‘함께하는 성장’을 위해 최선을 다하고 있다.

신한은행은 고객보호를 최우선 과제로 선정하고 각종 제도와 시스템을 고객 관점에서 재설계하고 있다. 고객보호 ‘컨트롤 타워’ 역할을 수행하는 ‘소비자보호그룹’은 금융소비자보호법 정착을 위한 현장 지원을 강화했다. 더불어 금융소



신한은행은 기존에 없던 금융, 고객이 먼저 찾아오는 은행을 꿈꾸며 ‘함께하는 성장’을 위해 최선을 다하고 있다. 사진은 신한은행의 여느신금융교육 현장.

비자보호 오피서·옴부즈맨 제도를 신설해 운영하고 있다. △보이스피싱 피해예방 종합 솔루션 플랫폼 ‘지켜요(소중한 나의 자산)’ △전자금융 이상금융거래 탐지시스템(FDS) 고도화 △‘Anti-피싱 플랫폼 3.0’ 이행 △모니터링 시스템 대폭 업그레이드 등을 통해 고객의 소중한 금융자산을 보호하고 있다.

신한은행은 △평일 저녁과 토요일에도 문을 여는 ‘이브닝플러스’와 ‘토요일

플러스’ 영업점 △영업점에 가지 않고도 은행 직원과 상담 및 업무 처리가 가능한 ‘화상상담서비스’ 등 새로운 고객 접점의 채널을 확대해 나가고 있다. 더불어 변화하는 채널별 서비스에 대한 맞춤 고객 만족도 조사인 ‘Good서비스 경험조사’를 실시해 새로운 가치와 경험을 고객 관점에서 제공하기 위해 노력 중이다.

신한은행은 은행권 최초 금융 소비자보호 통합 플랫폼인 ‘소보플러스+’를 이행하고 적극 활용하고 있다. ‘소보플러스+’ 플랫폼을 통해 △흠어진 고객 의견 통합 △고객과 직원 간의 소통 강화 △리워드 제도를 통한 서비스 동기 부여 등 현장 중심 맞춤 지원과 서비스 교육을 진행하고 있다. 고객의 민원·칭찬·제안 등 고객의 목소리와 대면·비대면 금융 경험을 데이터화해 내부 금융거래 정보와 결합·분석하고 고객관리·서비스 개선에도 활용하고 있다. 정상혁 은행장은 “소비자보호 강화와 고객 니즈(needs)에 맞는 맞춤 서비스를 개발하고 은행을 더 쉽고 편리하게 이용할 수 있게 다각도로 고민하고 있다”고 말했다.

## 공공·민간복지서비스 연계로 지역사회 이웃 돌보다

공공서비스

우정사업본부

조해근 우정사업본부장

우정사업본부가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 공공서비스 부문 1위를 차지했다.

우체국은 국민과 가장 밀접하게 연결된 공공서비스 기관으로 최고 수준의 우정서비스를 제공하기 위해 끊임없이 노력한다. 우정사업본부는 정부기업으로서 1995년부터 소외계층 지원을 위해 공익사업을 추진하고 있다. 올해는 110억 원을 편성해 △우체국 인프라 기반 △소외계층 지원 △미래세대 육성 △지속가능 친환경 등 4개 분야 13개 사업을 추진 중이다.

우정사업본부는 2022년 7월 지역 복지 사각지대 위기가구 발굴을 위한 ‘복지등기 우편서비스’를 시작으로 우체국



우체국은 국민과 가장 밀접하게 연결된 공공서비스 기관으로 최고 수준의 우정서비스를 제공하기 위해 끊임없이 노력하고 있다.

네트워크를 활용한 공공우편서비스도 제공하고 있다. ‘복지등기 우편서비스’는 올해 상반기까지 72개 지자체와 협약을 체결, 지역 내 10만9637가구를 방문해 2만9401가구(26.8%)에 공공·민간복지서비스 연계를 지원했다.

또한, 사회적 고립가구의 고독사 예방을 위해 행정안전부와 함께 ‘안부살핌 우편서비스’를 기획해 지난 5월부터 전국 15개 지자체 대상으로 시범운영 중이다. 이외에도 도서지역 고령가구의 안전한 LPG가스 사용을 위한 ‘가스안전 복지

등기’를 지난해 10월 전남 도서지역 대상으로 시범운영했고, 지난 3월부터 전국 도서지역으로 서비스를 확대했다.

더불어 금융소외계층 접근성 확보로 우체국 창구를 개방해 국민이 시중은행 업무를 볼 수 있도록 업무 제휴도 시행하고 있다.

1998년 씨티은행을 시작으로 중소기업 중심으로 운영해 왔으며, 현재 총 9개 은행과 제휴를 맺고 있다. 2023년 업무 제휴 이용 건수는 총 728만 건으로 전년(462만 건) 대비 57.5% 증가했다. 앞으로 시중·지방은행과 제휴를 지속적으로 확대할 예정이다. 한편, 전국 우체국을 중심으로 관서별 자발적으로 구성된 240여 개 ‘우체국 행복나눔 봉사단’에서는 지역사회 이웃의 어려움을 함께 나누기 위한 다양한 봉사활동을 펼치고 있다.

## ‘아름답고 안전한 미래형 집’으로 주택 업계 패러다임 변화

아파트

RAEMIAN

오세철 대표

삼성물산이 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 아파트 부문 1위를 차지했다. 삼성물산 건설부문은 건축·토목·플랜트·주택사업 등 분야별 최고 수준의 인재와 기술 역량을 보유해 고객에게 최상의 부가가치를 실현하고 있다. 그중 래미안은 국내 최초의 아파트 브랜드로 ‘아름답고 안전한 미래형 집’을 제공하며 국내 주택 업계의 패러다임 변화를 이끌었다.

래미안은 아파트 업계 최초로 서비스 브랜드 ‘래미안 헤스티아’를 도입해 입주 고객에게 차별화된 고객서비스를 제공하고 있다. 헤스티아 서비스는 △Let’s Play △Let’s Stay △Let’s Learn △Let’s Together 4개의 카테고리로 운영된다. 고객이 직접 참여하는 문화강화



래미안은 아파트 업계 최초 서비스 브랜드인 ‘래미안 헤스티아’ 도입으로 입주 고객에게 차별화된 고객서비스를 제공하고 있다.

·취미활동을 넘어 사회공헌 활동까지 영역을 확대했다. 이로써 다양한 경험과 서비스를 입주 고객에게 제공한다.

‘래미안 헤스티아’는 고객 편의를 위한 다양한 채널도 운영 중이다. 헤스티아 라운지는 신규 입주 단지에 설치돼 아파트 입주 초기 고객의 각종 불편 사항을 해결해 준다. 더불어 고객센터·홈페이지 운영을 통해 △입주 고객을 위한 A/S 접수 및 확인 △분양 상담 등 고객 전화 문의에 응대한다. 마루·도배·창

호·가구·설비·전기 등 전(全) 분야에 걸쳐 전문 기술력을 갖춘 순회 서비스팀을 운영해 입주 고객 불편 사항 발생 시 신속하게 처리한다.

‘래미안 헤스티아’는 정기적인 고객서비스(CS) 교육으로 최고의 서비스를 지속 제공하고 있다. CS엔지니어 등 고객 접점의 전 직원을 대상으로 전문가가 진행하는 △CS마

인드 △친절 교육을 정기적으로 실시한다. 전문화된 A/S 서비스를 제공하기 위해 CS엔지니어 기술교육을 시행하고 있으며, 헤스티아 매니저와 고객센터 상담원을 대상으로 기본 하자 보수 이론과 다양한 고객 응대 스킬 교육도 실시 중이다.

또한 △고객의 소리(VOC) 시스템 △A/S 진행 안내 시스템 △입주자 사전점검 방문예약시스템 등의 체계적인 운영으로 고객 만족을 높이고 있다.

## AI 기술 고도화로 고객에게 최적의 서비스 제공

신용카드

신한카드

문동권 대표

신한카드가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 신용카드 부문 14년 연속 1위를 차지했다. 신한카드는 △인공지능(AI)·빅데이터 등 신기술을 활용한 사업 전 영역의 디지털화 △생활·금융 플랫폼 기업으로의 끊임없는 진화로 업계 트렌드를 선도해 왔다.

모바일 카드를 최초 출시한 신한카드는 2013년 앱카드를 본격적으로 론칭했다. 2014년엔 앱카드를 기반으로 한 생활금융플랫폼을 구축했다. 플랫폼은 신한페이판(PayFAN), 신한 플레이(신한 pLay)를 거쳐 신한 솔페이(SOL Pay)로 변화했다. 신한 솔페이는 △결제·금융 서비스를 고도화할 뿐 아니라 △



신한카드는 AI 기술을 고도화하고, 적용 영역을 더욱 확대해 나간다는 방침이다. 사진은 서울특별시-신한카드가 함께한 ‘청년 함께·행복 업무 협약식’ 장면.

AI·빅데이터 역량으로 디지털 솔루션 기반 서비스를 제공하고 △고객 이용 편의성을 고려해 타임라인 및 마이페이지의 소비자경험(UI/UX)을 구성하는 등 혁신을 지속해왔다.

신한카드는 사업 영역에서의 AI 대전환을 실현하고자 ‘AI 5025’ 프로젝트를 추진할 계획이다. ‘AI 5025’란 2025년까지 대고객 상담을 50%까지 AI로 대체한다는 목표로 상담 프로세스 전반을 개선하는 프로젝트다. 단순 반복적 상담은 AI가 대체하고, 기존 상담 인력은 고난도 상담에 집중해 고객에게 최적의 서비

스를 제공한다. 단순 상담구조 혁신에 머물지 않고 카드 발급·결제·금융서비스 뿐만 아니라 마케팅·리스크 관리 등에 이르기까지 카드 밸류체인 전 과정에서 AI를 적용해 나갈 방침이다.

신한카드는 먼저 ‘AI음성봇(AI상담사)’ 서비스를 고도화해 결제내역안내·분실 신고와 해제·카드 발급심사

·대출상담 등에 활용하고 있다. 음성 안내를 통한 상담과 더불어, 필요시 상담 과정에서 웹페이지로 전환해 고객이 쉽고 빠르게 내용을 이해할 수 있도록 했다. 고객이 문의하는 내용에 적합한 메뉴를 추천해주거나, 고객이 자주 찾던 메뉴와 이벤트를 챗봇이 바로 안내해주는 서비스도 제공 중이다.

신한카드는 AI 기술을 고도화하고, 적용 영역을 더욱 확대해 나갈 방침이다. 먼저 음성·영상·텍스트 AI 기술들을 융합한 ‘AI음성비서’ 서비스를 준비하고 있다.

## 전국 동일 요금 서비스로 고객 편의 높이다

택배/소포

우체국 소포

조해근 우정사업본부장

우정사업본부가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 택배/소포 부문 1위를 차지했다. 우체국은 1884년 우편제도 도입 시부터 소포 사업을 시행했고, 1999년부터 방문 접수 기능을 추가해 ‘우체국소포’ 사업을 추진하고 있다.

우체국소포는 농·어촌, 도서·산간 등 소외지역까지 전국 동일한 요금·서비스를 제공함으로써 생활 물류의 중요한 부분을 담당하고 있다. 민간 택배사 배달 거부 파업 시 우체국 인력·장비를 지원하는 등 우체국소포망을 통한 국민의 경제생활 안정과 공공복지 증진에 기여하고 있다.

또 우체국에서 소포접수를 위해 대기하는 시간을 줄이고자 모바일·인터넷우



우체국소포는 농·어촌, 도서·산간 지역 등 소외지역까지 전국 동일한 요금·서비스를 제공함으로써 생활 물류의 중요한 부분까지 담당하고 있다.

체국 간편 사전접수 시스템을 수시로 개선하고 있다. 외부 플랫폼과 업무 제휴를 통해 우체국소포를 신청할 수 있도록 접수채널도 확대 중이다. 모바일을 통한 손해배상 간편 청구를 할 수 있도록 절차도 간소화했다. 우편고객센터 손해배상 전담팀을 통해 고객 응대의 전문성도 높였다. 더불어 △모바일 앱·인터넷 화면 개선 △개별방문소포의 규격과 요금을 쉽게 알아볼 수 있도록 샘플 이미지 구현 등으로 고객 편의를 높이고 접근성

을 강화했다.

우체국소포는 창구소포 감소에 적극 대응하고 고객의 니즈(needs)를 충족하기 위해서 △점심시간 휴무 중 소포 보관·접수 서비스(14개 우체국) △소포물품 사진서비스(13개 우체국)를 시범운영하고 있다.

우체국소포는 △업계 최고 익일배송률 및 반품 회수율 △업계 최저 수준 운송사고율을 기록하는

등 국내 최고의 배송서비스로 국민의 신뢰를 받고 있다. 더불어 창구·집배분야 등 전 직원 대상 현장 컨설팅 및 고객서비스(CS)교육을 실시해 직원 친절도 역시 높이고 있다.

한편, 우체국소포는 운송 전 과정에서 생성된 정보를 고객에게 실시간으로 제공한다. 1인 가구 증가에 따라 배달 예고 사전 안내 및 배달 결과를 이용고객의 스마트폰에 전송하는 Push메시지(포스트 북) 서비스를 시행하고 있다.

## 암 치료 성적까지 투명하게 공개…세계적 수준의 병원 ‘인정’

종합병원

삼성서울병원

박승우 원장

삼성서울병원이 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 종합병원 부문 총 23회, 7년 연속 1위를 달성하여 의료 분야 최고 자리를 유지하고 있다. 우리나라 의료계에 ‘환자 중심 의료 문화’의 가치를 처음 제시하고 구축한 삼성서울병원은 ‘함께하는 진료, 함께하는 행복’이란 슬로건으로 환자 행복의 가치를 선도해 나가고 있다.

삼성서울병원은 글로벌 주간지 뉴스위크(Newsweek)가 발표한 2024 아시아 태평양 베스트 전문병원(Best Specialized Hospitals Asia Pacific 2024)에서 암과 호흡기 2개 분야 아시아 태평양 지역 최고 병원으로 선정됐다. 또한 삼성서울병원 암병원은 뉴스위크 글로벌 전문병원 평가에서 2년 연속 아시아 병원 중 1위로 선정된 바 있다. 지난해 글로벌 순위가 한 계단 상승해 5위로 올라서며 명실상부한 글로벌 병원임을 증명했다.



삼성서울병원은 ‘함께하는 진료, 함께하는 행복’이란 슬로건으로 환자 행복의 가치를 선도해 나가고 있다. 사진은 뇌종양센터의 뇌동맥류 스텐트 시술 모습.

2008년 당시 단일 건물로는 아시아 최대 규모로 개원한 암병원은 CAR T-세포 치료센터·암정밀치료센터·양성자치료센터 등 암 분야 최첨단 치료를 이끌고 있다. 암 치료에 대한 아웃컴(Book)을 발간하고 암 치료 성적까지 투명하게 공개해 세계적 신뢰를 쌓

아왔다. 삼성서울병원 암병원의 위상은 세계적 수준으로 올라, 유럽 각국의 우수 암치료기관에서 러브콜을 받고 있다. 유럽 최고 암병원 프랑스 귀스타브 루시(Gustave Roussy) 병원과 차세대 정밀 의학을 선도하기 위한 공동 심포지엄도 정기 개최하고 있다. 또한 독일 샤리테(Charite) 병원과 양해각서(MOU)를 맺어 암병원 방

사선종양학과 의료진과 함께 토론하는 ‘썸머스쿨’을 개최하는 등 인적 교류를 통한 최신 의료 기술과 연구 협력을 도모하고 있다.

삼성서울병원 이식 외과는 지난해 11월 국내 최초로 생체 기증자 소형 간 좌엽 이식술을 시행한 결과를 공개하고, 한국간담체외과학회지에 게재했다. 뇌종양센터는 뇌동맥류를 치료하는 최신 스텐트 장비인 ‘서페이스 엘리트 플로우 다이버터’를 지난해 7월 식품의약품안전처 허가 뒤 국내에 도입했다.

정리=문미영 객원기자

## 최고 품질 위해 100% 계약재배... 안전성 검사 항목도 늘려

홍삼가공식품

KGC인삼공사



안빈 대표

KGC인삼공사가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 홍삼가공식품 부문 12년 연속 1위를 차지했다. KGC인삼공사는 2013년 홍삼 가공식품 부문이 최초 신설된 이후 한 번도 빠짐없이 1위 자리를 굳건히 지켰다.

KGC인삼공사는 품질 최우선주의와 차별화된 서비스를 통한 ‘고객 중심 경영’으로 국내 건강·기능식 시장에서 압도적인 시장점유율을 유지하고 있다. KGC인삼공사는 높은 품질의 최상급 제품을 공급하기 위해 원료→생산→유통→판매 전 단계에 걸쳐 심혈을 기울인다. 원료 부문에서는 최고 품질을 위해 100% 계약재배만을 고집하면서 체계적



KGC인삼공사는 ‘홍이아 부탁해’ 프로그램을 통해 아프리카, 베트남 등 저소득 취약계층 아동들 대상의 영양지원 사업 등 사회공헌 활동을 하고 있다.

경작관리 시스템으로 청정 원료 삼을 생산하고 있다. 식품이력추적관리 등 엄격한 품질관리시스템으로 제품의 안전성을 확보했다. 또 R&D 본부는 안전성 검사 항목을 최대 430여 가지로 늘려 품질 관리 시스템을 강화했다. 세계 최대 규모 홍삼 제조 시설인 고려인삼장은 GMP(우수건강기능식품제조기준)와 HACCP(식품안전관리인증기준) 인증은 물론 FSSC 22000(글로벌 식품안전

경영시스템)까지 획득했다.

KGC인삼공사는 미국·중국·홍콩·대만·일본 등 전 세계 40여 개국에 250여 가지 제품을 수출하며, 대한민국 홍삼의 위상을 전 세계에 알리고 있다. 지난 6월 미국 친환경 시장 체인 기업 스프라우트 415개 전 매장에 입점해 글로벌 메인스트림 공략에 나섰다. 국내에서는 건강기능식품에 특화된 온라인 쇼핑몰인 ‘정물(정관장몰)’을 오픈했다. 정물의 매출은 지난 5년간 10배 이상 성장했고, 2만 명으로 시작했던 회원 수는 현재 109만 명을 돌파했다.

한편, KGC인삼공사의 경영 이념은 ‘바른 기업, 깨어있는 기업, 함께하는 기업’이다. 고객·직원·가맹점·인삼경작인 등 이해관계자들과의 상생을 위해 꾸준히 노력하고, 다양한 사회공헌 활동(CSR)으로 우리 사회가 함께 건강해지는 것을 목표로 한다. 특히 2011년부터 임직원의 자발적 참여에 회사 출연금을 더해서 운영하는 ‘정관장 펀드’는 지속적인 치료가 필요한 소외계층에게 의료비를 지원하고 있다.

## 서비스 품질 향상 위해 직원·파트너사 역량 강화 제도 운영

가정용복합기·사무용복합기

캐논코리아 주식회사



박정우 대표

캐논코리아가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 가정용복합기(프린터) 부문 8년 연속, 사무용복합기(복사기) 부문 3년 연속 1위를 차지했다.

캐논코리아는 지속적인 서비스 품질 개선과 고객 중심 경영 실천으로 사무기기 업계의 선두 위치를 확고히 했다. 캐논코리아는 서비스 품질 향상을 위해 직원 서비스 역량과 파트너사의 역량을 강화하는 ‘서비스 인증평가’ 제도도 운영 중이다. 이론과 실기 시험을 통해 기종별로 마이스터(Meister) 자격을 취득할 수 있다. 캐논코리아 내 직영 서비스 직원과 파트너사는 약 1700개(2023년 기준)의 마이스터 자격을 보유하고 있다. 캐논



캐논코리아는 지속적인 서비스 품질 개선과 고객 중심 경영 실천으로 사무기기 업계 선두 위치를 확고히 했다.

코리아는 연구 개발부터 생산·마케팅·영업·물류·서비스 등에서 전사적으로 고객 중심 경영을 실천한다. 전국 11개 지역 서비스 거점 중심으로 600개소의 파트너사를 운영하며 전국 서비스 네트워크를 구축했다. 또 국내 대규모 생산 공장이나 연구소 운영으로 이용자의 요구와 업계 트렌드 등을 반영한 양질의 서비스를 제공한다. 현재 캐논코리아 고객센터는 주말이나 공휴일에도 고객 문의 접수가 가능한 ‘24/365 핫라인’을 개방해 운영하고 있다. 수도권에서는 현장

방문도 추가 지원한다. 입력기와 출력기를 함께 다루는 유일한 회사 캐논코리아는 경영통합 이후 B2C와 B2B를 아우르는 비즈니스 기회를 발굴하고, 고객 경험을 강화하기 위해 ‘원 캐논’ 비전을 제시하고 있다. 통합 이미지 솔루션 바탕으로 카메라와 복사기뿐만 아니라 메디컬 헬스케어, 산업 설비 반도체 등에서도 ‘원 캐논’ 전략으로 사업 간 시너지를 높이는 비전이다. 또 매출과 조직도 확대할 계획이다. 캐논코리아는 기존 운영 사업 규모와 판매·마케팅·서비스 등을 유지하면서도, 판매법인 통합으로 국내 시장에서 캐논 브랜드 인지도를 확대·강화하고 시장 공략도 가속할 계획이다. 박정우 캐논코리아 대표이사는 “앞으로도 서비스 품질과 기술력을 지속해서 강화하고, 고객의 기대를 뛰어넘는 최상의 솔루션 제공에 최선을 다할 것”이라고 말했다.

## 개발과 개선 멈추지 않는 꾸준함... 자동차 전 부문 1위로 증명하다

일반승용차/RV승용차/전기자동차/경형승용차

HYUNDAI



정유석 부사장(국내사업본부장)

현대자동차가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 일반승용차·RV승용차·전기자동차·경형승용차 전 부문 1위를 차지했다.

현대차가 전 부문 1위를 달성할 수 있었던 것은 차량 구매부터 정비, 멤버십은 물론 대차에 이르기까지 고객 니즈(needs)에 맞춰 서비스의 고도화(高度化)를 진행했기 때문이다. 또 고객의 관점에서 바라보는 ‘서비스마인드 강화’와 더불어 다양한 구매·서비스 프로그램의 ‘개발과 개선’을 멈추지 않으면서 꾸준히 노력해 온 덕분이다.

◇전기차 전용 카테고리 오픈...EV 에브리케어 플러스도 리뉴얼

현대차는 공식 홈페이지인 현대닷컴에 전기차 전용 카테고리 ‘하이, 이브리

(Hi, EV)’를 오픈했다. 해당 카테고리에서는 △전기차 라인업 △서비스·혜택 △전기차 가이드 등 다양한 전기차 관련 특화 콘텐츠를 한 페이지에서 확인할 수 있다. 고객이 전기차 구매를 고려할 때 간편하게 참고할 수 있는 정보들을 모두 모았다. 또 현대차 전기차만의 특징점에 더해 구매부터 정비까지 다양한 서비스 혜택을 한 번에 찾아볼 수 있다. 이 밖에 전기차와 관련된 오해에 대한 ‘팩트 체크’와 충전 및 기능 등 ‘차량 사용법’은 물론 다양한 ‘전기차 전용 액세서리’를 쉽게 파악할 수 있다.

아울러 현대차는 ‘EV 에브리케어 플러스’를 9월 리뉴얼 출시했다. ‘EV 에브리케어 플러스’는 고객의 전기차 라이프를 통합 관리하는 프로그램이다. △충전 크레딧, 홈 충전기(설치 포함), EV

타이어 등의 ‘전기차 구매 혜택’ △구매 후 고전압 배터리 및 냉각 시스템, 차량 하체 충격 여부 등을 점검하는 ‘EV 안심 점검’ △신차 교환 지원 △중고차 잔존가치 보장 등이 포함됐다. 현대차는 고객이 전기차를 안심하고 구매할 수 있도록 돕고, 전기차 이용 만족도를 높이며 국내 전기차 보급 활성화를 위해 노력하고 있다.

또 지난 7월 론칭한 ‘EV 플러스 케어’는 △1년/2만km 내 차량 외관 손상을 보장하는 ‘바디케어 서비스’ △일반부품 2년/4만km의 추가 보증 기간을 제공하는 ‘워런티플러스 서비스’를 결합한 프로그램이다. 개별 상품 구매 대비 최대 40% 저렴한 EV 특화 서비스를 제공한다. 현대차는 전기차 고객의 유지보수에 대한 걱정과 비용 절감에 도움을 줄 수 있게끔, 오는 12월까지 해당 프로그램을 ‘EV 에브리케어 플러스’에 포함해 한시적으로 무상 제공할 계획이다.

◇전기차 블루핸즈 거점 개발...올케어서비스 가이드 e-Book 출시

현대차는 전기차 보유 고객들의 정비 편의성을 높이기 위해 2020년부터 꾸준히 정비 거점 개발을 추진해 왔다. 2021

년부터 지속 개발된 ‘전기차 블루핸즈’는 전국 1200여 개 블루핸즈 가운데 1000여 개소 이상을 차지하며, 전기차에 대한 기본 정보를 제공한다.

현대차는 ‘올 케어 서비스 가이드 e-Book’을 지난 1월 새롭게 출시했다. 차량과 관련된 다양한 서비스 혜택들을 한눈에 파악하고 싶다는 고객 의견을 반영한 결과다. 차량에 따라 어떤 서비스를 제공받을 수 있는지 일목요연하게 시각화했다. 고객이 필요로 하는 서비스 정보를 언제 어디서나 손쉽게 확인할 수 있도록 디지털 형식으로 제작했고, 텍스트뿐만 아니라 이미지·동영상·퀴즈 등을 활용해 쉽고 재미있게 정보를 제공한다. 또 PC·모바일 등 기기별로 최적화된 레이아웃을 각각 적용해 정보 전달의 효율성을 높였다. ‘올 케어 서비스 가이드 e-Book’은 현대자동차·제네시스 공식 홈페이지와 차량 카탈로그에 삽입된 QR코드를 통해 누구나 쉽게 찾아볼 수 있다.

◇명절 특별점검 무상 제공... ‘픽업앤충전’ 전국 투어 이벤트

현대차는 본사와 현장이 유기적으로 상생해 고객의 사고 예방과 안전을 위해

서 다양한 형태의 차량 무상점검도 지속적으로 실시하고 있다. 매년 명절 즈음 장거리 이동 고객 대상 차량 기본 점검과 워셔액을 무상 제공하는 명절 특별점검 서비스를 진행한다.

전국 블루핸즈에서 지난 2월에는 ‘설 맞이 특별점검’을, 9월 추석 연휴를 앞두고는 ‘추석 특별 무상점검 서비스’를 실시했다. 추석 연휴 귀성길 장거리 운행에 앞서 차량의 주요 부품 및 기능을 점검해 각종 사고를 미리 방지하고 고객의 안전한 귀성길을 돕기 위함이다. △오일류/공조 장치/타이어 마모도 △공기압/브레이크/각종 등화 장치의 점등 상태 확인 △워셔액 보충 서비스가 제공됐고, 전기차는 EV 냉각수 및 고전압 배터리의 추가 점검을 진행했다.

현대차는 이렇게 고객의 관점에서 생각하면서 다양한 서비스 프로그램을 개발·개선하고 있다. 더불어 다양한 이벤트를 진행해 고객에게 최고의 경험을 제공하기 위해 노력한다. 전기차 고객의 충전 시간과 이동 시간을 절약해 주는 ‘픽업앤충전’ 서비스가 대표적이다.

현대차는 ‘픽업앤충전’ 서비스 지역을 서울 상시 운영에서 6개 광역시로 기

간 한정 확대 운영하는 전국 투어 이벤트를 진행했다. 더 많은 전기차 고객에게 편리성을 제공하기 위해서다. 현대차 승용 전기차 보유 고객은 픽업/딜리버리와 자동 세차를 무료로 제공받을 수 있다. 또 리부를 작성하면 2만원 상당의 카라이프 서비스 할인 쿠폰이 지급된다. 지역별 이벤트 기간 확인과 신청은 현대자동차 공식 애플리케이션 ‘마이현대’에서 가능하다.

한편, 현대차는 지난 8월 전기차 대중화의 새로운 기준점을 제시할 ‘캐스퍼 일렉트릭’을 출시했다. 315km 항속거리에 2000만원대의 가격을 확보해 보조금을 적용하면 2000만원대 초반에 구매할 수 있다. ‘캐스퍼 일렉트릭’은 시장의 기대를 완전히 뛰어넘는 상품성과 합리적인 가격으로 고객의 다양한 라이프스타일을 지원한다. 특히 현대차 전기차 모델만의 픽셀 그래픽을 적용했고, 진동 및 충격 등 가혹 조건 테스트를 거친 HLI그린파워 생산 배터리팩을 탑재해 안전하고 차별화된 EV 경험을 제공한다. HLI그린파워는 현대차와 LG에너지솔루션의 합작법인이다.

정리=이미혜 객원기자



현대자동차는 뛰어난 상품성과 합리적인 가격으로 전기차 대중화의 새로운 기준점을 제시할 ‘캐스퍼 일렉트릭’을 출시했다.

현대자동차 제공



현대자동차의 ‘픽업앤충전’은 전기차 고객의 충전 시간과 이동 시간을 절약해 편리성을 제공하는 서비스다.

현대자동차 제공

## ‘고객패널단’ 운영으로 고객가치 최우선 활동에 앞장

### 체크카드

KB국민카드



#### 이창권 대표

KB국민카드가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 체크카드 부문 1위를 차지했다. 고객의 이익과 편리함을 가장 먼저 생각하는 ‘국민의 행복생활파트너’가 되기 위해 힘쓴 덕분이다. 소비자들의 다양한 니즈(needs)에 맞춘 상품서비스가 특징인 위시(WE:SH) 시리즈는 출시 1년 8개월 만인 지난 8월 말 100만 장을 돌파했다. 지난해 출시한 쿠팡 와우카드도 강력한 적립 혜택이 이끈 흥행 돌풍으로 지난 5월 50만 장을 넘겼다. 또 KB국민카드는 지난 2022년 10월 ‘KB Pay’ 통합 작업을 마무리했다. ‘KB Pay’는 금융과 비금융 콘텐츠를 모두 담은 ‘종합 금융 플랫폼’이다.



KB국민카드의 5기 고객패널 ‘이지토크’ 참여자들이 오리엔테이션에서 기념촬영을 하고 있다. KB국민카드는 고객패널단 운영 등으로 고객가치 최우선 활동에 앞장서고 있다.

사회공헌 및 스타트업 지원 등에도 노력하고 있다. 그동안 시각장애인·저시력자·고령자 등의 금융 접근성을 높여온 KB국민카드는 농·산·어촌 청소년 디지털 교육 프로그램 진행과 독거 어르신 물품 지원까지 다양한 사회공헌 활동도 펼쳐왔다. 지난해에는 상생 금융 지원에 동참, 청년층·소상공인의 금리 부담 완화와 유동성을 지원했다. 이로써 국내 대표 ESG 평가기관인 서스틴베스트(SUSTINVEST)의 ESG(환경·사회·지배구조) 평가에서도 3년 연속 ‘AA

고객가치 최우선 활동 지속 추진의 결과이다.

특히 다양한 연령으로 구성된 45명의 상품 고객 패널은 신상품 관련 아이디어와 디자인 등 개별 과제 활동을 수행했다. 지난 2022년 12월 출시된 위시 카드는 이러한 상품 고객 패널의 목소리가 적극적으로 반영된 신상품이다. 주유·쇼핑·외식·학원비 등 고객의 필수 소비패턴을 바탕으로, 개별 소비 여정 중심의 서비스를 구성해 ‘새로운 경험’ 제공에 나섰다.

## 안심하고 중고차 매매할 수 있어… ‘차테크’까지 운영

### 중고차플랫폼

KB캐피탈



#### 빈종일 대표

KB캐피탈이 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 중고차플랫폼 부문 1위를 차지했다. KB캐피탈은 KB금융그룹의 여신전문금융 계열사로, 오랜 자동차 금융업력에 기반해 자동차 시장에 대한 높은 이해도와 노하우를 쌓아왔다. 소비자들이 안심하고 편리하게 중고차 매매할 수 있는 플랫폼 ‘KB차차차’를 운영하고 있다.

KB차차차의 내차구매 서비스는 지난 8월 말 기준 약 308만 명의 회원과 평균 15만대 수준의 매물을 보유하고 있다. 중고차 시장의 대표적인 문제 중 하나인 허위 매물 방지를 위한 ‘실차주 매물 운영’이 특징이다. 또 중고차 성능에 대한



KB캐피탈 제공 소비자들이 안심하고 편리하게 중고차 매매할 수 있는 플랫폼 ‘KB차차차’는 금융회사에서 운영하는 만큼, 자동차 금융 및 자동차 자산관리 서비스까지 가능하다.

불신감을 해소할 수 있도록 △KB차차차에서 세부 검사 진행 뒤 무사고 진단 내용에 대해 보증하는 ‘KB진단중고차’ △KB캐피탈이 성능 좋은 차량을 사전에 선별하고 재정비·상품화해 판매하는 ‘KB인증중고차’ 매물을 제공하고 있다. 이와 더불어 KB차차차 고객들이 직접 중고차 거래의 기준을 세울 수 있도록, 인공지능(AI) 기반의 고도화된 안

전시제도 제공한다.

KB차차차는 금융회사에서 운영하는 비금융 중고차 거래 플랫폼이다. 타 플랫폼과는 다르게 본업의 감정을 살려 자동차 금융 및 자동차 자산관리에 특화된 KB차차차 마이데이터(본인 신용정보 관리업) 서비스인 ‘차테크’까지 운영하고 있다. 이 서비스로 고객들은 본인의 자동차 자산 포함, 내 자산에 맞춘 차량 추천 서비스를 받을 수 있다. 또한, 본인의 자동차 대출 이용 정보를 제공하면, 실질적으로 도움이 되는 KB캐피탈의 저금리 대출 대출 금융 상품 정보도 얻을 수 있다. 이외에도 △자동차 담보대출 △신용대출 정보제공 등 대출과 관련된 금융 부분까지 이용할 수 있다. KB차차차는 지난해 11월 비대면 중고차 구매 서비스인 ‘홈배송’ 서비스를 시범적으로 선보였다. 올해부터 본격적으로 운영 중인 홈배송 서비스는 전자계약 등 모든 과정을 비대면으로 진행한다. 전국 어디에 있는 매물이라도 집 앞에서 받아 보고, 최대 4일간 시승 후 구매결정을 할 수 있다.

## 최고의 안전과 서비스… 다양한 항공편으로 신세계 조우

### 항공

아시아나항공



#### 원유석 대표

아시아나항공이 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 항공 부문 1위를 차지했다. 아시아나항공은 1988년 창립 이래 ‘최고의 안전과 서비스를 통한 고객 만족’이라는 경영이념 바탕으로 항공 서비스 발전에 기여하고 있다. 특히 △안전 운항 △고객 만족 △ESG 경영에 힘쓰고 있다.

우선 아시아나항공은 자체 개발한 ‘이·착륙 성능 계산 애플리케이션’으로 항공기 이·착륙 시 필요한 운항 정보를 운항승무원에게 실시간으로 제공한다. △항공기 운항·기상·공항 정보와 항공기 성능 데이터를 결합해 이·착륙 가능 여부 자동 판단 △항로와 주변 장애물, NOTAM(국가별 운항 정보 고시) 정보



인천 제1격납고에서 진행된 ‘아시아나항공-유니세프 사회공헌협약 30주년 기념 행사’에서 아시아나항공 원유석 사장(오른쪽 두번째)과 유니세프 한국위원회 조미진 사무총장(왼쪽 두번째)이 임직원과 기념촬영을 하고 있다.

실시간 업데이트 등으로 보다 안전하고 효율적인 운항을 하고 있다. 또 올해 하계 성수기 국제선 22개 노선에서 항공편을 주 82회 늘렸다. △인천-뉴욕 노선 야간편 운항 주 2회 △인천-로마 노선 주 2회 △인천-바르셀로나 노선 주 1회를 각각 증편했다. 인천-멜버른 노선도 주 4회로 운항 재개했다. 일본 홋카이도 제2의 도시인 아사히카와 노선 주 2회 부정기 운항으로 새로운 경험을 선사하고 있기도 하다. 이외에도 중국 9개 노

선, 동남아시아 1개 노선을 증편해 고객에게 폭넓은 여행 선택지를 제공한다.

이와 함께 아시아나항공 교육기부봉사단은 전국의 청소년들에게 항공진로 특강을 제공하고 있다. 2013년부터 이어진 ‘색동나래교실’은 11년간 총 4500회, 약 37만 명의 청소년 대상으로 강연 활동을 펼쳐왔다. 이러한 공로로 △교육부 주관 ‘대한민국 교육기부대상’ 3년 연속 수상 △교육기부대상 ‘명예의 전당’ 헌액 △교육기부 봉사단 총 10명의 개인부분 교육기부 대상 수상 등의 성과를 냈다. 또한, 아시아나항공이 유니세프와 함께 1994년부터 계속하고 있는 ‘사랑의 기네 동전 모으기(Change for Good)’는 2024년 현재 누적 모금액 160억원을 돌파했다. 올해 협약 30주년을 기념해, 아시아나항공 제1격납고에서 ‘아시아나항공-유니세프 블루라이트’ 행사도 진행했다.

## 알뜰폰으로 착한 가격…국제전화 고객 피해 예방도 앞장

### 국제전화/알뜰폰

SK텔링크



#### 하성호 대표

SK텔링크/SK세븐모바일이 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 국제전화/알뜰폰 부문 1위를 차지했다. SK텔링크는 10년 연속 1위로 국제전화 부문 최상 기쁨을 다시 썼다. 또 지난해 처음으로 이 조사에 신규 편입된 알뜰폰 부문에서 최초의 1위에 오른 SK세븐모바일은 올해도 정상을 지켰다. SK텔링크 국제전화 서비스는 ‘우수한 통화품질 제공이 고객 만족의 기본’이라는 원칙에 따라 끊임없는 고객서비스 혁신 중이다. 또 알뜰폰 서비스도 AI고객센터 도입 등 다양한 고객가치 혁신 활동들로 변함없는 신뢰와 인정을 받았다.

SK텔링크 ‘00700’은 국제전화 선도 사업자로서 매년 국제 스펙 발신 국가와



SK텔링크 국제전화 ‘00700’은 우수한 통화품질 제공이 고객 만족의 기본이라는 원칙을 지키고 있다. SK세븐모바일 또한 알뜰폰의 본질을 내세워 2년 연속 1위를 차지했다.

범보유형을 분석·정리한 ‘국제 스펙 발신 국가 Top10’을 공개한다. 이로써 국제전화 고객 피해 예방에 앞장서 왔다. 또한 다양한 소셜벤처·사회적기업과 협업해 △다 읽은 도서 기부 △문화가정 아동들을 위한 국제전화 00700 무료 통화권 지원 △결식우려아동 기초생필품 지원 자원봉사 등 사회취약계층을 위한 따뜻한 나눔도 실천하며 SK그룹의 ESG 경영에 적극 동참하고 있다. 그리고 무엇보다 주요 16개국 음성품질 모니터링과 50개국 접속품질 테스트를 지속 사업자로서 매년 국제 스펙 발신 국가와

OTN(Optical Transport Network) 구축과 IP 백본망 최신장비 교체 등으로 통화 품질 관리에 최선을 다하고 있다.

알뜰폰 부문에서도 알뜰폰의 본질인 합리적인 요금과 이

용 편리성을 내세웠다. 타 사업자와 차별화된 고객 케어와 이용자 보호, ESG 경영으로 프리미엄 서비스를 제공했다. SK세븐모바일에는 매월 가입 후 3·6·9개월이 경과된 고객 대상으로 설문조사를 시행하는 ‘바른케어’ 프로그램이 있다. 이로써 잠재된 고객불만 발굴과 제도개선을 위해 힘쓴다. 또 24시간 챗봇 상담 서비스로 온라인·모바일 환경 고객문의에 실시간으로 대응하고 있다. 지난해 4분기에는 AI고객센터 상용화로 청각장애인 등 통화를 이용하기 어려운 고객들까지 적극 지원하고 있다.

## 국내외 네트워크·전문가 활용으로 차별화

### 증권

삼성증권



#### 박종문 대표

삼성증권이 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 증권 부문 1위를 차지했다. 삼성증권은 단순 주식중개가 국내 증권사 서비스의 전부였던 2000년대 초반, 자산관리 서비스를 선보이며 자본시장의 선도자로 자리매김했다. △자산관리 노하우가 결합한 디지털 인프라 △최고의 자산관리 역량을 갖춘 PB △최적의 상품솔루션 공급 능력 등 핵심 경쟁요소를 두루 갖추고 대한민국 자산관리의 명가(名家)로서 고객과 함께 성장하고 있다. 고객은 삼성증권의 기준이자 출발점이다. 삼성증권은 분기마다 회사·PB·비대면 상담·Family Center(콜센터)·mPOP(MTS)에 대한 고객추천지수(NPS) 조사를 실시하고 있다. 아울러



대한민국 자산관리의 명가(名家) 삼성증권은 ‘고객’을 기준이자 출발점으로 삼고 경영진의 의사결정까지 적극 반영하고 있다.

연 2회 이상 고객 자문단 제도 또한 운영하고 있다. 고객 자문단은 고객과 시장이 주목하는 이슈를 선정하고 금융 소비자보호 방안도 분석한다. 이 제도로 삼성증권은 고객의 의견을 상품·서비스·업무 프로세스는 물론 경영진의 의사결정까지 적극 반영하고 있다.

삼성증권이 꾸준히 경쟁력을 인정받는 종합 자산관리에서도 차별화를 거듭하고 있다. △국내외의 네트워크와 전문가 인력을 활용한 글로벌 자산관리 서비스 △법인과고객을 위한 토털 솔루션 등을 제공하고 있다. 아울러 업계 최초로

패밀리오피스 서비스를 론칭해 가문 전달위원회 및 기관투자자급 특화상품도 선보였다. 이와 함께 디지털자산관리본부는 디지털 우수고객 대상으로 업무 문의부터 투자 고민까지 폭넓게 상담하는 원스톱 자산관리 컨설팅을 제공하고 있다. 특히 △컨설팅 라운지 △투자정보라운지 △세미나라운지’로 구성되는 ‘S.Lounge’는 삼성증권의 대표적인 디지털 자산관리 서비스로 많은 고객에게 사랑받고 있다.

삼성증권이 삼성금융 관계사(생명·화재·카드)와 공동으로 운영하는 ‘모니모’도 금융 종합 플랫폼으로서 성공적으로 자리매김했다. 투자·보험·카드 등 다양한 금융 서비스 이용이 가능한 모니모를 통해, 고객은 금융 생활의 편리함과 함께 삼성 금융 관계사들의 시너지까지 경험할 수 있다.

## 고객 보호에 ‘진심’… 고객권의 침해 여부 적극 모니터링

### 생명보험

삼성생명



#### 홍원학 대표

삼성생명이 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 생명보험 부문 1위를 차지했다. 20년 연속 1위로 선정된 삼성생명은 보험 가입부터 보험금 청구에 이르는 보험의 전 여정에서 고객이 긍정적인 경험을 할 수 있도록 끊임없이 도전했다. 보험은 무형의 상품이며 장기간에 걸쳐 그 효용을 나타낸다. 때문에 계약체결 이후 보장완로 시점까지, 고객과의 지속적인 관계 유지로 확신을 이어가야 한다.

삼성생명은 지난해 회사가 직접 고객의 보험 계약을 관리·지원하는 조직인 ‘고객경험관리센터’ 신설에 나섰다. 고객경험관리센터에서는 보험 가입 후 유지에 필요한 제도와 서비스는 물론 다양한 혜택과 이벤트 등을 모아 고객에게



삼성생명은 보험의 전 여정에서 고객이 긍정적인 경험을 할 수 있도록 끊임없이 도전한 결과, 20년 연속 생명보험 부문 1위에 올랐다.

제공한다. △장기간 연금을 유지 후 개시를 앞둔 고객들이 궁금해하는 예상 연금액 △개인의 상황에 맞는 연금 수령 방식 등을 분석 담당직원이 제안하는 1:1 컨시어지 상담서비스도 제공하고 있다. 삼성생명은 보험 계약 체결 초기 단계에서의 고객권의 침해 여부를 적극적으로 모니터링하기 위해, 전국 8개 권역 고객센터에 ‘보험QC(Quality Control·신계약 품질관리) 조사역’도 배치

했다. 소비자에게 보험상품을 판매하는 과정에서 금융소비자보호법이 준수될 수 있도록 관리하는 체계이다. 아울러 365일 24시간 언제든지 고객이 직접 보이스피싱을 신고하고 지급 중지 요청까지 가능한 신고센터도 오픈했다. 업계 최초로 이상금융거래탐지시스템(FDS)을 구축하는 등 금융사기 피해 예방과 선제적 고객 보호에도 힘쓰고 있다.

또한 고객에게 긍정적인 경험을 제공하기 위해 CX글쓰기 체계를 도입해 운영하고 있다.

CX글쓰기란 고객경험(CX, Customer Experience) 글쓰기 방법론이다. 안내 콘텐츠와 고객이 읽기 쉽게, 또 콘텐츠에 공감해 바로 행동하도록 작성한다. 어려운 보험 용어를 이해하기 쉬운 일상어로 작성하고, 삼성생명만의 일관된 표현 방식으로 적용한다. 삼성생명은 고객에게 발송 중인 약 1200종의 안내 콘텐츠에 올해까지 40% CX글쓰기를 적용할 예정이다. 정리=이예은 객원기자

## ‘비스포크 AI 하이브리드’로 전기세 아끼고 지구도 아끼고

냉장고

SAMSUNG

한중희 대표

삼성전자가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 냉장고 부문 1위를 차지했다.

‘비스포크 AI 하이브리드’ 냉장고는 삼성전자만의 독보적인 기술을 통해 전력 사용을 최적화해 주는 것이 특징이다. ‘비스포크 AI 하이브리드’ 냉장고는 삼성 특허 기술이 집약된 ‘인공지능(AI) 인버터 컴프레서’와 ‘펠티어 소자(Peltier element)’가 함께 적용돼 두 종류의 동력원이 상황에 맞춰 단독 또는 복합 운전하며 알아서 냉각 방식을 조절한다.

‘AI 하이브리드 쿨링’ 방식은 평소에는 고효율의 AI 인버터 컴프레서만 단독 운전해 에너지 소비량을 일정하게 유지



‘비스포크 AI 하이브리드’ 냉장고는 삼성전자만의 독보적인 기술을 통해 전력 사용을 최적화해 주는 것이 특징이다.

하다가, 한여름이나 뜨거운 음식으로 내부 온도가 올라가 냉각과 사용량이 급격하게 많아지면 펠티어 소자가 함께 작동하는 하이브리드 냉각이다. AI 하이브리드 쿨링과 AI 인버터 컴프레서의 조합으로 에너지 소비효율 1등급 최저 기준 대비 월간 소비 전력량을 최대 30% 낮춰 에너지 부담을 줄일 수 있다.

삼성전자의 AI 인버터 컴프레서는 모터 운전 시 관성 이용을 극대화하는 구조로 설계돼 효율성을 높이고 소비전력은 절감해 준다. 또한 ‘AI 절약 모드’를

사용하면 실사용 시 전력 소모를 최대 25% 더 절감할 수 있다. ‘스마트싱스(SmartThings) 에너지’의 AI 절약 모드는 AI 러닝을 통해 새로운 식품이 들어올 때와 단순히 내부 확인할 때를 구분해 냉각과 운전을 최적화한다. 또한 냉각 중 발생하는 성에를 예측, 최적의 타이밍에 제거한다.

이 제품은 펌터어 소자를 사용해 부품이 차지하는 면적이 줄었다. 기존과 동일한 외관 크기를 유지하면서도 내부 선반은 6cm 더 깊어지고 내부 용량은 최대 25리터 더 커졌다. 수납 걱정 없이 여유롭게 사용할 수 있다. ‘비스포크 AI 하이브리드’는 기존 비스포크 냉장고의 메탈쿨링과 미세정온 기능도 모두 갖췄다. △냉장실과 냉동실의 온도 편차를 ±0.5도로 최소화 △UV 청정탈취의 강력한 탈취 효과 △UV LED를 통해 부채균까지 살균해 위생적으로 사용할 수 있다.

## 아삭한 김치 맛뿐 아니라 식재료 신선함까지 오래

김치냉장고

SAMSUNG

한중희 대표

삼성전자가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 김치냉장고 부문 1위를 차지했다.

삼성전자 ‘비스포크 김치플러스’는 온도 편차 ±0.3도 이내의 ‘초미세정온 기술’과 ‘메탈쿨링 기술’로 아삭한 김치 맛뿐 아니라 식재료의 신선함까지 오래 유지한다. 메탈쿨링 기술은 △뒤에서 냉기를 감싸주는 ‘메탈쿨링 커버’ △앞에서 외부 공기를 차단해주는 ‘메탈쿨링 커튼+’ △밑에서 냉기를 받쳐주는 ‘메탈쿨링 선반’까지 꼼꼼하게 적용돼 잦은 문 열림에도 냉기 손실을 최소화해 준다. 김치뿐 아니라 과일·곡물·와인 등 보관이 까다로운 식재료도 전문적으로 보관할 수 있도록 상 칸 13개, 중·하 칸



‘비스포크 김치플러스’는 초미세정온 기술과 메탈쿨링 기술로 아삭한 김치 맛뿐 아니라 식재료의 신선함까지 오래 유지한다.

23개의 맞춤 보관 모드를 탑재했다.

‘비스포크 김치플러스’는 소포장 김치나 소량의 식재료를 맞춤 보관할 때 칸 전체의 모드를 변경해야 하는 불편함을 없애기 위해 상 칸 우측 수납 바스의 내부 온도만 개별적으로 조절할 수 있는 ‘맞춤속성실’을 새롭게 탑재했다. ‘맞춤속성실’은 주변 온도 상승을 최소화하는 단열 구조 적용으로 ‘맞춤속성실’ 내부 온도를 외부보다 높게 설정할 수 있는 것이 특징이다.

‘맞춤속성실’은 김치 중숙·김치 완숙·육류 해동·과일 숙성·반죽 발효까지

총 5개 모드를 제공한다. △덜 익은 김치나 찌개·찜용 김치를 숙성하고 △육즙 손실 없이 육류를 최적 온도에 해동하며 △후숙이 필요한 과일이나 망고·바나나 등 장장이 까다로운 열대와 일까지 숙성하고 △빵 반죽을 냉장보다 빠르게 발효해 다양한 요리 준비에 유용하게 사용할 수 있다.

또한 상칸은 중간 벽이 없어 과일박스, 케이크 등 큰 식재료를 통째로 보관할 수 있다. 하칸 변온실에는 와인·간편식·음료를 깔끔하게 정리해 보관하기 용이한 ‘멀티트레이’가 적용돼 관리가 편리하다. 이 외에도 비스포크 김치플러스를 ‘스마트싱스(SmartThings)’ 앱과 연결하면 칸별 보관 모드를 확인하고 변경할 수 있다. ‘비스포크 김치플러스’는 핵심 부품인 디지털 인버터 컴프레서에 고효율 기술을 적용하고, 단열 성능을 개선해 에너지 소비효율 1등급을 획득했다.

## 컴팩트한 디자인과 사용성 구현으로 소비자에게 한걸음 더 가까이

세탁기/의류건조기

SAMSUNG

한중희 대표

삼성전자가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 세탁기/의류건조기 부문 1위를 차지했다.

‘비스포크 그랑데 AI 원바디 탭핏’은 세탁기와 건조기 상하 결합형으로 한층 컴팩트한 디자인과 사용성을 구현한 제품이다. 기존 세탁기와 건조기를 직렬 설치했을 때보다 제품 전체 높이가 낮고, 건조기 투입구의 높이가 낮아 누구나 편하게 세탁물을 넣고 꺼낼 수 있다. 또한 제품 중간에 조작부가 위치해 있어 세탁기와 건조기를 모두 조작할 수 있어 편리하다. 공간에 따라 설치도 용이하다. ◇국내 최대 세탁 용량 25kg·건조 용량 22kg ‘비스포크 그랑데 AI 원바디 탭핏’은 4



‘비스포크 그랑데 AI 원바디 탭핏’은 4인 이상 가족 등 다량의 세탁물을 관리하는 소비자를 위해 국내 최대인 세탁 용량 25kg, 건조 용량 22kg을 갖췄다.

인 이상 가족 등 다량의 세탁물을 관리하는 소비자를 위해 국내 최대인 세탁 용량 25kg, 건조 용량 22kg을 갖췄다. 특히 히트펌프 관련 설계와 건조 알고리즘을 최적화해 이전 제품보다 건조 용량을 키우면서도 성능을 높였다.

‘비스포크 그랑데 AI 세탁기’에는 친환경 아웃도어 브랜드 ‘파타고니아’와 협업해 개발한 ‘미세플라스틱저감 코스’를 탑재했다. ‘AI 세제자동투입’ 등 한층 강화된 인공지능(AI) 기능도 적용했다. 미세플라스틱저감 코스는 ‘에코버블’ 기

술을 활용해 미세플라스틱을 최대 60% 줄여주며, 옷감 손상도 동시에 줄여준다. ‘AI 세제자동투입’은 세탁물 무게·최근 세탁물의 오염도까지 학습해 알맞은 세제량을 넣어준다. ‘비스포크 그랑데 AI 세탁기’는 △세

탁물의 무게·종류·오염도를 감지해 맞춤으로 세탁하고 △온·습도를 감지해 빠르고 보송보송하게 건조하는 ‘AI 맞춤 세탁·건조’와 △스마트싱스(SmartThings)로 세탁물의 라벨을 스캔하면 그에 맞는 세탁·건조 코스를 추천해주는 ‘클로딩케어스캔’도 지원한다. 세탁물 1kg당 소비 전력량이 에너지 소비효율 1등급 최저 기준보다 20% 더 낮아, 많은 양의 세탁도 전기료 부담 없이 이용할 수 있다. ◇AI 맞춤 건조 기능 강화

‘비스포크 그랑데 AI 건조기’는 AI 맞춤 건조를 강화해 건조기 내부 온도와 습도를 감지한다. 머신러닝 기반으로 세탁물의 재질을 먼, 데님, 타월, 합성 섬유 등 4종류로 알아서 분류하고 그에 맞춰 최적의 코스로 건조한다. 청바지처럼 두껍고 잘 마르지 않는 의류는 더 꼼꼼하게 건조하며, 수건류는 보송보송하게 건조한다. 옷감의 종류를 감지할 뿐 아니라 옷감의 무게와 종류를 구분해서 감지하는 AI 기능을 인정받아 국내 최초로 한국표준협회의 AI+ 인증을 획득했다.

AI 이불 코스도 AI가 알아서 이불 부피를 인지해 360도 에어홀에서 나오는 강력

한 바람으로 얇은 이불은 더 빠르게, 두꺼운 이불은 꼼꼼하게 빈틈없이 말려준다. 사계절 이불에 맞춰 똑똑하고 섬세하게 맞춤 건조한다.

‘비스포크 그랑데 AI 건조기’는 ‘오토 오픈도어’ 기능도 탑재되어 건조 종료 후 자동으로 문을 열어준다. 제품 내부에 습기가 쌓이는 것을 방지해 위생적으로 사용할 수 있고, 세탁물을 보송하게 유지해 준다. 또한 AI 공간 제습 기능이 있어 외부 온습도 센서로 세탁실 습도를 감지해 최적의 습도를 알아서 맞춰준다.

‘비스포크 그랑데 AI 건조기’는 고효율 인버터 히트펌프 기반의 저온 제습 기술로 옷감 손상 걱정 없이 세탁물을 건조할 수 있다. 그뿐만 아니라 낮은 기온으로 인해 건조기 성능이 영향을 받는 환경에선 히터로 열교환기를 예열한 뒤, 히트펌프 저온 건조하는 하이브리드 건조 사이클을 적용해 많은 양의 빨래도 에너지를 절약하면서 빠르게 건조할 수 있다. 에너지 소비효율 1등급을 달성했다. 더불어 스마트싱스에서 AI 절약 모드 설정 시 건조기 에너지 사용량을 최대 35% 줄일 수 있다.

## 리모컨 없이 음성 명령으로 다양한 기능 사용

에어컨

SAMSUNG

한중희 대표

삼성전자가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 에어컨 부문 1위를 차지했다. ‘비스포크 AI 무풍 갤러리’ 에어컨은 삼성전자가 세계 최초로 선보여 에어컨에 혁신적인 패러다임을 제시한 ‘무풍 냉방 에어컨’의 스탠드형 모델이다. △인공지능(AI) 기술 △에너지 절감 △소비자 편의 기능을 강화해 2024년형 모델로 새롭게 탄생했다.

2024년형 ‘비스포크 AI 무풍 갤러리’는 전 모델 빅스비 음성인식 기술을 적용해 리모컨 없이 음성 명령으로 다양한 기능을 사용할 수 있다. 에어컨 기기 자체에서 간단한 음성 제어를 지원해 에어컨을 켜고 끄거나 온도를 조절하는 기능을 와이파이 연결 없이 이용할 수 있



삼성전자 제공 ‘비스포크 AI 무풍 갤러리’ 에어컨이 인공지능(AI) 기술, 에너지 절감, 소비자 편의 기능을 강화해 2024년형 모델로 새롭게 탄생했다.

전(全) 모델은 에너지소비효율 1등급 또는 2등급을 획득해 에너지 부담도 줄여준다. 에너지 등급이 1등급 최저 기준보다 10% 더 높은 ‘고효율 에너지 절전 모델’도 확대된다. 스마트싱스에서 AI 절약 모드를 설정하면 에너지 사용량을 최대 30%까지 절약할 수 있어 효율적이다.

약 22만 개의 무풍홀에서 나오는 직바람 없는 무풍 냉방은 시원함은 오래 유지하고 소음은 최초 30dB 이하로 줄여 쾌적한 환경을 제공한다. 뿐만 아니라 실외온도 영하 10도의 겨울에서도 사용 가능한 사계절 체온 풍까지 사계절 내내 활용할 수 있다. 또한 비스포크 AI 무풍 갤러리는 실내 움직임 인지로 에어컨을 알아서 작동시키는 기능을 탑재했다.

‘AOD(Always On Display)’ 기능도 새롭게 탑재해 에어컨 전원이 꺼져 있어도 실내의 온도, 실내 습도와 공기질, 외부 날씨를 한눈에 확인할 수 있다. 또한 ‘웰컴 에어 케어’ 기능을 사용하면 사용자가 집에 도착하기 전에 AI 쾌적 모드 작동으로 실내를 쾌적하게 만들어준다.

## 청소 환경을 알아서 감지... 최적의 청소 모드 설정

무선청소기

SAMSUNG

한중희 대표

삼성전자가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 무선청소기 부문 1위를 차지했다.

2024년형 ‘비스포크 제트 AI’는 삼성전자만의 특허 기술을 바탕으로 최대 310W의 강력한 흡입력을 갖췄다. 삼성의 특허 기술인 초강력 모터 탑재로 최대 310W의 흡입력을 구현하고, 3970mAh의 대용량 배터리로 일반 모드에서는 최대 100분까지 사용할 수 있다.

‘비스포크 제트 AI’는 업그레이드된 인공지능(AI) 기능을 통해 더욱 편리한 청소 경험을 제공한다. 체인 코어(Chain Core) 형태로 구현한 초경량 모터 구조를 적용하고, 내부 핵심 부품의 구조 효율화로 이전 제품보다 높은 흡입력을 구현한 것이 특징이다. 바닥재질 등 다양



2024년형 ‘비스포크 제트 AI’는 삼성전자만의 특허 기술을 바탕으로 최대 310W의 강력한 흡입력을 갖췄다.

한 청소 환경을 인식·구별해 최적의 청소 모드로 설정해주는 AI 기능도 업그레이드됐다.

‘비스포크 제트 AI’는 청소 환경을 알아서 감지하는 국내 최초 AI+ 인증을 취득한 무선 스틱 청소기다. ‘AI 모드 2.0’은 다양한 환경에 맞게 알아서 흡입력을 조절해 최적의 청소 모드를 자동으로 설정한다. 마루·카펫·매트 등의 바닥면 감지는 물론 청소 중 브러시가 들리거나 구석에 밀착한 상황도 감지할 수 있다. 먼지가 모이기 쉬운 마루 모퉁이를 청소하며 브러시를 밀착했을 때 자동으로 흡

할 수 있다.

‘비스포크 제트 AI’는 빨아들인 미세 먼지가 밖으로 새어 나가지 않도록 ‘해파 필터레이션’을 새롭게 적용해 미세 입자가 재배출되는 것을 꼼꼼하게 막아준다. 더불어 ‘고온 세척 브러시’는 히터가 내장된 수조에서 빠르게 가열된 약 55℃의 고온수를 오염물에 직접 분사한다. 오래되어 굳거나 찌든 오염 물질을 효과적으로 제거할 수 있다. ‘청정스테이션+’은 일직선 구조와 에어필스 기술에 회전 사이클론 기술이 더해졌다.

정리=문미영 객원기자

## 최상의 화질과 사운드, 인정할 수밖에 없는 스마트 TV

TV

SAMSUNG

한중희 대표

삼성전자가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 TV 부문 27년 연속 1위를 차지했다.

삼성전자는 Neo QLED·초대형·라이프스타일 TV를 주력 제품으로 내세우며 글로벌 TV 시장을 선도하고 있다. 또 시장조사기관 옴디아에 따르면 올해 상반기 금액 기준 점유율 28.8%를 기록, 18년 연속 글로벌 TV 시장 1위를 지켰다. 삼성전자가 출시한 2024년형 Neo QLED 8K(QND900)는 AI(인공지능) 기술을 집약해 만든 TV다. 최상의 화질과 사운드, 디자인이 완벽하게 조화를 이뤘다. 삼성전자가 ‘AI 업스케일링’ 기능은 AI 기술을 활용해 저해상도의 과거



삼성전자가 출시한 2024년형 Neo QLED 8K는 AI 기술을 집약해 만든 TV로 최상의 화질과 사운드, 디자인이 완벽하게 조화를 이룬 제품이다.

삼성전자 제공

영상도 최대 8K급으로 선명하게 감상할 수 있게 해준다. 고성능 AI 프로세서를 활용해 온디바이스(On-Device)에서 구동되기 때문에 네트워크 연결 없이도 화질을 개선한다. 유튜브 등 스트리밍 서비스 이용 도중 네트워크 불안정으로 화질이 열화(劣化)될 때도 끊김없이 고 화질로 영상을 감상할 수 있다.

개선된 음질을 제공하는 AI 사운드 기능도 주목할 만하다. ‘무빙 사운드 Pro’는 영상의 움직임대로 사운드를 들려준다. 화면의 오토바이가 왼쪽에서 오른쪽

이들이 소란스럽게 할 때도 대사를 놓치지 않을 수 있다.

한편, 삼성전자는 2024년 삼성전자 AI TV 구매 고객에게 7년간 ‘타이젠 OS’ 업그레이드를 무상 지원한다. 삼성전자가 개발한 운영체제인 타이젠 OS는 세계 최대 스마트 TV 플랫폼 중 하나로 삼성 스마트 TV 2억 7000만대 이상(2023년 기준)에 적용됐다. 또 삼성 녹스(Knox)는 승인되지 않은 악성 앱의 실행이나 외부의 해킹 등으로부터 사용자 정보를 안전하게 지켜준다.

## 모바일 결제를 넘어 모바일 신분증까지

간편결제서비스

SAMSUNG

한중희 대표

삼성월렛(구 삼성페이)이 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 간편결제서비스 부문 1위를 차지했다.

삼성월렛은 지난 2015년 8월 ‘삼성페이’로 처음 간편결제서비스를 시작했다. 출시 2개월 만에 100만 명을 기록한 국내 가입자 수는 1700만 명 이상(2024년 3월 기준)으로 늘었다. 또 출시 1년 만에 2조원을 달성한 누적 결제 금액은 300조원(2024년 3월 기준)을 돌파한 상황이다. 대표 간편결제서비스로 자리매김한 삼성페이는 지난 3월 모바일 신분증을 탑재하면서 ‘삼성월렛’으로 이름을 바꿨다. 동시에 모바일 결제를 넘어 다양한 라이프스타일을 지원하는 종합 전



삼성월렛은 모바일 결제를 넘어 모바일 신분증, 디지털 키 등 다양한 라이프스타일을 지원하는 종합 전자지갑 서비스로 진화했다.

삼성전자 제공

자지갑 서비스로의 진화를 본격화했다.

삼성월렛 고객은 실물 지갑 없는 편리한 일상에서 새로운 전자지갑 생활을 누릴 수 있다. 근거리무선통신(NFC) 및 마그네틱보안전송(MST) 기술을 동시에 활용해 대부분 오프라인 매장과 온라인 쇼핑몰에서 편리하고 안전한 ‘간편결제’를 지원한다. 국내에서 사용하던 기기 그대로 해외에서도 카드 단말기에 NFC 마크가 있는 모든 가맹점에서 삼성페이를 이용할 수 있다. 모바일 운전면허증이나 모바일 국가보훈등록증 등 실물 신분증과 동일한 법적 효력이 있는

일 학생증 △타셋 서비스도 유용한 기능이다.

한편, 삼성월렛은 지난해 12월부터 사용할 수 있는 나이를 대폭 낮췄다. 만 4세부터 사용할 수 있는 삼성페이 충전카드나 만 7세부터 이용할 수 있는 금융사의 선불식 체크카드를 발급하면 청소년 고객도 이용할 수 있다. 청소년 유해업종에서의 결제는 제한되며, 보호자는 자녀 충전 카드에 50만원 한도로 금액을 충전해 줄 수 있다. 이를 통해 학생들은 주체적인 소비 습관을 형성하고 체계적이고 편리한 금융을 경험할 수 있다.

## 입안에서 퍼지는 달콤함에 콧노래가 절로

제과·제빵점

PARIS BAGUETTE

김성한 대표

파리바게뜨가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 제과·제빵점 부문 1위를 차지했다.

파리바게뜨는 1988년 첫 매장을 연 뒤, 국내에서 생소했던 프랑스풍 베이커리 문화를 소개하고 발전시켜며 시장을 선도해 왔다. 파리바게뜨는 최근 배우 김성철을 ‘티라미수’ 제품 모델로 발탁하고 캠페인을 진행하고 있다. 김성철은 최근 SNS를 뜨겁게 달군 ‘티라미수 케익’ 챌린지의 주인공이자 MZ세대(1980년대 초~2000년대 초 출생)에서 큰 인기를 얻고 있는 배우다. 파리바게뜨는 광고 영상 공개, 신제품 출시, 이벤트 진행 등으로 티라미수 제품을 알리고 있다. 파리바게뜨는 “T라 미스해 티라미수 케



파리바게뜨는 SNS를 뜨겁게 달군 ‘티라미수 케익’ 챌린지 주인공인 배우 김성철을 모델로 발탁해, ‘T라 미스해 티라미수 케이크’를 새롭게 선보였다.

이크’를 새롭게 선보였다. 100% 스페셜티 커피가 가득하게 스며든 모카 시트에 부드러운 마스코포네 치즈 크림이 어우러져 달콤하고 씹새롭고 맛과 풍성한 풍미가 특징이다. ‘T라 미스해 티라미수 케이크’는 홀 케이크와 조각 케이크 두

종류로 출시됐다.

또 파리바게뜨가 고객의 다양한 취향을 반영해 출시한 ‘부드러운 모닝롤’도 좋은 반응을 얻고 있다. ‘부드러운 모닝롤’은 버터·계란·우유 등을 사용하지 않고 모닝롤의 담백한 맛과 촉촉한 식감을 그대로 살린 제품이다. 견본도로 영양과 맛을 더해 아침식사 대용은 물론 간편한 간식으로 제격이다. 고객 반응 또한 긍정적이다. 소셜미디어(SNS)상에서 “촉촉한 풍미와 쫄깃한 식감을 구현해 낸 것이 놀랍다” “계란이나 유제품을 못 먹는 사람들도 안심하고 맛있게 즐길 수 있을 것 같다” 등의 호평이 이어지고 있다.

한편, 파리바게뜨는 가을을 맞아 입맛을 사로잡는 ‘파바 신상빵’ 3종을 출시했다. ‘찰토스트 식빵’은 버터 없이 담백한 풍미와 막걸리의 은은한 단맛을 품었고, ‘소금버터 소보루빵’은 달콤 바삭한 소보루와 고소한 풍미 담은 버터, 짭짤한 소금의 매력을 더했다. 마지막으로 ‘초신선 생크림양빵’은 고소하고 신선한 우유 생크림과 부드러운 팔랑김으로 만든 프리미엄 생크림 단팻빵이다.

## 2030 겨냥한 독창적인 K-버거 프랜차이즈

패스트푸드점

롯데리아



차우철 대표

롯데리아가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 패스트푸드점 부문 12년 연속 1위를 차지했다.

올해로 45주년을 맞이한 롯데리아는 가성비, 가심비 등 소비 트렌드에 맞춰 고객의 호기심 자극을 통한 편슈머(Fun+Consumer) 전략을 펼치고 있다. 2030 세대를 겨냥한 독창적이고 창의적인 메뉴를 개발하는 등 K-버거 프랜차이즈의 입지를 강화하고 있다. 올해 2월 선보인 한정 신(新)메뉴인 왕돈까스버거는 출시 2주 만에 55만 개를 돌파했고, 5월에 나온 오징어알라이브버거는 1개월간 누적 판매량 약 80만 개를 넘어섰다. 롯데리아는 브랜드 강화에도 힘을 쏟고 있다. 지난 7월 ‘TASTE THE



올해로 45주년을 맞이한 롯데리아는 왕돈까스버거 등 2030 세대를 대상으로 한 독창적이고 창의적인 메뉴를 선보이면서 ‘K-버거 프랜차이즈’의 입지를 강화하고 있다.

FUN’이라는 슬로건을 내세우면서 12년 만에 신규 BI(Brand Identity)를 공개했다. 맛있는 메뉴를 통해 느낄 수 있는 ‘맛의 즐거움’을 뜻한다. 또 고객에게 공간·서비스 등에서 기분 좋은 경험을 선사하고, 일상에 맛있는 즐거움을 더하겠다는 의지도 담았다.

롯데GRS는 ESG(환경·사회·지배구조) 경영 목표 달성을 위해 적극적인 공헌 활동을 펼치고 있다. 롯데GRS는 자사 앱 ‘롯데잇츠’를 활용해 희망ON 캠페

인인 롯데잇츠를 통해 주

문하면 건수에 매칭해서

기금을 조성, 지역사회

에 전달하는 고객 동참형

공헌 프로젝트다. 지난

2022년 3월부터 현재까

지 약 3억원 이상의 기금

을 조성했다. 서울시 금

천구청을 시작으로 6개

의 지자체에 기금을 전달

했고, 총 4000명이 혜택을

받았다.

한편, 롯데GRS는 디

지컬 환경에 어려움을 느끼는

고령층에 게 도움을 제공하기 위해

서울시와 업무

협약(MOU)을 체결했다. ‘천천히 해도

괜찮아요’는 무인 주문기기를 이용하는

고령층에 대한 배려를 요청하는 캠페인

이다. 또 키오스크 이용 방법을 교육하

고, 직접 현장 체험까지 하는 ‘디지털 마

실’ 프로그램도 운영하고 있다. 롯데

GRS는 디지털 약자 친화형 키오스크 개

발 등으로 기업의 사회적 책임을 다할

계획이다.

## 슬림해진 프레임으로 더 넓어진 뷰 ‘만깅’

가정용 건축자재

LX하우시스



한명호 대표

LX하우시스가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 가정용 건축자재 부문 4년 연속 1위를 차지했다.

LX하우시스는 프리미엄 인테리어 브랜드 ‘LX Z:IN(IX지인)’을 통해 제품 개발부터 구매, 시공까지 인테리어 모든 단계에서 차별화된 가치를 제공한다. LX하우시스는 LX Z:IN 창호·중문·바닥재·벽지·키친·도어 등 고객의 라이프스타일을 반영한 프리미엄 제품을 선보이고 있다. ‘뷰프레임’ 창호와 ‘에디톤 마루’ 바닥재가 대표적이다. ‘뷰프레임’은 국내 창호 업체 가운데 처음으로 창틀은 거의 안 보이고 창밖만 보이는 베젤리스 디자인을 도입했다. 슬림해진 프레임으로 더 넓어진 뷰를 제공해 호평



LX하우시스 신제품 ‘뷰프레임’ 창호는 창틀은 거의 안 보이고 창밖만 보이는 베젤리스 디자인을 도입해 더욱 넓어진 뷰를 제공한다.

LX하우시스 제공

받고 있다. ‘에디톤 마루’는 자체 개발한 고강도 소재를 제품 코어 층에 적용했다. 기존 목재 마루의 디자인은 그대로 유지하고, 최대 단점인 썩음 문제를 개선해 ‘마루보다 더 좋은 마루’로 인기다.

LX하우시스는 고객이 더욱 쉽고 편리하게 인테리어 제품을 체험하고 구매할 수 있도록 유튜브 채널을 혁신했다. 전국 주요 상권에 있는 토털인테리어 전시장 ‘LX하우시스 지인스퀘어’는 총면적 약 660㎡(약 200평) 규모의 대형 리모델링 전시장이다. 주요 제품이 적용된 ‘주

거 공간타임 전시관’부터 제품의 특징점을 살펴볼 수 있는 ‘자재 라이브러리’, 전시장 위치 지역의 아파트 평면도를 적용한 ‘모델하우스’ 등 고객 편의성을 극대화했다. 또 LX하우시스는 LX Z:IN 브랜드 사이트를 통해 인테리어 제품 및 시공 과정 정보

를 제공하고 있다. 또 인테리어 제품 구매 후 시공 단계에서 발생할 수 있는 고객 불편을 최소화하기 위해 노력한다. 전화·챗봇 등 다양한 고객 상담 채널을 운영하고, 고객 상담실 전화 연결로 접수된 A/S 건은 지역별 위탁업체로 자동 배정해서 24시간 이내 방문 약속을 잡는다.

LX하우시스는 앞으로도 고객의 라이프스타일을 반영한 제품 개발은 물론 다양한 고객 만족 제고 활동을 통해 인테리어의 모든 과정에서 고객 감동 경험을 이어갈 계획이다. 정리=이미혜 객원기자

## 도미노 피자… 10년 연속 1위 영예

피자전문점

도미노피자

오광현 대표

도미노피자가 한국능률협회컨설팅 주관 ‘2024 한국산업의 고객만족도(KCSI)’에서 피자전문점 부문 10년 연속 1위를 차지했다.

도미노피자는 배달 피자 개념이 전혀 없었던 1990년 1호점 오픈점을 시작으로 한국 시장에 처음 진출했다. 오광현(現) 도미노피자 회장이 1994년 한국 도미노피자를 인수한 뒤 1999년 100호점, 2003년 1월 200호 점을 개점했다. 2024년 8월 현재 482개 점이 운영 중이다. 도미노피자는 34년 동안 눈부신 성장을 거듭하면서 피자 대중화에 기여했고, 명실상부한 ‘배달 피자 NO.1 브랜드’로 자리 잡았다.

도미노피자는 신메뉴를 개발할 때 블랙타이거 새우 등 고급 식재료를 활용하



도미노피자는 지난 8월 20일 서울대어린이병원에 희망나눔기금 1억원을 전달했다. 20년간 총 16억원을 기부하면서 환아들에게 힘을 주고 있다.

도미노피자 제공

고 적극적인 이종 간의 협업을 시도한다. 이를 통해 다양한 고객의 니즈(needs)를 충족시키는 것은 물론 피자 트렌드를 선도하고 있다. 지난 5월에는 세계적인 축구 선수인 손흥민을 모델로 발탁하고, 7월 한국식 스테이크를 활용한 ‘K-Rib & 치즈피자’를 출시하는 등 다양한 마케팅을 펼치고 있다. 또 가성비 트렌드에 맞춘 ‘해피 데일리 싱글 피자 5종’도 선보였다.

도미노피자는 ‘나눔의 미학 실천’이라는 경영 철학 아래, 다양한 사회공헌

과 후원 활동을 하고 있다. 지난달 서울대어린이병원에 1억원을 전달하는 등 20년간 총 16억원을 기부하며 환아들에게 힘을 주고 있다.

한편, 도미노피자는 IT 기술 도입에도 적극적이다. △야외 배달 서비스 ‘도미노스팟’ △내 피자의 위치를 실시간으로 파악할 수 있는 ‘GPS 트래커 서비스’ 등을 운영하고 있다. GPS 트래커의 만족도는 85%에 달한다. 이 외에도 2023년 대구 수성못, 2022년 제주 삼양해수욕장 등에서 ‘드론 배달 서비스’를 선보이며 푸드테크 선도기업으로 발돋움하고 있다.