

# 2015 키워드로 바라보는 2016 kt cs

1

## 진심의 서비스

“진심이 담긴 고객센터를 제공하겠습니다.”  
 ‘진심의 서비스’는 CEO 취임사와 생각나누기, 언론과의 인터뷰에서 올 한 해 가장 많이 강조되었던 CEO 경영철학이다. ‘진심의 서비스’는 각 사업 부문에 전파되어, ‘최고’, ‘최초’의 다양한 성과를 거뒀다. KT고객센터는 IPCC, WFMS 도입을 통해 고객 응대체계를 고도화하고, 불만족 고객을 대상으로 시행하는 당일 2차 케어 서비스인 ‘해피타임’을 통해 고객이 체감하는 서비스 품질을 강화했다. 그 결과 콜센터 품질지수(KS-CQI) 유·무선 전분야 1등이라는 놀라운 목표를 달성할 수 있었다. 컨택부문의 국가품질분임조 대통령 금상, 114 전 직원 대상 힐링캠프, 채널마케팅본부의 1등 플라자 구축도 ‘진심의 서비스’라는 CEO 철학과 전략에서 일궈낸 성과다.



## 정보보안

정보의 가치가 높아질수록 정보보안이 중요해지고 있다. 우리 회사는 정보 보호를 위한 노력의 일환으로 지난 3월부터 ‘보안신고센터(security@ktcs.co.kr)’를 운영하고 있다. 임직원들은 피싱 및 악성코드 의심 메일, 정보유출, 해킹 의심사안 등을 발견했을 시 이곳으로 즉각 신고를 하면 된다. 또한 피싱메일 테스트, Clean PC 캠페인 등 직원보안인식 강화에 지속적인 노력을 기울였다. 우리 회사는 정보보안을 강화하기 위해 앞으로도 끊임없이 노력할 예정이다.



## 비용혁신

우리회사는 비용혁신TF를 신설하여 부/팀 단위로 실천 가능한 과제를 스스로 선정하여 추진하는 ‘1부(팀) 1과제’를 연중 추진했다. 그 결과 전사 비용절감목표인 9억원을 훨씬 뛰어넘는 21억원의 절감 효과를 거두었다. 미등록 데이터베이스(DB) 자동검증포털 오픈 API 이용, 헬스키퍼 도입을 통한 고용분담금 절감, 시니어 택배로 물류비 절감, 사무용품 공용화 등 다양한 노력으로 달성한 성과였다.

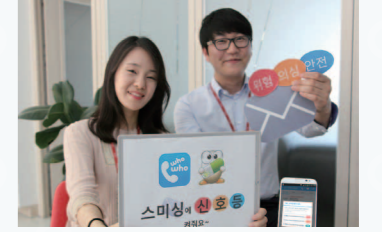


“더 멀리 달려나가기 위해 신발끈을 단단히 조았던 2015년. 지난 해 우리 회사 주요 키워드 Top10을 정리해 보았다. 이 키워드들은 지나간 과거가 아니라 우리의 핵심 경쟁력과 연결되어 더욱 강한 kt cs로 담금질 해 줄 key-word로 여전한 현재 진행형이다.

4

## 국민앱

국민 스팸차단앱 ‘후후’는 1900만 누적다운로드 건수를 기록하고 있으며, 후후를 통해 식별되는 통화 및 문자건수는 월평균 18억 건이다. 명실상부한 국민앱으로 자리매김 한 후후는 진화하는 스팸전화에 맞서 지속적인 기능 개선을 해왔다. 지난해 1월에는 스마트워치 등 안드로이드 웨어러블 버전을 출시했고, 5월에는 ‘알약 안드로이드’와 제휴하여 스미싱 탐지기능을 업그레이드 했다. 아이폰 버전도 지난 9월에 출시했다. 후후는 경쟁력 있는 핵심서비스와 고객의 소리를 리얼타임 반영하는 사용자 편의성으로 3년 연속 ‘스마트앱어워드 대상’, ‘휴먼테크놀러지 어워드’, ‘2015년 올해의 스팸차단앱’ 부문 대상을 수상했다. 올해 후후는 공공기관과의 협력을 통해 경쟁업을 압도하는 완벽히 차별화된 서비스를 지속 제공할 예정이다.



5

## 80년

“반갑습니다 고객님” 114번호안내 서비스가 올해로 80주년을 맞았다. 1935년 10월 100번으로 시작된 전화번호 안내서비스는 상담사가 직접 전화번호부를 찾아 번호안내를 시작했다. 80년이라는 세월이 흐르는 동안 컴퓨터에 기반을 두고 자동안내가 이뤄지는 모습으로 격변하며 114번호안내서비스는 ‘국민 대표 서비스’로 자리매김해왔다. 114 80주년을 맞아 kt cs 모든 114 직원들은 사랑의 바자회를 개최해 모금한 기금을 기부했고, 고객사랑 80년 감사 이벤트를 진행해 추첨을 통해 모바일 상품권을 제공했다. 또한 최다 문의 업종, 최다 문의 날, 인사말 변천사 같은 114 고객이용통계수치를 언론에 공개했다. 365일 24시간 동안 사람이 직접 음성안내를 하는 국내 유일의 서비스 114가 언제나 국민과 함께하며 성장하길 기대한다.



# 6

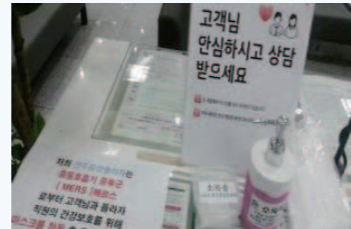
## 빅데이터

지난 2014년 '사물인터넷(IoT)'에 이어 2015년은 '빅데이터' 정책이 급부상한 해로 평가된다. '빅데이터'는 IoT의 핵심으로, 실제 소비자의 생활 환경을 파악해 융합기술을 선보이는 과정에서 기업들이 올해 빅데이터 활용에 집중하는 양상을 보였다. 우리회사도 올해 빅데이터를 활용한 '콕콕114' 앱을 대중에게 선보였다. 콕콕114는 인기 있는 장소를 추천하는 앱으로, 114전화번호안내 사업의 436만건 상호 전화번호 데이터베이스(DB)와 전국 32만개 음식점의 방문결제 빅데이터를 활용한다. 실질적인 방문횟수와 성별·연령별 방문주기·재방문율 등 객관적인 빅데이터를 기반으로 서비스를 제공한다는 점에서 블로그 홍보글 위주로 운영되는 유사앱들과 차별화된다. 핫플레이스 추천앱 '콕콕114'는 출시 후 '2015 대한민국 모바일 어워드'에서 기업 서비스 분야 특별상을 수상함으로써 앞으로의 행보에 기대감을 높였다. 콕콕114는 올해 서비스 고도화로 보다 다양한 콘텐츠를 제공할 계획이다.



## 메르스(MERS)

메르스는 중동에서 발병한 급성 호흡기 감염병으로 지난 5월 우리나라에서 첫 번째 메르스(중동호흡기증후군) 환자가 발생한 이후, 약 6개월 가량 전국을 공포에 떨게 했다. 확실한 발병원인을 알 수 없는 상황에서 전 국민은 예방을 위해 마스크를 착용하고 공공장소 출입을 자제하는 등 자발적으로 노력하는 모습을 보였다. 우리회사 임직원들 역시 메르스 예방을 위해 전사적으로 노력했다. 메르스 대응 hot-line을 구축해 센터별로 담당자를 정하고, 임직원들의 체온을 하루 두 번씩 확인했다. 또한 사업단에서는 메르스 예방활동으로 임직원 대상 면역력 강화를 위한 건강즙이나 비타민을 제공하고, 직접 만든 손소독제를 비치하는 등 메르스 확산 방지에 노력을 기울였다. 이러한 노력 덕분에 우리회사에서는 단 한 명의 메르스 환자도 발생하지 않을 수 있었다. 네이버·다음·구글·카카오·트위터 등 포털에서도 2015년의 이슈 검색어 1위로 '메르스'를 선정했다.



# 8

## 쿡방

'쿡방'은 'cook'(요리하다)과 '방송'의 합성어로 올해의 키워드에서 빠질 수 없다. 올해는 '냉장고를 부탁해', '집밥 백선생', '삼시세끼', '백종원의 3대 천왕' 같은 맛집·요리 토크 프로그램의 인기가 높아짐에 따라 백종원, 최현석 등 유명세를 얻은 스타 셰프들이 등장했다. 이와 더불어 맛집 탐방이나 요리가 대중들의 일상 속 문화로 자리 잡았다. 우리회사의 전국 사업단에서도 직원들의 사기 충진을 위한 먹방이 이어졌다. 붕어빵부터 컵밥까지 다양한 메뉴와, 요리대결로 만들어진 떡볶이 같이 재미 요소를 갖춘 쿡방까지 등장했다. 우리회사의 소식지 'kt cs insight'에서는 사업단별 먹방 소식을 다루는 'kt cs 먹방' 코너를 신설해 발행하고 있다. 내년에도 직원들의 사기충진을 위해 어떤 음식들이 등장할지 기대를 모은다.



## on-air

지난해에는 kt cs의 이모저모를 방송을 통해 확인할 수 있는 기회가 많았다. 우선 스팸차단 앱 '후후'가 대외 홍보를 위해 10월부터 TV광고를 시작했다. 개그우먼 박나래가 모델로 등장하는 후후 광고 화장실 편은 때와 장소를 가리지 않고 걸려오는 스팸전화를 후후로 차단한다는 컨셉이다. JTBC, tvN 등 케이블과 종편 채널에서 방영되었고, 이를 통해 후후 대외이미지 제고와 다운로드 증대에 크게 기여했다. 또한 kt그룹의 사내방송인 KBN에서도 kt cs의 소식을 종종 확인할 수 있었다. 1등 KT달성을 위한 판매폭발훈련부터 헬스키퍼 고용 뉴스까지 다양한 kt cs의 소식이 KBN에 소개됨으로써 그룹 내에 kt cs를 홍보하고, 직원들이 Single KT를 몸소 느끼는 계기를 마련했다.



## 두리모

'두리모'는 아이를 보호하기 위해 바르고 둥근 마음을 갖고자 하는 미혼모의 새 이름이다. kt cs는 '여성이 행복한 사회'를 슬로건으로 대전 본사를 비롯한 전국 8개 지역에서 두리모 자립을 지원하는 '원더맘 캠페인'을 지난 2014년 10월부터 추진하고 있다. 전국의 사업단은 지역의 두리모 보호시설과 결연을 맺고 주기적으로 봉사활동을 진행하고, 두리모 취업교육, 생활지원, 문화체험 활동 등 다양한 방법으로 사회공헌활동을 진행하고 있다. ♡



# 9

# 10