

ISSUE 06

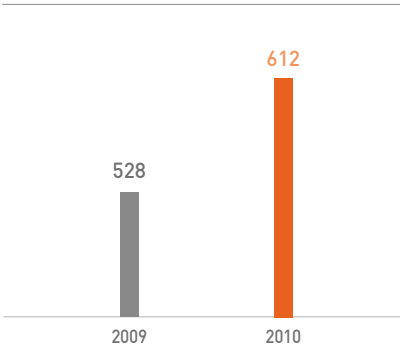
고객만족 극대화를 위한 경영

고객가치 경영 중점 활동

고객불만 관리	<ul style="list-style-type: none"> 고객불만 접수경로 단순화·효율화 고객 우선의 불만처리 정책 시행 소비자 안전보건을 위한 정책수립 및 관리
이용자 편의 증진	<ul style="list-style-type: none"> 자이 입주민 서비스 자이안 라운지 자이안 매니저
고객문화 활동	<ul style="list-style-type: none"> 가가자이 매거진 발행 자이 갤러리: 문화강좌, 문화전시 등 자이 이벤트: 문화클래스, 가족 이벤트 등

연도별 VOC 접수 건수

단위: 건



고객만족 향상

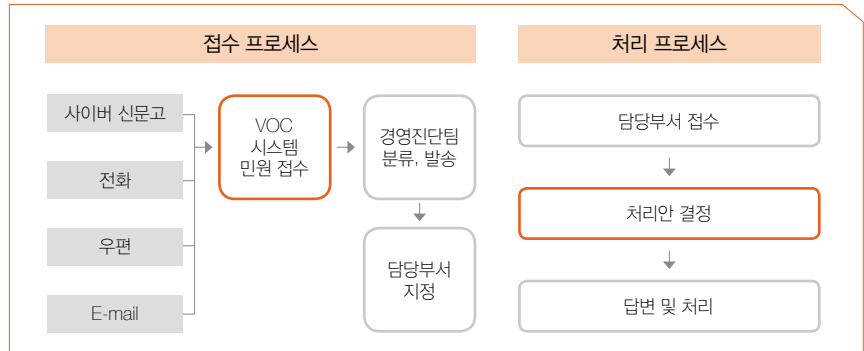
GS건설은 '고객의 입장에서 생각하고 행동하며, 항상 가까이에서 함께한다'는 경영이념을 중심으로 고객가치 향상을 위해 '고객불만 관리', '이용자 편의 증진', '고객문화 활동'의 3가지 중점 활동을 선정하여 추진하고 있습니다.

고객 의견 접수·처리 프로세스

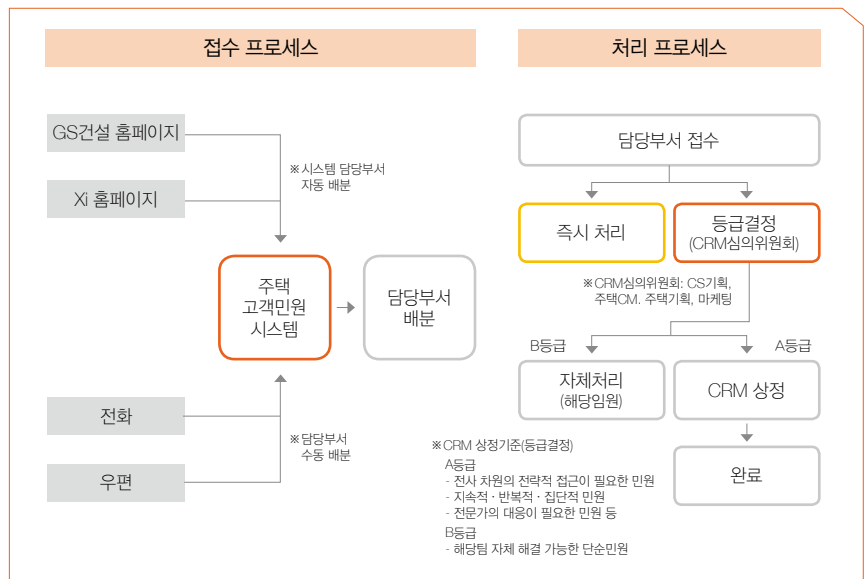
GS건설은 고객과의 커뮤니케이션 채널로서 전사 VOC(Voice of Customer) 시스템과 주택고객 민원 시스템을 구축하여 운영 중에 있습니다. VOC 시스템은 고객의 민원, 제보 등의 다양한 의견을 접수 후 담당부서에 전달하여 처리하도록 구성되어 있습니다.

주택고객 민원 시스템을 통해 접수된 민원은 즉시처리를 원칙으로 하고, 중요한 사항일 경우 고객 관계관리(CRM, Customer Relationship Management)심의위원회에 상정되어 등급에 따라 처리되고 있습니다.

전사 VOC 시스템

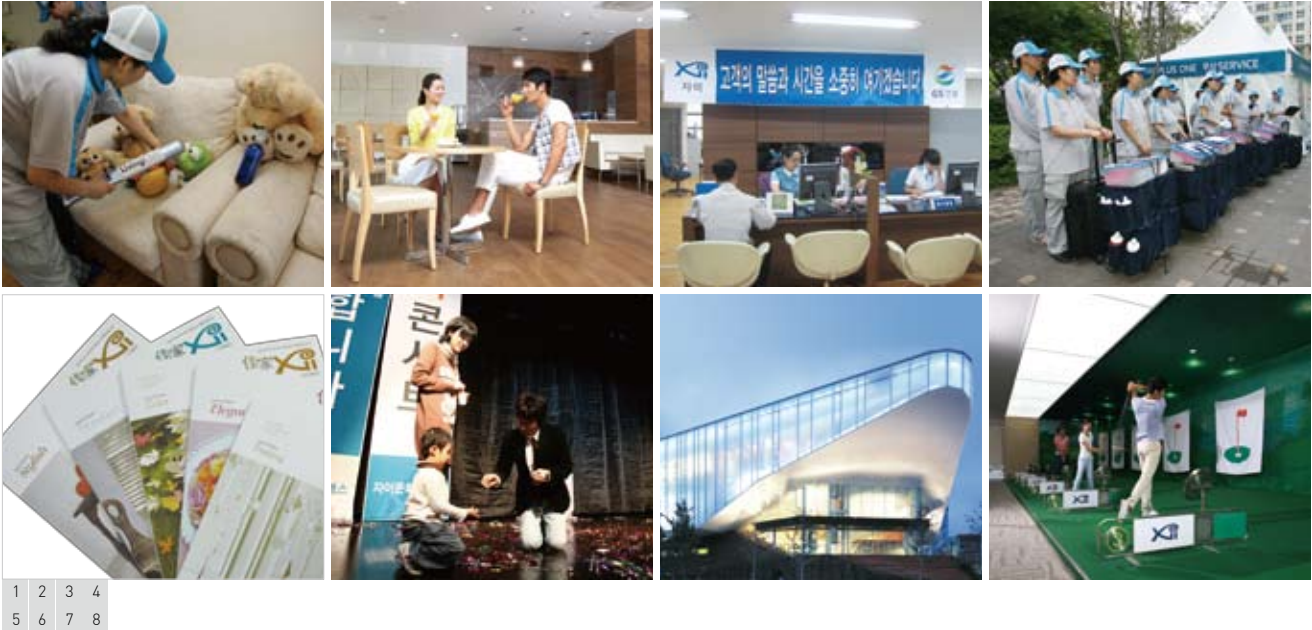


주택고객 민원 시스템



이용자 편의 증진과 고객문화 활동

GS건설은 여러 고객중심 서비스를 추진하고 고객의 다양한 취향과 니즈에 대응하여 차별화된 라이프스타일을 제공하고 있습니다.



1. 자이 입주민 서비스

자이 입주민의 하자 및 불만 사항을 실시간으로 접수하여, '10분 방문 · 1시간 내 처리'를 원칙으로 하는 GS건설의 고객불만관리시스템.

2. 자이안 라운지

기존의 AS센터를 입주민들만의 고품격 휴게공간 개념을 덧붙인 '자이안 라운지'로 업그레이드하여 입주민들이 편안하게 드나들며 상담할 수 있도록 한 공간.

3. 자이안 매니저

입주 시 발생하는 하자과 고객불만을 고객의 입장에서 생각하고 이를 대변하는 주부 전수검사제도. 자이안 매니저는 품질점검에 최선을 다하며 입주 시 고객의 편의를 최대한 배려하고, 입주 후에도 고객의 아파트 생활 길라잡이, 고객의 접점이 되어 고객불편 해소.

4. 자이플러스원 서비스

입주단지에 세대클리닝 및 칼칼이 서비스 등 연차별 부가서비스를 제공하고, 입주 1년차 시점에 조경유지관리서비스와 연계한 자이그린서비스를 제공하여 입주민 만족도 증진 및 자이 아파트에 살고 있다는 자부심 고취.

5. 가가자이 발행

고객참여 칼럼과 자이 통신원 제도 등 다양한 콘텐츠 수집 채널을 활용하여 해외문화 동향 및 단지별 소식 등 흥미로운 내용을 담은 '가가자이' 발행, 입주자, 계약자 및 조합원 대상 연간 4회 배포.

6. 문화 클래스

자이 입주자 및 계약자를 대상으로 요가 강좌, 비즈 공예 교실, 요리 강좌 '오픈 키친' 등 다양한 문화 체험 기회를 제공하는 '문화 클래스'와 함께, 특정 분야의 명사 혹은 전문가와 함께하는 '자이특강'을 개최하여 입주민의 문화예술 활동 장려.

7. 자이 갤러리

다양한 문화강좌가 개최되는 고품격 문화공간이자 주민과 고객을 위한 의사소통의 장.

8. 자이안 센터(단지 내 문화시설)

입주민의 건강 증진을 위하여 실내골프연습장과 피트니스 센터를 마련하였고, 카페테리아, 사우나, 도서관 등과 같은 휴게 공간을 운영하여 입주민 편의와 만족도 증진.

고객만족도 설문조사 결과

고객가치 향상을 위해 다양한 활동들을 성실히 운영해온 결과, 일본능률 협회에서 실시하는 글로벌고객만족지수(GCSI, Global Customer Satisfaction Competency Index) 조사에서 GS건설의 대표적인 아파트 브랜드인 '자이'가 2005년부터 2010년까지 6년 연속 1위를 달성하여 명실공히 고객만족도 부문 최우수 기업으로서의 입지를 공고히 하였습니다.

고객만족도지수 조사 결과

단위: 점

브랜드명	2008	2009	2010
자이	70.4(1위)	71.7(1위)	71.4(1위)

● 일산자이 '입주민을 위한 집들이 음식 요리강좌' 개최

GS건설은 2010년 11월 한 달 동안 '입주민을 위한 집들이 음식 요리 강좌' 이벤트를 마련하고, 특별히 요리연구가 겸 탤런트인 이정섭씨와 '빅마마' 이혜정씨를 강사로 초청하여 교육의 질과 재미를 더했습니다. 특히 입주민 본인 외에 친구 1명을 초청할 수 있도록 배려하고, 추첨을 통해 본 요리강좌에 참여한 입주 세대 중 총 4세대에게 각자의 가정에서 집들이 파티를 할 수 있도록 캐더링 서비스를 제공하여 입주민들로부터 뜨거운 호응을 얻었습니다.

