

(주소) 16614 / 수원시 권선구 서둔로 166 (전화) 031-231-7200 (팩스) 031-231-7240

배포일	2024. 1. 18.	쪽수	사진	누리집	자료 문의
보도일	배포 즉시				
경기문화재단에 고객 여러분의 의견을 전해주세요		2쪽	없음	www.ggcf.kr	부서 : 경기문화재단 IT홍보팀 담당 : 박수정 전화 : 031-231-7264

## 경기문화재단에 고객 여러분의 의견을 전해주세요

- ▶ 경기문화재단 누리집 신규 고객 의견수렴 채널 개설 운영
- ▶ 지난해 카카오톡 고객 채널 통합 2만여 명 고객 참여, AI 챗봇 및 보이스봇 도입 운영으로 4,300여 명 고객 서비스
- ▶ 다양한 고객 의견수렴 및 고객 서비스 확대로 경기문화재단 고객 만족 경영 구현

경기문화재단(대표 유인택)은 경기문화재단 대표 누리집(www.ggcf.kr)에 신규 고객 의견수렴 채널을 개설하여 운영한다고 밝혔다. 경기문화재단은 그동안 고객상담 게시판을 통해 재단과 소속기관의 사업, 시설 이용 등에 대한 문의나 자료요청을 신청받아 온라인상의 고객 요청 사항을 즉각 처리해 왔다. 이번 신규 고객 의견수렴 채널은 기존의 문의 요청 사항 외에, 재단 사업에 대한 제안이나 사업, 직원에 대한 칭찬 등 더 세밀한 고객의 목소리를 청취하고, 이를 경기문화재단의 다양한 사업에 적극적으로 반영하기 위해 개설되었다.

신규 채널 이용 절차는 매우 간단하다. 경기문화재단 누리집(ggcf.kr) 우측 킷 메뉴에서 '고객의 소리'를 클릭하면, 안내 창으로 이동하고, '칭찬/제안' 바로가기 버튼을 클릭하면 지지씨 멤버스 사이트로 연계되어 누구나 칭찬이나 제안 내용을 남길 수 있다.

새로운 고객 의견수렴 채널 개설 외에도 2023년 경기문화재단은 고객 만족 경영을 위해 다양한 사업을 진행해 왔다. 먼저 카카오톡 채널을 고객 소통 채널로 통합 재편하여 운영함으로써 경기문화재단의 다양한 사업 소식들을 고객들에게 전함으로써 발 빠르게 소통해 왔다. 2023년 경기문화재단의 카카오톡 채널에는 2만여 명의 고객이 팔로워로 참여함으로써 194%의 기록적인 성장을 이루었다. 또한 더욱 적극적인 고객 서비스를 위해 2023년 7월에는 첨단 기술을 반영한 고객 응대 AI 챗봇과 보이스봇을 누리집과 재단 안내 전화에 도입함으로써 6개월간 총 4,300여 명의 고객 서비스를 제공했다.

경기문화재단 고객 업무 담당자는 “고객 의견수렴 채널을 통해 전달받은 다양한 제안 의견과 칭찬 사례들을 소셜미디어 등 외부 플랫폼에서 공개하고 적극적으로 사업화할 예정”이라며, “앞으로도 경기문화재단은 문화예술의 지원과 향유를 위한 더 나은 고객 서비스에 최선을 다할 것”이라고 전했다.