

한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 24년 연속 1위 달성

SKT, 국내 3대 고객만족도 조사 ‘그랜드슬램’  
… 최장기간 연속 1위 기업 등극

**- 올해 3대 고객만족도 조사 이동통신 1위…NCSI 24년, KS-SQI 22년 연속 1위**

**- SKB 초고속인터넷-IPTV를 비롯해 11번가-SK텔링크-티맵모빌리티-SK스토아 등 ICT서비스 전반에 걸쳐 동반 1위… 고객만족 경쟁력 향상 확인**

**- 고객가치 혁신을 위한 여러 서비스와 사회안전망 구축 활동 인정받은 결과**

|  |
| --- |
| **※ 엠바고 : 배포 즉시 보도 가능합니다** |

**[2021. 10. 8]**

SK텔레콤(대표이사 박정호, [www.sktelecom.com](http://www.sktelecom.com))이 한국능률협회컨설팅 주관, 2021년 한국산업의 고객만족도(KCSI-Korean Customer Satisfaction Index) 조사에서 24년 연속 이동통신 부문 1위에 오르며, 국내 3대 고객만족도 조사 ‘그랜드슬램’을 22년 연속으로 달성한 유일한 기업에 올랐다고 8일 밝혔다.

또한, SKT는 한국능률협회컨설팅(KMAC)이 1998년부터 시작한 KCSI 조사의 이동통신 부문에서 24년 동안 한 해도 빠짐없이 1위라는 ‘대기록’도 달성했다. 특히 올 해 조사에서 역대 최고인 85.1점을 기록하며 서비스 산업 영역에서 고객만족도 최상위권 기업에 올랐다.

SKT는 이번 KCSI 조사를 비롯해 NCSI 24년, KS-SQI 22년 등 국내에서 진행된 3대 고객만족도 조사의 이동통신 부문에서 모두 1위를 차지하며 고객만족도 최상위 이동통신사의 위치를 공고히 했다.

SKT ICT패밀리 회사들의 동반 1위도 눈에 띈다. SK브로드밴드는 IPTV와 초고속인터넷에서 단독 1위를 차지했으며, SK텔링크는 국제전화 부문 7년 연속 1위, 11번가는 오픈마켓 부문 13년 연속 1위, 티맵모빌리티는 내비게이션 부문 4년 연속 1위, SK스토아는 T커머스 부문 단독 1위를 차지하는 등 유무선 통신 서비스는 물론, ICT 서비스 전반에 걸쳐 높은 고객만족도 경쟁력을 갖춘 것으로 조사됐다.

이 같은 성과는 비대면 서비스가 더욱 중요해지는 시대를 맞아 안정적인 인프라 제공과 혁신 서비스를 선도하는 것은 물론, 고객의 서비스 경험을 높이기 위해 펼치는 다양한 활동을 인정받았다는 의미라고 SKT는 설명했다.

SKT는 지난 7월 손쉽고 간편하게 가상세계에서 본인의 개성을 표현하고 소통할 수 있는 메타버스 플랫폼 ‘이프랜드’를 선보인데 이어, 8월에는 아마존 무료 배송과 11번가 할인 등 다양한 혜택을 포함한 구독 서비스 ‘T우주’를 새롭게 출시하며 고객 생활 전반을 아우르는 생활밀착형 구독 커머스 플랫폼을 제공하고 있다.

또한, 업계 최초로 시행한 말로 하는 AI 상담서비스 ‘보이스봇’은 물론, AI 기술을 접목해 고객 상담을 하는 ‘챗봇’ 서비스를 T전화앱과 모바일 T월드에 적용하고, 챗봇 상담 중 실제 상담사와 연계하는 하이브리드 시스템을 구축하는 등 ICT 역량을 활용해 고객가치를 높이기 위한 활동을 지속하고 있다.

이밖에도 SKT는 ▲어르신과 13세 이하 어린이 고객을 위한 연령별 전담 상담사 제도 도입 ▲업계 최초 고객센터 재택근무 시행을 포함해 ▲누구 케어콜(NUGU carecall)을 활용한 코로나19 증상 발현 모니터링 시스템 구축 ▲독거 어르신을 위한 ‘인공지능 돌봄서비스’ 고도화 등 사회안전망 구축 활동에도 힘을 기울이고 있다.

SK텔레콤 이기윤 고객가치혁신실장은 “KCSI 24년 연속 1위 달성을 계기로 SK텔레콤은 앞으로도 진정성 있는 고객가치혁신을 통해 고객의 요구에 어울리는 고객서비스 제공을 위해 최선을 다할 것”이라고 말했다.

|  |
| --- |
| **※ 사진설명**  SK텔레콤이 한국능률협회컨설팅 주관 2021년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사에서 24년 연속 이동통신 부문 1위에 올라, 올 해 진행된 국내 3대 고객만족도 조사에서 모두 1위를 차지하며 22년 연속 ‘그랜드슬램’을 이뤘다고 밝혔다.  사진은 SKT가 선보인 구독서비스 ‘T우주’(사진 1)와 메타버스 플랫폼 ‘이프랜드’(사진 2), 코로나19 증상 발현 모니터링 시스템 ‘누구 케어콜’(사진 3) |

**▶ 관련문의 : SKT PR실 기업PR팀 최종복 매니저(02-6100-3252) <끝>**