

고객의 소리(VOC) 응대 / 처리실적



매일닷컴과 매일아이닷컴, 매일다이렉트(공식몰), 매일두홈페이지를 통해 인입된 고객의 소리(VOC) 유형은 아래와 같으며, 모두 응대하여 100% 처리완료 하였습니다. 해당 채널을 통해 접수된 제품 및 서비스 개선에 대한 고객의견은 제품별, 내용별로 구분하여 유관 부서에 즉시 전달하여 제품 개발 등에 반영하고 있습니다.

VOC 유형별 처리율

구분	단위	2021년	2022년	2023년	2024년 *	2025년 *
합계	%	100	100	100	100	100
육아상담	%	12.8	14.0	17.4	14.2	11.0
제품상담	%	44.8	43.5	39.8	36.3	10.6
가정배달 및 구매	%	20.7	23.2	22.2	24.4	32.6
불만	%	8.6	8.5	8.2	10.4	15.3
제품 및 서비스 제안	%	3.2	3.2	2.7	4.8	6.6
기타**	%	9.9	7.6	9.7	9.8	1.9
이벤트 및 멤버십**	%	-	-	-	-	22.1

* 2024년 11월 이후, CS 플랫폼 변경에 따라 상담등록 기준 변경되었습니다. (기존은 동일 고객에 대한 복수의 상담유형을 각각 별도의 건으로 등록/집계 → 변경은 고객 1명 당 1건의 상담유형만 선택하여 등록/집계)

** 기타는 이벤트 및 보도/이슈, 홈페이지 이용 등에 관한 내용이 포함되었으나, 2025년 이후 이벤트 및 멤버십 상담 건은 신규 분류로 등록/집계하고 있습니다.

VOC 반영 제품 개선 활동

구분	단위	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년
제품 및 서비스 개선 VOC	건	355	288	209	246	332
제품 개선 반영 *	건	88	54	44	18	32

* 매일유업 홈페이지 고객센터에는 접수된 고객의 요청내용과 대표적인 제품개선 사례를 소개하고 있습니다.