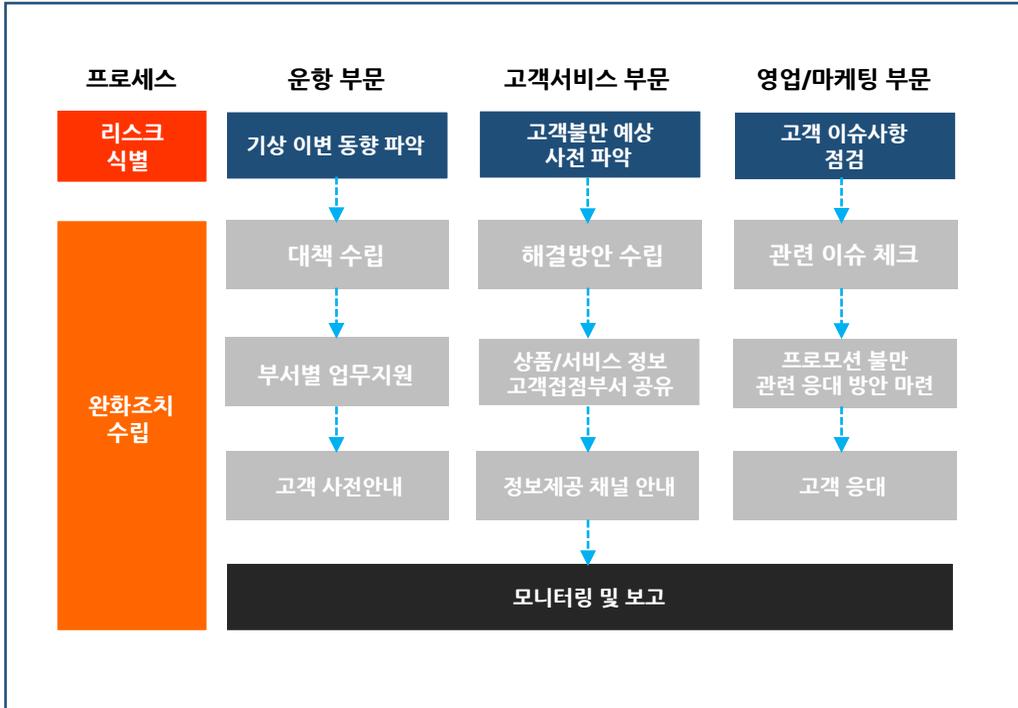


제주항공은 항공교통 소비자의 편익을 증진시키기 위해 소비자 중심 문화를 정착화하기 위한 노력을 기울이고 있습니다.

소비자중심경영 추진체계

|          |  |  |  |
|----------|--|--|--|
| 미션       | 더 넓은 하늘을 향한 도전으로 더 많은 사람들과 행복한 여행의 경험을 나눈다.  |  |  |
| 비전       | 우리의 모든 순간, 고객과 함께  |  |  |
| 전략<br>목표 | 2023년~2024년  | 2025년~2026년  | 2027년~   |
|          | 소비자중심 체계 구축  | 실행/관리 체계 안정화   | 항공산업 내 소비자중심경영 입지 강화   |
| 추진<br>과제 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 소비자 권익 침해 위험 관리 활동 이행</li> <li>· 소비자중심경영 정기 교육 진행</li> <li>· VOC 프로세스 및 운영체계 재정립</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 소비자 불만처리 채널 개선 및 고도화</li> <li>· 소비자 권익 침해 위험 관리 활동 강화</li> <li>· 소비자 위험 완화 조치 효과성 모니터링</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 협력사 및 공급망 CCM 도입 지원</li> <li>· 소비자 만족도 제고 프로그램 확대</li> <li>· 소비자중심경영 모니터링 강화 및 고객 만족 신뢰 확산</li> </ul> |

### 위험요인 식별 및 관리 프로세스



### 소비자 권익 보호 활동

| <b>① 항공안전 부문</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 위기관리 관련 규정 수립</li> <li>- 비상 대응조직 구성</li> <li>- 모의 비상 대응훈련 실시</li> <li>- 비상 대응 요원/고객센터 비상 대응 계획 교육</li> <li>- 재해 복구 서비스 프로세스 구축</li> </ul>   | <b>② 고객서비스(마케팅/서비스) 부문</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소비자 불만 사례 취합</li> <li>- 개선사항 점검 및 개선방안 도출</li> <li>- 소비자 불만 발생 사전 점검</li> <li>- 부문별 자체 점검 및 매뉴얼 수립 후 유관부서 공유</li> </ul> |       |                         |   |  |
|---|---|-------|-------------------------|---|--|
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>주요 리스크 식별</th> <th>대응 방안</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>                     소비자 권익을 보호하기 위한 대응요소 강화                 </td> <td>                     소비자 불만을 야기하는 요인(서비스/안전)들을 제거하기 위하여 영역별 유관부서와 상시 소통을 통한 대응 필요사항 점검 후 사전 및 후속 조치.<br/>                     즉각적 대고객 안내 필요시 홈페이지, SNS 채널 등 소통 창구를 통해 소비자 불만 사전 방지                 </td> </tr> </tbody> </table> | 주요 리스크 식별   | 대응 방안 | 소비자 권익을 보호하기 위한 대응요소 강화 | 소비자 불만을 야기하는 요인(서비스/안전)들을 제거하기 위하여 영역별 유관부서와 상시 소통을 통한 대응 필요사항 점검 후 사전 및 후속 조치.<br>즉각적 대고객 안내 필요시 홈페이지, SNS 채널 등 소통 창구를 통해 소비자 불만 사전 방지 |  |
| 주요 리스크 식별   | 대응 방안   |       |                         |   |  |
| 소비자 권익을 보호하기 위한 대응요소 강화   | 소비자 불만을 야기하는 요인(서비스/안전)들을 제거하기 위하여 영역별 유관부서와 상시 소통을 통한 대응 필요사항 점검 후 사전 및 후속 조치.<br>즉각적 대고객 안내 필요시 홈페이지, SNS 채널 등 소통 창구를 통해 소비자 불만 사전 방지   |       |                         |   |  |

제주항공은 CS 채널로 접수되는 VOC와 다양한 고객의 의견을 토대로 서비스 품질 개선을 위한 노력을 기울이고 있습니다.

### 2023년 만족도 제고 프로그램(서비스 개선 결과)

| 구분                         | 이슈사항 및 요청 내용  | 조치사항(개선 결과)                                      |
|----------------------------|---|--|
| 민항공후급증 온라인 예약발권 및 수속       | · 국군장병 휴가 시 항공권 발급을 위해서는 콜센터를 통해서만 예약 가능                      | · 군측과 시스템 연동 개발을 통해 온라인 발권 및 일반 수속 가능하여 편의성 제공   |
| AI챗봇 도입                    | · 고객상담 가능 시간 외에 고객 문의 시 응대 필요                                 | · AI 챗봇 서비스 도입을 통한 고객 24시간 소통 채널 확대              |
| 국제선 모바일 탑승권 발급 관련 편의 제공    | · 19세 미만 단독 승객 항공권의 경우 좌석 지정 불가함에 따른 불편사항 발생                  | · 좌석지정 가능하도록 개발 완료                               |
| 여행사 항공권에 대한 부가서비스 구매 혜택 확대 | · 여행사 항공권의 경우 부가서비스(기내식, 좌석 등) 구매 시 리프레시 포인트 결제 불가로 인한 포인트 소멸 | · 회원 정보 일치할 경우 포인트 결제 가능하도록 변경                   |
| 기프티켓 항공권 등록 취소 기능          | · 기프티켓 등록 후 취소 불가에 대한 고객 불편 확대                                | · 등록 후 취소 및 현금 환불 신청 기능 구현                       |
| 유효기간 도래한 항공권 안내 기능         | · 항공권 구매 후 유효기간 경과 시점 시 안내 필요성 대두됨                            | · 유효기간 만료 전 알림톡 자동 발송 시스템 구축 완료                  |
| 예약 분리 시 승객 알림 발송 기능        | · 동승객 일정 변경으로 인해 예약 분리될 경우 신규 예약번호 확인 불가로 인한 고객 불편 확대         | · 예약번호 분리 시 알림톡, 여정 확인서 발송 기능 구축                 |
| 부가서비스 환불 불가 시점 취소 버튼 비활성화  | · 약관 상 부가서비스 환불 불가 시점 도래하였음에도 취소 버튼 표출로 인한 고객 혼선 및 대내/외 민원 증가 | · 부가서비스 환불 불가 시점 취소 버튼 비활성화 기능 구현 및 문구 추가 완료     |
| 외국인 회원가입 시 본인인증 절차 강화      | · 홈페이지 다국어 페이지를 통한 회원가입 시 별도의 인증절차필요                          | · 외국인 고객 신규회원 가입 시 '이메일 인증 단계' 절차 추가로 본인인증 절차 강화 |

### VOC 처리실적

| 구분          | 분류     | 단위 | 2021 | 2022 | 2023  |
|-------------|--------|----|------|------|-------|
| VOC<br>처리실적 | 접수 건수  | 건  | 695  | 985  | 1,775 |
|             | 처리 건수  | 건  | 693  | 980  | 1,773 |
|             | 접수 처리율 | %  | 99.7 | 99.5 | 99.9  |