

## 고객님과의 건강한 약속

남양유업은 고품질의 제품과 서비스를 통해 고객의 안전하고 건강한 생활에 기여하고 고객 권익 증진을 위해 노력합니다.

### 1 남양의 정직한 약속

- 고객과의 건강한 생활을 위해 품질최고를 고집하는 경영으로 안전한 제품을 제공합니다.
- 고객의 합리적 선택을 위한 적절한 표시와 정직한 정보를 적극적으로 제공합니다.
- 고객이 제품과 서비스를 안심하고 선택할 수 있는 건강한 관계형성과 가치 창출을 위해 노력합니다.

### 2 고객만족

- 고품질 제품과 서비스를 합리적 가격으로 제공하며, 고객 관점으로 끊임없이 개선합니다.
- 고객과의 문제 발생 시, 공정한 절차에 따라 신속하고 합리적인 해결을 위해 노력합니다.
- 고객의견 청취를 위한 다양한 소통채널을 확보하고 고객의 소리를 적극적으로 반영합니다.

### 3 고객권익 및 정보보호

- 고객의 정당한 요구에 신속하고 적절하게 대응합니다.
- 고객의 개인정보는 동의한 내용에 한하여 이용하며, 타 용도 및 목적에 사용하지 않습니다.
- 고객정보를 취급하는 전 임직원은 개인정보보호지침 및 관련 법규를 준수합니다.

## 고객 권익보호 실행강화 PLAN

고객 중심 경영 방침	고객 중심 경영을 통한 고객 신뢰 강화	
중점 추진 업무	2021 - 2025	2026 - 2030
	고객 중심 체계 구축 및 강화	고객 중심 체계 심화 및 서비스 확장
중점 항목	<ul style="list-style-type: none"> <li>- VOC 채널 확대 · 수집</li> <li>- VOC 관리 체계 고도화</li> <li>- 실시간 공유 체계 운영 강화</li> <li>- VOC 분석을 통한 품질/서비스 강화</li> <li>- VOC 과제별/조직별 개선 표준화</li> <li>- 고객 개인 정보 보호 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- VOC 과제별/조직별 개선 실행력 강화</li> <li>- VOC 데이터 분석 고도화</li> <li>- 개선 과제 선제적 발굴 확대</li> <li>- 데이터 분석을 통한 사전 예방시스템 구축</li> <li>- VOC 경영 자산화</li> </ul>

### 고객 중심 경영 증장기 목표

1. 고객 상담 One-stop solution 제공 : 응답률 100% 달성 (24시간 내 응답/처리율)

구분	2021년	2022년	2023년	2024년
응답률	100%	100%	100%	목표(100%)

2. VOC 심층 분석 및 전략적 활용 : VOC개선율 (고객건의)

구분	2021년	2022년	2023년	2024년
개선률	70%	73%	75%	목표(↑75%)

고객 권익보호 실행강화 PLAN

Risk Point	주요 Risk	Risk 저감화 방안
<p>고객 응대 접점</p>	<p>- 고객이 서비스/제안/불편 등 기업과의 소통이 필요할 경우, 언제/어디서나 기업과의 소통이 편리하도록 다양한 응대 접점을 제공, 확대에 노력하여야 합니다.</p>	<p>- 전화, 홈페이지, SNS 등 다양한 채널을 통해 제품의 정보 제공과 제품의 안전한 사용 위한 상담 서비스를 제공하고 있습니다. 각 채널에서 수집된 다양한 VOC를 바탕으로 고객의 Needs를 제품에 반영하고 품질 개선 및 서비스 향상에 노력하고 있습니다.</p>
<p>제품의 안전성</p>	<p>- 제품 원재료 및 생산과정에서 발생할 수 있는 식품위해요소로부터 고객의 안전을 보장해야 하며 출고 이후 유통 및 고객의 사용단계까지도 지속적인 모니터링함으로써 제품의 안전한 사용과 그로 인한 고객의 건강한 삶 유지에 도움이 되어야 합니다.</p>	<p>- VOC별 유관부서와 실시간 공유체계를 구축하였으며 VOC 분석을 통한 개선 과제를 도출, 개선 사항을 Trace 관리하여 품질 안전성 향상을 위해 노력합니다. 또한 제품의 안전성을 보증하기 위해 각 사업장은 위생관리시스템 인증 (HACCP, FSSC22000)을 획득, 지속적 인증 관리하고 있습니다.</p>
<p>제품 정보 제공</p>	<p>- 제품에 대한 정확한 정보제공으로 고객의 다양한 선택기회를 제공하고 무분별한 정보 속에서 고객이 알고 판단, 선택할 수 있도록 해야 합니다. 또한 식품의 알러지 등 위험 요소를 알리고 섭취 시 안전성을 보장해야 합니다.</p>	<p>- 당사에서 사용하는 원재료는 법적 기준보다 엄격한 자사 기준에 준하여 선정, 사용하고 있으며 생산하는 전 제품은 정기적 분석을 통해 안전성을 확보하고 있습니다. 또한 식품 표시 사항을 철저히 준수하여 원산지 및 알러지 정보를 정확히 제공하고 있습니다.</p>

남양유업 대표 김승언

