

2014년 2차 현장 활동 미 해결분에 대한 추가 답변

42). 타사 불공정 사례에 대한 본사, 본부차원에서 적극적 대응 및 공정위제소 등 현장지원을 해달라

완료	<p>타사 불공정행위 대응 프로세스 기 시행 중이며, 현장 애로사항에 대해서는 적극 해소토록 노력하겠습니다.</p> <p>[타사 불공정행위 대응 프로세스]</p> <p>현장에서 타사 불공정자료 수집 → 지역본부/공정경쟁담당 법 위반여부 및 신고 가능여부 검토 → 규제기관에 제보 또는 정식 신고</p> <p>1. 불공정행위 주체가 대리점이고, 일부 지역에 한정된 경우 해당 지역본부 (공정경쟁팀)에서 공정위 지방사무소에 직접 신고</p> <p>2. 불공정행위 주체가 경쟁사이고, 전국 단위인 경우 CR부문 공정경쟁담당에서 공정위 서울사무소나 본부에 신고</p> <p>[지역본부 공정경쟁팀 및 관할 지역]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 부산본부 공정경쟁팀 : 대구/부산본부 관할지역 커버 - 충남본부 공정경쟁팀 : 충남/충북/강원본부 관할지역 커버 - 전남본부 공정경쟁팀 : 전남/전북본부 관할지역 커버 - 수도권3개본부는 지역본부 공정경쟁담당과 협의하여 사무소 신고
----	--

61). 1:3 고객이 1:5 전환 시 인터넷 감소분에 대한 지표제외 및 1:5방식의 요금 할인으로 재 약정 적극 권장

- 경쟁사 저가공략에 따른 대응 요망
- 장기고객과 신규고객 간의 가격 차이로 장기고객의 반발 확산

완료	<ul style="list-style-type: none"> o 1:3 → 1:5 전환 시 인터넷 감소분에 대한 지표 제외는 이미 13년 평가부터 반영되고 있는 사항 o olleh tv biz 업무처리지침 변경(13.01.30)에 따라 약정만료 고객에 대한 1:5 정책 적용으로 발생하는 해지는 고객기반 실적에서 조정하여 평가 (13.01 ~ 03월까지 발생내역은 사업부서에서 수작업 조사하여 반영, 4월 이후는 SO 처리시 입력한 내역과 실적조정 사항으로 수합된 내역을 반영)
----	--

78). 스마트 홈폰 AS 프로세스 필요

- 스마트 홈폰 HD/미니 상품가입, 설치 후 통화품질 및 단말불량 등으로

고객 클레임 발생 시 14일 경과 이후 고객에 대하여는 단말교체 불가 및 고객에게 제조사 AS 이관 및 AS 회수대행 때 임대 단말제도가 없음
 - 현재 인터넷 전화 AS 프로세스에 준용하여 60일 이내 동일단말 교체 가능하도록 개선이 필요하며, 60일 경과 고객에 대하여는 제조사 AS 의뢰기간 중 임대단말을 제공하도록 개선요청

진행

- 임대단말제도를 위해서 전산개발을 진행 중, 개발 일정은 상반기 내 Target으로 진행되고 있으며 좀 더 앞 당기도록 노력하겠습니다
- 스마트폰의 무상교체 기간 확대(60일 이내)는 사업운영비용의 과도한 증가로 시행 어렵습니다

79). 휴대폰 고장발생시 무상교체 및 A/S프로세스를 개선해달라

- 고객이 직접 제작사 A/S센터를 찾아가야 하는 불편함 때문에 민원이 많다
- 휴대폰 무상교체 기간을 늘려달라

불가

이미 관련부서 검토가 있었으나 운영비용과 현장부서 인력 운영상의 문제 등으로 시행이 어려운 상황입니다.

85). MP MOT 성공건과 CLM 성공 건으로 일원화 요망

완료

- 사업부서에서는 기 적용중인 MP MOT 성공 건으로 일원화하여 관리 하고 있으며, MOT 성공 건이 다소 부족할 경우 CLM은 보조자료로 활용할 수 있음(성공 건이 뛰어난 직원은 CLM을 활용할 필요 없음)

90). 멀티룸 장비(NTOPIA장비 등) 부족으로 고객모집 및 해지 방에 차질

- 적은 세대 건물은 장비 공급 안 함
- 시골지역 가입자 유치 및 경쟁사 방어 힘듦.

진행

비즈형에 제공되는 L2스위치는 TV 20회선 이상 설치 개소를 대상으로 하며, 비즈형 상품은 TV상품 중 초저가 상품이며, 전사 예산 절감 및 수익성 이슈로 제공 기준을 하향하기에는 어려움이 있음. 다만, 현재의 기준을 유지하되 금년도에는 예산 확보를 하기 위해 관련부서와 지속 협의 중에 있음

96). 다세대주택 등 멀티룸 1:5고객 별도 관리 프로세스 마련하여 이탈 방지 필요

완료

- 13년까지 준비되었던 원룸 경쟁사 대응을 위한 지원방안은
 - 제도적 지원
 - 인터넷 : TV 1:3 구성 → 1:5 구성확대로 룸당 요금 인하

- 룸당 요금 컨설팅을 위한 신규정책 지원
 - o Case By Case 지원 : 감액평가 제외, 유지판촉비 지원 등 이였으며, 14년도에는 원룸 해지방어 지원을 위한 공식 프로세스를 마련 중에 있으며, 2월 중 관련부서 협의 및 의사결정 후, 3월부터 시행 예정
- 2월까지 Case By Case 지원 지속 운영))

97). 팬션(벌크) 8대 이상의 TV신청에 대하여 8port 장비 공급

→ **현재 TV 15회선이상을 기준으로 장비를 공급하고 있음**

완료 비즈형에 제공되는 L2스위치는 TV 20회선 이상 설치 개소를 대상으로 하며, 비즈형 상품은 TV상품 중 초저가 상품이며, 전사 예산 절감 및 수익성 이슈로 제공 기준을 하향하기에는 어려움이 있음. 다만, 현재의 기준을 유지하되 금년도에는 예산 확보를 하기 위해 관련부서와 지속 협의 중에 있음

135). 전송장비 유니트 택배배송 관련, 고가의 유니트 택배배송 파손 시

택배회사는 일반택배로 보냈을 시 배상책임한도 49만원 책정됨.

- ① 파손분실 시 우리직원에게 책임 전가됨
- ② 고가물건전용택배이용 시 비용과다발생

→ **일반택배이용 시 직원들 책임을 묻지 말고 고가택배전용으로 처리바람**

완료 택배 중 발생하는 분실, 파손의 문제가 재발되지 않도록 배송 시 유지보수 협력사가 계약(지정)한 배송업체를 활용하고, 고가 유니트는 협력사가 직접 배송(수거) 할 수 있도록 계약특수조건을 명시하는 방안을 협력사와 협의, 진행토록 하겠습니다. 아울러, 동일(유사) 사고 발생시에는 기술본부 해당 부서로 연락하면 원활하게 해결되도록 대응 하겠습니다