호주09. 호주 CS & 선진 Call Center B/M

연수 안내

✓ 연수지역

호주 (시드니)

✓ 연수기간 5박 6일

✓ 연수비용 350만 ~ 450만

주요 연수 일정 / 방문 기관 안내

일차	지역	주요 내용	주요 방문지	
1일차	인천	● 출국 : 인천 → 시드니		
2일차	시드니	● **공식방문 1) The Star Entertainment Group** - 호주의 대표적 엔터테인먼트그룹으로 2015년 CSIA 우수 기업 - 고객의 소리 VOC 대응 및 고객만족 개선 사례 ● **인프라 탐방**	◆ 설립 : 2011년 ◆ 홈페이지 : https://www.star.com.au ◆ 모토는 "the Bigger Better Games for customers" 로 고객중심의 사업을 강조하고 있으며 기업이념으로 CS를 최우선시 하고 있음.	THE STAR ENTERTAINMENT GROUP
3일차	시드니	● **공식방문 2) ANZ** - 호주의 4대 은행으로 고객만족 70% 이상을 기록하는 은행 - 미래형 인공지능 음성 인식 대응과 인공 지능 대응 CS 사례 ● **인프라 탐방**	◆ 설립 : 2003년 ◆ 홈페이지 : https://www.anz.com.au/personal ◆ 처음으로 인공지능을 통해 상담을 시작한 은행으로서, 지속적인 기술 고도화를 통해 정형화된 음석 인식 응대가 유명	ANZ
4일차	시드니	● **공식방문 3) MARRIOTT INTERNATIONAL GROUP** - 전 세계 130개국에 6,700여 개 호텔을 둔 글로벌 호텔 기업 - 소셜네트워크 (페이스북, 인스타그램 등) 서비스의 활용 ● **인프라 탐방:** 호주 CS 현장 체험	◆ 설립 : 1997년 ◆ 홈페이지 : https://www.marriott.com/ ◆ 국제화에 최적화된 직원 CS교육 프로그램을 이수하고 고객의 니즈를 사전에 파악하여 최고의 서비스를 실현함.	MARRIOTT
5일차	시드니	● **공식방문 4) Roads and Maritime Services (교통관리국)** - 호주의 최대 교통관리 서비스기관으로 2016년 CS 우수상 - Call 센타의 최신 IT 시스템 & CS의 만족도 제고 사례 ● **인프라 탐방 & 연수 평가회**	◆ 설립 : 2011년 ◆ 홈페이지 : https://www.rms.nsw.gov.au ◆ 다양한 채널을 통해 수집된 교통정보에 대해 직접 콜센터, 홈페이지 등을 통해 적극적인 홍보로 서비스 만족도를 제고.	NSW GOVERNMENT Transport Roads & Maritime Services
6일차	시드니 인천	● 귀국 : 시드니→ 인천		