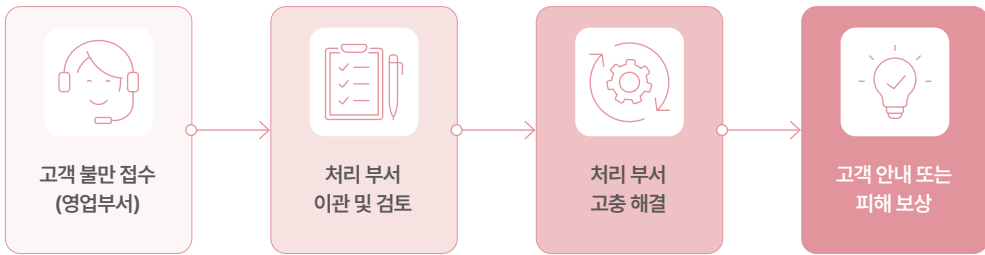


고객 가치 제고

Risk Management

고객 고충처리 프로세스

SK가스는 고객의 제품 및 서비스 사용 중에 발생할 수 있는 불편 및 불만사항을 모니터링하고 있으며, 고충 상담 접수 시 '고객 고충처리 절차서'에 따라 처리합니다. 고객 고충 유형을 물량, 납기, 품질, 시설로 분류하여 각 유형에 따라 영업부서(물량/납기), QC(품질), 안전기술팀(시설)으로 처리 부서를 나누어 체계적으로 대응하고 있습니다.



안전 위험성 평가 및 예방·개선 활동

당사는 LPG를 운송하는 탱크로리 차량의 안전관리 강화를 통해 소비자 안전보건 및 권익을 보호하고자 사고예방 프로그램을 운영하고 있습니다. 안전 위험성 평가 결과에 따른 개선사항 및 탱크로리 운전자의 요구사항을 반영하여 ①탱크로리 안전점검, ②안전교육, ③사업장 인프라 개선 프로그램을 진행하고 있습니다. 또한 사업장을 출입하는 탱크로리 차량에 대한 안전점검을 실시하고 있습니다.

Metrics & Targets

[2025 고객 고충 접수 및 처리 현황]

채널	접수	완결	반려/기각	처리율
행복충전 멤버십 (차량용 LPG 고객 대상)	12,581 (일반 접수: 12,515, 충전소 CS: 66)	12,581	0	100
고객지원	149 (간접접점/보수)	149	0	100

[소비자 권익 관련 중장기 목표]

목표	구분			
공정하고 투명한 마케팅 관행을 확립하고, 고객 경험을 혁신하여 서비스 접근성과 만족도를 높임으로써 지속 가능한 소비자 권익을 보호하고 ESG 경영을 강화한다.	2026년	2027년	2028년	
세부 계획	불공정 마케팅 예방	- 불공정 광고/마케팅 신고 접수 프로세스 도입 - 마케팅 담당자 대상 불공정 마케팅 예방 심화 교육	행복 1톤 APP 내 마케팅 피드백 및 불만 신고 채널 개설	충전소 대상 마케팅 불공정 사례 공유 및 교육
	고객 서비스	- 멤버십 포인트 사용 편의성 개선 및 제휴처 확대 - Vision AI를 활용한 충전소 효율화 및 충전 편의성 강화	- 행복 1톤 APP 내 챗봇 도입 - Vision AI를 활용한 충전소 안전 기능 강화	Vision AI를 활용한 자동 결제/적립 시스템 도입