

# 호주08. 호주 CS 우수기관 B/M

## 연수 안내

### 연수지역

호주 (시드니)

### 연수기간

5박 6일

### 연수비용

350만 ~ 450만



## 주요 연수 일정

일차	지역	주요 내용
1일차	인천	<ul style="list-style-type: none"> <li>출국 : 인천 → 시드니</li> </ul>
2일차	멜버른 시드니	<ul style="list-style-type: none"> <li>공식방문 1) NAB (National Australia Bank)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>호주의 4대 은행 중 고객만족 상승률이 가장 높은 은행</li> <li>Call 센터 서비스 처리 프로세스 &amp; 고객만족 사례</li> <li>인프라 탐방 : 멜버른 시내</li> </ul> </li> </ul>
3일차	시드니	<ul style="list-style-type: none"> <li>공식방문 2) Roads and Maritime Services (교통관리국)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>호주의 최대 교통관리 서비스기관으로 2016년 CS 우수상</li> <li>Call 센터의 최신 IT 시스템 &amp; CS의 만족도 제고 사례</li> </ul> </li> <li>공식방문 3) The Star Entertainment Group                             <ul style="list-style-type: none"> <li>호주의 대표적 엔터테인먼트그룹으로 2015년 CSIA 우수 기업</li> <li>고객의 소리 VOC 대응 및 고객만족 개선 사례</li> <li>인프라 탐방 : 고객센터</li> </ul> </li> </ul>
4일차	블루 마운틴	<ul style="list-style-type: none"> <li>공식방문 4) ANZ (Australia and New Zealand Banking Group)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>호주 최대 은행의 고객센터의 CS 시스템</li> </ul> </li> </ul>
5일차	시드니	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객접점 CS 현장 필드 트레이닝</li> <li>연수 평가회</li> </ul>
6일차	인천	<ul style="list-style-type: none"> <li>귀국 : 시드니 → 인천</li> </ul>

## 방문 기관 안내

주요 방문지
<ul style="list-style-type: none"> <li>설립 : 1982년</li> <li>홈페이지 : <a href="https://www.nab.com.au">https://www.nab.com.au</a></li> <li>160년의 긴 역사를 가지고 있는 호주 은행으로서 전 세계 9백만명이 넘는 고객들에게 서비스를 제공.</li> </ul> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>설립 : 2011년</li> <li>홈페이지 : <a href="https://www.rms.nsw.gov.au">https://www.rms.nsw.gov.au</a></li> <li>다양한 채널을 통해 수집된 교통정보에 대해 직접 콜센터, 홈페이지 등을 통해 적극적인 홍보로 서비스 만족도를 제고.</li> </ul> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>설립 : 2011년</li> <li>홈페이지 : <a href="https://www.star.com.au">https://www.star.com.au</a></li> <li>모토는 "the Bigger Better Games for customers" 로 고객중심의 사업을 강조하고 있으며 기업이념으로 CS를 최우선시 하고 있음.</li> </ul> 
<p><b>ANZ (Australia and New Zealand Banking Group)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>처음으로 인공지능을 통해 상담을 시작한 호주의 4대 은행 중 하나</li> </ul> 
<p><b>MARRIOTT INTERNATIONAL GROUP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>전 세계 130개국에 6,700여 개의 호텔을 둔 글로벌 호텔 기업</li> </ul> 