

02 고객만족

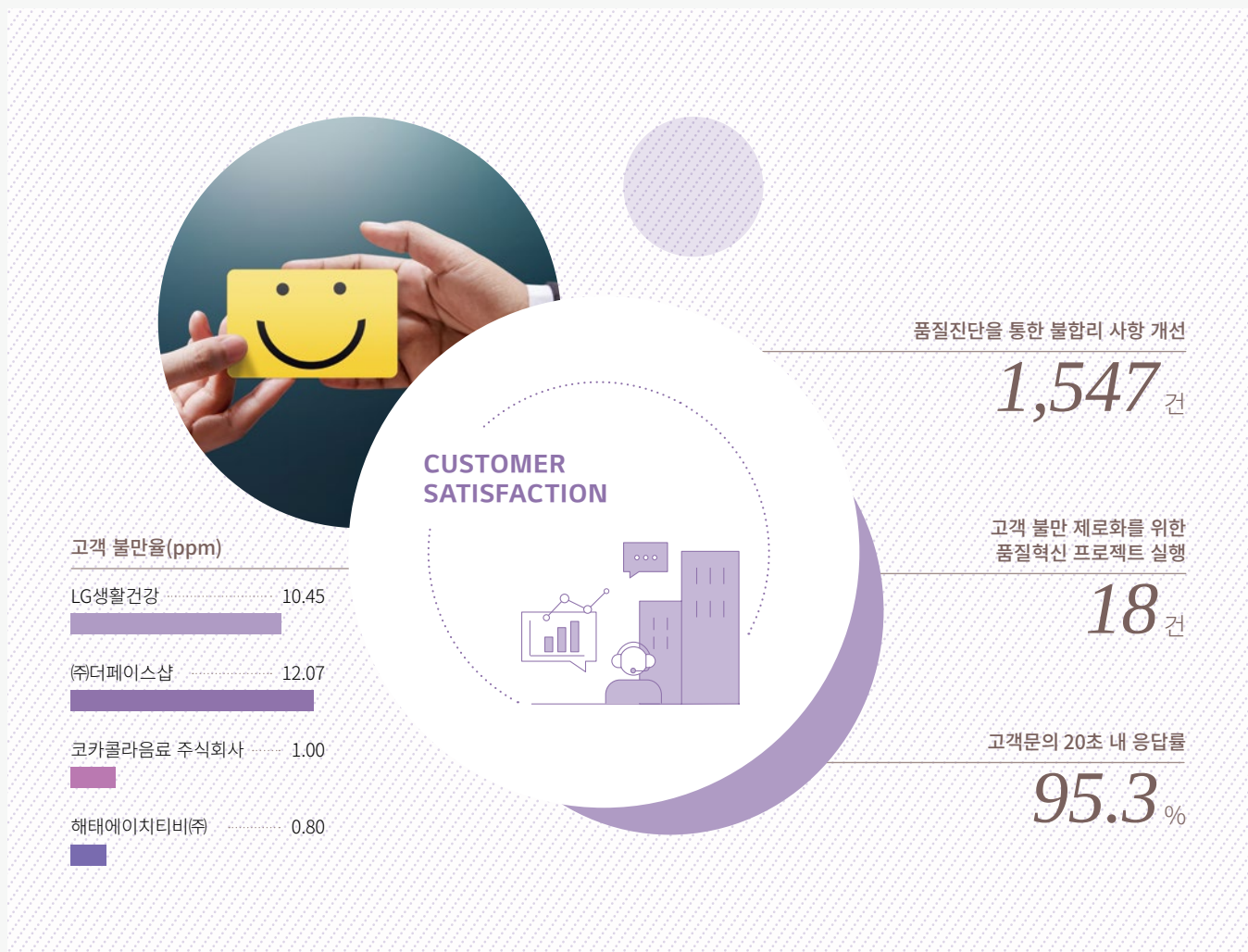
Customer Satisfaction

CSR BACKGROUND

화장품 산업 내 경쟁이 심화됨에 따라 다양한 고객의 니즈를 충족시키는 것이 중요한 지속가능경영 이슈로 떠올랐습니다. 높아진 고객의 기대에 맞는 상품과 서비스를 통해 고객만족을 이끌어내고, 기업에 대한 신뢰를 형성하여 브랜드 가치를 높이는 것이 중요합니다.

OUR COMMITMENT

LG생활건강은 소비자와의 소통을 확대하고 제품의 사용 편리성을 제고하여 고객 만족도를 향상시키기 위해 노력하고 있습니다. 특히 고객과의 커뮤니케이션을 중요시하여 고객의 클레임에 민감하게 대처하고, 고객의 의견을 수렴하여 실제 서비스 및 품질의 향상으로 이어지도록 품질개선 활동에 집중하고 있습니다.





예화담 천삼송이
자생 앰플오일



샤프란케어
향기뿜 설투탈취제



VDL 엑스퍼트
퍼펙트핏 쿠션

95.3%

고객문의 20초 내
응답률

55회

고객 제안사항
발송횟수(연간)

고객 불만 사항(Pain Point) 개선 활동

예화담 천삼송이 자생 앰플오일 스포이드관 결합력 개선을 통한 제품 만족도 향상

예화담 천삼송이 자생 앰플오일의 스포이드관 결합력을 개선하여 사용 편의성을 높였습니다. 스포이드관과 플라스틱 뚜껑이 분리될 수 있는 현상을 원천방지하고자 제품별 원인을 파악하여 탈리¹⁾가 불가능한 결합 방식을 적용하였으며, 유사 제품에도 확장 적용하였습니다. 이를 통해 사용 품질과 소비자의 제품 만족도를 향상시킬 수 있었습니다. 또한, 제품 검사 시 탈리 현상 검증 항목을 추가하여 재발을 방지하는 등 근본적인 문제 해결을 위해 노력하였습니다.

1) 탈리: 벗어나 따로 떨어짐

설투탈취제 스프레이건의 분사 패턴 향상을 통한 감성 품질 향상

샤프란 케어, 아우라 등 설투탈취제는 옷에 뿌려 사용하는 제품입니다. 옷을 입은 상태에서 제품 사용 시 제품이 한쪽으로 쏠려 분사되거나 미스트에 큰 입자가 있을 경우 내용물이 옷을 통과하여 소비자가 축축한 느낌을 받게 됩니다. 이에 스프레이건의 노즐²⁾부의 구조를 개선하여 분사 패턴을 고르게 하고 입자 크기의 균일성을 높여 소비자 사용 시 축축한 느낌을 최소화하였습니다.

2) 노즐(Nozzle): 액체 또는 기체를 고속으로 자유 공간에 분출시키기 위해 유로 끝에 다는 가는 관

테크 이중캡 내부 계량눈금 표기 강화를 통한 소비자 사용 편의성 증대

기존 캡의 경우 캡 중간중간에 내용물 용량을 표기하는 선이 있었으나 식별이 용이하지 않아 소비자 사용 시 권장 사용량을 투입하기 어려운 불편함이 있었습니다. 이를 개선하기 위해 캡 내부에 용량 표기를 강화하고 계량선이 명확하게 식별되도록 구조적 개선을 통하여 적정 사용량의 투입이 용이하도록 소비자 사용 편의성을 향상시켰습니다.

자석 쿠션의 자력 최적화를 통한 개폐 감성 품질 향상

VDL 엑스퍼트 퍼펙트핏 쿠션 제품은 일반적인 버튼구조가 아닌 자석을 이용하여 자력에 의해 닫혀지는 구조로서 외관적으로 돌출 부위 등이 없

어 깔끔한 디자인 구현이 가능합니다. 슬림화 용기 개발 과정에서 자석의 크기 및 구조, 퍼프체결 등에 따른 복합적인 요인에 의한 편차 발생으로 자력 전달이 미흡하여 개폐 감성이 저하되는 불편함이 있었습니다. 이를 개선하기 위해 내부 구조 최적화 및 적정 자석사양을 검토하여 체결력 개선 및 관능 평가 지수를 400% 향상하였습니다.

고객 소통

시스템 개선

고객상담실로 걸려오는 전화 현황, 이력, 서비스 레벨 등 상담 실적 현황을 쉽게 확인할 수 있도록 개선된 통계 시스템을 도입하였습니다. 또한, 품질 불만 발생 원인이 원료 및 부자재인 건에 대하여 관련 협회사를 VOC(Voice of Customer) 시스템에 입력하여 보다 세부적으로 개선 관리를 이행하고 있습니다.

고객 응대 활동

LG생활건강은 연간 약 11만 8천건의 고객 상담 전화를 받고 있으며, 고객 문의에 신속하게 응대하기 위해 20초 내 응답률 지표를 95% 이상으로 관리하고 있습니다. 또한, 콜백 시스템을 적용하여 상담 시간 외에 인입된 고객의 콜에는 아웃콜을 통해 불만을 최대한 신속하고 합리적으로 해결하고 있습니다. 빠른 개선이 필요한 주요 클레임은 ‘집중관리클레임’으로 지정하여, CEO를 포함한 사내 관련 부서에 해당 내용을 신속하게 공유함으로써 원인 규명과 개선방안을 모색하고, 1일 이내에 소비자 방문을 실시하는 등 신속하게 해결해 나가고 있습니다. 이러한 노력으로 품질 요인의 고객 불만은 감소하는 추세입니다. 아울러, 소비자를 향한 감성 케어 역량도 지속적으로 강화하여 소비자 입장에서 상담, 대응이 이루어질 수 있도록 노력하고 있습니다.

고객 상담 우수 사례

고객상담실에서는 다양한 경로의 VOC를 수집하기 위해 2019년부터 카카오톡 상담을 실시하고 있습니다. 접수된 VOC 중 품질개선 이슈와 유용한 고객 제안사항은 'Valuable VOC'로 선정하고 있으며, 소비자 칭찬 VOC도 신속히 공유하여 사내에 긍정메시지가 전파되도록 노력하고 있습니다. 한편, 고객 대응 업무를 수행하는 콜센터 근무 상담사와 처리자의 스트레스 해소 및 마인드 컨트롤을 위해 전문 심리치료가 주 1회 상주하는 심리치료 상담실을 개설하여 운영하고 있습니다.

고객 가치 창출

노화 현상인 각질 중층화 개선을 위한 피부 필링 플랫폼 (Peeling Platform) 기술

각질 중층화¹⁾는 피부를 거칠고 칙칙하게 만드는 대표적인 피부 노화 증상입니다. LG생활건강은 정상 피부에서의 각질 탈락 메커니즘의 모사기술을 개발하여 저자극 피부 필링을 유도, 피부의 톤과 결 개선을 체감할 수 있는 소재 기술을 개발하였습니다. 이 기술은 각질세포 간 결합을 약화시켜 각질 턴오버(Turnover)를 촉진시키는 활성화 소재 개발, 각질층 수분 보유 극대화 소재를 통한 피부 투명화, 턴오버 활성화 소재의 투과 효능 증진 기술을 포함하고 있습니다. 각질 턴오버 관련 기술은 2019년에 IR52 장영실상을 수상하였으며, 후, 숨, 오뎅, 온더바디 등 LG생활건강의 다양한 제품에 적용되었습니다.

1) 각질 중층화: 각질이 오랜 기간 떨어져지지 않고 누적되는 현상



빌리프 유스 크리에이터-에이지 넥다운 V크림

끈적임 없이 부드러운 감성 품질을 선호하는 글로벌 소비자의 니즈를 반영하여 계절적 요인과 관계없이 다양한 연령대에서 사용 가능한 글로벌 안티에이징 크림 '빌리프 유스 크리에이터-에이지 넥다운 V크림'을 개발하였습니다. LG생활건강의 당유화 시스템으로 부드럽고 영양감 있는 크림 텍스처를 구현하였고, IPA(Ion Paired Amino acid) 특허 기술이 편안한 수분 보습막과 매끄러운 피부결로 케어해줍니다. 또한, 디콕션 허브 소재를 적용하여 노화로 인해 줄어드는 피부 산소와 탄력을 케어하는 신 개념 안티에이징 제품으로 무너진 V라인을 잡아줍니다.



숨37° 플레르

'숨37° 플레르' 라인은 피부 장벽이 약하고 환경적, 감정적 스트레스에 취약한 현대 여성의 피부 특징에 주목하여 잔주름, 피부 처짐, 칙칙함 등 초기 노화 징후를 케어함으로써 노화의 나비효과를 차단하는 발효 안티에이징 라인입니다. LG생활건강이 독자 개발한 난화 효모 발효 소재가 피부 겉과 속을 이중으로 탄력있게 케어하고, 각질 개선 촉진 시스템으로 맑고 투명한 피부로 가꿔줍니다. 대표 제품인 리제너레이티브 세럼은 초기 노화 징후인 주름, 탄력 및 칙칙함을 개선하는 안티에이징 제품으로 고객에게 생기 있고 밝게 빛나는 피부 전성기를 선사합니다.



온더바디 벨먼 퍼퓸 브라이트닝 바디워시

'온더바디 벨먼 퍼퓸 브라이트닝 바디워시'는 명품 향수를 닮은 듯한 감각적이고 럭셔리한 향기를 재현한 제품으로, 풍부한 향기를 발산하고 샤워 후에도 피부와 욕실에 잔향을 남겨 만족도가 높습니다. 또한, 피부에 자극이 적은 아미노산 각질 케어 성분 등 7가지 영양성분을 배합한 VMsera7™ 콤플렉스와 진주파우더를 함유한 거품으로, 오로라처럼 고운 빛깔의 포물러가 피부 톤을 개선하여 제품을 이용한 94.4%의 소비자가 피부 화사해짐에 대한 만족감을 보였습니다.



오희 데이실드 스마트 펌핑 파운데이션 쿠션

오희에서는 화장 효과와 사용 편리성을 동시에 만족시킬 수 있는 ‘데이실드 스마트 펌핑 파운데이션 쿠션’을 출시하였습니다. 본 제품은 리퀴드 파운데이션의 화장 효과와 쿠션 파운데이션의 간편함을 더한 신개념 펌핑 쿠션으로, LG생활건강이 자체 개발한 딥 펌프 구조의 용기를 적용해 잔량을 최소화하고 처음부터 끝까지 일정한 양의 내용물이 토출될 수 있도록 하였습니다. 단 한 번의 펌핑만으로도 섬세한 베이스 메이크업이 가능하며, 입체 나비 루비셀 퍼프는 도톰하고 탄탄한 텐션감을 선사해 들뜸 없이 발리게 도와줍니다. 아울러, 매끄러운 피부결을 완성하는 세린을 함유한 에센스 성분과 2중 커버막 기술이 화사한 피부 표현을 구현합니다. 이 제품은 2020년 월드스타 패키징 어워드(2020 WorldStar Packaging Awards)를 수상하여 국제적 호평과 함께 오희의 브랜드 인지도를 높이는 제품으로 자리 잡고 있습니다.



테크 지움&제거

세탁기 내부의 오염으로 세탁 후에도 불쾌한 냄새를 느끼는 고객 불만을 해결하기 위해 빨래 얼룩을 지우고 세탁조 오염원인까지 제거하는 ‘테크 지움&제거’ 세제를 출시하였습니다. 특허 받은 피지 오염 제거 기술로 세탁 효과를 높였으며, 세탁 시 떨어져 나온 오염이 세탁조에 다시 붙지 않게 해주는 재오염 방지기술을 적용하였습니다. 세탁조 오염 생성을 억제하기 때문에 장마철 세탁 및 실내 건조 시에도 불쾌한 냄새가 발생하는 것을 방지할 수 있습니다.



엘라스틴 프로폴리테라

‘엘라스틴 프로폴리테라’는 안티에이징 기능을 강화한 손상 케어 제품입니다. 샴푸, 컨디셔너, 트리트먼트, 에센스로 구성된 프로폴리테라 라인은 호주산 벌집에서 추출한 프로폴리스 성분으로 모발에 풍부한 영양을 전달합니다. 또한, 모발에 영양성분을 결합하는 LG생활건강의 특허기술을 적용하여 모발 노화의 대표증상인 모발 표면 거칠, 모발 끊어짐, 모발 인장강도 개선 효과를 입증한 프리미엄 손상 케어 제품입니다. 소비자들은 모발 거칠 개선에 96%, 모발 영양감 개선에 94%, 모발 푸석함 개선에 94%의 만족도*를 보였습니다.

* 손상모발용 제품 기준



족선생 풋 샴푸

‘족선생 풋 샴푸’는 스프레이 형식으로 거품을 쏘고 문질러서 간편하게 발을 씻을 수 있는 풋 케어 제품입니다. 노폐물 흡착에 탁월한 차콜 성분과 이스라엘 사해 소금, 벨기에 온천수와 같은 세계 각지의 스파 성분 및 50여가지 식물 유래 성분을 함유한 제품으로 인체 적용 시험을 통해 항균력, 초미세먼지 세정력, 발뒤꿈치 묵은 각질 개선 및 발 보습 개선 효과를 확인하였습니다. 상쾌한 레몬향과 체취 마스킹 특허 향료 함유로 찝찝한 발 냄새까지 해결해주는 풋 샴푸입니다.