

기업비밀 II급

# 2025년 시청자위원회 운영 결과보고



**kt** skylife

# 2025년 시청자위원회 운영 현황

## □ 주요 안건 및 추진 개요

'25년 시청자위원회 운영 현황				
개최시기	주요 안건	추진 개요	운영형식	참석율
1 차 (25.03.20)	24년 운영결과, 25년 운영계획 보고	시청자위원회 운영방향 설정	대면	100%
2차 (25.06.19)	고객편의 · 권익 증진 방안	영업품질, 고객상담 관리 개선	대면	90%
3차 (25.09.11)	방송서비스 경쟁력 강화	방송서비스 품질 개선	대면	90%
4차 (25.12.11)	기업이미지 개선 방안	플랫폼 포지셔닝	대면	90%



총 7건의 제안사항 중 7건 모두 유관부서 검토 후 개선 완료 & 적용 추진 중

“ 시청자위원회 운영을 통해 시청 편의 향상, 고객 최우선 경영에 기여 ”

# 2025년 제안의견 개선 내역

방송/고객서비스 개선을 통한 시청 편의 향상에 기여하고자 지속 노력 중이며, 제안사항 모두 검토 후 개선 완료

## '25년 시청자위원회 주요 의견

결과	구분	개선 내용
완료 (100%)	영업품질	소외계층을 위한 별도 할인/지원 정책 운영, 신규서비스 활성화를 위한 디지털마케팅 도입
	고객상담 관리	고령가족 대리인 업무처리 간소화, AICC고도화/전화상담 품질관리
	방송서비스 품질	구매향VOD의 접근성 강화 UI/UX개선
	플랫폼 포지셔닝	우호적 사업환경 구축을 위한 지속적인 개선법안 발의 지원
	기업이미지	관리되지않는 안테나 철거를 관리

**kt** skylife