

# AI 상담 서비스 VOC 대응 보고서

## 기본 정보

문서 번호: VOC-20250509-6704

처리 일자: 2025-05-09

요청자명: 강태우

요청자 회사: 포스코 고객센터

대응 그룹사: B회사

## VOC 분류 정보

VOC 분류 카테고리: 그룹사 귀책

처리 결과: 대응 완료

## VOC 내용

AI 상담사가 고객의 말을 제대로 인식하지 못하는 경우가 빈번하게 발생합니다.

## VOC 대응 내용

학습 모델의 최신 로그 반영이 누락되어 일부 답변 정확도에 문제가 있었습니다. 전체 로그를 재적용하여 개선 완료되었습니다.