

# AI 상담 서비스 VOC 대응 보고서

## 기본 정보

문서 번호: VOC-20250406-7999

처리 일자: 2025-04-06

요청자명: 정성호

요청자 회사: 이마트 상담센터

대응 그룹사: E회사

## VOC 분류 정보

VOC 분류 카테고리: 고객사 귀책

처리 결과: 대응 실패

## VOC 내용

AI 상담사가 고객의 말을 제대로 인식하지 못하는 경우가 빈번하게 발생합니다.

## VOC 대응 내용

해당 이슈는 고객사의 네트워크 방화벽 설정 문제로 확인되었습니다. 포트 443과 80을 허용하도록 조정해주시기 바랍니다.