

## 고객 요구사항

상품 :  
밴드플레이팩  
티시그니처  
안심옵션

유형:  
신청  
조회  
불만

구분 :  
다빈도순  
급증 순  
신규 등장 순

상품별 VOC

유형 VOC

안심 옵션 :  
안심옵션 신청  
안심옵션 해지  
안심옵션 혜택  
안심옵션 속도 불만  
안심옵션 요금 문의

불만 :  
당월 청구 요금 불만  
데이터 품질 불량  
소액 결제 미인지  
부가서비스 미인지  
로밍 품질 불량

## 고객 요구사항(가능한 부분 초록색)

상품 :  
밴드플레이팩  
티시그니처  
안심옵션

유형:  
신청  
조회  
불만

구분 :  
다빈도순  
급증 순  
신규 등장 순

상품별 VOC

유형 VOC

안심 옵션 :  
안심옵션 신청  
안심옵션 해지  
안심옵션 혜택  
안심옵션 속도  
안심옵션 요금

불만 :  
당월 청구 요금 불만  
데이터 품질 불량  
소액 결제 미인지  
부가서비스 미인지  
로밍 품질 불량

## 고객 요구사항 (상세 필터)

상품 :  
밴드플레이팩  
티시그니처  
안심옵션

유형:  
신청  
조회  
불만

구분 :  
다빈도순  
급증 순  
신규 등장 순

안심옵션 - 불만

안심옵션 - 불만 상세

속도 저하  
미인지 해지  
미인지 가입  
해지 오류  
요금이상

해지할 때 설명 안해  
안심옵션 해지 몰라  
안심옵션 함께인지 몰라

## 고객 요구사항 (상세 필터 - 가능한 부분 초록색)

상품 :  
밴드플레이팩  
티시그니처  
안심옵션

유형:  
신청  
조회  
불만

구분 :  
다빈도순  
급증 순  
신규 등장 순

안심옵션 - 불만

안심옵션 - 불만 상세

속도 저하  
미인지 해지  
미인지 가입  
해지 오류  
요금이상

해지할 때 설명 안해  
안심옵션 해지 몰라  
안심옵션 함께인지 몰라

## 현재 리소스로 가능한 구현 (예시)

- VOC 특성상 Call 별 주제를 분류하는 것은 비효율적이므로 고객이 요구한 call 별 주제보다는 단락별 주제를 제시하는 것이 타당함

Paragraph 단위 주제 :  
로밍  
분실 / 정지  
결합 상품  
안심옵션

구분 :  
다빈도순

안심옵션 - 상세

속도 저하 00 개  
미인지 해지 00 개  
미인지 가입 00 개  
해지 오류 00 개  
요금이상 00 개

안심옵션 : 속도 저하 관련 문서

- 1) 08.11 13:14 (안심옵션-속도저하 / 000 상담사)
- 2) 08.11 14:21 (안심옵션-속도저하 / 000 상담사)
- 3) 08.11 15:32 (안심옵션-속도저하 / 000 상담사)
- 4) 08.11 15:55 (안심옵션-속도저하 / 000 상담사)
- 5) 08.12 09:14 (안심옵션-속도저하 / 000 상담사)
- 6) 08.12 10:05 (안심옵션-속도저하 / 000 상담사)

## 안심옵션 : 속도 저하 관련 문서

1) 08.11 13:14 (안심옵션-속도저하 / 000 상담사)

////////////////////////////////////  
/

.....

속도가 갑자기 느려져서 동영상이 안되는데  
원래 이런거예요?

고객님 안심 옵션 서비스 현재 이용 중이신 것으로 확  
인이 되구요  
현재 LTE 데이터를 모두 사용하셔서 안심옵션으로 전환  
되어 속도가 느려지는 것으로 확인됩니다.

아 안심옵션 쓰면 속도가 느려지는 것인가요?

네 맞습니다.

.....

단락 주제 : 안심 옵션

키워드 묶음:

(안심 옵션, 속도, 동영상) (느려져)

고객이 요구한 call 별 주제보다는 단락별 주

고객의 소리 :  
(상담사 입력)

속도 저하 이유 문의

## 안심옵션 : 속도 저하 관련 문서

3:14 (안심옵션-속도저하 / 000 상담사)

4:21 (안심옵션-속도저하 / 000 상담사)

5:32 (안심옵션-속도저하 / 000 상담사)

5:55 (안심옵션-속도저하 / 000 상담사)

9:14 (안심옵션-속도저하 / 000 상담사)

10:05 (안심옵션-속도저하 / 000 상담사)

## 현재 리소스로 가능한 구현 (예시)

주제 :  
로밍  
분실 / 정지  
결합 상품  
안심옵션

안심옵션 - 상세

속도 저하  
미인지 해지  
미인지 가입  
해지 오류  
요금이상

구분 :  
다빈도순

안심옵션 - 속도 저하

고객의 소리 :  
(상담사 입력)

사신규 가입 관련 공지  
불편함으로 인한 해지  
속도 저하 이유 문의

현재 리소스로 가능한 구현 (예시)