

자치단체의 성공적인 콜 센터 구축전략 연구

오봉연*, 김용석*

*경기도 부천시청, *전라남도 함평군청

kys3813@paran.com

Successful Call Center construction strategy study of a self-governing group.

Bong Yeon O, Yong Seok Kim**

**GyeongGI-Do Bucheon-Si, *JeollaNamDO HampyeongGun.*

요 약

본 논문에서는 다양한 서비스가 복합적으로 운용되고 있는 콜 센터도입과 콜 센터 도입으로 인한 자치단체에 미치는 과급 효과에 대하여 긍정적인 측면과 부정적인 측면을 예상해 보고, 콜 센터 도입의 우선순위 즉 광역자치단체부터 콜 센터를 먼저 도입하는 것이 어떻게 효과적인지 살펴보고 콜 센터 도입에 대한 합리적이 접근 방법을 모색함으로써 고품질의 국민 체감형 행정서비스를 언제(anytime), 어디서나(anywhere), 누구나(anybody)쉽고 편리하게 이용하고 정부에 대한 국민 참여기회 확대 및 국민과 정부가 상호작용 할 수 있는 콜 센터 환경 구축에 대한 전략을 전국공통 120번 생활 민원 전화번호를 활용하여 연구하였다.

I. 서 론

우리의 콜 센터 통합관리시스템은 미국이나 일본보다 앞서고 있는데 이는 매우 고무적인 일이라고 할 수 있다. 이것은 우리 기업이나 공공기관들, 시스템개발자의 통합 콜 센터 구축의 과감한 접근과 전략적 시도의 결과라 할 수 있다. 그러나 콜 센터가 대국민에 대한 구체적인 접근과 활용범위가 좁다는 단점이 있다.

본 논문에서는 매우 광범위한 업무와 민원에 대한 접근성을 고려하여 자치단체를 표준 모델로 콜 센터 구축 전략을 연구 하였다.

자치단체의 민원서비스는 민간의 콜 센터와 달리 불특정한 국민이 대상이 되며 단순 안내성 민원에서 신고, 구체적인 사업, 업무내용 전반적인 범위까지 광범위하여 콜 센터 도입 초기단계에 적합한 분야부터 단계적인 접근 방법을 찾아보아야 한다.

또한 자치단체의 콜 센터 도입에 있어 사전 표준화된 상담시스템의 가이드라인을 구성하여 대국민 민원상담서비스가 신속하고 편리하게 처리될 수 있는 범정부적인 통합 콜 센터 정립과 발전방안을 제시해야 한다.

공공부문 콜 센터 도입에 관한 여러 연구 사례에서 제시하는 바와 같이 자치단체의 콜 센터는 <그림 1>에서 보여주는 바와 같이 전자정부가 지향하는 목표에 부합하여 신뢰성 향상, 대국민 서비스의 향상, 행정 효율성 증대, 민원서비스의 경쟁력 강화 등 국민중심의 정부실현의 중추적인 역할을 하여야 한다.



그림 1. 국민 중심의 정부실현 구성도

하지만 현 민원서비스는 민원에 대한 분산적 처리와 일관성 부족, 관료적인 대응, 느린 응답속도 등으로 국민들의 불만이 높고 내부적으로는 쇄도하는 민원상담 요청으로 인하여 행정 본연의 업무에 지장이 생기는 등 이중고의 문제에 시달리고 있는 실정이다.

이런 민원서비스에 대한 문제점을 해결하고자 본 논문에서는 공공부문 콜센터 연구사례에서 주요 문제점으로 지적된 부분들을 보완하면서 자치단체의 성공적인 콜센터 구축 연구를 통하여 도출하고자 합니다. 또한 본 연구에서는 국내외 공공부문 콜센터 현황 및 사례 분석 등을 토대로 자치단체 콜 센터의 발전방향을 제시 하고자 합니다.

II. 기업 콜센터 변화와 공공부문 콜센터 실태

기업 콜 센터는 “기업이 고객을 대상으로 정보안내, 고객문의, 불만접수, 처리 등 고객과의 커뮤니케이션 활동을 하기 위해 마련된 기업의 on-off 상의 채널”을 말하며 산업별 기업별로 콜 센터, 고객지원센터, 고객상담실, 소비자보호실 등 다양한 형태로 존재하며 공공기관을 포함한 전산업분야로 확산되는 추세이다. 콜센터는 전통적인 전화서비스에 E-Mail, Fax, internet, chatting 과 다른 부가적인 멀티미디어 고객접촉채널이 강화된

CRM(Customer Relationship Management)의 핵심센터로 생존을 위한 돌파구 보다 공격적인 마케팅전략과 프로세스의 효율화를 추진하고 있다.

이러한 배경으로 오늘날 CRM의 고객서비스 접점으로 콜 센터의 중요성이 부각되고 있다. 이런 콜 센터는 기업의 관점에서 보면 안내로 인한 경영개선, 고객관리 강화에 따른 매출 증대, 시장 확대 등 기업 경쟁력 확보의 새로운 대안으로 대두되고 있으며, 제품생산과 결합되어 제품의 고부가 가치화에 기여할 뿐 아니라, 고객의 관점에서 정보에 대한 접근 용이성과 편리성을 제공함으로써 고객의 욕구를 충족시키고 있다.

콜 센터는 크게 인바운드 콜센터(Inbound Callcenter)와 아웃바운드 콜 센터로(Outbound Callcenter)로 구분 할 수 있다.

인바운드 콜센터는 상품 서비스에 대한 고객의 궁금증을 해결하고, 고객의 다양한 욕구를 접수하며, 고객 불만을 처리하는 콜 센터의 점점 청구를 말하고 아웃바운드 콜 센터는 상품 서비스를 이용할 만한 집단을 추출하고, 사전에 고객의 욕구와 정보를 파악한 후, 고객에게 구매를 유도하는 통합 영역 고객관리 청구로, 판매 영업활동, 고객관리 등의 업무를 수행한다.

이런 콜 센터의 역할변화는 고객이 기업의 최고가치로 등장하면서 주요 고객접점으로서 고객센터에 대한 전략적 중요성이 증대되고 있고, 이러한 인식변화는 기술적인 진보를 배경으로 콜 센터는 단순히 고객의 불만 및 문의사항만 접수하는 곳이 아니라 고객 정보수집역할과 CS(Customer Satisfaction)향상을 위해서 무엇보다 중요한 역할을 담당하게 되었다.

<그림 2>와 같이 콜센터는 기술발전에 따라 단계별로 구분해 보면 크게 4단계의 변화를 통해 발전 할것이다. 우선 단순한 전화응대를 중심으로 한 인바운드 고객 상담을 수행해온 교환기 기반의 1단계에서 컴퓨터와 전화간의 고도의 기능적 통합 기술인 CTI(Computer Telephony Integration)를 기반으로 한 2단계로 인터넷의 발전에 따라 네트워크를 기반으로 한 3단계 IP 통합 컨택센터로 마지막 수익 창출을 위한 종합고객관리로 진화할 것이다.

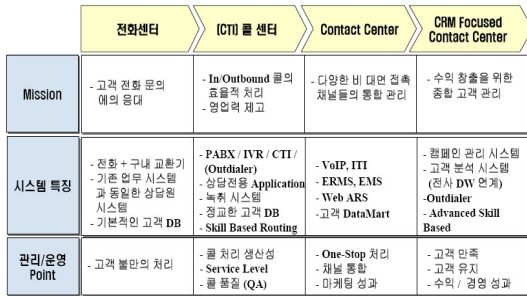


그림 2. 콜센터 채널 역할의 변화

공공부문 콜센터를 보면 <표 1>과 같이 중앙부처에 노동부, 정통부, 보건복지부 콜센터가 있고, 청단위 기관으로는 국세청, 특허청, 관세청, 병무청, 조달청 등 특별행정기관과 철도공사, 지방자치단체로는 부천시 콜센터를 도입하여 서비스 중이다.

이는 종합민원실 형태의 전담 창구 운영기관 17와 종합상담안내 창구 미설치 기관(개인부서 전화 안내)11개 기관으로 나뉜다.

이처럼 국민의 요구에 부응하기 위해 공공부문에서도 다채널 통합 콜센터를 도입하는 수가 늘고 있으며, 대부분 민원서비스 업무가 지식 상담이나 정보제공, 법령 해석이 필요한 기관들과

구매나 보험 접수/처리, 예약 발매를 제공하는 기관들이 우선적으로 도입하고 있고 11,112등 특수번호 역시 40여종이 운영중이다.

표 1. 공공부문 콜센터 실태

기관명	개 요	구축목표	조 직	서비스내용	상담석
노동부(종합상담 센터)	민원인 만족도 및 행정효율성 극대화 실현	- 신속 정확한 민원상담 제공 - 다채널 민원 대응 능력향상	고용안정 센터	법/제도 관련 일반상담	100석 (통합)
정통부(우체국콜 센터)	대고객 업무 전략적 통합 실현	- 대고객 서비스 수준혁신 - 고객응대업무 생산성 제고	우편사업단	우편서비스 상담해매/소평 주문접수	40석 (통합)
국세청(국세상담 센터)	신채널 세무 상담센터 통합하여 민원 창구 일원화	- 납세자 만족도 극대화	업무 지원팀	국제 관련 세무/세법 상담	111석 (통합)
철도청(철도고객 센터)	안내서비스 창구 단일화 및 이용자의 편의성 증대	- 통합 서비스 제공 - 안정적인고 품질 높은 서비스제공		철도조회 및 예약/상담 일반민원	385석 (통합)
특허청(특허고객 콜센터)	비영문 고객을 위한 고객상담 단일 창구 구축	- 수준 높은 특허 행정 서비스구현	한국특허 정보원	산업재산권 및 특허청 관련 민원상담	30석 (통합)
관세청(관세종합 상담센터)	국민만족도 및 행정 효율성 극대화	- 원클릭 서비스 - 열린 행정	지역 세관	품목분류 개인물품통관	27석 (통합)
병무청(병무민원 상담소)	고객 지향적 민원 정보화	- 민원불편 최소화 - 병무민원 상담 통합/전문화	정보관리담당실	입영일자 안내 군 지원안내 징병 검사 안내	70석 (통합)
조달청(정부조달 콜센터)	온라인서비스 질적 향상 및 민원업무의 체계적 관리	- 국가전자조달 시스템 사용 문의 처리	정부조달종합 지원센터	나라장터(G2B) 이용안내 소평물 검색 및 계약 안내	41석 (통합)
보건복지부 콜센터	보건복지관련 정보 상담서비스	복지서비스, 건강생활, 긴급지원상담	보건복지콜센터	소득보장, 복지서비스 건강, 생활 및 긴급지원에 관한 정보와 상담	114석 (통합)
부천시청 (민원종합콜센터)	민원인의 편익증진 및 서비스 충족				15석 (통합)

민간의 콜센터와 달리, 공공부문의 민원서비스의 경우는 불특정 다수의 국민이 대상이 되며, 민원 내용도 단순한 안내 및 신고에서 구체적인 사업, 업무에 관한 내용까지 광범위하다. 지금까지 각 부처 및 기관별로 각기 콜센터를 구축해오에 따라 개별 콜센터들 간에 어떻게 연계하고 운영해야 하는가에 대한 문제점도 대두되고 있다.

따라서 정형적인 매뉴얼화가 가능한 업무에 관해서는 통합적인 방향으로 콜센터를 가져가되, 각 세부 업무에 대해서는 가장 효율적으로 이음새 없이 연계될 수 있는 장치가 필요하다. 공공부문 콜센터 도입에 있어서, 정형화된 업무에 대한 콜센터 업무의 아웃소싱 및 전문화된 업무와의 효율적 연계 등에 대한 고려가 필요하며, 공공부문 전체적인 측면에서 전력적인 접근이 필요하다.

III. 자치단체 사회환경변화 요인에 의한 콜센터 전망

국민은 통상적으로 행정기관에 민원등의 전화를 하기 위해, 전화번호 안내 114→기관대표전화→해당부서→주무팀 직원→담당자순 등의 단계를 거치는 접근경로의 어려움과 다양한 정부기능과 다수의 행정기관으로 인해 공무원 조차도 어떠한 업무를 어느 기관, 어느 부서에서 처리하는지 알기 어려운 실정이다.

또한 다양한 특수번호가 운영되고 있다. 공공기관 특수번호는 1YY계열의 3자리 번호와 13YY계열의 4자리 번호로 통신위원회가 비영리목적으로 공공기관 등에 부여하여 사용하는 번호다.

이 특수번호는 여성긴급전화를 제외한 민원이나 환경신고 등

에서 사용되는 대부분이 자동응답시스템으로 되어있어 긴급을 요하거나 상담을 필요로 하는 경우에는 매우 불편하거나 불가능한 상태이다. 특히, 세계적으로 “빨리빨리”로 통하는 한국인의 성급한 국민성 때문에 자동응답시스템은 그 활용도나 이용률이 저조한 실정이다. 또한 특수번호가 세자리 혹은 네자리수로서 비교적 간편하다고는 하나 상담이나 신고 사항에 따라 각기 다른 번호를 일일이 기억하는 것은 현실적으로 어렵다. 따라서 수첩이나 전화번호부를 별도로 찾아보지 않는다면 몇 개의 번호를 제외하고는 114를 활용하는 방법밖에 없어 특수번호 부여의 취지가 무색하다.

공공부문의 민원 상담 건수는 매년 증가 추세에 있으며 오프라인상담으로 증가되는 상담을 소화할 수 없는 한계점에 도달하였다고 할 수 있다. 대부분의 민원인은 여러 차례에 걸친 전화 돌림과 전화 돌림시마다 같은 질문을 반복해야하는 번거로움, 불친절한 서비스등으로 인해 민원서비스에 대한 불만을 토로하고 있다. 또한 가장 근본적으로 민원을 제기할 장구를 찾는 데에도 애로를 느끼고 있으며 전화가 연결되기까지도 많은 시간이 소요되고 있다.

특히 복잡 민원과 같은 경우에는 민원을 제기해서 해결까지 여러 단계를 거쳐야 하는 불편함을 감수해야 한다.

다음 <그림 3><그림 4>는 부천시 콜센터 구축시 고객 만족과 민원전화에 따른 업무피해를 파악한 것으로 본 연구에서 백 데이터로 활용하였다.

1	3-5단계의 전화돌림	상담원의 신속, 친절, 정확한 상담
2	전화 돌림시마다 같은 질문 반복	One-Call, One-Stop 민원상담
3	복합민원 상담의 어려움	복합 민원상담 체계 구축
4	공무원의 불친절	상담내역의 전산관리 및 모니터링

그림 3. 부천시 고객만족률(2004)

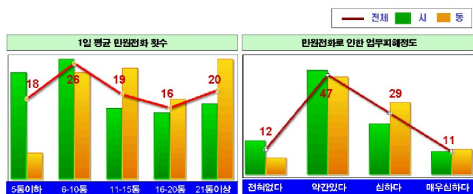


그림 4. 민원전화에 따른 업무피해 정도 - 부천시청

자치단체 콜센터 도입유형을 보면 크게 중앙집중형과 분산형 콜센터로 나뉘는데 현재 민간에서 사용하고 있는 콜센터는 대부분 통합되어 있다. 따라서 공공부문의 콜센터는 통합된 시스템이 기본이라고 볼 수 없다.

중앙집중형 콜센터의 특징은 한곳의 해당 공공기관내에 시스템 장비와 상담원을 구축, 운영, 관리하는 방법으로 고객센터 통합 및 상담환경 개선을 통해 고객만족도가 향상되고 표준화된 상담서비스 제공을 통해 상담품질이 향상된다. 아울러 효과적인 시스템 지원과 유지보수 등 자원을 효율적으로 관리할 수 있다.

분산형 콜센터는 운용비용과 자원의 비효율적인 문제점이 있으나 민원과의 긴밀한 밀착을 위해서는 지역문화를 잘 이해한다는 고객과의 관계측면의 장점이 있다.

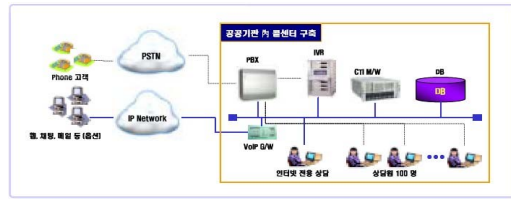


그림 5. 중앙집중형 콜센터

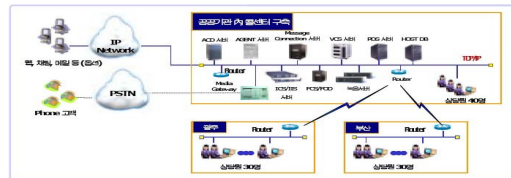


그림 6. 분산형 콜센터

<그림. 7>은 <그림. 5><그림. 6>과 다르게 어플리케이션과 전산자원의 임대방식으로 상담원이 시스템 이 위치한 곳에서 근무하지 않고 해외, 지방, 재택근무 등 자유롭게 위치시킬 수 있는 분산형 멀티 센터형태에 해당한다.

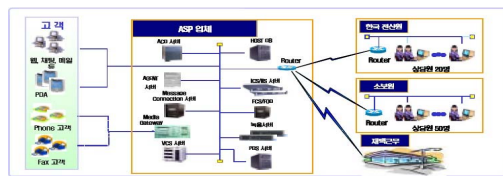


그림 7. ASP(Application Service Provider)모델

앞에서 살펴본 바와 같이 콜센터를 도입하는 기관에서는 민원 서비스 경쟁력 확보를 통한 선진 민원행정의 체제를 확립할 수 있다. 민원인의 불편을 최소화 하여 국민을 위한 민원행정을 구현할 수 있으며 다양한 상담유형의 정보수집이 가능해짐으로써 민원행정에 있어서의 국민의견수렴이 용이해지고 이러한 의견을 분석하여 서비스 개선 및 마케팅에 활용하며, 정책에 반영하여 열린민원행정을 실현하는데 기여할 것이다. 이는 <그림. 8>한국전산원 공공부문 콜센터 현황분석과 같이 민원은 서비스 향상으로 만족도 증가, 내부사용자는 생산성 증가 기관측면에는 서비스 경쟁력 확보를 통한 선진 민원행정의 체제가 확립될 것이다.

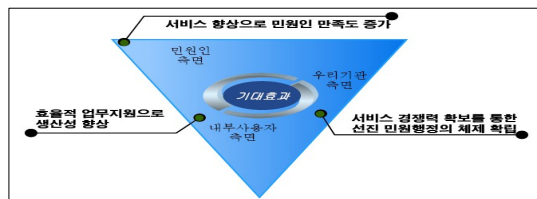


그림 8. 한국전산원 공공부문 콜센터 현황 분석

IV. 자치단체의 콜센터 접근전략과 구축방안

자치단체의 콜센터 도입은 민원서비스의 패러다임이 바뀌어 감에 따라 주민위주의 민원행정구현 수단으로 접근하여야 할 것이다. 처음에는 업무적용 범위와 콜량 예측이 곤란하므로 많은 종류의 민원업무를 한꺼번에 적용할 경우 시스템 용량, 구현방식, 상담원 규모 등의 적정성 문제와 위험부담이 있으므로 <그

림, 9>와 같이 민원사무에 대하여 단계별로 상담범위를 확대해 나가기 위해서는 시스템 확장이 용이해야 하므로 광역권에서는 중앙집중형 콜센터가 적합하다 생각한다. 서비스 대상 구축의 단계로 1. 서비스범위정의, 2. 콜센터 규모 선정, 3. 콜센터 구축, 4. 콜센터 운영형태로 서비스 범위에 따라 결정된다.

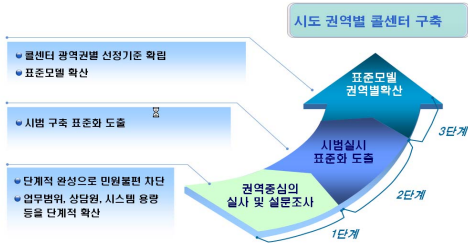


그림. 9 시도 권역별 콜센터 구축

대상 업무선정에 있어서는 시군별 공통성이 있는 민원업무의 발굴과 전담부서인 민원실 업무에서부터 콜센터 상담을 시작한다. 다음 점진적으로 일반민원업무로 확대 하고 범규정에 의한 재량권 제한등 유연성의 범위가 협소한 만큼 단계적 완성형으로 접근하는 것이 바람직하다.

자치단체의 민원사무는 다양하고, 매우 광범위하므로 대상 업무를 효과적으로 분류하고 단계적으로 적용하는 BPR(업무재설계)를 하여야 한다.

기준	특성 및 현황	우선 순위
정형민원	<ul style="list-style-type: none"> ✓여가, 인가, 특약, 면허, 승인 지정 등 1차 민원 ✓시스템 적용 및 활용도: 상 ✓상담원 필요 역량 수준: 중 ✓민원 특성: 전화 또는 인터넷 이용 가능, 즉시 안내/처리 및 처리 예정시간 통보가 가능하며 반복적인 특성이 있음 	2
비정형 민원 질의/상담/건의	<ul style="list-style-type: none"> ✓개선 건의 및 질의/건의, 제언 등 상담도 필요한 민원 ✓시스템 적용 및 활용도: 중 ✓상담원 필요 역량 수준: 상 ✓민원 특성: 전화 또는 인터넷 이용이 정확한 상담에 유리, 상담 오류 시 후속 민원 발생 가능성 큼, 업무 분야별 격발 있는 상담원 필요 	3
비정형 고충민원	<ul style="list-style-type: none"> ✓진정(신고), 건의, 제언 등 상담도 있는 처리가 필요한 민원 ✓시스템 적용 및 활용도: 하 ✓상담원 필요 역량 수준: 상 ✓민원 특성: 직접 대면 및 현장 확인(조사)가 수반될 수 있는 민원, 각 지자체의 업무 발달차 처리 필요, 콜센터 내부에서 해결되지 않는 민원 	4
비정형 단순안내 및 문의	<ul style="list-style-type: none"> ✓확인, 안내 등 단순 문의: 민원 처리결과 안내, 위치안내, 공지사항 안내 등 ✓시스템 적용 및 활용도: 중상 ✓상담원 필요 역량 수준: 중하 ✓민원 특성: 상담원인 경험에 따라 응대역량 중대(시간 의존적), 발생 빈도 측면에서 비중이 높음 	1

그림. 10 법령에 의한 민원 분류 기준

현재 지자체에서 수행하는 민원업무의 발생빈도는 교통/수도/여권/생활불편 분야가 많으므로 우선적인 고려가 필요하고 <그림. 10>과 같이 법령에 의한 민원 분류 기준을 고려할 때 우선 순위 대상 업무는 비정형 단순문의, 정형 민원, 비정형 질의/건의/ 상담 순으로 적용하는 것이 가장 타당하고 할 수 있을 것이다.

상담원과 조직 운영은 시군구 민원사무 대부분이 공통성이 있는 만큼 시도단위 광역권역별로 콜센터 조직을 두어 운영하는 것이 인력과 시설투자에 있어 매우 효율적일 것이고 자치단체의 민원업무들은 민원인이 직접 방문하여 서류를 접수해야 하는 민원업무가 대부분이고, 또한 시도단위 권역이 너무 광범위한 지역여건 때문에 민원창구를 단일화 할수 없는 상태이므로 민원창구와 콜센터가 잘 융화된 운영이 성공의 절대적 필연요소라 할 것이다.

또한 서비스 대상 및 법제도 검토 운영방안과 관리등이 있다.

자치단체의 콜 센터는 이제 초기단계에 진입하고 있다. 그러

나 기초자치단체별 산발적인 구축이 이루어지고 있는 부분은 중복투자에 따른 위험부담 등 실효성이 떨어지는 형태로 볼 수 있다.

이는 시군구별 민원업무가 공통성이 많으므로 광역권역별 콜센터 구축이 이루어져야 상담원, 시스템의 활용성 등 전반적인 효율성을 극대화 할 수 있다. 즉 기초단체의 민원사무들이 대다수 법령에 의한 업무처리로서 민원처리방식이 통일화되어 있으므로 광역권 콜센터 구축은 인력 효율화와 장비투자비 절감면에서 높은 장점이 있으며, 더불어 민원인은 광역권 단일번호를 활용함으로써 수많은 민원특수번호를 기억해야하는 불편에서 벗어날 수 있을 것이다.

단일화된 특수번호로는 활용도나 인지도가 가장 높은 생활민원전화 120번을 활용하여 <그림. 11>과 같이 어떤 민원인이 어떤 장소에서든지 시내통화처럼 사용 할 수 있도록 하는 것이 가장 바람직하다 본다.

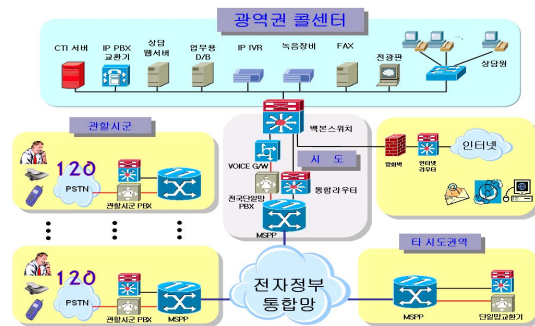


그림. 11 광역권 콜센터 구축 모델

이처럼 자치단체에 광역 콜센터가 도입되면 표준화된 DB 상담시스템을 통해 신속하고 편리한 대국민 서비스가 가능해지며, 공무원 입장에서도 본연의 업무에 더욱 충실할 수 있어 업무 전반의 효율성과 생산성이 기대된다.

이는 민원인이<그림. 12>와 같이 한번의 전화로 전문 상담 서비스, 콜백서비스에 의한 결과 통지까지 원 스톱 종합서비스를 신속하게 제공 받으므로

<그림. 13>와 같이 만족도의 극대화를 가져올 수 있을 것으로 본다.

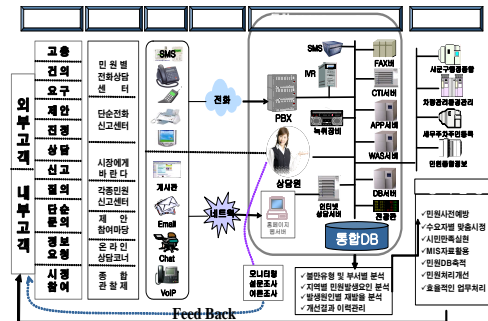


그림. 12 민원처리과정 시스템 구성도

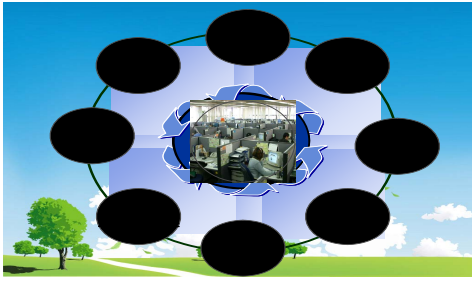


그림. 13. 국민 만족

V. 결 론

대기업이나 은행, 보험사, 카드사 등에서는 콜센터(인바운드 콜센터, 아웃바운드 콜센터)를 도입해서 성공적인 마케팅과 고객 관리를 하고 있으며, 특정업무를 수행하는 특별행정기관에서의 콜센터 구축운영도 국민들로부터 호응을 얻고 있다. 이것은 특정 고객을 대상으로 특정 업무만을 상담 서비스하는 전문화된 콜센터 도입이 종합행정을 수행하는 자치단체에 비해서 수월하기 때문이라고 할 수 있다.

지방자치단체에서의 콜센터의 구축운영 사례는 부천시가 유일하지만, 1년 정도의 운영 실적만으로는 콜센터의 성공여부를 판단하기는 아직 이르다. 그러므로 자치단체에서의 콜센터 도입은 좀더 시간적인 여유를 갖고 충분한 연구와 검토가 필요하지만 기초단체의 민원사무는 법령에 근거한 법정사무가 대다수이므로 법규정에 의해 통일화된 사무를 상담하기 위해 기초자치단체별로 콜센터를 도입하다는 것은 자원과 인력의 중복투자에 지나지 않는다. 이를 권역별로 광역화하기 위해서는 16개 광역자치단체에서 우선적으로 콜센터 도입을 고려하여야 할 것이다.

지방자치단체에서의 콜센터 도입에 대한 접근은 정부의 통합 민원콜센터와의 역할 분담 내지는 관계설정, 연계방안 등도 고려해야 할 것이며, 정형화된 업무에 대한 상담모델 개발과 로드맵설정, 콜센터 업무의 아웃소싱과 자체구축 방안 등에 대한 비교 분석도 전제되어야 한다. 따라서 지방자치단체에서의 콜센터 도입은 지방자치단체 전체적인 측면에서 종합적이고, 전략적인 접근이 중요하다.

120번 생활민원 전화번호와 전국행정통신단일망, 시군구종합 행정시스템을 활용하여 콜센터를 도입함으로써 중복투자 방지, 효율성 극대화, 국민편익 증진을 할 수 있을 것으로 본다. 또한 광역 콜센터를 통해 투자비용 절감 및 국민접근성 확보 기준번호 활용을 통해 홍보 효과의 극대화를 가져올 수 있으며, 국민들의 불편을 해소할 수 있을 것이다. 또한 국민 만족도의 극대화를 가져올 수 있다고 본 연구에서는 본다.

[참고문헌]

- [1] 민원통합콜센터 BPR/ISP 및 시범시스템 구축사업완료보고회 국민고충처리위원회.2006.6.23.
- [2] 공공기관 콜센터 구축 가이드 2006.6.23.
- [3] 고객상담 콜센터 운영을 통한 대민서비스 혁신방안. 부천시
- [4] 우체국콜센터 VOC관리시스템 구축·운영 정보통신부 2005. 8
- [5] 공공부문 콜센터의 성공적 도입을 위한 6대 과제

2004.9.1(04-9호)

- [6] 공공부문 콜센터 현황분석 한국전산원 오정연, 브리지텍 이민우, 한국SAP 민병화, 정보화정책 이슈 04-정책-02/2004/6
- [7] 공공부문 콜센터 해외 사례 분석 보화정책 한국전산원 오정연, 한국오라클 남기형 이슈 04-정책-02/2004/7
- [8] 데이터마이닝을 이용한 콜센터 최적화 시스템비지니스(주) 이현우 이사
- [9] 콜센터 운영기업 실태조사 보고서, 한국콜센터산업정보연구소, 2004
- [10] 콜센터 제품기술평가 보고서, 한국콜센터산업정보연구소, 2004
- [11] 콜센터 운영수준진단 보고서, 한국콜센터산업정보연구소, 2004
- [12] 멀티채널 대응 콜센터 동향 및 적용기술분석, 한국오라클, 2004
- [13] 공공기관 콜센터 조사자료, 텔레마케팅협회, 공공부문 콜센터구축을 위한 워크샵 발표자료, 2004
- [14] 공공부문 콜센터 벤치마킹, 한국소비자보호원, 공공부문 콜센터 구축을 위한 워크샵 발표자료,2004
- [15] 콜센터 구축을 위한 공공부문 민원서비스 분석, 동부정보, 공공부문 콜센터 구축을 위한 워크샵 발표자료, 2004
- [16] Call Center 기술동향, 브리지텍, 공공부문 콜센터 구축을 위한 워크샵 발표자료, 2004
- [17] 공공부문 콜센터 해외사례, SAP, 공공부문 콜센터 구축을 위한 워크샵 발표자료, 2004
- [18] 공공기관 종합 민원상담시스템 구축사업 사례분석, LG CNS,
- [19] 공공부문 콜센터 구축을 위한 워크샵 발표자료, 2004
- [20] <http://www.bucheon.go.kr/>

김 용 석(Yong-Seok Kim)



2002년 2월 : 동신대학교
정보통신공학과졸업
2002년 5월 : 함평군청
2006년 2월 : 조선대학교산업대 학원
정보통신공학과졸업(석사)
<관심분야> 전자공학, 통신공학, 광통신
공학