

고객불만경험이력 통합을 통한

고객응대시스템 구조

송재문*, 김진형**

*고려대학교 소프트웨어공학과

**고려대학교 컴퓨터학과

e-mail : {jmoonsong*, koolmania**}@korea.ac.kr

Call Center System Architecture by Integration of Customer Claim history

Jae-Moon Song*, Jin-Hung Kim**

*Dept. of Software Engineering, Korea University

** Dept. of Computer Engineering, Korea University

요 약

최근 효율적인 고객관리를 위한 강력한 고객관계관리에 대한 관심이 높아짐에 따라 고객에 대한 효율적인 관리를 위한 콜 센터 시스템의 질적 향상에 대한 기대가 높아지고 있다. 본 논문에서는 통신사 콜 센터 시스템의 과거 및 현재 고객 불만에 대한 효과적인 관리를 위하여 고객의 핵심요구 사항 CCR(Critical Customer Requirements)을 도출한다. 또한, 고객 경험이력을 전사적으로 통합 제공하고, 고객단위 만족 프로세스 이용하여 기존의 고객응대 시스템의 구조를 개선한다.

본 논문의 제안시스템을 통하여 고객의 불만 사항에 대해 신속하고 효율적으로 관리 가능하며, 고객의 해지율이 높아지는 문제점을 해결할 수 있다. 또한 고객단위의 Offer 를 제공하는 만족 프로세스를 제시함으로써 효율적으로 고객을 관리할 수 있다.

1. 서론

콜 센터는 상품이나 서비스에 관한 고객의 질문 및 요구를 해결해 주고, 고객에게 필요한 정보서비스를 제공해 주는 곳으로 고객센터, 고객만족센터, CRM 센터, 고객상담센터 등으로 다양하게 일컬어진다.

최근 CRM (Customer Relationship Management)의 고객서비스 접점으로써 콜 센터의 전략적 중요성이 증대되고, 콜 센터의 성공적인 구축과 효율적인 운영에 관심이 높아지고 있다. 또한, 고객 욕구가 다양해지고, 기대수준이 높아짐에 따라, 개개인의 기호와 성향에 맞는 서비스가 제공되지 않으면 고객 만족을 이끌어 낼 수 없을 뿐 아니라 더 이상 기업의 경쟁력을 기대할 수 없다.

따라서, 이러한 요구를 만족시키고 경쟁 우위를 잡기 위한 수단으로 IT 를 활용한 강력한 고객관계관리(CRM) 활용되고 있다.

본 논문에서는 고객의 불만을 신속하고 효율적으로 처리하고 콜 센터의 효율적인 운영을 위하여 고객의 이용경험에 대한 만족 및 불만족을 정확하게 판단하고, 가입 시부터 축적된 고객이력을 통합한다. 또한 고객의 요구사항 및 고객판단의 차이가 발생하는 것을 보완하기 위하여 고객 만족 판단체계 수립하고 고객의 축적된 경험(상담)정보를 활용하여 고객의 불만 및 관심영역을 미리 알고 대응할 수 있게 할 뿐만 아니라, 전사적으로 통일된 고객의 판단정보를 제공함으로써 상담사와 고객간의 이해 차이를 해소할 수

있다.

또한 기존의 고객 응대 시 고객의 상황 및 경험이력을 반영하지 못하고, 일률적이고 틀에 짜인 상담을 했던 반면에 제안된 고객 응대 시스템에서는 고객 경험이력을 전사적으로 통합하여 제공함으로써 고객의 주요관심사항이나 요구사항을 Recovery 하기 위한 1:1 고객단위 상담 프로세스를 제공하여 고객경험 정보에 따른 차별화 된 서비스를 제공한다.

현재 상담 결과의 저장 및 처리 측면에서도 기존의 고객 응대 시스템에서는 상담사의 기준에서 고객의 만족도를 평가하고 고객 불만 처리 여부가 정확히 반영되지 않았다. 이에 반해 제안된 시스템에서는 고객단위 만족 프로세스를 도입하고 고객응대 시스템에 이를 반영하여 고객의 실제 만족여부를 검증한다. 이를 통하여 상담결과를 관리하고, 평가 결과가 차후 고객과의 응대 시 고객판단기준으로 활용될 수 있다.

2. 관련 연구

2.1 고객응대 시스템의 구조

고객응대 시스템은 고객센터의 상담원을 대상으로 한 고객상담 서비스를 제공하는 시스템이다.

아래 간단한 그림 1 을 통하여 상담사 S/W(CCS)는 CTI 기능을 기반으로 In-bound, Out-bound Call 을 효율적으로 처리하도록 하고, 각종 실적과 현황 정보를 제공하여 고객센터 업무를 효율적으로 운영하도록 하

는 시스템으로서 상담사가 고객에게 필요한 정보와 서비스를 제공해 주고 있다.

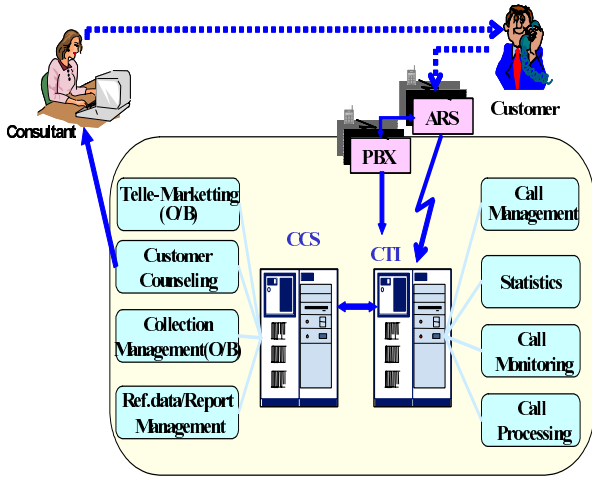


그림 1. 고객응대 시스템 구조

2.2 기존 고객응대시스템 현황

2.2.1 단순한 고객정보를 통한 고객응대

기존의 고객응대 시스템에서의 상담 프로세스에서는 그림 2 에서 보는 것과 같이 고객의 콜이 인입 되었을 때 해당 고객의 단순한 고객 정보가 Pop up 이 되고, 고객이 원하는 서비스를 탐색 및 응대하여 상담에 해당하는 코드를 선택하여 상담한 내역을 저장하고, 상담을 통한 고객의 반응을 선택하여 불만, 수궁, 만족, 감동의 네 가지 자가 설문에 체크 함으로서 고객만족도를 자가평가를 통하여 고객응대를 마치게 되는 단순한 고객정보를 통하여 고객응대를 하게 된다. 고객의 불만이나 요구사항을 즉시 조치 할 수 없는 구조이며, 단순의 고객의 불만을 일차적으로 응대 받는 수준으로 프로세스가 되어있는 상황이며, 상담사가 생각하는 고객의 만족도와 고객이 응대 받은 상담의 만족도는 GAP 이 발생하게 된다.

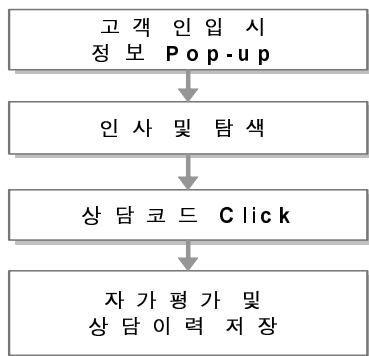


그림 2. 기존의 상담 프로세스

2.2.2 개별적 고객 만족 프로세스

사이버 콜센터, 엔젤 상담, 통화품질 상담, 대리점 상담, 콜 센터 상담 등 각각의 접점을 통하여 각각의 개별적 접점들이 고객과 상담 시 가입부터 축적된 고객 상담 이력(경험)정보를 효율적으로 활용하지 못한 채, 고객의 상황, 경험을 반영하지 못한 단편 일률적

인 고객응대를 하게 되는 현상이 일어나고 있어 개별적으로 고객의 불만에 대한 해결을 통하여 각각의 상담사나 접점의 고객 응대 skill 에 따라 고객 상태 판단이 다를 수 있다.

또한 상담한 후 상담사 및 접점에서 고객 상담의 만족도를 입력하나 다음상담 시 활용할 수 없는 시스템 구조이다

이러한 고객과 접점들 간의 관계를 그림 3 에서 보는 것과 같다

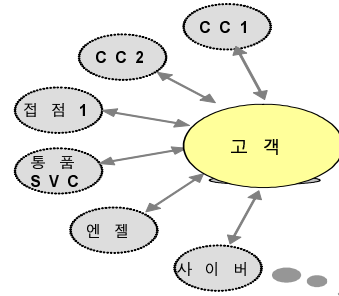


그림 3. 기존의 고객과 접점들간의 관계

3. 제안모델

2 장에서 언급한 기존의 시스템 구조상의 문제점을 해결하기 위해 본 논문은 고객단위 경험이력을 제공함으로써 기존의 구조를 변경하고, 이를 통해 고객단위 만족 판단 체계를 형성하고, 고객만족 서비스를 제공한다.

3.1 제안 시스템 모델

3.1.1 고객단위 경험이력 제공을 통한 고객응대 시스템

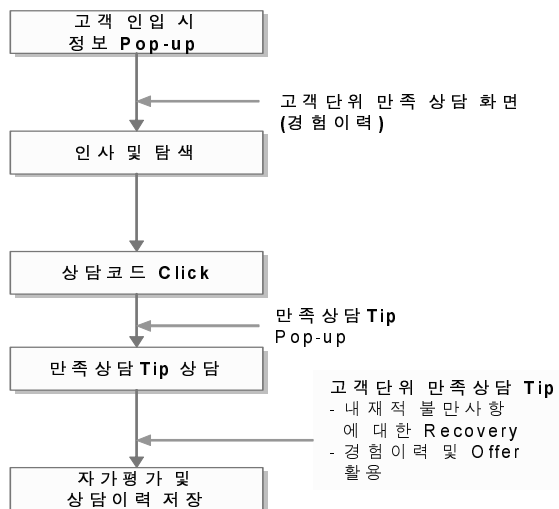


그림 4. 개선된 고객응대 프로세스

그림 4 에서 보는 것과 같이 고객 인입 시 불만경험이력(상담이력) 정보를 제공하고, 고객만족을 이끌기 위한 고객단위 만족상담 Tip 이 추가로 제공 되어지고

있다.

불만경험이력을 통한 고객의 주요 불만 경험 인자와 일시, 경험이력 들을 표시하고, 불만 인자들이 복구되었는지 또는 복구되지 않았으면 고객단위 만족상담을 통하여 불만 경험을 복구 해야 하는 프로세스를 제시해 주고 있다.

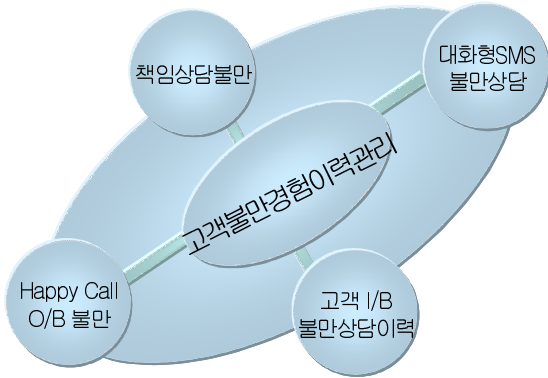


그림 5. 접점에서의 불만데이터 통합모델

위의 그림 5 에서 보는 데이터 모델은 기존의 고객의 상담에서의 각각의 접점에서 표출된 고객불만을 고객 경험이력관리를 통하여 통합, 관리하는 모델이다.

3.1.2 고객단위별 고객만족 프로세스

기존고객응대에 있어서 고객의 불만경험정보가 제공이 않된 각각의 접점에서의 단편 일률적인 고객응대에서 벗어나기 위한 고객단위별 고객만족프로세스를 제시하게 되었다.

그림 6.에서 보는 것과 같이 상담사를 통하여 고객의 모든 경험 정보(불만상담이력)를 활용하게 된다. 그리하여 고객 응대 시 고객의 불만 및 관심영역을 미리 알고 응대하여 차별화 된 일대일 만족상담을 제공하게 된다.

또한 전사적으로 통일된 고객의 판단 정보 제공으로 상담사와 고객간의 이해의 폭을 줄일 수 있으며, 고객 기준의 만족 상담 관리를 이루어 질 수 있게 된다.

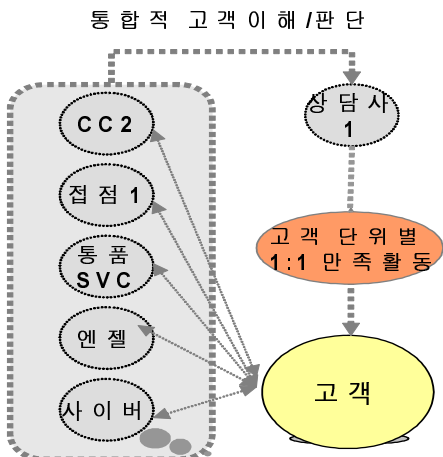


그림 6. 고객 단위별 고객만족 프로세스

4. 구현 및 성능평가

본 장에서는 제안한 모델을 구현한 단계로서 고객단위로 그림 7에서의 불만 경험이력을 제공하게 된다.

또한 과거의 불만이력이 Care 되었는지의 상태 및 현재 불만사항에 대하여 고객에게 OFFER 를 제공한다. 고객응대 시스템에 고객만족 프로세스를 적용함으로써 고객의 불만이 즉시 Care 됨과 동시에 만족도를 수치화 하여 과거와 비교하여, 고객의 만족도 증가 및 고객 해지율에 대한 상관관계를 이끌어내하고자 한다.

경험종류	주요 경험 인자	불만 경험		이력 매도
		일시	소분류명	
불만상담	메세징 SVC	07.02.15	외부 스팸	본인/kisa로
불만상담	메세징 SVC	07.02.14	외부 스팸	본인/스팸등

예측 지표	지수	TPT 구간	만족상태
통품 스펙트럼	Not Bad	T3	C
단말 스펙트럼	Not Bad	(해지 상승기)	(불만)
Offer			
고객 성향	이해부족형		등록

그림 7. 고객불만경험이력제공

그림 8. 고객만족 프로세스 구현

위의 그림 8 에서서는 현재의 불만사항 민원이 발생하였을 때 불만항목에서의 세부사항에 따라 고객에게 제공 되어질 OFFER 명과 OFFER 제공 방법을 알려 줌으로서 고객에게로부터 인입 되어진 불만을 즉시처리 있도록 하는 고객만족프로세스를 제공한다.

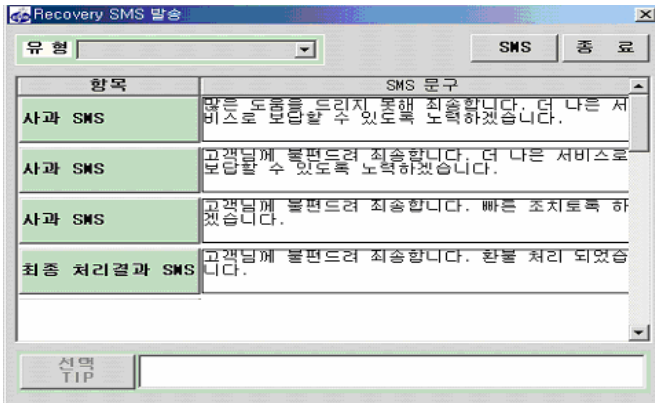


그림 9. OFFER 제공 화면

위의 그림 9 에서와 같이 SMS 나 일대일 고객해택 등 실질적으로 OFF 제공방법에 따라 고객에게 제공하는 것을 보여준다.

그 외에 Call Back 예약이나 주소등록, 후 처리를 통하여 고객에게 보다 신속하게 후속처리를 할 수 있도록 프로세스화 한다.

표 1. 성능평가 결과

(단위 : 퍼센트)

구분	해당월	해지율	만족율	불만족율
기존	200606	36	17	83
개선	200607	34	29	71
	200608	34	41	59
	200609	24	49	51
	200610	20	51	49
	200611	19	61	39
	200612	18	64	36
	200701	17	65	35
	200702	16	62	38

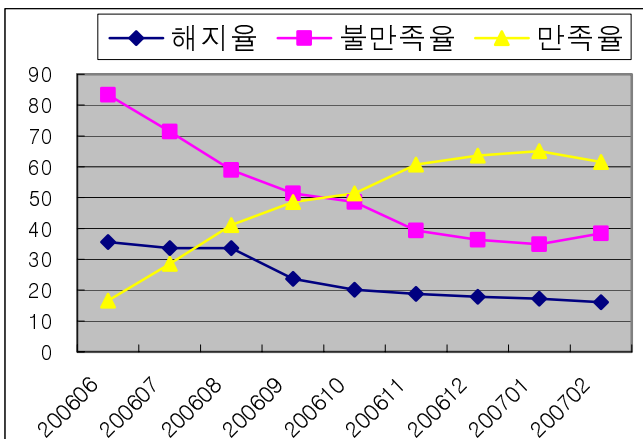


그림 10. 구조개선에 따른 해지율과 만족율의 관계

기존의 고객응대 시스템의 구조개선을 통하여 고객경험이력제공 및 고객만족프로세스를 통한 불만경험이력을 가진 고객에 대한 OFFER 제공을 통하여 위의

표 1 에서 나타난 기존의 2006 년 06 월을 기점으로 하여 구조개선 이전과 이후의 만족율, 불만족율에 대한 해지율의 비교분석, 성능평가 결과를 보여준다.

고객응대 시스템의 구조개선을 통하여 고객의 불만사항을 즉시 복구하여 만족율을 향상시키는 것과 고객만족 프로세스를 통하여 해지율을 줄일 수 있는 결과를 이끌어 낼 수 있게 되었다.

만족율의 반영에 따라서 불만고객의 해지율이 직접적인 관계를 이끌어 낼 수 있다는 것을 표 1 에서 보여주게 되었다.

5. 결론 및 향후 연구

본 논문에서 제안된 불만고객이력을 통하여 전사적으로 통일된 고객의 정보를 가질 수 있게 됨으로써 기존의 상담중심의 응대로부터 고객의 경험정보(고객이력)을 통하여 불만사항과 관심영역을 미리 알고 응대 가능한 고객응대 구조를 가지게 되는 구조변경을 알아보았다.

또한 고객단위 만족 프로세스를 통하여 고객의 요구사항을 복구 및 고객 기준의 만족 (복구) 상담 결과관리를 통하여 차후에 응대에 효율적인 재사용을 할 수 있게 되었다.

이러므로 고객의 상담 만족도는 증가함과 동시에 해지율도 감소하는 측면을 확인할 수 있었다.

향후 연구로서 고객마다 다른 세부의 불만경험들을 구체화하여 차별화 된 OFFER 를 제공하는 시스템구조를 체계화하여 고객관리에 있어서 고객만족의 극대화 방안 추진해 보고자 한다.

참고문헌

- [1] A. K. Smith, R. N. Bolton, and J. Wangner, "A Model of Customer Satisfaction With Service Encomters Involving Failure and Recovery," *Journal of Marketing Research*, Vol. 36, No. 3, 1999, pp. 356-372.
- [2] 김성근, 김은정 (2003), " 고객접점센터 구축요소와 도입 효과의 관계에 관한 연구," *Journal of Information Technology Applications and Management*, 10(3).
- [3] 김종근 " CTI체계하에 효율적인 콜센터 구축방안에 관한연구 " 석사논문 , 영남대학교 (2003)