

정부기관 콜센터 효율적 통합·운영 구축에 관한 연구

강윤선*, 김소희*, 채승기*

*SK C&C 공공건설팀

e-mail:sohee410@sk.com

A Study on the management plan of integrated Government Call Center

Youn-Sun Kang*, So-Hee Kim*, Seung-Gi Chai*

*Government & Public Consulting Team, SK C&C

요 약

정보 통신 기술의 발달 및 국민의 온라인 정부 민원 참여가 늘어나면서 민원인에 대한 범정부적 one-call, one-stop 서비스가 필요하게 되었다. 본 논문에서는 정부기관의 콜센터를 통합하여 편리하고 신속한 맞춤형 전화민원서비스를 제공할 수 있는 정부통합콜센터의 개념, 기능 및 발전방향을 제시하고자 한다.

1. 서론

기술의 개발 및 통신 시설의 고도화로 인하여 우리나라는 정보통신 부문에 있어 불과 10여년 전과는 비교할 수 없을 정도의 성장을 지속해 오고 있다. 현재 전국민의 77.1%가 인터넷 이용하고 있고, 이동전화의 보급률은 전 국민의 90%에 다다르고 있다.¹⁾ 이러한 인터넷과 유무선 등의 높은 보급률을 바탕으로 다양한 서비스 융합 사회로 변화하고 있다. 또한 우리나라는 2010년 UN 전자정부 평가 결과 온라인 참여지수 1위를 차지하면서 정부민원서비스에 대한 국민의 참여가 높음을 보였다.

이러한 사회적 환경에 발맞추어 다양한 접근 채널로 정부민원서비스를 제공해 주는 환경이 필요하게 되었다. 하지만 이러한 환경 변화에 정부기관 민원서비스의 대응이 미흡한 실정이며, 각 부처별로 콜센터를 독립적으로 설치·운영함(22개 부처 30개 콜센터 및 기관별 전화번호 29종 사용)에 따라 전화민원서비스 접근상의 혼란을 야기하고 있다. 또한 정부기관 콜센터별 상담서비스의 질적 편차가 크며, 저품질의 서비스 제공은 정부신뢰도 문제로 연결이 된다. 그리고 민원의 성격이 복잡·다양화됨에 따라 범정부적으로 국민의 의견을 수렴하여 one-stop 처리할 수 있는 시스템의 구축이 필요한 실정이다.

본 논문에서는 국내외 선진 콜센터를 분석을 통해 범정부 통합콜센터의 방향 및 기능 고도화를 제시하고자 하며, 민간 수준의 범정부적인 통합 전화민원안내서비스를 효율적으로 제공할 수 있는 정부통합콜센터의 비전 및 개념을 설명한다. 향후 주요 기능의 방향을 제시함으로써 대국민에 대한 정부기관 전화민원안내 서비스의 나아가야 할 방향에 대해 제시하고자 한다.

2. 국내외 선진 사례

2.1 SK Telecom

SK Telecom은 12개의 고객만족센터를 통합운영하기 위해 고객만족센터를 전체 관리하는 조직(SKT 고객중심경영실 고객 Communication팀)으로 구성되어 있으며, 전체 고객만족센터 품질을 동일한 측정지표를 가지고 운영하고 있다. SK Telecom은 고객센터간의 통합운영을 위해 단일 정보시스템을 사용하여 상호운영성을 확보하고 있고, 고객 상담사 고객 만족도를 높이기 위해 최근에 상담했던 상담사가 상담할 수 있도록 시스템을 구성 운영함으로써 고객만족도 및 콜 응대시간을 줄이고 있다.

2.2 삼성생명 콜센터

삼성생명 콜센터는 지역에 상관없이 단일 센터처럼 운영 가능한 통합 Virtual Call Center 구현을 통한 센터간의 리소스 공유 및 장애 관리를 하고 있다. 고객이 전화를 하면 콜 센터내의 각 장비가 고유의 기능을 수행함과 동시에 상호 적절한 Co-work로 고객에게 서비스를 제공한다. 그리고 고객의 등급과 업무 요청 난이도에 따라 적절한 업무지식을 가지고 있는 상담사에게 콜을 배분하여 고객응대 효율을 극대화하고 있다.

2.3 Service Public Allo 3939 콜센터

Allo 3939 콜센터는 정부기관 콜센터를 통합운영하고 있으며, 단일번호(3939)를 통해 모든 정부부처 민원에 대한 서비스를 대행하고 있다. 또한 효율적인 인입콜 응대를 위해 상담사가 1차 상담사와 2차 전문상담사로 구성하였으며, 각 정부기관 콜센터 담당자와의 일원화된 관리체계를 통해 호전환 및 이관을 쉽게 할 수 있도록

1) 2009년 국가정보화백서

운영하고 있다. 이러한 운영서비스를 안정적이고 효율적으로 운영하기 위해 ASP형태의 서비스를 제공하고 있으며, 모든 콜센터 상담인력이 같은 애플리케이션을 사용함으로써 예산낭비를 줄여 예산중복투자 부분을 해결하였다. 또한 상담이력을 바탕으로 상담지식을 현행화하여 민원 상담 시 활용함으로써 상담품질 및 상담원 교육이 일원화되어 움직일 수 있도록 구성되어 있다. 상담지식은 FAQ 형태로 service-public.fr과 연계되어 국민들이 웹 사이트에서 필요한 정보를 쉽게 찾아 볼 수 있으며, 다양한 연계 서비스를 통해 정부기관의 정책 정보를 쉽게 확인하고 요청할 수 있도록 구성되어 있다.



(그림 1) service-public.fr의 사이트 구성

2.4 Europe Direct 콜센터

유럽은 유럽연합과 관련된 다양한 주제의 정보를 제공하기 위한 Europe Direct Contact Centre를 2000년에 오픈하여 다양한 채널로 EU 시민으로서의 권리 및 기회를 포함한 EU 관련 모든 종류의 정보를 제공하는데, 유럽회원국 어디에서나 단 하나의 번호(00 800 6 7 8 9 10 11)로 통화가 가능하며, 23개의 언어로 무료 서비스 제공한다.

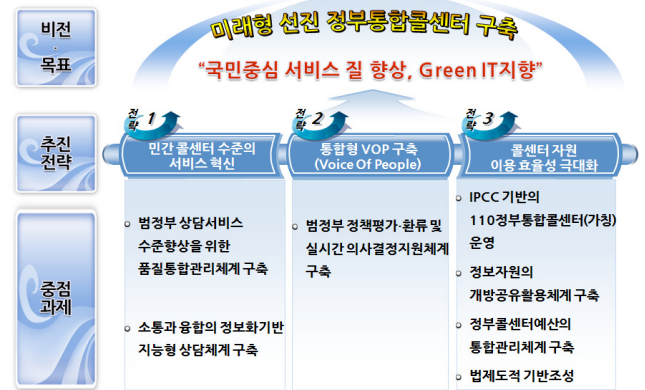
Europe Direct 콜센터는 학사학위 소지 및 외국어가 가능한 상담사(Bilingual)들이 강도 높은 훈련을 받으며 상담 업무 수행하고 있다. 또한 EU 모든 회원국에 지역 정보 센터 네트워크를 둬으로써 실시간 정보활용이 가능하도록 운영하고 있고, EU 이슈에 대한 시민의견을 현장에서 수렴하여 전달하고 있다.

3. 정부통합콜센터

3.1 정부통합콜센터의 개념

정부통합콜센터는 Control Tower로서 현재 부처별로 구축·운영 중인 30개 콜센터를 IPCC²⁾ 기반으로 통합·운영하고 다양한 접근 채널을 통하여 모든

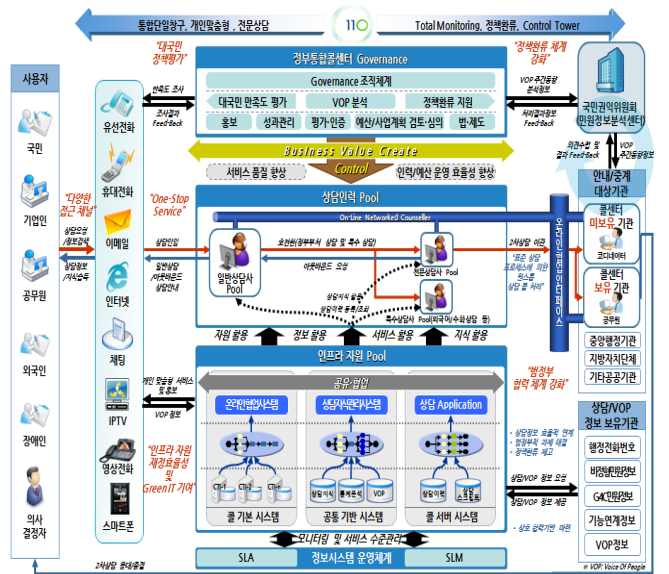
국민에게 언제 어디서나 맞춤형 전화민원안내 서비스를 제공함으로써 민원업무의 효율성을 도모하며 국민의 목소리(VOP: Voice Of People)를 정부의 의사결정에 반영하는 세계 최초의 정부기관 통합 콜센터이다.



(그림 2) 정부통합콜센터의 비전 및 목표

3.2 정부통합콜센터 개념도

정부통합콜센터는 대국민에게 맞춤형 민원안내 서비스를 제공하기 위해 다양한 고객 접근 채널을 제공한다. 유·무선 휴대전화를 기본으로 이메일, 인터넷, 채팅, IPTV, 청각장애인을 위해 수화상담을 제공하는 영상전화 등으로 접근할 수 있으며, 모바일 환경 사회에 맞춰 스마트폰으로 접근할 수 있는 채널을 제공할 수 있다. 또한 콜센터 통합 포털을 운영함으로써 정부부처 전화민원안내 내용을 FAQ 형태로 실시간 제공하여 웹기반의 셀프서비스가 가능하도록 지원한다.



(그림 3) 정부통합콜센터 개념도

또한 정부통합콜센터는 각 부처별 민원 상담이 가능한 일반상담사와 전문상담사, 특수상담사(외국어상담사와 수화상담사)로 구성된 상담사 pool을 운영하여 각 기관

2) IPCC(Internet Protocol Contact Center)

현업 담당공무원들의 전화상담 업무를 줄임으로서 본연의 업무에 집중할 수 있도록 지원한다. 이러한 상담사들의 전문성을 향상시키고 기관으로 콜이 이관되는 것을 감소시키기 위해 각 기관들과 연계하여 상담지식을 축적하고 이를 상담에 활용한다.

정부통합콜센터는 이 모든 것을 Control Tower로서 분석, 관리, 평가하고 각 기관 콜센터의 예산 및 사업계획을 검토 및 심의하며 관련 법제도를 정비하고 대국민에게 홍보한다.

다음 <표 1>은 정부통합콜센터의 주요 기능이다.

<표 1> 정부통합콜센터의 주요 기능

순번	구분
1	범정부상담서비스 수준향상을 위한 품질관리체계 구축
2	소통과 융합의 정보화기반 지능형 상담체계 구축
3	범정부 정책평가환류 및 실시간 의사결정지원체계 구축
4	IPCC 기반의 110정부통합콜센터(가칭) 운영
5	정보자원의 개방·공유·활용체계 구축
6	정부콜센터 예산의 통합관리체계 구축

3.3 정부통합콜센터 주요 기능 설명

1) 범정부상담서비스 수준향상을 위한 품질관리체계 구축

현재 범정부 차원의 객관적인 품질평가방법의 부재로 인해 민간 위탁하여 품질평가를 받음으로써 정부 즉 민간 콜센터와의 운영 차이에 대한 객관적인 평가를 수행하지 못하고 있다. 따라서 객관적이고 표준화된 성과평가를 위해 일원화된 통합품질관리조직에 의한 범정부 콜센터 서비스 수준 평가인증 관리체계를 구축이 필요하다. 평가인증의 객관성을 확보하기 위해 전문기관에 평가를 위탁하는 방법도 가능하다. 이렇게 함으로써 점진적으로 정부기관 콜센터의 서비스 수준을 민간수준의 서비스 품질로 향상 시킬 수 있다.



(그림 4) 품질관리체계 개념도

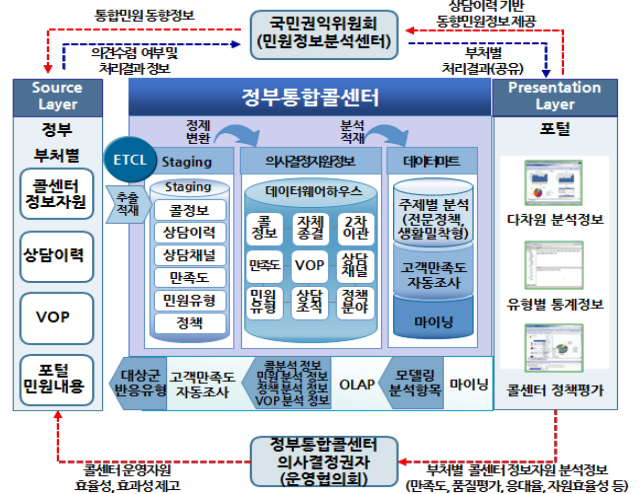
2)소통과 융합의 정보화기반 지능형 상담체계 구축

자체 민원(단순, 정형민원) 해결률 및 대국민 만족도

제고를 위해 정부통합콜센터 중심으로 실시간 정보를 연계하여 참여·공유·개방 기반의 웹기반 셀프 서비스를 제공한다. 특히 정형민원이나 단순 안내 민원의 경우 범정부 민원안내포털을 운영하여 국민들이 직접 FAQ(Frequently Asked Question) 또는 제공된 상담지식정보를 활용할 수 있도록 함으로써 상담사의 민원 상담 효율성을 제고할 수 있다.

3)범정부 정책평가환류 및 실시간 의사결정지원체계 구축

정부기관 콜센터의 민원정보 및 VOP정보(raw data)를 시스템을 통하여 자동 수집하여 가공·분석함으로써 정부기관 콜센터 운영의 효율성 및 효과성을 검토하고 정책환류를 위한 실시간 통계자료를 제공한다. 의사결정정보는 크게 두가지 영역으로 나눌 수 있다. 첫 번째 영역은 국민들이 직접 상담을 한 상담 정보를 활용하여 국민의 생생한 정보를 분석하여 국정운영에 활용할 수 있다. 두 번째 영역은 콜센터 상담 서비스 즉 상담사 정책평가, 운영 및 관리 형태를 분석하여 콜센터 운영 및 관리자들이 의사결정할 수 있도록 지원하는 기능이다.



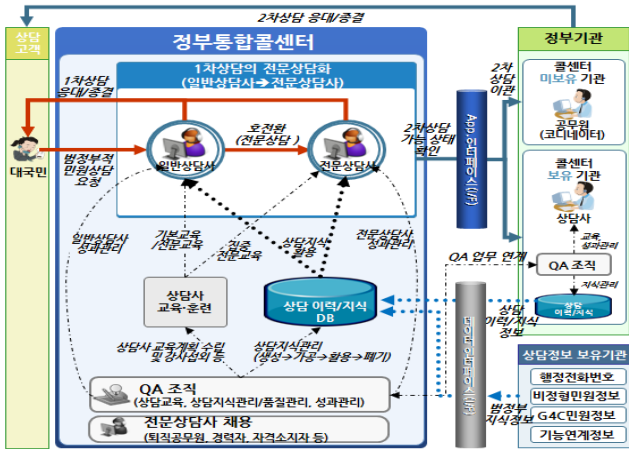
(그림 5) 범정부 정책평가환류 및 실시간 의사결정지원체계 개념도

의사결정지원체계를 효율적으로 운영하기 위해 각 정부부처의 콜센터 관리자와 운영협의회(가칭)를 운영함으로써 현안 문제 및 발전방향에 대한 협의를 정기적으로 운영하는 것도 필요하다.

4)IPCC 기반의 110정부통합콜센터(가칭) 운영

- 상담업무 표준화 : 표준화된 상담 프로세스 및 상호 연계처리 체계 구축 등 상담 업무 표준화를 위해 프로세스 통합을 우선적으로 추진하고, 데이터 통합은 통합운영 방식에 따라 선별적으로 진행한다. 데이터

통합의 경우 각 부처별로 운영하고 있는 데이터의 분류체계 및 관리형태가 모두 상이하기 때문에 점진적으로 확대하는 것이 필요하다.



(그림 6) 상담업무 표준화 개념도

- 상담사(조직) 통합 : 기관별 상담운영 특성에 따라 3가지 모델(통합운영, 혼합운영, 연계운영)방식으로 상담사 Pool 구축이 가능하다.

- 채널 통합 : 다양한 고객 접점 채널(음성, 데이터, 영상, IPTV, 스마트폰 등)의 효율적 서비스 제공을 위한 채널 서비스 공동활용 기반 마련을 위해 포털 및 다채널 상담시스템 인프라 및 응용시스템을 통합운영센터 내 직접 구축하되, 시스템 통합에 따라 발생하는 유휴장비를 활용하여 구축비용 절감(콜센터 시스템 통합 후 구축)하여 자원 효율성을 확보할 수 있다.

3.4 정부통합콜센터 구축 시 기대효과

1) 정성적 기대효과

대국민 만족도 측면	- 번호 통합에 따른 서비스 접근성 향상 - 전문상담역량 및 대국민 상담품질제고 - 수요자 맞춤형 self-service를 통한 사용자 편의성 제고
업무 효율성 측면	- 통합 상담지식DB를 통한 상담전문성 강화 - 표준화된 상담 프로세스 확립 및 업무 생산성 향상 - 표준화된 운영가이드 및 일원화된 평가체계 적용
예산 효율성 측면	- 자원공동활용을 통한 시스템 운영효율화 - 조직 통합운영으로 인력 Pool 운영 가능 - 예산 편성 및 운영 기준을 통한 예산 중복 제거

2) 정량적 기대효과

대국민 만족도 측면	- 가용 응대콜 수 18.3% 증가 (연간 258만 건 증가, '09년 기준) - 상담시간 단축에 따른 통신비 절감 (연간 21억원) - 응대율 95%, 고객만족도 90점 이상
------------	--

업무 효율성 측면	- 콜 이관 감소에 따른 공무원 민원처리 시간 절감 (연간 8,630시간, 1억원 비용절감) - Self Service을 통한 콜 인입 수 감소 (연간 218만 건, 0.7억원 비용절감)
예산 효율성 측면	- 통합유지보수를 통한 비용 절감 (연간 11.5억원) - 보안 및 NMS 공동활용을 통한 중복투자회피 (25.5억원 절감) - 신규콜센터 자원 공동 활용을 통한 중복투자회피 (연간 11.2억원 절감) - 기관별 자원최적화를 통한 시스템 운영 비용 절감 (연간 12.4억원) - 시스템 관리인력 통합운영에 따른 인건비 절감 (연간 4.8억원)

4. 결론

사회가 급변하면서 국민의 온라인 정부 민원참여와 정보 공유 및 활용이 점점 중요해 지고 있다. 본 논문에서는 정부와 국민의 접점에서 정부의 정책을 전달하고 국민의 목소리를 투명하게 전달하는 정부기관 콜센터의 효율적인 운영을 위해 범정부차원의 정부통합콜센터의 개념 및 주요기능을 제시하였다.

효율적으로 정부통합콜센터가 운영되기 위해 정부기관 콜센터 간 협력이 중요하며, 표준화된 정보공유 및 협조체계가 필요하다. 앞으로 다양한 환경변화에 효율적으로 대응하고 발전하기 위해 컨트롤 타워 역할을 수행하며 콜센터 정책, 운영, 관리 및 지원을 담당하는 전문기관도 필요하다. 정부기관 콜센터가 단순히 정보를 전달하는 기능에서 이제는 국민의 고민에 대해 컨설팅하는 능력을 갖추으로써 진정으로 국민과 소통의 시대를 리딩하는 전문기관으로 변화하는 것이 필요하다.

참고문헌

[1] 콜센터 설립등 민원처리 효율화 방안 연구 공정거래위원회, 2005년
 [2] 대국민 서비스 활성화를 위한 공공기관 통합 콜센터 도입방안 연구, 연세대학교 공학대학원, 변상우, 2005년
 [3] 공공기관 고객접점 서비스 만족도 향상 방안에 관한 연구, 한국기술교육대, 이철호, 2008년
 [4] 공공부문 콜센터의 성공적 도입을 위한 6대 과제, 한국전산원, 2004년
 [5] 공공부문 콜센터 도입전략, 한국전산원, 2004년
 [6] COPC-2000 Customer Service Provider Standard, Customer Operations Performance Center Inc., 2010
 [7] <http://www.110.go.kr> (정부민원안내콜센터)
 [8] <http://www.callcenter.or.kr> (콜센터산업정보연구소)