
		<h1>보 도 자 료</h1>		
배 포 일	9월 26일(목)	담당부서	고객지원부	
책 임 자	윤상경 본부장	전 화	02-6360-6350	
담 당 자	선화숙 부 장		02-6360-6311	

한국사회보장정보원, 한국 콜센터 품질지수 우수기관' 선정

- 기관 최초 공공기관 부문 우수 콜센터 인증 획득 -

- 한국사회보장정보원(이하 사보원)은 한국표준협회 주관 '한국 콜센터 품질지수(KS-CQI) 조사' 공공기관 부문에서 기관 최초로 우수기관에 선정됐다고 25일 밝혔다.
- 한국 콜센터 품질지수(KS-CQI)는 한국 표준협회와 한국서비스경영 학회가 공동으로 개발한 서비스품질 수준 및 고객 만족도에 대한 종합 평가 지표로 매년 약 300여개의 공공기관 및 민간기업의 콜 센터를 평가하고 있다.
- 올해 조사 대상은 일반 기업 220개, 공공기관 및 지자체 50개로 총 270개이며 5월부터 7월까지 조사가 진행됐다.
- 사보원 고객상담센터는 한국 콜센터 품질지수(KS-CQI) 평가 항목 전체 에서 고르게 우수한 점수를 받았다. 특히 고객의 문의 해결 정도를 평가하는 '본원적 서비스', 고객의 말을 경청하거나 친절한 응대 등을 평가하는 '친절성', 문의 내용 파악 및 답변의 정확성 등을 평가하는 '신뢰성' 등의 항목에서 높은 평가를 받았다. 이는 고객 중심의 서비스 제공을 최우선으로 고려하는 사보원의 조직문화 및 경영의 결과이다.

- 사보원은 올해 ‘공감과 소통’을 고객상담센터의 슬로건으로 설정하고, 고객 불편 제로를 목표로 지속적인 서비스 개선 노력을 기울여왔다.
 - 지난해 전사 차원의 민원 통합관리 운영체계를 구축하고 5개 본부, 9개 부서가 참여하는 ‘국민불편개선위원회’를 운영하여 고질적인 반복민원 213건의 주제를 발굴하여 해소했으며 ‘긴급민원 핫라인’ 신설로 8월 기준 153건의 긴급민원을 신속하게 처리했다. 또한 다빈도 반복 질문은 숏폼 영상으로 제작하는 등 민원 관리 체계 개선으로 8월 기준 95.8%의 응대율을 보이고 있다. 지난해 동월 기준 2.8% 향상된 수치이다.
 - 9개의 대규모 사회보장 정보시스템의 다양한 민원을 응대해야 하는 상담 특성상 전문 지식과 역량 강화를 위해 일반상담사 및 책임직 상담사의 품질교육을 분기별로 실시하고 고객 SR 처리 강화를 위해 상담센터와 시스템 운영부서 간 ‘SR 분과 협의체’ 등을 강화하여 운영하고 있다.
 - 또한 강성·악성 민원 등으로 인해 높은 스트레스 환경에 노출된 상담사의 감정노동 치유를 위해 24시간 심리상담서비스, 아로마 테라피, 원예치료 등 힐링프로그램 진행하고 있으며 상담사 권리 보장을 위한 법률교육도 매년 하고 있다.
- 김현준 한국사회보장정보원장은 “기관 최초로 상담서비스 품질 우수기관으로 선정된 것은 공감과 소통을 최고의 가치로 민원 상담에 임한 상담사들과 시스템 개선에 힘써준 직원들 노력의 결과”라며 “앞으로도 고객불편 제로를 목표로 서비스 개선 노력을 지속하겠다”고 밝혔다.



[2024년 한국콜센터품질지수(KS-CQI) 인증수여식에서 한국사회보장정보원 김현준 원장(왼쪽)과 강명수 한국표준협회장이 기념촬영을 하고 있다. /한국사회보장정보원]