

120다산콜센터 운영현황

(‘12. 12월말 기준)

□ 사업개요

- 정식오픈 : 2007. 9. 12(수) ※ 시범오픈 : ’07. 1. 8(화)
- 건물현황 : 4,615㎡(1,398평)/ 지하1층~지상5층
- ARS코드 : ①번 교통, ②번 수도, ③번 일반상담 (※ ⑨번 외국어)
- 근무체제 : 365일 24시간 상담
- 운영방식 : 3개 전문 운영업체 민간위탁 운영(효성ITX, ktcs, MPC)
- 상담인력 : 총 524명(관리자 24, 상담원 500)
 - 스텝(24) : 매니저 3, CS강사 2, 홍보팀장 1, QAA 9, 교육강사 6, 총무3
 - 상담원(500) : 팀장 27, 주간 331, 저녁 48, 야간 47, CRM 15, 수화 6, 외국어 20, 민원전담 6
- 통합기관 : 16개 시·산하기관(17개 ARS), 25개 자치구·보건소 대표번호
- 표준상담 DB : 16,245건(시 7,031건, 자치구 9,214건)
- 소요예산 : 196억 4,664만원(자치구 78억원, 40%부담)

□ 추진실적

- 상담누계 : 총 47,588,348콜 (’07. 1월 ~ ’12. 12월)

1,184건 → 6,760건 → 13,697건 → 40,211건 → 39,271건 → 35,509건
'07.1월 → '08.1월 → '09.1월 → '10.1월 → '11.1월 → '12.12월 (평일기준)

※ 기타 상담현황

- ▶ 청각장애인 문자 및 수화상담(’08.6.23~) : 133,756건 (’12.12월 일평균 154건(평일))
 - 수화상담 : 총 102,248건 / 문자상담 : 총 31,508건 (※ 신청자 : 622명)
- ▶ 휴대폰 문자상담(’09.3.9~) : 4,373,056건 (’12.12월 일평균 1,613건)
- ▶ 홀몸노인 안심콜(’08.3.10~) : 51,172콜 (서비스 대상자 : 289명)
- ▶ 외국어상담(’10.2.9~) : 236,762콜 (’12.12월 일평균 229건(평일))

- 주요지표 달성도(’12년 1~12월 평균값)

응대율 (목표 : 95%)	15초 내 상담개시율 (목표 : 92.4%)	1차 처리율 (목표 : 88.3%)	콜센터 이용만족도 (목표 : 93.5점)
99.5%	95.4%	87.6%	95.9 (’12.11월 만족도)

※ 국가표준(KS) 기준 : 20초 내 상담개시율 80%, 응대율 95%, 1차 처리율 70%

- **전화민원 만족도 향상** : 41.6점('06.11월) → 90.3점('12.11월) ※ 유니온리서치
- **우수 상담품질 유지** : 94.8점('12.11월) ※ 유니온리서치
- **120다산콜센터 인지도 향상**
 - 9.1%('07.8월) → 37.0%('08.1월) → 62.9%('09.3월) → 74.1%('10.3월) → 83.6%('11.3월) → 84.3%('12.6월)
- **서비스 확대 및 다양화**
 - 야간상담서비스('08. 1.28) : 365일 24시간 상담 실시
 - 고객관계관리(CRM) 상담 실시('08. 1.28)
 - 홀몸노인 안심콜서비스('08. 3.10) : 홀몸노인에게 주 2~3회 아웃바운드 실시
 - 청각언어장애인 문자 및 수화(화상)상담 서비스 실시('08. 6.23)
 - 위치 및 길안내 서비스('08. 9. 9) / 중소기업수출지원 상담실시('09. 2.21)
 - 휴대폰 문자상담서비스 실시('09. 3. 9)
 - 시·구 통합상담서비스 실시('09.11.18)
 - 외국어상담서비스 실시('10. 2.24)
 - 청각언어장애인 문자 및 수화(화상)상담 휴일서비스 실시('10.4.24)
 - 보건소 통합상담서비스 실시('11.5.20)
 - 상담특화서비스(원클릭/FAQ, 채팅) 실시('11.11.21)
 - SNS 상담서비스 실시('12. 2. 6)
- **120다산콜센터 벤치마킹 방문** : 총 820개 기관 5,201명
 - 국 내 : 행정안전부, 경찰청, 제주도청, 삼성테스코 등 719개 기관 3,933명
 - 국 외 : 모스크바시, 중국 북경시, 싱가포르 등 56개국 101개 기관 1,268명
- **언론보도** : 총 2,258회(신문 980회, 방송 136회, 인터넷 1,142회)
- **각종 인증 및 수상 현황**
 - 콜센터 IT서비스관리시스템 ISO20000 인증 ('08. 9. 2, BSI코리아)
 - 국내 최초 콜센터 서비스 KS 인증('08. 9. 8, 한국표준협회)
 - ISO9001 콜센터 서비스관리시스템 국제인증 ('08.12.31, NQA코리아)
 - 2009 고객감동경영대상 공공·행정부문 2년 연속 종합대상 ('09. 1.16, 한국소비자포럼·한국지속경영평가원)
 - KSQI 한국의 우수콜센터 인증 ('09. 3.26, 한국능률협회컨설팅)
 - 2009 세계표준의 날 KS인증 대상 수상('09.10.15, 한국표준협회)
 - 2010 아웃소싱 우수기업 대상('10.1.28, 정보통신산업진흥원)
 - 2010 한국 장애인 인권상('10.12. 3, 한국장애인단체총연맹) 등