

2024. 5. 15.(수) 조간용

이 보도자료는 2024년 5월 14일 오전 11:15부터 보도할 수 있습니다.



보도자료

담당 부서 : 120다산콜재단 기획관리본부

기획관리본부장

박재희

02-3278-5720

기획실장

도종현

02-3278-5710

사진 없음 사진 있음 쪽수 : 4쪽

기획팀장

심지현
(홍보담당자)

02-3278-5712

"시민 편의·상담 품질 개선에 앞장"...120다산콜, 2024년 KSQI 우수콜센터로 선정

(한국산업 서비스 품질지수)

- 5.13.(월) 재단 청사에서 'KSQI' 우수콜센터 선정 관련 인증식 개최
- ▲상담태도 ▲맞이인사 ▲업무처리 ▲서비스 수신여건 ▲종료태도 등 전 부문 높은 점수
- 전문CS교육, 멘토링제, 교육강사 제도 등 현장 밀착형 고품질 직무교육 제공해온 결과
- 재단, "서울시민의 안전과 생활 편의 증진에 길라잡이 역할 지속할 것"

365일 24시간 상담으로 시민들과 서울을 찾은 외국인들의 불편 최소화를 위해 힘써온 120다산콜재단이 한국능률협회컨설팅(KMAC) 주관 '2024년 한국산업의 서비스 품질지수(KSQI) 콜센터 부문' 조사에서 우수 콜센터로 선정됐다.

○ 오세훈 서울시장 재임 시절인 2007년 9월, '서울시 민원을 전화 한 통화로 해결한다'는 슬로건을 내걸고 다산콜센터로 출범한 120다산콜재단은 종합적·전문적 지정 상담 서비스를 제공하며 시민 만족 및 소통 편의성 제고에 노력해왔다. 2018년부터 올해 4월까지 전화·문자·수어·민간포털(네이버, 트위터)·외국어·챗봇상담 등 다양한 채널을 통해 4천102만여 건의 서울시 행정 상담을 응대 및 처리했으며, 지난해 8월에는 공공 콜센터 및 서울시 출연기관 중 최초로 '제18회 대한민국 ESG대상 시상식'에서 보건복지부장관상을 수상하기도 했다.

- 120다산콜재단(이사장 이이재)은 13일(월) 서울 동대문구 재단 청사에서 「2024년 제21차 한국산업의 서비스품질지수(KSQI) 콜센터 부문」 ‘한국의 우수콜센터’ 선정 관련 인증식을 개최했다고 밝혔다.
- 한국능률협회컨설팅에서 주관하는 이번 조사는 53개 산업 총 356개 기업·기관의 콜센터를 대상으로 지난해 6월부터 올해 3월까지 민원인을 가장한 전문 모니터 요원이 실시 한 총 100회의 상담 및 문의를 평가하는 방식으로 선정했다.
 - 한국능률협회컨설팅에서는 국내 콜센터의 현 서비스 수준을 진단하고 탁월한 서비스 품질을 제공하는 기업을 발굴하기 위해 2004년부터 매년 서비스 품질 지수(KSQI) 우수기업을 선정해오고 있다. KSQI(Korean Service Quality Index)는 한국산업 서비스 품질에 대한 고객의 체감 정도를 나타내는 지수로써 국내 최고의 권위를 갖고 있다.
- 평가 결과, 120다산콜재단은 ▲상담태도 ▲맞이인사 ▲업무처리 ▲서비스 수신여건 ▲종료태도 부분 등 전 부문에서 골고루 높은 점수를 받은 것으로 나타났다.
 - ‘콜센터 부문 조사’에서는 전문 모니터 요원이 상담 전·중·후 3단계 서비스 품질 영역(상담태도, 맞이인사, 업무처리, 서비스 수신여건, 종료태도)을 평가해 91점 이상 획득한 콜센터를 한국의 우수콜센터로 선정한다.
- 이에 대해 120다산콜재단 관계자는 “시민 편의와 상담 품질 향상을 위한 중장기계획을 바탕으로 ▲전문CS교육 ▲멘토링제 ▲교육강사 제도와 같이 상담 현장에 밀착한 고품질의 직무교육을 제공하는 등 시민 만족을 위해 다각적인 노력을 기울여 온 것이 긍정적인 평가로

이어져 우수 콜센터로 선정된 것 같다”고 덧붙였다.

- 한편, 120다산콜재단에서는 전화·문자·수어·민간포털(네이버, 트위터)·외국어·챗봇상담을 통한 365일 24시간 중단 없는 상담에서 나아가 상담 효율 또한 한층 높이기 위해 보이는ARS 서비스, STT 등 인공지능 기술을 접목한 신규 고객 서비스를 골자로 한 ‘다산콜2.0 시즌’ 프로젝트로 스마트상담센터를 2025년까지 구축할 계획이다.
- ‘다산콜 2.0 시즌’ 프로젝트 추진계획
 - 2023년 1단계 : 보이는 ARS와 STT 시스템 도입(완료)
 - 2024년 2단계 : 상담도우미와 실시간 채팅상담 기능 도입(추진 중)
 - 2025년 3단계 : 이슈알리미와 민원빅데이터 분석, 콜봇 시스템 도입(예정)
- 이외에도, ▲상담사 업무 스트레스 경감을 위한 EAP·힐링 프로그램 운영 ▲악강성 응대 상담사를 위한 법적조치 및 권익 보호프로그램 운영 ▲성과 우수자에 대한 인센티브 제공 등 상담사의 근무 환경개선을 통한 긍정적인 조직문화 조성에도 힘쓰고 있다.
- 이이재 120다산콜재단 이사장은 “이번 우수콜센터 선정은 최일선에서 묵묵히 시민 만족을 위해 사명을 다해준 120상담사 덕분이다”며 “앞으로도 서울시민의 안전과 생활 편의 증진에 길라잡이 역할을 하고 있는 120다산콜재단의 업무성과를 더욱 높여나갈 수 있도록 하겠다”라고 밝혔다.



120다산콜재단이 5월 13일 서울 동대문구 재단 청사에서 한국의 우수콜센터 인증식을 개최하였다. 120다산콜재단 이이재 이사장(사진 왼쪽)과 이립 한국능률협회 가치혁신부문장(사진 오른쪽)이 기념촬영을 하고 있다.