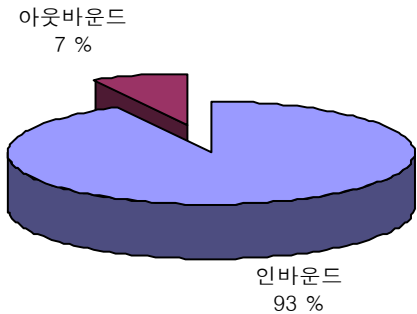


### 인바운드와 아웃바운드 콜링 비율



<그림 1> 콜센터 업무 유형별 콜링 비율

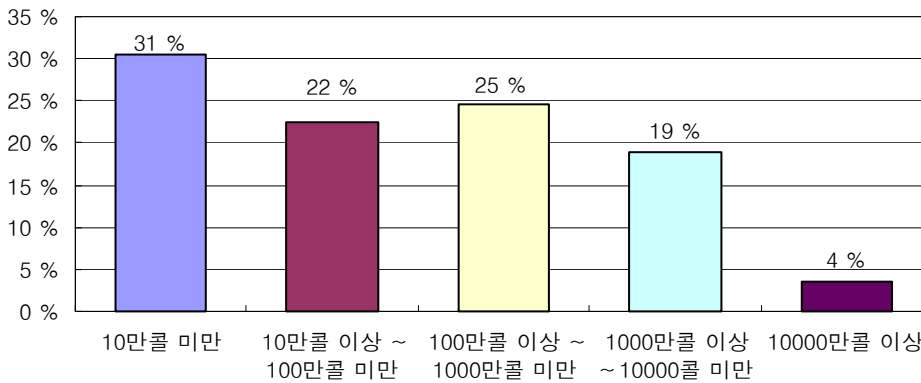
콜센터에서 처리하는 콜의 유형은 93%가 인바운드 콜인 것으로 나타났다.

현재 콜센터의 주요 업무는 고객들로부터 걸려오는 인바운드 콜을 응대하는 것이다.

아웃바운드 콜의 비중은 전체 콜센터의 콜에서 극히 일부분을 차지하고 있다.

### 인바운드 : 연간 콜량

인바운드 콜센터로 들어오는 연간 콜량은 10만콜 미만인 31%로 가장 많았다. 100만콜 이상에서 1000만콜 미만은 25%이며, 1000만콜 이상이 들어오는 콜센터도 23%를 차지하고 있다.



<그림 2> 인바운드 연간 콜량