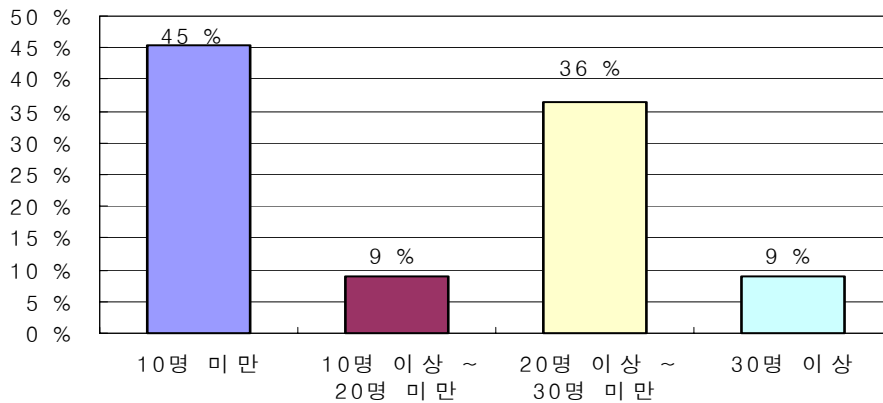


콜센터 슈퍼바이저 수

국내 콜센터들은 평균 10명 미만의 슈퍼바이저를 보유하고 있는 것으로 나타났다. 30명 이상의 슈퍼바이저를 보유한 대형 콜센터들은 9% 정도이다.

콜센터 슈퍼바이저는 콜센터 상담원의 관리자로서 업무 성과 모니터링, 까다로운 전화 상담에 대한 대응, 새로운 상담원들과 기존 직원에 대한 업무 교육 등을 주요 업무영역으로 가지고 있다(2004 콜센터산업고서).



<그림 1> 콜센터 슈퍼바이저 수