

한국 주요 산업 Call Center 운영 현황 및 새로운 Needs

KMAC CS Mgt. Div.

조준희



1. Call Center의 중요성
2. Call Center 서비스품질지수
3. 2004년 콜센터 KSQI 조사 결과

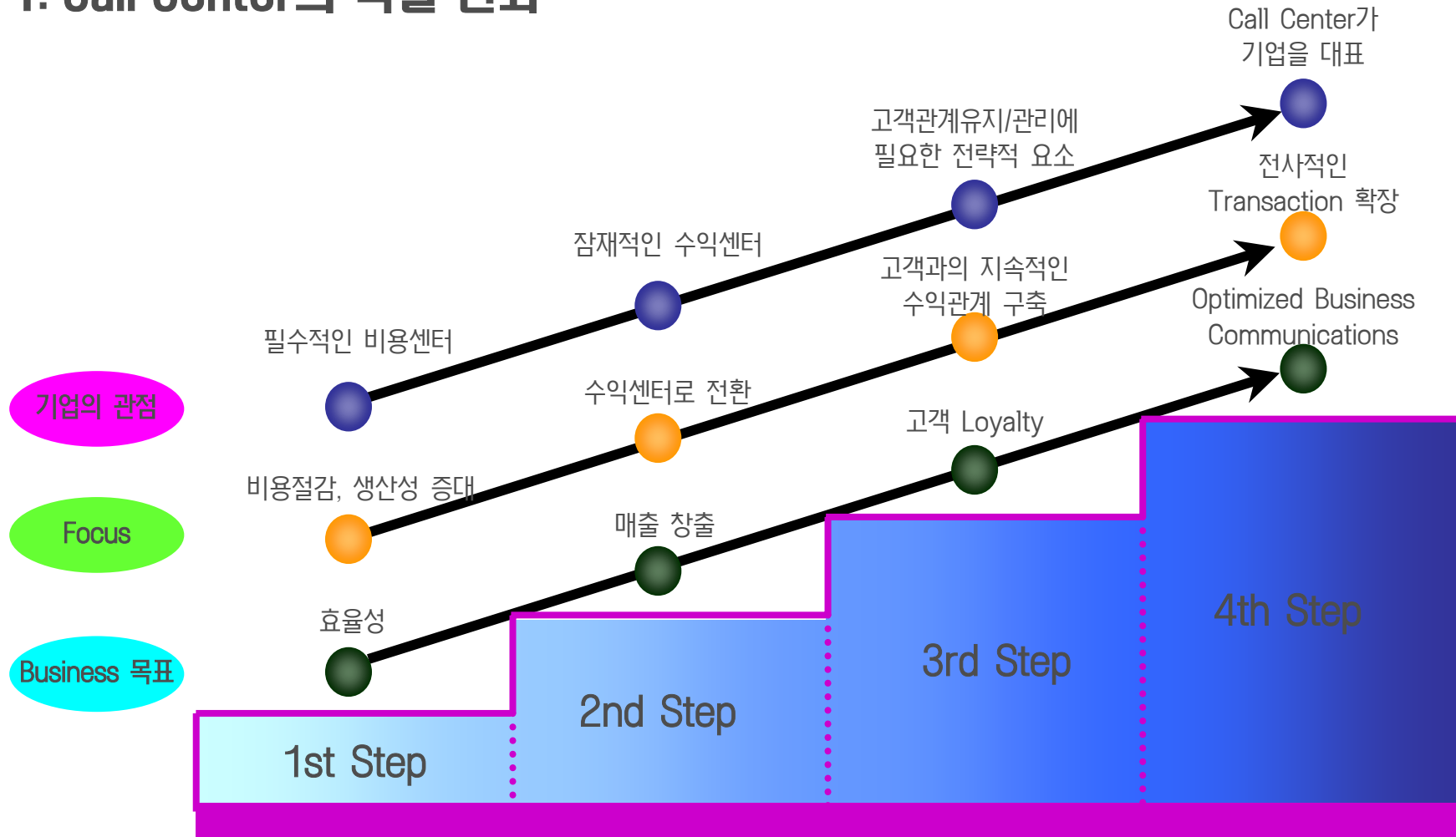
*Call Center*의 중요성



Call Center의 중요성



1. Call Center의 역할 변화



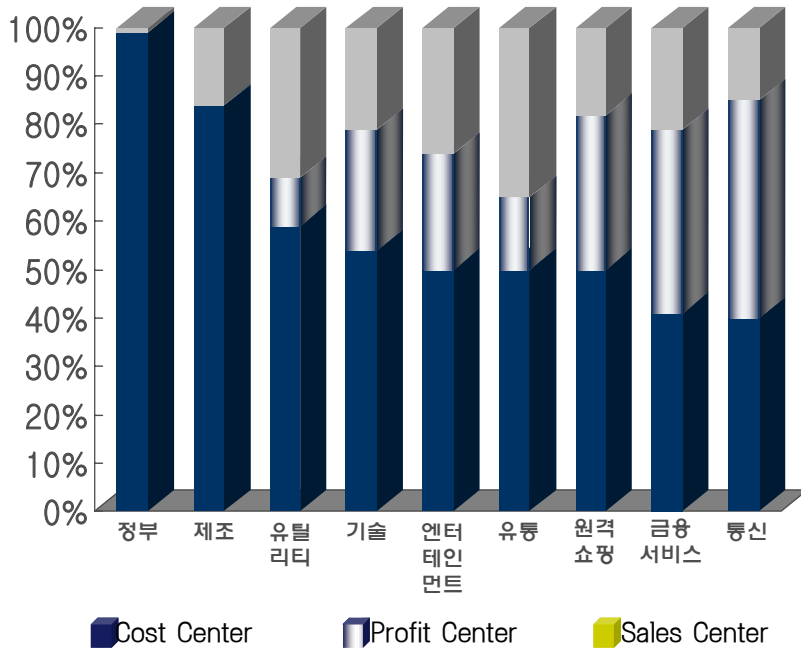
Source : ContactBabel

Call Center의 중요성

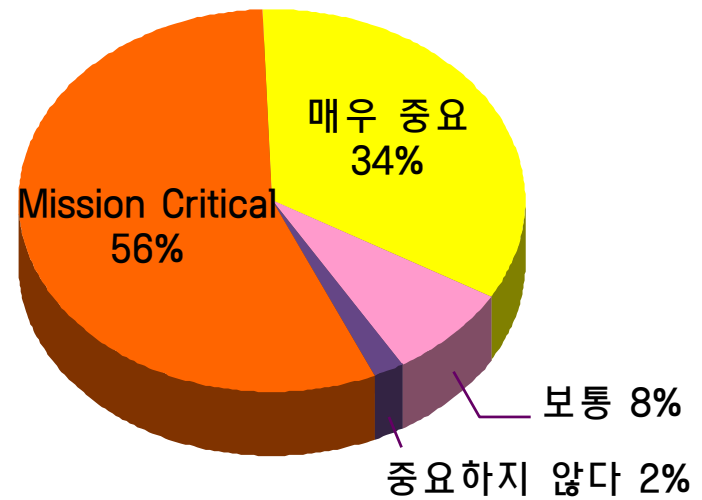


1. Call Center의 역할 변화

Call Center의 Business Roles (Value)



Contact Center 전략적 중요성 (Overseas)



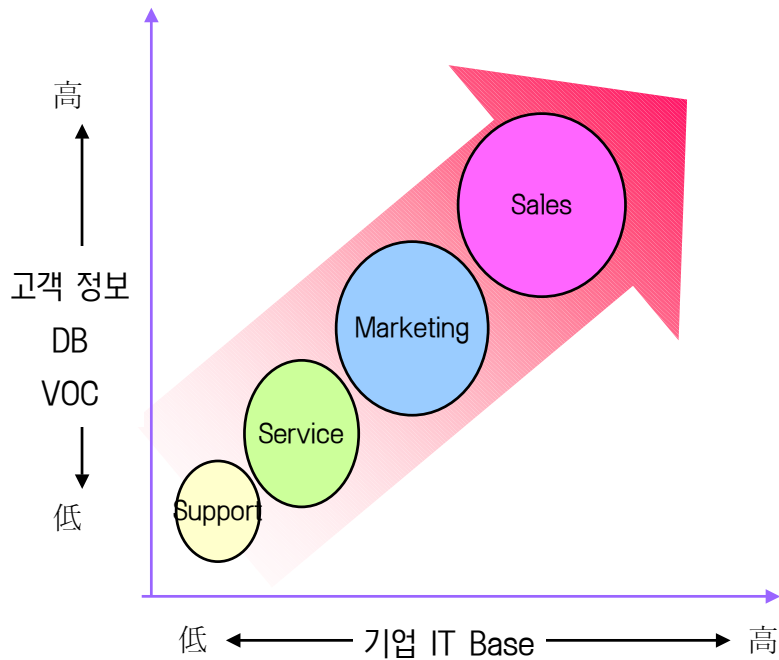
Source : Datamonitor (2000), Perdue University Research (2001)

Call Center의 중요성

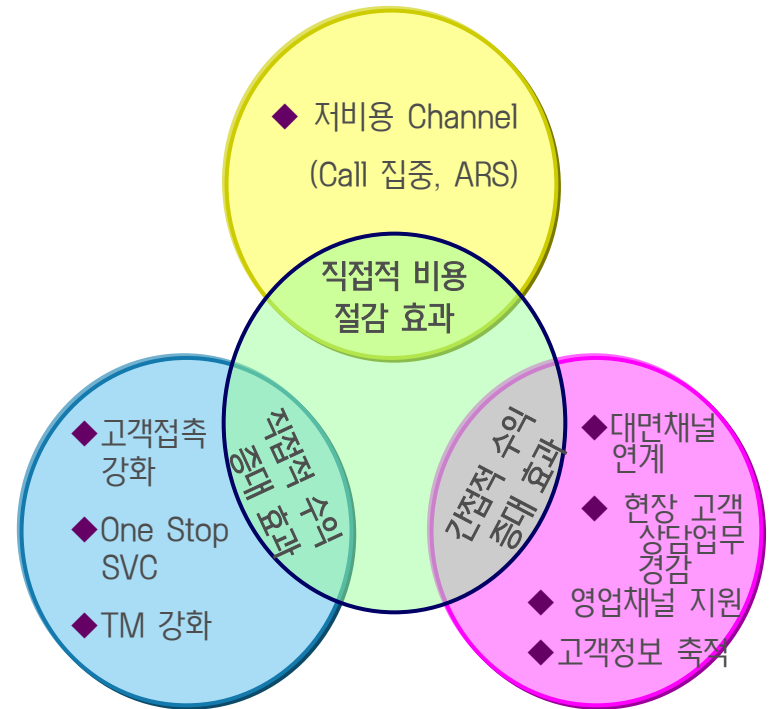


1. Call Center의 역할 변화

Contact Center Functional Change



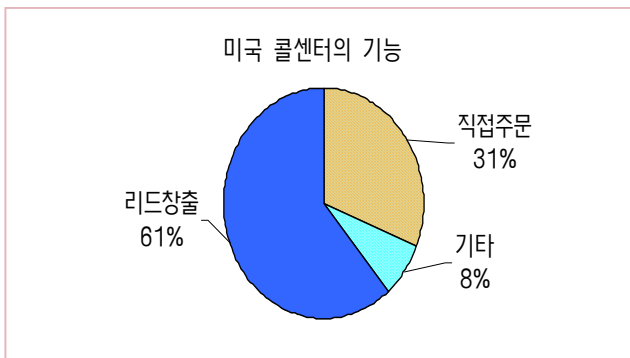
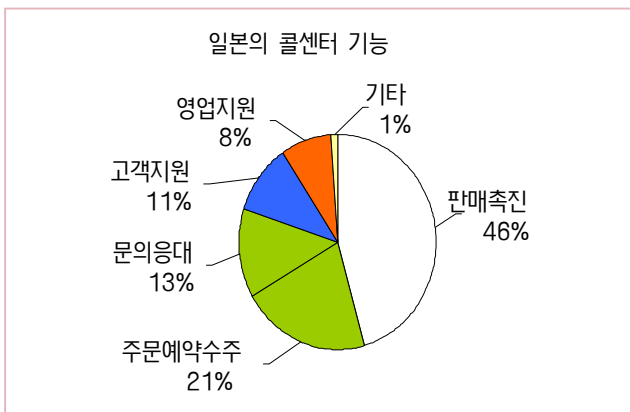
Contact Center 역량 강화



Call Center의 중요성



1. Call Center의 역할 변화



콜센터 수행 기능

수행 기능	세부 기능
리드창출	판매촉진
상담	문의응대
Sales	직접판매/주문

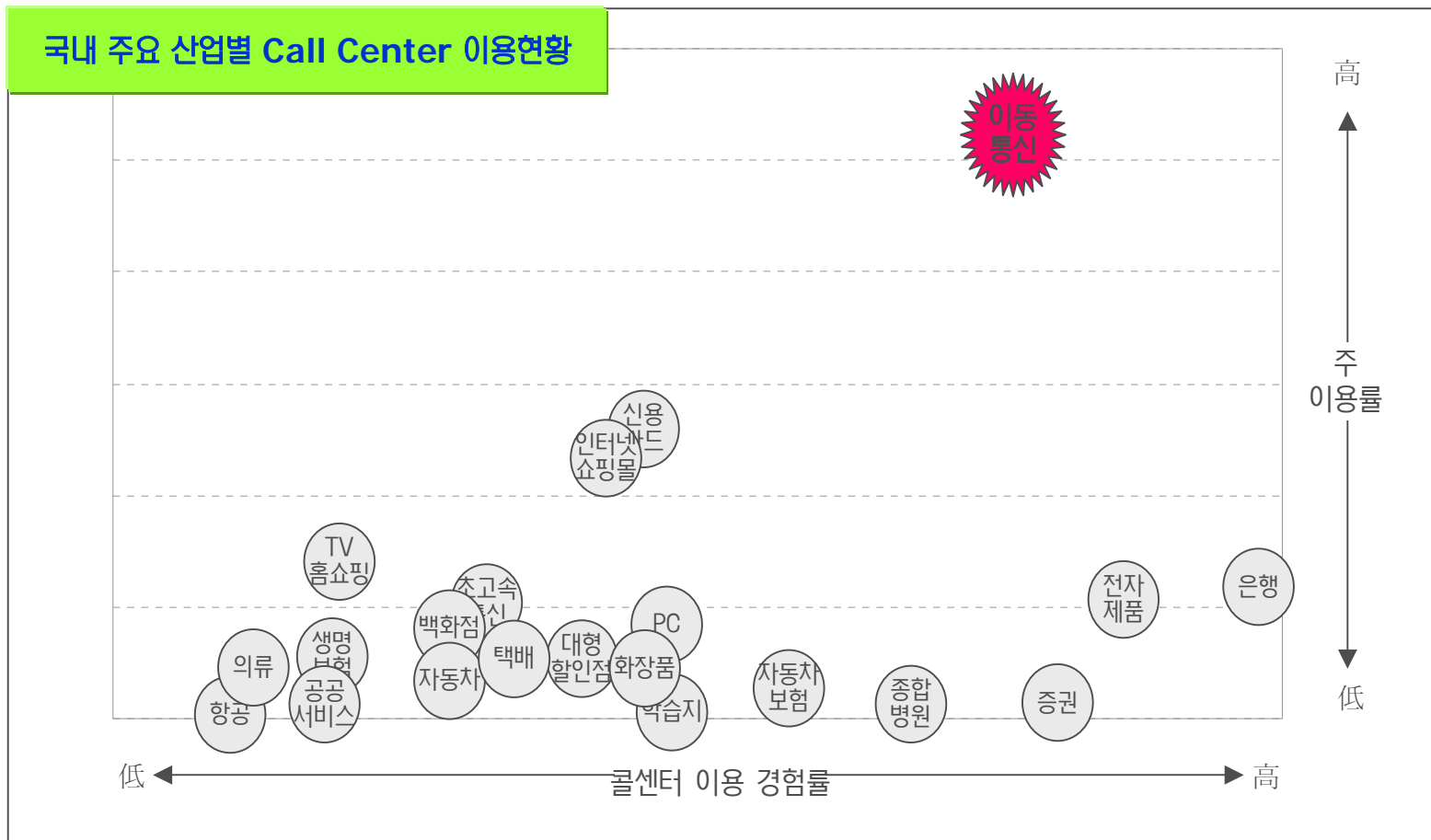
* 리드 창출(Lead Generation): 가장고객과의 커뮤니케이션으로 실마리를 잡는 것

Source : '일본 텔레마케팅 시장보고서' 일본 Impress지 (1999.1)
 '미국 다이렉트 마케팅 현황 보고서' 미국 다이렉트 마케팅 협회 (1998)

Call Center의 중요성



2. Call Center의 이용현황



Source : Call Center 이용 실태조사, KMAC (2004)

Call Center의 중요성



3. Call Center 이용시 중요 요소

	1 순위	2 순위	3 순위
생명보험	상담원의 업무처리 정확	ARS 안내의 이해 용이성	상담원의 업무처리 신속
신용카드	상담원의 업무처리 신속	상담원의 업무처리 정확	친절한 응대
은행	ARS 안내의 이해 용이성	상담원의 업무처리 정확	ARS에서 원하는 내용을 쉽게 찾음
이동통신	상담원의 업무처리 신속	상담원의 업무처리 정확	ARS 안내의 이해 용이성
전자제품	상담원의 업무처리 신속	상담원의 업무처리 정확	친절한 응대
홈쇼핑	상담원의 업무처리 신속	상담원의 업무처리 정확	ARS 안내의 이해 용이성

Call Center의 중요성



3. Call Center 이용시 중요 요소

전화 시도 중 포기 경험률

78.3%

이용 도중 끊긴 경험률

69.4%

Call Center 서비스품질지수



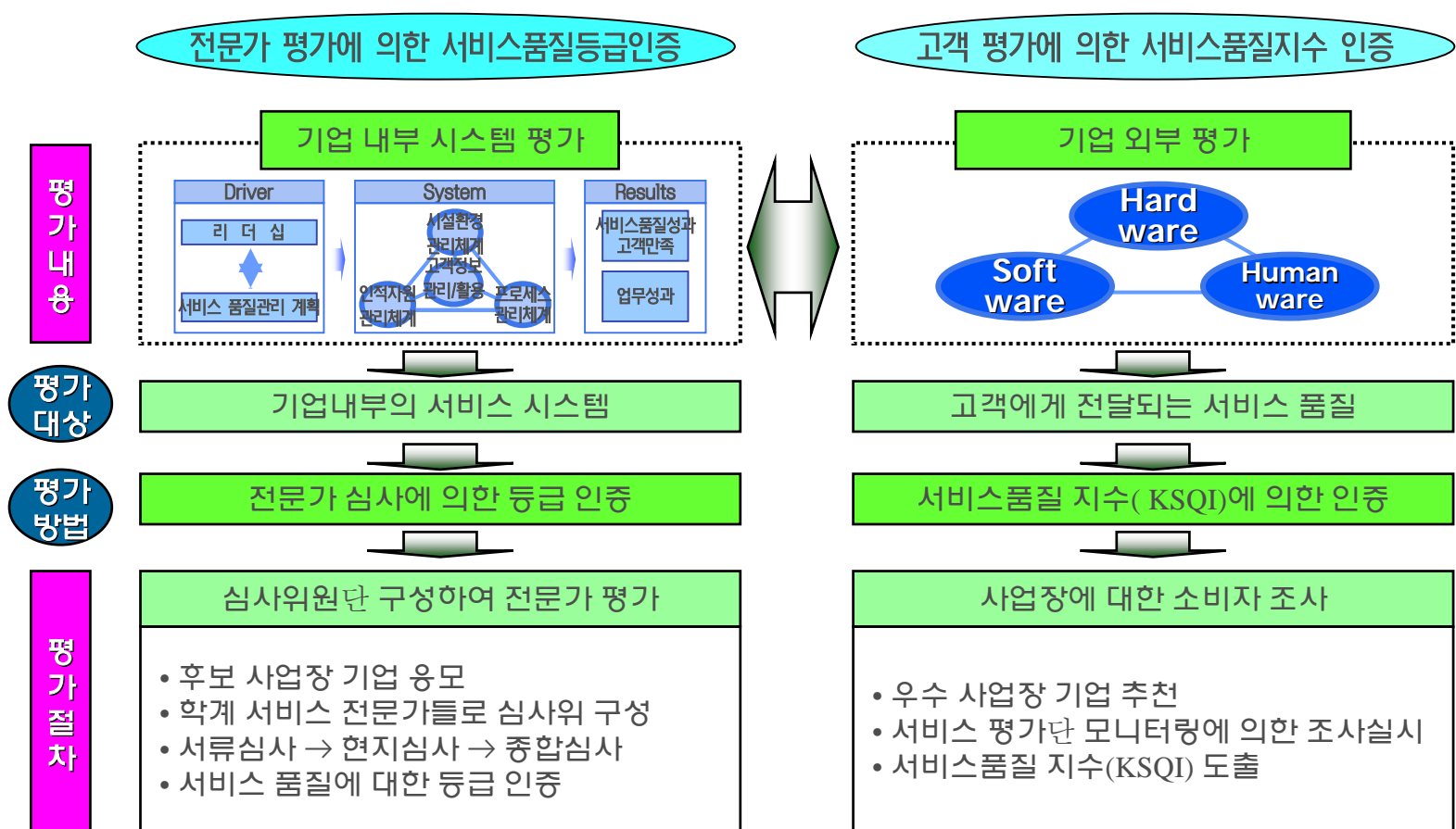
※ 한국산업의 서비스품질지수:

- 한국산업의 서비스품질 지수[KSQI(Korean Service Quality Index)]는 한국능률협회컨설팅이 한국 산업과 고객의 특성을 토대로 기업의 최종 가치전달자인 접점의 서비스에 대해 고객이 지각한 서비스 품질 평가를 통해 서비스 이행률의 관리 관점에서 산출한 지수임

Call Center 서비스품질지수



1. 서비스품질 인증제 개요



※ 고객평가에 의한 서비스품질지수(KSQI)는 2004년에는 “콜센터 서비스품질 지수(KSQI) 1위”로 발표되며, 단계적으로 인증대상을 확대할 계획임

Call Center 서비스품질지수



2. 2004년 서비스품질 인증제 Process

전문가
평가
영역



• 작년 인증 사업장 유지 심사

서비스품질등급인증

응모 분야	인증 명칭					
	World Best Service		Korea Best Service		Best Service	
	AAA+	AAA	AA+	AA	A+	A
산업 별 부문	●	●	●	●	●	●

고객
평가
영역



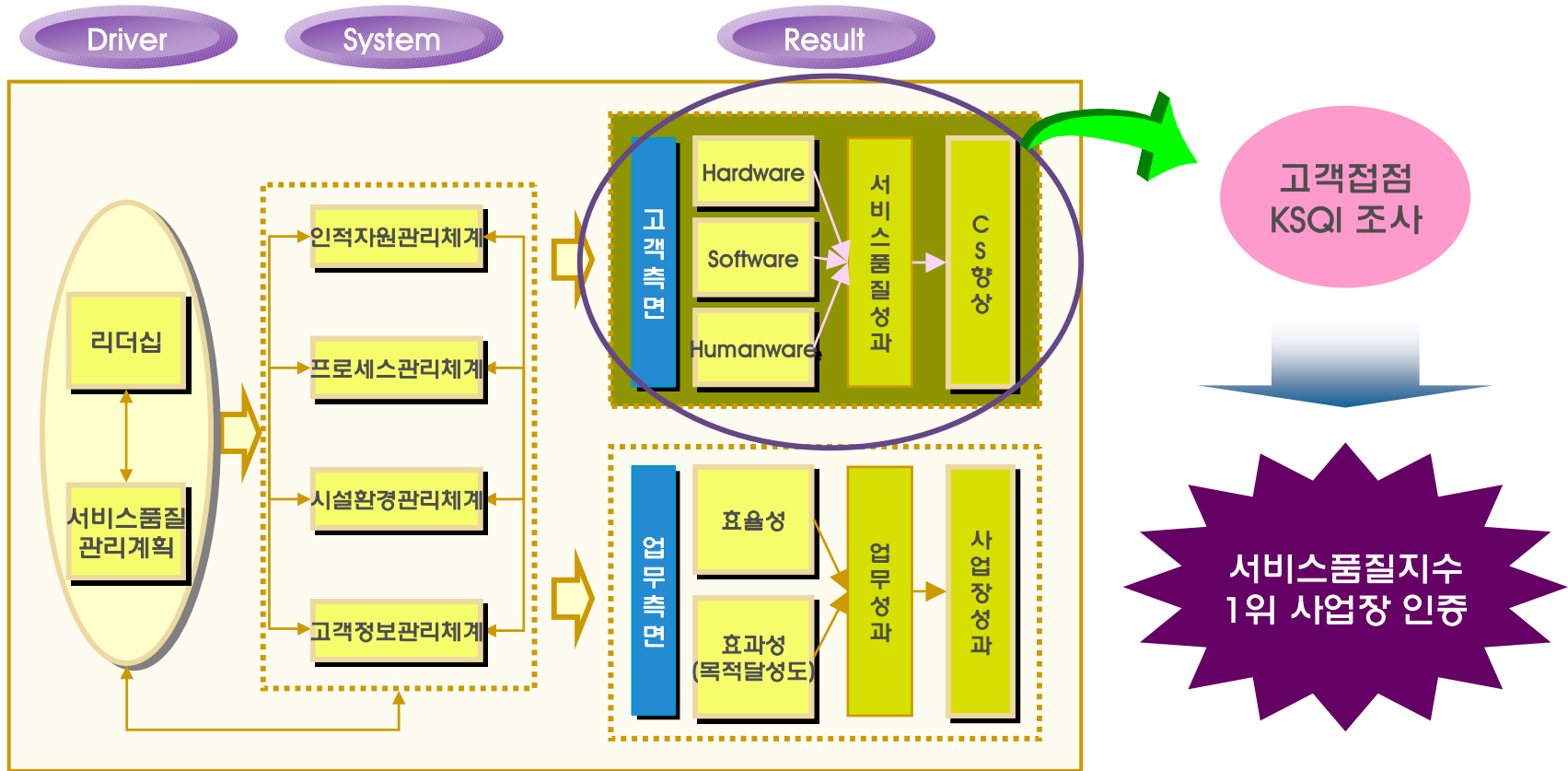
서비스품질 지수(KSQI) 1위 인증

2004년: 콜센터에 한정 → 2005년~: 단계적인 인증대상 확대

Call Center 서비스품질지수



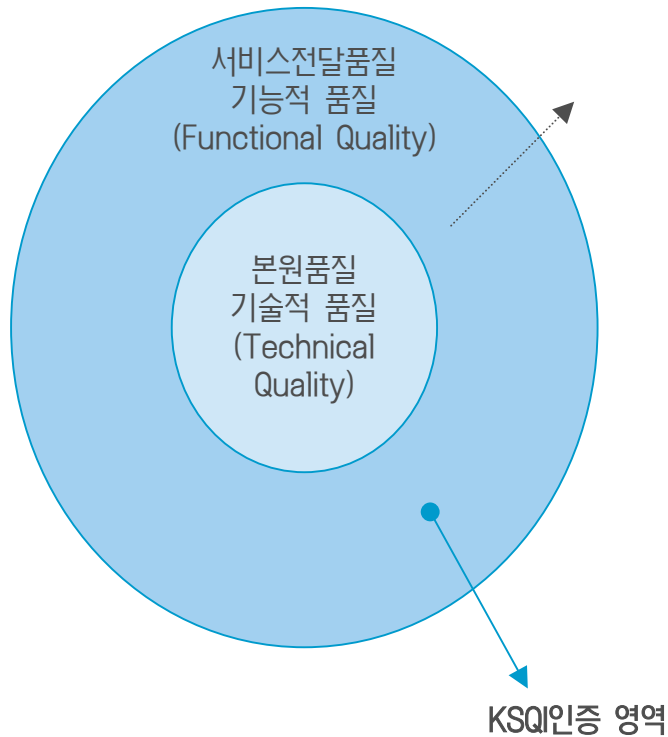
3. KSQI의 개념



Call Center 서비스품질지수



4. KSQI 인증 대상



본원품질
(기술적 품질)

서비스전달품질
(기능적 품질)

- ◆ 고객이 무엇을(what) 얻을 것인가에 관한 것으로서 편익을 제공하는 활동 그 자체를 고객이 서비스로 파악하는 것이며, 그 활동의 유무에 따라 편리한가 불편한가 하는 평가를 내리며, 최종적으로 고객이 받는 것 (what the customer gets)을 의미함

- ◆ 고객이 어떻게(how) 그것을 얻을 것인가에 관한 것으로 편익의 제공이라는 활동 그 자체가 아니라, 제공방법을 고객이 서비스로 파악하는 경우이고 기술적 품질이 기능적으로 고객에게 이전되는 과정 (how he gets it)을 의미함

=> KSQI 인증 영역



5. 용어정의

▣ KSQI (Korea Service Quality Index)

- ☞ 서비스 품질 유지율을 통해 서비스 품질 정도를 나타내는 지수로서, 전체 서비스 이행횟수 중 몇 번의 서비스가 성공적으로 이행되었는가를 측정함

▣ 서비스 이행횟수

- ☞ 서비스를 Before Service, On Service, After Service로 구분하여 측정한 모든 서비스 측정 항목에 전체 조사 횟수를 곱한 값

▣ 서비스의 성공적 이행

- ☞ 모든 서비스 기회에서 서비스 표준을 준수하는가 여부

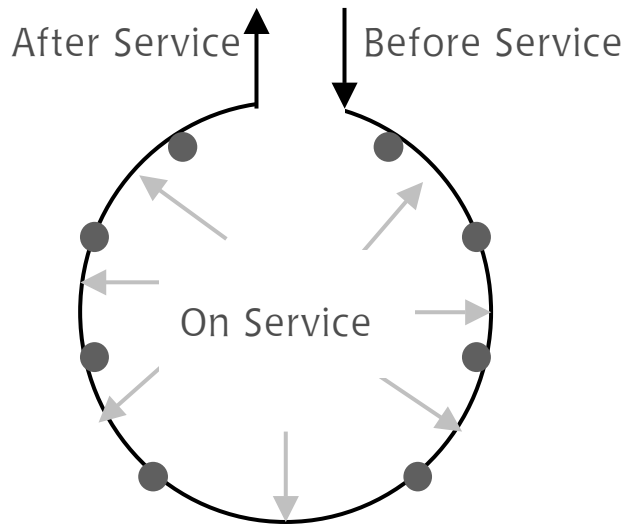
※ 서비스 품질 유지율 = 1-서비스 결함률

서비스 품질 유지율 90% = 서비스 결함률 10% = 서비스 결함률 2.782 sigma



6. KSQI 조사 내용

서비스 제공 단계

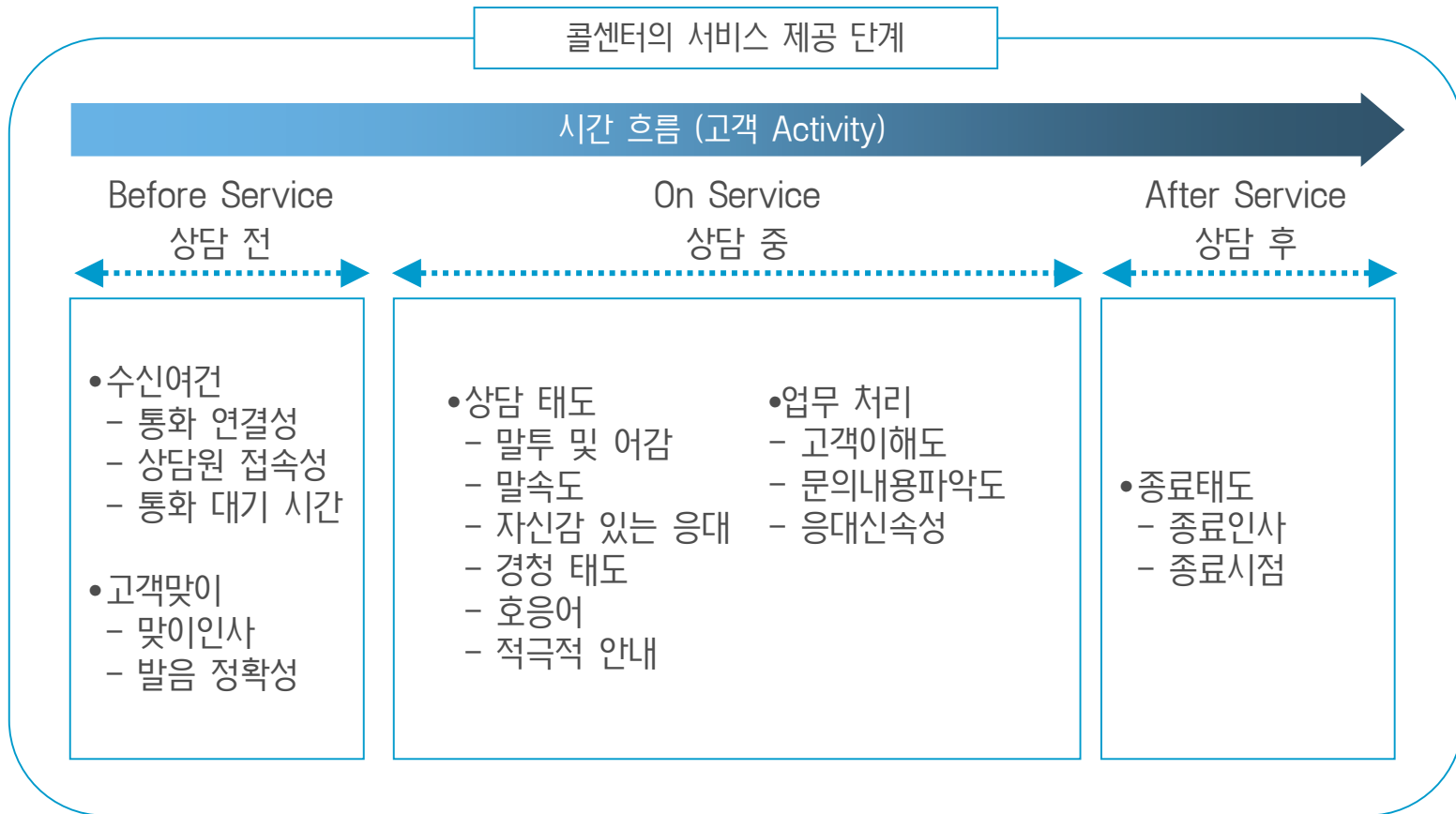


구분	내용	예
◆ Before Service	직접 서비스가 제공되기 전 단계	은행의 대기순번표 획득
◆ On Service	직접 서비스가 이루어지는 단계	은행 창구에서 업무 처리
◆ After Service	서비스 종료 알림 이후 단계	업무 처리 후 종료 인사 및 퇴장

Call Center 서비스 품질지수



7. 2004년 KSQI 조사 내용





7. 2004년 KSQI 산출

$$KSQI = \left[1 - \left(\frac{D_1 + D_2 + D_3}{\sum CTQ} \right) \right] \times 100$$

- 서비스품질 지수(KSQI): 각 서비스영역별 CTQ에 대한 서비스 성공 수를 의미하며, 1-서비스결함률로 평가함
- CTQ(Critical to Quality): 고객이 가장 중요하게 생각하고 인정하는 요소

Call Center 서비스품질지수



8. 2004년 KSQI 조사 설계

구분	내용
조사대상	각 기업의 콜센터
사례 수	총 60회 모니터링 실시
표본추출방법	시간대별, 요일별 배분
조사방법	전화 조사
조사기간	2004년 7월 21일 ~ 8월 3일

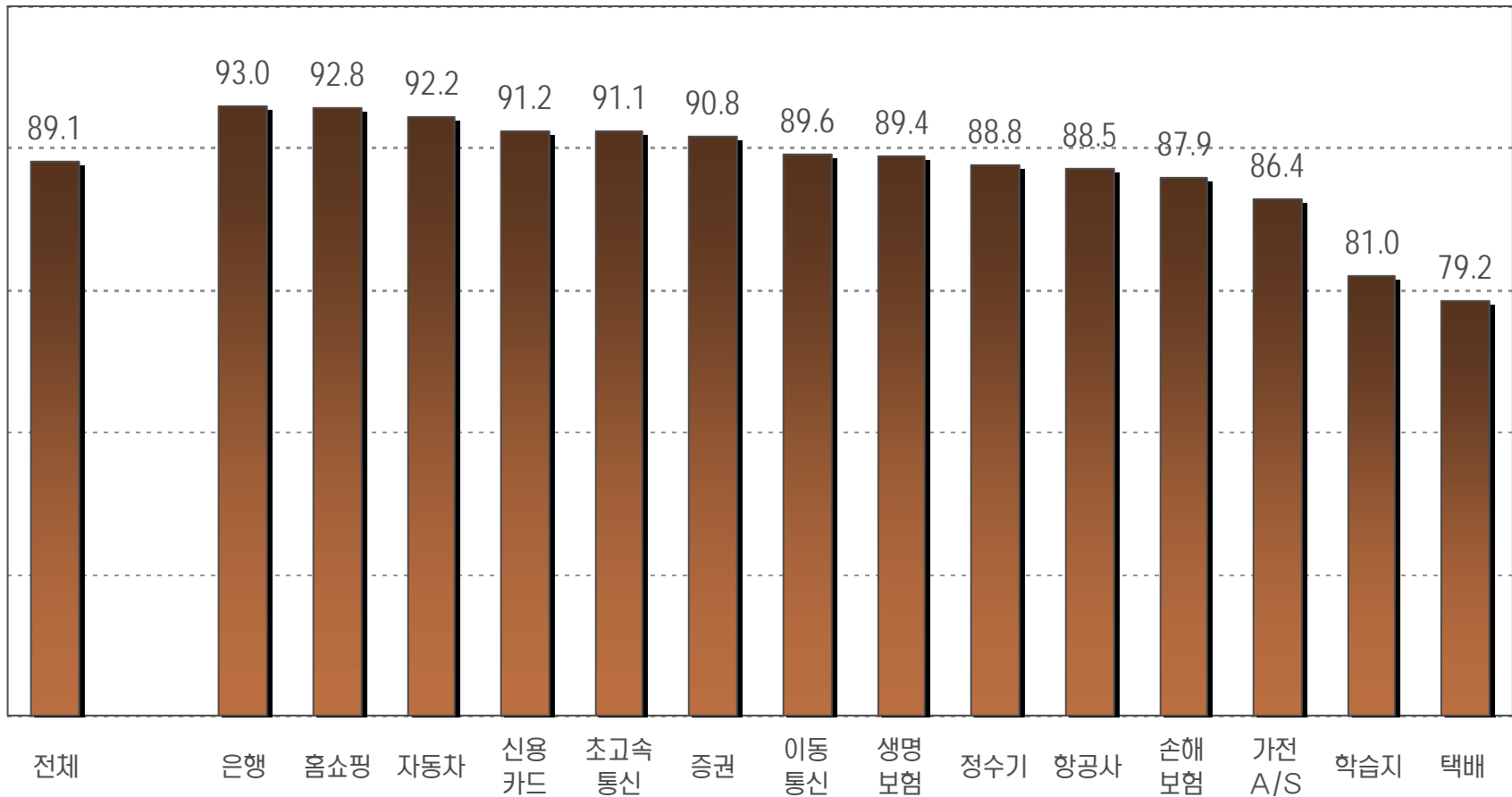
2004년 콜센터 KSQI 조사 결과



2004년 콜센터 KSQI 조사 결과



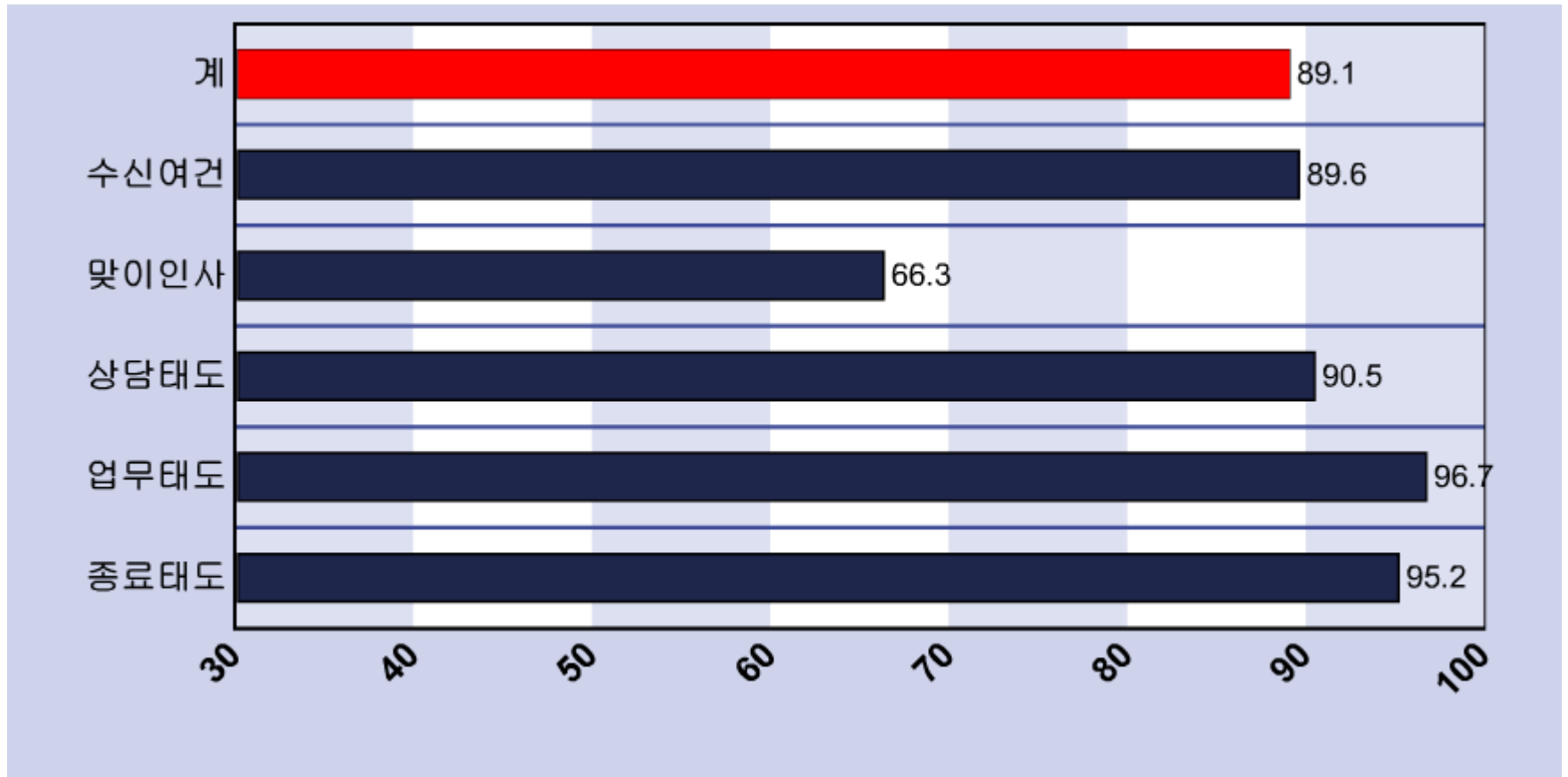
1. 산업별 KSQI



2004년 콜센터 KSQI 조사 결과



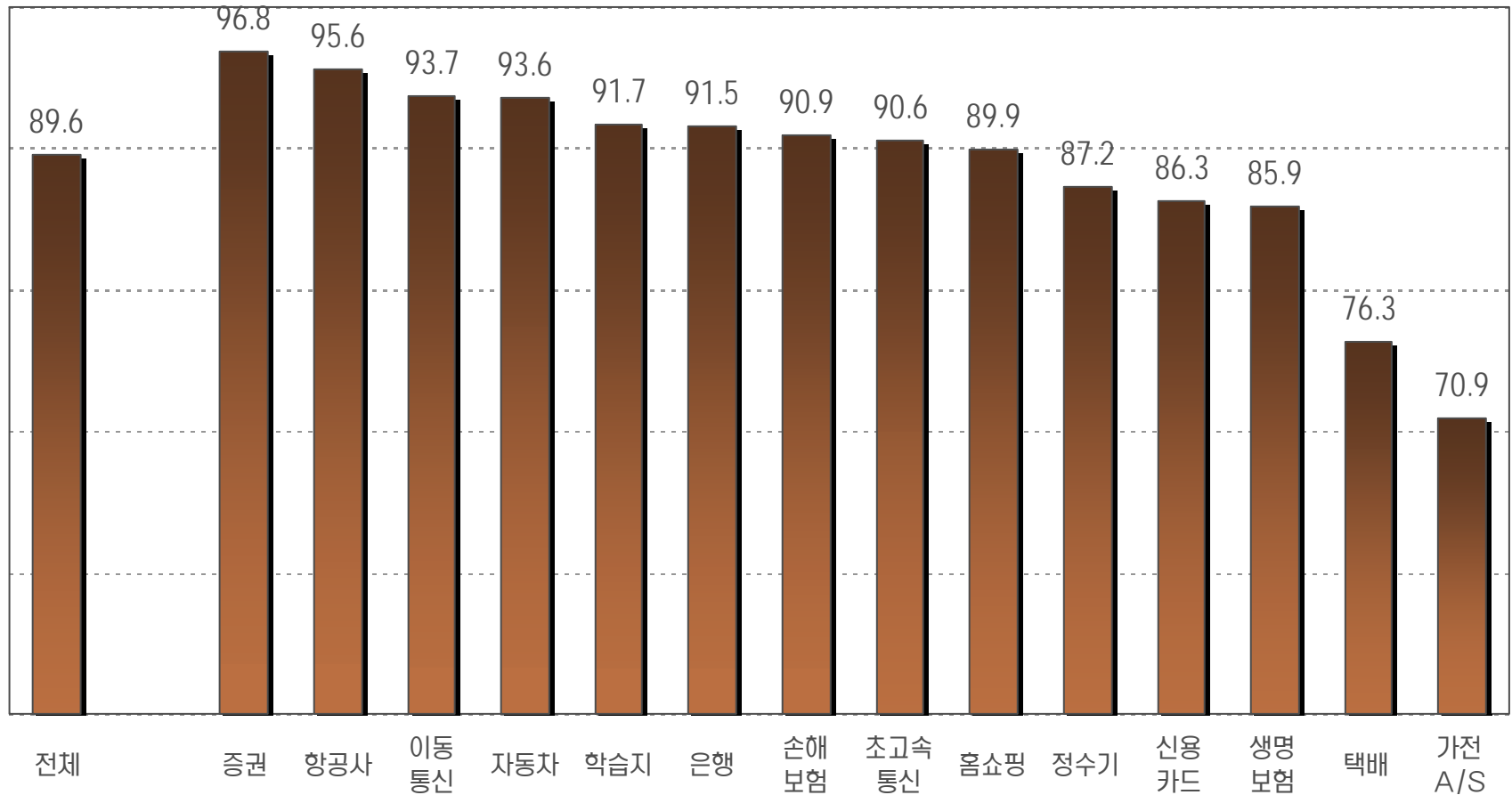
2. 조사 영역별 KSQI



2004년 콜센터 KSQI 조사 결과



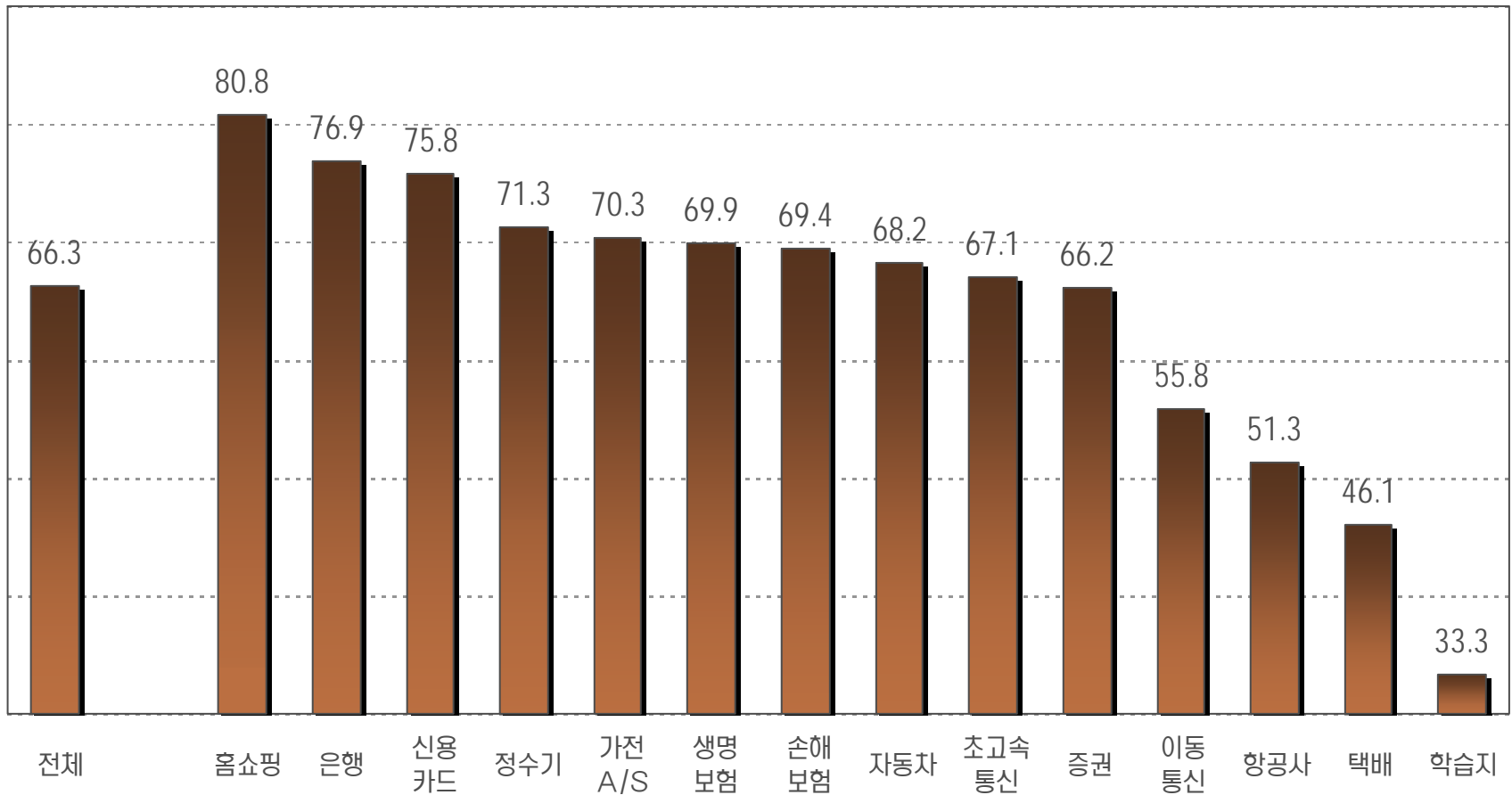
2. 조사 영역별 KSQI - 수신여건



2004년 콜센터 KSQI 조사 결과



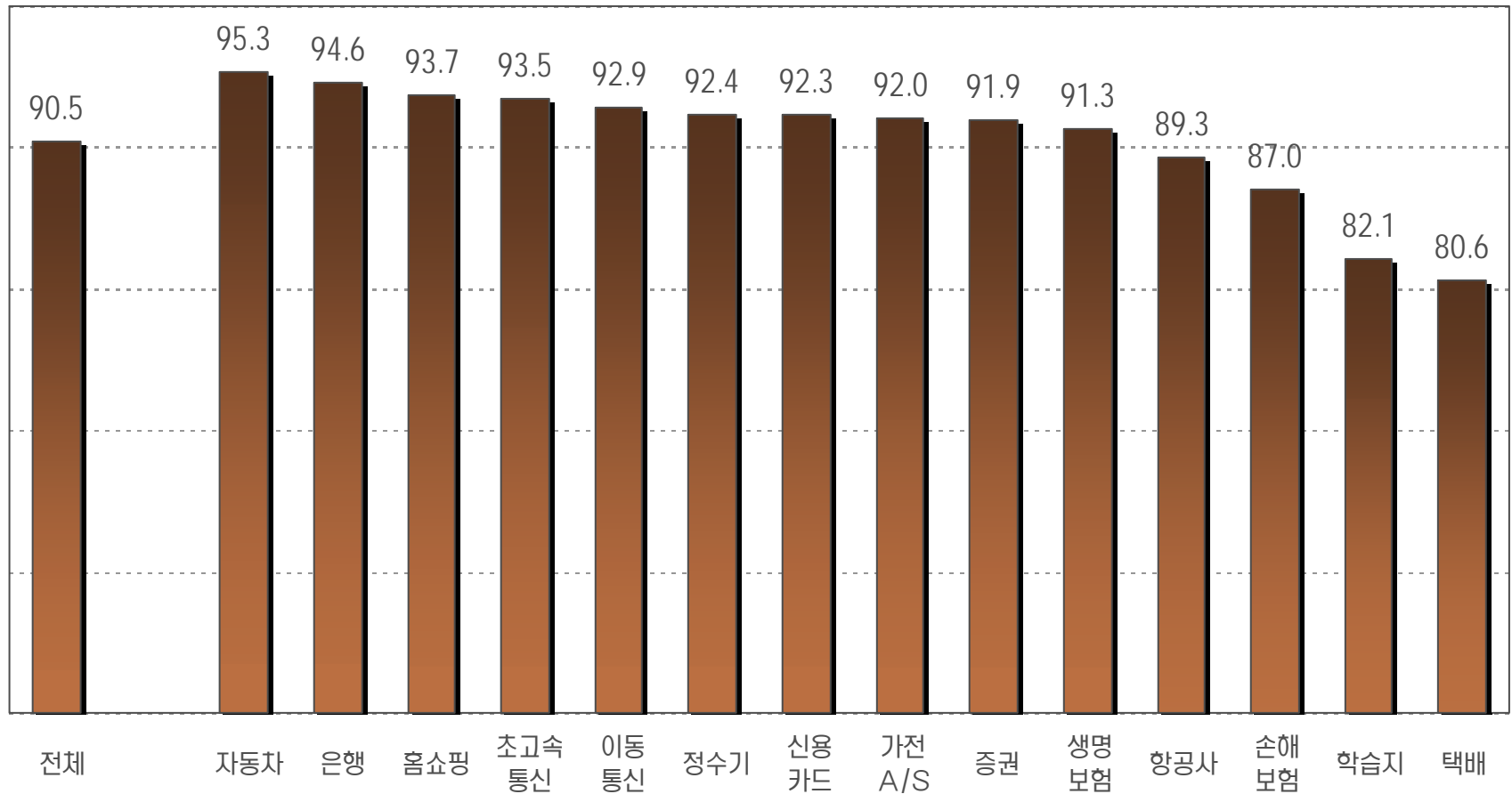
2. 조사 영역별 KSQI - 맞이인사



2004년 콜센터 KSQI 조사 결과



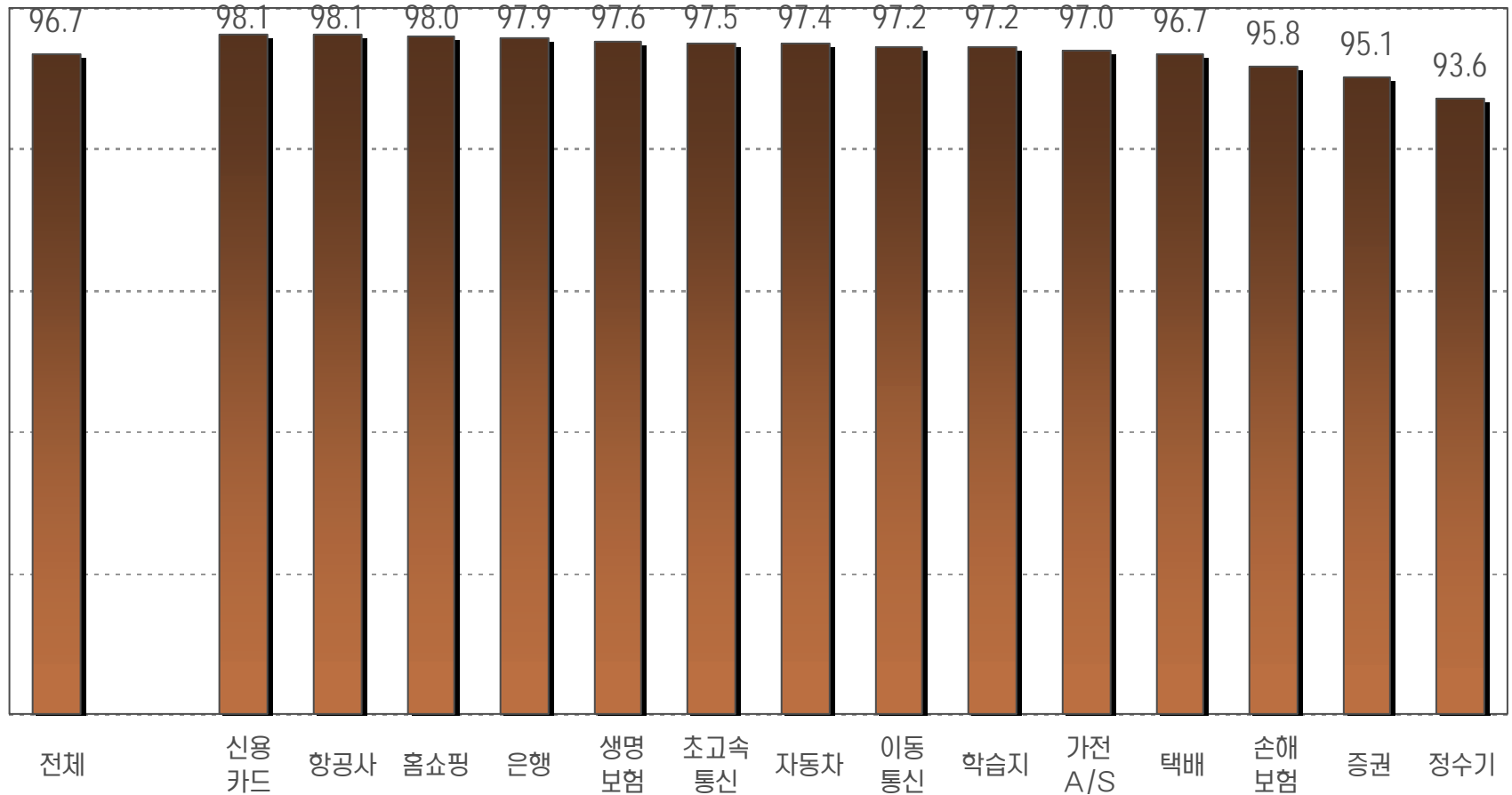
2. 조사 영역별 KSQI - 상담태도



2004년 콜센터 KSQI 조사 결과



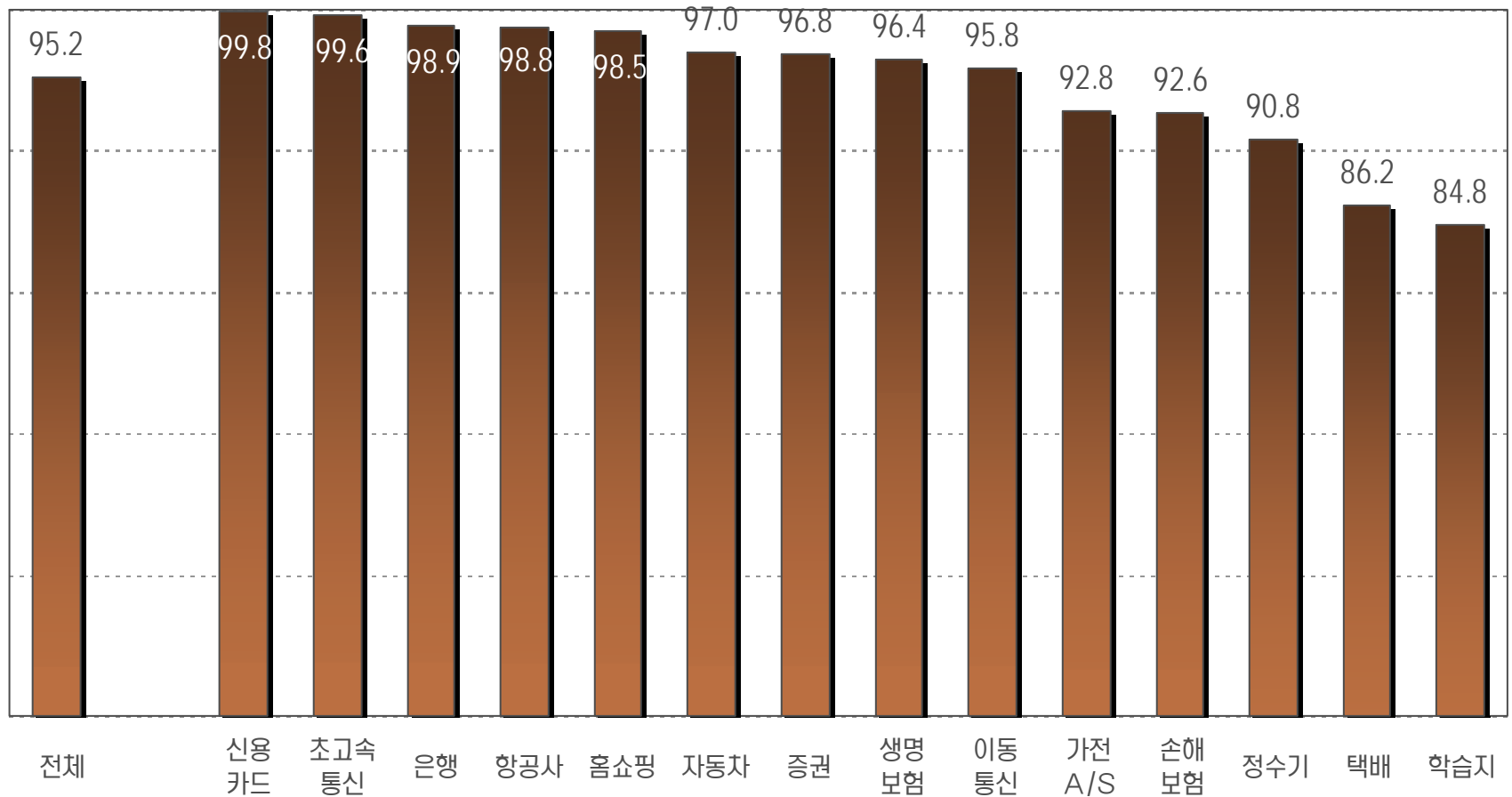
2. 조사 영역별 KSQI - 업무처리



2004년 콜센터 KSQI 조사 결과



2. 조사 영역별 KSQI - 종료태도



2004년 콜센터 KSQI 조사 결과



3. 종합 시사점

- 콜센터의 서비스 품질, 업무처리와 종료태도는 매우 우수
- 수신여건 및 맞이인사는 업체별로 편차가 큼
- 상담태도는 산업별로 편차가 큼