



콜센터 고객 사전 안내 문구 분석

Analyze call center customer advance statements

Major of Human- System Design Engineering, Dong-eui University *Jaemin Lee, Hyewon Lee*

Department of Industrial Health, Catholic University of Pusan *Kyung-Sun Lee*

Department of Industrial ICT, Dong-eui University *SungHee Kim*

Department of BioBrain, BioBrain *Kiseong Kim*

Department of Prevention Programs Team 2, KOSHA *GwanHo Ryu*

BACKGROUND

산업안전보건법 제41조(일명 '감정노동자 보호법')에 의거하여 콜센터에서 상담사의 고객 응대 전에 음성 안내가 의무 적용되고 있다. 음성 안내는 통화를 기다리는 고객들의 궁금증을 해소시키고 안내 사항을 전달한다는 측면에 있어서 중요하다. 따라서 콜센터 고객 사전 안내 문구의 공통적인 구성요소를 파악하고 계속해서 개선할 필요가 있다.

OBJECTIVE

콜센터 상담사 보호와 비대면 상담 시스템 품질 향상을 위해 콜센터에서 사용되고 있는 사전 안내 문구를 분석한다.

METHOD

43개 기업에서 사용되는 공통적인 콜센터 고객 사전 안내 문구를 일차적으로 그룹핑한 뒤, 같은 그룹에 속한 문구끼리 구성요소를 비교하여 안내 목적에 따라 세부적으로 나누었다. 최종 결과를 바탕으로 행정안전부에서 보급한 표준 안내 문구와 비교 분석하였다.

○○입니다.
스마트폰 화면의 메뉴를 보고 원하시는 서비스를 선택해주세요.
음성 ARS로 연결 중입니다.
코로나19 예방을 위해 모든 상담사가 마스크를 착용하고 근무중 입니다.
상담사의 음성이 명확하지 않더라도 양해 부탁드립니다.
서로를 존중하는 말로 고객응대 근로자를 보호해주세요.
... 서비스 받으실 내용을 음성으로 말씀해주세요.
센터 위치는 센터, 일반문의는 안내, ...
상담사 연결 후에는 고객님의
권리보장과 서비스품질향상을 위해 통화내용이 녹음됩니다.
상담사를 연결해드리겠습니다.

인사말	사전 안내	멘트
○○입니다.	코로나19 예방을 위해... 근무중 입니다. / 상담사 연결 후 ... 녹음 됩니다.	서로를 존중하는 말로 고객응대 근로자를 보호해주세요.

인사말	사전 안내		멘트
소개	코로나19	녹음 안내	감성형
○○입니다.	코로나19 예방을 위해... 근무중 입니다.	상담사 연결 후 ... 녹음 됩니다.	서로를 존중하는 말로 고객응대 근로자를 보호해주세요.

RESULT

1. 도출된 콜센터 고객 사전 안내 문구 구성 요소

인사말	사전 안내	멘트
인사 및 소개	녹음 안내	감성형
	상담 제한 안내	경고형
소개	코로나19 안내	감성 및 경고형
		상담사 보호 조치형

2. 표준 안내 문구

유형	감성 멘트 강조형	상담사 보호조치 강조형	공공기관 책임감 강조형
구성 요소	(1) 민원청취의지 (2) 녹음 고지 (3) 상담사 보호조치 (4) 감성 멘트		

4개의 구성 요소로 구성된 표준 안내 문구는 3개 유형으로 구성되어 각 기관별 특성에 따라 골라 사용할 수 있다.

3. 도출된 안내 문구 구성 요소와 표준 안내 문구 비교

분석 결과	행정안전부
인사말	민원청취의지
사전 안내	녹음 고지
	상담사 보호조치
멘트	감성 멘트

도출된 멘트 요소는 상담사 보호조치와 감성 멘트 요소를 포함하고 있으며, 사전 안내 요소는 녹음 고지 요소를 포함하고 있으므로 인사말을 제외한 사전 안내와 멘트 요소는 행정안전부에서 제시한 표준 안내 문구와 유사하게 도출되었음을 알 수 있다.

안내 문구의 구성 요소는 유사하게 도출하였으나, 각 기관별 특성에 따라 사용할 수 있도록 다양한 유형으로 나누어 볼 필요가 있다.

CONCLUSION & SUGGESTION

콜센터 연결음 안내 문구 제안

안녕하십니까 ○○ 고객센터 입니다. (인사 및 소개)
산업안전보건법의 고객응대 근로자보호조치가
시행되고 있습니다. (상담사 보호조치형)
상담원에게 폭언 시 상담이 종료될 수 있으며, (상담 제한 안내)
보다 나은 서비스를 위하여 상담내용이 저장됨을 알려드립니다.(녹음 안내)
잠시 후 상담원을 연결해드리겠습니다.
상담 시 고객님의 따뜻한 배려 부탁드립니다.(감성형)

- 본 연구에서 제안한 콜센터 연결음 안내 문구는 하나의 유형으로만 구성되어 있다는 한계점을 가진다.
- 콜센터뿐 아니라 비대면 업무 사업장에서 민원을 응대하는 데 폭넓게 활용할 수 있도록 다양한 업무 특성의 고려가 요구된다.

APPLICATION

본 연구 결과를 바탕으로 감성적인 콜센터 고객 사전 안내 문구를 마련하여 상담사를 보호함으로써 보다 나은 상담 서비스를 제공할 수 있게 되고, 결과적으로 서비스를 이용하는 고객들의 만족감도 더욱 커질 것으로 기대한다.