근로복지공단 보도자료 다시, 대한민국! 새로운 국민의 나라

보도시점 2024. 5. 10.(금) 06:00 (2024. 5. 10.(금) 석간)

근로복지공단 13년 연속 '우수 고객센터' 선정

전화응대율 95%로 공공기관 최고, 인공지능 고객센터(AICC) 구축, 채팅상담시스템 등 서비스 고도화

근로복지공단(이사장 박종길)은 한국능률협회컨설팅(KMAC)이 주관하는 '2024 한국산업 서비스품질지수(KSQI) 조사' 고객센터 부문에서 우수 고객센터로 선정되어 2012년부터 2024년까지 공공기관 부문 **'13년 연속 우수 고객센터'로 선정**되는 영예를 안았다고 10일 밝혔다.

서비스품질지수 조사는 국내 346개 기업 및 기관의 고객센터를 대상으로 지난해 6월부터 올해 3월까지 총 100회의 모니터링을 통해 진행되었다.

공단 고객센터는 특히 **업무처리 항목에서 93점, 서비스 태도 항목에서 96점**의 매우 우수한 점수를 획득해 상담사의 전문성과 친절성을 인정받았다.

공단 고객 칭찬 글에서 구체적인 사례를 확인할 수 있었는데, 지난 2월 고객센터를 통해 제증명을 발급받은 서 모 씨는 "역지사지의 마음으로 고객을 본인의 가족처럼 대하는 상담사님 덕분에 60km나 떨어진 지사에 방문하지 않고도 제시간에 서류를 제출할 수 있었다. 상담사님은 대한민국을 지탱하는 친절 전도사"라고 감사인사를 남겼으며, 사업장 퇴사로 피보험 관련 상담을 받은 한 모 씨는 "긴 통화시간에도 프로정신으로 열심히 상담해주었다. 너무나 편안하고 배려심이 느껴지는 상담에 칭찬을 남긴다."라고 밝히며 우수한 상담 품질에 만족감을 드러냈다.

공단은 2020년 이후 비대면 시대에 맞춰 고객센터의 '보이는 ARS'를 개선하고, 편리한 민원 서류 제출 창구를 마련하기 위해 모바일 앱 'TOUCH! 산재·고용'을 운영하는 등 고객 편의를 높이는 동시에 상담 인프라를 고도화하기 위해 노력했다. 그 결과 2023년도 **고객센터 전화 응대율이 95%를 기록하며 공공기관 중 가장 높은 응대율을 기록하는 성과**를 거뒀다.

또한 공단 고객센터는 일반 전화상담 외에도 청각 장애인 등 사회적 소수자를 위한 “수어상담 서비스”, 보다 빠른 서비스를 제공하기 위한 “제증명 발급 전담팀” 등을 운영하여 고객을 위한 종합민원센터로 발돋움했다.

공단 관계자는 상담 빅데이터를 활용한 **보이스 봇 등 인공지능 고객센터(AICC) 도입**과 실시간 채팅 상담시스템 등 보다 스마트한 상담시스템 운영을 준비 중이라고 향후 계획을 밝혔다.

박종길 이사장은 “13년이라는 긴 시간 동안 우수한 상담으로 고객에게 공단과의 기분 좋은 첫 만남을 선사해준 고객센터 직원 여러분의 노고에 깊이 감사드린다.”라고 언급하며 “근로복지공단 고객센터는 앞으로도 국내 대표 고객센터로서 고객들과 소통하며 일터에 안심을, 생활에 안정을 더하는 행복파트너로서 그 역할을 다할 것”이라고 소감을 밝혔다.

담당 부서	ESG경영국 고객지원부	책임자	부 장	홍태범 (052-704-7591)
		담당자	팀 장	김형조 (052-704-7592)

더 아픈 환자에게 큰 병원을 양보해 주셔서 감사합니다
개벼운 질환은 동네 병+의원으로
대한민국정부 ☎129 / www.e-gen.or.kr
대한민국 정책브리핑
OPEN 출처표시
공공누리 공공저작물 자유이용허락