

근로복지공단, 15년 연속 '우수 고객센터' 선정

- 올해 하반기 AI 상담 서비스 도입 및 스마트 ARS 전환 추진 -

근로복지공단(이사장 박종길)은 한국능률협회컨설팅(KMAC)이 주관하는 '2026 한국산업 서비스품질지수(KSQI) 조사' 고객센터 부문에서 우수 고객센터로 선정됐다고 27일 밝혔다. 이로써 공단은 2012년부터 2026년까지 공공기관 부문에서 15년 연속 우수 고객센터로 선정되는 성과를 이어가게 됐다.

한국산업 서비스품질지수(KSQI) 조사는 국내 346개 기업·기관 고객센터를 대상으로 지난해 5월부터 올해 3월까지 총 100회의 모니터링을 거쳐 진행됐다.공단 고객센터는 '응대 신속성'과 '문의 내용 파악도' 등 주요 항목에서 95점 이상의 높은 평가를 받아 고객 문의에 대한 신속하고 정확한 상담 서비스를 인정받았다.

공단 고객센터는 모바일앱 'TOUCH! 산재·고용'을 통한 민원처리 지원, 채팅상담 서비스 운영, 제증명 발급 전담 처리 등 고객 편의 향상을 위한 다양한 서비스를 지속 확대해왔다. 이러한 노력에 힘입어 최근 3년 연속 90% 이상의 높은 상담 응대율을 유지해오고 있다.

특히 공단은 올해 하반기부터 축적된 상담 데이터를 기반으로 AI 상담 서비스를 단계적으로 도입하고, 스마트 ARS 체계로 전환해 보다 빠르고 편리한 상담 환경을 구축할 계획이다. 이를 통해 고객 접근성과 상담 효율성을 한층 높일 것으로 기대하고 있다.

근로복지공단 박종길 이사장은 “15년 연속 우수 고객센터 선정은 고객 점점 최일선에서 국민과 소통해 온 고객센터 직원분들의 헌신 덕분”이라며, “앞으로도 AI 기반 상담 서비스 등 디지털 혁신을 통해 일하는 모든 사람에게 더욱 신속하고 편리한 고객 서비스를 제공할겠다”라고 밝혔다.

담당 부서	안전윤리경영본부 고객지원부	책임자	부 장	윤상희 (052-704-7591)
		담당자	팀 장	이재찬 (052-704-7592)

