

DEA 모형을 이용한 고객센터의 기술적 효율성 평가에 관한 연구

(Evaluating the Technical Efficiency of the Customer Service Center Using DEA Model)

조 건, 소순후, 이경재

gcho@chonnam.ac.kr, pognan@empal.com

전남대학교, 부산대학교, 한국전자통신연구원

광주광역시 북구 용봉동 300번지

062-530-1442

키워드 : 효율성(Efficiency); 자료포락분석(DEA); 콜센터(Call Center); 핵심
성과지표(KPI); 고객관계관리(CRM)

- Abstract -

최근 기업의 경영전략이 신규 고객을 얼마만큼 확대하느냐에서 기존 고객을 얼마만큼 장기적으로 자사의 고객으로 포용하느냐로 변해가면서 점차 많은 기업들이 고객관계관리(CRM)에 관심을 기울이고 있다. 이처럼 CRM이 주목을 받게 되면서 기업과 고객의 최일선 접점인 콜센터(Call Center)가 고객관계관리의 핵심 채널로 새롭게 조명을 받고 있다. 콜센터는 정보통신기술의 발달과 함께 단순한 전화 문의에 대한 응대로부터 인터넷, 모바일 등 고객과의 모든 비대면 채널접점을 통합관리하는 컨택센터(Contact Center)로 변모하면서 기업에서 차지하는 위상과 역할이 더욱 커지고 있다.

콜센터는 고객과의 접촉의 90%이상을 담당하고 있기 때문에 콜센터 서비스에 대한 고객만족도는 기업의 이미지 및 기업 성과에 매우 중요한 영향을 미친다고 할 수 있다. 이처럼 콜센터를 통한 고객 응대가 기업의 마케팅 활동에서 보다 중요한 경쟁 요소로 등장하면서 많은 기업들이 콜센터의 효율성을 높이는 문제에 큰 관심을 쏟고 있다.

따라서 본 연구에서는 국내 고객센터의 기술적 효율성을 측정하여 현재의 효율성 현황과 문제점을 규명하고 이에 대한 개선방안을 제시하고자 한다. 이를 위해 본 연구는 각 콜센터의 상대적 효율성을 평가하기 위한 분석기법으로 자료포락분석(Data Envelopment Analysis: DEA) 모형을 이용하였다. DEA 모형은 개별적인 투입요소에 의해 부분적인 효율성만을 평가한 기존 연구와는 달리 다수의 투입물과 산출물의 유기적인 관계를 고려하여 전체적인 관점에서 효율성을 평가할 수 있는 방법이다.

구체적인 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, 국내 콜센터의 운영효율성 수준이 어느 정도인지를 파악하고, 둘째 생산요소의 투입과 산출구조에서 비효율을 발생시키는 원인과 그 크기를 규명하며, 마지막으로 효율성 향상을 위한 벤치마킹 기준을 설정하고 개선의 방향과 정도를 제시한다.