

ARS 서비스 운영전략

The management strategy of the ARS service

황 의 철

광주여자대학교

Hwang eui-chul

Kwangju Women's University

요약

고객의 요구사항 다양화 및 콜서비스 요청의 지속적인 증가로 서비스 접점(MOT)의 중요성이 크게 확대되고 있으며, 이는 산업과 업종에 관계없이 모두가 동일한 현안사항을 가지고 있다. 콜량의 예측을 통해 적정인원을 산출하여 실제로 인입되는 콜량과 예측된 콜량을 트래킹하여 예측과 실제의 갭을 최소화하는 것으로 고객만족도 향상에 성패를 좌우한다. 양질의 상담 서비스 제공과 운영 사업비의 효율화는 우리 모두의 관심이자 동시에 해결해야 할 과제이다.

본 연구는 콜센터의 ARS 운영현황과 시장 동향 분석 및 ARS 운영기관 실태점검 및 평가를 통하여 효율적인 운영전략을 모색하고자 한다.

I. 서론

지식기반의 정보화 사회에서는 하드웨어보다는 콘텐츠가 중요시 하는 시대가 되었다. 고객들의 기대치가 높아짐에 따라 친절보다 깊은 공감을 원하는 감성서비스가 통하는 감성적 유대감과 인간적인 모습이 필요하다.

이러한 컨택 센터의 중심에는 자동응답시스템(ARS; automatic response system)이 있다.

컨택센터에서 고객의 콜에 대한 응대는 실시간에 이루어지므로, 충분한 상담사를 확보하지 못하면 이는 고객의 대기시간을 증가시켜서 고객만족도를 저하시키는 부작용을 갖게 된다. 따라서 일정수준 이상의 고객만족도를 유지하기 위해서는 충분한 상담인력을 확보하는 것이 관건이지만, 콜이 몰리는 피크타임을 감안해 불필요하게 많은 인력을 확보하는 것은 오히려 비용의 낭비를 초래할 수 있다. 특히 상담사의 채용, 교육훈련, 관리에 소요되는 비용 및 급여, 복리후생, 4대보험 등이 컨택센터 운용비용 중 60~70% 이상을 차지정인력을 배치하고 활용하는 것이 컨택센터 운용을 위한 CSF(Critical Success Factor)로 인식된 것이 당연하다[1].

ARS는 공공기관과 기업의 컨택센터 약 2000개사에 약 47,000여 전화회선이 ARS에 사용되고 있다[2].

상담사 연결을 원활하게 이루어지게 하고 불필요한 광고성 대기시간을 최소화하여 고객의 편의를 제공하는데 일조해야 한다. 그러나 많은 컨택센터는 인건비를 줄이는 차원으로 ARS를 운영하는바 ARS 이용과 관련하여 제기된 불만 사항들을 종합하여 그 문제점을 최소화하는데 연구의 목적이 있다.

II. 컨택센터의 ARS 운영

1. 콜 유형에 따른 상담원 현황

지식경제부와 정보통신산업진흥원에 의해 최초로 컨택센터 업계에 대한 실태조사가 실시되었다.

수요기업의 콜 유형별 종사하는 상담사 비중 분석 결과 인바운드가 84.1%, 아웃바운드가 14.5%, 인·아웃바운드 서비스를 병행하는 센터가 1.4%인 것으로 분석되었다[3].

표 1. 콜 유형에 따른 상담원 현황

구분	Inbound	Outbound	In+Out
공공기관	95.2%	2.9%	1.9%
일반기업	82.0%	16.7%	1.3%
전체	84.1%	14.5%	1.4%

2. ARS 서비스 운영개선을 위한 가이드라인

방송통신위원회는 2009년 11월 'ARS 서비스 운영개선을 위한 가이드라인'을 제정하고 ARS를 제공하는 공공기관과 일반기업에 자율적인 준수를 권고한바 있다. ARS 가이드라인에는 각 단계마다 상담사와 바로 연결될 수 있도록 상담사 연결기능을 강화하고 서비스 구성단계 간 소화 및 메뉴 표준화로 서비스 대기시간 최소화와 이용요금의 사전고지, 서비스 구성도에 대한 정보제공 등을 주요사항으로 되어 있다[3].

ARS 이용현황 및 이용자 만족도 조사 결과 응답자의 70%이상이 통신과 금융기관의 ARS서비스를 이용한 경험이 있었고, 응답자의 78.5%가 월 한번 이상 서비스를 이용하고, 평균 1회 이용시간은 3~5분이 가장 많은 것으로, 서비스에 대한 전반적인 만족도는 60.6%로 개선이 필요한 것으로 나타났다. 특히 이용시간 및 대기시간에

표 2. ARS 운영기관 실태점검 및 평가(1) [4]

항 목	모니터링 세부항목	배점	평가등급(5점척도)					평점
			A1,0	B0,8	C0,6	D0,4	E0,2	
상담사 연결가능 (30점)	1. 단계마다 상담사 연결메뉴 제공여부	15	○					15
	2. 상담사 연결 시 걸리는 시간(메뉴에서 상담사연결 버튼을 누른 후상담사 연결까지 걸리는 시간)	10			○			6
	3. 상담사 연결 지연 시 이루어지는 서비스	5		○				4
구성단계 간소화표준화(25점)	4. 최종 목표단계까지의 단계수	10				○		4
	5. 메뉴 표준화 여부(상담사 연결= '0번' , 이전단계로 돌아가기= "#번" , 다시 듣기= "번")	15			○			9
이용 및 대기시간(25점)	6. 첫 메뉴 버튼을 누른 후 안내멘트가 나오기까지의 시간	10		○				8
	7. 광고성 정보 제공시간 최소화	10				○		4
	8. 최종 메뉴의 최하위 정보 취득까지 걸리는 시간	5			○			3
이용요금(5점)	9. 이용요금 사전 공지 여부	10			○			6
	10. 이용요금 사전공지 여부	5	○					5
정보제공(5점)	11. ARS 구성도 등 정보제공 정도(홈페이지 게시, 안내자료 배포 등)	5					○	1
계		100						65

대한 불편사항이 가장 높게 나타났고, 연결대기중 통화 단절 안내(기계음)음성의 불명확성에 대한 불편함을 보였다.

가이드라인의 주요내용은 다음과 같다.

- ▶ 상담사 연결 기능 강화
원활한 연결을 위하여 적정 규모의 상담사를 배치한다.
- ▶ 구성단계 간소화 및 표준 메뉴화
- ▶ 이용 대기 시간 최소화
활용빈도가 높은 정보를 초기단계에 배치하고, 대기 시간에 따른 비용 부담을 줄이기 위해 광고성 정보제공 시간 최소화한다.
- ▶ 이용요금의 사전 고지 및 비용부담 완화
- ▶ ARS 서비스 구성도 안내자료 제공

Ⅲ. ARS 서비스 운영의 실제

ARS에 대한 문제점은 정해진 멘트와 프로세스에 대한 모든 정보를 일방적으로 전달하므로, 기계적인 대응에 대하여 고객의 신뢰와 믿음을 얻지 못한다.

또한 고객의 불만적인 요소를 일괄적인 돌로써 처리하기 때문에 고객이 제품이나 기업에 대한 충성도가 낮아진다.

그러나 기업의 컨택 센터에서는 ARS는 시스템 구축에 많은 비용이 들지 않고, 효율적인 안내가 가능해져 국가기관은 물론 현재 금융기관, 통신사는 물론 중소형 기업에 이르기까지 폭 넓게 사용되고 있다. 24시간 이용할 수 있는 편리성과 함께 언제 어디서든 쉽게 조회할 수 있는 장점을 갖고 있다. 특히 숫자를 다루는 금융기관에서는 더 큰 효과를 발휘한다. 컨택센터가 가장 많이 운영하고 있는 금융업이 42%를 넘었고, 아웃소싱과 통신이 뒤를 이었다. 통화 콜을 스스로 조정할 수 있는 아웃바운드에 비해 들어오는 대로 받아야 하는 인바운드의 경우 하루 받는 콜이 90콜 이상 받는 곳이 62%가 넘었다[5].

표 3. 평균 통화 콜 수

콜수	80미만	80-90	90-100	100-110	110이상
%	22.1	16.2	21.1	17.7	23

IP IVR는 기본적으로 시스템에 의한 자동응답 시스템의 구축이나, 또는 상담원의 연결에 의한 업무처리 흐름을 갖는 모든 경우에 적용가능하며, 기본적으로 관공서, 금융기관, 증권사, 골프장 및 콘도, 700서비스, 교통, 방송국, 대학교, 기상청 등 응용분야가 있다.

IV. 결론

ARS의 기능은 회사 연결 안내 멘트, 모든 상담원 통화 시 상담 대기 ARS 음원 구동, 고객의 회사 안내 또는 음악등을 통화 연결음으로 제공하는 기능, ARS로 고객 정보를 받아 DB 저장 후 인증과정을 통하여 상담원 등에게 콜라우팅, 일정관리, 콜백기능 및 자동착신전환 등이 있다. ARS 시스템의 도입은 ARS 시스템을 도입하는 것이 아니라, 수준 높은 고객 서비스 체도에 ARS가 일부 담당하는 부분으로 구성되어야 하며, 이러한 구성이 비용이나 소비자 만족측면에서 효율성을 발휘할 수 있을 것이다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] 백용, "정확한 콜 예측의 필요성", Contact Journal, pp15-16, 2010, 6.
- [2] 조인국, "ARS서비스 운영 개선을 위한 가이드라인", 방송통신위원회, pp1-8, 2009,11.
- [3] 정보통신산업진흥원, "컨택센터 산업 현황", 콜센터산업 실태조사 및 정책연구, Contact Journal, vol. 127, pp24-27 2010, 11.
- [4] 황규만, "ARS 가이드라인 평가 관련 설명회 풍경", Contact Journal, vol. 128, pp18-20, 2010, 11.
- [5] 남상현, "Call Center 운영현황조사" Contact Journal, pp15-16, 2010, 9