

효과적인 정보서비스로서의 다산콜센터 사례연구

Effective Information Service: a Case Study of Dasan Call Center

김민정, 성균관대학교 문헌정보학과, podongtong@skku.edu
차현주, 성균관대학교 문헌정보학과, cha1448@skku.edu
김민영, 성균관대학교 문헌정보학과, ereinmin@skku.edu

Minjung Kim, Dept. of LIS, Sungkyunkwan University
Hyunju Cha, Dept. of LIS, Sungkyunkwan University
Min Young Kim, Dept. of LIS, Sungkyunkwan University

서울시 120 다산콜센터는 서울시민의 민원문의 및 처리를 위해 도입된 전화 민원서비스이다. 공공 부분 정보제공 서비스 사업으로는 드물게 매우 활발하게 이용되고 그 역량을 인정받아 다수의 기관으로부터 벤치마킹(benchmarking)의 사례가 되어 왔다. 도서관계에서는 그동안 도서관 이용자의 정보 요구를 해결하기 위한 온라인·오프라인 참고정보서비스(Ask-a-librarian)를 시도하였으나 그 이용실적은 저조하였다. 이에 본 연구는 다산콜센터를 정보제공 서비스 측면에서 하나의 모범사례(Best Practice)로 판단하여 도서관계로 적용해 볼 수 있는 부분을 도출하여 제안해 보고자 한다.

1. 서론

서울시는 2007년 9월부터 하나의 안내번호로 신속한 종합민원서비스를 제공하기 위해 '120 다산콜센터'를 운영하고 있다. 다산콜센터는 16개 시·산하 기관 및 25개 자치구 별로 난립되어 운영되었던 서울시내 69개 ARS 전화체계를 통합하는 것을 기반으로, 각종 민원접수경로(전화, 팩스, 인터넷, 서류, 방문 등)에 따라 분산·신청 처리되었던 민원 문의에 대한 답변서비스를 단일 관리시스템을 통하여 제공하고 있다(이용환 외, 2012).

다산콜센터는 공공기관에서 주도한 정보제공 서비스사업으로는 드물게 매우 활발하게 이용되고 있는 성공 사례라고 볼 수 있다. 2012년 8월 기준에 따르면 다산콜센터의 상담건수는 하루 평균 35,100콜로 운영 시작부터 최근까지 총 4500백만 건의 누적 상담이

이루어졌으며, 서비스 만족도는 운영 초기 41.6점으로 조사되었던 것이 최근 95.7점으로 크게 향상되었다. 또한 최근까지 다산콜센터를 벤치마킹한 기관은 공공기관과 민간대기업을 포함하여 830여 기관에 달하는 실정이다(서울시 보도자료, 2012). 이런 성공적 운영을 기반으로 다산콜센터는 다양한 서비스 제공방식을 확보하면서 지속적으로 서비스 영역을 넓히고 있다.

이에 반해 국내외에서 시도된 도서관 참고정보서비스(Ask-a-librarian)의 경우 성공적으로 평가받은 사례는 드물다. 최근 조사된 국내 4년제 대학도서관의 참고정보서비스 통계현황을 살펴보면 면대면, 전화, Email(온라인)을 모두 포함한 참고정보서비스는 1개관당 연평균 10,053건, 봉사대상자 1인당 0.8건으로 이용 실적이 매우 저조한 상태이다(한국교육학술정보원, 2012).

참고정보서비스는 사서직의 전문성을 확보할 수 있는 중요한 서비스 분야로, 그 수요를 창출할 수 있는 전략적인 활동이 필요한 상황이라 할 수 있다.

이에 본 연구는 다산콜센터를 정보서비스 측면에서 도서관계에서 연구해야 할 사례로 판단하였다. 따라서 본 연구는 다산콜센터의 운영 및 상담 서비스 준비·제공 과정을 분석하여 다산콜센터의 성공요인을 파악하고 이를 정보서비스 분야에서 도서관계에 적용할 수 있는 부분은 어떤 것이 있는지를 검토해보는 것을 목적으로 한다.

2. 연구방법

본 연구는 다산콜센터를 참고정보서비스 측면의 모범사례(Best Practice)로 보고 사례연구(Case Study)를 실시하였다. 다산콜센터의 운영 전반과 제공서비스의 구체적인 내용 조사를 위해 2013년 5월 9일 다산콜센터 상담 운영진 한 명과 두 시간 동안 면담을 수행하였고, 추가 문의는 전화로 수행하였다. 또한 운영진으로부터 제공받은 내부 자료 및 정부 보고서, 관련 학술 논문을 포함한 문헌 분석을 실시하였다. 이를 통하여 다산콜센터의 성공요인을 도출해 보고 참고정보서비스 측면에서 도서관계로의 적용점을 제안해 보았다.

3. 다산콜센터의 운영 및 상담서비스 분석

3.1. 다산콜센터 운영 분석

서울시는 종전 기관별로 분산 처리되었던 전화민원, 인터넷민원, 방문민원, 현장민원 등 다양한 접수경로의 민원서비스를 하나의 접점

으로 통합하여 즉시 해결할 수 있는 형태로 다산콜센터 사업을 시작하였다(이주희, 2009). 다산콜센터 사업비용으로 투입되는 서울시 예산은 2012년 기준으로 연간 약 220억 원에 달한다.

다산콜센터는 365일 24시간 운영되고 주간, 저녁, 야간 3개조로 서비스를 제공하고 있다. 총 524명(관리자 24명, 상담원 500명)의 상담 전문 인력으로 구성되어있으며, 현재 3개의 전문운영업체(효성ITX, ktcs, MPC)의 민간위탁으로 운영되고 있다.

다산콜센터의 서비스 분야는 서울시 교통, 수도, 보건 및 여권신청 등 서울시·구청에서 시민에게 제공하는 민원 서비스 전 분야를 포괄한다. 더불어 전화서비스 이외 휴대폰 문자 상담, 수화 상담, 외국인 상담, 120 현장민원 서비스, 홀몸 어르신 안심콜 서비스 등 다양한 서비스가 제공되고 있다.

2007년 9월 운영초기 상담건수는 일평균 4,422건에 불과했으나, 운영을 시작한지 5년만인 최근 2012년 8월에는 하루 36,187건의 상담이 이루어져 총 누적 44,139,729건의 전화상담이 이루어졌다.

아울러 상담 서비스 만족도 역시 출범 직전 41.6점에 불과하였으나, 2012년 8월 95.7점으로 고객 만족도도 꾸준히 증가하였다. 또한 2010년 시행된 답변의 정확성 만족도 분석에서 92점으로 만족할만한 수준을 보였다(배귀희, 2010). 이외 최근 보도된 서울시 자료에 따르면 2012년 8월 기준 하루 평균 상담 35,100콜 중에서 고객이 전화를 걸어 15초 내에 상담이 시작되는 비율은 96.7%, 타 부서의 연결 없이 상담원이 직접 답변 처리를 완료하는 1차 처리율은 87.5%로 보고되었다.

서울시는 2006년 9월 다산콜센터 추진계획 수립이후 민원 행정업무를 일반상담원이 빠르고 정확하게 답변 할 수 있게 하기 위하여 서울시 민원 관련 정보를 통합한 표준상담 DB

를 구축하였다(배귀희, 2010). 표준상담 DB는 산재해있던 서울시의 기관별 ARS 전화번호와 각종 서울시 민원 업무 정보들로 구성되었다. 표준상담 DB 구축 초기 데이터 건수는 6,557 건이었고, 이후 지속적인 DB의 통폐합으로 2013년 6월 현재 14,830건(시 4,874건, 구 8,956건)의 정보가 탑재되어 있다. DB 내용의 갱신 및 최신화를 위하여 지정된 전담직원이 신규 추가 및 변경된 업무내용을 업데이트 하는 한편, 개별 상담원이 상담사례를 기록하면서 파악한 DB 내용의 미비사항을 주단위로 업데이트하고 있다.

3.2 다산콜센터 상담서비스 분석

다산콜센터 상담과정은 시민이 전화를 통해 손쉽게 서울시 민원 및 생활에 관련된 정보문의의 하고, 문의를 받은 전문상담원이 표준상담 DB, 교통정보시스템 및 각종 인터넷 포털 검색을 통하여 문의에 대한 답변을 하는 것으로 진행된다. 전문상담이 필요한 민원일 경우 신속한 해당 부서 연결이나 답신전화(콜백:Call Back)를 통해 시민고객의 불편을 최소화하고 있다. 평균적으로 1인 상담원이 하루 95-100콜의 전화 상담을 소화하고 있으며, 각 건당 답변은 평균적으로 1-2분 내외로 완료된다.

주목할 점으로는 상담 서비스의 품질관리를 위한 일관성 있고 전문적인 서비스 제공의 일환으로 상담원의 체계적인 교육이 이루어진다는 점이다. 상담원 교육은 선(先)이론교육, 후(後)실습이라는 교육 방침 하에, 이론과 실습 교육의 병행 실시로 이론 교육의 효과를 배가할 수 있도록 고안되었다. 교육은 평균적으로 1년에 4회씩, 회당 6주간 200~240시간 동안 진행된다.

<표 1>은 2011년도 240시간 동안의 교육 구성을 나타낸다.

<표 1> 상담서비스 교육구성(6주, 240시간)

구분	교육내용	
기본교육(8)	시·구청 및 120 다산콜센터 운영현황	
이론 교육 (약 58개 세부분야)	시정업무 (40)	- 서울시 실·국 본부별 주요 업무소개 - 서울시 주요 다빈도 문의사항 집중교육 - <예: 교통, 도시기반, 세무, 문화·관광, 복지 등>
	구청업무 (56)	- 구정업무 일반현황 및 다빈도 문의사항 집중교육 - <예: 여권, 인감, 각종세금, 주민등록관리, 교통신고, 자동차 등록, 보건 등>
	수도 (14)	수도분야 이론 및 실습
실무 교육	응대실습 (108)	상담 프로그램 교육 및 콜 청취 등 실전교육
고객 응대 향상 교육	CS교육 (10)	CS 기본 마인드 및 보이스 트레이닝 등 교육
평가(4)		교육내용 핵심정리 및 평가

시·구청업무에 속해있는 58개 세부분야 이론교육 이후에는 실제 고객응대 상황에서 적용할 수 있는 응대실습교육이 진행된다. 상담원 응대실습교육에서는 실무 현장과 동일한 환경을 설정하여 실습훈련을 실시된다. 실습훈련에서는 고객의 질문이 빈번한 분야의 가상질문에 대한 상담원과 고객의 대화로 구성된 ‘상담스크립트’, 전체 상담과정의 흐름을 익힐 수 있는 ‘상담플로우’ 그리고 고객의 까다로운 질문에 대응할 수 있는 ‘특이사례 응대스크립트’를 교재로 만들어 활용하고 있다. 실습교육을 위한 교재는 상담원들이 상담 중 맞이하게 될 여러 가지 상황을 설정하여 각 상황에 대응할 수 있도록 고안 되었으며, 시민의 특정 질문내용에 대한 상담원의 답변으로 구성된 시나리오 형식이다.

이 외 서울시 주요기관 방문을 통한 현장학

습과 자치구 미션 프로그램, 교육교재를 이용한 오픈북(Open Book) 테스트와 상담AP프로그램을 이용한 업무테스트를 시행하고 있다. 또한 상담원이 답변을 제공하기 곤란한 상황이더라도 상담원의 재량에 따라 고객을 응대하되, 답변의 오류 발생 가능성을 제시하도록 훈련받고 있다.

4. 다산콜센터 성공 요인과 이를 적용한 도서관 정보서비스 제안점

다산콜센터 운영 및 상담서비스 분석을 통해 다산콜센터 성공요인 도출 사항과 이를 적용하여 도서관 참고정보서비스에 적용하는 실재를 제안해 보면 <표 2>와 같다.

5. 결 론

본 연구는 다산콜센터 사례분석을 통해 도출된 다산콜센터의 성공요인 중 참고정보서비스 분야에서 도서관계에 적용할 수 있는 부분이 어떤 것인지 검토해보았다. 도출된 다산콜센터의 성공요인으로는 민원 서비스 점점 통합, 산재된 정보의 통합, 체계적인 상담원 교육, 정보의 수시 업데이트가 있었다. 이를 참고정보서비스에 이용하기 위한 적용사항으로 통합형 정보서비스, 이론교육에 실습교육을 배양한 참고정보사서 교육 커리큘럼개발, 실제사례를 기반으로 한 응대 스크립트, 상담 플로우, 특이사례응대 매뉴얼 고안, 정보서비스 사례 기록을 위한 표준체계 마련 등을 제안해 보았다.

<표 2> 다산콜센터 성공요인 및 정보서비스 적용사항

다산콜센터 성공요인	정보서비스 적용사항
▷ (1) 민원 서비스 점점 통합 ▷ : 120번으로 서비스 접점을 하나로 통합	▷ 통합형 정보서비스 ▷ 교내: 도서관 내 학술 질의를 비롯한 교내 행정, 민원, 학사정보 등 각종 업무에 대한 통합 질의응답 서비스를 제공 ▷ 교외: 통합형 정보서비스를 통한 공동 참고 질의 및 참고 정보원 DB 통합을 통한 지역 및 학교 간 협력 서비스 채널 구축
▷ (2) 산재된 정보의 통합 ▷ : ARS 및 다양한 민원 정보를 망라하여 통합한 표준상담 DB 구축	
▷ (3) 체계적인 상담원 교육 ▷ : 선(先)이론교육, 후(後)실습 교육 원칙과 사례별 상담스크립트, 상담플로우 및 특이사례응대스크립트를 활용한 반복실습 교육	▷ 선(先)이론교육, 후(後)실습이라는 교육 방침을 따른 참고정보사서 교육 커리큘럼
	▷ 정보서비스 상황(참고면담, 정보제공 상황)에 적용할 수 있도록 다양한 상황별로 시뮬레이션이 가능한 응대 스크립트, 상담 플로우, 특이사례응대 매뉴얼 고안
▷ (4) 정보의 수시 업데이트 ▷ : 상담 사례기록 및 민원 정보의 수시 업데이트	▷ 이용자의 질의 및 사서의 응답 사례 기록을 위한 표준 체계 마련

참고문헌

- 국립중앙도서관. 2012. 2012년도 국립중앙도서관 사서교육훈련과정을 알려드립니다. 『도서관리포트』, 02: 12-15.
- 배귀희. 2010. 120다산콜센터의 운영에 관한 평가, 『한국지방자치학회 민선4기 지방자치의 성과와 향후 과제』, 57-73.
- 국민소통기획관, 2013, 『2013 예산 및 사업명세』, 서울: 서울시국민소통기획관.
- 시민소통기획관 시민봉사담당관, 2012, 『서울시 120다산콜센터 5년간 4천4백만콜 쏟아졌다』, 보도자료, 2012.9.14. (금) 조간용, 서울: 서울시 시민소통기획관 시민봉사담당관.
- 시민소통기획관 시민봉사담당관, 2011, 『2011년도 정책자료집 -120다산콜센터 시민만족도 제고-』, 서울: 서울: 서울시 시민소통기획관 시민봉사담당관(2011-).
- 시민소통기획관 시민봉사담당관, 2012, 『2012년도 정책자료집 -120다산콜센터 운영-』, 서울: 서울시 시민소통기획관 시민봉사담당관, (2011-1).
- 시민소통기획관 시민봉사담당관, 2012, 『제안요청서-2012년 서울특별시 120다산콜센터 정보시스템 통합 유지보수-』, 서울: 서울시 시민소통기획관 시민봉사담당관, (2012. 1).
- 시민소통기획관 시민봉사담당관, 2012, 『제안요청서 -서울시 120다산콜센터 위탁 운영-』, 서울: 서울시 시민소통기획관 시민봉사담당관, (2012.10)
- 이용환, 2012, 120콜센터확대운영타당성연구, 『정책연구 2012-2』, 경기개발연구원.
- 정혜숙, 2013. 2013년 5월 9일 서울특별시 다산콜센터 KTcs 운영관리자와의 면담.
- 조상명, 2011, 『민원행정서비스성과평가 -서울시 120다산콜센터를 중심으로-』, 박사학위논문, 서울시립대학교 대학원 도시행정학과.
- 최은주 외, 2004, 협력형 디지털참고정보서비스 활용에 관한 연구, 『정보관리학회지』, 21(2): 69-87.
- 한국교육학술정보원. 2012. 『2012 대학도서관 통계분석 자료집』. 연구보고 CR 2012-8.
- 황금숙, 2011, 도서관이용자 응대서비스 매뉴얼 개발 연구, 2011 연구보고, 서울: 국립중앙도서관.
- 120 다산콜센터. [online]. [cited 2012.06.13]. <<http://120dasan.seoul.go.kr/>>.
- 국립중앙도서관. [online]. [cited 2012.07.07.]. <<http://www.nl.go.kr/nl/?mobile=1>>.