

「수도고객 콜센터」도입의 경위



글 니시다니 토시메이 _ 기타큐슈시(北九州市) 수도국 총무부

✦ 본 논문은 일본수도협회(JWWA)의 협회지 2004년 10월에 게재된 논문을 발췌, 번역한 것입니다.

1. 서론

기타큐슈시(北九州市) 수도국에서는 수도의 사용개시(새로 신설되는 것은 제외한다)나 사용중지 신청 등의 전화접수와 시스템입력 업무를 2004년도부터 콜센터(Call Center)에 위탁할 계획으로 준비하고 있다. 다른 수도국에서는 삿포로시(札幌市)나 요코하마시(横浜市), 후쿠오카시(福岡市)가 같은 서비스를 하고 있다.

‘수도고객 콜센터’로의 업무위탁은 일반경쟁입찰로 위탁업자를 결정했다. 이 위탁업자와 수도국에서 사무수순이나 대화방법 및 FAQ 등의 공동작성이나 오퍼레이터(Operator) 등의 연수 및 오퍼레이터 조작용 요금시스템 단말기와 통신회선의 설치작업 등을 7월말까지 실시했다. 그리고 8월부터 시험가동을 한 후 10월부터 본격적으로 가동시켰다.

2. 본론

(1) 콜센터 도입의 배경

- ① 인터넷의 보급이나 기업정보의 데이터베이스(이하 DB)화의 추진 등에 대표되는 IT기술의 발달로 인해 전화응대업무를 기업 내 조직으로서 자리매김할 필요성이 없어졌다.
- ② 전화 발신자번호표시서비스 개시로 인해 연락한 전화나 팩스를 컴퓨터시스템에 통합하여 짧은 시간에 고객정보를 연동시킬 수 있게 되었다. 이후 콜센터는 CRM(Customer Relationship Management : 고객만족관리)의 거점으로서 더욱 중요시되었다.
- ③ 콜센터업무는 정보관련제작자, 광고업계, 생명보험·손해보험업계 등의 기업참여도 추진되고 있는 등 비즈니스로서 확립되었다.

- ④ 기업은 고객을 중시하는 경영전략이란 관점에서 단기집중 수주형으로의 대응, 고객DB와의 연동, 확실적인 작업의 합리화, 경비 절약화를 목표로 콜센터를 활용하게 되었다.
- ⑤ NTT 분할민영화와 통신자유화에 따라 DD이나 일본텔레콤 등 새로운 커먼캐리어의 통신시장 참여로 통신료가 저렴화되었다.

이러한 점에서 기존 기업에서 접수했던 고객으로부터의 전화로 인한 고충이나 상담 등의 업무를 콜센터에 아웃소싱 함으로서 복수의 서비스부문(창구부문)의 집약화나 영업소 및 지점의 통합을 꾀할 수 있게 되었다. 이것이 콜센터 비즈니스를 확대시키는 요인이 되었다.

(2) 콜센터 도입의 전제

최근 몇 년간 각종기업은 전화에 의한 고객대응부문의 아웃소싱을 실시하고 있다. 이로써 콜센터 비즈니스 시장이나 대응업자 수는 늘어났다. 이 콜센터 비즈니스가 일반화됨으로서 기타큐슈시(北九州市) 수도국에서도 콜센터 도입에 대해 검토를 시작했다. 수도사업의 사명은 안전성, 안정성, 저렴한 급수를 확보하는 일이다. 안전성과 안정성은 물론, 수도를 사용자에게 저렴하게 급수하는 일은 현실과 같은 경제정세에서는 상당히 무게를 두고 생각하지 않으면 안 된다.

수도요금은 수돗물을 사용자에게 공급하는데 필요한 영업비용에 자본비용 등을 더한 경비를 요금수입으로 충당하는 총괄원가주의를 토대로 하여 결정되고 있다. 이전부터 대부분의 공공요금들이 이러한 방식으로 결정되었다.

그러나 국철(國鐵)이나 전력공사(電力公社) 등은 민영화로 인해 기존의 총괄원가주의에 따라 결정되었던 요금이나 사용료가 수요공

급의 균형으로 결정되는 시장가격으로 이행되어 그 결과 가격은 종전보다 낮게 설정되게 되었다.

또 전기 및 가스요금은 참여규제의 완화에 따른 업자간의 경쟁이 발생하여 경영효율화 노력이나 연료비(원료비)조정제도의 도입이 이루어지고 있다. 이로써 수도요금과 같은 총괄원가주의를 채용하면서도 가격은 저렴화되는 경향이 있다. 이러한 상황 속에서 총괄원가주의를 적용하고 공급에 필요한 비용증가를 이유로 요금개정을 하는 것은 사용자의 이해를 얻기 힘들다.

수도사업은 경영 효율화를 위해 부단히 노력하고 안정적으로 안정하고 저렴한 물을 공급하지 않으면 안 된다. 따라서 새로운 사업을 도입할 때에도 이러한 관점을 고려하여, 단순히 서비스 향상이 아니라 그에 알맞은 경제적인 효과가 있어야 한다. 이러한 관점을 이번 콜센터 도입에 필수항목으로 검토했다.

(3) 콜센터 도입을 위하여

① 도입 가능한 환경

기타큐슈시 수도국에서는 2003년도 중에 요금시스템의 재구축을 종료하고 예비가동을 거쳐 4월부터 본격적인 가동을 하고 있다. 필자는 2001년도에 수도국으로 왔으나 그 전년도에 업무관련부서 직원과 시스템라인으로 구성된 WG에 의해 재구축을 위한 업무검토보고서를 작성했다.

이 내용에 의하면 시스템을 재구축함으로써 콜센터 기능을 수도국에 도입하는 기반을 저렴하게 구축할 수 있음을 확인할 수 있었다. 또 영업센터(각구(各區) 1개소, 계(系) 7개소가 설치되어 있다)의 창구업무 중 일부를 콜센터로 아웃소싱 함으로써 보다 효율적이고 효과적으로 할 수 있는 업무도 있다는 것을 이해할 수 있었다. 이러한 점을 토대로 기타큐슈시 수도국이 콜센터를 설치한 이유를 정리해 보고자 한다.

② 위탁가능업무의 검토

(a) 콜센터 도입을 위해 최초로 한 일은 위탁 가능한 업무의 분석이다. 콜센터에서 취급되는 업무는 전화를 매체로 하는 점에서 고객이나 소비자 등으로부터 전화를 받는 업무와 고객이나 소비자 등에게 전화를 거는 업무로 나누어진다.

* 받는 업무
문의나 상담, 고충접수, 기술제공, 자료청구접수, 연락 및 주문·의뢰 등

* 거는 업무
문의에 대한 회답, 자료송부, 애프터 팔로우, 고충회답, 주문확인, 권유, 입금재촉, 앙케이트 조사, 신상품 소개 등

(b) 이어 (a)에 열거하는 업무 중 수도국에서 콜센터로 위탁가능한 업무는 표 1)과 같다.

(c) 표 1)에 열거한 각 업무에 대해 소거법(消去法)에 따라 기타큐슈시 수도국에 도입가능성을 검토했다.

이상의 검토결과, 콜센터로의 위탁업무는 개폐 전 접수업무와 명의변경을 주로 하고 고충 요망 처리와 수납을 향상에 대해서는 고충전화가 있으면 대응하는 것으로 했다.

③ 위탁가능업무의 현상과 도입효과

개폐 전 접수업무는 영업센터 창구업무 중에서도 전화로 인한 접수건수가 가장 많은 업무이다. 수도의 사용개시 신청이나 중지신고는 연간 약 7만건이나, 계절적인 변동이 커서 3, 4월에 연간 접수건수의 약 30%가 집중된다. 이 시기는 영업센터의 전화회선이 불통되고 통화중이거나 몇 번이나 걸어도 받지 않는 등의 고충이 많다. 이로 인해 전화를 받을 때에 격앙되어 있는 사용자가 발생하는 경우도 있어 본래의 용건 이상으로 응대시간이 길어지는 악순환을 초래하고 있다.

또 접수담당이외의 직원도 전화응대에 쫓겨 본래 업무가 되지 않는다. 전화가 연결되지 않기 때문에 수도국외의 다른 부서로 전화하여 피해를 주는 등의 문제도 있다. 게다가 시내의 구간 전출입자는 현행 시스템상의 제약으로 개폐전의 신청에 2회 전화할 필요가 있어 회선혼잡에 영향을 많이 주고 있다(현행은 A구역에서 B구역으로 이사할 경우 A구역에서 사용 중지를, B구역에서 사용개시 신청을 할 필요가 있다. 단 새로운 시스템으로는 해소된다).

이 업무를 콜센터에 위탁하는 일로 이용자 측에서 보면 다음과 같은 장점이 있다.

(a) 평일 접수시간 연장과 새로 토요일의 접수개시로 이용시간대가 많아진다.

(b) 확실히 전화가 연결된다는 점에서 기다리지 않고 용건을 마칠 수 있다.

- (c) 시내 구간 전출입자도 1회의 전화로 용건을 마칠 수 있다는 장점이 있다.
- (d) 영업 센터에서도 3, 4월 바쁜 시기의 업무가 위탁됨으로서 업무수준을 표준화할 수 있고 통화중이나 연결되지 않는 등의 고충이 감소되어 전화응대에 지장이 적어지는 등의 개선효과가 있다.

전화응대 이외의 위탁업무로서는 요금시스템으로의 결과입력 및 이 시 수도권에서 최초로 도입하는 인터넷·팩스에 의한 개폐전 접수를 한다. 또한 '수도고객 콜센터'에 걸려오는 전화는 개폐전, 명의변경 이외의 업무에 대해서도 대응해야 할 필요가 있기 때문에 콜센터의 영업시간내라면 문의·상담·고충 등에 대해서도 간단하고 정형적인 것은 FAQ나 지도서에 따라 회답 및 관련부서로 안내하기로 한다. 이들 업무위탁으로 원스톱 서비스의 실현, 접수 시간이나 방법의 확대, 전화를 이쪽저쪽으로 돌리지 않는 등 사용자에 대한 편리성 향상을 도모할 수 있다(그림 1) 참조).

④ 수요요금 시스템 재구축과의 관계

업무를 콜센터에 위탁운영할 경우의 경비로서는 오퍼레이터 등의 인건비나 업무를 하는 공간비용, 고객으로부터의 접수용 전화 회

선비, 시스템개발비, 기기임대 등이 필요하다. 기타큐슈시(北九州市) 수도권에서는 2003년도에 요금시스템의 재구축을 완료했다.

구 요금시스템은 1990년도에 가동을 시작한 것으로 다음과 같은 이유로 재구축하기로 했다.

- (a) 가동후의 각종 개보수로 시스템구조가 복잡하고 보수작업에 기술이 요구되는 등 운용에 지장을 초래하고 있다.
- (b) 최종 소비자 측의 개별적인 요구에 대한 제약(확장성, 기능 추가성, 시간외조작의 제한)이 크다.
- (c) 시스템상의 제약으로 서비스 변경을 도입하는 것이 곤란하다.
- (d) 가동 후 벌써 10년 이상 경과되었다.

재구축 개요로는 현행 메인프레임(Mainframe)시스템에서 클라이언트 서비스로 하는 Web 방식 시스템으로 이행한다. 또 1999년도에 클라이언트 서버로 구축한 재무회계 시스템도 이번에 Web화를 실시하여 두 시스템의 연계를 한다. 여기에 기타큐슈시(北九州市) 수도권에서는 아직 도입하지 않은 국내(局内) 인터넷도 아울러 도입하기로 했다.

서버 회선은 3시스템으로 공유하고, 단말기인 PC도 사람이 속해

업무명	업무내용	업무명	업무내용
개폐 전 접수업무	시외전출이나 시내전입, 구간(區間)전 출입, 시내이동에 따른 수도의 사용개시·중지 및 입원 등에 의한 장기부채로 인한 일시적인 사용 중지와 재개하는 전화접수와 시스템 입력. 단, 신설되는 개전(開栓), 폐전시의 지침확인 및 현지정산은 제외	고충·요망 처리	사용자로부터의 각종 고충에 대한 응대, 상담 및 요구사항 접수와 관련부서로의 연락 및 간단한 것에 대한 회답
명의변경 등 접수업무	수도사용자의 명의인(名義人), 전화번호 등의 변경접수와 시스템으로의 이동입력	공시정보 등의 홍보	누수로 인한 긴급공시정보나 공사에 따른 단수 및 녹물 등의 정보를 수도권과 공유하여, 사용자로부터의 문의에 신속하게 대응
긴급사고에 대한 대응	시민으로부터 누수 등과 관련된 통보에 대하여 장소 등의 확인과 업무담당부서나 관련기관으로의 연락	수납율의 향상	수도요금의 미납자 등에 대한 납입재촉. 직접 납부하는 납부제로 되어 있는 사용자에게 대해 은행 계좌제로 전환 촉구 전화
단수해제 의뢰에 대한 대응	단수조치(지수전 잠금, 메터기 철수)를 한 수도요금미납자로부터 입금이 완료되었다는 통보를 받았을 때의 단수해제(지수전 열기·메터기 재설치)에 대하여 관련기관으로의 연락	기타	간단한 전화설문조사, 수도모니터 모집접수, 참가형 이벤트 등의 접수 등

* 기타큐슈시(北九州市)의 도입예정업무는 진하게 표시된 부분임.
 * 긴급사고대응은 24시간 365일 대응이 필요함.
 * 단수해제의뢰는 직원과의 연계가 필요한 경우도 많아 영업시간외의 대응이 곤란함.
 * 수납율 향상에 대해서는 콜센터가 아니라 현행 위탁업무를 유지 및 강화하는 방향으로 함.
 * 기타사항에 대해서는 향후 검토과제로 하기로 함.

표 1) 수도권에서 콜센터로 위탁이 가능한 업무

기타큐슈시(北九州市) 수도국의 콜센터 도입효과



그림 1) 기타큐슈시(북구주시) 수도국의 콜센터 도입효과

있는 분야별로 나누어 3시스템에 대응할 수 있도록 하여, 운영관 리나 보수경비의 삭감을 꾀하기로 했다. 이 재구축에 따라 기타큐슈시 수도국에서는 거의 1인 1대의 PC가 구축되어 인터넷을 활용한 사무효율화의 추진을 검토하고 있다.

콜센터의 위탁업무내용 중 시스템입력에 대해서는 수도요금 시스템의 단말기를 배치하여 전화 대응결과를 입력한다. 이로써 콜센터 접수용의 새로운 시스템은 구축하지 않기로 했다. 기타큐슈시 수도국과 콜센터 간의 회선은 필요하지만 시스템의 구축비용이나 보수비용이 불필요하기 때문에 경비면에서는 상당히 저렴하게 콜 센터를 활용할 수 있게 된다.

⑤ 영업센터의 통합

기타큐슈시 수도국에서는 보다 간편하고 효율적인 조직구축과 직원의 사기향상에 역점을 두고, 경영을 건전화할 목적으로 2004년 10월에 7개소(각구 1개소)가 있는 영업센터를 본청 영업과에 통합 시켰다.

현행 조직에서는 요금과 관련된 업무를 총괄하는 영업과는 청의 (廳外)에 있는 각구영업센터(7系), 영업계 및 기획계로 구성되어 있다.

이들을 통합함으로써 영업센터 규모의 크고 작음으로 인한 업무량 차이의 축소, 서무기능과 같이 중복되어 있는 기능의 일원화, 영업 센터 총괄기능을 없앴으로 인해 업무량을 줄일 수 있다. 그러나 반면에 본청 영업과의 인원이 증가함으로 인한 업무장소의 확보문제 나 방문하는 수도사용자의 편의성 저하를 초래할 수 있다고 생각 할 수 있다.

그 하나의 대응책으로서 이들 문제의 회피와 수도사용자에 대한 편의성 향상이란 관점에서 이번에 '수도고객 콜센터'를 도입하기로 하였다.

콜센터의 도입으로 인해 사용자 측에서는 통화중 등으로 몇 번이 나 다시 걸 필요가 없어졌으며, 접수시간의 확대나 수단의 다양화 가 이루어져 지금보다도 편리해진다. 또 수도국도 업무를 위탁한 부분의 인원을 줄일 수 있기 때문에 콜센터 도입경비를 포함해도 경비를 줄일 수 있는 효과가 있다.

(4) 업무위탁내용

위탁업무내용	사용자가 전화로 하는 수도국의 신고 중 이사 등과 관련된 개폐전·명의변경 등의 전화접수 및 입력업무
	인터넷이나 팩스에 의한 개폐전신고의 접수 및 입력업무
	문의 및 상담 등 중 정형적인 것에 대한 회답 및 관련부서로의 안내업무
	사용자로부터 전화가 걸려오는 내용분류 및 통계자료 등의 작성
업무목적	오퍼레이터 접수에 의한 전화응대업무의 질적향상
	바쁜 시기의 전화혼잡 해소
	유연한 체제로 인한 효율성 향상
	1회의 전화로 용건이 종료되는 원스톱 서비스의 제공
	접수시간의 확대(토요일, 시간외 접수)
	업무접수 수단의 다양화(인터넷·팩스에 의한 접수)
운용시간 등	전화접수는 월요일부터 토요일, 8시30분부터 19시까지(일요일, 국경일 및 12월 29일부터 1월 3일은 제외한다. 단, 3, 4월의 바쁜 시기에는 일요일·경축일에도 접수를 한다)
	인터넷 및 팩스접수에 대하여 24시간 365일(유지보수인 경우는 제외한다. 2004년 10월 위탁개시예정)

표 2) 기타큐슈시(北九州市) 수도국에서 콜센터에 위탁하는 업무 및 내용

3. 결론

이상 기타큐슈시(北九州市) 수도국이 2004년 10월부터 콜센터를 도입하는 배경, 이유, 내용 등에 대하여 정리해 보았다. 콜센터 업무는 시민에 대한 서비스의 향상 및 업무 효율화와 경비의 삭감효과를 목적으로 업무위탁을 하도록 하였으나, 개인정보의 보호나 긴급시의 대응에 대하여 충분히 고려하면서 콜센터 운영을 해야 한다. 또 이용자로부터의 고충이나 상담내용 및 회답·대응방법 등의 지식을 축적하여 수도국의 업무개선(빠른 업무의 추진)을 추진해 가야할 것이다. ☎

국제물협회(IWA) 입자분리 전문가회의 및 Pre 컨퍼런스 안내

오는 6월초 서울에서 개최되는 IWA의 입자분리(Particle Separation) 전문가회의에서는 기존의 수처리나 폐수처리에서 입자분리과정 및 입자제거 메커니즘의 적용에 대하여 최신 기술발표와 논의가 이루어질 것입니다.

- ▶ 행사명 : 2005 IWA 입자분리 전문가회의 (IWA Particle Separation 2005)
- ▶ 기간 : 2005년 6월 1일~3일
- ▶ 장소 : 서울대학교 연구공원
- ▶ 참석인원 : 20여개국 500여명 예상
- ▶ 홈페이지 : <http://particle-separation.org>

그러나 IWA 입자분리 본 회의는 영어로 진행되며, 개인별 등록비는 약 50만원으로 회원 개인별 참여는 매우 어려운 현실입니다.

따라서 우리 협회에서는 몇 가지 사례위주의 Pre 컨퍼런스를 한국어 통역과 함께 무료로 개최하여 회원 여러분들에게 정보습득의 기회를 제공하고자 하오니, 관심 있는 회원 여러분의 많은 참여를 부탁드립니다.



www.kwwa.or.kr

물은 생명 그리고 미래입니다

1. 행사명 : 2005 IWA 입자분리 전문가회의 (IWA Particle Separation 2005) Pre 컨퍼런스
2. 날짜 : 2005년 5월 31일
3. 장소 : 대전 한국수자원공사 본사 대강당

☎ 문의처 : 기술지원처 상하수도연구개발팀 윤여천 대리 (Tel : 02-3156-7751)

※ 보다 자세한 사항은 추후 협회 홈페이지(www.kwwa.or.kr)에 공지할 예정입니다