"중소기업 애로기술 해결해 드려요!!"

– 산자부, 중소기업 기술후견인 지원 과제 공모 –

□ 전 · 현직 교수(연구년 포함)와 연구원들이 중소기업의 애로기술 해결을 위한 기술후견인으로 나선다.

○ 산업자원부(長官 丁世均)와 한국산업기술재단(사무총장 정준석)은 "산업기술지원단 운영을 통한 기술지도 및 인력양성 사업"의 '07년 사업계획을 확정하고, 기술후견인을 지원받을 기업을 모집한다고 밝혔다.

□ 동 사업은 기술 분야 전문가가 없어 어려움을 겪고 있는 중소기업의 어려움 해소를 위해 '04년부터 추진해 온 사업으로,

○ **전담 기술 후견인이 후견 기업의 현장을 방문하여 기술지도, 공동연구 및 재직 인력 대상 신기술 교육 실시 등 중소기업의 연구개발(R&D)분야를 지원하는 프로그램이다.**

○ 동 기술후견인 사업은 신기술과 연구능력을 보유한 교수 및 연구원들이 관련 분야 중소기업의 기술 자문을 실시하는 **"1사 1 전담멘토 지원"** 분야와

○ 전년도에 1사1 전담멘토를 지원받은 기업 중 심층적인 애로기술해결이 필요한 과제를 발굴 · 지원하는 **"애로기술 해결 지원"** 분야로 구분 지원된다.

□ 산업자원부는 '07년 사업부터는 **사업신청 자격을 기술자문과 애로기술 해결이 필요한 중소기업으로 한정**(기존에는 후견인도 사업신청 가능)하고,

○ **수혜 기업의 범위도 R&D 역량을 갖춘(상시 종업원수 6인 이상, R&D연구역량 및 투자비율 등)기업으로 제한**하여 사업 성과 극대화를 위해 노력할 계획이라고 밝혔다.

○ 또한, **기술 후견인(main Mento)이 해당기업의 과제 해결을 위해 본인 外에 경영, 마케팅, 사업화 등 타 분야 전문가가 필요하다고 판단할 경우 "공동멘토팀"을 구성 · 운영할 수 있도록 함**으로써 기업은 기술지도 부터 사업화 분야까지 포괄적 전문가 그룹을 확보할 수 있게 된다.

〈 '07년 지원 규모(계획) 〉

* 1사 1전담멘토 지원 대상 : 170개 내외의 기업
* 애로기술해결 지원 대상 : 25개 내외의 기업

□ 산업자원부는 '04년부터 추진해온 동 사업을 통해 그 간 총 430개 기업에 대한 기술 자문과 애로기술 해결을 지원하였으며, 605명의 관련분야 석박사 인력이 애로기술 해결에 참여함으로써 대표적인 산학연 협력 및 인력양성 사업으로 자리매김하고 있다고 밝히고,

○ 기술 후견인이 갖고 있는 이론적 노하우가 기술개발에 어려움을 겪고 있는 기업들의 시행착오를 최소화함으로써 중소기업의 시간과 비용을 절감하고 있다고 평가하였다.

산업기술지원단 운영을 통한 기술지도 및 인력양성 사업 개요

□ 사업목적

ㅇ 기술 자문, 애로기술 해결 지원 등을 통한 기술력 취약 중소기업 기술경쟁력 제고

□ 사업내용

ㅇ 1사 1전담멘토 지원

– 1개 기업 당 1명의 전담 멘토를 지정 해당기업의 기술자문, 신기술관련교육 등을 포괄적으로 지원(멘토당 최대 1,000만원지원)

ㅇ 단기 애로기술 지원

– 1사 1전담멘토 지원과정에서 심층적인 연구가 필요한 애로기술 과제를 발굴 별도의 단기 프로젝트로 지원(과제당 최대 2,000만원 지원)

□ '07년 지원계획

ㅇ 1사 1전담멘토 지원 대상 : 170개 내외의 기업

ㅇ 애로기술해결 지원 대상 : 25개 내외의 기업

□ 지원실적

과제명	신청	선정	UNITEF 현직교수	KOFST			
				소계	전직교수	현직연구원	전직연구원
1사1전담 멘토지원	965	382	*262	120	42	36	42
단기애로 기술지원	178	48	45	3	–	2	1
계	1,143	430	307	123	42	38	43

* 연구년교수가 전담멘토인 5과제 포함

“미세먼지”까지 제거하는 진공청소기 KS 신제품 출시된다

– 친환경 제품개발로 국민의 건강을 보호하고 세계시장을 석권한다. –

☐ 생활가전제품에서 1등 도우미인 진공청소기에 대하여 미세먼지 방출량 기준(0.2mg/m3이하)을 KS제품에 표시하도록 의무화하는 KS규격 개정안이 마련됨

ㅇ 미세먼지는 호흡기질환(천식, 비염 등) 및 알레르기 등 각 종 질병의 원인으로 알려져 있지만, 기존 일반 진공청소기로는 미세먼지를 제거하지 못한다는 지적이 많은데 따른 것임

☐ 산업자원부 기술표준원(원장 : 최갑홍)은 '05년 2월 한국소비자연맹 등 소비자단체의 요구가 있어, 그동안 생산업계, 소비자단체, 시험인증기관, 기술표준전문가 등의 의견수렴 과정을 거쳐 이번 KS규격 개정안이 마련되었다고 발표하였음

ㅇ KS규격 개정안의 시행시기는 생산업계의 신제품 개발 및 시험평가설비 확보 등 제반여건을 고려하여 1년동안의 준비기간을 거쳐 '08년 1월부터 시행할 예정임

☐ 진공청소기는 우리나라 대표 가전업계(삼성, LG, 대우 등)가 세계 시장에서 1~2위를 차지하고 있는 품목으로서 미세먼지 방출량까지 제품에 표시하게 되면 소비자에게 올바른 정보제공과 함께 신뢰감을 줄 수 있을 것으로 전망됨

※ '05년 기준 청소기분야 세계 시장 규모는 85억불(7,300만대)이고, 국내 시장은 5,000억(1,500만대) 규모임
(자료 출처 : 한국전자산업진흥회 및 관련업계)

☐ 앞으로 기술표준원은 진공청소기 생산업계에 대하여 KS규격 에 규정된 미세먼지 방출량 시험항목에 적합한 친환경 제품을 생산하도록 독려하고, 소비자에게도 '08년 1월부터는 KS제품을 사용하도록 적극 계도해 나갈 계획임

'표준' 지식을산 · 학 · 연 · 관이공유

– 기술표준원, 개방형 지식관리시스템 구축 –

☐ 국내 표준전문가의 국제표준화 활동 참여를 활성화하고 국제표준에 국내 기술 제안 · 반영을 확대하기 위한 표준분야별 민 · 관 연계 지식 · 정보 공유체제가 마련되었다.

☐ 산업자원부 기술표준원(원장 최갑홍)은 국제표준규격안 검토 및 표준관련 지식 · 정보의 체계적인 축적 · 관리를 위하여,

- ㅇ 지난 6월부터 '열린 KMS/국제표준문서 투표시스템'()을 구축, 12월 11일(월)부터 운영을 개시하였다고 밝혔다.

☐ 이 시스템을 통하여 표준전문위원회 위원으로 활동중인 5,570명에 달하는 산 · 학 · 연 표준전문가들이 온라인으로 국제문서 검토 · 투표하는 국제표준화 활동을 수행함은 물론,

- ㅇ 다양한 표준 지식정보를 기술표준원 직원들과 공유함으로써 국제표준화 활동에 능동적으로 참여토록 하는 기반이 마련되었다.
- ㅇ 즉, 직원들이 생산한 지식을 외부 표준 전문가들이 볼 수 있고, 외부 전문가들이 등록한 지식도 기술표준원 직원들이 열람할 수 있을 뿐만 아니라,
- ㅇ 표준분야의 지식과 국제표준화 활동 상황 등이 궁금할 경우 '지식 Q&A'를 통해 묻고 답할 수 있게 되었다.

☐ 지금까지는 민 · 관간에 표준분야별 지식정보를 공유할 수 있는 시스템이 없어

- ㅇ 국제표준 규격(안) 검토 시 국내 보유기술을 제안 · 반영하기 위한 전문성 확보와 지식정보의 체계적인 축적 · 관리 등 효과적인 대응 시스템을 마련할 필요성이 제기되어 왔다.

☐ 기술표준원은 국내 표준전문가의 자발적인 참여를 유도하기 위하여 이 시스템상에서 위원 신청을 할 수 있게 하였으며,

- ㅇ 검토위원으로 활동 중인 표준전문가에 대해서는 KS 및 ISO, IEC 규격서 원문도 시스템상에서 열람할 수 있도록 하였다.

☐ '열린 KMS/국제표준문서 투표시스템' 구축 · 운영을 통해 산 · 학 · 연 전문가들의 표준에 대한 인식을 높이고 국제표준화 활동 참여를 이끌어냄은 물론,

- ㅇ 축적된 기술 · 표준 지식정보를 기반으로 국제표준에 우리 기술의 제안 및 반영을 확대하는데도 기여할 것으로 전망된다.

콜센터 국가표준(KS) 도입

– 고객 서비스 향상을 위해 상담원 교육훈련을 체계화 –

☐ 앞으로 콜센터에 국가표준(KS)이 처음으로 도입되어 콜센터 운영의 효율성이 높아질 뿐만 아니라 고객들이 질 좋은 서비스를 이용할 수 있게 됨.

☐ 산업자원부 기술표준원(원장 최갑홍)은 신경제 시대의 새로운 산업으로 급성장하는데 비해 전문인력의 부족으로 다양화, 복잡화하는 고객의 요구에 부응하지 못하는 콜센터 서비스 경쟁력 강화를 위해 2종의 관련 KS를 제정했다고 밝힘.

* 콜센터 시장규모: '01년 3조 800억, '02년 5조 2,000억, '03년 6조 7,000억, '07년 10조원 예상(한국텔레마케팅총람, 2002)

☐ 제정된 규격은 20인 이상의 상담원과 콜 시스템을 갖춘 인바운드형 콜센터의 서비스 품질 및 종사자 교육훈련에 관한 것으로

ㅇ 콜센터 서비스 규격에서는 고객지향적인 콜센터 운영기준 및 이를 효율적으로 수행하기 위한 인력, 시설 및 장비, 품질관리 시스템에 관한 기준을 규정함

– 20초 이내에 80% 이상 응답, 상담포기율 5% 이하, 최초 통화 해결율 70% 이상 등

* 규격번호: KS A 0976-1

ㅇ 콜센터 서비스 교육훈련 규격에서는 콜센터 서비스 품질을 유지하기 위한 인력 구성(상담원 60명당 1명 이상의 품질관리자 등), 교육훈련 과정, 내용 및 시간, 강사 자격 등에 관한 사항을 규정함

– 신입 상담원은 배치전 160시간 이상, 기존 상담원은 연간 120시간 이상의 이론 및 실습교육 등

* 규격번호: KS A 0976-2

☐ 그동안, 콜센터 서비스는 급격한 인력 수요로 기능위주의 단기 교육훈련에 의존한 결과 종사자의 비전문성으로 인한 고객의 불만을 초래하였으나, 이번 규격 제정으로 종사자에 대한 체계적인 교육훈련이 정착되어 전문인력의 양성과 함께 콜센터 서비스 질의 향상에 기여할 것으로 기술표준원은 기대하고 있음

☐ 또한, 콜센터 서비스 기준을 제시함으로서 약 2조원 이상으로 추정되는 콜센터 아웃소싱 기업간의 차별화를 통하여 국내 콜센터 업계의 경쟁력 강화에 기여할 것으로 전망

□ 콜센터 현황

콜센터 규모(석)	콜 센터 수(개)	비율(%)
1,000 이상	10여개	0.5
100 이상	300여개	15
50 이상	700여개	35
50 이하	1,000여개	50
총 계	약 2,000개	100

주) 텔레마케팅협회 자료

ㅇ 한국표준산업분류(KSIC)에서는 콜센터를 별도로 분류하고 있지 않으나, UN의 제4차 개정 국제표준산업분류(ISIC Rev 4)에서 콜센터가 산업으로 신설됨에 따라 최근 통계청은 새로운 산업군으로 검토 중임

ㅇ 콜센터는 금융, 통신, 유통을 중심으로 확산되었으나 최근에는 중앙정부와 지자체가 콜센터를 적극 도입하고 있으며 범정부 차원의 통합콜센터도 2007년 운영 예정임

□ 콜센터 문제점

ㅇ 콜센터의 서비스 평가 기준이 미흡하여 연간 2조원 이상으로 추정되는 콜센터 아웃소싱 기업의 선정에 애로가 많음

ㅇ 콜센터의 상담원 교육과정은 신입과정 1주일, 보수과정 2~3일의 기계적인 응대만을 위한 교육으로 서비스 마인드, 대화응대능력 및 직업윤리가 부족하여 다양한 고객의 요구에 부응하지 못함

ㅇ 콜센터간의 서비스 수준 차이가 크고, 콜센터내 에서도 부문별 서비스 수준 차이가 큼

– 정보통신 기반을 가지고 운영되는 콜센터 기반구조는 수준이 높은반면 서비스 능력은 대체로 낮음

□ 외국 표준화 현황

– 오스트리아, 프랑스, 네델란드, 덴마크는 국가표준,
미국은 민간표준인 CCSS(Call Center Service Standard),
영국은 단체표준을 운영중이며, 유럽에서는 유럽차원의 표준을 추진하여 현재 Workshop Agreement 단계임