

대전 콜센터의 인력수급실태 및 활성화방안 연구

김기희

대전 콜센터의 인력수급실태 및 활성화방안 연구

김 기 희

연구진

연구책임

- 김기희 / 도시경영연구실 책임연구위원

연구보조

- 설영훈 / 도시경영연구실 위촉연구원

연구보조

- 박민형 / 도시경영연구실 위촉연구원

연구보조

- 이승훈 / 도시경영연구실 위촉연구원

서 문

오늘날 과학기술의 발전과 지식·정보화시대로의 진전으로 지역 및 국가의 경제, 사회환경이 급속도로 변화하고 있으며, 더 나아가서 국가들 간의 경계가 점차 붕괴되어 세계가 하나의 지구촌으로 인식되고 있습니다. 이러한 변화의 주요 원인으로서는 교통과 통신의 발달을 꼽을 수 있으며, 특히 정보기술의 발전은 국제적 자본과 기술의 활발한 교역, 생산요소의 유동성을 증대시킴으로써 세계화를 더욱 더 가속화시키고 있습니다. 이러한 환경은 오늘날 경영학에서 말하는 고객의 다양한 요구들을 충족시키고 고객에 대한 개개인의 요구를 관리 수용할 수 있는 고객관계관리 기반의 콜센터 산업이 탄생하고 발전할 수 있는 근원이 되었습니다.

이러한 관점에서 지식기반산업 및 환경친화적 산업으로 최근 급부상하고 있는 콜센터산업은 대전지역의 특화산업으로서 중점을 둘 가치가 있습니다. 콜센터산업은 지역고용창출이나 지역민의 소득을 향상시킴으로써 소비지출의 증가를 가져오고 이는 전체 지역경제의 활력을 가져올 수 있다는 점에서 대전광역시의 주목을 받고 있습니다. 따라서 콜센터산업의 경제적 파급효과를 인식하고 다양한 콜센터 유치 시책들을 개발하여 추진할 필요가 있습니다.

본 보고서는 이러한 문제인식에서 출발하여 여성 일자리 창출사업으로서 각광받고 있는 콜센터산업을 육성하여 대전이 콜센터산업의 메카로 발돋움하기 위한 콜센터 산업의 유치를 확대하고, 콜센터 상담원의 안정적인 인력수급조정과 고용안정성을 확보하기 위한 대전광역시의 정책방안들을 제시하고 있습니다.

본 연구결과가 대전 콜센터산업의 경쟁력 강화를 통해 지역 콜센터업체가 활성화되기를 기대하면서 성실히 연구에 임해 준 연구자와 본 연구에 도움을 준 대전광역시 투자마케팅과, 그리고 설문조사에 협조를 하여 주신 콜센터 센터장 및 상담원 등 관계자 여러분께 심심한 사의를 표하는 바입니다.

2010. 7.

대전발전연구원장 이 창 기

요약 및 정책건의

1. 연구 개요

■ 연구의 배경 및 필요성

- 지식기반산업 및 환경친화적 산업으로 최근 급부상하고 있는 콜센터산업은 대전지역의 특화산업으로서 중점을 둘 가치가 있음.
- 콜센터산업은 지역고용창출이나 지역민의 소득을 향상시킴으로써 소비지출의 증가를 가져오고 이는 전체 지역경제의 활력을 가져올 수 있다는 점에서 대전광역시의 주목을 받고 있음. 따라서 콜센터산업의 경제적 파급효과를 인식하고 다양한 콜센터 유치 시책들을 개발하여 추진할 필요가 있음.

■ 연구의 목적

- 본 연구의 목적은 여성 일자리 창출사업으로서 각광받고 있는 콜센터산업을 육성하여 대전이 콜센터산업의 메카로 발돋움하기 위한 콜센터산업의 유치를 확대하고 콜센터 상담원의 안정적인 인력수급조정과 고용안정성을 확보하기 위한 대전광역시의 정책방안을 모색하는 것임.

2. 주요 연구내용

■ 대전지역 콜센터 입지여건

- 지리적 접근성
 - 지리적으로 국토의 중심부에 위치, 경부·호남선 철도(고속 철도), 경부·호남·중부고속도로가 분기하는 교통의 요충지로서 모든 교통망이 전국으로 연결되는 사통팔달의 교통중심지. 전국 주요 도시와는 2시간 이내에 접근 가능
- 인적자원여건

- 우수한 교육역량, 풍부한 여성(고졸·대졸)인력, 대덕연구개발특구의 우수한 학·연·산 협력기반.
- 도시환경 및 통신여건
 - 쾌적한 도시환경, 특히 쾌적한 자연환경과 함께 중부권 교통의 중심지로서 타 도시에 비해 우수한 정주여건, 부동산 및 건물 구입비용이 수도권에 비해 저렴하고, 국토 중심부에 위치하여 통신요금 저렴.
- 산업기반 여건
 - 인구 및 행정·교육·군사 등 산업 수용능력이 커서 도시 성장잠재력이 높고, 대덕연구개발특구, 첨단과학기술산업을 중심으로 한 기술혁신역량이 우수하며, 높은 성장잠재력 보유, 기술정보 축적 및 습득 원할.
- 관련 지원기관 여건
 - 정부대전청사, 육·해·공군대학과 3군본부가 있는 행정의 중심지로서 행정정보, 기업지원서비스 접근성 탁월, 인근의 행정중심복합도시에 정부 주요부처 18개 기관이 입주할 예정으로 무한한 발전 잠재력 지님, 세계 과학도시들과 국제협력을 통한 지역발전을 도모하는 세계과학기술도시연합(World Technopolis Association)은 UNESCO의 공식협력기구로서 여러 국제기구들과 활발한 교류.

■ 상담원의 고용실태 및 근무환경

□ 상담원의 고용실태

- 학력별 분포 - 대졸이상 73.9%, 고졸이하 26.1% : 고학력화 현상
- 연령분포 - 30~34세, 26~29세, 35~39세 순
- 인력고용형태 - 계약직 40.4%, 아웃소싱 34.0% ⇨ 대부분 비정규 근로형태로서 고용 불안정
 - ※ 비정규 근로형태 활용 이유 : 업무특성과 인력운용의 탄력성, 비용절감.
- 평균재직기간 - 1년 미만 36.9%, 1~2년미만 30.4%로 대부분 2년 미만

□ 임금수준 및 근무환경

- 월평균 임금수준 : 150~200만원 40.4%, 120~150만원 27.7%, 200~250만원 17.0%
- 초임수준 - 120~150만원 44.7%, 100~120만원 36.2%로 전체의 80.9%.
- 현재의 급여수준 만족도 - 보통 53.9%, 불만족 26.8%, 만족 15.4%로 불만족한다는 의견이 상대적으로 많음.
- 교대근무 만족도 - 보통 60.2%, 만족 28.0%, 불만족 7.2%로 교대근무를 대체로 수용하는 태도
- 근무환경 만족도 - 보통 59.1%, 만족 21.9%, 불만족 15.1%로 상대적으로 만족한다는 편이 많음.
 - ※ 근무환경 불만족 사유 - 휴가·휴식·점심시간 부족 25.6%, 장시간 근로 및 불규칙성 18.3%, 낮은 임금수준 15.9%, 시설 낙후·미흡·오염 13.4%, 휴게·편의시설 협소 및 부족 11.0%

□ 상담업무 실태

- 상담서비스에서 가장 힘들었던 점
 - 고객응대 38.0%, 다양한 업무지식과 교육 16.7%, 과도한 업무량 10.3%, 휴식시간 부족 5.2%, 감정조절 4.2%, 콜센터에 대한 부정적 이미지 3.8% 등임.
- 콜센터에서 시급한 개선이 필요한 문제
 - 시스템 지원 부족 35.8%, 콜센터 상담원 역량부족 19.0%, 콜센터 운영능력 부족 14.5%, 콜센터 생산성 저하 12.3%, 콜센터 서비스 품질 저하 8.5% 등임.

■ 상담원 인력수급현황 및 향후 전망

□ 상담원 총원계획 및 인력수급 전망

- 향후 상담원 총원계획
 - 2010년 업체당 평균 27.9명, 2011년 30.7명, 2012년 32.4명 총원 계획
 - 학력별 : 고졸자·대졸자는 증원인원 크게 증가, 전문대졸 증원인원 적게 증가
- 상담원 인력수급 전망
 - 정원대비 현재 부족한 상담원 인력 : 업체당 10명 이상 42.6%, 5~10명 14.9%, 없음이 29.8%로 70%의 기업이 업체당 5~10명의 상담원 인력이 부족함.

- 향후 상담원 인력수급상태 전망 : 그저 그렇다 47.8%, 부족 30.7%, 과잉공급 16.6%, 매우 부족 4.2%로 향후 상담원 인력이 대체로 부족할 것으로 전망
- 향후 인력수요 전망 : 현재 수준 50.3%, 많음 35.9%, 적음 11.4%로 향후 상담원 인력수요가 대체로 많을 것으로 전망

□ 채용관련 중요 요소 및 필요인력 확보방안

- 상담원 신규인력 채용시 가장 중요시하는 요소
 - 인성 59.6%, 전문성 21.3%, 경력 12.8% 등으로 특히 인성교육 필요
- 상담원 인력채용시 필요한 경력
 - 필요 없음 39.1%, 2년 미만 39.1%, 1년 미만 21.7%로 대부분 2년 미만이거나 필요 없는 것으로 나타남.
- 상담원 부족인력 확보시 어려운 점
 - 잦은 이직 43.2%, 신규사원 확보 25.0%, 임금문제 9.1%로 잦은 이직과 신규사원 확보가 어려운 점으로 나타남.
- 상담원 이직사유
 - 새로운 진로 모색 26.1%, 비전 부족 17.4%, 임금 수준 15.2%, 근무형태 부담 15.2%로 안정적인 직업생활과 성취 비전 제시 필요
- 인력수급의 어려움을 극복하기 위한 대안
 - 신규 및 경력사원 지원 30.0%, 전문인력 양성 30.0%, 복지혜택 개선 23.3%.

■ 상담원 교육·훈련

□ 회사내 자체교육·훈련

- 상담원의 적정한 교육시간
 - 4주 44.1%, 4주 미만 19.3%, 6주 14.3%, 8주 11.8% 등
- 상담업무교육의 만족도
 - 보통 55.3%, 만족 28.3%, 불만족 13.2%로 대체로 만족하는 수준
 - ※ 교육 불만족 사유 : 교육시간 52.2%, 교육주기 21.7%, 교육내용 17.4%

위탁기관의 교육·훈련

- 대전지역내 콜센터 상담원 위탁교육장 및 기관 인프라 수준
 - 보통 51.6%, 부족 37.2%, 매우 부족 5.9%로 대체로 부족한 수준
- 대전광역시의 지원에 의한 전문교육기관 위탁교육을 받은 경험
 - 없음 93.0%, 있음 7.0%
 - ※ 교육받지 못한 이유 - 관심 있으나 기회가 지원 받을 기회가 없었음 54.9%, 위탁교육기관의 교육장, 교육기자재 등 교육환경 열악 11.4%, 교육이 있는지 몰라서 6.8%, 교육내용 부실 5.6% 등
- 위탁교육기관에서 받은 교육성과 만족도
 - 보통 56.4%, 만족 41.0%, 매우 만족 2.6%로 대체로 만족하는 수준
- 위탁교육기관에서 수행하는 적절한 교육시간
 - 4주 42.8%, 4주 미만 39.0%로 적정교육시간은 최대 4주
- 위탁교육에 대한 대전광역시의 정책적 지원사항
 - 텔레마케터 양성 교육과정의 확대 33.0%
 - 위탁교육을 구인·구직과 연계하여 수행 26.1%
 - 전문가 특강 : 콜센터/TM 전문가 초청 특강 24.0%

3. 정책제언 : 대전 콜센터 활성화 방안

■ 추진방향과 전략

대전형 콜센터모형 구축 : 대전형 콜센터모형 구상

- 환경 친화적이고 고객 접근이 용이한 콜네트워크 구축
- 인간미 넘치는 콜센터 시설 건축

→ 대전형 콜센터는 인간화, 개성화, 다양화, 정보화 등을 동시에 고려하는 복합적인 목표 추구

대전형 콜센터모형 구축 전략

- 콜센터 운영전략
 - 상담원의 서비스이미지 - 미소지움화
 - 콜센터의 조직문화 - 콜센터 어울림 공동체
- 콜센터 인사관리 전략
 - 콜센터운영의 전문성을 고려한 인재관리
 - 인력 이동관리, 콜센터 전문인력 확보
 - 생산적 관리중심에서 복리후생적 관리중심으로 전환
 - 콜센터 경쟁력 제고를 통한 이미지 쇄신
- 콜센터 전문인력의 지식화 전략
 - 상담원의 전문 업무, 전문서비스 수행자로서의 위상 제고
 - 상담원 역량 강화
- 대전형 콜센터모형을 구축하기 위한 과제
 - 대전형 콜센터는 지식, 정보, 데이터로 대표되는 대전적 지식자본과 느낌, 믿음, 가치를 공유하는 대전적 정서자본이 진정으로 결합되어 보다 인간적인 콜센터를 지향

■ 콜센터 활성화를 위한 추진사업

□ 정책적 지원사업 및 우선순위

- 콜센터 전문인력 양성을 위한 가장 중요한 지원부문
 - 전문교육기관 : 교육생 모집, 강사진, 교재 및 콘텐츠 개발 등 (40.3%)
 - 시청 : 교육기관 확대 지원 등 행·재정지원, 대외 협력 등 (26.6%)
 - 중소기업지원센터 : 교육과정 선정 운영 및 사업관리 (14.6%)
 - 시청 : 위탁교육기관 확대 지원 (11.8%)
 - 구청 : 교육장소 제공 및 교육기자재 임대 (5.9%)
- 콜센터 유치를 확대하기 위해 대전광역시 지원해야 할 사업
 - 상담원 신규 채용시 교육훈련 보조금 지원 (33.4%)
 - 상담원 신규 채용시 고용보조금 지원 (24.6%)

- 주민이나 학생들을 대상으로 하는 콜센터 관련 교육 홍보를 강화하는 정책 (14.8%)
- 건물임대료, 시설장비설치비 등 재정지원 (9.2%)
- 콜센터 이전에 따른 행정절차 및 각종 인·허가사항에 대한 토털서비스 제공 (8.9%)
- 취득세·등록세·재산세·종합토지세·법인세·소득세 감면 등 세제지원 (6.0%)
- 콜센터 활성화를 위한 대전광역시에 대한 건의사항
 - 근무환경, 급여수준, 복지제도 개선, 탁아시설 설치 (36.2%)
 - 교육을 위한 지원·개발 전문가 육성 (29.1%)
 - 이미지 개선을 위한 홍보 (11.8%)
 - 정규직 전환(5.5%), 인재 채용시스템 개선(4.7%), 다양한 콜센터 유치(3.9%) 등
- 대전광역시의 콜센터 행·재정적 지원 강화
 - 콜센터 담당 전담공무원 배치 및 지원예산 확보
 - 행정·재정적인 지원체계 마련
 - One-Stop 지원서비스 제공
 - 전문가와의 협조체제 구축
 - 콜센터 집적화단지 조성
- 대전광역시의 지원시스템 개선 및 콜센터의 자구노력
 - 과학적인 데이터베이스 시스템(Data Base System) 구축·운영
 - 지자체의 지원시스템 및 콜센터의 운영시스템 개선
 - 임금수준 향상 및 근로환경 개선 (콜센터의 자구노력)
- 필요인력의 적기 확보방안
 - 콜센터 대상 정기적인 충원계획 인력수급 전망조사 실시
 - 콜센터 관련 전문인력 양성체계 구축
 - 기타 필요인력을 적기에 확보하기 위한 방안들로는
 - 첫째, 대전광역시의 행정적 및 재정적 지원을 통해 채용정보의 적극적 홍보, 육아 등 후생복지 지원, 복지혜택 개선 및 확대
 - 둘째, 필요인력의 잦은 이직으로 인한 신규인력의 충분한 공급을 위해 상담원에 대한 항시 교육훈련을 수행하여 대기인력을 상시에 확보

- 셋째, 콜센터 상담원에 대한 부정적인 사회인식의 개선을 위해 적극적인 대시민 교육과 홍보 활동 전개

□ 내실 있는 교육훈련 프로그램 기획·수행

- 위탁교육훈련 인프라 확충
- 대전광역시 지원에 의한 전문위탁교육의 효과성 제고
- 적정한 교육시간
- 위탁교육에서 중요한 프로그램 요소 고려
 - 텔레마케터 양성 교육과정 확대
 - One-Stop형 프로그램 기획
 - 관련 전문가 초정 특강 프로그램 마련
 - 상담원 인성 함양 및 고객응대 기술 교육프로그램 마련

□ 집중적인 홍보활동 전개

- 홍보채널의 다양화
- 기업체 방문 등 다양한 홍보활동 전개

- 목 차 -

제1장 서론	3
제1절 연구의 배경 및 목적	3
1. 연구의 배경	3
2. 연구의 목적	4
제2절 연구의 방법과 구성	5
1. 연구의 방법	5
2. 연구의 구성	5
3. 설문조사 개요	6
제2장 우리나라 콜센터산업의 현황과 과제	11
제1절 콜센터산업의 개념	11
1. 콜센터의 개념과 기능	11
2. 국내외 콜센터산업의 현황	17
제2절 우리나라 콜센터산업의 실태와 과제	21
1. 우리나라 콜센터산업의 실태	21
2. 우리나라 콜센터산업의 과제	27
3. 우리나라 콜센터산업에 대한 정부의 정책 방향	33
제3절 콜센터 유치 해외사례 : 일본 지방자치단체	35
1. 일본 지방자치단체의 지원사례	35
2. 일본 사례의 정리 및 정책적 시사점	45
제3장 대전 콜센터산업 현황분석	51
제1절 콜센터 입지여건	51
1. 콜센터 지방이전 추세 및 원인	51
2. 대전지역 콜센터 입지여건	52
제2절 콜센터 유치전략과 지원정책	60

1. 콜센터 유치전략	60
2. 콜센터 지원정책	61
3. 콜센터 유치실적 및 경제적 효과	66
제3절 향후 발전전망 및 과제	70
1. 콜센터의 향후 발전전망	70
2. 콜센터의 향후 발전과제	72
제4장 대전 콜센터의 근로 및 인력수급실태 분석	77
제1절 상담원의 고용실태 및 근무환경	77
1. 상담원의 고용실태	77
2. 상담원의 임금수준 및 근무환경	82
제2절 상담원 인력수급 현황 및 향후 전망	90
1. 상담원 충원계획 및 인력수급 전망	90
2. 상담원 채용관련 중요 요소 및 필요인력 확보 방안	93
제3절 상담원 교육훈련	97
1. 회사내 자체교육훈련	97
2. 위탁기관의 교육훈련	99
제5장 대전 콜센터 활성화 방안	107
제1절 추진방향과 전략	107
1. 대전형 콜센터모형 구상	107
2. 대전형 콜센터모형 구축 전략	108
3. 대전형 콜센터모형을 구축하기 위한 과제	113
제2절 콜센터 활성화를 위한 추진과제와 사업	115
1. 추진과제	115
2. 정책적 지원사업 및 우선순위	117
3. 세부 추진사업	121
제6장 결론	135

참고문헌	137
부록 I. 설문지(상담원, 센터장)	141
부록 II. 콜센터업체	159

- 표 목 차 -

< 표 2-1 > 협의의 비즈니스서비스산업	14
< 표 2-2 > 선진국의 콜센터산업 현황	18
< 표 2-3 > 아시아 각국의 콜센터 운영 현황	23
< 표 2-4 > 콜센터기업별 문제점 및 과제	31
< 표 2-5 > 홋카이도의 콜센터 입지 지원제도(1)	36
< 표 2-6 > 홋카이도의 콜센터 입지 지원제도(2)	37
< 표 2-7 > 나가사키현의 정보통신 관련기업 콜센터 보조금제도	39
< 표 2-8 > 오키나와현의 지역고용 촉진 특별장려금	42
< 표 2-9 > 오키나와현의 콜센터 인재육성사업	43
< 표 2-10 > 오키나와현의 콜센터 지원 세제	44
< 표 2-11 > 일본 지방자치단체의 콜센터 유치 지원정책 비교	47
< 표 3-1 > 주요 대도시 대학(교)수 및 졸업생수(2009)	54
< 표 3-2 > 지역별 건물임대료 및 관리비 현황	62
< 표 3-3 > 대전지역 콜센터 상담원 월 인건비	63
< 표 3-4 > 연도별 콜센터 유치실적	66
< 표 3-5 > 타지역과 비교한 대전지역 콜센터산업의 발전·성장잠재력 수준	70
< 표 3-6 > 우수하다고 평가하는 이유	71
< 표 3-7 > 향후 대전지역 콜센터산업 발전 또는 성장 전망	71
< 표 4-1 > 상담원 인력현황(2010년 6월 현재)	77
< 표 4-2 > 상담원의 주요 연령대	78
< 표 4-3 > 인력고용형태	79

< 표 4-4 > 인력고용형태 활용이유	79
< 표 4-5 > 상담원의 현직장(콜센터) 근무경력	80
< 표 4-6 > 상담원의 평균재직기간	80
< 표 4-7 > 콜센터관련 총근무경력(현직장 제외)	81
< 표 4-8 > 콜센터관련 근무경력이 현재 업무에 도움이 되는 정도	81
< 표 4-9 > 콜센터 상담원의 월평균임금수준	82
< 표 4-10 > 콜센터 신규인력 채용시 임금수준	82
< 표 4-11 > 현재 급여수준 만족도	83
< 표 4-12 > 교대근무의 만족도	83
< 표 4-13 > 교대근무 불만족 사유	84
< 표 4-14 > 현재 근무환경 만족도	84
< 표 4-15 > 근무환경 불만족 사유	85
< 표 4-16 > 콜센터 상담원 직업을 다른 사람에게 권고하고 싶은 정도	85
< 표 4-17 > 콜센터 상담업무의 전공과의 합치도	86
< 표 4-18 > 텔레마케터 전문인력 양성관련 대전지역의 교육기관의 실태	87
< 표 4-19 > 상담업무에 가장 필요한 요소	87
< 표 4-20 > 콜센터 상담서비스에서 가장 힘들었던 점	88
< 표 4-21 > 현재 콜센터에서 시급한 개선이 필요한 문제	89
< 표 4-22 > 상담원 이직 및 채용인원	90
< 표 4-23 > 향후 상담원 충원계획	91
< 표 4-24 > 현재 대전지역 교육기관에 의한 상담원 인력 공급수준	92
< 표 4-25 > 현재 정원대비 부족한 콜센터 상담원 인력	92
< 표 4-26 > 향후 대전지역 콜센터 상담원 인력수급상태 전망	93
< 표 4-27 > 향후 대전지역의 콜센터 상담원 인력수요 전망	93
< 표 4-28 > 상담원 신규인력 채용시 가장 중요시하는 요소	94
< 표 4-29 > 상담원 인력채용시 필요한 경력	94
< 표 4-30 > 경력사원을 채용하고자 하는 이유	95
< 표 4-31 > 상담원 부족인력 확보시 어려운 점	95
< 표 4-32 > 콜센터 상담원 이직자의 이직 사유	96

< 표 4-33 > 인력수급의 어려움 극복을 위한 대안	96
< 표 4-34 > 콜센터 상담원의 적정한 교육시간	97
< 표 4-35 > 입문교육 후 적정한 상담품질 확보를 위해 필요한 경력기간	97
< 표 4-36 > 콜센터 상담업무교육의 만족도	98
< 표 4-37 > 인력수급의 어려움 극복을 위한 대안	98
< 표 4-38 > 대전지역내 콜센터 상담원 위탁 교육장 및 기관 인프라 수준	99
< 표 4-39 > 대전지역내 콜센터 상담원 위탁 교육장 및 기관 인프라 수준	99
< 표 4-40 > 위탁교육기관에서 교육받지 못한 이유	100
< 표 4-41 > 위탁교육기관에서 받은 교육성과 만족도	101
< 표 4-42 > 위탁교육기관에 수행하는 적정한 교육시간	101
< 표 4-43 > 위탁교육기관에서 받은 교육이 현재 업무에 도움이 되는 정도	102
< 표 4-44 > 콜센터 전문인력 양성을 위한 위탁교육에서 가장 중요한 사업	103
< 표 5-1 > 콜센터 전문인력 양성을 위한 가장 중요한 지원 부문	108
< 표 5-2 > 콜센터 유치를 확대하기 위해 대전광역시가 지원해야 할 사업	119
< 표 5-3 > 대전지역 콜센터 활성화를 위한 대전광역시에 대한 건의사항	120

- 그림 목 차 -

< 그림 2-1 > 협의의 비즈니스서비스산업(산업연구원, 2004)	13
< 그림 2-2 > 콜센터산업 분류(정기주, 2007)	13
< 그림 2-3 > 기술기업의 과제	29

제 1 장

서론

제1절 연구의 배경 및 목적

제2절 연구의 방법과 구성

제 1 장 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

1. 연구의 배경

- 오늘날 과학기술의 발전과 지식, 정보화시대로의 진전으로 지역 및 국가의 경제·사회환경이 급속도로 변화하고 있으며, 더 나아가서 국가들 간의 경계가 점차 붕괴되어 세계가 하나의 지구촌으로 인식되고 있음.
- 이러한 변화의 주요 원인으로는 교통과 통신의 발달을 꼽을 수 있으며, 특히 정보기술의 발전은 국제적 자본과 기술의 활발한 교역, 생산요소의 유동성을 증대 시킴으로써 세계화를 더욱 더 가속화시키고 있음. 이러한 환경은 오늘날 경영학에서 말하는 고객의 다양한 요구들을 충족시키고 고객에 대한 개개인의 요구를 관리 수용할 수 있는 고객관계관리 기반의 콜센터 산업이 탄생하고 발전할 수 있는 근원이 되었음.
- 급격한 환경변화 속에 직면한 국가 및 지자체에서는 지역경제에 활력을 불어넣기 위해 지역특화산업과 미래 성장동력산업을 전략산업으로 선정하는 등 각종 시책개발에 온 행정력을 집중하고 있음.
- 현재 대전광역시의 경우 재정적 여건으로 보아 제조업 중심의 산업을 육성하여 지역경제를 활성화시키기에는 현실적으로 애로사항이 많이 존재함. 대전지역을 둘러싼 주변여건, 즉 정부대전청사와 행정중심복합도시 건설, 오송 중심의 첨단 의료복합단지 조성, 대덕연구개발특구 중심의 기초 및 응용과학기술, 국방과학 등으로 산업인프라들이 타 지역보다 훨씬 잘 구축되어 있음. 이들 인프라를 기

반으로 IT산업 및 문화산업 등의 지식산업이 많이 발굴되고 육성 및 발전되었을 때, 대전의 미래 경제 활력이 가속화 될 것으로 전망됨.

- 이러한 관점에서 지식기반산업 및 환경친화적 산업으로 최근 급부상하고 있는 콜센터산업은 대전지역의 특화산업으로서 중점을 둘 가치가 있음. 콜센터산업은 지역고용창출이나 지역민의 소득을 향상시킴으로써 소비지출의 증가를 가져오고 이는 전체 지역경제의 활력을 가져올 수 있다는 점에서 대전광역시의 주목을 받고 있음. 따라서 콜센터산업의 경제적 파급효과를 인식하고 다양한 콜센터 유치 시책들을 개발하여 추진할 필요가 있음.

2. 연구의 목적

- 본 연구의 목적은 여성 일자리 창출사업으로서 각광받고 있는 콜센터산업을 육성하여 대전이 콜센터산업의 메카로 발돋움하기 위해 콜센터 산업의 유치를 확대하는 한편 콜센터 상담원의 안정적인 인력수급조정과 고용안정성을 확보하기 위한 대전광역시의 정책방안을 모색하는 것임.
- 이를 위하여, 우선 콜센터산업의 개념을 정립하고 우리나라 콜센터산업의 문제점과 과제를 도출하며, 일본 지방자치단체의 콜센터 유치사례를 검토함으로써 대전광역시의 콜센터 유치를 위한 정책적 시사점을 도출함.
- 둘째로는 대전지역 콜센터산업의 입지여건을 분석하고 콜센터 유치전략과 지원 정책 검토를 통하여 향후 대전지역 콜센터의 발전전망과 과제를 도출함.
- 셋째로는 대전지역에 입지한 콜센터에 대한 설문조사를 통하여 상담원의 근로 및 인력수급실태를 파악하고 향후 업체별 인력충원과 인력수요를 전망함으로써 업체에서 필요로 하는 상담 전문인력에 대한 교육훈련을 통하여 필요한 시기에

공급할 수 있도록 대전광역시의 지원사업을 발굴함.

- 이와 함께 대전지역의 콜센터 활성화를 위한 대전형 콜센터 구축방안을 설계하고, 이와 관련된 전략과 과제, 구체적 추진사업을 도출하는 것이 본 과제의 연구목적임.

제2절 연구의 방법과 구성

1. 연구의 방법

- 본 연구를 수행하기 위하여 기존의 국내외 콜센터산업 육성 및 활성화 관련 계획 등 문헌조사를 실시하고 각종 통계자료를 활용함.
 - 콜센터의 개념, 콜센터의 산업분류, 기능과 역할 및 미래 전망, 우리나라 콜센터산업의 현황과 과제, 콜센터산업에 대한 정부의 정책방향, 일본 지방정부의 콜센터 유치사례 등의 문헌자료 및 통계자료를 활용함.
- 대전광역시 콜센터의 상담원 일반현황, 고용현황 및 향후 충원계획, 상담원 인력수급현황 및 향후 전망, 상담업무, 회사내 자체 교육훈련, 위탁교육기관의 교육훈련, 대전광역시의 정책적 지원사항 발굴 등을 위하여 지역내 입주한 콜센터 센터장과 콜센터에서 근무하고 있는 상담원을 대상으로 설문조사를 실시함.

2. 연구의 구성

- 본 연구는 다음과 같이 구성되어 있음. 우선 제2장에서는 콜센터산업의 개념과 기능 그리고 국내외 콜센터산업의 현황을 분석하고, 우리나라 콜센터산업의 실

태와 과제를 논의하고 있음. 또한 콜센터 유치 해외사례로 일본 지방자치단체의 지원사례를 검토하고 정책적 시사점을 도출하고 있음.

- 제3장에서는 대전의 콜센터 입지여건을 평가하고 대전광역시의 콜센터 유치전략과 지원정책을 검토한 후, 향후 대전 콜센터의 발전전망과 과제를 도출하고 있음.
- 제4장에서는 대전 콜센터의 근로 및 인력수급실태분석을 위하여 대전에 입지한 콜센터의 센터장과 상담원을 대상으로 상담원의 고용실태 및 근무환경, 상담원의 인력수급 현황 및 향후 전망, 상담원의 교육훈련, 대전광역시에 대한 건의사항 등에 대하여 설문조사를 실시하고 분석을 통하여 콜센터 유치 확대방안과 콜센터 상담원의 안정적인 인력수급방안, 고용안정화 방안 등을 논의하고 있음.
- 제5장에서는 대전 콜센터의 활성화 방안을 제시하고 있음. 우선, 추진방향과 전략으로 대전형 콜센터모형 구축의 개념과 전략을 제시하고 있고, 이를 통한 콜센터 활성화를 위한 추진과제와 정책적 지원사업과 사업의 우선순위, 세부 추진사업들을 제시하고 있음.

3. 설문조사 개요

1) 조사설계

- 조사대상 : 대전지역 소재 콜센터 80여개 업체
 - 센터장 : 콜센터별 1명씩 80여명
 - 상담원 : 콜센터별 상담원수에 의한 비례층화배분으로 총 500여명 이상

○ 조사기간 : 2010년도 6월 11일 ~ 6월 24일 (토·일요일 제외 10일간)

2) 표본특성 (상담원)

(1) 인구통계학적 특성

구 분	성별			연령별			
	남	여	합계	20~29세	30~39세	40세이상	합계
빈도 (명)	47	485	532	221	252	41	514
비율 (%)	8.8	91.2	100.0	43.0	49.0	8.0	100.0

(2) 학력별 전공계열별 특성

구 분	학력별				전공계열별						
	고졸	전문대졸	대졸	합계	인문	사회	이학	공학	예체능	기타	합계
빈도 (명)	135	215	166	516	186	64	44	58	29	24	405
비율 (%)	26.1	41.7	32.2	100.0	45.9	15.8	10.9	14.3	7.2	5.9	100.0

제 2 장

우리나라 콜센터산업의 현황과 과제

제1절 콜센터산업의 개념

제2절 우리나라 콜센터산업의 실태와 과제

제3절 콜센터 유치 해외사례 : 일본지방자치단체

제 2 장 우리나라 콜센터산업의 현황과 과제

제1절 콜센터산업의 개념

1. 콜센터의 개념과 기능

1) 콜센터의 개념

- 콜센터는 정보기술과 인터넷의 확산으로 인한 고객파워의 증대, 기업간 경쟁의 격화에 대응하기 위한 고객관계관리 전략 전개의 핵심 센터로 고객만족과 고객유지를 통해 기업의 수익과 경영성과 창출을 위한 종합 고객서비스 센터로 그 기능과 역할의 중요성이 더욱 커지고 있음.

CONTACT(CALL) CENTER란?

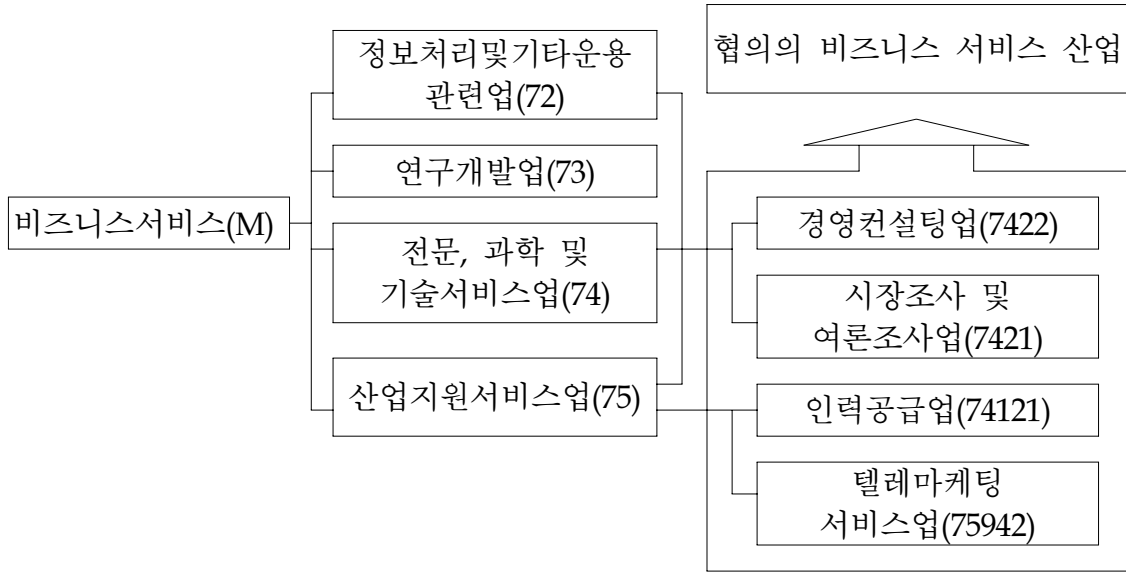
- 고부가가치 서비스 산업의 일종
 - 컴퓨터, 전화, IT를 활용, 고객이 원하는 정보를 제공하는 업종
 - 무공해 노동집약적 산업
 - 최근 적극적 개념으로 전환 추세 : 콜센터 ⇨ 컨택센터
 - 종전 : 고객의견 수집, 고객불만 해소 등 고객응대에 포커스 ⇨ 콜센터
 - 최근 : 고객-기업, 기업-기업, 부서-부서를 이어주는 매개역할 ⇨ 컨택센터
- ⇨ 최근 서비스산업이 다양화, 고부가가치화 되면서 컨택산업의 중요성 부각

- 콜센터는 민원센터, 고객만족센터, AS센터, 서비스센터, 상담센터, 텔레마케터센터 등으로 다양하게 불리지만 핵심은 기업과 소비자 등 주체 간의 커뮤니케이션 활성화임. 콜센터 산업은 상대적으로 규모가 작은 대표적인 롱테일 산업이지만 성장가능성이 무한한 산업부문임.

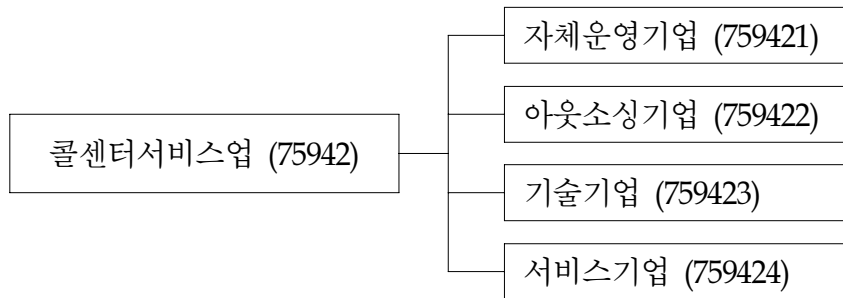
2) 콜센터산업의 분류

- 콜센터는 서비스 지역이 동일 언어권으로 한정된다는 산업적 특성을 보이고 있음
 - 인도가 미국의 콜센터 업무를 유치하고 중국 연변의 조선족들이 한국 콜센터 운영에 관심을 보이는 것도 이 때문임.
- 학문적으로는 경영학, 컴퓨터, 전기 및 전자공학 등 여러 학문이 관여되는 다학제적 학문임.
 - 콜센터는 반도체부터 컴퓨터모니터까지 각종 IT기자재들이 활용되는 종합 IT 전시장이자 경연장임
- 산업연구원(2004)의 표준산업분류에서는 텔레마케팅 서비스업은 산업지원 서비스업의 한 분류로 구분하고 있음. 본 보고서에서는 콜센터산업을 정기주(2007)의 재정의된 개념을 원용함.

< 그림 2-1 > 협의의 비즈니스서비스산업(산업연구원, 2004)



< 그림 2-2 > 콜센터산업 분류(정기주 2007)



3) 우리나라 콜센터 시장규모 및 분포

- 우리나라 콜센터 시장규모는 2007년 현재 약 11조 5,000억원, 전국에 가동 중인 약 3,000개의 콜센터에서 대략 37만명이 근무하고 있음(정기주, 2007)
- 2006년 현재 국내 콜센터의 70%가 수도권에 위치하고 있으며, 지자체들의 실업

를 감소 및 지역경제 활성화 정책에 따른 콜센터에 대한 감세, CSRs 교육, 경비 지원, 임대료 감액 등의 편의 제공 등 적극적인 유치 노력으로 지방으로 이전하는 콜센터수가 점차 증가하고 있음.

< 표 2-1 > 협의의 비즈니스서비스산업

지역	수도권	부산	대구	광주	대전
구성비(%)	70.2	7.8	3.6	2.2	5.4

자료 : 정기주, “한국 콜센터산업의 현황과 과제”, 한국콜센터산업정보연구소, 『콜센터기술경영저널』, 제10호, 2007.1.15, p.36에서 인용

4) 콜센터산업의 기능과 미래

(1) 콜센터산업의 기능

- 콜센터산업은 서비스산업 활성화의 촉진기능을 수행함.
 - 제조업의 서비스산업화가 진행되는 등 서비스산업이 국가경제에서 차지하는 비중이 매년 증가하고 있음.
 - 450조원 규모로 추정되는 지식서비스산업에서 여러 산업주체들 간의 커뮤니케이션 기능을 담당하는 콜센터산업의 중요성도 당연히 증가하고 있음.
 - 대전의 경우 2008년 현재 서비스산업의 지역내총생산 비중이 80%를 초과하고 있어 서비스 산업화가 빠르게 진행되고 있는 대전지역의 경우에 시사하는 바가 크다 하겠음.

- 콜센터산업은 국민생활 품질의 향상에 기여함.
 - 콜센터산업의 발전은 서비스 품질 향상으로 국민의 생활만족도 향상에 기여하고 있음.
 - 아울러 고객만족도 향상을 위한 치열한 경쟁은 자동콜분배기(ACD :

Automatic Call Distributer)나 컴퓨터 텔레포니 통합(CTI : Computer Telephony Intergration) 등 각종 IT 신기술을 창조하기도 함.

- 콜센터산업은 지자체들의 지역경제 활성화에 크게 기여함.
 - 2007년 현재 1,500만 한국 산업인구 중 약 2.3%인 40만명 정도가 콜센터에서 근무하고 있음.
 - 현재 우리나라 콜센터들의 70%가 수도권에 입지하고 있지만, 높은 인건비 비율 및 고갈되는 인력 풀, 증가하는 이직률에 대응하기 위해 자연스럽게 콜센터들의 지방이전이 가속화되고 있음(정기주, 2007).

CONTACT(CALL) CENTER의 기능과 역할

- 고객과 적극적으로 접근 가능 → 고객만족시대 큰 메리트로 작용
- 적은 비용으로 일자리 창출 가능 → 빈 건물과 회선만 있으면 유치
- 수도권 기업들이 비용부담이 적은 지역으로 이동 → 지자체간 선의 경쟁
- 지역내 균형발전 가능 → 신·구도심간 격차 해소
 - 메인센터 : 신도심 이전 → 부지알선 및 건축 유도
 - 지역거점센터 : 구도심 이전 → 공실건물 입주 유도
 - 관련 물류센터 : 유통단지, 물류단지 조성

⇒ '저비용 고효율'경제원칙 실현/서비스 산업비중이 높은 도시에서 비교우위

(2) 콜센터산업의 미래 및 전망

- 콜센터산업의 미래는 많은 제약과 직종에 대한 인식 부족에도 불구하고 다음과 같은 이유로 매우 밝다고 할 수 있음.
- 최근 세계화 국제화와 함께 대부분의 기업들에게 콜센터는 향후 사업의 향방을

결정하는 중요한 역할과 기능을 수행하게 되었음. 영국의 콜센터 입지양상을 보면 경제성을 고려하여 수많은 지역과 거리에 다양하게 입지함으로써 제품의 판매 및 배송 비용을 최소화시키고자 노력하고 있음을 알 수 있음.

- 이러한 시대적 환경변화와 더불어 근래의 콜센터들은 사업영역에 기업경영과 관련한 다양한 업무를 포함시키게 되었고 서부 유럽지역에서는 콜센터가 중요한 일자리 창출을 담당하는 역할도 수행하고 있음.
 - 특히 2002년 말 통계에 의하면 서부유럽에는 약 5,000여개가 넘는 콜센터가 입지하고 있고 콜센터에 노동인구의 2.2%가 고용됨으로서 노동시장에서 고용 창출 효과도 크다는 연구결과들이 제기되고 있음.
- 이처럼 콜센터의 고용 잠재력과 지속적인 성장은 지역사회의 발전과 수익 증가를 초래하고 지역경제를 활성화 시킴.
 - Richardson과 Belt는 콜센터가 새로운 기술의 도입을 통해 여성들에게 직업기회 제공 등의 방대한 이익을 창출할 수 있는 가능성이 있다고 주장했음¹⁾.

한국 콜센터의 미래 전망

- 국민경제수준의 발전에 비례하여 성장할 것임
- 공공기관 및 지방자치단체의 고객센터 설치가 일반화될 것임
- 5~10년 이내에 수도권 콜센터 비율이 50% 이내로 줄어들 것임
- 상담품질을 향상시키는 e-learning 기술 QM 기술들의 현저한 발전이 이루어질 것임
- 고객만족형 기술들이 각광을 받을 것임
- 해외상담업무 처리비율이 증가할 것임

1) 반면, 이와는 반대로 다른 연구자들은 콜센터가 입지할 경우 노동의 품질이 떨어지고 저임금을 받는 비전문직 일자리만을 창출한다고 주장하기도 함.

2. 국내외 콜센터산업의 현황

1) 선진국 콜센터산업 현황

- 콜센터산업이 생성되고 발전한 미국의 경우 1967년부터 착신자 요금부담서비스를 제공한 후 비용절감효과가 뛰어난 콜센터 관련 장비와 저렴한 장거리 전화 서비스에 힘입어 텔레마케팅을 이용하는 기업수가 30만여 회사를 넘어섰으며, 콜센터에 종사하는 사람도 230만명에 이르고 있음.
- 이와 함께, 텔레마케팅의 활성화와 수익증대를 목적으로 대형 콜센터가 설립되어 기업과 고객을 연결하고 있으며, 컴퓨터와 정보통신기술의 진보로 낮은 원가를 통해 보다 효과적인 서비스 제공을 위한 콜센터 운영업체들 간의 경쟁이 심화되고 있고, 고객들도 보다 복잡하고 다양한 욕구충족을 요구하고 있어 지속적으로 성장이 가능한 유망산업으로 발전할 것으로 보임.
- 그리고 유럽의 주요 국가들의 콜센터 산업현황을 보면(2002년), 먼저 영국의 경우 콜센터의 수는 3,500개, 종사자수는 270,000명이며, 연간성장률은 23%이고, 시장규모는 유럽에서 1위임.
- 독일의 경우 콜센터 수는 3,500개이고 연간성장률은 15.3%이며, 시장규모는 유럽에서 2위임. 프랑스의 경우 콜센터 수는 3,300개이며 연간성장률은 10.2%이고, 시장규모는 유럽에서 3위를 차지하고 있음.
- 일본의 경우 무료전화서비스가 '프리다이얼 0120서비스'라는 명칭으로 1985년 12월 3일부터 시작되어 콜센터산업이 급격히 발전하게 되었음.
 - 일본의 콜센터산업은 주로 텔레마케팅사업 위주로 성장·발전하여 현재는 콜센터 수와 시장규모면에서 아시아권역에서 선두를 달리고 있음.

< 표 2-2 > 선진국의 콜센터산업 현황

구분	미국	유럽	일본
콜센터 수	100,000개	18,500개	2,500개
종사자 수	230만명	180만명	100만명
시장규모	6,663억달러	약 168억 파운드	약 28,900억엔
연간성장률	17~18%	15~18%	15~18%

자료 : 성승모(2006), “부산시 콜센터유치 시책과 지역경제의 활성화”, 한국콜센터산업정보연구소, 「콜센터기술경영저널」, 제9호, 2006.8.12. 9.79에서 재인용

2) 국내 콜센터산업 현황과 특징

(1) 국내 콜센터산업 현황

- 국내에서 현재 콜센터 도입이 가장 활성화된 산업군은 금융·보험업계이며, 통신 분야도 매우 큰 시장을 형성하고 있음.
 - 먼저 도입된 업종별로 보면, 금융·보험업이 47%로 전체의 약 절반을 차지하고 있으며, 통신이나 유통서비스가 25%, 제조업 및 도·소매업도 19%이며, IT분야와 공공기관이 각각 7%, 1%의 비율을 보이고 있음.
- 우리나라 은행에서의 콜센터 활용은 수출입은행을 제외한 모든 은행이 CTI콜센터를 운영하고 있음. 금융환경이 급속히 변화하면서 향후 콜센터의 기능도 비용 절감 차원에서 새로운 이익창출원으로 변화해 나갈 수 있을 것으로 예상됨.
 - 2002년말 현재 200개 생명보험회사, 11개 손해보험회사에서 텔레마케팅서비스를 제공하고 있음.
- 통신업에서는 기간통신사업자와 이동통신사업자는 모두 콜센터를 설치, 운영하

고 있음.

- 규모는 20,000여석을 초과하는 것으로 추정되며 향후 보다 더 확장할 계획을 가지고 있음.

○ 2000년대로 들어오면서 공공기관 정부콜센터가 조금씩 도입되다가 과거 2~3년에 걸쳐 매우 빠른 성장세를 보이고 있음.

- 이에 지방자치단체에서는 2005년 9월 부천시청이 시청콜센터를 도입하여 운영하는 등 콜센터산업의 시장규모가 매우 빠른 속도로 확대되어 가고 있음.

(2) 우리나라 콜센터산업의 특성²⁾

○ 우리나라 콜센터 작업장의 성격은 고도로 집적된 컴퓨터 통신기술 채용에 바탕한 기술적 통제, 중간관리자와 슈퍼바이저 그리고 상담직을 축으로 하는 위계와 통제규칙을 바탕으로 한 관료적 통제, 문화적 응집성을 강조하는 감정적-규범적 통제가 혼합되어 있다는 점에서 찾을 수 있음.

- 즉, 우리나라의 콜센터는 참여적 작업조직의 개념을 거의 배제하고 위계에 기반한 통제와 규율을 강조하는 전통적 관료형 작업장의 특성을 지니고 있음.

○ 전형적인 콜 응대시간에 대한 엄격한 관리와 효율성을 강조하는 우리나라 콜센터산업이 보여주는 일반적인 특징을 정리해보면 다음과 같음.

○ 첫째, 콜센터 과반수가 2000년 이후 설립된 사실에서 볼 수 있듯이 해외선진국에서와 마찬가지로 콜센터산업이 금융·통신서비스 등의 다양한 업종에 있어 정보통신기술을 대 고객서비스 활동에 접목시켜 신종 일자리창출부문으로 성장하고 있음.

2) 주광신(2008), "콘택센터 이직영향요인에 관한 소고", 한국콜센터산업정보연구소, 『콜센터기술경영저널』, 제17호, 2008.10.30. p.11.

- 둘째, 직영 콜센터 소속의 비정규 상담원들과 외주용역 콜센터의 상담원 인력 전부를 합치면 절대 다수의 상담원들이 비정규직 고용형태로 취업되어 있음. 또한 비정규 상담원들이 정규직 관리·감독직위로 승진할 수 있는 경력기회가 크게 제한됨으로써 콜센터 내에 비정규 상담원과 정규 관리·감독자간의 분절된 경력관리구조가 존재하고 있음.
- 셋째, 콜센터의 상담원 인력 및 관리감독자 대부분이 여성노동자들로 구성되고 있어 다른 서비스산업에서 처럼 콜센터에서 고객서비스 노동의 여성화가 현저하게 나타나고 있음.
- 넷째, 국내 콜센터에서 한편으로는 상담원의 직무수행에 대한 실시간 전자감시 및 콜서비스의 목표관리가 전면적이며 체계적인 방식으로 이루어지고 있으며, 다른 한편으로는 대고객서비스 노동의 특성으로 인해 상담원들에게 상당한 재량권이 부여되고 있는 것이 확인되고 있음.
- 다섯째, 급성장하고 있는 콜센터산업에 대해 중앙정부 및 지자체 차원의 정책지원이 매우 미흡할 뿐만 아니라 콜센터 사업자들 간의 연결망 협력구조가 제대로 형성되지 못함으로써 현재 국내 콜센터산업이 외부환경으로부터 도움을 받지 못한 채 개별 사업자들 주도의 폐쇄적인 성장 기조를 보이고 있음.

제2절 우리나라 콜센터산업의 실태와 과제

1. 우리나라 콜센터산업의 실태

1) 전반적인 실태

- 경제발전과 시장경쟁의 가속화로 고객만족의 기업경영이 요구되면서 콜센터의 중요성이 증대하고 있음. 이에 따라 콜센터의 수적 확대와 기술적 고도화가 이루어지고 국내에서만 매년 20~40개의 콜센터가 신설(세계적으로는 매년 500~1,000개)되고 있는 것으로 조사되고 있음.
- 그러나 우리나라의 콜센터 운영은 비효율성이 높은 것으로 알려져 있음. 우선, 콜센터 입지의 기형화가 지적되고 있음. 콜센터가 설치되던 초기에 콜센터 기능에 대한 이해 부족 또는 통신상의 문제점 때문에 대부분(90%)이 높은 임대료와 고임금 지역인 수도권에 입지해 있는 실정이었음.
 - 2003년 현재 금융권(은행·보험, 증권, 카드 등), 통신회사, 유통, 제조, 서비스업 등 콜센터를 보유하고 있는 대부분의 산업부문에서 약 콜센터의 70%가 수도권에 위치한 것으로 추정되고 있음.
- 그러나 콜센터 운영의 효율화와 상담 품질향상에 필요한 저비용 고헌력 상담인력 확보가 중요해지면서 지방화 추세가 확대되고 있음. 또한 콜센터 기술개발 및 판매기업도 수요자(콜센터)에 대한 근접서비스 제공을 위하여 지방으로 이전하는 추세임.
- 콜센터 유치를 위한 기업방문 시 관계자들로부터 지방으로 이전했을 경우 고가의 콜센터장비에 대한 서비스 제공 기반구축 여부에 대한 질문을 자주 받는 것도 이와 무관하지 않음.

- 이와 같은 국내 콜센터 운영방식의 변화는 지방에게 또 다른 기회를 제공하고 있음

2) 콜센터기업 형태별 실태³⁾

(1) 운영기업의 실태

- 인력공급에 상당한 어려움 겪음
- 콜센터 자체운영기업 간의 정보공유가 부족
- 정보공유욕구를 충족시키기 위한 자생적 모임(예, 콜사랑, 세리포럼 등)들이 많이 만들어져 활동 중임.
- 상담원 교육상의 교육커리큘럼 부재, 교재의 불충분, 간헐적(비체계적) 교육 실시, 온라인 강의 부재 등 많은 애로점이 있음.
- 경영성과지표(MPI)에 대한 이해가 대체로 부족하여 전략적 활용률이 저조.
- 상담원 이직이 가장 큰 애로점 중의 하나임.
- 센터장들은 인력관리 및 센터운영기술이 가장 필요한 기술로 느끼고 있음.
- 센터장들은 양질의 운영을 위한 콜센터 벤치마킹교육을 원하고 있음.
- 사회적 인식전환이 필요함. 3D업종. 중국에서는 선망의 직종임.
- 고객·상담원·타부서 간의 커뮤니케이션 증진 필요
- 산업기초통계의 상당 부분이 추정치이고 발표수치도 기관마다 다름.
- 해외자료들도 정확도는 매우 낮은 편임.
- 운영기업과 기술기업을 분리하여 조치할 필요가 있음.
- 콜센터 평가모형들이 주관기관마다 서로 각각 다름.
- CRM 기반 콜센터들의 비율이 매우 낮음.
- 콜센터장 직급을 보면, 회사에 대한 기여도 및 콜센터에 대한 오너의 시각을 이해 가능

3) 정기주(2007), “한국 콜센터산업의 현황과 과제”, 한국콜센터산업정보연구소, 『콜센터기술경영저널』, 제10호, 2007.1.15. p.36~39에서 재정리.

< 표 2-3 > 아시아 각국의 콜센터 운영 현황

항목	한국	호주	일본	싱가폴	말레이시아
인건비 (운영비의 60~70%)	100만원	150만원	150만원	90만원	50만원
솔루션 구축비 (구축비의 30~40%)	우수	우수	우수	우수	보통
부지비용 (구축비의 30~40%)	고	저	고	고	저
운영노하우 (구축비의 5~10%)	우수	최우수	우수	최우수	보통

자료 : 정기주, “한국 콜센터산업의 현황과 과제”, 한국콜센터산업정보연구소, 『콜센터기술 경영저널』, 제10호, 2007.1.15, p.37에서 재인용

(2) 기술기업의 실태

- 연간 기술시장증가율은 약 20%(Frost & Sullivan, 2005)로 추정됨.
- 각종 IT기술의 종합적 전시장 - 기술변화의 추세 및 변화를 예측
- 전통적인 TDM 기반 콜센터에서 IP기반의 콜센터로 급변하고 있음.
- 해외로의 기술수출기업이 소수(삼성, LG-Nortel, 넥서스커뮤니티 등)에 한정
- 국내 토종브랜드들이 대기업의 유통망을 통해 수출할 경우 제값을 받지 못하고 있음.
- 대다수의 기술개발 및 활용이 SOA가 아닌 AOS방식을 취하고 있음.
- IP기반기술의 보유 및 확대를 저해하는 가장 큰 요인은 국내통신인프라(PSIN) 및 표준화의 미성립(미수용)임.
- 현재 콜센터 기술서비스의 수출액이 1조원을 넘고 있음.
- 현재 구현 가능한 주요 기술은 멀티채널, 멀티미디어의 통합임.
- 기술시장에서 중요한 핵심사항은 고객과의 거리(Distance), 기능 간의 상호통합도(The Degree of Mutual Integration) 및 가격(Price)임.

- 삼성, LG가 세계교환기 시장 점유율의 약 7%를 점유하고 있는 것으로 추정됨

(3) 아웃소싱기업의 실태

- 기업의 콜센터 아웃소싱 비율은 점차 증가 추세
- 최대 현안들은 아웃소싱기업의 서비스품질 불신, 정보유출의 위험, 낮은 이익률 (3% 미만)이며, 서비스수준, 임금 등에 대한 표준화가 필요함.

(4) 서비스기업의 실태

- 국내 콜센터 서비스기업군은 매우 취약함.
- 콜센터 서비스 기업은 교육 및 컨설팅 서비스로 분류될 수 있음.
- 컨설팅업계는 Accunture, 딜로이트, AT커니, 보스턴컨설팅그룹, 투이컨설팅, 맥킨지 등의 외국업체가 국제적 브랜드 인지도를 내세워 국내시장의 약 90%를 장악하고 있음. 문제점은 이들의 콜센터 관리 및 운영 전문성이 부족하다는 데에 있음.
- 안톤 컨설팅, CIRC 등의 국내 컨설팅 서비스는 제값을 받지 못하고 있음.
- 콜센터 요원 교육시장은 상당히 크지만(연간 300억 추정), 전문교육업체는 10개 미만이며, 수도권에 편중되어 있음.

3) 우리나라 콜센터산업 문제점⁴⁾

- 우리나라는 서비스산업의 시장경쟁이 본격화된 지 오래지 않고, 고객관계관리 (CRM)의 구축이 그 시작상태에 있을 뿐만 아니라 경영진은 콜센터를 여전히 비용센터로 인식하고 있는 상태임.

4) 주광신(2008), "콘택센터 이직영향요인에 관한 소고", 한국콜센터산업정보연구소, 『콜센터기술경영 저널』, 제17호, 2008.10.30. p.11~12.

- 따라서 대부분의 콜센터들은 세분화가 안 된 대중고객 전반에 제한된 종류의 서비스를 적용하는 데 그치고 있어, 고성과 작업체제 구축 및 숙련형성 역시 미발전된 상태임.
- 그럼에도 불구하고 우리나라의 콜센터들에서는 고객만족도와 콜 수신율 제고에 높은 관심을 보이고 있음. 저비용 전략을 유지하면서도 콜센터의 서비스 품질에 대해서 높은 주의를 기울이며 상담원들을 통제하고 있음.
- 선진국의 콜센터들이 참여적 조직요소를 도입하거나 상대적 고임금 등 보상적 유인을 통하여 서비스 품질의 제고와 상담원의 몰입을 유도하는 데 반해, 한국의 콜센터들은 임금과 연동된 평가제도의 강화와 비용의 발생을 최소화하는 중간관리자와 슈퍼바이저 중심의 규범적·문화적 조직관리를 통해 마케터 만족과 서비스의 품질관리를 도모하는 것으로 보임. 따라서 중간관리자와 슈퍼바이저들의 조직관리 역량과 리더십이 중요함.
- 현재 우리나라의 콜센터에서는 통제기반 저비용 비정규 고용관계가 지배적임. 결국 기술적 통제, 관료적 통제, 감정적·규범적 통제, 그리고 비정규 고용의 활용이 지금까지 우리나라 콜센터를 지탱해 온 한 요인이자 고성과 조직으로의 질적 변화를 가로 막는 장애물이 되고 있음.
- 또한 기업들의 비정규 고용관행은 콜센터 상담직종은 미숙련 비정규직종이라는 일종의 사회적 인식을 고착화시켜 고용조건에 대한 마케터들의 상대적 기대수준을 낮추었음. 이로 인해 부정적인 사회인식과 전문인력의 기피현상이 야기되고 있음.
- 저임금 비정규노동의 활용이 콜센터 노동시장의 규범으로 작용하는 한 서비스 품질에 대한 상당한 강조에도 불구하고 콜센터의 질적 다변화 가능성은 제한적

인 수밖에 없을 것임. 왜냐하면 서비스품질의 주역인 마케터들의 불만족이 고객에 대한 서비스품질 저하와 높은 이직으로 이어져 생산성 저하와 인력부족으로 인한 운영의 어려움으로 질적 변화를 가로막게 될 것이기 때문임.

- 대다수 콜센터들이 겪고 있는 높은 이직률과 생산성 저하 그리고 인력부족 현상은 통제기반 저비용 고용관계에서 야기된 구조적인 문제임. 또한 콜센터의 이직률이 높다는 것은 우수한 전문인력의 유입이 부족한 이유와 함께 다른 업종에 비해 쉽게 구직할 수 있기 때문인 것으로 분석됨.
- 우리나라의 콜센터는 참여적 작업조직의 개념을 거의 배제하고 위계에 기반한 통제와 규율을 강조하는 전통적 관료형 작업장의 특성을 지니고 있음. 관리자들이 산업시대의 통제모델을 여전히 지식노동자인 마케터들에게 적용하고 있음.
- 사람을 물건으로 취급할 때 사람들은 모욕감을 느끼고 조직을 불신하고 무력감을 느끼는 조직문화가 형성됨. 관리자와 조직이 개인의 재능과 열정을 끌어내지 못하는 근본적 이유는 사람을 물건으로 간주하는 통제적이고 부분적인 인간 패러다임에 있음.
- 이러한 패러다임에 의한 통제적 운영방식에 의해 콜센터의 마케터들은 높은 감정소진, 낮은 직무만족, 낮은 조직몰입을 보이고 있는 것으로 보임. 그러나 개인적 특성인 고객지향적 성격과 감성적 성품 그리고 자기효능감 등도 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치고 나아가서 이직률에 영향을 미치는 것으로 보임
- 대체적으로 우리나라의 콜센터들은 관리 과잉, 리더십 부족의 현상으로 인해 높은 이직률과 인력부족을 겪고 있는 것으로 파악됨.

2. 우리나라 콜센터산업의 과제

1) 콜센터산업의 향후 과제

(1) 콜센터산업의 전반적 과제⁵⁾

- 현재 우리나라 콜센터들이 당면하고 있는 문제들의 본질은 외부적 요인이라기 보다는 콜센터 구성요소들의 품질수준이 낮는데 기인하는 것으로 판단됨. 따라서 콜센터들이 당면하고 있는 문제들을 해결하기 위해서는 서비스의 품질 제고 등의 부문적 해법이나 단기적인 대응방안으로는 어려움이 있음.
- 우리나라 콜센터의 경쟁력을 강화시켜 기업 및 국가경쟁력을 제고하고 나아가 소비자의 삶의 질 향상과 권익보호를 위해서 다음과 같은 과제를 제시할 수 있음.
- 첫째, 우리나라 콜센터들도 콜센터 인증 및 평가모형을 경영품질 제고를 위한 경영혁신의 도구로 도입하여 활용할 필요가 있음.
- 둘째, 콜센터 전문연구기관인 콜센터산업연구소(CIRC), 한국콘택센터협회 등은 긴밀한 협력을 통해 콜센터들의 경영품질 제고를 위한 한국형 인증 및 평가모형의 연구개발과 컨설팅 업무를 강화해야 함. 아울러 인증모형 평가에 대한 연구원 및 전문심사원 양성과 컨설턴트 양성에 힘써야 함.
- 셋째, 대학 등의 교육기관은 아직 텔레마케팅 관련 전문인력 양성에 대한 역할과 기능을 충분히 못하고 있으므로, 긴밀한 산학연 협력으로 인증 및 평가모형과 산업체 현장 중심의 교육과정과 교재개발을 통한 실무인력 양성 및 공급에

5) 주광신(2007), "콜센터의 성공요인에 관한 연구", 한국콜센터산업정보연구소, 『콜센터기술경영저널』, 제11호, 2007.3.2. p.56~57쪽

힘써야 함.

- 넷째, 중앙정부와 지방정부는 콜센터산업의 중요성을 깊이 인식하고, 기업 및 콜센터들이 경영품질 제고를 통한 국제 경쟁력을 갖출 수 있도록 인증제도의 활성화에 정책적 지원을 강화하고, 산·학·연이 협력하여 콜센터 인력 양성을 위한 인프라를 구축하고 전국적으로 활성화될 수 있도록 재정적 지원을 확대해야 할 것임.

(2) 콜센터기업별 과제⁶⁾

① 운영기업

- 제시된 표준산업분류에 따른 실태조사가 필요함.
- 인소싱 기업들 간의 능동적 정보교환이 가능한 기능 구축이 필요
- 자료 수집, 분석, 연구가 가능한 조직에 의한 정기적인 콜센터 운영기업 실태 조사가 필요
- 센터장들에게 인력공급 및 교육시스템 보완 시급히 요청됨.
- KPI의 전략적 활용방안 연구가 긴요함.
- 지방소재 콜센터들의 가장 큰 문제점들은 안정적인 양질의 인력공급임. 따라서 안정적인 인력공급시스템 구축 필요.
- 최고위층 설득을 위해서는 성과물들의 정량화 작업이 필요함.
- 이직률 감소를 위해 상담원의 마인드 교육 - 이미지 변화 교육이 긴요함.

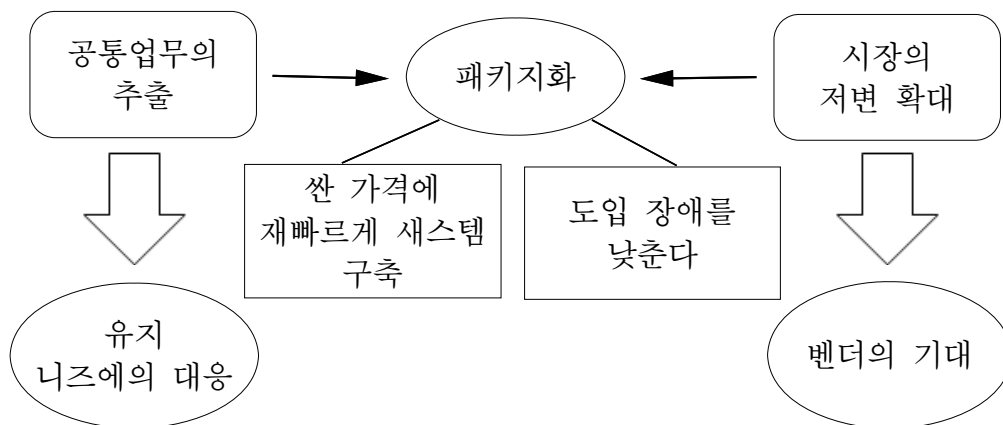
② 기술기업

- 국내 토종브랜드들의 수출지원 방안이 강구되어야 함.
- 중소기업들의 LG, 삼성 등 대기업의 유통망 이용 또는 활용이 필요함.

6) 정기주(2007), “한국 콜센터산업의 현황과 과제”, 한국콜센터산업정보연구소, 『콜센터기술경영저널』, 제10호, 2007.1.15. p.40~41에서 재정리

- 콜센터 기술제품 및 서비스 해외수출 확대방안이 모색되어야 함.
- SOA 기반 기술의 개발 및 확산 방안이 필요함.
- SIP 등의 IP 표준화 채택 활성화 방안 모색이 긴요함.
- 중국시장에 관심을 가질 필요가 있음.
- 파생기술산업에 대한 연구가 필요
- 음성과 자료의 통합 및 활용방안 연구가 필요
- 기술의 채택에 따른 조직 간의 갈등, 법적인 문제의 발생가능성에 대한 검토가 필요.
- 기술의 채택에 따른 조직 간의 갈등, 법적인 문제의 발생가능성에 대한 검토가 필요
- 우수한 국내기술의 홍보방안에 대한 연구가 필요
- 해외 공동마케팅 방안 연구가 필요
- 컴포넌트(요소) 단위로는 상품화가 어렵기 때문에 패키지화 방안에 대한 연구가 필요

< 그림 2-3 > 기술기업의 과제



③ 아웃소싱기업

- 다음 요소들에 대해 콜센터 아웃소싱 기업 경영진의 시각 변화가 필요
 - 비용감소, 서비스 품질 향상
 - 전문업체로서의 프리미엄 인정 필요
 - 과다 경쟁 회피
 - 표준가이드라인 필요
- 상대기업과의 관계를 도급, 파견, 위임 등으로 정립이 필요
- 서비스 수준(SLA)에 대한 업종별 기준이 필요
- 콜센터 상담원들에 대한 업종별, 직종별, 지역별 세부 단가표가 필요
- 고객정보에 대한 보안 필증 등 보안대책 수립이 필요
- 언어적 한계점의 극복방안 모색이 필요
- 해외진출 노력 필요 - 예) MPC 중국 진출

④ 서비스기업

- 국내업체들의 제값 받는 전략수립이 필요 - 예) 외국계 회사와 공조
- 인프라성의 대규모 및 체계적인 교육서비스 제공 등 전략 수립이 필요
- 신뢰성 있는 레퍼런스 사이트 축적이 필요

⑤ 학계

- 학회가 활발히 움직일 필요가 있음
- 왕성한 연구로 업계에 풍부한 결과를 제공할 필요와 의무가 있음
- 업계도 학계지원에 인색하지 않아야 함.

< 표 2-4 > 콜센터기업별 문제점 및 과제

구분	문 제 점	과 제
운영 기업	<ul style="list-style-type: none"> • 사회적 3D직종이란 인식전환 • 통계 대부분 추정치, 부정확 • 양질의 인력유지 어려움 • 상담사 교육 콘텐츠 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 상담사 이미지 변화 교육 필요 • 정확한 통계조사 필요 • 인력공급 및 교육시스템 보완 시급
아웃 소싱	<ul style="list-style-type: none"> • 아웃소싱 연평균증가율 28% • 정보유출의 위험 • 낮은 이익률 • 서비스 수준, 임금 등에 대한 표준화가 되어 있지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> • 아웃소싱에 대한 경영진의 시각 변화 필요 • 서비스 수준에 대한 업종별 기준 필요 • 업종별·직책별·지역별 세부단가표 필요 • 언어적 한계점 극복방안 모색 • 해외진출 노력
기술 기업	<ul style="list-style-type: none"> • 기술시장 증가율 약 20% (Frost & Sullivan, 2005) • TDM기반에서 IP기반으로 빠르게 확산 • 해외수출기업이 소수 • 대기업 유통망을 통해 수출할 경우 제값을 받지 못함. 	<ul style="list-style-type: none"> • SOA기반기술의 개발 및 확산방안 모색 • SIP등의 IP표준화 채택 활성화 방안 • 파생기술 산업에 대한 연구 필요 • 해외공동마케팅 방안 연구 • 패키지화 방안 연구 필요
서비스 기업	<ul style="list-style-type: none"> • 교육 및 컨설팅 서비스로 분류하며, 매우 취약 • 컨설팅업계는 유명 외국업체가 90% 주도하나 콜센터에 대한 전문지식이 없음 	<ul style="list-style-type: none"> • 외국계 회사와의 공조 등 가치를 인정 받을 수 있는 전략 필요 • 대규모 및 체계적인 교육서비스 제공 전략 필요
학계	<ul style="list-style-type: none"> • 산업발전에 기초가 되는 학문적 기반 매우 취약 • 콜센터 서비스 학회 설립 2007년 7월 • 연구논문들이 매우 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 업계가 필요로 하는 지식을 제공해야 함 • 왕성한 연구로 업계에 풍부한 결과를 제공할 필요와 의무가 있음.

2) 기타 과제

(1) 정부기관의 정책적 과제

- 국가 성장동력산업의 시장 지향적 추진을 위해서는 콜센터 기능이 디스플레이, 로봇산업 등 국가의 성장동력산업에 활용되어, 시장정보를 수집 및 분석하여 제조과정에 활용되어야 함.
- 글로벌 수준의 경쟁력을 갖는 콜센터 산업으로 육성하고, 전국 254개 지자체들의 민원 콜센터 설치를 의무화해야 함.
 - 이와 함께 실질적인 콜센터 교육 인프라 구축으로 전문인력을 양성하고 콜센터산업을 포함한 IT 아웃소싱산업을 국가경쟁력 향상 차원에서 지원해야 함.

(2) 콜센터 이직률과 인력부족문제 해결을 위한 과제

- 콜센터의 이직률을 낮추기 위해서는 부분적이고 임기응변적 노력이 아닌 근본적인 해결책이 필요함. 다음과 같은 문제가 해결될 때 콜센터의 인력부족문제가 근본적으로 해결될 수 있을 것임.
 - 조직적 측면에서 내부마케팅의 도입과 실행을 통한 내부고객 만족이 필요함.
 - 대인관계 측면에서 관리자들은 변혁의 리더십을 통해 마케터들을 행복하게 일할 수 있도록 동기를 부여해야 함.
 - 개인적 측면에서 마케터들은 스스로 자아를 실현하고 변화하는 셀프리더십을 갖추는 노력이 필요함.

3. 우리나라 콜센터산업에 대한 정부의 정책 방향

- 80년대 이후 선진국에서는 공통적으로 “탈산업화(de-industrialization)현상과 소득향상에 따른 서비스 소비 증가로 사회전체가 서비스 중심으로 이동하는 경제의 서비스화가 진행되는 한편, 제조기업들이 서비스에 의한 제품 차별화 전략을 적극 추진하는 제조업의 서비스화 현상이 나타났음.
- 결국 서비스산업의 지식집약화, 고효율화가 성장동력 추진과 선진경제 진입의 관건임을 시사함. 정부는 이와 같은 서비스산업의 중요성을 충분히 인식하고 특히 콜센터, 컨설팅, 디자인, 광고, 인적자원관리 등 비즈니스서비스산업을 활성화시키기 위해 노력하고 있으며, 기업이 핵심역량에 모든 자원을 집중하고 비핵심사업은 외주화하는 것을 적극 유도하고 있음.
- 콜센터산업은 국가 경제적 측면에서 성장잠재력과 고용창출효과가 크고, 기업 입장에서는 시장정보 수집과 분석, 판매된 상품이나 서비스에 대한 A/S나 불만 사항 처리 더 나아가 적극적인 대고객 일선창구로서 차별화된 마케팅 전략과 철저한 고객관계관리(CRM) 등을 통해 기업의 부가가치를 극대화할 수 있는 중요한 산업이기에 적극적으로 육성해 나아갈 계획임.
- 정부는 관련업체 간 네트워크 구축, 인력양성지원, 인증 포상제도, 제도개선 등을 통해 콜센터산업의 성장기반을 조성해 나가고 있음.
- 한국의 콜센터산업이 성장하기 위해서는 콜센터산업기술에 대한 정확한 시장의 평가와 기술에 대한 정보공유를 통해 운영기업이 관련기기 생산기업의 정확한 기술수준을 알 수 있어야 하고, 관련 기술이 산업계 전반에 확산되도록 촉진하는 것이 필요함.
 - 이에 정부에서는 2003년부터 「콜센터산업기술정보인프라 구축사업」을 통해서

국내 콜센터산업기술정보의 공유와 확산을 촉진해 오고 있으며 해외 선진사례의 벤치마킹을 통하여 국내 콜센터의 선진화를 지원해 나가고 있음.

- 또한 국내 콜센터 운영의 노하우와 세계수준의 정보통신기술을 감안하여, 국내 관련기업의 중국·동남아 등 해외시장 개척을 지원하고 있음.
 - 기업의 관련 기술 및 서비스 수출을 지원하기 위해 KOTRA 등 지원기관과 기업간의 네트워크 및 수출마케팅에 대한 지원을 강화하고, 애로사항을 적극 발굴하여 해결해 나가고 있음.

- 정부는 중기적으로 최근 급속한 성장세를 보이고 있는 콜센터(고객만족센터) 종사인력의 전문화를 도모하고 유휴여성인력의 재교육을 통해 업계가 필요로 하는 인력공급을 위해 업계, 대학 등과 협력하여 현장수요에 부응하는 다양한 인력양성프로그램을 개발하고 인력양성을 지원하고 있으며, 국내기업의 서비스 품질 향상을 위한 의식을 고취하기 위해 우수콜센터에 대한 인증제도 및 포상제도를 실시하고 있음.

- 콜센터산업은 본질적으로 하나의 산업인 만큼 시장경제의 원칙에서 스스로 생존, 성장하는 것이 바람직함. 정부는 어디까지나 콜센터 기업활동에 대하여 성장기반을 조성하고 불합리한 제도 개선 등을 통해 측면에서 지원할 뿐이며, 서비스 및 관련기술의 고도화를 통해 부가가치를 창출하고자 자신의 기업가치를 높이는 것은 개별기업체 자신의 몫이라 판단됨.

제3절 콜센터 유치 해외사례 : 일본지방자치단체

1. 일본 지방자치단체의 지원사례⁷⁾

1) 홋카이도의 콜센터 입지 지원사례

(1) 홋카이도가 내세우는 강점

○ 인재확보 용이

- 홋카이도나 삿포로 지역에서는 도쿄에 비해 젊은층 구직자들이 일자리를 확보할 기회가 상대적으로 적음. 요컨대, 이들 지역의 청년실업이 대도시보다 월등하게 높는데, 그것이 거꾸로 콜센터 운영기업 입장에서는 인력확보의 용이성으로 나타난다고 하는 점임.

○ 사무실 임대료 저렴

- 임대료가 비싼 도쿄나 나고야에 비하면 삿포로를 비롯한 홋카이도 지역의 사무실 임대료가 상대적으로 저렴함.

○ 지진, 태풍, 낙뢰 등 자연재해가 비교적 적어 리스크 분산 후보지의 최적지

(2) 홋카이도 콜센터 유치 지원정책

○ 홋카이도 콜센터 지원정책은 시기에 따라 성격을 약간 달리하는 두 가지가 있음.

- 두 가지 콜센터 지원정책은 <표 2-5>에서 보는 바와 같이, 1999년에 시작되어

7) 정성일(2007), "콜센터 유치를 통한 고용창출정책의 사례분석", 한국콜센터산업정보연구소, 「콜센터 기술경영저널」, 제13호, 2007.9.5. p.45~58에서 재정리하였음.

2002년 3월에 종료된 「정보통신 관련 기업 입지 촉진비 보조금」과, 이 사업기간이 종료된 후 2002년 4월부터 시작하여 2008년 3월까지 추진한 「훗가이도 기업입지 촉진 조례」 정책임.

- 우선, 전기에는 콜센터를 신규로 개설하는 경우에만 지원대상에 포함되었는데, 그것이 후기에 오면 증설의 경우에도 지원을 받을 수 있도록 변경될 뿐만 아니라 금액과 지급 대상도 구체적이고 세분화되고 있음.
- 다음으로 2002년 4월 이후 정책의 변화 중에서 가장 눈에 띄는 것은 훗가이도 안에서도 콜센터가 지역적으로 골고루 분포함을 알 수 있도록 정책적으로 배려한다는 점을 들 수 있음.
 - 이는 지금까지 훗가이도에 입지한 콜센터의 절대 다수가 삿포로시에 지나치게 집중되어 있다는 점을 의식한 결과로 보임.
- 또한 고용장려금 지급의 경우에도 50인, 100인을 기준으로 하여 고용증대 효과가 클수록 지원금의 규모도 커질 수 있도록 고려하고 있는 점을 볼 수 있음.
 - 이는 결국 콜센터 유치정책이 지역의 고용창출정책과 깊은 관련 속에서 추진되고 있음을 단적으로 보여주는 것임.

< 표 2-5 > 훗가이도의 콜센터 입지 지원제도(1)

명칭 : 「정보통신 관련 기업 입지 촉진비 보조금」		
기간 : 1999.12~2002.3		
대 상	신규로 훗가이도 안에 콜센터를 개설하는 기업	
조 건	① 전용 통신회선을 새롭게 설치할 것 ② 20인 이상 고용자의 증가가 있을 것	
보조금	① 개설 후 1년 동안 전용 통신회선 사용료의 2분의 1 ② 고용 증가 1인당 월 50만 엔	한도액 4천만 엔 한도액 2억 엔

< 표 2-6 > 홋가이도의 콜센터 입지 지원제도(2)

명칭 : 「홋가이도 기업 입지 촉진 조례」					
기간 : 2002.4~2008.3					
대상	홋가이도 안에서 콜센터를 신설·증설하는 기업				
조건	삿포로시	① 투자액 1억엔 이상			
		② 고용증가 50인 이상			
	홋가이도 전역 (삿포로시 제외)	③ 투자액 5천만엔 이상			
		④ 고용증가 15인 이상			
보조금	투자액 기준 보조	신설	투자액의 10%	한도액 1억엔	
		증설	투자액의 5% (중소기업의 경우는 7%)	한도액 1억엔	
	고용 증가 기준 보조	삿포로시	1~49인까지는 1인당 30만엔		한도액 2억엔
			50~99인까지는 1인당 50만엔		
			100인 이상은 1인당 60만엔		
	홋가이도 전역 (삿포로시 제외)	1~99인까지는 1인당 50만엔		한도액 2억엔	
100인 이상은 1인당 60만엔					

2) 나가사키현의 콜센터 유치 사례

(1) 나가사키현의 유치배경 및 강점

- 과거에는 나가사키지역이 평균소득이 다른 지역보다 낮아 인건비가 저렴하였고 노동집약적인 봉제공장이 다수 입지해 있었으나 일본의 섬유공장이 중국으로 빠져나가면서 나가사키 지역의 고용여건이 크게 악화되었음.
- 이러한 상황에서 나가사키현은 대량 고용을 창출할 대안으로 콜센터 유치에 나서게 됨.

- 과거 봉제공장이 해외로 빠져나간 경험이 있기 때문에 나가사키현은 해외로 빠져나가지 않을 기업으로 콜센터의 유치에 전력을 기울인 것임.
 - 콜센터는 일본인들을 대상으로 업무를 하는 곳이기 때문에 일본에 남을 가능성이 매우 높다고 판단하였음
- 나가사키는 인건비와 임대료가 저렴하여 인적자본을 손쉽게 활용할 수 있고 인력확보에 유리한 지역임. 특히 나가사키에는 대학이 많을 뿐만 아니라 인구 비중으로 볼 때 여자 대학생이 많아 유리한 조건을 갖추고 있음.

(2) 나가사키현의 콜센터 유치 지원정책

- 나가사키현은 육지로부터 떨어져 있는 섬이 많아 인구가 적은 과소상태에 놓이는 것을 방지하기 위한 정책적 배려로서 이도·과소지역에 콜센터가 입지하게 되면 더 나은 조건을 제시하겠다는 것이 정책적 의도였음.
- 주요 내용을 간추리면, 첫째, 인건비에 대한 보조금은 1인당 30만엔인데, 여기에는 파견사원도 지원대상에 포함될 수 있음. 둘째, 통신비에 대한 보조금은 연간 통신비의 1/2로 되어 있음. 셋째, 임차료에 대한 보조금은 사무소 연간 임차료의 1/4을 지급하기로 되어 있음. 넷째, 설비투자에 대한 보조금은 투하 고정자산의 10%까지 지원받을 수 있음.
- 보조의 대상기간 : 사업 개시 후 3년간 으로 제한되어 있음. 사업 개시 시기에 대해서는 별도로 입지기업과 나가사키현 사이에서 협의를 하도록 되어 있음.
 - 보조금의 한도액 : 3년 간 2억 4천만엔으로 제한되어 있음. 항목별로 보면 통신비로서 연간 4천만엔 한도, 임대료의 경우 평당 1천만엔으로 한도를 설정
 - 보조의 조건 : 인건비에 대한 보조금 지급의 경우, 나가사키현 주민 중에서 고용보험 가입자로 제한. 콜센터처럼 계속해서 1년 이상 고용하기 어려운 경우라도 1개월 평균 고용자를 참조하여 보조의 대상이 될 수 있음. 그리고 인력 파견회사에서 파견되었더라도 조건을 충족하는 경우에는 보조의 대상이 됨.

한편, 통신비에 대한 보조금 지급의 경우에는 업무상 사용하는 통신비에 한하여 지원하게 되어 있음. 프리 다이얼(수신자부담 전화) 전화요금의 경우에도 조건을 충족하면 보조의 대상이 됨. 임차료에 대한 보조금 지급의 경우 사무소 임대애 필요한 관련 경비 중에서 임차료로 청구된 것이어야 지원을 받을 수 있도록 되어 있음. 그러나 보조금 등 예치금은 보조의 대상이 될 수 없음.

- 특정지역에 지급하는 보조금 : 나가사키현이 지정하는 특정지역에 입지하는 경우에는 보조금의 액수가 1.5배(섬 지역의 인건비에 대해서는 2배)로 증액됨. 이는 인구가 적은 과소지역 보호를 위한 것임)

< 표 2-7 > 나가사키현의 정보통신 관련기업 콜센터 보조금제도

대 상 기 업	교 부 조 건
<p>고도의 전문성은 필요하지 않지만, 대량의 정보사무처리를 집약적으로 수행하는 거점을 설치하는 기업 (업태 예 : 콜센터, 데이터입력센터, 데이터처리센터, 사무처리센터 등)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 신규 상시 고용자 50인 이상을 확보할 것(過疎地域은 25인 이상) • 투하 고정자산액 4천만 円 이상 • 사업계획에 기초한 신규 상시 고용자수를 특단의 사업이 없는 한 5년간 확보할 것
<p>고도의 전문성(IT기술, 금융지식 등)을 가진 자를 배치하고, 정보통신 인프라를 활용하여 기업자간(고객데이터·금융자산)의 관리·운용등의 업무를 수행하는 거점을 설치하는 기업 (업태 예 : 고도의 정보보안을 필요로 하는 다큐먼트(데이터)센터, 파이낸스센터 등)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 신규 상시 고용자 11인 이상을 확보할 것((過疎地域은 5인 이상) • 투하 고정자산액1억 円 이상 • 사업계획에 기초한 신규 상시 고용자수를 특단의 사업이 없는 한 5년간 확보할 것

대상경비 (공통)	신청방법 (공통)	한도액 (공통)	비고 (공통)
통신비	사업용으로 사용되는 통신비의 2분의 1 (離島지역 50% 가산)	<ul style="list-style-type: none"> • 사업개시 후 3년간 • 각 연도의 보조액 4천만 円 한도 	3년간 보조금 총액 2억 4천만 円 한도 (離島·半島지역에 대해서는 3억 6천만 円) 위의 조건을 충족한 상태에서 사업개시
임차료	사업소 임차료의 4분의 1 (離島·半島지역 50% 가산)	<ul style="list-style-type: none"> • 사업개시 후 3년간 • 평당 단가 1만 円 한도 	
인건비	신규 상시 고용자수 30만 円(사업개시할 때 100인 이상 고용하는 경우는 50만 円/人 離島지역 100% 가산, 半島지역 50% 가산)	<ul style="list-style-type: none"> • 1인 1회에 한함 	
설비 보조	투자 고정자산액의 10% (離島·半島지역 50% 가산)	<ul style="list-style-type: none"> • 1인 1회에 한함 • 당초 1년간의 투자(리스에 대해서는 당초 1년간의 계약에 관한 3년분의 실 지출)액에 한함 	

3) 오키나와현의 콜센터 유치 사례

(1) 오키나와현의 유치배경 및 강점

① 풍부한 인력 : 오키나와현 자체평가

- 다른 지역과 달리 오키나와현은 매년 8천명 정도 인구가 증가하고 있음. 여기에 청년층 인구의 실업률이 2배가 더 높아 그만큼 콜센터에서 필요한 인력을 확보하기가 용이함.

- 예컨대 일본 전국 실업률이 3.8%인데, 오키나와현은 7.8%이며, 특히 16~29세의 청년층 인구의 실업률은 12~13%에 달하고 있음.

② 국제성과 개방성

- 오키나와현은 근대 이전에는 유구왕국으로 존립하면서 동남아시아와 많은 교류를 하였으며, 현대에 들어와서는 미국과 많은 접촉을 하게 되었음. 그런 역사적 배경이 있어서인지 오키나와현 주민들은 외국인과 외국 기업에 대한 호의와 따뜻한 배려가 다른 지역보다 높은 수준으로 알려져 있음.

③ 오키나와현의 적극적인 정책수립

- 오키나와현이 콜센터 유치에 위하여 적극적인 정책을 수립하여 실시함.

(2) 오키나와현의 콜센터 유치 지원정책

- 오키나와현이 콜센터 유치를 위하여 마련한 정책은 크게 중앙정부의 지원을 받는 부분과 오키나와현 차원에서 지원하는 부분으로 구성되어 있음.
 - 주요 지원내용을 보면, 첫째, 콜센터 운영기업의 통신비용을 절감시켜 주는 정책, 둘째, 지역의 고용창출을 촉진하기 위한 지원정책, 셋째, 콜센터에서 필요한 인재육성을 지원하는 정책, 넷째, 콜센터 운영기업의 세금을 감면해 주는 정책, 다섯째, 주민이나 학생들을 대상으로 하는 콜센터 관련 교육·홍보를 강화하는 정책 등으로 나누어 볼 수 있음.

① 통신비용 절감정책

- 오키나와 현이 통신회사로부터 통신회선을 빌려서 일부 구간에 대하여 무상으로 콜센터에 제공하는 것을 말함.

- 오키나와는 도쿄나 오사카로부터 멀리 떨어져 있어서 통신비용이 많이 소요될 수밖에 없는데, 이점은 콜센터를 유치하려는 오키나와현 입장에서 큰 약점임.
- 이를 극복할 수 있도록 하기 위하여 오키나와현이 통신회선을 빌려서 오키나와현 정보산업 하이웨이라고 하는 이름을 깔고 이것을 콜센터 운영기업에게 무료로 이용하게 하였음.

② 고용창출 지원정책

- 청년층 실업률 해소를 위하여 30세 이하 노동력을 1년 이상 고용하여 지급한 임금의 일부를 지원하는 제도임.
 - 중앙정부(후생노동성)가 정한 방법에 의하여 산출한 금액의 3분의 1을 지원하는 이 제도는 최대 2년까지 지원할 수 있는데, 2년째 지급에 대해서는 노동자의 정착 상태가 양호한 사업에 대해서만 대상에 포함될 수 있음.
 - 다만, 이것은 실업률 해소 차원에서 실시하는 것이기 때문에, 고등학교나 대학교 졸업 후 신규 취업자는 제외하게 되어 있음.

< 표 2-8 > 오키나와현의 지역고용 촉진 특별 장려금

(단위 : 만엔)

대상 노동자 수 설비·정비에 소요된 비용	3~9인	10~19인	20인 이상
500만엔~1,000만엔 미만	37.5	56.0	75.0
1,000만엔~2,000만엔 미만	75.0	112.5	150.0
2,000만엔~5,000만엔 미만	150.0	225.0	300.0
5,000만엔 이상	375.0	562.5	750.0

- 이 밖에도 지역고용 촉진을 위한 특별장려금 지급제도가 있음. 연간 37만 5천원에서 750만엔에 이르는 금액을 최대 3회 즉 3년까지 지급할 수 있는데, 지급액은 고용자의 수에 따라서 차등을 두고 있음.

③ 인재육성 지원정책

- 오키나와현은 콜센터에서 필요한 인력을 양성하기 위하여 현의 예산으로 교육비를 지원하는 제도임.
- 1개 강좌에 20~30명 정도씩 교육훈련을 실시하여 콜센터에 취업을 알선하는 이 제도는 2006년도까지는 상담실무담당자 양성에 집중하였으나, 2007년부터는 슈퍼바이저(Supervisor) 양성과정을 운영하기 시작했음.
- 교육훈련의 내용은 크게 기초·입문과정의 연수가 있고, 다른 하나는 실무능력향성(OJT)과 스킬업 연수가 있음. 기초과정은 약 1개월 코스로 진행되는데, 주요 교육내용은 비즈니스 매너와 언어 사용법(존경어), 커뮤니케이션 능력, 컴퓨터 조작능력, 시스템 연수, 업무지식 등임. 그리고 실무능력 향상과정은 약 2개월 동안 진행되는데, 클레임 대응법을 비롯하여 컴퓨터 활용능력(중급)역할극(Role playing)을 주로 교육하고 있음.

< 표 2-9 > 오키나와현의 콜센터 인재육성사업

대 상 자	오키나와현 거주 구직자(45세까지)로서 콜센터에 취업할 의지가 있는 사람
강좌내용	커뮤니케이션이론과 실천, 비즈니스 전화응대, 컴퓨터 기초지식과 기본조작, 롤 플레이, 콜센터 개론, 기업 견학 등
수 강 료	무료
정 원	14명

- 이 밖에 콜센터 취업을 희망하는 구직자를 대상으로 하여 무료로 콜센터 입문 과정을 교육하는 사업도 있음.

④ 세금 감면정책

- 오키나와현은 「정보통신산업 등 진흥을 위한 세제」를 통하여 콜센터 운영기업의 세금 감면을 통해서 지원하는 제도임.

< 표 2-10 > 오키나와현의 콜센터 지원 세제

종 류		근 거	대 상 법 인	내 용
국세	법인세 (투자세액 공제제도)	沖振法 제 31조 조세특별조치법 제 42도 9 동법 시행령 제 27조 9	대상 지역 내에서 1천만 엔을 초과하는 정보통신 업무용 설비를 신·증설 한 청색신고법인	기계장치 및 특정 기기비품의 취득 가격의 15%, 건물 및 기타 부 속설비의 취득가격의 8%를 법인 세액에서 공제 : 한도액 취득가격 의 합계액은 20억엔을 한도/공제 액은 법인세액의 20%를 한도(이 월세액 공제 4년간)
현세	사업세	沖振法 제31조, 제17조 地稅法 제6조	대상 지역 내에서 1천만 엔을 초과하는 정보통신 업무용 설비를 신·증설 한 법인	신·증설로부터 5년간, 신·증설 과 관련된 사업세의 과세 면제
	부동산 취득세			정보통신 업무에 제공되는 토지 또는 가옥의 취득에 대한 부동산 취득세의 과세 면제
시정 촌세	고정 자산세	沖振法 제32조, 제17조 地稅法 제6조	대상 지역 내에서 1천만 엔을 초과하는 정보통신 업무용 설비를 신·증설 한 법인	신·증설한 토지, 가옥, 상각자산 에 부과하는 고정자산세의 5년간 과세 면제
	사업소세	地稅法부칙 제 32조 7 제4항	那覇市에서 정보통신 업 무에 제공되는 1천만엔 을 초과하는 기계 등과 1억엔을 초과하는 건물 등의 신·증설한 법인	사업과 관련된 사업소세 : 연도말 사업소 床面積(資産割), 연도말중 업원급여총액(從業者割)중에서 자 산할의 과세표준 對象床 면적을 5년간 1/2

- 중앙정부에 납부해야 할 국세와 오키나와현에 납부하게 될 현세, 그리고 오키나와현에 속하는 시정촌에 납부할 시정촌세의 셋으로 나누어서 조세의 내용과 감면대상을 정함.

⑤ 교육·홍보 지원정책

- 오키나와현이 지원을 하여 일반시민과 고등학교·대학교 학생들을 대상으로 콜센터를 알리고 입문교육을 실시하는 정책임.
- 여기에 주민들이 콜센터를 직접 견학하고 체험할 수 있는 기회를 제공함으로써, 콜센터에 대한 인식을 확산시켜 나가는 노력을 체계적으로 추진하고 있음.

2. 일본사례의 정리 및 시사점⁸⁾

- 지금까지 살펴 본 홋카이도, 나가사키, 오키나와현의 콜센터 유치를 위한 지원 정책을 비교·정리한 것이 < 표 2-11 >임.
 - 콜센터 유치를 위한 정책은 비슷하면서도 서로 다른 특징을 지니고 있음. 다른 지역에서 콜센터를 운영하고 있는 기업에 대하여 임금·임대료·통신료 등 콜센터 운영비용의 절감을 위한 가격 유인책을 제공함으로써, 자기 지역으로 콜센터를 유치하려 한다는 점에서는 각 지역마다 서로 비슷한 공통점이 있음.
 - 그러나 좀 더 구체적으로 살펴보게 되면 지역마다 지원의 내용이 조금씩 차이를 보이고 있는데, 그것은 그 지역이 갖는 지역적 특성을 반영하는 것임.
 - 따라서 대전광역시도 앞으로 이러한 일본의 사례를 타산지석으로 활용하고자 한다면 다음 두 가지 점에 특히 유의해야 할 것임.

8) 정성일(2007), “콜센터 유치를 통한 고용창출정책의 사례분석”, 한국콜센터산업정보연구소, 「콜센터 기술경영저널」, 제13호, 2007.9.5. p.45~58에서 재정리하였음.

- 첫째, 대전지역의 특성에 맞는 전략을 수립하고, 지원책도 대전의 특성에 맞게 추진해야 함.
 - 예를 들면, 나가사키현의 이도·과소지역에 대한 정책적 배려와 홋카이도의 삿포로시 이외 지역에 대한 정책적 배려, 그리고 오키나와현의 경우 청년층 노동력 고용에 대한 정책적 배려가 좋은 참고사례가 될 것임.

- 둘째, 콜센터 유치를 위한 지방자치단체의 정책은 단순히 보조금 지원에 머무르지 않고, 인력양성과 콜센터 이해 증진을 위한 다양한 프로그램의 계획과 추진이 동시에 이루어져야 한다는 것을 깊이 검토해 볼 필요가 있음.

- 이상 두 가지 점이 충실하게 이행될 때 비로소 콜센터 이전 확대에 따른 지역 간·주민간 갈등을 해소할 수 있으며, 기존 입주 콜센터가 겪게 되는 인력난과 이직률 증가 문제를 적시에 해결할 수 있음은 더 말할 나위가 없음.
 - 예컨대, 콜센터 유치를 통하여 지역의 고용문제를 해결하려는 정책을 성공적으로 추진해 나가기 위해서는 무엇보다도 콜센터에서 필요한 우수한 전문인력을 안정적으로 양성·배출할 교육기관, 즉 대학과 고등학교의 역할이 더 한층 기대되는 시점에 와 있음.
 - 결국 기업·정부·대학의 산관학 협력의 충실한 이행이 문제해결의 열쇠를 쥐고 있는 셈임.

- 또한 지역 고용의 창출을 위해서는 지자체의 특성에 맞는 적극적인 유치정책이 필요하다는 점과 지역 주민과 지역의 고등학교, 대학교 학생들을 대상으로 하는 교육과 홍보가 매우 중요하다는 점을 지적할 수 있음.

< 표 2-11 > 일본 지방자치단체의 콜센터 유지 지원정책 비교

지역	사업명 (시행기간)	대상요건 (조건)	지원내용 금액 (한도액)	인재육성 지원 유무 (내용)
홋카이도	홋카이도 기업입지 촉진조례에 기초한 조성(2008년 3월 31일까지로 지정)	위탁을 받아서 콜센터 사업을 하는 경우로서 ①삿포로시 내에 입지(신증설)할 때는 투자액 1억円이상 고용증가 50명이상. ②홋카이도 일원(삿포로시 제외)에 입지(신증설)할 때는 투자액 5천만円 이상 고용 증가 15명 이상	다음 금액의 보조금을 교부. ① 신설의 경우 투자액의 10%증설의 경우 투자액의 5%(중소기업자 7%)로서 한도액 1억円. 고용증가 1~49명까지 1인당 30만円, 50~99명부터 1인당 50만円, 100인 이상 1인당 60만円, 한도액 2억円, ②신설의 경우 투자액의 10%, 증설의 경우 투자액의 5%(중소기업자 7%)로서 한도액 1억円, 고용증가 1인당 50만円 한도액 2억円	있음 구직자대상으로 콜센터 스텝에게 필요한 기능 습득을 위한 훈련을 실시하고 있음(실시 주체:道立高等專門技術學院, 훈련기간 3개월, 수강료 무료, 단 교재비 등 유료)
나가사키	정보처리·고도 지식집약 산업입지 촉진보조금 (2008.03.31까지 신설한 기업에 적용)	고도의 전문성을 필요로 하지 않더라도 대량의 정보사무처리를 집약하여 실행하는 거점을 설치하는 기업(업태 예: 콜센터, 데이터입력센터, 데이터처리센터, 사무오퍼레이션 등), 신규상시 고용자 50인 이상을 확보할 것(과소 지역은 25인 이상), 투자 고정자산액 3천만엔 이상, 사업계획에 기초한 신규상시 고용자 수를 특별한 사정이 없는 한 5년간 확보할 것	①연간 통신회선 사용료의 1/2(離島半島 지역 50% 가산)을 3년간 :한도액 4천만엔(이도 과소 지역 6천만엔) ②연간 사무소 임대료의 1/4(이도 반도 지역 50% 가산)을 3년간:평당 1만엔 한도 ③신규고용자 1인당 30만엔(사업개시시에 100인 이상 고용하는 경우는 50만엔, 이도반도지역 100%가산)보조, ①②③을 합하여 3년간 보조금액의 한도액은 2억 4천만엔(이도반도 지역은 3억 6천만엔 한도), 사무소 신설 6개월 이내에 고용요건을 충족한 상태에서 사업개시	있음 나가사키, 사세보 지역의 고등기술전문학교에서 특별훈련사업(콜센터 실무과정)을 실시
오키나와	①통신비용 절감 지원 사업 (2005~7) ②오키나와 현 관련 지역 고용 개발 촉진 조성금 a 오키나와 장려금 b 특별 장려금 ③IT선진사업 창출 지원 보조금	①3년 동안 20인 이상 현내에 신규고용이 예상되는 사업 등 ②오키나와 현내에서 새롭게 사업을 개시하거나 확대하기 위하여 사업소의 설치, 정비(신설, 증설 구입 또는 임대)에 필요한 비용이 300만엔 이상인 사업주로서 그 지역에 거주하는 노동자를 3인 이상(고용자 중에서 30세 미만인 노동자가 과반수 이상 차지할 것) 상시 고용자로서 고용하는 사업주(기타요건도 있음) ③현내의 사업소에 선진적인 신규 사업으로서 3년동안 20인 이상의 현내 신규고용이 예상되는 사업 등	①도쿄역세터포인트 또는 오사카 액세스 포인트에서 30km권내:[오키나와 정보산업하이웨이](오키나와-도쿄구간 또는 오키나와-오사카 구간의 전용회선)를 무상 임대. 액세스포인트에서 30km를 초과하는 부분을 현이 보조 ②a 30세 미만 노동자에게 지불한 임금(후생노동성 장관이 인정하는 방법에 의해 산출된 금액)의 1/3을 지급 b 고용인원수, 비용에 따라서 연 1회(최대 3년간)장려금을 지원(22만 5천엔~750만엔) ③신규사업개시와 관련된 통신료 지원(보조율 1/2) <한도액> 2a 1인당 월액 10만엔(100인까지), 31개 회사당 500만엔 이내	있음 [전략산업인재육성사업]사원에게 전문적인 기능 등을 습득시키기 위하여 국내외(현내를 제외) 선진기업 등에 파견연수 경비 지원 등을 실시(국내 1개월 이상~18개월 이상:12만엔~120만엔/국외 1개월 이상~6개월 이상:45만엔~110만엔)[오키나와 일자리 콜] 구직자에 대하여 3개월간 콜센터 실무훈련 실시 [콜센터 입문 강좌] 구직자에 대하여 콜센터 입문 강좌를 무료로 실시 [기술지원 엔지니어 육성강좌] 구직자에 대하여 기술지원 업무강좌를 무료로 실시

제 3 장

대전 콜센터산업 현황분석

제1절 콜센터 입지여건

제2절 콜센터 유치전략과 지원정책

제3절 향후 발전전망 및 과제

제 3 장 대전 콜센터산업 현황분석

제1절 콜센터 입지여건

1. 콜센터 지방이전 추세 및 원인

1) 콜센터 지방이전 추세

- 최근 콜센터가 크게 주목 받고 있음. 특히 지방자치단체들이 자기 지역으로 콜센터를 유치하기 위하여 치열한 경쟁을 벌이고 있음.
- 콜센터 유치전에 가담한 지자체는 대전을 비롯하여, 부산, 대구, 광주 등으로 압축할 수 있는데, 지금은 충주, 청주, 전무, 목포, 순천, 여수, 제주 등 여러 지역으로 확산되고 있음. 이러한 추세라면 멀지 않아 군 단위까지도 콜센터 유치전에 뛰어들 것으로 전망됨.
- 그런가 하면 서울 등 수도권 지역에 입주해 있는 콜센터 관련 기업들이 지방이전을 적극적으로 추진하거나 검토하고 있음. 어느 한 설문조사에 따르면, 수도권 지역 콜센터 중 응답기업의 75%가 지방이전을 고려하고 있다고 함.

2) 콜센터 지방이전 원인

(1) 지역의 고용문제

- 한국경제의 글로벌화에 따른 국내기업의 해외 유출도 한 원인이겠지만, 컴퓨터와 인터넷 사용에 따른 기계에 의한 인간 노동의 대체가 확산되면서 경제가 성장하는데도 불구하고 고용이 크게 증가하지 않는 소위 '선진국형 고실업경제'로

진입한 것도 고용문제 악화의 중요한 요인이 되고 있음.

- 특히 청년실업으로 불리는 젊은층 노동력의 일자리 확보 곤란은 이미 국내에서도 심각한 사회문제가 되고 있음. 따라서 중앙정부와 지방정부를 가릴 것 없이 고용창출을 최대의 경제목표로 설정하여 추진하지 않을 수 없는 상황임.

(2) 비용절감

- 수도권에 입주해 있는 콜센터 입장에서 볼 때 코스트 삭감을 위한 실천적인 방안을 강구하지 않을 수 없게 되었다는 점임.
- 그 중 가장 큰 문제가 인건비와 인력난의 해결책을 찾는 일임. 수도권 지역 콜센터가 지방이전 필요성을 느끼는 가장 큰 이유가 인건비 절감과 구인난 해소라는 점이기 때문임. 이러한 두 가지 요인이 맞물려 수도권 콜센터의 지방이전과 지자체들 간 콜센터 유치 경쟁이 커다란 관심사가 되고 있음.

2. 대전지역 콜센터 입지여건

- 대전이 무공해 인력집약사업인 콜센터의 메카로 부상하는 데는 대덕연구개발특구와 행정중심복합도시라는 경제적 환경변화와 함께 국토의 중심부로 통화료가 저렴하고 표준어를 구사하는 인력이 많다는 이점이 있기 때문임.
- 대전은 매년 20여개의 대학에서 배출되는 취업가능 여성인력이 5만여 명으로 콜센터가 요구하는 여성 고급두뇌인력이 풍부함. 또한 수도권과 비교하여 상대적으로 저렴한 건물임대비용과 대규모 통신회선 및 인프라 구축이 용이하며 콜센터 입지에 좋은 조건을 갖추고 있음.

- 특히 대전은 표준어를 구사하는 장점이 있어 콜센터 업무수행에 매우 유리하고 도시철도가가 도심을 관통하여 근무자의 출퇴근 교통수단이 편리함.

1) 지리적 접근성

- 대전은 지리적으로 국토의 중심부에 위치하고 있으며, 경부·호남선 철도(고속철도), 경부·호남·중부고속도로가 분기하는 교통의 요충지로서 모든 교통망이 전국으로 연결되는 사통팔달의 교통중심지임.
- 전국 주요 도시와는 2시간 이내에 접근이 가능하며, 특히 고속철도(KTX) 이용시 서울에서 불과 50여분이 소요되며, 인근에 청주국제공항과 당진항 등이 위치하고 있어 기업의 물류비용을 절감할 수 있음.
 - 경부고속전철 개통으로 서울 50분, 청주공항 40분대
 - 대진고속도로 개통으로 영호남권이 1시간대의 생활권으로 진입
 - 대전-당진간 고속도로 준공('09년)후 서해안 접근성 향상(인천 1시간대)
- 인구 및 산업수용능력이 크고 첨단산업을 중심으로 한 산업구조 기반이 우수하며 대덕연구개발특구를 바탕으로 한 기술정보의 축적으로 기업체에서 원하는 정보의 습득이 전국 어느 도시보다 원활하게 이루어질 수 있는 지리적인 여건을 가지고 있음. → 기업비용 절감
 - 국토의 중심부에 위치 전국을 커버하는 짧은 통화거리 적용
 - 서울에 비해 대규모 통신회선 및 인프라 구축에 용이

2) 인적자원 여건

(1) 우수한 교육역량

- 대전은 KAIST, 충남대 등 12개 대학이 존재하여 컴퓨터 조작 및 표준어 구사 등 실무적응이 빠른 고급인력을 안정적으로 확보하고 유지할 수 있는 풍부한 교육역량을 보유하고 있음.
 - 콜센터 운영의 성공여부가 우수한 인적자원의 확보에 달려있음을 감안할 때, 대전지역의 이러한 풍부한 교육·훈련여건은 콜센터 운영의 최적지로서 손색이 없다고 할 수 있음.

- 대전지역에 소재한 특수대학이 아닌 일반대학은 7개 종합대, 5개 전문대학에서 매년 5만 여명의 여자 졸업생이 배출되고 있으며, 산학협력 체결 등을 통해 기업에서 요구하는 인적자원을 적재적소에 제공함으로써 여성의 취업난 완화와 함께 콜센터산업 발전을 위한 인적자원에 인프라가 이미 형성, 안정화단계에 접어들었다고 판단됨.
 - 특히 대덕대학 텔레마케팅과를 필두로 각 대학에서는 콜센터 관련 학과를 적극적으로 검토하거나, 부설교육기관 또는 대학원 등에 관련 인력양성을 위한 교육과정을 설치하고 있음.
 - 2008년 12월에는 급속한 성장을 보이고 있는 대전의 콜센터산업 발전을 위한 연구 및 인력양성을 위해 대덕대학에 대전콜센터산업연구소를 개소하고 대전 콜센터의 싱크탱크 역할을 하고 있음.

< 표 3-1 > 주요 대도시 대학(교)수 및 졸업생수(2009)

(단위 : 개, 명)

구 분		대 전	부 산	대 구	인 천	광 주
대학(교)	2년제	4	10	7	5	7
	4년제	10	12	5	4	8
졸업생	전 체	12,779	26,415	8,783	4,915	11,796
	여 자	5,954	13,070	4,340	1,779	5,991

자료 : 한국교육개발원, 교육통계서비스

주 : 외국인 졸업생수는 제외함.

(2) 풍부한 여성인력

- 콜센터에 요구되는 여성 고급두뇌인력이 풍부하여 인력난을 겪고 있는 수도권에 비하여 상대적으로 좋은 인력양성 및 활용 등 제반여건을 가지고 있으며, 취약한 산업기반으로 인해 취업기회가 많지 않기 때문에 이직률도 타지역에 비해 낮게 나타나고 있음.
 - 대전의 경제활동인구 680천명중 여성 경제활동인구는 260천명
 - 매년 배출(졸업)되는 취업가능 여성인력은 대전이 6,000여명, 출퇴근이 가능한 인근 시·군(공주, 논산, 연기, 금산, 옥천)이 2,000여명으로 총 8,000여명임
 - 20~30대 전문대졸 이상 여성(주부포함) 경제활동가능인력 10,000여명
 - ※ 대전지역 Work-net구직신청자 수 16,440명(여:7,670) /대전지방노동청
- 위와 같은 콜센터에 취업 가능한 여성인력이 풍부하여 채용이 용이하고 이직률이 낮은 장점이 있음.
 - 정보통신 전문고교 및 전문대졸 여성인력자원 풍부(년 3,800명)
 - 표준어 사용, 조직적응 및 온순성향, 낮은 이직률(전국최저)

(3) 대덕연구개발특구의 우수한 학·연·산 협력기반

- 대전에 소재한 대덕R&D특구에는 21개의 정부출연연구소를 비롯하여 74개의 연구기관이 집적되어 있으며, 2만여 명의 연구인력이 지난 30여 년간 세계적인 기술을 개발하고 한국의 경제 성장을 선도하고 있음.
- 특히, 대덕R&D특구에는 한국 최고의 과학교육기관인 한국과학기술원(KAIST)을 비롯하여 한국정보통신대학교(ICU), 과학기술연합대학원대학교(UST), 충남대학교(CNU) 등 6개 대학이 소재하고 있으며, 이들 대학은 연구중심 대학으로서 생생한 현장교육을 실시하고 기업과 협력하여 다양한 산학협동 프로그램을 운영

하며 맞춤형 교육으로 기업과 연구소에서 필요로 하는 우수 인력을 양성하고 있음.

우수한 콜센터 입지여건

- 표준어 구사로 전국 모든 고객에게 편안하고 친근한 대화가능
- 나 보다 상대를 먼저 배려하는 여유와 인내하는 심성
- 전국 최저의 노사분규로 인력관리가 용이하고 고객만족서비스 제공
- 높은 학력수준과 고객대응 기능적 소양이 잘 갖추어져 있음
- 인력시장의 풀 구축으로 인력수급 용이

3) 도시환경 및 통신 여건

- 대전의 입지환경 중의 하나는 쾌적한 도시환경을 갖추고 있으며, 특히 쾌적한 자연환경이 함께 어우러져 있고 중부권 교통의 중심지로서 다른 도시에 비해 우수한 정주여건을 제공하고 있음.
 - 가장 살기 좋은 도시 (한국능률협회), 주민만족도 부문 1위 도시(행정자치부)로 선정된 쾌적한 환경, 풍부한 녹지지역을 보유한 환경친화적 도시
- 부동산 및 건물구입비용이 수도권에 비해 저렴하다는 장점이 있고, 행정중심복합도시의 건설, 경부 및 호남고속도로 분기점, KTX 고속전철, 호남고속철도의 분기점이 인근 오창에 입지해 있어 교통의 편리성이 뛰어나.
- 대전은 국토의 중심부에 위치하여 통신요금 절감효과가 있어 기업재정 효율화를 도모할 수 있음.
 - 콜센터의 주요 업무가 전화상담이어서 전국적인 전화연결로 이루어지는데, 대

전은 타 지역과의 거리가 중심부에 위치하여 상대적으로 짧아 통신요금이 저렴함.

- 이외에도 대전의 경우 2005년부터 조례를 제정하여 신규고용인원 100명 이상의 콜센터가 들어설 경우 1인당 30만원의 고용보조금을 지급하고, 구도심 입주 때에는 연간임대료 총액의 10~25%를 지원하고 있음.
- 또한 대전관내 콜센터의 질적인 성장발전을 위하여 체계적인 행정서비스 제공과 우수한 인력공급 및 콜센터 간 정보교류로 경쟁력을 확보하기 위하여 2005년 11월에 대전광역시 콜센터협회가 발족하여 회장 1명, 부회장 2명, 간사 1명, 감사 2명, 운영위원으로는 7개 분과로 나누어 각 분과별로 지금까지 활발한 활동을 전개하고 있음.

4) 산업기반 여건

- 대전은 서비스산업 중심의 산업구조로 제조업 생산기반이 취약하기는 하지만, 인구 및 산업수용능력이 크고 대덕연구개발특구, 첨단과학기술산업을 중심으로 한 기술혁신역량은 타 지역에 비해 우수한 편임.
- 도시 성장잠재력 : 교통의 중심지, 국가행정타운 입지, 군사적 요충지
- 첨단산업은 높은 성장 잠재력을 지니고 있어 여타 광역시와 비교할 때 상대적으로 유리한 발전여건이 되고 있음.
- 대전의 입지여건은 국내 유일의 두뇌집단인 대덕연구개발특구가 위치하고 있어 타도시에 비해 기술정보의 축적이 앞서 있고, 또한 기업체에서 원하는 기술정보의 습득이 전국 어느 도시보다 원활하게 이루어질 수 있는 지리적인 여건을 가지고 있음.
- 수도권과 대전간 KTX 철도 등으로 인해 지역적인 거리감은 더욱더 좁혀짐

로써 환경적인 제반여건의 차이는 점차 축소되었음.

- 도시규모에 비해 산업구조와 제조업 기반이 매우 취약하여 대전의 지역내 총생산은 19조 514억원으로 2006년 기준 전국 국민경제(847조 8,760억)의 2.3%에 불과하나 2000년 이후 벤처기업의 증가와 더불어 전국 시·도 중 빠른 성장세를 보이고 있음.
 - 산업구조 : 농림어업 0.2%, 광공업 17.0%, SOC 및 서비스업 82.8%,
 - 서비스산업 중심 산업구조 이점 → '선택과 집중' 전략산업으로 육성

- 세계적인 첨단산업 클러스터단지인 3만불 시대의 진원지
 - 세계 최고 수준의 과학기술을 보유한 대덕R&D 특구가 자리 잡고 있는 첨단 과학기술 허브도시

5) 관련 지원기관 여건

- 정부대전청사, 육·해·공군대학과 3군본부가 있는 행정의 중심지
 - 행정정보, 기업지원서비스 접근성이 탁월함.
 - 특허청, 관세청, 조달청 등 정부 주요기관이 입주한 정부대전 청사와 육·해·공군 대학, 육군 군수사령부가 소재하고 있으며, 대전 인근에는 육·해·공군 본부가 입지하여 대전은 행정·국방의 중추도시로서의 중요한 기능을 수행하고 있음.

- 또한, 대전 인근에 정부 주요부처 18개 기관이 입주하는 행정중심복합도시 (Multifunctional Administrative City)가 2012년 목표로 건설되고 있어 앞으로 무한한 발전 잠재력을 지닌 도시임.
 - 향후 행정중심복합도시의 배후 중추도시 기능이 기대됨

- 대전은 1998년 세계 과학도시들과 국제협력을 통한 지역발전을 도모하기 위해 세계과학기술도시연합(World Technopolis Association)을 창설하여 현재 22개국 52개 회원을 둔 국제기구로 발전시켰으며, WTA는 UNESCO의 공식협력기구로서 여러 국제기구들과 활발한 교류를 추진하고 있음.

제2절 콜센터 유치전략과 지원정책

1. 콜센터 유치전략

1) 대전의 전략과 접근방법

- 수도권 내 콜센터 이전대상업체 파악(금융, 보험, 카드사 등) — 타겟설정
- 이전대상 알선을 위한 부지·건물조사
 - 부지 ⇒ 신도심, 건물 ⇒ 구도심 공실건물
- 이전대상업체 선정 및 방문 — 대전의 입지여건 부각, 원스톱 행정지원
- 인력채용지원 시스템 구축
 - 시 홈페이지 채용안내사이트, 노동청 인력고용사이트 연계 채용홍보
- 관련 조례 개정(대전광역시기업유치촉진조례) — 교육훈련보조금 및 고용보조금 지원 등

토털지원시스템 구축 ⇨ 지역경제 효자산업으로 육성

2) 홍보전략

- 대전광역시에서는 매년 20개의 대학에서 배출되는 취업가능 여성인력이 5만여 명으로 콜센터가 요구하는 여성 고급 두뇌인력이 풍부하고 수도권과 비교하여 상대적으로 저렴한 건물임대비용과, 대규모 통신회선 및 인프라 구축이 용이하여 콜센터 입지에 좋은 조건을 갖추고 있음.
- 특히 대전지역은 표준어를 구사하는 장점이 있어 콜센터 업무수행에 매우 유리하며, 또한 도시철도(지하철)이 도심을 관통하여 근무자의 출퇴근 교통수단이 매우 편리함.

- 이러한 장점을 부각시켜 타도시와의 입지조건이 비교우위에 있음을 전화 및 방문상담을 통하여 안내하고 있으며, 아웃소싱업체들의 비교평가에서도 모든 조건이 잘 갖추어진 도시로 인정하고 있음.

2. 콜센터 지원정책

- 대전광역시 '대전광역시기업유치촉진조례'(‘04. 2 제정 및 ‘05. 5 및 ‘07 .9개정, 09.3전면개정예정)에 의해 ①고용보조금, ②교육훈련보조금 등을 지원하고 있음.
 - 기업유치 관련 포괄적인 보조금으로서 콜센터 유치기업에도 적용되는 지원조례임.

1) 재정적 지원

- 재정적 지원내용을 살펴보면,
 - 고용보조금은 신규 고용 10명 초과시 1인당 50만원을 지원하며, 교육훈련보조금은 30명 이상 신규 고용시 1인당 50만원을 지원하고 있으며,
 - 시설보조금은 신설 및 증설에 소요되는 비용 10억 초과금액의 5% 범위 내에서 5억원까지 지원하고 있고,
 - 임대료 지원은 임대금액의 25% 최대 2억(5년)까지 지원이 가능하도록 전면 개정을 진행하고 있으며, 대규모 투자기업에 대한 특별지원 규정도 확대보완하고 개정 진행중에 있음.
- 현행 지원제도에 대한 경쟁우위의 재정지원제도 주요내용을 보면,
 - 종사자를 개별사업자로 등록하여 운영하는 콜센터의 경우도 상시고용인력으로 인정하여 지원대상에 포함

- 신청일 현재 대전에 거주하는 경우에도 지원대상에 포함
- 교육훈련보조금의 경우 신설기업에게만 지급하였으나, 이전기업도 포함하여 지원대상에 포함

재정적 지원사항

- 지원대상 : 신규고용인원이 50명이상인 경우
 - ※ 2009년 3월 조례개정 / 지원대상 규모 확대
- 지원범위 : 보조금은 예산의 범위안에서 각각 5억원 한도에서 지급
- 신청기한 : 사업개시일로부터 1년 내 신청 / 교육보조금 3년 내 신청
- 지원내용
 - 고용보조금 : 신규 고용 10명초과 1인당 50만원 범위 지원
 - 교육보조금 : 30명이상 신규 고용시 1인당 50만원 범위 지원
 - 시설보조금 : 기업이 시 관할구역 안에 콜센터를 신설하거나 증설하는 경우
신설 및 증설에 소요되는 비용 10억원 초과금액의 5%범위 내 지원
 - 건물임대료 : 관내 건물 임대료분의 25% / 2억원 범위(5년간) 지원

< 표 3-2 > 지역별 건물임대료 및 관리비 현황

2008년 3/4분기 (단위:원)

지 역	환산보증금(원/m ²)	월임대료(원/m ²)	비 고
대 전	563,913	5,584	최저수준
서 울	2,522,050	22,446	
부 산	826,660	8,289	
대 구	670,156	6,238	
광 주	612,138	5,620	

자료 : 종합부동산 서비스회사 샘스넷 제공

- 상시고용인원 50인 이상으로, 교육기간을 10일 이상으로 하는 등 지원대상의 폭을 대폭 조정하여 넓히는 개정을 2007년 10월부터 시행하고 있으며, 향후 지원 폭을 확대하고자 기업유치촉진조례 전면개정을 진행하고 있음.

< 표 3-3 > 대전지역 콜센터 상담원 월 인건비

(단위: 만원)

구 분	상담원	S/V	지원담당	교육/QAA	매니저
합계	116~136	147~170	130~154	165~186	212~242
직접인건비	98~115	125~145	110~130	140~158	180~205
간접인건비	18~21	22~25	20~24	25~28	32~37

자료 : 대전광역시 투자마케팅과

2) 행정적 지원

- 행정적 지원으로는 입주 콜센터의 설문조사를 통해 운영에 있어 지원이 필요한 사항이나 보완해야 될 사항을 수시로 파악하여 적극적으로 해결하여 주고 있으며, 특히 인력채용 지원을 위하여 직원모집요강을 시, 구 등의 홈페이지에 게재하여 많은 시민들이 볼 수 있도록 하고, 구직인력 풀을 구성하여 수시 채용에 어려움이 없도록 지원하고 있음.
- 이외에도 공실건물 현황을 관리하여 필요시 현장안내를 통하여 신설 및 이전 준비과정의 어려움을 해소하는데 크게 도움이 되고 있음. 입주시기와 규모 등을 담당자에게 제시하면 적정한 건물을 소개하고 안내하고 있음.

3) 콜센터 전문인력 양성 지원

- 콜센터 전문인력 양성을 전용교육장 운영

- 시 전용교육장 : 300명 (2009년 중구청 신설 운영중)
 - 대학교 및 고교 전문관련학과 : 270명
 - 대학 : 대덕대학 텔레마케팅학과(70명)
 - 고교 : 대성여자정보고(100명), 국제통상고(100명)
- ※ 17개 대학 매년 27,000여명 인력배출

4) 유관기관 및 업체 간의 협력사업

- 2009년 3월부터 대전광역시가 주관하는 지역고용·인적자원개발 시범사업인 「대전시 콜센터 전문인력 양성사업」을 추진하여 기본소양교육 및 현장중심의 맞춤형 전문인력 양성(미취업자, 장애인등 취약계층 200여명)하고 인력풀을 구성하여 기업의 인력수급문제를 획기적으로 해결해 나가기 위해 자체적으로 콜센터 인력 전용교육장을 설치하여 인력수급에 원활을 기하고 있으며, 대덕대학과의 연계로 맞춤형 교육사업을 실시하여 기업에서 요구하는 인력을 적시에 배출하고 있음.
- 이미 2008년도 10월에 콜센터산업의 육성 및 고용인력 확충을 위한 상호협약서를 대전광역시, 대전지방노동청, 대덕대학, 대성여자정보고, 국제통상고 등과 협약을 통한 다양한 정보 교류가 이루어지고 있으며, 텔레마케팅 시장이 요구하는 전문인력 양성 및 배출을 위한 텔레마케팅 학과가 대덕대학 내 개설이 되어 안정적인 인력공급 체계를 갖추고 있음.

5) 대전지방노동청 지원정책

(1) 신규인력 채용시 장려금 지원

- 구직신청 3개월 초과 30세미만을 피보험자로 채용할 경우
⇒ 720만원 지원/ 1년
- 구직신청 후 6개월 초과한 실업자를 피보험자로 채용하는 경우
⇒ 540만원 지원/ 1년
- 구직신청 1개월 초과 여성가장을 피보험자로 채용할 경우
⇒ 540만원 지원/ 1년
- 여성가장, 장애인, 훈련수료자 등을 채용 시 조건에 따라 채용장려금지원

(2) 채용관련 다양한 서비스 제공

- 고용안정센터에서 채용공고업무 대행
- 구직등록자 중 적정한 명부 제공
- 고용안정센터 상설면접장 활용
- 구직자의 방문이 용이하지 않은 업체
- 면접 시 적성검사 등 서비스 제공

(3) 다양한 고용지원 서비스

- 취업박람회 등 채용관련행사 개최
 - 대학과 공동으로 개최하는 취업박람회에 별도의 부스를 제공
 - 기업이 요청하는 경우 구인구직 만남의 날 행사 개최
- 매월 대전·충남·충북지역의 고용정보 제공

3. 콜센터 유치실적 및 경제적 효과

1) 유치실적 및 사례

(1) 유치실적

- 2003년 이후 콜센터의 이전 및 신설로 텔레마케팅 직종에서 여성인력 수요가 크게 증가하고 있으며, 2009년 현재 총81개 업체 11,812여명으로 서울에 이어 전국 2위의 규모임.
- 이를 업종별로 살펴보면 은행업 6개 업체 3,187명, 정보통신관련업 19개 업체 2,237명, 보험업 18개 업체 2,230명, 상품유통업 18개 업체 1,619명, 신용카드사 6개 업체 1,265명, 공공기관서비스업 11개 업체 968명, 신용정보업 2개 업체 296명 규모의 전문인력이 종사하고 있음.

< 표 3-4 > 연도별 콜센터 유치실적

구분	계		공공기관		기타		보험		신용정보		상품유통		은행		정보통신		신용카드		
	기업	종사원	기업	종사원	기업	종사원	기업	종사원	기업	종사원	기업	종사원	기업	종사원	기업	종사원	기업	종사원	
1978	1	220	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	220
1988	1	450	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	450
1997	1	110	-	-	-	-	-	-	-	-	1	110	-	-	-	-	-	-	-
1998	2	617	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	410	1	207	-	-	
2000	3	317	1	32	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	285
2001	6	1,936	1	400	-	-	-	-	2	296	-	-	1	950	2	290	-	-	
2002	4	2,066	2	106	-	-	1	260	-	-	-	-	1	1,700	-	-	-	-	
2003	1	150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	150	-	-	
2004	3	305	1	55	-	-	1	180	-	-	-	-	-	-	1	70	-	-	
2005	4	1,030	1	70	-	-	-	-	-	-	1	240	-	-	2	720	-	-	
2006	12	1,254	1	100	-	-	4	410	-	-	4	547	1	27	2	170	-	-	
2007	10	867	2	35	-	-	2	220	-	-	3	212	-	-	2	150	1	250	
2008	10	1,250	1	140	1	10	6	980	-	-	1	70	1	50	-	-	-	-	
2009	23	1,240	1	30	-	-	4	180	-	-	8	440	1	50	8	480	1	60	
계	81	11,812	11	968	1	10	18	2,230	2	296	18	1,619	6	3,187	19	2,237	6	1,265	

자료 : 대전광역시 투자마케팅과

○ 주요입주기업

- 국민건강보험 콜센터 유치/ 오류동 올리브 빌딩
- SK텔레콤 콜센터유치/둔산동 SK빌딩
- 우리카드 콜센터 유치/대흥동 대림빌딩
- 국민은행 국내최대규모의 콜센터 확대 Open /총2,600석

(2) 대전광역시 콜센터 유치 성공사례(국민은행)

- 대전으로 이전한 콜센터 중 규모가 가장 큰 국민은행 콜센터(2,700명) 경우, 서울지역 상담인력 수급에 대한 적극적인 대처 미흡, 사업장 확장에 따른 비용절감, 콜센터 이원화 운영에 따른 운영사고 방지를 위하여 2002년도부터 대전으로 통합 이전하여 지역 우수인력의 안정적인 확보를 통해 사업의 안정을 이루는 계기가 되었음.
- 또한 택지개발지구에 건물을 신축하여 이전함에 따라 가치가 상승하여 자산증식에도 큰 몫을 하였음.
- 콜센터 유치 성공요인
 - 단순히 전화영업이 아니라 정보기술 결합 필요 → 마케팅계획 수립
 - 개인의 지식, 경험으로는 한계 → 정보시스템 구축
 - 인바운드, 아웃바운드 등 특성에 맞는 전문인력 양성 필요 → 전문 텔레마케팅 양성
 - 기업의 판촉활동, 광고·홍보전략 동반 → 세일즈 프로모션 동반

2) 콜센터의 경제적 효과⁹⁾

- 콜센터는 공해를 유발하지 않는 친환경적인 산업으로 일반 제조업에 비해 초기 투자비용이 적고 여성인력의 고용창출효과가 큼. 따라서 지역의 실업해소와 지역경제 발전에 기여하는 것으로 평가됨.

(1) 신규고용창출에 기여

- 콜센터는 신규고용창출에 기여함. 특히 콜센터는 여성 실업의 극복과 신규 고용 창출 등 고용효과가 큼.
 - 이미 2009년 현재 대전지역 콜센터의 고용인원은 10,000명을 넘어 선 것으로 추정되고 있음. 이는 대전의 4개 산업단지 전체 고용인원 15,000여명의 2/3 수준으로 고용측면에서 콜센터는 기존의 산업단지 3개를 조성한 효과를 내고 있음.
 - 즉, 200~300명 규모의 콜센터가 입점하면 직원 100명을 둔 공장 2~3개를 세우는 것과 같은 효과임. 제조업의 경우 역내로 이전시킬 경우 산업용지 부족이 문제가 되지만, 콜센터는 임대건물만 있으면 충분히 대전 경제활성화의 핵심 전략이 될 수 있음.
 - 한편, 신규고용창출의 파급효과로서는 연간 1천억원의 임금효과와 최소 1천 500억원의 생산효과를 창출하는 것으로 분석되고 있음. 특히 콜센터 취업자의 95% 이상이 고용환경이 상대적으로 취약한 여성이어서 여성 일자리 창출에 기여하고 있으며, 11개 업체(근무인원 2,600여명)가 대전역과 서대전 네거리를 중심으로 위치하고 있어 구도심 활성화에 기여하고 있음(연합뉴스, 2005.5.18).

9) 조장현(2006), "대전지역 콜센터 운영사례 : 대한통운 고객센터", 한국콜센터산업정보연구소, 『콜센터 기술경영저널』, 제9호, 2006.8.12, p43~44에서 인용.

(2) 관련산업 발전에 기여

- 콜센터는 관련산업에 대한 파급효과가 큼. 대전지역에 콜센터들이 유치되면서 관련산업의 대전 유치효과가 큰 것으로 분석되고 있음.
- 즉, 콜센터의 점유율이 높아지면서 통신네트워크 등 부대시장 규모가 함께 증가하고, 또한 하드웨어 뿐만 아니라 소프트웨어 등 부대산업의 유치효과도 있음.

(3) 여성의 사회참여 확대 및 권익신장에 기여

- 콜센터는 여성노동력이 풍부한 대전지역 경제여건에 맞는 성장가능성이 대단히 큰 산업으로 상대적으로 고용환경이 취약한 여성을 위한 일자리 창출로 여성의 사회참여 기회 확대, 여성권익신장에 기여하고 있음.

(4) 원도심 활성화에 기여

- 동구, 중구지역의 원도심 내 건물 공실의 활용과 함께 유동인구가 집중하게 됨으로써 원도심 활성화에도 큰 몫을 차지하고 있어 지역 내 균형발전에 기여하는 바가 매우 큼.
- 앞으로 대전광역시는 콜센터 1만5천명 유치목표로 새로운 일자리 창출과 더불어 “콜센터의 메카”라는 대전의 위상을 새롭게 만들어 나갈 계획에 있음.

제3절 향후 발전전망 및 과제

1. 콜센터의 향후 발전전망

1) 콜센터산업 성장잠재력

- 현재의 대전지역 콜센터산업의 발전 또는 성장잠재력 수준이 타지역에 비해 어떠한 수준으로 평가하는지 설문조사한 결과, 콜센터 센터장 및 상담원들은 상당 부분이 우수한 것으로 평가하였음.
 - 타지역과 비교한 대전지역 콜센터산업의 발전 또는 성장잠재력은 응답자의 절반이 넘는 55.0%가 우수한 것으로 평가하고 있음.
- 따라서 대전지역의 콜센터산업 성장잠재력은 타지역에 비해 매우 우수하며, 일자리창출에 의한 지역경제 활성화, 여성의 사회참여 확대 등을 위해 대전광역시 콜센터산업을 전략적으로 육성해야 할 것임.

< 표 3-5 > 타지역과 비교한 대전지역 콜센터산업의 발전·성장잠재력 수준

구 분	매우 우수	우수	비슷	미흡	매우 미흡	합계
빈도 (명)	37	281	186	61	13	578
비율 (%)	6.4	48.6	32.2	10.6	2.2	100

- 대전지역이 타지역에 비해 콜센터산업의 성장잠재력 수준이 우수하다고 평가하는 이유로는 주로 표준어 사용과 콜센터가 많다는 점을 들었으며, 지리적 특성상 교통의 편리성, 상담원 인력(여성)의 풍부, 임대료, 세금 등 저렴한 비용 등을 들었음.

< 표 3-6 > 우수하다고 평가하는 이유

구 분	매우 우수	우수	비슷	미흡	매우 미흡	합계
근무 환경이 좋음	0	2	0	0	0	2
다른 직업이 부족	1	16	0	0	0	17
비용이 적게 든다(임대료, 세금)	4	27	2	8	1	42
성격상 차분하고 편함	1	13	0	0	0	14
인력 풍부(경력자, 여성)	5	29	0	0	0	34
지리적특성상 교통편리	6	47	1	0	0	54
콜센터가 많다	3	59	4	2	0	68
표준어 사용	10	72	5	0	0	87
합 계	30	265	12	10	1	318

2) 콜센터산업의 성장전망

- 앞에서 현재 대전지역의 콜센터산업의 성장잠재력이 매우 우수한 것으로 평가한 바와 같이, 향후 대전지역의 콜센터산업이 발전 또는 성장전망도 매우 밝은 것으로 전망하고 있음.
 - 향후 대전지역 콜센터산업의 발전 또는 성장전망에 대하여 전체 응답자의 62.2%가 밝은 것으로 전망하고 있음.
- 결국, 대전지역의 콜센터산업은 성장잠재력이 매우 우수할 뿐만 아니라 향후 발전 또는 성장전망도 매우 밝은 것으로 평가하고 있음.

< 표 3-7 > 향후 대전지역 콜센터산업 발전 또는 성장 전망

구분	매우 밝다	밝다	그저 그렇다	어둡다	매우 어둡다	합계
빈도 (명)	34	327	210	8	2	581
비율 (%)	5.9	56.3	36.1	1.4	0.3	100.0

3) 콜센터산업 장기 발전방향

- 콜센터 협의체 구성 - 기업체간 원활한 정보·기술교류
- 산·학·관 협력체계 구축
 - 지역경제 및 교육발전은 지역기업의 발전으로 선순환
- 인력공급체계 구축
 - 사무직종에 비해 이직률이 높은 점을 감안 근로조건 조정을 통해 이직률 개선
- 이전기업에 대한 인턴사원제 - 시는 임금일부 지원
- 대규모 콜센터 집적화 단지 조성 - 특별관리 및 지원

2010년까지 ⇨ 국내 CONTACT CENTER 석권,

2020년까지 ⇨ 동북아 CONTACT CENTER HUB 도시 육성

2. 콜센터의 향후 발전과제

- 행정중심복합도시의 건설과 KTX, 과학기술 등 무형자산에 대한 경쟁력의 강화, 인건비 상승에 따른 제조업의 해외 이전으로 인한 제조업종의 감소 등은 대전 지역에서의 콜센터 산업 활성화에 대한 당위성을 부여해 주고 있음.
- 콜센터에서 단순히 전화를 받고 고객 문의에 대한 단편적인 지식을 제공하는 차원을 넘어선지는 이미 오래임. 콜센터에서 집계되는 데이터베이스는 전략적인 마케팅자료로써 활발하게 활용되고 있으며, 각 기업마다 이미 콜센터를 비용센터가 아닌 이윤센터로 하고, 이를 적극적으로 활용하고 있는 실정임. 이와 함께 정부기관 및 공공기관 역시 점차 콜센터를 점진적으로 도입하고 있으며, 고객만족을 위한 필수조직으로 인식되고 있음.
- 이처럼 외적 환경의 변화는 대전지역에 입점하는 콜센터가 더욱더 늘어날 것으

로 예상되고 있으며 현재도 수도권 소재의 많은 기업들이 대전으로 이주를 적극적으로 검토하고 있음.

- 물론 대전지역이 수도권에 비해서 저렴한 건물 임대비와 편리한 교통수단, 기타 표준어 구사 등과 같은 많은 장점을 가지고 있음은 사실이지만, 단순히 저렴한 인건비와 원가절감 등에만 초점을 맞추어 콜센터를 설립하려는 데는 심사숙고할 필요가 있음.
- 물론 아직까지 콜센터산업에 대한 인지도가 높지 않고 여전히 많은 기업들의 경영진들이 콜센터의 역할에 대해 높은 인식을 가지고 있지 않기 때문에 콜센터산업에 종사하는 근로자들의 위상은 높지 않은 것이 사실임.
- 그러나 고객의 요구사항을 일선에서 접하는 콜센터 상담원들의 고객에 대한 느낌과 감성, 그리고 경험적인 자료는 기업경쟁력의 초석이 될 것임. 심지어는 제품의 개발단계부터 고객을 참여시키고 있는 현실에서 고객과 가장 접점에 있는 콜센터는 또 다른 외부고객임을 모두가 인지해야 할 것임.

제 4 장

대전 콜센터 상담원의 근로 및 인력수급실태 분석

제1절 상담원의 고용실태 및 근무환경

제2절 상담원 인력수급 현황 및 향후 전망

제3절 상담원 교육훈련

제 4 장 대전 콜센터의 근로

및 인력수급실태 분석

제1절 상담원의 고용실태 및 근무환경

1. 상담원의 고용실태

1) 상담원 인구통계학적 특성 및 고용형태

(1) 상담원의 인구통계학적 특성

- 대전지역 콜센터에서 근무하고 있는 상담원의 학력별 인력분포를 보면, 전문대를 포함한 대졸이상이 전체의 73.9%를 차지하고 있어 상담원의 고학력화 현상을 알 수 있음.
 - 반면, 고졸이하는 전체의 26.1%에 불과함.

< 표 4-1 > 상담원 인력현황 (2010년 6월 현재)

구 분	상담원수				전체 종사자수(명)
	합계	고졸이하	전문대졸	대졸이상	
빈도 (명)	4,640	1,211	2,044	1,385	5,974
비중 (%)	100.0	26.1	44.1	29.8	

- 상담원의 주요 연령분포는 30~34세가 가장 많고, 이어서 26~29세가 많아, 상담원의 주요 연령대는 26~34세인 것으로 나타남.
 - 35세 이상 상대적인 고연령층도 25세 이하 청년층보다 많은 것으로 나타남.
 - 업무분야별 지식과 상담업무의 속성상 인내력이 필요하다는 콜센터의 특성을 감안했을 때, 상대적으로 젊은 층보다는 30대 전후의 연령층이 주요 연령층임을 알 수 있음.

< 표 4-2 > 상담원의 주요 연령대

구 분	19세까지	20~25세	26~29세	30~34세	35~39세	40세 이상
가중빈도	0	10	45	55	23	7
순위	6	4	2	1	3	5

(2) 상담원 인력고용형태

- 대전지역 콜센터 상담원의 인력고용형태는 대부분 계약직과 아웃소싱 형태로서 비정규직 근로자임.
 - 계약직 근로자가 40.4%, 아웃소싱에 의한 근로자가 34.0%로 이들 비정규 근로형태가 전체의 74.4%를 차지하고 있음.

- 위에서 분석된 바와 같이 콜센터 상담직이 대전의 여성 일자리창출 직종으로서 매우 각광받을 수 있는 직종이지만, 상담원 대부분이 비정규직이라는 점은 근로형태가 매우 불안정한 직종이라는 점을 확인할 수 있음. 따라서 향후 콜센터 상담직에 종사하는 근로자가 장래 고용안정성을 확보하여 괜찮은 일자리가 될 수 있도록 정부와 기업체의 정책적 개선이 요구됨.

< 표 4-3 > 인력고용형태

구 분	계약직	아웃소싱	아르바이트	일용직	기타	합계
빈도 (명)	19	16	0	0	12	47
비율 (%)	40.4	34.0	0	0	25.5	100.0

- 상담원의 고용을 계약직과 아웃소싱 형태로 활용하는 이유는 주로 콜센터 상담직의 업무특성과 인력운용의 탄력성을 기대할 수 있기 때문으로 분석됨.
 - 반면, 비용절감 또는 조직규모 간소화 등 기업경영상의 비용최소화를 위해 비정규 근로형태를 활용하는 이유는 크지 않은 것으로 분석됨.
 - 계약직과 아웃소싱 형태의 근로를 활용하는 이유로는 업무특성 때문이 35.7%로 크고, 인력운용의 탄력성을 기하기 위함이 26.2%로 많았음. 반면 비용절감 14.3%, 조직규모 간소화가 7.1%로 상대적으로 낮게 나타났음.

< 표 4-4 > 인력고용형태 활용이유

구 분	인력운용 의 탄력성 기대	업무특성	비용절감	조직규모 간소화	장기근무 기피	기타	합계
빈도 (명)	11	15	6	3	0	7	42
비중 (%)	26.2	35.7	14.3	7.1	0.0	16.7	100.0

2) 상담원의 근무경력 및 재직기간

- 콜센터 상담원의 콜센터 근무경력은 1년 미만이 전체의 24.4%로 가장 많은 반면, 5~10년 미만 근무경력자도 많은 것으로 나타남.
 - 3년 미만의 단기 근무경력자가 전체의 57.0%를 차지하고 있어, 콜센터 상담원의 근무경력을 대체로 길지 않음을 알 수 있음.

- 반면, 5년 이상의 근무경력을 가진 상담원도 전체의 25.4%를 차지하고 있음. 이들은 상담원을 전업직업으로 간주하는 전문직 근로자로 볼 수 있을 것임.

< 표 4-5 > 상담원의 현직장(콜센터) 근무경력

구 분	1년 미만	1~2년 미만	2~3년 미만	3~5년 미만	5~10년 미만	10년 이상	합계
빈도 (명)	130	94	80	94	115	20	533
비율 (%)	24.4	17.6	15.0	17.6	21.6	3.8	100.0

- 상담원의 평균재직기간을 보면, 1년 미만이 전체의 36.9%로 가장 많고, 1~2년 미만이 30.4%를 차지하고 있어, 상담원 대부분의 재직기간이 2년 미만인 것으로 파악되고 있음.
 - 상담원 재직기간이 2년 이상인 경우는 전체의 32.6%를 차지하고 있음.
 - 평균재직기간이 비교적 짧다는 것은 그 만큼 이직이 빈번하여 결국 콜센터 상담원의 이직률이 높다는 사실을 반증하고 있는 것임.

< 표 4-6 > 상담원의 평균재직기간

구 분	1개월 미만	1~3개월 미만	3~6개월 미만	6개월~1년 미만	1~2년 미만	2~3년 미만	3년 이상	합계
빈도 (명)	1	2	3	11	14	8	7	46
비중 (%)	2.2	4.3	6.5	23.9	30.4	17.4	15.2	100.0

- 현재의 직장을 제외한 콜센터 및 콜센터와 관련된 직종에서 근무한 총경력연수는 '없음'이 전체의 40.6%로 가장 많아 콜센터가 신규 일자리창출 직종으로서 매우 큰 역할을 하고 있음을 알 수 있음.
 - 더구나 콜센터 관련 직종에서 1년미만 근무한 경력을 가진 상담원은 전체의 54.5%로 절반을 초과하고 있음.

- 반면, 현재의 콜센터에 입직하기 전에 콜센터 관련 직종에서 3년 이상 근무한 근무한 경력을 가진 근로자는 전체의 27.2%로 일정 부문은 콜센터 관련 경력을 가진 근로자가 계속해서 콜센터에서 일하는 것으로 나타나 콜센터 상담직종이 전문직종임을 알 수 있음.

< 표 4-7 > 콜센터 관련 총근무경력 (현직장 제외)

구 분	없음	1~6개월 미만	6개월~1년 미만	1~2년 미만	2~3년 미만	3~5년 미만	5년 이상	합계
빈도 (명)	214	33	40	54	43	71	72	527
비율 (%)	40.6	6.3	7.6	10.2	8.2	13.5	13.7	100.0

- 콜센터 관련 근무경력이 현재 상담업무에 어느 정도 도움이 되는지에 대하여는 위에서 콜센터 관련 재직기간이나 근무경력이 대체로 길지 않았음에도 불구하고, 전체의 68.8%가 도움이 된다고 응답하여, 향후 전문직으로서 매우 각광받을 직종임을 알 수 있음.
- 더구나, 도움이 안된다는 응답은 7.7%에 불과하여, 콜센터산업이 대전에서 정착 되면, 여성근로자의 지속적인 일자리 유지 및 창출직종으로서 지역경제 활성화에 크게 기여할 것이 기대됨.

< 표 4-8 > 콜센터 관련 근무경력이 현재 업무에 도움이 되는 정도

구분	전혀 도움이 안됨	별로 도움이 안됨	보통	어느 정도 도움이 됨	매우 도움이 됨	합계
빈도 (명)	10	14	72	131	81	308
비율 (%)	3.2	4.5	23.4	42.5	26.3	100.0

2. 상담원의 임금수준 및 근무환경

1) 임금수준

- 콜센터 상담원의 월평균 임금수준은 150~200만원이 전체의 40.4%로 가장 많았고, 이어서 120~150만원이 27.7%, 200~250만원이 17.0%로 나타남.
- 임금수준은 근로경력에 따라 다양하게 나타나는 특성이 있지만, 주로 120~250 수준인 것으로 파악할 수 있음.

< 표 4-9 > 콜센터 상담원의 월평균 임금수준

구 분	100만원 미만	100 ~ 120만원 미만	120 ~ 150만원 미만	150 ~ 200만원 미만	200 ~ 250만원 미만	250 ~ 300만원 미만	300만원 이상	합계
빈도 (명)	0	4	13	19	8	2	1	47
비율 (%)	0.0	8.5	27.7	40.4	17.0	4.3	2.1	100.0

- 콜센터 상담원으로 신규 입직할 때의 초임수준은 120~150만원이 44.7%로 가장 많고, 100~120만원이 36.2%로 나타나, 대체로 상담직 신규 입직자의 평균초임은 80.9%가 100~150만원 수준임.
- 이는 대기업이나 유력 중소기업의 대졸자 초임수준을 감안하면, 매우 낮은 수준인 것으로 판단됨.

< 표 4-10 > 콜센터 신규인력 채용 시 임금수준

구 분	100만원 미만	100 ~ 120만원 미만	120 ~ 150만원 미만	150 ~ 200만원 미만	200 ~ 250만원 미만	250 ~ 300만원 미만	300만원 이상	합계
빈도 (명)	2.0	17.0	21.0	6.0	1.0	0.0	0.0	47
비율 (%)	4.3	36.2	44.7	12.8	2.1	0.0	0.0	100.0

- 더구나, 위에서 분석된 바와 같이 상담원의 평균재직기간이 대부분 2년 미만이라는 점을 감안하면, 이들이 경력을 쌓아가면서 높은 임금수준을 기대하기는 어려운 실정으로 판단됨.

○ 상담원의 현재 급여수준 만족도에 대하여는 보통이라는 응답을 제외하면, 만족한다는 응답 16.3%보다 불만족한다는 응답 29.8%가 더 많아, 현재의 급여수준에 대하여 상대적으로 불만족하는 편이 많은 것으로 분석됨.

< 표 4-11 > 현재 급여수준 만족도

구 분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	합계
빈도 (명)	16	143	288	82	5	534
비율 (%)	3.0	26.8	53.9	15.4	0.9	100.0

2) 근무환경

(1) 교대근무

○ 교대근무를 실시하고 있는 콜센터에 대하여 상담원들의 만족도 수준을 조사한 결과, 보통이라는 응답을 제외하면, 대체로 만족하는 수준이 더 많은 것으로 나타남.

- 이는 아마도 30대 전후의 기혼여성의 육아와 집안일을 감안하여 온종일 근무보다는 교대근무를 선호하는 경우도 있기 때문으로 판단됨.

< 표 4-12 > 교대근무의 만족도

구 분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	합계
빈도 (명)	4	36	301	140	19	500
비율 (%)	0.8	7.2	60.2	28.0	3.8	100.0

- 교대근무에 대하여 불만족하는 사유로는 응답자의 절반 이상인 54.1%가 생활리듬이 깨지기 때문이며, 기타 다른 사유로는 휴일근무에 대한 불만이 27.0%로 적지 않은 수준이며, 개인시간이 부족하다는 사유도 10.8%로 나타남.
- 교대근무를 하는 콜센터는 주로 야간에도 근무를 하는 경우가 많고, 또한 순환근무로 인해 근무시간이 불규칙하기 때문에 일정한 생활의 리듬을 찾기 어려운 점이 있음.
- 이러한 교대·순환근무의 단점을 보완할 수 있는 방안의 마련이 필요함.

< 표 4-13 > 교대근무 불만족 사유

구 분	생활리듬이 깨짐	휴일근무	개인시간 부족	관련부서나 회사와 시간대가 맞지 않아 업무에 지장	합계
빈도 (명)	20	10	4	3	37
비율 (%)	54.1	27.0	10.8	8.1	100.0

(2) 근무환경 만족도

- 상담원의 근무환경 만족도는 보통이라는 응답을 제외하면, 불만족한다는 응답 16.0%보다는 만족한다는 응답 24.9%가 더 많아 현재의 근무환경에 대하여 상대적으로 만족하는 편이 많은 것으로 분석됨.
- 다만, 불만족한다는 적지 않은 응답 16.0%에 대하여 원인을 규명하고 개선할 필요는 있음.

< 표 4-14 > 현재 근무환경 만족도

구 분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	합계
빈도 (명)	5	80	313	116	16	530
비율 (%)	0.9	15.1	59.1	21.9	3.0	100.0

- 위에서 현재의 근무환경에 불만족한다는 의견이 적지 않았던 바, 불만족 사유를 보면, 휴가·휴식·점심시간의 부족이 25.6%로 가장 많았고 이어서 장시간 근로 및 불규칙성 18.3%, 낮은 임금수준 15.9%, 시설의 낙후 13.4% 순으로 나타났음.
 - 콜센터 상담업무가 주로 밀폐된 협소한 공간에서 전화로 고객과 1:1 통화하는 업무특성을 갖고 있는 점을 감안할 때, 주어진 근무시간내 업무성과를 달성하기 위해 휴식시간 없이 장시간 근무하는 것에 대하여 불만이 많은 것으로 분석됨.
 - 시설의 낙후, 협소한 근무공간, 편의시설 부족 등의 불만사항에 대하여 콜센터 업체의 후생지원에 의한 개선이 요구됨.

< 표 4-15 > 근무환경 불만족 사유

구 분	휴가·휴식·점심시간 부족	장시간 근로 및 불규칙성	낮은 임금 수준	시설 낙후, 미흡, 오염	휴게·편의 시설 협소 및 부족	협소한 근무공간	인력 부족	기 타	합계
빈도 (명)	21	15	13	11	9	4	3	6	82
비율 (%)	25.6	18.3	15.9	13.4	11.0	4.9	3.7	7.2	100.0

주 : 기타는 계약직(2명), 직원간 의사소통 부족(2명), 부족한 교육훈련(1명), 회사의 지원 부족(1명) 등임.

- 콜센터 상담원이라는 직업을 다른 사람에게 권고하고 싶은 정도에 대한 질문에는 보통이라는 응답을 제외하면, 그리 크지 않은 것으로 나타남.

< 표 4-16 > 콜센터 상담원 직업을 다른 사람에게 권고하고 싶은 정도

구 분	매우 크다	크다	보통	작다	매우 작다	합계
빈도 (명)	5	66	273	141	48	533
비율 (%)	0.9	12.4	51.2	26.5	9.0	100.0

- 이는 콜센터 상담원의 임금수준, 근로조건, 후생복지, 장래 발전가능성 등 종합적인 요인을 고려했을 때, 콜센터 상담원이라는 직업에 대하여 만족도가 높지 않은 것으로 해석할 수 있음.

3) 상담업무 실태

(1) 상담업무의 전공 합치도

- 콜센터 상담업무의 전공과의 합치도에 대하여 학교에서 전공과 관련이 없더라도 일정시간의 관련 교육을 받으면 충분하다는 의견이 60.0%로 많이 나타나, 여성 일자리로서 매우 유망한 직종이라는 점이 다시 확인됨.
- 더구나 학교에서 전공과 관련이 없어도 무방하다는 의견 38.9%까지 합산하면, 학교에서 전공과 관련 없이 누구나 콜센터 상담업무를 할 수 있다는 의견이 전체의 98.9%를 차지하고 있음.

< 표 4-17 > 콜센터 상담업무의 전공과의 합치도

구 분	학교에서의 직접 또는 유사 전공자라야만 한다	학교에서 전공과 관련이 없어도 무방하다	학교에서 전공과 관련이 없더라도 일정시간의 관련 교육을 받으면 충분하다	합계
빈도 (명)	6	208	321	535
비율 (%)	1.1	38.9	60.0	100.0

- 콜센터 상담업무의 전공과의 합치도에서 상담원의 60.0%가 관련교육을 받으면 가능하다는 점을 고려할 때, 콜센터 상담업무에 대한 교육이 필요하고, 이러한 교육을 수행하는 대전지역 교육기관의 확대 여부에 대하여는 뚜렷한 의견을 제

시하고 있지 못하고 있음.

- 현재의 개설된 교육기관으로도 충분하다는 의견과 향후 더 확대해야 된다는 의견이 비슷하게 나타남.

- 그러나 향후 더 많은 콜센터를 유치하고 인력수요가 많아질 것임을 감안하면, 콜센터 상담관련 신규 교육기관 또는 학과의 개설을 확대해야 할 것으로 사료됨.

< 표 4-18 > 텔레마케터 전문인력 양성관련 대전지역 교육기관의 실태

구 분	현재 개설학교로도 충분하다	향후 더 많은 학교가 관련 학과의 개설을 확대해야 한다	합계
빈도 (명)	153	151	304
비율 (%)	50.3	49.7	100.0

(2) 상담업무 관련 필요요소 및 개선사항

- 상담업무에 가장 필요한 요소는 관련기관의 근무경력이 41.9%와 이전 콜센터 경력이 30.6%로 나타나, 전체의 72.5%가 콜센터관련 경력이 가장 필요한 요소로 응답하였음
 - 기타, 관련 전공을 이수하거나 자격증이 필요한 것으로 나타남

< 표 4-19 > 상담업무에 가장 필요한 요소(다중응답)

구 분	이전 콜센터 경력	관련기관 근무 경력	관련전공 이수	관련 자격증	기타	합계
빈도 (명)	222	304	27	34	138	725
비율 (%)	30.6	41.9	3.7	4.7	19.0	100.0

- 콜센터 상담서비스에서 가장 힘들었던 점으로는 고객응대가 38.0%로 가장 많았음. 기업 생산품의 판매 및 서비스관련 고객과의 상담이므로 고객의 불만 등 요구사항에 대하여 응대해야하는 상담원의 역할을 감안할 때, 상담원들의 업무스트레스 비중이 가장 큰 부분이기도 할 것임.
 - 이어서 상담을 위한 관련 업무지식의 습득과 교육이 16.7%, 과도한 업무량이 10.3%로 주로 많았음.

- 기타 휴식시간 부족, 고객과의 응대에서 감정조절의 어려움, 콜센터에 대한 부정적 이미지, 불규칙한 업무시간, 실적에 대한 부담감 등의 요인을 힘들었던 점으로 지적하였음.
 - 또한 소수의견이긴 하지만, 상담원 부족, 몸이 아플 때, 전산문제, DB부족 및 미흡, 근무환경 열악, 같은 말의 반복 등의 요인도 주목해야 할 부분임.

< 표 4-20 > 콜센터 상담서비스에서 가장 힘들었던 점

힘들었던 점	빈도 (명)	비율 (%)
고객응대	100	38.0
다양한 업무지식와과교육	44	16.7
과다한 업무량	27	10.3
휴식시간 부족	15	5.7
감정조절	11	4.2
콜센터에 대한 부정적 이미지	10	3.8
불규칙한 업무시간	9	3.4
실적에 대한 부담감	9	3.4
회사 내부 시스템	8	3.0
업무적응	7	2.7
기타	23	8.7
합 계	263	100.0

주 : 기타는 상담원 부족(5명), 몸이 아플 때(5명), 전산문제(5명), DB부족 및 미흡(3명), 근무환경 열악(3명), 같은 말의 반복(2명) 등임

- 현재 콜센터에서 시급한 개선이 필요한 문제로는 콜센터 자원시스템구축이 35.8%로 가장 많았음. 콜센터 시장과 산업이 지속적으로 확대되고 있는 시점에서 상담시스템의 구축은 업무효율과 경영합리화에 의한 기업의 이윤창출에 중요한 요소임이 분명함.
- 다음으로 시급한 개선이 필요한 문제는 콜센터 상담원 역량 부족 19.0%, 콜센터 운영능력 부족 14.5%, 콜센터 생산성 저하 12.3%, 콜센터 서비스 품질 저하 8.5% 순으로 나타남.
 - 이들 문제에 대하여 콜센터 기업은 콜센터 운영능력 개선을 위해 시스템 구축과 함께 장비 및 인력의 확충이 필요하고, 상담원의 역량 향상을 위한 교육·훈련을 마련해야 하며, 생산성 저하 및 서비스 품질저하 문제는 상담원의 임금수준 및 근로조건 개선과 후생복지의 확충이 필요할 것으로 판단됨.

< 표 4-21 > 현재 콜센터에서 시급한 개선이 필요한 문제

구 분	시스템 지원부족	콜센터 운영 능력 부족	콜센터 상담 원 역량부족	콜센터 생 산성 저하	콜센터 서비 스 품질 저하	기타	합계
빈도 (명)	228	92	121	78	54	63	636
비율 (%)	35.8	14.5	19.0	12.3	8.5	9.9	100.0

주 : 기타의견으로는 복지확충(2.2%), 근무환경개선(1.7%), 인력충원(1.4%), 급여인상(1.3%), 정규직 전환(0.6%) 등임.

제2절 상담원 인력수급현황 및 향후 전망

1. 상담원 충원계획 및 인력수급 전망

1) 상담원 충원계획

- 최근 5년 동안 콜센터 상담원 이직 및 채용인원 추세를 보면, 이직자와 채용자 모두 지속적으로 증가하고 있음.
 - 2007년 이후 대체로 이직자보다는 채용자가 더 많은 추세를 보이고 있음.
- 이직자의 경우 2006년 업체당 8.5명에서 이후 증가하여 2009년 업체당 36.9명으로 증가하였고, 2010년에는 상반기만도 업체당 28.0명으로 많아져 이직자가 지속적으로 증가하고 있음.
- 채용인원의 경우 2006년 업체당 6.2명에서 2009년 업체당 36.8명으로 증가하였고, 2010년에는 상반기만도 업체당 37.0명으로 많아져 충원인원도 지속적으로 증가하고 있음.

< 표 4-22 > 상담원 이직 및 채용인원

구 분		2006년	2007년	2008년	2009년	2010년 상반기 (1월~6월 현재)
이직자	합계 (명)	398	372	1,094	1,733	1,317
	평균 (명)	8.5	7.9	23.3	36.9	28.0
채용자	합계 (명)	292	546	1,543	1,729	1,738
	평균 (명)	6.2	11.6	32.8	36.8	37.0

- 대전지역 콜센터의 향후 상담원 충원계획을 보면, 업체당 평균충원인원은 지속

적으로 증가할 것으로 조사되고 있음.

- 2010년 업체당 평균 27.9명을 충원하고 이후 2011년 30.7명, 2012년 32.4명으로 지속적으로 충원인원이 확충할 계획에 있음.

- 다만 총인원수는 2010년에는 많지만 2011년에는 감소할 것으로 나타났음.

○ 상담원 충원계획인원을 학력별로 보면, 고졸자, 전문대졸자, 대졸자 모두 업체당 평균 충원인원이 증가할 것으로 나타났음.

- 다만 총인원수는 고졸자와 대졸자의 경우는 2010년에 비해 2012년에 증가할 것이지만, 전문대졸자의 경우는 상대적으로 적게 증가할 것으로 나타났음.

< 표 4-23 > 향후 상담원 충원계획

구 분		고졸이하	전문대졸	대 졸	합 계	총인원
2010년(올해)	충원인원 (명)	158	225	93	476	1,033
	평 균 (명)	5.6	8.0	3.3	17.0	27.9
2011년(내년)	충원인원 (명)	157	206	78	441	736
	평 균 (명)	8.3	10.8	4.1	23.2	30.7
2012년 이후	충원인원 (명)	165	220	95	480	745
	평 균 (명)	9.2	12.2	5.3	26.7	32.4
총 계	충원인원 (명)	480	651	266	1,397	2,514
	평 균 (명)	7.4	10.0	4.1	21.5	38.7

2) 상담원 인력수급 전망

○ 현재 대전지역 고등학교, 대학 등 정규교육기관에서 배출하고 있는 상담원 인력 공급량은 대체로 부족하다는 의견이 과잉이라는 의견보다 많음.

- 앞에서 콜센터의 상담직이 전공과 크게 관련이 없다는 사실에 비추어 볼 때, 정

규교육기관에서 배출하는 여성 졸업자수는 많지만, 콜센터 상담직에 지원할 의향이 있는 졸업자가 많지 않다는 것으로 해석 가능함.

- 이는 상담원에 대한 사회적 인식과 고객응대의 어려움, 콜센터 업체의 인력확보를 위한 홍보 부족 등 다양한 원인에 의한 것으로 판단됨.
- 향후 이러한 제약요인들이 개선되면, 대전지역에서 배출되는 콜센터 상담원의 인력은 매우 풍부할 것으로 전망됨.

< 표 4-24 > 현재 대전지역 교육기관에의 상담원 인력 공급수준

구 분	매우 부족	부족	그저 그렇다	과잉 공급	매우 과잉 공급	합계
빈도 (명)	17	164	361	37	1	580
비율 (%)	2.9	28.3	62.2	6.4	0.2	100.0

- 현재 정원대비 부족한 콜센터 상담인력은 업체당 10명이상인 응답이 전체의 41.6%로 가장 많았고, 업체당 5~10명이 14.9% 순으로 나타나 상당수의 업체들이 현재 정원대비 상담인력이 부족한 것으로 나타났음.
- 반면, 정원을 채우고 있는 기업도 전체의 29.8%로 나타나 일부 기업은 적절한 콜센터인력을 확보하고 있는 것으로 분석됨.

< 표 4-25 > 현재 정원대비 부족한 콜센터 상담원 인력

구 분	없음	1명	2명	3명	4명	5~10명	10명 이상	합계
빈도 (명)	14	2	1	1	2	7	20	47
비율 (%)	29.8	4.3	2.1	2.1	4.3	14.9	42.6	100.0

- 향후 대전지역 콜센터 상담원의 인력수급상태에 대한 전망은 부족할 것이란 전망이 과잉공급일 것이란 전망보다 매우 높게 나타났음.
- 응답자의 34.9%가 향후 상담원이 부족할 것이라 전망한 반면, 과잉공급될 것

이런 전망은 17.3%에 불과하였음.

- 따라서 현재 대전지역 교육기관에서 배출되는 고졸 및 대졸자를 상대로 콜센터 상담직 관련 교육·훈련 프로그램을 마련하여 이수토록 하고, 자격증 소지자도 확충하기 위한 대안을 마련하는 것이 시급함.

< 표 4-26 > 향후 대전지역 콜센터 상담원 인력수급상태 전망

구 분	매우 부족	부족	그저 그렇다	과잉 공급	매우 과잉 공급	합계
빈도 (명)	24	177	276	96	4	577
비율 (%)	4.2	30.7	47.8	16.6	0.7	100.0

- 향후 대전지역 콜센터 상담원에 대한 기업의 인력수요 전망에 대하여는 절반 정도(50.3%)는 현재 수준을 유지할 것이라 전망하였지만, 응답자의 37.6%는 현재보다 인력수요가 매우 많을 것이라 전망하였음.
 - 콜센터기업의 향후 인력수요가 현재보다 적을 것이라 전망한 응답자는 12.1%에 불과하였음.

< 표 4-27 > 향후 대전지역 콜센터 상담원 인력수요 전망

구 분	매우 많음	많음	현재수준	적음	매우 적음	합계
빈도 (명)	10	207	290	66	4	577
비율 (%)	1.7	35.9	50.3	11.4	0.7	100.0

2. 상담원 채용관련 중요 요소 및 필요인력 확보방안

1) 채용관련 중요 요소

- 콜센터에서 상담원 신규인력 채용시 가장 중요시하는 요소는 무엇보다도 인성이 가장 중요한 것으로 조사되었음.
- 다음으로는 전문성이 21.3%, 경력이 12.8%로 중요시 하고 있으며, 기타 학력은 크게 중요하지는 않은 것으로 나타났음.

< 표 4-28 > 상담원 신규인력 채용시 가장 중요시하는 요소

구 분	전문성	경력	학력	인성	기타	합계
빈도 (명)	10	6	2	28	1	47
비율 (%)	21.3	12.8	4.3	59.6	2.1	100

- 상담원 채용시 필요한 경력은 1~2년 정도면 된다는 응답이 60.8%로 가장 많은 반면, 39.1%는 필요 없다고 응답하였음.
- 이는 직접 조사는 못했지만, 기업별 서비스 종별에 따라서는 어느 정도의 경력이 필요한 분야가 있을 것이고, 특정 서비스분야에서는 경력이 필요 없는 경우도 있을 것으로 사료됨.

< 표 4-29 > 상담원 인력채용 시 필요한 경력

구 분	필요 없음	1년 미만	2년 미만	3년 미만	5년 이상	합계
빈도 (명)	18	10	18	0	0	46
비율 (%)	39.1	21.7	39.1	0.0	0.0	100.0

- 콜센터 상담원을 경력직으로 채용하고자 하는 경우 그 이유로는 응답자의 대부분인 70.3%가 경험을 토대로 한 과업의 진행속도가 빠르기 때문이며, 시간적 측면에서는 즉시 현장에 투입이 가능하기 때문인 사유가 16.2%로 많았음.
- 반면, 비용적인 측면에서 별도의 교육이 필요 없기 때문인 이유는 매우 중요

하지 않은 것으로 조사되었음.

< 표 4-30 > 경력사원을 채용하고자 하는 이유

구 분	별도의 교육이 필요 없어서 (비용적 측면)	즉시 현장 투입이 가능하므로 (시간적 측면)	경험을 토대로 한 과업의 진행속도가 빠르므로	사회생활의 경험으로 조직과의 융화문제	기타	합계
빈도 (명)	1	6	26	2	2	37
비율 (%)	2.7	16.2	70.3	5.4	5.4	100.0

2) 필요인력을 적기에 확보하기 위한 방안들

- 부족한 상담원을 확보할 때 어려운 점은 절반 가까운 43.2%가 필요인력의 잦은 이직이라 응답하였고 25.0%는 신규사원을 확보하기 어렵다고 응답하였음.
 - 기타 임금문제, 교대근무 등 근무형태문제, 경력사원 확보의 어려움 때문이란 의견도 있음.

< 표 4-31 > 상담원 부족인력 확보 시 어려운 점

구 분	필요인력의 잦은 이직	신규사원 확보	경력사원 확보	임금 문제	근무형태 문제	기타	합계
빈도 (명)	19	11	3	4	3	4	44
비율 (%)	43.2	25.0	6.8	9.1	6.8	9.1	100.0

- 위에서 필요인력의 잦은 이직이 부족인력 확보를 가장 어렵게 하는 것으로 나타났는데, 이러한 콜센터 상담원의 이직사유로는 새로운 진로모색이 26.1%로 가장 많았음.

- 기타 콜센터 상담원으로서의 비전 부족, 낮은 임금수준, 교대근무 등 근무형태의 부담 등의 사유로 이직하는 것으로 나타남.

< 표 4-32 > 콜센터 상담원 이직자의 이직사유

구 분	임금수준	근무형태 부담	비전부족	능력개발	새로운 진로모색	기타	합계
빈도 (명)	7	7	8	1	12	11	46
비율 (%)	15.2	15.2	17.4	2.2	26.1	23.9	100

- 필요인력의 잦은 이직과 인력확보의 어려움 등의 문제를 극복하기 위한 대전광역시 정책적 지원사항으로는
 - 우선, 신규 및 경력사원이 지원할 수 있는 예산이나 행정적 측면의 홍보대책 등이 필요하며, 육아 지원 등 후생복지의 개선이 요구되며
 - 둘째, 콜센터 전문인인력을 양성하여 잦은 이직에도 불구하고 필요인력을 적기에 공급받을 수 있도록 해야 하며,
 - 셋째, 콜센터 상담원에 대한 부정적 사회인식의 개선을 위한 적극적인 대시민 교육과 홍보 지원, 그리고 더 많은 콜센터 유치를 위한 행·재정적 지원 및 제도적 지원이 요구됨.

< 표 4-33 > 인력수급의 어려움 극복을 위한 대안

구 분	신규 및 경력사원 지원	전문인력 양성	복지혜택 개선	이미지 개선	콜센터 유치 지원	합계
빈도 (명)	9	9	7	3	2	30
비율 (%)	30.0	30.0	23.3	10.0	6.7	100.0

제3절 상담원 교육훈련

1. 회사내 자체교육훈련

- 콜센터 상담원에 대한 회사내 자체교육을 위한 적절한 교육시간은 4주(=1개월)가 44.1%로 가장 많았음.
- 기타 4주 미만은 19.3%, 6주는 14.3%, 8주는 11.8%, 8주 이상은 10.5%로 응답하였음.
- 결과적으로 적절한 교육시간은 1개월 내외가 적정하며, 기본교육을 포함하여 심화교육이 필요할 때는 1개월~2개월 이내의 교육이 적정할 것으로 분석됨.

< 표 4-34 > 콜센터 상담원의 적절한 교육시간

구 분	4주 미만	4주	6주	8주	8주 이상	합계
빈도 (명)	103	235	76	63	56	533
비율 (%)	19.3	44.1	14.3	11.8	10.5	100.0

- 콜센터 상담원 입문교육을 받은 후 적절한 상담품질 확보를 위해 필요한 소요 경력기간은 약 3개월이라는 응답이 41.0%로 가장 많은 반면, 6개월 이상이라는 응답도 32.6%로 높게 나타났음.

< 표 4-35 > 입문교육 후 적절한 상담품질 확보를 위해 필요한 경력기간

구 분	1개월	2개월	3개월	4개월	5개월	6개월 이상	합계
빈도 (명)	8	63	220	40	30	175	536
비율 (%)	1.5	11.8	41.0	7.5	5.6	32.6	100.0

- 이는 콜센터 기업의 서비스 특성별로 필요한 소요기간이 다를 것으로 판단됨.
따라서 이러한 점을 감안 하더라도 대부분은 3~6개월은 소요된 후 적절한 상품품질을 확보할 수 있을 것으로 판단됨

○ 콜센터 상담업무에 대한 자체교육에 대한 만족도는 보통을 제외하면 만족하다는 편이 불만족하다는 편보다 많게 나타났음.

- 다만 불만족에 대한 사유를 조사하여 이를 개선할 필요는 있을 것임.

< 표 4-36 > 콜센터 상담업무교육의 만족도

구 분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	합계
빈도 (명)	10	70	293	150	7	530
비율 (%)	1.9	13.2	55.3	28.3	1.3	100.0

○ 위 콜센터 상담업무에 대한 자체교육의 만족도 조사에서 불만족하다는 의견이 소수이기는 하였지만, 만족하지 못한 이유로는 무엇보다도 교육시간에 대한 불만이 절반이 넘는 52.2%로 가장 많았으며, 교육주기 - 아마도 잦은 교육 - 에 대한 불만이 21.7%, 교육내용에 대한 불만도 17.4%로 나타났음.

- 교육시간과 주기, 그리고 교육내용에 대한 개선이 필요할 것임.

< 표 4-37 > 콜센터 상담업무교육에 만족하지 못한 이유

구 분	교육내용	교육시간	교육주기	기타	합계
빈도 (명)	20	60	25	10	115
비율 (%)	17.4	52.2	21.7	8.7	100.0

주 : 기타는 교육이 원활히 진행되지 않음(3명), 교육 없음(2명) 등임

2. 위탁기관의 교육훈련

1) 대전광역시의 지원에 의한 위탁교육 기회 평가

- 콜센터 상담원 위탁교육을 위한 대전지역내 교육장 및 기관 인프라 수준에 대하여는 부족하다는 의견이 43.1%로 나타나 위탁관련 교육인프라는 매우 낮은 수준인 것으로 조사됨.
- 대전광역시는 향후 콜센터 발전전망과 유치 확대를 감안하여 단·중기적으로 위탁교육관련 인프라 확충에 많은 지원이 필요할 것으로 사료됨.

< 표 4-38 > 대전지역내 콜센터 상담원 위탁 교육장 및 기관 인프라 수준

구 분	매우 부족	부족	보통	충분	매우 충분	합계
빈도 (명)	34	213	295	29	1	572
비율 (%)	5.9	37.2	51.6	5.1	0.2	100.0

- 대전지역에 입지한 콜센터가 대전광역시의 지원에 의하여 전문위탁교육기관에서 거의 교육을 수행하지 않은 것으로 조사되었음.
- 물론 위탁교육을 받지 못한 사유를 검토할 필요가 있음.

< 표 4-39 > 대전광역시의 지원에 의한 전문교육기관 위탁교육 유무

구 분	있다	없다	합계
빈 도 (명)	40	529	569
비 율 (%)	7.0	93.0	100.0

- 대전광역시의 지원에 의하여 위탁교육기관에서 교육을 받지 못한 이유는 절반이 넘는 54.9%가 관심은 있지만 지원받을 기회가 없었다고 응답하였음.

- 이는 향후 대전광역시에서 위탁교육 기회를 많이 마련하고 적극 홍보하여 많은 콜센터 기업들이 참여할 수 있도록 해야함을 시사하고 있음.
- 위탁교육기관에서 교육을 받지 못한 기타 이유로는 위탁교육기관의 교육환경이 열악하거나 교육이 있는지 알지 못한 경우, 교육내용의 부실로 인해 참여를 하지 않은 경우 등으로 나타났음.
- 이들 사유에 대하여 대전광역시는 위탁교육기관의 교육환경을 개선하기 위한 인프라 지원을 확대해야 할 것이며, 위탁교육에 대한 적극적인 홍보 또한 필요하고, 관련 전문가가 참여하는 자문기구 등 통하여 알찬 교육프로그램 등을 개발하는 데 힘써야 할 것으로 판단됨.

< 표 4-40 > 위탁교육기관에서 교육받지 못한 이유

위탁교육기관에서 교육받지 못한 이유	빈도(명)	비율(%)
관심이 있었으나, 지원받을 기회가 없었음	275	54.9
교육프로그램 등 교육내용이 부실해서	28	5.6
위탁교육기관의 교육장·교육기자재 등 교육환경이 열악해서	57	11.4
교육이 있는지 몰라서	34	6.8
강사진의 전문성이 부족	8	1.6
관심이 없어서	12	2.4
기타	87	17.4
합 계	501	100

주 : 강사진의 전문성 부족(8명), 자체교육이 있음(6명), 필요를 느끼지 못했음(4명) 등임.

2) 상담원 위탁교육의 성과 평가

- 대전광역시의 지원에 의하여 위탁교육을 수행한 교육성과에 대한 만족도는 불만족한다는 의견이 전혀 없이 보통이거나 만족한다고 평가하였음.

- 대전광역시에서 수행한 콜센터 상담원에 대한 위탁교육은 매우 잘 된 것으로 평가할 수 있으며, 향후 이러한 위탁교육 기회를 확대하여 수행한다면, 대전이 콜센터의 메카로 발전하는데 크게 기여할 것으로 판단됨.

< 표 4-41 > 위탁교육기관에서 받은 교육성과 만족도

구 분	매우만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	합계
빈 도 (명)	1	16	22	0	0	39
비 율 (%)	2.6	41.0	56.4	0.0	0.0	100.0

- 위탁교육기관에서 수행하는 적절한 교육시간은 4주(=1개월)이 42.8%로 가장 많았으며, 4주 미만의 의견도 39.0%를 차지하였음.
 - 향후 위탁교육기관에서 교육프로그램을 마련할 때는 주로 4주 이내의 교육일정으로 고려하여 개발해야 할 것임.
 - 앞의 콜센터 자체교육시간에 대하여도 4주 내외의 교육시간이 적정시간이었음을 감안하면, 위탁교육이든 자체교육이든 상담원에 대한 교육프로그램은 1개월이 기본적인 교육시간임을 참고할 필요가 있을 것임.

< 표 4-42 > 위탁교육기관에서 수행하는 적절한 교육시간

구 분	4주 미만	4주	6주	8주	8주 이상	합계
빈도 (명)	205	225	38	38	20	526
비율 (%)	39.0	42.8	7.2	7.2	3.8	100.0

- 상담원이 위탁교육기관에서 교육을 받은 후 현재 업무에 도움이 되는 정도를 평가한 결과, 상담원과 센터장 모두 보통이라는 평가를 제외하면, 대체로 도움이 된다는 긍정적 평가가 많이 나타나고 있음.

< 표 4-43 > 위탁교육기관에서 받은 교육이 현재 업무에 도움이 되는 정도

구 분		매우 많은 도움	많은 도움	보통	별 도움 안됨	매우 도움 안됨	합계
상담원	빈도 (명)	5	46	199	40	4	294
	비율 (%)	1.7	15.6	67.7	13.6	1.4	100.0
센터장	빈도 (명)	0	12	17	8	1	38
	비율 (%)	0.0	31.6	44.7	21.1	2.6	100.0

3) 위탁교육에 대한 대전광역시의 정책적 지원사항

- 콜센터 상담원 전문인력 양성을 위한 위탁교육에서 가장 중요한 사업으로는 텔레마케터 양성 교육과정의 확대가 33.0%로 가장 많이 나타났음.
 - 대전광역시는 무엇보다도 상담원 전문인력 양성을 위한 관련 대학과 MOU 등을 체결하여 콜센터별 맞춤형 위탁교육과정을 개설·확대하고, 콜센터에서 필요로 하는 전문인력 양성하여 적기에 공급할 필요가 있음.

- 콜센터 전문인력 양성을 위한 위탁교육에서 교육과정의 확대 이외에 중요한 사업들로는
 - 먼저, 위탁교육을 수행할 때, 교육을 받을 대상 선발시 콜센터 취업을 목적으로 하는 구인자를 선발하고 교육을 이수한 후 구직까지 연계될 수 있는 One-Stop형 프로그램을 기획해야 할 것이며,
 - 또한 교육내용을 내실을 위하여 콜센터/텔레마케터(TM) 전문가를 초청하여 특강을 갖는 기회를 가짐으로써 상담원들의 전문지식을 향상시키고 나아가 적극적인 근로의식을 고취할 필요가 있음.

< 표 4-44 > 콜센터 전문인력 양성을 위한 위탁교육에서 가장 중요한 사업

구 분	빈도(명)	비율(%)
텔레마케터 양성 교육과정의 확대	173	33.0
위탁교육을 구인·구직과 연계하여 수행	137	26.1
교육과정 연구 및 각 과정별 교재 개발	52	9.9
전문가 특강 : 콜센터/TM 전문가 초청 특강	126	24.0
취업성공사례 발표회 개최 등 취업관련 정보교류 및 네트워킹	11	2.1
우수콜센터 견학 연수 및 콜센터 관련 인적 네트워크 구축	26	5.0
기타	0	0.0
합 계	525	100.0

제 5 장

대전 콜센터 활성화 방안

제1절 추진방향과 전략

제2절 콜센터 활성화를 위한 추진과제와 사업

제 5 장 대전 콜센터 활성화방안

제1절 추진방향과 전략

1. 대전형 콜센터모형 구상

1) 대전형 콜센터 컨설팅모형의 필요성

- 2000년대 들어 미국등 선진국에 비해 한국이 유무선전화기 및 이틀 네트워크 기반시장과 인터넷 네트워크기반시설의 세계 최강을 자랑하면서 한국은 이미 2000년대 들어 콜센터 설치붐을 맞았고, 콜센터는 조직적, 네트워크적, 장기목표지향적 특성을 지니고 있음.
- 대한민국 콜센터의 메카를 꿈꾸는 대전은 콜센터산업 만큼은 기술, 경비, 운용, 콜데이터처리, 조직관리, 콜매니지먼트시스템 등에서 세계 컨설팅을 선도하는 미국이나 한국의 타지역에 비해 앞서 갈 수 있는 잠재력을 가지고 있음.
- 따라서 콜센터의 메카를 위한 콜센터의 대전화, 우리화가 절실하게 요구되는 시점이라 할 수 있음.
 - 이미 한국의 콜센터시스템 구축과 프로세스 처리능력은 세계 최정상급이라 할 수 있으며, 이러한 성장잠재력은 앞의 설문조사에서 확인한 바와 같이 대전은 타도시보다 가장 우수한 지역임.

2) 대전형 콜센터모형 구상

(1) 환경 친화적이고 고객이 접근 용이한 콜네트워크 구축

- 대전의 콜센터를 「대전다움」으로 새롭게 보강해야 함. 대전다움이란 지나치게 틀에 박힌 콜센터의 시스템화, 정형화, 효율화를 강조하기보다는 상담원을 비롯한 콜센터 구성원들이 보다 일하기 좋은 콜센터, 행복한 커뮤니케이션을 창출할 수 있는 시설과 분위기를 연출하는 것임.

(2) 인간미 넘치는 콜센터 시설

- 콜센터에 대전지역 시민에게 알맞은 환경 친화적인 인테리어와 리모델링, 쾌적하고 아늑한 화장실, 휴식을 통해 재충전이 용이한 휴게실 설치, 체력단련실 설치 등으로 대전 지역민의 이미지를 창출할 수 있도록 함.
 - 상담원의 상담의 질은 콜센터시설의 질이라는 환경조건에 상당한 영향을 받기 때문에 상담원이 편리하게 고객상담을 할 수 있는 물리적 환경이 조성되어야 함.
- 따라서 이왕이면 대전형 콜센터는 인간화, 개성화, 다양화, 정보화 등을 동시에 고려하는 복합적인 목표를 추구해야 할 것임.

2. 대전형 콜센터모형 구축 전략

1) 콜센터 운영전략

(1) 상담원의 서비스이미지 - 미소지움화

- 콜센터는 고객에게 서비스를 제공하고 창출하는 서비스공장이므로 미소지움은

대전 지역민의 밝은 미소, 고객에게 호감을 주는 밝은 상담태도와 말씨, 적절하고 조리있는 설득력, 당황하거나 흥분하지 않는 인내력과 침착성, 돌발상황이나 무리한 부탁에도 편협되거나 규정을 어기지 않는 절제력을 갖추어야 함. 미소 뒤에는 마음의 여유가 생기는 철학과 분위기를 심을 수 있어야 함.

- 따라서 미소지움화를 추진하기 위한 사업으로는 전화에서 풍겨나오는 목소리톤, 음성의 안정감이나 친밀감, 표어(motto), 표방(slogan), 상담원의 상(像), 경쾌한 콧노래송, 재미있는 유모페스티벌 경진대회 등을 개최할 수 있음.

(2) 콜센터의 조직문화 - 콜센터 어울림 공동체

- 콜센터가 대전형 콜센터로 정착되기 위해서는 콜센터의 조직문화를 상담원들 간 하나의 어울림 공동체로 형성될 수 있어야 함. 따라서 대전지역 콜센터기업과 대전지역사회의 정부기관을 비롯한 유력 관련단체 및 기관들의 종합적인 노력이 전제되어야 함.
- 콜센터 조직문화는 크게 콜센터심리공황, 철새동지, 커뮤니케이션 장벽, 유리벽, 콜센터바이러스현상 등이 나타날 수 있음.¹⁰⁾ 따라서 이러한 조직문화의 부정적 특성을 해소할 수 있는 관련 주체들의 노력이 병행되어야 함.
 - 콜센터심리공황 : 처음에는 상담원 특정개인이 갈등이나 상담서비스태도의 약화 등이 점차 이석이나 결근, 이직으로 나타나다가 점차 동료의 이직, 집단이탈 등으로 콜센터 운영에 공황현상이 발생하는 현상
 - 철새동지 : 상담원들이 근무조건의 변화, 급여 차이, 업무난이도에 대한 적응 실패, 복리후생의 빈약 등으로 인해 심리변화와 태도변화를 일으켜 조금이라도 낫다고 하는 콜센터로 이직하는 심리현상
 - 한우리문화 : 평소 자신들과 가장 친한 사람들과 잘 어울리는 도시락 문화 내지는

10) 송현수(2004), "한국형 콜센터모델 구축 운용방안", 한국콜센터산업정보연구소, 『콜센터기술경영저널』, 제2호, 2004.4.15. p.71~72.

성향이나 가치관이 맞지 않는 사람끼리는 어울리는 것을 꺼려하는 집단심리현상

2) 콜센터 인력관리 전략

(1) 콜센터운영의 전문성을 고려한 인재관리

- 국내 콜센터의 가장 큰 문제점은 콜센터시스템의 무늬는 화려하지만 콜센터 인력구조 비전문성과 관리능력의 부재라고 할 수 있음. 이는 국내 콜센터 운영의 업력이 불과 3~5년에 불과한 것과 전문성을 쌓을 수 있는 토대가 약한 점에 기인하고 있음.
- 따라서 콜센터운영의 전문성과 관리능력을 향상시키기 위해 콜센터운영에 대하여 전문성을 고려한 인재관리가 매우 중요함.

(2) 인력이동관리

- 인력관리는 크게 선발, 배치, 이동의 효율적 흐름을 관리하는 것을 말함. 따라서 효율적 인력관리를 위해서는 우선 신규채용과 충원계획을 세워서 인원을 효율적으로 배치해야 함.
- 이 때에는 업무성격, 근무시간, 급여수준, 응시자격, 응시시 유의사항 등을 평범하게 제시하는 차원에서 벗어나 개인의 희망, 요구사항 등을 가능한 충족시켜 줄 수 있는 인간적 배려와 채용 이후의 근무안정감, 이동이나 승진제도 등을 구체적으로 제시할 수 있어야 함.

(3) 생산적 관리 중심에서 복리후생적 관리 중심으로 전환

- 콜센터 인력관리는 비정규직 중심의 근로형태로서 고객서비스중심 철학을 중시하는 마케팅 내지는 서비스형 지향이 가능하기 때문에 콜센터 구성원들은 근무만족도가 정규직이나 다른 사무직에 비해 매우 낮게 나타나는 경향이 큼.
 - 콜센터 상담원의 경우 대부분 조금이나마 좋은 콜센터에서 자기를 채용한다면 언제든지 이직할 수 있다는 철새둥지의 꿈을 지니고 있음.
 - 더욱이 아웃소싱 회사의 비정규직 중심으로 이루어진 콜센터의 경우에는 입사 2년 이후 자신의 근로조건이 어떻게 될 것인지 그리고 계속 근무한다면 승진이나 부성 이동이 가능한 것인지 등에 대한 기대화 긍정적인 해석은 현재의 국내 콜센터 운영시스템상 어려운 점이 많음.
- 따라서 대전 콜센터 운영업체들의 경우 콜센터 전문인력에 대한 장단기적인 운영계획을 새로이 수립할 필요가 있음. 한마디로 생산성과 효율성만 추구하는 삭막한 인력관리 구조에서 복리 후생적인 관리시스템으로 전환되어야 함.

(4) 콜센터 전문인력의 확보

- 콜센터의 경우에도 나름대로 우수한 인력들이 대전뿐만 아니라 전국적으로 존재하고 있음. 전문인력으로는 인바운드 및 아웃바운드 전문인력을 말함. 이 중 인바운드는 전체 근무인력의 15%, 아웃바운드의 경우 8%정도의 인력은 근무 전문능력이 해당 분야에서 매우 뛰어난 인력자원들이므로 조사되고 있음.
- 따라서 이들 전문인력이 대전지역 콜센터에서 평생직장의 꿈과 전문가로의 도전을 중시하는 적극적인 도전정신을 지닐 수 있도록 대전광역시는 이들 전문인력에 대한 다양한 정책적 지원이 선행되어야 하며, 그래야 이들 전문인력을 확보할 수 있을 것임.

(5) 콜센터 경쟁력 제고를 통한 이미지 쇄신

- 콜센터의 경쟁력은 좋은 콜센터 시설과 비교 우위에 있는 근무조건, 좋은 상품과 서비스를 지닌 기업의 신뢰성을 바탕으로 한 콜센터 고급전문인력의 채용과 지속적인 관리에 달려 있다고 할 수 있음.
- 따라서 콜센터에 관련된 전문업무를 대행하는 기업은 물론 콜센터를 보유하고 운영하는 기업들이 역시 자신의 콜센터에 관련되는 시스템구축, 업무혁신, 변화되고 향상된 뉴스, 간접광고런칭 등 자기회사 비즈니스행위에 유리하고 도움이 되는 정보, 커뮤니케이션활동, 비공식 정보교류 행위 등을 대외에 홍보하여 기업 및 콜센터 이미지 개선을 도모해야 함.

3) 콜센터 전문인력의 지식화 전략

(1) 상담원의 전문업무, 전문서비스 수행자로서의 위상 제고

- 콜센터와 관련된 업무를 중요한 비즈니스로 하는 기업, 즉 콜센터업무대행업, 콜센터시스템구축기업, 콜센터 전문인력 중심의 인력파견업, 콜센터마케팅 교육 및 운영컨설팅업체, 콜센터소호사업자 등 전문기업, 전문서비스업자, 전문가로서 자신의 위상이나 비즈니스의 장점을 실제로 콜센터 구성원들과 조화된 차별화된 인사관리가 요구됨.
- 이에 대한 대안으로 콜센터의 인적자원의 지식화 업그레이드임. 상담원뿐만 아니라 조장급, 슈퍼바이저, 매니저, 스텝진(인사, 총무)에 대하여 시스템, 콜센터 내부관리 지원 등의 표준화된 지식화가 시급함.

(2) 상담원 역량 강화

- 콜센터 상담원의 역량은 특정 상담원이 조직에 참여할 수 있는지, 상담역할을 잘 수행하고 있는지, 콜센터 조직에 잘 적응하고 조직활동에 참여하고 적극성을 띠고 있는지에 대한 관여와 역량을 말함.
- 다시 말하면 상담원의 역량은 업무를 수행하는 과정에서 성과에 영향을 미치는 개인적인 내적 특성을 말함. 이러한 상담원 역량의 개발요소는 크게 동기, 특질, 자아개념, 지식, 스킬로 대변됨.
- 그런데, 지식과 기술은 교육훈련을 통해 개발하기 비교적 쉽고 전수하기 또한 비교적 용이함에 반해, 자아개념, 특질, 동기는 잘 드러나지 않음. 따라서 콜센터에서 상담원을 선발할 때는 동기와 특질을 고려하여 선발하는 것이 보다 효과적임.
- 콜센터 조직 전체역량을 향상시키기 위해서는 우선 콜센터 상담원 개개인의 평균적 역량과 리더들의 역량을 동시에 향상시켜야 하며, 이를 위한 정신교육과 실무적 교육이 병행되어야 함

3. 대전형 콜센터모형을 구축하기 위한 과제

- 대전형 콜센터를 독자적으로 구축하기란 결코 쉬운 작업이 아니지만 전혀 불가능한 것만도 아님. 더욱이 콜센터는 전략, 목표, 시스템, 데이터베이스, 네트워크, 고객접점, 상담원 접점, 상품과 서비스 정책, 물리적 시간적 상황 등을 종합적으로 고려하여 시스템 품질, 운용 품질, 접촉서비스 품질, 상담서비스 품질이 하나의 종합품질로 도출되는 특성을 지닌 고객서비스 창출 공장의 역할을 수행

할 수 있어야 함.

- 따라서 콜센터는 끊임 없는 품질개선과 질적인 서비스개선과 아울러 성과의 개선이 동시에 요구되는 곳임. 따라서 대전형 콜센터를 구축하기 위해서는 콜센터에 요구되는 지식자본과 정서자본을 바탕으로한 시스템모델, 직무모델(상담서비스모델 포함), 조직관리모델, 교육훈련모델, 리더십모델, 성과관리모델, 아웃소싱모델 등이 해당 콜센터 특성에 알맞게 조율되어야 함.
- 진정으로 대전형 콜센터는 지식, 정보, 데이터로 대표되는 대전적 지식자본과 느낌, 믿음, 가치를 공유하는 대전적 정서자본이 진정으로 결합되어 보다 인간적인 콜센터를 지향할 때 진정한 가치를 지닌다 할 수 있음.

제2절 콜센터 활성화를 위한 추진과제와 사업

1. 추진과제

1) 콜센터 활성화를 위한 과제

(1) CEO대상 마케팅 강화

- CEO 대상 마케팅을 강화해야 함. 콜센터 지방이전·입지 결정 등에 관한 최종 결정권자는 결국 CEO이기에, 지역 정치인들의 수도권 CEO들과 관계 강화로 지역에 대한 정서적인 콜센터 입지 매력도 향상에 노력해야 함.

(2) 항상적인 콜센터 인력지원 및 교육지원체제 구축 및 운영

- 항상적인 콜센터 인력지원 및 교육지원 체제 구축 및 운영이 필요함. 지역 콜센터들은 대체로 신규인력 모집과 재직자 교육에 어려움이 많음. 이러한 어려움을 해소하고 CEO의 최종 입지 결정에 긍정적으로 영향을 미치기 위해 콜센터 인력 및 교육지원 시스템을 구축해 항상적으로 소요 인력과 교육을 지원하여야 함.
 - 더욱이 대전의 경우 세종시 입주와 관련하여 콜센터 산업의 입지 및 경쟁력이 더욱 증가할 것으로 예상되기 때문에 이러한 콜센터 인력지원 및 교육지원 체제 구축이 더욱 절실히 요구된다 하겠음.

(3) 성숙한 시민의식 배양과 인식전환

- 성숙한 시민의식 배양과 인식전환이 필요함. 콜센터는 우리 시민들의 각종 생활 민원이나 불만사항들을 해소시켜 주는 생활환경개선의 창구이기에 생활환경 증

진을 위해 일하는 콜센터 상담사들의 노고를 이해해 주는 성숙한 시민의식 배양이 필요함. 콜센터 근무가 3D업종으로 인식되는 경향이 있으나, 반면 젊은 여성들에게는 상당히 매력적인 근로조건을 제시하고 있음.

(4) 산학관련민의 총체적 노력

- 산학관련민의 총체적 노력이 뒤따라야 함. 지역 콜센터 산업 활성화를 위해서는 콜센터들에 대한 향상적인 인력지원 및 재직자 교육지원과 함께, 대학, 연구소, 대전시 및 유관기관, 특히 대전 시민의 콜센터 업무 및 산업의 중요성에 대한 보다 정확한 인식들이 절실히 필요함.

2) 콜센터의 경쟁력 강화를 위한 과제

- 단순한 서비스 기능을 수행하는 부서가 아닌, 회사의 브랜드, 이미지를 높여주는 마케팅 부서의 역할을 하는 위치로 탈바꿈하고 있음. 이에 따라 점점 고객과 기업의 커뮤니케이션이 활발히 진행되고 있는 이 시점에서 기업의 최초 접촉 창구인 콜센터의 의미가 중요해 지고 있음.
 - 이는 현대 고객의 구매성향 변화에서 비롯되며, 콜센터 기능과 역할이 점차 증가되고 보편화 되고 있는 경향은 콜센터가 새로운 서비스 기능으로 자리 매김하고 있는 것으로 분석할 수 있음.
- 콜센터 시장의 발달은 현대 통신수단의 발달이 대면 접점에 비해 비대면 접점의 기회가 늘어난 것에 기인하며 그로 인해 일반 소비자에 접촉 기회가 많은 전화는 비대면 접점에 중요한 역할을 하게 되었음.
 - 따라서 중요성도 점차 커지게 되어 단순한 서비스 제공 기능이 아닌 한 기업의 이미지 창출 역할을 하는 단계까지 발전했다고도 이야기할 수 있음.

- 요즘은 일반 기업뿐만 아니라 공기업, 또는 지자체나 정부에서도 콜센터 활용이 급증하고 있는 추세에 있음.
 - 특히 공무원들이 국민의 상담창구 역할을 하느라 업무 능률이 떨어지는 것을 보완하고 고객에 좀더 체계적이고 친절한 서비스를 제공하기 위해 관공서도 콜센터 도입에 적극적임.
 - 이러한 추세가 늘어나므로 국민에게 정확한 공공서비스를 전하기 위해서 특화된 텔레마케터 교육이 필요함.

- 콜센터 아웃소싱은 비용절감과 인력의 탄력적 운영에 따른 서비스 향상을 위해 확산되어 지고 있음.
 - 카드, 통신, 보험 등의 회사에서는 콜센터 아웃소싱을 많이 활용하고 있으며 최근에는 은행과 공공부문까지도 확산되고 있으므로 이를 통한 서비스 질의 저하나 고객 불편이 증가되지 않도록 대책을 세울 수 있어야 안전한 운영이 될 수 있음
 - 콜센터 시스템과 기술이 하루가 다르게 발전하고 있으며 콜센터 인재 양성을 위해 여러 대학에서는 관련학과를 개설하고 전문인을 양성하고 있음.

- 콜센터가 시스템과 프로세스, 전략이 유기적으로 조화되며 콜센터 시장의 양적인 팽창보다는 질적인 팽창을 유도해 수준 높은 서비스를 제공하는 또 고객을 감동시킬수 있는 사전, 사후 서비스의 장으로 거듭나야 할 것임.

2. 정책적 지원사업 및 우선순위

1) 콜센터 전문인력 양성을 교육지원사업

- 콜센터 전문인력 양성을 위한 가장 중요한 지원사업을 우선 지방정부 및 산하

관련기관의 역할별 사업으로 구분하면,

- 대전광역시청의 경우 콜센터 상담원 전문인력 양성 교육기관 확대 지원 등 행·재정적 지원과 대외협력사업, 위탁교육기관 확대 지원사업 등이며,
- 자치구는 콜센터 상담원 전문인력 위탁교육장소를 제공하고 교육에 필요한 기자재를 마련해야 하며,
- 중소기업지원센터는 교육과정 선정 운영 및 사업관리를 하고
- 대학 등 정규 교육기관 및 민간훈련기관은 교육생을 모집하고 강사진을 섭외하며 교육교재 및 콘텐츠 개발 등을 담당하여, 교육 주체별로 역할과 기능을 분담하여 전문인력 양성의 수급조정과 사업추진의 효율화를 도모해야 함.

- 콜센터 전문인력 양성을 위한 중요한 지원사업 중 우선 추진해야 할 사업으로는 먼저 전문교육기관에서 교육생을 모집하고 강사진을 섭외하며 교재 및 콘텐츠를 개발하는 사업이 전체 응답자의 40.3%로 가장 많았음
- 이어서 대전광역시청의 교육기관 확대 지원 등 행·재정적 지원, 대외협력 등의 사업이 26.3%로 나타났으며,

< 표 5-1 > 콜센터 전문인력 양성을 위한 가장 중요한 지원 부문

구 분	빈도(명)	비율(%)
교육장소 제공 및 교육 기자재 임대 - 구청	34	5.9
위탁교육기관 확대 지원 - 시청	68	11.8
교육과정 선정 운영 및 사업관리 - 중소기업지원센터	84	14.6
교육생 모집, 강사진, 교재 및 콘텐츠 개발 등 - 전문 교육기관	232	40.3
교육기관 확대 지원등 행·재정지원, 대외협력 등 - 시청	153	26.6
기타	5	0.9
합 계	576	100.0

- 중소기업지원센터의 교육과정 선정 운영 및 사업관리, 대전광역시청의 위탁교육기관 확대 지원, 자치구의 교육장소 제공 및 교육 기자재 임대 순으로 조사되었음.

2) 콜센터 유치 확대를 위한 지원사업

- 대전광역시에서 콜센터 유치를 확대하기 위해 지원해야 할 사업으로 가장 중요한 것은 상담원 신규 채용시 교육훈련 보조금을 지원하는 것으로 조사되었음.
 - 이어서 상담원 신규채용시 고용보조금을 지원하는 것 24.6%
 - 주민이나 학생들을 대상으로 하는 콜센터 관련 교육 홍보를 강화하는 사업 14.8%
 - 건물임대료, 시설장비설치비 등 재정적 지원사업 9.2%
 - 콜센터 이전에 따른 행정절차 및 각종 인·허가사항에 대한 토털서비스를 제공하는 사업 8.9%
 - 취득세·등록세·재산세·종합토지세·법인세·소득세 감면 등 세제지원 6.0%

< 표 5-2 > 콜센터 유치를 확대하기 위해 대전광역시가 지원해야 할 사업

구 분	빈도(명)	비율(%)
건물임대료, 시설장비설치비 등 재정지원	83	9.2
토지 건물 매입비의 일부를 지원하는 입지보조금 지원	28	3.1
상담원 신규 채용시 고용보조금 지원	222	24.6
상담원 신규 채용시 교육훈련 보조금 지원	302	33.4
취득세·등록세·재산세·종합토지세·법인세·소득세 감면 등 세제지원	54	6.0
콜센터 이전에 따른 행정절차 및 각종 인·허가사항에 대한 토털서비스 제공	80	8.9
주민이나 학생들을 대상으로 하는 콜센터 관련 교육 홍보를 강화하는 정책	134	14.8
합 계	903	100.0

3) 콜센터 활성화를 위한 콜센터의 대전광역시에 대한 건의사항

- 대전지역 콜센터 활성화를 위해서 지역에 입지한 콜센터가 대전광역시에 건의한 사항을 중요 순서별로 보면,
 - 우선, 콜센터 상담원의 근무환경, 급여수준, 복지제도의 개선과 탁아시설 설치를 위한 재정적 지원을 요구하는 사항이 36.2%로 가장 많았음.
 - 교육을 위한 지원·개발 전문가 육성 29.1%
 - 콜센터 및 상담원의 이미지 개선을 위한 홍보 지원 11.8%
 - 비정규직 형태로 운용되는 상담원의 정규직 전환 5.5%
 - 지역의 우수 인재를 채용하기 위한 콜센터의 인력채용시스템 개선 4.7%
 - 다양한 콜센터 유치 3.9%
 - 콜센터 활성화 관련 정책 및 제도적인 지원 3.1%
 - 상담원 고용안정을 위한 보호제도 마련 2.4%

< 표 5-3 > 대전지역 콜센터 활성화를 위한 대전광역시에 대한 건의사항

구 분	빈도 (명)	비율 (%)
교육을 위한 지원·개발 전문가 육성	37	29.1
근무환경, 급여수준, 복지제도 개선, 탁아시설 설치	46	36.2
이미지 개선을 위한 홍보	15	11.8
정규직 전환	7	5.5
다양한 콜센터 유치	5	3.9
다양한 구직의 기회 제공	2	1.6
세제혜택	2	1.6
콜센터 관련 정책, 제도적인 지원	4	3.1
인재 채용시스템 개선	6	4.7
상담원 보호제도	3	2.4
합 계	127	100

3. 세부 추진사업

1) 대전광역시의 콜센터 행·재정적 지원 강화

① 콜센터 담당 전담공무원 배치 및 지원예산 확보

- 대전광역시 투자마케팅과에 이미 배치된 콜센터 담당 전담공무원이 유치대상 업체에 대한 조사 및 홍보유치 활동을 지속적으로 전개하고 열악한 재정여건에도 불구하고 각종 보조금(고용·고용훈련보조금 등)에 대한 예산의 확보로 기업 이전에 따른 인센티브를 적극적으로 제시할 필요가 있음.

② 재정적인 지원체계 마련

- 자금지원 및 조세감면 등 재정적인 지원체계를 마련해야 함. 지식기반서비스업에 대해 육성자금 등 정책자금 지원근거를 마련하고 지방세법과 조례에 근거하여 기준에 합당할 경우 지방세 인·허가세, 취득세, 등록세 등 감면과 국세인 법인세를 5년간 100%, 그 후 5년간 50% 감면 등의 세제혜택을 줄 수 있도록 재정적인 지원체계 마련이 필요함.

- 또한 대전광역시 투자촉진조례를 제정하여 투자촉진지구내 입주시 고용보조금과 교육훈련 보조금 등의 지원근거를 마련하고 예산도 확보할 필요가 있음.

③ 행정적인 지원체계 마련

- 콜센터 설치에 따른 환경, 교통 등 재해영향평가와 각종 인·허가에 대한 행정절차를 간소화해야 하며, 토지, 임대건물 등에 관한 각종 정보를 제공하는 등의 행정적인 지원을 강화해야 함.

- 또한 대전지방국세청에 「지방이전·창업지원 전담팀」을 구성하고 세무서에는 「조세지원상담창구」를 설치하여 전담공무원으로 하여금 공장 이전과 투자에 관련된 상담업무를 전담토록 함.

④ One-Stop 지원서비스 제공

- 기업이전 상담에서 각종 인·허가 및 사업 개시까지의 전과정에 걸친 One-stop 서비스 제공을 위하여 기업이전이 구체화되는 초기단계에서부터 기업별 담당 PM을 지정하여 맨투맨(Man to Man) 관리를 추진함.
- 콜센터 근무인력의 상시 공급체계 유지 방안 강구를 위하여 대전지방노동청과 협조하여 한국산업인력공단 또는 지역내 관련 대학에 콜센터 요원 양성반을 운영하여 기업이 대전에 콜센터 구축시 적시에 인력이 투입될 수 있는 시스템을 구현함.
- 각 부문별 전문 기업과의 업무 협조체제 공유를 통하여 기업이 필요시 콜센터 운영, 채용대행, 상담원 파견, 시스템 구축 등 최적의 파트너십을 유지할 수 있도록 함.
- 또한 최근에 유치한 콜센터를 중심으로 투자유치 이후에도 One-stop 행정서비스 제공과 인력양성 및 공급이 원활하게 이루어질 수 있도록 사후관리를 충실히 수행하고 추가유치를 위한 노력을 지속적으로 기울여야 할 것임.

⑤ 전문가와의 협조체제 구축

- 첨단산업인 콜센터의 경우, 날이 변화하는 정보와 기업의 수요 및 눈높이를 따라잡기 위해서는 외부 전문가 그룹의 지원을 통한 기업 유치전략이 필요함.

- 콜센터 유치를 위한 외부 전문가의 전문 노하우(Know-how)를 활용하여 업체 유치를 위한 시스템 구축, 센터 운영 관리, 통신망 확보 등 구체적인 지원방안에 대한 전문가와의 공조체제를 구축하여 콜센터 운영 전문기업과 MOU를 체결¹¹⁾하여, 콜센터 유치전략 수립부터 홍보, 면담, 기업유치, 사후관리까지 업무 추진 전과정에서의 전문성 및 연속성을 확보할 필요가 있음.
- 이를 위하여, 대전광역시, 전문 운영기업, 학계, 언론 등 외부 전문가 그룹으로 구성된 전담 TFT를 구성 운영할 필요가 있음.
 - 그리고 TFT내 학계 교수진과 연계하여 대전지역내 관련 대학에서 콜센터 관련 학과 졸업생과 기업과의 연결에 적극 지원해야 함.

⑥ 콜센터 직접화단지 조성

- 대전을 콜센터산업 메카 및 특화지역으로 부각시키기 위해서는 대규모 콜센터 집적화단지를 조성하여 투자촉진지구로 지정하는 방안이 필요함.
- 촉진지구로 이전하는 기업에 대해서는 조세감면 등의 혜택을 지원함으로써 콜센터기업의 집적화를 통해 집적의 이익을 창출할 수 있을 것임.

2) 대전광역시의 지원시스템 개선 및 콜센터의 자구노력

① 과학적인 데이터베이스 시스템(Data Base System) 구축·운영

- 콜센터업체의 체계적이고 지속적인 관리를 통한 업무 효율성 제고 및 이전 동

11) 부산광역시의 경우 이미 부일정보링크와 MOU를 체결하여, 부산광역시, 전문 운영기업, 학계, 언론등 외부 전문가 그룹으로 구성된 전담 TFT를 구성 운영하고 있음.

향, 유치 가능성 등에 대한 객관적 자료 유치 관리를 목적으로 대전 콜센터뿐만 아니라 전국 콜센터업체현황을 데이터베이스(Data Base)로 구축하여 데이터마ining(Data Mining)을 통한 적정 대상 기업을 추출, 유치 가능성을 감안하여 중점 관리기업들에 대한 대장을 작성하는 등 체계화되고 과학적인 데이터베이스 시스템을 구축·운영함.

② 지자체의 지원시스템 및 콜센터의 운영시스템 개선

- 지자체와 기업의 콜센터 지원시스템의 부족과 운영능력의 부족문제가 가장 시급히 개선해야 할 문제로 지적되고 있음.
- 향후 대전지역이 콜센터 시장과 산업이 지속적으로 확대될 것으로 전망되기 때문에 상담지원시스템의 구축과 콜센터기업의 운영능력 제고는 업무효율과 경영합리화에 의한 기업의 이윤창출에 중요한 요소로 등장할 것임.
- 콜센터 운영능력 개선을 위해서는 첫째, 지원시스템 구축과 함께 장비 및 인력의 확충이 필요한데, 콜센터 기업의 자구노력이 우선적으로 중요하지만, 대전광역에서도 지원을 해야 하며, 둘째, 상담원의 역량 향상을 위한 교육·훈련프로그램에 대한 지원, 셋째, 임금수준 및 근로조건 개선과 함께 후생복지의 확충에 필요한 재원도 지원할 수 있는 체계를 항시적으로 제도화할 필요가 있음.

③ 임금수준 향상 및 근로환경 개선 (콜센터의 자구노력)

- 대전지역 콜센터 상담원의 월평균 임금수준은 120~200만원 미만 수준이 전체의 68.1%를 차지하고 있고 신규 입직 초임수준은 100~150만원 미만수준이 전체의 80.9%로 대기업이나 유력 중소기업 대졸자의 초임수준보다 매우 낮은 수준임.
- 이러한 점은 현재 급여수준 만족도에서도 확인되듯이 대체로 불만족하는 것으

로 나타나고 있음. 따라서 콜센터 기업수준에서의 경영합리화를 도모하고, 기타 비용절감 노력을 견지하면서 상담원의 급여수준을 향상시킬 필요가 있음.

- 교대근무에 대하여는 대체로 만족하는 편이지만, 불만족한 사유로는 생활리듬이 깨지거나 휴일근무, 개인시간이 부족하다는 경우가 전체의 91.9%를 차지하고 있어 교대·순환근무의 단점을 보완할 수 있는 방안의 마련이 필요함.
- 근무환경 만족도 역시 대체로 만족하고 있는 것으로 보이지만, 적지 않은 수가 휴가·휴식·점심시간 부족, 장시간 근로 및 불규칙성, 낮은 임금수준을 이유로 불만족하다는 의견을 보이고 있음.
 - 특히 업무환경 개선과 관련해서 과도한 업무량과 휴식시간의 부족, 실적에 대한 부담감을 호소하고 있어, 업무량과 실적의 완화와 충분한 휴식시간의 배정 등 근무환경에 대한 개선도 요구됨.

3) 필요인력의 적기 확보 방안

① 콜센터 대상 정기적인 총원계획인 인력수급 전망조사 실시

- 2006년 이후 2006년이후 2008년부터 이직자와 채용자가 지속적으로 급격히 증가하고 있음. 그러나 이직자보다 채용자가 더 많은 추세를 보이고 있음.
- 총원계획인원을 보면, 2010년 업체당 27.9명, 2011년 30.7명, 2012년 32.4명,으로 지속적으로 총원인원을 확충할 계획임. 학력별로는 대체로 고졸자와 대졸자는 채용인원이 많고 전문대졸자는 상대적으로 적게 증가할 전망.
- 현재 정원대비 부족한 상담원 인력은 업체당 10명이상 42.6%, 5명이상 57.5%로

상담인력이 부족한 편임. 향후 인력수급 전망에 대하여도 현재보다 인력수요가 매우 많을 것이란 전망(37.6%)과 함께 상담원이 부족할 것이란 전망이 34.9%에 달함.

- 따라서 1년 또는 2년의 시차를 두고 정기적으로 콜센터 업체를 대상으로 상담원 충원계획 및 인력수급 전망조사를 실시하여 충원계획인원과 부족인원을 파악하여 이를 대학 등 정규교육기관 및 교육프로그램 운영기관 등을 통하여 적기에 교육프로그램을 마련, 이수토록하여 필요인력을 적기에 공급하는 체계를 마련해야 함.
- 또한 대전지역 교육기관에서 배출되는 고졸 및 대졸자를 상대로 콜센터 관련 교육훈련프로그램을 마련하여 이수토록하고, 장기적으로는 자격증 소지자도 확충하기 위한 대안을 마련할 필요가 있음.

② 콜센터 관련 전문인력 양성체계 구축

- 콜센터산업이 지식기반산업이므로 이에 대한 전문인력을 양성하고 안정적으로 적기에 공급하기 위해서는 지역대학에 콜센터 전문학과를 신설 또는 확대할 필요가 있음.
- 이를 위해서는 콜센터산업기술 정보망 구축사업과 연계하여 지역대학에서 콜센터 전문학과 신설을 확대해야 함. 대전광역시에서는 지역대학 기획처장 회의 등을 개최하여 콜센터 학과 설치에 대해 논의할 수 있음.

③ 기타 필요인력을 적기에 확보하기 위한 방안들

- 향후 상담원 인력수급상의 제약요인은 여성인력 공급자수가 아니라 상담원에 대한 사회적 인식, 고객응대의 어려움, 콜센터 업체의 인력확보를 위한 홍보 부

족으로 조사되고 있음.

- 더구나 상담원 부족인력 확보시 어려운 점은 필요인력의 잦은 이직과 신규사원 확보의 어려움으로 나타나고 있음.
- 이러한 점을 감안할 때 필요인력을 적기에 확보하기 위해 고려할 수 있는 방안 들로는
 - 첫째, 대전광역시의 행정적 및 재정적 지원을 통해 채용정보의 적극적 홍보, 육아 등 후생복지 지원, 복지혜택 개선 및 확대 등을 들 수 있으며,
 - 둘째, 필요인력의 잦은 이직으로 인한 신규인력의 충분한 공급을 위해 상담원에 대한 항시 교육훈련을 수행하여 대기인력을 상시에 확보해야 하며,
 - 셋째, 콜센터 상담원에 대한 부정적인 사회인식의 개선을 위해 적극적인 대시민 교육과 홍보 활동이 필요함.

4) 내실 있는 교육훈련 프로그램 기획·수행

- 콜센터 상담업무는 전공과 관련이 없더라도 일정시간의 관련 교육을 받으면 충분하다는 의견이 대부분이었음. 따라서 대전지역 대학의 여성졸업자수를 감안하면, 공급측면에서의 인력은 풍부한 것으로 평가됨. 다만, 상담원의 자질을 갖추기 위한 상담업무관련 교육이 문제임.

① 위탁교육훈련 인프라 확충

- 콜센터별 상담업무에 대한 자체교육의 불만족 사유로는 다음과 같이 조사되었음.
 - 교육시간에 대한 불만(52.2%)

- 잦은 교육주기(21.7%)
- 교육내용(17.4%)

- 외부기관에 위탁하여 교육훈련을 수행하는 경우, 콜센터 상담원 위탁교육을 위한 교육장 및 기관 인프라 수준이 매우 부족한 것으로 평가되어 단·중기적으로 위탁교육관련 인프라 확충을 요구하고 있음.
- 더욱이 향후 더 많은 콜센터가 지역에 유치될 것이란 기대와 함께 상담원 인력 수요가 더욱 많아질 것이므로 콜센터 상담관련 교육훈련 인프라 확충이 시급한 것으로 사료됨.

② 대전광역시 지원에 의한 전문위탁교육의 효과성 제고

- 대전광역시의 지원에 의해 전문위탁교육을 받지 못한 경우가 93.0%로 높게 나타나는데 교육받지 못했거나 받지 않은 가장 큰 이유는
 - 첫째, 관심은 있지만 받을 기회가 없었다고 조사되어 이에 대하여는 대전광역시에서 위탁교육기회를 많이 마련하고 적극 홍보한다면, 많은 콜센터 기업들이 혜택을 볼 수 있을 것으로 사료됨.
 - ※ 대전광역시에서 기 수행한 콜센터 상담원에 대한 위탁교육은 매우 잘 되고 만족하고 있는 것으로 조사되었음.
 - 둘째, 위탁교육기관의 교육환경이 열악하고 교육내용이 부실하기 때문임. 따라서 위탁교육기관의 교육장비, 교육장 등 교육환경 개선, 인프라 확충 등이 시급히 해결되어야 할 것임.

③ 적절한 교육시간

- 콜센터회사별 자체교육 또는 외부기관에 위탁교육을 의뢰하는 경우, 적절한 교육시간은 4주 내외이며, 기본교육 및 심화교육을 병행할 때 2개월 이내가 적정

한 것으로 조사되었으며, 또한 상담원 입문교육을 받은 후 적절한 상담품질을 확보하는데 소요되는 시간도 대략 3~6개월로 조사되었음.

④ 위탁교육에서 중요한 프로그램 요소 고려

- 위탁교육에서 교육프로그램을 기획할 때 다음과 같은 중요한 사항들을 고려하여 마련하는 것이 효과적일 것으로 판단됨.
- 첫째, 텔레마케터 양성 교육과정 확대
 - 상담원 전문인력 양성을 위한 관련 대학과 MOU 체결 등 콜센터별 맞춤형 위탁교육과정 개설·확대하여 전문인력을 적기에 공급해야 함.
- 둘째, One-Stop형 프로그램 기획
 - 교육 받을 대상자를 선발할 때, 콜센터 취업을 목적으로 하는 구인자를 우선 선발하여 교육을 이수하게 한 후 취업까지 연계가 되도록 교육에서 취업까지 연계되도록 프로그램을 마련하고 이러한 시스템을 마련한 교육훈련기관에 교육을 위탁해야 효과성을 제고할 수 있을 것임.
- 셋째, 관련 전문가 초정 특강 프로그램 마련
 - 교육내용의 내실을 위하여 교육프로그램에 콜센터 또는 텔레마케터 전문가를 초청하여 특강 실시하여 상담원의 전문지식 향상과 적극적인 근로의식을 고취할 필요가 있음.
 - 관련 전문가가 참여하는 자문기구를 구성하여 교육프로그램을 개발하고 수준 높은 강사 초빙하는 등 알찬 교육프로그램 수행
- 넷째, 상담원 인성 함양 및 고객응대 기술 교육프로그램 마련
 - 신규인력 채용시 가장 중요한 요소로 상담원의 인성을 들고 있기 때문에 교육프로그램이 인성교육을 포함할 필요가 있음.

- 또한 상담서비스에서 가장 힘들어 하는 요소가 고객응대의 기술로서 고객의 불만 등 다양한 요구사항에 응대해야 하는 점이 가장 큰 스트레스 비중을 차지하는 것으로 파악되고 있기 때문에 고객응대 기술을 연마할 수 있는 교육 프로그램을 포함해야 할 것임.

5) 집중적인 홍보활동 전개

① 홍보채널의 다양화

- 대전광역시의 콜센터 유치에 대한 홍보를 위하여 현재보다 더 다양한 접근 채널을 통하여 홍보활동을 전개할 필요가 있음.
 - 텔레마케팅 전문 잡지에 대전광역시의 장점, 콜센터 유치 의지, 각종 지원제도 등 지속적인 노출 증대를 위한 연간 광고 방법
 - 향후 미래 대전발전 비전과 기업 투자 적격지로서의 대전 홍보, 콜센터 유치방안 등의 홍보를 위한 홍보책자 제작·배부
 - 대전광역시의 기업유치에 대한 의지표명 및 입지적 장점, 투자환경 설명, 행정 및 재정 등 다방면의 기업지원 약속을 위한 대전광역시장의 공문 발송
 - 콜센터 운영자 간담회, 세미나 등 개최
 - 콜센터 컨퍼런스에 참가하여 대전광역시의 홍보부스 설치 및 대전광역시 콜센터 운영 효율성 강연 등 홍보를 위한 다양한 활동을 전개할 필요가 있음.

② 기업체 방문 등 다양한 홍보활동 전개

- 콜센터 유치와 관련하여 지식경제부, 은행, 카드사, 보험사, 쇼핑업체 등을 직접 방문하여 업체별 콜센터 운영실태를 조사·파악하여 애로사항에 대한 지원방안을 강구함.

- 또한 대전 입지환경과 고급인력이 풍부한 장점 등에 관한 홍보자료와 공문을
우정사업본부 등 관련기관에 발송하고 관련 전문가를 홍보요원으로 위촉하여 지
역내 콜센터 운영자 간담회, 세미나를 개최하는 등 다양한 홍보활동을 전개함.

- 이를 통해 유치 의향이 있는 기업체를 발굴하고 이들 업체에 대하여 콜센터 입
지 가능한 건물과 부지를 직접 안내하는 등의 적극적인 홍보노력을 전개함.

제 6 장

결 론

제 6 장 결론

- 지금까지 대전지역의 콜센터 활성화를 위한 정책수단에 대하여 여러 가지를 논의하였음. 이제는 대전광역시뿐만 아니라 부산, 대구, 광주, 심지어는 전남의 순천시와 목포시까지 각 지방자치단체에서 경쟁적으로 콜센터 투자유치 전담반을 조직하고, 투자유치 촉진조례를 개정하여 재정지원뿐만 아니라 각종 행정지원까지 앞 다투어 수도권 콜센터를 유치하는데 담당 공무원들은 사활을 걸고 있는 추세임.
- 특히 외환위기 이후 최근 미국발 금융불안, 유럽의 재정위기 등 장기간의 경기 침체로 각종 어려움을 겪고 있는 지역경제를 활성화시키기 위하여 지자체의 핵심과제를 개발하고자 신규 고용창출 효과가 크고 첨단 IT기술을 수반하는 콜센터를 단순히 유치하는 수준에서 벗어나 적극적으로 콜센터산업을 육성·발전시키는 환경과 산업인프라 구축에 더욱더 힘써야 할 시기로 판단됨.
- 앞에서 해외의 경우 자국 콜센터 유치관련 성공사례를 소개하였지만, 인도의 뉴델리에서는 광통신 및 위성통신 인프라를 제공하고 영어와 IT기술력을 지닌 인력 풀(Pool)을 보유하고 저렴한 인건비와 10년간의 세금면제로 다국적 콜센터를 유치하고 있으며, 필리핀의 경우는 미국 은행 및 카드사의 콜센터 아웃소싱 허브국가로 탈바꿈하고 있는데, 아웃소싱국가의 시발점인 인도를 대체할 수 있는 정치경제적 환경이 최근 아시아국가를 중심으로 빠르게 변화하고 있음.
 - 특히 필리핀의 장점은 영어와 스페인어를 자유자재로 구사가 가능한 인력이 많고 문화적 환경이 비슷하다는 점임.
- 이러한 측면에서 콜센터의 지방화 추세 및 수도권, 해외의 다국적 콜센터 유치에 있어서 아직도 해결해야 할 많은 과제와 문제점을 가지고 있음.

- 국내 수도권 콜센터 유치와 관련하여 각 지방자치단체의 문제점은 - 비단, 대전 광역시만의 문제는 아니지만 - 현재 많이 개선되기는 하였지만, 복잡하고 까다로운 콜센터 이전의 행정절차, 콜센터 운영에 부적절한 사투리와 고정관념, 체계적인 인력공급 시스템 부재, 빈약한 통신인프라, 콜센터관리자들을 현지에서 확보하기 어려움, 교통이 편리한 역세권의 풍부한 사무공간의 제공 능력 등 다양한 문제점들이 제기될 수 있음.
- 더 나아가 해외 다국적 콜센터 유치의 문제점은 특히 영어와 일본어를 구사할 수 있는 인력이 빈약하고, IT기술력과 해외 문화적 관습에 능한 국제 감각을 갖춘 저임금의 풍부한 인력들이 부족한 점들을 들 수 있음.
- 상기에서 언급한 해결과제와 문제점을 어느 정도 해소하느냐에 따라 콜센터 지방화의 속도가 한층 빨라질 수 있을 것이며, 장기적인 관점에서 대전에 유치된 콜센터가 운영자의 당초 계획대로 내실 있게 운영되고 있다는 성공사례의 수가 콜센터 유치 시책의 성공여부를 결정짓는 중요한 요소라는 것을 명심할 필요가 있음.
- 이러한 관점에서 대전광역시가 진정한 콜센터 메카로서 적합한 입지환경을 조성하기 위하여 대전광역시의 담당 공무원뿐만 아니라 하계, 대전종합고용지원센터, 콜센터 산업계 등에 종사하는 모든 사람들이 앞으로 부단한 연구와 노력이 적극 요구된다 하겠음.

참 고 문 헌

- 광주여자대학교 산학협력단(2007), 『광주지역 고용창출을 위한 콜센터 전문인력 양성 사업』, 광주여자대학교 산학협력단 2007년 제2호, 2007.12.
- 김미숙외 4인(2007), 『보건복지콜센터 활성화방안 연구』, 보건복지부·한국보건사회연구원, 정책연구보고서 2007-10.
- 김종성(2008), 『콜센터 근로자의 직무만족 영향요인에 관한 연구 : 대전시 A콜센터 사례연구』, 한국고용정보원, 『e-고용이슈』, 제2008-13호.
- 김진기(2007), 『강원도 콜센터 운영성과 분석 및 활성화 방안』, 강원발전연구원, 정책브리프 제21호, 2007.12.
- 대전광역시(2009), 『콜센터 전문인력 양성사업 계획』, 대전광역시 투자마케팅과, 2009
- 성승모(2006), “부산시 콜센터유치 시책과 지역경제의 활성화”, 한국콜센터산업정보연구소, 『콜센터기술경영저널』, 제9호 2006.8.12.
- 송현수(2004), “한국형 콜센터모델 구축 운용방안”, 한국콜센터산업정보연구소, 『콜센터기술경영저널』, 제2호, 2004.4.15.
- 정기주(2007), “콜센터 산업의 현재와 미래 그리고 과제”, 한국콜센터산업정보연구소, 『콜센터기술경영저널』, 제14호, 2007.12.5.
- _____ (2007), “한국 콜센터산업의 현황과 과제”, 한국콜센터산업정보연구소, 『콜센터기술경영저널』, 제10호, 2007.1.15.
- 정성일(2007), “콜센터 유치를 통한 고용창출정책의 사례분석 : 일본의 지방자치단체를 중심으로”, 한국콜센터산업정보연구소, 『콜센터기술경영저널』, 제13호, 2007.9.5
- _____ (2007), “콜센터 유치를 통한 고용창출정책의 사례분석”, 한국콜센터산업정보연구소, 『콜센터기술경영저널』, 제13호, 2007.9.5.
- 주광신(2007), “콜센터의 성공요인에 관한 연구”, 한국콜센터산업정보연구소, 『콜센터기술경영저널』, 제11호, 2007.3.2.

_____ (2008), “콘택센터 이직영향요인에 관한 소고”, 한국콜센터산업정보연구소, 「콜센터기술경영저널」, 제17호, 2008.10.30.

부 록 I

설문지

상담원용

센터장용

대전지역 콜센터 활성화를 위한 설문조사

설문대상 센터장 또는 책임자(중역간부)

A

안녕하십니까?

저희 대전발전연구원은 대전의 중장기 발전정책 연구 및 미래비전 제시를 위한 정책개발을 목적으로 대전광역시에서 출연하여 설립한 전문정책연구기관입니다.

저희 대전발전연구원에서는 대전지역의 신규 일자리창출 산업으로 부각하고 있는 콜센터산업을 효과적으로 육성하기 위하여 대전광역시의 지원으로 「대전지역 콜센터 활성화방안 연구」를 수행하고 있습니다.

본 설문조사는 콜센터 유치를 확대하여 대전을 콜센터 메카로 육성함으로써 지속적인 일자리 창출과 지역경제 활성화를 도모하기 위한 다각적이고 효과적인 대전광역시의 지원방안을 강구하기 위해 지역 콜센터 업체를 대상으로 실시하는 조사입니다.

응답하신 내용은 익명으로 통계처리되며, 연구목적으로만 사용되어 귀하의 신분과 비밀은 철저히 보장됩니다. 귀하의 성실하고 귀중한 답변이 대전지역의 콜센터를 활성화하고, 나아가 지역경제의 발전에 큰 도움이 될 것입니다. 바쁘시더라도 성의껏 응답해 주시기를 적극 부탁드립니다.

2010년 6월.

대전발전연구원장 유 병 로

조사기관 : 대전발전연구원, 대전광역시

연락처 : 책임연구위원 김기희(☎ 530-3519, FAX 530-3528)

면접원 정보	이름	연락처	응답자 정보	연락처

상담원 인력고용 현황 및 향후 충원계획

1. 인력현황 (2010년 6월 현재)

전체종사자수	상담원수			
	합 계	고졸이하	전문대졸	대졸이상
명	명	명	명	명

2. 상담원 이직 및 채용인원

구분	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년 상반기 (1월~6월 현재)
이직자	명	명	명	명	명
채용자	명	명	명	명	명

※ 가급적이면 2006년부터 기입하되, 부득이한 경우 가능한 년도부터 기입

3. 향후 상담원 충원계획

구분	합 계	고졸이하	전문대졸	대졸
2010년(올해)	명	명	명	명
2011년(내년)	명	명	명	명
2012년 이후	명	명	명	명
총계	명	명	명	명

4. 상담원의 주요 연령대는? 연령분포가 많은 순서대로 두 번째 연령분포까지만 기술해 주십시오. (1순위 :)(2순위 :)

- ① 19세까지 ② 20~25세 ③ 26~29세
 ④ 30~34세 ⑤ 35~39세 ⑥ 40대 이상

5. 상담원의 평균재직기간은?

- ① 1개월 미만 ② 1개월~3개월 미만 ③ 3개월~6개월 미만 ④ 6개월~1년 미만
⑤ 1년 이상 2년 미만 ⑥ 2년 이상 3년 미만 ⑦ 3년 이상

6. 인력고용형태 : ① 계약직 ② 아웃소싱 ③ 아르바이트 ④ 일용직 ⑤ 기타

6-1. 활용이유는?

- ① 인력운용의 탄력성 기대 ② 업무특성 ③ 비용절감
④ 조직규모 간소화 ⑤ 장기근무 기피 ⑥ 기타

7. 귀사의 콜센터 인력의 월평균 임금수준은 어느 정도입니까?

- ① 100만원 미만 ② 100~120만원 미만 ③ 120~150만원 미만
④ 150~200만원 미만 ⑤ 200~250만원 미만 ⑥ 250~300만원 미만
⑦ 300만원 이상

7-1. 귀사의 콜센터 신규인력 채용시 임금수준은 어느 정도입니까?

- ① 100만원 미만 ② 100~120만원 미만 ③ 120~150만원 미만
④ 150~200만원 미만 ⑤ 200~250만원 미만 ⑥ 250~300만원 미만
⑦ 300만원 이상

상담원 인력수급 현황 및 향후 전망

8. 현재 대전지역 콜센터산업의 발전 또는 성장잠재력 수준이 타지역에 비해 어떠한 수준이라고 생각하십니까?

- ① 매우 우수 ② 우수 ③ 비슷 ④ 미흡 ⑤ 매우 미흡

8-1. 왜 그렇다고 생각하십니까? 두 세가지만 말씀해 주십시오

- ① _____
② _____
③ _____

9. 향후 대전지역 콜센터산업의 발전 또는 성장전망을 어떻게 보고계십니까?
 ① 매우 밝다 ② 밝다 ③ 그저 그렇다 ④ 어둡다 ⑤ 매우 어둡다
10. 현재 대전지역 교육기관(고등학교·대학교)에서 배출되는 상담원 인력은 어떠하다고 생각하십니까?
 ① 매우 부족 ② 부족 ③ 그저 그렇다 ④ 과잉 공급 ⑤ 매우 과잉 공급
11. 향후 대전지역 콜센터 상담원의 인력수급상태는 어떠할 것이라 생각하십니까?
 ① 매우 부족 ② 부족 ③ 그저 그렇다 ④ 과잉 공급 ⑤ 매우 과잉 공급
12. 향후 대전지역 콜센터분야의 상담원 인력수요 전망을 어떻게 보고 계십니까?
 ① 매우 많음 ② 많음 ③ 현재 수준 ④ 적음 ⑤ 매우 적음
13. 상담원 신규인력채용시 가장 중요시 하는 요소는 무엇입니까?
 ① 전문성 ② 경력 ③ 학력 ④ 인성 ⑤ 기타 : _____
14. 상담원 인력채용시 필요한 경력은 어느 수준입니까?
 ① 경력 필요 없음 ② 1년 미만 ③ 2년미만 ④ 3년미만 ⑤ 5년 이상
- 14-1. 경력사원을 채용하고자 하는 경우, 그 이유는?
 ① 별도의 교육이 필요 없어서(비용적 측면)
 ② 즉시 현장 투입이 가능하므로(시간적 측면)
 ③ 경험을 토대로 한 과업의 진행속도가 빠르므로
 ④ 사회생활의 경험으로 조직과의 융화문제
 ⑤ 기타 : _____
15. 귀사의 현재 정원대비 부족한 콜센터 상담원 인력은 어느 정도입니까?
 ① 없음 ② 1명 ③ 2명 ④ 3명 ⑤ 4명 ⑥ 5~10명 ⑦ 10명 이상

16. 귀사의 상담원 부족인력 확보시 어려운 점은 무엇입니까?

- ① 필요인력의 잦은 이직 ② 신규직 사원 확보의 어려움
- ③ 경력직 사원 확보의 어려움 ④ 임금문제
- ⑤ 교대근무 등 근무형태 문제 ⑥ 기타 : _____

17. 귀사의 최근 콜센터 상담원 이직자의 이직사유는 주로 무엇이었습니까?

- ① 임금수준 ② 교대근무 등 근무형태의 부담
- ③ 비전부족 ④ 능력개발
- ⑤ 새로운 진로 모색 ⑥ 기타 : _____

18. 현재 콜센터 인력수급의 어려움 극복을 위한 대안은 무엇이라고 생각하십니까?
(대전광역시의 정책적 지원사항을 중심으로 기술)

상담원 교육훈련

19. 상담원에 대한 회사 자체 전문교육장이 없는 콜센터의 경우 외부교육기관에 위탁하여 교육을 수행하고 있습니까? (회사 자체 전문교육을 수행하고 있는 경우 제외)

- ① 외부교육기관에 위탁
- ② 자체 전문교육장을 확보하여 교육을 수행하고 있는 타콜센터에서 교육 수행
- ③ 기타 : _____

20. 대전지역내 콜센터 상담원 위탁 교육장 또는 교육기관 인프라는 어떻습니까?

- ① 매우 부족 ② 부족 ③ 보통 ④ 충분 ⑤ 매우 충분

21. 대전광역시 콜센터 전문인력 위탁교육사업을 지원받아 상담원 교육을 수행한 적이 있습니까?

- ① 있다 ⇨ 21-1번으로 ② 없다 ⇨ 21-2번으로

21-1. (위 21번 ① 응답자) 위탁교육기관에서 수행한 교육성과에 대하여 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

21-1-1. 불만족하였다면, 그 이유는 무엇입니까?

- ① 교육인원 및 교육시간 등 교육기회가 적어서
② 교육프로그램 등 교육내용이 부실해서
③ 위탁교육기관의 교육장 및 교육기자재 등 교육환경이 열악해서
④ 강사진의 전문성이 부족
⑤ 기타 : _____

21-2. (위 21번 ② 응답자) 지원받지 못했다면, 그 이유는 무엇입니까?

- ① 관심이 있었으나, 지원받을 기회가 없었음.
② 교육프로그램 등 교육내용이 부실해서
③ 위탁교육기관의 교육장 및 교육기자재 등 교육환경이 열악해서
④ 강사진의 전문성이 부족
⑤ 기타 : _____

22. 위탁교육기관에서 소정의 교육을 이수하고 입사한 상담원을 볼 때, 위탁교육기관의 교육이 업무수행에 어느 정도 도움이 된다고 평가하십니까?

- ① 매우 많은 도움 ② 많은 도움 ③ 보통 ④ 별 도움 안됨 ⑤ 매우 도움 안됨

대전광역시의 정책적 지원사항

23. 대전광역시에서 콜센터 전문인력 양성교육을 지원한다면, 어떤 부분의 지원이

중요하다고 생각하십니까?

- ① 교육장소 제공 및 교육 기자재 임대 - 구청
- ② 위탁교육기관 확대 지원 - 시청
- ③ 교육과정 선정·운영 및 사업관리 - 중소기업지원센터
- ④ 교육생 모집, 강사진, 교재 및 콘텐츠 개발 등 - 전문 교육기관
- ⑤ 교육기관 확대 지원 등 행·재정지원, 대외협력 등 - 시청
- ⑥ 기타 : _____

24. 대전광역시 대전지역에 콜센터를 더 많이 유치하기 위해서 지원해야 할 가장 중요한 사업은 무엇이라 생각하십니까? (두 가지 선택 가능)

- ① 건물임대료, 시설장비설치비 등 재정지원
- ② 토지·건물 매입비의 일부를 지원하는 입지보조금 지원
- ③ 상담원 신규 채용시 고용보조금 지원
- ④ 상담원 신규 채용시 교육훈련 보조금 지원
- ⑤ 취득세·등록세·재산세·종합토지세·법인세·소득세 감면 등 세제지원
- ⑥ 콜센터 이전에 따른 행정절차 및 각종 인·허가사항에 대한 토털서비스 제공
- ⑦ 주민이나 학생들을 대상으로 하는 콜센터 관련 교육·홍보를 강화하는 정책

25. 마지막으로 대전지역 콜센터가 좀 더 활성화되기 위한 대전광역시의 지원정책 또는 건의사항을 자유롭게 말씀해 주십시오.

☆ 끝까지 성실히 답변해 주셔서 대단히 감사합니다 ☆

대전지역 콜센터 활성화를 위한 설문조사

설문대상	상 담 원	B			
------	-------	---	--	--	--

안녕하십니까?

저희 대전발전연구원은 대전의 중장기 발전정책 연구 및 미래비전 제시를 위한 정책개발을 목적으로 대전광역시에서 출연하여 설립한 전문정책연구기관입니다.

저희 대전발전연구원에서는 대전지역의 신규 일자리창출 산업으로 부각하고 있는 콜센터산업을 효과적으로 육성하기 위하여 대전광역시의 지원으로 「대전지역 콜센터 활성화방안 연구」를 수행하고 있습니다.

본 설문조사는 콜센터 유치를 확대하여 대전을 콜센터 메카로 육성함으로써 지속적인 일자리 창출과 지역경제 활성화를 도모하기 위한 다각적이고 효과적인 대전광역시의 지원방안을 강구하기 위해 지역 콜센터 업체를 대상으로 실시하는 조사입니다.

응답하신 내용은 익명으로 통계처리되며, 연구목적으로만 사용되어 귀하의 신분과 비밀은 철저히 보장됩니다. 귀하의 성실하고 귀중한 답변이 대전지역의 콜센터를 활성화하고, 나아가 지역경제의 발전에 큰 도움이 될 것입니다. 바쁘시더라도 성의껏 응답해 주시기를 적극 부탁드립니다.

2010년 6월.

대전발전연구원장 유 병 로

조사기관 : 대전발전연구원, 대전광역시

연락처 : 책임연구위원 김기희(☎ 530-3519, FAX 530-3528)

면접원 정 보	이 름	연 락 처	응답자 정 보	연 락 처

5. 현재 (___조___교대) 근무를 하고 있는 경우 만족하고 계십니까?

- ① 매우 불만족 ⇨ 5-1로 ② 불만족 ⇨ 5-1로
③ 보통 ⇨ 6번으로 ④ 만족 ⇨ 6번으로 ⑤ 매우 만족 ⇨ 6번으로

5-1. (불만족의 경우) 만약 현재 (___조___교대)근무에 불만족 하신다면 그 이유는?

6. 콜센터 상담원 직업을 다른 사람에게 권고하고 싶은 정도는?

- ① 매우 크다 ② 크다 ③ 보통 ④ 작다 ⑤ 매우 작다

상담원 인력수급 현황 및 향후 전망

7. 현재 대전지역 콜센터산업의 발전 또는 성장잠재력 수준이 타지역에 비해 어떠한 수준이라고 생각하십니까?

- ① 매우 우수 ② 우수 ③ 비슷 ④ 미흡 ⑤ 매우 미흡

7-1. 왜 그렇다고 생각하십니까? 두 세가지만 말씀해 주십시오

- ① _____
② _____
③ _____

8. 향후 대전지역 콜센터산업의 발전 또는 성장전망을 어떻게 보십니까?

- ① 매우 밝다 ② 밝다 ③ 그저 그렇다 ④ 어둡다 ⑤ 매우 어둡다

9. 현재 대전지역 교육기관(고등학교·대학교)에서 배출되는 상담원 인력은 어떠한다고 생각하십니까?

- ① 매우 부족 ② 부족 ③ 그저 그렇다 ④ 과잉 공급 ⑤ 매우 과잉 공급

10. 향후 대전지역 콜센터 상담원의 인력수급상태는 어떠할 것이라 생각하십니까?
 ① 매우 부족 ② 부족 ③ 그저 그렇다 ④ 과잉 공급 ⑤ 매우 과잉 공급
11. 향후 대전지역 콜센터분야의 상담원 인력수요 전망을 어떻게 보십니까?
 ① 매우 많음 ② 많음 ③ 현재 수준 ④ 적음 ⑤ 매우 적음

상담업무

12. 콜센터 상담업무는 고등학교나 대학교에서의 전공과 어느 정도 밀접한 관련이 있다고 보십니까?
 ① 학교에서의 직접 또는 유사 전공자라야만 한다 ☞ 12-1로
 ② 학교에서 전공과 관련이 없어도 무방하다.
 ③ 학교에서 전공과 관련이 없더라도 일정시간의 관련 전문교육을 받으면 충분하다

12-1. 텔레마케터 전문인력 양성관련 대전지역 교육기관의 직접 또는 유사전공 학과는 충분합니까?

- ① 현재 개설학교로도 충분하다.
 ② 향후 더 많은 학교가 관련 학과의 개설을 확대해야 한다.

13. 상담업무에 가장 필요한 요소는 무엇이라 생각하십니까? (2개 선택 가능)
 ① 이전 콜센터 경력 ② 관련기관 근무 경력 ③ 관련전공 이수
 ④ 관련 자격증 ⑤ 기타 _____

14. 본 회사 콜센터 상담서비스 하는데 가장 힘들었던 점은 무엇입니까?

15. 현재 본 회사 콜센터에서 시급하게 개선이 필요한 사항은 무엇입니까?

(중복응답 가능)

- ① 시스템지원 부족 ② 콜센터 운영능력 부족 ③ 콜센터 상담직원 역량부족
④ 콜센터 생산성 저하(응대율 등 저하) ⑤ 콜센터 서비스 품질 저하
⑥ 기타 : _____

회사내 자체 교육훈련

16. 콜센터 상담원 교육기간이 어느 정도가 적당하다고 생각하십니까?

- ① 4주 미만 ② 4주 ③ 6주 ④ 8주 ⑤ 8주 이상

17. 신입사원 입문교육 수료 후 몇 개월 정도가 지나야 적절한 상담품질 수준이 발휘될 수 있다고 생각하십니까?

- ① 1개월 ② 2개월 ③ 3개월 ④ 4개월 ⑤ 5개월 ⑥ 6개월 이상

18. 콜센터 상담업무 교육에 만족하십니까?

- ① 매우 불만족 ☞ 18-1번으로 ② 불만족 ☞ 18-1번으로
③ 보통 ☞ 19번으로 ④ 만족 ☞ 19번으로 ⑤ 매우 만족 ☞ 19번으로

18-1. 콜센터 상담업무 교육에 만족하지 못한다면 그 이유는?

- ① 교육내용 ② 교육시간 ③ 교육주기 ④ 기타 : _____

위탁교육기관의 교육훈련

19. 대전지역내 콜센터 상담원 위탁 교육장 또는 교육기관 인프라는 어떻습니까?

- ① 매우 부족 ② 부족 ③ 보통 ④ 충분 ⑤ 매우 충분

20. 대전광역시 지원에 의한 전문교육기관에서 위탁교육을 받은 적이 있습니까?

- ① 있다 ☞ 20-1번으로 ② 없다 ☞ 20-2번으로

20-1. (위 20번 ① 응답자) 위탁교육기관에서 받은 교육성과에 대하여 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

20-1-1. 불만족하였다면, 그 이유는 무엇입니까?

- ① 교육인원 및 교육시간 등 교육기회가 적어서
② 교육프로그램 등 교육내용이 부실해서
③ 위탁교육기관의 교육장 및 교육기자재 등 교육환경이 열악해서
④ 강사진의 전문성이 부족
⑤ 기타 : _____

20-2. (위 20번 ② 응답자) 교육받지 못했다면, 그 이유는 무엇입니까?

- ① 관심이 있었으나, 지원받을 기회가 없었음.
② 교육프로그램 등 교육내용이 부실해서
③ 위탁교육기관의 교육장 및 교육기자재 등 교육환경이 열악해서
④ 강사진의 전문성이 부족
⑤ 기타 : _____

21. 위탁교육기관에서 수행하는 교육기간은 어느 정도가 적당하다고 생각하십니까?

- ① 4주 미만 ② 4주 ③ 6주 ④ 8주 ⑤ 8주 이상

22. 입사하기 전, 위탁교육기관에서 받은 교육이 현재 업무에 어느 정도 도움이 되었습니까?

- ① 매우 많은 도움 ② 많은 도움 ③ 보통 ④ 별 도움 안됨 ⑤ 매우 도움 안됨

23. 콜센터 전문인력 양성을 위한 위탁교육에서 가장 중요한 사업은 무엇입니까?

- ① 텔레마케터 양성 교육과정의 확대
- ② 구인·구직 교육을 연계
- ③ 교육과정 연구 및 각 과정별 교재 개발
- ④ 전문가 특강 : 콜센터/TM 전문가 초청 특강
- ⑤ 취업성공사례 발표회 개최 등 취업관련 정보교류 및 네트워킹
- ⑥ 우수콜센터 견학·연수 및 콜센터 관련 인적 네트워크 구축
- ⑦ 기타 : _____

대전광역시의 정책적 지원사항

24. 대전광역시에서 콜센터 전문인력 양성교육을 지원한다면, 어떤 부문의 지원이 중요하다고 생각하십니까?

- ① 교육장소 제공 및 교육 기자재 임대 - 구청
- ② 위탁교육기관 확대 지원 - 시청
- ③ 교육과정 선정·운영 및 사업관리 - 중소기업지원센터
- ④ 교육생 모집, 강사진, 교재 및 콘텐츠 개발 등 - 전문 교육기관
- ⑤ 교육기관 확대 지원 등 행·재정지원, 대외협력 등 - 시청
- ⑥ 기타 : _____

25. 대전광역시가 대전지역에 콜센터를 더 많이 유치하기 위해서 지원해야 할 가장 중요한 사업은 무엇이라 생각하십니까? (두 가지 선택 가능)

- ① 건물임대료, 시설장비설치비 등 재정지원
- ② 토지·건물 매입비의 일부를 지원하는 입지보조금 지원
- ③ 상담원 신규 채용시 고용보조금 지원
- ④ 상담원 신규 채용시 교육훈련 보조금 지원
- ⑤ 취득세·등록세·재산세·종합토지세·법인세·소득세 감면 등 세제지원
- ⑥ 콜센터 이전에 따른 행정절차 및 각종 인·허가사항에 대한 토털서비스 제공
- ⑦ 주민이나 학생들을 대상으로 하는 콜센터 관련 교육·홍보를 강화하는 정책

26. 마지막으로 대전지역 콜센터가 좀 더 활성화되기 위한 대전광역시의 지원정책 또는 건의사항을 자유롭게 말씀해 주십시오.

☆ 끝까지 성실히 답변해 주셔서 대단히 감사합니다 ☆

부 록 II

콜센터업체

2010년 현재 연도별 입지업체

연도별 입지 콜센터업체명

년도	업체명	주소	최초	증설1	증설2	계	종류
1978	LG카드DM센터	중구 오류동 188-3	220			220	카드
1988	삼성카드CRM센터	중구 오류동 187-1	450			450	카드
1997	DH시스템	서구 탄방동 737-1	110			110	유통
1998	국민은행ACS센터	유성구 지족동 839	410			410	은행
1998	KTF대전멤버스센터	중구 은행동 139-1	207			207	정보통신
2000	삼성카드(소속)해피콜센터	중구 오류동 187-1	70			70	카드
2000	LG카드고객만족센터	중구 대흥동 497	215			215	카드
2000	국민연금관리공단대전센터	서구 탄방동 608	32			32	공공
2001	하나은행콜센터	중구 오류동 176-1	550	400		950	은행
2001	한국철도공사고객센터(코레일네트웍스(주))	대덕구 읍내동 49	400			400	공공
2001	KT(SO 분야)총괄팀	서구 관저동 1001	190			190	정보통신
2001	KT(AS 분야)총괄팀	서구 관저동 1001	100			100	정보통신
2001	글로벌신용정보중부관리1센터	서구 탄방동 594	150			150	신용정보
2001	글로벌신용정보중부관리2센터	서구 탄방동 594	146			146	신용정보
2002	국민은행 콜센터	유성구 지족동 839	1,700			1,700	은행
2002	LG화재24시고객센터	중구 대흥동 497	260			260	보험
2002	특허청	서구 둔산동 1397	36			36	공공
2002	병무청	서구 둔산동 920	70			70	공공
2003	한국인포데이터둔산콜센터(동부생명)	서구 둔산동 1374	150			150	정보통신
2004	KT 파워텔콜센터	중구 문화동 1-30	70			70	정보통신
2004	조달청고객지원센터	서구 둔산동 920	55			55	공공
2004	신한생명 대전T/M지점	중구 대흥동 494-21	180			180	보험
2005	한국인포데이터충남지사(114안내)	중구 문화동 1-30	400			400	정보통신
2005	SK텔레콤중부고객센터	서구 탄방동 594	320			320	정보통신
2005	한국전력공사고객지원센터장	동구 용전동 9-7	70			70	공공
2005	대한통운고객지원팀장	대덕구 읍내동 산100	240			240	유통
2006	씨엔텔 커뮤니케이션	중구 선화동 44	30			30	정보통신
2006	(주)인스코리아	중구 선화동 44	30			30	보험
2006	(주)하나생명보험콜센터	중구 오류동 176-1	100			100	보험
2006	아이넷대전지사(인터넷상품)	중구 은행동 157-2	87			87	유통
2006	피자헛홈서비스센터	서구 월평동 522	350			350	유통
2006	(주)다음다이렉트대전콜센터	중구 선화동 83-11	200			200	보험
2006	KT TelPlaza(고객관리)	서구 괴정동 67-1	140			140	정보통신
2006	신협중앙회조합지원센터	서구 둔산동 949	27			27	은행
2006	한국자산관리공사 콜센터	서구 둔산동 1264	100			100	공공
2006	다이렉트플라자(자동차종합보험)	중구 오류동 154	80			80	보험
2006	(주)맥스	유성구 봉명동 443-1	10			10	유통
2006	(주)지디웰	서구 갈마동 대전일보 7층	100			100	유통
2007	미래에셋생명	중구 오류동 센트리아오피스텔 4층	120			120	보험
2007	(주)티아이에스케이	중구 오류동 사학연금회관 5,6층	90			90	정보통신
2007	경동나비엔	서구 가장동 35-21	80	80		160	유통
2007	텔라이브 콜센터	서구 괴정동 67-1	60			60	정보통신
2007	우리은행 카드	중구 대흥동 대흥빌딩 4층	150	100		250	카드
2007	대한화재보험	서구 둔산동 1374	100			100	보험
2007	교차로	동구 가양동 424-4	30			30	유통

년도	업체명	주소	최초	증설1	증설2	계	종류
2007	케이스	중구 대흥동 513-1	22			22	유통
2007	관세청	서구 둔산동 920	20			20	공공
2007	대전시청	서구 둔산동 1420	15			15	공공
2008	메리츠화재대전TC영업소	중구 오류동 동아생명빌딩 7층	76	74		150	보험
2008	홍국생명	중구 문화동 1-30	30	100		130	보험
2008	국민건강보험공단	중구 오류동 올리브빌딩	140			140	공공
2008	대한투자신탁	중구 오류동 하나은행	50			50	은행
2008	현대화재해상	서구 둔산동 현대해상 2,3층	100	20		120	보험
2008	현대하이카	서구 둔산동 현대해상 2,3층	60			60	보험
2008	동양생명	중구 선화동 동양종금	150	120		270	보험
2008	쌍용화재홍국생명	중구 대흥동 홍국생명	150	100		250	보험
2008	코러스커뮤니티	서구 둔산동 SK빌딩	70			70	유통
2008	우리지오	중구 문화동 기독교회관3층	10			10	기타
2009	홍국생명복합 TM	중구 은행동 26-1	60			60	보험
2009	지웰컴	서구 갈마동 274-7	40			40	유통
2009	(주)B&G라이프	서구 탄방동 송림빌딩 701호	30			30	유통
2009	(주)LK	서구 괴정동 서대전전화국 4층	40			40	유통
2009	KFC콜센터	유성구 노은동 진성빌딩 5층	20			20	유통
2009	진일커뮤니케이션	서구 변동 62-46 삼일빌딩 3층	50			50	유통
2009	신한카드	중구 대흥동 LG빌딩	60			60	카드
2009	(주)한씨엔	서구 관저동 1426	50			50	정보통신
2009	SK브로드밴드 중부고객센터	중구 선화동 75-3	50			50	정보통신
2009	트론투넷웍	동구 용전동 13-25	120			120	정보통신
2009	SK브로드밴드서부고객센터	서구 둔산동 1171	50			50	정보통신
2009	코리아토탈인포(주)	중구 문화동 1-30	30			30	정보통신
2009	수자원공사 고객센터	대덕구 연축동 산6-2	30			30	공공
2009	(주)대우인스	서구 괴정동 128-7 연수빌딩	40			40	보험
2009	삼성생명TC복합TM	중구 선화동 삼성생명 9층	30			30	보험
2009	다음커뮤니케이션	서구 월평동 429 전월빌딩 3층	50			50	정보통신
2009	디제이시스템	서구 탄방동 737-1번지 3, 5층	200			200	유통
2009	CNB코리아(주)	서구 탄방동 636 2층	50			50	은행
2009	(주)폴프존네트웍스	유성구 관평동 783번지 남정빌딩 4층	45			45	유통
2009	셋별테크	중구 대흥동 189-2 코리아나화장품빌딩 2층	30			30	정보통신
2009	(주)다라정보통신	중구 호동 11-2 아라빌딩 2층	100			100	정보통신
2009	바이오유텍스	서구 괴정동 KT 연수관 4층	15			15	유통
2009	(주)아이엔에스센터	서구 둔산동 998 금강빌딩	50			50	보험

정책연구보고서 2010-09

대전 콜센터의 인력수급실태 및 활성화방안 연구

발행인 이 창 기

발행일 2010년 7월

발행처 대전발전연구원

302-846 대전광역시 서구 월평본1길 39(월평동160-20)

전화: 042-530-3519 팩스: 042-530-3528

홈페이지 : <http://www.djdi.re.kr>

인쇄: 거산기획 TEL 042-625-7701 FAX 042-625-7702

이 보고서의 내용은 연구책임자의 견해로서 대전광역시의 정책적 입장과는 다를 수 있습니다.

출처를 밝히는 한 자유로이 인용할 수 있으나 무단 전재나 복제는 금합니다.

<http://www.djdi.re.kr>