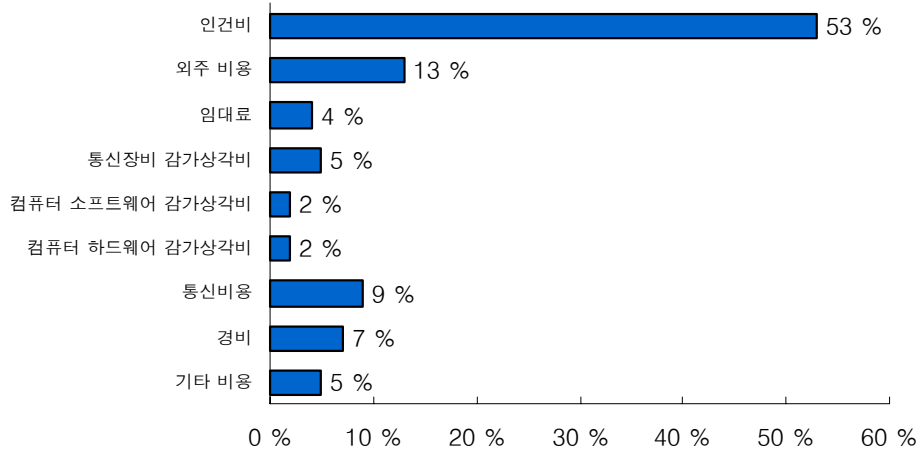


콜센터의 운영비용 구조



〈그림 1〉 콜센터 운영비용 구조

콜센터 운영비용에서 가장 많은 부분을 차지하는 항목은 인건비로서 전체비용의 53% 차지하고 있다.

콜센터에서 자동화시스템과 상담원을 통한 고객응대는 핵심적인 부분이며, 특히 콜센터 상담원의 높은 이직률로 인하여 빈번한 상담원의 채용비용, 교육 및 재교육 비용 등이 인건비를 증가시키는 주요 요인으로 작용한다.

상담원의 이직은 콜센터의 비용을 증가시킬 뿐만 아니라 숙련된 상담원의 손실로 인한 비금전적인 손실이 더욱 크다고 할 수 있다. 이에 따라, 콜센터에서는 숙련된 상담원을 유지하기 위한 다양한 인센티브의 제공 및 재교육 프로그램을 운영하고 있다.