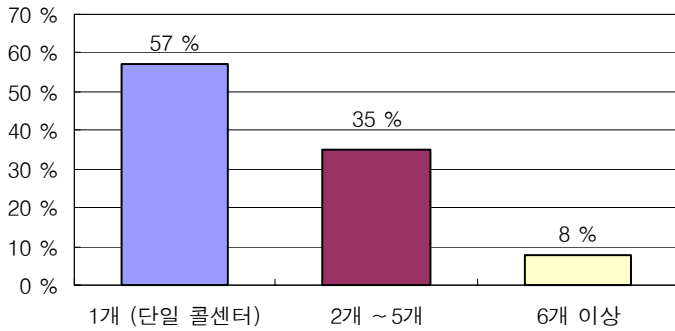


### 연계 콜센터 수



<그림 1> 연계 콜센터 수

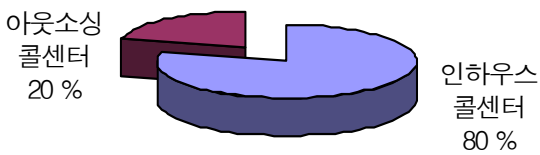
역으로의 분산이 필요하다.

그러나 2개에서 5개까지 지역별로 콜센터를 구축하고 업무를 수행하는 곳도 35%로 나타났고, 6개 이상의 콜센터 지점을 보유한 기업도 8%로 나타나 콜센터 구축이 점차 지역으로 확장되는 경향이 보인다.

현재 국내 콜센터는 여러 지역에 분산된 콜센터를 두는 형태가 아니라 한 지역에 단일 콜센터를 구축하여 관련 업무를 수행하는 것으로 나타났다.

국내의 경우 콜센터가 수도권에 집중적으로 몰려 있어서 다른 지

### 콜센터 아웃소싱 현황



<그림 2> 콜센터 아웃소싱 비율

증가할 것으로 보인다.

한국 콜센터는 대부분이 인하우스 콜센터로 운영되는 것으로 나타났다.

아웃소싱 콜센터는 20% 정도를 차지하고 있으나 국내 및 국외에서 콜센터 산업이 해마다 성장하고 있어 콜센터 아웃소싱에 대한 수요는