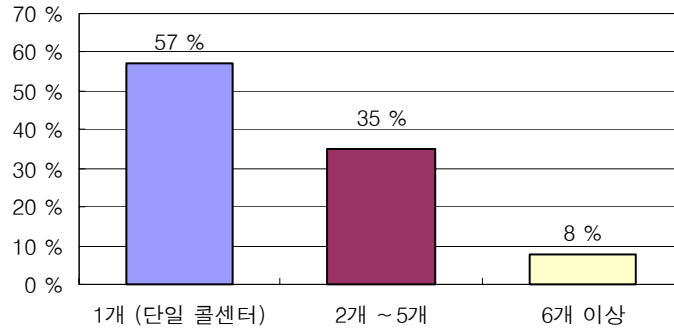


연계 콜센터 수



<그림 1> 연계 콜센터 수

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 지역으로의 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.