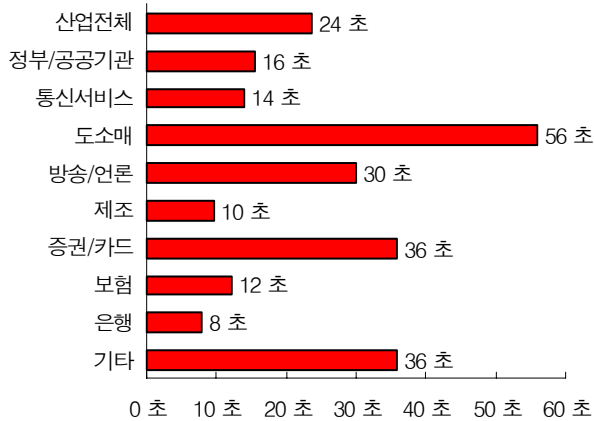


## 콜 평균 응대 속도(ASA)



&lt;그림 1&gt; 콜 평균 응대 속도

ASA(Average Speed of Answer)는 총 대기시간을 총 응대 통화수로 나눈 것을 의미한다.

상담원 연결 신청 후 연결 때까지의 시간으로 고객만족도에 직접적 영향을 준다.

ASA가 동종업계에 비해 높다(오래 걸린다)는 의미는 고객이 불만족을 느낄 확률이 높다는 것을 의미한다.

ASA가 낮은 이유는 크게 두 가지 방향으로 생각할 수 있다.

- (1) 상담원 배치를 잘 못 하였거나 시스템 환경의 부실 또는 콜 라우팅 설계를 잘 못하여 상담원에 비해 많은 콜이 연결되는 경우
- (2) 상담원들의 Skill이 낮아 상대적으로 콜을 늦게 처리 하는 경우. Skill이 낮은 이유는 교육 훈련이 잘 못 되었거나 채용 선발 자체가 잘 못 되었을 수 있음

대응방안으로는 서비스레벨 또는 응대율이 Peer Group 평균보다 떨어지면 (95% 이하), 상담원에 비해 콜량 자체가 많다고 볼 수 있고, 그렇지 않은 경우에는 상담원의 Skill 부족이므로 교육이나 채용 과정을 살펴보아야 한다.

이번 조사 결과, 은행이 콜 평균 응대 속도가 8초로 가장 낮았으며, 국내 콜센터는 평균적으로 24초인 것으로 나타났다.