

## 콜센터 신입사원 1인당 채용비용

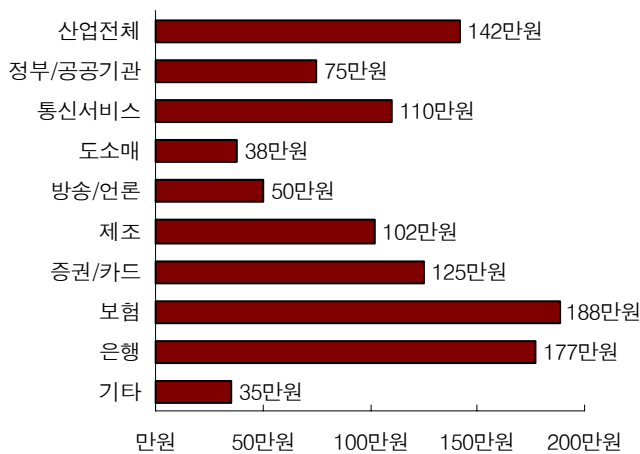
상담원 채용 비용이 높은 현상은 동종 업체보다 우수한 인재를 찾기 위해 채용에 많은 투자를 해서 발생할 수도 있으나, 그 보다는 상담원 채용 및 유지에 있어서 비효율이 발생하여 쓸데없는 비용이 많이 들어서 생기는 수가 많이 있다.

상담원 이직율이 높은 경우에는 다음의 사항들을 확인해 볼 필요가 있다.

상담원 이직율이 높을 경우 이로 인한 잦은 채용이 비용 상승의 원인이 되고 있는지 확인해야 한다.

신입 상담원 교육 시간이나 상담원 급여를 비교해서 이런 요인들 때문에 채용 비용이 상승하는 것은 아닌지 조사해 볼 필요가 있다.

실전에서의 대응 상담원 이직율, 신입 상담원 교육 시간, 상담원 급여 등 관련 지표들을 비교해 봐서 정책적으로 채용비용이 많이 들어가는 구조인지 아니면 비효율로 인해 비용이 많이 발생하는 것인지 분석해 보아야 한다.



본 조사결과, 콜센터 신입사원 1인당 소요되는 평균 비용은 142만원으로 나타났다.

다른 업종에 비해 상담원 이직율이 높은 금융권(보험, 은행, 증권/카드)에서 채용비용이 높게 발생하고 있는 것을 알 수 있다.

<그림 1> 콜센터 신입사원 1인당 채용비용