

## 고객의 불만족은 콜센터상담원의 책상머리에서 시작된다

2004년 2월 9일, 월요일, 영국 런던 - 오늘 나온 어떤 연구보고서는 영국내 4500개 콜센터들에서 이뤄지고 있는 을씨년스러운 고객응대 실태를 묘사하고 있다. 영국 기업소프트웨어 판매사인 코리손사의 용역으로 이루어진 그 연구는 고객들이 아직도 전화를 걸었을 때, 과도한 “대기시간” 때문에 고통받고 있으며, 콜센터 상담원들의 업무처리는 오류 투성이며 불필요하다싶을 만큼 비효율적이라는 결과를 보고하고 있다.

그 보고서는 고객서비스 문제가 종종 소프트웨어의 “응용프로그램 과부하”증상이어서, 그로 인해 콜센터 상담원들은 고객들에게 응대하기 위해서 정보기술 응용프로그램들이라는 난해한 미로속을 헤매고 다니느라 고생하고 있다는 것이다. 여기에는 CRM(고객관계관리) 시스템과 청구서 발행 또는 신용확인시설, 그 밖의 응용프로그램들이 해당한다. 상담원 네 명중 한 명꼴로 아주 통상적인 전화응대에도 네 가지 이상의 응용프로그램을 이용해야 하는데, 이것은 여러 시스템에 로그인해야 하므로 시간낭비일 뿐만 아니라, 그들이 계속해서 같은 내용을 여러 다른 화면들에 타이핑 해넣어야 하므로 착오가 발생하게 한다.

독자적으로 진행된 연구는 콜센터 100곳의 상담원들이 경험하고 본 것을 조사했다. 그 연구는 “멀티-태스크”(여러 과업을 동시 처리해야 하는) 컨택센터들, 그러니까 고객에게 응대하기 위해서는 상담원들이 두 개 이상의 시스템을 이용해야 하는 컨택센터들을 집중적으로 살펴보았다.

- 66퍼센트의 콜센터 상담원들이 통상적인 고객 전화를 받아도 그 고객에 서비스하기 위해서는 3개 이상의 응용프로그램을 이용해야 한다. 27퍼센트의 상담원들은 5개이상의 응용프로그램을 이용해야 한다.
- 상담원들 77퍼센트는 다른 응용프로그램으로 바꾸느라 평균적인 고객과 전화를 하는 도중과 전화응대가 끝난 후에 시간이 낭비된다고 생각한다.
- 콜센터 상담원 절반이상(53%)이 자기들이 사용하는 여러 정보기술 시스템에 데이터를 입력하다가 착오가 스며들게 되는 것은 어렵지 않은 일이라고 시인했다.
- 전체적으로, 53퍼센트의 콜센터 상담원들은 정보기술 시스템이나 그것을 다루는 속도가 느리면, 고객들이 어떻게든 안 좋게 반응한다고 말한다. 40퍼센트는 이런 일이 일어나게 되면, 고객들이 화를 내거나 답답해한다고 말한다.
- 상담원 33퍼센트는 고객들이 서비스 속도가 느리다며 불평하거나 전화를 일방적으로 끊어버린다고 말한다.

코리손사 CEO인 에릭 켈로토는 이렇게 말했다: “많은 회사들이 근년에 들어, 자사의 IT시스템들을 한데 통합하기 위한 장기적인 통합작업에 착수했다. 하지만 그들은 벌써 일의 중

반에 빠져버렸다. 우리가 실시한 연구는 그것이 정말 중요한 분야, 그러니까 고객과의 연결점, 다시 말하면 콜센터 상담원과 그들의 책상위 컴퓨터 화면에 있는 IT시스템들을 통합하는데 대부분의 회사들이 실패했음을 말해준다. 컨택센터들은 상담원들이 사용하는 IT응용프로그램들을 통합하여 어떻게 그들의 업무를 더 효과적인 것으로 바꿔줄 수 있는지에 주목할 필요가 분명 있다.”

또 절반이상(53%)의 응답자들은 회사가 점점 더 짧은 시간에 점점 더 많은 일을 하도록 기대하고 있다고 말했다. 어떻게 하면 그들의 업무효율을 개선할 수 있을 것인지 묻자, 많은 응답자들이 IT시스템들을 더 단순화해주고 좀더 훈련을 해줄 필요를 이야기했다.

콜센터상담원들 65퍼센트는 자기들이 사용하는 IT시스템의 어느 측면이 그 업무처리와 고객응대에 보다 효과적인 것이 되도록 개선될 수 있다고 생각했다.

가장 바람직한 것은 고객에게 서비스를 제공할 때 이용할 응용프로그램이 단 하나만 있는 것이었다(61%).

전체적으로, 이들 콜센터 상담원들의 3분의 1(35%)가 자기들이 사용하는 다양한 IT시스템에 대해 자기들이 받는 훈련이 평균이하의 수준에 머무르고 있다고 생각했다.

그 연구프로젝트를 지휘한 다이내믹 마켓츠 상무인 체리 테일러 박사는 이렇게 말했다: “사람들은 누구나 한번쯤 자기가 컨택센터에 전화를 걸었다가 그 용건이 제대로 처리가 되지 않은 악몽 같은 경험을 가지고 있죠. 이 연구는 우리들의 전화를 받은 컨택센터 상담원들에게 IT시스템들이 이렇게 여겨진다는 연구결과가 나온 이유를 일부 보여줍니다. 이 연구는 또 상담원들이 종종 고객만큼이나 답답하고 황당할 때가 있다는 것도 보여주죠.”

Dr. Cherry Taylor, Managing Director of Dynamic Market