

# 한국형 콜센터모델 구축운용 방안

송현수

(주) 포시엠 대표이사/연구소장

어울림공동체 대안대학 설립추진위원장

## 1, 왜 한국형 콜센터 컨설팅 모델이 필요한가?

### 1) 한국은 콜센터 산업의 새로운 메카, 신데렐라

텔레마케팅 산업은 미국, 프랑스를 중심으로 정보통신과 전화장치, 기간산업이 발달한 국가가 세계 시장을 선도하여 왔다. 특히 미국은 약 1980년대 초반부터 1990년대말까지 약 20년 동안 세계 정보통신 산업혁명을 주도하면서 이에 필수적인 기반이 되는 다이렉트 마케팅(direct marketing), 데이터베이스 마케팅(database marketing), 텔레마케팅(telemarketing)의 복합적인 도입과 CRM(Customer Relationship Management)의 연동으로 세계 텔레마케팅 산업의 신기술, 시스템(장비와 도구), 관련 네트워크, 조직관리 기법, 연구저술, 산업보고서, 컨퍼런스 비즈니스를 선도하여 왔다. 물론 지금도 콜센터 시스템 컨설팅 분야에서는 세계적인 정보통신 및 기술마케팅 관련 컨설팅모델로 세계 시장을 지배하고 있다.

그러나 2000년대에 들어서면서 한국, 미국, 일본, 호주, 프랑스, 싱가포르, 핀란드 등 정보통신 기반시설 강국들이 급격하게 텔레마케팅 산업을 콜센터 산업으로 전환시키고 있는 상황이다. 필자는 이미 직접적인 경험을 통해 1990년대 후반부터 텔레마케팅에서 콜센터 산업의 전환점이 일고 있다는 것을 국내외 곳곳에서 감지할 수 있었다. 어쩌면 비록 학술연구물이라고 할 수는 없지만 콜센터 비즈니스모델을 연구하는 실용지식 전문가로서 이같은 의미와 전략적 관점을 세계 최초로 구분한 것에 대해 자부심을 느낌과 동시에 많은 연구 과제를 안고 있다는 부담감도 지니고 있는 바이다.

특히 2000년대에 들어서면서 오히려 미국에 비해 한국이 유무선 전화기 및 이들 네트워크 기반시장과 인터넷 네트워크 기반시설을 세계 최강을 자랑하면서 한국은 이미 2000년대에 들어서자마자 콜센터 설치 붐을 맞게 되었다. 텔레마케팅이 다분히 개인적, 기능적, 단기적 목표추구형 중심 틀이라면 콜센터는 조직적(집단적), 네트워크적, 장기적 목표지향적인 특성을 지니고 있다고 할 수 있다.

<표 1> 텔레마케팅과 콜센터와 비교

항 목	Telemarketing	Call center
중점 요소	개인적 관리 중시	조직적 관리 중시
실무 적응	기능적 전문성	조직에서의 전문성
코칭 포인트	<b>Skill 중심</b>	<b>System</b> 과 조직적응
관리 포인트	생산성, 효율성	콜센터종합품질, ROI
운영방법	인바운드와 아웃바운드 업무 구분	인/아웃바운드 구분과 통합관리 등 상황적
상황 대응	고객과의 1:1상황대응	콜센터 종합상황대응
인적 자원	텔레마케터 전문인력	텔레마케터, 슈퍼바이저, 매니저, QAA등
교육내용	상담기초, 고객응대 성과관리, 마인드	상담전문능력, 조직적응, 팀웍, 집단의 평균적자질향상

따라서 콜센터 산업만큼은 이제 한국형을 고집하여도 전혀 기술, 경비, 운용(management), 콜데이터 처리, 콜센터의 직렬·병렬처리, 조직관리, 콜 매니지먼트 시스템 관리 등에서 세계 컨설팅을 선도하는 미국에 비해 전혀 손색이 없으며 오히려 한국이 미국보다 앞서가고 있다는 것이 우리나라 콜센터 업계의 일부적인 주장이라고도 볼 수 있다.

## 2) 한, 미, 일 상호비교에서 나타나는 콜센터 구축운영능력

필자는 2003년 10월 9일 KTA 정기세미나 초대 발표회와 동년 11월 한국콜센터산업정보연구소 초청 세미나에서 <표 2>를 통해 한국, 미국, 일본 3개국을 개략적으로 포시엠 연구소와 국내외 세미나 자료, 해외연수 등에서 수집한 자료의 상호비교를 통해 우리나라 콜센터 산업의 현 주소에 대해 보다 현실적인 이해를 구하고자 하는 바이다.

이처럼 <표 2>에서 살펴보면 미국의 현 수준을 100(2001. 12월말 기준)으로 보았을 때, 우리나라 콜센터 시스템구축과 운용의 품질은 오히려 110포인트로 미국(100), 일본(95)에 비해 뛰어난 구축능력을 지니고 있다고 볼 수 있다. 반면에 콜센터 인적자원 품질은 한국이 66포인트, 일본은 72포인트에 불과하여 이 분야만큼은 미국에 비해 무려 34포인트나 역부족이고, 일본에 비해서도 약 6포인트 부족한 실정이다. 상담서비스 품질은 한국이 83포인트로 미국에 비해 다소 낮게 나타나지만 일본(85포인트)과는 비슷한 수준이다. 또한

콜센터 관리운영 품질은 한국이 77 포인트로 미국에 비해 무려 23 포인트나 낮게 나타나고 일본과는 이 역시 비슷한 수준이다. 반면에 고객접촉 품질은 한국이 115 포인트로 미국이나 일본에 비해 상당히 앞서가고 있다. 따라서 이들 다섯가지 항목을 종합적으로 고려하면 한국이 90.2 포인트, 일본이 87.4 포인트로 나타나고 있는데, 한국은 미국 바로 다음가는 세계 2위권 콜센터 산업 선진국이라고 할 수 있다. 이런 면에서 한국의 콜센터 구축운영능력은 시스템적인 측면에서 일단 미국에 비해 전혀 뒤지지 않고 오히려 앞서가는 실정이다. 다만 콜센터 조직운영에 대한 전문능력이나 리더십 부재의 문제해결은 당면 과제로 남아 있다.

### <표 2> 한, 미, 일 상호비교에서 차이 발견

- 미국의 수준을 100 (2001. 12월 기준)으로 할 때

항 목	한국 ( A )	일본 ( B )	한 • 미 격차(한-미)	한 •일 격차(한-일)
1.콜센터 시스템 품질	110	95	+ 10	- 5
2.콜센터 인적자원 품질	66	72	- 34	- 28
3.상담 서비스 품질	83	85	- 17	- 15
4.콜센터 관리운영 품질	77	80	- 23	- 20
5.고객 접촉 품질	115	105	+ 15	+ 5
평 균	90.2	87.4	- 9.8	- 12.6

• 자 료 : 1. 미국의 수준을 100으로 하였을때, 대한민국 일본의 현수준을 표시한 5점 차이를 약1년간 격차로 볼 수 있음.  
 2. 상기 수준의 평가는 포시엠 연구소와 송현수 교수가 국내외 연구자료, 세미나, 해외 년 수 포시엠 자체 연구물 등을 종합적으로 고려하여 전문가적 주장과 의견교환자료를 중심으로 작성하여, 업계 실무자의 이해를 돕고자 한 자료이므로 다소의 상의한 주장과 견해가 차이가 있을 수 있음.