

전국대표번호 요금체계변경에 따른 영향분석 및 통신비용 시뮬레이션

1. 변경된 요금체계가 미치는 영향 분석

변경된 요금체제로 인하여 콜센터 운영기업에 미치는 영향중 가장 큰 것은 시외통화비 부담으로 인한 과도한 통신비 발생이다.

이러한 통신비의 증가는 콜센터 운영 원가를 높이는 결과가 되며 특히 금융권의 텔레뱅킹과 같은 자동화시스템 이용 시 고객이 시외 통화료를 부담 혹은 기업이 부담하는 비용 증가가 예상된다.

금융권의 텔레뱅킹과 같은 자동화 시스템의 통신요금 증가는 생각보다 심각할 수가 있는데 시외 통화료를 고객이 부담하지 않고 기업이 부담한다고 하면 어쩔 수 없이 수수료의 인상이 불가피 할 수 있기 때문이다.

또 다른 문제는 일부 콜센터가 지방경제 활성화를 위하여 대전, 광주 등 지방에 통합, 분산 콜센터를 운영하고 있는데, 요금제도가 개편되면 많은 고객들이 서울, 경인지역에 밀집되어 있기 때문에 지방에서 운영하던 콜센터를 다시 수도권으로 이전해야 하는 문제가 발생한다.

시외 통화료의 기업 부담금 증가
<ul style="list-style-type: none"> ● 장역제 폐지에 따른 시외 통화비의 기업 부담으로 과도한 통신비 발생
콜센터 운영 정책 혼선 및 비용증대
<ul style="list-style-type: none"> ● 수도권 콜센터 지방 이전 정책 차질 ● 콜센터 단일화 및 통합을 통한 서비스 고도화에 역행 ● 시스템 증설 및 관리 운영 비용 증대
대고객 서비스 품질 저하
<ul style="list-style-type: none"> ● 비용 절감 차원에서 회사 정책 수행시 대고객 만족도 방함 가능 ● 콜센터 인입 필수 감소로 고객 불만 가중

[표 1]요금변경에 따른 영향분석

최승천 기업은행 e비즈니스 팀장님은 디지털타임즈 2004년 4월 27일자 기고에서 다음과 같이 문제를 제기하였다.

- (1) 인상된 시외요금을 고객이 부담한다.
- (2) 인상된 요금을 은행이 부담 시 수수료인상이 불가피.
- (3) 지방 콜센터를 다시 서울로 이전해야 한다.
- (4) 각 지역별로 텔레뱅킹 시스템을 설치하여야 한다(투자비 증가).

이렇게 여러 가지 문제를 안고 있지만 고객이 부담해야 하는 비용을 절감 한다는 취지에서 39원/3분 제도는 시행되었고, 이제 기업에서는 이러한 영향을 최소화하기 위한 방안을 연구

하지 않으면 안된다.

2. 증가되는 통신비 시뮬레이션

증가되는 통신비를 시뮬레이션하기 위하여 몇 가지 조건을 설정 하였다.

(1)현재 시외로부터 인입되는 월 콜수	: 700,000 Calls
(2)평균 고객통화 시간	: 150 sec
(3)현재 사용중인 회선수	: 6,000 회선

위와 같이 운영되는 콜센터라 하면(실제 어느 금융권 콜센터의 일반적인 자료를 근거로 가정을 설정하였음) 변경되기 전에는 고객은 일정 금액의 통화료를 부담하고, 기업의 입장에서 인입콜이 얼마가 되는 사용회선에 따른 정액요금으로 통신비를 지불하였기에 6,000회선에 대한 사용료 약 20,000원/회선 (기업마다 약간의 차이는 있을 수 있으나 소비자가 기준)을 부담하여 월 1억2천만을 정액으로 지불 하였다.

그러나 이것이 변경된 요금체계에서 시외요금을 기업이 부담하는 분리과금 제도를 기업이 채택하였다면 부담하는 비용은 상당히 차이가 난다.

이에 대한 설명은 아래 [그림 1]을 참고하며 설명하겠다.

A 현 시외 인입 호수 / 월	700,000	Calls	F 현행 회선 이용료/월/회선	20,000	원
B 평균 고객통화 시간	150	Sec	G 향후 시내 통화료	39	원
C 서비스 사용 회선수	6,000	Line	H 향후 시외 통화료 / 10초	14.5	원
* 평균 통화 시간 3분 이내 기준			I 향후 회선 이용료	18,000	원

구분1	Label	구분2	금액 (원)	계산근거
현행 통신비 산정	K	회선 사용료	120,000,000	C + F
향후 통신비 산정	M	총 시외 통화료	152,250,000	A * H * B / 10
	N	제외 시내 통화료	27,300,000	A * G
	O	기업 부담 시외 통화료	124,950,000	M - N
	P	회선 사용료	108,000,000	C + I
	Q	향후 통신비 총합	232,950,000	O + P

[그림 1]요금증가 시뮬레이션

새로 변경되는 요금안에 대한 설정은 가장 보편적인(소비자 기준) 안을 가지고 설정 하였기에 실제 적용하는데 있어서는 차이가 날수 있다. 요금을 미리 고지하면 어느 정도 요금이 증가 할 것인가에 대한 Guide자료로 활용 하였으면 한다.

신규로 적용되는 요금제도는(통신사에 따라 다소 차이가 있지만) 시내 통화료는 3분 39원으로 고정하고 시외통화료를 14.5원/10초 로 가정 하며 회선 사용료도 1회선 당 18,000원으로 부가한다면(실제 적용되는 과정에서 통신사가 기업에 얼마의 회선 이용료를 부가 할지는 다소 변수가 있을 수 있다) 다음과 같은 결과를 가져온다.

향후 통신비 산정 방식은 먼저 총통화에 대한 시외 통화료(M)는 ₩152,250,000원이 되며 그중에서 시내통화료는 고객이 부담하기 때문에 시내통화료(N)를 제외한 실제 기업이 부담하게 되는 시외 통화료(O)는 ₩124,950,000이 된다. 여기에 변경된 요금체계에서는 회선 당 사용료를 통신사가 부과할 예정이어서 만일 1회선 당 사용료를 18,000원 이라고 하면 6,000회선에 대한 통신료(P)를 더한 금액이 향후 통신비 총액(Q)으로 ₩232,950,000 이 된다.

향후 통신비 총액(Q)에서 변경되기 전의 통신비 1억2천만을 제하면 증가되는 통신비는 월 ₩112,950,000이 되어 년 13억 원 정도의 통신비 증가가 예상된다.