

중국 콜센터 산업 현황 보고서

1. 중국 내 콜센터 산업 현황

콜센터가 본격적으로 활용되기도 전에 실패하는 사례가 많다.

최근 중국 내 한 기업에서 400만원(한화 약 552,200,000원)을 투자하여 자체 콜센터를 구축하여 운영하였다가 콜센터로 들어오는 인입호가 많지 않아, 상담원 몇 만이 전화를 받는 상황이 발생, 매일 인민폐 몇 십만원씩의 비용을 낭비했던 사례가 있었다.

현재 중국내에서는 ‘콜센터’를 어떻게 구축하고 운영할 것인가가 주요 issue이다.

지금 ‘콜센터’는 북미·유럽 지역등의 선진국을 비롯한 여러 국가에서 이미 하나의 거대한 산업으로 성장하였다.

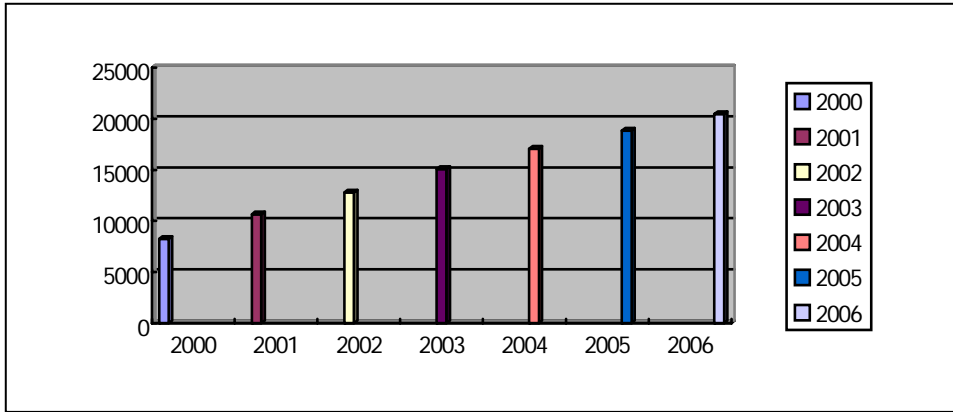
북미·유럽등 선진국의 경우 이미 수십년의 발전을 거쳐 산업규모, 산업 chain, 비즈니스 model, 종사인원 등 여러 분야에서 상당히 큰 발전을 이루었다.

콜센터 산업이 가장 발달한 미국의 경우 90%이상의 기업이 자체 콜센터를 운영하고 있다.

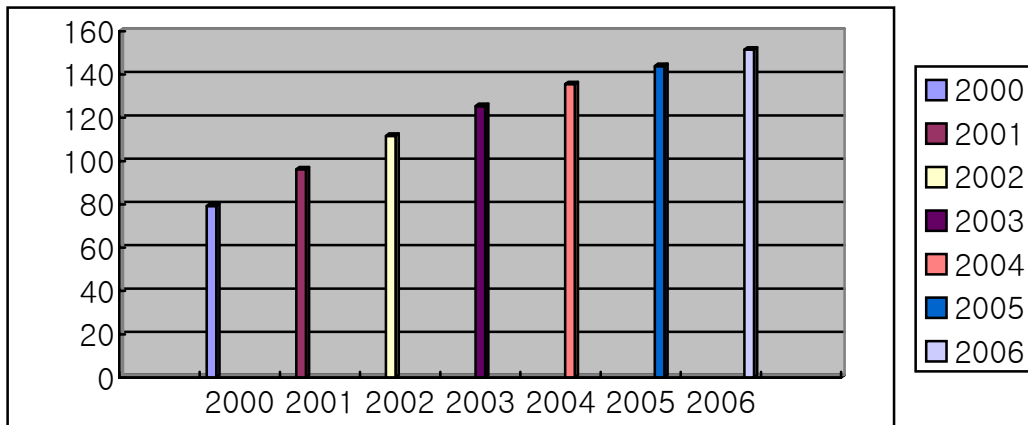
콜센터는 90년 중반부터 중국에 도입된 후, 짧은 몇 년간에 급속한 발전추세를 나타내고 있다. 이미 많은 기업들이 콜센터의 역할과 그 중요성을 인식하고 콜센터를 도입하여 활용하려는 움직임을 보이고 있다.

관련 자료를 살펴보면 중국 콜센터 총 좌석수가 이미 96,200석이 넘어섰고, 시장규모 또한 이미 RMB 10,638억원에 도달하였다. 이러한 수치들은 작년 수치들과 비교해서 각각 51%와 55% 성장한 것이다.

2000-2006년 콜센터시장 투자 규모 예측(단위:인민폐 백만)



출처 : Yao yong li Consulting Survey, 2004



2000-2006년 콜센터 좌석수 시장 규모 예측(단위:천)

출처 : Yao yong li Consulting Suevey, 2004

전신과 금융 등 선진 산업군에서 가장 먼저 콜센터를 도입하였다.

중국내에서도 ‘질 좋은 고객 서비스’가 기업경쟁력의 필수요소로 자리잡게 됨에 따라 콜센터가 없는 많은 기업들은 고객서비스 차원의 경쟁우위를 점차적으로 상실하게 될 것이다.

이미 통신, 은행, 증권, 자동차 등 경쟁이 아주 치열한 산업의 경우에는 이미 대규모 콜센터들이 도입되어 활용되고 있다.

중국 내에서 가장 먼저 콜센터를 도입·활용한 산업군은 바로 통신, 금융 등 산업이었다.

경쟁이 치열한 이들 산업에서는 많은 기업들이 콜센터를 도입하고 활용하여 고객 서비스를 제공하는데 많은 노력을 기울여왔다. 그 결과 중국내 대표적인 몇몇 기업의 콜센터의 전화번호는 고객들에게 잘 알려져 있다.

예를들면 통신업계의 1000번, 공상은행의 95588번, 95577번 등이다.

이들 선진산업군 내의 기업들이 먼저 콜센터를 도입·활용함에 따라 중국 내 콜센터의 보급이 활발해졌으며, 중국 내의 다른 산업군 내의 기업들이 콜센터 도입을 적극적으로 검토하는데 큰 영향을 주었다.

향후 통신, 금융산업 이외에 타 산업군의 콜센터 도입이 크게 증가할 것으로 예상된다.

지금, 중국 내의 콜센터 시장 중 통신, 금융산업이 전체 콜센터 시장의 70% 정도를 차지하고 있으며, 기타 기업체의 콜센터가 나머지 20%~30% 정도를 차지하고 있다.

콜센터 산업이 성숙한 미국의 경우에는 이와는 반대로 통신, 금융 산업의 콜센터가 전체 시장 규모중 20%~30%정도만 차지하고 다른 산업의 기업체 콜센터가 70%를 차지한다.

통계에 따르면 전세계적으로 매년 콜센터에서 발생하는 매출액은 6,500억 달러에 달하고 있으며 이러한 수치는 12년전의 6.5배나 되는 수치이다.

현재 중국내에서 콜센터를 적극적으로 활용하는 분야는 통신, 은행 등 특정 산업분야로 한정되어 있지만, 다른 기업들도 콜센터의 중요성과 필요성을 인식하고 있기 때문에 시간이 지남에 따라서 타 산업에서도 콜센터의 수가 늘어날 것으로 전망하고 있다.

특히 증권, 보험, 정부, IT, 가전, 제조업, 전자상거래 등과 관련된 콜센터가 크게 증가할 것이며 또한 IT 산업의 LEGEND, FANG DA, 가전 산업의 HAIER, ZHI GAO KONG TIAO, 통신 산업의 NOKIA, ERISSON, MOTOROLA, 증권 산업의 GUO TAI JUN AN, YIN HE, 전자, 전화 서비스 산업의 JIN SE SHI JI,,PING GUO GUO JI 등을 중심으로 콜센터가 점차적으로

로 보급화 될것이다.

2. 중국 콜센터 산업의 문제

구축비용, 운영비용 등의 비용부담이 너무 크고 서비스 수준이 낮은편이다.

중국 내에 콜센터가 도입된지 10년이 지났지만 아직도 해결해야 할 많은 문제들이 있다.

1. 은행 및 보험사 이외에도 HAIER, LEGEND 등의 기업들은 전국적인 고객 서비스 제공을 위하여 아주 많은 노력을 하고 있다. 통신, 은행, 보험사 등은 고객서비스를 위한 대표 서비스 번호를 가지고 콜센터를 활용하고 있고, 다른 기업들도 800번 수신자 부담 방식 등으로 다양한 고객서비스를 제공하고 있다. 이런 상황은 기업들에게 많은 통신 회선비용, 거대한 초기 설비투자 비용, 막대한 통신비용을 부담하게 하며, 이러한 비용의 발생은 고객에 대한 서비스 수준을 저하시키기도 한다.

비록 중국 내 콜센터산업이 빠르게 성장하는 추세이지만 고객에 대한 서비스 수준은 아직도 비교적 낮은 단계에 머물러 있다.

하지만 치열한 시장경쟁은 기업들로 하여금 더 높은 수준의 서비스를 제공하도록 하였으며 기업들도 이 문제를 중요한 문제로 과제로 취급하고 있다.

3. 향후 중국 콜센터 산업 전망

초기 설비 투자 비용에 대해 부담을 크게 느끼고 있다.

콜센터를 구축하기 위한 초기 투자 규모가 크다는 것과 구축 후에도 운영 원가가 높다는 것이 중국 내 기업들이 콜센터 구축을 망설이고 있는 주요한 이유이다.

콜센터 설비구축비용 뿐만 아니라, 인력관리, 서비스품질 관리, 기타 운영상 관리에서 발생하는 거대한 비용 부담은 콜센터를 구축하고자 하는 기업들이 반드시 해결해야 하는 커다란 숙제이다. 이와 같은 문

제점들로 인하여 많은 기업들이 콜센터의 필요성과 중요성은 인식하면서도 선뜻 나서지 못하고 그저 추세를 관망하고 있는 상태이다. 이러한 문제가 중국 내의 콜센터 시장규모의 확장을 크게 저해하고 있다.

거대한 장애 중 근본적인 요소는 콜센터의 종합적인 운영비용이 너무 높은것이다.

중국내 일부 지역만을 대상으로 서비스를 제공하는 기업들을 살펴보면 해당지역에 콜센터를 구축하려면 이에 필요한 hardware와 software를 구매해야 한다. 최근 중국 내의 시장가격으로 보면 좌석수가 수십개 이상 되는 콜센터를 구축하는 경우 최소한 인민폐 수백만원 이상의 구축비용이 든다.

중국 내 전지역을 대상으로 서비스를 제공하려는 기업의 경우를 살펴보면 대다수의 고객들은 전화비용을 부담하려고 하지 않기 때문에 기업들은 800번 수신자 부담방식으로 서비스를 제공한다. 따라서 기업에 거대한 전화비용이 발생하게 된다.

단순히 통신비용 차원뿐만 아니라 다른 문제도 발생하게 된다. 무료 전화 서비스를 제공하기 때문에 일부 고객들이 콜센터에 별다른 목적없이 전화를 하는 경우도 많아, 전화비용 증가뿐만 아니라 busy Sign 현상도 심하여 서비스 품질을 크게 저하시키기도 한다. 그렇기 때문에 많은 기업들은 주요 거점 도시에 복수의 콜센터를 구축하여 중국 전역에 서비스를 제공하는 ‘분산형 콜센터’를 고려하고 있다.

하지만 분산형 콜센터 구축에도 많은 문제점들이 존재한다. 그중에서도 ‘원가’ 부문은 가장 중요한 문제이다. ‘원가’ 부문을 구분하여 살펴보면 아래와 같다.

1.구축 비용:

만약 중국 대도시마다 콜센터를 구축한다면 적지 않은 비용이 든다. 더구나 전국 범위에 콜센터를 구축하려면 더욱 많은 비용이 들것이다.

2. 통신선로(전화선) 비용:

콜센터로 인입되는 콜량이 많을시 고객에게 신속히 대응하기 위하여 충분한 수량의 회선을 가지고 있어야 하는데 이에 따른 회선요금이 발생한다. 또한 지나친 회선 설비도 불필요한 비용을 발생시킨다.

3. 통신 비용:

상대적으로 콜량이 많은 기업들은 통신 비용도 높아진다.(특히 무료전화인 800 서비스를 제공하는 기업의 경우에는 통신비용 부담이 더욱 커진다)

4. 운영과 유지비용:

어느정도 규모를 갖춘 콜센터라면 적당한 부지가 필요하다. 또한 고객 응대를 위해 24시간 운영 체계를 갖추어야 하기 때문에 이에 따르는 부지비용, 운영 유지 비용, 기타 잡비 등의 비용들이 발생한다.

5. 기술 및 관리 비용

설비 수리 및 관리 인원들에 대한 인건비 비용도 무시할 수 없다.

이 외에도 중국 내 통신자원의 부족, 콜센터 활용을 위한 CRM 시스템의 미발전, 시스템 확장의 한계 등의 문제들이 존재하고 있다.

콜센터가 중국 내에서 급속한 성장세로 발전함에 따라 많은 기업체들이 ‘콜센터 구축’에 관심을 가지고 시장에 뛰어들었다.

이러한 현상은 중국내 콜센터 산업이 단기간 내에 크게 성장하는데 커다란 추진력이 되었다.

콜센터 구축비용이 높은 반면, 콜센터 설비 가동율은 너무 낮아서 콜센터 구축당시 기업들이 기대하던 ‘Profit Center’의 모습이 아닌 ‘Cost Center’가 되어 기업에 무거운 비용 부담을 안겨 주고있다.

북미 유럽 등 선진국에서는 고도의 IT 기술과 선진 관리기법들을 이용하여 콜센터를 적극적으로 활용하고 있지만, 중국 국내 상황은 아직 IT 기술수준 및 기술응용 부분이 선진국만큼 발달하지 못했기 때문에 콜센터 구축 / 운영은 구체적으로 중국 내 실제상황에 맞게 실행하여야 한다.

때문에 중국 국내에 콜센터를 구축하려면 기업실제 상황에 비추어 낮은 비용으로 고객에게 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 전략을 수립하여 시행해야 할 것이다.

이상의 자료들을 종합하여 보면 다음과 같다.

1. 중국 기업들도 콜센터가 전략적으로 중요한 요소임을 인식하고 있다.
2. 저렴한 통신비로 전국적 범위의 서비스망을 구축하고자 한다.
3. 콜센터 구축 비용, 운영 유지비용을 최소화 하려고 한다.
4. 성능이 좋은 시스템을 갖추기를 원한다.
5. 효율적인 콜센터 관리기법들을 도입하고자 한다.
6. 전국적인 서비스를 제공할 수 있는 콜센터 대표번호를 필요로 한다.

중국의 기업들은 콜센터의 전략적 중요성과 필요성을 인식하고는 있지만, CTI, IVR 등 콜센터 설비 구축시에 발생하는 초기 투자 비용에 대해 크게 부담을 느끼고 있는 것으로 나타났다.