



보건복지부 귀중

보건복지콜센터 이용고객 만족도조사 결과보고서

2010년 12월

hrj 현대리서치연구소

목 차

제1장 조사개요	1
제2장 주요결과 요약	5
제3장 조사결과 분석	17
I. 보건복지콜센터 종합만족도	17
1. 연도별 종합만족도	17
2. 상담반별 종합만족도	18
3. 개선사항(Portfolio 분석)	19
4. 상담반별 개선사항(Portfolio 분석)	20
II. 세부항목별 만족도	25
1. 전반적 만족도	25
2. 상담원 친절성	34
3. 상담원의 설명 만족도	42
4. 상담원의 답변 신속성	51
5. 상담원의 답변 정확성	59
6. 상담원과 통화시 중요한 항목	68

Ⅲ. 콜센터 이용실태	70
1. 보건복지콜센터 이용 이유	70
2. 상담 내용(Base=항의/불만 토로자, N=44명)	72
3. 상담 횟수	74
4. 상담번호 인지 경로	76
5. 재이용 의향	78

제4장 종합 및 제언	80
1. 연도별 종합만족도	80
2. 업무분장반별 종합만족도	81
3. 업무분장반별 개선사항	82
4. 종합 제언	88

▣ 부록 : 통계테이블 & 설문지

제1장 조사개요

I. 조사목적

'05. 11부터 구축·운영 중인 129 보건복지콜센터 상담 고객에 대한 만족도를 객관적으로 평가·분석하여 보건복지콜센터의 상담 서비스 품질향상 제고 및 콜센터 이용고객 만족도 향상을 위한 정책 자료로 활용하고자 함

II. 조사방법

1. 조사대상 : 보건복지콜센터 이용자
2. 유효표본
 - 일반문의고객 : 1,002명
3. 조사방법 : 전화조사
4. 조사기간 : 2010년 11월 22일 ~ 11월 26일
5. 표본추출방법 : 비례확률추출

III. 자료처리 및 분석방법

1. 분석방법

수집된 자료는 통계패키지인 SPSS(Statistics Package for Social Science) for Win에 의해 분석됨.
2. 표본오차
 - 95% 신뢰수준에서 $\pm 3.1\%p$

IV. 조사내용

◎ 전반적 만족도	◎ 이용실태
① 상담원의 친절성	④ 상담 내용
② 상담원의 설명 만족도	⑤ 이용 경험
③ 상담원의 답변의 신속성	⑥ 콜센터 인지 경로
	⑦ 이용 의향

V.
종합만족도
산출방법

종합 만족도	보건복지콜센터 행정서비스에 대한 만족지수와 전반적 만족도의 합 만족지수×0.7 + 전반적 만족도×0.3
만족지수	보건복지콜센터 행정서비스에 대한 항목별 만족도와 항목별 가중치의 곱을 합산 $\Sigma(\text{항목별 만족도} \times \text{항목별 가중치})$
항목별 만족도	직접적인 단일설문을 통해 도출된 항목별 만족수준
항목별 중요도	항목별 만족도와 전반적 만족도간의 상관분석을 실시해, 각 항목별 상관계수를 도출한 후 각 상관계수의 합에 대한 비중을 산출함

VI.
만족지수
산출공식

- 항목별 중요도(Wi) 산출
 - 전반적 만족도에 기초한 상관관계분석
 - 항목별 상관계수
 - Wi = i 항목의 가중치 = $\frac{r_i}{\sum_{i=1}^n r_i}$
 - r_i = i 항목의 상관계수($r_1, r_2, r_3, r_4, r_5 \dots$)
- r_i 의 상관계수 = $r_{yx_1x_2x_3x_4x_5}$
 - Y = 전반적 만족도
 - Xi = 항목별 만족도

VII.
만족점수
산정방법

응답항목	척도	배점
매우 긍정(매우 만족)	1	100
긍 정(만족)	2	75
보 통	3	50
부 정(불만족)	4	25
매우 부정(매우 불만족)	5	0

조사개요

VIII. 응답자 특성

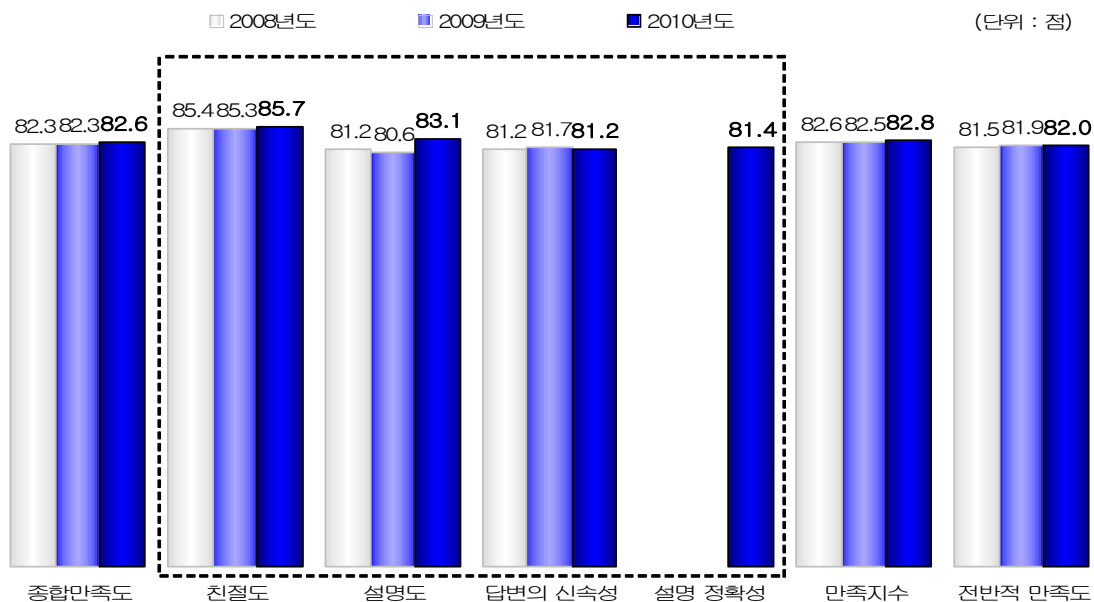
구분		표본수 (명)	구성비 (%)
계		1,002	100.0
업무분장반	소득보장상담반	241	24.1
	민생안정지원상담반	318	31.7
	복지서비스상담반	288	28.7
	건강생활상담반	25	2.5
	긴급지원상담반	130	13.0
성별	남성	445	44.4
	여성	557	55.6
연령	30대 이하	456	45.5
	40대	267	26.6
	50대 이상	279	27.8
학력	고졸이하	394	39.3
	대졸	512	51.1
	대학원 이상	63	6.3
	무응답	33	3.3
직업	화이트칼라	274	27.3
	블루칼라	44	4.4
	자영업	80	8.0
	주부	214	21.4
	기타	358	35.7
	무응답	32	3.2

제2장 주요결과 요약

I. 보건복지콜센터 종합만족도

1. 보건복지콜센터 종합만족도

- 2010년도 보건복지콜센터의 종합만족도는 82.6점으로 2009년(82.3점)대비 0.3점 상승함, 항목별로 친절도가 85.7점으로 가장 높고, 다음으로 상담원의 설명도(83.1점), 상담원의 설명 정확성(81.4점), 답변의 신속성(81.2점)의 순으로 나타남.



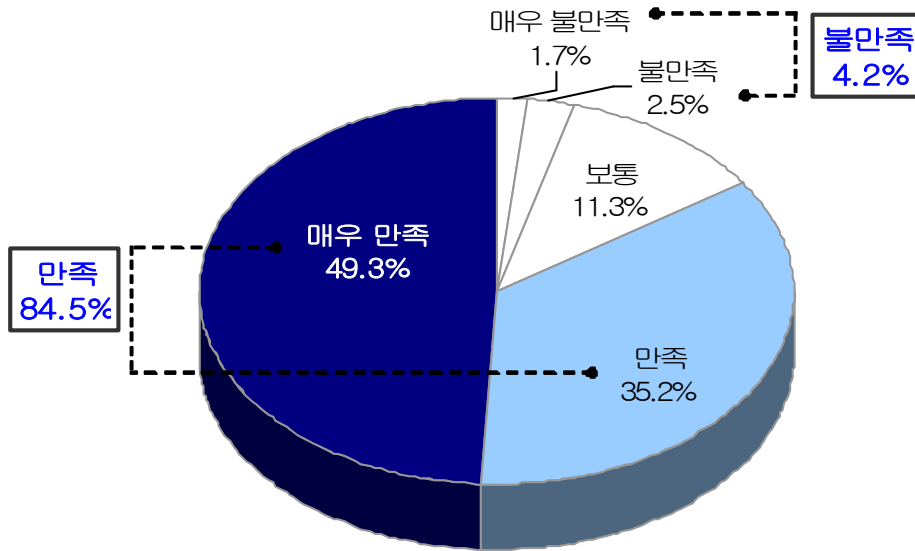
$$\text{종합만족도}(82.6\text{점}) = \text{만족지수}(82.8\text{점}) \times 0.7 + \text{체감만족도}(82.0\text{점}) \times 0.3$$

- 세부항목별 2009년 대비 추이결과, 상담원 설명도가 25점으로 가장높게 상승하였고 다음으로 상담원 친절성(0.4점)으로 나타남. 반면, 답변 신속성(-0.5점)은 하락한 것으로 나타남. (단위: 점)

년도별 추이	상담원 친절성	상담원 설명도	답변 신속성	답변 정확성	차원 만족도	전반적 만족도	종합 만족도	산술평균
2010년①	85.7	83.1	81.2	81.4	82.8	82.0	82.6	82.9
2009년②	85.3	80.6	81.7	-	82.5	81.9	82.3	82.5
2008년	85.4	81.2	81.2	-	82.6	81.5	82.3	82.6
증감(①-②)	0.4	2.5	-0.5	-	0.3	0.1	0.3	0.3

주요결과 요약

- 보건복지 콜센터 상담에 대한 전반적 만족도는 82.0점으로 전년(81.9점) 대비 0.1점 상승함. 비율별로는 '만족한다'는 응답은 84.5%(매우 만족 43.9% + 만족 35.2%), '불만족한다'는 응답은 4.2%로 나타남. (보통 11.3%)



〈BASE: 응답자 전체, 표본수=1,002, 단위: %〉

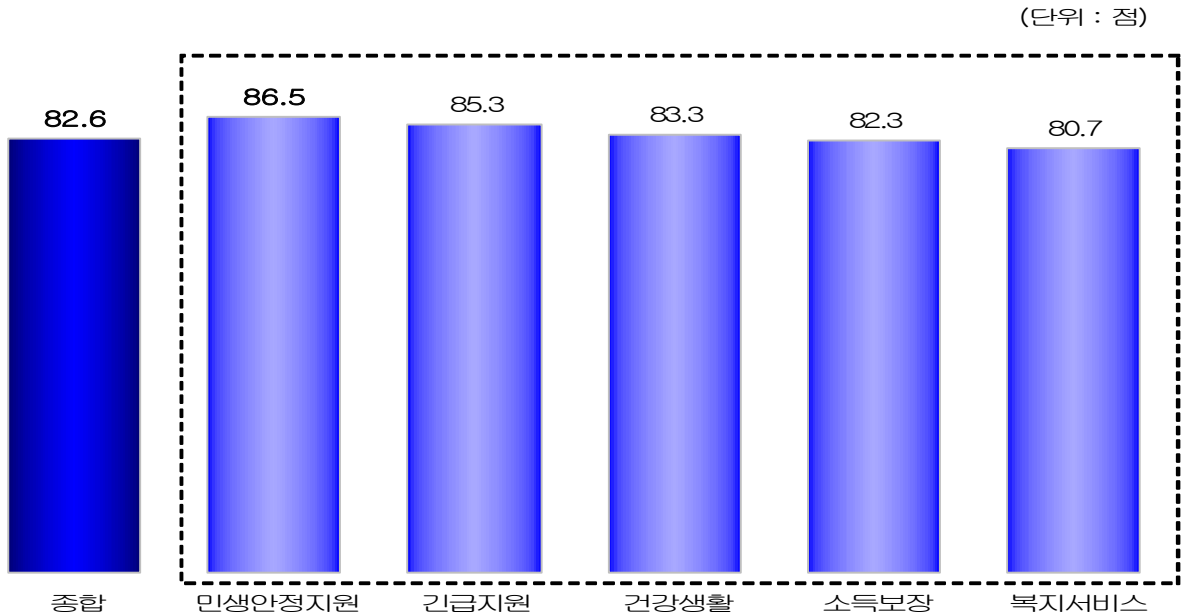
- 전반적 만족도 2009년 대비 추이결과, '만족한다'는 의견은 2009년 80.0%에서 2010년 84.5%로 4.5% 상승하였고, '불만족한다'는 의견은 2009년 5.5%에서 2010년 4.2%로 1.3% 하락한 것으로 나타남.

(단위: %)

년도별 추이	매우 만족	만족	보통	불만족	매우불만족	종합	
						만족	불만족
2010년①	49.3	35.2	11.3	2.5	1.7	84.5	4.2
2009년②	53.9	26.1	14.5	4.6	0.9	80.0	5.5
2008년	51.4	30.7	12.0	4.4	1.5	82.1	5.9
증감(①-②)	-4.6	9.1	-3.2	-2.1	0.8	4.5	-1.3

주요결과 요약

- 업무분장반별 종합만족도는 민생안정지원상담반이 86.5점으로 가장 높고, 다음으로 긴급지원상담반(85.3점), 건강생활상담반(83.3점), 소득보장상담반(82.3점), 복지서비스상담반(80.7점)의 순으로 나타남.



- 항목별 만족도에서 민생안정지원상담반이 '상담원 친절성'(92.0점), '상담원 설명도'(89.0점), '답변 신속성'(86.0점)에서 각각 가장 높고, 긴급지원 상담반에서 '답변 정확성'(85.8점)이 가장 높게 나타남.

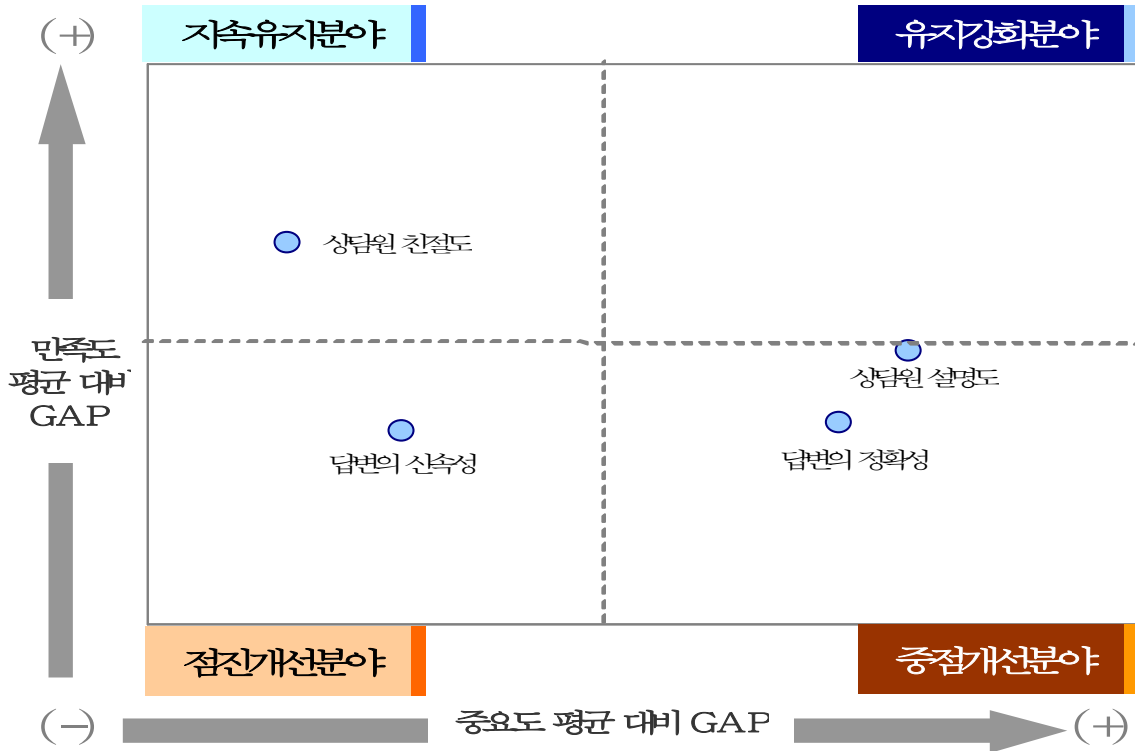
2010년 보건복지콜센터 만족도결과 대비 각 상담반별 만족도 증감결과, 복지서비스상담반은 모든 항목에서 작년 결과보다 낮고, 소득보장상담반은 '상담원설명도'를 제외한 나머지 항목이 전년도보다 높은 것으로 나타남. 타 상담반별은 전반적으로 전년 결과보다 만족도가 높은 것으로 나타남.

(단위: 점)

업무분장반	사례수 (명)	상담원 친절성	상담원 설명도	답변 신속성	답변 정확성	차원 만족도	전반적 만족도	종합 만족도
전체	1,002	85.7	83.1	81.2	81.4	82.8	82.0	82.6
민생안정지원상담반	25	92.0(▲6.2)	89.0(▲7.6)	86.0(▲2.9)	85.0	87.6(▲4.5)	83.0(▲0.8)	86.5(▲3.5)
긴급지원상담반	130	86.9(▲0.2)	85.0(▲1.7)	84.8(▼2.7)	85.8	85.6(▼0.2)	84.4(▼2.3)	85.3(▼0.8)
건강생활상담반	288	86.8(▲4.2)	83.4(▲7.1)	82.6(▲5.9)	80.8	83.3(▲4.8)	83.1(▲5.7)	83.3(▲5.1)
소득보장상담반	241	84.4(▼2.6)	84.0(▲2.6)	80.2(▼2.2)	80.8	82.4(▼1.2)	82.3(▲0.1)	82.3(▼0.8)
복지서비스상담반	318	84.7(▼1.3)	80.9(▼2.2)	78.8(▼5.0)	80.3	81.1(▼3.2)	79.7(▼5.8)	80.7(▼3.9)

주요결과 요약

- 항목별 중요도와 만족도를 이용한 Portfolio Chart를 통해 개선사항을 분석한 결과, '상담원 설명도', '답변의 정확성' 항목은 중요도 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 중점개선분야로 나타났고, '답변의 신속성' 항목이 중요도와 만족도가 상대적으로 모두 미흡하여 향후 개선이 필요한 분야로 나타남.

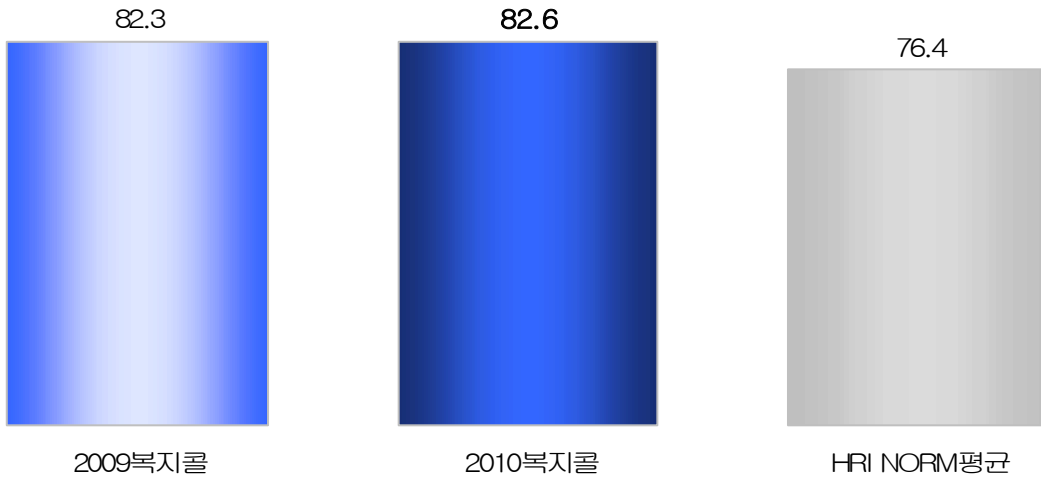


중점개선분야 :	상담원 설명도, 답변의 정확성
점진개선분야 :	답변의 신속성
중점개선분야 :	보건복지콜센터 이용고객이 생각하는 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 시급한 개선이 요구되는 분야
점진개선분야 :	중요도와 만족도가 모두 미흡하여 향후 개선이 필요한 분야
지속유지분야 :	상대적으로 중요도는 낮으나 만족도가 높으므로, 현상유지해야 할 분야
유지강화분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야 라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야

세부항목	만족도(점)	중요도(%)
상담원 친절도	85.7	23.6
상담원 설명도	83.1	26.3
답변의 신속성	81.2	24.1
답변의 정확성	81.4	26.0

○ HRI NORM¹⁾ 대비 이용고객 만족도 비교

(단위 : 점)



- 보건복지 콜센터의 2010년 만족도 점수는 82.6점으로 HRI NORM평균인 76.4점보다 6.2점 높은 것으로 나타남.
- 이는 보건복지 콜센터의 다년간에 걸친 평가와 직원 재교육을 통한 성과라고 판단됨.

1) HRI Norm이란 현대리서치 민원만족도 조사를 실시한 기관의 평균점수임.
[기관수(조사횟수)] : 2009년 18개 기관(49회 조사), 2008년 28개 기관(47회 조사),
2007년 22개 기관(30회 조사)

2 상담반별 Portfolio 분석

- 소득보장상담반의 항목별 중요도와 만족도를 이용한 Portfolio Chart를 통해 개선사항을 분석한 결과, '답변의 정확성', '답변의 신속성' 항목이 중요도와 만족도가 모두 미흡하여 점진개선분야로 나타남.
- 민생안정지원상담반의 항목별 중요도와 만족도를 이용한 Portfolio Chart를 통해 개선사항을 분석한 결과, '답변의 신속성', '답변의 정확성' 항목이 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 중점개선분야로 나타남.
- 복지서비스상담반의 항목별 중요도와 만족도를 이용한 Portfolio Chart를 통해 개선사항을 분석한 결과, '답변의 정확성' 항목과 '상담원 설명도' 항목은 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 중점개선분야로 나타남.
- 건강생활상담반의 항목별 중요도와 만족도를 이용한 Portfolio Chart를 통해 개선사항을 분석한 결과, '답변의 신속성', '답변의 정확성' 항목이 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 중점개선분야로 나타남.
- 긴급지원상담반의 항목별 중요도와 만족도를 이용한 Portfolio Chart를 통해 개선사항을 분석한 결과, '상담원 설명도' 항목이 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 중점개선분야로 나타남.
- 상담반별 Portfolio 개선방안

상담반	개선항목	개선 시점
소득보장상담반	답변의 정확성 답변의 신속성	점진개선
민생안정지원상담반	답변의 신속성 답변의 정확성	중점개선
복지서비스상담반	상담원 설명도 답변의 정확성	중점개선
	답변의 신속성	점진개선
건강생활상담반	답변의 신속성 답변의 정확성	중점개선
긴급지원반	상담원 설명도	중점개선
	답변의 신속성	점진개선

3. 상담원 친절성

- '친절성' 항목의 만족도는 85.7점이며, 전년(85.3점) 대비 0.4점 상승함.
비율별로는 '만족한다'는 응답은 86.6%(매우 만족 61.1% + 만족 25.5%), '불만족한다'는 응답은 3.6%로 나타남.

조사 항목	조사 결과		
친절성	· 매우 만족	61.1%	} → 만족 (86.6%)
	· 만족	25.5%	
	· 보통		9.8%
	· 불만족	2.4%	} → 불만족 (3.6%)
	· 매우 불만족	1.2%	

4. 상담원의 설명 만족도

- '설명 만족도' 항목의 만족도는 83.1점으로 전년(80.6점) 대비 2.5점 상승함.
비율별로는 '만족한다'는 응답은 83.5%(매우 만족 55.5% + 만족 28.0%), '불만족한다'는 응답은 5.1%로 나타남.

조사 항목	조사 결과		
설명 만족도	· 매우 만족	55.5%	} → 만족 (83.5%)
	· 만족	28.0%	
	· 보통		11.4%
	· 불만족	3.6%	} → 불만족 (5.1%)
	· 매우 불만족	1.5%	

5. 상담원의 답변 신속성

- '답변 신속성' 항목의 만족도는 81.2점으로 전년(81.7점) 대비 0.5점 하락함.
비율별로는 '만족한다'는 응답은 81.6%(매우 만족 50.1% + 만족 31.5%), '불만족한다'는 응답은 5.8%로 나타남.

조사 항목	조사 결과		
정확성	· 매우 만족	50.1%	} → 만족 (81.6%)
	· 만족	31.5%	
	· 보통		12.6%
	· 불만족	4.5%	} → 불만족 (5.8%)
	· 매우 불만족	1.3%	

6. 상담원의 답변 정확성

- '답변 신속성' 항목의 만족도는 81.4점으로 나타남.
비율별로는 '만족한다'는 응답은 82.5%(매우 만족 49.5% + 만족 33.0%), '불만족한다'는 응답은 4.9%로 나타남.

조사 항목	조사 결과		
전반적 만족도	· 매우 만족	49.5%	} → 만족 (82.5%)
	· 만족	33.0%	
	· 보통		12.6%
	· 불만족	3.3%	} → 불만족 (4.9%)
	· 매우 불만족	1.6%	

7. 전반적 만족도

- '전반적 만족도'는 82.0점으로 전년(81.9점) 대비 0.1점 상승함.
비율별로는 '만족한다'는 응답은 84.5%(매우 만족 49.3% + 만족 35.2%), '불만족한다'는 응답은 4.2%로 나타남.

조사 항목	조사 결과		
신속성	· 매우 만족	49.3%	} → 만족 (84.5%)
	· 만족	35.2%	
	· 보통		11.3%
	· 불만족	2.5%	} → 불만족 (4.2%)
	· 매우 불만족	1.7%	

8. 상담원과 통화 시 중요한 항목

- 평소 상담원과 통화 시 가장 중요하다고 생각하는 것으로 '상담원의 정확성'이 58.1%로 가장 높고, '상담원의 친절도'가 15.7%, '상담원의 설명도'가 14.6%, '답변의 신속성'은 11.0%로 나타남.

항목	조사 결과
· 상담원의 정확성	58.1%
· 상담원의 친절도	15.7%
· 상담원의 설명도	14.6%
· 답변의 신속성	11.0%

9. 보건복지콜센터에 바라는 점

- 보건복지콜센터에 바라는 점으로 '정확한 처리'가 4.6%로 가장 높고, '전화 연결의 어려움 해결'(2.9%), '전문성 제고'(2.6%), '신속한 업무처리'(1.1%) 등의 순으로 나타남.

항목	조사 결과
· 정확한 처리	4.6%
· 전화연결의 어려움 해결	2.9%
· 전문성 제고	2.6%
· 신속한 업무처리	2.4%
· 친절한 서비스 바람	2.1%
· 홍보 부족	1.1%
· 교육 부족	0.9%

10. 보건복지콜센터 이용 이유

- 보건복지콜센터 이용 이유로 '보건복지에 대해 알고 싶은 사항이 있어서'가 95.6%, '보건복지에 대해 항의나 불만을 토로하기 위해'가 4.4%로 나타남.

항목	조사 결과
· 보건 복지에 대해 알고 싶은 사항이 있어서	95.6%
· 보건 복지에 대해 항의나 불만을 토로하기 위해	4.4%

11. 상담 내용(Base=항의, 불만 민원 제기자, N=44명)

- 보건복지콜센터 상담내용으로 '보건복지 제도와 관련된 문제로'는 63.6%, '보건복지 업무 처리와 관련된 문제로'가 29.5%로 나타남.

항목	조사 결과
· 보건복지 제도와 관련된 문제로	63.6%
· 보건복지 업무처리와 관련된 문제로	29.5%
· 기타	6.8%

12. 보건복지콜센터 상담 횟수

- 최근 보건복지콜센터 이용 횟수로 '1회' 이용자가 41.1%로 가장 높고, '2회' 19.5%, '3회' 13.3%, '4회' 5.7%, '5회 이상' 20.5%로 나타남.

평균 이용 횟수는 3.9회로 전년(3.4회) 대비 0.5회 증가함.

항목	조사 결과
· 1회	41.1%
· 2회	19.5%
· 3회	13.3%
· 4회	5.7%
· 5회 이상	20.5%
· 평균 (회)	3.9회

13. 상담번호 인지 경로

- 보건복지콜센터 상담번호 인지 경로로는 '인터넷'이 22.6%로 가장 높고, 다음으로 '팜플렛/전단지'(15.7%), '신문/TV광고'(14.1%), '전화국(114)'(11.1%) '동(읍면)사무소 직원'(9.8%), '지인을 통해'(6.1%) 등의 순으로 나타남.

항목	조사 결과
· 인터넷 검색	22.6%
· 팜플렛, 전단지 등 자료를 보고	15.7%
· 신문 또는 TV광고를 통해	14.1%
· 전화국 (114 안내)에 문의해서	11.1%
· 동 (읍,면) 사무소 직원이 알려줘서	9.8%
· 지인을 통해	6.1%
· 기타	20.8%

14. 재이용 의향

- 보건복지콜센터 재이용 의향률은 94.5%(계속 이용할 의사가 있다: 47.4% + 가끔 이용할 의사가 있다: 47.1%)로 나타남.(미의향: 5.5%)

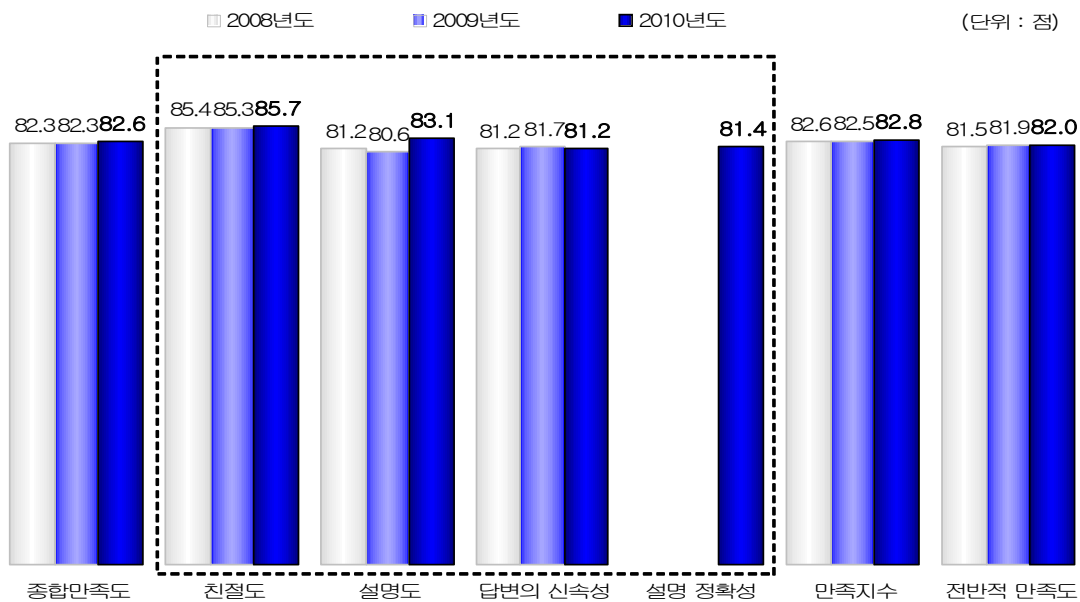
조사 항목	조사 결과	
재이용 의향	· 계속 이용할 의사가 있다	47.4%
	· 가끔 이용할 의사가 있다	47.1%
	 이용 (94.5%)	
· 이용할 의사가 전혀 없다	5.5%	

제3장 조사결과 분석

I. 보건복지콜센터 종합만족도

1. 연도별 종합만족도

- 2010년도 보건복지콜센터의 종합만족도는 82.6점으로 2009년(82.3점)대비 0.3점 상승함, 항목별로 친절도가 85.7점으로 가장 높고, 다음으로 상담원의 설명도(83.1점), 상담원의 설명 정확성(81.4점), 답변의 신속성(81.2점)의 순으로 나타남.



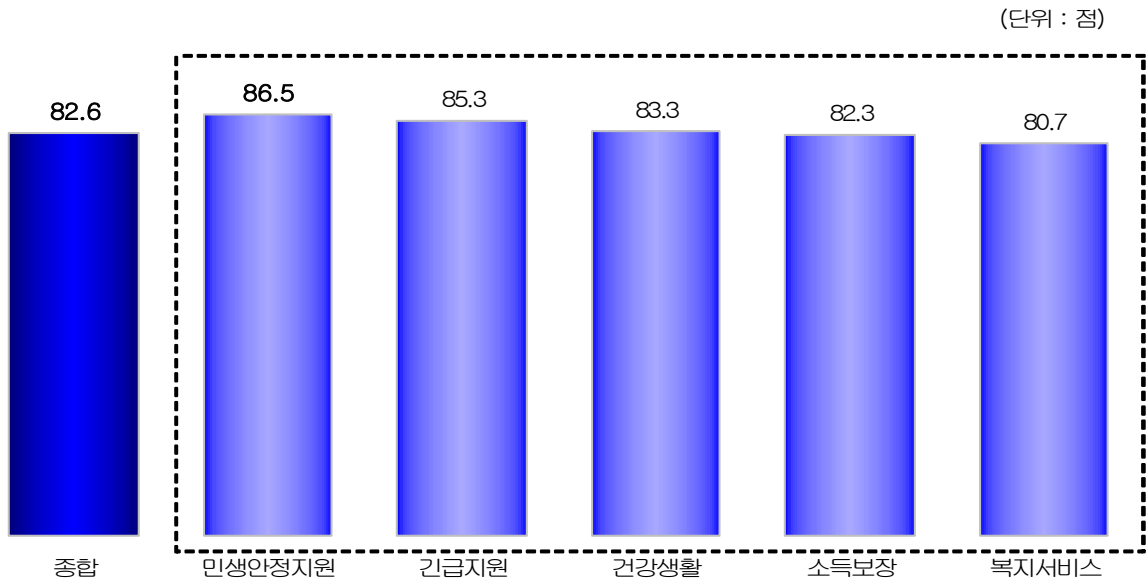
$$\text{종합만족도}(82.6\text{점}) = \text{만족지수}(82.8\text{점}) \times 0.7 + \text{체감만족도}(82.0\text{점}) \times 0.3$$

(단위: 점)

	종합만족도	친절도	설명도	답변의 신속성	답변의 정확성
2008년도	82.3	85.4	81.2	81.2	-
2009년도(①)	82.3	85.3	80.6	81.7	-
2010년도(②)	82.6	85.7	83.1	81.2	81.4
증감 (② - ①)	0.3	0.4	2.5	-0.5	-

2. 상담반별 종합만족도

- 업무분장반별 종합만족도는 민생안정지원상담반이 86.5점으로 가장 높고, 다음으로 긴급지원상담반(85.3점), 건강생활상담반(83.3점), 소득보장상담반(82.3점), 복지서비스상담반(80.7점)의 순으로 나타남.



- 항목별 만족도에서 '상담원 친절성', '상담원 설명도', '답변의 신속성' 항목은 민생안정지원상담반이 각각 92.0점, 89.0점, 86.0으로 가장 높게 나타났고, '답변의 정확성'은 긴급지원상담반에서 가장 높게 나타남.

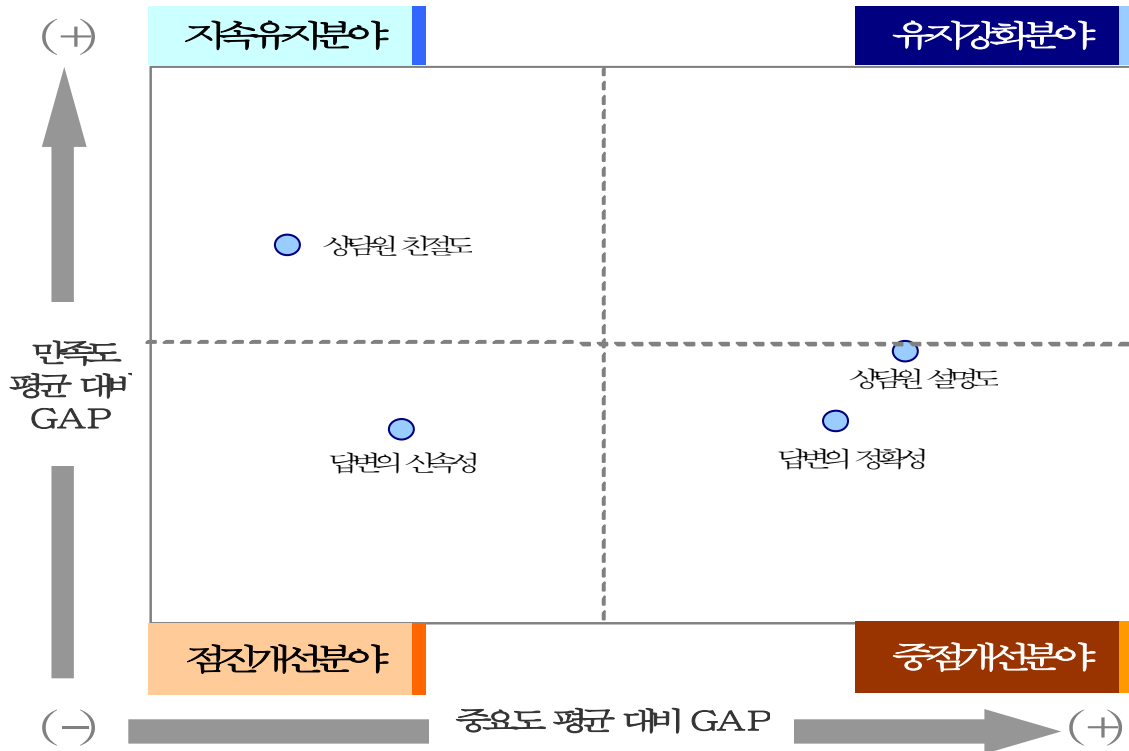
2009년 보건복지콜센터 만족도결과 대비 각 상담반별 만족도 증감결과, 복지서비스상담반은 모든 항목에서 전체 결과보다 낮고, 소득보장상담반을 제외한 타 상담반별은 전체결과보다 만족도가 전반적으로 높은 것으로 나타남.

(단위: 점)

업무분장반	사례수 (명)	상담원 친절성	상담원 설명도	답변 신속성	답변 정확성	차원 만족도	전반적 만족도	종합 만족도
전체	1,002	85.7	83.1	81.2	81.4	82.8	82.0	82.6
민생안정지원상담반	25	92.0(▲6.3)	89.0(▲5.9)	86.0(▲4.8)	85.0(▲3.6)	87.6(▲4.8)	83.0(▲1.0)	86.5(▲3.9)
긴급지원상담반	130	86.9(▲1.2)	85.0(▲1.9)	84.8(▼3.6)	85.8(▲4.4)	85.6(▲2.8)	84.4(▲2.4)	85.3(▲2.7)
건강생활상담반	288	86.8(▲1.1)	83.4(▲0.3)	82.6(▲1.4)	80.8(▼0.6)	83.3(▲0.5)	83.1(▲1.1)	83.3(▲0.7)
소득보장상담반	241	84.4(▼1.3)	84.0(▲0.9)	80.2(▼1.0)	80.8(▼0.6)	82.4(▼0.4)	82.3(▲0.3)	82.3(▼0.3)
복지서비스상담반	318	84.7(▼1.0)	80.9(▼2.2)	78.8(▼2.4)	80.3(▼0.9)	81.1(▼1.7)	79.7(▼2.3)	80.7(▼1.9)

3. 개선사항(Portfolio 분석)

- 항목별 중요도와 만족도를 이용한 Portfolio Chart를 통해 개선사항을 분석한 결과, ‘상담원 설명도’와 ‘답변의 정확성’ 항목은 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 중점개선분야로 나타남.



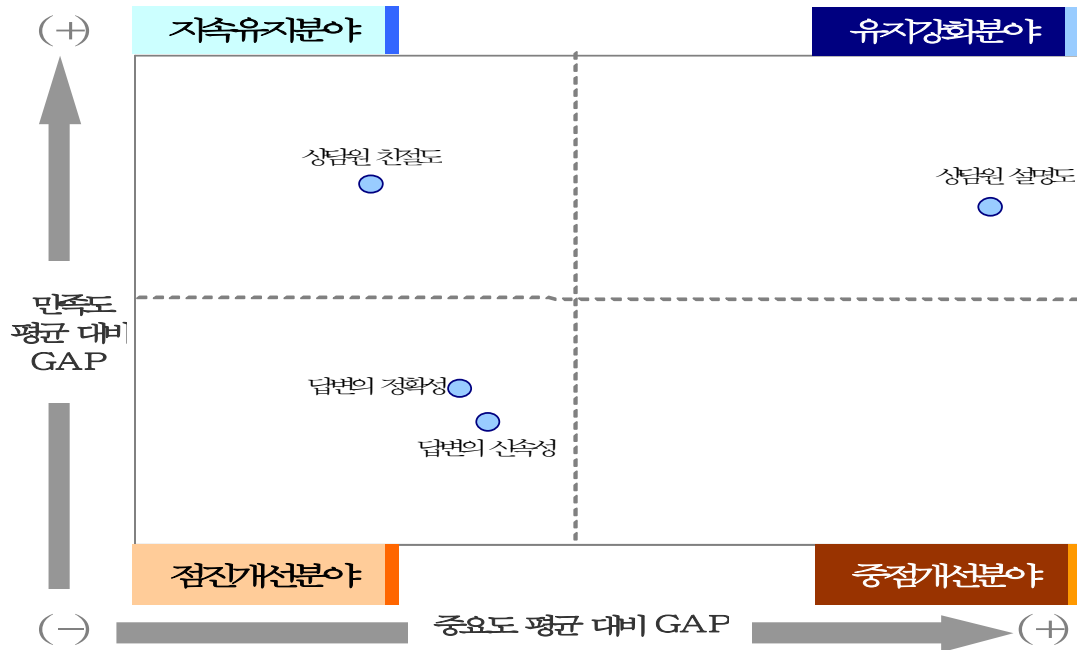
세부항목	만족도(점)	중요도(%)
상담원 친절도	85.7	23.6
상담원 설명도	83.1	26.3
답변의 신속성	81.2	24.1
답변의 정확성	81.4	26.0

중점개선분야 :	상담원 설명도, 답변의 정확성
점진개선분야 :	답변의 신속성
중점개선분야 :	보건복지콜센터 이용고객이 생각하는 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 시급한 개선이 요구되는 분야
점진개선분야 :	중요도와 만족도가 모두 미흡하여 향후 개선이 필요한 분야
지속유지분야 :	상대적으로 중요도는 낮으나 만족도가 높으므로, 현상유지해야 할 분야
유지강화분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야 라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야

4. 상담반별 개선사항(Portfolio 분석)

(1) 소득보장상담반

- 소득보장상담반의 항목별 중요도와 만족도를 이용한 Portfolio Chart를 통해 개선사항을 분석한 결과, ‘답변의 정확성’, ‘답변의 신속성’ 항목은 중요도와 만족도가 모두 미흡하여 향후 개선이 필요한 분야로 나타남.

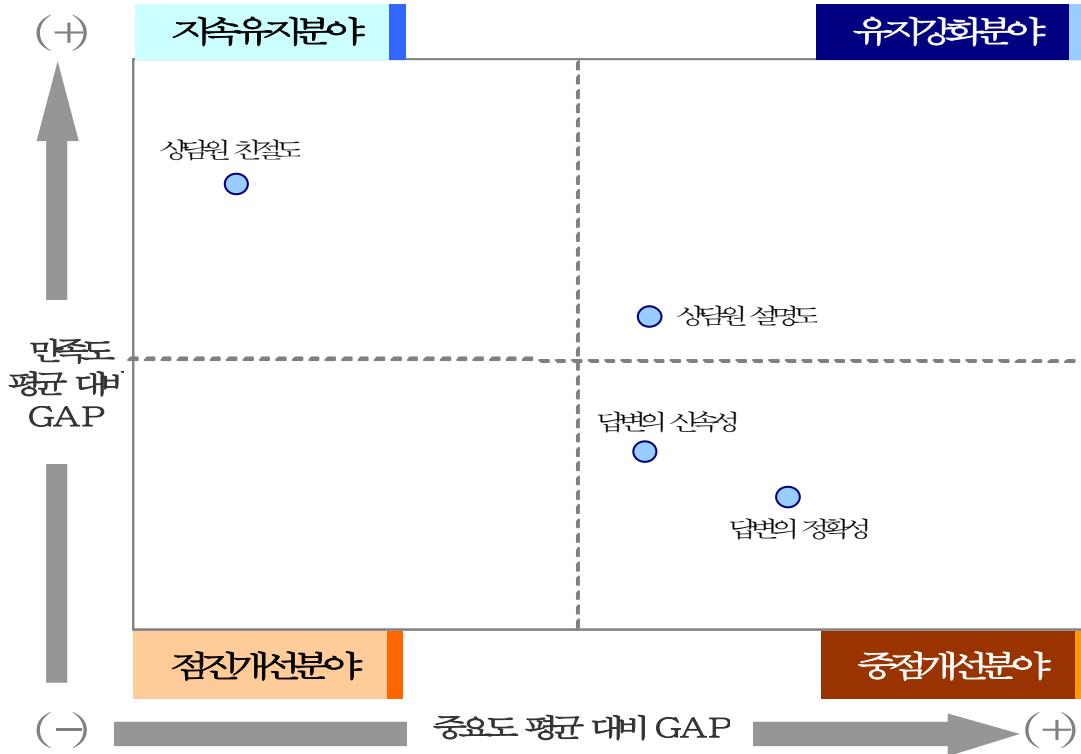


세부항목	소득보장상담반		전체평균 만족도(점)
	중요도(%)	만족도(점)	
상담원 친절도	24.3	84.4	85.7
상담원 설명도	26.4	84.0	83.1
답변의 신속성	24.7	80.2	81.2
답변의 정확성	24.6	80.8	81.4

중점개선분야 :	
점진개선분야 :	답변의 정확성, 답변의 신속성
중점개선분야 :	보건복지콜센터 이용고객이 생각하는 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 시급한 개선이 요구되는 분야
점진개선분야 :	중요도와 만족도가 모두 미흡하여 향후 개선이 필요한 분야
지속유지분야 :	상대적으로 중요도는 낮으나 만족도가 높으므로, 현상유지해야 할 분야
유지강화분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야 라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야

(2) 민생안정지원상담반

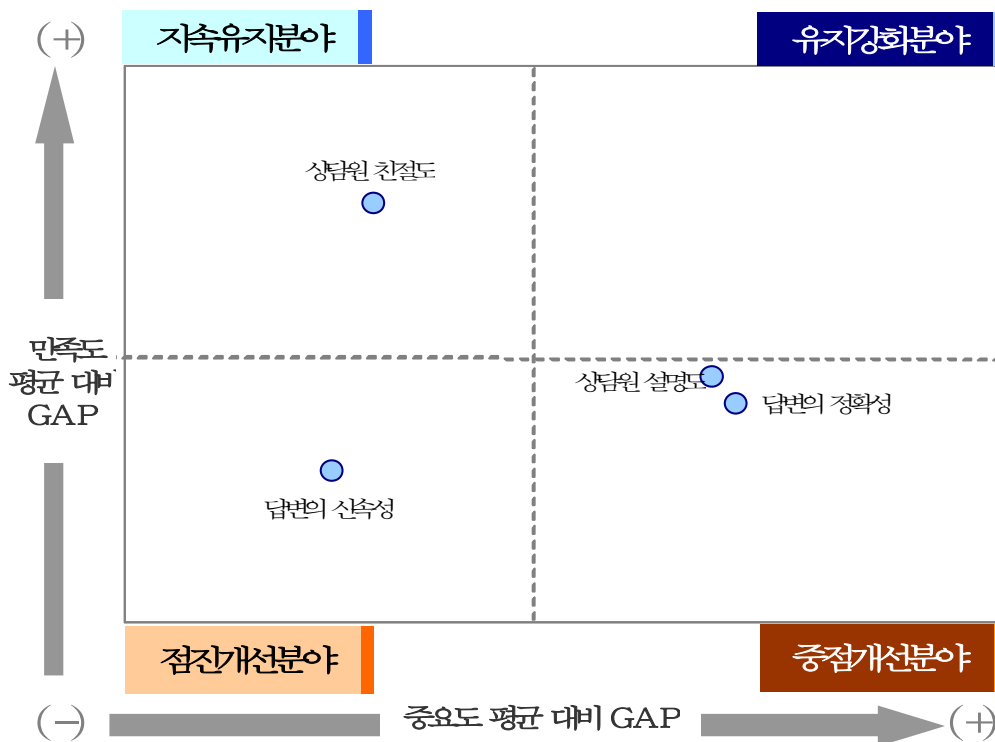
- 민생안정지원상담반의 항목별 중요도와 만족도를 이용한 Portfolio Chart를 통해 개선사항을 분석한 결과, ‘답변의 신속성’, ‘답변의 정확성’ 항목은 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 중점개선분야로 나타남.



세부항목	민생안정지원상담반		전체평균
	중요도(%)	만족도(점)	만족도(점)
상담원 친절도	18.1	92.0	85.7
상담원 설명도	26.4	89.0	83.1
답변의 신속성	26.3	86.0	81.2
답변의 정확성	29.2	85.0	81.4
중점개선분야 :	답변의 신속성, 답변의 정확성		
점진개선분야 :			
중점개선분야 :	보건복지콜센터 이용고객이 생각하는 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 시급한 개선이 요구되는 분야		
점진개선분야 :	중요도와 만족도가 모두 미흡하여 향후 개선이 필요한 분야		
지속유지분야 :	상대적으로 중요도는 낮으나 만족도가 높으므로, 현상유지해야 할 분야		
유지강화분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야 라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야		

(3) 복지서비스상담반

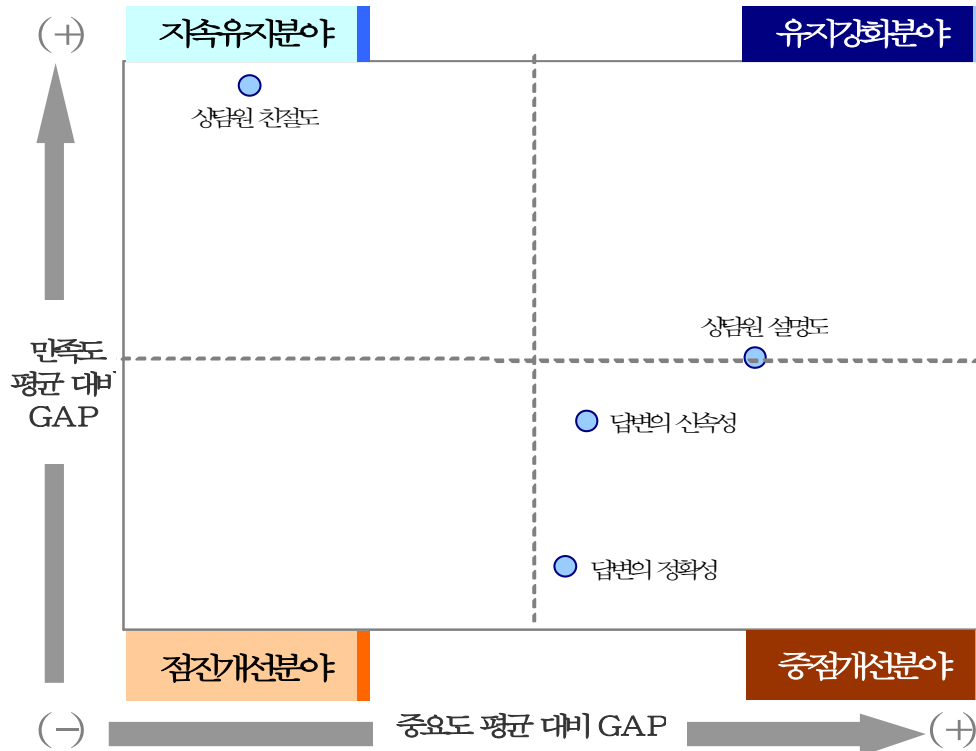
- 복지서비스상담반의 항목별 중요도와 만족도를 이용한 Portfolio Chart를 통해 개선사항을 분석한 결과, ‘답변의 정확성’ 항목과 ‘상담원 설명도’ 항목은 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 중점개선분야로 나타남. ‘답변의 신속성’ 항목은 중요도 및 만족도가 모두 미흡하여 향후 개선이 필요한 것으로 나타남.



세부항목	복지서비스상담반		전체평균
	중요도(%)	만족도(점)	만족도(점)
상담원 친절도	23.0	84.7	85.7
상담원 설명도	27.1	80.9	83.1
답변의 신속성	22.5	78.8	81.2
답변의 정확성	27.4	80.3	81.4
중점개선분야 :	상담원 설명도, 답변의 정확성		
점진개선분야 :	답변의 신속성		
중점개선분야 :	보건복지콜센터 이용고객이 생각하는 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 시급한 개선이 요구되는 분야		
점진개선분야 :	중요도와 만족도가 모두 미흡하여 향후 개선이 필요한 분야		
지속유지분야 :	상대적으로 중요도는 낮으나 만족도가 높으므로, 현상유지해야 할 분야		
유지강화분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야 라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야		

(4) 건강생활상담반

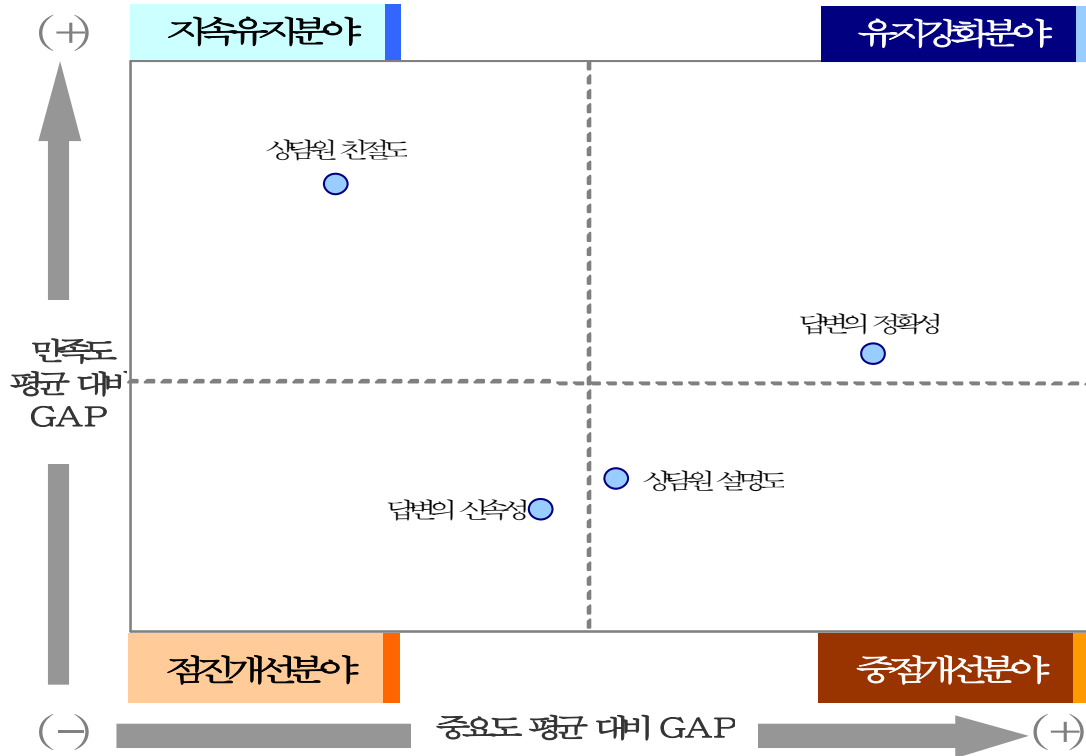
- 건강생활상담반의 항목별 중요도와 만족도를 이용한 Portfolio Chart를 통해 개선사항을 분석한 결과, ‘답변의 신속성’, ‘답변의 정확성’ 항목은 중요도 대비 상대적으로 만족도가 미흡하여 중점개선분야로 나타남.



세부항목	건강생활상담반		전체평균
	중요도(%)	만족도(점)	만족도(점)
상담원 친절도	23.6	86.8	85.7
상담원 설명도	26.0	83.4	83.1
답변의 신속성	25.2	82.6	81.2
답변의 정확성	25.1	80.8	81.4
중점개선분야 :	답변의 신속성, 답변의 정확성		
점진개선분야 :			
중점개선분야 :	보건복지콜센터 이용고객이 생각하는 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 시급한 개선이 요구되는 분야		
점진개선분야 :	중요도와 만족도가 모두 미흡하여 향후 개선이 필요한 분야		
지속유지분야 :	상대적으로 중요도는 낮으나 만족도가 높으므로, 현상유지해야 할 분야		
유지강화분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야 라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야		

(5) 긴급지원상담반

- 긴급지원상담반의 항목별 중요도와 만족도를 이용한 Portfolio Chart를 통해 개선사항을 분석한 결과, ‘상담원 설명도’ 항목은 중요도 대비 상대적으로 만족도가 미흡하여 중점개선분야로 나타남.

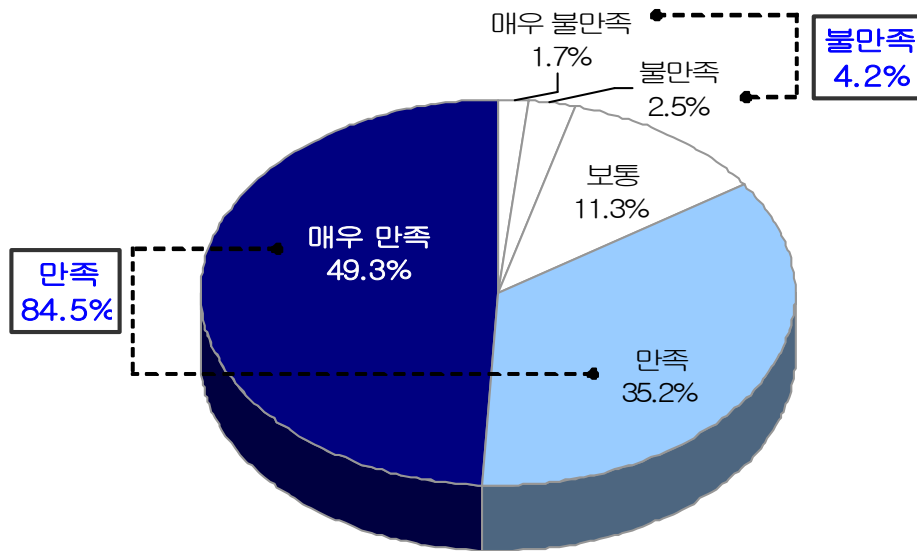


세부항목	긴급지원상담반		전체평균
	중요도(%)	만족도(점)	만족도(점)
상담원 친절도	24.0	86.9	85.7
상담원 설명도	25.1	85.0	83.1
답변의 신속성	24.8	84.8	81.2
답변의 정확성	26.1	85.8	81.4
중점개선분야 :	상담원 설명도		
점진개선분야 :	답변의 신속성		
중점개선분야 :	보건복지콜센터 이용고객이 생각하는 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 시급한 개선이 요구되는 분야		
점진개선분야 :	중요도와 만족도가 모두 미흡하여 향후 개선이 필요한 분야		
지속유지분야 :	상대적으로 중요도는 낮으나 만족도가 높으므로, 현상유지해야 할 분야		
유지강화분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야 라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야		

II. 세부항목별 만족도

1. 전반적 만족도

(문) 콜센터 상담원의 상담에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?



<BASE:응답자 전체 표본수=1,002, 단위: %>

- 보건복지 콜센터 상담에 대한 전반적 만족도는 82.0점으로 전년(81.9점) 대비 0.1점 상승함. 비율별로는 '만족한다'는 응답은 84.5%(매우 만족 49.3% + 만족 35.2%), '불만족한다'는 응답은 4.2%로 나타남. (보통 11.3%)

응답자 특성

- 업무분장별로는 긴급지원상담반이 84.4점으로 가장 높고, 다음으로, 복지서비스상담반(83.1점), 건강생활상담반(83.0점) 등의 순으로 나타남.
- 성별로는 남성(82.6점), 연령별로는 50대 이상(82.6점), 학력별로는 고졸 이하(82.7점), 직업별로는 자영업(85.9점) 등에서 높게 나타남.

조사결과 분석

■ 주요 응답 특성

(단위 : %, 점)

응답자 특성		사례수 (명)	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	종합		100점 평균
								불만족	만족	
전체		1,002	1.7	2.5	11.3	35.2	49.3	4.2	84.5	82.0
업무 분장반	소득보장상담반	241	0.8	2.9	9.5	39.8	46.9	3.7	86.7	82.3
	민생안정지원상담반	318	1.6	3.5	14.5	35.5	45.0	5.0	80.5	79.7
	복지서비스상담반	288	1.7	1.0	9.7	38.2	49.3	2.8	87.5	83.1
	건강생활상담반	25	0.0	4.0	16.0	24.0	56.0	4.0	80.0	83.0
	긴급지원상담반	130	3.8	2.3	9.2	21.5	63.1	6.2	84.6	84.4
성별	남성	445	2.0	3.4	9.9	31.7	53.0	5.4	84.7	82.6
	여성	557	1.4	1.8	12.4	38.1	46.3	3.2	84.4	81.5
연령	30대 이하	456	0.7	2.0	12.5	37.3	47.6	2.6	84.9	82.3
	40대	267	3.0	3.4	10.1	34.5	49.1	6.4	83.5	80.8
	50대 이상	279	2.2	2.5	10.4	32.6	52.3	4.7	84.9	82.6
학력	고졸이하	394	2.5	2.5	11.2	28.9	54.8	5.1	83.8	82.7
	대졸	512	0.6	2.3	11.5	40.2	45.3	2.9	85.5	81.8
	대학원 이상	63	4.8	3.2	9.5	39.7	42.9	7.9	82.5	78.2
	무응답	33	3.0	3.0	12.1	24.2	57.6	6.1	81.8	82.6
직업	화이트칼라	274	1.8	3.6	10.2	39.8	44.5	5.5	84.3	80.4
	블루칼라	44	0.0	2.3	13.6	25.0	59.1	2.3	84.1	85.2
	자영업	80	2.5	1.3	6.3	30.0	60.0	3.8	90.0	85.9
	주부	214	1.9	1.9	14.5	31.3	50.5	3.7	81.8	81.7
	기타	358	1.7	2.2	10.6	38.0	47.5	3.9	85.5	81.8
	무응답	32	0.0	3.1	15.6	18.8	62.5	3.1	81.3	85.2

■ 전체 의견

① 보통이유(Base=콜센터 상담에 대해 '보통' 응답자)

보통 이유	사례수(명)	비율(%)
원하는 답변이 아니다	10	8.8
전문성 결여	9	8.0
정확성 부족	9	8.0
그냥 그렇다	8	7.1
답변 및 업무에 대한 파악 부족	7	6.2
설명 부족	7	6.2
타 부서로의 이관 처리 지양	4	3.5
불친절하다	4	3.5
신속한 처리 바람	4	3.5
확실한 답변 부족	4	3.5
전화연결이 어렵다	3	2.7
해결의지 부족	2	1.8
무성의하다	2	1.8
형식적이다	2	1.8
국가 정책이 불만족스럽다	2	1.8
즉시 답변을 안해준다	2	1.8
부서안내 미흡	2	1.8
타기관과 다를바 없다	2	1.8
너무 사무적이다	1	0.9
답변이 명확하지 않다	1	0.9
책임회피	1	0.9
현실적 답변 부족	1	0.9
잘은 상담원의 변경	1	0.9
이해하기 어렵다	1	0.9
불편하다	1	0.9
의견 반영이 안된다	1	0.9
상담원 선에서 해결 안됨	1	0.9
법적 한계	1	0.9
권한이 약하다	1	0.9
지역에 대한 정보 부족	1	0.9
혜택이 없다	1	0.9
없음/무응답	23	20.4

② 불만족이유(Base=콜센터 상담에 대해 '불만족' 응답자)

불만족 이유	사례수(명)	비율(%)
타 부서로의 이관 처리 지양	5	11.9
불친절하다	5	11.9
답변 및 업무에 대한 파악 부족	4	9.5
원하는 답변이 아니다	4	9.5
전문성 결여	2	4.8
무성의하다	2	4.8
전화연결이 어렵다	1	2.4
답변이 명확하지 않다	1	2.4
해결의지 부족	1	2.4
상세한 안내 부족	1	2.4
정확성 부족	1	2.4
무조건 안된다는 답변	1	2.4
민원인 입장에 일처리 바람	1	2.4
형식적이다	1	2.4
상담내용이 별로다	1	2.4
확실한 답변 부족	1	2.4
종합적 답변 부족	1	2.4
억압적이다	1	2.4
없음/무응답	12	28.6

■ 업무분장반별 의견

① 소득보장상담반

전반적 만족도		사례수(명)	비율(%)
보통의견	원하는 답변이 아니다	3	13.0
	그냥 그렇다	3	13.0
	타기관과 다를바 없다	2	8.7
	타 부서로의 이관 처리 지양	1	4.3
	불친절하다	1	4.3
	신속한 처리 바람	1	4.3
	설명 부족	1	4.3
	이해하기 어렵다	1	4.3
	확실한 답변 부족	1	4.3
	불편하다	1	4.3
	의견 반영이 안된다	1	4.3
	상담원 선에서 해결 안됨	1	4.3
	혜택이 없다	1	4.3
	무응답	5	21.7
불만족의견	불친절하다	2	22.2
	전화연결이 어렵다	1	11.1
	전문성 결여	1	11.1
	타 부서로의 이관 처리 지양	1	11.1
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	1	11.1
	형식적이다	1	11.1
	상담내용이 별로다	1	11.1
	억압적이다	1	11.1
	무응답/없음	2	22.2

② 민생안정지원상담반

전반적 만족도		사례수(명)	비율(%)
보통의견	답변 및 업무에 대한 파악 부족	1	25.0
	정확성 부족	1	25.0
	확실한 답변 부족	1	25.0
	무응답/없음	1	25.0
불만의견	무응답	1	100.0

③ 복지서비스상담반

전반적 만족도		사례수(명)	비율(%)
보통의견	정확성 부족	6	13.0
	전문성 결여	5	10.9
	설명 부족	5	10.9
	그냥 그렇다	5	10.9
	원하는 답변이 아니다	4	8.7
	전화연결이 어렵다	3	6.5
	타 부서로의 이관 처리 지양	2	4.3
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	2	4.3
	즉시 답변을 안해준다	2	4.3
	너무 사무적이다	1	2.2
	신속한 처리 바람	1	2.2
	현실적 답변 부족	1	2.2
	무성의하다	1	2.2
	국가 정책이 불만족스럽다	1	2.2
	잘은 상담원의 변경	1	2.2
	확실한 답변 부족	1	2.2
	법적 한계	1	2.2
	부서안내 미흡	1	2.2
	무응답/없음	6	13
	불만족의견	원하는 답변이 아니다	3
답변 및 업무에 대한 파악 부족		2	12.5
불친절하다		1	6.3
답변이 명확하지 않다		1	6.3
해결의지 부족		1	6.3
정확성 부족		1	6.3
무성의하다		1	6.3
무조건 안된다는 답변		1	6.3
종합적 답변 부족		1	6.3
무응답/없음		5	31.3

④ 건강생활상담반

전반적 만족도		사례수(명)	비율(%)
보통의견	전문성 결여	4	14.3
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	3	10.7
	원하는 답변이 아니다	3	10.7
	신속한 처리 바람	2	7.1
	정확성 부족	2	7.1
	형식적이다	2	7.1
	타 부서로의 이관 처리 지양	1	3.6
	불친절하다	1	3.6
	해결의지 부족	1	3.6
	설명 부족	1	3.6
	무성의하다	1	3.6
	국가 정책이 불만족스럽다	1	3.6
	확실한 답변 부족	1	3.6
	부서안내 미흡	1	3.6
	권한이 약하다	1	3.6
	지역에 대한 정보 부족	1	3.6
무응답/없음	5	17.9	
불만족의견	타 부서로의 이관 처리 지양	2	25.0
	불친절하다	2	25.0
	전문성 결여	1	12.5
	무성의하다	1	12.5
	민원인 입장에 일처리 바람	1	12.5
	확실한 답변 부족	1	12.5
	무응답/없음	1	12.5

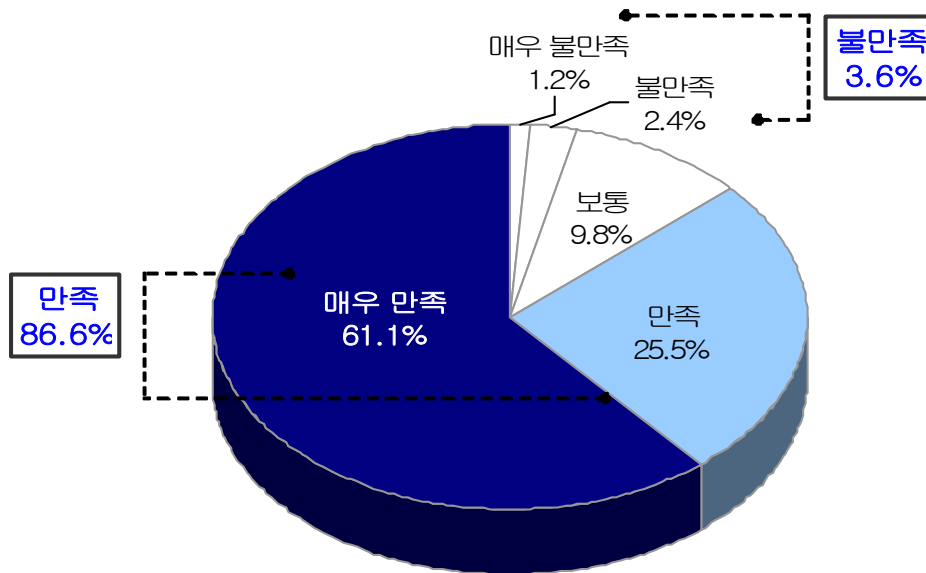
⑤ 긴급지원상담반

전반적 만족도		사례수(명)	비율(%)
보통의견	불친절하다	1	8.3
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	1	8.3
	해결의지 부족	1	8.3
	정확성 부족	1	8.3
	확실한 답변 부족	1	8.3
	무응답/없음	7	58.3
불만족의견	타 부서로의 이관 처리 지양	2	25.0
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	1	12.5
	상세한 안내 부족	1	12.5
	원하는 답변이 아니다	1	12.5
	무응답/없음	3	37.5

2. 상담원 친절성

(문) 귀하께서는 전화 받은 콜센터 상담원의 친절도(또는 태도)에 대해서 얼마나 만족하십니까?

- '친절성' 항목의 만족도는 85.7점이며, 전년(85.3점) 대비 0.4점 상승함.
비율별로는 '만족한다'는 응답은 86.6%(매우 만족 61.1% + 만족 25.5%), '불만족한다'는 응답은 3.6%로 나타남.



<BASE: 응답자 전체, 표본수=1,002, 단위: %>

응답자 특성

- 업무분장별로는 건강생활상담반이 92.0점으로 가장 높고, 다음으로 긴급지원상담반(86.9점), 복지서비스상담반(86.8점) 등의 순으로 나타남.
- 성별로는 여성(85.9점), 연령별로는 30대 이하(86.4점), 학력별로는 고졸이하(86.3점), 직업별로는 자영업(87.8점) 등에서 높게 나타남.

조사결과 분석

■ 주요 응답 특성

(단위 : %, 점)

		사례수 (명)	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	종합		100점 평균
								불만족	만족	
전체		1,002	1.2	2.4	9.8	25.5	61.1	3.6	86.6	85.7
업무 분장반	소득보장상담반	241	0.8	2.1	11.6	29.5	56.0	2.9	85.5	84.4
	민생안정지원상담반	318	0.3	2.8	12.3	26.7	57.9	3.1	84.6	84.7
	복지서비스상담반	288	1.4	2.4	6.9	26.0	63.2	3.8	89.2	86.8
	건강생활상담반	25	0.0	0.0	8.0	16.0	76.0	0.0	92.0	92.0
	긴급지원상담반	130	3.8	2.3	6.9	16.2	70.8	6.2	86.9	86.9
성별	남성	445	1.6	2.5	9.0	26.1	60.9	4.0	87.0	85.6
	여성	557	0.9	2.3	10.4	25.1	61.2	3.2	86.4	85.9
연령	30대이하	456	0.2	2.2	10.1	26.8	60.7	2.4	87.5	86.4
	40대	267	2.6	2.2	9.7	26.6	58.8	4.9	85.4	84.2
	50대 이상	279	1.4	2.9	9.3	22.6	63.8	4.3	86.4	86.1
학력	고졸이하	394	1.8	2.0	10.4	20.8	65.0	3.8	85.8	86.3
	대졸	512	0.6	2.7	8.6	28.9	59.2	3.3	88.1	85.8
	대학원 이상	63	1.6	3.2	12.7	30.2	52.4	4.8	82.5	82.1
	무응답	33	3.0	0.0	15.2	21.2	60.6	3.0	81.8	84.1
직업	화이트칼라	274	0.7	4.4	7.7	29.9	57.3	5.1	87.2	84.7
	블루칼라	44	0.0	2.3	11.4	20.5	65.9	2.3	86.4	87.5
	자영업	80	2.5	1.3	5.0	25.0	66.3	3.8	91.3	87.8
	주부	214	0.9	2.3	13.1	18.2	65.4	3.3	83.6	86.2
	기타	358	1.7	1.4	9.8	27.7	59.5	3.1	87.2	85.5
	무응답	32	0.0	0.0	15.6	21.9	62.5	0.0	84.4	86.7

■ 상담원 친절성 전체 의견

② 보통이유(Base=콜센터 상담원 친절성 '보통' 응답자)

보통 이유	사례수(명)	비율(%)
그냥 그렇다	24	24.5
불친절하다	9	9.2
답변 및 업무에 대한 파악 부족	9	9.2
타 부서로의 이관 처리 지양	6	6.1
정확성 부족	6	6.1
전문성 결여	4	4.1
너무 사무적이다	3	3.1
설명 부족	3	3.1
원하는 답변이 아니다	3	3.1
전화연결이 어렵다	2	2.0
신속한 처리 바람	2	2.0
답변이 명확하지 않다	2	2.0
상세한 안내 부족	2	2.0
형식적이다	2	2.0
시간 약속 안지킴	1	1.0
책임회피	1	1.0
현실적 답변 부족	1	1.0
무응답/없음	18	18.4

③ 불만족이유(Base=콜센터 상담원 친절성 '불만족' 응답자)

불만족 이유	사례수(명)	비율(%)
불친절하다	11	30.6
답변 및 업무에 대한 파악 부족	3	8.3
해결의지 부족	3	8.3
전화연결이 어렵다	2	5.6
타 부서로의 이관 처리 지양	2	5.6
무조건 안된다는 답변	2	5.6
연락이 없다	2	5.6
서비스 마인드 부족	1	2.8
서민을 위한 탄력적 정책 미흡	1	2.8
전문성 결여	1	2.8
권위적이다	1	2.8
신속한 처리 바람	1	2.8
상세한 안내 부족	1	2.8
정확성 부족	1	2.8
무성의하다	1	2.8
민원인 입장에 일처리 바람	1	2.8
무응답/없음	3	8.3

■ 업무분장반별 의견

① 소득보장상담반

상담원 친절성		사례수(명)	비율(%)
보통의견	그냥 그렇다	8	28.6
	정확성 부족	2	7.1
	전화연결이 어렵다	1	3.6
	타 부서로의 이관 처리 지양	1	3.6
	불친절하다	1	3.6
	너무 사무적이다	1	3.6
	답변이 명확하지 않다	1	3.6
	시간 약속 안지킴	1	3.6
	현실적 답변 부족	1	3.6
	형식적이다	1	3.6
	무응답/없음	10	35.7
불만족의견	불친절하다	2	28.6
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	2	28.6
	전화연결이 어렵다	1	14.3
	권위적이다	1	14.3
	타 부서로의 이관 처리 지양	1	14.3

② 민생안정지원상담반

상담원 친절성		사례수(명)	비율(%)
보통의견	답변 및 업무에 대한 파악 부족	1	50.0
	정확성 부족	1	50.0

③ 복지서비스상담반

상담원 친절성		사례수(명)	비율(%)
보통의견	그냥 그렇다	7	17.9
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	5	12.8
	전문성 결여	4	10.3
	불친절하다	4	10.3
	타 부서로의 이관 처리 지양	2	5.1
	너무 사무적이다	2	5.1
	상세한 안내 부족	2	5.1
	설명 부족	2	5.1
	전화연결이 어렵다	1	2.6
	신속한 처리 바람	1	2.6
	답변이 명확하지 않다	1	2.6
	정확성 부족	1	2.6
	원하는 답변이 아니다	1	2.6
	형식적이다	1	2.6
	무응답/없음	5	12.8
불만족의견	불친절하다	3	30.0
	서비스 마인드 부족	1	10.0
	전화연결이 어렵다	1	10.0
	타 부서로의 이관 처리 지양	1	10.0
	해결의지 부족	1	10.0
	무성의하다	1	10.0
	무조건 안된다는 답변	1	10.0
	연락이 없다	1	10.0
	무응답/없음	1	10.0

④ 건강생활상담반

상담원 친절성		사례수(명)	비율(%)
보통의견	그냥 그렇다	6	30.0
	불친절하다	3	15.0
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	2	10.0
	정확성 부족	2	10.0
	원하는 답변이 아니다	2	10.0
	무응답/없음	2	10.0
	신속한 처리 바람	1	5.0
	책임회피	1	5.0
	설명 부족	1	5.0
불만족의견	불친절하다	4	36.4
	서민을 위한 탄력적 정책 미흡	1	9.1
	전문성 결여	1	9.1
	신속한 처리 바람	1	9.1
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	1	9.1
	정확성 부족	1	9.1
	민원인 입장에 일처리 바람	1	9.1
	연락이 없다	1	9.1

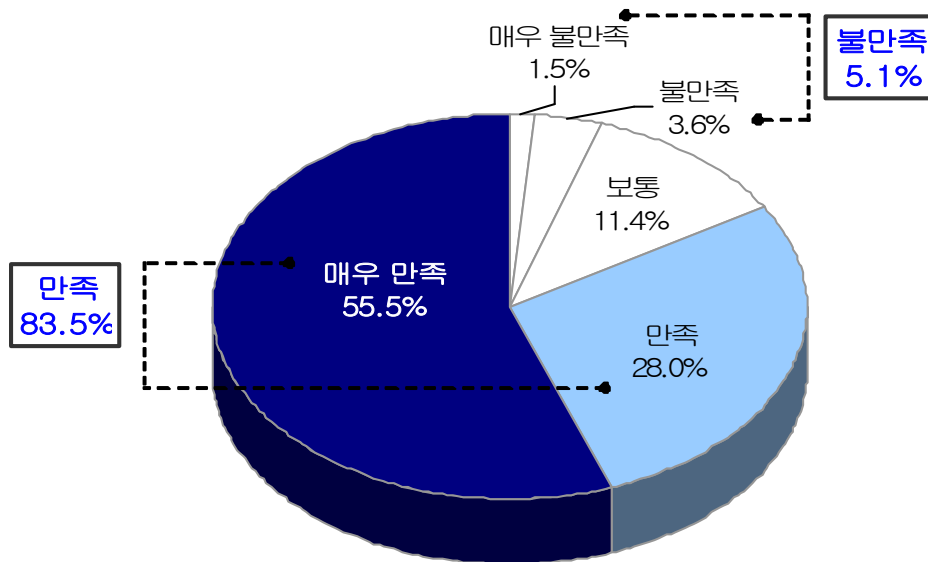
⑤ 긴급지원상담반

상담원 친절성		사례수(명)	비율(%)
보통의견	타 부서로의 이관 처리 지양	3	33.3
	그냥 그렇다	3	33.3
	불친절하다	1	11.1
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	1	11.1
	무응답/없음	1	11.1
불만족의견	불친절하다	2	25.0
	해결의지 부족	2	25.0
	무응답/없음	2	25.0
	상세한 안내 부족	1	12.5
	무조건 안된다는 답변	1	12.5

3. 상담원의 설명 만족도

(문) 귀하가 문의하신 내용에 대하여 상담원이 정확하고 알기 쉽게 설명해 주었나요? 상담원의 설명에 대해 얼마나 만족하십니까?

- '설명 만족도' 항목의 만족도는 83.1점으로 전년(80.6점) 대비 2.5점 상승함. 비율별로는 '만족한다'는 응답은 83.5%(매우 만족 55.5% + 만족 28.0%), '불만족한다'는 응답은 5.1%로 나타남.



<BASE: 응답자 전체, 표본수=1,002, 단위: %>

응답자 특성

- 업무분장별로는 건강생활상담반이 89.0점으로 가장 높고, 다음으로 긴급지원상담반(85.0점), 소득보장상담반(84.0점) 등의 순으로 나타남.
- 성별로는 남성과 여성이 (각각, 83.1점), 연령별로는 50대 이상(84.8점), 학력별로는 고졸 이하(83.9점), 직업별로는 자영업(86.3점)에서 높게 나타남.

조사결과 분석

■ 주요 응답 특성

(단위 : %, 점)

		사례수 (명)	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	종합		100점 평균
								불만족	만족	
전체		1,002	1.5	3.6	11.4	28.0	55.5	5.1	83.5	83.1
업무 분장반	소득보장상담반	241	0.8	3.3	9.5	31.5	54.8	4.1	86.3	84.0
	민생안정지원상담반	318	1.6	3.5	16.0	27.7	51.3	5.0	78.9	80.9
	복지서비스상담반	288	1.7	3.5	8.3	32.3	54.2	5.2	86.5	83.4
	건강생활상담반	25	0.0	0.0	12.0	20.0	68.0	0.0	88.0	89.0
	긴급지원상담반	130	2.3	5.4	10.0	14.6	67.7	7.7	82.3	85.0
성별	남성	445	1.6	4.5	10.6	26.7	56.6	6.1	83.4	83.1
	여성	557	1.4	2.9	12.0	29.1	54.6	4.3	83.7	83.1
연령	30대 이하	456	0.7	2.9	14.0	30.0	52.4	3.5	82.5	82.7
	40대	267	2.2	5.2	10.1	26.6	55.8	7.5	82.4	82.1
	50대 이상	279	2.2	3.2	8.2	26.2	60.2	5.4	86.4	84.8
학력	고졸이하	394	2.3	3.6	10.2	24.1	59.9	5.8	84.0	83.9
	대졸	512	0.6	3.5	12.1	31.1	52.7	4.1	83.8	83.0
	대학원 이상	63	3.2	4.8	14.3	28.6	49.2	7.9	77.8	79.0
	무응답	33	3.0	3.0	9.1	27.3	57.6	6.1	84.8	83.3
직업	화이트칼라	274	1.8	3.6	13.1	28.5	52.9	5.5	81.4	81.8
	블루칼라	44	0.0	4.5	13.6	25.0	56.8	4.5	81.8	83.5
	자영업	80	1.3	5.0	1.3	32.5	60.0	6.3	92.5	86.3
	주부	214	1.4	3.3	12.1	25.7	57.5	4.7	83.2	83.6
	기타	358	1.7	3.4	11.5	28.8	54.7	5.0	83.5	82.9
	무응답	32	0.0	3.1	12.5	25.0	59.4	3.1	84.4	85.2

■ 상담원 설명 만족도 전체 의견

② 보통이유(Base=콜센터 상담원 설명만족도에 대해 '보통' 응답자)

보통 이유	사례수(명)	비율(%)
정확성 부족	16	14.0
답변 및 업무에 대한 파악 부족	11	9.6
원하는 답변이 아니다	10	8.8
전문성 결여	9	7.9
설명 부족	8	7.0
타 부서로의 이관 처리 지양	7	6.1
그냥 그렇다	7	6.1
상담내용이 별로다	5	4.4
이해하기 어렵다	5	4.4
형식적이다	2	1.8
설득력 부족	2	1.8
확실한 답변 부족	2	1.8
전화연결이 어렵다	1	0.9
너무 사무적이다	1	0.9
신속한 처리 바람	1	0.9
해결의지 부족	1	0.9
현실적 답변 부족	1	0.9
무성의하다	1	0.9
연락이 없다	1	0.9
국가 정책이 불만족스럽다	1	0.9
여러 번 통화해야 하는 시스템	1	0.9
담당자가 분명하지 않다	1	0.9
개개인마다 답변이 다르다	1	0.9
잘못된 상담원의 변경	1	0.9
콜센터 업무시간 확대	1	0.9
상담이 매끄럽지 못하다	1	0.9
절차가 복잡하다	1	0.9
정보가 수도권 위주의 내용이다	1	0.9
무응답/없음	18	15.8

③ 불만족이유(Base=콜센터 상담원 설명만족도에 대해 '불만족' 응답자)

불만족 이유	사례수(명)	비율(%)
답변 및 업무에 대한 파악 부족	9	17.6
정확성 부족	8	15.7
전문성 결여	5	9.8
타 부서로의 이관 처리 지양	5	9.8
설명 부족	5	9.8
불친절하다	2	3.9
신속한 처리 바람	2	3.9
형식적이다	2	3.9
전화연결이 어렵다	1	2.0
너무 사무적이다	1	2.0
책임회피	1	2.0
해결의지 부족	1	2.0
현실적 답변 부족	1	2.0
무조건 안된다는 답변	1	2.0
연락이 없다	1	2.0
원하는 답변이 아니다	1	2.0
이해하기 어렵다	1	2.0
무응답/없음	5	9.8

■ 업무분장반별 의견

① 소득보장상담반

상담원 설명 만족도		사례수(명)	비율(%)
보통의견	정확성 부족	4	17.4
	설명 부족	3	13.0
	전문성 결여	2	8.7
	원하는 답변이 아니다	2	8.7
	확실한 답변 부족	2	8.7
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	1	4.3
	해결의지 부족	1	4.3
	형식적이다	1	4.3
	상담내용이 별로다	1	4.3
	그냥 그렇다	1	4.3
	무응답/없음	6	26.1
불만족의견	타 부서로의 이관 처리 지양	3	30.0
	불친절하다	2	20.0
	정확성 부족	2	20.0
	전화연결이 어렵다	1	10.0
	신속한 처리 바람	1	10.0
	이해하기 어렵다	1	10.0

② 민생안정지원상담반

상담원 친절성		사례수(명)	비율(%)
보통의견	답변 및 업무에 대한 파악 부족	1	33.3
	원하는 답변이 아니다	1	33.3
	이해하기 어렵다	1	33.3

③ 복지서비스상담반

상담원 설명 만족도		사례수(명)	비율(%)	
보통의견	정확성 부족	7	13.7	
	원하는 답변이 아니다	5	9.8	
	전문성 결여	4	7.8	
	타 부서로의 이관 처리 지양	4	7.8	
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	4	7.8	
	상담내용이 별로다	4	7.8	
	설명 부족	3	5.9	
	그냥 그렇다	3	5.9	
	설득력 부족	2	3.9	
	이해하기 어렵다	2	3.9	
	너무 사무적이다	1	2.0	
	신속한 처리 바람	1	2.0	
	무성의하다	1	2.0	
	연락이 없다	1	2.0	
	국가 정책이 불만족스럽다	1	2.0	
	여러 번 통화해야 하는 시스템	1	2.0	
	잘은 상담원의 변경	1	2.0	
	무응답/없음	8	15.7	
	불만족의견	답변 및 업무에 대한 파악 부족	4	25
		정확성 부족	3	18.8
설명 부족		2	12.5	
전문성 결여		1	6.3	
너무 사무적이다		1	6.3	
책임회피		1	6.3	
해결의지 부족		1	6.3	
현실적 답변 부족		1	6.3	
무조건 안된다는 답변		1	6.3	
연락이 없다		1	6.3	
무응답/없음		1	6.3	

④ 건강생활상담반

상담원 설명 만족도		사례수(명)	비율(%)
보통의견	답변 및 업무에 대한 파악 부족	4	16.7
	정확성 부족	4	16.7
	전문성 결여	3	12.5
	무응답/없음	3	12.5
	타 부서로의 이관 처리 지양	2	8.3
	원하는 답변이 아니다	2	8.3
	현실적 답변 부족	1	4.2
	설명 부족	1	4.2
	형식적이다	1	4.2
	절차가 복잡하다	1	4.2
	정보가 수도권 위주의 내용이다	1	4.2
	그냥 그렇다	1	4.2
	불만족의견	전문성 결여	4
답변 및 업무에 대한 파악 부족		3	20.0
설명 부족		3	20.0
정확성 부족		2	13.3
타 부서로의 이관 처리 지양		1	6.7
신속한 처리 바람		1	6.7
원하는 답변이 아니다		1	6.7

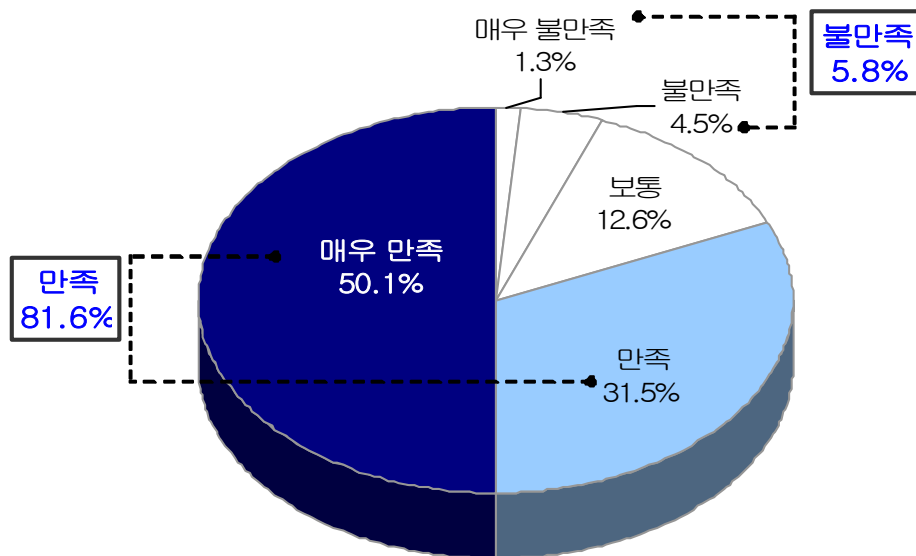
⑤ 긴급지원상담반

상담원 설명 만족도		사례수(명)	비율(%)
보통의견	이해하기 어렵다	2	15.4
	그냥 그렇다	2	15.4
	전화연결이 어렵다	1	7.7
	타 부서로의 이관 처리 지양	1	7.7
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	1	7.7
	정확성 부족	1	7.7
	설명 부족	1	7.7
	담당자가 분명하지 않다	1	7.7
	개개인마다 답변이 다르다	1	7.7
	콜센터 업무시간 확대	1	7.7
	상담이 매끄럽지 못하다	1	7.7
	무응답/없음	1	7.7
	불만족의견	답변 및 업무에 대한 파악 부족	2
형식적이다		2	20
타 부서로의 이관 처리 지양		1	10
정확성 부족		1	10
무응답/없음		4	40

4. 상담원의 답변 신속성

(문) 콜센터 상담원과의 답변의 신속성에 대해 얼마나 만족하십니까?

- '답변 신속성' 항목의 만족도는 81.2점으로 전년(81.7점) 대비 0.5점 하락함.
비율별로는 '만족한다'는 응답은 81.6%(매우 만족 50.1% + 만족 31.5%), '불만족한다'는 응답은 5.8%로 나타남.



<BASE: 응답자 전체, 표본수=1,002, 단위: %>

응답자 특성

- 업무분장별로는 건강생활상담반이 86.0점으로 가장 높고, 다음으로 긴급지원상담반(84.8점), 복지서비스상담반(82.6점) 등의 순으로 나타남.
- 성별로는 남성(82.5점), 연령별로는 50대 이상(83.0점), 학력별로는 고졸 이하(82.7점), 직업별로는 자영업(85.6점), 블루칼라(85.2점) 등의 순으로 나타남.

조사결과 분석

■ 주요 응답 특성

(단위 : %, 점)

		사례수 (명)	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	종합		100점 평균
								불만족	만족	
전체		1,002	1.3	4.5	12.6	31.5	50.1	5.8	81.6	81.2
업무 분장반	소득보장상담반	241	1.7	4.6	12.9	33.2	47.7	6.2	80.9	80.2
	민생안정지원상담반	318	0.9	7.2	13.8	31.8	46.2	8.2	78.0	78.8
	복지서비스상담반	288	1.4	1.4	13.2	33.7	50.3	2.8	84.0	82.6
	건강생활상담반	25	0.0	0.0	12.0	32.0	56.0	0.0	88.0	86.0
	긴급지원상담반	130	1.5	5.4	7.7	23.1	62.3	6.9	85.4	84.8
성별	남성	445	1.3	2.7	11.5	33.7	50.8	4.0	84.5	82.5
	여성	557	1.3	5.9	13.5	29.8	49.6	7.2	79.4	80.1
연령	30대 이하	456	0.7	4.8	14.3	32.0	48.2	5.5	80.3	80.6
	40대	267	1.5	6.0	11.6	31.8	49.1	7.5	80.9	80.2
	50대 이상	279	2.2	2.5	10.8	30.5	54.1	4.7	84.6	83.0
학력	고졸이하	394	1.8	4.3	11.2	26.6	56.1	6.1	82.7	82.7
	대졸	512	0.8	4.5	13.3	36.1	45.3	5.3	81.4	80.2
	대학원 이상	63	1.6	7.9	11.1	34.9	44.4	9.5	79.4	78.2
	무응답	33	3.0	0.0	21.2	12.1	63.6	3.0	75.8	83.3
직업	화이트칼라	274	1.5	6.2	15.0	34.3	43.1	7.7	77.4	77.8
	블루칼라	44	0.0	4.5	11.4	22.7	61.4	4.5	84.1	85.2
	자영업	80	0.0	3.8	3.8	38.8	53.8	3.8	92.5	85.6
	주부	214	1.9	4.7	12.1	23.8	57.5	6.5	81.3	82.6
	기타	358	1.4	3.4	12.3	35.2	47.8	4.7	83.0	81.1
	무응답	32	0.0	3.1	21.9	12.5	62.5	3.1	75.0	83.6

■ 상담원 답변 신속성 전체 의견

① 보통이유(Base=답변 신속성 '보통' 응답자)

보통 이유	사례수(명)	비율(%)
신속한 처리 바람	51	40.5
무응답/없음	23	18.3
타 부서로의 이관 처리 지양	14	11.1
그냥 그렇다	7	5.6
전화연결이 어렵다	6	4.8
원하는 답변이 아니다	4	3.2
즉시 답변을 안해준다	4	3.2
답변 및 업무에 대한 파악 부족	3	2.4
전문성 결여	2	1.6
정확성 부족	2	1.6
상담내용이 별로다	2	1.6
답변이 명확하지 않다	1	0.8
해결의지 부족	1	0.8
현실적 답변 부족	1	0.8
상세한 안내 부족	1	0.8
연락이 없다	1	0.8
여러 번 통화해야 하는 시스템	1	0.8
잘은 상담원의 변경	1	0.8
담당자 부재	1	0.8
질의검색 이용의 불편함	1	0.8
보건복지부 129 자체가 미흡	1	0.8
의견 반영이 안된다	1	0.8

③ 불만족이유(Base=답변 신속성 '불만족' 응답자)

불만족 이유	사례수(명)	비율(%)
신속한 처리 바람	18	31.0
전화연결이 어렵다	9	15.5
답변 및 업무에 대한 파악 부족	5	8.6
연락이 없다	5	8.6
전문성 결여	3	5.2
원하는 답변이 아니다	3	5.2
타 부서로의 이관 처리 지양	2	3.4
불친절하다	1	1.7
답변이 명확하지 않다	1	1.7
해결의지 부족	1	1.7
무조건 안된다는 답변	1	1.7
형식적이다	1	1.7
불편하다	1	1.7
의견 반영이 안된다	1	1.7
즉시 답변을 안해준다	1	1.7
무응답/없음	8	13.8

■ 업무분장반별 의견

① 소득보장상담반

상담원 답변 신속성		사례수(명)	비율(%)
보통의견	신속한 처리 바람	13	41.9
	타 부서로의 이관 처리 지양	2	6.5
	그냥 그렇다	2	6.5
	전화연결이 어렵다	1	3.2
	답변이 명확하지 않다	1	3.2
	현실적 답변 부족	1	3.2
	연락이 없다	1	3.2
	원하는 답변이 아니다	1	3.2
	의견 반영이 안된다	1	3.2
	즉시 답변을 안해준다	1	3.2
	무응답/없음	7	22.6
불만족의견	전화연결이 어렵다	5	33.3
	신속한 처리 바람	4	26.7
	전문성 결여	1	6.7
	불친절하다	1	6.7
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	1	6.7
	형식적이다	1	6.7
	무응답/없음	2	13.3

② 민생안정지원상담반

상담원 친절성		사례수(명)	비율(%)
보통의견	답변 및 업무에 대한 파악 부족	1	33.3
	무응답/없음	2	66.7

③ 복지서비스상담반

상담원 답변 신속성		사례수(명)	비율(%)
보통의견	신속한 처리 바람	18	40.9
	타 부서로의 이관 처리 지양	6	13.6
	즉시 답변을 안해준다	3	6.8
	전화연결이 어렵다	2	4.5
	원하는 답변이 아니다	2	4.5
	그냥 그렇다	2	4.5
	전문성 결여	1	2.3
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	1	2.3
	해결의지 부족	1	2.3
	정확성 부족	1	2.3
	상담내용이 별로다	1	2.3
	잘은 상담원의 변경	1	2.3
	무응답/없음	8	18.2
불만족의견	신속한 처리 바람	10	38.5
	연락이 없다	5	19.2
	전화연결이 어렵다	3	11.5
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	3	11.5
	전문성 결여	1	3.8
	타 부서로의 이관 처리 지양	1	3.8
	해결의지 부족	1	3.8
	무조건 안된다는 답변	1	3.8
	원하는 답변이 아니다	1	3.8
	의견 반영이 안된다	1	3.8
	즉시 답변을 안해준다	1	3.8
무응답/없음	1	3.8	

④ 건강생활상담반

상담원 답변 신속성		사례수(명)	비율(%)
보통의견	신속한 처리 바람	16	42.1
	타 부서로의 이관 처리 지양	5	13.2
	무응답/없음	5	13.2
	전화연결이 어렵다	2	5.3
	그냥 그렇다	2	5.3
	전문성 결여	1	2.6
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	1	2.6
	상세한 안내 부족	1	2.6
	원하는 답변이 아니다	1	2.6
	상담내용이 별로다	1	2.6
	여러 번 통화해야 하는 시스템	1	2.6
	담당자 부재	1	2.6
	질의검색 이용의 불편함	1	2.6
불만족의견	신속한 처리 바람	3	37.5
	전문성 결여	1	12.5
	타 부서로의 이관 처리 지양	1	12.5
	답변이 명확하지 않다	1	12.5
	원하는 답변이 아니다	1	12.5
	무응답/없음	1	12.5

⑤ 긴급지원상담반

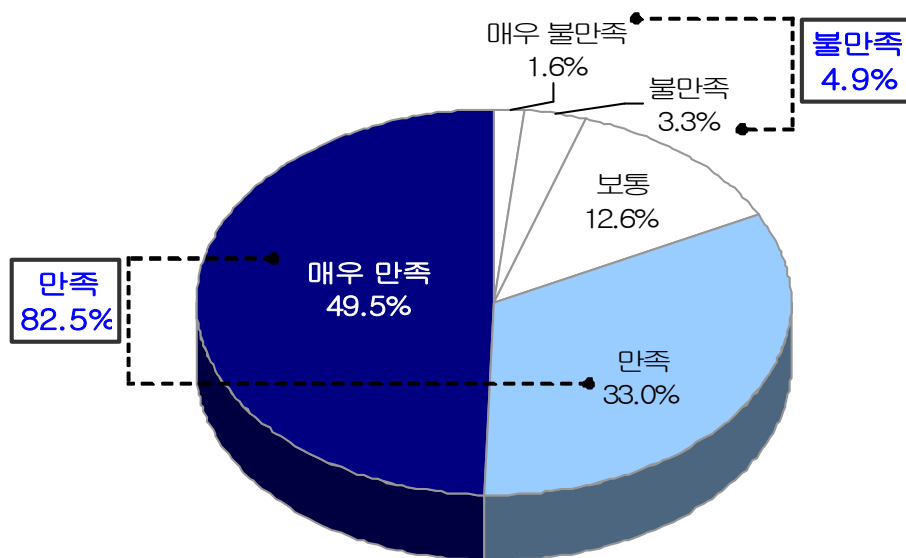
상담원 답변 신속성		사례수(명)	비율(%)
보통의견	신속한 처리 바람	4	40.0
	전화연결이 어렵다	1	10.0
	타 부서로의 이관 처리 지양	1	10.0
	정확성 부족	1	10.0
	보건복지부 129 자체가 미흡	1	10.0
	그냥 그렇다	1	10.0
	무응답/없음	1	10.0
불만족의견	전화연결이 어렵다	1	11.1
	신속한 처리 바람	1	11.1
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	1	11.1
	원하는 답변이 아니다	1	11.1
	불편하다	1	11.1
	무응답/없음	4	44.4

5. 상담원의 답변 정확성

(문) 콜센터 상담원과의 답변의 정확성에 대해 얼마나 만족하십니까?

- '답변 정확성' 항목의 만족도는 81.4점임.

비율별로는 '만족한다'는 응답은 82.5%(매우 만족 49.5% + 만족 33.0%), '불만족한다'는 응답은 4.9%로 나타남.



<BASE: 응답자 전체, 표본수=1,002, 단위: %>

응답자 특성

- 업무분장별로는 긴급지원상담반이 85.8점으로 가장 높고, 다음으로 건강생활상담반 (85.0점), 소득보장상담반, 복지서비스상담반 각각(80.8점) 등의 순으로 나타남.
- 성별로는 여성(81.6점), 연령별로는 30대 이하(81.8점), 학력별로는 고졸이하(82.0점), 직업별로는 블루칼라(84.1점), 자영업(82.8점) 등의 순으로 나타남.

조사결과 분석

■ 주요 응답 특성

(단위 : %, 점)

		사례수 (명)	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	종합		100점 평균
								불만족	만족	
전체		1,002	1.6	3.3	12.6	33.0	49.5	4.9	82.5	81.4
업무 분장반	소득보장상담반	241	1.7	1.7	14.5	36.1	46.1	3.3	82.2	80.8
	민생안정지원상담반	318	1.3	5.3	12.9	32.1	48.4	6.6	80.5	80.3
	복지서비스상담반	288	1.7	2.1	12.5	38.5	45.1	3.8	83.7	80.8
	건강생활상담반	25	0.0	4.0	16.0	16.0	64.0	4.0	80.0	85.0
	긴급지원상담반	130	2.3	3.8	7.7	20.8	65.4	6.2	86.2	85.8
성별	남성	445	2.0	3.4	12.8	31.5	50.3	5.4	81.8	81.2
	여성	557	1.3	3.2	12.4	34.3	48.8	4.5	83.1	81.6
연령	30대 이하	456	0.4	3.5	12.9	34.6	48.5	3.9	83.1	81.8
	40대	267	2.2	4.1	12.4	32.6	48.7	6.4	81.3	80.3
	50대 이상	279	2.9	2.2	12.2	30.8	52.0	5.0	82.8	81.7
학력	고졸이하	394	2.5	3.8	10.2	29.9	53.6	6.3	83.5	82.0
	대졸	512	0.6	2.5	13.7	36.5	46.7	3.1	83.2	81.5
	대학원 이상	63	3.2	6.3	15.9	30.2	44.4	9.5	74.6	76.6
	무응답	33	3.0	3.0	18.2	21.2	54.5	6.1	75.8	80.3
직업	화이트칼라	274	1.8	4.7	13.1	33.6	46.7	6.6	80.3	79.7
	블루칼라	44	0.0	4.5	11.4	27.3	56.8	4.5	84.1	84.1
	자영업	80	2.5	1.3	10.0	35.0	51.3	3.8	86.3	82.8
	주부	214	1.4	3.7	12.1	29.4	53.3	5.1	82.7	82.4
	기타	358	1.7	2.2	13.4	35.8	46.9	3.9	82.7	81.0
	무응답	32	0.0	3.1	9.4	25.0	62.5	3.1	87.5	86.7

■ 상담원 답변 정확성 전체 의견

① 보통이유(Base=답변 정확성 '보통' 응답자)

보통 이유	사례수(명)	비율(%)
정확성 부족	23	18.3
전문성 결여	11	8.7
답변 및 업무에 대한 파악 부족	9	7.1
타 부서로의 이관 처리 지양	8	6.3
원하는 답변이 아니다	7	5.6
그냥 그렇다	7	5.6
개개인마다 답변이 다르다	4	3.2
즉시 답변을 안해준다	4	3.2
설명 부족	3	2.4
확실한 답변 부족	3	2.4
상담원 선에서 해결 안됨	3	2.4
답변이 명확하지 않다	2	1.6
전화연결이 어렵다	1	0.8
불친절하다	1	0.8
너무 사무적이다	1	0.8
신속한 처리 바람	1	0.8
상세한 안내 부족	1	0.8
무성의하다	1	0.8
연락이 없다	1	0.8
형식적이다	1	0.8
이해하기 어렵다	1	0.8
의견 반영이 안된다	1	0.8
답변이 누락됨	1	0.8
법적 한계	1	0.8
지역마다 다르다	1	0.8
지침 적용이 애매하다	1	0.8
무응답/없음	31	24.6

② 불만족이유(Base=답변 신속성 '불만족' 응답자)

불만족 이유	사례수(명)	비율(%)
정확성 부족	12	24.5
답변 및 업무에 대한 파악 부족	9	18.4
원하는 답변이 아니다	3	6.1
전화연결이 어렵다	2	4.1
답변이 명확하지 않다	2	4.1
부서안내 미흡	2	4.1
전문성 결여	1	2.0
타 부서로의 이관 처리 지양	1	2.0
불친절하다	1	2.0
설명 부족	1	2.0
무성의하다	1	2.0
무조건 안된다는 답변	1	2.0
연락이 없다	1	2.0
절차가 복잡하다	1	2.0
답답하다	1	2.0
무응답/없음	11	22.4

■ 업무분장반별 의견

① 소득보장상담반

상담원 답변 신속성		사례수(명)	비율(%)
보통의견	정확성 부족	7	20.0
	전문성 결여	3	8.6
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	3	8.6
	타 부서로의 이관 처리 지양	2	5.7
	확실한 답변 부족	2	5.7
	그냥 그렇다	2	5.7
	답변이 명확하지 않다	1	2.9
	상세한 안내 부족	1	2.9
	설명 부족	1	2.9
	연락이 없다	1	2.9
	원하는 답변이 아니다	1	2.9
	의견 반영이 안된다	1	2.9
	즉시 답변을 안해준다	1	2.9
	지침 적용이 애매하다	1	2.9
무응답/없음	8	22.9	
불만족의견	답변 및 업무에 대한 파악 부족	2	25.0
	전화연결이 어렵다	1	12.5
	불친절하다	1	12.5
	정확성 부족	1	12.5
	무성의하다	1	12.5
	연락이 없다	1	12.5
	무응답/없음	1	12.5

② 민생안정지원상담반

상담원 친절성		사례수(명)	비율(%)
보통의견	답변 및 업무에 대한 파악 부족	1	25.0
	정확성 부족	1	25.0
	확실한 답변 부족	1	25.0
	무응답/없음	1	25.0
불만족의견	무응답/없음	1	100.0

③ 복지서비스상담반

상담원 답변 신속성		사례수(명)	비율(%)
보통의견	정확성 부족	9	22.0
	원하는 답변이 아니다	4	9.8
	타 부서로의 이관 처리 지양	3	7.3
	그냥 그렇다	3	7.3
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	2	4.9
	개개인마다 답변이 다르다	2	4.9
	즉시 답변을 안해준다	2	4.9
	전화연결이 어렵다	1	2.4
	전문성 결여	1	2.4
	너무 사무적이다	1	2.4
	답변이 명확하지 않다	1	2.4
	설명 부족	1	2.4
	답변이 누락됨	1	2.4
	무응답/없음	11	26.8
불만족의견	정확성 부족	6	28.6
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	4	19.0
	답변이 명확하지 않다	2	9.5
	원하는 답변이 아니다	2	9.5
	전화연결이 어렵다	1	4.8
	무조건 안된다는 답변	1	4.8
	절차가 복잡하다	1	4.8
	답답하다	1	4.8
	부서안내 미흡	1	4.8
	무응답/없음	3	14.3

④ 건강생활상담반

상담원 답변 신속성		사례수(명)	비율(%)
보통의견	전문성 결여	6	16.7
	정확성 부족	5	13.9
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	3	8.3
	타 부서로의 이관 처리 지양	2	5.6
	원하는 답변이 아니다	2	5.6
	상담원 선에서 해결 안됨	2	5.6
	불친절하다	1	2.8
	신속한 처리 바람	1	2.8
	설명 부족	1	2.8
	무성의하다	1	2.8
	형식적이다	1	2.8
	개개인마다 답변이 다르다	1	2.8
	즉시 답변을 안해준다	1	2.8
	법적 한계	1	2.8
	지역마다 다르다	1	2.8
	무응답/없음	9	25.0
불만족의견	정확성 부족	3	27.3
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	2	18.2
	전문성 결여	1	9.1
	타 부서로의 이관 처리 지양	1	9.1
	설명 부족	1	9.1
	원하는 답변이 아니다	1	9.1
	부서안내 미흡	1	9.1
	무응답/없음	1	9.1

⑤ 긴급지원상담반

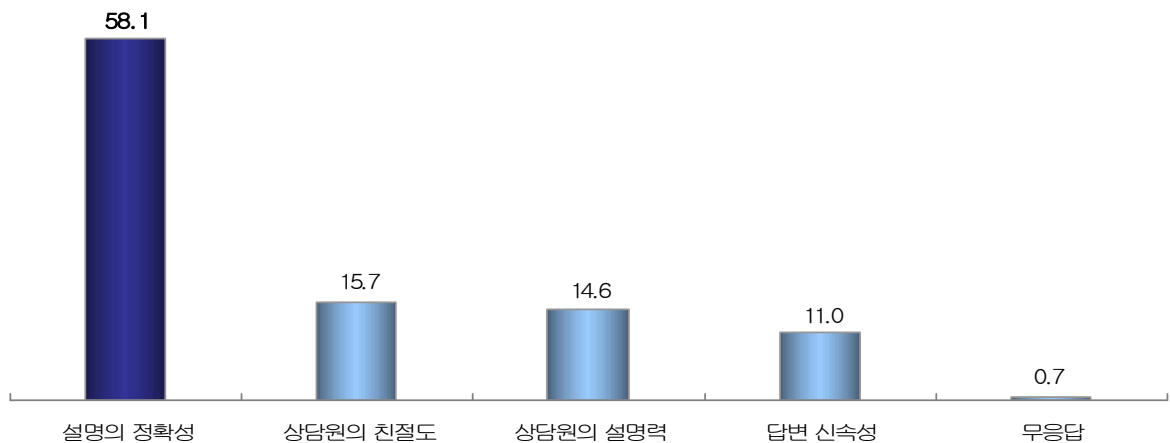
상담원 답변 신속성		사례수(명)	비율(%)
보통의견	그냥 그렇다	2	20.0
	전문성 결여	1	10.0
	타 부서로의 이관 처리 지양	1	10.0
	정확성 부족	1	10.0
	개개인마다 답변이 다르다	1	10.0
	이해하기 어렵다	1	10.0
	상담원 선에서 해결 안됨	1	10.0
	무응답/없음	2	20.0
불만족의견	정확성 부족	2	25.0
	답변 및 업무에 대한 파악 부족	1	12.5
	무응답/없음	5	62.5

6. 상담원과 통화시 중요한 항목

(문) 귀하는 평소 상담원과 통화하시면서 가장 중요하다고 생각하시는 것은 무엇입니까?

- 평소 상담원과 통화 시 가장 중요하다고 생각하는 것으로 '설명 정확성'이 58.1%로 가장 높고, '상담원의 친절도'는 15.7%, '상담원의 설명력'은 14.6%, '답변 신속성'은 11.0%로 나타남.

<BASE 응답자 전체, 표본수=1,002, 단위 %>



응답자 특성

- 모든 응답자 특성에서 대부분의 계층이 '상담원의 설명 정확성'을 상담원과 통화시 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타나, 평소 상담원과 통화 시 상담원이 제공하는 정보의 질과 정확정도를 가장 중요하게 생각하는 것으로 나타남.

조사결과 분석

■ 주요 응답 특성

(단위 : %)

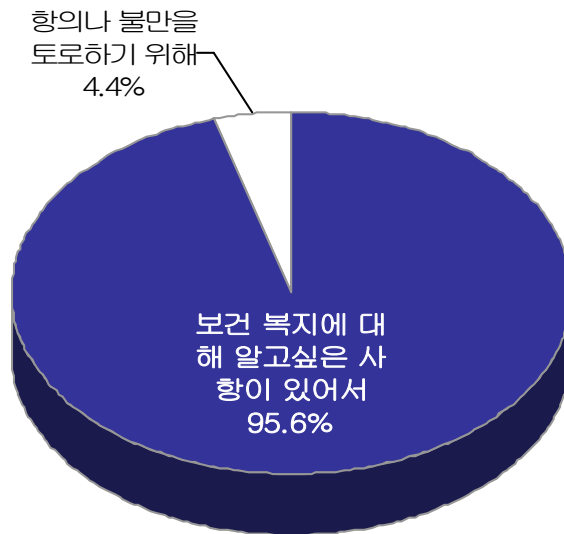
		사례수 (명)	상담원의 설명 정확성	상담원의 친절도	상담원의 설명력	상담원의 답변 신속성	무응답
전체		1,002	58.1	15.7	14.6	11.0	0.7
업무 분장반	소득보장상담반	241	51.5	13.3	20.3	13.7	1.2
	민생안정지원상담반	318	63.2	13.5	13.5	9.1	0.6
	복지서비스상담반	288	57.6	18.8	11.5	11.5	0.7
	건강생활상담반	25	64.0	16.0	12.0	8.0	0.0
	긴급지원상담반	130	57.7	18.5	13.8	10.0	0.0
성별	남성	445	57.3	15.1	16.9	10.1	0.7
	여성	557	58.7	16.2	12.7	11.7	0.7
연령	30대 이하	456	64.0	14.0	11.0	10.3	0.7
	40대	267	58.4	13.9	15.4	11.6	0.7
	50대 이상	279	48.0	20.1	19.7	11.5	0.7
학력	고졸이하	394	49.5	19.0	18.5	12.7	0.3
	대졸	512	65.0	13.1	10.7	10.2	1.0
	대학원 이상	63	63.5	12.7	14.3	7.9	1.6
	무응답	33	42.4	21.2	27.3	9.1	0.0
직업	화이트칼라	274	65.0	12.8	12.4	9.1	0.7
	블루칼라	44	61.4	9.1	22.7	4.5	2.3
	자영업	80	56.3	17.5	15.0	10.0	1.3
	주부	214	56.5	15.0	14.5	13.1	0.9
	기타	358	55.6	18.2	13.7	12.3	0.3
	무응답	32	37.5	21.9	31.3	9.4	0.0

Ⅲ. 콜센터 이용실태

1. 보건복지콜센터 이용 이유

(문) 귀하께서는 어떤 일 때문에 보건복지콜센터 129를 이용하셨습니까?

- 보건복지콜센터 이용 이유로 '보건복지에 대해 알고 싶은 사항이 있어서'가 95.6%, '보건복지에 대해 항의나 불만을 토로하기 위해'가 4.4%로 나타남.



<BASE: 전체, N=1002, 단위: %>

응답자 특성

- 응답자 특성별 모든 계층에서 129 보건복지콜센터를 이용한 이유로써 '보건복지에 대해 알고 싶은 사항이 있어서' 이용하였다는 의견이 높게 나타남.

조사결과 분석

■ 주요 응답 특성

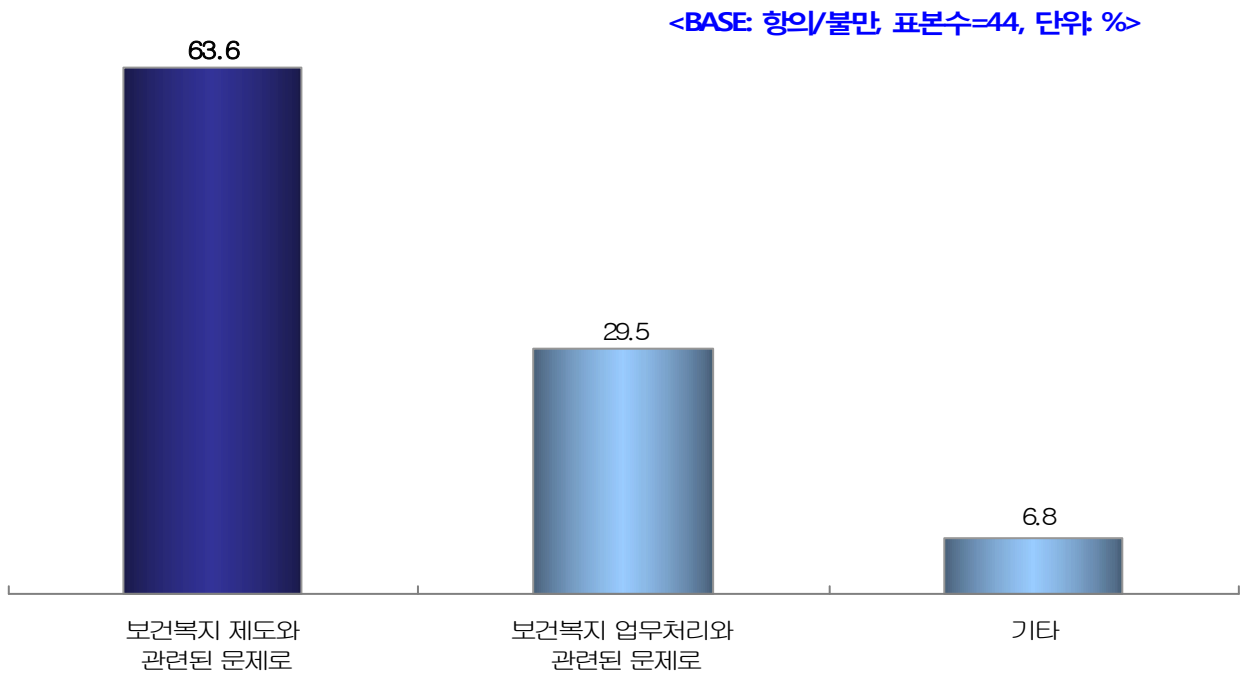
(단위 : %)

		사례수 (명)	보건 복지에 대해 알고싶은 사항이 있어서	보건 복지에 대해 항의나 불만을 토로하기 위해
전체		1,002	95.6	4.4
업무 분장반	소득보장상담반	241	95.4	4.6
	민생안정지원상담반	318	95.6	4.4
	복지서비스상담반	288	95.1	4.9
	건강생활상담반	25	100.0	0.0
	긴급지원상담반	130	96.2	3.8
성별	남성	445	94.6	5.4
	여성	557	96.4	3.6
연령	30대 이하	456	97.6	2.4
	40대	267	94.0	6.0
	50대 이상	279	93.9	6.1
학력	고졸이하	394	93.9	6.1
	대졸	512	96.7	3.3
	대학원 이상	63	98.4	1.6
	무응답	33	93.9	6.1
직업	화이트칼라	274	98.2	1.8
	블루칼라	44	97.7	2.3
	자영업	80	93.8	6.3
	주부	214	93.5	6.5
	기타	358	94.7	5.3
	무응답	32	100.0	0.0

2. 상담 내용(Base=항의/불만 토로자)

(문) 상담하신 내용은 무엇입니까?

- 보건복지콜센터 상담내용으로 '보건복지 제도와 관련된 문제로'는 63.6%, '보건복지 업무 처리와 관련된 문제로'가 29.5%로 나타남.



응답자 특성

- 응답자 특성별로 대부분의 계층에서 보건복지 콜센터 상담내용으로 '보건복지제도와 관련된 문제로' 상담하였다는 의견이 높게 나타남.

조사결과 분석

■ 주요 응답 특성

(단위 : %)

		사례수 (명)	보건복지 업무 처리와 관련된 문제로	보건복지 제도와 관련된 문제로	기타
전체		44	63.6	29.5	6.8
업무 분장반	소득보장상담반	11	45.5	27.3	27.3
	민생안정지원상담반	14	78.6	21.4	0.0
	복지서비스상담반	14	64.3	35.7	0.0
	건강생활상담반	5	60.0	40.0	0.0
	긴급지원상담반	24	58.3	37.5	4.2
성별	남성	20	70.0	20.0	10.0
	여성	11	81.8	18.2	0.0
연령	30대 이하	16	68.8	25.0	6.3
	40대	17	47.1	41.2	11.8
	50대 이상	24	50.0	37.5	12.5
학력	고졸이하	17	82.4	17.6	0.0
	대졸	1	0.0	100.0	0.0
	대학원 이상	2	100.0	0.0	0.0
직업	화이트칼라	5	60.0	40.0	0.0
	자영업	1	100.0	0.0	0.0
	주부	5	40.0	60.0	0.0
	기타	14	57.1	28.6	14.3
	무응답	19	73.7	21.1	5.3

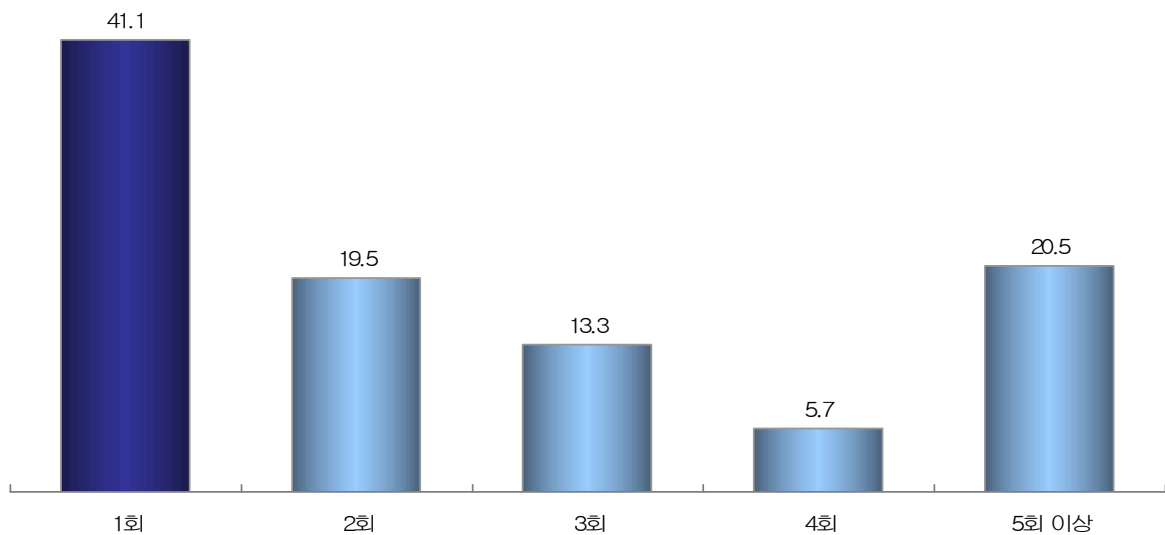
3. 상담 횟수

(문) 귀하께서는 최근에 보건복지콜센터를 통해 상담한 경험이 몇 번이나 있으십니까?

- 최근 보건복지콜센터 이용 횟수로 '1회' 이용자가 41.1%로 가장 높고, 다음으로 '5회 이상'(20.5%), '2회'(19.5%), '3회'(13.3%), '4회'(5.7%) 순으로 나타남. 평균 이용 횟수는 3.9 회임.

<평균 이용횟수: 3.9회>

<BASE 응답자 전체, 표본수=1,002, 단위: %>



응답자 특성

- 업무분장상담반별 평균 이용횟수는 민생안정지원상담반이 4.9회로 가장 높고, 다음으로 소득보장상담반(4.1회), 긴급지원상담반(3.3회) 등의 순으로 나타남.
- 성별로는 남성(4.2회), 연령별로는 저연령층일수록(30대 이하: 4.5회, 40대: 3.8회, 50대 이상: 3.2회) 상담 이용횟수가 많은 것으로 나타남. 학력별로는 대졸(4.7회), 직업별로는 화이트칼라(4.5회)에서 높게 나타남.

조사결과 분석

■ 주요 응답 특성

(단위 : %)

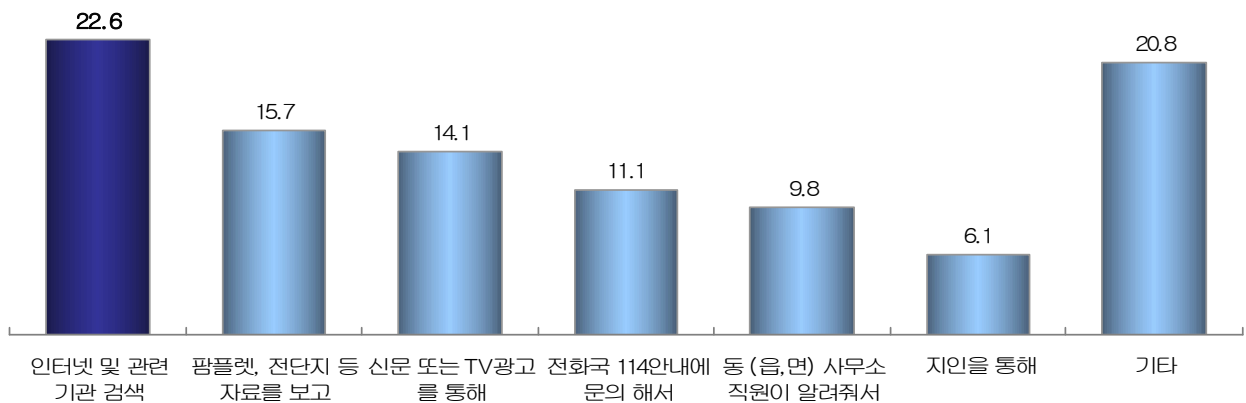
		사례수 (명)	1회	2회	3회	4회	5회 이상	평균(회)
전체		1,002	41.1	19.5	13.3	5.7	20.5	3.9
업무 분장반	소득보장상담반	241	34.9	17.8	14.5	8.7	24.1	4.1
	민생안정지원상담반	318	40.9	18.9	12.9	3.5	23.9	4.9
	복지서비스상담반	288	42.0	21.9	13.5	4.2	18.4	3.2
	건강생활상담반	25	52.0	12.0	24.0	8.0	4.0	2.6
	긴급지원상담반	130	49.2	20.0	9.2	8.5	13.1	3.3
성별	남성	445	37.5	18.9	14.4	9.0	20.2	4.2
	여성	557	44.0	19.9	12.4	3.1	20.6	3.8
연령	30대 이하	456	42.1	18.4	11.6	3.7	24.1	4.5
	40대	267	40.1	21.3	13.9	5.2	19.5	3.8
	50대 이상	279	40.5	19.4	15.4	9.3	15.4	3.2
학력	고졸이하	394	42.6	23.9	14.5	6.3	12.7	3.0
	대졸	512	39.6	16.4	12.9	5.1	26.0	4.7
	대학원 이상	63	39.7	17.5	12.7	6.3	23.8	4.3
	무응답	33	48.5	18.2	6.1	6.1	21.2	2.8
직업	화이트칼라	274	39.4	17.9	14.6	5.1	23.0	4.5
	블루칼라	44	56.8	25.0	11.4	2.3	4.5	2.1
	자영업	80	41.3	21.3	15.0	7.5	15.0	3.8
	주부	214	51.4	23.8	11.7	3.3	9.8	2.3
	기타	358	33.8	17.0	13.4	7.8	27.9	4.9
	무응답	32	46.9	18.8	9.4	3.1	21.9	3.4

4. 상담번호 인지 경로

(문) 보건복지콜센터 상담번호는 어떻게 알게 되셨습니까?

- 보건복지콜센터 상담번호 인지 경로로는 '인터넷'이 22.6%로 가장 높고, 다음으로 '팜플렛 /전단지'(15.7%), '신문 또는 TV광고'(14.1%), '전화국(114)'(11.1%), '동(읍면)사무소 직원(9.8%), '지인을 통해'(6.1%)등의 순으로 나타남.

<BASE: 응답자 전체, 표본수=1002, 단위: %>



응답자 특성

- 상담번호 인지경로로 '인터넷 및 관련기관 검색을 통해서'는 민생안정지원상담반(29.9%), 복지서비스상담반(23.3%), 소득보장상담반(17.4%) 등의 순이며, '팜플렛, 전단지 등 자료를 보고'는 소득보장상담반(18.7%), '신문 또는 TV광고를 통해서'는 건강생활상담반(44.0%)에서 높게 나타남.

조사결과 분석

■ 주요 응답 특성

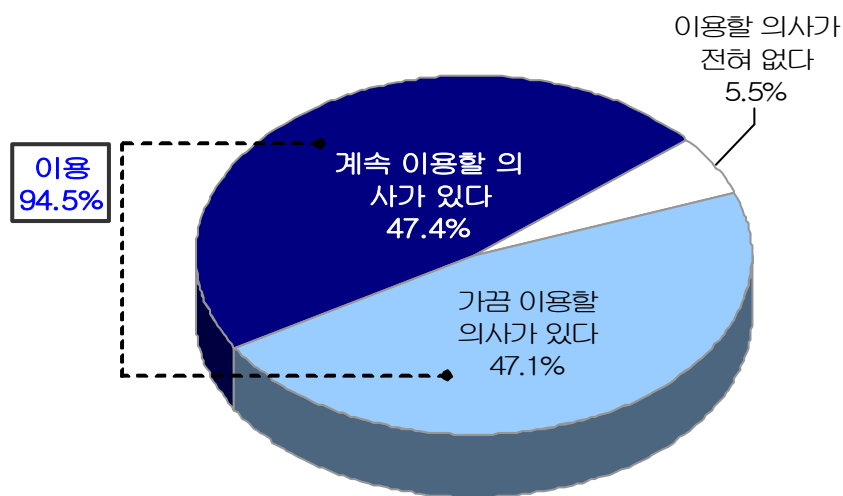
(단위 : %)

		사례수 (명)	인터넷 및 관련기관 검색	팜플렛, 전단지 등 자료를 보고	신문 또는 TV광고를 통해	전화국 114안내 에 문의 해서	동 (읍,면) 사무소 직원이 알려줘서	지인을 통해	기타
전체		1,002	22.6	15.7	14.1	11.1	9.8	6.1	20.8
업무 분장반	소득보장상담반	241	17.4	18.7	19.9	8.7	12.9	3.3	19.1
	민생안정지원상담반	318	29.9	17.6	9.1	10.1	8.5	4.7	20.1
	복지서비스상담반	288	23.3	12.8	11.5	16.3	5.9	6.9	23.3
	건강생활상담반	25	16.0	8.0	44.0	4.0	16.0	0.0	12.0
	긴급지원상담반	130	13.8	13.1	15.4	7.7	14.6	13.8	21.5
성별	남성	445	20.7	13.9	18.0	13.5	9.7	5.6	18.7
	여성	557	24.1	17.1	11.0	9.2	9.9	6.5	22.4
연령	30대 이하	456	35.1	14.7	6.8	7.2	9.4	5.7	21.1
	40대	267	16.9	15.0	18.0	12.4	10.9	6.0	21.0
	50대 이상	279	7.5	17.9	22.2	16.1	9.3	6.8	20.1
학력	고졸이하	394	12.7	19.3	21.6	12.9	7.9	7.9	17.8
	대졸	512	29.9	12.3	10.4	9.2	11.1	4.7	22.5
	대학원 이상	63	27.0	15.9	1.6	12.7	11.1	4.8	27.0
	무응답	33	18.2	24.2	6.1	15.2	9.1	9.1	18.2
직업	화이트칼라	274	38.7	11.3	6.9	10.6	6.6	5.1	20.8
	블루칼라	44	25.0	18.2	11.4	20.5	4.5	2.3	18.2
	자영업	80	13.8	12.5	17.5	12.5	10.0	7.5	26.3
	주부	214	27.6	19.2	15.4	9.8	7.9	7.5	12.6
	기타	358	9.5	17.3	18.2	10.9	14.0	5.9	24.3
	무응답	32	15.6	15.6	15.6	9.4	9.4	9.4	25.0

5. 재이용 의향

(문) 향후 보건복지부콜센터를 다시 이용하실 의향이 있으십니까?

- 향후 보건복지부콜센터 재이용 의향에 대해 '계속 이용할 생각이다'가 47.4%, '가끔 이용할 생각이다'가 47.1%, '전혀 이용할 생각 없다'가 5.5%로 나타남.



<BASE 전체, 표본수=1002, 단위: %>

응답자 특성

- 모든 응답자 특성에서 보건복지콜센터를 다시 이용할 의향이 '있다'는 의견이 높게 나타남.
- 특히, 업무분장반별로 소득보장상담반(97.1%), 복지서비스상담반(94.4%) 등에서 높게 나타남.

조사결과 분석

■ 주요 응답 특성

(단위 : %)

		사례수 (명)	이용할 의사가 전혀 없다	가끔 이용할 의사가 있다	계속 이용할 의사가 있다	종합	
						미의향	의향
전체		1,002	5.5	47.1	47.4	5.5	94.5
업무 분장반	소득보장상담반	241	2.9	52.3	44.8	2.9	97.1
	민생안정지원상담반	318	6.3	44.3	49.4	6.3	93.7
	복지서비스상담반	288	5.6	47.6	46.9	5.6	94.4
	건강생활상담반	25	12.0	44.0	44.0	12.0	88.0
	긴급지원상담반	130	6.9	43.8	49.2	6.9	93.1
성별	남성	445	5.4	47.4	47.2	5.4	94.6
	여성	557	5.6	46.9	47.6	5.6	94.4
연령	30대 이하	456	2.6	48.0	49.3	2.6	97.4
	40대	267	6.7	44.2	49.1	6.7	93.3
	50대 이상	279	9.0	48.4	42.7	9.0	91.0
학력	고졸이하	394	5.8	49.0	45.2	5.8	94.2
	대졸	512	4.5	47.9	47.7	4.5	95.5
	대학원 이상	63	6.3	34.9	58.7	6.3	93.7
	무응답	33	15.2	36.4	48.5	15.2	84.8
직업	화이트칼라	274	4.0	43.4	52.6	4.0	96.0
	블루칼라	44	6.8	56.8	36.4	6.8	93.2
	자영업	80	10.0	43.8	46.3	10.0	90.0
	주부	214	7.0	50.5	42.5	7.0	93.0
	기타	358	4.5	47.2	48.3	4.5	95.5
	무응답	32	6.3	50.0	43.8	6.3	93.8

제4장 종합 및 제언

1. 연도별 종합만족도

2010년 보건복지콜센터 이용고객 종합만족도는 **82.6**점임.

- 2010년 보건복지콜센터 이용고객 종합만족도는 82.6점으로 2009년(82.3점), 2008년(82.3점) 대비 각각, 0.3점 상승한 것으로 나타남.
- 세부항목별 2009년 대비 추이결과, 상담원 설명도(2.5점), 상담원 친절성(0.4점)은 상승한 반면, 답변 신속성(-0.3점)은 하락한 것으로 나타남.

(단위: 점)

년도별 추이	상담원 친절성	상담원 설명도	답변 신속성	답변 정확성	차원 만족도	전반적 만족도	종합 만족도
2010년①	85.7	83.1	81.4	81.4	82.8	82.0	82.6
2009년②	85.3	80.6	81.7	-	82.5	81.9	82.3
2008년③	85.4	81.2	81.2	-	82.6	81.5	82.3
증감(①-②)	0.4	2.5	-0.3	-	0.3	0.1	0.3
증감(①-③)	0.3	1.9	0.2	-	0.2	0.5	0.3

- 세부항목별 '만족한다'는 의견은 상담원 친절성이 86.6%로 가장 높고, '불만족한다'는 의견은 답변 신속성이 5.8%로 가장 높게 나타남.

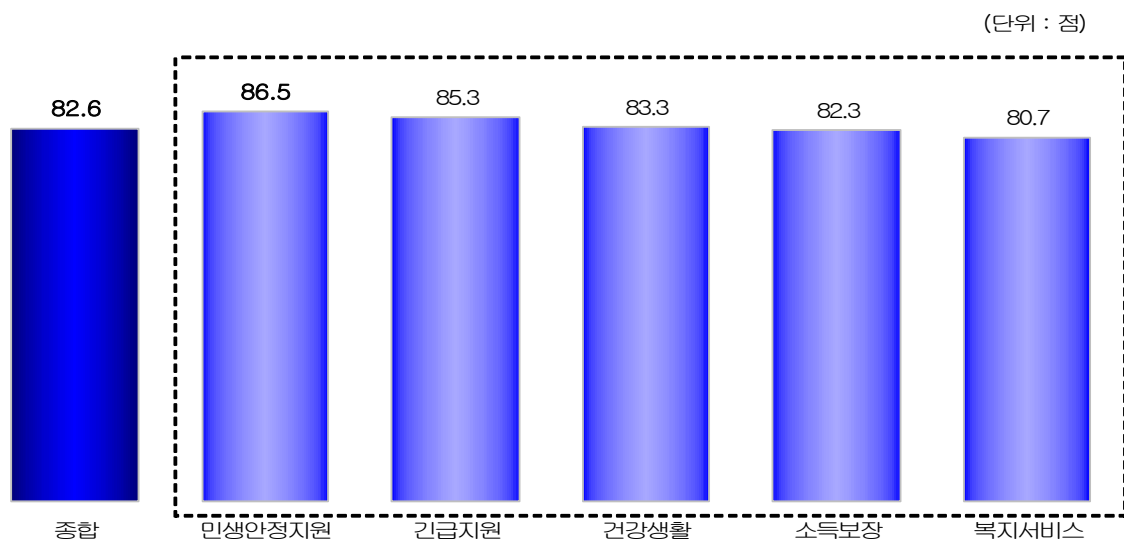
(단위: %)

구분	상담원 친절성	상담원 설명도	답변 신속성	답변 정확성	전반적 만족도
만족비율 (매우만족+만족)	86.6	83.5	81.6	82.5	84.5
불만족비율 (불만족+매우 불만족)	3.6	5.1	5.8↓	4.9	4.2

2. 업무분장반별 종합만족도

업무분장반별 종합만족도는 민생안정지원상담반이 **86.5점**으로 가장 높고,
복지서비스상담반이 **80.7점**으로 가장 낮음.

- 업무분장반별 종합만족도는 민생안정지원상담반이 86.5점으로 가장 높고, 다음으로 긴급지원상담반(85.3점), 건강생활상담반(83.3점) 등의 순으로 나타남.



- 항목별 만족도에서 '상담원 친절성', '상담원 설명도', '답변의 신속성' 항목은 민생안정지원상담반이 각각 92.0점, 89.0점, 86.0으로 가장 높게 나타났고, '답변의 정확성'은 긴급지원상담반에서 가장 높게 나타남.

(단위: 점)

업무분장반	사례수 (명)	상담원 친절성	상담원 설명도	답변 신속성	답변 정확성	차원 만족도	전반적 만족도	종합 만족도
전체	1,002	85.7	83.1	81.2	81.4	82.8	82.0	82.6
민생안정지원상담반	25	92.0(▲6.3)	89.0(▲5.9)	86.0(▲4.8)	85.0(▲3.6)	87.6(▲4.8)	83.0(▲1.0)	86.5(▲3.9)
긴급지원상담반	130	86.9(▲1.2)	85.0(▲1.9)	84.8(▼3.6)	85.8(▲4.4)	85.6(▲2.8)	84.4(▲2.4)	85.3(▲2.7)
건강생활상담반	288	86.8(▲1.1)	83.4(▲0.3)	82.6(▲1.4)	80.8(▼0.6)	83.3(▲0.5)	83.1(▲1.1)	83.3(▲0.7)
소득보장상담반	241	84.4(▼1.3)	84.0(▲0.9)	80.2(▼1.0)	80.8(▼0.6)	82.4(▼0.4)	82.3(▲0.3)	82.3(▼0.3)
복지서비스상담반	318	84.7(▼1.0)	80.9(▼2.2)	78.8(▼2.4)	80.3(▼0.9)	81.1(▼1.7)	79.7(▼2.3)	80.7(▼1.9)

3. 업무분장반별 개선사항

① 전체 개선사항

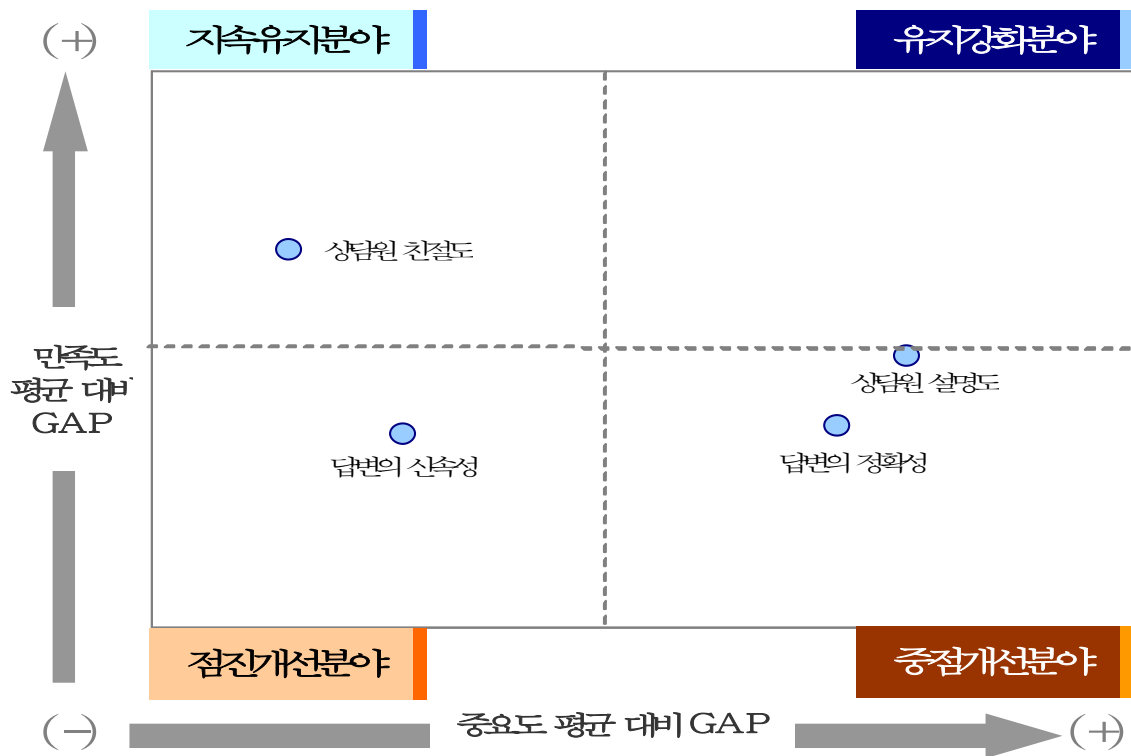
- 1차 개선 영역(중점 개선분야)

- 상담원 설명도, 답변의 정확성

- 2차 개선 영역(점진 개선분야)

- 답변의 신속성

- 세부항목별 포트폴리오 분석결과는 '상담원 설명도'와 '답변의 정확성' 항목은 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 1차 개선 분야로 나타났고, '답변의 신속성' 항목은 중요도 및 만족도가 상대적으로 모두 미흡하여 2차 개선 분야로 나타남.

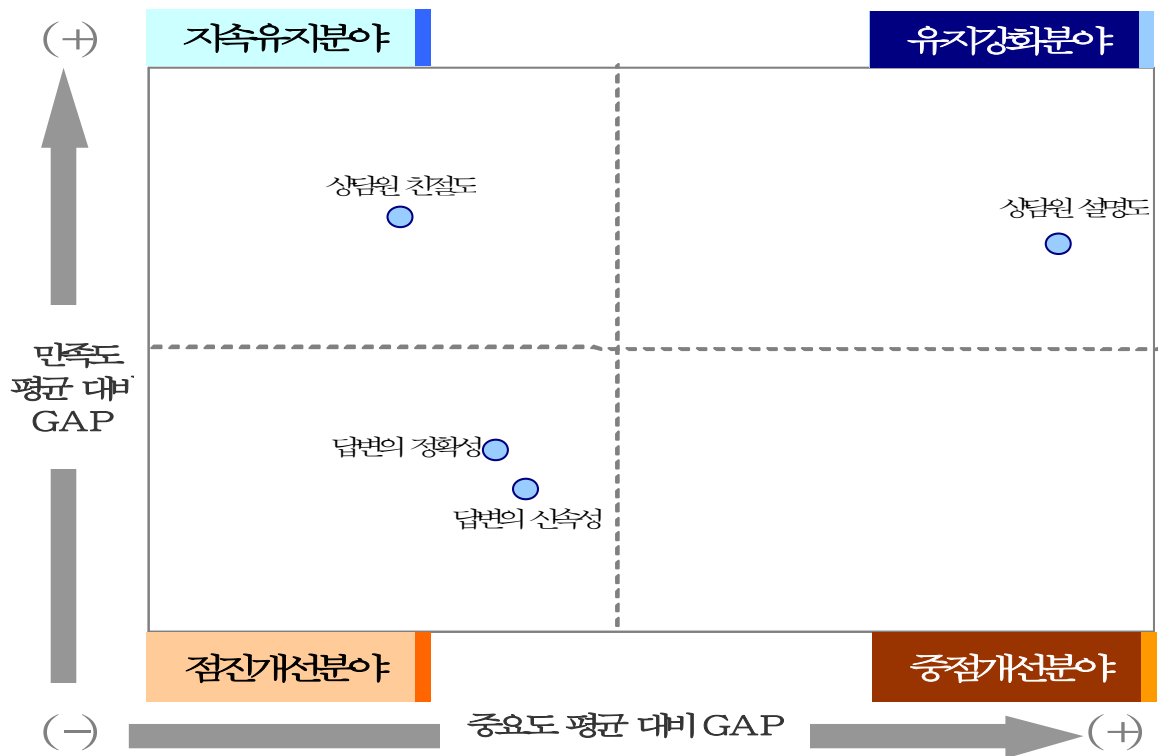


② 소득보장상담반 개선사항

· 2차 개선 영역(점진 개선분야)

- 답변의 정확성, 답변의 신속성

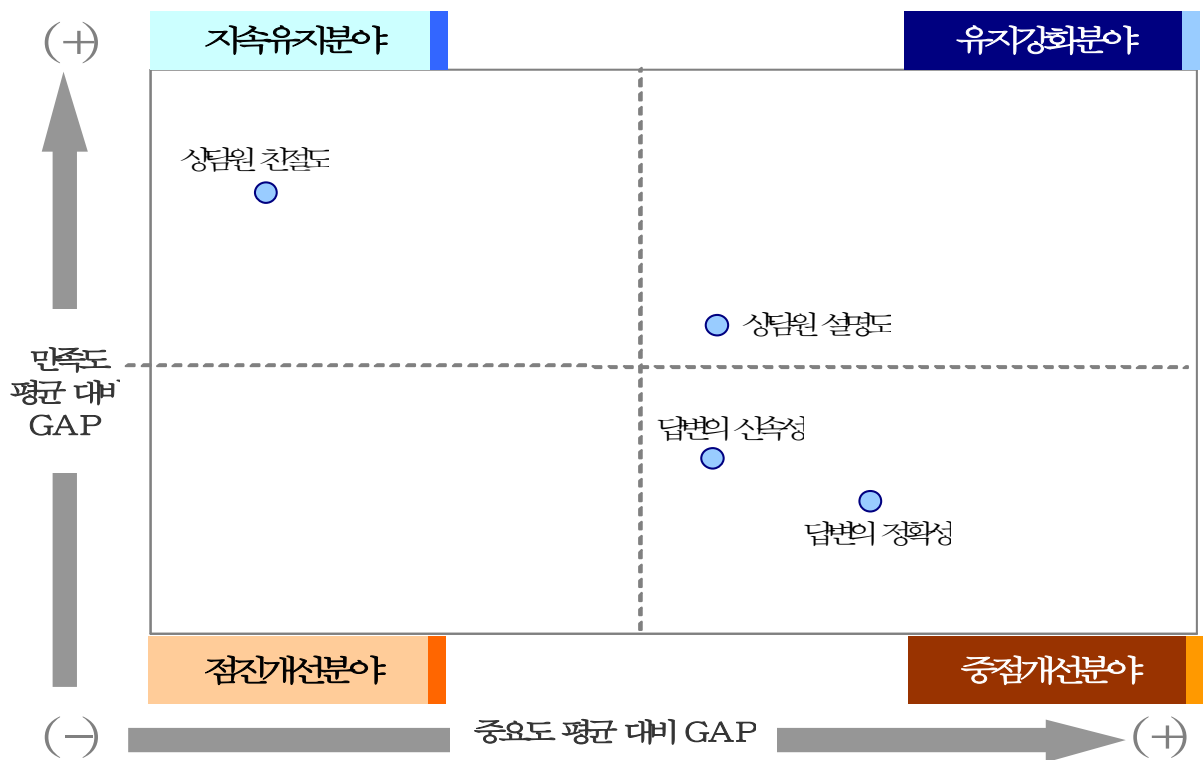
- 세부항목별 포트폴리오 분석결과는 '답변의 신속성', '답변의 정확성' 항목은 중요도 및 만족도가 상대적으로 모두 미흡하여 2차 개선 분야로 나타남.



③ 민생안정지원상담반 개선사항

- 1차 개선 영역(중점개선분야)
 - 답변의 신속성, 답변의 정확성

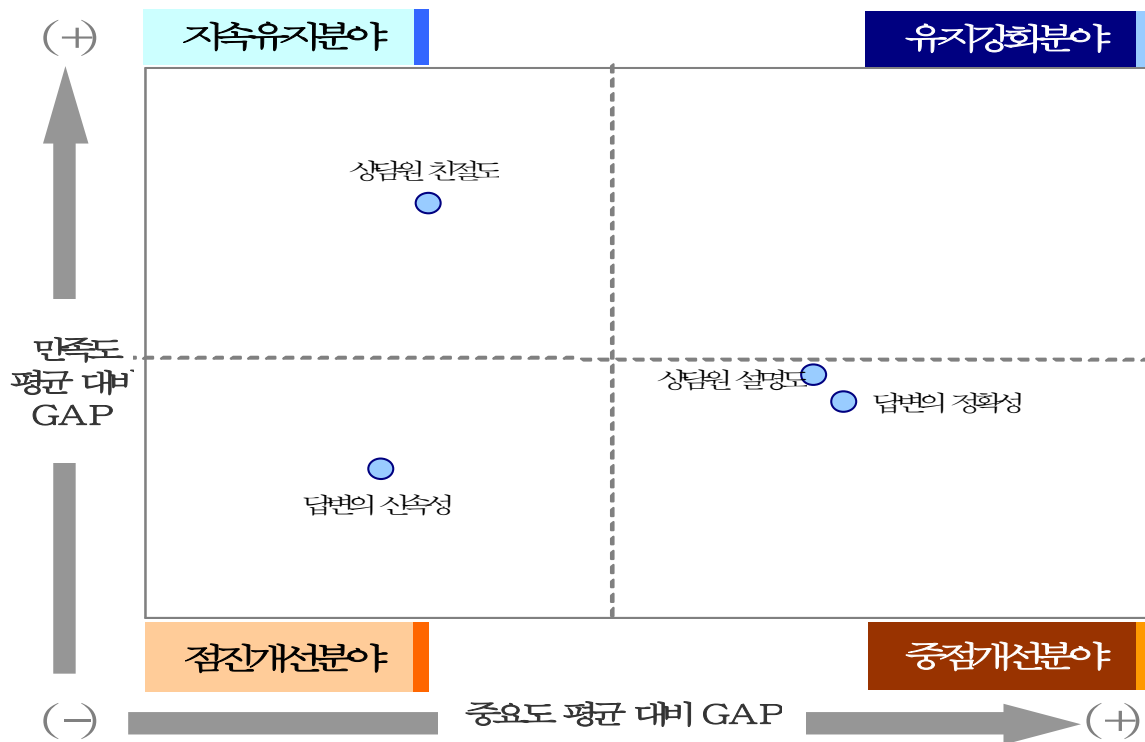
- 세부항목별 포트폴리오 분석결과는 '답변의 신속성', '답변의 정확성' 항목은 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 1차 개선 분야로 나타남.



④ 복지서비스상담반 개선사항

- 1차 개선 영역(중점개선분야)
 - 상담원 설명도, 답변의 정확성
- 2차 개선 영역(점진개선분야)
 - 답변의 신속성

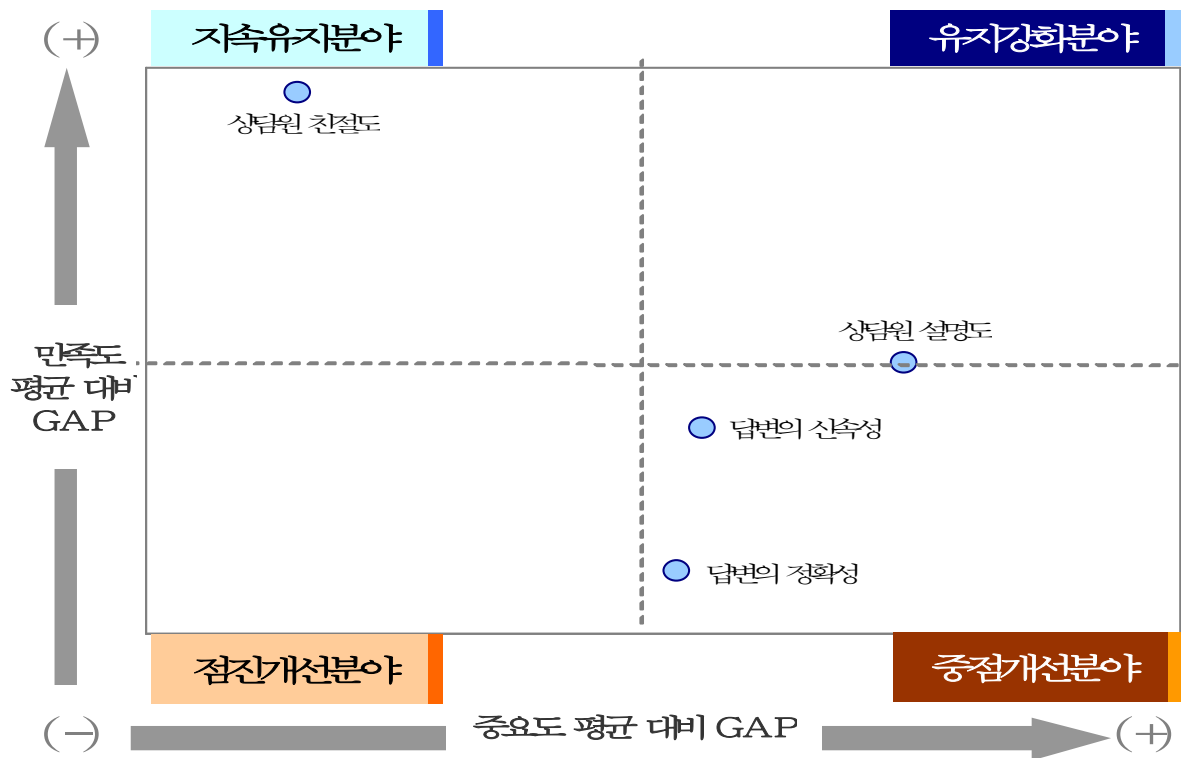
○ 세부항목별 포트폴리오 분석결과는 '상담원 설명도', '답변의 정확성' 항목은 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 1차 개선 분야로 나타났고, '답변의 신속성' 항목은 중요도 및 만족도가 상대적으로 모두 미흡하여 2차 개선 분야로 나타남.



⑤ 건강생활상담반 개선사항

- 1차 개선 영역(중점개선분야)
 - 답변의 신속성, 답변의 정확성

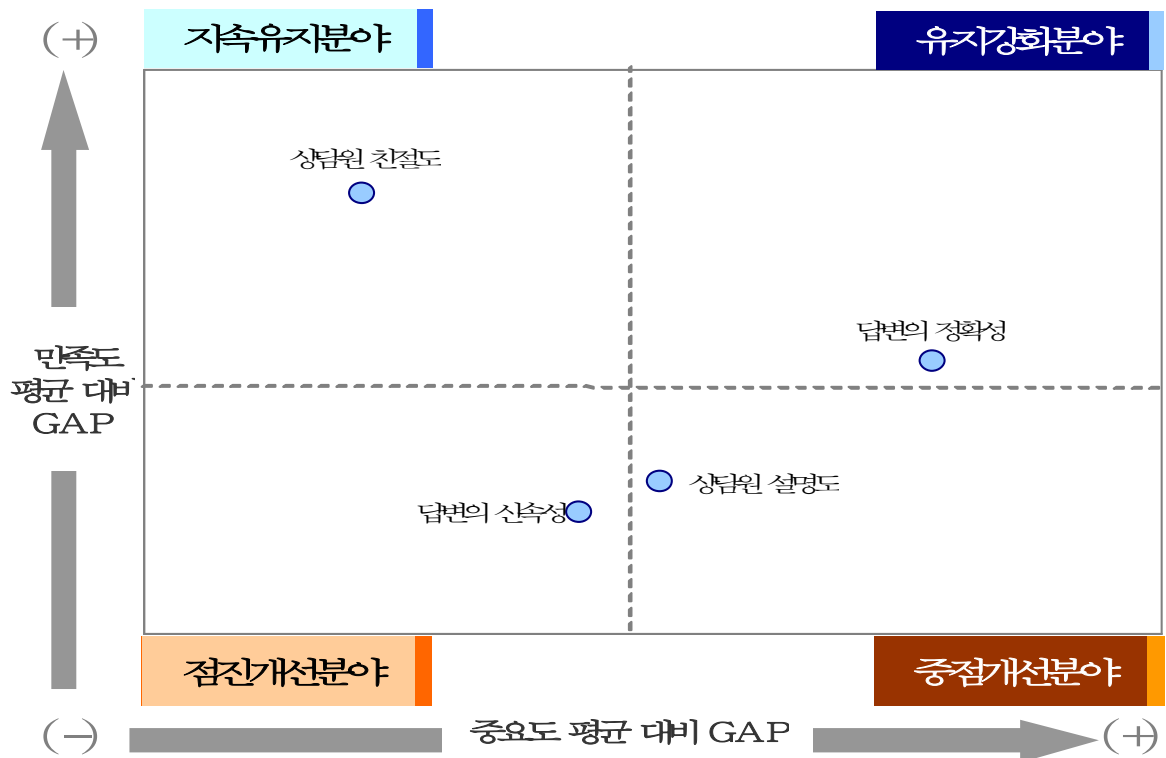
- 세부항목별 포트폴리오 분석결과 '답변의 신속성', '답변의 정확성' 항목은 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 1차 개선 분야로 나타남.



⑥ 긴급지원상담반 개선사항

- 1차 개선 영역(중점개선분야)
 - 상담원 설명도
- 2차 개선 영역(점진개선분야)
 - 답변의 신속성

○ 세부항목별 포트폴리오 분석결과는 '상담원 설명도' 항목은 중요도는 높으나 상대적으로 만족도가 미흡하여 1차 개선 분야로 나타났고, '답변의 신속성' 항목은 중요도 및 만족도가 상대적으로 모두 미흡하여 2차 개선 분야로 나타남.



4. 종합 제언

- 일반문의고객의 보건복지콜센터에 대한 전반적 만족도는 82.6점이며, 항목별 만족도는 ‘친절도’가 85.7점, ‘설명도’가 83.1점, ‘답변의 신속성’이 81.2점, ‘답변의 정확성’이 81.4점으로 나타남.

전반적으로 콜센터에 대한 만족도는 높은 수준으로 나타났으나, 상대적으로 ‘친절도’ 대비 ‘답변의 신속성’, ‘설명 정확성’, ‘설명 정확성’항목은 다소 미흡 것으로 나타남.

☞ 콜센터 만족도 향상을 위한 방안

① 중점개선분야 : 상담원 설명도, 답변의 정확성

→ 상담원 전문성 확보를 위한 정기적인 교육 실시 및 우수 상담원(업무숙지도가 높은 경력자) 확보를 위한 장기적인 혜택마련

→ 고객에 대한 문의파악(고객 문의 정확성 확보), 고객문의에 대한 경청도, 업무 지식 및 설명력 등에 대한 점검항목을 마련하여 교육 강화가 필요

② 점진개선분야 : 답변의 신속성

→ 상담원의 상담내역 및 통화시간을 정기적으로 체크하여 빠른 답변을 위한 자체 방안 마련이 필요함.

→ 신속성 및 양해멘트(고객질의에 다소 시간이 소요된 경우)에 대한 점검항목을 마련하여 교육 강화가 필요함

③ 상담원의 친절도 항목은 지속적으로 유지 및 강화시켜야 함.

→ 첫인사 강화, 밝은 목소리 톤 유지(발음의 정확성), 문의사항에 대한 확인 등에 대한 점검 항목을 마련, 교육 강화가 필요

상담원 설명도, 답변의 정확성, 답변의 신속성은 장기적인 관점에서 바라봐야 함. 즉, 우수 상담원(경력자)의 경우 업무숙지도가 일반상담원 보다 높기 때문에 설명의 질도 우수하고, 신속한 답변이 가능함.

상담원의 친절도는 설명도 및 신속성에 비해 일반적인 교육을 통해서도 비교적 쉽게 달성할 수 있는 항목이지만, 상담원의 기본 태도로서 필수항목이므로 지속적 교육이 필요함.

○ 우수 상담원 확보를 위한 대안

☞ '상담원의 만족 없이는 고객만족은 없다'고 볼 수 있으므로 상담원에 대한 복지수준 강화가 보건복지콜센터 서비스의 질을 향상시키는 비결의 출발점임을 인식해야 할 것임.

→ 상담원 및 업무분장별 인센티브 및 패널티 도입

- ① 상담내용을 정기적으로 모니터링하여 우수 상담원에 대한 포상금 지급
- ② 장기 근속자에 대한 개인 및 업무분장반별 포상금 지급 및 경쟁유도
- ③ 워크샵을 통해서 보건복지부에서 바라는 사항, 상담원이 바라는 사항 등에 대해 점검

○ 상담반별 Portfolio 개선방안

상담반	개선항목	개선 시점
소득보장상담반	답변의 정확성 답변의 신속성	점진개선
민생안정지원상담반	답변의 신속성 답변의 정확성	중점개선
복지서비스상담반	상담원 설명도 답변의 정확성	중점개선
	답변의 신속성	점진개선
건강생활상담반	답변의 신속성 답변의 정확성	중점개선
긴급지원반	상담원 설명도	중점개선
	답변의 신속성	점진개선

- 상담반별 주요 불만족 의견으로는 각 업무분장에서 ‘불친절한 태도’, ‘정확성 부족’, ‘답변 및 일처리가 오래걸린다’, ‘전문성 및 업무지식 부족’ 등의 이유로 불만족한다는 의견이 많이 나옴.

상담반별	불만족 의견
소득보장상담반	<ul style="list-style-type: none"> · 불친절함 · 전화연결이 어려움 · 전문성 결여 · 타 부서로의 이관 처리 지양
민생안정지원상담반	<ul style="list-style-type: none"> · 답변 및 업무에 대한 파악 부족 · 정확성 부족 · 확실한 답변 부족
복지서비스상담반	<ul style="list-style-type: none"> · 원하는 답변이 아님 · 답변 및 업무에 대한 파악 부족 · 불친절함 · 답변이 명확하지 않음
건강생활상담반	<ul style="list-style-type: none"> · 타 부서로의 이관 처리 지양 · 불친절함 · 전문성 결여 · 무성의함
긴급지원반	<ul style="list-style-type: none"> · 타 부서로의 이관 처리 지양 · 답변 및 업무에 대한 파악 부족 · 상세한 안내 부족 · 원하는 답변이 아님

보건복지콜센터 이용고객 만족도조사 결과보고서

발 행 처

보건복지부

발 행 일

2010. 12.

조사기관

현대리서치연구소
