



# Bizinsight 고객센터 기본운영방안





# 고객센터 기본 운영 방안

01. 운영효율화
02. 상담품질 유지 및 향상
03. 민원 대응 방안
04. 개인정보 관리방안
05. 고객사 협력 방안

# 01 운영효율화

## 센터 런칭 및 운영시 단계별 전략 수립 및 운영 고도화 주력



\* RPA : Robotic Process Automation (업무자동화)

## 고객센터 운영 조직 R&R 구분

업무주체	구분	업무내용
센터 운영 조직	관리조직	<ul style="list-style-type: none"> <li>현장대리인 : 고객사 종합 창구</li> <li>실적 / 조직 관리 / 통계산출 및 분석, 보고 / 상담원 성과 관리</li> <li>개인별 역량에 따른 실적 향상 지도 및 관리</li> <li>상담 품질 관리 및 심사 현황 점검</li> <li>교육 및 정보보안 담당</li> </ul>
	인바운드 상담원	<ul style="list-style-type: none"> <li>인입호 처리 (상담 및 DB 이관)</li> <li>이관건 진행여부 점검 및 빠른상담 요청</li> </ul>
	아웃바운드 상담원	<ul style="list-style-type: none"> <li>WEB + INBOUND 유입 상담건 처리</li> <li>고객별 유형 파악 및 유형에 따른 응대</li> <li>신용조회 URL 발송 및 조회 여부 확인</li> <li>전산 심사 진행 후 금리 및 한도 안내</li> <li>필수 안내 시행 및 최종 실행</li> </ul>
비즈니스사이트 본사 지원조직	마케팅 본부	<ul style="list-style-type: none"> <li>센터 내 목표를 설정 → 파악 → 분석 → 개선책 모색 → 실시</li> <li>TMR 채용, 이직율 관리 및 프로모션 및 교육 기획/지도</li> <li>Support 그룹과의 원활한 연계를 위한 조정 작업</li> </ul>
	인사/채용팀 경영본부	<ul style="list-style-type: none"> <li>인사(입회사/휴직/휴가 등) 관련 행정 지원 / 전담 채용 업무 진행</li> <li>인사/노무/재무 총괄 관리</li> </ul>
	정보보안 담당자	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보보안 관련 총괄 관리 및 전산지원</li> </ul>

# 01 운영효율화

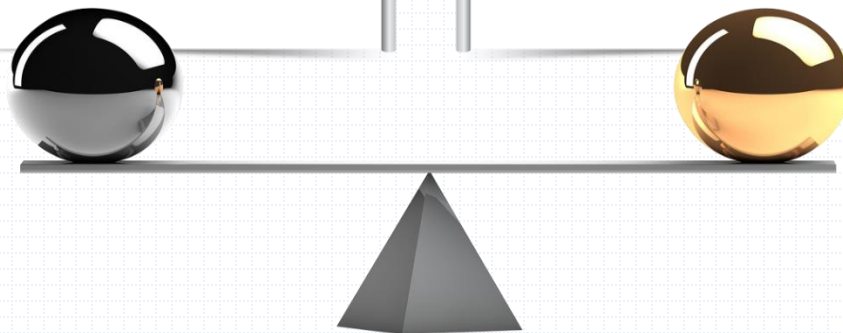
## 고객센터 집중 운영 방안

### 센터운영

- ☑ 준비된 인재, 우수한 관리 역량 보유
- ☑ 철저한 개인별 목표 부여와 관리를 통한 “목표달성” 유도
- ☑ 보안사고 없는 센터
- ☑ 직원이 만족하는 센터

### 고객사와의 협업

- ☑ 고객사의 Needs에 맞는 효율 및 지표 관리
- ☑ 양사가 Win-Win 할 수 있는 전략적 센터 운영 및 제안
- ☑ 민원의 발생 및 재발 방지를 위한 조율
- ☑ 업무 효율화 집중



안정적인 운영을 통한 고객사 매출 증대 기여

# 02 상담품질 유지 및 향상

## 고객센터 운영 강점

### 생산성관리

- 01 근무, 투입율 관리  
→ 응대율 / 실적 유지
- 02 업무별 블랜딩  
→ 각 업무별 누수 발생시 대무
- 03 개인별 목표부여로 생산성 향상 관리  
→ 인센티브/패널티 제도

### 상담품질관리

- 01 전문 QA평가 인력  
→ 집중 모니터링
- 02 VOC 사례 및 우수응대사례 교육
- 03 전문 CS 교육팀  
→ 상담품질 향상 교육

### 운영관리능력

- 01 업무별 R&R  
→ 전문성 및 효율성 증대
- 02 근무만족도 조사  
→ 근무환경 개선
- 03 정기면담 및 간담회 시행 □  
→ 고충 처리
- 04 감정노동자 보호제도 □  
→ 상담원의 인권 보호 및 업무 스트레스 관리

생산성 및 상담품질 향상을 위한 현실적 주요 지표 설정



# 02 상담품질 유지 및 향상

## 입사 후 전단계별 차별화된 교육을 통한 상담원 생산성 향상 및 상담품질 균질화



## 02 상담품질 유지 및 향상

### 업무 부진자 원인분석 및 맞춤교육 진행, 업무성과 개선

#### 교육 대상자 선정

- 실적 하위 30% 이내 상담원
- 통화시간 기준 미달자
- 상담 품질 이상자



#### 개인별 원인 분석

- 실적 통계 및 모니터링을 통하여 대상자 성향 파악
- 취약 항목 분석, 개인별 성향 및 업무처리 방식 등 부진 원인 파악

#### 1:1 수시/정기 코칭

- 팀장 및 Q&A 1:1 동석을 통한 밀착 관리
- 콜 유형별 응대 방안 제시
- 개인별 성향에 맞는 맞춤형 코칭
- 우수 상담 사례 & 개인 녹취 비교 분석
- 전담 강사 정기 코칭

#### 재평가

- 피드백 내용 재점검
- 개인별 목표/실적 관리
- 목표 수준 재설정
- 재설정 목표에 대한 자체 평가 실시
- 향상도 파악 및 미개선 항목 확인
- Warning 제도 운영

Feedback 결과 반영



# 02 상담품질 유지 및 향상

## 연간 필수 교육 일정

### 일/주간

- Sales 상승 코칭 교육
  - call 지표
  - DB 활용 방안
- 보완율 관리 교육
  - 보완유형별 사례 교육
  - 보완율 Target 공유
  - 보완 미처리 관리 교육
- 주의율 관리 교육

### 월간

- 정보보안 테마교육
- QC 검수기준 정기 교육
  - 매월 초 검수기준 교육
- QA 월 정기 교육
  - 자체 QA팀에서 진행
  - 월 1회 전체 집체 교육
  - 월 2회 부진자 교육
- 민원 방지 교육
  - 민원 발생 사례 교육으로 민원 Zero 추구
- 내부관리 계획 교육
  - 월 1회 자체 교육 시행으로 내부 관리 계획의 이해
- 감정노동자 보호 교육

### 연간/분기

- [연 1회]
- 직장인 성희롱 예방 교육
    - 자체 교육팀 주관
  - 연간 정보보안 교육
- [분기]
- 금감원 전화 마케팅 모범 기준
    - 5월 / 11월
  - 정보보안 교육
    - 자체 교육팀 주관

### 수시

- 신입 교육 (발생시)
  - 상품교육
  - 스크립트 교육
  - 검수기준 교육
  - 통화 품질 교육
  - 정보 보안 교육
- 내부관리계획 교육 (개정 시)
  - 내부 관리 계획서 개정 시 전 직원 대상 집체 교육
- QC 검수기준
  - 검수기준 변경 시 즉시 교육

# 03 민원 대응 방안

## 민원처리 및 예방 프로세스



# 03 민원 대응 방안

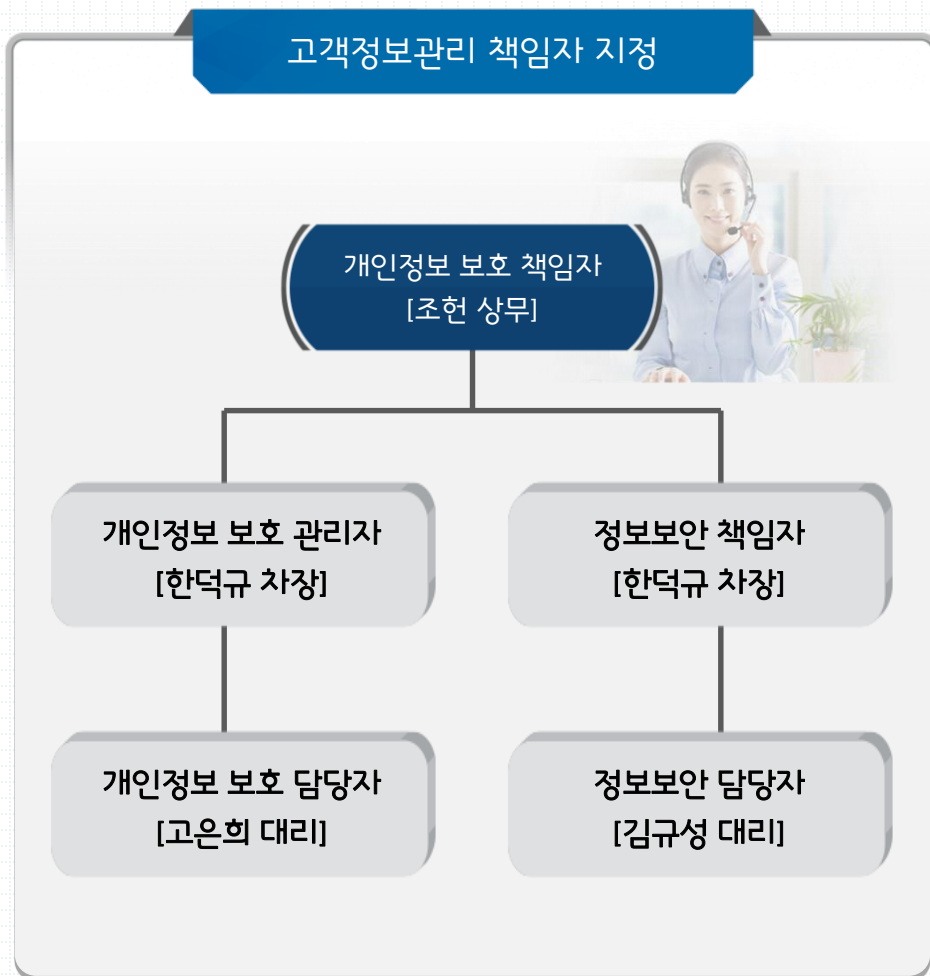
## 민원 재발 방지 프로그램



## 개인정보보호 관리 방안



## 개인정보보호 관리 조직



구분	담당자	역할
개인정보보호 책임자	조현 상무	<ul style="list-style-type: none"> <li>내부관리 계획 수립/시행</li> <li>개인정보 보호 및 정보보안 총 책임</li> </ul>
개인정보보호 관리자	한덕규 차장	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인정보 보안업무 효율적 운영 위한 개인정보 관리 및 제반 이행 관리</li> </ul>
개인정보보호 담당자	고은희 대리	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인정보 관련 업무의 효율적 운영</li> <li>매월 개인정보 교육자료 작성 및 배포</li> <li>주기적 보안점검 및 전사적 레포트 배포</li> </ul>
정보보안 책임자	한덕규 차장	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인정보 기술적, 관리적 및 물리적 보호조치, 이행 총괄</li> </ul>
정보보안 담당자	김규성 대리	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술적 물리적 보안의 효율적 운영 내부 관리하는 DB서버 접근 권한자</li> </ul>

## 정보보안 규정 및 수준평가 예시

### 내부관리규정 및 침해사고 응대 지침 지정 / 침해,재해 관련 모의 훈련 실시

**개인정보 내부관리 계획**

2018년 9월 3일

마케팅본부

주식회사 비즈인사이트

**개인정보 침해사고 대응 지침**

2018년 9월 3일

마케팅본부

주식회사 비즈인사이트

**재해·재난 대비 개인정보처리시스템 위기대응 매뉴얼**

2018년 9월 3일

마케팅본부

주식회사 비즈인사이트

**개인정보 침해사고 대응 모의훈련 계획**

2018년 9월 3일

마케팅본부

주식회사 비즈인사이트

### 월 1회 보안 수준 평가 및 전사 레포트로 관리

**월 1회 보안 수준 평가 및 전사 레포트로 관리**

2018년 9월 3일

마케팅본부

주식회사 비즈인사이트

**월 1회 보안 수준 평가 및 전사 레포트로 관리**

2018년 9월 3일

마케팅본부

주식회사 비즈인사이트

**월 1회 보안 수준 평가 및 전사 레포트로 관리**

2018년 9월 3일

마케팅본부

주식회사 비즈인사이트

**월 1회 보안 수준 평가 및 전사 레포트로 관리**

2018년 9월 3일

마케팅본부

주식회사 비즈인사이트

# 04 개인정보 관리방안

## 개인정보 유출 비상상황 모의 훈련 시행

[EX. 개인정보 침해사고 모의훈련 연간 1회 불시에 실시]



- 사고발생 인지 또는 그러한 사건이 의심되는 경우 지체없이 센터장 및 운영책임자에게 신고한다.
- 센터장은 지체없이 개인정보관리자에게 보고한다.
- 개인정보보호 관리자는 개인정보침해사고를 접수한 경우 “개인정보 침해사고 관리대장에 사고내용을 접수하여 기록한다.
- 개인정보보호관리자는 보고 후, 침해사고 대응 및 복구절차에 따라 처리 조치를 취한다.
- 개인정보보호관리자는 보고 후, 대응 및 복구절차에 따라 조치를 취한다
- 침해사고 처리 후, “개인정보침해사고 처리보고서”를 작성하여 개인정보보호 책임자에게 제출 및 결과 내용을 보고하여 완료 처리한다.





# 04 개인정보 관리방안

## 관리자 정보보안 패널티 규정

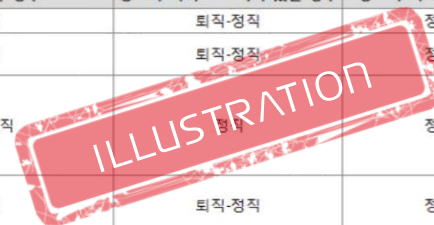
☑ 매월 자체 점검 진행 및 해당 결과에 따른 관리자 패널티 반영  
(전 센터 관리자 전체 적용)

☑ 해당월 관리자 인센티브에 점수 비율 별 적용 패널티 반영



기준점수	적용비율	적용사항
100점	20%	1. 2개월 연속 97점 미만 센터 발생 시 센터 전 관리자 및 부서장 시말서 징구 2. 고의 또는 피해상황에 따라 인사위원회 회부 3. 개인정보내부관리계획에 규정된 패널티 예외없이 적용 4. 현재 운영센터 전체 평균 99.7점 수준 유지
99점 이상	10%	
98점 이상	0%	
97점 이상	-10%	
97점 이상	-20%	

분류	정도가 심하고 고의가 있는 경우	정도가 심하고 중과실이거나, 정도가 약하고 고의가 있는 경우	정도가 심하고 중과실이거나, 정도가 약하고 중과실인 경우	정도가 약하고 경과실인 경우
비밀의 누설 / 유출	퇴직	퇴직-정직	정직-감봉	감봉
개인정보 부정이용 및 무단유출	퇴직	퇴직-정직	정직-감봉	감봉-시말서
비밀 분실 또는 해킹 등에 의한 비밀 침해 및 비밀유기 또는 무단방치	퇴직-정직	정직	정직-감봉	감봉-시말서
개인정보 무단조회/열람 및 관리소홀	퇴직	퇴직-정직	정직-감봉	감봉
그 밖에 보안관계 법령 위반	퇴직-정직	정직	감봉	시말서





# 04 개인정보 관리방안

## 보안수준 평가 예시

SUMMARY

\* 단위: 백만원

목표	목표	결과	달성률
	23,000	16,278	70.8%

↳ [집수심사율] = 7.17% (백만원) / 4.9 달성률수 1,635 (백만원)

↳ [집수액정] = 480(백만원)

유입채널	확정 회계액 (대한 포탈)	대환금액	확정 회계액 (대한 포탈)	수주액	수주액 합계
Online(TM 전답)	4,926,000,000	408,190,227	4,517,809,773	0.50%	22,589,049
Web(Online)	2,296,000,000		2,296,000,000	0.50%	11,480,000
Web(Online) ALM	4,980,000,000		4,980,000,000	0.38%	18,924,000
X-Sell	4,482,000,000		4,482,000,000	0.38%	17,891,800
TOTAL	16,684,000,000	408,190,227	16,275,809,773		70,624,649

Inbound (1차) 실적현황

DATE	CSR	CALL 현황									
		IN		WEB							
2020-04-TOTAL	Register	Actual	OFF	잔입수	출입수	유입	확정성	%	유입		
WD	DAY	5	5	0	1,645	1,541	93.7%	1,016	422	41.5%	961
1	04-01 (9)	5	5	-	128	128	100.0%	123	63	51.2%	110
2	04-02 (목)	5	5	-	147	148	99.3%	119	48	40.3%	106
3	04-03 (금)	5	5	-	121	121	100.0%	88	40	45.5%	90
4	04-04 (토)	5	5	03	481	400	83.4%	239	86	36.0%	248
5	04-05 (일)	5	5	03	351	312	88.9%	187	68	36.5%	248

IN/OUT FLOW

업무	성명	사번	TOTAL			평균		
			IN	OB	계	IN	OB	
V+DMP(모)	김미경	DOT053	57	387	444	10	65	
V+WEB LKG	이건희	DOT047	391	115	506	56	16	
V+WEB LKG	류형숙	DOT062	340	78	418	49	11	
V+WEB LKG	박미현	DOT067	374	132	506	53	19	
V+WEB LKG	김종진	DOT080	354	169	523	51	24	
INBOUND	류정민	DOT045	25	-	25	5	-	
IN TOTAL			전체	1,541	881	2,422	223	135
			SV제외	1,516	881	2,397	218	135
IN 평균			216.6	125.9	342			

Transfer

업무	성명	사번	TOTAL			평균	
			IN	OB	계	IN	OB
V+DMP(모)	김미경	DOT053	21	189	210	4	32

	1월	2월	3월	TOTAL	
유입	362	316	377	1,055	가정금액 56
이관	18	32	24	74	가정금액 591,000,000
확정	4	6	1	11	유입액/가정PTR 23.0%
이관PTR	5.0%	10.1%	6.4%	7.0%	유입액/합PTR 7.4%
확정PTR	22.2%	18.8%	4.2%	14.9%	GAP 15.6%

4/1	4/2	4/3	4/6	4/7	4/8	4/9	이관TOT	확정전수	위급액 전체
27	27	26	44	43	40	37	244	18	185,000,000
27	27	26	44	43	40	37	244	18	185,000,000

4/1	4/2	4/3	4/6	4/7	4/8	4/9	이관TOT	확정전수	위급액 전체
1	2	3	4	5	6	7	244	18	185,000,000
-	1	-	2	-	-	-	3	-	-
-	1	2	2	2	1	-	8	1	5,000,000
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	1	1	4	3	-	-	10	2	55,000,000
-	-	-	1	-	-	1	2	-	-
-	-	-	1	-	-	-	1	-	-
1	3	2	1	1	-	3	11	2	20,000,000
-	1	-	1	-	1	1	4	1	25,000,000
-	-	-	1	1	-	-	2	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	1	-	4	2	7	-	-
1	-	4	-	1	1	1	10	1	18,000,000

M1%	PTR	취급액	스크래핑
환산점수	환산점수	환산점수	환산점수
59.6%	6.51%	2,726	121
41.7%	7.0	4,355	23.4
54.4%	9.1	5,477	29.4
54.1%	9.1	0.97%	5.2
55.5%	9.3	2.64%	14.2
48.7%	8.2	3.17%	17.1
47.0%	7.9	6.51%	35.0
50.0%	8.4	4.22%	22.7
44.7%	7.5	1.70%	9.1
53.0%	8.9	3.83%	20.6
46.3%	7.8	0.63%	3.4
54.4%	9.1	4.21%	22.7

M1 현황					접수 현황			
M1 전체	Digital(APP) M1			접수 전체	Digital 접수			
	모바일 동의	웹취 동의	Digital 가능 건		Scraping + 전자약정	당월(%)		
							동의(%)	
	320	286	89.4%	11	68	66	56	82.4%
	198	185	93.4%	11	37	35	30	81.1%
전	30	28	93.3%	2	4	4	4	100.0%
점	35	30	85.7%	5	5	5	4	80.0%
점	22	18	81.8%	4	4	4	4	100.0%
점	30	29	96.7%	-	9	9	8	88.9%
점	25	24	96.0%	-	4	3	3	75.0%
점	22	22	100.0%	-	5	3	2	40.0%
점	34	34	100.0%	-	6	5	5	83.3%

서투동		심사점수		대출확정		취급액(억)	
점수(%)	L/T(D)	점수(%)	L/T(D)	PTR(%)	L/T(D)	T/S	T/S
78	14%	7.8	14%	1.5	105	10.0%	4.6
28	13%	6.6	13%	1.7	44	10.9%	4.8
6	15%	6.8	18%	1.3	9	13.4%	4.5
4	10%	6.3	13%	1.8	9	12.3%	5.0
4	9%	6.5	11%	1.0	4	5.4%	4.0
3	10%	4.3	10%	1.0	7	12.7%	12.78
6	18%	11.0	15%	4.0	8	12.1%	11.49
5	14%	4.8	11%	1.0	7	10.4%	8.55

# 05 고객사 협력 방안

성공적인 센터운영에 필요한 다양한 노하우와 풍부한 경험 보유.

20여개의 고객사 콜센터 운영중  
보험상담 센터운영 경험  
풍부한 민원대응 경험  
강력한 개인정보 보안 관리체계확보

고객센터  
운영

보험 및  
멤버십 서비스  
운영

보험대리점 운영  
리스크 컨설팅  
온라인 보험몰 운영  
멤버십서비스 개발

휴대폰 유통 사업  
휴대폰 보험 상품개발  
\* 휴대폰 RVI상품 운영  
N+ 기업통신대리점 운영

통신 및  
유통 관련  
경험

글로벌  
네트워크  
확보

삼성전자(인니)트레이드-인 사업  
휴대폰보험 전문 해외 네트워크  
중고폰 유통 해외 네트워크  
해외 통신대리점 마케팅 지원

\* RVI : Residual Value Insurance (잔존가치보상보험)

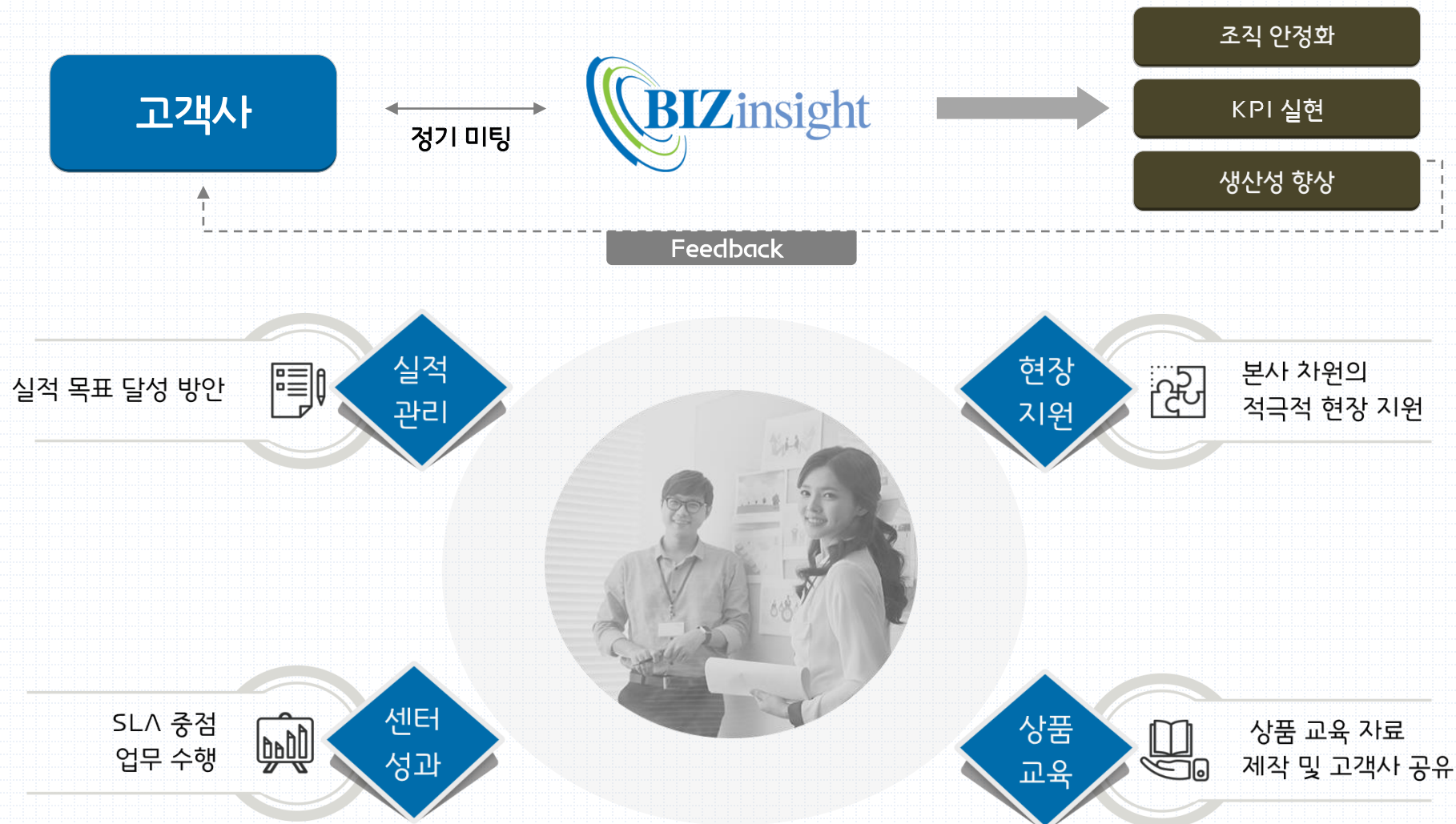
# 05 고객사 협력 방안

## 양사간 협력을 통한 시너지 효과 확대



# 05 고객사 협력 방안

고객사 미팅 정례화를 통한 조직 안정 및 생산성 향상



# 감사합니다

2020 BIZinsight  
Global Assurance Service Group  
[www.bizinsight.co.kr](http://www.bizinsight.co.kr)

해외 마케팅, 콜센터 운영, 보험 대리점, 신사업 개발, 컨설팅  
(주) 비즈인사이트

주소 : 서울시 서대문구 충정로7 구세군빌딩 3층  
TEL : 02)360-2559 FAX : 02)6364-4984