



상담사 평가 피드백 플랫폼

프로젝트 계획서

[프로젝트 개요]

핵심 미션

- 데이터 기반 AI 코칭으로 상담
품질과 관리 효율 혁신

핵심 목표

- AI 기반 기능형 코칭
- 데이터 기반 성과 관리
- 품질 상향 평준화
- QC팀 업무 효율화

전략

- 상담사별 강점·약점 분석
- 개인별 코칭 멘트 자동 제공
- 실시간 데이터로 개인 성과
- 추적 개선 인사이트 제공
- 모든 상담에 AI 자동 평가로
일관된 기준 적용
- 평가·코칭 자동화로 수작업

[프로젝트 배경]

배경

- 국내 고객센터 산업, 연 9조 8,000억 원 규모·19만여 명 고용
- 고객 경험(CX)과 상담 품질 기업 경쟁력의 핵심으로 부상
- 수작업·샘플링 기반 QC 체계에 머무르는 중견기업 多
- 디지털 혁신 전환 추세에 따른 상담 품질 격차 확대

문제점

- 품질관리 수작업/샘플링 위주
- 운영 리소스 부담 증가
- 고객 경험 하락
- 상담사 연평균 이직률 30~45%

파급효과

- 데이터 신뢰성·코칭 효과 저하
- 매출 경쟁력 약화
- 브랜드 경쟁력 약화
- 인력 유출·재교육 비용 증가

[프로젝트 범위]

프로젝트 범위

- 데이터 수집 및 저장

상담 오디오 파일의 안정적 클라우드 관리

체계적 데이터인프라 구축

- 데이터 구조화 및 분석

STT(음성→텍스트) 기술로 상담 오디오 전환 및 메타데이터(상담 유형, 시간) 추출

상담 내용 자동 요약, 주요 평가지표 도출

분석 모델 개발, LLM 기반 강점/개선점/코칭멘트 생성 모델 구축

- AI 기반 품질 관리 시스템 개발

상담 품질 점수 자동 평가 모델 개발 및 미흡 사례 자동 선별 기능 구현

사용자(관리자/상담사)별 맞춤 대시보드 및 시각화 모듈 개발

[프로젝트 범위]

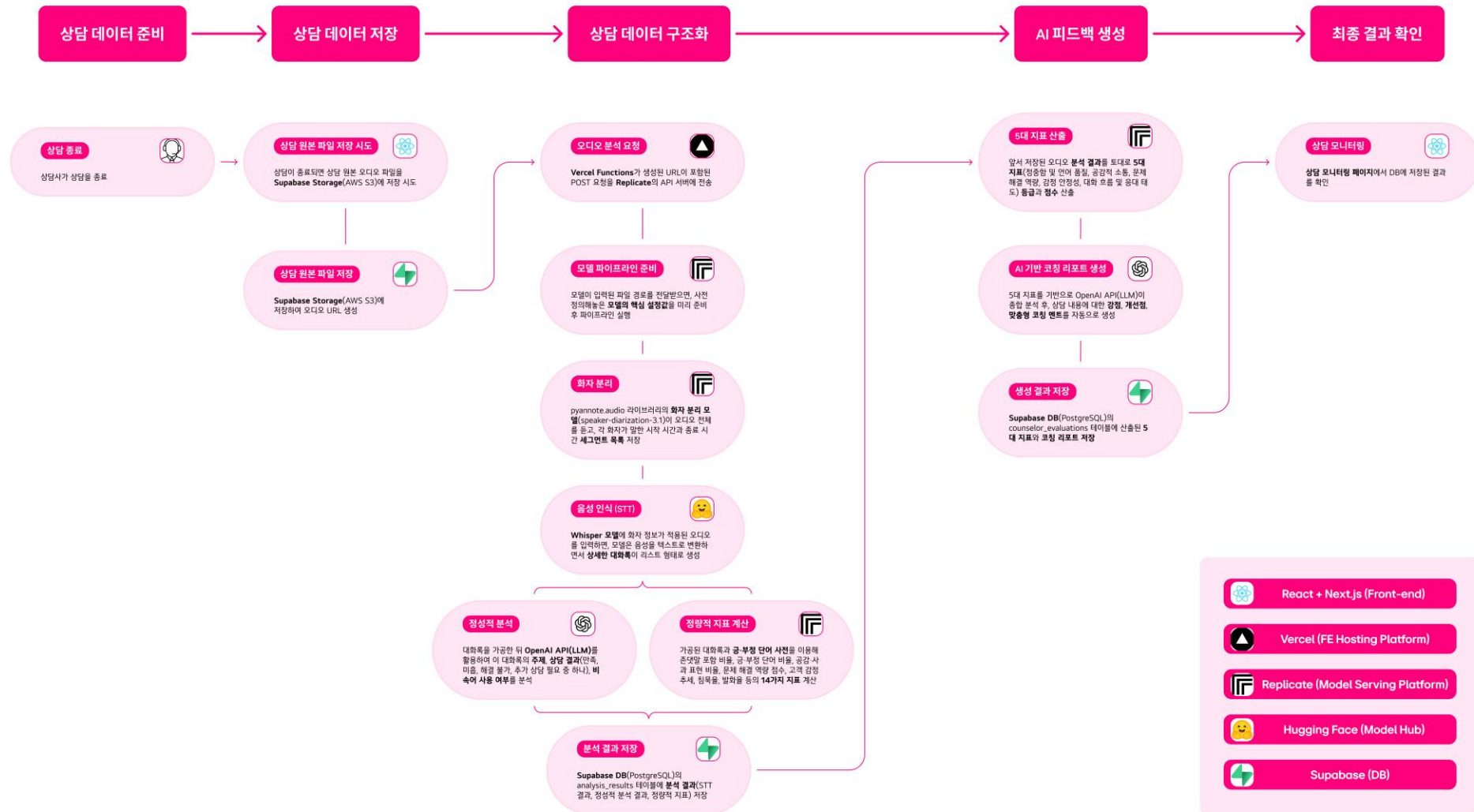
프로젝트 제외 범위

- 인사 시스템과의 자동 연동 기능
- 기존 상담 시스템 외
신규 데이터 수집 인프라 구축

프로젝트 대상

- QA 담당자
전체 상담 데이터 분석
모니터링
코칭 포인트 검토 등 품질 관리 및 전략 활용
- 상담사
개인별 상담 성과 피드백 사용
자기주도적 역량 강화 도구 활용

[시스템 아키텍처]



[기대효과]

정량적 기대효과

- 전수 QC 자동화 실현

QC 검토율 50배 확대(2%→100%), 관리 사각지대 0% 달성 수동

QC 대비 점검 소요시간 95% 단축(통화시간의 4배→0.2배)

※ 관련 선행 사례: IBM CXReview-AI 도입사례(IBM 공식), NICE, Insignia Resource 등 글로벌 컨택센터 자동화 보고서 참고

- 서비스 품질 균일화 효과

반복 문제 빈도 50% 감소, 해결 소요시간 40% 절감, 첫 통화 해결률 20% 상승

※ 유사 서비스(Shifton) 사례에서도 정량적 효과 확인" – Shifton 콜센터 솔루션 공식 블로그(2024)

- 재교육 비용

□ 연간 이직률 15%p 감소, 연 2억~4억 원 상당의 이직 관련 비용 절감 효과

※ (50명 규모 센터 기준, 이직에 따른 상담원 1인당 비용: 2,900만~5,500만 원으로 가정- Insignia Resource 2025 에 근거

- 운영비 절감

상담사 1인당 월 운영비용은 경쟁사 자동화 솔루션(5,5000~11,0000원) 대비 자체 AI 시스템

도입 시 68,850~79,500원으로 최대 45% 절감

[기대효과]

정성적 기대효과

- 업무 효율성 및 프로세스 표준화
자동화된 품질 분석과 표준화된 관리 체계로 업무 효율성과 상담 프로세스 개선을 동시에 달성
- 상담사 성장 지원 및 동기 부여
AI 맞춤 코칭으로 막연한 평가 대신 명확한 성장 경로 제공
- 고객 만족도 및 유지율 증대
객관적 품질 보증을 통해 고객 문의 해결의 신뢰성 강화, 고객 장기적 만족도/충성도 제고
- 맞춤형 확장성
경쟁사 대비 지표·코칭 구조 커스터마이징, 확장 적용 측면에서 유리