

번호안내114

전문적인 리서치 서비스로 새로운 변신



KT CS 리서치 조사팀

“네, 고객님!”

전화번호 문의에 대해 365일 24시간 상담 서비스를 제공하는 번호안내114가 전화 친절도 조사, 고객만족도 조사 등 전문 리서치 서비스를 제공하며 새로운 변신을 꾀하고 있다. 번호안내114 사업을 하는 KT CS는 2017년부터 전화친절도 조사를 해왔다. 당시 고객사의 요청을 받고 단발적으로 진행해오던 조사를 더욱 전문화해 전문 리서치 사업으로 성장시켰다.

그 성장의 배경에는 번호안내114가 있다. 번호안내114는 1935년 서비스를 시작해 현재까지 86년 전통을 자랑하는 국내 유일의 24시간 육성 상담센터다. 대한민국 콜센터의 모태라 할 수 있는 번호안내114는 전문적인 상담 인력과 전국적인 인프라를 보유하고 있으며, 이는 리서치 사업을 지속해서 성장시킬 수 있는 밑거름이 됐다.

2019년 KT CS는 N사, M사, K사 등 메이저 에이전시와 사업협약을 체결하고 기관 전화친절도 조사·지방자치단체 정책 만족도 조사 등 특화된 리서치 사업을 통해 전년 대비 195.8%의 사업 성장을 이뤄냈다. 주요 고객사는 한국보건산업진흥원, 대전도시철도공사, 조선대학교, 영주시청 등 공공기관과 대학교, 지방자치단체 300여개 기관이다.

KT CS 리서치 사업의 핵심 경쟁력은 114기반의 리서치 서비스다. 10년 이상 숙련된 500여명의 정규직 조사원을 통

해 신속하고 정확한 리서치가 가능하다. 타 리서치 기관 대비 긴급 조사 건에 대한 신속한 대응과 책임감 있는 실사 수행이 가능한 이유다. 전문 조사원은 리서치의 모든 프로세스에 투입되기 때문에 다양한 분야의 실사 수행 경험을 확보하고 있다.

KT CS는 조사 품질 제고를 위해 조사원 등급제를 마련하고 반기별 조사원 평가도 하고 있다. 실제 KT CS는 조사원의 높은 역량을 인정받아 기획재정부 정부승인 통계에 참여, 장관 표창을 받았다.

또 전화 조사뿐만 아니라 CATI(Computer Assisted Telephone Interview) 시스템과 CAWI(Computer Assisted Web Interview) 등 온·오프라인 실사를 모두 아우르는 인프라를 확보하고 있다.

이와 같은 핵심 역량과 인프라를 바탕으로 KT CS는 전화 친절도 조사, 고객만족도, 기업체 시장조사 등 공공기관과 기업체가 필요로 하는 각종 리서치 업무를 하고 있다.

KT CS는 조사원 인증제도 도입, 리서치 만족도 조사체계 정립, 온라인 조사 시스템 도입 등을 통해 리서치 사업을 확장하고 조사 품질을 지속해서 강화해 나갈 방침이다. ▼