



보도시점 2024. 9. 15.(화) 배포 2024. 9. 15.(화) 13:30

한국보건복지인재원, 5년 연속 콜센터

품질지수(KS-CQI) 우수기관 선정

- 고객과의 신뢰를 바탕으로 이어온 5년간의 상담품질 향상 노력



▲사진: 인재원 김홍장 상임이사(오른쪽)가 15일 잠실 시그니엘 서울에서 개최된 '2026년 콜센터 품질지수(KS-CQI)인증 수여식'에 참석하여 기념 촬영을 하고 있다. 출처: 한국보건복지인재원

- 한국보건복지인재원(원장 은민수, 이하 인재원)이 한국표준협회(KSA)가 주관하는 ‘2026년 콜센터 품질지수(KS-CQI)’ 조사에서 공공기관 부문 5년 연속 우수기관으로 선정됐다.

- ‘콜센터 품질지수(KS-CQI)’는 우리나라 콜센터의 서비스품질 수준을 국내 실정에 맞게 과학적으로 조사·평가하기 위해 개발된 지표로, 접근용이성, 물리적 환경, 신뢰성, 친절성, 적극성 등 다양한 항목을 종합적으로 평가해 우수기관을 선정한다.
- 인재원은 고객 중심의 교육서비스 실현을 위해 고객의 소리(VOC) 통합관리체계를 구축·운영하고 있으며, 자주 묻는 내용을 영상콘텐츠로 제공하고 24시간 챗봇 상담시스템을 운영하는 등 고객의 정보 접근성과 상담 편의성을 높이고 있다. 이러한 노력으로 인재원 고객센터는 이번 콜센터품질지수(KS-CQI) 평가에서 접근용이성, 물리적 환경, 신뢰성 등의 항목에서 높은 평가를 받으며 상담서비스 품질 향상 노력을 인정받았다.
- 은민수 인재원장은 “고객에게 더 나은 상담서비스를 제공하고자 노력해 온 결과, 5년 연속 콜센터 품질지수(KS-CQI) 우수기관으로 선정돼 뜻깊게 생각한다”며 “이번 성과는 고객 여러분의 신뢰와 직원들의 노력과 헌신이 함께 만들어낸 결실”이라고 말했다. 이어 “앞으로도 고객의 목소리에 귀 기울이며 상담 품질과 서비스 수준을 지속적으로 높여 신뢰받는 상담서비스를 만들어가겠다”고 밝혔다.

담당 부서	품질혁신팀	책임자	팀 장	김형주	(043-710-9019)
		담당자	대 리	손보라	(043-710-9021)