

경제의 동력을 바꾸고
미래를 열어줍니다.

대한민국 제도의 힘,
창조경제

경제 혁신

산업통상자원부

MINISTRY OF
TRADE, INDUSTRY & ENERGY

보도자료

http://www.motie.go.kr

2016년 3월 28일(월) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.
(인터넷, 방송, 통신은 3.27(일) 오전 11시 이후 보도 가능)

문의 : 산업부 인증산업진흥과 과장 이석우(043-870-5500), 구창환 연구사(043-870-5505)

1381 인증·표준 콜센터 2년 상담 업 (up), 서비스 업

- 일평균 200건 이상 기업 표준인증 상담 ... 기업과 수출장벽 함께 넘어 -

□ 기업의 인증·표준 애로해소를 위해 개통한 4자리 특수번호 '1381 인증·표준 콜센터'가 개통 1년차보다 상담건수가 두 배 가까이 늘어나 우리 기업의 인증·표준 지원 인프라로 자리잡고 있다.

* 제1차 규제개혁장관회의('14.3.20.)에서 집중 제기된 '기업인증획득애로' 개선을 위해 '14.3.26일부터 한국화학융합시험연구원에서 1381 인증·표준 콜센터 운영

□ 국가기술표준원(원장 제대식)은 1381 콜센터 개통 2년 현재, 연간 8만 962건(1일 320건)의 전화가 콜센터로 걸려왔으며, 이중 5만1,155건(1일 202건)의 상담이 이뤄졌다고 밝혔다.

* 개통 1년차에 하루 평균 307건의 인입콜 중 실제 상담이 이뤄지는 경우는 109건이었으나, 2년차 조사에서는 일평균 인입콜 320건 중 202건이 상담으로 이어짐

○ 개통 1년만인 지난해 3월과 비교할 때, 상담건수가 2만6,286건(일평균 93건)이 증가한 수치로, '1381 인증·표준 콜센터'가 기업의 인증·표준 애로를 해소하는 주요 인프라 역할을 하고 있다는 의미다.

○ 상담내용 중 해결한 41,947건의 내용별로 살펴보면 국내인증 문의가 57%로 가장 많았고, 표준 13%, 해외인증 12%순으로 해결했다.

* 분야별 상담 내용을 살펴보면 전자·전기 41%, 기계·자동차·조선 4%, 의료·화장품·식품 7%, 화학·환경 8%, 철강·금속·건자재 6% 등

(사례) 중국으로 기초화장품 수출을 모색하던 A사는 원료에 사용금지 성분이 있는지 확인하고 싶었으나 정확한 정보를 알지 못해 어려움을 겪던 차, 1381로 전화를 하였다. 1381콜센터는 A사에 중국 CFDA 사용가능 성분목록은 물론 위생허가 취득 정보까지 상세히 제공하고, 또한 중기청의 지원사업도 소개해 A사는 수출 관련하여 인증뿐만 아니라 인증비용절감까지 전화 한통화로 얻을 수 있었다.

□ 개통 2주년을 맞아 기업이 '쉽게 편하고 안전하며 도움되게' 콜센터를 이용할 수 있도록 '1381 인증·표준을 한 단계 향상을 추진한다.

○ (쉽게) 민원내용을 일반 및 전문상담으로 구분하고 전문상담원을 기존 7명에서 9명으로 확충하는 등 콜센터 인력을 15명으로 구성, 상담서비스 질을 높인다.

○ (편하게) 콜센터로 접근을 편하게 할 수 있도록 인터넷, 문자메시지 등 접속채널을 다양화하고 이(e)나라표준·인증 정보를 활용한 상담 및 미니홈피 및 페이스북 운영 및 엠에스(SMS_ 문자상담 서비스도 실시한다.

○ (안전하게) 고객 정보를 안전하게 보관, 관리하기 위해 상담 데이터베이스를 암호화하고, 콜센터 시스템에 바이러스, 웜, 디도스(DDoS) 등 비정상적인 접근을 원천 차단하는 능동적 보안시스템을 구축한다.

○ (도움되게) 아울러 이메일 정보제공, 중기청 해외인증획득지원사업 등과 연계, 인증·표준 정보 변경 시 알리미서비스 등을 통해 '1381 상담'이 사업화 단계에서 계속 도움이 될 수 있도록 지원한다.

□ 제대식 국표원장은 "15개월만에 10만콜을 돌파하고, 상담건수가 계속 늘고 있는 것은 1381 콜센터가 기업의 인증·표준 정보 제공에 적잖은 역할을 하고 있다는 의미"라며

"앞으로 대기업 서비스를 더욱 강화하고 고객 만족도를 직접조사해 기업과 국민으로부터 더욱 인정받는 콜센터로 자리잡을 수 있도록 1381 기능을 지속적으로 발전시킬 계획임을 밝혔다."

이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 산업통상자원부 국가기술표준원 구창환 연구사(☎ 043-870-5505)에게 연락주시기 바랍니다.

참고 1 1381 인증·표준 콜센터 로고

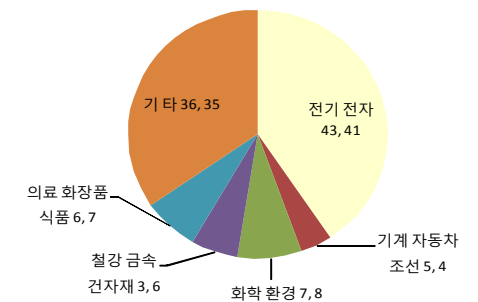
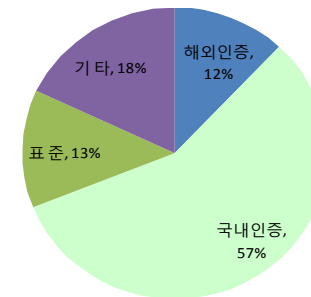
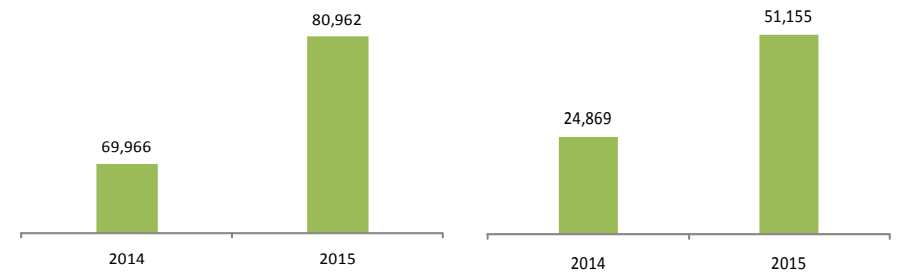


참고 2 1381콜센터 상담 주요통계

□ 년도별 콜센터 상담현황 분석

○ 상담콜

구 분		개통후1년간	2년
인입콜수	총계	69,966	80,962
	일평균	307	320
상담건수	총계	24,869	51,155
	일평균	109	202
비 고		전년대비 1일 상담건수 85% 증가	



참고 3 1381콜센터 조직 및 '16년도 개선 내용

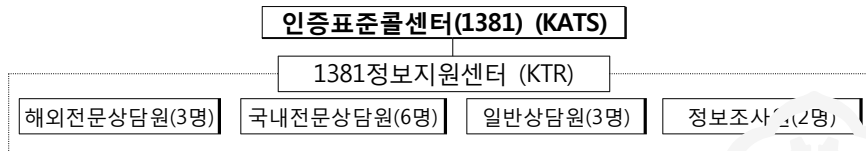
< 인증표준콜센터 16년 주요 개선내용 >

- (개인정보 보호강화) 개인정보 보호법에 따른 콜센터 시스템 보안강화 (암호화, 침입탐지) 강화
- (인력추가확보) 서비스 향상을 위한 전문상담원(7인⇒9인)
- (상담채널 다양화) 인터넷, SNS, 문자메세지 등 접촉채널 다양화

□ 상담 서비스 향상을 위한 인력 확충

- 민원 내용을 일반 및 전문상담으로 구분하여 일반상담원(3), 전문상담원(7⇒9), 전문상담 보조(2), 운영책임(1) 등 총 15인으로 구성

< 인증표준콜센터 조직 체계도 >



□ 콜센터 시스템 방화벽 및 보안시스템 구축

- (DB암호화 추진) 개인정보 보호법에 의해 개인정보를 암호화하여, 고객의 정보를 안정적으로 보관 및 관리, 고객 정보가 유출 되더라도 암호화되어 이용할 수 없게 함
- (IPS, 침입 방지 시스템) 기존 콜센터 시스템에 바이러스, 웜, 불법 침입, DDOS 등 내·외부에서 비정상적인 이상 신호 및 접근을 탐지하고 능동적으로 대응(차단 등)

