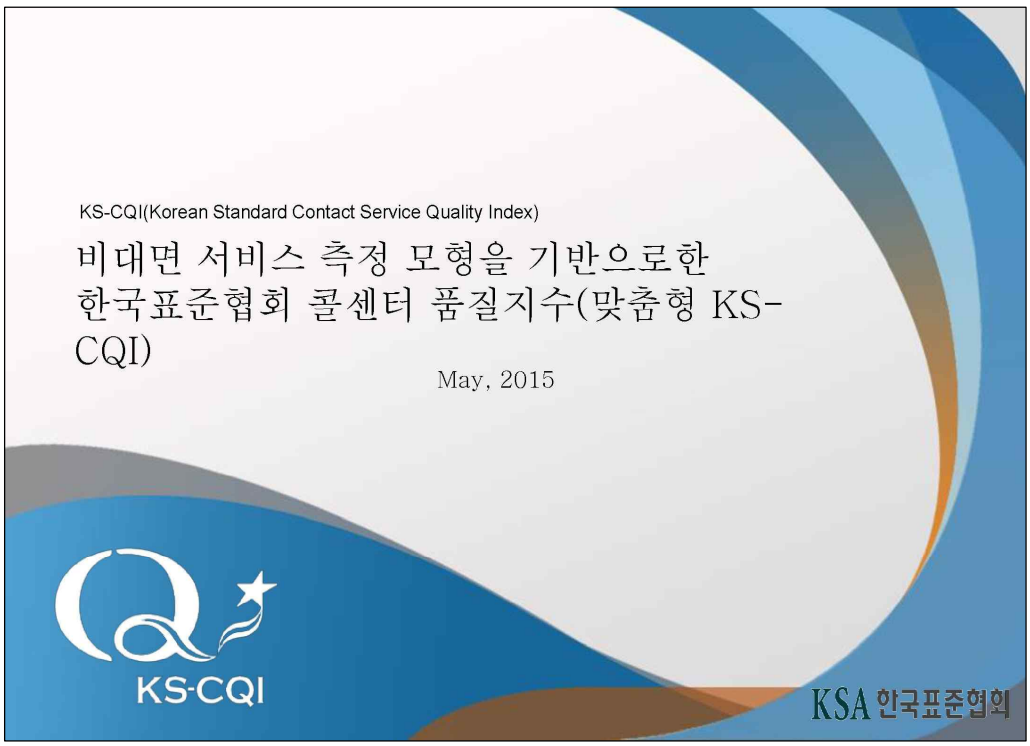
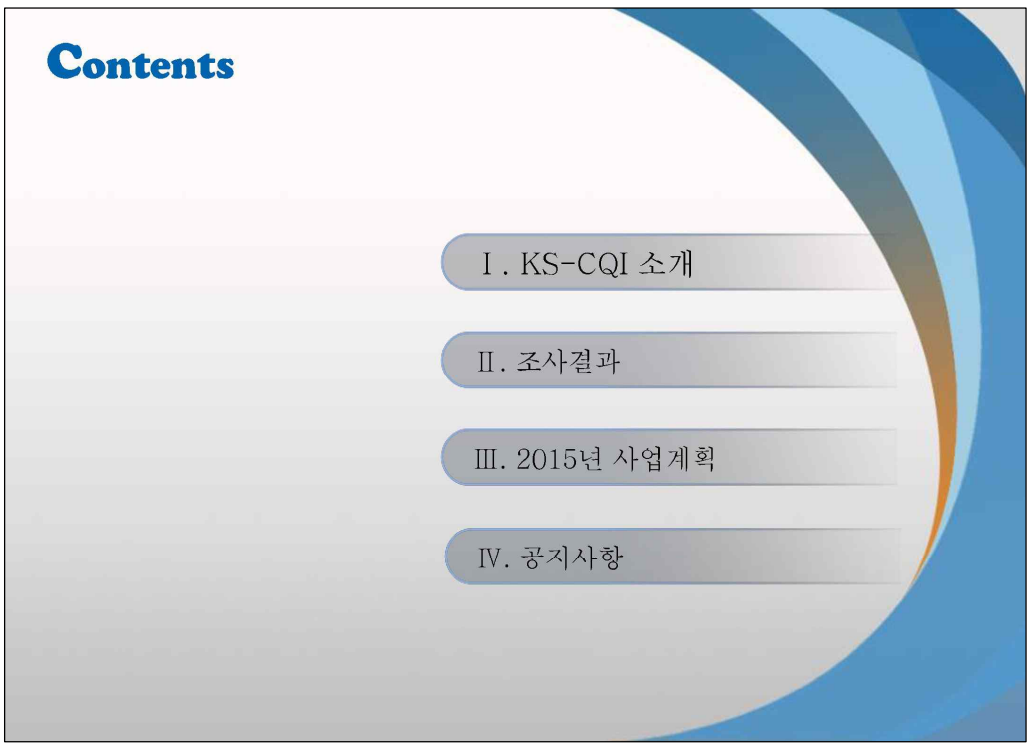
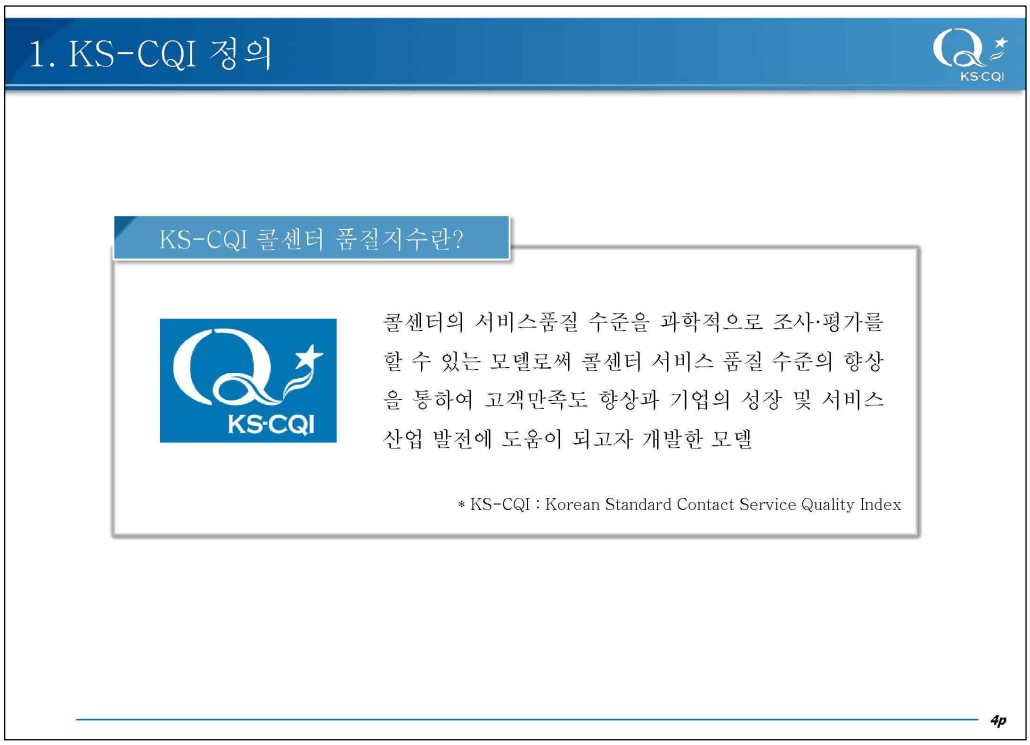
비대면 서비스 측정 모형을 기반으로 한 한국표준협회 콜센터 품질지수

이 종 태(한국컨텍센터경영인증원 이사)

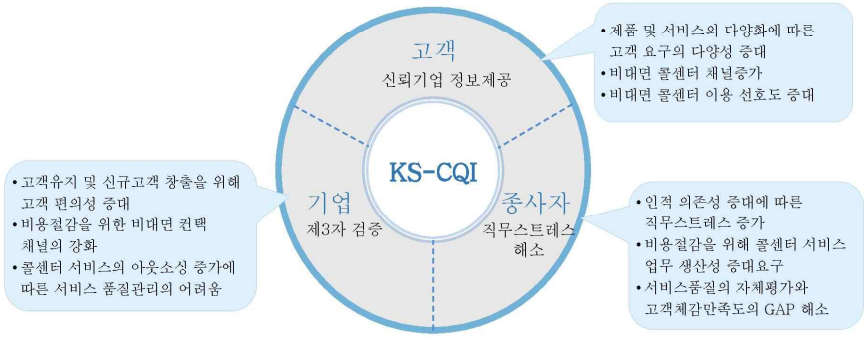

KS-CQI(Korean Standard Contact Service Quality Index)
비대면 서비스 측정 모형을 기반으로한
한국표준협회 콜센터 품질지수(맞춤형 KS-CQI)
May, 2015
KS-CQI
KSA 한국표준협회


Contents
Ⅰ. KS-CQI 소개
Ⅱ. 조사결과
Ⅲ. 2015년 사업계획
Ⅳ. 공지사항

Ⅰ. KS-CQI 소개
KS-CQI


1. KS-CQI 정의
KS-CQI
KS-CQI 콜센터 품질지수란?
KS-CQI
콜센터의 서비스품질 수준을 과학적으로 조사·평가를 할 수 있는 모델로써 콜센터 서비스 품질 수준의 향상을 통하여 고객만족도 향상과 기업의 성장 및 서비스 산업 발전에 도움이 되고자 개발한 모델
* KS-CQI : Korean Standard Contact Service Quality Index
4p

2. KS-CQI 개발배경



"KS-CQI 콜센터 품질지수"

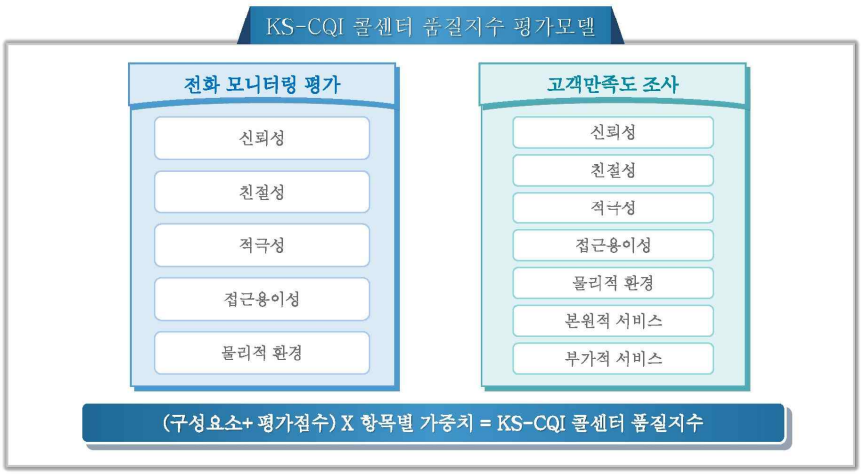
- 비대면 콜센터 서비스의 수요 및 제공의 증대
- 고객의 비대면 콜센터 서비스의 고품질 요구
- 비대면 콜센터 서비스품질에 대한 제3자 평가의 필요성 증대

5p

3. KS-CQI 평가모델

1) KS-CQI 평가 모델 소개

KS-CQI 콜센터 품질지수 평가모델은 7개 구성요소, 36개 평가항목으로 구성



- KS-CQI 콜센터 품질지수 평가 : 전화 모니터링 평가와 이용고객만족도 조사를 병행하여 신뢰성, 친절성, 적극성, 접근용이성, 물리적 환경, 본원적 서비스, 부가적 서비스를 평가함

6p

3. KS-CQI 평가모델

2) KS-CQI 차원 정의 소개

☎ KS-CQI 콜센터 품질지수 평가모델은 비대면 서비스품질 측정 모형을 기반으로 측정항목을 정함

차원		정의
성과품질	본원적 서비스	고객이 서비스를 통해 얻고자 하는 기본적인 서비스욕구
	부가적 서비스	고객에게 제공하는 차별적인 혜택과 부가적 서비스
과정품질	신뢰성 (절차요소)	고객이 서비스 제공자에게 느끼는 신뢰감
	친절성(인적요소)	예의 바르고 친절한 고객응대
	적극성(인적요소)	고객의 요구에 신속하게 서비스를 제공하고자 하는 의지
	접근용이성(물적요소)	서비스 제공 시간과 접촉의 편리성
	물리적 환경(물적요소)	서비스 평가를 위한 외형적 단서

7p

3. KS-CQI 평가모델

3) KS-CQI 고객만족도 구성 요소

구성요소	고객만족도 조사 항목
본원적 서비스	문의해결 충족
부가적 서비스	문의내용 외 다른 유익한 정보를 정보제공 받음
접근용이성 (물적요소)	상담원과의 신속한 연결, ARS 이용 편리성
신뢰성 (절차요소)	문의내용파악, 알기 쉬운 설명
친절성 (인적요소)	친절한 답변, 경청, 정서공감
적극성 (인적요소)	문의해결의지, 책임감 있는 태도(떠넘기지 않음)
물리적 환경 (물적요소)	음성이미지(발음, 속도)

8p

3. KS-CQI 평가모델

4) KS-CQI 전화 모니터링 구성 요소

구성요소		전화 모니터링 조사 항목
접근용이성	대기시간	신속한 연결, 지연대기 시간안내
	ARS 편의성	ARS Tree의 편리한 구성
물리적 환경	상담환경	통화단절, 상담소음
	음성이미지	발음, 억양 / 고저장단, 속도
신뢰성	인사 시 실명안내	맞이인사 및 종료인사 시 실명안내
	문의내용파악	용건재확인
	전문성	업무 정확성, 알기 쉬운 설명, 재질문
친절성	공감표현	상황에 맞는 공감표현
	친절한 인사	종료인사 후 전화 끊기
	화법활용	예의 바른 표현, 올바른 표현
	상담태도	경청태도, 양해표현
적극성	적극적인 자세	신속한 응대, 추가문의확인

9p

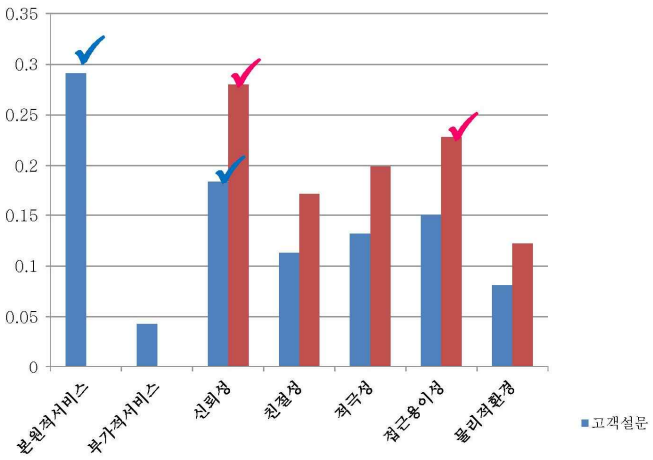
3. KS-CQI 평가모델

5) KS-CQI 평가 결과 산출 방법

10p

3. KS-CQI 평가모델

6) 업종별 가중치 평균



11p

4. 조사 설계

고객만족도 조사

조사대상	▪ 최근 6개월 이내 주요 업종별 각 기업 및 공공기관 콜센터를 1회 이상 이용자
조사방법	▪ 온라인 조사
조사도구	▪ 설문지(업종별 다름)
표본규모	▪ 총 11,520명(총 131개 기업, 19개 공공기관) 업종별 다름(해당 기업당 60/80/100표본)
표본추출방법	▪ 지역별/연령별 인구 비례수에 의한 할당추출 (Quota Sampling) 원칙
표본구성	

기업당	20대	30대	40대	50대	합계
서울/경인/강원					3,591명
경남권					2,208명
경북권					1,901명
전라권					1,958명
충청권					1,862명
합계	1,774명	3,520명	3,434명	2,783명	11,520명

* 업종별 세부 쿼터는 상이함

자료수집기간	▪ 2014. 7 ~ 2014. 9 (3개월)

전화 모니터링 조사

조사대상	▪ 주요 업종별 각 기업 및 공공기관 콜센터 상담원
조사방법	▪ 전화 모니터링 평가 조사
조사도구	▪ 평가지(모든 업종 동일)
표본규모	▪ 총 6,390콜(총 131개 기업, 19개 공공기관) 업종별 다름(해당 기업당 40/50표본)
표본추출방법	▪ 최한시간/최번시간, 시나리오별 균등 할당
표본구성	

	최번시간	최한시간	합계
기업당	20콜/25콜	20콜/25콜	40콜/50콜
합계	3,195콜	3,195콜	6,390콜

자료수집기간	▪ 2014. 7 ~ 2014. 9 (3개월)

12p

5. 조사 업종 및 기업

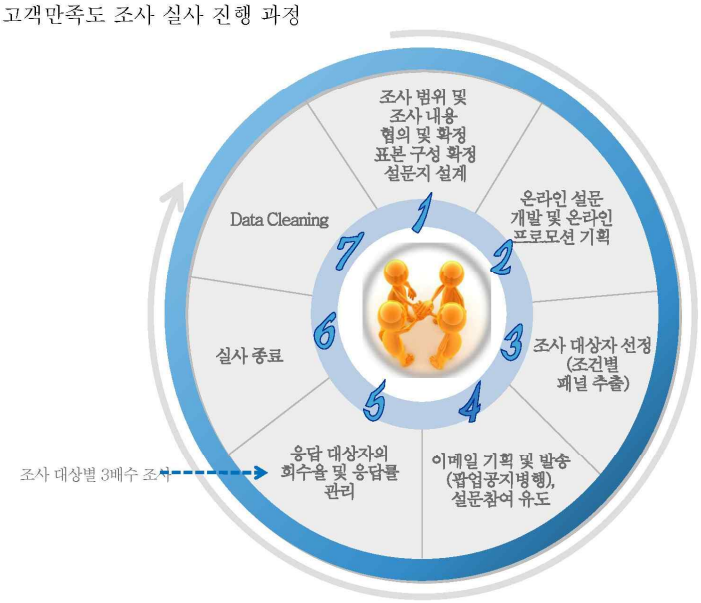
산업(7개)	업종(38개)		조사대상 브랜드(150개)				
도소매	1	백화점	현대백화점	신세계백화점	롯데백화점		
	2	TV홈쇼핑	롯데홈쇼핑	현대홈쇼핑	GS홈쇼핑	CJ오쇼핑	
	3	인터넷쇼핑몰	Hmall	GS SHOP	롯데닷컴	CJ오쇼핑	신세계몰
	4	오픈마켓	11번가	옥션	G마켓		
	5	인터넷서점	인터넷교보	YES24	알라딘	인터파크도서	
	6	소셜커머스	쿠팡	티켓몬스터			
	7	전자제품전문점	전자랜드	롯데하이마트			
	8	정유	현대오일뱅크	SK에너지	S-OIL	GS칼텍스	
제조	9	자동차	현대자동차	기아자동차	르노삼성자동차	한국 GM	
	10	가전서비스	삼성전자서비스	LG전자	동부대우전자서비스		
	11	가성용보일러	린나이 코리아	대성쎌틱	귀뚜라미보일러	경동나비엔	
	12	정수기	교원L&C	동양매직	코웨이	청호나이스	
	13	전기압력밥솥	쿠쿠전자	리홈쿠첸			
운수	14	택배	현대택배	한진택배	CJ대한통운		
	15	렌터카	AJ렌터카	KT금호렌터카			
	16	항공사	대한항공	아시아나항공			
	17	저비용항공사	에어부산	진에어	제주항공		
	18	여행사	하나투어	롯데관광	모두투어	레드캡투어	
	19	해외특송	DHL	FedEx	UPS		
보건·건설·숙박·가스	20	도시가스	삼천리 대륜E&S	에스코도시가스	서울도시가스	코원에너지서비스	강남도시가스
	21	리조트	대명리조트	한화리조트			
	22	종합병원	삼성서울병원	연세세브란스	서울아산병원	서울대병원	서울성모병원
	23	아파트	현대건설(힐스테이트)	삼성건설(래미안)	GS건설(자이)	대림건설(e편한세상)	

5. 조사 업종 및 기업

산업(7개)	업종(38개)		조사대상 브랜드(150개)				
금융	24	시중은행	외환은행 국민은행	우리은행	신한은행	하나은행	기업은행
	25	지방은행	광주은행	대구은행	전북은행	경남은행	부산은행
	26	캐피탈	아주캐피탈	현대캐피탈			
	27	증권	KDB대우증권 대신증권	삼성증권 미래에셋증권	신한금융투자	현대증권	한국투자증권
	28	온라인증권	키움증권	이트레이드증권			
	29	생명보험	삼성생명	교보생명	한화생명		
	30	손해보험	동부화재	LIG손해보험	삼성화재	현대해상	메리츠 화재
	31	신용카드	신한카드	롯데카드	국민카드	삼성카드	
	32	온라인전문(자동차)보험	AXA다이렉트	현대하이카	더케이손해보험		
통신	33	이동통신	SK텔레콤	LG유플러스	KT		
	34	초고속인터넷/IPTV	SK브로드밴드	KT(올레)	LG유플러스		
	35	인터넷포털	네이트	네이버	다음		
	36	온라인게임	넥슨	네오위즈	한게임		
	37	유선방송	현대HCN	C&M	티브로드	CJ헬로비전	
공공기관	38	공공기관	건강보험심사평가원 기술보증기금 코레일 한국전력공사	공무원연금공단 사학연금공단 한국고용정보원 한국주택금융공사	국민건강보험공단 신용보증기금 한국도로공사 군인공제회	국민연금관리공단 우태국 택배 한국산업인력공단 교직원공제회	근로복지공단 우체국예금보험지원단 한국장학재단

6. 실사 진행

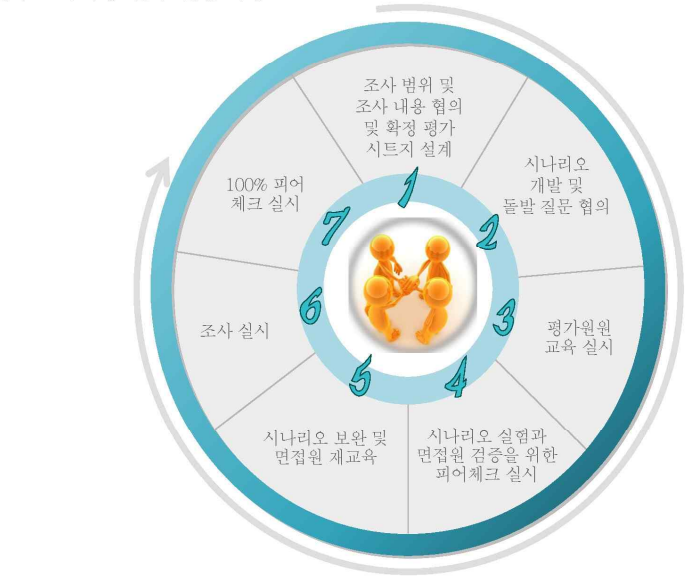
1) 고객만족도 조사 실사 진행 과정



15p

6. 실사 진행

2) 전화 모니터링 실사 진행 과정

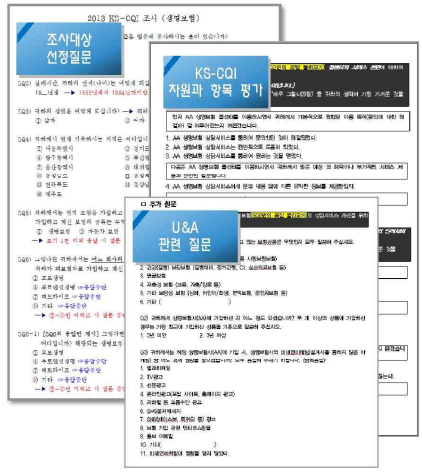


16p

6. 조사 도구

1) KS-CQI 조사 설문지/평가지

고객만족도 조사(설문지)



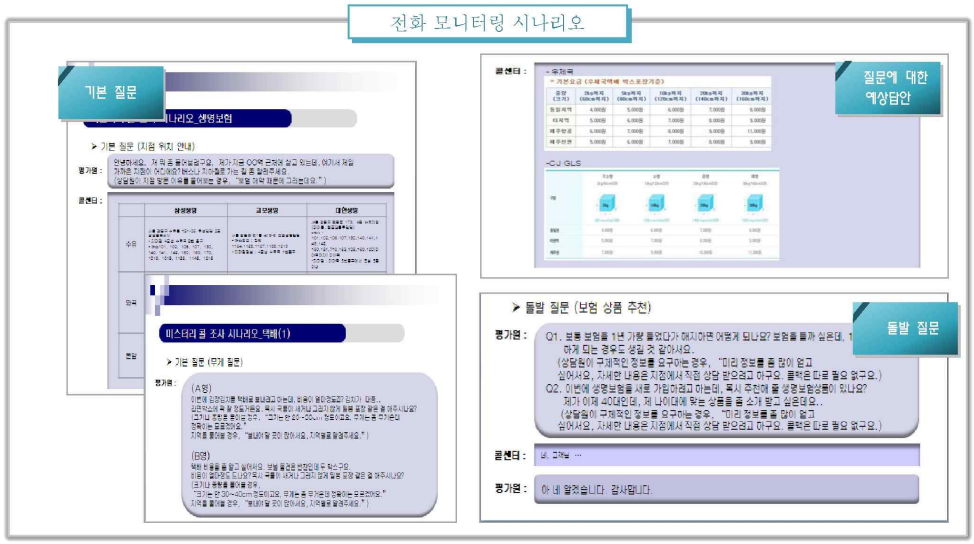
전화 모니터링 조사(평가시트지)

17p

6. 조사 도구

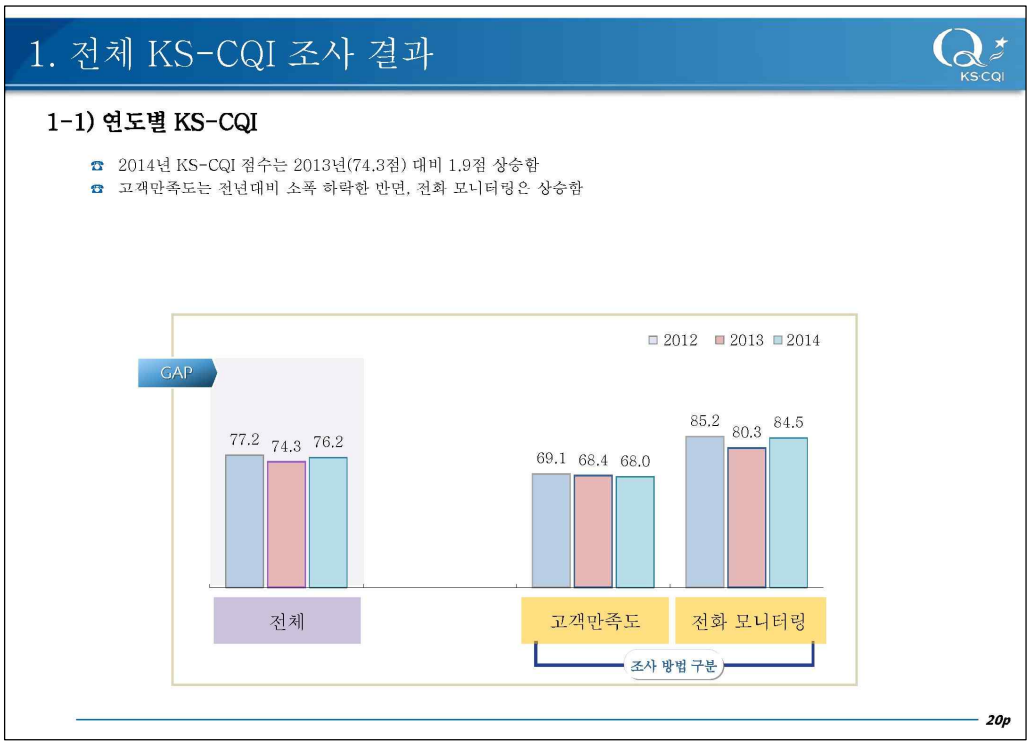
2) 전화 모니터링 시나리오

전화 모니터링 시나리오



18p

Ⅱ. 조사결과
KS-CQI


1. 전체 KS-CQI 조사 결과
KS-CQI
1-1) 연도별 KS-CQI
2014년 KS-CQI 점수는 2013년(74.3점) 대비 1.9점 상승함
고객만족도는 전년대비 소폭 하락한 반면, 전화 모니터링은 상승함
2012 2013 2014
GAP
77.2 74.3 76.2
69.1 68.4 68.0
85.2 80.3 84.5
전체
고객만족도
전화 모니터링
조사 방법 구분
20p

1. 전체 KS-CQI 조사 결과

2) 영역별(과정/성과) KS-CQI

- 영역별 KS-CQI는 과정 영역이 성과영역보다 전반적으로 높음.
- 과정영역은 절차요소를 제외하고 2013년 하락대비 2014년 상승한 반면 성과영역은 해마다 하락추세를 보임

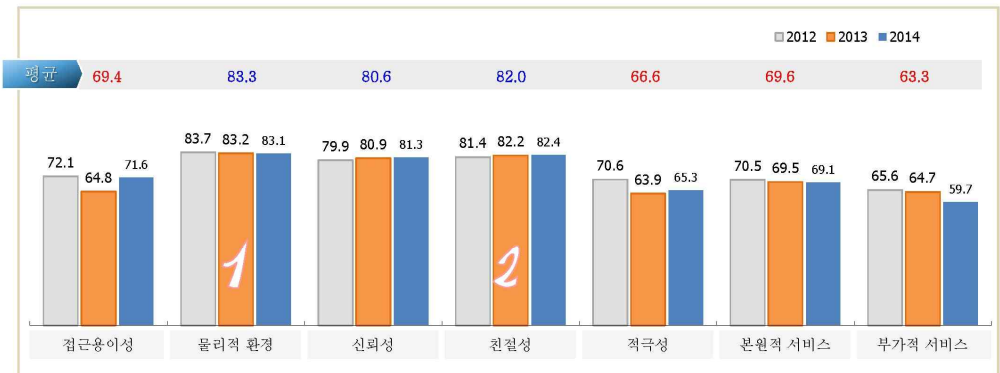
◆'성과 영역'은 고객만족도에서만 평가됨

21p

1. 전체 KS-CQI 조사 결과

3-1) 연도별 차원 비교

- 차원별로 살펴보면, '물리적 환경'이 평균 83.3점으로 가장 높으며, '부가적 서비스'가 가장 낮음
- '신뢰성', '친절성'은 매해 상승하는 반면 '본원적 서비스', 및 '부가적 서비스' 차원은 하락하는 추세임

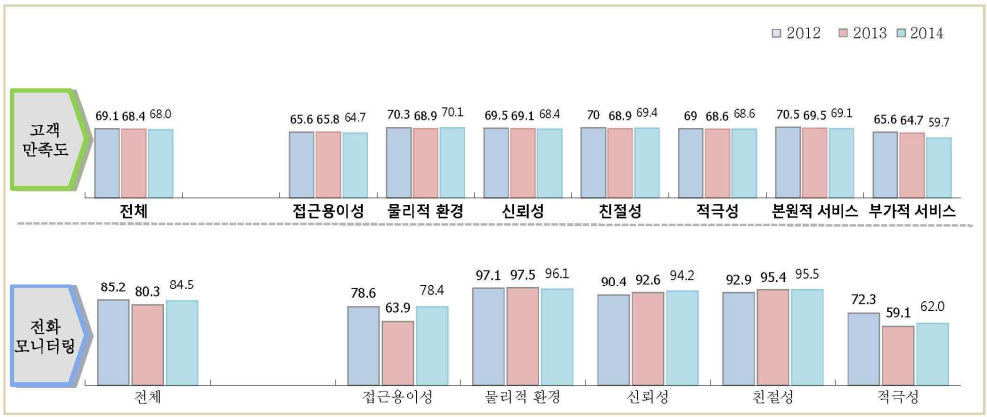


22p

1. 전체 KS-CQI 조사 결과

3-2) 연도별 차원 비교_조사 방법별

- 고객만족도는 2013년을 기준으로 '물리적 환경' 및 '친절성' 차원이 전년 대비 소폭 상승한 반면 '신뢰성', '본원적 서비스', '부가적 서비스' 차원은 조사 이래로 지속적으로 소폭 하락 추세임
- 전화 모니터링은 물리적 환경을 제외하고 2013년을 기점으로 상승하는 추세를 보임



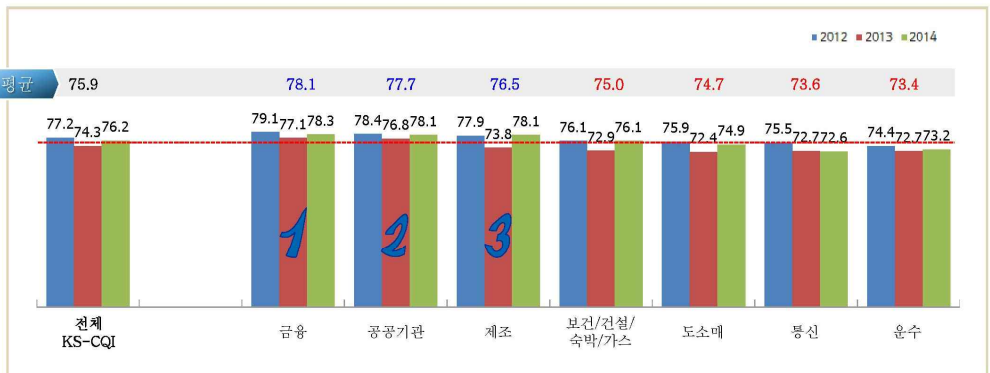
◆ '본원적 서비스'와 '부가적 서비스'는 고객만족도에서만 평가됨

23p

2. 산업별 KS-CQI 조사 결과

1) 산업별 KS-CQI

- 산업별 KS-CQI를 비교해보면, '금융' 평가가 78.1점으로 가장 높음
- 그 다음으로는 공공기관(77.7점)과 제조(76.5점) 등의 순임

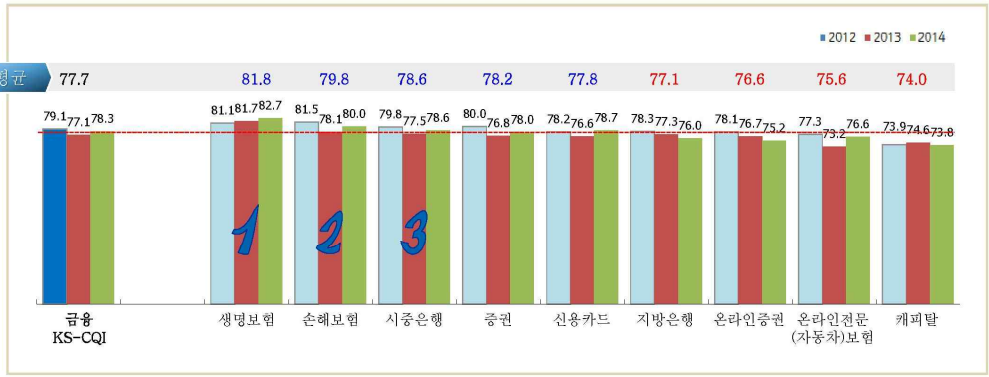


24p

2. 산업별 KS-CQI 조사 결과

3-1-1) '금융' 산업 내 KS-CQI 비교

- 금융 산업 내 업종간 KS-CQI를 비교해보면, 생명보험 업종이 81.8점으로 가장 높음
- 한편 온라인전문(자동차)보험과 캐피탈이 금융 산업 내에서는 가장 낮음



25p

2. 산업별 KS-CQI 조사 결과

3-1-2) 조사 방법별 KS-CQI

- 조사 방법별로 살펴보면, 고객만족도는 신용카드 업종이 70.9점으로 가장 높고, 캐피탈이 가장 낮음
- 전화 모니터링은 생명보험 업종이 96.2점으로 가장 높고, 지방은행이 가장 낮음

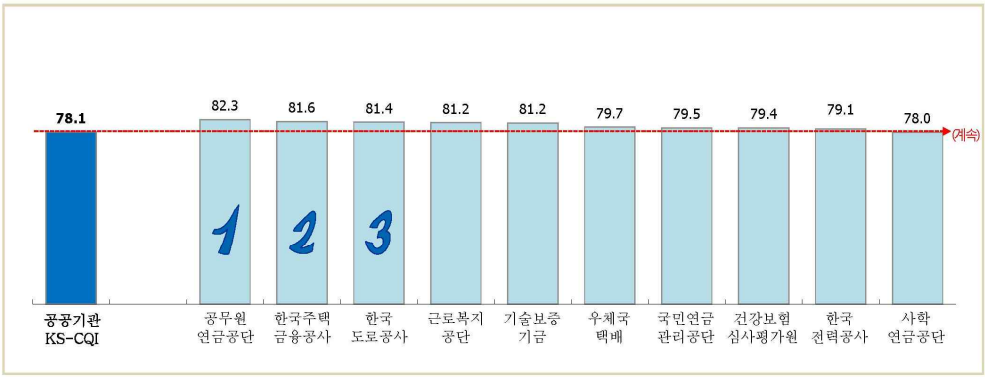
* 2014년 기준

26p

2. 산업별 KS-CQI 조사 결과

3-2-1) '공공기관' 내 KS-CQI 비교 (1/2)

- 공공기관 내 기관별 KS-CQI를 비교해보면, 공무원연금공단이 82.3점으로 가장 높으며 다음으로 한국주택금융공사 한국도로공사 등의 순으로 나타남
- 한편, 군인공제회와 한국고용정보원의 KS-CQI가 가장 낮음

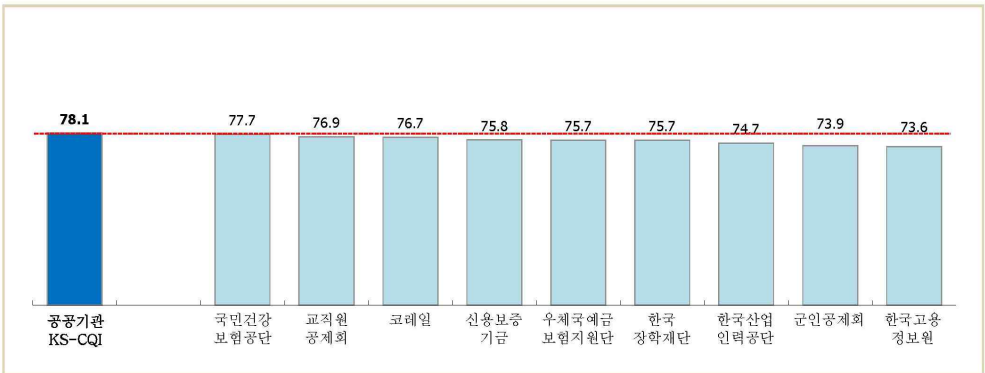


27p

2. 산업별 KS-CQI 조사 결과

3-2-1) '공공기관' 내 KS-CQI 비교 (2/2)

- 공공기관 내 기관별로는 한국고용정보원이 73.6점으로 가장 낮게 평가됨

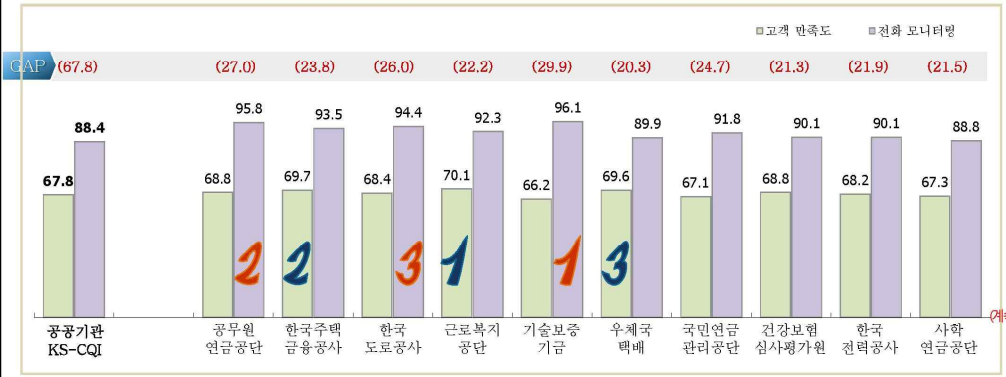


28p

2. 산업별 KS-CQI 조사 결과

3-2-2) 조사 방법별 KS-CQI (1/2)

- 조사 방법별로 살펴보면, 고객만족도는 근로복지공단이 70.1점으로 가장 높으며, 다음으로 한국주택금융공사가 69.7점임
- 전화 모니터링은 기술보증기금이 96.1점으로 가장 높으며, 다음으로 공무원연금공단, 우체국 택배 등의 순임

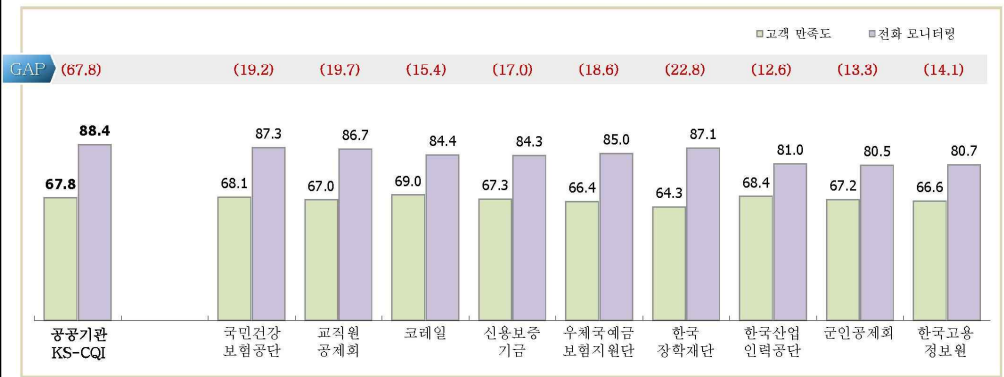


29p

2. 산업별 KS-CQI 조사 결과

3-2-2) 조사 방법별 KS-CQI (2/2)

- 기술보증기금은 고객만족도는 19개 공공기관 중 18위로 매우 낮지만 모니터링에서는 가장 높아 전체적인 KS-CQI가 높음

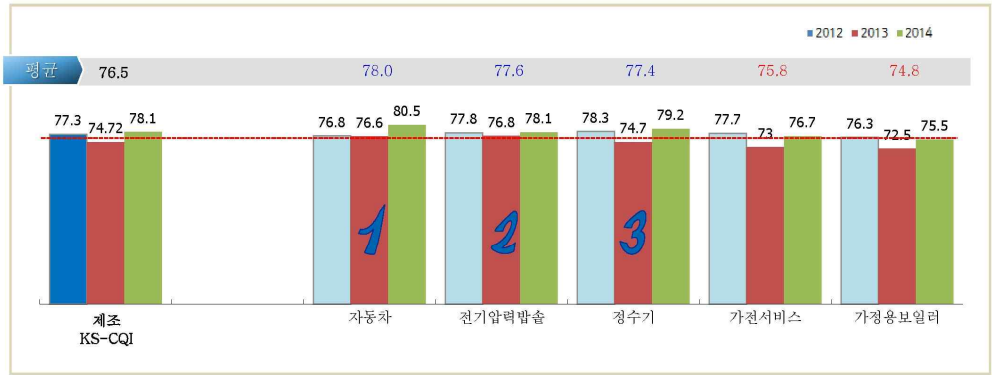


30p

2. 산업별 KS-CQI 조사 결과

3-3-1) '제조' 산업 내 KS-CQI 비교

- 제조 산업 내 업종 간 KS-CQI를 비교해보면, 자동차 업종이 최근 3년 평균 78.0점으로 가장 높으며, 다음으로는 전기압력밥솥(77.6점) > 정수기(77.4점) 등의 순임
- 반면, 가정용보일러 업종의 경우 평균 74.8점으로 제조 산업 내에서는 가장 낮음



31p

2. 산업별 KS-CQI 조사 결과

3-3-2) 조사 방법별 KS-CQI

- 조사 방법별로 살펴보면, 고객만족도는 자동차 업종이 71.2점으로 가장 높으며, 다음으로 전기압력밥솥 등의 순임
- 전화 모니터링은 자동차 업종이 89.8점으로 가장 높고, 다음으로 정수기 등의 순으로 나타남
- 한편, 가정용보일러의 경우, 고객만족도와 전화 모니터링 모두에서 가장 낮은 평가를 받음

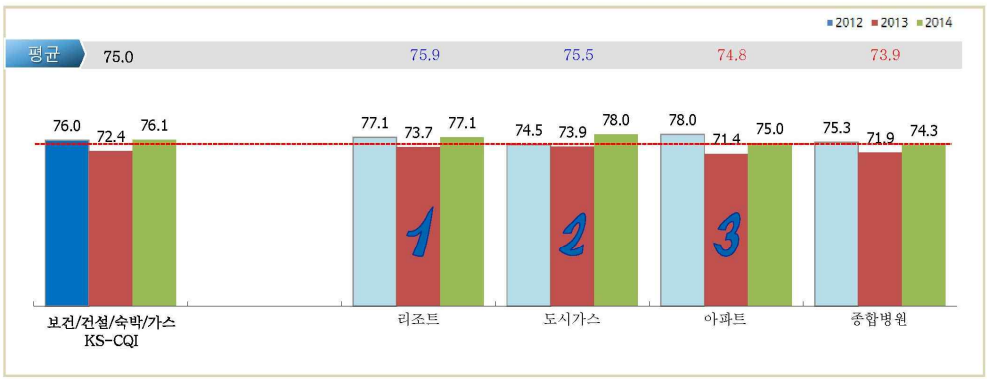
* 2014년 기준

32p

2. 산업별 KS-CQI 조사 결과

3-4-1) '보건/건설/숙박/가스' 산업 내 KS-CQI 비교

- 보건/건설/숙박/가스 산업 내 업종간 KS-CQI를 비교해보면, 리조트 업종이 평균 75.9점으로 가장 높음
- 그 다음으로는 도시가스(75.5점) > 아파트(74.8점) 등의 순임



33p

2. 산업별 KS-CQI 조사 결과

3-4-2) 조사 방법별 KS-CQI

- 조사 방법별로 살펴보면, 고객만족도는 리조트 업종이 71.4점으로 가장 높음
- 전화 모니터링은 도시가스 업종이 85.7점으로 가장 높음

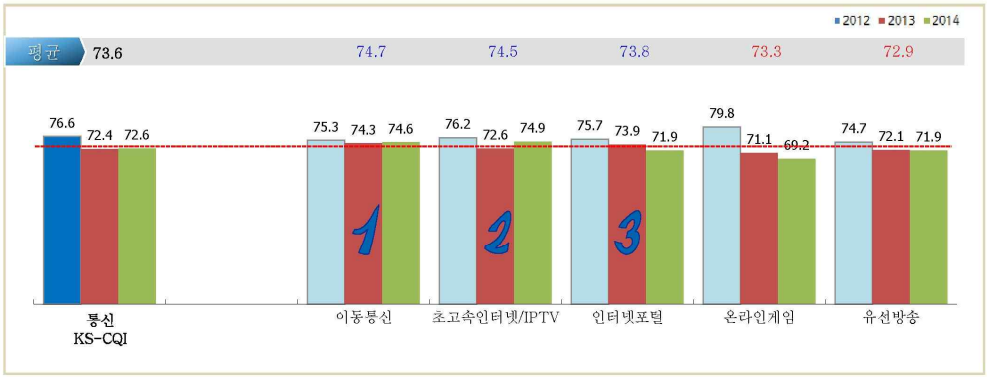
* 2014년 기준

34p

2. 산업별 KS-CQI 조사 결과

3-5-1) '통신' 산업 내 KS-CQI 비교

- 통신 산업 내 업종 간 KS-CQI를 비교해보면, 이동통신 업종이 74.7점으로 가장 높으며, 다음으로 초고속인터넷/IPTV(74.5점) > 인터넷포털(73.8점) 등의 순임
- 반면, 유선방송은 72.9점으로 통신 산업 내 타업종 대비 가장 낮음

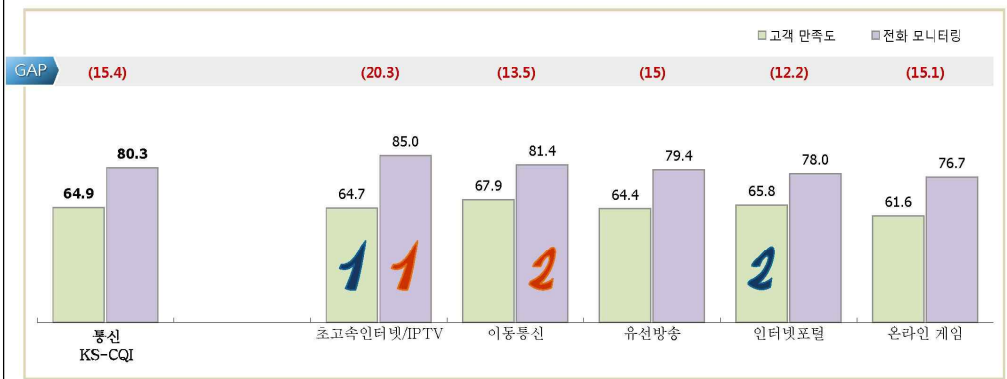


35p

2. 산업별 KS-CQI 조사 결과

3-5-2) 조사 방법별 KS-CQI

- 조사 방법별로 살펴보면, 고객만족도는 초고속인터넷/IPTV 업종이 64.7점으로 가장 높으며, 다음으로 인터넷포털 순임
- 전화 모니터링은 초고속인터넷/IPTV 업종이 85.0점으로 가장 높고, 다음으로 이동통신 순임
- 한편, 온라인 게임의 경우, 고객만족도와 전화 모니터링 모두에서 가장 낮은 평가를 받음



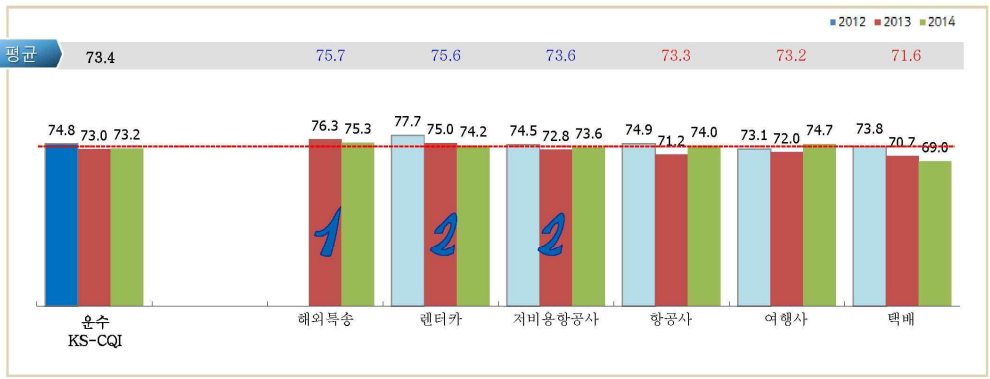
* 2014년 기준

36p

2. 산업별 KS-CQI 조사 결과

3-6-1) '운수'산업 내 KS-CQI 비교

- 운수 산업 내 업종 간 KS-CQI를 비교해보면, 해외특송 업종이 75.7점으로 가장 높으며, 다음으로 렌터카(75.6점) > 저비용항공사(73.6점) 등의 순임
- 반면, 택배 업종의 KS-CQI는 71.6점으로 산업 내 타 업종 대비 가장 낮음

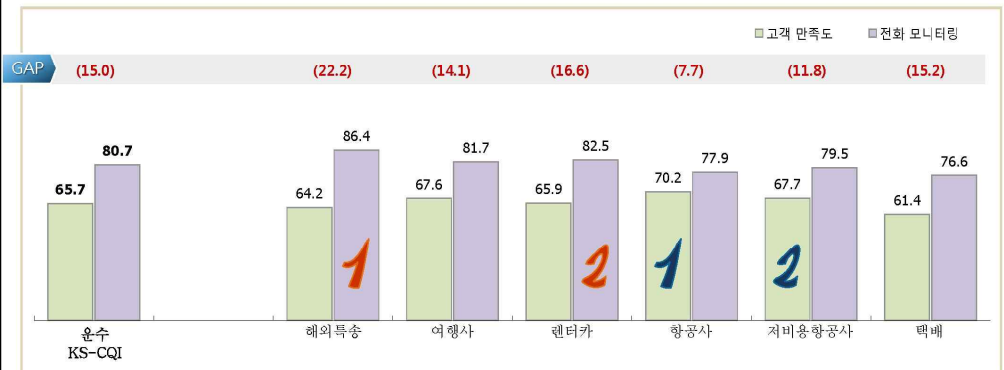


37p

2. 산업별 KS-CQI 조사 결과

3-6-2) 조사 방법별 KS-CQI

- 조사 방법별로 살펴보면, 고객만족도는 항공사 업종이 70.2점으로 가장 높고, 다음으로 저비용 항공사 순임
- 전화 모니터링은 해외특송 업종이 86.4점으로 가장 높으며, 다음으로 렌터카 순임
- 한편, 택배의 경우, 고객만족도와 전화 모니터링 모두에서 가장 낮은 평가를 받음



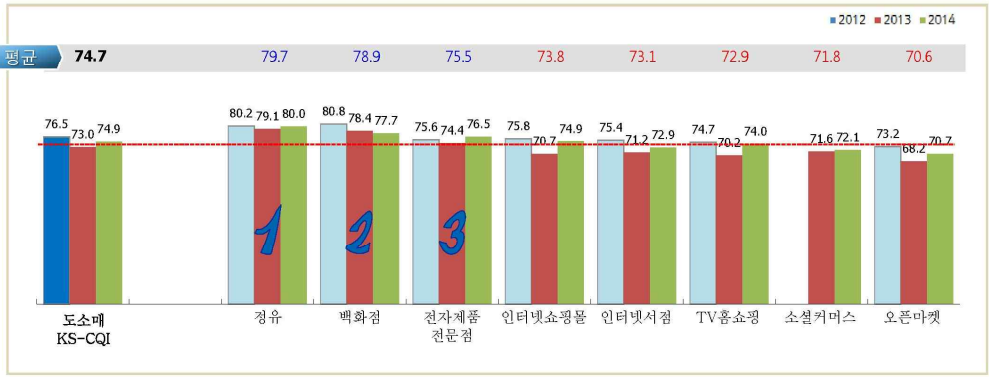
* 2014년 기준

38p

2. 산업별 KS-CQI 조사 결과

3-7-1) '도소매' 산업 내 KS-CQI 비교

- 도소매 산업 내 업종 간 KS-CQI를 비교해보면, 정유 업종이 79.7점으로 가장 높으며, 다음으로 백화점(78.9점) > 전자제품전문점(75.5점) 등의 순임
- 반면, 오픈 마켓의 KS-CQI는 70.6점으로 산업 내 타 업종 대비 가장 낮음



39p

2. 산업별 KS-CQI 조사 결과

3-7-2) 조사 방법별 KS-CQI

- 조사 방법별로 살펴보면, 고객만족도는 인터넷쇼핑몰 업종이 72.1점으로 가장 높고, 다음으로 정유가 69.6점임
- 전화 모니터링은 정유 업종이 90.4점으로 가장 높고, 다음으로 백화점이 88.4점으로 나타난 반면 오픈마켓이 73.8점으로 가장 낮음
- 한편, 소셜커머스와 백화점은 산업 내 고객만족도가 상대적으로 낮음

* 2014년 기준

40p

3. KS-CQI 전체 순위

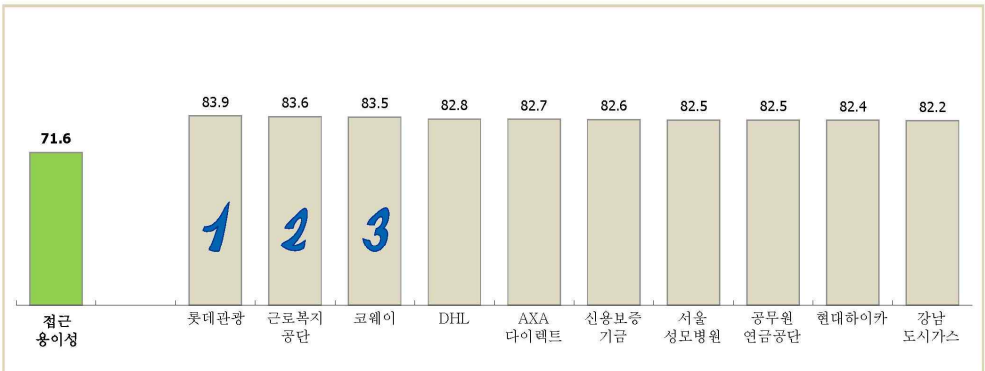
순위	2012		2013		2014	
1	Hyundai Oilbank	85.0	KDB대우증권	83.7	삼성생명	85.4
2	삼성전자서비스	84.6	삼성생명	83.3	LIG 손해보험	84.9
3	한화생명	84.2	Hyundai Oilbank	82.6	KEB 외환은행	83.4
4	LIG 손해보험주식회사	83.6	TS 교통안전공단	82.5	현대자동차	82.8
5	TS 교통안전공단	83.2	Wellmade ideas Wells	81.5	신한은행	82.7
6	SAMSUNG 삼성증권	82.7	HF 한국주택금융공사	81.8	LOTTE DEPARTMENT STORE	82.7
7	HYUNDAI DEPARTMENT STORE	82.5	국민건강보험	81.3	한화생명	82.4
8	LOTTE DEPARTMENT STORE	82.3	광주은행	81.1	공무원연금공단	82.3
9	Hangame	82.2	한화생명	81.0	KIA 기아자동차	82.3
10	kt 금호 렌터카	82.1	동부화재	81.0	동부화재	82.2
			KYOBO 교보생명	81.0		

41p

4. KS-CQI 차원별 업종 순위

1) 2014 KS-CQI 차원별 우수 업종 - 접근용이성

☎ 접근용이성 차원의 1위 업종은 '롯데관광'(83.9점)으로 나타났으며,
☎ 그 다음으로 근로복지공단(83.6점) > 코웨이(83.5점) > DHL(82.8점) 등의 순으로 나타남



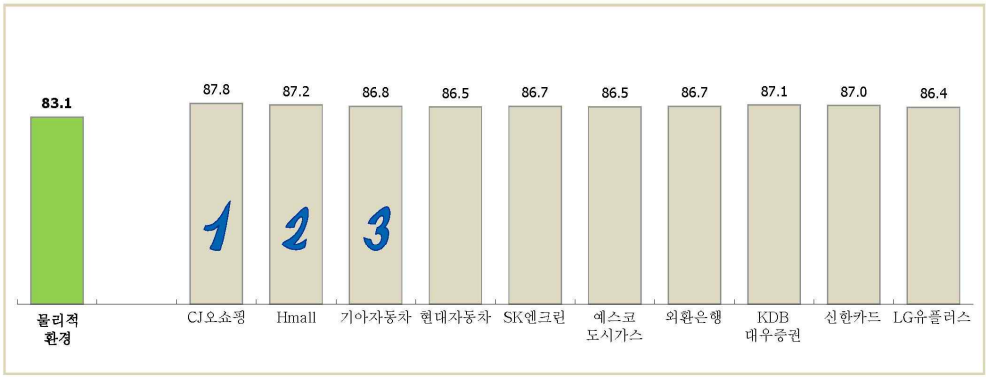
◆ 해당 차원별 점수 상위 10개 업종까지 표시함

42p

4. KS-CQI 차원별 업종 순위

2) 2014 KS-CQI 차원별 우수 업종 - 물리적 환경

- 물리적 환경 차원의 1위 업종은 'CJ오쇼핑'(87.8점)으로 나타났으며,
- 그 다음으로 Hmall(87.2점) > 기아자동차(86.8점) 등의 순으로 나타남



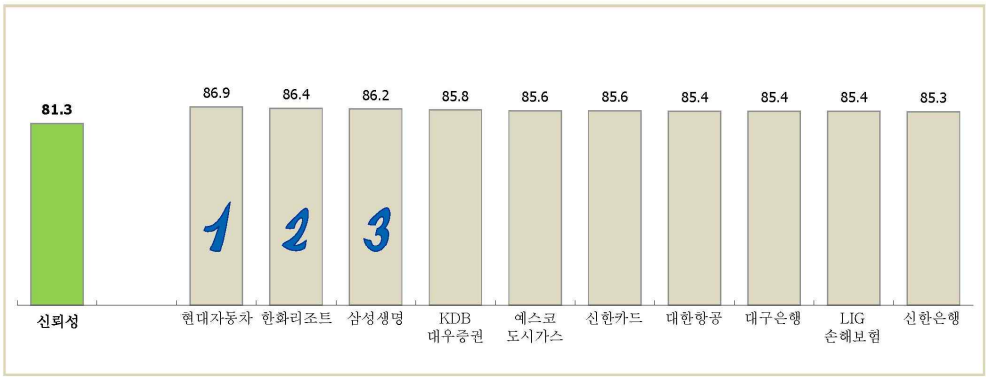
◆ 해당 차원별 점수 상위 10개 업종까지 표시함

43p

4. KS-CQI 차원별 업종 순위

3) 2014 KS-CQI 차원별 우수 업종 - 신뢰성

- 신뢰성 차원의 1위 업종은 '현대자동차'(86.9점)으로 나타났으며,
- 그 다음으로 한화리조트(86.4점) > 삼성생명(86.2점) > KDB대우증권(85.8점) 등의 순으로 나타남



◆ 해당 차원별 점수 상위 10개 업종까지 표시함

44p

4. KS-CQI 차원별 업종 순위

4) 2014 KS-CQI 차원별 우수 업종 - 친절성

- 친절성 차원의 1위 업종은 '신한카드'(86.5점), '현대오일뱅크'(86.5점), 'SK엔크린('86.5점) 으로 나타났으며,
- 그 다음으로 기아자동차(86.4점) 등의 순으로 나타남

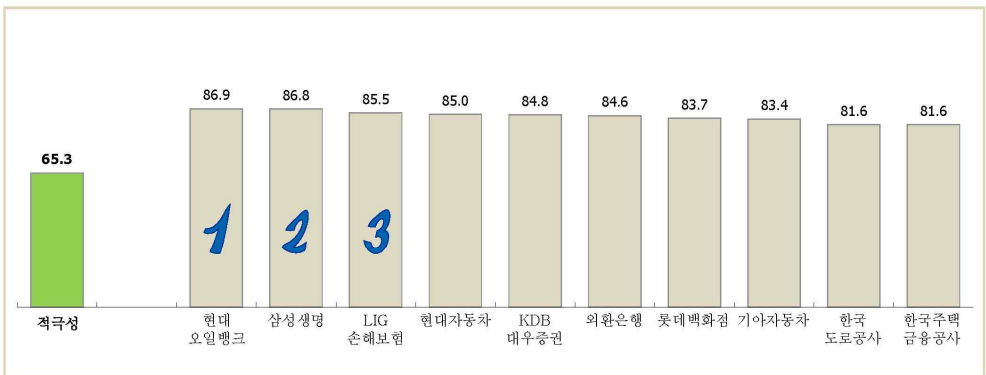
◆ 해당 차원별 점수 상위 10개 업종까지 표시함

45p

4. KS-CQI 차원별 업종 순위

5) 2014 KS-CQI 차원별 우수 업종 - 적극성

- 적극성 차원의 1위 업종은 '현대오일뱅크'(86.9점)으로 나타났으며,
- 그 다음으로 삼성생명(86.8점) > LIG손해보험(85.5점) > 현대자동차(85.0점) 등의 순으로 나타남



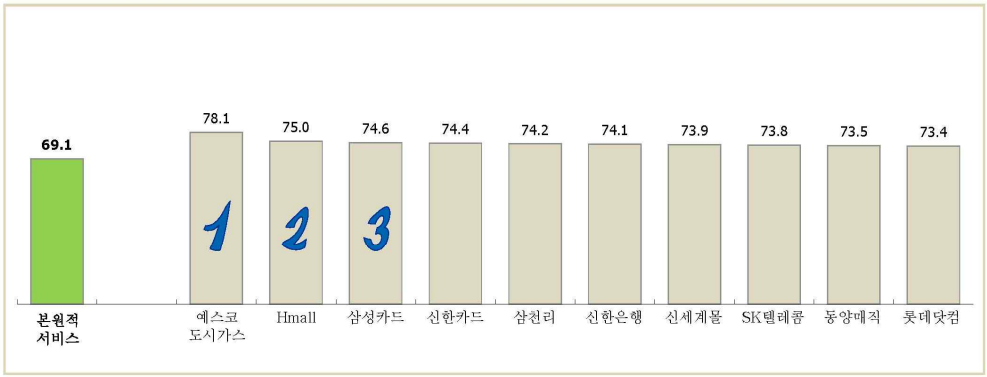
◆ 해당 차원별 점수 상위 10개 업종까지 표시함

46p

4. KS-CQI 차원별 업종 순위

6) 2014 KS-CQI 차원별 우수 업종 - 본원적 서비스

- 본원적 서비스 차원의 1위 업종은 '에스코도시가스'(78.1점)으로 나타났으며,
- 그 다음으로 Hmall(75.0점) > 삼성카드(74.6점) > 신한카드(74.4점) 등의 순으로 나타남



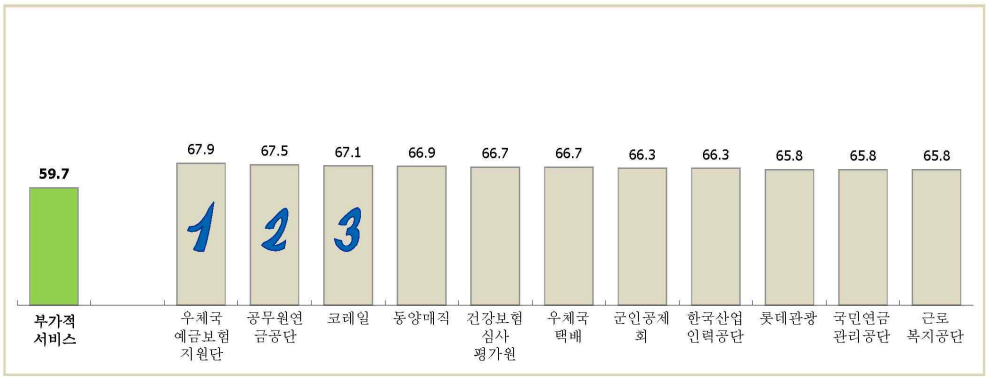
◆ 해당 차원별 점수 상위 10개 업종까지 표시함

47p

4. KS-CQI 차원별 업종 순위

7) 2014 KS-CQI 차원별 우수 업종 - 부가적 서비스

- 부가적서비스 차원의 1위 업종은 '우체국예금보험지원단'(67.9점)으로 나타났으며,
- 그 다음으로 공무원연금공단(67.5점) > 코레일(67.1점) > 동양매직(66.9점) 등의 순으로 나타남



◆ 해당 차원별 점수 상위 10개 업종까지 표시함

48p

5. KS-CQI 시상식 및 홍보

[메인 무대]

[시상식 사진]

[시상식 사진]

[건배 제의 사진]

49p

5. KS-CQI 시상식 및 홍보

50p

Ⅲ. 2015년 사업계획
KS-CQI

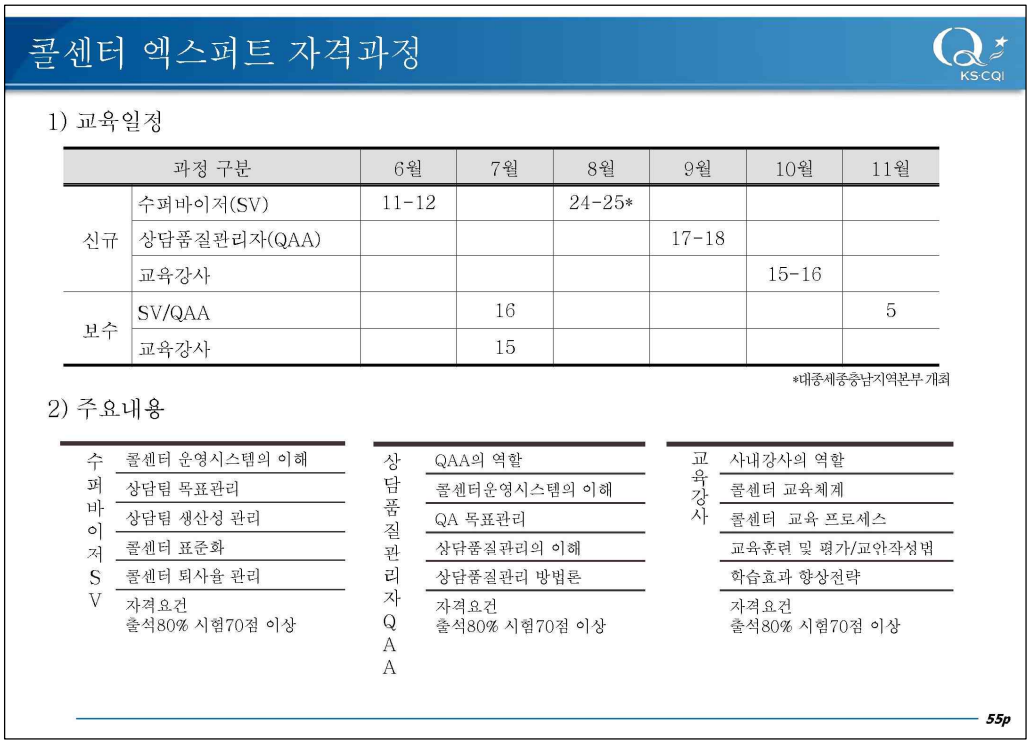
2015년 KS-CQI 조사계획
KS-CQI
조사기관 선정
• 입찰공고 및 계약(6월)
조사준비
• 설문문항 및 시나리오 업데이트(6월중)
• 평가원 교육(6월)
본조사
• 전국표본조사
• 검증
• 기간 : 6월말~9월말
결과안내
• 1위 기업 및 우수 공공기관 안내(10월중)
KS-CQI 시상식
• 11월19일(예정)
해외벤치마킹연수
• 옵션참가기업(12월중)
52p

KS-CQI 국제교류 확대

- 홍콩콜센터협회(HKCCA / HongKongCall Center Association)
- 아시아태평양콜센터협의회(APCCAL / Asia Pacific Call center Association Leaders)
- 싱가폴콜센터협회(CCAS / Contact Centre Association of Singapore)

53p

Ⅳ. 공지사항



콜센터 엑스퍼트 자격과정

KS-CQI

1) 교육일정

과정 구분		6월	7월	8월	9월	10월	11월
신규	수퍼바이저(SV)	11-12		24-25*			
	상담품질관리자(QAA)				17-18		
	교육강사					15-16	
보수	SV/QAA		16				5
	교육강사		15				

*대종세종충남지역본부 개최

2) 주요내용

수퍼바이저SV	콜센터 운영시스템의 이해
	상담팀 목표관리
	상담팀 생산성 관리
	콜센터 표준화
	콜센터 퇴사율 관리
	자격요건 출석80% 시험70점 이상

상담품질관리자QAA	QAA의 역할
	콜센터운영시스템의 이해
	QA 목표관리
	상담품질관리의 이해
	상담품질관리 방법론
	자격요건 출석80% 시험70점 이상

교육강사	사내강사의 역할
	콜센터 교육체계
	콜센터 교육 프로세스
	교육훈련 및 평가/교안작성법
	학습효과 향상전략
	자격요건 출석80% 시험70점 이상

55p