

보도시점
(엠바고)

2026. 09. 16.(수)
배포 후 즉시 사용

배 포 일

2026. 09. 16.(수)

한국사회보장정보원, 3년 연속

콜센터품질지수(KS-CQI) 우수기관 선정

- 이용자 만족도 조사서 ‘신뢰성·친절성·적극성’ 높은 평가 -

- 상대 응대 품질·업무 전문성 종합 관리와 고객 의견 분석으로 서비스 개선 노력 지속 -

한국사회보장정보원(원장 김현준)은 한국표준협회가 주관하는 ‘2026년 콜센터품질지수(KS-CQI)’ 조사에서 전화상담 분야 위탁집행형 준정부기관 부문 우수기관으로 3년 연속 선정됐다고 15일(화) 밝혔다.

콜센터품질지수(KS-CQI)는 이용자 만족도 조사 및 모니터링 조사를 통해 콜센터의 서비스 품질을 객관적이고 체계적으로 평가하는 지표다. 올해 조사는 56개 부문, 243개 기업과 공공기관을 대상으로 진행됐다.

한국사회보장정보원은 특히, 이용자 만족도 조사의 ‘신뢰성’, ‘친절성’, ‘적극성’ 항목에서 높은 평가를 받으며, 지속적인 상담 품질 향상 노력을 인정받았다.

한국사회보장정보원 고객상담센터는 사회보장정보시스템을 비롯한 다양한 보건복지 정보시스템을 이용하는 국민과 지방자치단체, 사회복지시설 등의 업무담당자에게 전문 상담 서비스를 제공하고 있다. 시스템 이용 과정에서 발생하는 문의에 신속하고 정확하게 대응하며, 국민 서비스 이용과 현장 담당자의 원활한 업무 수행을 지원한다.

한국사회보장정보원은 상담 응대 품질과 업무 전문성을 종합적으로 관리하는 한편, 상담 과정에서 수집한 고객 의견이 정보시스템 개선에 반영될 수 있도록 노력하고 있다. 이를 위해 고객 의견 분석을 통한 개선과제 발굴부터 시스템 기능개선, 결과 환류까지 이어지는 ‘완결형 SR(Service Request) 관리체계’ 구축에 참여하고 있다.

김현준 한국사회보장정보원장은 “보건복지 정보시스템의 가치는 국민과 현장 업무담당자가 안정적이고 편리하게 이용할 때 완성된다” 며, “앞으로도 정확하고 전문적인 상담 서비스로 국민과 보건복지 현장을 더욱 촘촘히 연결하고, 고객이 체감할 수 있는 서비스 개선을 이어가겠다” 고 밝혔다.

사진

[사진 설명: 김기철 한국사회보장정보원 기획이사(오른쪽)와 문동민 한국표준협회장(왼쪽)이 ‘2026년 콜센터품질지수(KS-CQI) 인증수여식’에서 기념 촬영을 하고 있다. / 한국사회보장정보원]

담당본부	고객지원본부	책임자	윤상경 본부장	02-6360-6350
담당부서	고객지원부	담당자	이수경 부 장	02-6360-6311