미국311콜센터 벤치마킹 결과보고서

o 연수기간 : 2012. 3. 18(일) ~ 3. 24 (토) [5박7일간]
o 방문국가 : 미국
o 연수인원 : 11명 (도 2 , 시·군 9)

동 두 천 시
(민 원 팀)

미국311콜센터 벤치마킹 결과보고서

1 연수 개요

□ 연수목적

o 미국내 지역별 311 콜센터의 서비스 제공, 인력 및 시스템 운영 등을 파악 및 장단점 비교분석 후 우수사례를 벤치마킹하여 소속 지자체별 콜센터 고도화에 적용

o 시·군 합동 연수로 콜센터 운영에 대한 각 기관의 정보교류를 통한 업무의 전문성 확보 및 콜센터 정책 방안 공유

□ 연수개요

o 기　　간 : 2012. 3. 18(일) ~ 3. 24(토) / 5박 7일

o 연수지역 : 미국 (워싱턴, 볼티모어, 필라델피아, 뉴욕)

o 연수인원 : 11명 (도 2, 시·군 9)

- (도) 언제나민원실장, 콜센터담당
- (시·군) 시·군 콜센터 또는 민원업무 책임자 등

□ 주요방문지 및 연수내용

o 워싱턴, 볼티모어, 필라델피아, 뉴욕 311콜센터 방문

- 방문 콜센터별 기본현황 정보 수집
- 방문 콜센터별 제공 서비스 특징 파악
- 311 콜센터 우수사례의 효과적 도입방안 검토

□ 연수단 구성 및 과제분담

이름	담당업무	연수과제
오현숙	도 민원실 업무 총괄	연수단 총괄 책임
유태형	도 콜센터 업무 총괄	· 연수단 소개, 기관방문자료 및 보고서 작성
9개 시·군 9명	시·군 민원업무, 콜센터 업무 총괄 등	· 조별 2~3명씩 4조로 구성 1개방문지 전담 · 전담방문지에 대한 사전숙지 및 방문시 현황자료 수집, 질의 및 정리 **워싱턴DC** 이양천, 남상민 **볼티모어** 노만균, 조완구 **필라델피아** 박경원, 황인달 **뉴욕** 김용숙, 김병선, 유동녀

【연수단 명단】

연번	소속	직급	성명 (생년월일)	영문성명	담당업무
1	경기도청	행정4급	오현숙 (59.4.14)	OH, Hyun Sook	도 민원업무 총괄
2	경기도청	방송통신5급	유태형 (57.2.1)	YU, Tae Hyoung	콜센터 업무총괄
3	고양시청 주민자치과	행정5급	이양천 (56.05.16.)	LEE, Yang Chun	주민자치 업무 총괄
4	용인시 민원여권과	방송통신6급	남상민 (64.12.3)	NAM, Sang Min	콜센터 업무총괄
5	의정부시 시민봉사과	행정5급	노만균 (56.4.15)	ROH, Man Kyoon	시민봉사업무 총괄
6	파주시 민원봉사과	행정6급	조완구 (60.10.20.)	CHO, Yan Goo	민원업무 책임자
7	광주시청 민원지적과	행정5급	박경원 (59.4.17)	PARK, Kyeong Won	민원업무 총괄
8	이천시 민원봉사과	행정6급	황인달 (59.3.3)	HWANG, In Dal	민원시책 복합민원업무 총괄
9	동두천시 민원봉사과	행정6급	김용숙 (59.1.20.)	KIM, Yong Suk	민원상담전화 및 민원시책제도 총괄
10	여주군 민원봉사과	행정7급	김병선 (68.9.22)	KIM, Byeong Seon	민원시책, 주민등록
11	연천군 고객지원과	행정5급	유동녀 (55.04.17)	YOU, Dong Nou	민원업무 총괄

□ 연수일정

일자	지역	시간	일정 및 업무수행내용
3. 18(일)	인천 워싱턴	10:30 11:10	○ 인천공항 출발 (13시간 35분 소요) ○ 워싱턴공항 도착
3. 19(월)	워싱턴	10:00	○ 워싱턴DC 311 콜센터 방문 - 콜센터 특화 서비스, 우수사례 연수
3. 20(화)	워싱턴 볼티모어 필라델피아	08:30 10:00 16:00	○ 워싱턴 출발 (1시간 소요) ○ 볼티모어 311 콜센터 방문 - 콜센터 특화 서비스, 우수사례 연수 ○ 볼티모어 출발 (2시간 소요)
3. 21(수)	필라델피아 뉴욕	10:00 16:00	○ 필라델피아 311 콜센터 방문 - 콜센터 특화 서비스, 우수사례 연수 ○ 필라델피아 출발 (2시간 소요)
3. 22(목)	뉴욕	10:00	○ 뉴욕 311 콜센터 방문 - 콜센터 특화 서비스, 우수사례 연수
3. 23(금)	뉴욕	09:00 14:00	○ 연수팀 자체 업무연찬 - 마무리 총평 및 우수사례 도입 등에 대한 의견 교환 ○ 뉴욕 출발 (14시간 40분 소요)
3. 24(토)	인천	17:40	○ 인천공항 도착

2 방문기관별 주요 활동내용

1 워싱턴 311

가. 방문개요

국가/도시		미국 / 워싱턴 D.C
기 관 명		The District Of Columbia Call 311 /Office of Unified Communications (OUC)
소 재 지		2720 Martin Luther King Jr Avenue, SE, Washington, DC 20032
담당자	이름	Wanda Royster Gattison (Public Information Officer)
	연락처	T. +1 (202) 730-0503 / F. +1 (202) 730-1425 / Cell. (202) 494-3332
	이메일	wanda.gattison@dc.govwww.ouc.dc.gov
방문일시		2012. 3. 19(월) 10:00 ~ 12:00

나. 방문기관 주요 현황

□ 운영 개요

○ 운영개시 : 2008년 1월 (2007년까지 '727-1000'번호 운영)
○ 운영시간 : 365일 24시간 운영 (3교대 근무)
○ 전화번호 : 시내/휴대폰 311, 시외 (202) 737-4404
○ 이용요금 : 수신자부담 무료전화(toll free number)
○ 상담인력 : 70여명
○ 연간콜수 : 연간 240만콜 (1일당 약 6,500콜)
○ 제공언어 : 18개 국어

□ 운영 특징

○ 시 안내전화 이분화 운영

- 'One city one call'이라는 모토로 경찰, 화재, 응급의료전화는 '911'로 그 외 시에서 제공하는 서비스 관련 문의는 '311'로 이분화하여 운영

911	311
· 강도, 가정폭력, 총기사고, 무단침입, · 화재 및 의료 응급상황, · 차량사고(인명,차량피해), 불법주차된 차 · 수상한 사람, 범죄현장 목격	· 쓰레기 투기·수거, 도로·거리 파손 · 공공기관 전화번호, 주소, 운영시간 · 불법부착물, 골목길 청소 · Broken Meters(거리주차요금계산기 고장)

○ **911 민원전화 폭주시 자동으로 311에서 접수 서비스 처리**

○ **비상사태시 구심점 역할**

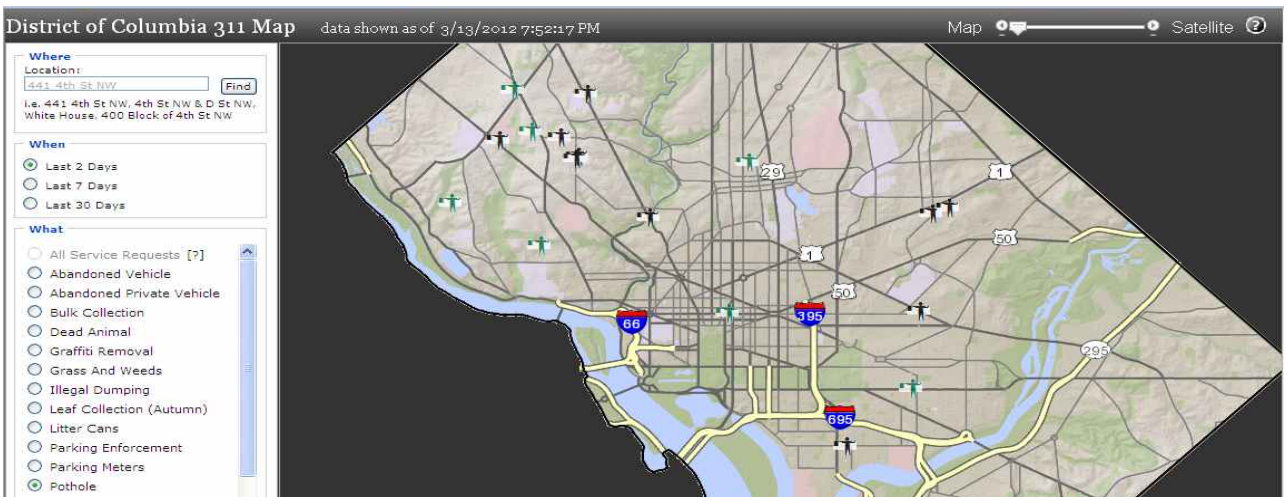
- 특정전화폭주시 대처에 대한 자동안내멘트 송출 (ex. 폭설, 폭우)

○ **311 온라인센터 운영**

- 내용 : 서비스를 신청 후 서비스 처리 진행상황, 그간 신청 내역 및 워싱턴dc내 각종 온라인 service 신청 현황 지도 등 확인가능

* 주요 서비스 신청 내용 : Broken Meters(거리주차요금계산기 고장) , 대형쓰레기 수거, 주차단속, 불법투기, 거리 및 골목 파손, 가정용 쓰레기 재활용 등

【311 온라인 MAP】



다. 방문기관 사진

* 워싱턴 311의 경우 보안상의 사유로 내부 촬영을 금지함

② 볼티모어 311

가. 방문개요

국가/도시		미국 / 볼티모어	
기 관 명		Baltimore City Citizen Services	
소 재 지		City Hall, Room 250 100 N. Holliday Street Baltimore, Maryland 21202	
담당자	이름	Anna White (311센터 관계자)	Kevin Cleary (Anna의 상사)
	연락처	T. +1 (410) 396-1034	T. +1 (410) 545-3186
	이메일	anna.yankova-white@baltimorecity.gov	kevin.cleary@baltimorecity.gov
방문일시		2012. 3. 20(화) 10:00 ~ 12:00	

나. 방문기관 주요 현황

□ 운영 개요

○ 운영개시 : 1996년 (미국 최초 311 시행)

- 불필요한 911전화콜수 감소 목적의 '비응급성 경찰 전화'응대 목적 개시

※ 2001년 Martin O'Malley 시장이 현 체제의 콜센터 런칭
(경찰관련 전화뿐만 아닌 시전반에 대한 서비스 관련 전화 응대)

○ 운영시간 : 365일 아침6시~밤10시 운영 (2교대 근무)

* 예산삭감으로 2009. 4월 기존 24시간 운영에서 운영시간 축소

○ 관련 담당자수(agent) : 70여명

○ 콜수 : 일평균 2,500콜

□ 운영 특징

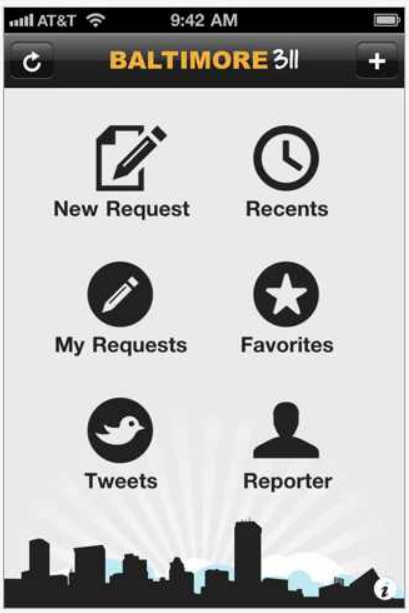
○ **트위터 운영** : 트윗 13,369, 팔로잉 66, 팔로워 224 ('12. 3. 14. 현재)

○ **스마트폰 앱 BSR(Baltimore Spot Reporters) 운영** (2011. 9월 개시)

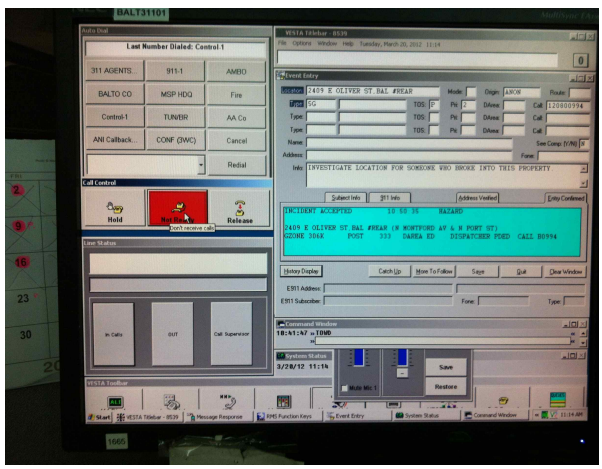
- 운영체제 : 아이폰 및 안드로이드폰과 웹에서 이용 가능
- 앱 내용 : 시민들이 도로, 공공기물 파손, 낙서, 정전 등 비 긴급 상황 발견시, bsr앱으로 볼티모어 시당국에 실시간 모바일 보고서를 제출하여 시정조치가 취해지도록 지원

* 접수된 모바일 보고서는 로컬CRM(customer relationship management)시스템을 거쳐 지역 당국 대민기관으로 전달, 대민기관은 처리상황을 실시간으로 통지.

【BSR 스크린샷】



다. 방문기관 사진



3 필라델피아 311

가. 방문개요

국가/도시		미국 / 필라델피아	
기 관 명		The Philly311 contact center	
소 재 지		One Parkway 1515 Arch Street, 12th Floor Philadelphia, PA 19102	
담당자	이름	Sheryl Johnson	Carol Brooks-Bryant (Manager of Business Services and Diplomatic LiaisonCity of Philadelphia Department of Commerce)
	연락처	T. +1 (215) 686-7595	T. +1 (215) 683-2127
	이메일	Sherly.johnson@phila.gov	carol.brooks@phila.gov
홈페이지		http://www.phila.gov/311/	

나. 방문기관 주요 현황

□ 운영 개요

○ 운영개시 : 2008년 12월 31일

○ 운영시간 : **월~금요일** 아침8시~저녁8시 * 비상시 야간근무 시행

○ 전화번호 : 시내/휴대폰 311, 시외 (215) 686 - 8686

○ 이용콜수 : 일평균 3,500콜

○ 관련 담당자수(agent) : 60여명

○ 제공언어 : 180여개 언어, 한국어 포함

* 통역전담회사 위탁 : 건당 1100원 ~ 1200원

□ 운영 특징

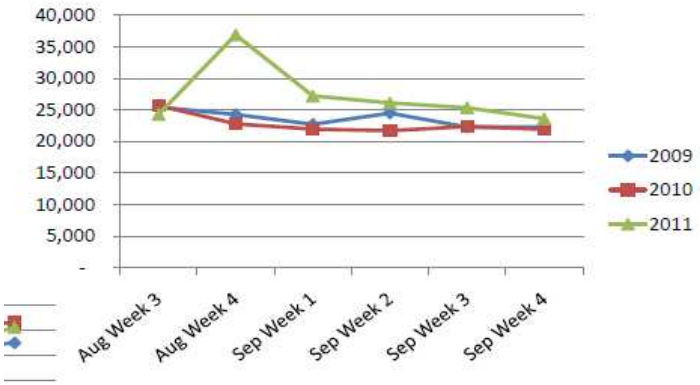
○ **Mystery caller 운영** : 일반시민대상으로 간단한 교육 후 지원자가 편한 시간에 311로 전화 후 간단한 평가지를 제출

* mystery caller 외 시민의견수렴위한 전화, 온라인 만족도 조사 실시

○ **온라인상 콜센터 통계자료 제공** : 홈페이지상 주별, 월별 통계 제공

* 제공내용 : 최근 3년간 동일기간 콜수, 응대율, 콜처리방법, 빈번민원 등

◆ **2009년 ~ 2011년 8월 ~ 9월 콜수 비교**



○ **다양한 소셜네트워킹 채널**

- 페이스북 : 시 및 콜센터 소식, 공지사항 등 빈번히 업데이트 중
- 트위터 : 트윗 4,472, 팔로잉 2,215, 팔로워 3,305 ('12. 3. 14. 현재)
- 기타 : 유투브, Myspace, Linkin 등

다. 방문기관 활동 사진

4 뉴욕 311

가. 방문개요

국가/도시		미국 / 뉴욕
기 관 명		New York City's 311
소 재 지		NYC 311 Administration 59 Maiden Lane, Floor 14A New York, NY 10038
담당자	이름	Madelin Rivera (Project Associate)
	연락처	T. +1 (212) 504 - 4499
	이메일	marivera@311.nyc.gov
홈페이지		http://www.nyc.gov/apps/311/homepage.htm

나. 방문기관 주요 현황

□ 운영 개요

○ 운영개시 : 2003년 3월 (2002년 블룸버그 시장이 제안)

○ 운영시간 : 365일 24시간

○ 전화번호 : 시내/휴대폰 311, 시외 212-639-9675

○ 이용콜수 : 일평균 53,000콜

○ 관련 담당자수(staff) : 400여명 (7교재 3교대 8시간 근무)

○ 제공언어 : 180여개 언어, 한국어 포함

* 911은 경찰청 본부에 위치(브룩클린), 311은 뉴욕시청에 위치

⇒ 재난, 테러 등 위협에 대비 분산운영 중이라 밝힘

□ 운영 특징

○ 시장, 의회의장실에 콜센터와 직통전화 설치

- 콜센터 관리자가 직통전화로 중요사안을 즉시 보고 후 지휘받아 처리

○ 시장실에 콜센터 현황판 비치

- 콜응대 현황, 콜 수, 콜 유형별 처리현황을 2대의 전광판으로 실시간 모니터링하고 있음

○ 전화 외 다양한 접근 경로

- 311 online : '09. 3월 개시, 각종 시민 서비스를 분류화하여 상세정보 제공

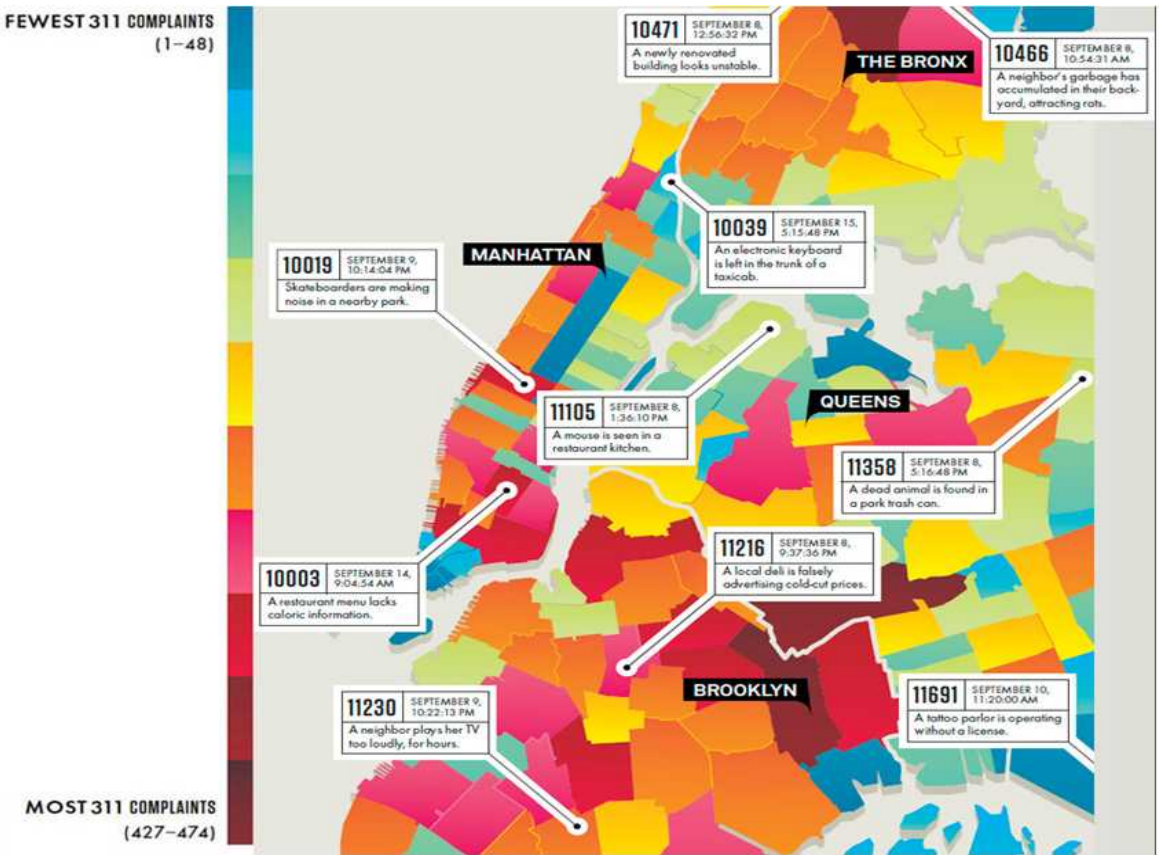
- 트위터 : '09. 5월 개시, 트윗 2,437, 팔로잉 52, 팔로워 26,225 ('12. 3. 14 현재)
- 기타 : 문자메세지, 아이폰 앱, Text Telephone, 스카이프, 블로그 등

  * 음성인식시스템 도입 예정

○ **콜센터 통계자료 활용**

- 뉴욕시는 민원전화에 대한 지역과 타입 등에 대한 지도를 제공하여, 각 지역마다 민원 콜의 양이 얼마인지, 어떤 민원이 많은지 등을 평가할 수 있도록 하고 있음.

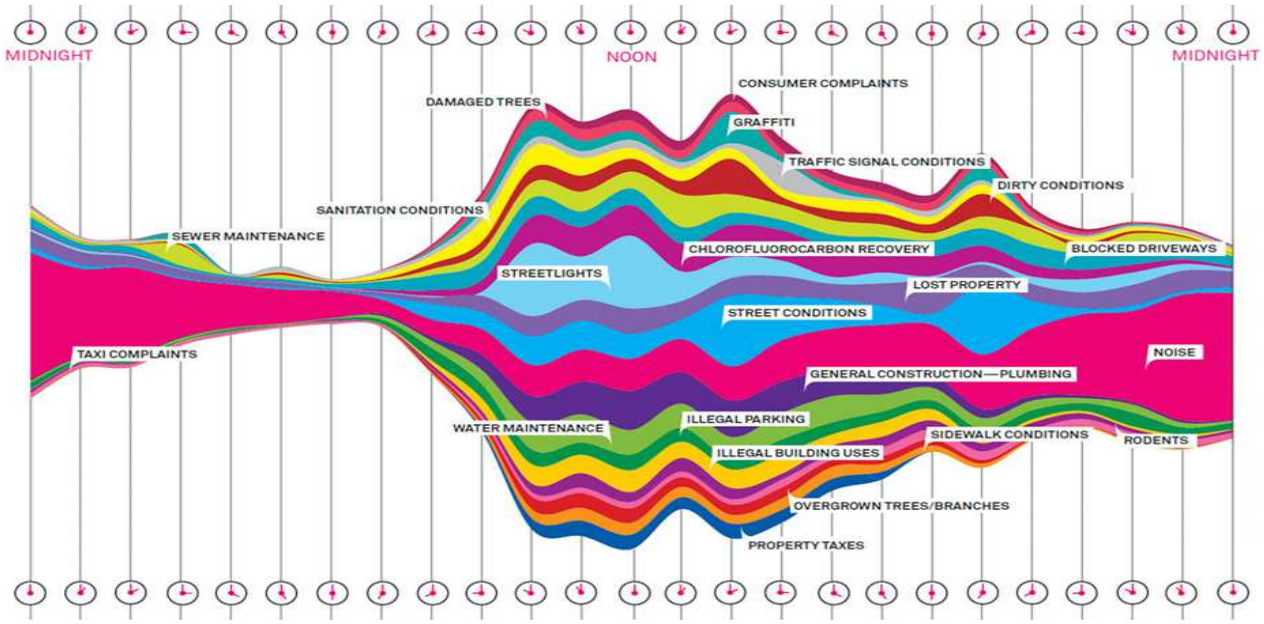
【지역별 민원전화에 대한 양과 유형 등에 대한 지도】



- 뉴욕시는 하루 시간대별 민원전화의 타입과 양에 대한 지도 분석 중

⇒ 민원사항을 종합분석하여 민원이 잦은 분야의 경우 이를 지표화하여 해당사업을 집중관리할 수 있으며, 이미 지표화된 경우라면 사업전반을 재점검하여 사업방식의 변경 등에 활용가능

【하루 시간대별 민원전화 지도】



다. 방문기관 활동 사진

3 시사점 및 향후 과제

우리나라는 국민중심적인 서비스를 지향하는 국가로써 정부 및 지방자치단체들의 새로운 실적을 앞세워 기관별 자체 구축하여 개별 운영하고 있으며 각 기관마다 나름대로 각기다른 상담서비스로 주민들의 편익을 위하고 있으나 운영하고 하고 있는 기관마다의 대표번호 및 상담서비스 분야 제공이 서로 상이하여 주민들의 혼란을 가중 시키고 있는 실정으로 이번 미국내 콜센터 연수결과 미국의 311은 처음볼티모어에서 시작되었으나 인근 대도시에서도 같은번호인 311번호로 콜센터를 운영하고 있어 시민들이 어느곳에서 이용하기 편리하게 운영을 하고 있는 점이 우리나라와는 다른점으로 우리시의 입장에서는 많은 예산이 투입되는 사업으로 아직 운영하지 못하고 있는점이 매우 안타까웠으며 현장감이 없는 상태에서 우리나라의 여러 기관에서 벤치마킹을 하고 있는 부천시를 우선 견학 한 후 미국내 지역별 311 콜센터의 서비스 제공, 인력 및 시스템 운영 등을 파악하게 되어 선진문화의 견문을 쉽게 이해하고 높일수 있어 다행스럽게 생각하며 향후 과제로 경기도에서 재정이 열악한 시군의 콜센터운영을 지원, 120콜센터의 통합운영으로 우리시도 적극 참여하여 주민편익증진에 기여해야 할것입니다.