

사례명	공사 콜센터 통합 운영으로 대국민 서비스 향상 추진	전세보증처 협업	부서명	스마트금융지사
분야	☐ 친절한 응대 ☐ 신속한 업무처리 ☒ 서비스 향상을 위한 제도시스템 개선			

◇ 스마트금융지사 전화번호를 공사 대표번호(1566-9009)로 통합 ^(‘25.9.1.) ➡ 민원 채널 단일화로 고객 혼선 방지 및 일관된 고품질의 고객응대서비스 제공

I 추진배경 및 문제점

- ☐ (고객만족도 미흡) 공사의 고객만족도 수준은 최근 5개년 연속 ‘보통’ 이하의 등급으로 개선 필요
- 고객만족도 개인보증 항목 중 서비스 전달품질(커뮤니케이션, 고객케어) 항목이 상대적으로 저조

【 최근 5개년 공사 고객만족도 점수 】

	'20년	'21년	'22년	'23년	'24년
조사 결과	82.9점	79.7점	80.0점	79.4점	83.9점
등급 수준	미흡	미흡	미흡	미흡	보통

- ☐ (별도 대표번호 운영) 스마트금융지사는 공사 유일의 비대면* 전세·임대 보증 전담 부서로, 업무 특성상 공사 콜센터와 별도의 대표번호 운영 중
- * [비대면 보증] 모바일(안심전세앱) 및 인터넷 시스템으로 신청 및 발급되는 보증
- 공사 홈페이지에서는 공사 대표번호를 안내 중이나, 비대면보증 위탁 기관(네이버, 카카오 등)에서는 스마트금융지사의 대표번호를 안내
- 민원 채널 분리운영으로 고객 혼선 유발 및 장시간 연결 대기 등 문제 발생

【 영업점별 비대면 상담창구 운영 현황 】

스마트금융지사			타 영업지사		
직원 1인이 3개 채널에서 콜 대응	① 직원 내선번호		직원 1인이 2개 채널에서 콜 대응	① 직원 내선번호	
	② 공사 대표번호				
	③ 지사 대표번호				

- 스마트금융지사 직원은 3개 채널에서 걸려오는 민원 대응으로 보증발급 적체 및 상담시간 증가로 인한 고객 대기 등으로 민원* 발생

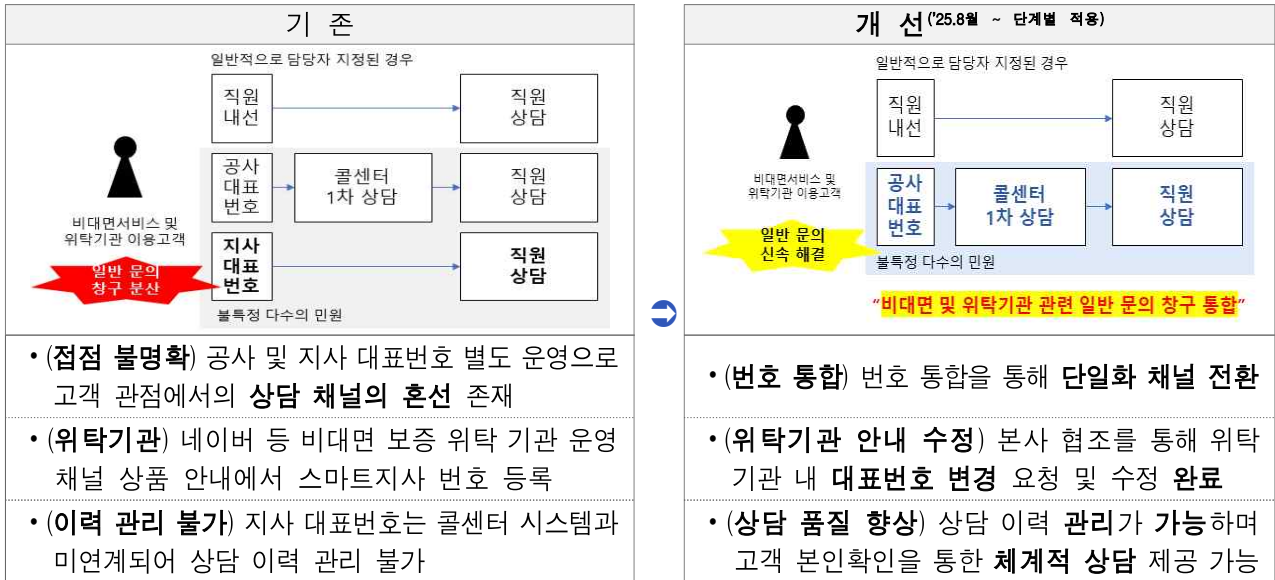
* [홈페이지 민원(‘25년 9월 말 기준)] '24년 389건 → '25년 530건으로 전년 대비 36% 증가

홈페이지 관련 민원	• (‘24.11월 한00) 지사 대표번호로 수 차례 통화 시도했으나 불가하여 대책 요구 • (‘25.7월 양00) 안내문에 적힌 지사 대표번호로 수번재 통화 중이나 연결 불가
---------------	---

II

추진내용

□ (대표번호 통합) 스마트금융지사 대표번호를 공사 대표번호로 통합 · 운영



□ (협업 추진) 스마트금융지사가 보유한 비대면 · 위탁보증 관련 노하우를 콜센터 부서와 공유 하여 고객서비스 향상 추진

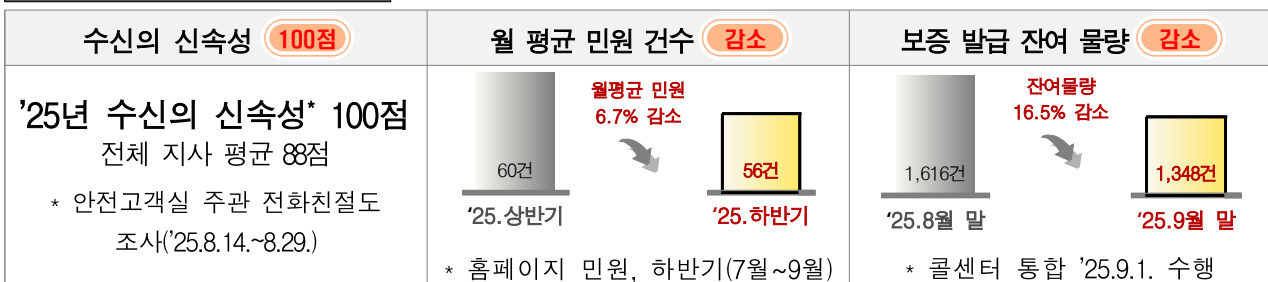


III

추진성과

계량성과

효율적 고객응대로 민원감소 및 신속한 보증 발급



비계량성과

- ☑ (신속한 응대) 콜센터 통합운영으로 고객의 Needs별 맞춤 연결을 통한 신속·정확한 응대
- ☑ (동일 품질의 응대) 모든 고객이 동일 경로를 통한 동일 품질의 응대로 고객만족도 증가
- ☑ (기록 및 책임 관계 명확화) 상담 이력 통합 관리 및 책임 관계 명확화로 고객응대품질 향상

“고객의 입장에서 생각하고 행동하는 적극행정으로
대 국민서비스 Upgrade !!”