

제303회 시의회 정례회  
문화체육관광위원회  
2021. 11. 3.(수) 10:00

I·SEŌUL·U  
너와 나의 서울

# 주요 업무 보고

2021. 11.



120 서울특별시  
다산콜재단

# 보고 순서

---

## I. 일반 현황

## II. 비전 및 추진전략

## III. 주요업무 추진 현황

1. 코로나 19 전담상담으로 S-방역 전방위 역할
2. 시민만족도 제고를 위한 응대 강화
3. 상담품질 관리를 통한 시민서비스 수준 향상
4. 상담데이터 체계적 분석을 통한 과학행정 뒷받침
5. 상담사 감정노동 예방활동 및 보호조치

붙임. 2020년 행정사무감사 처리결과 보고

# I . 일반현황

① 기관 연혁

② 상담 현황

③ 조직 및 인력

④ 이사회 현황

⑤ 예산운영 현황

# 1 기관 연혁

---

## □ 설립근거

- 민법 제32조, 지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률 제2조
- 서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례(2016. 9. 29.)

## □ 설립목적

- 민간위탁 방식의 운영에서 서울시 산하 출연기관으로 전환, 종합적·전문적 시정 상담서비스 제공
- 공공서비스 전달체계로서의 시정발전에 기여하고 행정상담 서비스 질 향상
- 감정노동자 보호대책 선도 및 직접 고용으로 좋은 일자리 모델 창출

## □ 주요연혁

- 2017. 2. 120다산콜재단 창립총회
- 2017. 4. 120다산콜재단 설립(김민영 초대 이사장 취임)
- 2018. 4. 창립 1주년, 시민서비스헌장 공포
- 2018. 12. 한국고객센터 기술경영컨퍼런스 공로상 수상
- 2019. 3. 상담시스템 개편
- 2019. 4. 창립 2주년, 인권경영헌장 및 윤리경영 실천 서약 선포
- 2019. 12. 「2019 민원행정서비스 종합평가 최우수상」 수상
- 2020. 2. 인공지능 챗봇 상담서비스 「서울톡」 운영
- 2020. 3. 「코로나19 무인 아웃바운드 SI콜센터」 도입
- 2020. 11. 서울시 반부패 및 청렴시책 실천 「청렴실천 우수상」 수상
- 2020. 12. 코로나 시민 안내 및 홍보 유공 「서울시의회의장 표창」 수상
- 2021. 8. 이이재 2대 이사장 취임

## 2 상담 현황

### 상담채널 : 9개 채널 운영

- 전화, 문자, 챗봇, 스마트불편신고앱, 민간포털(네이버, 트위터), 홈페이지, 외국어, 수어 등

### ARS : ①코로나19 ①교통 ②수도 ③일반 ④전화번호 안내 ⑨외국어

- 코로나19 전담 상담코드 '0'번 운영 중(2020. 2. 3.~)

### 상담채널별 상담건 수

연 도	총상담 건 수	전화상담	비전화상담					
			소 계	챗 봇	스마트 불편신고	문 자	수 어	민간포털
2018년	5,868,689	4,258,451	1,610,238	미도입	610,617	971,131	14,310	14,180
2019년	4,868,127	3,129,674	1,738,453	39,903	697,636	965,328	20,011	15,575
2020년	6,238,229	4,118,511	2,119,718	501,221	719,464	857,666	25,450	15,917
2021년 (9.30.)	5,561,597 (100%)	3,372,451 (60.6%)	2,189,146 (39.4%)	976,545 (17.6%)	599,696 (10.8%)	583,836 (10.5%)	16,566 (0.3%)	12,503 (0.2%)

### 일평균 상담건 수

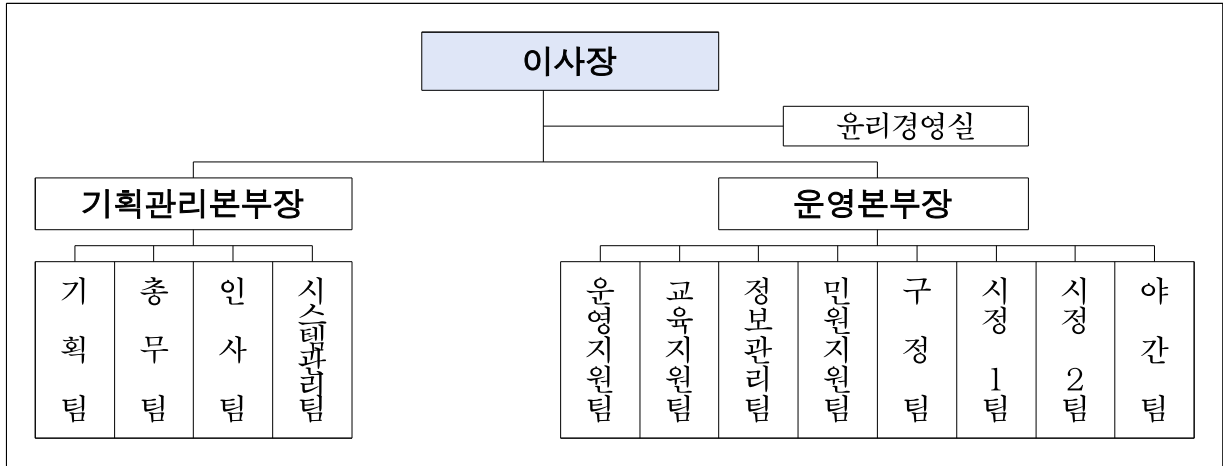
일평균 상담건 수	전화상담	비전화상담					
		소 계	챗 봇	스마트 불편신고	문 자	수 어	민간포털
20,373	12,353	8,020	3,577	2,197	2,139	61	46

### 전화상담 연도별 현황

구 분	2018년	2019년	2020년	2021년 (9.30.)
인입량(건)	5,022,549	3,603,762	5,305,817	4,176,470
응대량(건)	4,258,451	3,129,674	4,118,511	3,372,451
응대율(%)	84.8	86.8	77.6	80.7

### 3 조직 및 인력

□ 조직 : 1실, 2본부, 12팀



□ 인력 : 정원 420명 (현원 416명)

구분	정원	임원 (상임)	일반직 및 전문직						공무직 (정원외)	
			소계	1급	2급	3급	4급	5급		6급
정원	420	1	419	1	1	4	23	290	100	12
현원	416	1	415	1	1	2	1	130	280	12
과부족	△4	0	△4	0	0	△2	△22	△160	180	0

□ 부서별 주요기능

구분	담당업무
윤리경영실	○ 감사, 청렴·반부패, 공직기강, 인권, 홍보 등
기획관리본부 (4개팀)	○ 기획팀, 총무팀, 인사팀, 시스템관리팀 - 기획·예산·경평영가·대외협력, 회계·계약·시설관리, 인사·노무·채용·복무, 전산·상담 시스템 운영 및 관리 등
운영본부 (8개팀)	○ 운영지원팀, 민원지원팀, 교육지원팀, 정보관리팀 - 상담 지원, 성과관리, 운영데이터, 상담사 교육운영, 상담품질관리, 상담 DB 관리, 상담데이터 분석, 약·강성 민원 등 처리 ○ 구정팀, 시정1팀, 시정2팀, 야간팀 - 시·구정 상담, 야간상담 운영 등

# 4

## 이사회 현황

□ 임원 : 10명 (이사 9명, 감사 1명)

- 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률 제8조(정관)
- 서울특별시 120다산콜재단 정관 제7조(임원의 종류와 정수)
  - 이사장 1인, 비상임 이사 4인 이상 9인 이내, 감사 1인

구분	직책	성명	입기	주요경력
상임이사	이사장	이이재 (1959. 3. 17./남)	 2021. 8. 2.~ 2024. 8. 1.	○ 제19대 국회의원(강원 동해시·삼척시) ○ 한국광해관리공단 이사장 ○ 성균관대학교 사회복지학 석사
	당연직 비상임이사	윤종장 (1969. 1. 10./남)	 2021. 7. 19. ~재임시	○ 서울시 시민소통기획관(現) ○ 콜로라도주립대학교 행정학 석사
비상임이사	당연직 비상임이사	곽종빈 (1975. 1. 15./남)	 2021. 7. 19. ~재임시	○ 서울시 재정기획관(現) ○ 서울시립대학교 행정학 학사
	위촉직 비상임이사	권혜원 (1969. 2. 15./여)	 2021. 4. 24.~ 2022. 4. 23.	○ 동덕여자대학교 경영학과 부교수(現) ○ Cornell대학교 노사관계 박사
	위촉직 비상임이사	성삼영 (1968. 1. 7./남)	 2021. 8. 2.~ 2024. 8. 1.	○ 국민노동조합 정치교육원 원장(現) ○ 국민대학교 정치학 석사
	위촉직 비상임이사	이상익 (1957. 6. 5./남)	 2021. 8. 2.~ 2024. 8. 1.	○ 인천환경공단 이사장 ○ 성균관대학교 행정학 박사
	위촉직 비상임이사	최선희 (1969. 7. 10./여)	 2021. 8. 2.~ 2024. 8. 1.	○ 인사이트 커뮤니케이션즈 대표 ○ 숙명여자대학교 중어중문학 학사
	위촉직 비상임이사	박경은 (1974. 4. 18./여)	 2021. 3. 22.~ 2024. 3. 21.	○ 다산콜재단 야간팀 상담사(現) ○ 강원대학교 국어국문학 학사
	위촉직 비상임이사	이민호 (1974. 12. 14./남)	 2021. 3. 22.~ 2024. 3. 21.	○ 다산콜재단 시정2팀 상담사(現) ○ 목원대학교 법학과 학사
	감사	위촉직 비상임 감사	이주엽 (1971. 9. 6./남)	 2021. 8. 2.~ 2024. 8. 1.

## 5

## 예산운영 현황

## □ 세입예산

(단위 : 천원)

구 분	2021년	2020년	증 감
총 계	25,654,785	24,723,529	931,256
출 연 금	24,554,785	23,377,534	1,177,251
결 산 잉 여 금	1,100,000	1,345,995	△245,995

## □ 세출예산

○ 2021년 총 예산 : 25,654,785천원 (집행률 64.5%)

(단위 : 천원, %)

정책 사업	단위 사업	세 부 사 업	예 산 액 (A)	집 행 액 (B)	집 행 률 (A/B×100)
120다산콜재단 운영			25,654,785	16,543,124	64.5
		시민중심 스마트상담시스템 체계 운영	1,447,886	1,108,738	76.6
		상담정보시스템 운영	1,362,336	1,024,885	75.2
		스마트 상담 체계 구축	85,550	83,853	98.0
		상담품질 향상을 위한 직원 역량 강화	118,720	86,574	72.9
		상담사 역량강화 교육	118,720	86,574	72.9
		시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴	29,800	26,777	89.9
		상담지식정보 현행화	4,800	4,777	99.5
		상담데이터 분석 및 활용	25,000	22,000	88.0
		감정노동 종사자 보호 강화	111,625	79,608	71.3
		감정노동 종사자 보호 프로그램	111,625	79,608	71.3
		일반관리비	23,846,754	15,241,427	63.9
		인건비	17,789,002	11,685,324	65.7
		경비	4,798,399	3,477,540	72.5
		시설비 및 자산취득비	145,500	78,563	54.0
		성과급	1,113,853	0	0
		예비비	100,000	0	0

(2021. 9. 30. 기준)



## Ⅱ . 비전 및 추진전략

# 비전 및 추진전략

미션

“시민중심 소통행정 구현”

비전

스마트 경영혁신으로 안심도시 소통 컨택센터



경영  
목표

시민 대기시간 · 연결불가율  
제로화

전화상담 응대율 · 상담만족도  
100% 달성

전략  
방향

응대율 혁신  
인력 운용

업무성과  
상향평준화 달성

상담효율 혁신  
업무방식

전략  
과제

응대율  
향상 운영

- 응대율, 응대량 향상을 위한 상담운영체계 개선
- 스마트 기술을 활용한 인공지능 상담서비스 제공

상담품질  
향상

- 상담 전문성 및 직무 역량 강화 교육
- 상담품질 관리체계 구축 및 운영

상담지식정보  
고도화

- 상담 지식 정보 현행화
- 시, 자치구 등 유관기관 협력체계 구축

상담데이터  
활용도 제고

- 상담데이터 분석을 통한 행정환류 기능 강화
- 시민의 소리(VOC) 제공

감정노동  
보호

- 감정노동종사자 보호 프로그램 운영

핵심  
가치

신속한 연결 · 정확한 답변 · 친절한 상담

## Ⅲ. 주요업무 추진 현황

- ① 코로나19 전담상담으로 S-방역 전방위 역할
- ② 시민만족도 제고를 위한 응대 강화
- ③ 상담품질 관리를 통한 시민서비스 수준 향상
- ④ 상담데이터 체계적 분석을 통한 과학행정 뒷받침
- ⑤ 상담사 감정노동 예방활동 및 보호조치

# 1. 코로나 19 전담상담으로 S-방역 전방위 역할

## 1-1 코로나 19 상담 운영체계

서울시, 정부 코로나 19 정책에 대한 대시민 안내 및 홍보를 통해 감염병 예방 및 확산방지, S-방역 전방위 역할 수행

### '21년 추진실적

#### ① 코로나 19 상담 전담반 운영

- 상담코드 “0번” 우선 상담(120→0번으로 바로 연결, '20. 2월부터 운영 중)
  - “0”번에서 1차 상담 후, 초과인입 시 다른 상담파트로 자동 연결
  - 현재 10명 투입 운영 중이며, 인입량 추이에 따라 탄력적으로 운영
- 백신접종에 따른 시민 안심상담 대응체계 운영
  - 집중대상 및 기관, 일정 등 1차 상담은 120 상담사가 처리
  - 백신 이상반응 등 전문상담은 의료기관, 보건소 등으로 즉시 연결

#### ② 코로나 19 상담현황 분석자료 정책 제언 및 환류

- 코로나 관련 특정 이슈에 대한 상담데이터 분석 제공(일·주간)
  - 상담분석자료 市 관련부서로 제공하여 선제적인 정책 마련 및 민원해소 기능

#### ③ 직원 안전예방 선조치 시행

- 코로나 19 장기화에 따른 원격재택 스마트워크 운영('21년 월 111명)
- 콜센터 3밀(밀폐·밀집·밀접) 환경의 선제적 대응
  - 백신 단체접종 실시(416명 중 390명 접종), 자가진단키트 상비(60세트)

### 향후추진

- 2021. 12. 업무공간 재설계 계획 수립

# 코로나 19 상담 현황

(2020. 1. 23. ~ 2021. 9. 30.)

## ① 코로나 19 상담

- 2021년 코로나 상담은 1,455,558건으로 전체 26.2%를 차지
- 일평균 상담은 전년대비 2,076건 증가('20년 3,256건 → '21년 5,332건)
- 최근 5차 재난지원금(희망회복자금, 상생국민지원금, 상생소비지원금) 문의 증가

기 간	총 상담 (A)		코로나19 상담현황(B)		코로나19 상담비율 (B/A)
		일평균		일평균	
2020년	5,895,571	17,138	1,120,001	3,256	19.0%
2021년	5,561,597	20,372	1,455,558	5,332	26.2%
8월	710,491	22,919	221,522	7,146	31.2%
9월	695,617	23,187	197,500	6,583	28.4%

※ '21. 9월(197,500건): 백신 접종예약(73,885), 단순 발열·감진(46,683), 방역수칙 및 마스크 등 (31,715), 자가격리(14,686), 경제적지원(30,527), 의식환자(4)

## ② 백신 예방접종 상담

- 백신정책 상담 DB 구축 및 상담사 교육을 통한 예방접종 상담체계 가동 중
  - 접종시기, 장소 등 1차 상담은 120 상담사가 처리하며, 고위험군 환자 및 접종 후 이상징후 등 전문상담은 의료기관, 보건소 등으로 신속 안내
- 시민의 접종 관련 의료 문의에 대한 전문적인 안내 제공
  - 3분기(30세 미만 사회필수인력, 교사 등) : 접종 의무대상 여부
  - 4분기(12~15세, 60대 이상 고령층 및 고위험군 부스터샷 등) : 사전예약 일정

## ③ 재난지원금 상담

### < 주요 문의사례 >

- ◆ 코로나 상생 국민지원금, 저소득층 추가 국민지원금: 3,021건('21. 8. 29.~9. 4.)
  - 건강보험료 및 재산, 소득 기준에 대한 적용방법 등
  - 지원금의 신청방법 및 지급시기, 금액, 연락처 등
- ◆ 소상공인 희망회복자금: 1,781건('21. 9. 26.~10. 2.)
  - 희망회복자금 콜센터, 관할 구청 부서 연결 지연 등

## 2. 시민만족도 제고를 위한 응대 강화

### 2-1 상담 운영체계 개선

상담채널 다양화와 인력관리 강화를 통한 응대량 중심의 운영체계 구축과 양질의 민원행정 상담 서비스 제공

#### □ '21년 추진실적

##### ① 전화 상담 운영체계 개편을 통한 시민 연결시간 단축

- 120 인입 대표번호별 ARS 코드체계를 2단계에서 1단계로 간소화
- 불필요한 전화 안내멘트 및 연결음 정비로 상담사 즉시 연결

##### ② 인입량 증가시간대 시민대기 불편 해소를 위한 대응책 마련

- 대체인력뱅크 적극투입, 간부 및 지원인력 일일 상담현황에 따라 투입 중
- 응대율 향상을 위한 전화상담 집중 동기부여 프로그램 실시
- 인공지능(AI) 기반 빅데이터 콜센터 조기 구축 정보화 전략 추진

#### 〈 중장기 정보화 전략(ISP) 〉

- ◆ 1단계('22.~'23.) : 인공지능 상담서비스 단계적 확대(챗봇, 콜봇, 보이는 ARS)
- ◆ 2단계('23.~'24.) : 상담민원 분석 시스템 구축, 운영(민원예보, 맞춤분석, 정기분석)

##### ③ 병가 기준, 복무관리 등 전면 혁신을 위한 전 직원 공감대 형성

- 병가 사용일 수 월 58% 감소('20년 191일 → '21년 80일)
- 이사장 전 직원 대상 소통 간담회(13회), 혁신비전 공유 및 복무기강 확립

#### □ 향후추진

- 2021. 11. 대체인력뱅크 확대 운영, 시니어 상담인력뱅크 구축 활용
- 2021. 11.~12. 휴일·취약시간 상담집중 동기부여 프로그램 실시

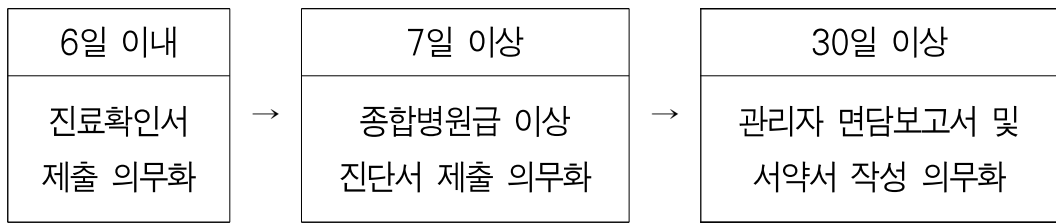
## 복무관리 및 병가운영 개선

### ① 복무관리 개선을 위한 노력

- 직원들의 병가사용 인식 개선을 위한 설문조사 실시('21. 1월)
- 병가 개선 세부 복무지침 수립 및 운영('21. 2월)
  - 복무관리 강화를 위한 팀장(12명), 파트장(24명) 교육 실시
  - 복무지침 책자 배포('21. 5월)를 통한 복무지침 개선 사항 공유

#### 〈 병가 승인, 복무관리 단계별 기준 강화 〉

##### ◆ 연간 병가사용 승인 기준



- 「인사복무관리시스템 개선」 용역 추진('21. 10. 8. 착수보고)
  - 복무관리시스템과 ERP데이터의 유기적인 연동으로 복무관리의 투명성과 효율성 증대

### ② 병가 등 복무 관리 개선 성과

- 평균 병가 사용인원 전년대비 월 38% 감소('20년 39명 → '21년 24명)
- 3년간 병가사용 1위 사유인 「근골격계」 질환의 병가 사용일수 감소
  - 3개년 평균 병가사용의 38% 이상이 근골격계 질환 사유로 사용
  - 단순 물리치료 목적의 병가 사용 자제, 수술·입원 등의 직접적 치료 사유일 경우에 병가 사용

### ③ 복무 및 공직기강 확립을 위한 자체 점검활동 강화

- 출퇴근, 출장, 초과근무 등 불시점검, 비위예방을 위한 전 직원 대상 청렴교육 시행
- 법인카드, 제로페이, 업무추진비 등 적정 집행 여부 모니터링

# 평가제도(근무평정) 개선

## ① 현 평가제도의 문제점

- 다수의 만점자 발생으로 평가 변별력 저하
  - 낮은 정량평가 기준 및 고성과자에 대한 근무평정 메리트 부족
- 응대불만 민원증가 및 중간관리자 평가권한 부재
  - 정성평가 부재로 실적 외 요소평가 불가

## ② 근무평정 · 성과관리 정교화

- 성과관리 제도 혁신(정량평가 · 평정단위 개편, 정성평가 도입)
  - 고성과자에 대한 정당한 보상(승진 · 포상 등)과 근무태도 개선 및 업무효율 향상을 위해 평가체계의 공정성 · 합리성을 높이는 혁신안 도입
  - 정량평가 지표의 합리화 · 정교화로 평가 변별력을 높여 실적향상 견인

개선 전		개선 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동일업무 내 5급-6급 분리평정</li> <li>• 고정형 평가(만점)기준</li> <li>• 정성평가 부재</li> </ul>	⇒	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동일업무 내 5급-6급 통합평정</li> <li>• 변동형 평가(만점)기준</li> <li>• 역량 및 자질평가, 자기평가 도입</li> </ul>

- 근무평정 개선을 위한 외부 컨설팅 실시('20. 10.~12.)
  - 재단 근무평정제도 분석 및 정성평가 도입방안 연구
- 근무평정 개편안 도입을 위한 TF운영('21. 6.~9.) : 주1회 개최
  - 정량지표 기준(고정형 → 변동형) 변경으로 개인별 일 2.9콜 증가 예상
  - 전화상담 투입인력 265명 × 2.9콜 × 249일 = 연간 191,357콜 추가 응대

구 분	일평균 처리건수(주간기준)	비 고
'19~'20년 평균	71.0콜	2.9콜 증가
'20~'21년 평균	73.9콜	

## ③ 향후추진

- 2021. 11.            근무평정 내부 의견수렴, 규정개정
- 2021. 12.           전 직원 설명회 개최



## 2-2 스마트 기술을 활용한 인공지능 상담 제공

인공지능 챗봇 상담 서비스 '서울톡'을 운영하여 시민의 편의성 증대 및 상담채널 다양화('19. 5.~'20. 1. 시범운영, '20. 2.~현재 정식운영)

### □ '21년 추진실적

#### ① 챗봇 상담 운영실적

- 전년 동기 대비 이용자 25.5%(190,172명 → 238,748명) 증가  
- 카카오톡 친구 추가 2.1배 증가('21. 1월, 86,782명 → '21. 9월, 188,883명)

#### 〈 챗봇 서비스 항목 〉

- ◆ 교통·행정 : 교통위반, 대중교통, 증명서류, 여권, 기관안내 등
- ◆ 복지·환경 : 생애주기복지, 건강, 동물보호, 미세먼지, 주거환경, 쓰레기 등
- ◆ 문화·경제 : 행사, 축제, 사업자 등록, 일자리, 제로페이 등
- ◆ 안전·주택 : 건축·시설물·생활안전, 재난대응요령, 부동산, 재개발 등

#### ② 비대면 사회환경 변화로 상담 범위 확대하여 시민편의 제고

- 코로나19 등 「행정정보」 390→420종, 「현장민원」 46→54종 확대
- 서울시 공공서비스 7천여 종 예약 서비스 개시('21. 3월)

#### ③ 현장민원 자동화 서비스 시범운영(25개 자치구 중 9개)

- 상담사가 수동으로 처리하던 현장민원(불법주정차) 분배업무 자동화 추진  
- 전체 챗봇 현장민원 접수건의 22.8% 를 자동분배하여 신속한 민원해결  
- 전체 현장민원 기준 평균처리시간 약 2분 7초 절감

#### ④ 120 상담 민원유형 분류 연구용역 진행('21. 10.~12.)

- 민원유형 4,600종 중 챗봇으로 처리할 수 있는 민원유형 분류 작업 중

### □ 향후추진

- 2021. 12. 현장민원(54→60종) 확대 추진 검토
- 2022. 12. 챗봇 Q&A 개발 확대(4백종 → 2천종)
- 2023. 12. 인공지능-상담사 연계 채팅 상담 서비스 도입 추진

# 인공지능(AI) 기반 빅데이터 콜센터

〈시장공약 2-11-12호, 다산콜 2.0〉

〈 다산콜 2.0 〉

◆ “인공지능과 빅데이터를 접목해 다산콜센터 시민 서비스 업그레이드로 시민 만족도 제고”

○ 인공지능 정보화전략계획(ISP) 예산타당성 심의

- 사업명 : 120 스마트 상담을 위한 중장기 정보화 전략(ISP) 연구
- 추진기간 : 2022. 1.~6.
- 소요예산 : 3억원
- 사업내용 : 인공지능 상담에 적합한 상담 업무프로세스 진단 및 분석
  - ▶ 인공지능 환경에 적합한 인공지능 콜센터 업무 재설계
  - ▶ 지능화된 인공지능 상담사가 자동화 가능한 업무를 대체하여 상담
  - ▶ 인공지능 기반 상담 데이터베이스 활용 가능성 검토
- 기대효과 : 인공지능 + 상담사 고효율 협업으로 대기시간 및 연결불가율 제로화

○ 인공지능(AI) 콜센터 정보화전략계획(ISP) 추진인력 확보

- 인공지능(AI) 환경에 적합한 업무 재설계, 데이터베이스 활용 가능성 검토
- 공공콜센터 선도를 위한 신설부서 운영체계 마련

○ 인공지능(AI) 기반 빅데이터 콜센터 구축 정보화 전략 추진

1단계('22.~'23.)

인공지능 상담서비스 단계적 확대  
- 챗봇, 콜봇, STT, 보이는 ARS 등

2단계('23.~'24.)

상담민원 분석 시스템 구축, 운영  
- 민원예보, 맞춤분석, 정기분석 등

## 2-3

## 직무분석 및 조직진단 연구용역 추진

대내외 환경분석, 조직 재설계 방안 수립, ISP 타당성 검토 등 조직진단 연구용역을 통한 중·장기적 조직 운영방안 마련

### □ 사업개요

- 사업명 : 120다산콜재단 직무분석 및 조직진단 연구용역
- 사업기간 : 2021. 7.~10.(3개월)
- 사업목표
  - 다산콜 2.0 시즌2 핵심전략 도출 및 인공지능 콜센터 ISP 타당성 확보
- 소요예산 : 55,000천원

### □ 주요내용

#### ① 대·내외 환경분석을 통한 조직진단 방향성 도출

- 응대율, 시민만족도 추이 분석 및 주요 상담지표 목표 재설정
- 시민 대기시간·연결불가율 제로화를 위한 업무 개선방안 제시

#### ② 운영실태 분석을 통한 새로운 조직 재설계 방안 마련

- 시간대별 전화 인입량 변동에 따른 적정 근무인력 도출
- 직무분석 결과 기반 적정인력 산정 및 조직 재설계 방안 수립

#### ③ 연결지연 해소를 위한 정보화전략계획(ISP) 도입 타당성 검토

- 정보화전략계획(ISP) 추진 타당성 및 비용 대비 정량적 기대효과 산출

### □ 향후추진

- 2021. 12. 조직개편안 마련
- 2022. 1. 시의회 정관개정, 이사회 보고
- 2022. 1.~6. 정보화전략계획(ISP) 수립 용역

### 3. 상담품질 관리를 통한 시민서비스 수준 향상

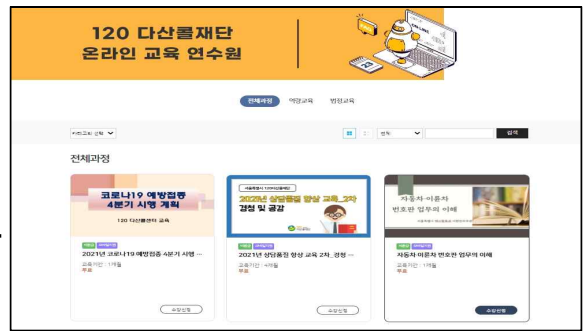
#### 3-1 상담 전문성 및 직무 역량강화 교육

상담사 역량 향상을 위한 교육훈련을 통해 시민 소통행정 서비스 전문성 제고와 상담역량 강화

#### □ '21년 추진실적

##### ① 120 온라인 교육 플랫폼 운영

- 재택·유연근무 등 비대면 서비스 전환에 따른 온라인 교육 확대
- 법정의무교육, 행정정보교육, 상담 품질교육 등 23개 프로그램 개설



##### ② 콜센터 특성을 반영한 교육으로 전문 상담인력 양성

- 시·구청 정책 발표 시, 시민 요구사항을 예측하여 시민맞춤형 행정교육 실시
  - 코로나19 백신, 청년월세 지원사업, 소상공인 수도요금 감면, 상수도 요금체계 변경, 자동차 이륜차 번호판 의무 교육, 코로나19 일반택시 기사 한시 지원 사업 등
- 콜센터 상담응대 교육을 통한 시민 친절도 향상
  - 상담서비스 품질 교육, 악강성 민원 업무 처리 매뉴얼 교육 등
- 상담사 직급별 차별화된 교육으로 상담응대, 관리 등 체계화
  - 갈등관리, 책임자 품질 모니터링, 보상민원 등

#### □ 향후추진

- 2021. 11.~12. 온라인 시청각 교육 콘텐츠 자체 제작
- 2021. 12. 상담사 교육 내부 만족도 조사

## 3-2 상담품질 관리체계 운영

상담품질 관리 인재 양성과 정기적 상담품질 점검을 위한 관리체계 운영으로 시민중심 상담 서비스 제공

### □ '21년 추진실적

#### ① 상담 품질 자체점검 실시

##### ○ 상담 사례(회당 640건, 3회) 추출 점검

- 신뢰성 있는 정보전달, 감정 관리, 요구사항 확인 항목은 우수하나 첫인사·끝인사 항목은 지속적 개선 필요

항목	1분	2분
첫인사 및 인사말	투 인사를 전 하시나요?   % 이상인사말 포함률 유지	투 인사를 전 하시나요?   % 이상인사말 포함률 유지
상담 준비	시민의 요구사항에 정확하게 상담을 준비하셨거나 불만족 상담률 10% 이하로 유지	시민의 요구사항에 정확하게 상담을 준비하셨거나 불만족 상담률 10% 이하로 유지
안내/유지	신뢰할 수 있는 적극적인 어투로 상담	신뢰할 수 있는 적극적인 어투로 상담
명확도/공감	시민의 이야기를 정확히 파악하여 이해하셨	시민의 이야기를 정확히 파악하여 이해하셨
명확한 요구사항 파악	시민의 요구사항을 명확하게 파악하기 위해 반복적으로 질문	시민의 이야기를 정확히 파악하여 이해하셨
말기 처리/요청	시민의 문의사항에 충분히 답변하기 하고 마무리를 잘하셨	시민의 문의사항에 충분히 답변하기 하고 마무리를 잘하셨
대응/종료	시민에게 명확한 정보를 안내하고 방문 가능성이 있는 경우 안내를 시 본인 가능성을 충분히 안내	시민에게 명확한 정보를 안내하고 방문 가능성이 있는 경우 안내를 시 본인 가능성을 충분히 안내

##### ○ 상담사 상담품질 향상 교육(우수사례 전파, 개인별 상담 코칭) 2회 시행

#### ② 내부 상담품질(QAA, Quality Assurance Analyst) 전문 인력 양성

- 서면·대면 코칭기법, 감정적 충돌 해소 스킬 등 역량교육 시행
- 개인별 점검 리포트·점검 결과 지도 등 역량강화를 위한 체계적 지원

#### ③ 전직원이 함께하는 품질개선 내부 캠페인 운영

- 전체 상담사 대상 상담품질 집중개선 캠페인 및 프로모션(3회)
- 관리자 대상 모니터링·코칭 전문 인재 프로모션(2회)

#### ④ 품질 만족도조사(2회)를 실시하여 시민 불만 최소화

- 업무처리, 소통, 품질 만족도 등 항목에 대한 시민 만족도 조사 시행 하여 문제점 도출, 개선책 마련

### □ 향후추진

- 2021. 11.~12. 상담품질 수준별 집중관리 교육
- 2021. 12. 하반기 상담 서비스 시민 만족도 조사

## 4. 상담데이터 체계적 분석을 통한 과학행정 뒷받침

### 4-1 상담 지식정보 현행화

시민 맞춤형 서비스 제공에 필요한 정확한 데이터 확보와 활용을 위한 세부적인 관리체계 개선, 양질의 상담 서비스 제공

#### '21년 추진실적

- ① 시기별 다빈도 시민 문의를 사전 예측하여 상담자료 일체 정비
  - 코로나19 특별상담자료 245회 배포(백신, 거리두기, 소상공인 지원 등)

제 464차 코로나-19 상담자료		대응형 DB 구축	특수해
<b>상담 상태</b> : 신규, 진행, 완료	<b>데이터</b> : 464회	<b>특수해</b> : 11건	
<b>코로나19 상담</b> - 상담 건수 : 464건 - 상담 내용 : 상담 건수, 상담 내용	<b>분석</b> - 상담 건수 : 464건 - 상담 내용 : 상담 건수, 상담 내용	<b>특수해</b> - 상담 건수 : 11건 - 상담 내용 : 상담 건수, 상담 내용	
<b>서비스</b> - 상담 건수 : 464건 - 상담 내용 : 상담 건수, 상담 내용	<b>특수해</b> - 상담 건수 : 11건 - 상담 내용 : 상담 건수, 상담 내용		

[코로나19] 자치구 선별진료소 및 임시선별진료소 (2021. 10. 5. 기준)			
<b>자치구</b>	<b>구분</b>	<b>장소</b>	<b>연락처</b>
자치구	○ 선별진료소	○ 선별진료소	○ 선별진료소
	○ 임시선별진료소	○ 임시선별진료소	○ 임시선별진료소
	○ 선별진료소	○ 선별진료소	○ 선별진료소
	○ 임시선별진료소	○ 임시선별진료소	○ 임시선별진료소
	○ 선별진료소	○ 선별진료소	○ 선별진료소
	○ 임시선별진료소	○ 임시선별진료소	○ 임시선별진료소
	○ 선별진료소	○ 선별진료소	○ 선별진료소
	○ 임시선별진료소	○ 임시선별진료소	○ 임시선별진료소
	○ 선별진료소	○ 선별진료소	○ 선별진료소
	○ 임시선별진료소	○ 임시선별진료소	○ 임시선별진료소
	○ 선별진료소	○ 선별진료소	○ 선별진료소

- 표준상담지식정보 DB 신규 228건, 수정 95,497건(교통, 수도, 복지 등)
- ② 市·자치구·출연기관 등과의 다빈도 민원상담 핫라인 개설
  - 市, 25개 자치구 담당자 변동이력 정기 점검 및 현행화
  - 다빈도 정보목록 제공 및 현행화 요청(165개 기관 대상, 3회 시행)
  - 시민문의 많은 민원(교통, 수도, 환경 등)에 대한 비상연락체계 구축
- ③ 상담정보 공유 시간격차 해소를 위한 120 중심 협의체 제안
  - 정부(행안부, 질병청, 중대본 등)와 지자체 120 등 협의기구 마련 중

#### 향후추진

- 2021. 11. 2021년 하반기 자치구 운영협의회 개최
- 2021. 12. 공공 콜센터 정보 현행화 협의기구 추진

## 4-2 상담데이터 분석을 통한 행정환류기능 강화

상담을 통해 획득한 데이터 분석을 통해 시민의 요구를 서울시 정책 부서에 제공, 이를 통해 행정환류 기능 강화 도모

### □ '21년 추진실적

#### ① 시정 핵심사업 및 다빈도 민원을 분석하여 제공(97건)

- 특정이슈에 대한 시민들의 주요 문의사례, 유형, 건수 등

##### 〈 주요 민원 분석사례 〉

- ◆ 코로나 상생 국민지원금 : 3,021건 분석(8. 29.~9. 4.) 신청일정·방법
- ◆ 서울사랑상품권 : 1,128건 분석(9. 5.~9. 11.) 상품권 구매·가맹점
- ◆ 추석 : 14,965건 분석(9. 12.~9. 25.) 명절 장터 운영, 병원 등
- ◆ 소상공인 희망회복자금 : 1,781건 분석(9. 26.~10. 2.) 신청·지급 방법

#### ② 민원수요의 변화흐름 분석자료 시민의 소리(VOC) 지속 제공(8회)

- 市, 자치구 불편사항, 민원사례를 관련기관(부서)로 제공하여 개선요구

#### ③ 민원상담 빅데이터 활용방안 연구용역 추진('21. 10.~12.)

- 시대 변화와 서울시 정책방향을 반영하여 민원분류 재정립
  - 표준상담DB에 연동된 4,600여 종의 민원분류 분석 및 재분류
- 단순 반복 민원을 챗봇 상담으로 대체하여 전화 대기콜 흡수
- 상담 빅데이터 분석 및 환류 체계 인공지능 자동화 방안
  - 인공지능 빅데이터 분석 시스템 구축을 위한 기초자료 제공

### □ 향후추진

- 2021. 12. 민원상담 빅데이터 활용방안 연구용역 결과보고  
120 상담데이터 분석 사례집 발간

## 5. 상담사 감정노동 예방활동 및 보호조치

### 5-1 감정노동자 보호 프로그램 운영

감정노동 예방활동 및 보호조치를 통해 재단 구성원의 인권을 적극적으로 보호하고, 감정노동 종사자 권익 향상에 기여

#### '21년 추진실적

##### ① 감정노동보호 선도기관으로 5대 과제를 선정하여 운영

- 전담부서 지정 등 상담사 감정노동보호 관리체계 구축
  - 응대매뉴얼, 검진 및 힐링프로그램, 자기개발, 환경개선, 휴게보장 등
- 감정노동 보호 프로그램 자체 점검 실시
  - 약강성 민원 전담자 심리검사, 힐링교육, 헬스키퍼, 휴게시설 등 만족도

##### ② 상담사 검진 및 힐링 프로그램 운영

- 스트레스 치유, 회복을 위한 숲 체험 등 진행(11회, '21. 4.~7.)
- 의료기관(건강검진, 도수치료), 서울감정노동센터, 보건소 등과 협약
  - 우울, 불안 등 직원들의 정신건강 조기진단을 위한 마음검진 실시
- 콜센터 근무 특성인 근골격계 질환 예방을 위한 헬스키퍼 운영(일 18회)

##### ③ 자기개발, 일·가정 양립 등 재충전 기회 제공

- 산업체우탁(세종사이버대) 협약을 통해 자기개발 지원(입학금 전액, 수업료 50%)
- 일·가정 양립을 위한 임신·출산제도 운영(근로시간 단축, 휴가제도)

#### 향후추진

- 2021. 11.~12. 힐링 프로그램 운영(계속)
- 2021. 12. 민원전담자 상담 및 회복프로그램 운영



**붙임 : 2020년 행정사무감사 처리결과 보고**

# 2020 행정사무감사 처리결과 보고서

(문화체육관광위원회)

서울특별시 120다산콜재단

## □ 총괄

- 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 13 건
- 조치내역

구	분	계	완 료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	13	11	2		
	시정·처리 요구사항	6	5	1		
	건의 사항	5	4	1		
	기타(자료제출 등)	2	2	-		

# 시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 응대율 향상을 위한 인입량을 고려한 시간대별 근무자수 재배치가 필요함 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시간대별 응대현황 및 인력 투입 등 데이터 검토 및 분석을 통한 인력 재배치를 위한 기준 수립</li> <li>○ 직무분석 및 조직진단 연구용역 착수보고: '21. 8. 17.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인입량 추이에 따라 기존 지원인력 탄력적 투입: '21. 11.</li> <li>○ 시니어인력뱅크, 대체인력뱅크 구축 운영: '21. 12.</li> </ul>
<p>○ 노조의 파업에 대한 대안과 다각적인 방안을 고려해야 할 것임 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '20년 임금협약을 12월 16일 체결 완료했으며, 총인건비 범위 내에서 호봉표를 개정함</li> <li>○ '21년 단체협약을 4월 8일 체결 완료했으며, 타 출자출연 기관 운영 현황 및 공무원 복무조례를 준용하여 체결함</li> <li>○ '21년 임금협상 진행 중 : '21. 9. ~</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 향후 파업 시 비상근무 계획을 철저히 수립하여 시민 불편을 최소화하여 운영할 수 있도록 추진하겠음</li> </ul>
<p>○ 상담사가 10명이 늘었음에도 응대량이 적은 것은 인력부족이 아닌 다른 문제원인을 찾아내 개선해야 할 것임 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담 파트별, 팀별 응대량, 인력 투입 현황 등 데이터 검토 및 분석을 통해 응대량 기준 성과 관리 체계 수립</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 팀·파트·개인별 성과관리 운영계획 시행 : ~ '21. 12.</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 무분별한 장기재직휴가, 특별 휴가, 병가승인에 문제가 있으니 복무점검 등 개선방안을 마련 하기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전 직원 ‘병가 인식 및 개선필요’ 설문조사 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 병가 현황 및 개선 의견 등 직원 인식 점검 및 개선방안 강구</li> </ul> </li> <li>○ 임직원 복무지침 및 복무규정 개정 : ’21. 2월</li> <li>○ 전년대비 병가 월평균 사용인원 15명(38%)·사용일수 111일(58%) 감소</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 복무관련 상시 모니터링 진행 : ~ ’21. 12.</li> </ul>
<p>○ 고용승계 시 퇴직금 정산을 하지 않고 민간기업에서의 근무경력을 근속연수로 인정한 것에 문제가 있어보이니 반드시 법률검토를 진행하기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재단출범(’17.4월) 시 관련 서류, 관련법조항 등 검토 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 120다산콜재단 설립추진위원회, 재단 창립총회 (발기인대회) 결의, 서울시관계부처(시민봉사담당관, 법률지원담당관) 검토를 통해 확정된 고용승계와 계약서 작성을 확인</li> <li>- 상법상 영업양수도계약의 포괄적 고용승계 인정 여부 확인</li> </ul> </li> <li>○ 계약서의 법률적 문제없음 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 해당내용 별도 제출 및 설명</li> </ul> </li> </ul>
<p>○ 재단에서 추진 중인 주요사업·행사는 사전에 의회에 공유하기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재단 주요사업 및 행사 발생 시 시의회 사전 공유할 수 있도록 하겠음</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2021년 주요사업 및 행사 발생 시 의회 사전 공유</li> </ul>

# 건의사항

건의사항	조치결과
<p>○ 상담 프라임시간대 도입이 필요함 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담 파트별, 팀별 응대량, 인력 투입 현황 등 데이터 검토 및 분석을 통해 응대량 기준 인력투입 체계 수립</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 프라임시간대 투입 초단시간 근로자 채용 진행: '21. 11.</li> </ul>
<p>○ 성과우수자에 대한 성과 보상계획이 필요함 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 직원들에게 동기를 부여할 수 있도록 성과우수자에 대한 보상 확대 및 보상내용 명확화</li> <li>○ 성과우수자 보상(포상) 확대               <ul style="list-style-type: none"> <li>- '20년 포상인원 : 20명 → '21년 포상인원 : 30명(예정)</li> </ul> </li> <li>○ 최근 3개년('20~'22년) 승진계획 사전공지</li> <li>○ '21년 정기승진자 : 6급 ⇒ 5급 20명 선발 완료</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '21년 정기포상자 선발 : '21. 12월(연말 종무식)</li> <li>○ 성과향상 프로모션 추진 : '21. 하반기</li> </ul>
<p>○ 상담시간대별로 상담인력을 적절히 배치하기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시간대별 응대현황 및 인력 투입 등 데이터 검토 및 분석을 통한 인력 재배치를 위한 기준 수립</li> <li>○ 대체인력뱅크 풀 구축·운영 : '21. 9.</li> </ul>

건의사항	조치결과
<p>○ 서울시 민간위탁 콜센터의 통합콜센터 추진은 조세개정을 선제적으로 진행해야 하며 120다산콜재단의 상황으로 보아 추진할 수 없으므로 입장을 분명히 해야 할 것임 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 산하기관 민간위탁 콜센터 통합 추진은 '20년 12월 서울시(기획담당관) 주관 시정현안정책조정회의에서 각 기관 직고용을 통해 정규직으로 전환하는 방안으로 서울시 정책 결정</li> </ul>
<p>○ 상담수 인원수 대비 응대율 감소 방지를 위한 구조적인 개선 방안을 마련하기 바람 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담 파트별, 팀별 응대량, 인력 투입 현황 등 데이터 검토 및 분석을 통해 응대량 기준 성과 관리 체계 수립</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 팀·파트·개인별 성과관리 운영계획 시행 : ~ '21. 12.</li> </ul>

## 기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조치결과
<p>○ 재단전과 현재 퇴직금 현황 자료제출 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자료 제출 완료 (2020. 11. 20.)</li> </ul>
<p>○ 재단설립 시 고용승계 관련 검토내역 일체 (120다산콜재단)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자료 제출 완료 (2020. 11. 20.)</li> </ul>