

# 이동통신서비스 분야의 고객서비스 업무담당자를 위한 교육프로그램과 교육내용

윤명애(가톨릭대학교 소비자학전공 박사과정)  
송인숙(가톨릭대학교 소비자주거학과 교수)

우리나라 이동통신서비스 가입자 수는 53,624,427명(2012년 12월 현재, 방송통신 산업통계(<http://icti.or.kr>))으로 거의 전 국민이 이용하는 가장 중요한 산업이고, 뛰어난 고객서비스를 제공하는 산업분야 중 하나이다.

본 연구는 이러한 이동통신서비스 산업의 기업을 대상으로 고객서비스 업무담당자를 위한 교육프로그램의 현황과 세부내용을 알아보고 교육 전반에 대한 교육담당자의 평가와 추가적으로 요구되는 교육내용이 무엇인가를 파악하고자 하였다.

이를 위하여 이동통신서비스 회사의 고객센터 교육프로그램을 수집하여 교육프로그램과 교육내용을 분석하였고, 교육담당자 또는 운영관리자와의 인터뷰를 통해 현재 교육프로그램에 대한 평가와 향후 요구되는 교육내용을 파악하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 이동통신서비스 기업의 고객서비스 관련 조직은 모회사에서 출자하여 설립한 전문 자회사 형태로 운영되며 고객 문의 응대, 불만 처리 등의 고객서비스를 효율적으로 제공하고 있다.

둘째, 교육프로그램은 전문아카데미를 통한 정기교육과 사내교육으로 운영되고 있다. 아카데미 교육의 경우 고객서비스 상담사의 직무에 필요한 역량을 도출하여 신입 과정, 기본과정, 심화과정 등 단계별 교육과정을 운영하였다. 사내교육은 입사 후 연차에 따라 신입, 중급, 고급과정으로 운영되며 중간 관리자를 위한 별도의 프로그램을 마련하고 있었다.

셋째, 교육내용은 고객서비스 상담 업무에 따라 필요한 직무역량을 지식(knowledge), 기술(skill), 태도(attitude)로 나누어 해당 내용을 포함하고 있으나 주로 기술(skill) 중심으로 편성되어 있었다.

넷째, 교육담당자를 대상으로 한 면접결과에서는 고객서비스 업무담당자의 업무역량 차이가 크기 때문에 표준화된 고객서비스를 제공할 수 있는 교육프로그램이 필요하고, 이동통신서비스 특성상 상품의 변화가 빠르기 때문에 이를 숙지하고 고객에게 맞는 상품을 추천할 수 있는 지속적인 교육이 강화되어야 함을 지적하였다. 또한 고객서비스 업무는 스트레스 수준이 높기 때문에 일에 대한 비전과 사명감을 갖고 스스로 업무역량을 향상시킬 수 있도록 교육 외 다양한 지원이 필요함을 강조하였다.