

보도자료

2011년 1월 27일(목) 배포 시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 이용자보호국 이용자보호과 이재범 과장(☎750-2670)
이용자보호과 이승진 사무관(☎750-2671) lsung@kcc.go.kr

ARS 가이드라인 이행실태 점검 및 평가결과

- ARS 서비스는 향후 크게 개선될 것으로 전망 -
- 많은 기업이 가이드라인 준수를 위해 시스템 개선을 추진 -

방송통신위원회(위원장 최시중)는 '09.11월 제정하여 권고한 'ARS (전화자동응답장치) 서비스 개선을 위한 가이드라인'이 얼마나 잘 준수되고 있는지 이행실태를 점검하고 결과를 발표하였다.

ARS는 그 동안 언론, 소비자단체, 국회 등으로부터 개선이 필요하다는 지적이 많이 제기되었으나, 소관부처나 운영기준 등이 마련되지 않아 쉽게 개선되지 않았다.

방통위는 생활공감 정책의 일환으로 '09.11월 'ARS 서비스 개선을 위한 가이드라인'을 제정하고, ARS를 제공하는 공공기관과 민간기업에 자율준수를 권고한 바 있다.

가이드라인에는 ▲ 상담원과 쉽게 연결될 수 있도록 상담원 연결기능 강화 ▲ 서비스 구성단계 간소화 및 메뉴 표준화 ▲ 서비스 대기시간 최소화 ▲ 이용요금의 사전고지 및 요금부담 완화 ▲ 서비스 구성도에 대한 정보제공 등의 내용을 담고 있다.

이번 평가는 평가전문기관에 의뢰하여 2010. 11. 15~12. 15까지 실시하였으며, 평가항목과 평가지표 등은 전문가로 구성된 'ARS

서비스 개선협의회'에서 논의하여 결정하였으며, 평가대상 업체를 대상으로 사전설명회(3회)를 개최하여 의견을 수렴하였다.

평가대상 선정은 ▲ 공공부문의 경우 중앙행정기관(42개), 지방자치단체(16개), 공직유관단체(286개) 중에서 ARS 이용하는 61개 기관을 모두 선정하였고, ▲ 민간부문의 경우 국민생활과 밀접한 관련성이 있고, ARS 이용량이 많은 218개 업체를 선정하였다.

평가결과 전체 평균이 75.6점으로 일반 국민들이 체감하기에는 아직도 개선이 필요한 것으로 나타났으며, 평가항목(8개) 중에서는 ▲ 이용요금 부담 ▲ ARS 구성도에 대한 정보제공이 가장 낮은 평가를 받았고, 산업별로는 ▲ 오락업(65.8) ▲ 여행서비스업(68.5)이 낮은 평가를 받았다.

또한, 설문조사 결과 279개 평가대상 업체 중 60개 업체가 가이드라인에 따라 '10년도에 시스템 개선을 완료하였으며, '11년도에 48개 업체가 시스템 개선을 계획하고 있어, 앞으로 ARS 서비스는 크게 개선될 것으로 전망된다.

방통위 관계자는 이번 평가결과를 해당 업체에 개별 통보하여 ARS 서비스 개선에 활용하도록 하였으며, 금년에도 평가대상 업체를 확대할 예정이라고 밝히고, 이번 평가결과 우수업체(SK 텔레콤, 국민건강보험공단, 기업은행)에 대하여는 정보통신의 날(4.22) 방송통신위원회 위원장 표창을 수여할 예정이라고 밝혔다.

붙임 : ARS 가이드라인 점검 및 평가결과 1부. 끝.

ARS 가이드라인 이행실태 점검 및 평가결과

1. 종합평가 결과

구분	상담원 연결기능 (40)			메뉴표준 (15)	이용 및 대기시간(25)		이용요금 및 정보제공(20)		계
	상담원 연결 (20)	연결 지연 (10)	지연시 서비스 (10점)	메뉴 표준화 (15)	광고성 정보 (15)	단축 다이얼 (10)	이용 요금 (15)	정보 제공 (5)	
공공부문	14.9	8.3	5.5	13.5	15.0	9.5	5.3	2.4	74.6
민간부문	16.1	8.7	6.6	11.9	14.9	9.6	5.9	2.1	75.8
전체	15.9	8.6	6.4	12.2	15.0	9.6	5.8	2.2	75.6

※ 공공부문 : 공직유관단체+정부기관

2. 산업별 평가결과

구분	상담원 연결기능(40)			메뉴 표준(15)	이용 및 대기시간(25)		이용요금 및 정보제공(20)		계
	상담원 연결 (20)	연결 지연 (10)	지연시 서비스 (10점)	메뉴 표준화 (15)	광고성 정보 (15)	단축 다이얼 (10)	이용 요금 (15)	정보 제공 (5)	
제조	17.6	8.2	6.2	12.4	15.0	10.0	8.3	1.2	79.0
건설	17.7	9.6	7.4	10.7	15.0	10.0	6.4	1.0	77.9
금융/보험/증권	15.4	9.3	7.5	11.8	14.9	9.8	5.8	2.8	77.4
공직유관단체	16.3	9.2	5.8	14.2	15.0	9.5	4.5	2.1	76.8
출판/영상/통신	16.0	8.8	6.1	13.2	15.0	8.6	6.4	1.8	76.0
교육서비스	20.0	9.1	3.3	11.0	15.0	10.0	6.0	1.3	75.8
보건복지	16.3	9.8	5.8	12.5	15.0	10.0	3.9	1.5	74.8
도소매	17.5	6.7	5.8	10.7	15.0	10.0	6.5	1.4	73.6
정부기관	13.0	7.1	5.1	12.5	15.0	9.5	6.4	2.9	71.4
택배	17.6	5.4	6.4	10.8	15.0	10.0	4.8	1.4	71.4
여행서비스	15.0	7.8	5.0	11.3	14.3	8.5	4.5	2.3	68.5
오락	12.0	8.0	3.7	12.5	15.0	9.3	4.0	1.3	65.8
전체	15.9	8.6	6.4	12.2	15.0	9.6	5.8	2.2	75.6

3. 평가대상 업체

구분	평가대상 업체
제조	기아자동차, 제일모직, 르노삼성, 쌍용자동차, 현대자동차, GM대우, 노키아, 모토로라, 엘지패션, 엠케이트렌드, 게이티테크, 이엑스알코리아, 좋은사람들, 지오다노, 캠브리지코로롱, 팬택스카이, 팬택앤큐리텔. (17개)
건설	한화건설, 현대건설, 대림산업, 포스코건설, 한라건설, 삼성물산, 쌍용건설. (7개)
금융/보험/증권	신한은행, 중소기업은행, 롯데카드, 대신증권, 대한생명보험, 알리안츠제일생명보험, 하나에이치에스비씨생명보험, 한국산업은행, 국민카드, 한국증권금융, 더케이손해보험, 흥국화재보험, 하나은행, 씨티카드, 라이나생명보험, 동양종합금융증권, 교보생명보험, AIA생명보험, 솔로몬상호저축은행, 한국씨티은행, NH투자증권, 서울보증보험, 푸르덴셜투자증권, 푸르덴셜생명보험, 신한카드, 동양생명보험, 롯데손해보험, 삼성카드, 우리투자증권, 교보AXA자동차보험, 우체국금융, 그린손해보험, 카디프생명보험, 메리츠종합금융증권, 다음다이렉트자동차보험, LIG손해보험, 한국외환은행, 메리츠화재해상보험, 현대스위스상호저축은행, 모아상호저축은행, 삼성생명보험, 피씨에이생명보험, 국민은행, 현대증권, 새마을금고연합회, 미래에셋증권, 미래에셋생명보험, 동부생명보험, 하이플러스카드, 에이치케이상호저축은행, 동부화재해상보험, 외환카드, 제일은행, 한국투자증권, 에이치엠씨투자증권, 삼성화재해상보험, 현대하이카다이렉트자동차보험, 녹십자생명보험, 우리은행, 동부증권, 키움증권, 신한생명보험, 케이비생명보험, 삼성증권, 전북은행, 신한투자금융, 메트라이프생명보험, 아이비케이투자증권, 대우증권, 현대해상화재보험, 유진투자증권, 신용협동조합중앙회, 제일상호저축은행, 하나대투증권, 신영증권, ING생명보험, 현대카드, 게이티비투자증권, 이트레이증권, 흥국생명, 부산은행, KDB생명보험, 제주은행, 경남은행, 한화손해보험, 광주은행, 한화증권, 수협은행, 농협중앙회, 비씨카드, 하이투자증권, SK증권, 우리아비바생명보험, 대구은행, 리딩투자증권, 교보증권, 케이비투자증권, 하나에스케이카드, 금융결제원. (99개)
공직유관단체	국민건강보험공단, 사립학교직원연금관리공단, 한국도로공사, 한국전력공사, 한국저작권위원회, 국민연금공단, 공무원연금관리공단, 한국고용정보원, 한국표준협회, 한국공항공사, 예술의전당, 한국문화재보호재단, 한국언론진흥재단, 한국토지주택공사, 산업연구원, 한국산업기술시험원, 한국산업단지공단, 한국산업인력공단, 우체국시설관리지원단, 명동정동극장, 대한법률구조공단, 신용보증기금, 한국발명진흥회, 독립기념관, 교통안전공단, 한국천문연구원, 한국자산관리공사, 평생교육진흥원, 한국생산성본부, 국립중앙박물관문화재단, 한국철도공사, 한국문화진흥주식회사, 건강보험심사평가원, 한국교육과정평가원, 근로복지공단. (35개)

구분	평가대상 기관
출판/영상/통신	SK텔레콤, 케이티(유선),LG유플러스(유선), LG유플러스(이동), 씨엠비케이, 블티비, 한솔교육, 한국정보통신, 케이티(이동), 씨제이헬로비전, 중앙일보, SK브로드밴드, 능률교육, 한국디지털위성방송, 프리머스시네마, SK텔링크, 한겨레신문, 교원, 문화방송, 한국방송공사, SBS, 미래엔컬처그룹, 티브로드홀딩스, 헤럴드미디어, 온세통신, 한국교육방송공사, CGV, 씨너스, 메가박스, 아트레온, 대한극장, 롯데시네마, MMC, 케이티. (33개)
교육서비스	국회도서관, 에듀박스, 와이비엠에듀케이션, 월스트리트인스티튜트코리아, 워너스터디, 메가스터디. (6개),
보건복지	제주대학교병원, 전북대학교병원, 가천의대길병원, 경상대학교병원, 국립암센터, 충북대학교병원, 강원대학교병원, 삼성서울병원, 서울아산병원, 충남대학교병원, 연세의료원, 경북대학교병원, 강남세브란스병원. (13개)
도소매	현대홈쇼핑, 농수산홈쇼핑, 씨제이오쇼핑, 예스이십사, GS홈쇼핑, 교보문고, 삼성테스코, 하이마트, 인터파크, 11번가, 영풍문고, 이베이옥션, 반디앤루니스, 알라딘커뮤니케이션, 이베이지마켓, 디앤샵, 롯데닷컴, 신세계(이마트), 코스트코코리아. (19개)
정부기관	국방부, 외교통상부, 고용노동부, 국토해양부, 환경부(국립생물자원관), 통일부(통일교육원), 금융감독원, 법무부(외국인종합안내상담, 교정민원안내), 문화체육관광부(국립중앙도서관), 대법원, 문화재청(국립고궁박물관),병무청, 국세청, 조달청, 대전광역시, 울산광역시, 기상청, 강원도, 전라북도, 광주광역시, 인천광역시, 경기도, 부산광역시, 서울시, 대구광역시. (26개)
택배	페덱스 코리아, 로젠택배, 우체국(우편서비스), 이노지스택배, 로지스택배, 대한통운, CJ GLS, 동부익스프레스, 한진택배, 현대택배. (10개)
여행서비스	대한항공, 모두투어, 하나투어, 아시아나항공, 이스타항공, 탑항공, 제주항공, 롯데관광개발. (8개)
오락	한국마사회, 강원랜드, 스포츠토토, 경륜운영본부, 나눔로또, 한국연합복권. (6개)
전체	279개

4. 평가항목 및 평가지표

항목	세부 지표별 평가항목	배점	평가등급(예시)					평점
			A 1.0	B 0.8	C 0.6	D 0.4	E 0.2	
상담원 연결기능 (40점)	① 단계별 상담원 연결 메뉴 제공 여부	20			o			12
	② 상담원 연결시 걸리는 시간	10	o					10
	③ 상담원 연결 지연 시 이루어지는 서비스	10		o				8
메뉴 표준화 (15점)	④ 메뉴표준화 여부(상담원연결=0, 이전단계 돌아가기=#, 다시듣기 =*)	15		o				12
이용 및 대기시간 (25점)	⑤ ARS 시작시 광고성 정보 제공 여부	15	o					15
	⑥ 단축다이얼 및 메뉴 건너뛰기 기능 유무	10	o					10
이용요금 및 정보제공 (20점)	⑦ 이용요금 분담 정도	15			o			9
	⑧ 구성도 등 정보제공 정도 (홈페이지, e-mail, 안내자료 등)	5			o			3
계		100	평가점수					79

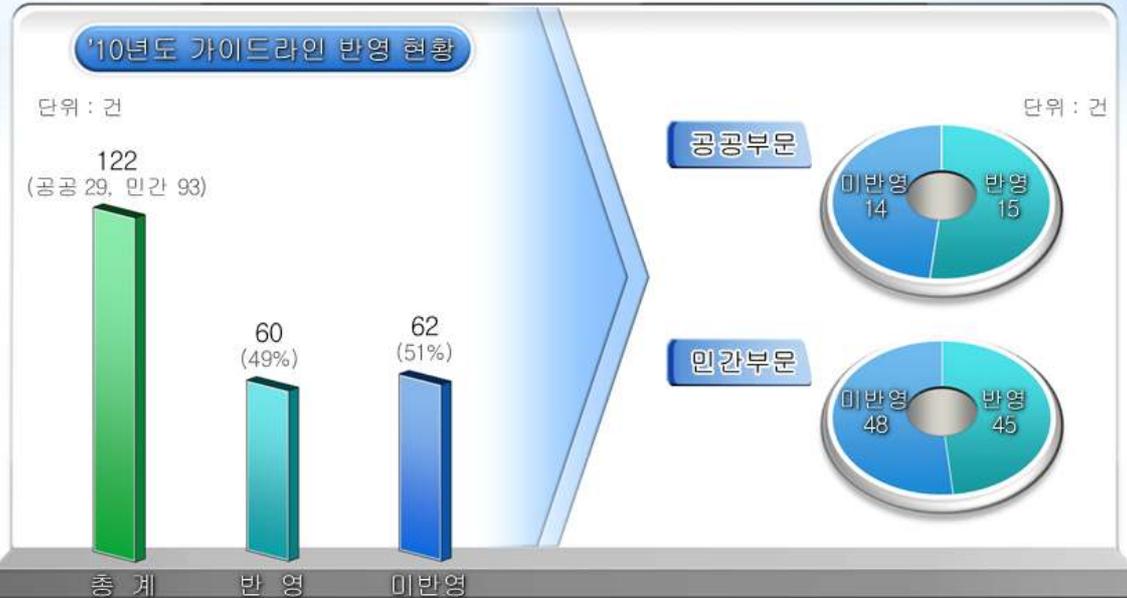
5. 평가등급 기준

구분	평가등급 기준				
	A	B	C	D	E
1	첫 단계를 제외한 모든단계 연결가능	-	특정 단계에서만 연결가능	-	상담원연결기능 없음
2	20초 이내	40초 이내	1분 이내	1분 30초 이내	1분 30초 이상 또는 연결 끊김
3	연결대기시간(인원) 과 콜백 서비스 등 제공	연결대기시간(인원) 또는 콜백서비스 제공	지연안내 또는 정보멘트(ARS 관련 정보 등)	노래 멜로디	서비스 없음
4	3개의 기능 있음	2개의 기능이 있음	1개 기능만 있음	-	기능없음
5	광고 없음	10초 이내	20초 이내	30초 이내	30초 이상
6	단축다이얼 & 메뉴 건너뛰기	-	단축다이얼 또는 메뉴 건너뛰기	-	기능 없음
7	수신자 부담	-	수신자, 이용자 분담	-	이용자 부담
8*	2종 공지	-	1종 공지	-	공개자료 없음

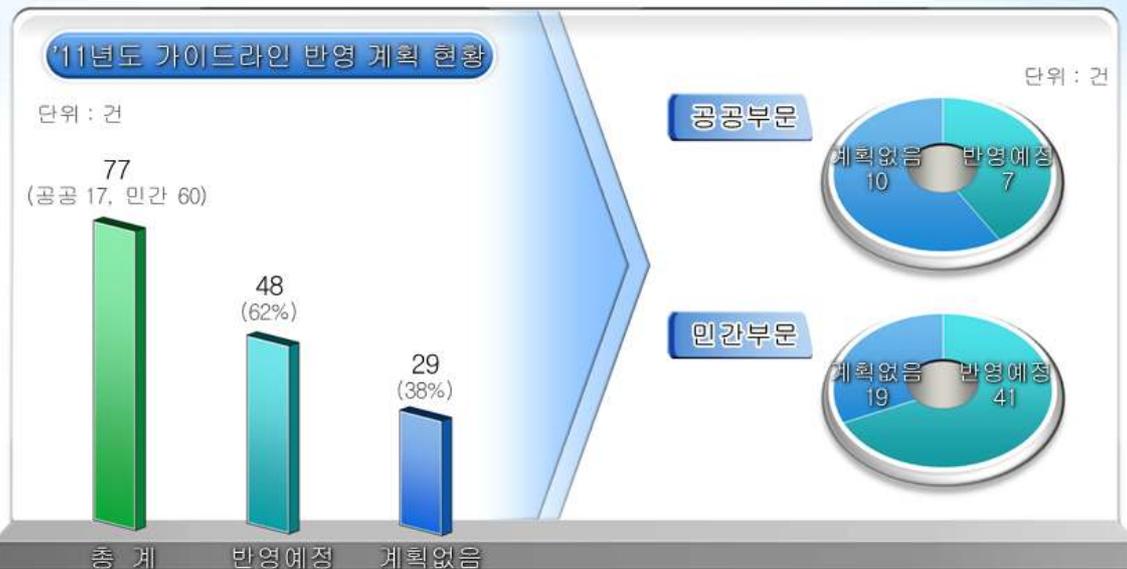
* 공지 종류 : 홈페이지, 별도 자료, 기타 등

6. 가이드라인 이후 개선내용

- 방통위 가이드라인에 따른 ARS시스템 개선현황에 대한 설문 결과 총 122개 기관 응답하여, 60개 기관(49%)에서 '10년도에 가이드라인에 맞추어 시스템을 개선한 것으로 나타남



- 향후 방통위 가이드라인에 따라 시스템을 개선할 계획이 있는가를 물어보는 항목에 대하여 총 77개 기관에서 응답하였으며,
- 48개 기관(62%)가 '11년도에 시스템 변경을 계획하고, 특히 민간부문에서는 약 68%가 가이드라인 반영을 계획하고 있음



- 방통위 가이드라인 발표 이후 ARS서비스 운영기관에서는 상담원 연결메뉴, 메뉴표준화 및 메뉴 간소화를 주로 변경한 것으로 나타났으며,
- 일회성 비용으로 처리가 불가능한 이용요금에서는 개선이 부족한 것으로 나타남

단위 : 건

