

문 의	정보고객지원국 정보고객정책과	과 장 박진환 사무관 박수정	042-481-5460 042-481-5142
2021년 5월 27일(목) 배포 즉시 보도해 주시기 바랍니다.			

특허고객상담센터, 공공분야 최초 17년 연속 한국의 우수 전화 상담실(call-center) 선정

- 정부부처 최고의 상담센터로 자리매김 -

- 특허청(청장 김용래) 특허고객상담센터가 「한국능률협회컨설팅(KMAC)」 주관 2021년 서비스품질지수 평가에서 우수콜센터로 선정됐다. 2005년 공공부문(중앙정부·지자체)에 대한 조사가 시작된 이래로 17년 연속 우수콜센터로 선정된 기관은 특허청 특허고객상담센터가 유일하다.

* 서비스품질지수는 서비스 품질에 대해 고객들이 체감하는 정도를 평가하여 나타내는 지수로, 중앙정부를 포함하여 48개 산업분야 276개 기업/기관 콜센터를 대상으로 수신여건 및 상담태도 등을 평가한 결과임.

□ 특허고객상담센터는 국민이 체감하는 고품질의 특허행정 상담서비스 제공을 목표로 2002년 출범했고, 2019년 3월 누적 이용고객 천만명을 돌파하는 성과를 거둔 바 있다.

○ 특허고객 상담센터는 산업재산권 법령 등 170여 종의 관련 법·제도 뿐만 아니라 국내·국제출원에서 등록, 심판, 수수료에 이르기까지 특허행정 전 분야에 대한 One-stop 전문서비스를 제공하고 있다.

○ 특히, 2020년에는 특허, 상표 등 산업재산권 출원이 역대 최고를 기록하면서 상담요청건수*도 큰 폭으로 증가하는 쉽지 않은 여건 속에서 달성한 성과다.

* ('19) 61만건 → ('20) 69만건(14% 증가, 상담인력은 최근 4년간 변동 없음)

- 특허고객상담센터는 성과에 안주하지 않고 더 나은 서비스 제공을 위한 준비에 박차를 가하고 있다.
 - 사회적 약자 배려를 위한 채팅상담 및 원격지원 서비스 제공에서 더 나아가 365일 24시간 무중단 상담이 가능한 AI챗봇 시스템을 구축, 내년부터 서비스할 예정이다.
 - 또한, 오는 2022년에는 AI가 특허고객들의 음성을 자동 인식해 상담에 필요한 각종 정보를 상담사에게 제공함으로써 신속한 맞춤 상담이 가능하도록 서비스를 개선해 나갈 예정이다.
- 특허청은 고품질 상담서비스 제공을 위해 상담사들의 안정적인 근무여건 제공을 위한 처우개선도 추진 중이다. 이를 위해 전문가를 활용한 심리 상담과 힐링 프로그램을 확대, 일과 가정의 양립을 위한 재택근무제도 등 처우 개선조치도 병행해 나갈 계획이다.
- 김용선 특허청 차장은 “전문가들도 일일이 파악하기 어려운 산업재산권 법·제도의 상세 내용과 각종 절차 등을 모두 숙지하고 응대하는 전문인력이 바로 특허고객상담센터 상담사”라며, “퇴직자가 증가하는 등 어려운 여건에서 달성한 값진 성과에 걸맞게 상담인력 증원과 근무환경 개선을 위해 가능한 모든 지원을 아끼지 않겠다.”라고 말했다.

김용선 특허청 차장은 5월 26일 17시 특허고객상담센터(대전 서구)를 방문해 공공분야 최초로 17년 연속 한국의 우수콜센터로 선정된 것을 격려하고, 상담사들의 애로사항을 청취했다.



사진1: 김용선 특허청 차장이 인사말씀을 전하고 있다.



사진2: 김용선 특허청 차장(좌측)이 노동훈 특허고객상담센터장(우측)과 기념촬영을 하고 있다.



사진3: 김용선 특허청 차장(오른쪽)이 특허고객상담센터 상담사들의 애로사항을 청취하고 있다.