

**지식재산처, 우수 특허상담사에 유공 포상 수여**

- 특허고객상담센터 누적 상담건수 1,400만 건 돌파 -
- 산업재산권 상담 실적이 탁월한 우수 상담사 3명을 선발하여 표창·격려 -

지식재산처(처장 김용선)는 12. 16.(화) 10시 특허고객상담센터(대전시 서구)에서 우수 특허 상담사에 대해 지식재산처장 특허상담유공 포상을 수여한다고 밝혔다. 이번 행사는 특허고객상담센터의 누적 상담 건수 1,400만 건 돌파 및 중앙정부 부문 서비스 품질평가* 결과 우수 콜센터 선정(5.27) 등을 한해 상담사의 노고를 치하하고 격려하기 위하여 마련되었다.

* 한국산업 서비스 품질지수(KSQI, Korean Service Quality Index) : 한국능률협회컨설팅 주관 제조업, 금융, 공공서비스 등에서 제공하는 서비스 품질에 대한 고객의 체감정도

금번 포상 대상자*는 특허고객상담센터의 상담사 중 상담실적, 전문성 및 고객 칭찬 실적 등을 종합적으로 평가하여 선정되었다. 이들은 산업재산권의 출원부터 심사, 등록까지 전문성 높은 고품질의 상담서비스 제공 및 지속적인 상담서비스 품질 관리 등을 통해 고객만족도 향상에 기여한 공로를 인정받았다.

* 백승영 대리, 김지혜 사원, 곽초롱 사원 등 3명

지식재산처는 특허, 상표, 디자인 등 산업재산권에 대한 문의가 있는 경우 특허고객상담센터 대표번호(1544-8080)을 통한 전화상담뿐 아니라, 채팅상담, 챗봇상담* 등을 통해 다양한 고품질 서비스를 제공하여 오고 있다. 2025년 11월 기준 누적 상담 건은 약 1,432만 건으로 산업재산 행정 전반에 대한 맞춤형 서비스를 제공하여 우리 산업 발전에 큰 기여를 하고 있다.

* 채팅상담(<https://chat.patent.go.kr>), 챗봇상담(<https://chatbot.ips.go.kr>)

지식재산처 정재환 지식재산정보국장은 “상담사분들의 노고에 감사드리며 여러분은 특허고객의 성장을 돕는 숨은 조력자”라고 강조하면서, “지식재산처는 앞으로도 특허고객상담센터를 통해 국민들과 지속적으로 소통하며 행정서비스 개선 및 적극행정을 추진하도록 노력하겠다”고 밝혔다.

※ 붙임: 특허상담유공 포상 수여식 개요 / 사진은 행사 후 배포

담당부서	지식재산정보국 지식재산등록과	책임자	과 장	신순호 (042-481-5232)
		담당자	사무관	라정인 (042-481-5142)

□ 추진 목적

- 특허고객상담센터는 총 20회 우수콜센터*로 선정되는 등 최고의 상담 서비스를 제공하고 있어 상담사의 노고 치하를 위한 포상 추진

* 「한국능률협회컨설팅」주관 서비스품질평가조사 공공기관부분 총 20회 우수콜센터 선정

□ 수여식 개요

- 일시/장소 : 12.16.(화) 10:00~10:15 / 특허고객상담센터(무역회관11층)
- 참 석 자 : (특허청)지식재산정보국장, 지식재산등록과장 등
(정보원)정보활용본부장, 특허고객상담센터장 및 상담사 3명 등
- 수여 대상 : 특허고객상담센터 상담사 3명*

* 백승영 대리, 김지혜 사원, 곽초롱 사원

- 세부 일정

시 간		주 요 내 용
10:00~10:03	03'	• 격려사
10:03~10:13	10'	• 표창장 수여
10:13~10:15	02'	• 기념사진 촬영

□ 포상 대상자

대 상 자	공적 사항
백승영	○ 상담서비스 고품질 관리 업무 수행 등을 통해 「우수콜센터 1위 선정」에 기여
김지혜	○ 국내·외 지식재산권 및 특허행정 전반에 대한 고품질 상담서비스 제공을 통해 특허고객 만족도 향상 기여
곽초롱	○ 센터내 교육강사 업무를 전담하여 체계적인 직무 교육 실시를 통한 상담품질 향상 기여