#### 5. 120 다산 콜센터

#### 5.1. 정책목표와 정책성과

#### 5.1.1. 정책목표

# About

The single number 120 is a complaints handling system that handles inquiries and complaints related to life in Seoul quickly and accurately. Not only 24 hour telephone counseling, consultation using SMS, and SNS counseling, but also text chat and sign language video chat counseling for people with disabilities, and counseling in five languages for foreigners are available.

# Major Performance

- Service satisfaction 90.6 points, over 67 million consultation cases(as of June 2014)
- Call center service management system acquired ISO9001 international certification(31th Dec. 2008, NQA Korea)
- Dasan Call Center has facilitated a weekly program that introduces the knowhow of running the call center

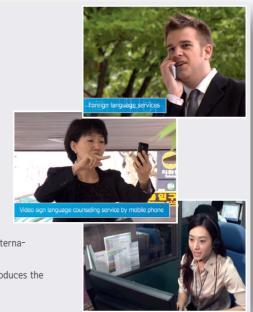


그림 2-23. 120 Dasan Call Center: An Overview Source. Seoul Metropolitan Government. (2014). Digital Seoul e-Government

전자정부의 도입 이전, 시청에 볼일이나 의문점이 있는 시민들은 직접 방문하거나 전화를 해야만 했는데 이는 시민의 입장에서 보자면 상당히 많은 시간을 필요로 했다. 더욱이, 담당공무원과 전화연결이 성공했다 하더라도, 시청담당자의 응대와 대응은 불만족스럽기 일수였다.

이렇듯 정부의 응답성과 책임성이 크게 문제시되던 가운데, 120 다산콜센터가 도입되었다. 이후 시민들은 120 다산콜센터를 통하여 민원의 종류와 담당부서를 막론하고 다양한 문의와 민원을 접수할 수 있다.

## 1. 서울시에 대한 접근성과 응답성 제고

민원의 종류과 담당부서를 막론하고, 120 에 연결하여 적시에 민원을 접수 보다 일원화되고 편리한 방식을 통하여 상담서비스를 제공

#### 2. 정보기술 적용을 통한 시민만족도 증대

유선전화, 문자메세지, 채팅, 사회관계망서비스를 포괄하는 행정상담 서비스 120 다산콜센터 상담정보 축적을 통한 데이터베이스 구축 상담기록프로그램을 통한 과학적 민원관리법의 적용 스마트폰 어플리케이션을 통한 서비스 채널 확대와 편리성 제공

#### 5.1.2. 정책성과

120 다산콜센터는 시민과 정부를 연결하는 기초적인 연락망을 재정비하여 시민응대의 질을 향상시켜 시민만족을 높히려는 목적을 가지고 있다. 이를 위해 콜센터 IT 서비스 관리 표준시스템 ISO-2000 을 통해서 24 시간 언제라도 서비스를 제공하고 있다. 시민의 입장에서 살펴보면, 시민들은 정부에 궁금한 것이 있거나 필요한 것이 있을 때시간에 구애받지 않고 언제나 유선전화를 통하여 정확하고 신속히 원하는 바를 얻을 수 있게 되었다.

# 1. 매우 높은 이용률 (2016 년 기준)

총 누적 상담수 → 약 8,300 만 건 일 평균 이용수 → 22,000 건

#### 2. 이용자의 서비스만족을 통한 시민만족도 향상

높은 이용만족도: 이용자의 91.4%가 "서비스에 만족한다"고 평가

#### 3. 다각화된 상담을 통한 외국인 및 청각장애인의 서울시에 대한 접근성 향상

외국어 유선상담 서비스 제공→ 하루 평균 이용 건수: 87 건화상채팅을 통한 수화상담서비스 제공 → 총 이용건수: 239 만 건 → 하루 평균 이용 건수: 65 건

#### 4. 문자상담 서비스를 통한 신속한 정보제공

- → 총 누적 상담 건수: 약 720 만건
- → 일 평균 이용 건수: 2,545 건

#### 5. 120 다산콜센터의 운영노하우를 국내 및 국제 지방자치단체와공유

120 다산 콜센터 현장견학 프로그램 제공

참가국가 / 지방자치단체: 50 개국 800 지방자치단체 및 조직



그림 2-24. 120 Dasan Call Center: An Overview Source. Seoul Metropolitan Government. (2014). Digital Seoul e-Government

그림 2-25는 120 다산콜센터의 민원처리절차를 요약하여 보여주고 있다. 기존에는 유선전화만을 통하여 상담서비스를 제공했다면 이제는 정보기술의 적용을 통하여 문자메세지 상담, 화상전화 등 적절하게 채널을 확대하고 있다는 점이 특징이다. 120 다산콜센터의 채널 확장 이후, 이용자의 91.4%가 120 다산콜센터 이용에 만족한다고 평가하여 정책의 실효성을 직접적으로 확인할 수 있다. 이러한 다양한 상담방식은 단일한 시스템에서 이루어지며 이런 단일한 시스템은 시민만족도 향상뿐만 아니라 해당부처에서의 업무 효율성도 높이는 효과를 보이고 있다.

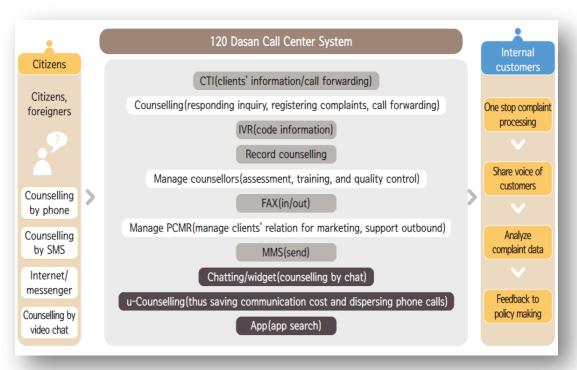


그림 2-25. 120 Dasan Call Center: A Summary of System Source. Seoul Metropolitan Government. (2014). Digital Seoul e-Government

#### 5.2. 정책 세부내용

## 5.2.1. 주요기능

#### 전화 유선상담 서비스

120 번을 통한 24 시간 전화상담 서비스를 제공한다. 시간과 장소에 구애받지 않고 서울시정에 관한 것이라면 무엇이라도 상담할 수 있다.

## 문자메세지 상담 서비스

전화를 통한 상담이 불가능한 경우에는 문자메세지를 통하여 질문하고 답변을 받아볼 수 있다 (SMS 혹은 MMS 메세지). 사진첨부가 가능하여 편리하게 상담받을 수 있다.

#### 화상채팅 상담 서비스

청각장애인을 대상으로 수화상담 서비스를 제공한다. 화상채팅은 120 다산 콜센터홈페이지는 물론, 스마트폰 어플리케이션을 통해서도 이용 가능하다.

## 외국어 상담 서비스

서울시에 거주하는 외국인, 여행객, 방문객들을 대상으로 외국어 상담을 제공한다 (120 + 9 번). 현재는 영어, 중국어, 일본어, 베트남어, 몽고어 상담을 제공하고 있으며, 다른 언어를 통한 상담서비스 제공도 계획하고 있다.

#### SNS 상담 서비스

사회관계망 서비스 (SNS) 를 통한 질의응답도 가능하다. 이 경우, 트위터 페이스북 등을 통하여 24 시간 이내에 회신하도록 하고 있다.

## 5.2.2. 구성과 세부사항

## 120 다산 모바일 어플리케이션: 구성상 특징

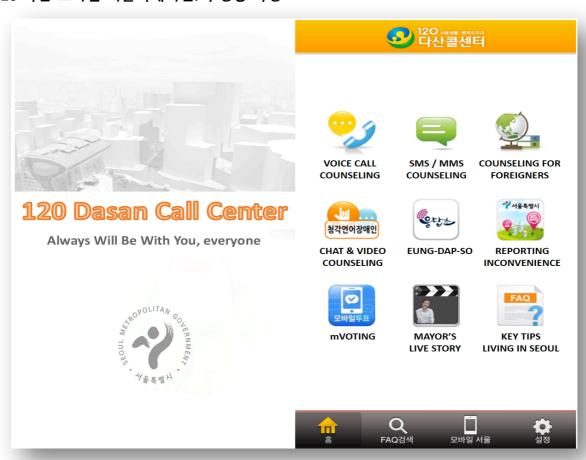


그림 **2-26.** 120 Dasan Smartphone Application: Compositions - Revised Source. Seoul Metropolitan Government. (2014). Digital Seoul e-Government

120 다산은 콜센터스마트폰 앱은 쉽고 빠른 상담 서비스를 통하여 서울시와의 연락수단방법을 제공한다. 120 다산 콜센터 앱은 시민들의 접근성을 높이는데 목적이 있으며, 제공되는 서비스는 홈페이지와 동일하다. 다만 앱의 경우, 응답소, mVoting, 서울스마트 불편신고 등 다른 서비스 제공도 연계하고 있어서, 서울시와 시민들 간전자소통의 교두보라고 할 수 있다. 120 다산 콜센터 앱은 서울시의 시민소통행정 수단들중에서도 기본적으로 가증 직접적인 연락수단을 제공하고 있다.

또한 기존의 전화상담 서비스에서 벗어나 문자, 영상 등 다양한 형태의 상담 서비스를 제공하고 있다는 점 또한 주목할 만하다. 그림 2-26은 120 다산 어플리케이션을 통하여 이용 가능한 상담기능을 보여주고 있다. 시민들은 App 하나를 통하여 이러한 다양한 방식의 행정상담 서비스를 매우 손쉽게 시간과 장소에 구애받지 않고 이용할 수 있다.

#### 120 다산 모바일 어플리케이션: 세부사항

120 다산 콜센터의 가장 큰 차별점은 문자상담, 영상대화를 통한 화상상담을 제공하여 청각장애인과 외국인들에게도 동등한 서비스를 제공하고 있다는 점이다. 서울시에 거주하고 있거나 서울을 방문한 외국인들에게 서울시가 직접 행정서비스 및 안내상담을 제공함으로써, 정보격차를 해결하고 행정서비스의 동등한 제공에 경주하고 있기 때문이다.

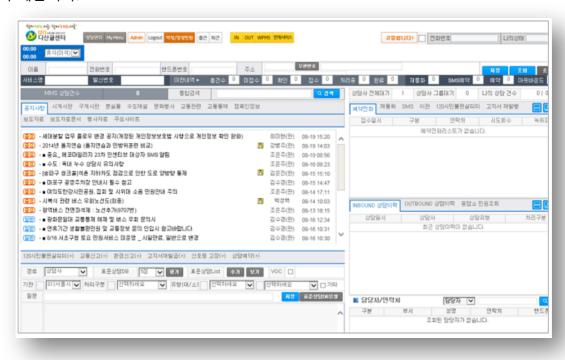


그림 2-27. 120 Dasan Call Center: A Counseling Record Program
Source. Seoul Metropolitan Government. (2014). Seoul Metropolitan Government'
E-Government Policy Tool-Kit Development Report.

그림 2-27 은 120 다산콜센터의 상담기록프로그램 사용화면을 발췌한 것이다. 수많은 상담케이스를 보다 효과적으로 관리하기 위해 120 다산 콜센터는 이를 저장하고 구축하기 위한 전용 프로그램을 사용하고 있다.

120 다산 콜센터의 전용 프로그램은 모든 민원과 질문사항들을 실시간으로 데이터베이스에 누락없이 저장하여 효과적인 피드백이 가능하다. 이런 전용 프로그램을 적극적인 개발을 통하여 서울시는 단순한 수준의 상담서비스가 아닌 보다 효율적이며 효과적인 시민서비스를 제공하고 있다.

#### 5.3. 해외사례: 미국 뉴욕시의 NYC 311

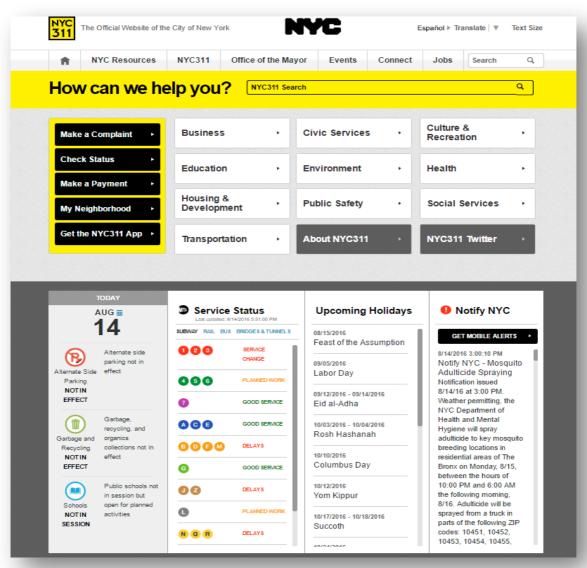


그림 2-28. New York City Government 311NYC Website: Main Page Retrieved from http://www1.nyc.gov/311/index.page

#### 미국 뉴욕시의 전자정부 프로필 (Source: Holzer & Manoharan, 2016)

## 세계도시 전자정부 평가 상위 20 개국 (2009 년-현재)

- 2014 년 세계도시 전저장부 평가 2 위
- 2009 년 4 위, 2012 년 6 위
- 5<sup>TH</sup> IN CONTENT MEASUREMENT
- 전자정부 내용평가 측면 5 위
- 전자정부 서비스전달 측면 3 위
- 전자정부 시민참여 측면 7 위

그림 2-29 는 뉴욕시의 NYC311 스마트폰 앱의 첫 화면을 보여주고 있다. NYC311 은 서울시의 다산 120 콜센터와 매우 유사한 목적을 가지고 있으며, 일상생활정보 및 도시정보를 제공한다. 뉴욕시의 시민들은 스마트폰을 통하여 뉴욕시와 관련된 각종 정보를 받을 수 있으며 311 번으로 전화를 걸어 통화를 통한 상담서비스를 받을 수 있다. 다산 120 콜센터 앱과 마찬가지로, 이 앱을 통하여 민원을 제기하거나 날씨, 교통정보, 주차정보 등 생활정보를 확인할 수 있다.



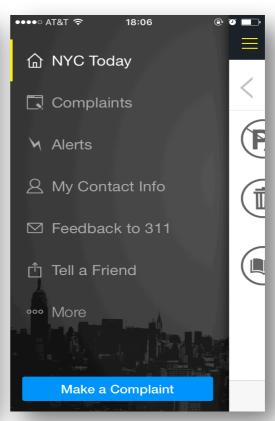


그림 2-29. NYC 311 Smartphone Application: Main Page and Functions

서울시와 마찬가지로 뉴욕시는 매우 인구밀도가 높은 도시특성으로 인해, 실시간으로 일상적 생활과 관련된 행정서비스 정보가 매우 중요한 곳이다. NYC 311 앱은 주차장 정보, 쓰레기 및 유기물 수거, 긴급상황에 다른 휴교정보 등도 자세하게 제공한다. 민원요청과 관련해서, 뉴욕시 시민들은 소음, 전기문제, 청결문제 등에 관해서도 신속하게 신고할 수 있는 서비스를 제공하고 있다.

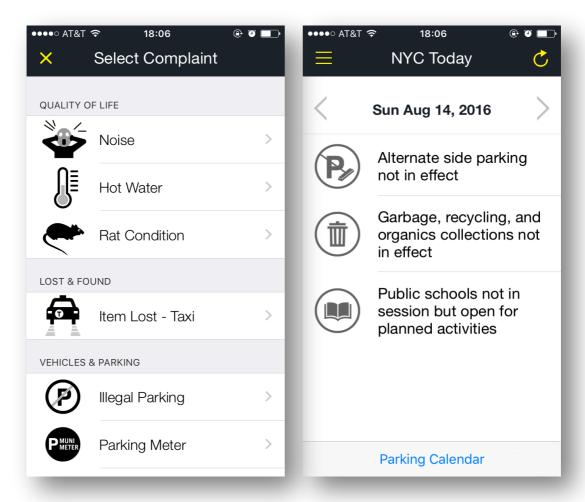


그림 2-30. NYC 311 Smartphone Application: Complaints and Alerts