

2026 23rd KSQI-CALL 우수콜센터

참여프로그램 상세안내

KmAC

Tel | 02.3786.0114
Web | www.kmac.co.kr

KSQI 정의



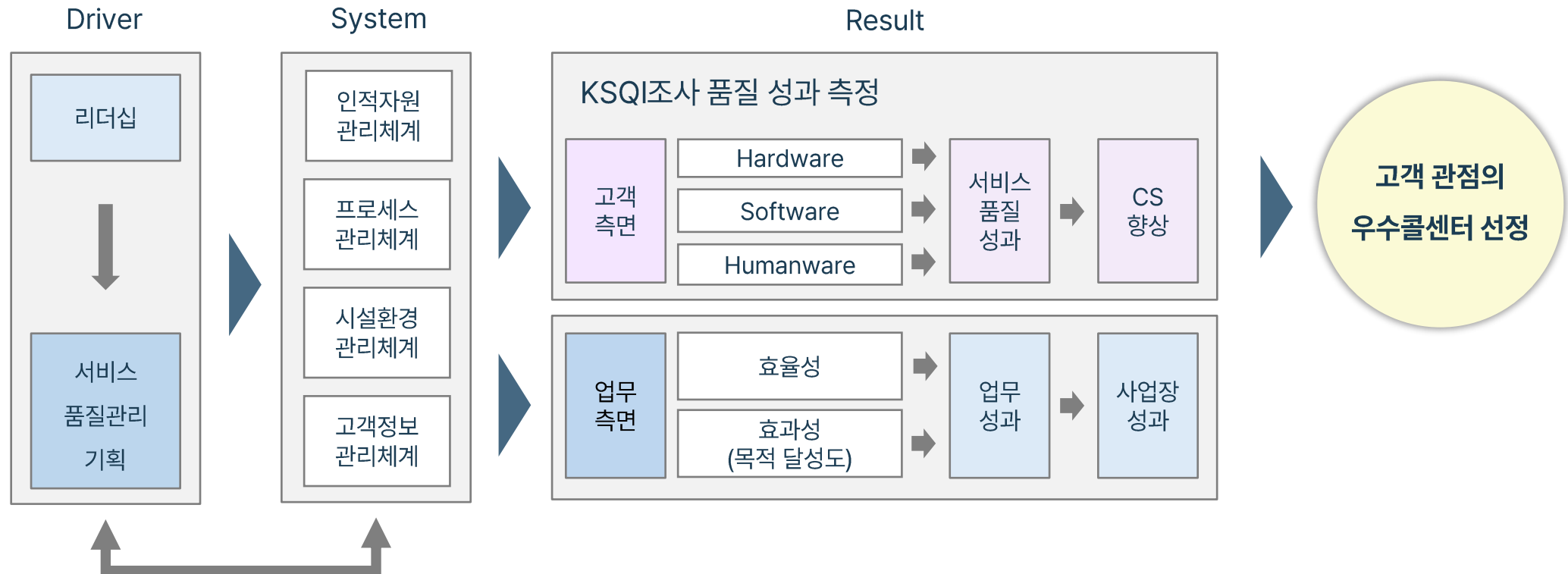
KSQI는 한국 산업의 서비스품질에 대한 고객들의 체감 정도를 나타내는 지수로서, 기업의 상품 및 서비스 가치를 전달하는 접점(대면채널, 비대면 채널)에서 고객이 지각하는 서비스품질 수준을 평가하여 서비스 이행을 관점에서 지수화한 것입니다.

KMAC는 2004년 국내 최초로 콜센터 부문에 대한 KSQI 측정모델을 개발하여 매년 1회씩 조사 결과를 발표함으로써 한국 산업의 **비대면 채널 서비스품질 경쟁력을 제고** 시키고 있습니다.

KSQI 개념

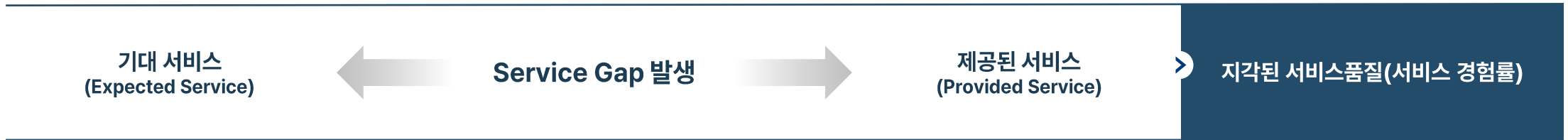
한국 산업의 서비스품질 지수(KSQI) 조사는 한국 산업 및 고객의 특성을 토대로 기업의 최종 가치 전달자인 비대면 접점의 서비스에 대해 한국 산업 전체의 일관된 기준에 의한 고객 관점 품질 성과를 측정합니다.

KSQI 평가 개념



KSQI-Call 부문 조사 모델

KSQI 콜센터 부문 조사의 모델은 학계와 실무에서 가장 널리 사용되는 서비스품질 측정 모형인 SERVQUAL 모형을 이론적 기반으로 각 산업에서 공통적으로 평가할 수 있는 구조화된 모델입니다.



SERVQUAL 5차원



신뢰성

- 서비스 철저
- 업무 정확도
- 정확한 기록
- 약속시간 엄수



공감성

- 고객 상황 이해
- 고객에 대한 관심
- 특별 요구 이해



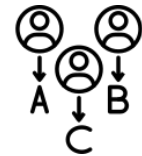
응답성

- 서비스 적시성
- 즉각적 응대
- 신속한 서비스



확신성

- 종업원 능력
- 정중한 태도
- 믿음직성
- 안전성



유형성

- 최신장비
- 시설
- 종업원외모
- 분위기
- 다른 고객
- 의사소통 도구

서비스품질과 KSQI 조사영역

'서비스품질'은 본원 품질인 기술적 품질과 본원 품질을 전달하는 기능적 품질로 구성되고 있으며,
'KSQI 조사'는 서비스 전달 품질인 **기능적 품질에 대한 조사**입니다.



본원 품질

- '고객이 무엇을(what) 얻을 것인가'에 해당함.
- 편익을 제공하는 활동 그 자체를 고객이 서비스로 파악하는 것이며, 그 활동의 유무에 따라 편리한가 불편한가 하는 평가를 내리고, 최종적으로 고객이 받는 것(what the customer gets)을 의미함.
ex) 문제 해결, 상담 품질, 노하우 등

KSQI 평가 영역

서비스 전달 품질

- '고객이 어떻게(how) 얻을 것인가'에 해당함.
- 편익의 제공이라는 활동 그 자체가 아니라, 제공방법을 고객이 서비스로 파악하는 경우이고, 기술적 품질이 기능적으로 고객에게 이전되는 과정 (how the customer gets it)을 의미함
ex) 고객접촉, 서비스열의, 행동, 접근성, 태도 등

조사 결과 산출

전체 고객 경험 품질(CTQ) 중에 상담 전, 상담 중, 상담 후 상황에서 **Defect(결함)**가 발생하지 않은 확률로 산출합니다.

■ 고객 결함률 개념



지각된
서비스품질



'기본적으로 지켜야 하는 수준' 측정

- 한 번에 통화 연결(통화 중이 아님)
- 상담원 연결 버튼(0번)을 누른 후, 상담원 연결까지의 시간 측정
- '~씨 ', '아줌마', '아저씨' 등 고객에게 불쾌감을 유발하는 호칭 사용
- '있잖아여~', '~거든요' 등의 어린애 같은 말투(어체) 사용

$$\text{고객 결함률} = (\text{연간 총 결함 건수} / \text{총 항목 수}) * 100$$

모니터링 방법

콜센터마다 콜이 집중되는 Peak time이 존재하기 때문에,
 각 조사원이 한 기업당 **요일(월~금), 시간(오전, 이른 오후, 늦은 오후)**을 감안하여 모니터링을 실시합니다.

모니터링 예시

서비스품질 영역	시간대			오전 (10-12)	이른 오후 (13-15)	늦은 오후 (15-17)
	요일					
수신여건	5월	1주	월	1회	-	-
맞이인사			화	-	-	-
상담태도			수	-	1회	1회
업무처리			목	1회	-	-
종료태도			금	-	-	1회
	:	:	:			
	:	:	:			

(5월 1주) 결함 5회 발생

:

1분기

2분기

3분기

4분기

총 결함 기회

한 기업당 총 100회 조사 실시

- 시간대 고려 (오전, 이른 오후, 늦은 오후)
 - * 상담원 점심 시간 보장 정책에 따라 일반적인 점심시간 제외
- 요일 고려 (월, 화, 수, 목, 금)
 - * 명절, 연휴 前後 날짜 제외

결함 기회

- 분기 당 25회 / 연간 총 100회
- 서비스 9개 항목, 공감 8개 항목

총 결함 기회 중 실제 발생한 결함 횟수를 제외한 성공 횟수로
 해당 콜센터의 서비스품질 지수 산출

2026 KSQI-Call 개요

조사 일정

1차(2025년 2/4분기)	2025년 6월 ~ 7월
2차(2025년 3/4분기)	2025년 8월 ~ 10월 (추석 연휴 평가 제외)
3차(2025년 4/4분기)	2025년 11월 ~ 12월
4차(2026년 1/4분기)	2026년 1월 ~ 3월 (설 연휴 평가 제외)

* 상기일정은 조사여건에 따라 변동 될 수 있음

조사 대상

50개 산업 군, 346개 기업

* 신규조사대상은 추후 변동 될 수 있음
 * 신규조사 기업/기관은 조사 첫해에 한해 4차(1월~3월) 조사만 진행

조사 방법

구조화된 모니터링 시트에 의한 **Mystery Survey (고객을 가장한 전화조사)**
 - 전문 모니터 요원이 고객을 가장, 각 콜센터에 전화 시도

조사 특징

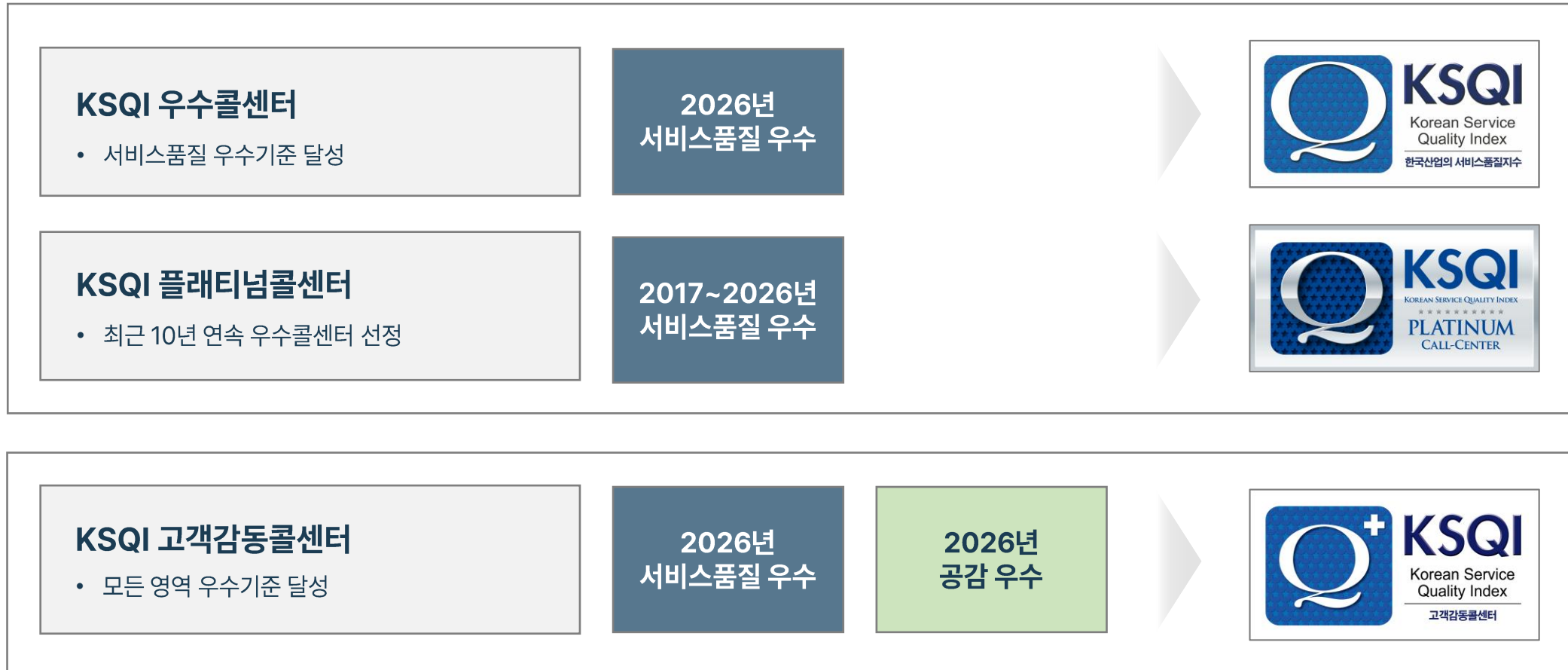
요일 quota	월 / 화 / 수 / 목 / 금, 요일 별 균등 배분
시간 quota	10시~12시 / 13시~15시 / 15시~17시, 시간대별 균등 배분

2026 KSQI-Call 조사대상 산업

전체 50개 산업 · 346개 기업

구분	조사 대상 산업
제조업	가전서비스, 렌탈가전, 보일러, 자동차, 정유
금융 서비스업	생명보험, 손해보험(자동차), 손해보험(장기, 일반), 디지털손해보험, 상호금융, 시중은행, 신용카드, 저축은행, 증권, 지방은행, 캐피탈, 인터넷전문은행, 암호화폐거래소
유통 서비스업	네트워크마케팅, 대형마트, 면세점, 명품플랫폼, 백화점, 새벽배송, 아울렛, 온라인서점, 온라인마켓플레이스, 온라인쇼핑몰, 패션, 중고차플랫폼, 편의점, 홈쇼핑, T커머스
통신 서비스업	알뜰폰, 온라인게임, 유료방송산업, 이동통신, 초고속인터넷
일반 서비스업	국제특송, 도시가스, 보안경비, 여행사, 온디맨드O2O서비스, 인터넷강의, 인테리어, 택배/소포, 테마파크, 카셰어링, 학습지, 항공사, 홈 헬스케어
공공 서비스업	공공기관, 중앙정부, 지자체
기타 서비스업	Rising콜센터

2026 KSQI-Call 선정 기준



* 서비스품질 영역 우수 기준 : 공공 91점, 민간 92점 이상 | 공감 영역 우수 기준 : 80점 이상

CONTENTS

01

KSQI-Call 소개

02

2026 조사결과

03

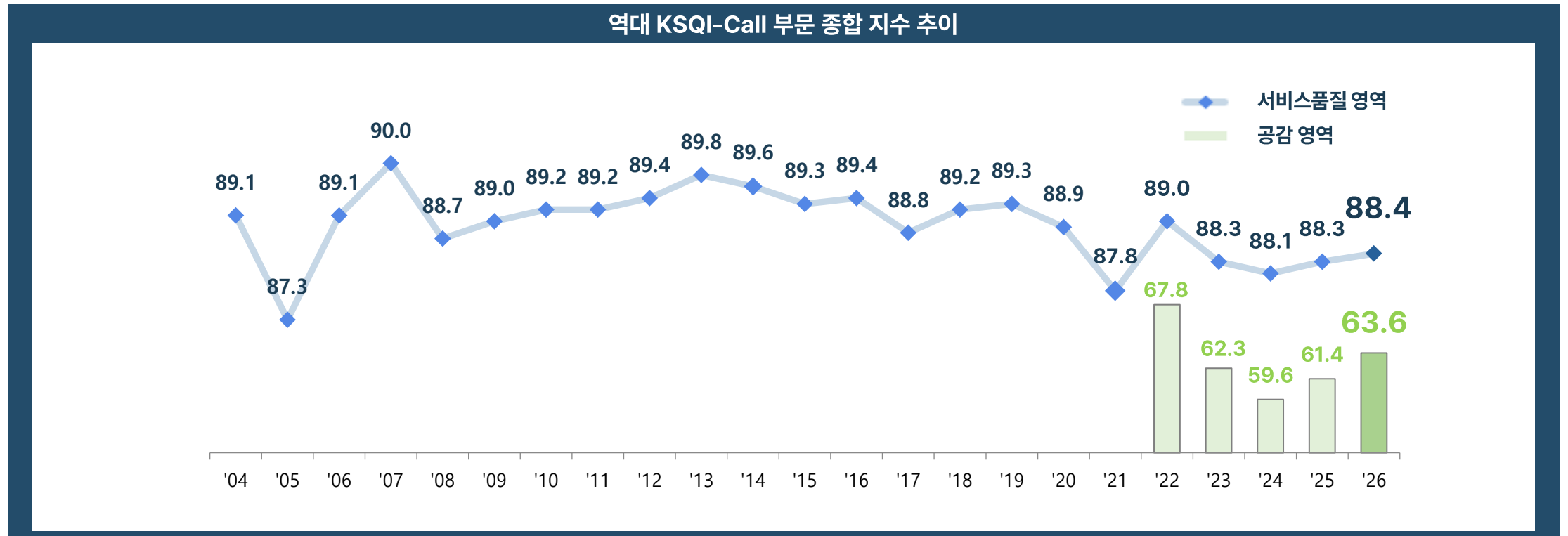
참여 프로그램

04

제출자료&일정안내

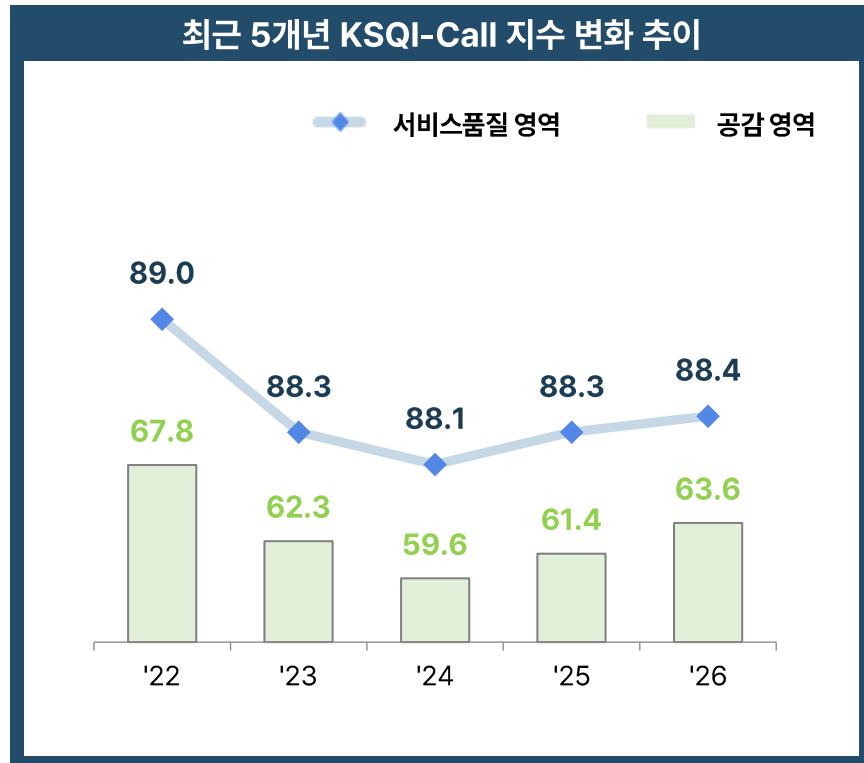
조사 결과 산출

2022년 평가 영역 이원화를 함에 따라 일시적인 반등 이후 AI 도입 등으로 인해 하락세가 관찰되었지만, 2024년에 다시 반등하여 2026년에는 서비스품질영역 **88.4점**, 공감영역 **63.6점**을 달성하며 성장세를 지속하고 있습니다.



조사 결과 산출

2022년 평가 영역 이원화를 함에 따라 일시적인 반등 이후 AI 도입 등으로 인해 하락세가 관찰되었지만, 2024년에 다시 반등하여 2026년에는 서비스품질영역 **88.4점**, 공감영역 **63.6점**을 달성하며 성장세를 지속하고 있습니다.



2. 2022년: 평가 영역 개편에 따른 일시적 반등

- 서비스품질 영역은 89.0점으로 상승
- 공감 영역 지수(신설)는 67.8점으로 처음 측정
- 제도적 개편 효과에 따른 일시적 상승으로 판단되며, 구조적인 서비스 개선과는 다소 상이

3. 2023~2024년: AI 도입 확산과 고객 공감의 약화

- AI 상담, 자동화 기술이 본격 도입되면서 서비스 효율은 제고되었으나, 고객 체감 품질 중 '공감' 요소는 하락세
- 서비스품질 지수는 소폭 감소(88.3점 → 88.1점).
- 공감 영역은 62.3점(2023년) → 59.6점(2024년)으로 두드러진 하락

4. 2025년: 회복세 진입

- 서비스품질 지수는 88.3점으로 안정세 유지
- 공감 영역 지수는 61.4점으로 회복세
- AI 기술 중심 경쟁이 심화되는 환경 속에서, 고객 서비스와 감정 공감의 중요성이 재조명되며 '공감'이 전략적 관리지표로 자리 잡아가고 있는 흐름으로 해석
- 단순한 회복이 아닌, 공감 영역의 지속적 모니터링과 관리를 통한 경쟁력 제고 방향의 결과

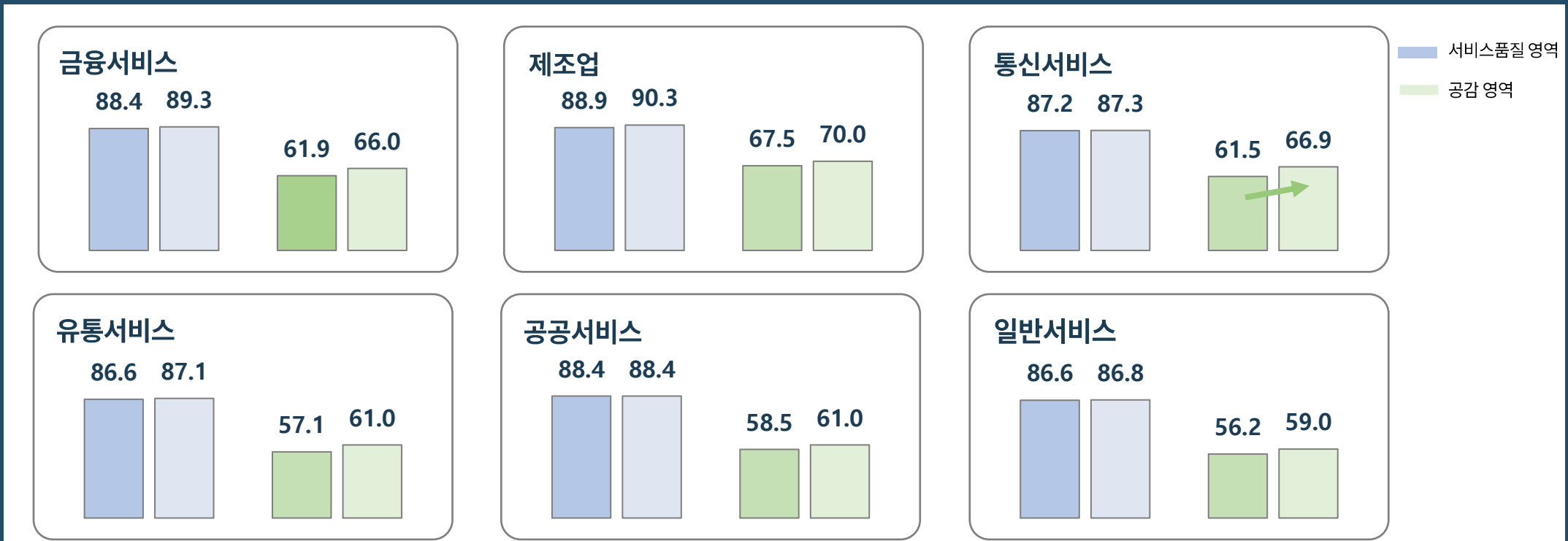
5. 2026년: 성장세 지속

- 서비스품질 지수는 88.4점으로 안정세 유지
- 공감 영역 지수는 63.6점으로 성장세

조사 결과 산출

서비스품질 영역에서 **제조업**이 90.3점으로 가장 높은 지수를 보였으며, **일반서비스**는 86.8점으로 가장 낮은 지수로 조사 되었습니다.
공감 영역은 모든 산업에서 값이 상승하였으며, 그 중 통신서비스는 전년대비 5.4점으로 가장 큰 상승폭을 보였습니다.

KSQI-Call 산업별 지수 추이



조사 결과 산출

우수 기업은 전체 평균 대비 높은 서비스 수준과 공감 점수를 기록하며, KSQI지수에서 뚜렷한 차별화를 보였습니다.
 특히 통신서비스 분야는 공감 점수가 76점으로, 고객과 소통하고 공감에 대한 역량이 확인되었습니다.
 반면, 비우수 기업의 공감 점수는 평균 59.1점으로 상대적으로 낮아, 공감 기반의 서비스 개선이 요구됩니다.

■ KSQI-Call 산업별 지수 추이

구분	전체 기업 대상			우수 기업			비우수 기업		
	기업 개수	서비스 평균	공감 평균	기업 개수	서비스 평균	공감 평균	기업 개수	서비스 평균	공감 평균
공공서비스	55	88.2	60.7	23	91.9	64.2	32	85.5	58.2
금융서비스	109	88.3	64.3	48	93.2	71.5	61	84.4	58.6
일반서비스	56	86.6	58.4	14	92.4	63.3	42	84.7	56.8
유통서비스	55	87.1	59.1	11	92.8	59.7	44	85.6	58.9
제조업	24	89.3	68.4	12	92.8	72.9	12	85.8	63.9
통신서비스	15	85.1	64.1	5	94.5	76.0	10	80.3	58.1
기타서비스	32	86.8	59.7	9	92.6	61.8	23	84.6	58.9
전체	346	87.3	62.1	122	92.9	67.0	224	84.4	59.1

1. 우수콜센터 선정 기업의 서비스/공감 격차

- 우수콜센터의 평균 서비스 점수는 92.9점, 공감 점수는 67.0점
- 비우수콜센터의 평균(서비스 84.4점 / 공감 59.1점) 대비 뚜렷한 차이

2. 제조업의 강세 지속

- 우수콜센터의 비율이 50%로 모든 분야 중 가장 높음
- 서비스품질(89.3)과 공감(68.4) 점수 모두 가장 높은 수준
- 고객과 소통하는 모든 단계에서 우위를 가진 결과로 해석됨

3. 통신서비스의 공감

- 통신서비스 분야 우수 기업의 공감 평균은 76점으로 모든 분야에서 가장 높음
- 비우수 기업의 공감 평균은 58.1점으로 비우수 기업들 중에서도 낮은 수준
- 같은 통신서비스 분야더라도 우수 기업과 비우수 기업 간의 격차가 가장 심함

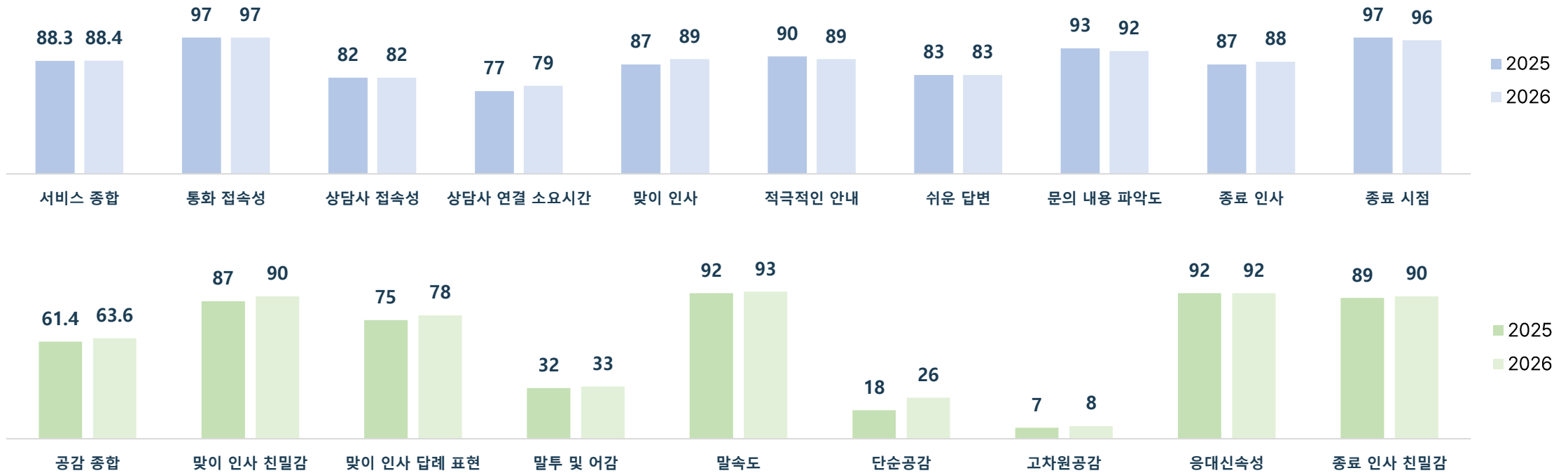
4. 일반/유통/기타 서비스 분야의 과제

- 전반적으로 공감 점수가 60점 이하 수준에 머물며 개선 필요
- 특히 유통서비스 분야의 경우 우수 기업 공감 평균 또한 60점을 넘지 못 함

조사 결과 산출

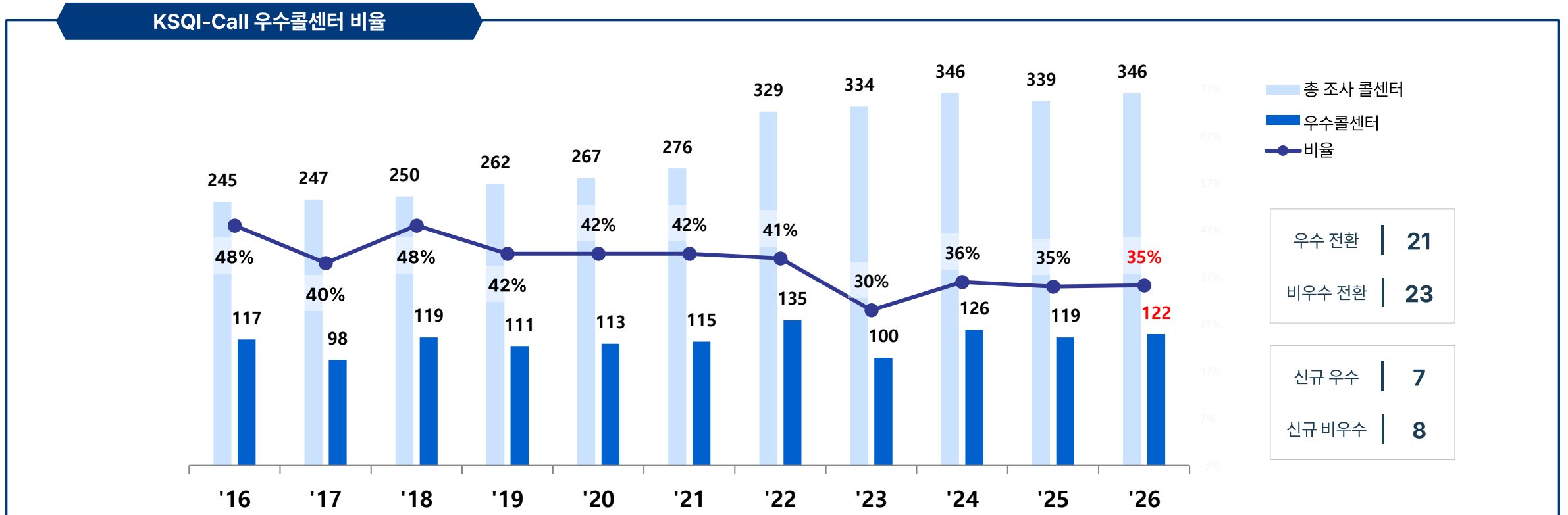
서비스품질 영역과 공감품질 영역에서 모두 **종합 점수**의 값이 상승하였습니다. 서비스품질 영역의 증가 폭은 크지 않으나, 공감 품질 영역은 **단순공감** 항목(전년 대비 8점 상승)의 영향으로 종합 점수가 상승한 모습을 보입니다.

KSQI-Call 영역별 지수 추이



조사 결과 산출

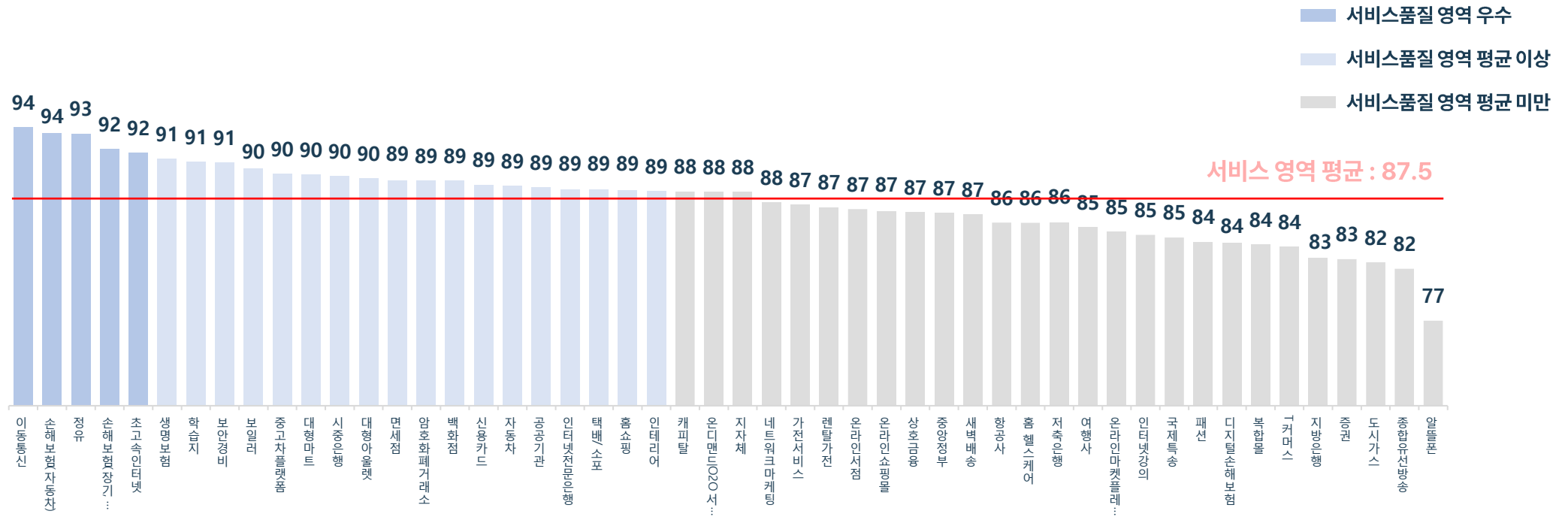
2026 KSQI-Call 조사 결과, 우수콜센터 수는 전년 대비 **2개**가 감소하였습니다.
 비우수에서 우수로 전환한 기업이 **21개**, 우수에서 비우수로 전환한 기업이 **23개**로, 전체 전환 비율은 13%로 나타났습니다.



조사 결과 산출

조사 대상 50개 산업 중, 서비스품질 순위는 **이동통신**이 94점으로 1위를 차지한 반면,
알뜰폰은 77점으로 가장 낮은 순위를 기록했습니다.
우수 산업 군에 속하는 산업 수는 '5개(2025년)'→'5개'(2026년)로 전년과 동일합니다.

KSQI-Call 서비스품질 영역 산업별 순위

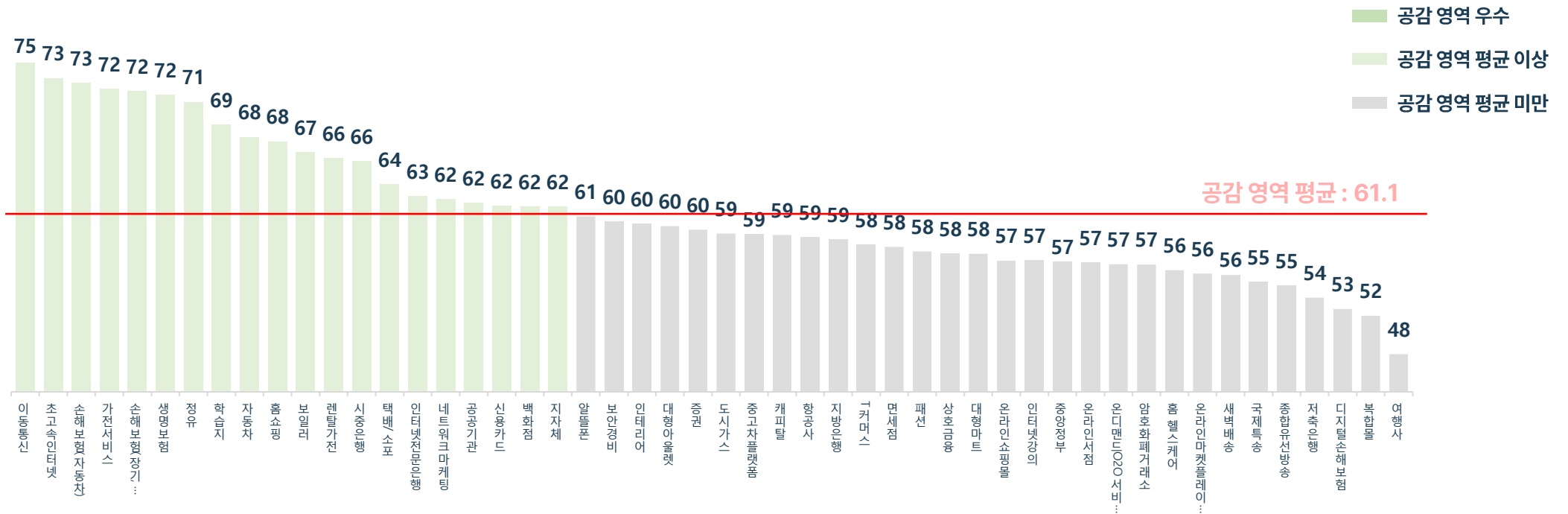


02. 2026 조사 결과

조사 결과 산출

조사 대상 50개 산업 중, 공감 순위는 **이동통신**이 75점으로 1위를 차지한 반면, **여행사**가 48점으로 가장 낮은 순위를 기록했습니다.
또한, 지난해에 이어 공감 영역에서 우수 산업 군에 속하는 산업은 없었습니다.

KSQI-Call 공감 영역 산업별 순위



우수콜센터 통계

공공서비스에서는 **23개(41.8%)**의 기업이 우수콜센터로 나타났습니다.

구분	산업	조사 대상	KSQI 우수콜센터	KSQI 비우수콜센터
공공 서비스 (55개)	공공기관 (27개)	우수: 17 비우수: 10	건강보험심사평가원, 국민건강보험공단, 국민연금공단, 근로복지공단, 신용보증기금, 우체국금융개발원, 인천국제공항공사, 한국건강가정진흥원, 한국공항공사, 한국교통안전공단, 한국인터넷진흥원, 한국자산관리공사, 한국장학재단, 한국주택금융공사, 한국토지주택공사, SH서울주택도시공사 , 한국재정정보원	국가평생교육진흥원 , 서민금융진흥원, 신용회복위원회, 에스알 , 한국고용정보원, 한국도로공사, 한국산업인력공단, 한국소비자원, 한국전력공사, 한국철도공사
	중앙정부 (13개)	우수: 3 비우수: 10	기상청, 영사안전콜센터, 지식재산처	고용노동부, 관세청, 국가보훈부, 국민권익위원회, 국세청, 국토교통부, 병무청, 보건복지부, 조달청, 중소기업통합콜센터
	지자체 (15개)	우수: 3 비우수: 12	경상남도청, 부산광역시청, 서울특별시청	강원특별자치도청, 경기도청, 경상북도청, 광주광역시청, 대구광역시청, 대전광역시청, 세종특별자치시청, 울산광역시청 , 인천광역시청, 제주특별자치도청, 충청남도청 , 충청북도청
	합계		23개	32개

신규
전환

우수콜센터 통계

금융서비스에서는 **48개(44.0%)**의 기업이 우수콜센터로 나타났습니다.

구분	산업	조사 대상	KSQI 우수콜센터	KSQI 비우수콜센터	
금융 서비스 (109개)	생명보험 (19개)	우수: 12 비우수: 7	교보생명, 동양생명, 미래에셋생명, 신한라이프, 푸른현대생명, 한화생명, 흥국생명 , ABL생명, DB생명, iM라이프, KB라이프 , NH농협생명	라이나생명, 메트라이프생명, 삼성생명, 처브라이프생명, 하나생명, AIA생명, KDB생명	신규
	손해보험(자동차) (9개)	우수: 8 비우수: 1	롯데손해보험, 메리츠화재, 삼성화재, 하나손해보험, 현대해상화재보험, 흥국화재, DB손해보험, KB손해보험	한화손해보험	전환
	손해보험(장기, 일반) (12개)	우수: 10 비우수: 2	메리츠화재, 삼성화재, 라이나손해보험, 롯데손해보험, 하나손해보험, 현대해상화재보험, 흥국화재, DB손해보험 , KB손해보험, NH농협손해보험	한화손해보험 , AIG손해보험	
	디지털손해보험 (2개)	우수: 0 비우수: 2	-	캐롯손해보험, AXA손해보험	
	시중은행 (10개)	우수: 5 비우수: 5	신한은행, 우리은행, 하나은행 , IBK기업은행, NH농협은행	한국산업은행, iM뱅크 , KB국민은행 , SC제일은행, Sh수협은행	
	신용카드 (9개)	우수: 4 비우수: 5	삼성카드 , 하나카드, BC카드, KB국민카드	롯데카드 , 신한카드 , 우리카드, 현대카드, NH농협카드	
	저축은행 (8개)	우수: 1 비우수: 7	SBI저축은행	애뮤온저축은행, 웰컴저축은행, 다올저축은행, 페퍼저축은행, KB저축은행, NH저축은행, OK저축은행	
	증권 (21개)	우수: 4 비우수: 17	삼성증권, 신한투자증권, KB증권, SK증권	교보증권, 대신증권, 메리츠증권, 미래에셋증권, 신영증권, 유안타증권, 유진투자증권, LS증권, 키움증권, 하나증권, iM증권, 한국투자증권, 한화투자증권, 현대차증권, DB금융투자, IBK투자증권, NH투자증권	
	지방은행 (5개)	우수: 0 비우수: 5	-	BNK부산은행, BNK경남은행, 광주은행, 전북은행, 제주은행	
	캐피탈 (5개)	우수: 1 비우수: 4	우리금융캐피탈	롯데캐피탈, 현대캐피탈, BNK캐피탈, KB캐피탈	
	인터넷전문은행 (3개)	우수: 1 비우수: 2	카카오뱅크	케이뱅크, 토스뱅크	
	암호화폐거래소 (4개)	우수: 2 비우수: 2	빗썸 , 업비트	코빗, 코인원	
	상호금융 (2개)	우수: 0 비우수: 2	-	새마을금고 , 신협	
	합계		48개	61개	

우수콜센터 통계

일반서비스에서는 **14개(25.0%)**의 기업이 우수콜센터로 나타났습니다.

구분	산업	조사 대상	KSQI 우수콜센터	KSQI 비우수콜센터	
일반 서비스 (56개)	국제특송 (3개)	우수: 1 비우수: 2	DHL코리아	FedEX코리아, UPS코리아	신규
	도시가스 (6개)	우수: 0 비우수: 6	-	대성에너지, 부산도시가스, 삼천리, 서울도시가스, 예스코, 코원에너지서비스	전환
	보안경비 (3개)	우수: 2 비우수: 1	에스원, SK쉴더스	KT텔레캅	
	여행사 (6개)	우수: 1 비우수: 5	놀인터파크	트립닷컴, 하나투어, 노랑풍선, 롯데관광, 모두투어	
	온디맨드O2O서비스 (6개)	우수: 2 비우수: 4	놀유니버스	우아한형제들, 여기어때, 오늘의집, 요기요	
	인터넷강의 (7개)	우수: 1 비우수: 6	EBSi	메가스터디, 스피킹맥스, 시원스쿨, 야나두, 에듀윌, 이투스에듀	
	인테리어 (3개)	우수: 1 비우수: 2	LX하우시스	한샘, 현대리바트	
	택배/소포 (5개)	우수: 2 비우수: 3	우체국소포, 한진택배	로젠택배, 롯데글로벌로지스, CJ대한통운	
	학습지 (5개)	우수: 2 비우수: 3	웅진씽크빅, 윤선생	교원에듀, 대교, 재능교육	
	항공사 (8개)	우수: 2 비우수: 6	대한항공, 에어서울	아시아나항공, 에어부산, 이스타항공, 제주항공, 진에어, 티웨이항공	
	홈 헬스케어 (4개)	우수: 0 비우수: 4	-	바디프랜드, 세라젬, 코지마, 휴테크	
	합계		14개	42개	

우수콜센터 통계

유통서비스에서는 **11개(20.0%)**의 기업이 우수콜센터로 나타났습니다.

구분	산업	조사 대상	KSQI 우수콜센터	KSQI 비우수콜센터
유통 서비스 (55개)	네트워크마케팅 (4개)	우수: 0 비우수: 4	-	뉴스킨, 암웨이 , 애터미, 허벌라이프
	대형마트 (3개)	우수: 1 비우수: 2	홈플러스	롯데마트, 이마트
	백화점 (4개)	우수: 0 비우수: 4	-	갤러리아백화점, 롯데백화점, 신세계백화점, 현대백화점
	새벽배송 (3개)	우수: 0 비우수: 3	-	컬리, 쿠팡, SSG닷컴
	온라인서점 (3개)	우수: 0 비우수: 3	-	교보문고, 알라딘, YES24
	온라인마켓플레이스 (5개)	우수: 1 비우수: 4	알리익스프레스	옥션, 쿠팡, G마켓, 11번가
	온라인쇼핑몰 (2개)	우수: 0 비우수: 2	-	롯데ON, 신세계몰
	패션 (5개)	우수: 0 비우수: 5	-	무신사, 삼성물산, 이랜드몰, 코오롱몰, LF몰
	중고차플랫폼 (3개)	우수: 1 비우수: 2	KB차차차	엔카, 케이카
	홈쇼핑 (7개)	우수: 3 비우수: 4	CJ온스타일 , GS SHOP, NS홈쇼핑	공영홈쇼핑, 롯데홈쇼핑, 현대홈쇼핑, 홈앤쇼핑
	T커머스 (5개)	우수: 0 비우수: 5	-	쇼핑엔티, 신세계라이브쇼핑, KT알파쇼핑, SK스토아, W쇼핑
	면세점 (4개)	우수: 3 비우수: 1	롯데면세점, 신라인터넷면세점 , 신세계면세점	신라아이파크 면세점
	대형아울렛 (3개)	우수: 1 비우수: 2	신세계 사이먼 아울렛	롯데프리미엄아울렛 , 현대프리미엄아울렛
	복합몰 (4개)	우수: 1 비우수: 3	스타필드	롯데월드몰 , IFC몰 , 타임스퀘어
	합계		11개	44개

 신규

 전환

우수콜센터 통계

제조업에서는 **12개(50.0%)**의 기업이 우수콜센터로 나타났습니다.

구분	산업	조사 대상	KSQI 우수콜센터	KSQI 비우수콜센터	
제조업 (24개)	가전서비스 (3개)	우수: 2 비우수: 1	삼성전자서비스, LG전자	위니아에이드	신규
	렌탈가전 (6개)	우수: 1 비우수: 5	코웨이	교원웰스, 청호나이스, 쿠쿠홈시스, LG전자, SK매직	전환
	보일러 (4개)	우수: 3 비우수: 1	경동나비엔, 대성썬텍에너지스, 린나이	귀뚜라미보일러	
	자동차 (7개)	우수: 3 비우수: 4	기아, 한국지엠, BMW 코리아	르노코리아, 현대자동차, 메르세데스-벤츠코리아, KG모빌리티	
	정유 (4개)	우수: 3 비우수: 1	HD현대오일뱅크, SK에너지, S-OIL	GS칼텍스	
	합계		12개	12개	

우수콜센터 통계

통신서비스에서는 **5개(33.3%)**의 기업이 우수콜센터로 나타났습니다.
 기타서비스에서는 **9개(28.1%)**의 기업이 우수콜센터로 나타났습니다.

구분	산업	조사 대상	KSQI 우수콜센터	KSQI 비우수콜센터	
통신 서비스 (15개)	알뜰폰 (4개)	우수: 0 비우수: 4	-	KT엠모바일, LG헬로비전, SK텔링크, U+유모바일	신규 전환
	종합유선방송 (5개)	우수: 0 비우수: 5	-	딜라이브, 씨엠비, KT스카이라이프, LG헬로비전, SK브로드밴드	
	이동통신 (3개)	우수: 3 비우수: 0	KT, LG유플러스, SK텔레콤	-	
	초고속인터넷 (3개)	우수: 2 비우수: 1	KT, LG유플러스	SK브로드밴드	
	합계		5개	10개	

구분	산업	조사 대상	KSQI 우수콜센터	KSQI 비우수콜센터
기타 서비스 (32개)	Rising (32개)	우수: 9 비우수: 23	삼성페이, 농촌진흥청, 전라남도청, 에버랜드, 다이슨, 힘펠, 그린카 , 파킹클라우드 , 피자헛	카카오페이, 토스(간편결제), 페이코, 넷마블, 엠게임, 한게임, 한국콘텐츠진흥원, 경기신용보증재단, 전북특별자치도청, 서울랜드, 오택캐리어 , 쿠첸, 쿠쿠전자, SK렌터카, 롯데렌터카, 쏘카, 오케이몰, CU, GS25, 세븐일레븐, 이마트24, 도미노피자, 머스트잇
	합계		9개	23개

고객 감동 콜센터 통계

2026 KSQI-Call 조사 결과, 고객감동콜센터(서비스 영역 우수, 공감 영역 우수)는 총 15개로 해당 기업은 다음과 같습니다.

구분	서비스 군	산업 군	고객감동콜센터 대상 기업	
고객감동콜센터 해당 기업	금융서비스 (9개)	생명보험	교보생명	신규
			한화생명	
			ABL생명	
			DB생명	
		손해보험(자동차)	삼성화재	
			KB손해보험	
			삼성화재	
		손해보험(장기, 일반)	KB손해보험	
			NH농협은행	
	일반서비스 (1개)	시중은행	NH농협은행	
	제조업 (3개)	학습지	웅진씽크빅	
		가전서비스	삼성전자서비스	
		자동차	기아	
		정유	HD현대오일뱅크	
	통신서비스 (2개)	이동통신	LG유플러스	
초고속인터넷		LG유플러스		
합계			15개	

* '가나다', '한/영' 순으로 정렬

플래티넘콜센터 통계

2026 KSQI-Call 조사 결과, 플래티넘콜센터는 총 38개로 해당 기업은 다음과 같습니다.

구분	서비스 군	산업 군	대상 기업	연속 년수	서비스 군	산업 군	대상 기업	연속 년수	
플래티넘콜센터 해당 기업	공공서비스 (7개)	공공기관	건강보험심사평가원	16	금융서비스 (20개)	시중은행	신한은행	23	
			국민건강보험공단	16			IBK기업은행	23	
			국민연금공단	22			NH농협은행	16	
			근로복지공단	15		신용카드	BC카드	16	
			신용보증기금	21			KB국민카드	11	
			한국자산관리공사	18		증권	삼성증권	18	
		지자체	부산광역시청	12		일반서비스 (2개)	국제특송	DHL코리아	18
	금융서비스 (20개)	생명보험	교보생명	23	보안경비		에스원	16	
			동양생명	13	제조업 (6개)	가전서비스	삼성전자서비스	17	
			미래에셋생명	16		보일러	경동나비엔	17	
			신한라이프	22		자동차	기아	23	
			한화생명	18			한국지엠	23	
			DB생명	11		정유	HD현대오일뱅크	18	
			NH농협생명	11	S-OIL		17		
		손해보험 (자동차)	삼성화재	22	통신서비스 (3개)		이동통신	KT	15
			현대해상화재보험	19		SK텔레콤		14	
			DB손해보험	18		초고속인터넷		KT	12
		손해보험 (장기,일반)	삼성화재	22					
			현대해상화재보험	19					
			라이나손해보험	13					
			NH농협손해보험	12					
합계					38개				