

기업 인상 좌우하는 콜센터 ... ‘고객 공감’이 경쟁력 가른다

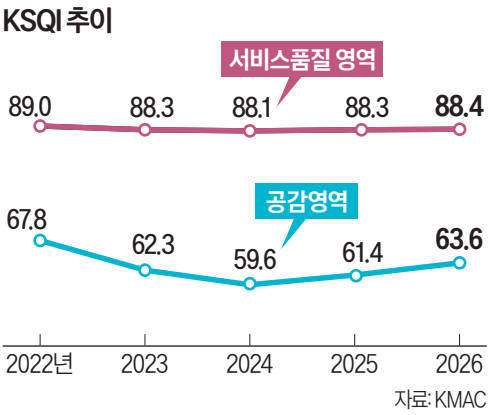


한국능률협회컨설팅 ‘콜센터 부문’ 서비스품질 조사

콜센터는 기업과 고객을 이어주는 창구 역할을 한다. 제품을 구매하거나 서비스를 이용한 뒤 고객의 요구사항을 가장 앞서 처리한다는 의미에서다. 기업의 인상을 결정하는 첫 관문인 셈이다. 콜센터 품질이 기업 평판을 판가름하는 척도로 여겨지는 이유다. 특히나 올해는 인공지능(AI) 기술 중심의 효율성 경쟁이 포화 상태에 이르면서 ‘고객 공감’이 기업의 지속가능한 성장을 가르는 핵심 변수령으로 부상했다. AI 확산 초기 급락했던 공감 지수가 반등세로 돌아서며 기술과 감성의 균형 회복 국면에 진입했다는 분석이 나온다.

◆서비스품질·공감영역 동반 상승
한국능률협회컨설팅(KMAC·대표이사 사장 한수희)은 27일 ‘2026년 한국 산업의 서비스품질 지수(KSQI)’ 콜센터 부문 조사 결과를 발표했다. KMAC는 2004년 국내에서 처음으로 콜센터 부문 KSQI 측정 지수를 개발했다. 올해까지 23년 동안 매년 KSQI 조사 결과를 발표했다. 서비스품질영역과 공감영역으로 구분해 평가한다. 서비스품질영역 92점 이상인 콜센터는 ‘한국 의 우수콜센터’로, 서비스품질영역(92점 이상)과 공감영역(80점 이상) 모두 우수 기준을 충족한 콜센터는 ‘고객감동콜센터’로 선정한다. 올해는 50개 산업 부문에서 346개 기업 및 기관 콜센터를 대상으로 조사했다.

올해 조사에서 서비스품질 지수는 88.4점으로 전년 대비 0.1점 상승했다. 공감영역 지수는 63.6점으로 2.2점 올랐다. 2023~2024년 AI 상담



‘고객감동콜센터’ 15개사 선정 50개 산업부문 346개 기업 대상 조사 서비스품질·공감영역 지수 동반 상승

및 자동화 기술의 본격 도입으로 공감 지수가 62.3점에서 59.6점까지 하락세를 보였다. 하지만 지난해부터 올해는 2년 연속 반등하며 완만한 우상향 흐름에 진입했다. AI 기술 도입 초기 나타난 부작용을 재검토하고 기술 효율성과 감성 응대 간의 균형을 맞추려는 업계 전반의 노력이 지표로 드러난 결과로 해석된다.

◆우수·비우수 콜센터 간 양극화 심화
특히 공감 품질 영역 중 ‘단순공감’ 항목이 26점으로 전년(18점) 대비 8점 올랐다. AI 자동화가 안착되면서 상담사의 역할이 단순 반복 업무에서 벗어나 인간 상담사의 초기 감성 케어와 고차원적 소통 능력이 재조명받고 있다는 분석이다. 서비스영역에서는 손해보험(자동차) 및 이동통신 산업군이 94점으로 가장 높은 점수를 얻었으며, 공감영역에서는 가전서비스 산업군이 76점으로 가장 우수한 평가를 받아 전반적인 고객소통 능력을 입증했다.

우수콜센터 선정 비율은 전년 수준(35%)을 유지했으나 그들 간 격차는 여전히 뚜렷하다. 올해 우수콜센터는 122개사로 전년 대비 3개사 증가했다. 비우수에서 우수로 전환된 기업이 21개인 반면, 우수에서 비우수로 전환된 기업이 23

개로 나타났다. 콜센터 간 품질 우위를 확보하기 위한 경쟁이 치열하다는 의미다.

두 그룹 간 서비스 경쟁력 간극은 정량적 수치로 확인된다. 우수콜센터의 서비스품질 평균은 92.9점, 공감 평균은 67.0점인 반면 비우수콜센터는 각각 84.4점, 59.1점에 그쳤다. 성범석 KMAC 사업가치진단본부장은 “비우수 콜센터의 구조적 품질 개선 없이는 산업 전반의 경쟁력 제고가 어렵다”며 “하위 그룹에 대한 집중 지원이 시급하다”고 진단했다.

◆‘고객감동콜센터’ 단 15개사
서비스와 공감 영역 모두 우수 등급 기준을 충족해 진정한 고객 감동을 실현하는 ‘고객감동콜센터’는 전체 346개 조사 대상 중 단 15개사에 불과해 희소성이 더욱 부각됐다. 올해 선정된 기업은 교보생명, 한화생명, ABL생명(신규), DB생명, 삼성화재, KB손해보험, NH농협은행, 웅진씽크빅(신규), 삼성전자서비스, 기아, HD현대오일뱅크, LG유플러스 등 총 15개사다. AI 상담 및 자동화 기술이 안착됨에 따라 상담사의 역할은 단순 반복 업무에서 벗어나 고객의 감정을 읽고 즉각적으로 반응하는 고차원적 소통으로 빠르게 전환되고 있다.

KMAC는 디지털 전환(DX) 속에서 채널은 다변화됐으나 채널 간 고객 정보와 상담 이력 연결 부재로 고객 피로가 가중되는 역설적 현실을 정면으로 지적했다. 우선 오픈채널은 마케팅 언어가 아닌 고객서비스의 철학이 되어야 한다고 강조했다. 이어 AI 도입의 성과 지표를 단순 비용 절감이나 콜 감소율이 아닌 고객의 문제 해결로 해결되었는지를 뜻하는 ‘고객 문의 해결률’로 전환해야 한다고 지적했다. AI가 해결하지 못한 문의가 최소한의 대기 시간으로 상담사에게 연결되고 상담 맥락이 공유되는 ‘과도기적 완충 장치’가 필요하다는 설명이다. 성본부장은 “기술이 발전할수록 서비스의 본질로 돌아가야 한다”며 “채널이 늘어나고 자동화가 확대될수록 기업은 화려한 기술의 외형보다 고객과의 신뢰라는 기본기를 점검해야 할 시점”이라고 강조했다.

양길성 기자



KSQI 우수콜센터 상담사들이 환하게 미소짓고 있다.

KMAC 제공



제조업 콜센터 서비스 개선됐지만 ... 공공은 하락

공공기관 부문 전체 비우수에 머물러 암호화폐거래소 두나무 첫 우수 판정

한국능률협회컨설팅(KMAC·대표이사 사장 한수희)이 27일 발표한 ‘2026년 한국 산업의 서비스품질지수(KSQI)’ 콜센터 부문 조사 결과 제조업과 일반서비스 부문 서비스품질은 전년 대비 개선됐지만, 통신서비스와 공공서비스 분야는

하락한 것으로 나타났다. 올해 KSQI 측정에서 제조업 분야는 전년 대비 1점 오른 90점을 기록했다. 우수 산업은 평균 93점을 받은 정유가 유일했다. 가전서비스와 보일러 산업은 각각 5점, 2점 올라 90점을 기록했지만 자동차 산업은 전년 대비 1점 내려 90점에 그쳤다. 렌탈가전은 전년과 같은 점수로 평균 90점을 넘기지 못했다. 자동차산업에서는 기아, 한국지엠, BMW 코리아가 작년에 이어 우수콜센터를 유지했지만

KG모빌리티는 비우수로 전환됐다. 금융서비스 KSQI는 전년과 같은 89점이었다. 손해보험 자동차 부문 평균이 94점, 장기·일반 부문이 92점으로 우수 판정을 받았다. 메리츠화재·삼성화재·현대해상화재보험·DB손해보험·KB손해보험 등 8개사가 두 부문 모두 우수콜센터에 이름을 올렸다. 시중은행에서는 하나은행이 우수콜센터로 전환됐으며 암호화폐거래소 부문에서는 두나무가 새로 우수 판정을 받았다.

※ 2026 KSQI 콜센터 부문 조사 결과		* 기업명 가나다, 항/영 순
구분	서비스품질영역 & 공감영역 전 영역 우수콜센터	
고객감동콜센터 (15개)	교보생명, 기아, 삼성전자서비스, 삼성화재(자동차), 삼성화재(장기, 일반), 웅진씽크빅, 한화생명, ABL생명, DB생명, HD현대오일뱅크, KB손해보험(자동차), KB손해보험(장기, 일반), LG유플러스(이동통신), LG유플러스(초고속인터넷), NH농협은행	

구분	산업	KSQI 우수콜센터	KSQI 비우수콜센터	
제조업 (24개)	가전서비스(3개)	삼성전자서비스, LG전자	유니아에이드	
	렌탈가전(6개)	코웨이	교원헬스, 청호나이스, 쿠쿠홈시스, LG전자, SK매직	
	보일러(4개)	경동나비엔, 대성헬텍에너지스, 린나이	귀뚜라미보일러	
	자동차(7개)	기아, 한국지엠, BMW 코리아	르노코리아, 메르세데스-벤츠코리아, 현대자동차, KG모빌리티	
	정유(4개)	HD현대오일뱅크, SK에너지, S-OIL	GS칼텍스	
	디지털손해보험(2개)	-	캐롯손해보험, AXA손해보험	
	상호금융(2개)	-	새마을금고, 신협	
	생명보험(19개)	교보생명, 동양생명, 미래에셋생명, 신한라이프, 푸본현대생명, 한화생명, 흥국생명, ABL생명, DB생명, IM에프, KB라이프, NH농협생명	라이나생명, 메트라이프생명, 삼성생명, 처브라이프생명, 하나생명, AIA생명, KDB생명	
	손해보험(자동차)(9개)	롯데손해보험, 메리츠화재, 삼성화재, 하나손해보험, 현대해상화재보험, 흥국화재, DB손해보험, KB손해보험	한화손해보험	
	손해보험(장기, 일반)(12개)	라이나손해보험, 롯데손해보험, 메리츠화재, 삼성화재, 하나손해보험, 현대해상화재보험, 흥국화재, DB손해보험, KB손해보험, NH농협손해보험	한화손해보험, AIG손해보험	
금융서비스 (109개)	시중은행(10개)	신한은행, 우리은행, 하나은행, IBK기업은행, NH농협은행	한국산업은행, iM뱅크, KB국민은행, SC제일은행, Sh수협은행	
	신용카드(9개)	삼성카드, 하나카드, BC카드, KB국민카드	롯데카드, 신한카드, 우리카드, 현대카드, NH농협카드	
	암호화폐거래소(4개)	두나무, 빗썸	코빗, 코인원	
	인터넷전문은행(3개)	카카오뱅크	케이뱅크, 토스뱅크	
	저축은행(8개)	SBI저축은행	다올저축은행, 예유은저축은행, 웰컴저축은행, 페퍼저축은행, KB저축은행, NH저축은행, OK저축은행	
	증권(21개)	삼성증권, 신한투자증권, KB증권, SK증권	교보증권, 대신증권, 메리츠증권, 미래에셋증권, 신영증권, 유안타증권, 유진투자증권, 키움증권, 하나증권, 한국투자증권, 한화투자증권, 현대차증권, DB금융투자, IBK투자증권, iM증권, LS증권, NH투자증권	
	지방은행(5개)	-	광주은행, 전북은행, 제주은행, BNK경남은행, BNK부산은행	
	캐피탈(5개)	우리금융캐피탈	롯데캐피탈, 현대캐피탈, BNK캐피탈, KB캐피탈	
	네트워크마케팅(4개)	-	뉴스킨, 양웨이, 에데미, 허벌라이프	
	대형마트(3개)	홈플러스	롯데마트, 이마트	
유통서비스 (55개)	대형아울렛(3개)	신세계 사이먼 아울렛	롯데프리미엄아울렛, 현대프리미엄아울렛	
	면세점(4개)	롯데면세점, 신라인터넛면세점, 신세계면세점	신라아이파크 면세점	
	복합몰(4개)	스타필드	롯데월드를, 타임스퀘어, IFC몰	
	백화점(4개)	-	갤러리아백화점, 롯데백화점, 신세계백화점, 현대백화점	
	세백배송(3개)	-	컬리, 쿠팡, SSG닷컴	
	온라인마켓플레이스(5개)	알리익스프레스	옥션, 쿠팡, 11번가, G마켓	
	온라인서점(3개)	-	교보문고, 알라딘, YES24	
	온라인쇼핑몰(2개)	-	롯데ON, 신세계몰	
	중고차플랫폼(3개)	KB차차차	엔카, 케이카	
	패션(5개)	-	무신사, 삼성물산, 이랜드몰, 코오롱몰, LF몰	
일반서비스 (55개)	홈쇼핑(7개)	CJ온스타일, GS SHOP, NS홈쇼핑	공영홈쇼핑, 롯데홈쇼핑, 현대홈쇼핑, 홈플러스쇼핑	
	T커머스(5개)	-	쇼핑엔디, 신세계라이브쇼핑, KT유플러스, SK스토어, W쇼핑	
	국제특송(3개)	DHL, 코리아	FedEx코리아, UPS코리아	
	도시가스(6개)	-	대성에너지, 부산도시가스, 삼천리, 서울도시가스, 예스코, 코원에너지서비스	
	보안경비(3개)	에스원, SK실더스	KT텔레캅	
	여행사(6개)	놀인터파크	노랑풍선, 롯데관광, 모두투어, 트립닷컴, 하나투어	
	온라인O2O서비스(5개)	놀니버스	여기여대, 오늘의집, 오기요, 우아한형제들	
	인터넷강의(7개)	EBSi	메가스터디, 소프캠퍼스, 시월스쿨, 야누아, 에듀윌, 이투스에듀	
	인터넷리(3개)	LX하우시스	한샘, 현대라이프	
	택배/소포(5개)	우체국소포, 한진택배	로젠택배, 롯데글로벌로지스, CJ대한통운	
공공서비스 (55개)	학습지(5개)	웅진씽크빅, 윤선생	교원예듀, 대교, 재능교육	
	항공사(8개)	대한항공, 에어서울	아시아나항공, 에어부산, 이스타항공, 제주항공, 진에어, 티웨이항공	
	홈 헬스케어(4개)	-	바디프랜드, 세라젠, 코지마, 휴테라	
	종합유선방송(5개)	-	달라이트, 씨엠비, KT스카이라이프, LG헬로비전, SK브로드밴드	
	통신서비스(15개)	알뜰폰(4개)	-	KT엠모바일, LG헬로비전, SK텔링크, U+유모바일
	이동통신(3개)	KT, LG유플러스, SK텔레콤	-	
	초·고속인터넷(3개)	KT, LG유플러스	SK브로드밴드	
	공공서비스 (55개)	공공기관(27개)	건강보험심사평가원, 국민건강보험공단, 국민연금공단, 근로복지공단, 신용보증기금, 우체국금융개발원, 인천국제공항공사, 한국건강가정진흥원, 한국공항공사, 한국교통안전공단, 한국인터넷진흥원, 한국자산관리공사, 한국교육학제재단, 한국재정정보원, 한국주택금융공사, 한국토지주택공사, SH서울주택도시공사	국가평생교육진흥원, 서민금융진흥원, 신용회복위원회, 예스알, 한국고용정보원, 한국도로공사, 한국산업인력공단, 한국소비자원, 한국전력공사, 한국철도공사
		중앙정부(13개)	기상청, 영사안전콜센터, 지식재산처	고용노동부, 관세청, 국가보훈부, 국민권익위원회, 국세청, 국토교통부, 병무청, 보건복지부, 조달청, 중소기업통합콜센터
		지자체(15개)	경상남도청, 부산광역시청, 서울특별시청	강원특별자치도청, 경기도청, 경상북도청, 광주광역시청, 대구광역시청, 대전광역시청, 세종특별자치시청, 울산광역시청, 인천광역시청, 제주특별자치도청, 충청남도청, 충청북도청
기타서비스 (32개)	Rising 콜센터	그린카, 농촌진흥청, 다이스, 삼성페이, 에버랜드, 전라남도청, 파킹콜라우드, 피자헛, 힘텔	경기신용보증재단, 넷마블, 도미노피자, 롯데렌터카, 마스트익, 서울랜드, 세븐일레븐, 스카, 영계업, 오케이몰, 오토헤리언, 이마트24, 전북특별자치도청, 카카오페이, 쿠팡, 쿠팡플러스, 토스(간편결제), 페이코, 한계임, 한국콘텐츠진흥원, CU, GS25, SK렌터카	

구분	비대면채널 선도기업	구분	비대면채널 선도기업
감정노동자보호	서울특별시청	소비자보호	DB생명
보이는ARS	하나카드	지식관리시스템(KMS)	KT, NH농협손해보험
보이스봇(콜봇)	신한은행	시금용사고 예방	두나무
상담사전화	SK텔레콤	Auto QA	LG유플러스
상담어드바이저	한화생명, LG전자	우수 BPO	유니에스, 효성TX
세대별 맞춤 상담	삼성화재, 신한라이프		

* 자세한 조사 결과는 KMAC 홈페이지(www.kmac.co.kr)에서 확인할 수 있습니다.

유통서비스와 일반서비스는 각각 87점을 기록했다. 두 분야 모두 우수 산업은 없었다. 유통서비스 홈쇼핑 산업에서는 CJ온스타일이 우수로 전환됐고, 홈플러스는 비우수로 전환됐다. 한편 일반서비스에서는 보안경비 산업이 6점 상승하며 가장 큰 폭으로 개선됐다. 항공사 부문에서는 대한항공이 우수를 유지하고 에어서울이 새로 우수콜센터로 전환됐다.

통신서비스 KSQI는 2점 내린 87점으로 평균

하락 폭이 가장 컸다. 이동통신은 94점, 초고속인터넷은 92점으로 각각 우수 판정을 받았지만, 종합유선방송과 알뜰폰은 여전히 우수콜센터가 없었다. 기업별로는 이동통신과 초고속인터넷 2개의 산업 모두에서 KT와 LG유플러스가 우수콜센터로 선정됐다.

공공서비스는 1점 내린 88점을 기록했으며 공공기관·중앙정부·지자체 전체 산업이 비우수에 머물렀다.

정상원 기자