

보도자료

2011년 4월 26일(목) 배포 시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 이용자보호국 이용자보호과 이재범 과장 (☎750-2670)
이용자보호과 이성학 사무관(☎750-2671) lshak@kcc.go.kr

ARS 서비스 우수기관 표창

- 기업은행, 국민건강보험공단, SK텔레콤 등 3개 업체 수여 -

방송통신위원회(위원장 최시중)는 4.26일 ‘ARS(전화자동응답장치) 서비스 가이드라인’ 평가결과 우수기업으로 선정된 기업은행, 국민건강보험공단, SK텔레콤 등 3개 업체에 대하여 방송통신위원장 표창을 수여하였다.

방통위는 국민생활에 불편을 해소하기 위해 ‘생활공감 정책’의 일환으로 ‘09.11월 ‘ARS 서비스 개선을 위한 가이드라인’을 제정하고, 조기정착을 위해 2010년도 평가를 실시(‘10.11.15~12.15)하였다.

2010년 평가대상은 ARS를 운영하고 있는 61개 공공기관, 국민생활과 밀접한 218개 업체 등 총 279개 기관(기업)을 대상으로 하였으며,

상담원 연결기능, 이용 및 대기시간, 이용요금 및 정보 제공 기능 등의 ‘ARS 가이드라인’을 잘 준수하고 있는 기업은행, 국민건강보험공단, SK텔레콤을 선정하였다.(2011.1.27 보도자료 배포)

※ 상기업체는 ‘ARS 가이드라인’ 외에 상담원 연결시 개인정보 입력을 원하지 않는 경우 ‘#만으로 상담가능, 휴일에 상담 요청시 콜백서비스 제공, 4일 이내에 재진입하는 이용자에 대해 직접 상담원 연결 서비스 등도 제공중

가이드라인에는 ▲ 상담원과 쉽게 연결될 수 있도록 상담원 연결기능 강화, ▲ 서비스 구성단계 간소화 및 메뉴 표준화 ▲ 서비스 대기시간 최소화, ▲ 이용요금의 사전고지 및 요금부담 완화 ▲ 서비스 구성도에 대한 정보제공 등의 내용을 담고 있다.

방통위는 ARS 서비스가 이용자와 기업 모두에게 이익이 되고 편리한 공간을 만들어 주는 서비스로 발전하도록 공공기관과 기업들의 적극적인 관심과 협조를 기대한다.

아울러, 금년도에도 ARS 서비스 점검 및 평가를 확대 실시할 예정으로 있으며 궁극적으로 이용자 및 운영기관이 상호 만족할 있는 ARS 서비스로 정착될 수 있도록 유도해 나갈 예정이다.
끝.