

중소기업 공동 A/S센터 지원사업 안내

사업 목적

우수한 제품을 생산하고도 자금·인력 등 부족으로 스스로 체계적인 A/S 시스템을 갖추지 못하는 중소기업에 대해 전국적인 A/S 시스템 구축을 통해 중소기업 제품에 대한 소비자의 신뢰도 제고 및 판로확대 지원

사업 내용

A/S 시스템을 갖추기 희망하는 중소기업에게 통합 콜센터를 운영하여 고장접수/ 사용법/ 구입문의 등 고객상담지원

2018년 공동 A/S센터 운영 방안

중소기업의 체계적인 A/S서비스를 위해 콜 센터 시스템 지원으로 구매, 고장, 사용법 문의 등의 고객상담 서비스제공

고객만족도 향상을 위한 참여기업 A/S 경쟁력 강화 목표

지속적인 서비스 품질 강화를 통해 생산성 향상 및 고객 만족도 향상

서비스 지원품질 강화

상담접수 정확도 향상

상담사 수준별 맞춤교육 강화
및 상담접수 평가 확대로
오 조치율 감소·정확도 향상

상담 정확도 향상

유사제품군별 전담그룹 상담
으로 전문성 향상 및 상담역량
강화

생산성 · 신속성 향상

콜 처리 응답을 신장

Peak Time 상담사 운영

상담 신속성 향상

제품정보 · 응용기술의 반복
지식 학습과 현장교육 강화 및
KMS 보강을 통한 신속한 응대
지원

이용고객 만족도 UP

개인정보 관리 강화

수준 별 DB의 안정적인 관리를
통하여 정보의 훼손, 변조
등 개인정보유출의 원천 방지

고객 접근성 강화

다중채널 지원, 맞춤 응대

지원 내용

1. 기업의 활용 실적 구간 별 투입되는 상담서비스 인력의 인건비를 기준으로 정부 70% + 기업부담 30% 비중으로 구성됨
 - 이용실적에 따라 월 별 사후 청구방식으로 기업부담금은 “ 서비스이용료 + 기본료 ”로 구성됨
 - 기본료는 전산시스템 운영(기업별 계정 발급), 교육 운영 관리 등 인프라 유지를 위한 최소 비용으로 구성
 - 인건비 외 전체 운영비용을 포함한 기업부담금은 민간위탁 대비 약 14% 수준이며, 기타 부가서비스도 활용가능 (구매고객 설문조사, 소비자 만족도 조사 등)
2. A/S 전산프로그램 활용 지원 (전국적 A/S 서비스망 구축지원 및 연계인프라 지원)
 - 참여기업의 신속한 A/S처리를 위해 전문 A/S대행업체의 전국 지점망 연계 및 출장, 택배 A/S 센터 운영
3. A/S 대행처리 (전국 망 활용 수리센터)는 A/S대행업체와 참여기업 간 계약 중계 및 중재를 통해 계약체결 지원
4. 공동 A/S지원사업 전반에 대한 원활한 업무 진행을 위해 중소기업유통센터와 업무협약을 체결하고, 콜 센터 위탁운영 활용 실적에 따른 부담금 납부를 위해 서비스 대행계약 체결
5. 지원기간 최초 선정 시 3년간 지원 및 심사 후 2년 추가지원 가능 (최장 5년간 지원)
6. 지원사업참여 가능 품목 (17개 제품)
 - 생활가전, 주방가전, AV기기, 생활용품, 멀티미디어, 차량용품, 조명기기, 가구, 의료기기, 유아용품, 스포츠용품, 소프트웨어, 산업용장비, PC(컴퓨터), 패션잡화, 뷰티, 홈인테리어 /홈데코
7. 사업 참가 제한 품목
 - 건설자재, 부품 등 중간재
 - 사업자등록증 상 ‘제조’ 미등록 기업
 - 국내 제조가 아닌 해외 공장 OEM 및 ODM 방식 기업
 - 대기업 계열기업이거나 신용 불량 거래처로 규제중인 기업
 - 의류/식품 및 기타 지원 가능 여부를 판단하기 곤란하거나 수요가 적은 제품

콜 센터 운영방식 별 연간 비용 비교

- 타 콜 센터에 위탁운영 경비의 14%수준으로 A/S센터 전문 콜 센터 활용을 지원하고 있습니다.
(정액 청구방식이 아니며 월간 기업별 이용 량에 따라 구간별 변동 금액 청구)

* 일일 100콜 처리 기준

구분		타 콜 센터 위탁운영		A/S센터 콜 센터 위탁	
투입 인력	3명		2.7명		
	상담인력	2명	상담인력	1.7명	
	상담관리 및 대체인력	1명	상담관리 및 대체인력	1명	
	(관리 등) 복무운영, 품질관리		관리 및 대체인력은 서비스 무상지원		
인건비 연간 총액	<p>100%</p> <p>86백만원</p> <p>(상담) ↓ 27백만원 x 2명</p> <p>(관리) ↓ 32백만원 x 1명</p>		<p>기업부담금 30%</p> <p>13.5백만원</p> <p>(상담) ↓ (27백만원 x 1.7명) x 30%</p> <p>*70% (31.5백만원) 비용은 정부 예산지원</p> <p>(관리) ↓ 서비스 무상지원</p>		
ASP 비용	<p>14.4백만원</p> <p>석당 400천원 X 3석 X 12월</p>		<p>무상지원</p>		
관리 운영비	<p>ASP 비용에 포함</p>		<p>(전산계정사용 및 교육비)</p> <p>0.6백만원</p>		
기타 운영비	<p>(통신비)별도 1.3백만원</p> <p>110천원 x 12월</p> <p>↓</p> <p>(전용회선 · 통화료 · 문자 전송료 등)</p>		<p>무상지원</p>		
비용 합	연간총액	101.7백만원		14.1백만원	
	월 대행료	8.475 천원		1.175 천원	
A/S센터 위탁 비용 비교		<p>연간 + 87.6백만원 비용초과</p> <p>*A/S센터 위탁비용의 (+621%)</p>		<p>*타 콜 센터 위탁대비(14%)수준의 비용으로 전문 콜 상담 활용 가능</p>	

기업부담금 매칭제 참여 방법

- 업무역할 · 지원요건 등에 대한 업무협약서 및 매칭제 청구 · 정산을 위한 기업별 계약서 작성
- 계약기간 : 1년 단위 계약
- 계약 시 제출서류 : 보증보험증권 발행가능 여부에 따라 구분

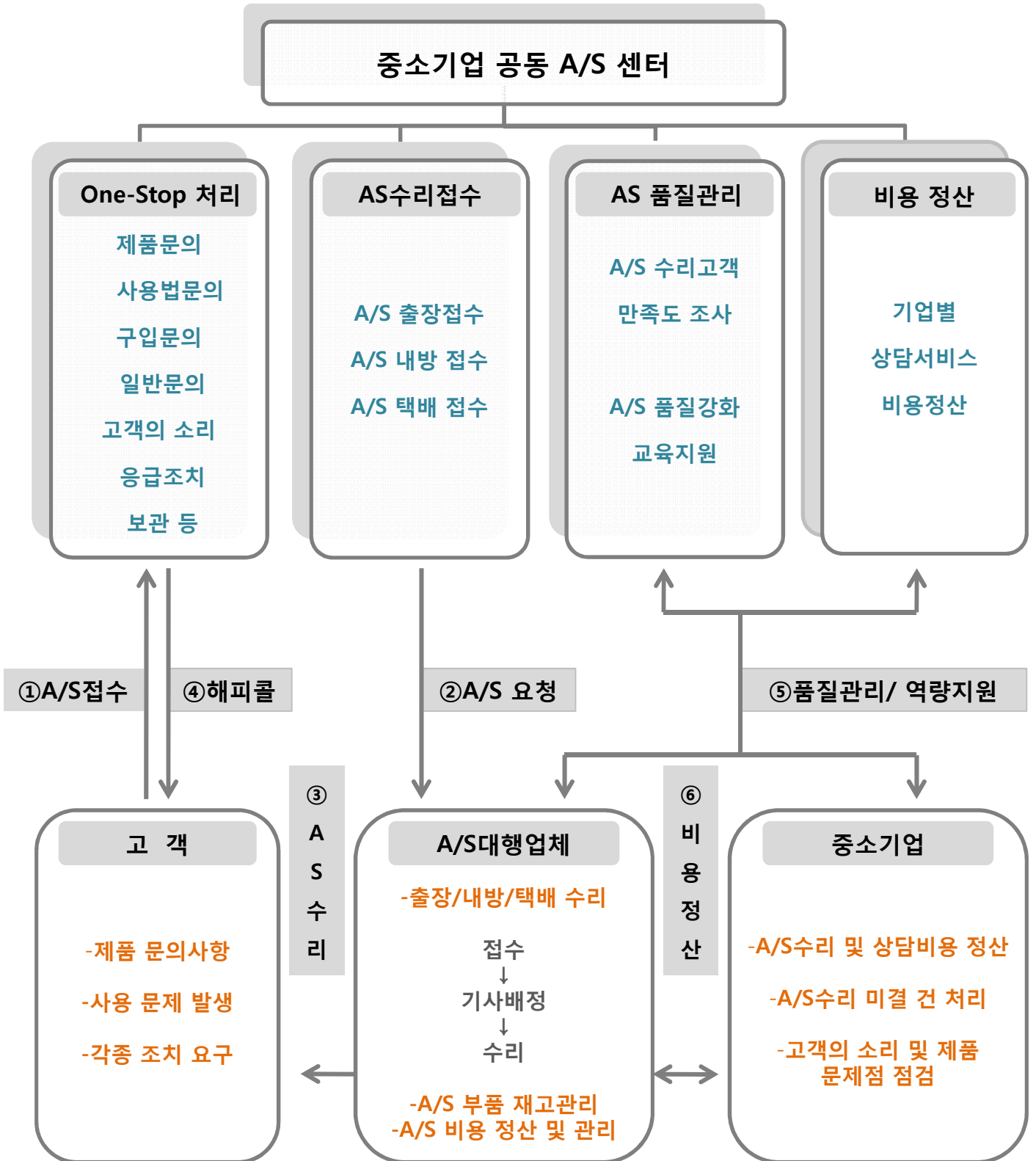
기본	계약서 및 보증보험증권 제출
	<ul style="list-style-type: none"> - 보증보험증권 발행 시 보험가액은 전년도 실적을 기준하여 월 정액 구간 4개월 분의 금액을 증권으로 선 제출 <li style="text-align: center;">→ 보증보험증권 발행 불가 기업은 보증금 납부
보증보험 증권발행 불가 기업	계약서 제출 및 보증금 선납
	<ul style="list-style-type: none"> - 보증보험증권 발행 불가로 보험회사의 가입불가 사실 증빙이 되는 기업에 한하여 보증금 선납가능 <li style="text-align: center;">→ <u>법정관리 또는 회생절차 및 신용도 급감 기업에 해당</u> - 보증금 : 서비스이용료 4개월 추정금액 (최소한도 3백 만원) 4개월 분을 서비스개시 1개월 전 선납, 보증금은 서비스 종료 시 환급

* 서비스 이용료는 (월 정액 이용료+기본료) 임

신청 순서



공동A/S 업무 처리 진행 과정



Survey 서비스

- 업체에서 여러가지 유형으로 고객에게 아웃콜을 요청한 경우 서베이로 진행 업무
(기본 월 200콜 미만 사용 업체는 잔여 콜 한도 내에서 사용 가능, 서베이 콜은 응답완료 건에 한하여 청구 비용이 발생하므로 사실 기관보다 저렴한 비용으로 이용가능)

▷ 서베이 진행 유형

- 제품 기능 개선 (내구성+기능 + 디자인 + 가격등) 고객 의견 확인 요청
- 제품 및 업체 이미지에 대한 충성도 조사 요청
- 제품 유용성 조사 요청
- 상담 서비스 개선 고객 설문 조사
- A/S처리 서비스 개선 관련 고객 설문조사
- 브랜드 및 기업 홍보 요청
- 보상판매 안내(가격인하/재 구매 요청 등)

* Survey는 개인정보보호법에 의거 마케팅정보 활용 동의를 진행한 고객 DB에 한하여 지원가능

해피콜 서비스 무상 지원

- 고객님을 대상으로 콜센터 상담 및 전반적인 A/S 관련 만족도 조사 진행 업무

참여 기업 홍보지원 서비스

- SNS 를 통한 기업 및 제품의 이미지 재고 및 홍보를 위한 서비스 지원 예정 (희망기업에 한함)
- 홍보 방안 예시
ex) 기업에서 주관하는 이벤트(구매고객 및 홈페이지 회원대상 등), 체험 단 모집, 제품만족도 및 설문조사 사용방법 TIP, 사용후기, UCC 홍보영상 링크 등



신청 방법 및 기간

신청기간 : 수시접수

1. 중소기업 유통센터 포털 사이트 (주소 : <http://www.imstars.or.kr>) 로 접속 후 기업회원 가입
2. '사업신청' 메뉴에서 '공동A/S지원' 항목의 신청 란 클릭 (하단 이미지 참고)

The screenshot shows the IMSTARS portal interface. At the top, there are logos for STARS, Eco, and AWARDS. A search bar is present with the text '검색어를 입력하세요'. In the top right corner, there is a yellow button labeled '처음 오셨습니까?' and a navigation area with '회원가입', '로그인', and '고객센터' buttons, where '회원가입' is circled in red with a '1'. Below the search bar is a horizontal menu with '상품소싱', 'MD공개소싱', '유통진출', '사업신청', '알림·참여', '아임스타즈란', and '고객센터'. The '사업신청' menu item is circled in red with a '2'. On the left sidebar, there are buttons for '지원사업이란', '사업신청', '마케팅지원사업안내', and '유통지원사업안내', where '사업신청' is circled in red with a '3'. The main content area is titled '사업신청' and includes a notice: '해당 시스템은 보안 강화를 위하여 입력시간을 최대 30분으로 설정하였습니다. 신청 관련자료를 미리준비하시고 작성하시기 바랍니다.' Below this, there are tabs for '마케팅지원' and '유통지원'. Under '마케팅지원', there are four categories: '온라인 상세페이지(웹기술서) 제작', '우수중소기업마케팅대전', '공동A/S지원', and '마케팅 역량강화'. The '공동A/S지원' category has a '신청' button circled in red with a '4'. Each category also has a '자세히 보기' button.