

# 실명제 사업내역서

| 사업실명제 등록번호                  | 2026 - 13  | 담당부서<br>작성자 | (경영인프라혁신단 / 안전고객실)<br>(신언주 / 051-955-5787 / eonju.shin@khug.or.kr) |                   |    |    |    |      |                   |    |     |      |           |      |     |     |      |           |      |    |     |      |           |
|-----------------------------|--|-------------|--|-------------------|----|----|----|------|-------------------|----|-----|------|-----------|------|-----|-----|------|-----------|------|----|-----|------|-----------|
| 사업명                         | 대국민 소통 강화를 위한 최일선 접점창구(콜센터) 서비스 향상   |             |  |                   |    |    |    |      |                   |    |     |      |           |      |     |     |      |           |      |    |     |      |           |
| 사업개요<br>및<br>추진경과           | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 추진배경 : 콜센터 서비스 향상을 통한 대국민 소통 강화</li> <li>○ 추진기간 : 2026.1. ~ 2026.12.</li> <li>○ 총사업비 : 5,369백만원</li> <li>○ 주요내용               <ul style="list-style-type: none"> <li>- (운영 안정성 강화) 콜센터 시스템 개선, 운영 리스크 사전 관리를 통한 콜센터 신속 응대 환경 조성</li> <li>- (상담 전문성 제고) 전사적 협력 강화(교육 정례화 등)를 통한 상담 품질 관리, 생산성 관리를 통한 정확 상담 환경 조성</li> <li>- (고객 중심 상담) AI 활용 VOC 도출, 상담만족도 조사 개선 등을 통한 친절 응대 환경 조성</li> </ul> </li> <li>○ 추진경과               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2022.10.~2024.10 : HUG 콜센터 민간 위탁 실시</li> <li>- 2024. 7.~2025. 5. : 미래형 콜센터 시스템 구축</li> <li>- 2024.10.~2026.10. : HUG 콜센터 민간 위탁 재계약</li> <li>- 2026. 3. : 2026년 HUG 콜센터 운영계획 수립</li> </ul> </li> </ul>  |             |  |                   |    |    |    |      |                   |    |     |      |           |      |     |     |      |           |      |    |     |      |           |
| 사업수행자<br>(관련자 및<br>업무분담 내용) | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 최초 입안자 및 최종 결재자               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 최초 입안자 : 관리 5급 신언주</li> <li>- 최종 결재자 : 경영인프라혁신단장 박종윤</li> </ul> </li> <li>○ 사업 관련자</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">구분</th> <th style="width: 15%;">성명</th> <th style="width: 15%;">직급</th> <th style="width: 20%;">수행기간</th> <th style="width: 40%;">담당업무<br/>(업무분담 내용)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>단장</td> <td>박종윤</td> <td>관리1급</td> <td>'26.2.~현재</td> <td>사업총괄</td> </tr> <tr> <td>부서장</td> <td>이병호</td> <td>관리2급</td> <td>'26.2.~현재</td> <td rowspan="2">사업관리</td> </tr> <tr> <td>팀장</td> <td>김지원</td> <td>관리3급</td> <td>'25.1.~현재</td> </tr> </tbody> </table> |             |  |                   | 구분 | 성명 | 직급 | 수행기간 | 담당업무<br>(업무분담 내용) | 단장 | 박종윤 | 관리1급 | '26.2.~현재 | 사업총괄 | 부서장 | 이병호 | 관리2급 | '26.2.~현재 | 사업관리 | 팀장 | 김지원 | 관리3급 | '25.1.~현재 |
| 구분                          | 성명   | 직급          | 수행기간   | 담당업무<br>(업무분담 내용) |    |    |    |      |                   |    |     |      |           |      |     |     |      |           |      |    |     |      |           |
| 단장                          | 박종윤  | 관리1급        | '26.2.~현재  | 사업총괄              |    |    |    |      |                   |    |     |      |           |      |     |     |      |           |      |    |     |      |           |
| 부서장                         | 이병호  | 관리2급        | '26.2.~현재  | 사업관리              |    |    |    |      |                   |    |     |      |           |      |     |     |      |           |      |    |     |      |           |
| 팀장                          | 김지원  | 관리3급        | '25.1.~현재  |                   |    |    |    |      |                   |    |     |      |           |      |     |     |      |           |      |    |     |      |           |

|                 | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="411 271 576 365">구분</th> <th data-bbox="576 271 724 365">성명</th> <th data-bbox="724 271 858 365">직급</th> <th data-bbox="858 271 1098 365">수행기간</th> <th data-bbox="1098 271 1407 365">담당업무<br/>(업무분담 내용)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="411 365 576 439">담당</td> <td data-bbox="576 365 724 439">김보라</td> <td data-bbox="724 365 858 439">관리5급</td> <td data-bbox="858 365 1098 439">'25.9.~현재</td> <td data-bbox="1098 365 1407 439">사업수행<br/>(콜센터 시스템)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="411 439 576 515">담당</td> <td data-bbox="576 439 724 515">신언주</td> <td data-bbox="724 439 858 515">관리5급</td> <td data-bbox="858 439 1098 515">'25.9.~현재</td> <td data-bbox="1098 439 1407 515">사업수행<br/>(콜센터 운영)</td> </tr> </tbody> </table> | 구분   | 성명        | 직급                | 수행기간 | 담당업무<br>(업무분담 내용) | 담당 | 김보라 | 관리5급 | '25.9.~현재 | 사업수행<br>(콜센터 시스템) | 담당 | 신언주 | 관리5급 | '25.9.~현재 | 사업수행<br>(콜센터 운영) |
|-----------------|--|------|-----------|-------------------|------|-------------------|----|-----|------|-----------|-------------------|----|-----|------|-----------|------------------|
| 구분              | 성명   | 직급   | 수행기간      | 담당업무<br>(업무분담 내용) |      |                   |    |     |      |           |                   |    |     |      |           |                  |
| 담당              | 김보라  | 관리5급 | '25.9.~현재 | 사업수행<br>(콜센터 시스템) |      |                   |    |     |      |           |                   |    |     |      |           |                  |
| 담당              | 신언주  | 관리5급 | '25.9.~현재 | 사업수행<br>(콜센터 운영)  |      |                   |    |     |      |           |                   |    |     |      |           |                  |
| 다른기관 또는 민간인 관련자 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ HUG 콜센터 민간위탁 사업자 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 現 (주)케이티씨에스(2024.10.18.~2026.10.17.)</li> </ul> </li> <li>○ 콜센터 시스템 유지보수 등 <ul style="list-style-type: none"> <li>- (주)티플리스</li> </ul> </li> </ul>  |      |           |                   |      |                   |    |     |      |           |                   |    |     |      |           |                  |
| 추진실적            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 미래형 콜센터 시스템 구축('24.7~'25.5) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노후화된 콜센터 시스템 개선을 통한 통화 안정성 확보 및 상담 업무 지원 기능 도입</li> </ul> </li> <li>○ 2026년 HUG 콜센터 운영계획 수립('26.3.) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신속·정확·친절 응대를 통한 고객만족도 제고를 위한 운영 계획 수립</li> </ul> </li> </ul>  |      |           |                   |      |                   |    |     |      |           |                   |    |     |      |           |                  |