
광주시 민원콜센터 상담 빅데이터 분석 결과

디지털정보담당관

광주시 민원콜센터 상담 빅데이터 분석 결과 보고

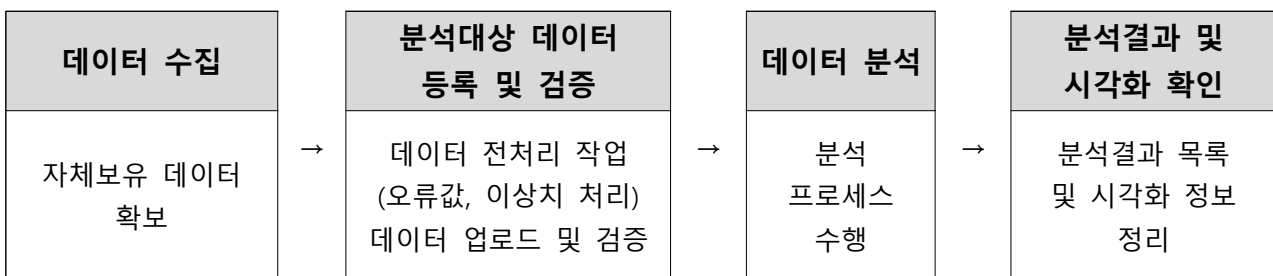
- 우리시에서 운영중인 콜센터 상담 민원을 분석하여 자주 발생하는 문의유형과 요구사항을 파악하고 콜센터 서비스 개선 및 민원대응 정책 자료로 활용

I 관련문서

- 정보통신과-10959(2023.4.25.)호 “2023년 부서 맞춤형 빅데이터 분석 추진계획“

II 분석개요

- 분석과제 : 광주시 민원콜센터 상담 빅데이터 분석
- 분석방법 : 범정부 데이터 분석시스템(텍스트 분석) 및 자체분석
- 추진기간 : 2023. 12. 12.~12. 22.
- 소요예산 : 비예산
- 분석절차

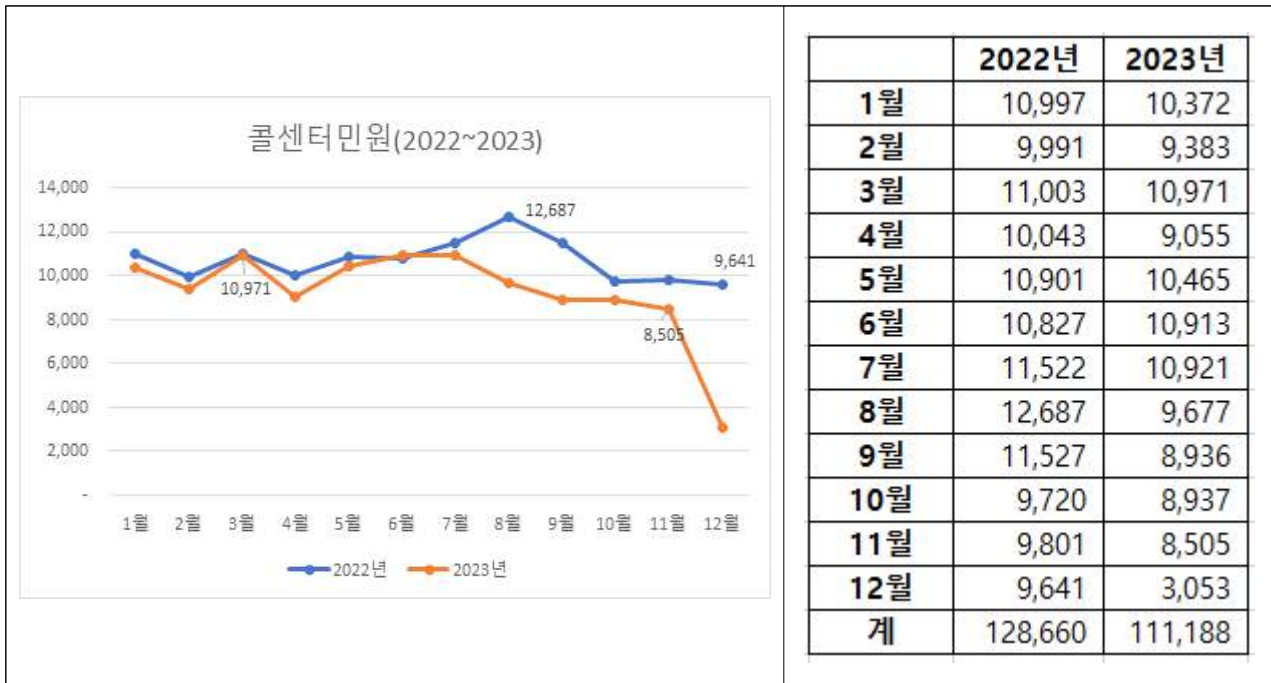


- 활용데이터 목록

데이터명	파일형태	데이터출처	비고
콜센터 민원	csv	자체보유(행복민원과)	2022.1.1.~2023.12.12.

1. 콜센터 상담민원 접수 현황

○ 연간 콜센터 민원 접수 현황(2022~2023년)



- 콜센터 민원 : 2022년(128,660건), 2023년(111,188건)
- 평균 접수건수 : 10,295건/월, 468건/일
- 2022년에 비해 2023년 접수 건수는 약간 감소함.

○ 분야별 민원 접수 현황



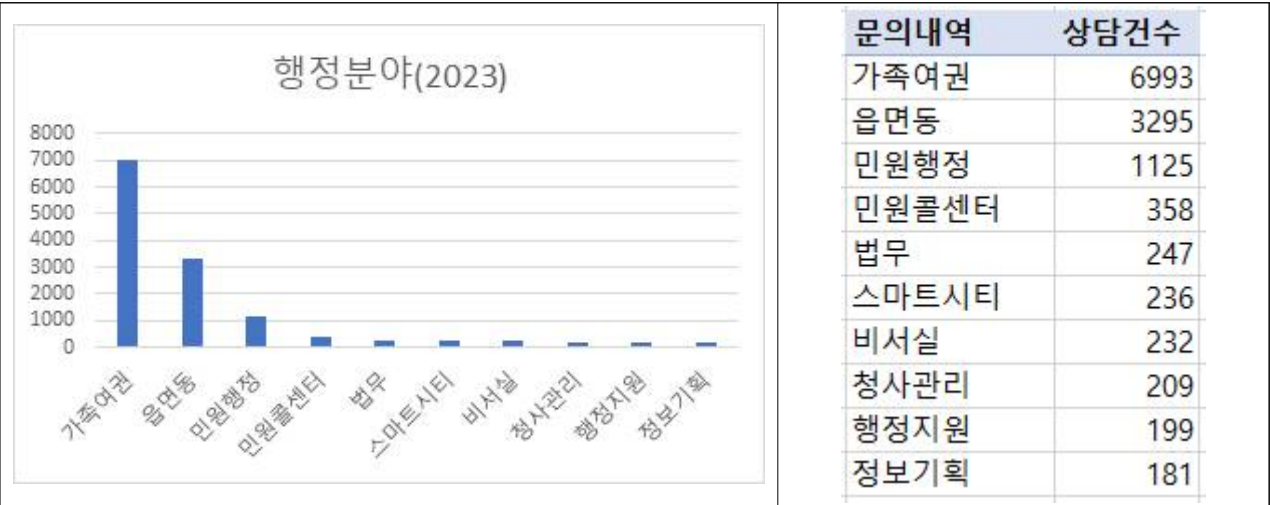
	2022년	2023년
경제	6,424	4,610
교통	3,230	8,965
기타	12,563	11,086
농업	2,909	2,725
도시주택	21,676	20,270
문화체육	745	1,424
보건	1,857	1,466
복지교육	7,518	7,362
세정	6,300	19,353
안전	24,914	5,757
행정	26,345	14,071
환경	14,179	14,099



문의내역	상담건수
건축	2183
토지행정	1733
수도운영	999
관로정비	921
공동주택관리	893
하천관리	824
경관디자인	714
개발행정	684
공원정책	626
도시행정	601



문의내역	상담건수
지방세체납	6032
세정	4503
도세	2645
재산세	2433
지방소득세	1842
과태료체납	917
징수행정	461
세무조사	267
체납기동	144
세외수입체납	76



- 2022년은 행정, 안전, 도시주택 분야의 민원이 많았으며, 2023년은 도시주택, 세정, 행정 분야 순으로 접수됨.

○ 콜센터 민원 주요키워드 현황

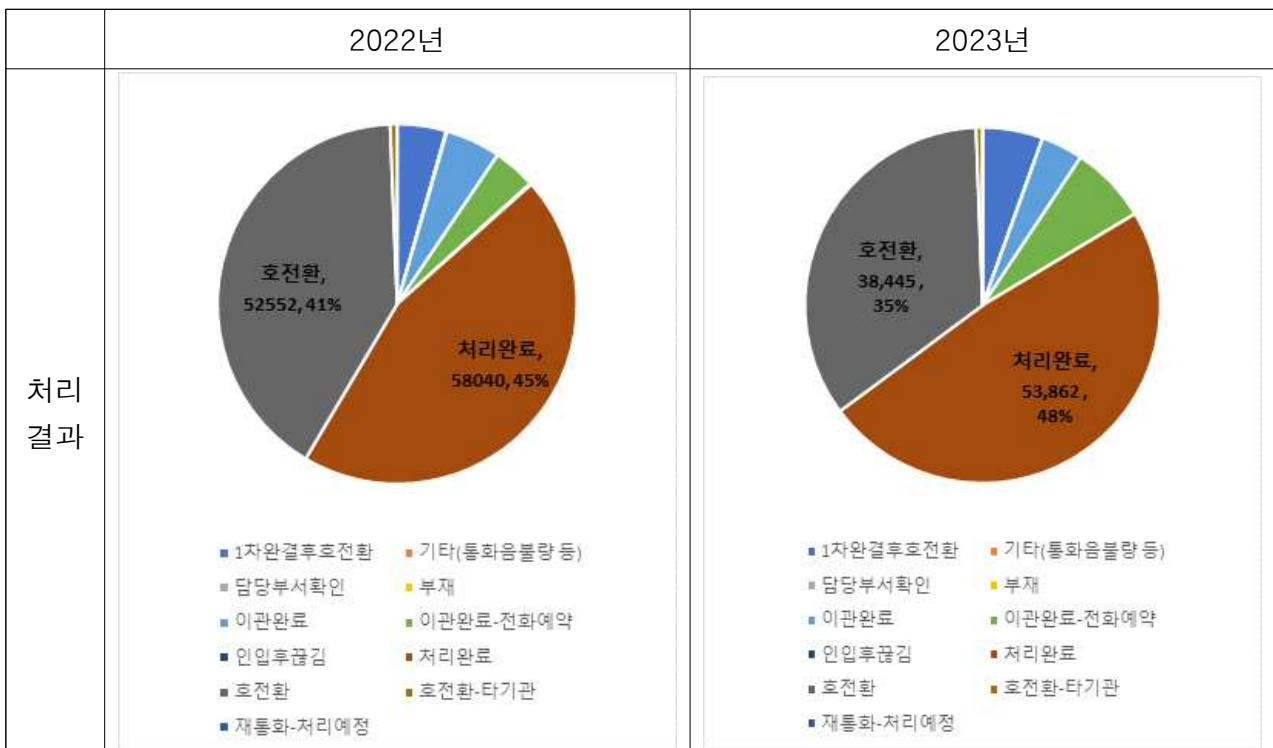
	2022년	2023년
주요 키워드	<p>코로나 감염증, 여권 사무, 주정차, 기타 기관, 자원 대형, 기타 단순, 기타 기관, 여권 여권, 지방세 체납, 지원금, 재난, 체납 기타, 세정, 문의 연결, 재산세, 관리 주정차, 자연 재난, 단순 문의, 대형 폐기물</p>	<p>미세먼지 대응, 관내 투명성, 기타 기관, 체납 기타, 도로시 설정비, 대형 폐기물, 기물 신고, 지방세 체납, 주차, 카 단순, 기타 가족 여권, 기관, 주정차 단속, 지방소득세, 여권 사무, 여권 여권, 세정 자동차세, 문의 연결, 지역 경제, 재산세</p>
빈출 순위	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지방세 체납 2. 체납 기타 3. 기관 문의 4. 기타 기관 5. 문의 연결 6. 코로나 감염증 7. 코로나 코로나 8. 세정 자동차세 9. 코로나 재난 10. 재난 지원금 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 가족 여권 2. 지방세 체납 3. 여권 사무 4. 여권 여권 5. 체납 기타 6. 관리 기타 7. 기관 문의 8. 기타 기관 9. 문의 연결 10. 세정 자동차세

- 2022년에는 지방세, 코로나19 및 재난지원금 관련 문의가 많았고 2023년에는 코로나 관련 문의는 거의 발생하지 않았으며 여권 관련 문의가 급증하였음.

2. 콜센터 상담민원 처리 현황

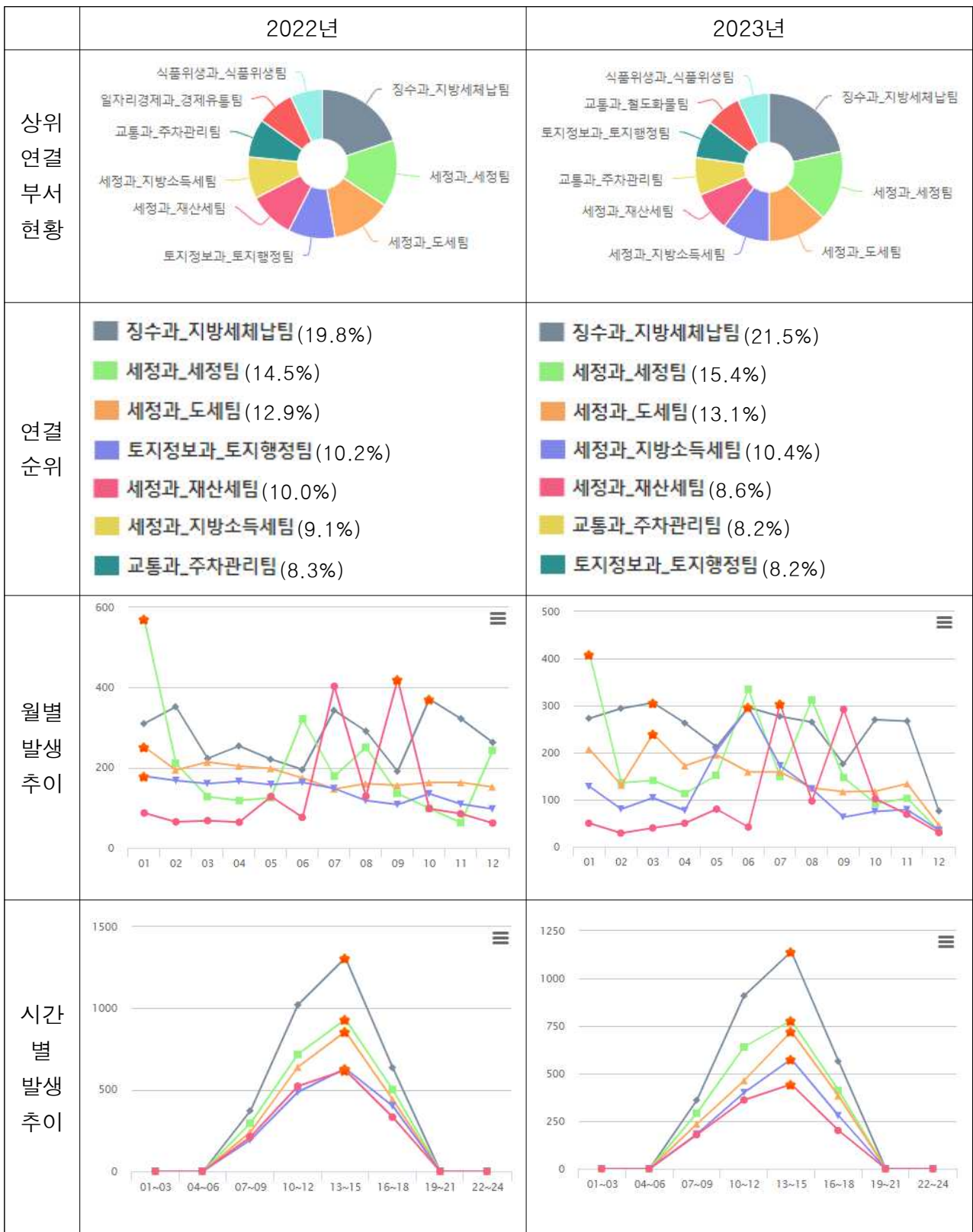
○ 콜센터 민원 처리 현황

	2022년	2023년
1차완결후호전환	5661건(4.4%)	6107건(5.5%)
기타(통화음불량 등)	91건(0.1%)	0건(0.0%)
담당부서확인	3건(0.0%)	1건(0.0%)
부재	4건(0.0%)	0건(0.0%)
이관완료	6397건(5.0%)	4250건(3.8%)
이관완료-전화예약	4937건(3.8%)	7871건(7.1%)
인입후끊김	159건(0.1%)	건(0.0%)
처리완료	58040건(45.1%)	53862건(48.4%)
호전환	52552건(40.8%)	38445건(34.6%)
호전환-타기관	815건(0.6%)	648건(0.6%)
재통화-처리예정	0건(0.0%)	4건(0.0%)



- 2022년에는 45.1%의 민원을 콜센터에서 처리완료 하였으며 2023년에는 48.4%의 민원을 처리하여 자체 처리완료 비율이 증가하였음. 호전환(담당부서 연결) 비율은 40.8%에서 34.6%로 감소하였음.

○ 호전환 민원 부서(팀)별 통계



- 부서연결 민원은 징수과, 세정과 등 지방세 관련 문의가 대부분을 차지함.
- 자동차세, 재산세 등 세목별 부과 시기에 따라 특정월에 특히 많이 발생함.
- 시간대별로는 주로 10시~15시 사이에 많이 발생하고 있음.

○ 콜센터 처리완료 민원 현황

	2022년	2023년																																												
문의 내역	<div><p>콜센터 처리완료(2022)</p><table><thead><tr><th>문의내역</th><th>상담건수</th></tr></thead><tbody><tr><td>타기관 문의(연결)</td><td>4640</td></tr><tr><td>코로나감염증</td><td>3169</td></tr><tr><td>재난지원금</td><td>2750</td></tr><tr><td>단순문의</td><td>2600</td></tr><tr><td>여권사무</td><td>2270</td></tr><tr><td>자동차세</td><td>2126</td></tr><tr><td>대형폐기물 신고</td><td>1738</td></tr><tr><td>지역화폐</td><td>1503</td></tr><tr><td>재산세</td><td>1110</td></tr><tr><td>광주광역시</td><td>1059</td></tr></tbody></table></div>	문의내역	상담건수	타기관 문의(연결)	4640	코로나감염증	3169	재난지원금	2750	단순문의	2600	여권사무	2270	자동차세	2126	대형폐기물 신고	1738	지역화폐	1503	재산세	1110	광주광역시	1059	<div><p>콜센터 처리완료(2023)</p><table><thead><tr><th>문의내역</th><th>상담건수</th></tr></thead><tbody><tr><td>여권사무</td><td>5220</td></tr><tr><td>타기관 문의(연결)</td><td>3851</td></tr><tr><td>단순문의</td><td>2996</td></tr><tr><td>대형폐기물 신고</td><td>2628</td></tr><tr><td>자동차세</td><td>1708</td></tr><tr><td>지역화폐</td><td>1498</td></tr><tr><td>광주광역시</td><td>1255</td></tr><tr><td>재산세</td><td>1107</td></tr><tr><td>주정차단속</td><td>1074</td></tr><tr><td>노후경유차</td><td>912</td></tr></tbody></table></div>	문의내역	상담건수	여권사무	5220	타기관 문의(연결)	3851	단순문의	2996	대형폐기물 신고	2628	자동차세	1708	지역화폐	1498	광주광역시	1255	재산세	1107	주정차단속	1074	노후경유차	912
문의내역	상담건수																																													
타기관 문의(연결)	4640																																													
코로나감염증	3169																																													
재난지원금	2750																																													
단순문의	2600																																													
여권사무	2270																																													
자동차세	2126																																													
대형폐기물 신고	1738																																													
지역화폐	1503																																													
재산세	1110																																													
광주광역시	1059																																													
문의내역	상담건수																																													
여권사무	5220																																													
타기관 문의(연결)	3851																																													
단순문의	2996																																													
대형폐기물 신고	2628																																													
자동차세	1708																																													
지역화폐	1498																																													
광주광역시	1255																																													
재산세	1107																																													
주정차단속	1074																																													
노후경유차	912																																													
처리 내역 현황	<table><thead><tr><th>문의내역</th><th>상담건수</th></tr></thead><tbody><tr><td>타기관 문의(연결)</td><td>4640</td></tr><tr><td>코로나감염증</td><td>3169</td></tr><tr><td>재난지원금</td><td>2750</td></tr><tr><td>단순문의</td><td>2600</td></tr><tr><td>여권사무</td><td>2270</td></tr><tr><td>자동차세</td><td>2126</td></tr><tr><td>대형폐기물 신고</td><td>1738</td></tr><tr><td>지역화폐</td><td>1503</td></tr><tr><td>재산세</td><td>1110</td></tr><tr><td>광주광역시</td><td>1059</td></tr></tbody></table>	문의내역	상담건수	타기관 문의(연결)	4640	코로나감염증	3169	재난지원금	2750	단순문의	2600	여권사무	2270	자동차세	2126	대형폐기물 신고	1738	지역화폐	1503	재산세	1110	광주광역시	1059	<table><thead><tr><th>문의내역</th><th>상담건수</th></tr></thead><tbody><tr><td>여권사무</td><td>5220</td></tr><tr><td>타기관 문의(연결)</td><td>3851</td></tr><tr><td>단순문의</td><td>2996</td></tr><tr><td>대형폐기물 신고</td><td>2628</td></tr><tr><td>자동차세</td><td>1708</td></tr><tr><td>지역화폐</td><td>1498</td></tr><tr><td>광주광역시</td><td>1255</td></tr><tr><td>재산세</td><td>1107</td></tr><tr><td>주정차단속</td><td>1074</td></tr><tr><td>노후경유차</td><td>912</td></tr></tbody></table>	문의내역	상담건수	여권사무	5220	타기관 문의(연결)	3851	단순문의	2996	대형폐기물 신고	2628	자동차세	1708	지역화폐	1498	광주광역시	1255	재산세	1107	주정차단속	1074	노후경유차	912
문의내역	상담건수																																													
타기관 문의(연결)	4640																																													
코로나감염증	3169																																													
재난지원금	2750																																													
단순문의	2600																																													
여권사무	2270																																													
자동차세	2126																																													
대형폐기물 신고	1738																																													
지역화폐	1503																																													
재산세	1110																																													
광주광역시	1059																																													
문의내역	상담건수																																													
여권사무	5220																																													
타기관 문의(연결)	3851																																													
단순문의	2996																																													
대형폐기물 신고	2628																																													
자동차세	1708																																													
지역화폐	1498																																													
광주광역시	1255																																													
재산세	1107																																													
주정차단속	1074																																													
노후경유차	912																																													

- 콜센터에서 완료 처리된 민원은 2022년에는 코로나와 재난지원금 문의가 많았으며, 2023년에는 여권사무 문의가 가장 많았음. 그 밖에 타기관 연결 문의와 단순문의로 처리된 경우가 많음.

IV 분석총평

- 광주시 콜센터 민원은 1년에 약 12~13만건이 발생하고 있으며 월평균 접수 건수는 2022년 10,722건에서 2023년 9,830건으로 약간 감소하였으나 대략 월 평균 1만건의 민원이 접수되고 있음.
- 분야별 민원 분석 결과 행정, 안전, 도시주택, 세정 분야의 민원이 많이 발생하고 있음.
- 분야별로 많이 발생하는 민원은 건축 및 실거래관련(도시주택분야), 지방세체납(세정분야), 여권관련(행정분야)이 많이 발생함.

- 2022년에는 코로나19와 재난지원금 관련 민원이 많았던 것에 비해 2023년에는 여권관련 문의가 증가하였음. 또한 지방세 관련 문의는 꾸준히 많이 발생하고 있음.
- 콜센터 민원 자체처리 비율은 2022년에 비해 2023년에 3.3% 증가하였으며, 호전환 비율도 2022년에 비해 2023년에 6.2% 감소하여 콜센터 처리 비율이 높아졌음을 알 수 있음.
- 콜센터에서 처리완료한 민원은 여권사무, 단순문의, 타기관연결 등이며, 호전환 민원은 지방세 관련 민원이 가장 많아 주로 징수과와 세정과로 연결되었음. 2022년과 2023년 호전환 민원 발생 현황을 분석해보면 일부 팀은 특정월에 민원이 집중되는 현상이 확인됨.(예. 재산세팀 7,9월 / 세정팀 1,6,8월)
- 시간대별 콜센터 민원은 주로 10시~15시 사이에 집중 발생함.

V

향후계획

- 콜센터 민원 분석 자료를 통해 콜센터 운영 현황 파악 및 민원대응 정책 자료로 활용할 수 있도록 행복민원과의 분석 결과 공유
- 범정부 데이터분석 시스템에 분석결과 등록