
광주시 민원콜센터 상담 빅데이터 분석 결과

디지털정보담당관

광주시 민원콜센터 상담 빅데이터 분석 결과 보고

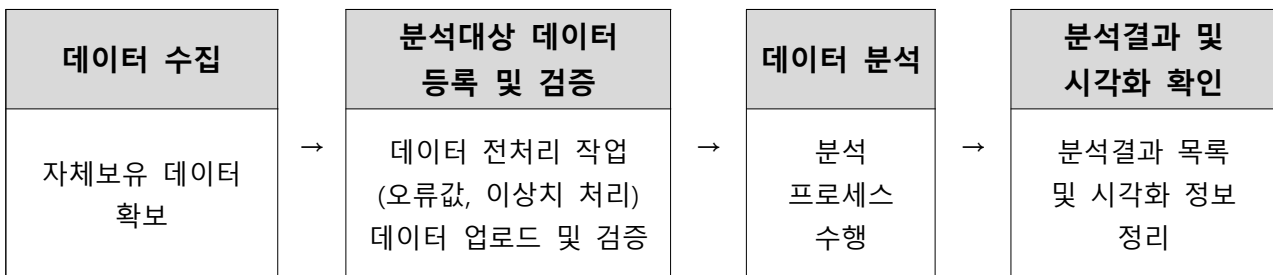
- 우리시에서 운영중인 콜센터 상담 민원을 분석하여 자주 발생하는 문의유형과 요구사항을 파악하고 콜센터 서비스 개선 및 민원대응 정책 자료로 활용

I 관련문서

- 디지털정보담당관-19314(2024.7.26.)호 “2024년 광주시 빅데이터 분석과제 발굴·추진 계획“

II 분석개요

- 분석과제 : 광주시 민원콜센터 상담 빅데이터 분석
- 분석방법 : 범정부 데이터 분석시스템(텍스트 분석) 및 자체분석
- 추진기간 : 2024. 12. 20.~12. 30.
- 소요예산 : 비예산
- 분석절차

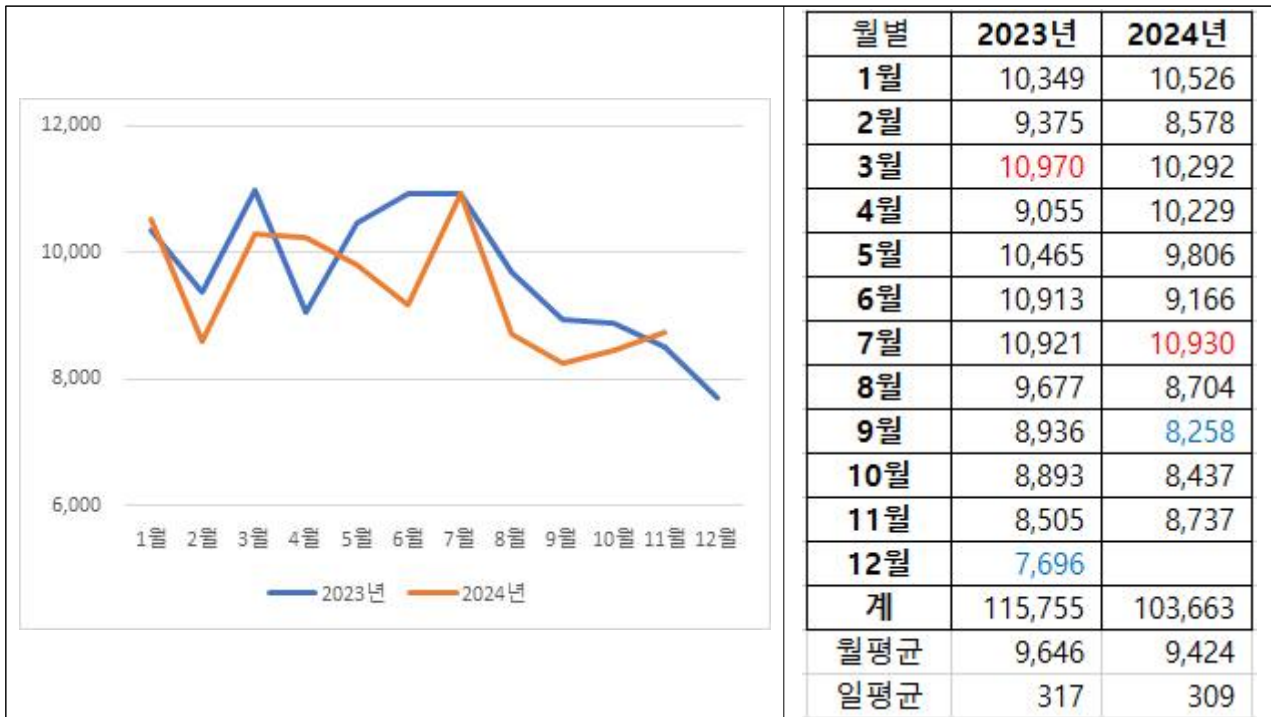


- 활용데이터 목록

데이터명	파일형태	데이터출처	비고
콜센터 민원	csv	자체보유(바로민원과)	2023.1.1.~2024.11.30.

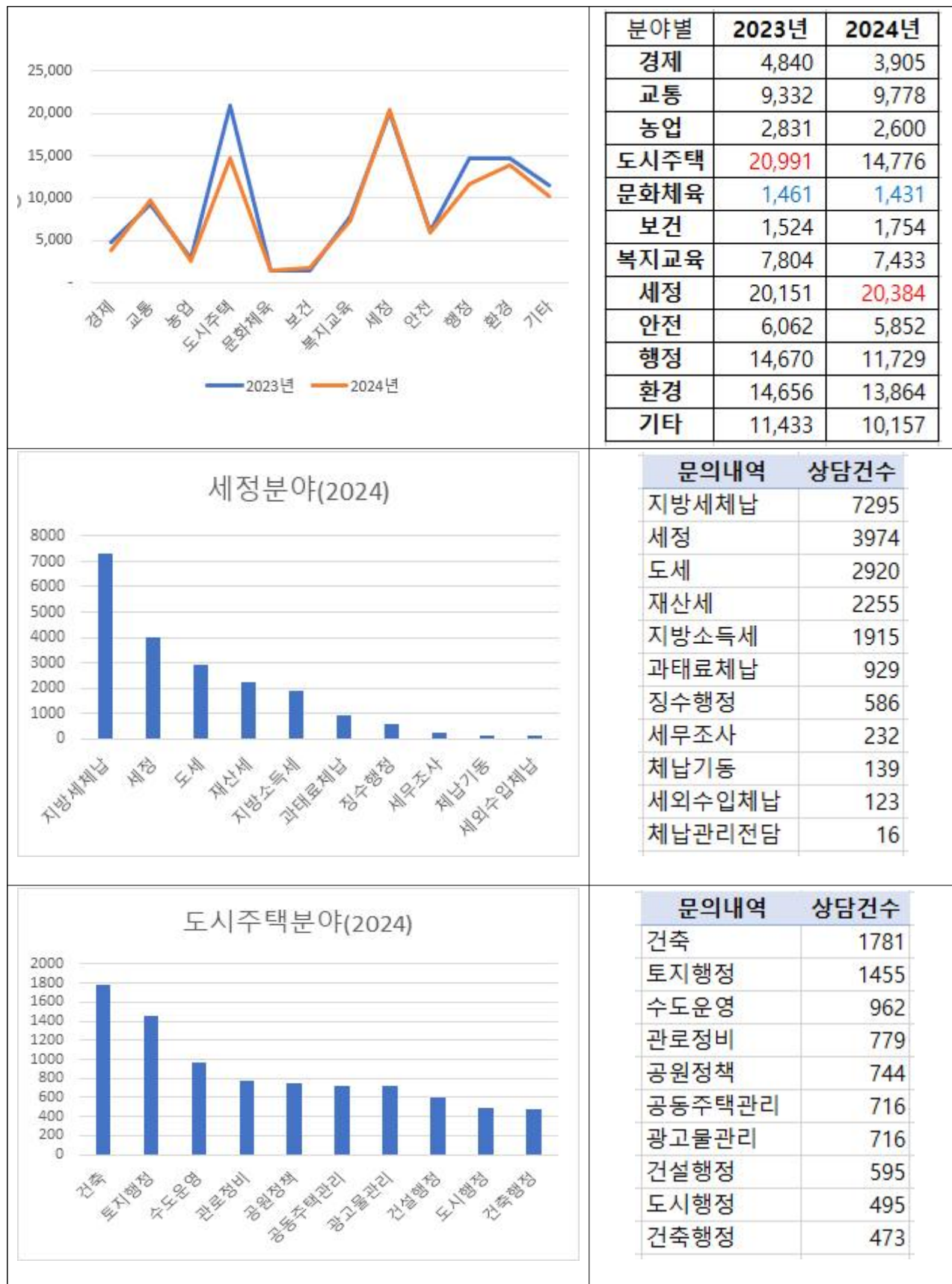
1. 콜센터 상담민원 접수 현황

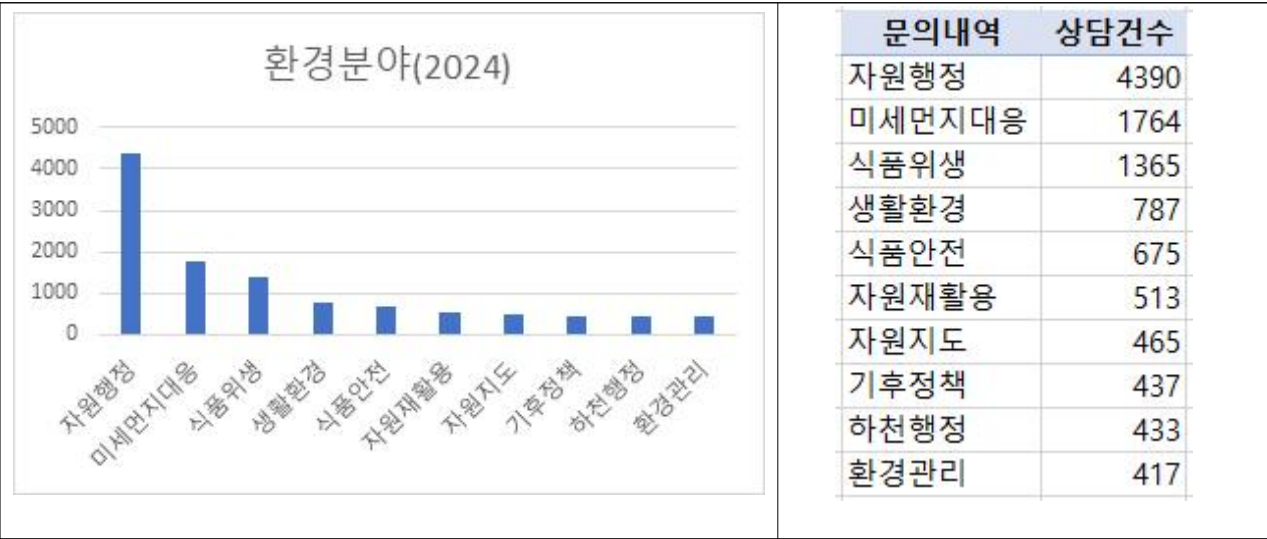
○ 연간 콜센터 민원 접수 현황(2023~2024.11월)



- 콜센터 민원 : 2023년(115,755건), 2024년(103,663건)
- 평균 접수건수 : 9,646건 -> 9,424건/월, 317건 -> 309건/일
- 2023년에 비해 2024년 평균 접수 건수는 약간 감소함.

○ 분야별 민원 접수 현황





- 2023년은 도시주택 > 세정 > 행정 분야의 민원이 많았으며, 2024년은 세정 > 도시주택 > 환경 분야 순으로 접수됨.

○ 콜센터 민원 주요키워드 현황

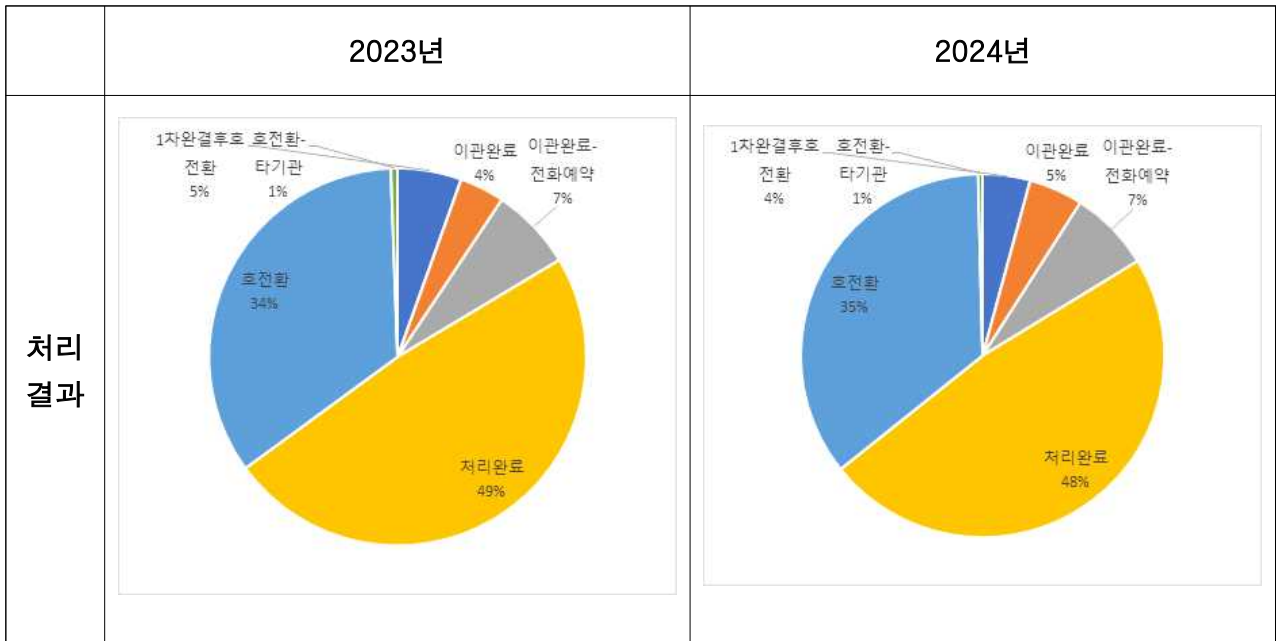
	2023년	2024년
주요 키워드	<div> <div>지방 소득세</div> <div>지역 화폐</div> <div>단순 문의</div> <div>주정차 단속</div> <div>기타 단순</div> <div>여권</div> <div>여권</div> <div>가족 여권</div> <div>관리 기타</div> <div>소득세 지방</div> <div>경제 지역</div> <div>주차 관리</div> <div>폐기물 신고</div> <div>체납 기타</div> <div>지방세</div> <div>체납</div> <div>기관 문의</div> <div>사무</div> </div>	<div> <div>정책 기타</div> <div>시설 정비</div> <div>문의 연결</div> <div>여권</div> <div>여권</div> <div>기관 문의</div> <div>관리 주정차</div> <div>자원 대형</div> <div>단순 문의</div> <div>여권</div> <div>사무</div> <div>체납 기타</div> <div>가족 여권</div> <div>주차 관리</div> <div>주정차 단속</div> <div>지역 경제</div> <div>기타 기관</div> <div>세정</div> <div>자동차세</div> <div>재산세</div> <div>재산세</div> <div>운영 기타</div> <div>철도 화물</div> </div>
빈출 순위	<ol style="list-style-type: none"> 가족 여권 지방세 체납 여권 사무 여권 여권 체납 기타 관리 기타 기관 문의 기타 기관 문의 연결 세정 자동차세 	<ol style="list-style-type: none"> 지방세 체납 체납 기타 가족 여권 여권 사무 여권 여권 기관 문의 기타 기관 문의 연결 기타 단순 단순 문의

- 2023년과 2024년 공통으로 여권 및 지방세 관련 문의가 많았음.

2. 콜센터 상담민원 처리 현황

○ 콜센터 민원 처리 현황

	2023년		2024년	
1차완결후호전환	6,340	5.5%	4,376	4.2%
이관완료	4,452	3.8%	5,000	4.8%
이관완료-전화예약	8,200	7.1%	7,488	7.2%
처리완료	56,190	48.5%	49,752	48.0%
호전환	39,911	34.5%	36,631	35.3%
호전환-타기관	662	0.6%	415	0.4%



- 2023년에는 48.5%의 민원을, 2024년에도 48%의 민원을 콜센터에서 자체 처리 하였음. 호전환(담당부서 연결) 비율은 34.5%에서 35.3%으로 나타남.
- 2023년과 2024년의 처리 비율은 거의 변동이 없음.

○ 호전환 민원 부서(팀)별 통계

	2023년	2024년
상위 연결 부서 현황	<p>2023년 상위 연결 부서 현황 (단위: 건, %)</p> <ul style="list-style-type: none"> 징수와 지방세체납팀: 3,066건 (4%) 세정과 세정팀: 2,292건 (3%) 세정과 도세팀: 1,858건 (2%) 세정과 지방소득세팀: 1,475건 (2%) 세정과 재산세팀: 1,208건 (1%) 교통시설과 주차관리팀: 1,182건 (1%) 	<p>2024년 상위 연결 부서 현황 (단위: 건, %)</p> <ul style="list-style-type: none"> 징수와 지방세체납팀: 3,653건 (5%) 세정과 세정팀: 2,270건 (3%) 세정과 도세팀: 1,998건 (3%) 세정과 지방소득세팀: 1,458건 (2%) 교통시설과 주차관리팀: 1,132건 (1%) 세정과 재산세팀: 1,113건 (1%)
연결 순위	<ol style="list-style-type: none"> 1. 징수와 지방세체납팀(4%) 2. 세정과 세정팀(3%) 3. 세정과 도세팀(2%) 4. 세정과 지방소득세팀(2%) 5. 세정과 재산세팀(1%) 6. 교통시설과 주차관리팀(1%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 징수와 지방세체납팀(4%) 2. 세정과 세정팀(3%) 3. 세정과 도세팀(2%) 4. 세정과 지방소득세팀(2%) 5. 교통시설과 주차관리팀(1%) 6. 세정과 재산세팀(1%)
월별 발생 추이	<p>2023년 월별 발생 추이 (단위: 건)</p> <p>1월: 400, 2월: 250, 3월: 300, 4월: 250, 5월: 200, 6월: 150, 7월: 300, 8월: 150, 9월: 250, 10월: 150, 11월: 200, 12월: 150</p>	<p>2024년 월별 발생 추이 (단위: 건)</p> <p>1월: 450, 2월: 650, 3월: 650, 4월: 350, 5월: 200, 6월: 250, 7월: 300, 8월: 200, 9월: 250, 10월: 150, 11월: 100, 12월: 50</p>

- 호전환(부서연결) 민원은 징수와, 세정과 등 지방세 관련 문의가 가장 많은 비율을 차지함.
- 자동차세, 재산세 등 세목별 부과 시기에 따라 특정월에 특히 많이 발생함.

○ 콜센터 처리완료 민원 현황

	2023년	2024년																																												
문의 내역	<div>처리완료(2023)</div> <table><thead><tr><th>문의내역</th><th>문의건수</th></tr></thead><tbody><tr><td>여권사무</td><td>5,466</td></tr><tr><td>타기관 문의(연결)</td><td>4,018</td></tr><tr><td>단순문의</td><td>3,096</td></tr><tr><td>대형폐기물 신고</td><td>2,737</td></tr><tr><td>자동차세</td><td>1,910</td></tr><tr><td>지역화폐</td><td>1,611</td></tr><tr><td>광주광역시</td><td>1,307</td></tr><tr><td>재산세</td><td>1,112</td></tr><tr><td>주정차단속</td><td>1,108</td></tr><tr><td>노후경유차</td><td>929</td></tr></tbody></table>	문의내역	문의건수	여권사무	5,466	타기관 문의(연결)	4,018	단순문의	3,096	대형폐기물 신고	2,737	자동차세	1,910	지역화폐	1,611	광주광역시	1,307	재산세	1,112	주정차단속	1,108	노후경유차	929	<div>처리완료(2024)</div> <table><thead><tr><th>문의내역</th><th>문의건수</th></tr></thead><tbody><tr><td>타기관 문의(연결)</td><td>3,606</td></tr><tr><td>여권사무</td><td>3,414</td></tr><tr><td>단순문의</td><td>3,085</td></tr><tr><td>대형폐기물 신고</td><td>2,519</td></tr><tr><td>자동차세</td><td>1,304</td></tr><tr><td>지역화폐</td><td>1,188</td></tr><tr><td>광주광역시</td><td>1,104</td></tr><tr><td>재산세</td><td>1,062</td></tr><tr><td>주정차단속</td><td>963</td></tr><tr><td>가족관계 등록</td><td>723</td></tr></tbody></table>	문의내역	문의건수	타기관 문의(연결)	3,606	여권사무	3,414	단순문의	3,085	대형폐기물 신고	2,519	자동차세	1,304	지역화폐	1,188	광주광역시	1,104	재산세	1,062	주정차단속	963	가족관계 등록	723
	문의내역	문의건수																																												
여권사무	5,466																																													
타기관 문의(연결)	4,018																																													
단순문의	3,096																																													
대형폐기물 신고	2,737																																													
자동차세	1,910																																													
지역화폐	1,611																																													
광주광역시	1,307																																													
재산세	1,112																																													
주정차단속	1,108																																													
노후경유차	929																																													
문의내역	문의건수																																													
타기관 문의(연결)	3,606																																													
여권사무	3,414																																													
단순문의	3,085																																													
대형폐기물 신고	2,519																																													
자동차세	1,304																																													
지역화폐	1,188																																													
광주광역시	1,104																																													
재산세	1,062																																													
주정차단속	963																																													
가족관계 등록	723																																													
처리 내역 현황	<table><thead><tr><th>상담내역</th><th>상담건수</th></tr></thead><tbody><tr><td>여권사무</td><td>5,466</td></tr><tr><td>타기관 문의(연결)</td><td>4,018</td></tr><tr><td>단순문의</td><td>3,096</td></tr><tr><td>대형폐기물 신고</td><td>2,737</td></tr><tr><td>자동차세</td><td>1,910</td></tr><tr><td>지역화폐</td><td>1,611</td></tr><tr><td>광주광역시</td><td>1,307</td></tr><tr><td>재산세</td><td>1,112</td></tr><tr><td>주정차단속</td><td>1,108</td></tr><tr><td>노후경유차</td><td>929</td></tr></tbody></table>	상담내역	상담건수	여권사무	5,466	타기관 문의(연결)	4,018	단순문의	3,096	대형폐기물 신고	2,737	자동차세	1,910	지역화폐	1,611	광주광역시	1,307	재산세	1,112	주정차단속	1,108	노후경유차	929	<table><thead><tr><th>상담내역</th><th>상담건수</th></tr></thead><tbody><tr><td>타기관 문의(연결)</td><td>3,606</td></tr><tr><td>여권사무</td><td>3,414</td></tr><tr><td>단순문의</td><td>3,085</td></tr><tr><td>대형폐기물 신고</td><td>2,519</td></tr><tr><td>자동차세</td><td>1,304</td></tr><tr><td>지역화폐</td><td>1,188</td></tr><tr><td>광주광역시</td><td>1,104</td></tr><tr><td>재산세</td><td>1,062</td></tr><tr><td>주정차단속</td><td>963</td></tr><tr><td>가족관계 등록</td><td>723</td></tr></tbody></table>	상담내역	상담건수	타기관 문의(연결)	3,606	여권사무	3,414	단순문의	3,085	대형폐기물 신고	2,519	자동차세	1,304	지역화폐	1,188	광주광역시	1,104	재산세	1,062	주정차단속	963	가족관계 등록	723
	상담내역	상담건수																																												
여권사무	5,466																																													
타기관 문의(연결)	4,018																																													
단순문의	3,096																																													
대형폐기물 신고	2,737																																													
자동차세	1,910																																													
지역화폐	1,611																																													
광주광역시	1,307																																													
재산세	1,112																																													
주정차단속	1,108																																													
노후경유차	929																																													
상담내역	상담건수																																													
타기관 문의(연결)	3,606																																													
여권사무	3,414																																													
단순문의	3,085																																													
대형폐기물 신고	2,519																																													
자동차세	1,304																																													
지역화폐	1,188																																													
광주광역시	1,104																																													
재산세	1,062																																													
주정차단속	963																																													
가족관계 등록	723																																													

- 콜센터에서 완료 처리된 민원은 여권 및 폐기물 관련 문의가 가장 많았고, 그 밖에 타기관 연결 문의와 단순 문의로 처리된 경우가 많음.

IV 분석총평

- 광주시 콜센터 민원은 1년에 약 11~12만건이 발생하고 있으며 월평균 접수 건수는 2023년 9,646건에서 2023년 9,424건으로 약간 감소하였으나 월 평균 9천건 이상의 민원이 접수되고 있음.
- 분야별 민원 분석 결과 도시주택, 세정, 행정, 환경, 복지 분야의 민원이 많이 발생하고 있음.
- 업무 분야별로 많이 발생하는 민원은 지방세체납(세정분야), 건축 및 실거래관련(도시주택분야), 여권관련(행정분야), 식품위생(환경), 보육지원(복지분야), 주차관리(교통분야)로 나타남.

- 여권 및 지방세 관련 문의는 꾸준히 많이 발생하고 있음.
- 콜센터에서 처리완료한 민원은 여권사무, 단순문의, 타기관연결 등이며, 호전환(부서연결) 민원은 지방세 관련 민원이 가장 많아 주로 징수과와 세정과로 연결되었음. 특히 세목별 부과 시기에 따라 특정월에 특정팀에 민원전화가 집중되는 현상이 확인됨.
- 지방세 문의 등 개인정보 확인이 필요한 민원은 부서연결이 필요할 것이나 단순 문의와 일반적인 안내 등 처리가 가능한 민원은 콜센터에서 자체 처리 비율을 높일 수 있도록 최신 매뉴얼 정비와 상담원 교육이 꾸준히 필요할 것으로 보임.

V

향후계획

- 광주시 민원콜센터 빅데이터 분석결과 게시
 - 광주시 빅데이터포털 시스템 등록
 - 범정부 데이터 분석시스템 결과 등록
- 민원 분석 자료를 통해 콜센터 운영 현황 파악 및 민원대응 정책 자료로 활용할 수 있도록 바로민원과의 분석 결과 공유