| 산업통상자원부 http://www.motie.go.kr | 보 도 자 료 | 2018 평창 동계올림픽대회 및 동계패럴림픽대회 하나된 열정 하나된 대한민국 |
|---|---|---|

**2017년 11월 14일(화) 석간부터** 보도하여 주시기 바랍니다.
(인터넷, 방송, 통신은 11. 14.(화) 오전 6시 이후 보도 가능)

| 배포일시 | 2017. 11. 14(화) | 담당부서 | 무역진흥과 |
|---|---|---|---|
| 담당과장 | 박덕열 과장(044-203-4030) | 담 당 자 | 허희정 사무관(044-203-4032) |

# 중소·중견기업과 더불어 성장하기 위한 '수출지원 서비스 혁신'

**- KOTRA, 민관합동 수출지원 서비스 혁신 보고회 개최**

**- ▲무료 수출상담 개편, ▲서비스리콜제 등 후속지원 강화, ▲상시점검 TF 설치, ▲해외 무역관 업무 효율화 등 수출지원 서비스 대대적 개편**

□ **산업통상자원부**(장관: 백운규)는 11월 14일(화) 대한무역투자진흥공사(이하 코트라)에서 코트라 관계자와 지역 대표기업들이 참석한 가운데 **"민관합동 수출지원 서비스 혁신 보고회"**를 개최했다.

**< 행사 개요 >**

◈ 일시/장소: '17.11.14(화) 11:00~13:00 / 코트라 본사 10층 대회의실

◈ 참석자: (산업부) 무역정책관, 무역진흥과장
(코트라) 고객서비스본부장, 지방지원단장, 노조위원장 등
(기업) 전국 지역별 비즈니스클럽 대표단 등 12개사

◈ 주요내용: 코트라 서비스 혁신계획 보고 및 결의문 선포, 혁신방안 토론

○ 이번 행사는 **중소·중견 기업의 코트라 수출지원 서비스 만족도를 획기적으로 제고**하고 **중소기업 수출지원 성과를 높이기** 위해, **"코트라 서비스에 대한 혁신계획"**을 대내외적으로 알리기 위해 마련했다.

□ 산업부는 코트라와 함께 **수출지원 서비스를 고객과 현장 중심으로 혁신**하기 위해, ①10개 지역 순회 간담회를 개최해 현장 애로사항을 청취하고, ②코트라 이용중단 기업 설문조사와 ③불만민원 분석을 함께해,* **3대 혁신방향, 21개 혁신과제를 도출**했다.

* ①10개 주요도시 순회 간담회를 통한(9.7~15) 中企(121개사) **현장 의견수렴**, ② KOTRA 이용중단 기업 **설문조사**(1,016개사) 및 ③**불만 민원**('16년 107건) **분석**
- '16년 불만 민원은 업무처리 지연(37%), 전산 불편(21%), 직원 불친절(15%) 순

○ 3대 방향은 ▲ 누구나 서비스에 쉽게 참여할 수 있도록 **문턱을 낮추고**, ▲ 기업의 수출성과 제고를 위해 **서비스 품질을 향상**시키며, ▲ **고객과의 소통에 힘쓰는 조직문화를 확산**하는 데 초점을 맞추고 있다.

① **(서비스 공공성 확대)** 먼저, 서비스 문턱을 낮추기 위해 그간 지원의 사각지대로 여겨졌던 **무료 수출상담 서비스를 대폭 개선**한다.

- 무료상담 고객에 대해서는 유료서비스 대비 간단한 답변만을 제공해왔으나, 앞으로는 신청만 하면 언제든지 양질의 상담을 받을 수 있도록 **무역관별 "상담예약제"를 도입**하고, **빅데이터 활용 스마트 상담 서비스**를 통해 기업 맞춤형 정보를 제공할 계획이다.

② **(서비스 품질제고)** 양질의 서비스 제공을 위해, **바이어 발굴 확대와 서비스 사후관리도 강화**된다.

- ▲ 사업별로 일정 비율의 **신규 바이어 참가를 의무화**하고, 바이어 정보를 최소 2주전까지 제공하며, 핀포인트 상담회를 확대하는 한편, ▲ '18년부터 **"리콜 전담관"**을 임명하여 불만고객을 전담지원하고, 수출중단기업 지원강화를 위해 **"수출복귀 지원센터"를 운영**할 계획이다.

③ **(고객지향적 조직문화 확산)** 고객의 소리 반영을 제도화하고, 이를 효율적으로 모니터링하기 위해 **"상시점검 TF"**를 설치·운영함으로써, **고객과의 쌍방향 소통도 강화**할 방침이다.

□ 한편, 수출지원 서비스의 고객 접점인 **해외무역관 운영을 효율화**하기 위해, 무역관별 업무량·기업수요·수출실적·시장전망 등 분석을 통해 기업수요가 높은 무역관에 인력을 재배치하는 방안도 추진된다.

□ **박진규 무역정책관**은 "수출지원 서비스혁신은 **중소·중견기업이 수출하기 좋은 환경**을 조성함으로써, 양적 성장에서 **일자리·균형성장 중심의 수출지원제도로 전환**하기 위한 첫걸음"이라고 강조하면서,

○ "우리 중소·중견기업에게 **실질적으로 도움이 되는 서비스 제공**을 위해 지속 노력하겠다."라고 말했다.

OPEN 이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 산업통상자원부 무역진흥과 허희정 사무관(☎ 044-203-4032)에게 연락주시기 바랍니다.

try of Trade, try and Energy

## 참고1 민관합동 수출지원 서비스 혁신 보고회 개요

□ **일시** : '17. 11. 14(화) 11:00~13:00

□ **장소** : KOTRA 10층 대회의실

□ **참 석** (약 40명)

- **(산업부) 무역정책관**, 무역진흥과장 등
- **(KOTRA)** 고객서비스본부장, 노조위원장, 지방지원단장 등
- **(기 업)** 지역별 비즈니스클럽 대표단 등 12개사

□ **주요 내용**

- 'KOTRA 서비스 혁신 계획(안)' 보고 및 결의문 선포
- '수출 지원 서비스' 개선 방안 관련 참가기업 의견 청취 등

□ **프로그램**

| 시 간 | 내 용 | 비 고 |
|---|---|---|
| 11:00~11:10 | ▪ 개회사 및 축사 | KOTRA / 산업부 |
| 11:10~11:30 | ▪ KOTRA 서비스 혁신 계획 및 혁신 실천과제 보고 | 고객서비스기획실장 |
| 11:30~12:00 | ▪ 참가기업 의견 청취 | - |
| 12:00~12:10 | ▪ **KOTRA 서비스 혁신 선포*** – **"고객서비스 혁신 결의문"** 발표 | 참석자 전원 (기념 촬영) |
| 12:10~13:00 | ▪ 네트워킹 오찬(KOTRA 클럽) | |

* '결의' 선언 : 직종·직급·성별 등을 고려하여 대표자 6인 선발

## 참고2 코트라 서비스 혁신 21개 실천과제

| 연번 | 구분 | 과 제 명 | 조치 시기 |
|---|---|---|---|
| 1 | 공공성 확대 | ▪ 고객 개념 재정립 및 서비스 대상 범위 확대<br>- 무료상담 고객 현황분석을 통해, 무료고객도 고객관리 범주에 포함 | '17.말 |
| 2 | | ▪ 고객 상담역량 강화 및 빅데이터 활용 스마트 상담 시스템 도입 | '18.상 |
| 3 | 서비스 품질 제고 | ▪ 해외 민간네트워크를 활용한 글로벌 지역 전문가 협력 확대 | '18.상 |
| 4 | | ▪ 기업의 선택권 확대를 위한 서비스 세분화 | '18.상 |
| 5 | | ▪ 사업별로 참가사 선정 후 48시간 내 '사유' 안내 | '18.상 |
| 6 | | ▪ 수출 바우처 사업 확대를 통한 서비스 경쟁력 강화 | '18.상 |
| 7 | | ▪ 사업별 통일적인 '가이드라인' 수립 | '17.말 |
| 8 | | ▪ 코트라 서비스에 대한 이해도 제고<br>- 기업 대상 설명회 확대, 고객관점 서비스 활용 팜플렛 개편 등 | '17.말 |
| 9 | | ▪ 리콜 전담관 운영을 통한 '서비스 리콜제' 도입<br>- 수출지원 서비스 담당팀장을 리콜전담관으로 지정 | '17.말 |
| 10 | | ▪ 수출중소기업을 위한 '수출 복귀 지원센터' 운영 | '18.상 |
| 11 | | ▪ 서비스별 사후관리 강화(A/S 및 연계사업 강화) | '18.상 |
| 12 | | ▪ 신규 바이어 참여도 평가를 통해 지속적 바이어 Pool 확대 | '18.상 |
| 13 | | ▪ 해외 바이어 DB 내실화 | '18.상 |
| 14 | | ▪ 온라인 B2B 플랫폼 운영 고도화 | '18.상 |
| 15 | | ▪ 핀포인트 상담회 활성화 | '18.상 |
| 16 | | ▪ 바이어 정보 조기 제공(現: 1주일 전 → 改: 2주일 전) | '18.상 |
| 17 | 고객 지향적 조직 문화 | ▪ 쌍방향 고객접촉 방식/채널 확대 | '18.상 |
| 18 | | ▪ 고객의 소리(VOC) 운영 체계 개편 | '17.말 |
| 19 | | ▪ 고객의 소리 반영 및 상시점검을 위한 TF 설치·운영 | '17.말 |
| 20 | | ▪ 코트라 서비스 품질 지수 개발 및 측정 | '18.상 |
| 21 | | ▪ 전사(全社)적인 서비스 혁신 체계 확립<br>- 고객 마인트 함양을 위한 교육 프로그램 확대 등 | '18.상 |

try of Trade,
try and Energy