경제혁신 3개년 계획 경제의 틀을 바꾸면 미래가 달라집니다.
대한민국 재도약의 힘, 창조경제
경제혁신
희망의 새시대
http://www.motie.go.kr

산업통상자원부 **보 도 자 료**

2016년 8월 1일(월) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.
(인터넷, 방송, 통신은 7.31.(일) 오전 11시 이후 보도 가능)

배포일시	2016. 7. 29.(금)	담당부서	인증산업진흥과
담당과장	정상용 과장 (043-870-5500)	담 당 자	구창환 연구사(043-870-5505)

1381 인증·표준 전화 상담 10만 건 돌파

- 개통이후 상담실적 꾸준히 증가, 중소기업의 인증·표준 도우미로 자리매김 -

□ 산업통상자원부 국가기술표준원(원장 제대식)은 중소기업을 대상으로 국내·외 인증·표준 상담서비스를 제공하기 위해 '14. 3. 26. 부터 서비스를 시작한 '1381 인증·표준 전화상담실'(이하 '콜센터')가 '16.7.25일 개통 28개월 만에 누적 상담건수* 10만 건을 돌파했다고 밝혔다.

* 유선상으로 수요자와 전화 상담원간 실제로 상담이 이루어진 건수를 의미

<1381 인증·표준 콜센터 현황>
- 운영기관 : 한국화학융합시험연구원(KTR)
- 인력('16년 기준) : 총 15명(전문상담원 9명, 일반상담원 6명)
- 정보 제공분야 : 해외 117개국 351개 제도, 국내 인증·표준 등

○ 전화상담 상담 실적이 개통 이후 꾸준한 증가세를 보이는 가운데, '16년도 일평균 상담건수(7.25일 기준 230건)는 개통 첫해 '14년도(104건)와 비교해 2.2배 규모 수준으로 크게 늘었다.

<개통 이후 연도별 상담건수 추이>

구 분		14년도 (191일)	15년도 (253일)	15년도 전년비 증가율	16년도(7.25일기준) (207일)	16년도(7.25일기준) 전년비 증가율
상담 건수	총계	19,752	48,451	-	31,824	-
	일평균	104	192	84%	230	20%

□ 개통 이후 누적된 상담내역을 토대로 분석한 결과 상담분야의 경우 국내인증 분야 55%, 표준 분야 15%, 해외인증 분야 12%, 기타 18% 순으로 집계되었으며,

○ 산업분야별 상담실적의 경우 전기·전자 분야가 40%로 가장 높은 비율을 차지하고 있는 것으로 조사 되었다.

* 주요 산업별 비율(%) : 전기전자 40, 화학·환경 6, 의료·화장품·식품 6 등

□ 그간 전화상담실은 복잡하고 어려운 분야로 인식되고 있는 국내·외 인증 및 표준문제와 관련하여 개별 중소기업이 당면하고 있는 애로사항을 해결해 나가는데 있어서 든든한 안내자 역할을 수행하고 있다.

○ 특히, 수출기업에 대해서는 상대국이 요구하는 필수적인 인증의 종류, 인증절차 및 방법 등의 정보를 제공함으로써 중소기업의 기술개발, 마케팅 활동을 수출성과로 연결시키는데 실질적인 도움을 주고 있다.

<전화상담을 통한 수출지원 사례>

<문의> : '15.3월 중동 4개국 정상외교 당시 경제사절단으로 참여한 A社(모니터, 전자칠판 제조업체)가 사우디아라비아 수출에 필요한 인증 정보를 문의

<안내> : 사우디아라비아의 에스에이에스오(SASO) 인증(우리나라의 '국가표준(KS)인증'에 해당) 정보와, 국내에서 인증취득이 가능한 시험·인증기관을 안내

<성과> : 국내 시험기관에서 인증 취득 후 '16.6월 3만 달러 규모의 사우디아라비아에 첫 수출 성사

□ 정부는 금번 상담건수 10만건 돌파를 계기로 중소기업들의 콜센터 활용을 보다 활성화해 나가고 수요기업에 대한 서비스 고도화를 적극 추진해 나갈 계획이다.

○ 상담서비스의 질적 향상을 위해 콜센터 내에 상담 모니터링 요원을 신규로 배치('17년)하고, 유선상담의 한계를 보완할 수 있도록 지역별 시험·인증기관과 협력하여 대면상담 연계 서비스 도입을 추진한다.

○ 그간 누적된 상담내용 및 유형 분석을 통해 상담수요가 높은 분야를 중심으로 상담 사례집을 제작해 배포한다.

○ 산업단지공단 등 현장기업과 접점을 이루고 있는 유관기관과 협력하여 현장 중소기업에 대한 콜센터 인지도 향상을 위한 홍보활동을 다양하게 전개하기로 했다.

□ 이번 상담건수 10만건 돌파와 관련하여 제대식 국가기술표준원장은 “세계 각국의 인증·표준이 복잡 다양해지고 있는 추세에 있는 만큼 수출 중소기업의 경우 해외 바이어와의 수출 상담단계부터 사전적으로 콜센터를 적극 활용하는 것이 중요하며, 콜센터가 중소기업에게 보다 실질적인 지원기능을 수행할 수 있도록 적극 노력해 나갈 것”이라고 강조했다.

OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

이 보도자료에 대하여 자세한 내용을 원하시면 산업통상자원부 인증산업진흥과 구창환 연구사(043-870-5505)에게 연락주시기 바랍니다.

참고 1 연도별 주요통계

❑ 연도별 콜센터 상담실적 : 꾸준한 증가세를 시현중

구 분		14년 (191일간)	15년 (253일간)	16년 (7/25 기준, 207일)
인입콜수*	총계	58,517	80,866	45,520
	일평균	308	320	329
상담건수	총계	19,752	48,451	31,824
	일평균	104	192	230

* 상담원과의 연결 유무와 상관없이 콜센터에 도달한 콜 수

❑ 분야별 분석 : 국내 인증분야가 가장 높은 비중

비율 (%)	2014 년	2015 년	2016 년 (7/25 기준)	누계
해외인증	15	12	8	12
국내인증	59	57	49	55
표 준	10	13	23	15
기 타	16	18	20	18

○ 산업분야의 경우 전기전자 분야가 가장 높은 비중

비율 (%)	2014 년	2015 년	2016 년 (7/25 기준)	누계
전기 전자	43	41	35	40
기계 자동차 조선	5	4	4	4
화학 환경	7	8	3	6
철강 금속 건자재	3	6	8	6
의료 화장품 식품	6	7	6	6
기 타	36	35	44	38

참고 2 수출지원 사례

❑ 1381인증표준 콜센터에서 제공한 정보로 인증획득하고 수출 성공

○ **(기업개요)** S전선은 전원전선 및 케이블을 제조하는 업체

○ **(기업애로)** 우즈베키스탄으로 전원전선 및 케이블를 수출하기 위해 관련 인증정보가 부재하여 찾고 있던 중 어떠한 인증을 받아야 하는지 정보를 얻기 위해 1381에 문의

○ **(지원사항)** 우즈베키스탄의 Gost-U 인증을 소개하였고 국내 소재 Gost-U 인증 취득 가능 기관을 안내하여 인증취득을 지원

○ **(지원성과)** 2016년 8월 국내기관으로부터 우즈베키스탄 Gost-U 인증 획득 예정으로 추후 약 35만불 가량의 수출을 추진 중

❑ VIP 중동 순방이후 수출을 위한 인증문의 후 수출 성공

○ **(기업개요)** A정보통신 회사는 모니터 및 전자칠판을 제조하는 업체로 2015년 3월 중동 4개국 정상외교 순방 경제사절단에 참가

○ **(기업애로)** 경제사절단 동행 후 사우디아라비아로 모니터 및 전자칠판 수출을 위해 필요한 인증 정보를 얻기 위해 콜센터에 문의

○ **(지원사항)** 사우디아라비아의 SASO 인증 정보를 소개하고 국내 SASO 지정 기관과 연계하여 SASO 인증획득을 지원

○ **(지원성과)** 국내 시험기관으로부터 SASO 인증을 획득 후 2016년 6월 사우디아라비아에 약 3만 USD 규모의 수출을 성사

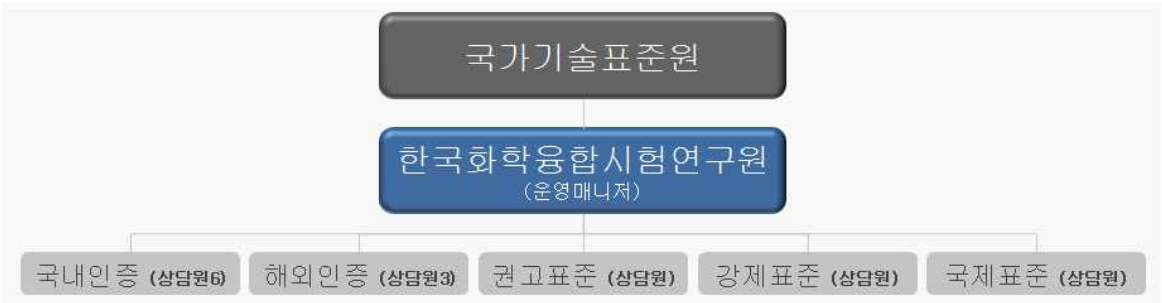
참고 3 | **1381 인증표준콜센터 운영현황**

❑ 운영체계

o 인증.표준과 관련된 애로사항을 신속·정확하게 해결하는 종합 민원 지원 창구로서의 기능을 수행하기 위한 off-line 형태의 "인증.표준 정보제공 콜센터"

- 사용번호 : 1381
- 주　　체 : 국가기술표준원
- 운영기관 : 한국화학융합시험연구원(시험인증전문기관)
- 제공정보
  - 인증 : 해외 117개국 351개 인증제도 및 국내 인증
  - 표준 : 43천여종 국내표준 & 국제표준(ISO, IEC, ITU 등)

o **(운영조직)** 국가기술표준원이 콜센터 관리, 지원 및 외부 협력 등 총괄 업무를 수행하고 전문기관인 한국화학융합시험연구원 소속 직원(15명)이 운영 실무 및 상담업무 수행



총괄업무	▪ 국가기술 표준원 소속 공무원 : 1인 ▪ 콜센터 관리, 지원 및 외부 협력 등 총괄업무
실무 상담 업무	▪ 전문기관인 한국화학융합시험연구원 소속직원 : 15인 ▪ 운영 실무 및 상담업무 수행

o **(인력운영)** 총 15명 중 전문상담원 9명(국내 6명, 해외 3명)과 일반상담원 5명 및 총괄 1명으로 운영 중