
26. 중소기업 맞춤형 통합지원 서비스

2014. 7.



중 소 기 업 청

과제 분류		주관 기관 (관련 기관)	중소기업청 (산업부, 고용부 등 14개 부처, 17개 광역시도, 기술보증기금, 중소기업진흥공단 등)
과제 담당자	이영숙 사무관 조성현 사무관 이장훈 사무관	담당자 전화번호	042-481-4397 042-481-4511 042-481-6855

가. 현황 및 문제점

- 중소기업 상담 콜센터 분산형 운영에 따른 수요자 불편
 - 중소기업 콜센터*가 상담분야별로 운영되고 있어 중소기업이 사안별로 다른 콜센터로 문의하는 등 수요자 불편 발생
 - * 중기청 정책상담 대표전화 1357, 3개 R&D(산기평, 기정원, 산학연) 1661-1357, 온누리상품권(상인공단) 1544-4090, FTA콜센터 1380(산업부), 중소기업지원통합센터 1379(미래부)
- 중소기업 정책정보 종합포털(기업마당)의 이용자 편의성 취약
 - 기업마당은 '06년부터 운영해온 중소기업 정책정보 종합포털로서 정부·지자체·유관기관의 지원정보 10,688건을 제공하여 442만 명이 이용('13년 기준)하고 있으나,
 - 제공정보가 이미 공고, 발표된 정책에 국한되어 발표 예정 정책의 사전 정보 제공 기능이 취약하고 이용자 편의를 고려하지 않은 모바일 디자인 등으로 이용자의 불편 발생
- 범부처 중소기업 지원사업의 체계적 관리 및 맞춤형 지원 미흡
 - 부처·지자체의 중소기업 지원사업은 1,301개 사업, 13조원 규모이나, 통합적인 관리 미비로 다수부처의 칸막이 지원, 특정기업 쏠림지원 등 사업의 효율적 지원을 저해하고 맞춤형 정책정보제공 미비

나. 추진 내용

- ◆ (정책 목표) 중소기업 지원사업 정보 및 지원이력 통합관리를 통해 중소기업 지원사업 효율성을 제고하고, 온오프라인 맞춤형 정책정보 제공으로 맞춤형 통합지원 서비스 제공
- ◆ (주요 고객) 중소기업 및 대국민, 중앙부처·지자체·유관기관 담당자

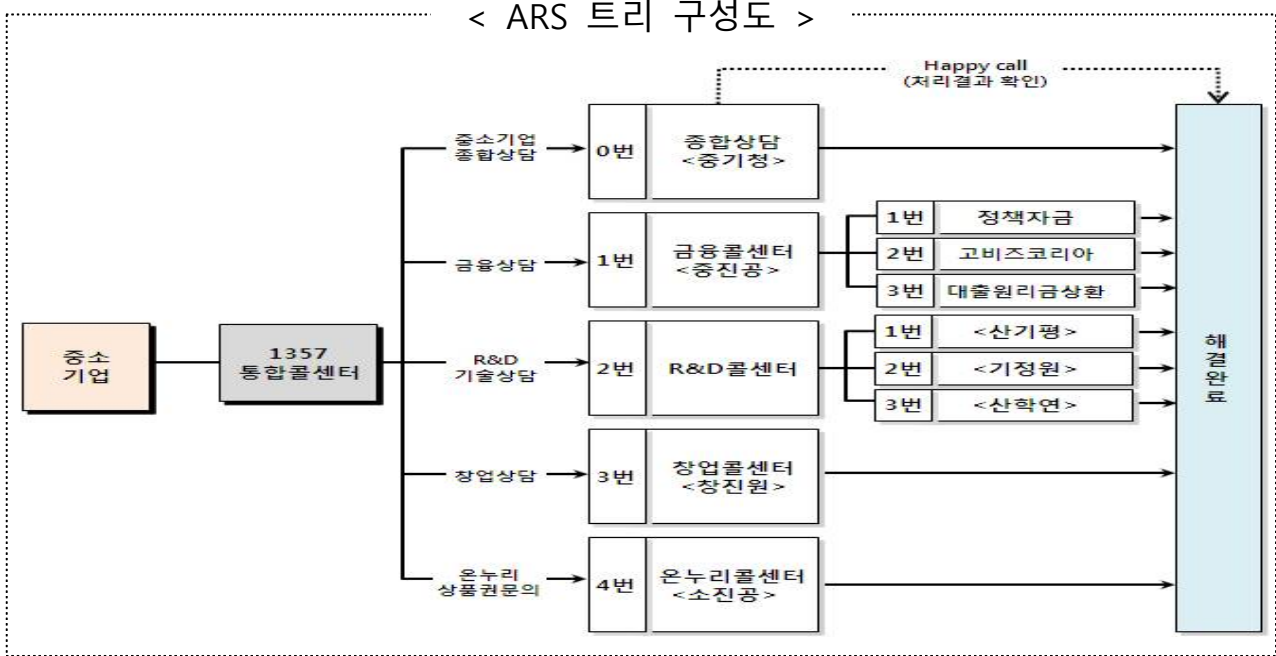
구 분	추진 전	추진 후
지원사업 상담	<ul style="list-style-type: none"> • 사안별로 다른 콜센터에 문의 	<ul style="list-style-type: none"> • “☎1357” 하나의 번호로 중소기업 정책에 대한 모든 궁금한 사항을 해결
정책정보 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 수요자 편의를 고려하지 않은 정보 나열형 온라인 자료 제공 • SNS, 모바일 등 최신기술 활용 미비 • 수동적인 정책정보제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 수요자 관점에서 재분류된 메뉴와 시각화된 디자인의 자료 제공 • 스마트폰을 이용한 정책제공 강화 • 능동적이고 적극적인 정책정보제공
맞춤형 지원정보 획득	<ul style="list-style-type: none"> • 기업이 직접 다양한 사업정보를 숙지해야만 사업신청이 가능 • 다양한 사업정보의 차이를 구별하기 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> • 과거 기업의 지원이력을 바탕으로 구축된 시뮬레이션 등을 통해 기업에 적합한 사업정보를 제공
사업신청	<ul style="list-style-type: none"> • 산재되어 있는 사이트를 통해 사업신청 	<ul style="list-style-type: none"> • 단일화된 창구를 통해 사업신청

□ 「중소기업통합콜센터」 구축으로 “1357”을 중소기업의 HUB 콜센터로 브랜드화 완료(14.5.16.)

○ 중기청 산하 6개 콜센터*를 “☎1357” 단일번호로 통합운영

* (통합대상) 중진공, 소진공, 창진원, 산기평, 기정원, 산학연

○ 전화 한 통으로 정책자금, 창업, 소상공인, R&D 등 종합상담 제공



□ 「기업마당」의 정보제공 서비스 고도화로 이용자 편의성 증대

○ 국민디자인단 개선과제 발굴

- (구성 및 활동) 정책전문가, 시민모니터단, 중소기업단체 관계자, 과제 담당자 및 정부3.0 담당자로 구성하여, 세미나, 팀미팅, 온라인토론을 거쳐 수요자의 필요(Needs) 파악
- (개선 아이디어 도출) 「기업마당」이 중소기업의 최접점이라는 점에 착안, 기업인 입장에서 과제를 재해석하는 「서비스디자인」과정(가상의 기업인 설정→활동분석→개선점 도출)을 통해 5가지* 개선 아이디어 도출

* ① 모바일사이트 디자인 개선, ② 이메일·SNS 자동알림, ③ 모바일 관심정책 PUSH알림서비스, ④ 정책정보 문자서비스, ⑤ 정책캘린더

○ (모바일사이트 디자인 개선) 수요자 관점에서 메뉴구조를 분석 및 재분류하고 콘텐츠 접근이 용이하도록 메뉴 재구성 및 단순화

- 최신 모바일 디자인 트렌드를 분석하여 콘텐츠를 효율적으로 서비스 할 수 있도록 사용자 중심의 화면 구성

(아이디어 착안점) 지원정책을 검색하는 기업인의 입장에서 기존 「기업마당」 모바일 사이트 디자인이 복잡하고 불편하여 이용하기 어렵다는 불만이 있다는 점에 착안

- (자동알림기능) 신규 지원정보 등록 시 이메일·SNS를 통한 자동알림 기능 추가
 - 가입자가 선택한 관심분야의 정책을 정리하여 자동으로 이메일, SNS로 송부
 - 가입자가 직접 기업마당에 접속하지 않더라도 신규정책정보를 획득할 수 있는 능동적인 정보제공체제로 전환

(아이디어 착안점) 관심분야의 정책정보가 업데이트 되더라도 고객이 직접 「기업마당」에 접속하지 않으면 정보 확인 불가능하여 신규정보 획득이 어렵다는 점에 착안

- (PUSH 서비스)모바일 관심정책 PUSH알림서비스 기능 제공
 - 기업마당 모바일앱을 다운로드 후 관심분야(창업, R&D 등), 지역 등 기업조건을 설정하면 해당 정책정보를 알려주는 기능구현
 - (현행) 창업·벤처, R&D 등 대분류만 선택 → (개선) 창업·벤처>1인창조기업, R&D>특허지원 등 세분류까지 선택하여 맞춤형 정책 PUSH 기능 구현

(아이디어 착안점) 스마트폰 어플리케이션 「기업마당」 사용자가 신규 정책정보를 스마트폰을 통해 맞춤형으로 제공받는 프로세스가 미흡하다는 점에 착안

- (정책정보 문자서비스) 신규 모바일 발송시스템을 구축하여 관심분야별 핵심 정책정보를 문자서비스로 제공
 - 스마트폰을 사용하지 않아서 Push 서비스 등을 제공 받지 못하는 50-60대 장년층 수요자를 위한 정책알림서비스 구축필요

(아이디어 착안점) 스마트폰을 이용하지 않는 장년층 기업지원정책 수요자에 대한 배려가 부족하다는 점에 착안

- (정책퀄리티) 향후 공고될 사업의 제목과 주요 내용을 미리 월·주간 단위로 제공하여 이용자의 편의성 도모
- 공고될 사업의 제목, 지원내용, 조건, 신청기한 등을 미리 제공하여 수요자가 미리 정책 지원 계획을 마련할 수 있도록 함

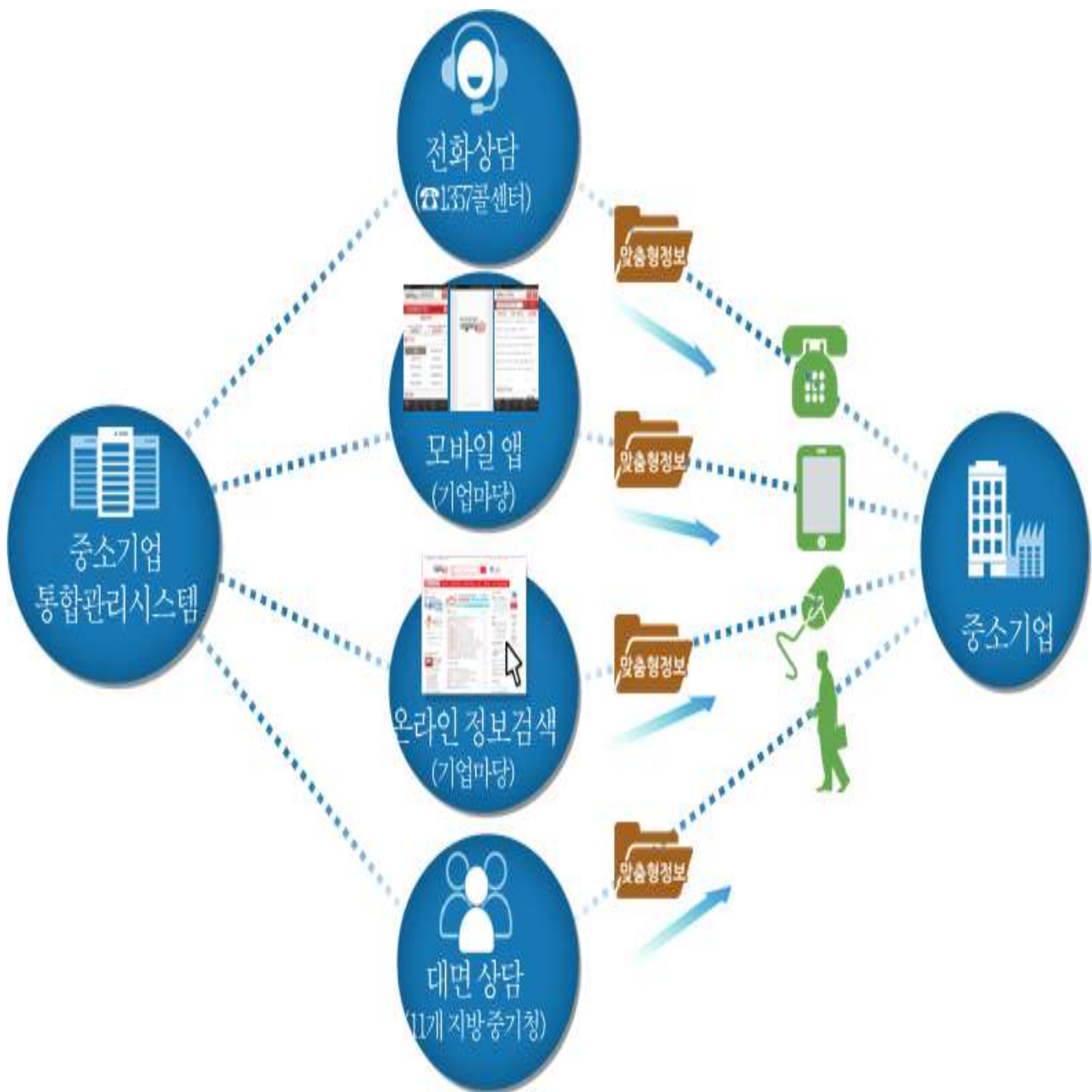
(아이디어 착안점) 제공정보가 이미 공고, 발표된 정책에 국한되어 있고, 발표 예정정책의 사전정보 제공기능이 취약하다는 점에 착안

□ 부처·지자체 중소기업 지원사업 통합 관리 및 맞춤형 정보 제공

- (시스템구축) 중소기업 지원사업 이력정보 체계 구축(~'14년)
 - 14개 중앙부처 228개 사업, 17개 지자체 1,040개 사업
 - 재정·비재정·조세지원 등 중소기업 지원정책 통합구축
- (정책지원) 솔루션지원/경영분석 시스템 및 정책의사결정 지원 시스템 구축을 통한 다차원 분석
- (통합신청) 중앙부처·지자체사업 신청창구의 통합 및 신청 관리 구축
- (맞춤형 정보제공) 중소기업 지원사업 맞춤형 정책정보 제공 서비스 구축 및 기업마당에서 관리하는 지원사업과 관련정보 통합

【참고】 『중소기업 맞춤형 통합지원 서비스』 체계

- 2015년 ‘중소기업 지원사업 통합관리시스템’과 ‘1357콜센터’, ‘중소기업 정책정보 포털(기업마당)’과 연계가 완료되어 중소기업에 대한 맞춤형 통합지원 서비스 실현
- 통합관리시스템을 기반으로 전화, 인터넷, 대면상담을 통해 기업별 맞춤형 정보 제공



다. 추진 일정

1) 「중소기업통합콜센터」 구축

□ 고객센터 수준 제고를 위한 개별 콜센터의 물리적 통합

- (공간통합) 중기청을 비롯한 6개 콜센터를 단일장소(1357콜센터, 대전무역회관)로 합체하여 운영('15)
- 콜센터시스템*을 임대방식 ASP시스템에서 자체구축('14.12)

* **교환기**[IP-PBX(Internet Protocol Private Branch eXchange)](H/W), **CTI**(Computer Telephony Integration)(S/W), **녹취**, **IVR**(Interactive Voice Response) 등으로 구성된 시스템

□ 타 부처 중소기업 관련 콜센터*와의 연계 추진 ('15)

* 산업부(2), 미래부, 고용부, 금융위, 국세청, 관세청, 조달청, 특허청

- 각 부처에서 운영중인 FTA, 출연연, 금융, 인증분야 등 9개 콜센터를 ☎1357 통합콜센터와 연계하여 원스톱 종합상담서비스 제공 (기재부, 산업부, 미래부 등 관련 부처 협조)

* 데이터 중계시스템을 통해 콜센터 간 상담내용을 공유.처리하는 방식으로 민원인이 동일민원을 반복 설명해야 하는 불편 해소

- 각 기관과 공동으로 '콜센터 연계 협의체' 구성하여 범 부처 중소기업 통합 콜센터 구축 방안 마련 ('14.9~)

< 연도별 이행계획 >

	'14년	'15년
주요 이행 계획	<ul style="list-style-type: none"> - '중소기업통합콜센터 1357' 구축 · 운영 - 중소기업통합콜센터 홍보 ·KTX, 옥외전광판 등의 홍보물 송출 ·라디오 캠페인 	<ul style="list-style-type: none"> - '중소기업통합콜센터 1357' 운영 - 전화시스템 구축
소요 예산	881백만원	2,349백만원

2) 「기업마당」 정보제공 서비스 고도화

- 기업마당의 정보제공 서비스 고도화 ('14. 9)
 - 서비스 고도화를 위한 업체용역 발주
 - 기존 모바일웹의 UI/UX 문제점과 선진사례를 분석, 개선방안 도출
- 이메일·SNS를 통한 자동알림 기능 추가('14. 10)
 - 페이스북, 트위터와의 연동 프로세스 구축
- 모바일 관심정책 PUSH알림서비스 기능 제공('14.10)
 - 관심분야설정을 위한 관심정책 카테고리 세분화
 - 모바일 어플리케이션 개선
- “정책정보 문자서비스” 제공 ('14.9)
 - 중진공, 기보, 중앙회, 대한상의, 전경련 등 중소기업 유관기관과 협력하여 서비스 희망 기업 CEO 확보
 - 파일 등록 및 DB 저장(분야별 sort) → 요일별, 분야 셋팅(관리자프로그램) → 정책선정 후 일괄발송 프로세스 구축
- 정책캘린더('14.11)
 - 관계부처 협의를 통해 공고될 정책정보 수집 방법 확정
 - 시작되지 않은 정책정보 노출 프로세스 구축

< 연도별 이행계획 >

	'14년
주요 이행 계획	- 디자인 개편 - 정책캘린더 구축 - 문자알림서비스 구축 - 스마트폰 어플리케이션 push 기능추가 - 이메일·SNS를 통한 자동알림 기능 추가
소요 예산	3억원

3) 「중소기업 지원사업 통합관리시스템」 구축

□ 중소기업 지원사업 통합관리시스템 2차 구축 : 2014년도

- 중소기업 지원사업 통합관리시스템 확대(4개 중앙부처, 17개 지자체)
- 지자체 사업관리 기능 개발
- DW 및 다차원 분석시스템 구현을 통한 정책의사결정 지원시스템 구축
- 정보보안 컨설팅 및 법제도 개선 지원

□ 중소기업 지원사업 통합관리시스템 3차 구축 : 2015년도

- 비재정·조세지원 등 통합관리 대상 중소기업 지원정책 확대·제공
- 중소기업 지원사업 맞춤형 정책정보 제공서비스 구축
- 사업 신청창구의 통합 및 신청관리 기능 구현
- 중소기업 지원사업 및 기업(현황)정보 보유기관 연계 확대
- 기업마당에서 관리하는 지원사업 및 관련정보의 통합
- 지자체 사업관리 기능 고도화
- 대국민 서비스에 대비한 법제도 개선 지원

< 연도별 이행계획 >

	‘14년	‘15년
주요 이행 계획	<ul style="list-style-type: none"> - 통합이력정보, Soll임검증 및 경영현황 분석기능 확대 - 중앙부처·지자체 추가연계 - 지자체를 위한 지원사업관리(신청,심사) 기능 - 기업현황 및 이력정보 기반의 다차원 분석기능 	<ul style="list-style-type: none"> - 기업 맞춤형 정책정보 제공기능 개발 - 지원사업 신청창구 통합 및 관리기능 - 지자체를 위한 지원사업관리 기능 고도화 - 기업마당 연계 및 지원사업 표준화
소요 예산	100억	100억

라. 기대 효과 및 정부3.0 가치

1) 기대 효과

- 고객서비스 수준 제고 및 예산의 효율성 극대화
 - 중기청을 비롯한 6개 콜센터를 단일장소로 합체·운영함에 따른 ARS 미사용으로 통화대기 불편이 해소되어 고객 접근 편의성 증진 및 일관된 고객응대 서비스 제공

- 중소기업 지원정책에 대한 기업 인지도와 체감도 획기적 개선
 - 중소기업 정책정보 전달체계의 기능개선으로 손쉽게 정책정보 획득 및 중소기업 정책정보 전달체계에 대한 인지도 및 만족도 상승

- 중소기업 지원사업간 칸막이 제거 및 효율성 제고
 - 중앙부처·지자체간 중소기업 지원이력 공유 및 통합 관리로 특정 기업 과다·쏟림지원 사전 방지
 - 중소기업 지원사업 수혜기업 재무·고용현황 적시 확인을 통해 성장유망기업 선별 및 연계지원 강화
 - 기업특성별 정부 지원현황 분석 및 수혜기업에 대한 지속적인 성과추적 등으로 정책 환류 가능

2) 정부3.0 가치의 실현

- 기업 특성을 반영한 맞춤형 원스톱 서비스 제공

- 다양한 정부 중소기업 정책 및 사업을 일목요연하게 확인 가능, 유사 기업(기업 형태, 기업 규모 등)들이 주로 지원받는 지원 사업 등에 대한 정보 제공 및 가장 적합한 사업 추천 등 맞춤형 정보 제공
- 통합신청 기능 제공을 통해 개별 사업신청시스템 방문에 따른 불편 경감

□ 공유, 협력의 정부3.0 가치 내재화

- 각 부처의 중소기업 콜센터가 통합되고, 기업지원이력과 지원 사업 내용이 공유되어 이를 시스템으로 통합하는 부처간 협력을 통해 정부3.0이 추구하는 가치를 정책추진과정에 구현

□ 국민중심의 서비스 정부 구현

- 중소기업이 원하는 정책정보를 쉽게 찾아 활용할 수 있고, 개별 기업의 상황 맞춤형 정책정보 전달 체계구축

마. 홍보 계획

□ 라디오 캠페인을 통한 중소기업통합콜센터 홍보

- 출·퇴근시간대 라디오 캠페인을 통합 1357 중소기업통합콜센터 홍보('14.8월~9월)

□ 2030 스마트 세대를 겨냥한 '온라인 홍보' 확대 ('14.4~12)

- 네이버 등 민간 포털에서 '중소기업 지원제도', '중소기업 지원정책' 등을 검색하면 '기업마당'이 노출되는 키워드 홍보강화
- SNS(페이스북, 트위터), 뉴스레터, 전자우편 등을 통한 쌍방향 홍보

□ 5060세대 대상의 '오프라인 홍보' 강화 ('14.4~12)

- 중소기업 정책하면 '☎1357-기업마당'을 떠올릴 수 있도록 지상파 TV, 옥외전광판, 지하철 및 주요 일간지 공익광고 실시 (방통위, 문광부 협조)
- 시·군·구 민원실, 세무서(111개), 금융기관 등 기업인 민원 창구에 ☎1357-기업마당 리플릿, 스티커를 배포·홍보 (안행부, 국세청, 금융위 협조)

□ 「중소기업 맞춤형 통합지원서비스」 동영상 제작('14.12)

- '중소기업 지원사업 통합관리시스템' 구축 홍보영상을 바탕으로 '1357콜센터' 및 '기업마당'과의 연계를 통한 맞춤형서비스 홍보 동영상 제작