

특허청, 우수 특허 상담사에 유공 표창 수여

- 특허청 특허고객상담센터 총 19회 우수 전화 상담실(콜센터) 선정 -
 - 2023년 연간 상담 약 72만 건, 누적 이용자 수 약 1,260만 명 -
 - 산업재산권 상담 실적이 탁월한 우수 상담사 3명 선발해 표창·격려 -

특허청은 5. 23.(목) 14시 정부대전청사(대전시 서구) 특허청 소회의실에서 우수 특허 상담사에 대해 특허청장 표창을 수여한다고 밝혔다.

이번 행사는 특허고객상담센터가 ‘2024년 한국산업의 서비스 품질지수(KSQI)* 우수 전화 상담실(콜센터)’로 선정('24. 5월)됨에 따라, 그간의 상담사의 노고를 치하하고 격려하기 위해 마련됐다.

* 한국산업의 서비스품질지수(Korean Service Quality Index) : 한국산업의 서비스품질에 대한 고객의 체감정도를 나타내는 지수로 '04년부터 한국능률협회컨설팅에서 매년 조사·발표

특허고객상담센터는 한국산업의 서비스 품질지수 평가에 공공서비스 분야(중앙정부·지자체·공공기관)가 포함된 2005년 이후 올해까지 총 19회 우수전화 상담실(콜센터)로 선정됐다.

특허고객상담센터는 2002년 3월 개소한 이래 국내 및 국외 산업재산권 전문상담업무 수행을 통해 특허행정 전반에 대한 고품질 상담서비스 제공 및 고객 권리보호에 기여해 왔다. 2023년 특허고객상담센터의 연간 상담 건은 약 72만 건이었고, 누적 이용자 수는 약 1,260만 명에 달했다.

금번 포상 대상자*는 특허고객상담센터 60여 명의 상담사 중 상담실적 및 전문성, 고객 칭찬 실적 등을 종합적으로 평가해 선정됐다. 이들은 산업재산권의 출원부터 심사, 등록까지 전문성 높은 고품질의 상담서비스 제공 및 지속적인 상담서비스 품질 관리 등을 통해 고객만족도 향상에 기여한 공로를 인정받았다.

* 박의정 대리, 이희정 사원, 김은희 사원 등 3명

김시형 특허청장 직무대리는 “상담사분들의 노고에 감사드리며 여러분은 특허고객의 성장을 돕는 숨은 조력자”라고 강조하면서 “특허청은 앞으로도 특허고객상담센터를 통해 국민의 의견을 지속적으로 수렴해 적극행정을 추진하기 위해 노력하겠다”고 말했다.

한편 산업재산권(특허, 상표, 디자인 등)에 대한 문의가 있는 경우, 특허고객상담센터(1544-8080)를 통한 전화상담 및 챗봇상담, 채팅상담* 등을 통해 자세한 안내와 도움을 받을 수 있다.

* 챗봇상담(<https://chatbot.ips.go.kr>), 채팅상담(<https://kipo.go.kr/kcall>)

※ 붙임: 특허상담 유공자 표창 수여식 개요

※ 행사 사진은 행사 직후 배포 예정

담당 부서	산업재산정보국 산업재산등록과	책임자	과 장	구본경 (042-481-5232)
		담당자	사무관	이민영 (042-481-5142)



□ 추진 목적

- KSQI 우수콜센터 선정계기('24. 5월), 특허상담 유공자 선발 및 포상을 통해 그간의 공적을 치하하고 노고를 격려

□ 행사 개요

- 일시/장소 : 5. 23(목), 14:00 ~ / 특허청 소회의실(14F)
- 참 석 자 : 특허청장 직무대리, 산업재산정보국장, 포상 대상자 3명 등
- 주요 내용 : 상담사 노고 치하 및 표창장 수여

□ 행사 일정

시 간		주 요 내 용	비 고
14:00~14:08	08'	• 표창장 및 꽃다발 수여	특허청장 직무대리 → 상담사 3명
14:08~14:10	02'	• 격려말씀	특허청장 직무대리
14:10~14:15	05'	• 기념사진 촬영	참석자 전원