

1,300만 명이 선택한 맞춤형 산업재산권 상담 서비스, 특허고객상담센터

- 특허고객상담센터, 중앙정부 부문 최초 총 20회 우수 콜센터 인증 -

특허청(청장 김완기)은 5. 27.(화) 14시 대전무역회관(대전시 서구)에서 특허고객상담센터의 중앙정부 부문 서비스 품질평가* ‘우수콜센터 총 20회 선정 기념 행사’를 개최한다.

* 한국산업 서비스 품질지수(KSQI, Korean Service Quality Index) : 한국능률협회컨설팅 주관 제조업, 금융, 공공서비스 등에서 제공하는 서비스 품질에 대한 고객의 체감정도

이날 행사는 중앙정부 부문 최초로 총 20회 우수 콜센터로 선정된 특허고객상담센터에 인증 현판을 전달하고, 특허 고객들과 직접 소통을 담당해 온 상담사들의 노고에 대한 감사를 표하기 위해 마련됐다.

특허청은 2002년 특허·상표·디자인 등 산업재산권에 대한 정보 부족 및 전자출원 시스템이 익숙하지 않은 민원인들을 위해 ‘특허고객콜센터(대표번호 1544-8080, 발명발명)’를 개소하였다. 이후, 특허고객의 상담센터 접근 편의성 제고를 위해 전화 상담뿐만 아니라, 채팅 및 챗봇 상담* 등 다양한 고품질 서비스를 제공하였다. 2025년 4월 기준 특허고객상담센터의 누적 상담 건은 약 1,365만 건이었고, 누적 이용자 수는 약 1,300만 명으로 특허행정 전반에 대한 맞춤형 서비스를 제공하여 우리 산업 발전에 큰 기여를 하고 있다.

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

특허청 정재환 산업재산정보국장은 “특허고객 접점의 최일선에서 산업재산권 창출 및 권익 보호를 지원하고 계신 상담사분들의 노고에 감사드린다”면서 “발명의 날 60주년을 맞이하여, 특허청은 국민의 의견을 적극 수렴하여 앞으로도 특허행정의 고품질 서비스 제공을 위해 노력하겠다”고 밝혔다.

※ 붙임: 행사 개요 및 현수막 / 사진은 행사 후 배포 예정

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

1. 개요

- 일시/장소 : 5.27(화), 14:00~14:40/특허고객상담센터(무역회관 11층)
- 행사명 : 특허고객상담센터 우수 콜센터 총 20회 선정 기념 행사
- 참석자 : (특허청) 산업재산정보국장, 산업재산등록과장 등
(정보원) 특허정보원장, 특허고객상담센터장 및 상담사 등

2. 주요 메시지

- ① 특허고객 접점의 최일선인 “특허고객상담센터”의 중앙정부 부문 최초 총 20회 우수 콜센터 선정에 따른 기념 현판 전달
- ② 상담사 애로 파악 및 처우개선 지원을 통한 특허고객 대응 서비스 만족도 제고 추진

3. 세부 일정

시 간		주 요 내 용	비 고
14:00~14:10	10'	• 센터시찰 및 행사장 이동	-
14:10~14:13	03'	• 현판 및 인증패 전달식, 기념사진 촬영	국장님, 정보원장님
14:13~14:16	03'	• 인사말씀	국장님
14:16~14:36	20'	• 간담회	참석자 전원
14:36~14:40	04'	• 기념사진 촬영	참석자 전원

