



문 의	정보고객지원국 정보고객정책과	과 장 전현진 사무관 장래의	042-481-5460 042-481-3457
  공공누리 공공저작물 자유이용허락	2019년 3월 19일(화) 배포(09:00) 즉시 보도해 주시기 바랍니다.		

특허고객상담센터 이용고객 1,000만 돌파!

특허청(청장 박원주)은 특허고객상담센터의 이용고객이 천만을 돌파했다고 밝혔다. 상담센터가 2002년 3월에 개소했으니 꼭 17년만의 성과이다.

특허고객상담센터는 특허, 상표, 디자인에 대한 출원서 작성에서부터 심사·심판, 등록 및 수수료 납부에 이르기까지 특허행정 전과정에 관한 고품질 상담서비스를 제공함으로써 국민이 쉽고 편리하게 특허권 등을 획득할 수 있도록 지원해왔다.

특허고객상담센터의 규모와 이용건수도 크게 증가했다. 24명의 상담원으로 시작한 출범 초기에는 하루 이용건수가 500여건에 불과했으나, 지금은 54명의 상담원이 매일 2,500여건의 상담요청을 처리하고 있다.

또한 대표전화(1544-8080)를 통한 전화상담 외에 대표전화를 통해 상담예약시 상담사가 고객에게 전화를 걸어 상담해 주는 전화상담 예약 서비스, 고객의 화면을 공유하여 전자출원 오류 등을 직접 해결해주는 PC원격지원 서비스, 카카오톡을 이용한 채팅상담서비스 등 고객의 요구를 만족시켜 줄 수 있는 다양한 상담서비스를 제공하고 있다.

뿐만 아니라 특허출원이 거절되거나 등록된 권리가 소멸될 위기에 있는 고객에게 해결방법을 안내하는 엔젤콜 서비스, 상담내용에 대한 만족도 및 고객의견 수렴 등을 위한 사후 해피콜 서비스 등 국민의 권익보호 및 의견수렴을 위해 적극 나서고 있다.

양적인 성장 외에도 기술표준원 한국서비스품질 우수기업 인증, 한국표준협회 KS 인증 등을 획득했으며, 한국능률협회컨설팅이 선정하는 우수콜센터에 14년 연속 선정되는 등 질적인 측면에서도 높은 평가를 받고 있다.

특허고객상담센터는 이용고객 1,000만 돌파를 기념하여 상담센터 이용고객의 생생한 경험담을 토대로 보다 나은 상담서비스 제공을 위해 '특허고객상담센터 대국민 이용수기 공모전'을 진행 중이며, 우수수기에 대해서는 심사를 거쳐 포상할 계획이다.

특허청 문삼섭 정보고객지원국장은 "특허고객의 지속적인 관심과 지원에 감사드리며 앞으로도 고품질 상담서비스 제공을 통해 국민의 특허권 획득에 도움이 되는 특허고객상담센터가 되도록 지속적으로 노력하겠다"고 밝혔다.



보도자료와 관련하여 자세한 내용을 원하시면 정보고객지원국 정보고객정책과 사무관 장래의(☎ 042-481-3457)으로 연락 바랍니다.