

보도시점 2026. 5. 29.(금) 15:00 배포 2026. 5. 29.(금) 14:30

## 2025년 기준 경제총조사 대국민 편의 향상을 위한 콜센터 운영 시작

- 조사 응답자의 모든 궁금증을 빠르게 해결하는 경제총조사 콜센터
- AI 기반 콜센터 도입으로 대국민 민원 서비스 향상 기대

국가데이터처(처장 안형준)는 5월 29일(금) 대전 KT 인재개발원에서 「2025년 기준 경제총조사」\* 콜센터 개소식을 개최하였다. 이를 통해 6월부터 시행하는 경제총조사와 관련한 민원 대응이 원활하게 이루어질 수 있도록 상담 체계 전반을 최종 점검하였다.

\* 우리나라 전체 산업의 고용, 생산, 경영 실태 등을 종합적으로 파악하기 위해 **전국의 모든 사업체를 대상으로 5년마다 시행하는** 국내 최대 규모의 경제 조사

2025년 기준 경제총조사 콜센터는 6월 1일부터 7월 22일까지 전문 상담사와 AI 기술을 이용해 24시간 운영한다. 콜센터에서는 경제총조사에 관한 문의에 빠르게 대응하고, 전화조사(CATI)를 실시하는 등 조사대상 사업체의 응답자가 조사에 편리하게 참여할 수 있도록 다양한 편의를 제공한다.

이번 조사에서는 보이스봇(말로 하는, 누르는 ARS), 챗봇, STT(Speech to Text) 등 AI 기술을 이용한 다양한 상담 채널을 도입하여 24시간 응대 체계를 갖추고 민원 서비스의 품질을 높이고자 하였다.

또한, 응답자가 콜센터 및 경제총조사 홈페이지를 통해 전화조사와 방문조사 시간을 예약할 수 있으며, 전화조사의 경우 사업체 확인\*을 거쳐 전화조사를 실시한다.

\* 조사 안내문의 참여 번호, 사업자등록번호 끝 3자리 등

한편, 콜센터 문의 시 모든 상담사가 통화 중이거나 근무시간 외일 경우 문의자가 전화번호를 남기면 상담사가 발신정보알리미 서비스\*를 통해 전화 발신(당일 또는 익일 오전)할 예정이므로 안심하고 전화를 받으면 된다.

\* 텍스트 유형(국가데이터처, 6글자), 이미지 유형(KT 안드로이드폰의 경우 온라인 배너)

안형준 국가데이터처장은 콜센터 개소식에서 “2025년 기준 경제총조사 대상 사업체는 모바일, PC, 전화, 면접조사 등 다양한 방법으로 조사에 참여할 수 있으며, 조사 참여와 관련해서 도움이 필요한 경우 언제든지 콜센터로 연락 바란다”라고 말했다.

더불어, “국가 경제 발전과 국민 모두의 희망찬 내일을 설계하는 소중한 데이터를 쌓기 위한 2025년 기준 경제총조사에 국민 여러분의 적극적 참여와 관심을 부탁드립니다”라고 당부하였다.

**【2025년 기준 경제총조사 콜센터 운영 개요】**

- 대표번호: 080-700-2025
- 운영기간: '26. 6. 1. ~ 7. 22.
- 운영시간: 보이스봇(챗봇) 24시간, 상담사 월~금 09:00~19:00, 토 09:00~15:00

담당 부서	경제통계국 경제총조사과	책임자	과 장	김혜련 (042-481-3770)
		담당자	사무관	박성인 (042-481-3771)



- (조사 목적) 우리나라 전체 산업에 대한 고용, 생산, 경영 실태 등의 구조를 동일시점에 동일기준으로 파악하여 국가 및 지방 정부의 경제 산업 정책 수립과 기업의 경영계획 수립 및 평가의 기초자료를 제공
- (법적 근거) 통계법 제5조의4에 의한 총조사 실시, 통계법 제17조에 의한 지정통계(제101071호), 경제총조사 규칙(총리령 제2065호)
- (조사 연혁) 2011년에 산업총조사와 서비스업총조사를 통합하여 최초 시행, 2021년에 행정 자료 기반 조사 시행, 2026년 제4차 조사 시행 예정
- (조사 주기) 매 5년(0자 및 5자 연도 기준) 1자 및 6자 연도에 시행
- (조사 대상) 조사 기준일 현재('25. 12. 31.), 우리나라에서 산업활동을 수행하고 있는 모든 사업체(19개 산업\*)
  - \* 21개 산업(A~U) 중 자가소비 생산 활동(T), 국제 및 외국기관(U) 제외
  - 모집단 753만 개 중 현장 조사 334만 개\*, 비현장 조사 419만 개 사업체
    - \* 전수(종사자 수 5인이상 등, 202만 개)+표본132만 개
- (조사 기간) '26. 6. 12. ~ 7. 22. (온라인 조사 6. 1. ~ 6. 30.)
- (조사표) 7종 업종별 6종, 본사 1종
- (조사 항목) 38개 공통 항목 12개, 특성 항목 26개
- (조사 방법) 면접조사 원칙, 스마트조사<sup>온라인(PC, 모바일), 전화, 이메일, 팩스 병행</sup>
- (조사 체계) 국가데이터처(주관기관), 지방정부(시행기관)
- (조사 인력) 공무원 약 1천 명, 조사요원 약 1만 6천 명
- (결과 공표) 잠정결과 공표('26.12월), 확정결과 공표('27.6월)



안형준 국가데이터처장이 29일 「2025년 기준 경제총조사 콜센터 개소식」에서 상담 시연을 하는 중이다.



안형준 국가데이터처장(가운데)이 29일 「2025년 기준 경제총조사 콜센터 개소식」에서 콜센터 담당자들과 함께 경제총조사의 성공을 다짐하였다.