



보도자료



배 포 일	2025. 8. 29(금)	매 수	3매
생 산 부 서	총무처 CS관리부 부장 홍대식, 차장 송원근 (☎ 054-811-2051)		
배 포 부 서	홍보처 언론홍보부 부장 배강민, 차장 김영민 (☎ 054-811-1331)		
배 포 일 시	즉시 보도 가능합니다.		

한국도로공사, 2025 디지털고객경험지수(DCXI) 2년 연속 1위 선정

- ▶ 시장형 공기업 부문 2년 연속 1위... 디지털 전환 선도로 높은 평가
- ▶ 다차로 하이패스, 휴게소 로봇 셰프, AI 콜센터 등 혁신 사례

□ 한국도로공사(사장 함진규)는 29일(금) 한국표준협회(회장 문동민)가 발표한 2025년도 디지털고객경험지수(DCXI : Digital Customer Experience Index) 조사에서 시장형 공기업 부문 2년 연속 1위에 선정됐다고 밝혔다.

○ 디지털고객경험지수는 기업이 제공하는 다양한 디지털 채널을 통해 고객의 구매 및 소비 과정 전체에 걸친 경험 만족도를 평가하여 기업의 디지털 전환 역량과 효율성을 측정하는 지표*다.

* 한국표준협회와 고려대학교 경영대학 공동개발, 2023년 도입 및 최초 인증 실시

□ 이번 결과는 1년 이내 디지털 채널(홈페이지, 콜센터 등) 이용 경험이 있는 만 20세~60세 고객을 대상으로 △시스템 품질(사용용이성, 신뢰성 등 5개 항목) △정보 품질(정확성, 포맷 등 4개 항목) △개인화(공감성, 프라이버시) 항목에 대해 설문 조사를 통해 도출됐다.

- 특히 한국도로공사는 하이패스, 휴게소, 콜센터 등 고객 접점 전반에서 디지털 전환을 이끌어냈다는 점이 높은 평가를 받았다.
- 전국 고속도로에 하이패스 시스템을 고도화해 하이패스 이용률 92%를 달성했으며, 다차로 하이패스 시스템을 확대하여 무정차 통행 환경을 구축하고 있다.
- 고속도로 휴게소에서는 로봇 셰프·바리스타를 도입해 심야 시간에도 간편하게 식음료 서비스를 제공하고 있으며, 커넥터 연결만으로 전기차 충전부터 결제까지 가능한 원스톱 ‘오토차징’ 서비스도 운영 중이다.
- 또한, 고객의 상담 편의성과 상담사의 업무 효율성 증대를 위해 콜센터 인공지능(AI) 보이스봇을 도입했다. 이를 통해 ‘23년 대비 ‘24년 민원 만족도는 28.5% 상승했고, 국민권익위원회 주관 민원처리 우수기관에 2년 연속 선정되기도 했다.
- 한국도로공사 관계자는 “앞으로도 국민이 체감할 수 있는 교통서비스의 디지털 혁신을 이어가 국민의 기대에 부응할 수 있도록 노력하겠다”라고 밝혔다.

붙임 : 관련 사진 1부. 끝.



29일(금), 롯데 시그니엘 서울에서 열린 디지털고객경험지수 인증 수여식에서 정동섭 한국도로공사 총무처장(오른쪽)과 문동민 한국표준협회 회장(왼쪽)이 시상 후 기념 촬영을 하고 있다.