

Connecting Policy to People

집을 넘어, 삶을 짓다



01.

LH주거복지정보

회사소개

회사소개

“ 주거정책이 국민의 삶에 닿기까지 ”

LH주거복지정보(주)는 공공주택 정보를 국민과 잇는, 국내 최대의 공공 주거정보 공유 기관입니다.

저희는 단순한 상담 기관에 머무르지 않습니다.

주거정책과 국민 사이의 거리를 좁혀, 정책이 국민 한 분 한 분의 삶에 닿도록 연결하는 일, 그것이 저희가 존재하는 이유입니다.

이를 위해 데이터 기반 맞춤형 주거 컨설팅과 AI Contact Center를 갖춘 'K-Home Consulting & Data Center'로 나아가겠습니다.

집을 넘어, 삶을 짓는 일에 LH주거복지정보(주)가 늘 함께하겠습니다.



연혁

LH주거복지정보(주)는 국민의 토지·주택 및 주거지원과 관련된 궁금증을 해소하고,
신속하고 정확한 상담 서비스를 제공하기 위해 설립

한국토지주택공사가 100% 출자한 자회사로서

「한국토지주택공사법」 제8조 제2항을 근거로 「공공부문 비정규직 정규직 전환 가이드라인」에 따라 출범

2024
- 현재

2022-2023

2020-2021

2018-2019

'18. 10. 법인 설립 등록

'18. 11. 영업 개시

'19. 08. 사명 변경

(주)나상담센터 → LH주거복지정보(주)

'20. 12. 가족친화인증기업 선정

'21. 01. 공직유관단체 지정

'21. 03. 재택근무시스템 도입

'21. 08. 산업안전보건관리지침 제정

'21. 11. 임직원 행동강령 지침 제정

'22.05. 통합 상담어플리케이션 도입

'22.08. 청년월세 상담지원

'22.12. 노후도시 정비사업상담 지원

'23.02. 전세임대센터 경기북부지역 분리 운영

'23.04. 마이홈센터 매입임대 분리 운영(IVR)

'23.08. 감정노동자 보호 우수기관 인증 획득 ^{최초}

'23.10. 전세임대센터 강원, 제주 개소

'23.12. 3년 연속 “가족친화기업 인증” 획득

'24. 01. 찾아가는 1:1 맞춤형 주거상담 서비스 시행

'24.06. AICC 구현을 위한 콜센터 고도화 용역사업 착수

'24.07. 주거정보 교육서비스 제공 착수

'24.06. 자체 설문조사시스템 도입

'25.01. 지자체와 공공 주거정보 확산을 위한 MOU 체결

'25.01. FSC 홍보 라이선스 동종업계 최초 취득

'25.04. AICC (인공지능 컨택센터) 시스템 운영 개시

'25.07. KSQI “한국의 우수콜센터” 선정 ^{최초}

'25.07. 보건관리 우수 사업장 선정(92점, 공공기관 평균 89점 상회)

'25.08. 감정노동자보호 우수기관 재인증 획득 ^{동종업계 최고점}

'25.09. ISO45001 안전보건경영시스템 최초 인증·무재해 사업장

'25.10. 한국폴리텍대학 우수 교육기관 인증 획득

'25.12. 2025년 ESG평가등급 ‘A’

'25.12. 가족친화기관 3회 연속 인증(98.4점, 직전 대비 8.6점 상승)

'25.12. 인천광역시 자립지원 유공표창 수상

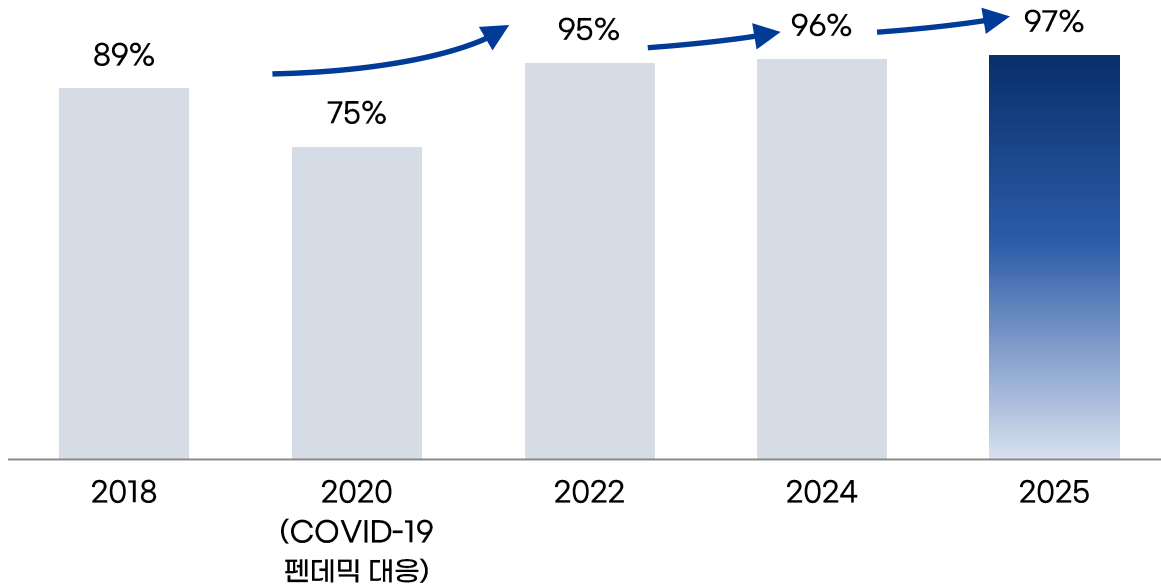
조직도

1단, 2차, 9팀, 5센터



주요 성과

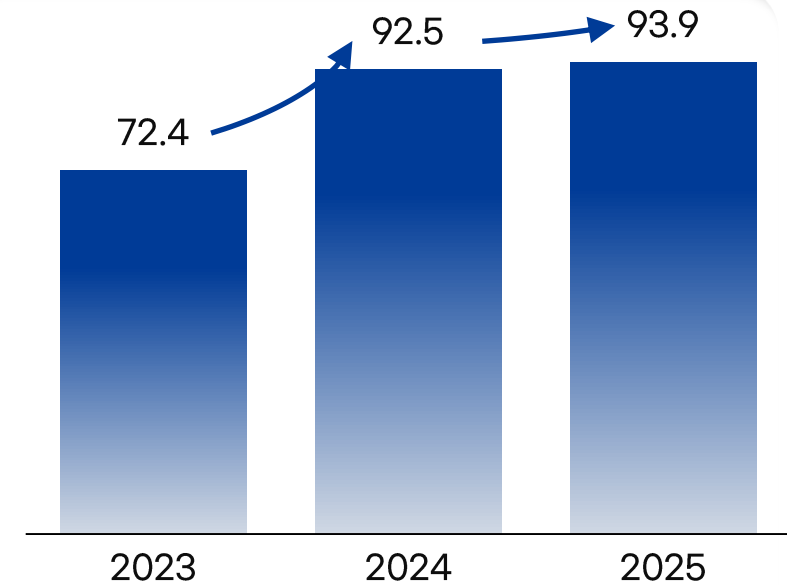
응대율



끊임 없는 응대, 89% → 97%로

국민의 모든 문의에 빠짐없이 답하기 위해,
상담 인프라와 AI 채널을 꾸준히 고도화해 왔습니다.
그 결과 응대율은 2018년 89%에서 2025년 97%로 향상되어,
더 많은 국민이 더 빠르게 주거 상담에 닿을 수 있게 되었습니다.

고객 만족도



국민의 평가, 93.9점

국민이 체감하는 서비스 품질을 높이기 위해
상담 역량과 응대 체계를 꾸준히 개선해 왔습니다.
그 결과 회사 전체 고객만족도는 '23년 72.4점에서 '25년 93.9점으로
3년 연속 상승하여, 국민의 신뢰가 해마다 두터워지고 있습니다.

주요 성과

LH주거복지정보(주)는 품질 관리와 고객 만족을 최우선으로, 효율적인 업무 체계를 구축해 서비스 품질을 지속적으로 높여 왔습니다. 그 결과 2025년 한 해에만 서비스 품질·안전·보건·인재·교육·ESG 등 4개 분야에서 9건의 대외 인증·표창을 획득하였으며, 이러한 성과는 국민에게 믿음과 신뢰를 드리는 든든한 기반이 되고 있습니다.



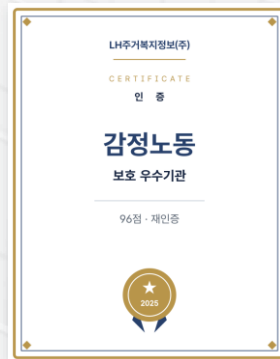
KSQI
한국의 우수콜센터



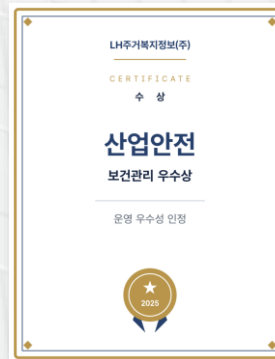
ARS
운영실태평가 우수



ISO 45001
안전보건경영시스템



감정노동자
보호 우수기관



산업안전·보건관리
우수상



한국폴리텍대학
우수 교육기관



ESG 평가등급 'A'



가족친화인증기관
(3회 연속)



인천광역시 자립지원
유공표창





02.

LH주거복지정보

사업소개

상담센터

“ 삶을 더 가치 있게, 주거를 더 든든하게, 기대 그 이상의 감동을 약속합니다 ”

630만+

연간 응대 규모 ('25)

4000만+

누적 응대 규모 ('18~ '25)

53만+

월 평균 응대 규모 ('25)



마이홈센터

주거지원, 임대주택, 분양 정보 및
주거복지에 대한 종합 컨설팅 제공

주요상담 내용

- LH 분양 및 임대 정보에 대한 안내
(주택, 상가, 토지, 주거복지 등)
- 주거지원, 임대주택 등 맞춤형 주거지원 컨설팅



바로처리센터

LH주택 입주자를 대상으로 한 종합
A/S접수 및 관리서비스를 제공

주요상담 내용

- A/S접수 상담, A/S처리관리
(하자보수진행상태, 보수일정 확인)
- 하자보수만족도 조사



전세임대센터

전세임대 공급유형별 신청자격 및 운영,
자립준비청년 지원 컨설팅
인천검단 정상화 상담 제공

주요상담 내용

- 전세임대센터: 전세임대 지원 컨설팅
- 유스타트: 보호종료아동의 맞춤형 주거정보 컨설팅
- 인천검단: 인천검단 정상화 전문 상담



주택지원센터

건설임대 계약 및 운영상담,
공동주택 관리에 관한 제도 컨설팅,
민간임대 사업자 제도 상담 제공

주요상담 내용

- 공개해소: 건설임대 운영 전반에 대한 컨설팅
- 공동주택: 공동주택 관리 지원에 대한 전문상담
- 렌트홈: 민간임대등록 관련 규정 절차 등 전문상담

국민소통센터

“ 국민의 주거고민에 먼저 다가가, 가장 가까운 곳에서 삶을 함께 짓습니다 ”

협력 기관 10→38곳
활동 인원 1,192 → 2,961명 ('25)

맞춤형 컨설팅

청년·신혼부부·자립준비청년 등 주거취약계층을 직접 찾아가
 1:1 맞춤 상담과 현장 안내를 제공합니다.

2025년 상담·소통 활동 인원은 747명 → 1,952명으로 **약 2.6배** 늘어,
 국민이 체감하는 주거 접점을 한층 넓혔습니다.

기관 교육

자립지원기관·가족센터·지자체 등
 유관기관의 종사자와 대상자에게 주거교육·강연을 제공합니다.

2025년 교육 인원은 445명 → 1,009명(**약 2.3배**)
 교육 협력 기관은 10곳 → 38곳(**약 3.8배**) 으로 확대되어,
 현장을 통한 주거정보 전달망을 빠르게 넓혔습니다.

AICC

응답하는 상담에서, 예측하는 상담으로

“스마트 주거정보 플랫폼”

AICC 1단계

AI가 단순·반복 문의를 1차 대응하며,
응대를 더 빠르고 정확하게

· 도입 내용

디지털 채널(보이는 ARS · 콜봇 등) 구축

지능형 상담 확대 기반 마련

*2025.4 AICC 시스템 운영 개시

· 성과

디지털 채널 처리 56.4만 건, 전체 응대의 8.6%
(콜봇·보이는ARS 47.9만 + 카카오톡 8.5만)



AICC 2단계

자동화를 넘어, 축적된 상담 데이터로
국민의 필요를 ‘먼저’ 읽는 단계로

· 도입 예정

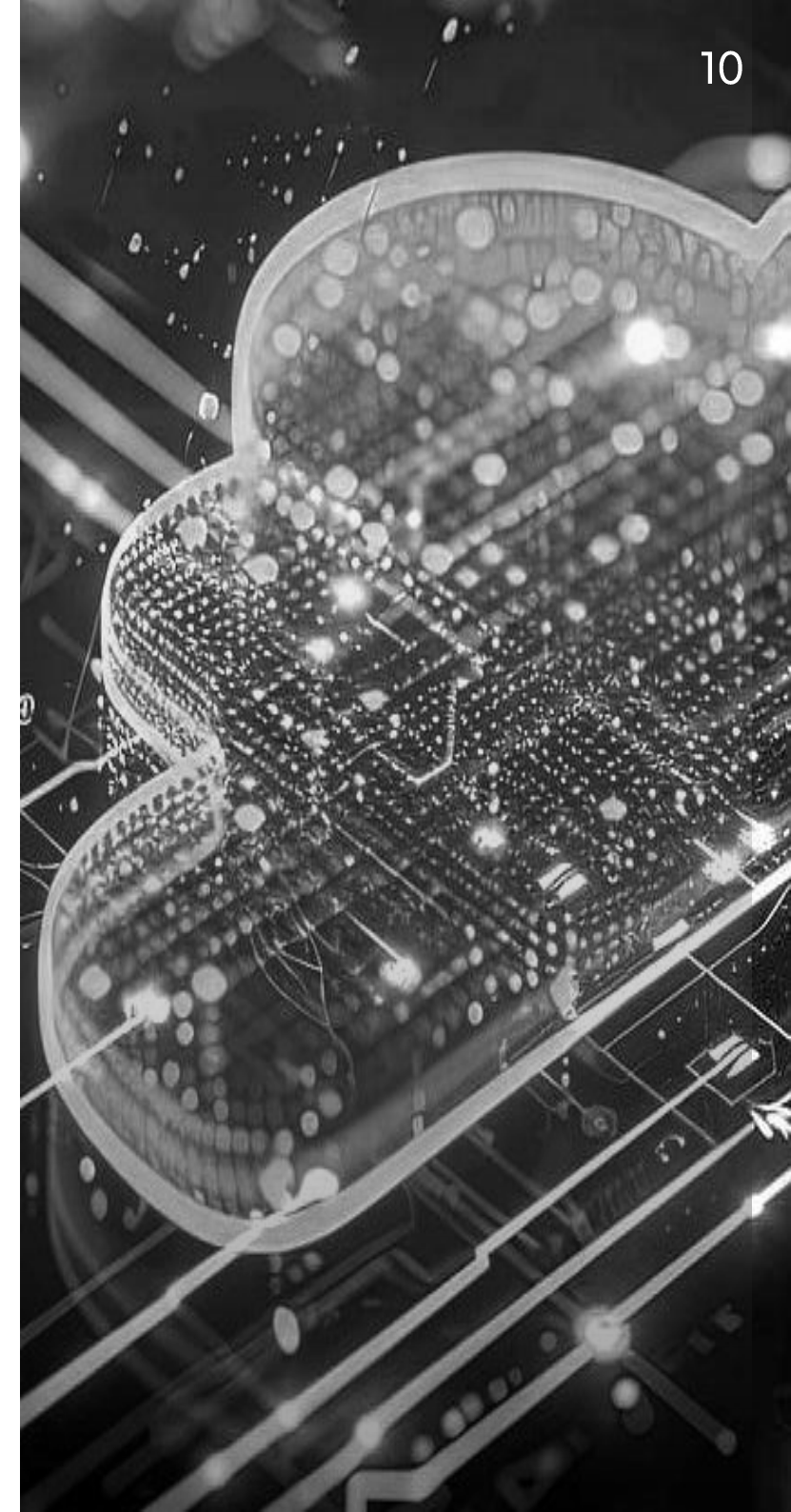
생성형 AI 챗봇 (LLM 기반)

정해진 시나리오를 넘어,
국민이 자연어로 묻고 답하는 대화형 상담 처리
(’26.10 시범오픈 → ’27년 정식 운영)

· 목표

디지털 채널 이용률 8.6%(’25) → 19.0%(’26 목표)

1단계가 "정해진 답을 빠르게 자동 응답"이라면,
2단계는 "국민의 말을 이해하고(LLM), 데이터로 필요를 먼저 읽는(예측)" 단계로의 도약입니다



Connecting Policy to People

집을 넘어, 삶을 짓다

응답하는 조직에서, 예측하는 조직으로
국민의 삶에 더 깊이 닿겠습니다



COPYRIGHT 2026 HOUSING WELFARE INFORMATION