

10월의 Story 「이모지(Emoji, 그림문자) 커뮤니케이션」

미국 IT기업 어도비가 최근 '2021 글로벌 이모지 트렌드 보고서'를 통해 “직장 내 소통에서 이모지를 사용하면 인력 유치와 협력 도모에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다”고 밝혔습니다. 한국을 비롯한 7개국의 이모지 사용자 7,000명을 대상으로 설문해 보니 전체 응답자 중 71%가 직장에서 이모지를 사용하는 동료에게 더 호감을 느꼈다고 답했다는 것인데요.

특히 이모지 사용에 익숙한 Z세대 절반 이상은 “팀원이나 상사가 이모지를 더 많이 사용한다면 일에 대한 만족도가 높아질 것”이라고 답한 것으로 나타났습니다. 응답자들은 이모지가 포함된 업무 요청에 더 수용적이고(51%), 이모지 사용이 아이디어의 빠른 공유에 도움을 주며(73%), 효율적 의사결정에 도움을 준다(63%)고 답했다고 합니다. 불과 몇 년 전까지만 해도 “너무 가벼워 보인다”고 여겨졌던 이모지가 어느새 직장 내 중요한 소통 수단으로 자리 잡은 것입니다.



한국인이 가장 많이 쓰는 이모지 TOP 5



전 세계인이 가장 많이 쓰는 이모지 TOP 5



- 출처: 어도비 2021 글로벌 이모지 트렌드 보고서 -

이모지가 인기를 끄는 이유는 비언어적 신호가 불가능한 디지털 환경에서 미묘한 억양과 감정을 담아낼 수 있기 때문입니다. 업무를 요청하거나 질문을 하는 경우에 다소 딱딱해 보이는 것이 부담스러워 이모지를 활용한 경험 다들 한번쯤은 있을 것입니다. 코로나19로 인해 비대면 소통이 일상화 된 지금, 온라인 커뮤니케이션 스킬의 중요성이 더 없이 중요해졌습니다. 백번의 말 보다 한번의 표정이 감정을 잘 전달할 수 있듯, 상황에 맞는 이모지를 직원들과의 소통에 적극 활용해 보는 건 어떨까요?

알아두면 좋은 정보 「직장인 디지털 과부하」

코로나19 이후 원격 및 비대면 업무 환경으로 변화를 겪으면서 이른바 '디지털 과부하'를 겪는다는 직장인들이 많은 것으로 나타났습니다. 직장인 440명을 대상으로 한 어느 설문조사에 따르면 전체 응답자의 약 3분의 2 수준인 63.9%가 '디지털 과부하'로 인해 스트레스를 겪고 있다고 답했습니다.

< '디지털 과부하' 스트레스를 겪는 이유는? >

1. **비대면 업무로 인해 메신저 연락이 더 잦아져서 (53.7%)**
2. 비대면 업무 소통시 의사 전달에 한계가 있어서 (47.0%)
3. 새로운 시스템에 대한 적응이 힘들어서 (25.3%)
4. 시공간의 제약이 없다 보니 업무량이 많아져서 (24.9%)
5. 코로나19 이전 대비 업무환경이 급변해서 (20.3%)



※ 출처: 잡코리아(직장인 440명 복수응답)

10월의 고충 키워드 「 재테크 」

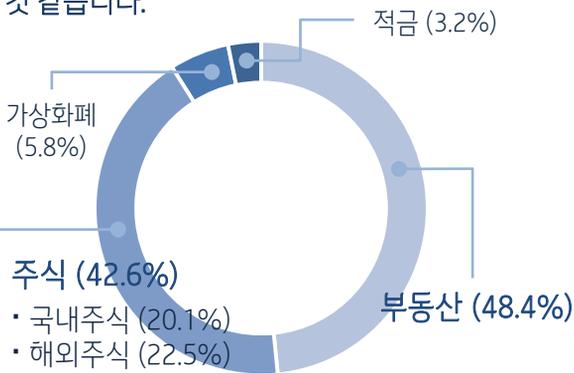
작년 초 코로나19 발생 이후 주가지수, 환율 등 각종 경제지표가 드라마틱하게 변동하였습니다.

그로부터 1년후 직장인들의 선호 자산에도 적지 않은 변화가 일어났는데요. 10월호에서는 재테크와 관련된 사내제도를 한번 알아보도록 하겠습니다.

(자세한 문의사항은 언제나 KT119로 문의주세요.)

✓ 지금 바로 써먹기 좋은 소통 Tip

직장인의 관심사 하면 빼놓을 수 없는 것이 바로 '재테크' 일 것입니다. 직장인들이 가장 선호하는 투자 수단은 과연 무엇일까요? 아래 그림을 통해 재테크에 대한 직원들의 생각을 짐작할 수 있을 것 같습니다.



※ 출처: 한국경제(직장인 1,200명 응답)

[연금저축] 금융기관이나 상품을 변경할 수 있나요?

네, 가능합니다. 회사에서 지원하고 있는 금융기관에 한해 금융기관 및 금융상품을 변경할 수 있습니다.

[연금저축] 금융기관/상품 변경은 언제든 가능한가요?

년 2회(4월, 10월) 가능합니다. 금융기관/상품 변경 관련 자세한 사항은 전사문서, 전사게시판을 통해 별도 공지됩니다.

* '21년 10월 금융기관/상품 변경 신청기간 : 9:27~10:12

[퇴직연금] 중도인출이 가능한가요?

법정 사유로 긴급자금이 필요한 경우 신청 가능합니다. (단, 확정기여^{DC}형 또는 혼합형^{DC}적립금만 해당인 경우에 한함)

[퇴직연금] 중도인출 사유 발생시 신청서류 및 절차는?

DC금융기관에 내방하시서 신청서 및 증빙서류를 제출하시면 됩니다. KT 시스템에서의 별도 신청절차는 없습니다.

주요 고충개선 사례



Q. 경조금 신청시 증빙서류 구비에 소요되는 시간이 많아요.

A. 업무로 바쁠 때 경조금 신청에 필요한 서류를 제출하는 것이 다소 번거롭다는 의견을 많은 분들이 주셨는데요. 올해 9월3일부터는 경조금 증빙서류를 인사정보/복무/경조사게시판 정보로 대체함으로써 경조금 신청에 소요되는 시간을 대폭 축소하였습니다. 마비서 또는 ERP의 경조금 신청 화면에서 경조사유와 대상자, 증빙유형만 선택하시면 됩니다.

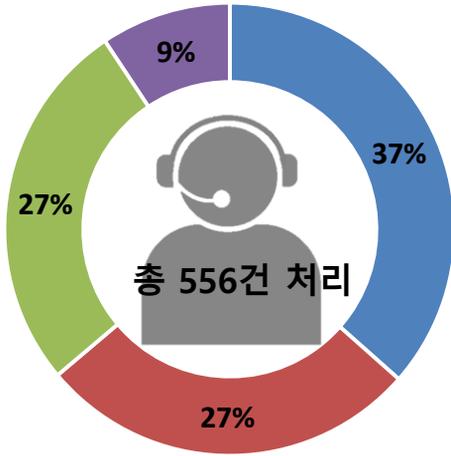
Q. 현장작업 및 고객대면 직원에게 지급되는 마스크를 계절에 맞게 변경해주세요.

A. 하계시즌 동안 작업현장과 고객접점에서 불볕더위로 고생하시는 분들을 위해 숨쉬기가 상대적으로 편한 KF-AD 마스크를 지급해 드렸는데요. 점점 선선한 날씨를 감안하고, 마스크 관련 직원분들의 의견을 수렴하여 9월부터 KF-94 마스크가 지급되도록 개선하였습니다. 1인당 마스크 지급수량도 주 3매에서 월 20매로 대폭 확대하였습니다.



3분기 고충처리 성과

1. 노사상생센터



1 보수/복지 (203건)

급여(42건), 의료비 지원(40건) 등

2 업무환경 (152건)

사무용OA(41건), 사옥시설(26건) 등

3 복무/인사 (149건)

휴가(71건), 휴직(25건) 등

4 기타 (52건)

고객지원(9), 상품/서비스(6건) 등

2. 고충토론회 * 현장 1회, 4대사옥 2회

[총 620명 참가, 고충처리 368건]

강남/서부

- 참석인원 : 26명
- 고충처리 : 총 26건

충남/충북

- 참석인원 : 15명
- 고충처리 : 총 17건

전남/전북

- 참석인원 : 15명
- 고충처리 : 총 17건

4대사옥

(광화문East/West, 우면동, 분당)

- 참석인원 : 503명
- 고충처리 : 총 257건

강북/강원

- 참석인원 : 23명
- 고충처리 : 총 24건

대구/경북

- 참석인원 : 17명
- 고충처리 : 총 10건

부산/경남

- 참석인원 : 21명
- 고충처리 : 총 17건

3. 고충처리위원회

전국 233개 고충처리위원회 699명의 고충처리위원님들이
총 1,199건의 고충을 처리하셨습니다.

고충처리위원님들께 노고에 깊은 감사의 마음을 전합니다.

고충토론회 우수사례 「강남/서부광역본부」

고충토론회 결과를 전 직원과 공유

강남/서부광역본부의 고충토론회가 다른 기관과 차별화된 점은 고충토론회 결과를 토론 참석 직원 뿐만 아니라, 본부 내 전직원들과 공유한다는 점입니다. 바로 매월 열리는 소통미팅을 통해서인데요. 고충처리에 대해 잘 몰랐던 직원들도 토론결과에 대한 주기적인 피드백에 이제 많은 관심을 가지게 되었고, 더 나아가 고충토론회 운영과 관련하여 적극적으로 의견을 개진하는 직원들도 생겼다고 합니다.



MZ세대 맞춤형 고충토론회 개최

강남/서부광역본부에서는 모든 계층을 대상으로 하는 고충토론회와 더불어 MZ세대에 특화된 고충토론회도 별도 시행됩니다. 말 못할 불편사항이나 여러가지 문의사항들이 아무래도 젊은 직원들에게 더 많은 것을 감안하여 만들어진 자리라고 합니다. MZ세대 고충토론회는 총 2부로 구성되는데요. 1부는 소속기관에 관한 고충사항을, 2부에서는 카페 등 회사를 벗어난 곳에서 허심탄회하게 직원 각자의 이야기를 나누는 시간을 가집니다.

고충토론회 우수사례는 본부 자체 포상 실시

본부 내 대부분의 기관에서 다양한 계층과 함께하는 깊이 있는 고충토론회가 진행되는데요. 그 중 특히 다른 기관에도 귀감이 될 우수사례가 있겠죠? 강남/서부광역본부에서는 우수 고충토론회 기관의 사례를 그냥 넘기지 않고 다른 기관과 공유하며 포상도 진행한다고 합니다. 일명 '정답 BOX'를 제작해 샌드위치,샐러드, 음료수 등 간식을 담아 우수 고충토론회 참석자 분들에게 제공하고 있습니다.



책으로 나누는 고충 이야기

도서를 통해 고충처리(치유), 소통, 리더십의 소중한 가치를 고충처리위원님들과 공감하고자 합니다.



센 세대, 긴 세대, 신 세대
3세대 전쟁과 평화 (김성희 지음)

세대간 소통은 서로 살아온 배경을 이해하는 것에서부터 시작됩니다. 저자는 이 시대 리더들이 다양한 세대가 더불어 조화롭게 일할 수 있도록 각 세대의 깊은 속마음을 살살이

들여다 보아야 한다고 말합니다. 술한 조직을 겪으며 경험하고 연구한 것을 바탕으로 이 3세대가 전쟁을 마치고 평화를 향하도록 하는 '비밀코드'를 책 속에 담았다고 하는데요. 우리 일터에서 벌어지고 있는 세대 간 갈등을 해결할 지침서로 한번 참고하는 건 어떨까요.

고충리포트는 고충처리위원님들과 함께 만들어 갑니다.

다른 고충처리위원님들과 공유하고 싶은 도서나 고충리포트에 바라는 의견을 주시는 분께는 고충리포트에서 소개된 도서를 증정합니다.



실리콘밸리의 위대한 코치
(에릭 슈미트 지음)

애플, 구글, 아마존 등 손대는 기업마다 1조 달러를 돌파해 '1조 달러 코치'라 불린 사람이자, 지금은 별이 된 실리콘 밸리 CEO들의 위대한 스승 빌캠벨의 삶과 리더십 원칙이 구글 전 회장 에릭

슈미트에 의해 공개되었습니다. 스포트라이트를 피해 뒤로 물러나 있기를 선호했던 탓에 '실리콘밸리의 감춰진 비밀'로 불린 빌 캠벨은 어떻게 독재자형 리더를 인간적인 리더로 바꾸고 개성이 강한 직원들을 헌신적인 팀 플레이어로 만들었을까요? 그의 위대한 코칭을 소개 드립니다.

10월의 People

신뢰로 현장과 소통하는 「충청지방본부 박종오 위원장」

고충처리위원 분들께 인사 말씀 부탁드립니다.

안녕하십니까. 충청지방본부위원장 박종오 인사 올립니다. 고충처리위원님들 추석은 잘 보내셨습니까. 해마다 찾아오는 명절이 되면 가족의 중요성을 새삼 깨닫게 됩니다. 일터의 가족이라 해도 과언이 아닐 직원들의 고충을 해소하는 고충처리위원님들의 노고에 언제나 감사 드립니다. 올 한해 시작이 엇그제 같은데 벌써 4분기가 되었습니다. 소원하셨던 일 많이 이루셨기를 바라며 올해의 남은 시간도 건강하고 마무리 잘 하시길 빌겠습니다.



고충처리 과정에서 가져야 할 마음가짐이 있다면 무엇일까요?

코로나19로 인해 상당수의 업무와 일상들이 비대면에서 일어나고 있습니다. 고충처리 업무 또한 불가피하게 온라인으로 진행해야 하는 상황이 많이 발생했는데, 현장을 방문해보니 현장에 없었으면 알 수 없었을 고충의 깊이와 생각할 수 없었던 해결책들이 있었습니다. “모든 것의 답은 현장에 있다”, “내가 늘 있어야 할 곳은 현장이다.” 라는 평소의 생각을 다시 한번 다지는 계기가 되었고, 지금도 코로나19 감염위험 등 특별한 일이 없으면 반드시 현장에서 직원들의 고충을 느끼고 해소방법을 고민하고 있습니다.

고충처리에 대한 앞으로의 각오 한 말씀 부탁드립니다.

평소 제가 가장 중요하게 생각하는 것이 통합, 신뢰, 소통입니다. 이 모든 것이 녹아있는 것이 바로 고충처리라고 생각합니다. 고충의 사각지대를 찾아 제때 해소해서 소외 받는 직원들이 없도록 하고, 말 보다 행동으로 실천해서 믿음을 쌓아가고, 고충처리 일련의 과정들 마다 직원들과 이야기한다면 통합, 신뢰, 소통이 충만한 일터는 반드시 이뤄질 것이라 믿습니다. 이 세가지 가치와 고충처리의 중요성을 항상 마음에 담아 직원들이 더욱 즐거운 직장생활을 할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

KT119 TV

고충처리 영상채널 KT119 TV '21년 3호 영상을 소개합니다.



이번 영상에는 어떤 내용들이 있는지 한번 볼까요?

- [고충개선] ① **경조공** 신청절차 간소화(영상재생 위치 01:04) / ② **현장 마스크** 지급 개선(01:43)
[문의사항] ③ **사옥 시설** 불편사항 접수방법(02:37) / ④ **통합선택근로제** 이용방법(03:15)
[제도안내] ⑤ **코로나19 백신전종** 휴가(04:17) / ⑥ **코로나19 검사비용** 지원(04:39)

'KT119 TV'는 사내 고충처리채널을 통해 접수된 주요 질의사항 등을 직원 분들이 쉽게 접하실 수 있도록 재미있고 친근감 있는 영상으로 제작하였습니다.

이번 3호 영상에서는 9월 고충개선 및 주요 문의사항, '코로나19' 관련 사내제도 안내 등을 담았습니다.

고충처리위원님들의 많은 시청 바랍니다.

< KT119 TV 접속방법 >

✓ '지니어스>지니튜브>통합검색' 에서 '119' 또는 '고충처리' 검색

✓ 이메일로 발송되는 KT119 소식지 내 KT119 TV 링크 클릭