

## 2014년 현장활동 2차 건의사항 피드백

---

활동기간 : 2014년 1월 14일(화) ~ 17일(금)

활동기관 : 11개 지방본부 111개 지부

활동결과 : 155건의 건의사항 수합

주요활동 내역

- ① 1차 현장활동에 대한 Feed-Back
- ② 2차 조합원들과의 간담회
- ③ 2차 현장활동 건의사항 수합

주요 건의사항 요약

- ① 반차 이용횟수 상향 조정 : 년 6회 → 년 12회
- ② CM팀 방한복 지급주기 개선 : 년 2년 1회 지급 → 매년 지급
- ③ 피쳐폰(단일기종 공급) 고 디자인 제품으로 공급
- ④ 효폰 공급에 대한 개선 : 현 삼성미니멀 폴더만 공급
- ⑤ 세일즈 포인트 지급 문제
  - 일관성있는 정책 준수
  - 농협상품권 및 주유상품권도 추가(지역 감안)
- ⑥ CM팀 인력 충원
- ⑦ STB 어댑터 규격 표준화
- ⑧ 작업차량 주유 시 농협주유소도 가능하게 조치 요구
- ⑨ 중앙본부에서 지속적인 현장 간담회 개최 요구
- ⑩ 2014년 단체교섭은 임금인상에 집중해 달라

## 현장 건의 세부 답변

### 1. 영업직원 단말개통 등의 지원업무도 계량평가에 반영 요망

**검토** | 타당성 검토하여 반영여부를 결정하도록 하겠습니다.

### 2. 생산성평가를 농촌지역특성을 고려하여 현실성 있게 평가방법 보완.

**완료** | 생산성은 농어촌지역을 고려하여 급지에 따라 비용으로 평가하고, 또한 공정별로 세분화하여 평가하고 있습니다.

### 3. 인사고과평가 시 "D", "F" 등급은 인력비율이 아닌 징계사유 등 중요한 과오 발생시에 한하여 부과하자

**불가** | 인사고과등급은 상대평가 체계에서는 불가피한 것으로 F등급에 대해서는 현재규정에서도 "F등급은 해당하는 자가 없는 경우에 이를 D등급의 비율에 가산할 수 있다"고 되어 있습니다.  
한편 D등급까지 일부에 한해 부과할 경우 하위 50% 전체가 등급 구분 없이 C등급으로 단일화되는 문제가 있습니다.

### 4. 고과 F(분포율 : 5%) 최소화 및 기관장 권한부여(재량권)

**불가** | 인사고과등급은 상대평가 체계에서는 불가피한 것으로 F등급에 대해서는 현재규정에서도 "F등급은 해당하는 자가 없는 경우에 이를 D등급의 비율에 가산할 수 있다"고 되어 있습니다.  
한편 D등급까지 일부에 한해 부과할 경우 하위 50% 전체가 등급 구분 없이 C등급으로 단일화되는 문제가 있습니다.

### 5. 지역적 특성에 따라 경쟁지역 근무자의 매출감소로 개인고과 불이익 발생

**불가** | 지역별 특수성을(가입자수, 경쟁사 등) 감안하여 그룹핑을 통해 평가가 이루어 지며 경쟁지역/비경쟁지역이 구분이 따로 없습니다. 그리고 지사별 유불리에 따라 평가/고과를 변경할 수는 없음을 알려드립니다

### 6. 인터넷 점유율 강세 국사에 대한 모바일 목표부여 및 실적평가 시 배려 요망

**불가** | 지역별 특수성을(가입자수, 경쟁사 등) 감안하여 그룹핑을 통해 평가가 이루어 지며 경쟁지역/비경쟁지역이 구분이 따로 없습니다. 그리고 지사별 유불리에 따라 평가/고과를 변경할 수는 없음을 알려드립니다

**7. CS직 오더는 있는데 생산성 미 반영되는 작업 있다.**

→ STB 회수 등/실적은 집계하고 보고 받고 있음.

완료	전산이 개발되지 않아 지사 개통/AS담당이 본사 해지 담당에게 수작업 통보하면 생산성에 반영하고 있습니다.
----	---

**8. 인사고과 방식에서 현장중심이라 했는데 GB를 우선 하는 것은 안 된다**

- 직원들의 불만이 너무 많다 지속적인 개선이 필요하다.

검토	2014년 인사 고과에는 계량/비계량의 적정배분을 검토하겠으며, 본연의 업무위주, 현장위주의 인사고과가 되도록 지속 노력하겠습니다. GB실적은 본인 외에는 일체 조회 할 수 없는 시스템으로 평가가 불가하며 부당한 평가가 이루어 지지 않도록 지속적 감시를 하겠습니다.
----	--

**9. 반차사용 확대 요청(사용횟수 무제한 또는 현재보다 두배로 확대)**

년 6회로 제한하지 않고 가능한 많이 사용할 수 있도록 하자

검토	시행 1년도 되지 않은 제도입니다. 향후 반차 운영에 대한 장단점을 분석/검토하겠습니다.
----	---

**10. KATE 홈페이지 임금, 복지 관련글에 대한 답변 게시(회사측 요구)**

수용	회사에서 즉시 답변을 게시할 수 있도록 요구하겠습니다.
----	--------------------------------

**11. CS직군 급여체계 개선이 절실함 → 대도시와 농어촌지역 생산성기준**

분리 필요(이동시간 등 고려)

- CS직군 휴가를 낼 수 없는 환경(휴가 시 급여 없음)
- CS직군 급여체제가 너무 복잡

불가	지역적 급지와 정부노임단가에 따라 회선 수수료가 정의되며 CS직군은 입사시 현 보수체계를 유지하기로 계약을 하고 입사를 하였습니다. 기본급은 정액 지급하고 성과급은 매월 개통AS실적 100건, 상품판매 10건을 기준으로 달성하면 61.25%(60%인 36.75%, 40%인 24.5%)를 지급하고 추가실적에 대해 가중 적용됩니다 단, B형은 동일 기준 달성시 매월 61.25%(30%인 18.37%, 70%인 42.87%)를 지급하고 추가 실적에 대해 가중 적용됩니다 아울러, 성과급은 지역별 급지에 따른 단가가 반영되어 운영 중 (예시 : Xdsl 개통 1급지 35,120원, 7급지 43,340원)
----	---

**12. 현장 IT폰 고장이 본인 부담금이 있다(50% 본인부담) 없거나 줄여달라**
**- 현장IT폰 수리비지원요청(현재 개인부담)**

불가

현재 IT폰 고장의 경우 수리는 무상으로 이뤄지고 있습니다.  
 다만, 분실이나 개인부주의로 인한 파손일 경우에는 수리비, 분실변상금이 청구됩니다.  
 (개인별 사용에 대한 성실의무를 위하여 부득이하게 필요한 부분입니다.  
 단, 개인부주의에 의한 파손일 경우에는 연락을 주시면 본인부담이 최소화 하도록 조치하고 있습니다.)

**13. MP요원이 IT폰(PDA)에서 고객정보 활용동의 처리가 상품별로 처리하는데 어려움이 많음**
**- 센터에서 고객정보 활용동의에 대한 처리를 정확하게 처리해 주던지 번번히 PDA에서 많은 상품들에 대해 처리하기가 상당히 불편함**

불가

개인정보 보호법에 의거하여 온라인 접수분과 기 개통된 고객에 대하여 동의를 받고 있는 것으로 현장의 불편함은 지속요구하고 있으나 회사운영이라는 측면에서 이해하여 주시기 바랍니다. 따라서 동의작업을 한 부분에 대하여 생산성에 반영을 하고 있습니다.

**14. 업무용폰 교섭시 단말 일시금이 아닌 할부 가능토록 협의요망(급여공제)**

완료

지난번 업무용폰 지원금 처리 시 12개월 할부로 진행을 하였고 또한 급여에서 공제도 하였으며 이번 직원들 대상 단말기 할인은 조합과 합의되어 진행되는 것이 아니라 회사에서 추진하는 이벤트 행사임을 말씀드립니다.

**15. 구)아이패드 업무용번호로 사용 가능한 데이터(2G)를 LTE로 변경 사용가능토록 협의 요구. (신형 아이패드 단말기 직원이 개별 구매 사용)**

완료

신형아이패드를 본인이 구매하신 경우는 LTE용 USIM으로 변경하시면 사용 가능합니다. (kate>support를 통해 신청)

**16. 대학교 학자금 등 kt복지 축소에 적극 대응하여 축소가 안되게 해 달라**

검토

복지축소가 안되도록 최선을 다하겠습니다.

**17. CM팀 방한복 2년 1착에서 1년 1착으로 지급요망(피복부족)**

불가

현재 지급기준으로는 불가하나 향후 현장 수행업무 확인 및 의견수렴을 통하여 타당성을 검토하겠습니다.

**18. 프라자 근무 여직원 유니폼 방한성 강화 요구**

불가 | 프라자내의 설정온도는 정부의 규제를 받고 있으며 2014년에는 Wool혼용  
 불가 | 으로 기존대비 보온성이 향상된 제품 지급 계획이며, 지역별로 요구사항이  
 각기 다른 실정으로 추가적인 보온성 강화는 개인적으로 하시기 바랍니다.

**19. 협력사 직원 유니폼 적정지급으로 kt 회사이미지 손상행태 예방**

완료 | 협력사 직원의 유니폼은 kt직원과 동일하게 지급주기와 지급량을 책정하여  
 완료 | 단가 적용되어 계약이 이루어지며 품위손상 행위 적발 시 패널티부여 등  
 kt이미지가 손상되지 않도록 관리감독을 철저히 하도록 요구하겠습니다

**20. 지역적 특성에 맞는 작업화 지급요망**

불가 | 작업화는 지역특성에 따라 지급하는 것보다 직무특성에 따라 안전화, 단화,  
 불가 | 작업화로 분류하여 지급하는 현행규정이 올바른 것이라 판단됨.

**21. 광주를 기준으로 담양에서 더 먼 곳의 곡성이라는 곳에 사택을 요청**

- 사택관련 요청을 예전 대의원대회 때부터 요구했으나, 번번히 불가하다 함
- 물론, 사택관련 예산이 추가로 지원될 수 없음을 인지하고 있으나 혹시라도  
 다른 곳의 유휴사택이 있다면 그 곳을 정리하고 곡성에 지원을 해 주었으면  
 좋겠다는 의견

불가 | 사택운영 기준이 거리상으로는 50km이상이고 대중교통 이동시간은 1시간  
 불가 | 이상임으로 운영기준에 미달되기에 불가합니다.

**22. 임차물건이 부족하여 사택 확보에 어려움**

완료 | 전세가 제한선을 매매가의 60% → 70% 상향조정하고 원룸/주택의 경우  
 완료 | 채권회수 방안 확보 시 가능(전세권설정)하도록 변경 운영 중입니다.  
 문서번호) 경지2013-555(2013.12.11) : 사택 임차계약 기준 변경 요청

**23. 수련관신청 시 문제점 지사/부 단위로 수련관이 배정되어 진작 필요한  
 일정에는 신청이 안됨 → 본부단위로 배정을 요청합니다**

검토 | 본부단위로 배정을 할 경우 특정기관으로 집중될 우려가 있어 현재처럼  
 지사단위로 세분화하여 배정하며 정기배정에 원하는 일정이 없는 경우  
 검토 | 추가배정을 통해 필요한 일정 신청 가능.  
 추후 본부 단위 정기배정에 대하여는 면밀히 검토하여 결정하도록  
 하겠습니다.

**24. 야식비 현실화(현재 : 1,400원)**

검토 2014년 단체교섭 요구사항으로 검토하겠습니다.

**25. 수련관 식대 무료급식**

불가 수련관 식대가 1인당 7천원으로 책정되어 있으며 1인당 3천원을 제외한 나머지 금액을 수련관측에 비용으로 지급을 하고 있으며 현 KT상황으로는 무료급식은 불가능합니다.

**26. 4층 구내식당에 부식을 올리기가 어려운데 쌀 등 부식자재 운반용 소형 리프트 설치 요망**

검토 지역본부/지사차원에서 자체 처리

**27. 초과근무가산금 지급범위 조정 필요**

- 현장에서 15일이상 근무 시 지급을 일수조정 요망
- . 과거 주5일제 시행 전 만들어진 규정으로 주5일제 도입 이후 조정 필요

검토 기준에 대한 부분을 면밀히 검토하도록 하겠습니다

**28. 경조금에서 이미 환갑과 칠순을 놓쳐서 해당 항목으로 팔순도 추가로 받을 수 있도록 만들어 주었으면**

불가 복지기금이 부족한 실정으로 기금지급에 있어 지급사유가 지났다고 추가/소금지급은 불가능합니다.

**29. 소년봄 농구단 무료관람 요망(인사시스템에서 신청기능 부활 요망)**

불가 별도의 법인(스포츠 법인)이 설립되어 무료관람과 인사시스템의 기능 부활은 불가능합니다.

**30. 장제용품 중 숟가락 손잡이 부분에 포함된 이쑤시개 개선필요.**

검토 향후 장제용품 개선시 생산업체와 협의를 검토하도록 하겠습니다

**31. GB포인트에 따른 성과급이 적다.**

- 실제 GB영업 시에 들어가는 영업비용을 따라오지 못한다

불가 GB 단계별 보상금(무선확보비)은 한정된 재원에서 연간 편성된 자원 내에서 운영됨에 따른 애로를 이해바랍니다.

**32. GB정책 관련 판매자 인센티브 인상해 줄 것**

- 판매를 위하여 고객에게 제공하고 있으나 턱없이 부족한 상태임

불가 GB 단계별 보상금(무선확보비)는 한정된 재원에서 연간 편성된 자원 내에서 운영됨에 따른 애로를 이해바랍니다.

**33. 본사, 사업부서 및 네트워크부문의 GB실적이 부진하여 부문과 괴리감 초래**

완료 2014년 GB 정책에서 사업지원분야(본/사/지)를 추가하여 GB정책에 동참 할 수 있는 계기를 부여하였습니다.

**34. GB정책을 현업 및 지역본부만 하지 말고 전사적(본사)으로 추진**

완료 2014년 GB 정책에서 사업지원분야(본/사/지)를 추가하여 GB정책에 동참 할 수 있는 계기를 부여하였습니다.

**35. MNP시 자금기변 GB포인트 부여 요망(일정기간 사용 시 포인트 부여)**

검토 타사 중고폰을 활용한 MNP 개통 건은 전산 상에서 실적 관리가 가능하긴 하나 실적을 위해 타사에서 중고폰을 신규 가입, kt로 번호이동을 허용할 수 있는 왜곡행위 발생 리스크 때문에 현재 GB실적으로는 인정하지 않고 있습니다. 하지만, 타사 고객 유치를 장려하기 위해 긍정적으로 수용 방안을 모색 중에 있습니다

**36. SMB센터 상품판매 시 홍보된 벌크정책과 GB정책간의 요금차이가 너무 크다 (15~30만원)**

불가 SMB의 벌크정책과 GB 정책과는 대상 채널과 판매정책이 다르며, 날개로 물건 구입하는 것과 다량의 물건을 구입하는 것은 가격차이가 현격하다 이렇듯 기업의 다량 고객과 1인 상대의 고객이 동일할 수 없습니다.

**37. 통신회사의 이득을 위해 특별한 단말 마케팅이 필요(예전 아이폰 독점판매)**

→ 최근 SK가 방수폰으로 특정단말을 계약하여 마케팅효과를 보고 있다.

→ 우리도 우리만의 특별한 상품연계판매 필요

완료 경쟁사 대비 차별화로 전용단말기 확보는 지속 추진 중이며 2013년 3종 (옵티머스GK, 베가블링, 갤럭시S4미니), 다만, 시장판매량이 S사 대비 작기 때문에 많은 전용단말을 하기에 시장수요가 낮아서 한계가 있음.  
(작은 시장 수요로 인한 마케팅비용 상승)  
또한, 경쟁사 전용모델에 대하여 대응방안을 수립하여 시행 중(SKT 방수폰)  
- 삼성 갤럭시액티브 단말에 대하여 자금제인 소니엑스페리아Z1 단말을 최대한 kt가입자로 유도함.

**38. 휴대폰을 지사에서 직접 개통하여 고객에게 전달 될 수 있도록 개선.**

(고객편의에 맞는 판매루트 필요)

불가 재고비용 절감, 오 개통 축소 등의 목적으로 M&S조직이 신설되어 운영 중

이다. M&S 조직의 불편함은 지속 개선하도록 하겠다

**39. ABC몰에서 사용하는 세일즈포인트를 개인 아이디로 구입할 수 있도록 변경.  
(ABC포인트 팀단위 지급에 대한 불만)**

불가

세일즈2.0 포인트를 개인이 아닌 팀단위 ID 로 운영하는 사유는 개인에게 지급시, 지급된 포인트 전체가 소득세 과세 대상이 되기 때문입니다.  
세일즈2.0 포인트 ID 는 팀 단위로 운영하지만, 개인별 사용을 위한 장치를 운영 중입니다.

- 마이포인트 → 마이포인트 현황을 통해, 개인별 적립 포인트 표기
- 마이포인트 → 구매내역을 통해, 개인별 사용 내역 실시간 표기

만일 세일즈2.0 포인트를 팀 단위가 아닌 개인 단위로 운영할 경우에는 다수 직원들이 세일즈2.0 포인트를 개인용이 아닌 고객혜택용으로 사용 중이므로 고객혜택으로 제공하는 사항을 직원이 세금을 내는 문제발생

**40. 단말재고 변상**

- 분실된 재고단말에 대한 변상 산정금액이 너무 높음. 최고 높은 출고가 가격으로 변상. 개봉단말기(단종 모델) 변상 조치는 부당함

불가

현재 시가를 변상금액으로 하도록 정의되어 있고(가치경영실 '유무형 자산 업무매뉴얼' 변상기준), 시가는 현재 출고가, 장부가, 매각가 중 높은 가격으로 정립함 (구매전략실 물류센터)

- '13년 12월 최초 구매가 기준으로 변상하도록 된 기준을 불합리하다고 판단하여 기준을 완화한 것임

**41. 신상품 출시 시 현장의견 수렴 요망.**

완료

현재 상품출시 전에 2번의 전사 상품출시 관련 심사(기획심사/출시검증)를 거치도록 되어 있으며, 해당 심사에는 반드시 현장/전문검증단을 참석시켜 적극적으로 의견을 반영하고 있습니다.

현재는 고객검증단/현장검증단/전문검증단 총 281명을 선발하여 활동 중에 있고요. (참고로, '14년에는 신입사원 대상 추가 선발 예정)

검증단의 주요 활동은 상품에 대한 심사위원으로 참여하여 상품에 대한 심사뿐 아니라, 상품 기획단계에도 FGD에 참여하여 적극적으로 의견개진을 하고 있습니다.

※ FGD : Focus Group Discussion의 약자로 '표적그룹 집담회' 의 뜻

**42. 타사 불공정 사례에 대한 본사, 본부차원에서 적극적 대응 및 공정위제소 등 현장지원을 해달라**

**추후** 면밀히 검토하여 답변은 추후 별도 게시 예정

**43. 개통 후 14일 이후 고객변심에 의한 홈폰 해지의 경우 단말기 대금을 직원에게 부담이 가지 않도록 해결 방안.**

**진행** 개통 후 14일 이후 고객변심에 의한 홈폰해지는 상품판매지침에 고객변상이라고 명시되어 있으며 이는 모바일 등 전 단말 상품이 마찬가지로 14일 이내 해지는 고객에게 위약금을 부여하게 되어 있음.  
 관계법령의 소비자피해보상규정에 의하여 당사도 준용하고 있으며, 위 사항을 영업시점에도 고객에게 주지하여 고객 클레임 발생 미연 해소 및 이로 인한 직원이 부담하는 경우가 생기지 않도록 주의 필요  
 - 관련부서에서 동 사항 지속 교육 및 전파예정

**44. 피쳐폰(단일기종 공급) 고 디자인 제품으로 공급요망**

**진행** - 피쳐폰은 지속적으로 공급하고 있음(삼성 A300K, LG KH8400)  
 - 2013년에는 삼성 듀얼LCD 폴더형 스마트폰으로 “갤럭시 골든” 출시  
 - 2014년에도 신규 라인업으로 피쳐폰 출시를 검토 중임  
 (시장공유 가능할 시점에 즉시 공유 예정)

**45. 핸드폰 : 효폰에 대한 문제(삼성 미니멀폴더만 가능)**

→ 검토방향 : 액정, 화면, 키 자판이 큰 기종으로 도입 원함, 경쟁사에 비하여 라인업 약함(폴더 휴대폰을 타사(SKT)단말 수준의 성능과 가격으로 보급 요구

**진행** 2014년 신규 라인업으로 삼성 피쳐폰 출시 추진 중임(라디오기능 탑재 등)

**46. 유선인터넷 경쟁사는 위약금 전액 지원되고 있으나 KT는 지사직원들이 P값이 적어 나머지 위약금을 사비지출 실정**

**불가** 경쟁사도 회사차원에서 공식적인 위약금 대납 사례는 없어(일부 대리점 등 사외 유통망 차원에서 자체 대납 사례는 존재), kt 전사차원 도입 시 대외 Risk 발생 소지 매우 높음(보조금상한 규제 등)  
 - 고객별 위약금 규모 상이 및 투입비용 상승

**47. 타지역 개통 건을 권유자 이름을 지정하여 인근지역 프라자 등으로 내방하여 개통바람(실적은 상대성을 적용하여 운용)**

**완료** 본인 직접 오더 입력한 후 타 지역 개통분 GB 활용시 개인 실적 인정

**48. 상품판매에 따른 상품권지급시기 준수(고객신뢰) 및 일관성 있는 정책 준수**

불가 13년 규제기관 조사로 인하여 일부 지급되는 상품권의 일정이 조정된 사례가 있었으나 13년 11월 판매 분부터 모바일 상품권으로 지급되어 지급 시기를 준수하겠으며, 지급시기는 판매 월 익월 25일임.  
급변하는 통신시장과 경쟁사와의 영업환경 변화로 일관성있는 정책을 유지하기 어렵습니다. 하지만 현장의 혼선을 최소화하도록 노력 하겠습니다

**49. 모바일 상품판매 후 보상되는 상품권 종류 다양화 요청**

- 농어촌 지역 고려하여 농협상품권 및 주유권 요청

진행 주유권 등록 완료함(14년 1월 25일부터 구매가능) - S-oil, GB상품권  
농협상품권은 "KT엠하우스 - 농협간" 협의 진행 중

**50. 세일즈 포인트(SP) 개선**

- 모바일 상품권 바로 사용 불가(예:신세계가서 전산에 등록 해야만 사용가능)

\*모바일 상품권 가지고 바로 단말기 및 요금 감면할 수 있는 방안 모색

불가 규제기관 이슈로 인해 단말 보조금은 27만원 까지만 가능. 사내채널(GB)의 보조금 수준을 27만원 이내로 제한하면, 타 채널 및 경쟁사의 판매가 경쟁에서 불리한 상황이며 현재 사내채널은 규제기관 허용 보조금을 모두 투입하고 초과분에 대해서는 세일즈 포인트로 정책을 추가한 상태임.  
상품권을 이용한 단말할인은 수용 불가

**51. 계열사, 협력사, 그룹사 협력 그룹전사적 영업확대 필요(성과자 혜택부여)**

불가 각기 다른 법인으로 협조 요청은 하고 있으나 계량화나 목표설정 등 불가

**52. KT CS점이 창구에 입점해있고 KT CS쪽에는 모형단말기 등이 진열되어 있어**

고객방문 시 직원보다는 KT CS쪽에서 개통하는 경우 많음

(KT CS는 앞서서 매출 올림은 부담함)

불가 고객이 어디에서 개통을 해도 KT고객이 됩니다.

모형단말기 공급에 대하여 협의하도록 하겠습니다

**53. 휴대폰 요금제별 단말약정 지원제도가 복잡하여 고객이 요금청구서 수령 후**

단말대금 청구 및 요금할인 내역을 정확하게 인지하지 못하는 사례가 많아 클레임이 다량 발생하고 있음

- 스마트홈 상품의 경우 요금청구서에 월정액 및 단말기 대금

(할인액 반영분)만 명확하게 표기하는 것 필요

검토	<p>단말요금은 기존 인터넷전화와는 달리 약정지원금이 계산된 할부 대금이 아닌 원래 할부대금이 마이너스 형태로 청구서에 표시되는 무선상품 청구서와 유사한 모습이며 해당부분에서 고객이 정확하게 인자하지 못하는 사례가 다수 발생하는지 클레임 등을 검토 한 후 "월정액"과"단말기 대금할인분"이 강조하여 명확하게 표기될 수 있도록 협의 및 반영하겠습니다</p>
<p><b>54. 타사와 고객프로모션 차이가 있어 영업에 힘들다</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SKT : 모든 폰 + 인터넷(전화) 결합 할인</li> <li>- KT : LTE폰 + 인터넷(전화) 결합 할인</li> </ul>	
진행	<p>올라잇 결합 상품의 경쟁력 강화를 위해 관련부서에 지속 욕구 중</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 그 동안 상품에 PSTN, VoIP포함 등을 지속 요구하였으며</li> <li>- 현장의 의견을 토대로 관련부서에 지속 건의 중입니다</li> </ul>
<p><b>55. 올라잇 상품 차별(3년 약정 이전 전환고객도 동일 혜택을 달라)</b></p>	
불가	<p>3년약정 만료 이전 라이트/스페셜 가입고객을 올라잇으로 상품전환을 하면 추가 요금할인과 AP 구매 및 설치비용 등이 발생하나, 추가적인 리텐션 효과를 기대하기 어렵기에 전체 사업관점에서 마이너스 효과가 발생할 것으로 판단됩니다. 다만, 실제 해지가 주로 발생하는 고객은 약정만료 후 1~3개월차에 집중되어 있기에 사전 고객 Care를 위해 약정만료 3개월전 부터 올라잇 전환이 가능토록 제도를 운영하고 있습니다.</p> <p>* 기존 재약정 할인의 경우에도 3개월전 예약 신청하는 프로세스를 동일한 관점에서 운영하고 있음</p>
<p><b>56. 신규 MNP고객도 중요하지만 기존 장기 가입고객관리가 미흡하다</b></p>	
완료	<p>기존 장기 가입고객 관리차원에서 13년 11월에 "좋은 기변"프로그램을 출시하였으며 14년에도 멤버십 추가 제공 등 다양한 기존 장기 사용고객에 대한 혜택을 강화해 나갈 예정</p>
<p><b>57. 각종 모바일 선장품의 다종화 요망(색상 및 남녀구별 가능토록 등)</b></p>	
완료	<p>GB 무선 판매시 제공되는 커버 등 선장품은 단말별 일정규모 이상 주문시 3가지 색상으로 선택 가능조치</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 단, 소규모 판매 기종의 경우 일부 단일 종류로만 제공</li> <li>- 지속적으로 구매 발주량 및 제고관리 상황을 고려하여 다종화 추진</li> </ul> <p>※ 제공 종류 외 선호 고객을 위해서 세일즈포인트2.0에서 사용 가능한</p>

포인트 일괄 지원(지사 수석팀)

### 58. 경쟁사와 준하는 해지위약금 부여

- KT 위약금이 경쟁사 대비 저렴한 편이라 경쟁사에서는 이를 이용해 이탈에 활용하는 반면 타사는 위약금이 많아 탈환이 어려움

불가

경쟁사도 회사차원에서 공식적인 위약금 대남 사례는 없어(일부 대리점 등 사외 유통망 차원에서 자체 대남 사례는 존재), kt 전사차원 도입 시 대외 Risk 발생 소지 매우 높음(보조금상한 규제 등)  
- 고객별 위약금 규모 상이 및 투입비용 상승

### 59. 인터넷, TV 등 판매 시 사은품이 축소되어 판매가 어려움

- 예산이 GB정책쪽으로 이동되는 느낌을 받음

진행

최근 1년간 사은품 축소된 적 없으며 신규판매정책도 지속적 상승하고 있으며 GB관련하여 유선은 별도 정책 운영하고 있지 않습니다.

### 60. 올레TV테스트용 1대씩 보급해 줄 것

- 고객 측 문제로 불량을 확인할 시 방법 없음(개인이 TV구매하는 실정임)
- 현장 TV시험용 장비 필요 → TV측정용(고객택 TV불량시)\_미니TV

진행

현장 TV 시험용 단말(포터블 TV) 보급 예정(지사당 1대)

### 61. 1:3 고객이 1:5 전환 시 인터넷 감소분에 대한 지표제외 및 1:5방식의 요금 할인으로 재 약정 적극 권장

- 경쟁사 저가공략에 따른 대응 요망
- 장기고객과 신규고객 간의 가격 차이로 장기고객의 반발 확산

**추후 면밀히 검토하여 답변은 추후 별도 게시 예정**

### 62. 단말기 가격에 맞는 케이스 및 보호필름 제공 요구(실제고객은 KT지급 케이스 사용 않고 별도 구매하여 사용하는 등 사은품 불만 많음)

완료

최대한 고급화 및 다변화 하려고 노력 중

### 63. 인사이동 업무간 순환배치가 제한됨. 현장인원감소로 및 업무전문성강조로 기존업무의 틀에서 이동이 안되고 있음

- 많은 직원채용으로 업무간 이동이 자유스러웠으면 합니다

검토

특정기관에 인력부족 및 기피현상 수시 발생되어 동일부서 2년 근무를 할 수 있도록 개선 한 것이며 본인 희망 시 전략 TM, 맞춤형 TM 등을 통해 이동 가능하며 인력채용부분은 지속적으로 요구하여 2013년에도 현장에

500여명 배치함

**64. CM팀 현 상황이 인원 부족현상을 많이 겪고 있다. 개선해 달라.**

- 안전에 심각한 부담이 있다

(지사로 간다고 해서 해결되리라 보지 않는다. 근본적인 해결이 필요하다.)

불가 | 인력충원은 CM분야 근무기피, 신규채용 애로 등 현실적 애로가 많습니다. 복명처리율, 유선분야 투자축소, 동케이블 철거 등 복합적 요인으로 CM팀의 업무가 폭주하고 있음을 충분히 파악하고 있으나 해결책이 만만치 않습니다. 따라서 도급비/물자비 증액요구 등을 지속적으로 요구하고 있습니다.

**65. CM팀 인력 부족 해결과 조직재검토 필요.**

불가 | 인력충원은 CM분야 근무기피, 신규채용 애로 등 현실적 애로가 많습니다. 복명처리율, 유선분야 투자축소, 동케이블 철거 등 복합적 요인으로 CM팀의 업무가 폭주하고 있음을 충분히 파악하고 있으나 해결책이 만만치 않습니다. 따라서 도급비/물자비 증액요구 등을 지속적으로 요구하고 있습니다

**66. 네트워크소속 CM요원 지사로 복귀 요망**

불가 | 인력충원은 CM분야 근무기피, 신규채용 애로 등 현실적 애로가 많습니다. 복명처리율, 유선분야 투자축소, 동케이블 철거 등 복합적 요인으로 CM팀의 업무가 폭주하고 있음을 충분히 파악하고 있으나 해결책이 만만치 않습니다. 따라서 도급비/물자비 증액요구 등을 지속적으로 요구하고 있습니다

**67. 1인 근무 문제점(휴가내기 부담스럽고, 긴급출동 등 애로)**

- 작은 지사 : 고객기술팀 1명, 네트워크운영팀, 1명, SMB지원팀 1명 근무

검토 | 네트워크의 특성상 집중화, 광역화 근무가 불가피함을 이해바랍니다. 휴가, 교육 등은 기관 내 대체근무자 투입 등 적의 조정하시기 바랍니다.

**68. 무선/유선 종사자들이 일하는데 있어, 차별이 있는 것 같다. (상면협소 등)**

조치 | 자체 상면을 조정하여 휴게공간으로 활용 할 수 있도록 조치 하겠습니다

**69. FTTH시설 정비팀 신설해 줄 것**

- 개통위주의 작업으로 가공선로 및 단자함 관리가 엉망상태임

불가 | 기관 내에서 TFT 구성 등 적의 조정 운영하시기 바랍니다

**70. 전진배치 된 물류 거점지사에 물류센터직원이 유고 시 대리업무자가 없음**

완료 | 업무SOP에 대리업무자 지정토록 되어 있으나, 시행되지 않는 지사가 일부 있는 것으로 파악됨

- 업무 SOP 재 공지 등을 통해 대리업무자를 지정하도록 조치예정(2월 중)

**71. 조직개편 시 전력 인력보충 → 전진배치 시설 증가로 인원 부족**

**검토** 신규인력 총원이나 전력분야 근무이력자의 원직무 복귀에 따른 현실적 애로를 이해바라며, 대신 원격제어 시설 등의 확충을 요구하고 있습니다

**72. AP(무선 와이파이) 타사에 비해 출력이 약함 출력 증대요망**

**진행** AP 무선 송신 출력은 경쟁사와 우리 회사 모두 14dBm 수준으로 동일함. 현재 무선 성능을 3dB 이상 개선을 위한 홈허브스페셜 개량개선 2종 모델이 도입 추진 중임. 또한 홈 기가 AP의 경우 무선 출력을 타사 보다 높은 제품으로 도입 검토 중임.

**73. 셋탑박스 내에 AP(와이파이) 기능 내장하여 일체화 하자**

**불가** 사업부서에서 과거에도 검토한 적이 있으나 사업성(CAPEX관점)이 높지 않아 도입추진은 하지 않는 것으로 파악됨

**74. 광모뎀(ONT) 4포트까지만 되어있는데 현장 작업 시 많은 포트가 필요한 상황임. 포트 필요 시 공유기 추가로 연결해서 사용 중.**

→5포트, 6포트ONT가 생겼으면 합니다

**불가** 현장 여건에 따라 5, 6포트 ONT도 필요하지만 사업부서에서 CAPEX 관점으로 분석이 필요함. 기존 4포트 ONT 대비 수요가 현격히 적어 도입 검토가 쉽지 않을 것으로 판단됨

**75. 현장장비관련 홈허브스페셜 불량률이 많음 불량으로 잦은AS등의 사유로 해지률이 많아지고 있음**

**진행** 무선 성능 및 품질 향상을 위해 홈허브스페셜 개량개선을 추진 중임

**76. CSI 미 준수 될 시 소명. 사유서 제출함에 따라 현장 사기 저하.**

**불가** 현재 CSI 측정은 최대한 정확도를 기해서 측정하고 있음에도 불구하고 현장에서 CSI를 준수했는데, 고객이 잘못된 답변을 하는 경우가 간혹 있어 이에 대해 CSI 측정을 담당하는 부서에서 미 준수건에 대하여 현장 조합원의 의견/설명을 받는 소명 절차를 운영하고 있습니다  
따라서 소명은 현장의 사기를 저하시키는 것이 아니라, 정당하게 일한 것을 피력하여 인정받을 수 있는 절차로서 현장의 사기가 올라가는데 일조하고 있습니다. 또한 소명시 특별한 양식은 없으며, 작업관련 설명을 위한 필요자료(네오스 등)만 올리고 간단한 설명을 통해 처리되고 있습니다.

**77. 홈폰(기본 구성품 바코드 전산 자동등록 관련)**

- 개선1) 홈폰미니의 구성품이 [홈폰, 크래들(충전거치대)] 별도로 바코드 관리를 하기보다 1 개의 BOX 에 포장을 하여 하나의(홈폰 바코드)로 관리 하도록 개선요청
- 개선2) 홈폰1 과 홈폰미니 (2종류)의 스피커독에 바코드처리 시 PDA 인식 후 자동 전산 등록 될 수 있도록 System 개선요청(시급)

**검토** | 바코드 전산 자동등록은 전산개선 검토하겠습니다.

**78. 스마트 홈폰 AS 프로세스 필요**

- 스마트 홈폰 HD/미니 상품가입, 설치 후 통화품질 및 단말불량 등으로 고객 클레임 발생 시 14일 경과 이후 고객에 대하여는 단말교체 불가 및 고객에게 제조사 AS 이관 및 AS 회수대행 때 임대 단말제도가 없음
- 현재 인터넷 전화 AS 프로세스에 준용하여 60일 이내 동일단말 교체 가능하도록 개선이 필요하며, 60일 경과 고객에 대하여는 제조사 AS 의뢰기간 중 임대단말을 제공하도록 개선요청

**검토** | 홈폰 AS 관련 요구사항에 대한 검토하여 답변 드리겠습니다.

**79. 홈폰 고장발생시 무상교체 및 A/S프로세스를 개선해달라**

- 고객이 직접 제작사 A/S센터를 찾아가야 하는 불편함 때문에 민원이 많다
- 홈폰 무상교체 기간을 늘려달라

**검토** | 홈폰 AS 관련 요구사항에 대한 검토하여 답변 드리겠습니다.

**80. OTS/OTV 의 셋탑BOX 어댑터 관련**

**개선) 셋탑BOX 어댑터를 회사마다 서로 다른 규격을 표준화 (일치) 요청**

**완료** | 현재 시점 이후로 신규 도입되는 STB는 13년도에 표준화 도입 완료한 kt 표준어댑터(12V2.5A)를 적용될 예정입니다.

**81. 셋탑박스 제조사별 상이 문제 셋탑 어댑터 규격 통일 방향으로 추진요구**

**완료** | 현재 시점 이후로 신규 도입되는 STB는 13년도에 표준화 도입 완료한 kt 표준어댑터(12V2.5A)를 적용될 예정입니다.

**82. OTV 화질 개선 문제(STB품질이 너무 안 좋아 타사로 넘어가는 일이 많음)**

**진행** | 현재 UHD 화질을 제공하는 차세대 STB 신규도입추진 중이며, 영상품질을 포함한 VOC 감소를 위한 다양한 대책을 추가하여 소싱 추진중임

**83. CM 사용 렌탈 공기구 고사양화 및 불량 시 교체요구 절차 간소화**

진행	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공기구 : 고사양화는 매년 구매계약 전 현장의견 수렴을 통해 기술 요구서 개정 후 성능평가 시행</li> <li>○ 대개체 공기구 : 수요조사 후 자원범위 내에서 지원 계획(14년 235대)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 불량 시 kt렌탈사를 통해 공급사 즉시 수리 조치 중</li> </ul> </li> </ul>
<b>84. PDA에서 A/S 출동 전 해당고객의 과거 고장처리이력이 조회 가능토록 개선</b>	
완료	BIT OSS에서는 IT폰에서 해당고객의 A/S 오더 상세내역 확인 시 CRM과 연동하여 고객응대이력을 확인 할 수 있도록 기능이 반영됨
<b>85. MP MOT 성공건과 CLM 성공 건으로 일원화 요망</b>	
추후	<b>면밀히 검토하여 답변은 추후 별도 게시 예정</b>
<b>86. CSCT 전화 응대를 향상 요망</b>	
진행	BIT OSS업무의 안정적 전환을 위하여 사용자 테스트를 위한 인력, 전환 후 사용자의 숙련도를 높이기 위한 CSCT 교육을 위한 강사인력, 사용자교육 참석 등으로 CSCT인력을 최소로 운영되고 있음을 양해하여 줄 것
<b>87. 모뎀관련 물류센터 창고에 재고가 많음에도 불구하고 안전재고로 잡혀있어</b>	
<b>지사에 배정이 안되어 개통이 어려움.</b>	
<b>→배정을 신속하게 충분하게 해줄 것을 요청</b>	
검토	불량재고 등 지사에서 사용불가 단말을 반납하지 않고 보유하거나, 특수수요 발생 또는 실제 물류센터에 재고가 없어서 발생하는 경우가 대부분임 따라서, 구체적으로 해당 모델에 대하여 정확한 실태조사를 통하여, 안전재고 조정이 필요하다면 조정 추진(2월 중)
<b>88. 집전화 중복고장지표에서 제외요청 (유지보수관련 현실화)</b>	
완료	13년 1월부터 중복고장지표는 폐지되어 관리하지 않고 있습니다
<b>89. 고질 가입자에 대한 VOC 발생 시 100% 직원의 과실이 아닌 경우</b>	
<b>인사평가에서 불이익이 발생하지 않도록 요청</b>	
완료	VOC는 개인 인사평가에는 반영되고 있지 않으며, 지사 KPI에만 반영되어 있음. 다만, 직원의 과실이 아닌 경우와, 고질적인 가입자의 경우는 소명에 의하여 면제 처리되고 있음. 특히, EC고객으로 등록을 하게 되면 모든 책임이 면제됨.
<b>90. 멀티룸 장비(NTOPIA장비 등) 부족으로 고객모집 및 해지 방어에 차질</b>	
<b>- 적은 세대 건물은 장비 공급 안함</b>	

- 시골지역 가입자 유치 및 경쟁사 방어 힘듦.

**추후 면밀히 검토하여 답변은 추후 별도 게시 예정**

**91. 플라자 지표 1건이라도 SUPER를 맞으면 CSI 만족도 달성이 안된다.**

**지표에 영향이 없도록 해줬으면 좋겠다**

검토 지역별로 다르게 적용되는 평가라면 문제이지만 전국 동일한 조건임  
2014년 KPI협의를 위 문제에 대하여 개선을 요구 하겠습니다.

**92. STB 재고 관련 특수 확보 분(멀티룸팩분) 재고수량에서 별도로 관리하여  
즉각 수요에 대처할 수 있도록 재고관리에서 제외  
(향후 CS부문과 협의 후 제도개선필요)**

불가 특수수요로 요청하여 과다재고를 보유하는 경우가 많아 재고관리에서  
제외하는 것은 불가

**93. 시골지역 24시간 이내 A/S처리율 관리 재검토 요망.(기준건수 처리,  
이동거리 등을 감안하면 24시간 이내 처리 힘든 경우 多.)**

완료 농어촌으로 분류되는 7급지 국소에 대하여 24시간이내 A/S처리율 관리 제  
외 (즉시, 1월부터 소급적용) 6급지 등 추가확대는 별도검토

**94. 100번센터 OTV/OTS 고장 시 CAS 재송출로 원격회복 완료시 현장수배 금지**

완료 고객센터에서 CAS 재송출로 원격회복 시에는 원칙적으로 현장수배를 하지  
않도록 재강조. 단 원격회복 후에도 "고객이 방문을 요청하는 경우"에는 현  
장수배가 불가피함. 현장 수배가 불가피한 경우에는 메모란에 "CAS 재송출  
로 원격회복 되었으나 고객이 방문을 요청함" 등을 기재하여 현장직원에게  
안내하겠음

**95. 군부대 화상전화기 불량 시 AS프로세서 정립요망(업체부도)**

불가 군부대 화상전화기의 경우 국방 IP TV 사업과 연계하여 제공된 전화기로  
제공 당시 일정 대수만 공급하고 이용성 등 고려 지속 서비스 여부를 판단  
하기로 했으며.. 현재 전체 이용량 고려 시 단말 고장 시 추가 공급 없이  
철거 형태로 국방부와 협의되었다고 합니다.

이에.. 고장 단말에 대해 추가 AS는 하지 마시고 해지 처리를 하시면 됩니  
다. 이 사항은 국방부와 협의가 완료된 사안입니다

**96. 다세대주택 등 멀티룸 1:5고객 별도 관리 프로세스 마련하여 이탈 방지 필요**

**추후 면밀히 검토하여 답변은 추후 별도 게시 예정**

97. 팬션(벌크) 8대 이상의 TV신청에 대하여 8port 장비 공급

→ 현재 TV 15회선이상을 기준으로 장비를 공급하고 있음

**추후** 면밀히 검토하여 답변은 추후 별도 게시 예정

98. 재고관리 문제 (개인변상 : 셋톱 10만원, AP 4만원)

- 재고관리 시 바코드 등록 시 네오스와 연동 불안으로 중간에 데이터 삭제되는 경우 등 불가항력적인 경우 있다.
- 재고관리 프로세스 개선이 선행되어야 함.
- 지사에서 사업지원센터장비(센트릭스)까지 재고 관리하는 것은 맞지 않음

진행

- 재고관리 프로세스에 의한 문제인 경우 회사비용으로 변상처리 되도록 제도화 되어있음
- 재고관리 시스템 개선은 관련부서에 공지할 계획 : 2월 중
- 지사 재고관리 품목은 재검토 후 확정예정 : 2월 중

99. 케이블 유지보수예산 배정해 줄 것

- 예산배정 없으면서 품질개선(품질VOC)을 평가항목에 있음
- 예산 없이 품질개선이 어려우니 예산배정 계획 없으면 항목삭제 요구

진행

- o 14년 선로품질비 72억원 배정
  - 태풍 내습 전주보강 36억, 1~2차 RN 광케이블 교체 : 15억
  - 불량 동/광 단자함 대개체 : 21억
- o 불량 동/광케이블 부족 예산은 현장 소요 자원 파악 증액 요청:(2월)

100. 법무팀 현장요구사항에 대하여 신속 정확하게 현장에서 일할 수 있도록 지원해 달라(경쟁사 수평계 공사, 수직계 공사 등 관련 건물 진입 등)

검토

법무담당에서는 한 해 약 5천 900건 정도의 법률 및 계약검토를 수행하고 있어 일반적으로 영업일 기준 7일 정도의 검토기간이 소요되고 있는 상황입니다. 이에 법무담당은 빠른 회신을 위해 변호사들의 추가 전진 배치 등 여러 가지 방안을 고민 중에 있습니다.

참고로 아래와 같은 방법을 활용하시는 것도 업무에 도움이 되실 수 있을 것으로 보입니다

- 1) 리걸 시스템에서 유사 사안에 대한 검토 결과를 검색하여 활용
- 2) 커스터머에서 발간한 매뉴얼 활용

101. 무인국사에 화장실이 없어 설치요망

- 거의 상주하다시피 하는 무인국사에 화장실이 없어 애로사항 많음
- 출입이 빈번한 국사부터 조치  
(교회, 상가화장실 비상시 이용하나 민원발생으로 이용 불가함)

검토 | 관련부서와 협의하도록 하겠습니다.

### 102. 도로점용 전주 파악업무 외주화 요망

완료 | 국토부에서 무단점용으로 시설된 통신사업자 시설현황조사를 전국 지자체에 공문 발송한 사항이며 지자체에서 주관하여 현장 조사하여야 하나 조사에 어려움으로 시설관할기관으로 조사요청 공문을 보낸 사항으로 판단됨 따라서 KT에서 현장실사를 수행해야 할 의무는 없는 사항이며 사업부서에서는 지자체 요구 시 1차 TOMS도면 확인을 통해 점용시설 파악 통보하고 의심이 되는 구간에 한해서 현장조사중인 사항입니다.

### 103. 작업차량(렌탈) 고장 시 수리공장이 적다 수리공장 확대 요청

검토 | 렌탈에 수리공장을 확대하도록 적극 개선요청 하겠음

### 104. 차량고장수리 시 지역(동해) 1급 정비공장 선정요망(삼척에서 동해로 수리)

검토 | 지역본부에 차량수리역할과 수선비 재원을 배정하였으므로 본부에 요청하여 반영하도록 조치

### 105. 농협주유소 이용가능 주유카드를 지급요망(농어촌지역 필요)

검토 | 유류비 절감을 위하여 할인을 높은 주유사를 위주로 하고 있으나 현장편의 증대를 위하여 요청 시 발급조치 하겠음

### 106. 주유카드 사용시 SK, GS, S-오일 주유소에 주유할 수 있도록 조치요망

검토 | 유류비 절감을 위하여 할인을 높은 주유사를 위주로 하고 있으나 현장편의 증대를 위하여 요청 시 발급조치 하겠음

### 107. 새주소 되는 네비게이션 설치, 신차 차량렌탈시 네비게이션 장착요망

불가 | 신차 출고시 안전을 위하여 블랙박스는 장착하여 공급중이며 네비게이션은 현재 전수 제공보다 업무상 필요부서에서 판단하여 구매 조치(현재 올레나비 활용 중)

### 108. 네트워크분야 업무용차량에 위치추적이 달려있음 고장파견 시 인접직원에게 파견하는 취지는 좋으나 본연의 업무 외 고객이 상품신청 시 현장에서 연계하여 업무용차량으로 이동 시 불편함

불가 | T-FMS 단말은 차량제어장치로 위치추적을 목적으로 장착한 것이 아니며,

차량상태, 연료소모량, 이동거리, 차량원격관제센터운영 등을 통하여 최적의 차량관리를 통한 비용절감과 향후 G&E에서 사업모델개발을 통한 매출창출을 하기 위한 목적으로 각 차량활용도에 따른 불편사항은 개선토록 BM에 건의 조치

### 109. MP직원에 대한 차량이 부족

**불가** 전사적으로 차량을 더 늘릴 수가 없는 실정이며 지역본부나 해당기관에 기 배정된 차량 내에서 적의 조정 하여 운영하시기 바랍니다.

### 110. 주차범칙금 관련 (추가건의)

- 고지서 수령 지연(렌탈회사로 발부 후 지사도착 지연)
- 주차용 카드 지급으로 개인책임감 부여/위반 최소화

→고지서 관련 프로세스 개선 또는 주차용 카드 지급 검토필요

**불가** 차량의 명의자가 렌탈사로 고지서가 렌탈사로 배송되는 것은 당연사항, 렌탈사에서 해당 차량이 어느 지사에 배정이 되었는지 확인 후 고지서를 우편발송을 하는 프로세스.  
주차범칙금은 기동장비운용지침 제23조를 참조하여 기관 내에서 적의 조정처리 하시면 됩니다

### 111. 고가 장비렌탈 지양 및 구매로 전환(예산절감)

- 고가 렌탈장비 렌탈비용으로 구매하는게 예산절감 효과가 있음

**불가** ○ 렌탈전환 목적은 대체투자비 및 운용비용감소와 그룹시너지 창출 등 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 필요 시 사용 후 반납가능, 투자/유지관리비용 미 발생
- 현장요청 시 공급기간 단축, 최신장비 공급

○ 매각측정기는 고장/노후화로 교체 시 현장의견처럼 비용 상승하는 문제가 있습니다. 이는 기존 매각장비가(감가상각고려) 장기간사용에 따른 할인 등으로 상대적으로 낮은 렌탈료로 사용 중이기 때문입니다. 따라서 비용 고려하여 매각측정기 일반렌탈 전환은 최소화로 운용 중임

### 112. 작업차량 세차를 월1회만이라도 할 수 있도록 세차비 예산을 배정해달라

- 작업차는 KT의 얼굴, 운전수당이 없어져 사비로 작업차 세차를 하는 실정
- CM팀의 작업차량은 주유소의 자동세차기로 세차가 불가하다.

**검토** 차량유지비를 부문/본부별 배정하였으며 자동세차기로 세차 불가 차량에

	대한 세차비는 월 1회 이상 세차할 수 있도록 본부담당에게 고지 하겠음
<b>113. 렌탈차량 공급 시 선팅강도를 약화(지금보다 연하게)</b>	
검토	선팅은 법적인 한도를 초과하지 않는 범위에서 공급하고 있으며 개인적 취향에 따라 연하게 원하면 개별적으로 조치토록 렌탈과 협의하겠으며 이후 차량 공급 시 차량선팅 강도를 사전 조사하여 제공 개선토록 하겠음
<b>114. 차량유지비 증액(타이어 파손...)</b>	
검토	타이어파손은 예측 가능한 상황은 아니나 상반기 중 차량유지비 조사를 통하여 부족분은 조치하여 응급상황에 대한 차량유지에 대응토록 하겠음
<b>115. 블랙박스로 인한 차량 방전 개선요구 → 상시 전원 릴레이 추가_방전방지</b>	
검토	블랙박스로 인한 차량방전 문제에 대하여 렌탈유지관리팀에 전달 개선토록 하겠으나 긴급을 요하는 경우에는 기관 내에서 조치바랍니다.
<b>116. CM팀 버켓차량 추가지급</b>	
검토	버켓차량의 제공투자는 네트워크 OSP품질팀의 투자재원 마련계획에 따라 제공 소요발생시 협조하여 추진토록 하겠음
<b>117. 작업차량 유류 충전 시 담당자에게 SMS 통보 개선요청.</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 차량을 공동으로 사용하고 있으나, 차량 정 운전자가 휴가 또는 야간 작업으로 부재 시 차량관리에 어려움</li> <li>- 정 운전자에게 SMS 통보를 해주면 차량운행 내역 및 유류사용 기록을 정리하는데 많은 도움이 될 수 있음.</li> <li>- 실제 운전자가 일지 등을 정리해 놓으면 문제가 없겠지만 잘 이행되지 않아 유류사용내역 등을 매번 확인하고 작성 해야 함.</li> </ul>
검토	유류카드 사용시 운전자에게 메시지가 가는 방안을 BC카드사와 협의하여 추진토록 하겠으며. 현장 정운전자가 수시로 바뀌는 관계로 현장의 Netis 시스템에 정운전자 현행화에도 적극 협조가 필요함
<b>118. 청사관리에 대한 명확한 업무분장 지침시달 필요</b> (자산센터, Estate, 사업지원센터, 지사)	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 에어컨, 형광등, 하수구 등 시설고장 시 수리에 대한 책임소재가 없음</li> </ul>
완료	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 에어컨, 전등 : 사업지원센터에서 관리(임차인 설치한 에어컨 제외)</li> <li>- 건물 부속시설에 대해서는 estate에서 관리 (단, kt자산의 소모품 등 수선은 kt비용으로 집행)</li> </ul>

**119. 청사 입주자 고려하여 임대**

- 기업형 슈퍼 입주로 인근상가 반발(kt이미지 추락) 및 주차문제 발생

수용	임차인 유치 시 입주자 불편 최소화 및 기업이미지 제고에 도움이 될 수 있도록 사전검증 절차를 강화하여 업종선정 등에 신중을 기하도록 하겠음
----	--

**120. 주차타워 주차 판넬(회전식 : 91년식) 개선요구**

검토	<p>현 사용중인 주차설비는 구형모델로 최근 생산되는 SUV, 중형승용차 등이 이용 불가함에 따라 주차난 발생.</p> <p>추후 대개체 사업계획 수립 후 예산 편성시점에 조치 가능토록 하겠습니다</p>
----	---

**121. 동안산 지사 건물 리모델링 요청 → 건물 외관만 좋지 단열이 전혀 안됨**

완료	2017년 리모델링 착공예정으로 중간에 투자 불가능합니다.
----	----------------------------------

**122. 책임경영지사 → 예산을 너무 절약하고 있음, 예산절약을 통한 실적거양**

검토	책임경영제는 전사시행이 아닌 2013년 한시적 시범운영 후 성과분석을 통해 전사 확산 여부를 결정할 예정
----	--

**123. 선로정비 및 지원관련 CM팀도 지사로 환원요청**

불가	현행 조직으로 개편한지 1년도 되지 않았으며, CM팀의 업무환경이 광역화, 집중화가 불가피하며 무엇보다 CM팀 조합원의 의견은 다르다.
----	---

**124. CM팀이 지사와 분리되어 업무협조가 힘들다.**

검토	기관간 협업을 강제하기 위해 협업도라는 지표가 시행 중이며 이것을 활성화 할 수 있는 방안을 14년 KPI협의 시 검토하겠습니다.
----	--

**125. CS지원팀(집중센터)시험요원 지사로 복귀(업무 협업 부재 - DB 미 현행화)**

불가	CSCT업무집중화를 통하여 작업 프로세스를 표준화하고 역량을 향상시켜 현장작업을 적극적으로 지원하고 있으며 시험기능은 원격시험장치를 통하여 장소와 관계없이 시험할 수 있도록 하고 있음. 또한 사업지원센터, 현장에서 이뤄지는 공사, 작업결과를 정확하게 입력하여 DB가 현행화 될 수 있도록 관련부서와 지속적으로 협조하겠음
----	--

**126. 금산 리텐션팀 인원이 부족한데 충원해 달라.**

불가	지역본부 내에서 적의 조정하시기 바랍니다.
----	-------------------------

**127. Mass고객팀 내 영업과 ITE를 팀 분리해서 운영.**

검토	MOT발굴, 영업과 협력체계 강화 등을 위한 조직통합이었으나 현장 문제점을 면밀히 검토하겠습니다
----	---

**128. KT중심 아닌 고객중심의 팀명칭 사용(리텐션 매스등??).**

검토 | 당장은 불가능하지만 향후 조직개선 시 반영토록 검토하겠습니다

**129. 네오스와 SAP ERP간 연동이 불안정함.**

검토 | 지속적인 개선활동을 통해 작년 하반기부터는 대폭 개선 되었으며, 현재 임대단말 재고데이터의 경우 99.5% 이상의 정확성을 유지하고 있는 등 Neoss와 ERP간 연동은 안정적으로 운영되고 있음. 앞으로도 일단위 모니터링 및 적시 대응을 통해 안정적 운영에 만전을 기하도록 하겠음

**130. 인사시스템(ERP) 표준활동 입력(본부시스템만 시행 중)**

→ 현장에 불필요함 없애주세요

불가 | 영업(AM,SMB,RM)직원 및 개통,AS업무 등 주로 현장업무 직원들은 CRM, NeOSS등의 원천 시스템의 업무 실적을 시스템에서 실적을 계산해 사용하고 있어 표준활동을 직접입력하고 있지 않으며, 시스템에 업무 실적을 관리되지 않는 직원들은(사무 일부 기술분야) 표준활동을 직접 입력하고 있습니다. 향후 시스템을 통해 표준활동실적과 자동 연동될 수 있는 대상업무를 지속 발굴해서 개선하겠습니다

**131. 장기이용고객 약정기간 만료 전 시스템적 관리로 이탈 방지 요망**

완료 | Genesis 캠페인을 활용하여 사업부서(본사/본부 혹은 지사레벨)에서 직접 대상고객선정 및 캠페인 수행 가능함 → 시스템 적으로 보완할 사항은 없음 (현재도 유사한 캠페인 활동들이 이루어 지고 있음)

**132. CI교체 시 많은 예산이 소요되기 때문에 신중하게 교체[예산낭비(조합관심)]**

수용 | 필요 시 변경을 하여야 하겠지만 수시로 변경하는 것은 조합에서도 반대이며 필요하다고 판단이 될 경우에는 면밀히 검토하도록 하겠습니다.

**133. IP구매 시 동일한 물건이더라도 다른 채널들보다 비싸며 물품 종류 또한 많지 않다.**

완료 |
 

- IP구매 단가관리
- '14.1월 현재 약 9.8천여개의 물품에 대하여 가격비교시스템을 구축하여 매일 6대 온라인 쇼핑몰(GS샵, CJ몰, H몰, AK몰, 롯데닷컴, 신세계몰) 최저가와 비교하여 더 비쌀 경우 단가에 반영하고 있습니다.
- 또한 동일 물품이 더 비쌀 경우 계약센터 공사계약팀 IP구매 담당에 메일 요청 주시면 검토 후, 단가에 반영하고 메일회신 하겠습니다.

○ IP구매 신규물품 등록

필요한 물품이 등록되어 있지 않을 경우, IP구매사이트 → 신규등록 → '신규상품요구등록' 메뉴로 등록요청

**134. 물자구매 요청 시 배송이 늦고 선호하는 제조사 물량을 33%로 한정하여 33%가 초과되면 품질이 낮은 다른 회사 제품을 사용하여야 하는데 좋은 품질의 제품을 사용할 수 있음에도 낮은 품질의 제품을 사용케 하는 것은 비 현실적임. (중소기업 지원도 좋지만 민원을 감수하면서까지 할 필요는)**

현장선호도 품목(광단자함, 광접속함체, 현장조립형광커넥터)은 계약물량과 납품물량의 괴리를 보완하기 위하여 계약물량의 30%/60%/90%시점까지는 협력사별 납품물량을 통제하며, 90%이후부터는 현장지원 강화를 위하여 현장선호도에 따라 자율납품하고 있으나, '14년부터는 구간별 납품을 제한을 폐지할 계획임.

**135. 전송장비 유닛 택배배송 관련, 고가의 유닛 택배배송 파손 시 택배회사는 일반택배로 보냈을 시 배상책임한도 49만원 책정됨.**

① 파손분실 시 우리직원에게 책임 전가됨

② 고가물건전용택배이용 시 비용과다발생

→ 일반택배이용 시 직원들 책임을 묻지 말고 고가택배전용으로 처리바람

**추후 면밀히 검토하여 답변은 추후 별도 게시 예정**

**136. 물류관련문제 모든 물품관련처리는 1인이 처리하다가 물류센타 체제가 되면서 2인(본사1, 지사1)이 하게 되어 이중으로 인력손실.**

신제주지사는 시범지사로 선정되어 운영 중이나 물류의 융통성이 없어 지사 물품관리의 문제 발생, 모뎀 입출고시 문제 등 현장직원 민원이 지속 발생

불가 창고관리는 1인 운영토록 되어 있으나, 지사 특성별 조정하여 운영 중임 재고관리 원칙을 준수하는 것은 불편함이 있더라도 따르는 것이 타당

**137. 나주 혁신도시 시설공급 및 운용실로 사용중인 컨테이너에 화장실 설치 요**

수용 지방본부에서 처리토록 지방본부 요구하겠습니다.

**138. 위탁플라자 VOC발생 시 지사 지표, 모집실적은 위탁사로 처리 불합리 개선 (VOC, 실적화 동일 기관으로 처리)**

완료 13년 지사 VOC 평가 시, 위탁플라자에서 유발한 VOC는 지사 평가에서 제외하였으며 위탁플라자 영업실적은 매출/고객 실적에 반영되었습니다.

**139. 렌터카 비용이 50% 할인 적용을 해도 다른 곳 보다 비싸다.**
**직원 특별가를 신설해 달라**
**불가**

Kt와 kt렌탈은 별도의 법인이며 국내 렌터카시장의 독보적 kt렌터카와 타사와 비교는 맞지 않으며 직원특별가는 지금도 시행을 하고 있습니다.

**140. HP 수행 개통건수 42.195에 반영요망**
**완료**

해당업무는 42.195km 시스템에 반영되어 기 시행되고 있으며 본인 사원번호로 수작업 완료 처리하면 됩니다.

**141. 직권해지 및 정당한 해지사유 발생시 지표에서 제외해 달라.**

- 해지고객에 대한 무조건적인 지사 VOC이관 지양.
- 부실계약자 정리로 진성고객관리 필요

**진행**

전시체계 목표에서는 인터넷 직권해지 제외 운영 중

- 해지문의 고객은 고객센터 내 해지방어전담그룹 직접연결을 통해 지사 VOC 이관 최소화 시행(2014년 2월 시행 예정)
- 부실계약자 정리
  - . 이용중단류 고객은 이용중단류 사유조사 분류 및 경쟁사 규모 등을 파악, 검토하고 규제기관 "초고속 인터넷 해지안내시스템 도입(14.4월)" 추진사항과 연계하여 검토 중

**142. 유통점 운영관리 철저히 해줄 것**

- 유통점에서 일반 요금관련 민원도 처리를 해야 하나 귀찮으면 모두 지사로 돌려보내서 또 다른 민원발생
- LTE와 유선결합 서비스도 처리해 주지 않는 경우가 많음

**완료**

대리점에서 직접 CS업무를 처리할 수 있게 하기 위해 CS업무대행수수료를 운영 중이며 향후 업무회피가 발생하지 않도록 업무처리방법 및 수수료를 추가 전파/공지하겠습니다.

- CS업무대행 수수료 : 요금수납(수납액의 1%),  
 각종변경,정지,부활,이전(항목별 수수료 운영)

**143. 매출 축소의 가장 큰 이유는 본사정책에 의한 것이 대부분이다.**
**검토**

기본적인 사항으로 유선시장의 침체, 무선시장의 약세로 인한 매출축소로 이어지고 있으며 누구의 잘못보다는 시장환경이 변하기 때문 일 겁니다  
 2014년 새로운 CEO와 함께 어려운 상황을 이겨내야 할 것입니다.

**144. 성산포지사/지부 부활요청. (예전에 성산포지사 이었을 당시는**

- ① 물자관련 문제 없었음, ②집중화로 인해 책임이 없어짐, 현장직원 최종 VOC처리 등 현재 성산포는 지사폐지 당시보다 관광지 활성화로 섭지코지 관광지구개발, 호텔증가, 펜션증가, 지사관내 인구증가 등의 사유로 지사 지부 부활요청

**검토** 지사부활에 대해서는 세부적인 분석을 요구하여 타당성 검토 후 지사신설 여부에 대하여 확인토록 하겠습니다.

**145. 퇴직자 근속 공로패에 일반직원 호칭 삭제 요청(현재: OO지사 직원 홍길동)**

**검토** 조합원대상 의견수렴을 거쳐보고 어느 쪽이 더 현실성이 있는지 판단하여 시행을 검토하도록 하겠습니다

**146. 퇴직자 조합선물 지급(프로세스 개선) → 집으로 보내지 말고 퇴직 전 사전에 지부로 배송하여 자체 행사 시 전달 할 수 있는 방안**

**불가** 명예퇴직, 일반퇴직은 불가능하며 퇴직 발령이 며칠전에 확정되기에 물건 제작하여 배송되는 시점이 퇴직 이후에 지부로 배송 됨으로 불가능합니다. 정년퇴직자는 가능하지만 별도로 시행하기는 어려운 사항입니다.

**147. 정년연장과 관련, 임금피크제에 대하여 집행부에서 계획한 대안이 있다면 알고 싶고, 작년 정년연장 대상이었던 57년생에게도 조금이나마 위안이 될 수 있는 배려가 필요하지 않을까?**

**불가** 2014년 단체교섭에서 합리적인 방안을 검토하겠으며 도출하기 위해 적극 노력하겠으나 57년생은 현실적으로 불가능합니다.

**148. 중앙본부에서 최소 2개월 마다 지부 방문요망**

- 중앙에서 이런 현장방문이 분기, 반기로 현장의견 수렴 요구

**수용** 반기 또는 년1회 조합원들과 진솔한 대화가 될 수 있도록 하겠습니다.

**149. 노동조합 홈페이지에서 열린토론폰방 이동 시 id, password, 인증 없이 들어갈 수 있도록 해 달라.**

**불가** 회사와 노동조합은 별개의 법인으로 노동조합 홈페이지에서 회사 사이트로 이동 불가능합니다.

**150. 현장에 예전보다 일 량이 많이 늘어났다. (휴일근무를 통제하지 말라)**

**수용** 업무가 많으면 당연히 휴일근무를 많이 하게 됩니다. 통제하는 지부가 있으면 즉시 조합으로 연락 주시면 해결토록 하겠습니다.

151. 2014년 임. 단협에는 몇 년간 정채된 임금분야에 중점을 두고 협상하라.....

- 13년 임단협은 직원들 기대치에 미치지 못하는 결과가 나왔는데 2014년도 임단협은 철저한 계획을 갖고 임했으면 좋겠다

수용 | 철저하게 준비를 하고 있으며 어려가지 상황을 염두에 두고 2014년 단체교섭을 진행하도록 하겠습니다.

152. 지부사무실 컬러프린터 보급(홍보물 컬러 출력물로 집중도 향상)

불가 | 지방본부/지부 자체 처리

153. 조합원 상가 위원장 조화 지급

불가 | 조합원에게 지급하는 것은 타당성이 있다. 하지만 워낙 많은 조합원이 있는 관계로 예산이 수반되기 때문에 어렵습니다.

154. 조합원이 안정된 분위기에서 근무할 수 있도록 노력해 달라(고용안정)

수용 | 지속적으로 노력하고 있으며 노동조합의 주요사업 중 하나이다.

155. 중, 고등학생 자녀 입학 시 교복구입비용 지원

불가 | 현재 지원되고 있는 복지제도 외 추가는 불가함(복지기금 확충 시 검토)