

## 2016년 현장의견 수렴 후 조합원 요구사항에 대한 답변

□ 파견자 : 중앙상무집행위원 전체

□ 기 간 : 2016. 6.13 ~ 16(4일간)

□ 지 부 : 12개 지방본부 산하지부

□ 참석자 : 지부장 등 약 1,000명

중앙상무집행위원이 현장의견 수렴 후 조합원의 의견에 대하여 노동조합과 회사가 협의하여 결정된 사항에 대한 내용입니다. 질의 및 답변은 현장에서 조합원의견에 대하여 정리된 내용원본을 바탕으로 작성하였으며, 현장의견이 많은 순서입니다.

### 1. 대부제도 관련

- 대부금액이 입사했을 때나 지금이나 동일하며 화폐 가치도 떨어졌는데 복지기금에 대한 주택/생활안정/긴급가계자금 대부에 대한 상한 금액을 확대 요청 합니다.
- 무이자 또는 1%로 인하 필요
- 긴급가계자금 대부주기를 반기에서 분기로 변경
- 복지기금 대부 이후 전액 완납 시(10년) 새롭게 대부금 수령 가능토록 개선
- 주택자금 등의 대부 수혜혜택이 없는 직원에 대하여 긴급자금 최대 5,000만원까지 혜택요구

**종합의견** 단체교섭 안건으로 요구할 예정입니다.

- 대학학자금 대출제도 신설요구

**종합의견** 긴급가계자금 대부제도 활용으로 대출제도 신설 불가합니다.

### 2. 업무용품 관련

- 업무용 휴대폰 또는패드 지원이 되어야 한다.

**종합의견** 단체교섭 안건으로 요구할 예정입니다.

### 3. 학자금 관련

- 대학생 자녀를 둔 직원 고충이 심함, 일정 학점이상 자녀에게만 제한적 지급 등.
- 자사고 등 특수학교 학자금 상한 폐지

**종합의견** 회사 당기 순이익에 대한 복지기금 출연금 부족으로 현 상황에서 지급 불가 합니다.

- 해외 고등학교 학자금 지원(국내수준과 동일한 수준 지원)

|             |                                                                                      |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 정규학력 인정 교육기관에 한해 학자금 지원이 가능하나, 해외의 경우 검증이 어렵고 국내에서 지원이 불가한 대안학교 등과 역차별 우려가 있어 불가합니다. |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. 업무용 차량 관련

|                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ▪ 작업차량 블랙박스, 네비게이션, 후방 감시센서 부착 요망                                                                                |                                                                                                                                                                                                           |
| <b>종합의견</b>                                                                                                      | 현재 새로 들어오는 차량에는 블랙박스와 후방 감시센서가 부착되어 배차되고 있습니다. 네비게이션의 경우에도 신차 배정 시 부착하는 방안에 대해 검토하겠습니다.                                                                                                                   |
| ▪ 차량교체 시 타 기관에서 운용했던 노후차량 재 배정 금지 요망                                                                             |                                                                                                                                                                                                           |
| <b>종합의견</b>                                                                                                      | 차량 만료 기한이 지나서 교체되는 차량에 대해서는 신차를 배정하겠습니다. 단, 만료기한이 지나지 않은 상태에서 기타 사정에 의해 교체를 하는 경우에는 타부서 차량이 재배치 될 수 있습니다.                                                                                                 |
| ▪ 노후 된 차량의 교체 시기 불분명                                                                                             |                                                                                                                                                                                                           |
| <b>종합의견</b>                                                                                                      | 업무용 차량 교체 대상은 69개월 이용 차량이며, 연간 2회 (상반기, 하반기) 대개체를 진행하고 있습니다. 이에 따라 교체 시기가 1~6월인 차량은 상반기(6월), 7~12월인 차량은 하반기(12월)에 교체가 되다 보니 시스템에 나와 있는 날짜와 차이가 발생할 수 있습니다. 상반기 및 하반기 교체 대상 차량은 본부에 리스트 전달하여 안내 하도록 하겠습니다. |
| ▪ 버켓차량 등을 추가 공급하여 사다리로 올라가서 작업하는 사항을 최소화 할 수 있었으면 합니다.                                                           |                                                                                                                                                                                                           |
| <b>종합의견</b>                                                                                                      | 2Q 노사협의회 안전 요구하여 2017년부터 필요기관에 대하여 순차적 지급하도록 하겠습니다.                                                                                                                                                       |
| ▪ 지금은 유지보수 지역이 광역화되어 시,군을 달리하여 운행하는 경우가 많이 있습니다. 장거리 운행시 사고의 위험이 상존하기 때문에 향후 차량교체 시 현업 사정에 맞게 RV 차량으로도 교체 요청합니다. |                                                                                                                                                                                                           |
| <b>종합의견</b>                                                                                                      | RV 차량에 대하여 많은 부서에서 요청하고 있으나 해당 요청을 모두 수용하기가 어려운 상황입니다. RV 차량의 경우 일반 작업용 차량에 비해 약 1.5배의 리스료가 지출되어 예산 및 비용 등의 검토가 추가 필요합니다.                                                                                 |
| ▪ 오거크레인 붐 대부분 고정장치마련 부주의 시 안전사고발생 위험                                                                             |                                                                                                                                                                                                           |
| <b>종합의견</b>                                                                                                      | 오거크레인 붐대 고정장치 보완검토 요청('16.6월, 안전사고 우려에 대한 해소방안 제시 요구(제작사))하였으며, 오거크레인 사용자 안전 특별교육(강남고객본부) 시행하였고 타 지역본부 7~8월중 추가시행 예정입니다.                                                                                  |
| ▪ 처음 공급된 버켓차량 적재함이 없어 안전장구류도 가지고 다니지 못함 적재함 개선요구                                                                 |                                                                                                                                                                                                           |
| <b>종합의견</b>                                                                                                      | 최초 공급된 적재함 없는 버켓 차량(66대)에 대해서는 3분기 내에 적재함을 다시 장착하도록 하겠습니다.                                                                                                                                                |
| ▪ 렌탈차량 점검 일정 사전공지 없이 방문하여 실질적인 차량점검이 이루어 지지 않음                                                                   |                                                                                                                                                                                                           |
| <b>종합의견</b>                                                                                                      | 차량 점검 시에는 사전에 연락하도록 하고 있습니다. 렌탈사와 협의하여 사전 누락되는 일이 없도록 하겠습니다.                                                                                                                                              |
| ▪ cs작업차량 기존 스파크차량은 벌크회선 작업시 물품적재 곤란 팀당 1대정도는 스포티지 교체요구                                                           |                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                       |                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b>                                                                                                           | RV 차량에 대한 많은 부서에서 요청하고 있으나 해당 요청을 모두 수용하기가 어려운 상황입니다. RV 차량의 경우 일반 작업용 차량에 비해 약 1.5배의 리스료가 지출되어 예산 및 비용 등의 검토가 추가 필요합니다.                   |
| ▪ 강원, 충북제천 스노우 타이어 지급                                                                                                 |                                                                                                                                            |
| <b>종합의견</b>                                                                                                           | 해당 본부에 배정된 차량유지비를 통해 스노우 타이어를 구입하실 수 있습니다. 하반기에 해당 본부와 협의하여 필요 시 예산 지원을 검토하겠습니다.                                                           |
| ▪ 일반적으로 작업차량 교체주기가 기본 48개월에 이후 상태에 따라 21개월로 연장계약이 들어가는데, 차량상태가 상당히 마모되어 안전운행에 우려가 심한 상태라면 교체주기를 단축하여 차량상태에 따라 교체가 필요함 |                                                                                                                                            |
| <b>종합의견</b>                                                                                                           | 차량 상태에 따라 안전운전에 지장을 주는 경우에는 교체 대상에 포함됩니다. 교체 요청하시는 차량에 대한 내용을 전달해 주시면 고장 이력, 차량 상태 및 다른 차량과의 형평성 등을 고려하여 교체 대상에 포함하겠습니다.                   |
| ▪ 업무용차량 세차비 지원                                                                                                        |                                                                                                                                            |
| <b>종합의견</b>                                                                                                           | 부서에 배정된 차량유지비를 통해 세차를 하실 수 있습니다. 지역본부와 협의하여 세차 기준 등에 대한 정비 및 지원 방안을 검토하겠습니다.                                                               |
| ▪ SMB영업팀(대리점관리) 및 유통마케팅 담당 사업용 차량회수 금지                                                                                |                                                                                                                                            |
| <b>종합의견</b>                                                                                                           | 업무용 차량 공급기준 상 영업활동여비를 지급받는 부서에 대한 차량은 배치되지 않습니다. 공용차량 이용 등 유휴 차량을 활용할 수 있는 방안에 대해 논의를 진행하고 있습니다. 해당 방안이 나오기 전까지는 해당 부서 차량 회수를 유보하도록 하겠습니다. |

## 5. 제때 근무 관련

- CM팀 경우 사무실 직원이 시험실 업무 지원하고 있지만 대체휴일 등으로 업무부하가 발생하고 있다. 휴일수당 지급 등으로 개선해주세요.
- CM팀, BIZ지원팀 등 현장 여건에 맞게 운영될 수 있도록 완화 필요
- 평일 인력부족으로 인한 노동강도가 늘어나고 있고 CS직군이 현장에서 대기 시간이 늘어나고 있는 실정으로 고객들의 VOC 발생됨
- 시험실, CSCT, 대형공사장 입회 등의 업무는 평일 업무 가중으로 인해 업무의 어려움을 호소하고 있어 시급히 개선이 필요한 사항
- 대체휴무(2일), 연차휴가(2일) 월간 4일정도 휴무일이 발생되는데 실제 4일을 다 쉬기 어려운 상황이다. 평일 인력부족으로 인한 노동강도가 늘어나고 있어 시급히 개선이 필요한 사항
- 평일 인력부족으로 인한 노동강도가 늘어나고 있어 시급히 개선이 필요한 사항. 휴일 및 평일 야간 자택대기 운영으로 휴일에 제대로 쉬지도 못한다. 네트워크에서 대기자 명단을 지속 요구하고 있는 상황임
- CS지원팀 대체휴일 탄력적 운영

**종합의견** 7월 노사합동실태조사에서 실태 파악하였으나 세부사항에 대하여 부족한 사항이 있어

|                                                |                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | 추가 자료 조사하여 검토하도록 하겠습니다.                                                                                                                           |
| ▪ 대체휴무일 입력 후 수정기능 필요함                          |                                                                                                                                                   |
| <b>종합의견</b>                                    | 대체휴무일 수정은 2016년 6월 18일부터 시스템 보완 되었습니다.<br>수정방법) 휴일근무 승인내역 -> 대체휴무일변경 -> 결재<br>대체휴무일 당일까지 시스템에서 수정가능하며, 대체휴무일 이후 승인은 경영지원실 보수팀에 문서를 발송하여 수정가능 합니다. |
| ▪ 토요일이나 일요일에 자택대기자가 긴급출동이 없는 경우에 대한 보상책을 마련해달라 |                                                                                                                                                   |
| <b>종합의견</b>                                    | 자택대기는 변형근로에 해당하기 때문에 자택대기란 근무항목이 존재하지 않으며, 7월 노사합동 실태조사 시 실태파악 하였으며 이에 대하여 검토하도록 하겠습니다.                                                           |

## 6. 유니폼 지급기준 관련

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 영업팀 조끼가 없어서 현장 업무 수행에 많은 어려움이 있습니다. 고객이 똑 같은 kt직원임에도 대우가 다릅니다. 꼭 조끼 지급 부탁 드립니다.</li> <li>▪ 영업직원들에게 점퍼 및 가방을 지급</li> <li>▪ 여름 영업현장요원 간단한 티셔츠 종류 지급 요함</li> <li>▪ 영업부서에도 일체감과 마케팅 효과를 배가하기 위한 피복지급 요함</li> <li>▪ BIZ영업팀, 대량개통 시 현장지원을 많이 하는데 작업복 필요함</li> <li>▪ SMB직원 유니폼 지급 요구</li> <li>▪ 분기국사, 아파트 현장 등 방문할 때 남방, 바지도 필요합니다. 꼭 지급 부탁 드립니다.</li> </ul> |                                                                                                                                                        |
| <b>종합의견</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 영업팀 현장방문 시 필요한 유니폼 지급은 불가합니다.                                                                                                                          |
| ▪ (현행) 팀단위 지급 → (개선) 직무별 지급                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |
| <b>종합의견</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 현재 지급기준은 팀 단위를 기본으로 직무별로 지급되고 있습니다.                                                                                                                    |
| ▪ 현재 안전화 1종으로만 지급하는 것을 운동화 1착, 안전화 1착으로 요구(선택 가능)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                        |
| <b>종합의견</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 산업안전보건에 관한 규칙 제32조(보호구의 지급 등)에 안전화 착용에 대해 명시된 바 운동화 지급은 불가합니다. 향후 안전화의 품질을 지속적으로 개선하여 안전화 요건을 담보하는 범위 내에서 개선 시켜나가겠습니다. (제조사별 불편사항을 수집하여 지속적으로 개선할 예정임) |
| ▪ 전 직원 동계방한복 외피 지급요구                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                        |
| <b>종합의견</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 전 직원 동계방한복 외피 지급은 불가합니다.                                                                                                                               |
| ▪ 현장기술지원단 현장방문 직원 작업복 상의 만이라도 지급요청                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                        |
| <b>종합의견</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 현장실태조사 후 조끼 지급에 대하여 검토하도록 하겠습니다.                                                                                                                       |
| ▪ 관제 업무는 조끼만 지급되어 현장 작업하는 경우 필요한 경우가 많이 있습니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |
| <b>종합의견</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 관제업무직원에 대한 추가 작업복 지급은 불가합니다.                                                                                                                           |
| ▪ 기술팀 전원분야 피복지급 필요                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                        |

|                                                                                            |                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b>                                                                                | 기 조치 되었습니다.                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>유니폼 일괄 변경 시, 회사로고 변경 시 금년처럼 전 직원에게 지급 요망</li> </ul> |                                                                                                                                                                              |
| <b>종합의견</b>                                                                                | 유니폼 리뉴얼 할 때는 유니폼(작업복)을 입는 직원들의 한해 복종별로 지급하며 전체 직원에게 지급은 불가합니다. 그리고 작년에는 5년만에 동계작업복을 리뉴얼을 했으며 제작 시 kt 로고외에는 부착하지 않았습니다. 또한 금년에는 1회성으로 작년 노사합의에 의거 5만원상당의 점퍼를 전 직원들에게 지급하였습니다. |

## 7. 임금인상 관련

|                                                                                                                                                                                                              |                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>2016년 임금협상 시 피부로 느낄 수 있도록 임금 협상에 임해주길, 위원장 공약사항이고 수년간 오르지 않은 임금을 인상하여 조합원들의 사기진작을 시켜야 하는 시점임</li> <li>동종업계와 편차가 심함</li> <li>물가상승률 + 기본인상률 = 최소 5% 이상 관철 요구</li> </ul> |                                                            |
| <b>종합의견</b>                                                                                                                                                                                                  | 단체교섭 안건으로 요구할 예정입니다.                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>세일즈 매니저 등, 수당이 많고 급여가 적은 직무는 휴일수당이 작기에 휴일근무수당 최저금액을 지정 필요</li> </ul>                                                                                                  |                                                            |
| <b>종합의견</b>                                                                                                                                                                                                  | 휴일수당 계산의 기준액인 기본급이 개인별로 차이가 있어 최저금액 지정 시 형평성에 맞지 않아 불가합니다. |

## 8. CS직군 관련

|                                                                                                                                                                                       |                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>CS 소속 조합원 급지조정 및 생산성 단가하락으로 인한 임금 삭감, 단가체계를 도급업체 단가로 책정 매년 30~35% 정도의 임금삭감 발생</li> </ul>                                                       |                                                                      |
| <b>종합의견</b>                                                                                                                                                                           | 노사협의 중입니다.                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>급여체계는 변동이 없으면서 토요일에 대하여 휴무처리 요구</li> </ul>                                                                                                     |                                                                      |
| <b>종합의견</b>                                                                                                                                                                           | 휴무일 근무를 하지 않고 휴일근무수당 지급은 불가합니다.                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>매출이 2천5백만원이하면 인센티브 미 지원을 금액 구간별 최소한의 인센티브 지원요구</li> </ul>                                                                                      |                                                                      |
| <b>종합의견</b>                                                                                                                                                                           | 현재 매출인센티브 기준 변경은 어려움을 양해 부탁드립니다.                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>지사, 지점 사정에 따라 밤 21시가 넘어서도 개통을 해야 하는 실정입니다. 밤에 늦게 작업을 하면 어둡고 해서 안전사고의 우려도 있습니다. 지사, 지점에서 원칙 없이 작업오더 주는 부분을 일정시간 이내로 기준을 정해 주었으면 합니다.</li> </ul> |                                                                      |
| <b>종합의견</b>                                                                                                                                                                           | 일몰 후 외부 작업은 안전사고 우려로 일절 금지 (기공지 완료) 및 현장과의 업무협의체 운영 시 재강조하여 조치하겠습니다. |

## 9. PC 관련

- 속도저하 등으로 업무불편, 메모리 증속, 사양 업그레이드
- 필수 프로그램 설치 증가에 따른 메모리 증설 및 고장으로 인한 PC 고장 수리 시 개인적인 비용 발생, 교체시기 단축 또는 교체시기 OC를 통한 고지 필요
- 네트부문 직원 노트북 저 사양에 따른 성능 저하로 사용 불편, 사내 보안프로그램 문제로 성능저하 발생, 고 사양 노트북 교체 및 기존 노트북 성능 개선 SSD(외장디스크) 추가 구매 지원
- 사무실에서 PC 속도 저하로 신속한 업무처리 지연, 다양한 프로그램 설치로 PC 작동이 잘 안되며 자동으로 꺼지는 경우 자주 발생, PC 교체 시 사이즈, 용량 다양화 및 선택권 부여
- 구매지원센터 업무용 태블릿 pc 지급주기 단축(3년->2년)
- 노트북 불량 교체 시 현재 사양보다 낮은 사양으로 지급되는 사례가 있습니다. 기존과 동일하거나 상위 사양으로 지급 요청합니다.불량 교체 지급 시 기준이 있으면 공지 부탁드립니다
- 사무실과 모뎀실 검직 근무자는 해당 업무 때마다 노트북을 이동하여 근무하기에 공용pc지급
- 고객만족 및 신뢰성차원(고객이 스마트폰으로 점검을 할 경우 민지를 았음)에서 최신 버전노트북 지급
- 노트북 화면이 너무 작아 업무에 어렵기에 업무용 모니터 별도 지급
- 정형화된 사양(사이즈, 용량)이 아닌 업무에 따른 사양의 폭이 달랐으면 좋겠다, 이동형, 고정형 등 사양의 종류에 따른 선택권이 있으면 좋겠다, 렌탈 주기 단축 요청
- 출장이 많은 업무 – 슬림형, 사무실 근무자 데스크탑(직원 여론수렴 필요)

**종합의견** 실태조사 및 세부사항을 파악후 검토하도록 하겠습니다.

## 10. 연차축진제도 관련

- 연차휴가 중 일부(30%)보상요구
- 자율권 보장으로 50%는 축진하고 50% 자율권 보장한다면 대체휴무로 인한 연차사용의 어려움이 일부 해결됨

**종합의견** 일.가정 양립의 근무문화 조기정착을 위하여 현 상황에서 불가합니다.

## 11. 개인연금 지원 관련

- 과거 개인연금 지원은 회사에서 5만원 지원을 하였는데 값어치 등 을 감안하여 1인당 20만원까지 지원 필요
- 연금저축 종료 후 지원금 연장 및 금액 증액 요구

**종합의견** 단체교섭 안건으로 요구할 예정입니다.

## 12. C부문 투자예산 및 직영물자 공급 개선 관련

- cm팀 지장이전에 대한 적기 예산시달 요구
- 직영 물자 적기 공급 안되어 직영 시 물자(utp 등)가 없어서 일을 못하고 있음
- CM팀 업무 중 민원이 가장 심한 업무가 지장이전인데 예산이 너무 없어 업무 처리에 많은 어려움이 있다. 직영으로 처리하는데도 한계가 있고 예산에 부족해서 민원 접수 후 처리하는데 많은 시간이 소요된다. 지장이전 예산을 추가 배정해서 원활한 업무 처리가 가능하도록 해주세요

**종합의견** 2Q 노사협의회 안건요구 후 조치완료 되었습니다.

- 직영물자 구매를 ERP로 직접구매 요구

**종합의견** 설비이전의 경우 직영물자비를 별도 편성 배정하여 ERP를 통한 직접 물자 구매 가능하도록 조치완료 되었습니다.

## 13. 글로벌어학연수 관련

- 글로벌어학연수 학생자녀 글로벌 어학연수에 본인부담금을 늘려서라도(50%) 대상인원 확대 요망
- 금액을 현재 지원하는 금액의50%로 확대요구 또는 국내영어 마을 입소추진 병행요구
- 현재의 복권이나 다름없는 일부 직원만의 추천방식과 아울러 방학기간을 이용한 연수원교육 등 직원 자녀의 다수가 혜택을 받을 수 있는 제도로 확대요구
- 어학연수 대상자 확대(중 3으로 제한적 - 고등 저학년까지 확대)

**종합의견** 과거 수혜자와 형평성에 맞지 않아 현 상황에서 불가합니다.

## 14. 보수제도 개선 관련

- 기준급, 역량급 통합 필요
- 성과급 차등폭 축소

**종합의견** 성과평가와 보상과의 관계를 명확하게 하기 위하여 분리운영하기 때문에 불가합니다.

## 15. 유니폼 개선 관련

- 조끼 주머니 사이즈 확대, CM팀 셔츠를 본인이 선택할 수 있도록 개선(기본 지급분도 본인 희망에 따라)

조끼주머니사이즈 확대는 하계유니폼 개선 시 반영 예정입니다.

**종합의견** CM팀 셔츠 기본지급은 고객에 대한 회사 이미지 제고를 위하여 기본 지급분을 지정하고 있어 불가합니다.

- 동절기 작업복이 너무 무겁습니다. 동절기/하절기 유니폼 사이즈가 제조사별로 상이 합니다. 통일 요청합니다.

|                                                                                     |                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b>                                                                         | 원단 경량원단으로 소재 변경하여 동절기 작업복 무거운 것은 개선하겠습니다.<br>동절기/하절기 유니폼 사이즈 재조사하였으나 제조사별 사이즈는 동일한 것으로 규명되었습니다. |
| ▪ 하계 긴팔 티셔츠 통풍이 안되고 소매에 단추가 필요                                                      |                                                                                                 |
| <b>종합의견</b>                                                                         | 개선 예정입니다.                                                                                       |
| ▪ 지급된 안전화 품질이 좋지 않음. 좀더 품질개선을 요함                                                    |                                                                                                 |
| <b>종합의견</b>                                                                         | 현재 지급중인 안전화는 단가 상승으로 작년 대비 품질이 우수하며(제조사별로 불편사항 수집하여 지속적으로 개선할 예정임), 작년에 지급된 작업화와 비교해서는 안됩니다.    |
| ▪ 작업복 바지 지퍼 위치가 작년과 비교해 너무 위쪽으로 위치되어 있어서 용변을 보기 위해 지퍼를 내리고 올리기가 매우 불편함              |                                                                                                 |
| <b>종합의견</b>                                                                         | 개선 예정입니다.                                                                                       |
| ▪ 현장작업자의 모자를 현행 야구형 모자에서 정글형 모자로 개선 요구, 장시간 위부작업 시 햇빛에 노출되어 건강상 문제 발생               |                                                                                                 |
| <b>종합의견</b>                                                                         | 정글형 모자는 회사 이미지 실추가 예상되어, 2Q노사협의회에서 여름용품을 제공하도록 요구하였으며 쿨타올로 대체하였습니다.                             |
| ▪ 피복선정시 색상 및 디자인은 수시로 변경하지 말고 경쟁사처럼 kt이미지 색상을 고정시켜 kt만의 색상이라는 이미지를 고객에게 각인하여 상징성 구축 |                                                                                                 |
| <b>종합의견</b>                                                                         | 2011년도 동계작업복제작 후 5년만에 전체 리뉴얼을 했으며 금번제작 시 kt로고 외는 부착하지 않았습니다.                                    |

## 16. 기타복지후생 관련

|                                |                                                           |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| ▪ 결혼 10주년 기념일 - 꽃바구니 -> 상품권    |                                                           |
| <b>종합의견</b>                    | 기념일에 대한 축하선물 근본취지 퇴색으로 꽃바구니에서 상품권으로 변경 불가합니다.             |
| ▪ 장제용품 지급기준 개선(외가 포함)          |                                                           |
| <b>종합의견</b>                    | 2Q노사협의회 안건으로 노사합의하였으며 '16년 7월부터 시행되었습니다.                  |
| ▪ 부부사원 경우 부부 모두 동일한 복지제도 수혜 요청 |                                                           |
| <b>종합의견</b>                    | 한정된 복지기금예산으로 중복수혜 불가합니다.                                  |
| ▪ 업무용 다이어리 외 수첩 지급             |                                                           |
| <b>종합의견</b>                    | 6월 선진화분과 요구하여 '17년 다이어리에서 수첩 지급하도록 조치하였습니다.               |
| ▪ 다운플랜 상조 이용 후 잔여지원금 일시 지급     |                                                           |
| <b>종합의견</b>                    | 형평성 때문에 과거 사용자에게 대하여 지급하여야 하며 일시적 예산이 너무나 많이 소용되기에 불가합니다. |
| ▪ 가족사랑의 날 더 활성화 될 수 있도록 노력     |                                                           |
| <b>종합의견</b>                    | 노사합동 실태조사 등을 통하여 지속적으로 활성화되도록 추진하겠습니다.                    |

- 공로패 (근속 20년, 30년) 품질 검토 및 증정방법 개선

#### 종합의견

공로패 품질은 노사협의 검토하였으며, 증정방법은 이미 개선되어 공식적으로 증정하고 있으며 재 공지하도록 하겠습니다.

### 17. 사무환경 개선 관련

- 오래된 의자, 책상 대개체, 장시간 사무실 근무자의 책상을 서서 업무 하는 책상으로 개선 요구(시범 운영) 허리, 목 등 불편사항 해소 가능(C&R팀, CSCT 등)

#### 종합의견

사무집기 류 대개체 수요조사 파악 후 점차적으로 시행하겠습니다.

- 사무실 led등으로 교체요구

#### 종합의견

사무실 led 등 복지공간 환경개선은 점차적으로 시행하겠습니다.

- 전북고객본부 9층 카펫 교체 먼지 등 노후로 인한 교체 요함

#### 종합의견

현재 카펫 교체에 대한 세부계획 수립 중으로 계획 확정 후 바로 시행하겠습니다.

### 18. 복지포인트 개선 관련

- 변동포인트 폐지하고 균등지급
- 하반기 복지포인트 차등지급 철폐(or 차등폭 최소화)
- 복지포인트 지급 확대 실시, 학자금 보전수단으로 가계부담 완화

#### 종합의견

변동포인트 사항은 단체교섭 안건으로 요구할 예정입니다.

### 19. C부문 업무 프로세스 개선

- 도급업체에서 개통한 아날로그 센터릭스 AS 불만건을 biz지원팀에서 해결하고 있으며 페널티도 biz 지원팀에 부과되고 있는 실정

#### 종합의견

아날로그 센터릭스 AS불만건 ⇒ KTS(협력사 포함)의 운영관리 주체는 지사로서 개통/AS 실적 및 성과는 지사 성과(KPI)에 반영됨 : Mass는 CM팀, Biz는 Biz지원팀 (단, AS 처리 주체는 KTS 또는 협력사로 완결처리 할 수 있도록 조치 추진)

- 모뎀 및 셋탑박스 파손 및 분실 시 고객부담원칙의 프로세서 개선 필요

#### 종합의견

약관상 고객이 부담할 수 있도록 되어 있으나 현재 고객에게 직접 부담을 하고 있지는 않고 있으며, 실제 적용 필요성에 대한 부분은 재무실에서 NCG와 검토 중에 있습니다.

- 스마트 홈폰 부품이 없어서 as나 수리가 안되고 있는데 남은 재고에 대해 계속 판매하고 있어 c&r팀에 민원이 다수 발생되고 있음

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>종합의견</b></p>                                                                                                                               | <p>홈폰은 현 추세대로 판매가 이루어지면 내년 상반기까지 판매가 진행될 예정이나, BM에서는 '16년내 재고소진 완료를 목표로 다양한 방법을 모색하고 추진 중임.</p> <p>※ 삼성전자 AS 방안</p> <p>홈폰 mini는 '13년 8월 출시모델로, 삼성전자 서비스센터에서는 생산 단종된 모델로 공지되고 있음. 즉, 모든 부품을 보유하고 있지 않아 수리가 불가한 사항이 발생 할 수 있다고 함.</p> <p>삼성전자의 기본 입장은 AS는 진행 하되, AS가 불가 할 시 AS방법 중 하나인 "단말가격 환불조치"를 통해 고객님에게 불편사항이 없도록 한다는 입장임.</p> <p>만일, 고객님이 계속 홈폰 mini를 사용하길 원하실 때는 보유하고 있는 재고를 통해 신제품으로 교체해 주는 것이 원칙으로 함.</p> <p>일부 삼성전자 서비스센터에 이와 같은 공지가 전달이 되지 않아 고객님 불편사항이 발생 할 시 각 지사에서 구매부서(융합단말사업팀)로 연락하여 개별처리가 될 수 있도록 지침으로 기술하고 있음.(홈상품단말운영 업무처리 지침_AS처리기준_1.1.2, 4page)</p> |
| <p>▪ CS직 개별상품 영업 서류 입력 및 조건 간소화, 이미징 처리 시 2회 초과, 3회시부터 입력 불가, 영업 전문직이 아님을 감안 입력 가능 횟수 제한 폐지</p>                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>종합의견</b></p>                                                                                                                               | <p>현재 사내/외 전 채널에 대한 판매 건에 대해 "신청서 및 구비서류 제출"을 총 3회에 걸쳐 이미징 처리기회를 주고 있으며, 안심검증센터는 검증 1회당 500원 정도의 비용이 발생할 만큼 비용이슈가 매우 큰 조직임.</p> <p>본 검증처리과정이 전문적인 것을 요구하는 수준은 아니며 이제 막 현장에 안착되고 있음.</p> <p>C직군만 예외인정을 해줄 경우 타 채널의 반발이 매우 커질 것으로 예상되며 이로 인해 현 제도가 허물어질 수 있음.</p> <p>현장 불편에 대한 보완책으로 현장교육을 강화하고, 부적격 시 오류사항을 판매자에게 SMS로 통보함으로써 부적격률을 최소화하겠음.</p>                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>▪ 100번 사용시 협력사와의 스마트폰 정산 문제로 회사측에서는 직원이 업무용 폰으로 100번 사용한 것에 대해서 자료관리 및 해당부서로 통보하여 현장직원들 불만</p>                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>종합의견</b></p>                                                                                                                               | <p>고객센터에 KT직원들이 전화함으로 인해 일반고객 상담이 지연되는 현상 발생. KT 직원이 상품 문의가 필요할 경우 올레지존 등 내부채널 활용이 바람직합니다.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>▪ 휴일날 긴급 복구작업을 위해 긴급출동을 하면, 현재 시스템을 사용할 수 없으니 업무상 애로가 많음. 실제 복구작업을 진행하기 위한 시스템 OSS 또는 ICIS 시스템 등을 사용하기 위해 긴급출동 시 시스템 접근권한을 부여하는 프로세스가 필요함</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>종합의견</b></p>                                                                                                                               | <p>휴일 복구작업 진행 시 NMS에 긴급출동 등재 후 가능(NeOSS시스템 휴일 상관 없이 접속가능, 휴일접속에 따른 관련자료 근거로 추후 소명필요)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>▪ 모바일에서 장애접수 시 휴대폰인증번호 추가 입력하는 것을 개선요구 사전 등재된 직원에 한해 바로 접수하게 개선요구</p>                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|             |                                          |
|-------------|------------------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 현장의 불편사항에 대해 면밀히 파악한 후 전산개발 검토하도록 하겠습니다. |
|-------------|------------------------------------------|

## 20. 승진제도 개선 관련

- 현장 조합원들의 사기진작을 위한 근속승진제도는 반드시 도입
- 고과에 따른 포인트로 승진하다 보니 S, E고과 받기 어려운 상황으로 승진은 점점 남에 일이 된다. 이로 인한 의욕저하로 인하여 오히려 회사에 도움이 되지 않은 상황이 발생되고 있어 개선이 필요하다
- 현장 발탁승진 확대, 대상인원이 적어 현장우대를 피부로 느끼지 못함

|             |                     |
|-------------|---------------------|
| <b>종합의견</b> | 직급에 대한 불균형으로 불가합니다. |
|-------------|---------------------|

## 21. VOC 업무 개선 관련

- 고객의 댁내이전은 요금이 부과되기 때문에 고장으로 접수하고 CS직이 현장방문 시 댁내이전을 요구, 이에 대하여 재 접수 요구하면 VOC발생 및 페널티 부과하며 그대로 일하여 주면 생산성에 대한 대가를 받지 못한다.이에 대한 문제를 해결하여 주세요
- VOC 발생 시 진행사항 등 선로복명 건을 무시한 채 소명할 기회도 없이 조합원에게 책임전가
- CS 직군 VOC 처리 중 고객을 만나지 못한 경우 소명절차가 너무 복잡하여 개선 필요
- 고객 방문시 불만내용 고객사유인지 회사의 사유인지를 구분하여 억울한 페널티를 받지 않도록 개선
- 시스템상 소명하기 힘들고 소명자료를 만드는데 소요되는 시간이 길어 업무의 효율성이 매우 떨어짐, 일방적인 고객 주장에 의한 100번의 업무처리로 사실과 다르게 복명이 되는 경우가 다수 발생: 직원의 과실이 아님이 밝혀져도 시스템상 수정이 불가하여 안 해도 되는 소명을 굳이 해야 되는 구조로 직원이 피해를 보고 있으며 직원의 사기 또한 급격히 저하되며 자존감이 상실, CS 가중치 완화가 필요
- CSI 항목이 너무 자주 바뀌어 혼선이 생기며 부당한 고객의 요구사항에도 울며 겨자 먹기로 모두 수용해야 함

|             |                                |
|-------------|--------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 실태조사 및 세부사항을 파악 후 검토하도록 하겠습니다. |
|-------------|--------------------------------|

## 22. 사택 관련

- 사택 구입시기가 오래 걸려 대기시간 길다, 개인별 월세 지급 등 다양한 방법 모색
- 현재 임차사택 관리제도가 현실을 충분히 반영하지 못해 사택을 구하는데 어려움이 상존, 지사단위 원룸을 전체 매입하여 운영하자는 의견임
- 기존 보유 사택의 경우 20~30년씩 되어서 상태가 매우 안 좋습니다. kt 보유 부동산에 원룸을 지어서 쾌적한 환경에서 살 수 있게 했으면 합니다. 아니면 현금으로 지원해서 조합원들이 깨끗한 원룸을 임대하여 살 수 있도록 해주셨으면 합니다.
- 보유사택 투자예산 상시 예산 배정 요청

|             |                                |
|-------------|--------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 실태조사 및 세부사항을 파악 후 검토하도록 하겠습니다. |
|-------------|--------------------------------|

## 23. CS 직군 유형 변경 관련

- A형(기술위주)에서 B형(영업위주)로 전환 가능토록 추진, 업무도중 사고로 인하여 외부 작업이 어려운 직원이 있어 개선 필요함
- 처음 입사했을 때와는 다르게 자기 직무 및 성격, 능력에 맞는 직으로 변경희망
- A직, B직에 대한 평가 시 상품판매 비율이 많은 B직의 평가가 유리한 실정

### 종합의견

2Q 노사협의회 안건상정 후 유형변경하기로 조치되었으며, 시행시기 및 규모는 추가 협의하여 진행할 계획입니다.

- CS직군의 정규직화 요구(고정적인 급여를 희망함)

### 종합의견

C직은 고객접점분야에서 회사 상품의 개통과 A/S 및 판매를 전문적이고 복합적으로 수행하기 위해 채용되어 일반직(G직)과는 다른 인사/보수제도를 적용하고 있습니다. 향후에도 현재 업무를 유지할 예정으로 일반직(G직)으로의 전환은 불가합니다..

## 24. 각종 공간 요구 관련

- 휴게공간 확보 요구
- 회의 공간 요구
- 주차 공간 부족

### 종합의견

해당 지방본부, 지부에서 검토하도록 하겠습니다.

## 25. 긴급출동보전비 지급 개선 관련

- (현행) 현장 또는 회사 도착 시 ~ 고장복구 완료 시 (개선) 최초 긴급출동 명령 시 ~ 복구완료 후 회사 도착 시

### 종합의견

근로시간은 작업시작 후부터 완료 시까지 통상적으로 산정하기에 현 상황에서 불가합니다. 참고로 자택⇄회사 이동시간은 일비로 산정되어 지급되고 있습니다.

- 토요일 다수 긴급출동 시 1회만 시스템 입력 가능한 것에 대한 정상적인 처리방안 필요

### 종합의견

현재 2회 이상 입력가능 합니다.

## 26. 휴양소 업무 개선 관련

- 직원 사기진작 차원으로 시행하는 해외여행/연수를 감안한다면, 안식년 휴가 등 장기 휴가자들을 위한 해외 휴양소도 운영해 볼 여지는 없는지... 또, 지방에 근무하는 직원들을 고려해서 서울 도심 내에도 수련관을 만들어 이용할 수 있도록 하면 좋겠음

### 종합의견

임직원이 축소되기 전과 비교 시 휴양소는 그대로 유지되고 있으며, 해외 휴양소 및 국내 수련관을 더 확대하는 것은 불가합니다.

- 콘도이용 시 회원권으로 연중 할인된 금액(본인부담)으로 이용 가능토록

|                                                                                                                      |                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b>                                                                                                          | 복지후퇴 가능성이 있어 불가합니다.                                                    |
| ▪ 하계휴양소 신청시기와 입소발표를 당겨 주면 제주에서 육지 비행기편 예약 등이 불편함                                                                     |                                                                        |
| <b>종합의견</b>                                                                                                          | 차기 년도 하계휴양소 신청시기와 입소발표 시기를 조정하겠습니다.                                    |
| ▪ 하계휴양소 객실 수 더 확충해 줄 것                                                                                               |                                                                        |
| <b>종합의견</b>                                                                                                          | 2015년 20개소 320실에서 2016년 20개소 330객실로 확대하였으며, 객실단가도 증액하여 현재 시행 중입니다.     |
| ▪ 하계휴양소 운용 시 오토캠핑장 및 카라반 추가제공요구                                                                                      |                                                                        |
| <b>종합의견</b>                                                                                                          | 의견수렴결과 생활 불편 및 만족도 대비 가격이 높고, 선호자가 적어 불가합니다. 또한 안전에도 문제가 발생할 소지가 있습니다. |
| ▪ 결혼기념일에 수련관을 신청하여 생활입소 하는데 하계 휴양소 운영기간에는 신청할 수 없어 많은 애로 사항이 있습니다. 가족과 함께 휴가를 즐길 수 있도록 하계 휴양소 운영기간에도 신청할 수 있도록 개선 요청 |                                                                        |
| <b>종합의견</b>                                                                                                          | 하계휴양소 신청은 전 직원이 신청 대상이며 미혼자와의 차별대우로 불가합니다.                             |

## 27. 주유카드 지정 주유소 확대요구 관련

|                                                    |                                                                                                             |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ▪ 차량주유 시 지정주유소가 없을 때 장거리이동 주유 각 사에서 사용할 수 있도록 개선요구 |                                                                                                             |
| <b>종합의견</b>                                        | 정유사 지정형 주유카드 운영 시 포인트 적립을 통한 비용 절감 효과가 커 현 프로세스 유지. 차량 운영상 부득이한 경우 관련 사유 제출하여 전 주유소 사용 가능한 카드로 전환 신청 가능합니다. |

## 28. 안식년제도 관련

|                                                                                     |                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| ▪ 안식년 휴가를 활용할 수 있는 자체, 또는 외부 프로그램 개발하여 시행                                           |                                            |
| <b>종합의견</b>                                                                         | 안식년 제도 도입 1년차로 현 상황에서 불가합니다.               |
| ▪ 안식년 휴가제도 강제권고 (권고사항으로 직원 눈치보기 우려 있음)                                              |                                            |
| <b>종합의견</b>                                                                         | 제때 근무와 더불어 현 분위기에서 충분히 안식년 활용 가능하다고 판단됩니다. |
| ▪ 현재 시행되는 10년, 20년, 30년차 이외의 기간에 있는 근속자에 대해서도 현재 안식년제 수준의 확대요구(예: 15년차, 25년차, 35년차) |                                            |
| <b>종합의견</b>                                                                         | 안식년제도 시행 1년차에서 제도확대는 현 상황에서 불가합니다.         |

## 29. 건강검진 수가 인상

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| ▪ 50세 이상 배우자 건강검진비 인상요망     |  |
| ▪ 배우자 건강검진비 현재 15만원 -> 20만원 |  |

|             |                                                                                            |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 일반적으로 타회사에서는 배우자 건강검진비를 지원하지 않고 있으나 회사는 배우자 건강검진비를 지원하고 있습니다. 복지제도가 많을수록 좋지만 현 상황에서 불가합니다. |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|

### 30. 성과보로금 지급 관련

- 기가전환 (160만원) 달성 보로금 지급 요청

|             |                      |
|-------------|----------------------|
| <b>종합의견</b> | 단체교섭 안건으로 요구할 예정입니다. |
|-------------|----------------------|

### 31. 반차 제도 개선 관련

- 5일=> 무제한, 긴급한 업무처리를 위한 반차가 필요한 경우 다수 발생
- 반차를 10회 -> 20회

|             |                                      |
|-------------|--------------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 현재 반차 사용 실적을 분석하여 확대 필요성을 검토할 예정입니다. |
|-------------|--------------------------------------|

### 32. 명예퇴직제도 부활 관련

- 명예퇴직 희망자에게 기회 부여
- 각종 질병이나 사고로 인해 업무수행 곤란 시 희생자구제차원의 희망퇴직 요구

|             |                            |
|-------------|----------------------------|
| <b>종합의견</b> | 고용안정에 위배되는 등 현 상황에서 불가합니다. |
|-------------|----------------------------|

### 33. 의료비제도 개선 관련

- 비급여성부분 지원확대(MRI/CT 30%->50%)
- 의료비 부모님 포함 확대

|             |                            |
|-------------|----------------------------|
| <b>종합의견</b> | 복지기금 예산 부족으로 현 상황에서 불가합니다. |
|-------------|----------------------------|

### 34. CM팀 지장이전 민원처리 절차 관련

- 현재 100번센터로 신청하고 있으나 지방 시골이라 내방고객이 고령자가 많은 관계로 절차 숙지 및 이해 부족으로 불만이 빈번

|             |                                                                                                                            |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 설비이전의 경우 접수등록 및 이전공사 전 프로세스 신뢰성 확보를 위하여 불가피하게 적용중인 사항임. 시행 초기단계로 일부 불편함이 있을 수 있으나 사업수행 신뢰확보를 위해서는 꼭 필요하기에 현 프로세스 변경 불가합니다. |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- 고객이 100번센터 접수 후 여러 단계를 거치는 복잡함으로 기존 10~20분에서 2~3시간으로 소요시간이 소요되어 민원고객의 불만 가중 및 담당직원의 노동강도 심화

|                                                                                                                                             |                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b>                                                                                                                                 | 설비이전의 경우 접수등록 및 이전공사 전 프로세스 신뢰성 확보를 위하여 불가피하게 적용중인 사항임. 시행 초기단계로 일부 불편함이 있을 수 있으나 사업수행 신뢰확보를 위해서는 꼭 필요하기에 현 프로세스 변경 불가합니다. |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>직영공사를 늘려야 하는데 지방이전 고객민원처리 절차가 복잡하고 범위가 방대하여 프로세스 개선과 인력충원 없이는 직영공사 불가, 지장이전 업무절차 간소화가 요망됨</li> </ul> |                                                                                                                            |
| <b>종합의견</b>                                                                                                                                 | 설비이전공사 집행 프로세스는 그간 관행적으로 진행하던 이전접수 등 처리절차를 근거 및 시스템기반으로 변경하여 진행하고 있음.<br>현장인력 여건상 어려움이 있지만 변경 프로세스 내재화 시까지 지속추진 필요합니다.     |

### 35. 일일출장비 개선 관련

|                                                                                                                                                                                   |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>마케팅부는 BIZ영업팀과 마찬가지로 대리점이 도심 및 외곽에 위치하고 있어 이동거리가 동일하기에 일일출장비 BIZ영업부와 동일하게 적용요망 (충남2)</li> <li>무선마케팅팀 및 지사영업팀 13,000원-&gt;16,000원</li> </ul> |               |
| <b>종합의견</b>                                                                                                                                                                       | 현 상황에서 불가합니다. |

### 36. 수당 부활 관련

|                                                                                                       |                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>현장의 차량운전 직원 수당지급 요구(서부)</li> <li>유해작업장 건강관리비 재 신설요구</li> </ul> |                                                                 |
| <b>종합의견</b>                                                                                           | 차량은 렌탈로 전환되고 있어 차량관리가 덜 필요하며, 유해작업이 축소되어 이와 관련된 수당 재 신설은 불가합니다. |

### 37. 임금피크 제도 보완 관련

|                                                                                                                                                            |                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>만 56세 도달 시 임금피크제 옵션을 만들었으면 합니다.1안: 현재 임금피크제 대로 시행 2안: 56세 도달 시 정년 연장하지 않고 기존대로 급여를 받도록 옵션 추가하고 58세 정년 퇴직</li> </ul> |                  |
| <b>종합의견</b>                                                                                                                                                | 현행 法에서 적용 불가합니다. |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>현재의 10% -&gt; 5%</li> </ul>                                                                                         |                  |
| <b>종합의견</b>                                                                                                                                                | 현 상황에서 불가합니다.    |

### 38. C부문 우수사원 해외연수 기회 확대 관련

|                                                                                                           |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>현장에서는 주로 영업직원 위주로 선발, CM 직군 등 현장조합원도 혜택이 돌아갈 수 있도록 힘써주길</li> </ul> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|                         |                                                                                                 |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b>             | 1분기 해외연수 대상자 선발 시에도 각 분야별 고루 선발하였으며 전 분야 유사 규모로 선정 되었음. 향후 운영 시에도 엄정하고 공정하게 선발 될 수 있도록 운영하겠습니다. |
| ▪ 현장포함 대폭 확대 및 데이터로밍 무료 |                                                                                                 |
| <b>종합의견</b>             | 우리가족 효사랑 시행되어 해외연수 확대되었으며, 데이터 로밍은 현 상황에서 불가합니다.                                                |

### 39. 시연차량 추가 공급 관련

|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ▪ 현재 지급된 캠핑카는 개조한 캠핑카인데, 경쟁사(SKT) 대비 에어컨도 없고 고객들에게 타사대비 시연회 차량이 수준이 떨어져 비호감 있음 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>종합의견</b>                                                                    | <p>현재 운영중인 Sales 시연차량은 오픈형/실내형 2가지 유형이 있음.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 오픈형(35대) : 에어컨 無, 열려있는 공간</li> <li>- 실내형(77대) : 에어컨 有, 막혀있는 공간</li> </ul> <p>약 70% 이상의 Sales 시연차량이 에어컨이 있는 실내형이고 도입한지 2년이내인 오픈형 시연차량 경우 교체 시 비용 추가 부담.</p> <p>추가로 도입하는 시연차량은 실내형으로만 도입하고, 오픈형 시연차량 계약 만료 시(2018년) 실내형으로 교체 도입 검토 하겠습니다.</p> |

### 40. 청원휴가 제도 개선 관련

|                                                         |                                                                     |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| ▪ 청원 휴가일수 조정 요함(형제, 자매 3일 -> 5일 조정)<br>▪ 청원휴가 휴일제외하고 부여 |                                                                     |
| <b>종합의견</b>                                             | 안식년제도 도입, 연차사용 촉진 등 일.가정 양립의 근무문화 조성에 만전을 기하고 있는바 청원휴가 제도개선은 불가합니다. |

### 41. 분기국사 시설관리 개선 관련

|                                                  |                                                                       |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| ▪ 분기국사 화장실고장으로 인한 폐쇄로 악취 및 사용불가수리 후 사용 가능토록 조치요구 |                                                                       |
| <b>종합의견</b>                                      | 무인사옥에 대한 화장실 운영은 사옥별 특징 및 현안사항, 예산 등을 감안하여 보수 검토하도록 하겠습니다.            |
| ▪ 무인분기국사 화장실 및 담장 무너진 곳 보수필요, 출입에 따른 신분확인절차 철저   |                                                                       |
| <b>종합의견</b>                                      | 사옥점검(우기철 점검 등)을 통하여 무인분기국사의 담장 전도 등 긴급 시설보수 사항은 예산을 확보하여 공사 시행 예정입니다. |

## 42. 올레TV 무료시청(모바일)관련

- 모바일 판매에 주력하고 있는바 무료 시청 될 수 있도록 요구

### 종합의견

핸드폰 통화료, 집전화 또는 인터넷 전화, OTV/OTS 지원하고 있어 현 상황에서 불가합니다.

## 43. 수련관 관련

- 수련관 리모델링

### 종합의견

수련관 리모델링은 점차적으로 시행할 예정이며, 2016년 7월 경주수련관 전 객실에 대하여 이미 리모델링 완료하였습니다.

- 수련관 식권 무료 지급

### 종합의견

조합원 복지를 위하여 회사에서 수련관에 대한 각종 지원이 되고 있으며 현 상황에서 식권 무료지급을 위한 추가 지원은 불가합니다.

## 44. 인사고과 관련

- 시간이 지나면 지날수록 급여차이가 심각하게 발생됨으로 고과간 차등폭을 축소하여 형평성을 유지하여야 한다. 매년 "G"고과 이하의 직원은 사기가 떨어져 업무에 능률도 떨어지는 상황이다

### 종합의견

고과분포비율(과거 S/E등급 25%, N/U등급 25% -> 현재 S/E등급 40%, N/U등급 10%)을 조정하였으며, 고과 간 차등폭도 축소하였습니다. 앞으로도 차등폭을 축소하도록 노력하겠습니다.

## 45. 경영지표 관련

- 지표가 수시로 바뀌어 결과에 대한 예측이 불가능함

### 종합의견

KPI는 전사 및 부문의 경영방향을 현장의 활동으로 연계하기 위해 운영하는 것으로, 연초 설정한 KPI 지표는 큰 변경이 없는 것을 원칙으로 운영 함.

다만, 회사의 전략방향 변화 등 사유로 KPI 항목 및 측정기준의 변경은 일부 발생하며, 현장의 혼란을 예방하기 위해 변경사항은 최소화 하여 운영 중

또한, 현장의 KPI 결과 예측성을 높이기 위해 모든 지표에 대한 성과를 매월 투명하게 공유하는 등 현장의 경영 활동을 위한 다양한 지원을 하고 있음

## 46. 판매정책 관련

- Biz벌크 , GB정책이 차이가 많이나 영업에 신뢰감이 떨어짐 개선요구

|             |                                                                                                                                             |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b> | Biz벌크 : Biz고객의 임직원 및 그 임직원 가족 '한정'으로 GB포인트 인정 안됨<br>GB : 본사 직접 판매행위로 단통법상 공시지원금만 제공(추가지원금 불가)<br>GBT : 대리점 재고와 정책으로 추가지원금 가능(일반 대리점과 정책 동일) |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 47. 순직자/공상자 관련

- 2014년 임단협에서 순직/공상자 특별채용 기준이 개선되어 고졸초임의 경우 약 544만원 증액되었으나 2014년 이전 입사자는 혜택을 받지 못해 오히려 선배가 급여가 적은 경우가 발생되고 있어 2014년 이전 입사자도 소급적용 할 수 있도록 개선이 필요

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 2014년 단체교섭 시 순직/공상자 배우자·자녀 특별채용 개선의 취지는 단순히 순직/공상자 배우자·자녀의 처우수준을 높이는 것이 아니라 보훈대상자에 준하는 엄격한 채용기준을 적용(최소한의 검증절차)하여 채용된 인력에 한해 일반 신입사원에 준하는 처우수준을 적용키로 한 것임. (미채용 또는 채용 탈락 시에는 일시금 1.5억원 지급) 따라서, 제도 개선 전 입사자에게 소급하여 동일한 처우를 적용하는 것은 취지에 맞지 않음. 또한 신입사원 페이밴드 하한에 미달하는 경우에는 밴드 하한 도달 시까지 인사평가 인상률을 2배로 올리는 보상정책을 적용하고 있음. (신속한 급여격차 해소 취지) |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 48. 실손보험 관련

- 부모의 가입상한 연령을 폐지요구(현 80세)

|             |                                   |
|-------------|-----------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 보험사에서 80세이상 실손보험 가입을 거절하기에 불가합니다. |
|-------------|-----------------------------------|

#### 49. 신분증 관련

- 영업직이 현장에서 패용할 수 있는 신분증(고객안심, 신뢰), 청사 내에서 테그 용

|             |                 |
|-------------|-----------------|
| <b>종합의견</b> | 사내출입 보안상 불가합니다. |
|-------------|-----------------|

#### 50. 청사 냉·난방기 관련

- 해당 기관의 현장상황에 따라 가동을 탄력적으로 운용요구(예; 장마, 환절기 등)

|             |                         |
|-------------|-------------------------|
| <b>종합의견</b> | 지방본부, 지부에서 검토하도록 하겠습니다. |
|-------------|-------------------------|

#### 51. CM인력 부족 관련

- 맨홀작업에 규정상 3인 1조가 원칙이나, 인력 부족으로 지켜지고 있지 않고 있으며 이로 인하여 경찰서에서 교통위반 관련 페널티 부과 및 직원 산업안전관련으로 사고에 노출되어 있음

|             |                                                              |
|-------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 차도상 맨홀작업의 경우 가용인력 및 현장여건에 맞추어 탄력적 인력배치 운영 필요하기에 검토하도록 하겠습니다. |
|-------------|--------------------------------------------------------------|

## 52. 차량 배송 개선 관련

- 바스켓 차량 조합원 직접 인수 지시 배제

|             |                                |
|-------------|--------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 차량인수 시 장비조작 교육을 받아야 하기에 불가합니다. |
|-------------|--------------------------------|

## 53. 저녁 식사비 관련

- 일반근무자 업무 증가에 따른 야간업무 시(20시이후) 저녁식사비 지원, KPI 지표 관리 등 특정 업무 담당자 야간 업무 시 지원방안 검토요청

|             |                                                      |
|-------------|------------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 업무추진비나 부서운영비로 활용가능하며, 석식비(7,000원)제도도 있으니 활용하시기 바랍니다. |
|-------------|------------------------------------------------------|

## 54. 출장비 현실화 관련

- 숙박비(5만원), 식비, 교통비(자가용 운행)등 정산기준 과지출 발생으로 현실화 필요  
특히 식대 실질적 요금을 인상(현재 7,000원)

|             |                      |
|-------------|----------------------|
| <b>종합의견</b> | 단체교섭 안건으로 요구할 예정입니다. |
|-------------|----------------------|

## 55. 교육보조비 부활 관련

- 초6, 중3학생 교육보조비 부활

|             |                                                |
|-------------|------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 선택적 복지제도로 복지제도가 변화되고 있어 일부 편중된 복지제도 부활은 불가합니다. |
|-------------|------------------------------------------------|

## 56. 급식통근비 개선 관련

- 40만원 정액지급(물가인상을 반영)

|             |                                                                                                                                          |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 급식통근보조비는 급식보조비(7,000원), 통근보조비(6,000원)로 구성되어 있으며 현재 직장인 평균 점심값 고려 시 급식보조비는 적절한 수준이며, 통근보조비는 그 동안의 유가 하락으로 실질적으로 인상효과가 있었으므로 현 상황에서 불가합니다. |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 57. 연구수당 부활 관련

- 현금지급이 아닌 연구에 필요한 도서 등을 구입비 지원

|             |                                 |
|-------------|---------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 자기계발비를 이용하시기 바람 연구수당 부활은 불가합니다. |
|-------------|---------------------------------|

## 58. KBN 관련

|                |
|----------------|
| ▪ 08시 40분으로 조정 |
|----------------|

|             |               |
|-------------|---------------|
| <b>종합의견</b> | 현 상황에서 불가합니다. |
|-------------|---------------|

## 59. 현장공구 현실화 관련

|                                      |
|--------------------------------------|
| ▪ 측정기 노후화로 교체요구(가입자광측정기 일체. 무선대조기 등) |
|--------------------------------------|

|             |                                              |
|-------------|----------------------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 매년 편성재원 범위 내 내용연수를 감안하여 장비교체 및 교정작업 진행 중입니다. |
|-------------|----------------------------------------------|

## 60. 복지시설 예산배정 관련

|                                         |
|-----------------------------------------|
| ▪ 구내식당 비품 교체 기간이 년2회(상/하반기) 로 적기 대체 어려움 |
|-----------------------------------------|

|             |                                 |
|-------------|---------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 년2회 예산지급으로 기간 충분하다고 판단하여 불가합니다. |
|-------------|---------------------------------|

## 61. 호칭 개선 관련

|                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|
| ▪ 여러 번 호칭이 변경됐으나, 연령이나 근속연수를 고려하여 호칭을 부여했으면 한다. 적어도 15~20년 이상 근무하면 차장 호칭이 마땅하다고 봄 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|

|             |               |
|-------------|---------------|
| <b>종합의견</b> | 현 상황에서 불가합니다. |
|-------------|---------------|

## 62. 업무상 필요한 S/W 관련

|                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ▪ 업무상 한글 소프트웨어 필요에 의해 구매전략실에 요청했으나, 올해 라이선스 계약이 끝나 더 이상 구매가 안 되는데, 연초 수요조사를 철저히 진행하여 현장에서 업무처리에 불편함이 없도록 해줬으면 좋겠음 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|             |                                     |
|-------------|-------------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 2Q노사협의회 안건 상정 후 7월부터 시행하도록 조치하였습니다. |
|-------------|-------------------------------------|

## 63. C&R 직원 관련

|                          |
|--------------------------|
| ▪ 업무 특성상(감정 노동자)별도 수당 지급 |
|--------------------------|

|             |                      |
|-------------|----------------------|
| <b>종합의견</b> | 현 상황에서 수당 신설은 불가합니다. |
|-------------|----------------------|

|                  |
|------------------|
| ▪ C&R팀 듀얼 모니터 지급 |
|------------------|

**종합의견**

전사 기준에는 듀얼모니터 지급에 대한 규정 없음. 이에 따라 별도 재원을 마련해야 하며 관련부서 협의 필요.  
C&R팀의 보조모니터 필요성 및 이용 현황을 파악 후 추가 진행 여부 검토 필요 (타 분야와의 형평성 추가 검토 필요)합니다.

**64. 치과/안과 등 제휴병원 관련**

- 할인된 의료비로 가정경제 보탬이 되도록

**종합의견**

제휴병원과 가능여부 검토하겠습니다.

**65. 야구응원용 피복지급 관련**

- 야구장에 인원은 동원하고 있고 전체 직원들이 KT인으로서 자긍심을 느낄 수 있도록 야구점퍼 등 야구용품에 대한 지원이 이루어 져야 한다

**종합의견**

야구점퍼는 불가, 야구 T셔츠 현재 회사측에 요구하여 협의 진행 중입니다.

**66. 리프레쉬 휴가 개선**

- 반기(3월, 9월) 실시되고 있는 리프레쉬 휴가 분기별 신청 요청

**종합의견**

리프레쉬 휴가는 연간 2회로 충분하다고 판단되기에 불가합니다.

**67. 세탁비용 단가 현실화**

- 세탁비용 5년전에 책정되어 있어 세탁품질 저하로 직원들 불만가중

**종합의견**

현장의 복잡한 세탁방법에 대한 정리가 필요하여 지방본부, 지사에서 해결 (자체세탁, 인력고용, 주변 세탁소, 대형업체, 단가계약 등)현 상황에서 불가합니다.

**68. 건강검진 시 복무처리 기준 명확화**

- 회사 및 정부의 강제사항 이므로 공적이냐! 사적이냐의 논쟁소지 있음, 사고발생시 책임한계가 모호함, 지사관내 연고지보다 대도시 거주 비 연고자들이 많은 관계로 장거리 이동 검진자가 많음

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b> | <p>산업안전보건법 제43조에 의해 사업주는 근로자에 대한 건강진단을 하여야 하며, 근로자는 사업주가 실시하는 건강진단을 받아야 합니다.</p> <p>검진병원은 직원에게 최대의 검진항목 및 양질의 혜택을 제시한 병원 중 직원의 의사를 반영하여 기관별로 선정 후 계약을 합니다.</p> <p>건강검진은 평소 자신의 건강에 신경 쓰지 못하는 직원들이 정밀한 검사를 통해 질병을 조기에 발견하고 적기에 치료하여 건강을 유지하는데 목적이 있습니다.</p> <p>건강검진은 연차 또는 반차를 사용하여 검진하는 것이 원칙입니다.</p> |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 69. 사옥건물 유지보수체계 명확

- 에스테이트에서 관리하는 건물에 전등을 비롯한 각종 생활편의시설 유지보수가 제때 이루어 지지 않아 해당지사에서 임시적으로 관리하는 형편임

|             |                                                                                                                                                                    |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b> | <p>사무실 내 전등 교체는 프로세스 변경(당초: NW부문 형광등 구입, 지사 직접교체, 변경: kte 형광등 구입 및 교체 시행) 예정('16. 7월)이며 빌딩/구축물 유지보수(방수, 구조보강 등)는 배정된 예산 내에서 긴급성, 법적사항 등 우선순위를 선정하여 보수 시행하겠습니다.</p> |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 70. 단체복 및 일체복 지급 시 상품권으로 지급

- 사이즈, 원단, 디자인 등 개인취향에 맞는 선택을 위해 직원만족도 반영

|             |                                  |
|-------------|----------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 일체복/단체복은 동일 옷으로 지급 해야 하기에 불가합니다. |
|-------------|----------------------------------|

## 71. 정년퇴직을 앞둔 직원들에게 유급휴가 부여

- 퇴직 후 제2의 인생을 설계할 수 있는 기회 제공

|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 정년퇴직 전 1개월 이내 유급휴가 부여 가능합니다. |
|-------------|------------------------------|

## 72. 자격취득비용 지원

- 감리팀 설계팀 선로시설팀 발령 시 자격조건취득에 따른 비용 개인이 내고 있다. 회사에서 지원 필요

|             |                            |
|-------------|----------------------------|
| <b>종합의견</b> | 자기계발비로 활용하고, 비용 지원은 불가합니다. |
|-------------|----------------------------|

## 73. 신분증기능 모바일에 삽입

- 모바일에 신분증 기능 앱 요구

|             |                                                                 |
|-------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>종합의견</b> | 모바일폰에 신분증 기증을 탑재하기 위해서는 NFC를 사용하여야 하는데 현재 아이폰은 NFC 기능 활용 불가합니다. |
|-------------|-----------------------------------------------------------------|

#### 74. 일방적인 상품변경 개선요구

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ▪ 일방적인 상품변경 개선요구 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>종합의견</b>      | <p>호텔팩 상품의 경우 출시('16.03.31) 당시부터 룸당 1,800원의 월정액으로 총 300여편의 콘텐츠를 이용할 수 있는 숙박업소 전용 상품으로 기획 / 출시된 상품이며, 출시 이후 이용요금 인상 전무.(출시 당시 월정액 유지 중)</p> <p>해당 상품은 현장에서 경쟁사 대비 숙박업소 영업에 어려움이 있다는 의견을 적극 수용하여, 영업허들 해소의 목적으로 만들어진 저가형 비즈상품이며, 출시 당시 월정액 및 상품 규격 등에 대한 안내는 모두 완료 후 출시하였음.</p> <p>아울러 추후 상품변경 계획이 있을 시 현장에 30일 이전 공지 후 변경할 예정입니다.</p> |

#### 75. 사무실내 사내 인터넷속도 저하

|                             |                                                                             |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| ▪ 사내 인터넷속도 저하로 업무처리 지연해소 요구 |                                                                             |
| <b>종합의견</b>                 | 사내망에 대한 전체적인 개선방안을 검토 중에 있으며 더불어서 특정 Site별 품질이 저하되는 경우는 별도로 점검/정비를 진행 중입니다. |

#### 76. 곤도라 설치요구

|                                          |                       |
|------------------------------------------|-----------------------|
| ▪ 상주지점은 엘리베이터가 없어서 전송실 장비이동 시 무척 불편한 상태임 |                       |
| <b>종합의견</b>                              | 지방본부, 지부 검토하도록 하겠습니다. |

#### 77. 지장이전,민원처리완료율에 대한 개선요구

|                                                                                   |                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ▪ 복명서처리율, 지장이전, 민원처리 완료율에 대한 개선요구: 대도시와 소도시 특성으로 인해 상대적 불이익을 받고 있는 부분에 대한 프로세스 개선 |                                                                                                                                                                             |
| <b>종합의견</b>                                                                       | <p>현재 평가 월 복명처리 실적은 익월10일 기준으로 산정(월말 접수건의 경우 최대 10일의 처리기간 보장)됨에 따라 대부분 처리 가능한 실정임.</p> <p>상반기 실적을 분석하여 지역별 유,불리가 명확히 확인되면 하반기 개선방안 마련 예정.(설비이전 민원처리 완료율은 따로 관리하고 있지 않음)</p> |

## 78. c&r팀 업무개선

▪ 요금 감액 시 프로세스별 R&R 재확인 및 업무효율성 떨어지지 않게 점검 필요

### 종합의견

- 감액프로세스 R&R 재확인(7월)
  - SO처리부서, 클레임요청부서, 승인부서간 R&R 재정립하여 지사 공지
  - 지사 VOC/감액 권한 및 KOS-B2C(혜택플랜)를 통한 캠페인 권한 재정비
  - 유관(공조)부서간 R&R 재정립.배포
- ※ 프로세스 변경 C&R팀 화상회의 2회 (4월)
- ※ 현장C&R담당자 권역별 방문 교육 (6월)
- 업무효율성 향상을 위한 운영계획(안)
  - 지사 수작업 처리 → 전산화 진행(~9월)
  - 감액 프로세스 개선 정착화(~9월)
- ※ 월단위 모니터링 및 허들 개선 진행(7월~)