

# 노사상생협의회 결과

## □ 추진 경과

- 현장실태조사 : '14.7.15~30 / 12개 지본 247개소 중 167개 지부(67.6%)
- 노사상생협의회 개최 : 개최요구(8.11) → 개최(8.18) → 실무협의(8.18~19)

## □ 협의회 결과

- 단체교섭 시행 전 총 38건 시행 합의
  - 특별명퇴 후 현장 업무수행 애로사항 해소 및 종사원 사기진작 우선
  - 노사합의서(4건) 체결(8.20) 및 KBN을 통한 사내홍보 시행(8.21)

## □ 세부 내용

- 수 용 : 38건

방 식	노사합의	문서시행	업무반영	계
건 수	4	17	17	38

- 노사합의(4건) : 8월 20일 체결 (경영지원부문장-지원실장)
  - ① 장수축하금 지원 확대(팔순추가), ② 집전화 1만원 지원 확대(인터넷 전화 포함)
  - ③ 연차제도 개선(반차6→10일), ④ 가족참여 봉사활동 프로그램 추진
- 문서시행(17건) : 8.21일 이후 순차적으로 전사 문서시행
  - 법인카드 추가 발급 및 한도 증액: Biz영업, 유통영업 직무대상 1인 1매 발급
  - 장제용품 사용 편의 강화 : 추가물품 익월 급여 공제(다운플랜 신청)
- 업무반영(17건) : 즉시 업무반영 가능한 안건(합의 또는 문서 불필요)
  - 올레TV 송출장비 장애대비 이원화 : 금년내 완료(12월 운용예정)
  - 사업합리화 업무 최적화 : CM팀/시험실 근무자 개통/AS파견후 전원 복귀완료(364명)
- 단체교섭시 논의 : 근로조건 등 단체교섭사항 (4건)
  - ① 초과근무가산금 지급 기준 개선 ② 복지기금 제도개선(대부금 상향 및 조건완화 등)
  - ③ 급식통근비 상한 폐지 ④ 업무용단말기(주기적 교체)

# 수용안건

## □ 노사합의 4건

### 1. 경조금 제도 개선

- 건의사항 : 경조금 지원범위에 팔순 추가(30만원)
- 협의결과 : 수용

변경 전	변경 후
60세, 70세 중 선택	60세, 70세, 80세 중 선택

※ 2014.1.1일 이후 사유분부터 지급, 팔순은 주민등록기준 만79세 도달일

### 2. 집전화 1만원 지원대상 확대

- 건의사항 : 인터넷전화 통신료 지원 요청
- 협의결과 : 집전화, 인터넷전화 중 1회선 선택, 월 최대 1만원 지원

변경 전	변경 후
집전화	집전화 또는 인터넷전화

※ 시행시기 및 세부 시행계획은 전산개발 일정 고려하여 노사협의

### 3. 연차휴가 제도 개선

- 건의사항 : 반차일수 확대
- 협의결과

변경 전	변경 후
3일 (반차 6일)	5일 (반차 10일)

※ 시행일 : 2014.9.1

### 4. 가족참여 봉사활동 프로그램 신설

- 건의사항 : 일·가정 균형 위해 가족참여 봉사활동 신설 요청
- 협의결과 : 가족참여 봉사활동 프로그램 도입

※ 시행시기 및 세부 시행계획은 노사협의

## □ 문서시행 17건

### 1. 법인카드 추가 발급 및 한도 증액 (BIZ사업부,영업지원/관리팀)

- 건의사항 : 고객사 방문 시 법인카드 부족으로 개인경비 지출
- 협의결과 : Biz영업, 유통영업 직무 대상 1인 1매 법인카드 발급  
(e 메일공지, 8.21)
- 주관부서 : C부문 Customer지원담당

### 2. 장제용품 사용편의 강화

- 건의사항 : 물품 추가 신청 시 구매대금 익월 급여 공제 요청
- 협의결과 : 납부방법 개선 문서 공지(2014.8.21)
  - 사전 본인동의 후 구매대금 익월 급여공제 시행(다운플랜)
- 주관부서 : 경영지원실 경영지원담당

### 3. 현장 KPI (VOC 지표 운영 개선)

- 건의사항 : VOC 왜곡 사례 발생 빈번(무출동 개통/AS 달성지표)
  - 인위적 고장발생 유도 후 단순처리로 실적 향상 사례 발생
- 협의결과 : 현장 페널티 강화 문서 공지(2014.8월말)
  - 본부담당간 무출동 시설 왜곡 크로스 체크 시행
  - 위반 시 본부 CS담당 페널티 강화 조치(기존 10배부여)
  - BI/DW 기능 개선후 왜곡건수에 대한 페널티 부여예정(7월부터 소급)
- 주관부서 : C부문 CS운영담당

### 4. 사무실 노후 비품 개선

- 건의사항 : 다양한 책상/의자 규격, 색상 상이 및 노후화
- 협의결과 : 유휴 사무집기 재활용 문서공지(8.21)
  - 특별 명예퇴직 시행 후 각 사옥별 보관중인 유휴집기 우선 재활용
  - 향후 비품 재조사(2014.12월) 시행
- 주관부서 : C부문 Customer지원담당

## 5. GB Basic Rule 준수 강화

○ 건의사항 : 줄세우기, 강제할당 및 GB실적 인사평가 반영 근절

○ 협의결과 : GB Basic Rule 준수 강화 문서 재공지(2014.8.21)

- GB(T)프로그램 Basic Rule 위반하는 행위

강제적 성과 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 개인별 목표 할당/줄세우기</li> <li>· 비영업부서 인사평가 반영</li> </ul>
부적절한 정책운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>· GB정책과 다르게 LTE정책 별도 운영</li> </ul>
부당영업 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 직원간, 직원-대리점간 부당한 실적 거래</li> <li>· 불법TM 및 온라인 판매</li> <li>· 허수가입자 유치(무통화, 단기 해지)행위</li> </ul>

○ 주관부서 : C부문 Sales본부 유선판매담당

## 6. 출장관련 복무 System 개선(출장 신청 입력항목 개선)

○ 건의사항 : 현장 예산절감 강조로 출장비 입력시 심리적 압박 존재

- 심적부담 완화 위해 시스템상 입력항목 변경

○ 협의결과 : 출장항목 복무시스템 개발 후 문서 공지(2014.8월말)

변경 전	변경 후
출장비 지급/미지급	업무용차량 사용/미사용

○ 주관부서 : 경영지원담당

## 7. 네트워크부문 업무수행비 추가 지급

- 건의사항 : 기지국, 중계기 설치 분야 (임대차 계약 시 비용 소요)
- 협의결과 : 이메일 현장 공지(2014.8.21)
  - 무선운용센터 자산운용팀에 고객유지활동비는 미배정 상태였으나 임대차 계약시 고객접점 업무에 활용할 수 있도록 고객유지활동비 예산 배정
  - 고객유지활동비 계정으로 지출 가능(당초예산과 동일 확인완료)
  - 4Q 시작시점에 고객유지활동비 모니터링을 실시해 부족이슈 및 지원이 필요한 조직은 검토 후 자원롤링(사업부서 배정 예산 활용)
- 주관부서 : NW부문 네트워크기획담당

## 8. VOC 신속처리를 위한 CM분야 자재 적기 공급

- 건의사항 : 연초 자재 계약 지연(1~3월 공백) 및 긴급자재 구매시 ※2개월 이상 소요되어 현장 민원 가중 해소 요청
- 협의결과 : 물자비 자원 투입 프로세스 개선 시행 e메일공지(2014.8.21)

변경 전	변경 후
사업부서 편성/배정, 3단계 (신속배정 어려움)	지역본부별 배정, 2단계 (현장상황별 대처가능)

- 개선시행 현장 인지 재전파 : 메일공지(2014.8.21)  
※ 직영통합 물자비 자원투입 프로세스 기 개선(2014.7.7)
- 지역본부별 교육시행 후 교육자 명단 피드백 : ~2014.8.22
- 현장 프로세스에 대한 문제점/개선사항 수렴 : ~2014.8.22
- 주관부서 : NW부문 유선엑세스망품질담당

## 9. 지원분야 직원들의 영업 업무 비중 최소화

- 건의사항 : 사업합리화후 지점 영업관리팀(유통망관리, VOC)  
업무 부하 가중 해소
- 협의결과 : 영업관리팀 직무 최적화 문서 공지(2014.8월말)
  - C&R 직무 통합 운영을 위한 현장 의견 수렴 중
  - 현장 의견 수렴 및 노사 협의 완료 후 관련 내용 공지
- 주관부서 : C부문 Sales본부 유선리텐션담당

## 10. C직군 B형(영업중심,43명) 근무여건 개선

- 건의사항 : 개통/AS 우선 투입으로 급여하락 등 불만증대
  - C직군 B형 본연의 업무인 영업 집중 불가
  - ※C직 A형(CS:영업=6:4), C직 B형(CS:영업=3:7)
- 협의결과 : '직무중심의 인력운영 철저' 문서 공지(2014.8.21)
  - C직군 A형은 개통/AS, B형은 영업중심으로 운영 강화
  - 기관장 긴급투입 필요 시 직원 사전 안내 및 기간 공지
- 주관부서 : C부문 CS운영담당

## 11. 현장 KPI (고객만족도(CSI) 연초 가이드 준수 요구)

- 건의사항 : 연초 가이드라인 변경으로 본부별 평가 유불리 발생
  - 고객등급별 가중치 : 차등 → 전사 일률적 적용
- 협의결과 : 이메일 기공지(8.11), 문서 재공지 예정(2014.8.21)

변경 전	변경 후
일률적 적용(100%)	차등(50%) + 일률적 적용(50%)

- 주관부서 : C부문 Customer기획담당

## 12. 문서보안 정책 개선

- 건의사항 : 본인 작성/저장한 문서에 대한 보안해제 기능 요구,
  - 개인정보도 중요하지만 원활한 업무처리가 더 중요
- 협의결과 : 보안해제 기능 안내 Kate 전사공지
  - 현재 Kate BPM을 통한 권한 신청메뉴 제공 중
    - 신청메뉴 : BPM-신청업무-VPN,DLP,DRM신청-암호화해제,프린터마킹해제
  - 기존 보안해제 권한 신청 절차에 대한 전사공지 내역
    - 임직원 보안 정책 강화에 따른 권한 신청 방법 공지(2014.04.09)
    - 문서보안(DRM) 권한 신청/승인 절차 변경 안내(2014.05.16)
  - 추가 Kate전사공지 시행 예정(2014.8.21)
- 주관부서 : 경영기획부문 정보보안단

### 13. 대체휴무 부여시 인원부족으로 사용 곤란 (휴일근무수당 지급 필요)

- 건의사항 : 현장 인원 부족으로 대체휴무 사용불가
  - 대체휴무 대신 휴일근무수당 지급 요청
- 협의결과 : 대체휴무일 출근시 휴일수당 지급 철저 문서 공지(2014.8.21)
  - 현장 대체휴무 지정 운영 철저 시행 안내
  - 긴급 업무로 불가피한 출근 시 휴일근무수당 지급 철저
- 주관부서 : 경영지원실 경영지원담당

### 14. 장기근속자 상패 비공개전달 사례 감독 강화

- 건의사항 : 장기근속을 부끄러워 해야 하는 현실 개탄
  - 공로패 전달 시 몰래 책상 위에 올려놓음
- 협의결과 : '장기근속자 상패 비공개 전달 지양' 문서 전사공지(8.21)
  - 분기별 지역본부장/지사장/지점장 주관의 공식행사 의무화  
(지역본부별 상황에 맞춰 적의 시행)
  - 분기별 인사담당 주관 비공개 전달사례 감독 정례화(예정)
- 주관부서 : 인재실 인사담당

## 15. 퇴직자 공로패 호칭 삭제

- 건의사항 : 하위직급 현장근무자가 퇴직시 호칭으로 공로패 기재 시 가족/지인들에게 다소 창피한 상황 발생
- 협의결과 : '퇴직자 공로패 명예호칭 부여 개선' 문서 전사공지(8.21)

변경 전	변경 후
퇴직 시 직급 호칭 표기	개인별 직책/직급 호칭 부여 또는 본인 희망 시 호칭삭제

- 주관부서 : 인재실 인사담당

## 16. CEO 감성케어 물품 변경

- 건의사항 : 꽃바구니를 상품권이나 케익으로 지급  
※ 결혼 10, 20, 30주년 CEO 명의 꽃바구니 발송(2014.3.19 문서시행)
- 협의결과 : 본인 희망시 꽃바구니를 물품으로 변경

\* 'CEO 감성케어 물품 다양화' 문서 전사공지(8.21)

변경 전	변경 후
꽃바구니 발송	케익/삼페인 등 5만원 상당 물품 (9월 대상자부터 적용)

- 주관부서 : 인재실 인사담당

## 17. 현장직원 업무용 IT폰 본인 부담금 개선

- 건의사항 : 분실 및 파손 시 50% 본인부담 개선 요청
- 협의결과 : 무상수리 기적용, 문서 재공지(2014.8.21)
  - 본인 과실 건을 제외한 분실 및 파손 건은 무상수리 시행 중
  - 직원 상기 차원에서 필요할 경우 기 공지된 문서 재 시행 발송
- 주관부서 : C부문 CS운영담당

## □ 업무반영 17건

### 1. 미디어센터 올레 TV 송출장비 장애대비 이원화 추진

- 건의사항 : 대량 VOC발생에 따른 고객이탈 사전 예방
- 협의결과
  - 지상파 채널 : 이원화 기 완료(2013.5월)
  - 기타 채널 : 연내 완료[예산확보(8월)→발주/구축(11월)→운영(12월)]
- 주관부서 : NW부문 미디어운영센터

### 2. 사업 합리화 대상업무 최적화

- 건의사항 : 사업 합리화 업무(개통/AS) 최대한 빨리 ITS 이관
  - CM팀/시험실 근무자중 개통/AS 파견 후 합리화 추가대상 우려
- 협의결과 : 364명 전원 복귀
  - ※ ITS법인 1,563명 채용완료(2014.7.29)
- 주관부서 : C부문 CS운영담당

### 3. 신축건물 대상 영업지원 강화

- 건의사항 : 적극적 수주 영업활동을 할 수 있도록 활동비용 지원
  - 예산부족으로 경쟁사 신축건물 대거 선점
- 협의결과 : 지역본부에 시설투자/비용/요금 자율성 부여(9월 예정)

변경 전	변경 후
부문 관리	부문 + 지역본부 관리

- 주관부서 : C부문 Biz사업기획담당

### 4. 유선상품(전용회선 등) 정책 지원 강화

- 건의사항 : LTE에만 집중하여 유선상품 이탈 가속화
- 협의결과
  - 3Q ICT 사업 총력전 추진 (구축형, 데이터 등 판매활동비 지원)
  - 기업형 상품 전문 ICT선발 및 운영 예정 : 300명
  - 상반기 기준 전년도 대비 P값 평균 4.3만원 추가투입
  - 대리점 인터넷 판매 확대 지속 노력중('13년 23% → '14년 29%)
- 주관부서 : C부문 Biz사업기획담당

## 5. 현장 업무용차량 운영 환경 개선

- 건의사항 : 주차위반 범칙금 지원, 세차장 지정, 노후 차량 대개체, 유휴차량 배치 활성화, 블랙박스 설치 등
- 협의결과 :
  - 주차범칙금 : 3분기 일괄 현황파악, 건별 사유검토후 처리
  - 세차장 지정 : 지역본부 자율운영중(예산 부족시 지원예정)
  - 노후차량 대개체 : 재무실 자원심의 중(~9월초치)
  - 유휴 업무용차 적절 배치, 블랙박스 설치(~9월)
- 주관부서 : C부문 CS운영담당

## 6. 엔지니어링단 업무용차량 증차 및 차량유지비 증액 요청

- 건의사항 : 전사기준 3.5배의 주행으로 차량 증차/유지비 증액
- 협의결과
  - 차량증차 : 대·개체(4), 신규(7) 배정, 본부/지점 공용차량 추가확보
  - 차량 유지비 : 분기말 자원 조사 후 부족분 추가 지원 예정
- 주관부서 : C부문 CS운영담당

## 7. 인터넷 전화기 품질 향상

- 건의사항 : 단말 불량으로 인해 kt상품 전체 해지 빈번
- 협의결과
  - 제조사 페널티 부여 중, 향후 강화 예정
  - 제조사 MR(신품화)반영 추진 중(홈폰mini/홈폰HD 통화품질)
  - 향후 지역본부-품질센터 기술지원 역량 심화교육 진행
- 주관부서 : 마케팅부문 유선단말담당

## 8. 본부 별 시설피해 보상 전담반 구성

- 건의사항 : 피해발생 시 현장직원이 사건 종료까지 책임 부담
  - 법원/고객 수십번 방문, 현장 인력부족 심화
- 협의결과 : 담당자 원칙준수 하도록 공지 및 재교육
  - 대인/대물 피해발생 소송 시 법무센터 공조  
(선로시설 피해발생 건은 지사 자체 수입처리 준용)
  - 지사/지점 + 법무센터 운영체계 구축
- 주관부서 : C부문 CS운영담당

## 9. 고객센터(100번) 역할 강화

- 건의사항 : 100번 연결 지연으로 KT이미지 실추
  - VOC는 무조건 현장 이관으로 무효화 업무가중
- 협의결과
  - SR발행기준 준용/엄격한 입력 정확도 평가로 VOC현장 이관 억제
  - 연결지연 획기적 감소중(서비스레벨 '13년 73% → '14년 82%)
- 주관부서 : C부문 고객센터운영담당

## 10. 직무 교육 활성화로 전문성 강화

○ 건의사항 : 신규배치, 직무전환 시 교육 미흡으로 업무 적응 난이

○ 협의결과

### - 현장의 직무분야 교육 양적/질적 확대 강화 시행

C부문	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 분야별 직무 전환자 추가 심화교육, 직무 별 스킬향상 교육 강화</li> <li>· 학습공동체(COP)등 직무 별 성과향상 지원프로그램 시행 ⇒ Core Sales, 유통영업(유무선), 기술영업 등</li> <li>· 고객서비스 직무자 대상 서비스 폭발훈련 집중 시행 (C부문내 전담조직을 신설하여 체계적 교육예정 : 고객서비스훈련팀)</li> </ul>
N/W 부문	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 무선최적화 역량 집중 육성 : 독자수행인력 50% 확보목표(100명)</li> <li>· Non-IP인력의 IP역량자로 전환교육 추진 : 전송/교환장비 대·개체 시점에 IP기반 장비교육 실시 예정(630명)</li> <li>· 핵심인력 특화교육(Meister/Pre-Meister,글로벌기술컨설팅 인력 등)</li> </ul>

### - 사내 전문강사 집중육성 및 우대

- 전사 공모 추진 : 80개 직무 분야에서 300여명 선발  
공모는 1차/2차로 나누어 시행 (1차 접수:729~813, 2차 접수:9월 말 예정)
- 활동지원 및 우대강화 예정 : 전문강사 호칭 활용  
인사시스템등재, OC/명함 표기, 자기계발비 지원(40만원,70만원/년), 인사마일리지 부여,
- 학위파견 및 외부교육 선발우대, 우수강사/부서 포상 등

### - 현장OJT 활성화를 위한 상시 지원체계 마련 (이러닝 미니강좌 활용)

- 업무지식/SOP/BP등 다양한 형태의 동영상 학습자료 상시 제공/전파  
(이러닝 홈페이지 등재, 매주 전 사원 홍보메일 발송)

※ 이러닝 미니강좌(동영상)를 통해 신규전입자 및 기존 직원들이 알고 있어야 할 부서별 필요 역량을 빠르고 쉽게 접하면서 찾아 익힐 수 있도록 제공

○ 주관부서 : 인재실 인재개발원, C부문\_고객가치혁신CFT, 네트워크기획담당

## 11. 개인의 커리어 역량 극대화 가능한 로드맵 제시

- 건의사항 : 잦은 조직개편, 인사이동으로 커리어 개발 불가, 경쟁력 하락
- 협의결과 : 자기개발계획 시행 및 직책자 코칭 필수시행  
(‘14.07 기시행 공지 [인재경영 2014-586])
  - 경력 관리 프로그램 신설 및 운영개선 (2014.10월 시행예정)
    - 연령대별 니즈에 맞춘 경력개발 워크숍 시행  
(ex, 30대 잡페어, 40대 커리어리뷰, 50대 미래설계 세미나)
    - 그룹코칭(유사한 이슈를 가진 그룹을 모아서 그룹토의/코칭)
    - 직무적합성 진단 지원
- 주관부서 : 인재실 인사담당

## 12. 부동산 매각 시 사전공지 철저

- 건의사항 : 직원 근무지 이동에 따른 불편사항 사전 대응
- 협의결과
  - 대규모 부동산 매각에 대해서는 사내공지 예정  
(단, 공시 등 법령에 저촉되지 않는 경우)
  - 사내 공지 : Kate 전사공지, 노동조합 사전설명 등
- 주관부서 : 재무실 투자사업담당

### 13. 장기이용고객 이탈 방지 강화

○ 건의사항 : 장기이용고객 약정 만료 전 시스템적 관리 필요

○ 협의결과

[유선분야]

- 先할인(6개월전)/재약정 시행 \*CRM센터 파일럿 운영 중, 전사확대 예정
- 다이렉트요금제(2만원) 서비스전환 우선권유: 위약금 허들 강화
- 다이렉트요금제 기준 자동 재약정 제도 마련 검토 중(BM 부서)
- 영업채널별 재약정 수수료 정책지원(예, 대리점, 전문대리점, ITS, 올레홈, 콜센터(CRG) 등)

[무선분야] 약정만료 고객 대상 캠페인 매월 수행중 (CRM담당)

아이템	유형	타겟 구성	수행조직/담당팀
모바일 기변	리텐션	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객유형 : 모바일 only, M+I 고객, M+기타유선</li> <li>○ 모바일 약정 -3개월~경과고객</li> </ul>	CRM 센터/ CRM 마케팅팀

○ 주관부서 : C부문 유선리텐션담당, CRM담당

### 14. 현장 영업직원 자비부담 해소

○ 건의사항 : 단말정책 실시간 변경으로 차액 발생 시 자비 부담

- 액세서리 공급 중단으로 자비 구입 사례도 빈번

○ 협의결과

- GBT정책은 규제/시장 대응 이슈로 수시변동 불가피  
단, M&S GB정책은 최대한 안정적 정책 유지
- Case, 액세서리 구매예산 지역본부 배정 지속 운영 중

○ 주관부서 : C부문 유선판매담당

## 15. 장거리 출퇴근자 지원 개선

- 건의사항 : 지원기준 개선(거리축소/여비확대/지역확대)

※ 편도 100KM/월 10만원/대구, 충남, 전남

- 협의결과 : 직원의견 수렴(조합 요구사항 반영) 및 실태조사를

통해 9월 중 세부개선안 수립 추진

변경 전	변경 후
편도 100KM 대구, 충남, 전남 월 10만원	출퇴근 거리 조정, 적용대상 지역 추가, 금액 인상 검토

- 주관부서 : 인재실 인사담당

## 16. 근무지역별 개인고과 불이익 해소

- 건의사항 : 지역별 시장 여건 상이하여 직원 인사평가 유불리 발생

- 경쟁이 치열한 지역에 근무하는 직원이 불리

- 협의결과 : 지역별로 상황을 고려하여 다양한 방안 검토 및 노력

- 주관부서 : 인재실 인사기획담당

## 17. 특별명퇴 이후 현장 인력 부족 해소

○ 건의사항 : 특퇴 이후 기존업무 잔존에 따른 업무강도 가중

- 3명이 하던 업무를 1명이 계속 수행 중

○ 협의결과 : 기관별 R&R 재정립 시행 및 인력 재배치 시행(계속)

NW부문	<ul style="list-style-type: none"><li>· 수도권 네트워크 관제체계 개선(3단계 → 2단계로 축소)</li><li>· 수도권 도입교환시설(AXE-10, 5ESS) 운용업무를 네트워크 관제센터로 집중화 (강남/강북 20명 인력 재배치)</li></ul>
C 부문	<ul style="list-style-type: none"><li>· C&amp;R업무 통합 추진 검토중(지점 → 지사)</li></ul>

○ 주관부서 : C부문 Customer지원담당, NW부문 네트워크기획담당