

노 사 합 의 서

주식회사 케이티와 KT노동조합은 2013.5.21 합의 한 'Sales 직
신설 및 고객센터직 이원화' 관련하여 보수체계를 붙임과 같이
합의한다.

붙임 : 고객센터직 및 Sales직 보수체계 1부.

2013.8.16

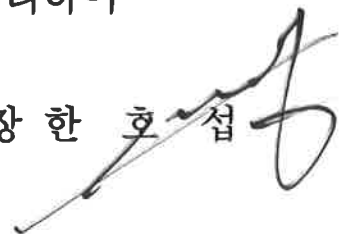
주식회사 케이티
회장을 대리하여

경영지원실장 신 현



KT 노동조합
위원장을 대리하여

사업지원실장 한 호 섭



고객서비스직 및 Sales직 보수체계

1. 기준연봉

가. C직 B형(영업중심) 및 Sales직의 기준연봉체계, PayBand 및 인상률 적용방법 등 기준연봉 운영에 관한 일체의 사항은 종전 노사합의(2013.5.21)에 의한 C직의 기준과 동일하게 한다.

나. 신규 임용시의 기준연봉 초임(기준급과 역량급을 합한 금액)은 15,042,720원으로 한다. 단, 본인의 선택에 의해 C직 A형(기술중심)에서 B형(영업중심)으로 전환하는 경우는 종전의 기준연봉을 유지한다.

다. C직 B형에 대하여는 2013.10.1일부터, Sales직에 대하여는 2013.8.19일부터 적용한다.

2. 성과급

가. 성과급 산식

고객서비스직			Sales직		
구분	A형(기술중심)	B형(영업중심)	유통영업		리텐션
CS	$\{450 + (\text{월CS건수} - 100) \times 5\} \times \text{가중치}$	$\{225 + (\text{월CS건수} - 100) \times 5\} \times \text{가중치}$	무선	$525 \times \{\text{실적}/(\text{목표} \times \text{경기지수})\} \times \text{가중치}$	고객 Care $\Sigma(\text{그룹생존율, 개인방어율, 개인응대율})$
(가중치)	$1 + (\text{월CS건수} - 100) \times 0.0025$		* 세부내용 뒷면 참조		* 세부내용 뒷면 참조 (지표별 가중치)
판매	$\{300 + (\text{월판매건수} - 10) \times 35\} \times \text{가중치}$	$\{525 + (\text{월판매건수} - 10) \times 35\} \times \text{가중치}$	유선	$225 \times \text{가중치}$	판매 $225 + (\text{월판매건수} - 10) \times 26 \times \text{가중치}$
(가중치)	$1 + (\text{월판매실적} - 10) \times 0.025$		* 세부내용 뒷면 참조		$1 + (\text{월판매실적} - 10) \times 0.025$

※ 2013년 성과급 지급기준은 735% 적용

나. C직 B형(영업중심)

1) C직 B형(영업중심)의 성과급체계는 다음과 같이 한다.

구분	CS성과급	판매성과급
연간규모	일반직 성과급 규모의 30%	일반직 성과급 규모의 70%
산식	{연간규모+(월CS건수-100)×5}×가중치 ※ CS건수 83건 이하는 미지급	{연간규모+(월판매건수-10)×35}×가중치 ※ 판매건수 3건 이하는 미지급
(가중치)	1+(월CS건수-100)×0.0025	1+(월판매건수-10)×0.025

2) 성과 산출기준은 C직 A형(기술중심)과 동일하게 하며, 연간 성과급 지급산식에 전월 실적을 반영하여 산출된 지급률을 12등분하여 매월 지급한다.

3) 2013.10.1일부터 적용한다.

다. Sales직(유통영업)

1) Sales직(유통영업)의 성과급은 관리 매장의 무선실적 개선율과 유선실적 판매수에 따라 지급하며, 세부사항은 다음과 같이 한다.

구분	무선성과급		유선성과급			
연간규모	일반직 성과급 규모의 70%		일반직 성과급 규모의 30%			
산식	연간규모×{실적/(목표×경기지수)} ×가중치		연간규모×실적별 가중치 ※ 대상상품 : 인터넷, TV			
(가중치)	목표달성율	가중치	실적	가중치	실적	가중치
	85%미만	0.92	0~4	0.95	13~14	3.3
	85%~100%미만	0.94+0.4×(달성율-0.85)	5	1.0	15~16	3.8
	100%~146%미만	1.0+5×(달성율-1)	6	1.3	17~18	4.3
	146%~200%미만	3.31+6×(달성율-1.46)	7~8	1.8	19	4.8
	200%~300%미만	8.0+10×(달성율-2)	9~10	2.3	20이상	5.3
	300%이상	18+2×(달성율-3)	11~12	2.8		

2) 무선성과급의 목표달성율 산출시 적용되는 목표는 관리매장

의 직전 반기 월평균실적(신규 및 기변건수)을 기준으로 하며, 이에 경기지수를 반영하여 목표달성율을 산출한다.

- 3) 2013년도 하반기 적용할 경기지수는 2013년도 상반기 전사 평균실적을 기준으로 하여 다음과 같이 한다

20만건 이상	13.5이상 ~20만건 미만	13.5만건 미만	이슈발생시 (영업정지 등)
해당월 실적÷20만건	1.0	0.9	해당월 실적÷15만건

- 4) 연간 성과급 지급산식에 전월 실적을 반영하여 산출된 지급률을 12등분하여 매월 지급한다.
- 5) 무선실적 개선율과 유선실적 판매수는 개인성과 70% + 팀 성과 30%를 적용하여 산출한다(2014년부터는 100% 개인 실적 적용)
- 6) 성과 산출기준(무선실적 개선율, 유선실적 판매수) 변경 시 노사합의를 통해 결정한다.
- 7) 2013.8.19일부터 적용한다.

라. Sales직(리텐션)

- 1) Sales직(리텐션)의 성과급은 고객Care(그룹생존율, 개인방어율, 개인응대율)과 개인 판매실적에 따라 지급하며, 세부사항은 다음과 같이 한다.

구분	고객Care성과급	판매성과급
연간규모	일반직 성과급 규모의 70% (그룹생존율 30%+개인방어율 20% +개인응대율 20%)	일반직 성과급 규모의 30%
산식	① 그룹생존율 - {연간규모+(실적-목표)×30}×가중치 * 최저지급율 : 100% ② 개인방어율 - {연간규모+(실적-목표)×5}×가중치 ③ 개인응대율	연간규모+(월판매건수-10)×26 ×가중치 * 월판매건수는 C직의 판매성과급과 동일기준으로 산출 - 단, 월판매 3건 이하 시 미지급

	- {연간규모×(실적/목표)}×가중치 * 최저지급율 : 50%		
(가중치)	① 그룹생존율 : 1+(실적-목표)×1.25 ② 개인방어율 : 1+(실적-목표)×1.25 ③ 개인응대율 : 1-차감율		1+(월판매건수-10)×0.025
	응대처리율	차감율	
	60% 미만	0.2	
	60% 이상~70% 미만	0.1	

2) 고객Care성과급의 그룹생존율, 개인방어율 및 개인응대율의 실적 산출시의 대상상품과 목표 기준은 다음과 같이 한다.

구분	대상상품	목표기준
그룹생존율	인터넷, 집전화, 홈인터넷전화, TV, 모바일	전년도 고객본부별 평균 생존율(1년 유지율)
개인방어율		해지요구호 대비 평균 방어율
개인응대율		고객군 월평균 해지요구호 기준 응대율

3) 연간 성과급 지급산식에 전월 실적을 반영하여 산출된 지급률을 12등분하여 매월 지급한다.

4) Sales직(리텐션)에 요구되는 인프라지원(상면, 상담인프라 등), P값(고객혜택 등)은 회사에서 결정한다.

5) 성과급 가중치 및 산정기준 변경 시 노사합의를 통해 결정한다.

6) 2013.8.19일부터 적용한다.

3. 제수당 및 급식통근보조비

가. 초과근무수당 등 제수당은 회사 보수규정에서 정하는 바에 따라 지급한다.

나. 급식보조비와 통근보조비는 일반 직원과 동일하게 적용한다.

다. 2013.8.19일부터 적용한다.