

Core-time 근로시간제 운영매뉴얼

□ 운영목적

- 고객 친화적 근무형태 개선을 통한 만족도 향상으로 1등 kt 구현
- 업무량에 맞는 근로시간 선택을 통한 인력운용 최적화

□ 세부운영

고객 접점에서 근무하는 고객센터(개통/AS), 영업직무의 직원들이 중단 없는 고객Care를 위해 다양한 근무시간을 선택하여 운영

- 대상 : 고객접점부서에 종사하는 직원 중 다음 직무 종사자

구분	부서	직무
영업	<ul style="list-style-type: none"> • 영업팀, Biz영업팀, 유통영업팀, 가치고객팀, C&R팀 • 기업/공공고객본부 • 글로벌사업개발단 	<ul style="list-style-type: none"> • 유통영업, Core Sales • 기술영업, AM
CS분야	<ul style="list-style-type: none"> • CS 컨설팅팀, CM팀 • CS지원팀, Biz지원팀 	<ul style="list-style-type: none"> • 고객센터/영업, • 네트워크기술지원 • CS운영/선로

※ 필요시 네트워크부문 등 타 부서 및 직무 적용 가능

○ 근로시간

- 고객니즈가 집중되는 시간대를 고려하여 아래 근로시간 유형을 선택

구분	A-type	B-type	C-type
근로시간	07:00~16:00	09:00~18:00	11:00~20:00

※ 단, 동절기(11월~2월)에는 안전사고 위험을 고려하여 A-type, C-type 제한

○ 운영프로세스

- 신청단위 : 최대 1개월
- 신청시기 : 시작월 7일 전 ※ 긴급할 경우 주간,일 단위 변경 가능
- 신청방법



※ 단, 전산개발시까지 일근자는 첨부된 서식#1 양식으로, 현장/교대근무자는 개발전까지 부서 복무담당이 근무표 신청화면에서 신청(붙임#1참고)

○ 근로조건

구 분	내 용
근무장소	• 업무성격과 상황에 따라 직출·직퇴 가능
휴게/휴가/휴일	• 일반 근로조건과 동일
유연근로제	• 선택근로시간제등 기타 유연근로와 중복사용 불가

○ 유의사항

- 근무시간대별 인력소요량 범위내에서 희망근무자 우선 선발하되 미충족시 복무권자가 배치가능
- 회사차량 이용 직원은 일괄적인 차량관리를 위해 직출직퇴 제한
- 정해진 근무장소에서 시업시간전 업무준비 완료 必(복무관리지침 제20조)
- 근무일정 변경시에는 사전에 부서장과 협의
- 고객 Needs에 부합하는 근무제도 운영

□ 시행일 : 2015.3.1

[붙임#1] 해당 직무별 운영예시

□ Case1. 고객센터(개통 AS) 설계

도입배경

OO 지점 관할 A시는 급성장한 신도시. 주로 30대 맞벌이 부부가 거주하고 있어, 저녁 7시 이후 개통 및 AS 요청이 많아 직원들은 불가피한 초과근로를 수행하여 불만이 내재되어 있었으며, 고객들은 원하는 시간에 개통이 수월히 이루어지지 않아 불만족 사례가 생김

핵심내용

NeOSS 작업이력 분석 결과 일일 작업량이 100건일 경우 20건의 작업이 19시 이후에 발생됨을 확인

【시간대별 작업량】

작업시간	09~11	11~14	14~16	16~18	18~20
작업건수	10	30	20	20	20

팀의 개통 AS 인력은 10명으로 해당 부서장은 2인 1조, 5개조를 편성하여 아래와 같이 근무일정을 작성,

고객 니즈에 맞는 근로시간 운용으로 인력인력을 적절히 안배하고 해당 시간동안 직원들은 개인 여가를 활용할 수 있었음

【3월 근무일정】

구분	1 조	2 조	3 조	4 조	5 조
1 주차	C	B	B	B	B
2 주차	B	C	B	B	B
3 주차	B	B	C	B	B
4 주차	B	B	B	C	B
5 주차	B	B	B	B	C

* B-type : 09~18시, C-type : 11~20시

□ Case2. 영업직 K 과장 설계

도입배경

영업팀 K 과장은 최근 B 지사로 발령받아 통근거리가 이전 근무지에 비해 늘어남. 새로 담당하게 된 고객사는 자택 근처의 고객사로 상품수주를 위해 자주 방문해야 되나, 사무실을 거쳐 고객사 방문의 경우 20km 나 더 이동해야 하는 상황



핵심내용

해당 영업팀의 부서장은 K 과장에게 Core-time 근로제를 활용하여 고객사에서 요청한 회의시간인 11 시(C-type)에 직접 고객사로 직접 출근하도록 지시했고 K 과장은 과 직접출근으로 통근거리를 20km 단축시킬 수 있음.

□ Case3. 글로벌영업직(AM) A 차장

도입배경

오스트레일리아 시드니 지역 해외영업을 담당하고 있는 A 차장은 한국보다 2 시간 빠른 시차로 인해 다른 직원보다 빨리 출근하나, 퇴근시간은 동일. 이른 아침부터 전화와 E-mail 을 대응하는 업무수행

핵심내용

A 차장은 부서장과 협의하여 Core-time 근로제 A-type 을 활용하기로 하였다. 이에 고객사와 업무시간을 일치하여 고객 만족도 및 업무효율성이 향상되었고 A 차장도 16 시에 퇴근하여 제 2 외국어 공부 및 자기계발에 열중할 수 있었다.

[서식#1]

Core-time근로시간제 신청서

사원번호		성명	
소속			

본인은 아래와 같이 Core-time근로시간제를 신청하니 허용하여 주시기 바랍니다.

○ 신청내용

신청사유	
신청기간	(시작희망일) ~ (종료희망일)
근무유형	<input type="checkbox"/> A-Type(07:00~16:00) <input type="checkbox"/> B-Type(09:00~18:00) <input type="checkbox"/> C-Type(11:00~20:00)

201 년 월 일

신청인 (서명)

승인자 (서명)

[붙임#2]

Core-time근로시간제 근무표 신청화면(현장/교대근무자)

The screenshot displays the application interface for Core-time work schedules. It includes a top navigation bar with various system modules like ERP Home, HR, and Finance. The main content area features a search form for '근무표 신청현황' (Work Schedule Application Status) with fields for organization (00391426), application dates (2015-03-01 to 2015-03-16), and application status (전체). Below the search form is a table with columns for selection, organization name, work schedule year, work schedule No., total staff count, application date, application status, decision date, decision month, and remarks.

A modal window titled '월간근무표 신청' (Monthly Work Schedule Application) is open, showing a grid for selecting shift types for each day of the week. The grid has columns for '조근' (Early Shift), '일근' (Day Shift), '중근' (Mid Shift), and '야근' (Night Shift). A red box highlights the '조근' column, and a red arrow points from a text box to this column.

A-type : 07:00~11:00 → "조근"입력
B-type : 09:00~18:00 → "일근"입력
C-type : 11:00~20:00 → "중근"입력
 * 전산개발시까지 운용(C부문 근무자 한)