

2013년 제1차 현장 조합원 간담회 건의사항 피드백

☐ **활동기간** : 2013년 11월 26일(화) ~ 29(금)

☐ **활동기관** : 10개 지방본부 123개 지부

☐ **활동결과** : 279건의 건의사항 수합

☐ 보수분야

1. 급여인상 : 2014년 단체교섭 요구
2. 임금체계 : 2014년 단체교섭 요구
 - ① 보수체계 단순화
 - 기준급, 역량급, 직책급, 역할급 → 기본급
 - ② 성과급 단순화
 - 기준급 x 735% → 기준연봉월정액 x 600%
 - ③ 고객센터서비스직 보수체계 변경 : 기본급 인상

☐ 인사분야

1. 승진제도 개선 : 2014년 단체교섭 요구
 - ① 밴드이동이 아닌 호칭별 승진제도
2. 호칭제도 개선 : 2014년 단체교섭 요구
 - ① 호칭개선 : [매니저 → 사원, 대리, 과장, 차장, 팀장, 부장]
3. 연차축진제도 개선 : 2014년 단체교섭 요구
 - ① (현) 100% 축진 → (개선) 50% 축진하고 잔여부분은 자율권 부여
4. 공정한 고과 제도 도입 : 인사보수 제도개선 협의회에서 추진
 - ① 영업위주가 아닌 본연의 업무 위주 ② 연말로 고과평가 마무리
5. 전사 장기근속자 순환배치 추진 : 인사보수 제도개선 협의회에서 추진
 - ① 인사이동 매년 정기적으로 추진(수시 발령 제외)
6. 신입사원 의무 현장 근무제도 도입 : 인사보수 제도개선 협의회에서 추진

□ 복지분야

1. 업무용 폰 단말기 지원 (전액) : 2014년 단체교섭 요구
 2. 매년 자기개발비 지급 (100만원) : 2014년 단체교섭 요구
 3. 춘, 추계 체육행사비 인상 (8만원) : 2014년 단체교섭 요구
 4. 급식통근보조비 상한 폐지 또는 정액화 : 2014년 단체교섭 요구
 5. 구내식당 지원금 인상 및 소모성 예산 배정 : 2013.12.18 완료
 - 건물 상주인원 70명 미만 : 70만원
 - 건물 상주인원 70명 ~ 150명 이하 : 50만원
- ※ 건물 상주인원 : 외부 임대직원 및 kt직원 전체

□ 제도분야

1. 운전수당 및 건강관리비 부활 : 불가
현실적인 부분이 반영된 것임으로 부활은 어려우나 차후 유사한 제도가 반영될 수 있도록 연구 검토하겠다
2. GB정책
 - ① 달성 후 잔여포인트 이월 또는 보상 : 2013.12.16 이월 완료
 - ② GB 전 상품으로 확대(상품별 가중치 적용) : 2014년 GB운용 협의시 검토
 - ③ 본인 외엔 실적 확인 불가 : 현재도 확인 불가
3. 영업분야
 - ① 단말기 액세서리 등 추가 비용 발생(고가) : 불가(일괄구매로 단가 축소)
 - ② 경쟁사와 동일한 "P"값 지급 : 불가(지역별, 단말별 정책으로 동일 불가)
 - ③ 선호단말 현장 즉시 보급 및 각종단말기 현장 충분량 공급 : 최대한 노력
 - ④ SMB와 MASS의 영업정책을 동일하게 추진 : 불가(채널대상이 다름)
 - ⑤ 신규, MNP 위주가 아닌 기존고객에게도 투자 필요 : 경쟁사 대응 불가피 함
 - ⑥ 영업 판촉비 배정 요구 : 14년 예산 반영되도록 요구
 - ⑦ 유통망 활성화를 통한 사내 판매 분 자율 판매 : 회사 요구
 - ⑧ 지역 SO사업자의 무차별 영업에 대한 신속 대응 : 회사 요구

4. 개통/AS분야

- ① 안전재고율 상향 조정 : 15일 보유분 확보토록 공급 중
- ② 고객확인용 소형 노트북 지급 : 속도측정, web구현 가능한 측정기 준비 중
- ③ 동절기 현장방문시간을 변경 : 일몰 후 작업지침 시달(2013.12.17)
- ④ 노후 공기구 대·개체 : 전사 14.8억 배정(2013.12.17)
- ⑤ 개통단말 부족(STB, 모뎀, 개통물자 등) : 개통물자 16억 배정(2013.12.12)

5. 투자분야

- ① 기반시설에 대한 투자 확대(동, 맨홀, 관로 등)
- ② 광케이블 시설 확대
- ③ 가공선로 정비 필요
- ④ 동케이블 철거 중단(선 투자 후 철거)
- ⑤ 도급비, 지장이전비 확대
- ⑥ NTOPIA장비 및 인터넷 장비 투자
- ⑦ 건물 시설관련 결정이 너무 오래 걸려 타사에 빼앗기고 있다.
 - 타사는 2~3일, kt는 한달 소요
 - 한번에 영업, 시설, 개통이 이루어 져야 함
 - 책임만 부여 할 것이 아니고 권한도 부여

□ 조직개편 시 요구

본사는 부문/본부/담당/부 편제, 지역본부는 네트워크 포함 담당/부장/팀 편제, 지사는 사업지원센터(네트워크) 포함 지사장/부장/팀 편제로 과거 전화국 형태

- 1. MASS팀내 영업/CS 분류
- 2. kt내 유사업무 통합
- 3. 지사 내 지원부서 신설
- 4. 무선마케팅부 지사 내로 통합
- 5. 현장 지사에 권한 부여(빌딩 신축 시 지연된 결정으로 고객 이탈)

□ 기타

1. 사무실 노후비품 교체 : 2013.12.12 완료
 - 사무비품 : 2013.12.12(내용연수 경과 및 파손분 우선 교체(2014년 추가 시행))
2. 100번센터 응대 늦음(직원도 100번 이용토록 개선) : 개선(13.12.19)
 - 응대 : 4시간 파트타임 인력투입, 전국단위의 호 분산으로 응대를 향상
 - 직원 이용 : 100번 3번 이용 및 1588-0020 강화하여 이용개선(2013.12.12)
3. 긴급출동비 개선
 - 현장 야간대기/출동 업무 개선 프로세서 확립 : 2013.12.12완료
 - 야간 긴급 출동 건은 단가 상향 조정
 - 출동 직 후 신속히 지급 : 매월 1회 지급
4. 경쟁력없는 상품 출시 금지(키봇, 홈패드, 흥폰 등) : 스마트 홈 사업 활성화
 - 키봇 : 판매중지, 홈패드 : 벌크 판매로만 판매 추진
5. IT폰 내용연수 단축(현 3년 → 2년) : 2013.12.19 완료(14년 공급 분부터 적용)
6. 부서운영비 신설(단합의 장 마련) : 별도 예산 편성 요구
 - 지사운영비로 배정하여 인한 부서간 화합의 장 마련 요구
7. 영업활동 조합원 활동비 인상(일/2만원) : 불가(2012년 16,000원 인상함)
8. 휴일 전 시스템 OFF : 점차 확대 요구
9. 개통/AS 단말 부족 해소(광컨넥터, STB, 모뎀 등) : 15일 보유분 공급
 - 개통/AS 물자 부족으로 민원처리 등 지연, 신규 건은 신형STB으로 개통
10. 차량 관련
 - 현장 요구차량으로 지원(RV차량 등) : 대·개체 line-up에 있는 차종으로 반영
 - 스노우타이어, 체인 등 지급 : 1억2천6백 지역본부 기 배정 됨(13.12.12)
 - 지역특성에 따라 주유카드 한도 상향 : 요청 시 즉시 조정(지사→지역→본사)
 - 10년 이상된 차량 대·개체 : 14년 531대 대·개체(5월/9월)
 - 업무용 차량 범칙금(과속, 주정차 위반)
11. 선박임차비 증액 요청
12. 현장활동직원 TOP CARE 제외 : 강제목표부여 금지, 자율적 참여(2013.12.20)
 - 개통/AS직원TOP CARE 목표 강제부여 지양
 - 지인, 본인 판매 고객은 주요고객으로 등록(sys)하여 자발적 수행원칙

현장 건의 세부 답변

1. 고과평가를 연말로 마무리

[완료]	고과연봉제의 경우 상황에 맞게 하는 것이 현실적일 수 있으나 수시변경은 혼란 이 가중될 수 있어 조합에서 기준을 연말로 할 수 있도록 회사에 강력 요구하여 2013년 12월 분까지 평가 마감
------	--

2. 고과 F2번 불만, 면직조항 삭제 요구

[불가]	면직을 시킨다는 목적보다는 교육에 중점을 둔 제도이며, 한번도 제도의 적용된 적이 없으며 향후 지속적 관찰
------	--

3. 고과는 본연의 업무 능력으로 평가(영업 능력으로 평가하는 것은 불합리 함)

[수용]	당연히 본인의 주요 업무에 따라 평가가 이루어 져야 한다. 회사 인사부서에 개선 강력 요구
------	---

4. 고과등급 간 GAP 더욱더 축소요구

[수용]	노동조합은 2013년 단체교섭에서 고과간 단계를 최대한 축소를 하였고 추가 축소가 되도록 지속 요구
------	--

5. 연말 고과평가 시 상품판매 우선 순위 평가로 현장 기술직 불이익, 향후 조직개편 시 영업, 기술 분리 요구

[검토]	추후 조직개편 시 반영 되도록 노력
------	---------------------

6. SMB고과평가지 총 매출 대비 평가 요구

- 상품별 기여도가 필수, 개인 잘하는 주력상품이 있음

[불가]	개인이 잘하는 주력상품이 있는 반면 남들이 하기 힘들어하고 실적내기 어려운 상품을 하는 직원은 오히려 역차별 발생 가능으로 반영 불가
------	---

7. 고과평가 시 스텝부서에 근무하는 직원 소외감 해소 위한 가점 부여

[불가]	스텝부서에 별도의 가점부여는 오히려 역효과 발생될 수 있어 수용불가
------	---------------------------------------

8. 승진제도 부활되었지만 실감이 안감(실감할 수 있는 승진제도로 개선)

[검토]	2014년 1월1일 시행됨으로 실감을 느끼지 못할 수 있다.(1000명 정도 밴드이동) 향후 시행하면서 문제점 등은 지속 개선 요구
------	--

9. TM제도 너무 제한적(유연화 희망)

[검토]	특정기관에 인력부족 및 기피현상 수시 발생되어 동일부서 2년 근무를 할 수 있 도록 개선 한 것이며 본인 희망 시 전략 TM, 맞춤형 TM 등을 통해 이동 가능
------	--

10. 한 기관에서 장기 근속자 순환배치 필요

[검토]	장기근속자에 대한 순환배치 기준을 정립하여 지역본부 단위로 탄력적 운영이 되도록 요구
------	---

11. 인사이동 일정을 일괄성있게 매년 정기적으로 해주라

[검토]	일시 이동했을 때의 장점이 있는가 반면 단점도 있을 것이다(업무공백) 장단점을 검토하여 최대한 반영토록 요구
------	---

12. 고객센터서비스직 B형 전환직(43명) 영업에만 치중할 수 있는 기본권 보장

(개통AS우선 투입현상 있음)

[완료]	전담지역으로 조정하고 스케줄러도 영업을 위한 시간 부여 중이며 지역은 스케줄러가 없어 수작업 조정 중, 개통/AS물량이 몰릴 경우 일부 지원을 하고 있으며 개통AS를 많이 한다고 하여 보수에 영향을 미치지 않으며 본연 직무에 집중할 수 있는 체계를 현장에 지시할 수 있도록 하겠습니다
------	--

13. 멀티밴드 제도 너무 난해함으로 단순화 제도 필요

[불가]	어떤 제도이던 도입 초기는 이해가 어려우며 회사에 요구하여 지속 홍보토록 하겠습니다.
------	---

14. 호칭문제 전산에 미 반영 되어있고, 현장 적용 안되고 있음

[요구]	전사 시스템 적용이 아닌 외부영업활동을 위해 추진되었던 것이며 2014년 단체교섭에 실질적인 호칭 개선이 되도록 요구
------	--

15. 몇 년간 정체된 임금으로 급여인상 필요

[요구]	2014년 단체교섭 요구예정
------	-----------------

16. 급여체계 단순화

- 성과급을 기준연봉 월정액으로 개선, 역량급 성과급 통합 등 요망

[요구]	2014년 단체교섭 요구예정
------	-----------------

17. 급여가 인상되어도 성과급(CEO평가실적 등)이 낮아지면 임금 인하됨

- 기준급기준 성과급지급

[요구]	2014년 단체교섭 요구예정
------	-----------------

18. 매년 자기계발비 지급

[요구]	2014년 단체교섭 요구 예정
------	------------------

19. 성과급 매달 12등분하여 동일하게 지급

[불가]	성과급 지급 취지에도 어긋나며 명절의 경우 별도 통장으로 받기를 원하는 조합원들이 대다수임을 감안해야 합니다
------	--

20. 임금인상 관련 1회성으로 특별성과급 지급요구

[불가] 1회성 성과급보다 실질적인 임금 인상이 되도록 2014년에 노력하겠음

21. 고객센터서비스직 성과기여도에 비해 임금이 작년보다 낮음(기본급 인상)

- 임금 현실적이지 못함에 따른 차후 년도 노동조합 차원에서 대책 필요

[불가] 성과기여는 개인성과에 의해 결정되는 보수체계로 운영 중이며 전체 CS직 연봉이 대졸신입사원 연봉보다 높으며 2011년 일괄 10만원 인상함

22. 고객센터서비스직 급여 산출 내역 필요

- 어떻게 산출 되어 지급되는지 인사에서 확인 가능하게

[불가] 13년의 경우 기본급여에 년 중 성과급(735%)를 12월로 균등 분배하여 실적(개통 /AS, 영업)에 의해 차등 지급되고 있으며 세부 실적은 C부문에서 확인 가능하며 시스템 구현은 현실적으로 어려움 있음

23. 고객센터서비스직 병가/입원 등 상해 시 기본급여가 없어 생활하기 어려움

- 집합교육 시는 생산성 80%인정

[불가] 개인적인 사유로 인해 병원입원의 경우 기본급은 유급으로 지급되며 성과부분은 실적이 없어 지급되지 않고 있음(일반직 직원도 미 근무 시 성과급 미지급)

24. CS직 휴일근무 임금개선(개통 건수가 적을 경우 보수 적음) 및 안정화

- CS직군 상품별 포인트 부여기준이 수시로 바뀌어 판매수당이 감소되고 있음

[불가] CS직의 임금체계는 성과에 따라 지급되는 방식으로 본인 동의 하에 이루어진 것이며 포인트 부여기준은 노사합의사항으로 수시로 바뀌지는 않습니다

25. 현장 초고속담당(전용회선A/S등)자 초과근무 가산금 지급요구

- 과거에 현장업무로 분류하여 지급을 받았으나 공지없이 사무실 근무로 분류하여 지급을 중지한 상태임

[완료] 기관/팀의 복무담당자가 직원의 복무유형을 현장근무자로 지정하고 근무표에 의한 현장 근무일수가 월 15일 이상이면 초과근무가산금을 지급 중
- 현장근무란 월 15일 이상 현장근무자로서 전주등주 또는 지하에서 케이블 포설 및 선로유지보수업무에 종사 하는 자 및 교대근무자로 한정하고 있음
- 전용회선 개통/AS는 현장으로 분류되어 초과근무가산금 지급되고 있음

26. 시내출장비(영업) 인상(1일/2만원)

[불가] 2009년 1만원에서 13천원으로 인상, 2012년 13천원에서 16천원으로 인상함 이는 차량 감가상각, 유류비, 보험료 등을 감안한 금액임

27. 토요일 근무자 휴일수당수당 지급, 2014년도에도 지속 지급요망

[완료]	기 노사합의사항으로 당연 지급사항이며 미지급 사례 발생 시 중앙본부로 연락 주시면 즉시 해결하여 드리겠습니다.
------	---

28. 20년 이상을 종사한 회사를 퇴직, 퇴직금이 너무 적다

- 급여체계를 변경해서라도 퇴직금 올려달라

[불가]	법으로 정해진 기준보다 상회(kt는 평균임금으로 퇴직 전 3개월, 1년간 성과급을 12등분 한 금액)하여 지급하고 있으며 퇴직금은 중간정산으로 인해 적은 것임
------	--

29. 일반직원 업무용폰 교체주기 단축 및 보조비 전액 또는 50만원 지원 지속적 추진

[요구]	일반직원 업무용폰 교체주기가 노사합의로 확정된 것이 없으며 필요에 의해 보조금을 지급하고 있으며 2014년 단체교섭 요구예정입니다.
------	---

30. 업무용단말기 회사에서 보험가입

[검토]	고가 단말기이며 법인명의로 보험가입 애로가 있으나 회사/보험사와 가능유무를 확인하여 실질적으로 도움이 될 수 있는 방법을 찾아 보겠습니다
------	--

31. 아이패드 보상판매 요구

[불가]	2014년 단체교섭 요구하여 단말기 지원하게 될 경우 본인 의사에 따라 단말기/아이패드 선택권 부여 할 수 있도록 요구
------	--

32. CM요원 업무용 아이패드 지급요망

[불가]	업무 특성에 따라 아이패드를 지급하지는 않으며 상위 답변(31번)으로 같음
------	---

33. IT폰 대· 개체(최초 대· 개체직원 2년경과) 및 교체주기 단축

[완료]	IT폰 교체주기를 3년→2년으로 단축(14년 공급 분부터 순차적 적용)
	○ 2011년 지급된 갤럭시S2(995대) : 14년 하반기 전량 대개체
	○ 배터리 지급 : 갤럭시노트1(3,690개):14년1월, 갤럭시S3(638개):14년5월

34. 글로벌 어학연수 노조회비로 하는 것이면 폐지해 달라

[완료]	노조회비로 집행하지 않고 있습니다
------	--------------------

35. 글로벌 어학연수 이벤트성 보다 형평성을 고려하고 시행하고 확대할 필요 있음

[불가]	2012년 40명, 2013년 60명 이와 같이 점차 인원을 늘리고 있으며 영어의 본토에서 추진하는 것이 바람직하다고 판단.(선진국 문화 체험, homeStay 등)
------	--

36. 어학연수 규모 줄이고 대상 확대

[불가]	규모를 줄이고 인원을 늘린다면 상대적으로 금액이 적은 동남아 쪽으로 추진을 해야 하는데 이럴 경우 만족도가 떨어질 수 있습니다.
------	---

37. 대학학자금 장학금 관계없이 대상자 전원지급 희망

- 최소한의 몇%로라도 지급요망

[불가]	노동조합은 기본적으로 많은 조합원에게 복지혜택이 되게 하고 싶습니다. 하지만 현 복지기금 재원으로 최대한 많은 인원이 혜택 받을 수 있도록 운용 중임
------	---

38. 대학학자금 모든 자녀대상확대(정부시책에 맞게 3자녀)

[불가]	현재 3자녀까지 가능합니다. 16학기내로 한정이 된 것은 복지기금 재원관련으로 어쩔 수 없는 상황임을 인지하여 주시기 바랍니다
------	--

39. 다자녀 조합원 혜택요망

[불가]	현 복지기금 재원으로 최대한 많은 인원이 혜택 받을 수 있도록 하고 있음
------	--

40. 중. 고등 유학자녀도 국내 중. 고등 학자금에 준해서 지원해 주기 바람

[불가]	이미 중학교는 의무교육이 되었으며 2014년부터 순차적으로 무상교육 확대, 고등학교 전면 의무교육 도입 시 지원이 중단 될 예정으로 유학자녀 지원 불가
------	--

41. 복지혜택의 형평성을 고려해서 추진 (학자금 등)

[불가]	노동조합은 기본적으로 많은 조합원에게 복지혜택이 되게 하고 싶습니다. 복지제도는 한정된 재원으로 최대한 형평성을 고려하여 운영 중에 있습니다. 학자금은 향후 본인도 혜택을 받을 수 있는 부분을 감안하여 주시기 바랍니다.
------	--

42. 2014년 단체협약 시 복지기금 축소 우려(학자금 축소 소문)

[완료]	단체협약 90조(사내근로복지기금)에 “세전 당기순이익의 5%를 원칙으로 사내근로복지기금에 적립한다”라고 되어 있으며 경영악화로 인해 당기순이익이 줄어드는 상황이며 이 상태로라면 기금출연금규모가 줄어들어 복지축소가 우려되는게 사실입니다. 이에 노동조합에는 심각하게 고민하고 현장에 도움이 될 수 있는 방안을 연구 중에 있습니다. [세전 당기순이익(2011년:16,583억, 2012년:11,639억)]
------	---

43. 운전수당/건강관리비 지급(원위치), 직무환경수당

[불가]	현실적인 부분을 감안한 것이며 부활이나 원위치는 어려우며 향후 유사한 부분 검토하도록 하겠습니다
------	---

44. 특수차량 만이라도 운전수당 지급필요

- 대형차량 사고 위험으로 운전기피 현상발생

[불가]	현실적인 부분을 감안한 것이며 부활이나 원위치는 어려우며 향후 유사한 부분 검토하도록 하겠습니다
------	---

45. SMB 및 영업직 일체복 지급 - 하계 : 점퍼,조끼, 동계 : 방한복

[불가]	유니폼은 현장업무를 수행하는 직원들이 근무 시 꼭 필요한 복제를 지급할 목적으로 시행하고 있습니다. SMB/기타 지원부서까지 지급은 현재의 경영여건상 어렵습니다. ○ 비정기적(2~3년내외)으로 시행하는 일체복 지급 시 유니폼을 포함하여 선택할 수 있도록 검토 하겠습니다.
------	---

46. 고객센터서비스지원팀 유니폼 지급 요망

[불가]	45번 답변 참고
------	-----------

47. 하계 작업복 개선

- 와이셔츠 → 기능성 의류, 너무 약함(찢어짐)

[수용]	유니폼 기능개선 및 추가 구성품 진행예정 - 와이셔츠는 통풍이 용이한 원단으로 교체예정 - T셔츠 추가 공급을 통한 근무여건 개선 준비 중 - 와이셔츠 원단보완(통풍), 카라 및 손목부위(안쪽면) 시원한 원단으로 교체 (청색계열) - 바지의 경우 스판기능을 추가한 원단으로 교체, 착용성과 기능성 향상예정 - 유니폼 색상은 회사 CI 와 BI 와의 연관성을 고려하여 개선하게 됩니다. 향후 회사 경영방침 변경 등의 일련의 사안 발생시 고려하여 제작토록 하겠습니다
------	---

48. 유니폼 지급 시 포인트제 시행

[불가]	○ 복제규정을 준수하는 것이 타당하며 포인트제는 수용 불가 1) 회사 비용절감대상으로 악용 될 소지가 있습니다. 2) 포인트 도입은 유니폼을 지급 받지 않고 개인용으로 사용하는 악용사례가 발생할 것으로 예상되는 등 폐해가 더 클 것으로 판단. 3) 선택제 도입은 복제규정을 후퇴시킬 가능성이 농후. - 향후 지급품목이 축소 조정 될 수도 있는 민감한 사안임.
------	--

49. 유니폼 필요품목을 선택할 수 있게 개선요망

[불가]	48번 참고
------	--------

50. 유니폼 지급방식 변경

- 실제 업무확인 후 내근과 현장반복 작업자 현장출동자와 동등지급

[불가]	현 기준으로 충분히 지급 가능 - 복무표 상 외근 비중 30% 이상 직원은 지급을 하도록 되어 있습니다
------	--

51. CM팀 동계작업복(바지) 1년 2벌 요구

[검토]	초기 지급 시 2벌, 매년 1벌을 추가 지급하고 있으며, 유니폼 부족에 대한 추가 샘플링조사를 실시한 결과 추가지급은 필요치 않은 것으로 확인되었습니다. - 2014년도 유니폼 현장의견 개선조사 시 추가 확인하여 보완할 예정 - 일부 현장대규모 공사 등 추가소요 발생 시 구매지급방안 고려(요청 시)
------	---

52. 동계피복(하의) 재질 개선요구(무릎부분 스판기능 손상 심함)

[수용]	14년 동계유니폼 지급 분부터 스판 기능이 향상된 원단으로 보완/지급예정
------	--

53. ITE근무복 지급 시 운동화 지급요망(단화대신)

[불가]	근무복지급은 고객택내 방문을 목적으로 근무복을 제공하고 있음. 이에 부합하는 복제의 지급은 회사의 이미지와도 연관되어 있어 작업화 지급은 불가
------	--

54. 개통/AS 하계작업복(T셔츠, 남방, 조끼) 색상을 동복과 통일 요구(때 많이 탐)

[검토]	유니폼 색상은 회사 CI 와 BI 와의 연관성을 고려하여 개선하게 됩니다 향후 회사 경영방침 변경 등의 일련의 사안 발생시 고려하여 제작토록 하겠습니다.
------	--

55. 안전화(작업화) 또는 단화 중 택일 할 수 있도록 요청(1년 1착)

[불가]	안전화 또는 단화의 택일은 불가함. - 안전화와 단화를 지급하는 사유는 현장개통업무(전주 등주)와 고객택내 방문 업무를 동시 수행하여야 하는 현장여건을 감안 제공한 것으로 선택 사항 아님. - 작업 시는 안전화, 고객방문 시는 단화 착용
------	--

56. 피복지급제도개선(수량을 자유로이 선택할 수 있게 변경)

[불가]	○ 복제규정을 준수하는 것이 타당하며 포인트제는 수용 불가 1) 회사 비용절감대상으로 악용 될 소지가 있습니다. 2) 포인트 도입은 유니폼을 지급 받지 않고 개인용으로 사용하는 악용사례가 발생할 것으로 예상되는 등 폐해가 더 클 것으로 판단. 3) 선택제 도입은 복제규정을 후퇴시킬 가능성이 농후. - 향후 지급품목이 축소 조정 될 수도 있는 민감한 사안임.
------	--

57. 동계유니폼 1년 2착으로 지급 바라며 지역 특성에 따라 보온성 강화 필요

- 방한복

[불가]	전국 사업장을 보유하고 있어 균형성을 고려한 복제를 만들고 공급하여야 하는 상황으로 일률적 적용 어려움. 추가보완(보온성)은 개인적으로 하시기 바랍니다. 예) 강원 → 지금보다 충전제 보충요, 부산 → 간단한 패딩으로 지급요망
------	--

58. 수련관 이용의 어려움(특히 주말기수)

[불가]	수련관 이용의 가장 큰 요구사항은 휴일이용(금~일)입니다. 현재 조합에서는 노사협의를 통하여 주말기수의 외부이용을 엄격히 금지하고 있습니다. - 그러나 종사원 32,000명이 이용을 하다 보니 제한된 수량을 많은 분들이 요청하여 주말기수 이용은 수요 대비 공급이 원할 치 못한 실정입니다 양해 바라며 최대한 조합원들이 이용할 수 있도록 지속적으로 관리감독을 강화하겠습니다
------	---

59. 수련관 이용 시 직원이 아닌 일반인들이 과도하게 소란한 경우 수련관 운영측면에서 제제필요

[수용]	수련관 입소 시 이용객 유의사항을 배부하여 자제를 당부하고 있으나 일부 문란한 이용객에 대하여서는 직접제재 및 수련관 이용을 금지하도록 하겠습니다
------	--

60. 제주 콘도회원권 추가 확보

[불가]	○ 제주지역 이용 콘도현황 (6곳) : 한화/대명/풍림/금호/켄싱턴/오션스위츠 호텔 ○ 2011년 오션 스위츠호텔 추가확보 운영 중(평균 연 3,000박 추가 사용 중) ○ 콘도 회원권 보유는 충분하나 성수기 예약의 어려움으로 민원 발생 예상 - 매주 화/금요일 기준 2개월 이내의 객실예약 가능함. - 이용예정인 분들은 최대한 빨리 신청하시길 바랍니다.
------	--

61. 연차휴가를 내도 근무자 부족, 실제로 휴가 어렵고 눈치보임(30~50%연차수당 지급)

[요구]	연차축진 관련하여 2014년 단체교섭 요구 예정
------	----------------------------

62. 대체휴일 부여 시 인원부족으로 사용하기 어려움(대책필요)

[검토]	휴무일(토요일)에 근무 시 대체휴무를 지정하게 되는데 업무가 어려울 경우 지정을 하지 않아도 되며 현장 인력 상황을 감안하여 주중 골고루 편중 유도
------	---

63. 연차축진제 입력시기 조정

[불가]	근로기준법에 의거 매년 6개월전에 입력하도록 되어 있으며 노사합의나 회사가 일방적으로 추진할 수 있는 사안이 아닙니다
------	--

64. 연말 휴가자 증가로 휴일근무 과다(월3~4회 근무)

- ITE 현장인력 충원요구

[요구]	2014년 단체교섭 요구예정(연차축진관련)이며 고객센터서비스직은 매년 신규채용을 하고 있습니다.
------	--

65. 구내식당-100인 이하 기관도 지원금 지급요청

- 기관통합으로 원거리 근무자 많음

[완료]	[2013.12.19 노사합의]
------	-------------------

	○ 건물 kt상주인원 100이하이면서 총 상주인원 150명 이하일 경우 지원 - 70명미만 : 70만원, 70명~ 150명 미만 : 50만원 지원(2014년 1월 1일 시행) ※ 건물 상주인원 : 임대업체 인원 포함
66. 구내식당 소모성 비품비 예산지원	
[수용]	100만원 이하의 비용성 예산에 대하여 2014년 별도 예산을 편성하도록 요구 하겠습니다
67. 체육행사비 현실에 맞게 인상필요 - 8만원	
[요구]	2014년 단체교섭 요구 예정
68. 급식통근비가 전년보다 줄었음. 원상 복구 요구	
- 정액화 : 273,000원	
[요구]	2014년 단체교섭 요구 예정(정액 또는 상한폐지)
69. 직원간의 유대 강화 및 단합도모를 위해 부서운영비 신설 요구	
[검토]	현 부서운영비 운영 중이나 배정 예산이 부족하여 별도의 예산 편성 요구
70. 영업 개인 차량 수십Km 주행에 따른 감가상각비 보전 요망(SMB.RM)	
[불가]	2009년 1만원에서 13천원으로 인상, 2012년 13천원에서 16천원으로 인상함 이는 차량 감가상각, 유류비, 보험료 등을 감안한 금액임
71. 운전자 개인차량 운행 많음_개인운전자 보험 가입(회사) 요구	
[불가]	2009년 1만원에서 13천원으로 인상, 2012년 13천원에서 16천원으로 인상함 이는 차량 감가상각, 유류비, 보험료 등을 감안한 금액임
72. 장거리 출·퇴근자에 대한 지원 개선(지원거리 단축)	
[검토]	○ 13년 단체협약에 따른 원거리 전략배치 시 지원 - 지역 : 대구, 충남, 전남 - 이동거리: 출퇴근 편도 100KM 이상 시 지원 - 금액 : 월 10만원 ○ 13년 처음 시행된 제도이며 점차 지역 및 이동거리 등을 축소하는 부분을 검토하겠습니다.
73. RM출장비 개선 요망(출장일수만큼 실비지급)	
[완료]	출장일수 만큼 지급 안될 경우 조합으로 연락 주시면 즉시 조치
74. 긴급출동비는 바로 지급 요망	
[완료]	[기 시정 완료] 1개월단위로 지급을 하고 있으며, 월별/분기별 목표액 초과시 지연지급 사정이 있으나 10월중 4/4분기 재원 Rolling을 통하여 지급완료

75. 휴일 자택대기 수당지급요구

- 인력사정으로 격주 대기

[불가]	휴일 자택대기는 노사합의사항 위반입니다. 위와 같은 사례가 발생되지 않도록 지방/지부에 지시하고 중앙에서도 노사합의사항이 지켜지도록 하겠으며 휴일 자택대기 발생 시 중앙으로 연락주시면 조치 하겠습니다
------	---

76. 야간 긴급 출동분은 긴급출동단가 상향조정

[검토]	요구하신 긴급출동비는 단가인상을 할 수 있도록 관련부서와 협의 하겠습니다
------	--

77. 의료비신청 비급여 부분까지 지급, 월 기준금 3만원 제외시키지 말고 지원

[불가]	현 재원으로는 불가함을 이해하여 주시기 바랍니다. 향후 예산 확충 되면 검토하겠습니다
------	---

78. 건강검진 시행 년중 가능토록 조치(현재:6월~)_하반기에 쏠림현상 발생

[수용]	○ 2014년도 건강검진 조기시행으로 변경예정 - 2013년 5월중순부터~ 시행함. - 2014년 건강검진 시행시기 조정 : 3월중 검진기관 선정완료 * 2014년도 검진수가 확정시점(3월중)→ 국민건강보험공단에서 확정되어야 가능
------	---

79. 건강관리비 복지차원에서 대책 필요

- 현업도 감성노동자, 스트레스 많이 받음_플라자/사무실 민원

[불가]	건강관리비 지원은 납 중독 관련 지급사항이었던 것으로 현실적인 부분을 감안하여 2014.1.1부터 폐지되며 플라자 및 사무실 근무자는 대상자체가 아님
------	---

80. 의료비 신청 서식 간소화(공단증빙자료 활용)

[완료]	현 공단증빙자료도 신청 가능합니다. 향 후 더 간소화에 노력하겠습니다
------	--

81. 초음파 검진 시에도 의료비 지원 요청

[불가]	현 상태에서 추가 지원 어려우나 향후 복지확대 차원에서 제도 개선 시 반영되도록 검토하겠습니다
------	--

82. 지사와 본부 시내출장비 동일적용

- 본부 스텝 출장 시 이동거리가 많음

[불가]	○ 시내출장 : 시내(광역)버스 또는 전철로 이동 가능한 생활권내 출장(일비지급) - 관할구역이라도 시내(광역)버스, 전철이 운행하지 않을 경우 일일출장처리 ○ 일일출장 : 시내(광역)버스 또는 전철이 운행하지 않는 지역으로 당일 왕복이 가능한 출장(숙박이 이루어지지 않는 출장): 일비, 교통비 지급 ○ 시외출장 : 생활권을 벗어나 숙박이 요구되는 지역으로 출장
------	--

	(일비,숙박비,식비,교통비 지급) ○ 시내출장 : RM/AM(16,000원), 기타 직원(13,000원)
83. 휴가(휴일) 입력 시 시스템 차단 요청	
- 일부 ICIS, CRM 등 시스템 확인 메시지 송출 후 작동됨	
[수용]	조합에서는 정상적인 휴가가 될 수 있도록 사측에 추가 시스템 제한을 요구
84. 퇴직금 중간정산 조건 완화	
	근로자 퇴직급여 보장법에 의해 아래 법적인 사유일 때 중도 인출 가능합니다 (DC형 전환자에 한해)
[불가]	- 무주택자가 주택을 구입할 때 - 가입자 또는 부양가족이 6개월 이상 요양하는 경우 - 가입자가 회생절차개시 결정 또는 파산선고를 받은 경우
85. 장기근속자 해외연수 프로그램 추진 요망	
[불가]	현실적으로 불가능 한 부분임
86. 장기근속자 상패 음성적(뒤로 준다) 전달 감독강화	
[수용]	당당하게 아침조회 시에 지급될 수 있도록 지침 하달하겠습니다
87. 퇴직자를 위한 위로여행 시행	
[불가]	명예퇴직자는 180만원상당의 여행상품권을 지급 함(정년퇴직자는 해당 안됨)
88. 퇴직자 복지혜택 프로그램 마련(수련관 이용혜택 등) 달력, 수첩	
[완료]	달력, 수첩 : 신청자에 한해 지급 함, 수련관 : 50% 할인 된 금액으로 지원 중
89. 기본 상조 물품 외 추가로 신청한 물품, 추가비용 익월 월급에서 공제	
- 빠른배송	
[불가]	선 지급 후 10일 이내 다운플랜 입금형태 운영, 급여공제는 불가하며 물품 신청은 신청 즉시 배송(이동거리에 따라 다소 시간이 소요)
90. 임금 손실없는 정년연장 제도 도입	
- 정년연장 시 58년생부터 해당되는데 56,57년생에게도 보상책 마련	
[요구]	2014년 단체교섭 요구예정이며 합리적인 방안을 도출하기 위해 적극 노력
91. 사무실 환경개선	
- 전구, 의자, 잣은 사무실 위치 변경, 화장실 등 편의시설 수리 및 교체가 개선 안됨	
[완료]	각 지역본부별 기 배정된 소모용품비를 이용하여 내용년수 경과 및 파손되었거나 사용 불가능한 비품(의자, 책상 등) 수요조사 후 우선순위에 따라 교체 (2013.12월 중). 2014년 비품 추가교체 시행 예정(2013.12.12)

92. 사우나실 노후화 환경개선 요구

[완료] 도배, 장판은 2014년 4월예정, 각종 비품과 환풍기는 13년 12월 교체

93. 현장요원 샤워장 예산배정을 지역본부로 일괄 배정하여 줄 것

[검토] 샤워장 비품은 연초 사업지원센터/지사예산을 전체 지사에 배정했으며 건물별 부족예산은 지사 소모용품비로 집행

94. 집전화 1만원 지원 효율화(인터넷 전화 요금으로 지원요망)

[불가] 노사합의사항으로 집전화 활성화 차원에서 지원했던 사항입니다.
현장에서의 많은 요구사항이 있으나 노사간 재협의 등의 절차를 거쳐야 합니다.

95. 사택 임차요건 완화

- 전세 물량은 줄고, 월세물량만 있음. 아파트에서 빌라 등까지 대상 확대

[완료] 1. 전세가 제한선 상향 조정(매매가60%→70%) : 전세권 1순위 설정
2. 채권회수가 가능할 시 원룸/주택 계약 가능(전세권설정, 보증보험) 2013.12.11

96. 노후(녹물) 독신자숙소 개선 및 도시가스 배관 공사 요구

현재 무주지역 도시가스 공사 중

[요구] 2014년 사택예산을 배정되도록 요구 하겠습니다

97. 직원 업무용수첩 속지만 지급 불만

[수용] 13년 신청 시 속지/신규 다이어리 선택 신청 가능토록 하였으며 차기 년도 지급 시 개선되도록 하겠습니다.

98. 금년 지급된 직원용 다이어리 너무 적음

[불가] 2012년도 1인당 1개 지급, 2013년도 1인당 1개 기준으로 지급되었으며 14년도 1인당 1개 기준으로 지급하였습니다, 매년마다 동일한 기준으로 지급 됨

99. 노동조합 소식지 "길" 배부수 증대 요구(현 15부)

[완료] 즉시 반영조치 함

100. 그룹사 교육을 임직원 뿐만 아니라 가족에게도 혜택을 줬으면 좋겠다

[불가] 내부직원들의 역량강화 및 미래가치향상을 위한 교육이며 가족까지 확대 시행은 System 등의 문제로 현실적 불가

101. 연말 GB 달성 후 잔여포인트 보상 또는 년도 이월 희망(포상비 선 지급)

[완료] 2013년 11월 ~ 12월 판매 포인트는 2014년 포인트 이월
(단, 1~2월 중 LTE 1건 판매 시 이월) ※ LTE 1건 : 신규, MNP, 기변 중 1건
- 10월 전 판매포인트는 미 이월

102. GB제도 폐지 또는 모든 상품으로 확대 시행

- GB로인해 개인성과 위주로 이기주의 팽배

[불가]	원 취지는 모바일기반 가입자를 확보하여 재직기간 모집가입자에 대하여 인센티브를 지급하고 퇴직 시 대리점개설 및 사업자 등록으로 유지수수료를 받는 퇴직프로그램의 일환으로 시행이 되었으며, 현장 요구사항에 따라 전 상품에 대한 추가 등은 타당성을 검토하여 2014년 GB운영 세부사항 협의 시 반영여부를 결정토록 하겠습니다.
------	---

103. GB목표를 스텝(지원)부서의 특성을 고려하여 적정 부여

- 작년에 비해 목표가 너무 높다

[완료]	업무특성에 따라 영업, 멀티영업, 영업지원 등 3단계 그룹으로 세분화하여 운영하며 각 그룹 내 단계별 포인트를 달리 설정하였으며 지원부서의 경우, 낮은 기준 부여(기본 10P) 중, GB정책은 개인별 자율판매 원칙으로 목표부여 불가
------	---

104. GB정책 현실에 맞게 개선

- 직무변경 시 이전자료 변동발생

[완료]	직무 변경 시, 각 직무분야에 맞게 포인트를 변경 운영 중 (지원분야↔영업분야 전환 시, 기존 포인트 조정 후, 다음 등급을 달성토록 운영)
------	---

105. 벌크 모집 건도 GB포인트 인정요구

[완료]	현재도 일부인정을 하고 있으며 투입비용에 따라 실적이 차등 인정되는 사항이며 별도 정책분을 전부 인정하면 기존 판매와 형평성문제가 발생 됨
------	---

106. GB정책 대리점과 단말 정책 너무 차이 남

- GB 포인트보다 단말기 가격을 낮추어 영업 활성화

[불가]	방통위 보조금 규제로 인해 단말할인은 27만원 이하로 억제하고 있는 상황. - 대리점처럼 고객에게 현금 페이백을 진행할 수 없는 상황으로 세일즈 포인트 지급을 통한 보조적인 지원책을 운영 중
------	---

107. 상품판매 시 판매보상금 인상

- 단말기 액세서리 지급 등 영업에 추가금액 소요됨

[불가]	무선 확보비는 한정된 재원의 연간 편성된 자원 내에서 운영됨에 따른 애로를 이해요망
------	--

108. 무선상품 선장품 고급화 필요(회사 일괄구매로 저가로 구입가능)

[완료]	최대한 고급화하려고 노력 중이며 현재 대량수주로 일괄구매 중
------	-----------------------------------

109. 상품판매 보상금 개통 후 M+1개월후 별도 통장 지급됨

- 보상 대상 건에 대한 내역 제공요망

[완료] 상품판매에 대한 보상금은 지역본부 별 원시데이터 제공으로 개별 확인 가능함

110. 상품 판매 후 14일 이내 고객 반납 상품 처리(반납불가로 판매자 고충)

[요구] 단말기 이상은 반납가능하며 고객변심으로 인한 반납 시 회사 비용처리 될 수 있도록 개선 요구

111. 상품 판매 시 경쟁사와 같은 조건으로 영업활동 할 수 있도록 정책 개선

[불가] 여러가지 사안(지역별, 단말별 등)들을 적용하기 어려운 상황으로 불가 함

112. 무선판매정책의 일관성

[불가] 방통위 규제/시장경쟁으로 인하여 불가피하게 정책의 변경은 어쩔 수 없는 상황임을 이해하여 주시길 바랍니다

113. C부문 주관 스마트폰(갤럭시노트II)사은품 이벤트 행사

- 당첨자에게 단말기공급이 안돼 민원폭증

[완료] 노트2 공급의 업무 차질이 있었으나 해소되고 여유분이 충분이 있는 상황임

114. 휴대폰 정책이 소속 Mass와 SMB별크정책 동일하게

[불가] 일반고객대상과 기업고객대상으로 고객층이 완전히 다르며 지원금도 다름. 기업고객 확보에 대한 기준을 강화하던지 아니면 일반고객에 대한 정책을 강화 요구하겠으나 쉽지 않은 상황임(경쟁사 기업고객 판촉비 집중)

115. 대리점 정책과 사내 정책을 맞춰달라(영업활동 지난)

[불가] 대리점 정책이 언제나 사내 정책보다 우월하지는 않으며 조건에 따라 단말별 유 불리가 발생할 수 있으나, 평균적인 정책수준은 비슷한 수준이며 대리점은 자영업으로 사내직원과 P 값을 동등하게 적용은 불가능

116. 선호단말기 적기 공급하여 이탈고객 예방

- 대리점과 가격 및 공급에 대한 경쟁력 없음

[검토] 제조사와 긴밀한 협조체계로 현장 선호 단말기 최대한 적시 공급되도록 노력

117. 지사별 전시단말 배정요망(고객이 실물보기를 원함)

[검토] 판매예측/시장변화 예측 반영으로 보급 노력 중이나 지사단위까지 모든 기종을 전시하기엔 많은 재원이 소요되며 대부분 고객들은 인터넷/대리점 등에서 모델의 모양이나 제원을 검색하여 숙지하고 구매하고 있는 실정인데 예산 확보 시 최대한 지사까지 배정할 수 있도록 노력하겠다.

118. 연중 일년 내 내 영업으로 현장 피로도감 높음

- 영업 전문 외 직무자_전략적 기간을 필요

[수용]	전사프로모션기간은 연4회 총 105일로 제한, 현장에서 지속되는 영업에 대해 사측에 강력 요구
------	--

119. 상품판매 정책 너무 자주 변동에 따른 현장 혼동 있음

[불가]	방통위 규제/시장경쟁으로 인하여 불가피하게 정책의 변경은 어쩔 수 없는 상황임을 이해하여 주시길 바랍니다
------	--

120. 상품판매, 마케팅전략이 경쟁사 뒤를 쫓아가고, 현장 상황을 고려치 않고 기획되고 정책도 너무나 많고 조잡하고 복잡하며 고객에게 어필할 것이 없다

[수용]	7월 영업정지 이후에 방통위 규제 이슈가 있었던 상황이었으나, 9월 이후 현장과 본사의 정책CTF, 상황반 운영을 통하여 효율적 효과적인 정책 운영을 위해 노력하고 있음. (향후 적극적인 현장과 소통을 통한 협의 운영체제를 강화 하겠음)
------	--

121. 요금정책의 수시변동으로 판매자 고충

[불가]	방통위 규제/시장경쟁으로 인하여 불가피하게 정책의 변경은 어쩔 수 없는 상황임을 이해하여 주시길 바랍니다
------	--

122. 신규상품판매 인정요건 완화(신규, MNP만 인정)

[불가]	경쟁사 대응을 위한 조치로 당연히 기변보다는 신규, MNP가 우선 할 수 밖에 없는 사안임을 이해하여 주시기 바랍니다
------	---

123. 비인기 상품 판매 정책 제고(상품개발 시 테스트 강화)

[불가]	비인기 상품 특히 스마트 홈 관련 상품의 제고를 회사측에 요구하고 있으나 회사측의 스마트홈 사업은 중장기적인 사업적 판단에 따라 전사 전략사업으로 추진중임, 또한, 경쟁사에서도 시행 중이라 KT만 중단 할 경우 여타상품까지 시장 잠식될 위험이 있습니다.
------	---

124. 유통매장 활성화로 무선가입자 적극적으로 유치가 필요함

[검토]	소매매장 활성화를 위한 정책운영을 년 초부터 지속적으로 요구하여 왔으며 실례로 올레 홈매장을 직영으로 시범운영하고 있으며 결과에 따라 확대할 예정임. 또한, 더 많은 매장을 핵심매장(판매원 4인이상, 100건이상 판매)으로 육성토록 진행하고 있으며 노동조합도 유통매장 위주의 상품판매가 될 수 있도록 강력 요구
------	---

125. 영업 판촉비를 개인이 지출하고 있는바 영업 판촉비 증액 요구

[수용]	13년 전사 재원이 초긴축 편성되어 유지판촉비 및 모든 경비가 부족이슈 발생. -단, 조합원 체감 기반예산(유지판촉비, AM/RM 활동여비, 긴급출동보전비 등)의 부족현상 완화를 위해 사업경비에서 일괄 13.5% 추가 긴축시킨 상황 -현업기관 1분기 영업활동 지원을 위해 유지판촉비 32억원 추가 배정 및 Staff 부서 연간 편성액 중 74억을 연도 중 현업 기관에 추가 배정 완료 2014년 개인이 판촉비를 집행하는 일이 없도록 사측에 강력 요구 하겠습니다
------	--

126. 예산 통제로 영업비용을 사용치 못하고 개인비용 지출(판촉비 전액 지급)

[수용]	2014년 개인이 판촉비를 집행하는 일이 없도록 사측에 강력 요구 하겠습니다
------	---

127. 영업판촉비 현장에 부족 및 법인카드 추가 발급

[수용]	2014년 개인이 판촉비를 집행하는 일이 없도록 사측에 강력 요구 하겠습니다
------	---

128. 사외유통망의 점주가 경쟁사 P값이 더 좋으면 고객에게 KT상품 권유 안함

[불가]	대리점에선 타사 상품판매는 불가하며 kt대리점이 아니고 판매점으로 보여지며 판매점의 타사상품판매 행위를 제재할 방법이 없습니다
------	---

129. SMB 직원 : 기업고객 CARE 외 일반 지사 KPI에 포함되는 모든 상품 판매로 부담 본연의 임무 충실 필요

[검토]	기관장이 채널별 공략하는 고객층과 상품이 상이함에 대한 이해가 부족하여 발생하는 것으로 파악하고 개선을 요구
------	---

130. SMB자체 내에서도 편제 분리 필요(대형/중형/SOHO고객)

[검토]	Core고객-빌딩고객 형태로 고객군 운용이 필요할 것으로 보이며 편제 분리는 향후 조직개선 시 검토하도록 하겠습니다.
------	--

131. CS직군 모든 상품으로 가중치 부여

[완료]	Mass상품은 거의 모든 상품에 대하여 가중치 부여하고 있으며 솔루션 상품 등 SMB고객 대상은 면밀히 검토하겠다
------	--

132. RM요원 렌탈차량 증차

[불가]	RM활동비 지급으로 불가
------	----------------------

133. 시연회용 전용차량 구매(타사 기 활용 중)

- 사무실 및 업무처리 가능(차량 내부구조)

[검토]	예산규모 및 장단점에 대하여 분석, 타당성 확보 시 구매 검토 요구
------	--

134. 관리자 영업상품 판매에만 몰입(하루살이 직장)

- 내일을 생각할 여력이 없음

[검토]	영업실적위주가 아닌 본연의 업무 위주(조직관리 및 팀 성과 향상 등) 지속요구
135.	타 지역 영업 수주로 매출이 달라 협조가 부족하여 어려움
[검토]	큰 틀에서 kt의 수입으로 생각하고 매출공조가 될 수 있도록 요구
136.	일반전화 기본료 인하(5,200원→ 1,000원)경쟁사 무료 설치하고 있음
[불가]	전사적으로 유선분야 수익성 악화를 겪고 있는 현 상황에서 무조건적인 요금 인하는 또 다른 전사 Risk를 불러 일으킬 수 있으므로 신중한 접근을 요함. 전체적으로 할인은 어렵고 All-IP 전략으로 인터넷, IPTV 같이 사용고객에게 집전화에 대해 1,000원 할인 혜택 제공 중
137.	LTE광고를 젊은 층 대상으로 만들면 좋겠다
[완료]	최근 광고는 다양한 연령대와 젊은층의 입장에서 광대역 LTE 를 홍보하고 있음. 특정세대를 겨냥하는 것 보다 다양한 연령대를 겨냥하는 것이 효과적
138.	무선 음영지역이 해소가 되어야 영업활동이 용이 할거 같다.
	- 특히 산행 시에 더 많음
[완료]	유무선 구분없이 100번 신고 시 개선 프로세서 가동 중 - KT직원은 Kate-KT119-음영지역 등재 시 개선 프로세서 가동 중
139.	홍보용 달력/노트 수량이 확대 지급
	- 관리고객에 비해 너무 적음, 비용통제로 지사구매 어려움
[불가]	추가 필요 시 기 배정된 지사 예산으로 구입 사용 (업무적으로 필요한 구매는 집행을 하는 것이 타당합니다)
140.	상품판매부서의 상대적 박탈감(전사적 전시체계 미흡)
[진행]	전시체제 운영에 있어 개인별 체감도는 다를 수 있으나 전사적으로 시행 중임
141.	1541 전화기 개선 및 사업 방어 요구
[진행]	G&E 부문에서 사업방어 활동 중, 노후전화기는 2012년 전사 13,000대 기 교체완료, 2013년 5,000대를 교체하였으며 지속적으로 활동 중
142.	KT M&S의 역할개선 (각 지사에서 개통될 수 있도록 개선)
	- 상전모시듯 받들고 상급회사로 직원 스트레스 가중, 개통지연으로 민원발생
[수용]	재고비용 절감, 오 개통 축소 등의 목적으로 만든 조직이며 정기적인 교육 실시로 친절도 향상 도모 요구
143.	개통, A/S용 단말(광콘넥터, STB, 모뎀 등) 수급 원활치 못하고, 동일 기능단말이 여러회사에서 납품되고 있으나 제품의 품질을 떠나 배정된 모든 단말을 소진해야 추가로 단말을 배정 받을 수 있음

[완료]	○ 제조사 정예화 과정에서 일부 부족분 발생되었으며 현재는 완료 됨 - 임대단말 공급 시 지사 재고(10일 소요 분)고려 공급 중 - 단, 긴급수요(멀티룸팩)요청 시 우선공급 ○ 광컨넥터 등 개통자재는 12월 중 16억 기 배정됨
	144. 신규개통고객은 신품으로 개통처리 할 수 있도록 조치 * 재활용 단말로 개통 처리하면 불량률이 많아 고장 확률 높아 재활용(수리) 횟수를 한정해 달라.
[완료]	신규물량이 전체 보유량에 과반수 이상 되고 있으며 재활용은 STB는 수리2회, ONT는 수리1회까지만 재활용 운영 중
	145. 개통/AS 물자 보유 부족하고 공급 원할 치 않아 민원처리 차질
[완료]	현장 부족 물자비 조사하여 12월 중 조치 완료(16억 기 배정), 공구류는 14.8억 현장 투입(13.12.17)
	146. 개통 단말 불량(아프로텍 인터넷 전화기, 홈스페셜 허브)으로 고장 처리 비용이 더 들어감
[진행]	전사 VOC감소 정책으로 출시검증프로세스가 강화되어 출시 전 품질강화에 전력 하고 있고 향후 더욱 더 강화하여 단말상품의 문제가 최소화 되도록 요구하겠으며, 현재 단말 불량 및 품질 VOC에 대하여 전사적으로 문제점 분석을 진행 중 (개통 전 IOT, 단말출시위원회, 물품검사 등)
	147. A/S 시 접수시간 기준에서 방문시간으로 조정
[완료]	동절기 일몰 후 업무처리 기준마련 시행(2013.12.18) ○ 현장 : 일몰 후 옥외작업 최소화 ○ CSCT : 일몰 후 옥외작업 건 배정 최소화 ○ 고객센터 : "일몰 후 현장작업의 어려움" 사전 안내하고 주간대로 접수 유도 ※ 야간 영업고객 위주의 긴급 건에 한해서 제한적 접수 ※ 집단건물의 구내작업 및 덕내작업은 동일하게 진행
	148. 개통A/S 직원 고객 확인용 노트북 지급
[검토]	- 기 지급된 1인 1PC 활용이 원칙이나 업무용 PC를 외부 사용시 분실 및 고객정보 유출 등 리스크가 존재하여 개선책 검토 중 - 속도측정 및 Web구현이 가능한 측정기로 현장 보급되도록 협의 진행 중

149. 네트워크의 투자 및 AS 체계 재정립 필요

- 투자가 전혀 되지 않아 품질 저하로 인한 민원 및 영업제재가 많음,
음영지역(혼선, 끊김)이 많아 무선 판매 시 민원 발생

[진행]	- 유무선 구분없이 100번 신고 시 개선 프로세서 가동 중 * KT직원은 Kate-KT119-음영지역 등재 시 개선프로세서 가동 중 - 유선에 대한 투자확대를 지속 요구하겠습니다
------	--

150. 정비조 운영으로 공중선 정비 및 기본 시설의 정비로 고객기반 확대 필요

- 전주에 거미줄처럼 엮여 있음

[불가]	기관 내에서 TFT 구성 등 적의 조정 운영 요망
------	-----------------------------

151. NTOPIA, VDSL 통합장비로 대·개체 필요

- 고속급의 속도 고객에게 제공

[검토]	Ethernet, VDSL 혼용 수용 장비가 필요한 사업장은 전체 규모가 제한적으로 파악하며 혼용시설의 구현은 가능할 것이나 구축비용이 상당 할 것으로 예상됨. 동선 기반에서 속도 향상을 위해 구내환경(UTP, 동선 등 활용)에 유연한 G.hn 신 기술을 도입 예정
------	--

152. 광케이블 시설 확대

- 관내지역 별장, 펜션 등 가입자는 증가하는데 동cable시설은 신설이 안됨

[진행]	50가구미만의 소규모지역은 정부에서 일부 예산 지원하는 농어촌 Bcn 사업으로 시설 공급 중이나 소규모 지역을 100% 커버하기는 어려운 실정임 전략적으로 반드시 필요한 지역이라면 자원 범위 내에서 지역 투자담당과 협의를 통해 해결 ※ 시설공급프로세스 : 지사 영업팀(수요요청) → 지역본부 사업지원센터 고객기술팀/CM팀(직영/도급 여부 검토) → 지사장(검토/승인) → 지역본부 CS담당 투자담당(검토/승인) → 시설공급 → 투자구간 성과관리(C부문)
------	--

153. 버켓 차량 부족 : 장착 후 현업 지급 요망

[검토]	지역본부/지사간 적절한 배분이 요구되며 14년 예산 확보 요구
------	------------------------------------

154. 전력업무 차량은 소형RV차량으로 지급(발전기 탑재)

[수용]	차량 대개체 시 현장 차량 사전 수요조사 후 대·개체 공급차량 Line-up 범위 내에서 현장 희망 차량 배정을 기본원칙으로 하되 지역본부 내에서 적절하게 조정 가능 조치 예정
------	---

155. 작업 환경에 맞는 차량 지급 요청 : 차량 내부 너무 협소함

[수용]	차량 대개체 시 현장 차량 사전 수요조사 후 대·개체 공급차량 Line-up 범위 내에서 현장 희망 차량 배정을 기본원칙으로 하되 지역본부 내에서 적절하게 조정 가능 조치 예정
------	--

156. 차량유지비 증액(차량대수는 늘어도 예산은 정액)

[불가]	렌탈차량은 렌탈에서 비용처리됨으로 증액은 불가함(전체 렌탈로 바뀌는 추세임)
------	--

157. 사업용차량 세차비 지급(차량관리수당 신설 등)

[불가]	세차비는 기 배정된 차량유지비로 처리, 수당신설은 불가
------	--------------------------------

158. 지사구매차량 조기교체(렌탈제외)(수리비과다 차량만 교체 중 전차량 문제)

[완료]	14년 5월, 9월 531대 교체 예정(10년이상된 차량 순차적 교체)
------	---

159. 렌탈차량 장애 시 수리절차가 복잡하여 불편함

[수용]	렌탈수리 시 연락체계 및 신속하게 지원이 될 수 있도록 프로세서 개선
------	--

160. 4륜 트럭 배정요망, 노후 차량에 대하여 적기 교체 필요

[완료]	14년 5월, 9월 531대 교체 예정(10년이상된 차량 순차적 교체)이며 차량 대·개체 시 현장 차량 수요조사 후 대·개체
------	---

161. 농어촌지역 업무용차량 트럭으로 요청 시 대·개체 요구

[완료]	14년 5월, 9월 531대 교체 예정(10년이상된 차량 순차적 교체)이며 차량 대·개체 시 현장 차량 수요조사 후 대·개체
------	---

162. CM차량(스타렉스 밴) 평상시 적재물로 후진 시 확인불가

- 후방카메라 장착 필요 또는 센서 부착

[검토]	한정된 차량 렌탈 비용 범위 내에서 에어백 등 안전에 관련된 차량 옵션 중심으로 최대한 지원 중이며, 14년 대개체 시 후진센서는 차종별 그레이드에 포함되어 있어, 차량에 따라 지원여부가 결정됨.
------	---

163. 노후차량 교체 요망(비 렌탈 차량) : 내용년수 10,12년

[완료]	14년 5월, 9월 531대 교체 예정(10년이상된 차량 순차적 교체)이며 차량 대·개체 시 현장 차량 수요조사 후 대·개체
------	---

164. 현장 여건에 맞는 작업차량 배정 요청

- 작업용 자재 및 사다리, 공구 등 충분히 적재 가능한 차량

[완료]	차량 대개체 시 현장 차량 사전 수요조사 후 대·개체 공급차량 Line-up 범위 내에서 현장 희망 차량 배정을 기본원칙으로 하되 지역본부 내에서 적절하게 조정 가능 조치 예정
------	--

165. 관내(무주, 진안, 장수) 산악지역으로 스노우타이어 지급요망

[완료] 현장조사 후 13년 12월 12일 지역본부 예산 배정 조치 완료

166. 업무용차량 4륜구동 차량 보급

[완료] 차량 대·개체 시 현장 요구차량으로 최대한 배정

167. 현장 업무용차량 운용 융통성 있게 개선

- HP요원인 경우 개통 A/S차량 미 운용 시 활용할 수 있도록

[불가] 기관 내 차량으로 적의 조정하여 사용

168. 10년이상된 차량이 존재, 안전사고 위험 및 수리비 과다로 교체요망

[완료] 14년 5월, 9월 531대 교체 예정(10년이상된 차량 순차적 교체)이며
차량 대·개체 시 현장 차량 수요조사 후 대·개체

169. 이동거리가 많아 차량별 주유금액 상향조정

[완료] 지사부족분은 지역본부 요청 반영, 지역본부 예산 부족분은 본사 요청 즉시 반영

170. 1급지사 회선운용실(시험실) 인원보강 필요(현 기준 축소 불가)

[검토] 전체적인 관점에서 면밀히 검토하여 필요 판단 시 인력충원 요구

171. 기술직 상품판매 대한 최소화로 고유 업무소홀(관심필요)

[진행] 전사 프로모션 기간을 연4회 총 105일로 한정하고 있으며 개인 상품판매보다
본연의 미션에 몰입할 수 있는 직장문화 확립토록 지속 요구 중

172. 인터넷전화 예비단말 확보요망(A/S시 교체 단말)

[완료] 개통 후 60일 이내 단말 고장 발생 시 판매용 단말을 활용하여 교체 가능함.
- 개통 후 60일 이후에는 제조사 A/S를 통해 고장 수리가 가능하며, 만약
A/S 기간이 길어질 경우 기간 중 무상으로 사용할 수 있는 임대폰제도가 있음
- 연말 목표로 현장에 추가로 인터넷전화 임대폰 배포 예정

173. 휴대폰 등 단말상품이 제대로 검증된 단말기 제공

[검토] 전사 VOC감소 정책으로 출시검증프로세스가 강화되어 출시 전 품질강화에 전력
하고 있고 향후 더욱 더 강화하여 단말상품의 문제가 최소화 되도록 요구하겠으
며, 현재 단말 불량 및 품질 VOC에 대하여 전사적으로 문제점 분석을 진행 중
(개통 전 IOT, 단말출시위원회, 물품검사 등)

174. 경쟁사 대비 인터넷전화기 품질향상 필요

[검토] 전사 VOC감소 정책으로 출시검증프로세스가 강화되어 출시 전 품질강화에 전력
하고 있고 향후 더욱 더 강화하여 단말상품의 문제가 최소화 되도록 요구하겠으
며, 현재 단말 불량 및 품질 VOC에 대하여 전사적으로 문제점 분석을 진행 중

	(개통 전 IOT, 단말출시위원회, 물품검사 등)
175.	세금성 비용 통제로 업무지장(도로점용료 등)
[완료]	경직성 예산에 대한 통제는 불가능, 지역본부 내 재원Rolling으로 해결 13년 당초 편성액 대비 22억 추가배정 완료(13.12.3) 14년 상반기 집중 납부기관 우선 배정 후 기타 비용예산의 조정을 통해 추가 재원 배정
176.	과도한 VOC접수로 현장 직원들의 업무 능력 저하 - 예) 작업차량으로 경적울릴 VOC접수, 사소한 VOC는 무시하고 가도록 체계 개선
[불가]	KPI 지표외적으로 발생하는 VOC에 대한 평가는 없으며 해당 VOC는 기관 내에서 처리 후 종료됩니다.
177.	KPI지표에 있는 CM팀 개통 협업도를 지표에서 제외 요망
[불가]	기관간 협업을 강제하기 위한 지표이며 가중치를 최소로 설정하여 운영 중 위 지표 운영중임도 불구하고 협업이 안 된다는 VOC발생되고 있습니다.
178.	팀별 KPI가 상이하여 팀간 업무협조가 잘 이루어지지 않음 - 선로 네트워크 문제 발생시 핑퐁으로 해결어려움, 지사 내 팀간이라도 직원간 개인실적 우선시
[검토]	팀별 미션이 달라 KPI가 다른 것이며 2014년 KPI협의 시 건의사항이 반영이 될 수 있도록 하겠습니다.
179.	KPI지표 연중지표로 관리필요(소속그룹, 단기성과 등)
[완료]	연중지표로 관리중임. 단, 전사/부문 경영방향에 따라 변경 시에는 사전 공지 후 운영함
180.	KPI지표 작성시 지역특성 고려
[완료]	지역특성을 감안하여 그룹핑/ 급지 적용으로 평가를 세분화하여 운영 중에 있습 니다.
181.	KPI 차등에 따른 성과급 차이를 좁혀 달라
[불가]	고과연봉제도 내에서 동기부여를 위한 필수사항임을 감안
182.	CM 사무요원 부족으로 현장업무 수행 어려움 - 광역지역 담당/긴급처리 급급함, 인원보강, 대형공사 도급확대
[요구]	시설수/업무량을 고려하여 인원 배정되었으나 CM팀 인력부족부분은 면밀한 추 가 분석을 통해 총원 또는 다른 방법이 있는지에 대해 적극 검토하겠습니다

183. CM ↔ 지사간 현장 협조 어려워 졌음

- 개통/AS는 CM통합 원하고 CM는 원치 않음 통폐합필요

[요구] 기관간 협업을 위해 협업도라는 지표가 시행 중이며 이것을 활성화 할 수 있는 방안을 14년 KPI협의 시 검토하도록 하겠습니다.

184. CM 작업량은 늘었으나 인원은 줄어 현장 인력운영에 고충(인력충원)

[요구] 시설수/업무량을 고려하여 인원 배정되었으나 CM팀 인력부족부분은 면밀한 추가 분석을 통해 충원 또는 다른 방법이 있는지에 대해 적극 검토하겠습니다

185. CM, 전송, MASS팀의 업무협조 필요

[수용] 기관간 협업을 위해 협업도라는 지표가 시행 중이며 이것을 활성화 할 수 있는 방안을 14년 KPI협의 시 검토하도록 하겠습니다.

186. 동 케이블 철거로 재배선 시 막대한 비용 및 인력 낭비 심함

- 지사에서부터 성단하여 새로 케이블 가설해야 하는 경우 발생

[수용] 소용량 광전화(128회선)를 예비용으로 공급하여 긴급수요 시 활용토록 추진
소용량 AGW 시범운영 후 전 지역 확대 예정(2014.2)

187. 동케이블 철거 중단

- 지하시설 엉망, 기존에 있는 케이블도 불량,재배선 심선부족_품질개선 심각

[수용] 향후 동케이블 자본화 사업은 광전화 공급방식 위주로 추진할 예정

188. 대형건물 신축 시 신속한 결정을 할 수 있는 일원화된 조직 필요.

- 타사 대응하기 위한 조직 신설

[검토] 사안 발생시 지역본부, 지사, 사업지원센터, 지역네트단, 엔지니어링센터 등이 합동 업무 협의로 대처하고 있으며 새로운 조직신설은 신중한 검토가 필요합니다.

189. 시설투자 예산 축소로 대형고장이 우려됨. 총체적인 점검 및 투자 요함

- 통신구, 인수공, 관로 등

[검토] 선로시설 품질개선사업은 VOC 직접영향이 있는 광단자함이나 불량 케이블교체 사업에 우선적으로 투입됨에 따라 한정적인 재원에서 기초인프라시설투자에 배정 될 재원이 한정적임 13년 전체 배정액 중 22%가 해당사업에 투자되었으며, 14년도에는 32%수준으로 상향 배정예정이며 노동조합에서도 기반시설에 대한 투자를 지속 요구하고 있습니다

190. 기반시설 투자로 고품질 유지, 고객이 찾아오는 환경 구축

[검토] 선로시설 품질개선사업은 VOC 직접영향이 있는 광단자함이나 불량 케이블교체 사업에 우선적으로 투입됨에 따라 한정적인 재원에서 기초인프라시설투자에 배

	정 될 재원이 한정적임 13년 전체 배정액 중 22%가 해당사업에 투자되었으며, 14년도에는 32%수준으로 상향 배정예정이며 노동조합에서도 기반시설에 대한 투자를 지속 요구하고 있습니다
191. 도급비, 지장 이전비 대폭 축소에 따른 어려움이 많다	
[검토]	지장이전비의 경우 연도편성재원이 적어 추가재원 요청을 통해 추가 재원 배정 운영 중이며(직영물자비 포함 140억원 배정), 2014년 투자비 확대 배정 요구 중
192. 작업차량 사고 시 보험사에 지급하는 운전자 부담금 해결	
[완료]	음주운전, 무면허운전 사고를 제외한 모든 사고는 회사에서 지출(12.10월 완료)
193. 사업용차량 주차 범칙금 대체 필요,	
	- 도시권은 유료주차장도 없고 거리가 멀어 문제 검토요청
[검토]	주차 영수증 첨부가 원칙이나 지원방법을 면밀히 검토 하겠습니다.
194. 사무실 환경 비품 노후 개선필요(책상/의자 규격, 색상 상이)	
[진행]	각 지역본부별 기 배정된 소모용품비를 이용하여 내용년수 경과 및 파손되었거나 사용 불가능한 비품(의자, 책상 등) 수요조사 후 우선순위에 따라 교체 (2013.12월 중). 2014년 비품 추가교체 시행 예정(2013.12.12)
195. 각종 현장사용 공구류 노후화	
	- 예산부족으로 저가의 공구 구입 사용하게 되어 제품의 질 낮아 금방 망가짐
[완료]	전사 14.8억 투입(공구류, 측정기, 안전공구 등 11종) 대·개체(2013.12.17), 기 편성된 예산중 잔액 11.4억을 드라이버 등 저가 공기구구입 추진(2013.12.17)
196. 최적화 국사 통풍 문제 해결 요망	
	- 향후 근무자 건강상 문제 발생 우려 됨(환기구 설치)
[진행]	최적화 국사 실태조사 후 대응방안 마련
197. 건물 임대 시 업종선별 요망	
	- 식당 제외 : 음식 냄새 유입으로 업무에 지장 초래
[진행]	임대사업 추진 시 해당 지사와 협의 진행할 수 있도록 요구
	- 커피숍 : 무분별한 임대사업으로 위상저해_내방고객 KT 못찾음
[검토]	고객 동선 확보하고 오히려 내방고객이 많아져 시너지 효과 발생
198. 주차장 확보(부평: 숙원사업이며 주차시설:52대, 업무용차량:556대)	
[불가]	인근지역 임차 어려우며 주차장 구축은 지반 약화로 붕괴 우려 [광산]
[검토]	외부 주차장 추가 확보 검토 [부평]

199. 지사장 임기 2년 보장으로 중장기적인 안목에서 지사운영 필요

[검토] 2014년 정기인사 시 현장 직책자 순환기준을 C고과에서 D고과로 완화 운영

200. 사업지원센터 인력, 장비 분할손 크다. 유사업무 통합 필요

[검토] 현재 사업지원센터의 조직은 인력, 장비, 업무의 분할 손을 최소화 하기 위하여 집중화/광역화 운영중임

201. 지사와 사업지원센터(CM업무) 동일 소속일 때처럼 VOC등 민원 발생시 신속한 대응이 않됨(통폐합필요)

[불가] 2013년 KPI 중 개통/AS 협업도가 있어 기관간 협업으로 통해 극복하고 세부적으로 발생하는 문제에 대하여는 조합에서도 면밀히 검토하여 대응토록 하겠습니다

202. SMB전용개통요원 사업지원센터로 조직변경요망

[검토] 현 문제점을 충분히 파악하여 향후 조직개편 시 반영되도록 요구하겠습니다

203. 신입사원 채용 시 현장인력 보강 요함

[검토] 2013년 500명의 인원을 현장에 배치하였으며 향후 지속적인 보강이 될 수 있도록 회사에 적극 요구하겠다.

204. 내부경쟁(본부/지사/팀/개인)으로 득보다 실이 많음(우리 경쟁상대는 타사)

[불가] 전체적인 성과를 내기 위한 방안임을 감안하여 주시길 바랍니다

205. 책임경영제 시행 후 내부경쟁 치열/상품판매에 대한 압박 심해졌음

[검토] 책임경영제는 전사시행이 아닌 2013년 한시적 시범 운영 후 성과분석을 통해 전사 확산 여부 결정 예정

206. MASS팀은 업무 효율을 위해 영업과 현장 분리가 타당

[검토] MOT발굴, 영업과 협력체계 강화 등을 위한 조직통합이었으나 현장 문제점을 면밀히 검토하여 향후 조직개편 시 검토 하겠습니다

207. MP제도 폐지(유명무실)

[검토] 지원 희망자에 한해서 운영하도록 요구

208. 잦은 조직개편은 현장 혼동 초래

[검토] 최소화 할 수 있도록 사측에 요구(필요 시 조합에서 먼저 요구 하겠다)

209. 지사 지원부서 신설 요망

[검토] 현장 문제점을 면밀히 검토하여 향후 조직개편 시 검토 하겠습니다

210. 현장 배치 신규인력 선발 요구

- 신규직원 전부 본사로 배치 됨으로 업무연속성 결여, 퇴직 시 대체인력 없음

[검토]	고객서비스직, 세일직이 아닌 신입사원이 현장에 배치 될 수 있도록 요구
211. 구)전화국 체제로 조직 통합	
	- 업무의 효율성 및 부서간 협업력 강화
[검토]	현장 문제점을 면밀히 검토하여 향후 조직개편 시 적극 검토 하겠습니다
212. 무선 마케팅부 지사로 조직개편 무선마케팅 협업가능	
[검토]	현장 문제점을 면밀히 검토하여 향후 조직개편 시 검토 하겠습니다
213. 근무시간 외 회의 등 시간엄수	
[수용]	해당지부 처리완료 하였으며 지부에 지침 시달
214. 회사 영업방법 및 분위기 쇄신 필요(고객한테 구걸)	
	- 출근하면 상품판매 실적 및 회의(특단의 쇄신 필요)
[검토]	현장 위주의 영업 개발/운영하여 현장영업이 용이토록 지속 검토 요구
215. CM팀 사용 웹서버 소속기관 표시 현행화 요구(구 OO지사로 소속표기)	
[불가]	선로시설의 자산관리 및 시설변동 업무 등 전산관리가 지사단위로 맵핑되어 발생하는 불가피한 현상으로 전산시스템 개선에 막대한 비용 소요 추후 검토
216. BIT 도입 이후 활용도가 전 시스템 보다 너무 어렵다.	
	o Genesis를 쉽게 사용할 수 있는 방안
	- 현장 불편해 하는 기능 개선 필요(데이터 오류 개선, 복사기능 추가반영 등)
[수용]	- 오픈 이후 현장 사내/외 채널의 630개 개선 의견을 접수하여 522건은 개선완료, 12월까지 개선예정인 건을 제외하면 49건을 14년도 운영 시 개선할 예정.
	- Genesis 사용 활성화를 위한 사용자 변화관리 필요
217. BIT 전담부서를 통해 조속히 전 직원이 쉽게 접근할 수 있도록 개선	
[수용]	전담부서는 BIT 변화관리팀과 BSS 전문 강사들이 각 지사별 담당자(현장지원실)를 지정하여 사용자 FAQ, 간편가이드 등을 배포하고 있는데 신속하고 쉽게 접근할 수 있도록 시스템 게시판에 공지하고, 시뮬레이션 동영상 등을 추가로 제작 배포 할 예정
218. BIT 자료 하나 추출하는데 몇 시간 너무 문제 있음(조직안정화 필요)	
[수용]	조속한 시일 내에 BIT가 안정화 될 수 있도록 시스템 성능향상 및 개선을 요구하겠습니다
219. 네오스 신규 공사 등_프로세스 단순화	
[수용]	BIDW 보고서 실행이 지속적으로 증가하고 있고, 오전시간 사용자 집중 및 시스템에 부하를 주는 대용량 보고서들이 시스템의 자원독점으로 지연요소가

	발생하고 있어 성능모니터링 및 개선을 진행 중 - 정형/비정형 리포트 실행건 중 작업량 50G 이상인 보고서가 시스템 자원의 30% 점유 : 대용량 보고서 수행으로 일반 자료 (작업량 1G이하)대기시간을 증가 - 사용자 집중시간(오전) 시스템 모니터링 및 시스템 대기 현황 공유 : 대기시간 30분 이상 소요시 포털공지 - 대용량 보고서 분석 및 개선 : 검색 기간조건 미부여 등 사용자 오사용은 Q&A를 통한 개별 리포트 개선안 제시 - 분석 모델 및 시스템 성능개선 추진
220. 100번 콜 응대가 너무 늦어 민원처리에 애로사항이 많고 또 다른 민원유발로 고객 이탈이 심해 직원도 100번 콜을 자유롭게 이용할 수 있도록 확대 요구 (고객 대신접수)	
[수용]	○ 응답율 : KT(유선 85%, 무선 90%), SK 89%, LGT 85% 수준 - 콜이 많은 16일~30일,월요일,점심시간 대(11~14시) 4시간 파트타임 인력투입 - 최번 시 전국단위의 호 분산으로 응대를 향상 ○ 1588-0020 서비스 확대 : 내부직원 응대 상담직원 증원(10명, '13,12월~) ○ KPI 완화 : 제외 기준 추가(고객 대신한 접수는 100번 3번으로 접수 운영 중)
221. 고객센터(100번) 개선 필요(KT얼굴임)_고객민원 많음	
	- 통화 하기 힘들, 무분별한 VOC 지사이관
[수용]	○ 응답율 : KT(유선 85%, 무선 90%), SK 89%, LGT 85% 수준 - 콜이 많은 16일~30일,월요일,점심시간 대(11~14시) 4시간 파트타임 인력투입 - 최번 시 전국단위의 호 분산으로 응대를 향상 ○ 1588-0020 서비스 확대 - 내부직원 응대 상담직원 증원(10명, '13,12월~) ○ SR/TT 정확도 평가 : KPI 반영 - 지사 오이관건 패널티 부여 및 지속적 인력 충원과 상담시간 감소 노력을 통한 연결 지연 해소
222. 100번 많은 이직으로 기량 떨어지고 해지방어 안됨	
	- 기량자 직원 이직을 막을 수 있는 방안 필요
[수용]	기량 상담사 유지율, '14년 KPI 반영 예정, 장기근속적립금제 유선 확대
223. VOC 100번 문의 시 무조건 판매자에게 연결 업무 과부하	
[수용]	판매관련 고객센터 완결처리 업무 재정의 - 1차 센터 완결, 판매자 처리 필요 시 : 이관

	- 2회 중복 발생 VOC 삼진 아웃제 시행
224.	지역특성을 고려한 선박임차비예산 증액
	[지역 특성 고려] 기 시행 중 - 선박임차비는 도서지역 특성에 따라 전년도 집행실적을 반영하여 실적 비율 편성
[검토]	- '13년 전사 긴축편성으로 인한 고정비 이슈가 많았음. 다만 현장의 예산 부족 최우선 지원하기 위해 하반기 부문 자체 자원 Rolling을 기 시행 ※ 부족 이슈가 큰 사업경비는 부문주관 Rolling/소규모 부족자원(선박임차비 등)은 지역본부 주관 Rolling
225.	고장접수 시간 17:30까지(업무시간외 a/s 고객방문약속시간 개선)
	동절기 현장 일몰 후 업무 처리 기준 개선(개통/AS분야) [13.12.18]
[완료]	○ 현장 : 옥외작업 최소화(안전이 확보되지 않은 무리한 현장 작업 금지) - 댁내작업, 집단건물의 구내작업은 기존과 동일하게 추진 ○ CSCT : 옥외 작업 건 배정 최소화 - 등주작업이 필요한 작업은 주간시간대로 배정 ○ 고객센터 : 일몰 후 현장작업의 어려움 안내하여 익일 주간 시간대 접수 유도
226.	ERP 구매물품 반품 될 수 있도록
[완료]	ERP 구매물품에 대하여 반품/교환 요구는 현재 시스템 내 가능토록 운용 중, 커머스 콜센터 통화 후 처리도 가능합니다
227.	현장직원 TOP CARE 제외 요구(저녁 사무실 복귀 자재 반납 등 잡일 많음)
[완료]	○ 현장(CM)직원은 TOP Care 매핑 제외 G/L 부여('12년하반기) ○ 개통/AS직원은 활동 목표 강제 부여 및 강요 금지(13.12.18 시행) - 본인, 지인판매 고객은 주요고객으로 등록하여 자발적 수행 - 개통/AS시 해지징후 이관과 같은 업무 유관 활동 외 TOP Care 활동 강요금지
228.	시험실 집중화로 DB작업이 제때 이루어 지지 않아 업무효율 저하
[검토]	고객지원센터에서 DB관리가 적기에 이뤄질 수 있도록 프로세스 강화
229.	모바일 개통 후 지방 택배 시 문제점
	- 개통 및 주소록 이전에 불편하고 불친절 응대
[완료]	인근 지사 PLAZA에 방문하여 구형단말기에 저장중인 전화번호 등을 신형단말로 이동(모비고)시 적극 협조토록 재 지시

230. 현장소모품(소켓, 허브 등)작업량에 따라 지급하지 말고 돌발상황(AS, 민원)에 대비 여유롭게 지급

[완료]	개통AS 소요 물자를 돌발상황(AS,민원)에 대비하여 여유롭게 지급하도록 개선 2013년 12월 전사 16억 배정 하였음
------	--

231. 부산본부 시행중인 패밀리데이 호응도가 좋음(전체 실시 요구)

[검토]	제도에 대한 성과분석 후 전사 확산 검토
------	------------------------

232. 퇴직사우 일자리 창출 인력 배치 시 업무의 자율성 부여

[불가]	근무기간이 5개월이며 대형고장 발생 및 정보보호 등의 Risk가 있어 불가피함
------	---

233. 호칭제도 형식적이다. 전사적으로 통용될 수 있는 제도 필요(기존으로 회귀)

[요구]	2014년 단체교섭 요구
------	---------------

234. 상면임대 득보다 실이 큼, 조직개선 등 잦은 이전 피로감 증가

[검토]	상면임대 시 현장의견수렴 반영, 조직개선은 최소화 요구
------	--------------------------------

235. 스마트폰위주의 정책에서 중저가의 상품판매 등 다양한 상품정책으로 무선분야 전체볼륨을 키워나가는 정책필요

[수용]	시장자체가 LTE, 고 부가상품 위주 중심으로 재편되어 스마트폰 위주로 정책운영 Kt가 통신3사 중 3G 판매 비중이 가장 높음
------	--

236. 경쟁사와의 요금격차방안 강구(지역 SO 대응)

[검토]	전사적으로 기존 인터넷/TV 가입고객에 대한 영향도와 매출 감소 영향 등을 통하여 가격전략 시행하고 있으며 SO와의 상품(컨텐츠)에 따른 요금 격차 발생 및 저가요금에 대한 정부 규제에 의해 추가 지원이 불가능 함을 양해하여 주시기 바랍니다. (약관 신고)
------	---

237. 단말기 공급 확대(재고 부족)

[검토]	홈상품단말(인터넷전화, 스마트홈폰)은 일 단위 후 보충 프로세스로 지사에 적정 재고 유지하며, 돌발변수에 따른 판매수요는 특수 수요를 통해 공급 중에 있으며 이 부분에 대하여 지속적인 모니터링을 통해 문제점 해소될 수 있도록 적극 대응 하겠습니다
------	---

238. 대형 유통망 관리 철저

[진행]	대형유통은 통신사업자 정책 이외에 자체 정책을 운영하여 MASS와의 가격 충돌이 발생하였으나, 9월 대형유통TF 신설 등으로 대형유통과의 협력과 가격 조율 등 밀착 관리하고 있습니다.
------	--

239. 동절기 AS관련 접수분을 4:30분으로 제한 요청

(빠른 일몰시간으로 작업이 어렵고 콜센터 협의가 필요)

[완료]	동절기 현장 일몰 후 업무 처리 기준 개선(개통/AS분야) [13.12.18] ○ 현장 : 옥외작업 최소화(안전이 확보되지 않은 무리한 현장 작업 금지) - 댁내작업, 집단건물의 구내작업은 기존과 동일하게 추진 ○ CSCT : 옥외 작업 건 배정 최소화 - 등주작업이 필요한 작업은 주간시간대로 배정 ○ 고객센터 : 일몰 후 현장작업의 어려움 안내하여 익일 주간 시간대 접수 유도
------	---

240. 기존고객관리에도 신경 써야 한다. (신규판매에만 열중)

[수용]	기존고객 Care에 노력하도록 평가(KPI 유지회선 달성도)를 운영 중 특히, Core Sales직무는 신규(40%)보다 Retention활동(60%) 비중을 높이 평가함
------	--

241. 조직개편 시 변경 전 자격증 미 인증(개편 전 : 네트전용AS_KTCN, 변경 후 SMB 지원팀_KTCB,KTCS,KTCC 자격증 요구)

[검토]	맡은 직무에 따라 해당 자격증이 인정받을 수 있도록 검토하겠습니다
------	---

242. 키봇, 홈폰 등 경쟁력 없는 상품은 아예 출시 금지

- 홈폰 고장 및 중도해지시 위약금 과다 청구로 향후 직원들 가중 우려(50만원정도)

[검토]	비인기 상품 특히 스마트 홈 관련 상품의 제고를 회사측에 요구하고 있으나 회사측의 스마트홈 사업은 중장기적인 사업적 판단에 따라 전사 전략사업으로 추진중임, 또한, 경쟁사에서도 시행 중이라 KT만 중단 할 경우 여타 상품까지 시장 잠식될 위험이 있습니다
------	--

243. 경쟁력없는 상품 및 소비자가 찾지 않는 상품은 우선적으로 직원들이 모두 자백으로 해결하고 있음

[수용]	비인기 상품 특히 스마트 홈 관련 상품의 제고를 회사측에 요구하고 있으나 회사측의 스마트홈 사업은 중장기적인 사업적 판단에 따라 전사 전략사업으로 추진 중이며 상품경쟁력강화를 위하여 지속 노력 중입니다 - 판매 어려운 키봇은 판매 중지하였으며, 키봇Stand alone으로 제휴 판매 예정 - 홈패드 1은 재고 약 70대로 소형 벌크로 소진 예정, 홈패드 2는 정책 강화로 타겟 고객 대상 판매 벌크 판매하고 있음
------	---

244. 신상품이 출시 되면 직원들에게는 저렴한 사용료로 체험토록 조치

[검토]	일부 전략상품(Genie팩, 앱프리, 올레tv모바일, 홈폰mini 등)은 직원대상 일정 기간 무료체험 또는 요금할인 이벤트 기 시행 중
------	--

245. 시험실 무선전화기(센트릭스) 노후화

- 본사 차원에서 교체희망(지사에산은 한정)

[완료]	고객회선관리실(시험실)에 공급했던 Centrex무선전화기의 경우 Wi-Fi 품질에 대한 만족도가 낮고 고가의 단말로서 지사에서 자체 구매가 난이하므로 필요 시 상대적으로 품질이 우수한 무선전화기화로 변경하여 업무 사용할 수 있도록 지침 변경하여 문서 통보 완료
------	---

246. 현장 무 경험자 스텝부서 근무금지

[검토]	현업기반직종은 '15년부터 직책선발 시 현장 경험 2년 이상 요건화 예정
------	--

247. 휴대용 소형 제설기 구매요구

[불가]	눈이 많이 오는 지역이긴 하나 년중 2~3개월 사용을 위해 구입은 현실성 없음
------	---

248. 년 중 상품판매 위주의 경영(유통채널이 못한 것 조합원이 메꿈)

[진행]	유통채널 강화를 위하여 다각적인 검토를 하고 있으며 마케팅매니저 보강 투입/ SALE 직군 모집 등 기 시행 중
------	--

249. 주식배당 축소로 투자확대 → 고객기반 확충 → 영업매출증가 필요

[진행]	노동조합 지속적 요구중인 사항으로 2014년 배당 축소 예정
------	-----------------------------------

250. 부동산매각 추가 계획 있으면 현장에 알려 달라

[불가]	회사측 소통프로그램 강화를 지속적으로 요구 중이나 부동산 매각계획은 기업보안 사항으로 사전 계획 유출 시 협상력 저하 등 심각한 Risk가 발생할 수 있어 회사는 난색을 표하고 있습니다
------	---

251. 국사최적화 지사 직원 격려 필요(업무과중으로 최적화 국사 기피 현상)

[진행]	현장 점검 후 격려 필요성 검토하겠습니다
------	------------------------

252. 휴대폰 블루투스사용 시 음악은 가능하지만 통화 기능 안됨(기능추가 요구)

[진행]	휴 폰 mini 기획 시 블루투스 통화기능이 검토되었으나 통화품질을 고객에게 보장할 수 없어 해당 기능 제외하고 출시 결정 하였으며, 휴 폰 차기 모델에서 블루투스 통화기능 검토예정
------	---

253. 윤리경영실 조직 너무 비대 및 무리한 감사로 현장 영업 위축(SMB)

[진행]	무리한 감사라고 판단될 경우 중앙본부로 연락하여 주시면 적극 대처 하겠음
------	--

254. 기술직의 영업직 전환으로 인한 AS, 품질저하, 장애발생의 신속한 대처가 안되어 이종민원 발생

[검토]	현장 조직개선은 현장혼란을 최소화하면서 필요 시 전체적인 최적화 관점에서 면밀히 검토하여 반영여부를 결정할 예정임
------	---

**255. 고지서 영업담당 이름 및 전화번호 삭제 요망: 현장에서 시스템에 있는 내용을
보야만 해결 가능**

[완료] 14년 1월 발행되는 고지서부터 전담직원 안내 문구 삭제 후 발송
13년 12월분은 전담직원 기재된 것 발송

**256. kt CEO가 낙하산 인사를 통해 부임될 것으로 예상되는데 노동조합에서 감시역할
필요**

[수용] CEO 감시위원회 구성하여 활동 중이며 kt를 살릴 수 있는 인사가 CEO가 될 수
있도록 감시 감독을 철저히 하겠습니다

257. 이석채 회장 퇴임에 따른 노조의 입장을 표명해 달라

[완료] 2013.11.13 이석채회장 퇴임 관련 조합입장을 홈페이지 통해 공지함

**258. 전임 CEO 구조조정 관련하여 노동조합의 대응이 미흡한 게 아쉬운데 앞으로는
적극 대처해 주기 바람**

[수용] 인위적인 구조조정(특별명퇴)은 현 집행부 내에서 없음

**259. 차기 회장은 임금이나 복지향상보다 즐겁고 편안한 마음으로 직장생활을 할 수
있는 역할을 하도록 노동조합에서 노력해 달라**

[수용] 노동조합의 기본역할에 충실하겠습니다

**260. 노동조합의 입장 표명 요구- 조직개편 및 구조조정이 염려되는데 조합의 향후
계획은? 공지요망**

[검토] 구조조정 : 현 집행부내에서 수용불가, 조직개편 : 필요 시 조합에서 요구

**261. 책임경영제 관련 서부는 지사전체, 강남은 수원, 서초를 시범적으로 운영 중인데
의도가 무엇인지 알려달라(시범운영 후 전체적으로 확대를 할 계획인지)**

[검토] 현장 권한을 강화하여 영업활성화를 위해 시범운영 중이며 2013년 종료 후 성과
분석을 통해 지속/폐지여부에 대해 결정예정입니다

262. 시험실 외주화 소문진상 확인하여 줄 것

[진행] 전혀 검토하거나 협의 한바 없습니다

263. 특별명퇴 계획이 있는지 알려달라

[완료] 현 집행부내에서는 특별명예퇴직 계획 없습니다

**264. 구조조정(조직개편 및 분사계획)에 대한 조합입장 표명 및 공지필요
(구 전화국체제로 조직개편 필요)**

[검토] 필요하다면 조합에서 먼저 조직개편 요구하겠으며 분사는 계획에 없음

265. 조합원을 위한 노동조합으로 탈바꿈(회사의 대변인이 아님) 신뢰회복 필요함.

견제역할

[수용] 노동조합 활성화 세부 실행 계획에 의거 현장방문을 통해 지속 노력

266. 단체교섭의 중요성을 인식하고 있다면 졸속적은 단체교섭은 하지 말라

[수용] 고용안정을 지키기 위한 단체교섭이었으며 2014년은 실질임금인상과 복지혜택이 되도록 최대한 노력하여 조합원들에게 신뢰회복을 하겠습니다

267. 조합선거 시 통합개표 요구

[불가] 통합개표 불가

268. 조합원이 원하는 조합복지 및 근로조건에 힘써 달라(사기진작활동, 수련관이용 확대)

[수용] 최대한 조합원에게 도움이 되도록 하겠습니다

269. 조합비 사용 공개

[완료] 전국대의원대회 이후 각 지부사무실에 공개 자료 비치하고 있으며 대의원을 통해 현장에 전달 할 수 있도록 하고 있습니다

270. 조합원 간담회 상, 하반기로 나눠 주기적으로 하는 것은 어떻나?

노동조합 활성화 차원

[수용] 중앙본부/지방본부에서 상시 지부방문을 통해 간담회 실시 하겠습니다

271. 조합원의 현장 스트레스가 가중되고 있다. 시너지를 올릴 수 있는 스트레스 탈피 방안의 모색이 필요

[검토] 노사 스트레스 해소 프로그램 등을 활용 해소 노력하겠습니다

272. 임금 협상 시 조합원, 비 조합원 차이를 두자

(비 조합원 임금 협상은 회사에 위임하자)

[불가] 현행법상 차별금지에 해당되어 조합원/비 조합원 차이를 두기 어렵습니다

273. 조합 게시판 소통하는 문구 생소(자유로운 비판문화 활성화 필요)

[수용] 조합게시판은 항상 열려 있으며 언제든지 비판가능

274. 큰 것 1가지 얻고자 작은 것 2가지를 버리는 실수로 조합원의 밑바닥 정서를 읽지 못하는 우를 범하고 있다

[수용] 현장조합원들의 신뢰회복을 위해 조합원들의 정서 파악에 집중 노력 하겠습니다

275. 금번 현장의견 수렴 결과를 피드백 요청

[수용] 결과는 반드시 피드백 하겠다. 되는 것은 된다고 안되는 것은 왜 안되는지

	내용을 정확히 피드백 하겠다.
276.	열린토론방 조합측에서 답변요구
[불가]	조합과 관련된 사항은 조합게시판을 이용바랍니다
277.	조합비 하향조정
[불가]	타임오프 도입에 따른 전임자 임금 지급, YOUTH장학금, 사회적책임 활동 등으로 당장 줄이지 못함을 이해하여 주시기 바라며, 향후 쟁의발생에 대비하여 쟁의기금, 임단협 투쟁비 등도 매년 적립되고 있습니다
278.	혹한기 위원장님 격려금 주실 것
[검토]	조합 예산 상황을 고려하여 검토하겠습니다
279.	조합원의 대표성을 지닌 지부장의 역할 축소로 조합원과의 소통은 물론 제대로 된 역할을 할 수 없는 환경이다
[검토]	고충처리위원회 활성화를 통한 지부위상 강화 방안 수립(지부장 요구에 회사 불응 시 지방/ 중앙에 보고 등)