



2014

감정노동 종사자 건강보호

우수사례집

고용노동부와 안전보건공단에서는 최근 사회적으로 큰 이슈가 되고 있는 감정노동 종사자의 건강보호를 위하여 한국직업건강간호학회에 의뢰하여 「감정노동 서포터즈단 (이하 ‘서포터즈단’)」을 구성하여 운영하게 되었습니다.

서포터즈단은 의학·간호학·심리학·사회학 및 기타 감정노동 관련분야 전문가 20여명으로 구성되었으며, 고용노동부장관이 위촉장을 수여하고, 2014년 7월부터 본격적인 활동을 전개하였습니다.

2014년에는 서포터즈단이 백화점 10개소와 콜센터 13개소 등의 사업장을 직접 방문하여 관리자 및 담당자들을 만나 감정노동 관리를 위해 사업장에서 수행해야 할 구체적인 방법을 전문적으로 컨설팅 해주는 역할을 수행하였고, 사업장에서 추진한 우수한 사례들도 발굴 하였습니다.

발굴된 사례 중 전문가들의 1차 서류심사를 거쳐 6개 사업장의 우수사례를 선정하고, 2014년 11월 17일 ‘제1회 감정노동 종사자 건강보호를 위한 우수사례 발표대회’를 개최 하여 대상, 최우수상, 우수상 등을 수여하였습니다.

본 사례집은 우수사례로 선정된 6개 사업장의 사례를 모은 것으로, 본 사례집에 수록된 내용들을 참고로 백화점 및 콜센터 등의 관련 업종에서 널리 활용함으로써 보다 많은 감정노동 종사자의 건강보호에 기여할 수 있는 자료가 되기를 희망합니다.

끝으로 본 사례집을 발간하는데 직접적으로 도움을 주신 현장의 사업주, 관리자 및 근로자 여러분들께 깊은 감사의 말씀을 드리며, 사업장을 직접 방문해 주신 서포터즈단 위원들과 본 사업을 후원해 주신 고용노동부 및 안전보건공단 관계자 여러분들께 감사의 마음을 전합니다.

2014년 11월
한국직업건강간호학회 회장 정혜선





• 감정노동 서포터즈단 활동 보고	7
정혜선 한국직업건강간호학회장	
<대상>	
• 디큐브백화점	23
김은정 의무실장	
• LG전자	39
남주현 부장	
<최우수상>	
• NH농협은행	61
박종필 차장	
• 하람커뮤니티	81
정진관 대표이사	
<우수상>	
• NC백화점 순천점	89
박유리 보건관리자	
• 현대 C&R	107
김혜진 과장	
• 감정노동 종사자 건강보호 우수사례 발표대회 이모저모	119

감정노동 서포터즈단 활동 보고

정혜선 한국직업건강간호학회장



감정노동 종사자 건강보호 위한 서포터즈단 활동보고

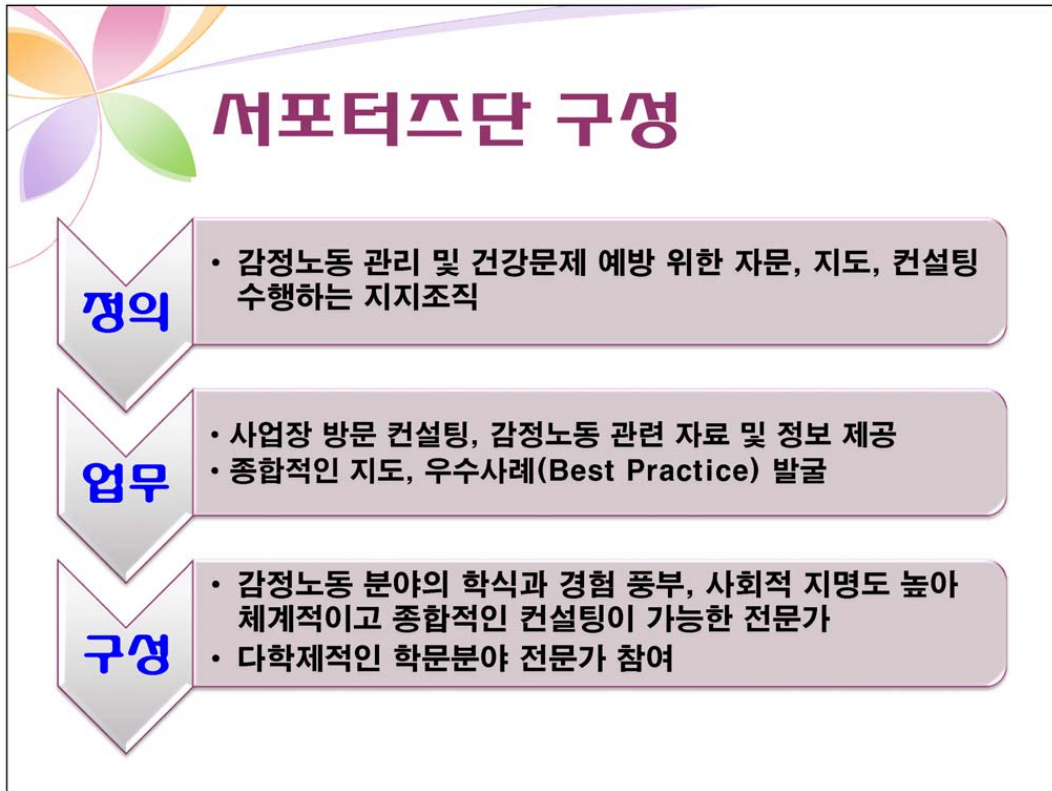
정 혜 선

가톨릭대학교 보건대학원 교수
한국직업건강간호학회 회장

서포터즈단 활동 시작~

사랑합니다~
고객님~
무엇을 도와
드릴까요?





서포터즈단 명단

분야	서포터즈 위원	수
직업환경 의학	주영수, 김수근, 이철갑, 임상혁, 박신구, 김인아	6
직업건강 간호학	정혜선, 김숙영, 이복임, 이윤정	4
직무 스트레스	채정호, 장세진, 우종민, 윤숙희	4
심리학, 사회학	김정호, 탁진국, 정진주, 최수찬	4
관련단체	조운미, 이선용, 이성종	3
계		21

서포터즈단 활동 추진절차



서포터즈단 매뉴얼 개발

필요성	• 통일된 자문과 컨설팅이 이루어지기 위한 표준화된 매뉴얼
주요내용	• 컨설팅 목적 및 추진방법, 사업장 방문 시 확인해야 할 사항, 감정노동 관리 방안, 사업장 방문시 유의사항
개발절차	• 문헌고찰 • 포커스그룹인터뷰 실시 • 전문가 자문회의

초대의글

소비자와 기업이 만나는 접점에서 일하고 있는
 감정노동자의 문제를 해결하기 위하여
 안전보건공단과 노동단체, 사업자단체, 학계 및 소비자단체가 모여
[감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화 조성 전국협의회]를 구성하고,
 문제해결을 위한 활동을 범국민적으로 추진하기 위하여
 각 주체별 최선을 다할 것을 다짐하는 공동협약식을 진행하오니,
 부디 오셔서 축하 및 격려하여 주시고 참여기관의 구성원 및
 전문가(서포터즈단)께서는 협의회의 힘찬 걸음을 내딛는 자리에 참석하시어
 공동협약식이 의미를 더하도록 힘을 실어주시기 바랍니다.

- **일시** 2014년 7월 18일(금) 11:00~13:00
- **장소** 롯데호텔 서울, 별부 룸(36층)
- **협약체결기관**
 안전보건공단, 한국노동조합총연맹, 감정노동전국네트워크, 기업소비자전문가협회,
 한국컨택센터산업협회, 한국직업건강간호학회, 한국산업간호협회, 한국EAP협회,
 녹색소비자연대, 한국소비자연맹, 전국주부교실중앙회

서포터즈단 발대식

- **일시** : 2014. 7. 18. (금)
- **장소** : 롯데호텔 별부
- **참석자** : 김숙영, 김인아,
윤숙희, 이철갑 등
- **주요내용** : 고용노동부장관
위촉장 수여





사업장을 찾아서~

감정노동자
존중 ^^
당신을
사랑합니다~!





서포터즈단 방문 신청서

감정노동 서포터즈단 방문 신청서				
신청기관 현 황	사업장명		관할지시	안전보건공단 ()지서
	주 소			
	담당자명		직 책	
	연 락 처		핸 드 폰	
	이 메 일		팩 스	
	근로자수		업 종	
사업장 감정노동관리 자가진단 (담당자 지정, 우수사례 등)				
서포터즈단 컨설팅 요청 내용 및 문의사항				
년 월 일				
한국산업안전보건공단 이사장 귀하				
신 청 인 (서명 또는 인)				

청렴의무 이행 서약서

○ 업무명 : 감정노동 서포터즈단 활동

본인은 위 업무의 수행 과정에서 어떠한 명목의 급료, 향음 등의 부당한 이득을 요구하거나 받지도 않겠으며, 업무를 공정하고 투명하게 수행하겠습니다.

청렴의무 주요 내용

1. 직무관련자와 금품이나 향음을 주고 받지 않으며, 본의 아니게 금품을 받은 경우 즉시 반환한다.
2. 직무관련자와 비공식적인 식사 등을 함께 하는 경우 내 물은 내가 낸다.
3. 직무관련자에게 골프부팅, 콘도예약 등의 편의 제공을 요청하지 않는다.
4. 사업장 방문 시 회의는 공개된 장소에서 행하고, 근무시간 이외에 사무실 밖에서 사적으로 만나 의논하지 않는다.
5. 사업장 방문 시 직무관련자에게 부품을 주지 않으며, 고가의 선물이나 생선품을 받지 않는다.

○ 사업장 담당자

사업장명 : _____ 직책 : _____ 성명 : _____
(_____ 서명)

○ 감정노동 서포터즈단

소속 : _____ 직책 : _____ 성명 : _____
(서명)

소속 : _____ 직책 : _____ 성명 : _____
(서명)

* 본 서약서의 원본은 한국산업안전보건공단에서 관련서류와 함께 보관합니다.

한국산업안전보건공단

사업장 방문 컨설팅

방문팀 구성

- 2~3명이 조를 편성하여 사업장 방문

방문사업장 수

- 목표 : 백화점 10개소, 콜센터 10개소 (총 20개)
- 접촉 : 백화점 29개소, 콜센터 21개소 (총 50개)
- 실적 : 백화점 10개소, 콜센터 13개소 (총 23개)

방문 사업장

전국 콜센터 13개소



전국 백화점 10개소

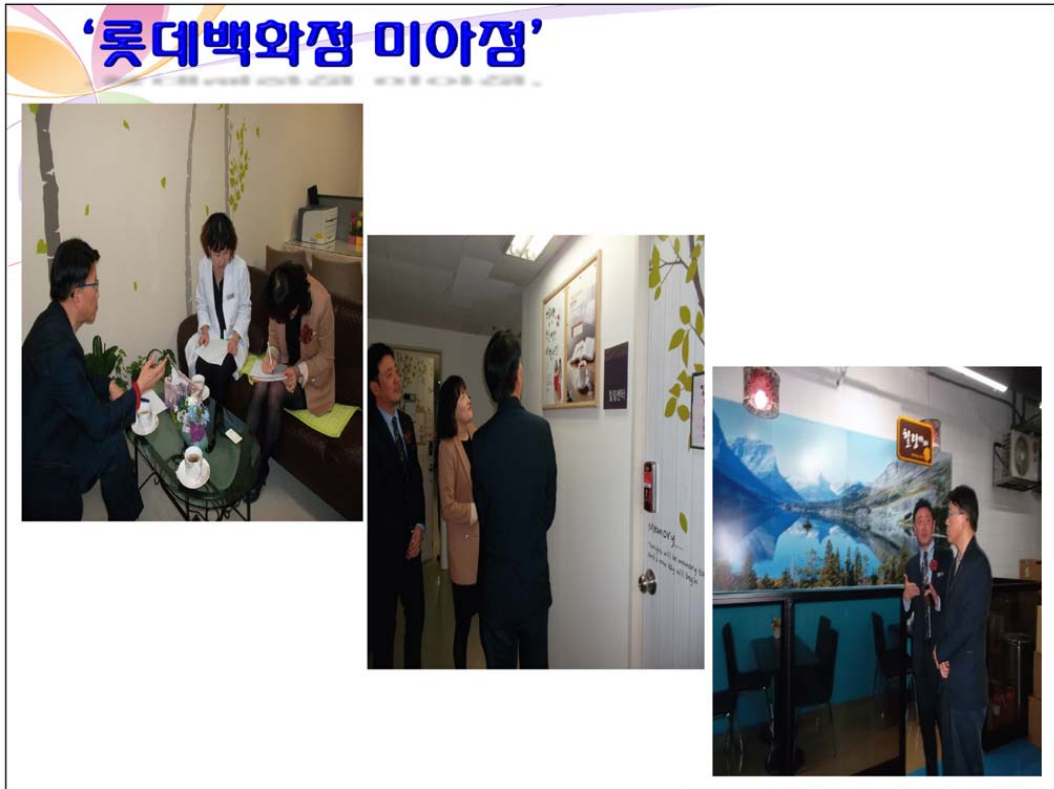


'J&B 컨설팅'



'유베이스'

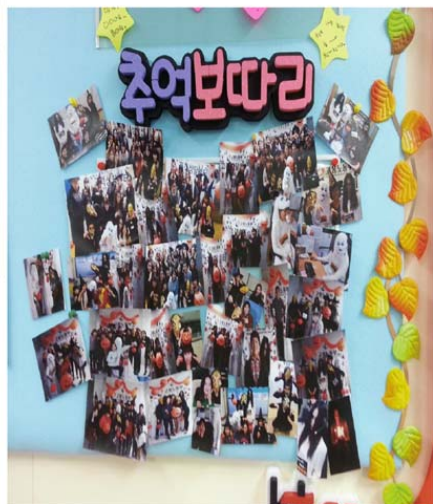




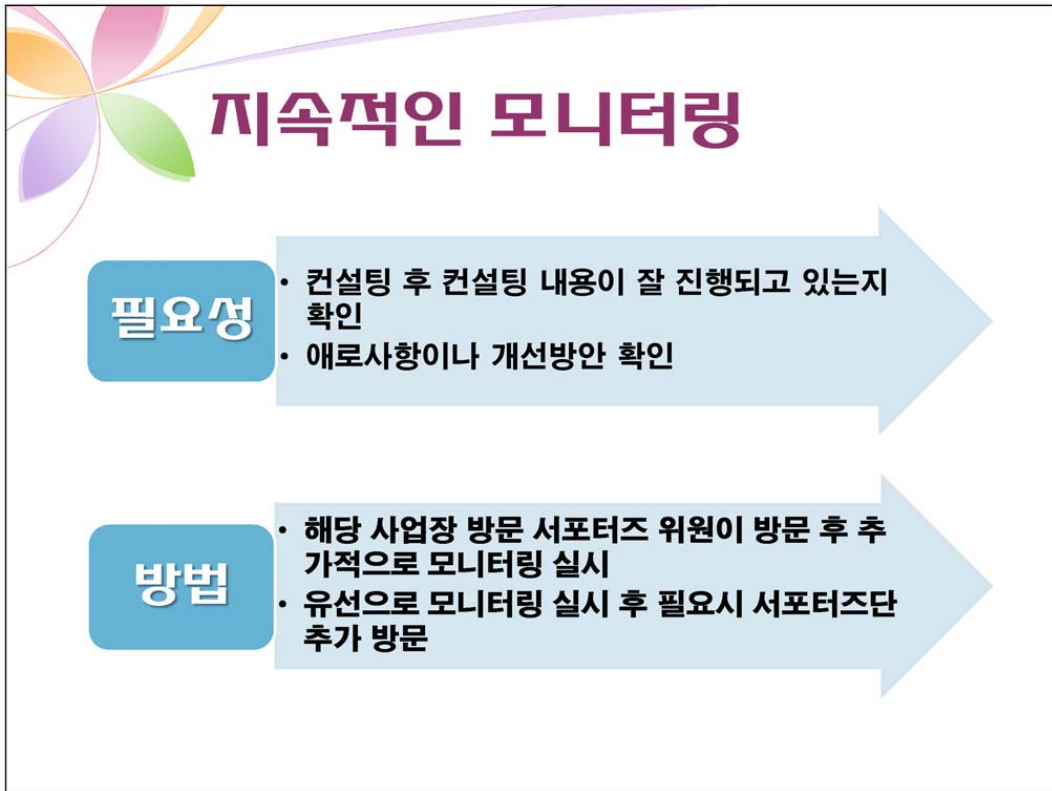
‘아람커뮤니티’



‘KTCs’







우수사례 발표대회

함께 나누고
싶었습니다~



2014 감정노동 종사자 건강보호

우수사례 발표대회

- 일시** 2014. 11. 17. (월) 13:30~17:30
장소 aT센터 5층 그랜드홀 (양재 IC 인근, 신원당선 '양재시민의 숲' 4번 출구)
사전등록 교재 및 기념품 무료제공(02. 2258. 7377 / ohnursing@hanmail.net)
주관 한국직업건강간호학회
후원 한국산업안전보건공단
후원 고용노동부, 감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화 조성 전국 협의회

<초대의 글>

최근 서비스업이 성장하면서 감정노동 종사자가 갈수록 증가하고 있습니다. 이로 인해 감정노동을 효율적으로 관리하여 기업의 생산성을 높이고, 근로자가 건강하고 행복하게 일할 수 있는 직장 문화를 조성하는 것이 중요한 과제로 떠오르고 있습니다.

한국직업건강간호학회에서는 고용노동부 및 안전보건공단으로부터 위탁을 받아 '감정노동 종사자 건강보호를 위한 서포터즈단'을 구성하여 백화점과 콜센터에 대한 건설망을 실시한 후 우수사례를 발굴하였습니다. 이를 공유하고 널리 확산하고자 우수사례 발표대회를 개최할 예정입니다. 특히 이 대회에서는 감정노동 관리를 위한 힐링 프로그램도 직접 느껴볼 수 있는 체험 콘도 마련하였으니 관심 있으신 많은 분들의 적극적인 참여를 기대합니다.

제 1 부 개회식		
13:30-14:00	환 록	이영순 안전보건공단 이사장
14:00-14:10	인사말	심상형 국회의원
14:10-14:20	축 사	안경덕 고용노동부 산재예방보상정책 국장
14:20-14:30	축 사	한국 협의회
14:30-14:40	감정노동 동영상 상영	정혜선 한국직업건강간호학회 회장
14:40-14:45	감정노동 시뮬레이션 활동 보고	조윤미 녹색소비자연대 공동대표
14:45-14:50	감정노동 전국협의회 활동 보고	심사위원장
14:50-15:00	심사위원 소개 및 심사기준 발표	
제 2 부 우수사례 발표		
15:00-15:45	NC백화점 순천점, 디류브백화점, LG전자 등 3개소 (각 15분)	
15:45-16:00	휴식	
16:00-16:45	NH농협, 라임커뮤니티, 현대 씨애플 등 3개소 (각 15분)	
제 3 부 감정노동 힐링 프로그램 체험		
16:45-17:00	감정노동 힐링 프로그램 체험 - 스토레스 검사, 요가, 미술치료, 아로마 테라피, 발 마사지 등	
제 4 부 시상		
17:00-17:10	심사총평 발표	심사위원장
17:10-17:20	심사결과 발표 및 시상	
17:20-17:30	기념 촬영	



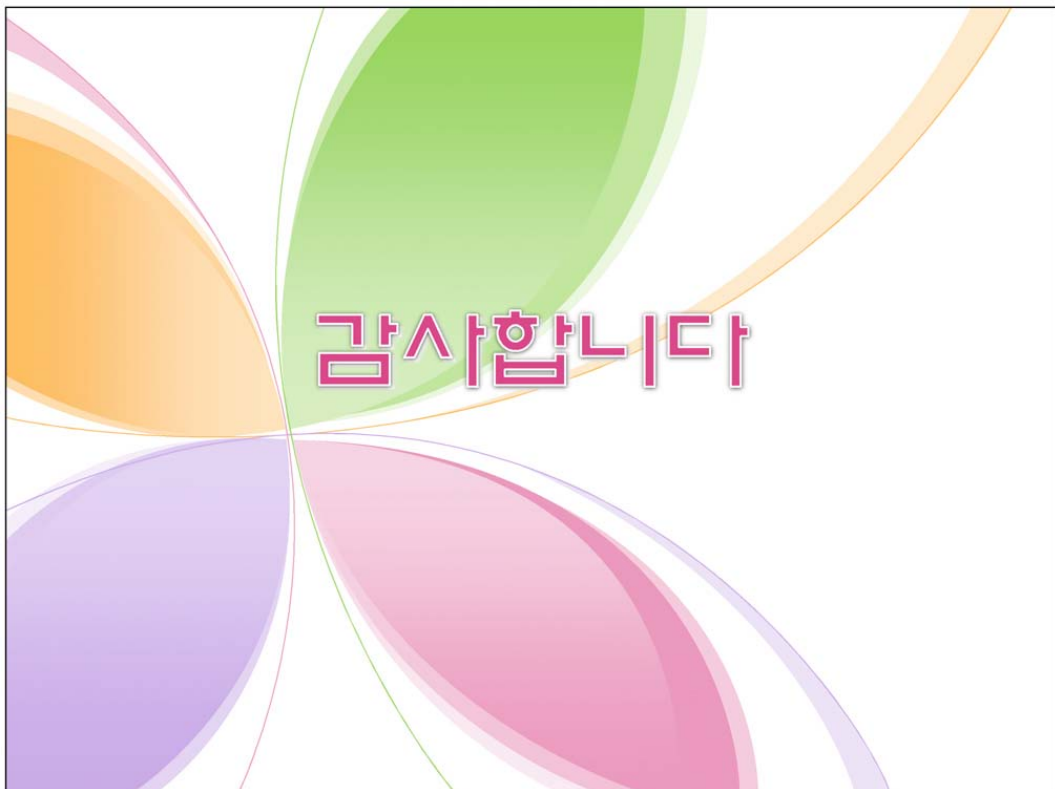
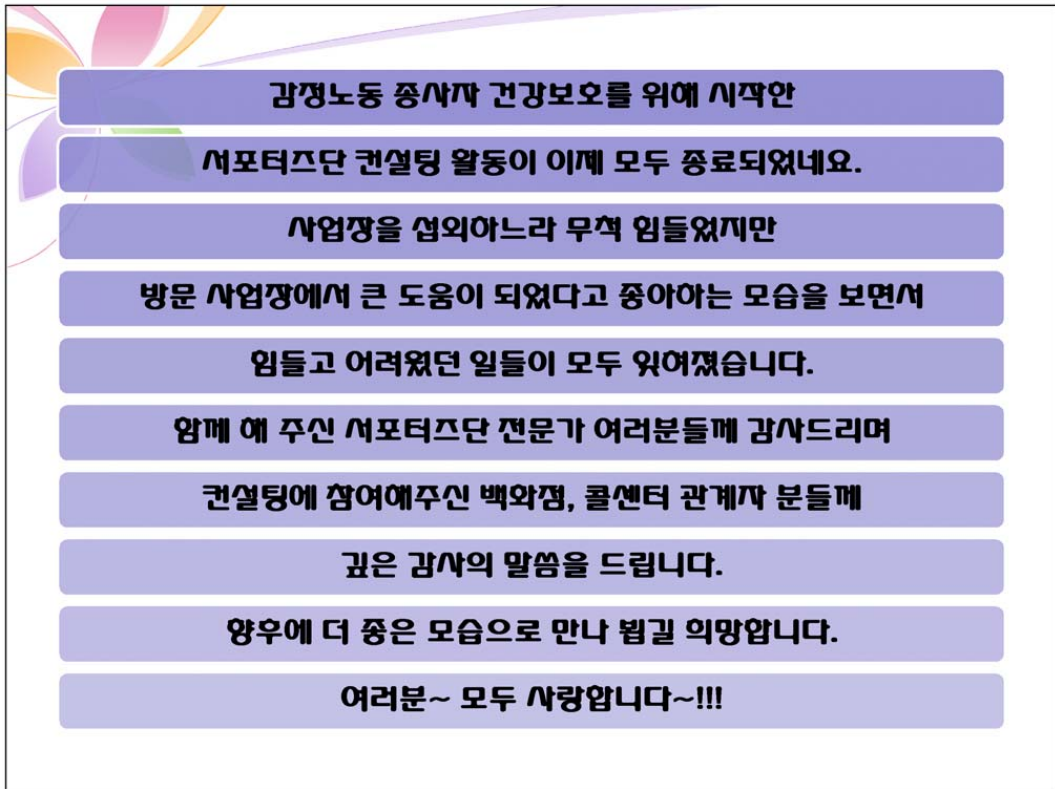
우수사례 발표대회 개최

- 발표대회 시상

구분	품격	수	상금
대상	고용노동부장관상	2	각 2,000,000원
최우수상	안전보건공단이사장상	2	각 1,000,000원
우수상	안전보건공단이사장상	2	각 500,000원
총		6	7,000,000원

- 소비자단체상 시상





〈대상〉

디큐브백화점

김은정 의무실장



감정노동 종사자 건강보호 우수사례 요약문

사 업 장 현 황	사업장명	디큐브백화점		
	주 소	서울시 구로구 경인로 662 디큐브시티		
	근로자수	134 명	업종	유통업
	담당자명	김은정	직책	의무실장

감정노동 우수사례 주요내용

대성산업과 디큐브백화점 소개

디큐브백화점에서 활용한 지역사회 인력자원(안전보건공단, 구로구보건소, 근로자 건강센터)

디큐브백화점 조직 및 인력과 감정노동 건강보호 관련업무

관련시설소개(의무실, 휴게공간 등)

2012 디큐브 건강 UP! 프로그램 (안전보건공단 지원)

2013 디큐브 헬스 프로젝트 (안전보건공단 지원)

2013 감정노동치유 프로그램 (서울시/근로자 건강센터)

2014 희망터치 마음건강 무인검진 (구로구 보건소)

감정노동 종사자 보호 안내문 비치

각 층 직원동선 건강소식지 게시

월례조회 이용 집체교육 및 건강증진활동 홍보

월례조회 제비뽑기 이벤트

매 주년 개점 기념 행사 (경품이벤트/미니축구대회)

직영사원대상 프로그램 (동아리 활동, 팀톡데이, 칭찬릴레이)



디큐브 탄생 당 사업지 사진(철거 전,후)

대림브시티
D-CUBE CITY



3

디큐브시티 조감도

대림브시티
D-CUBE CITY



- 4 -

디큐브 백화점

O³ D-CUBE CITY



- 5 -

직업환경의학과 전문의

간호사

운동처방사

산업재해예방

안전보건공단



산업전문간호사

명상치유 전문가

간호사(보건관리자)

정신건강의학과 전문의



구로구 보건소



건강플러스, 행복플러스

근로자건강센터

테이핑요법 전문가

전문 헬스 트레이너

미술치료 전문가

심리상담사

조직 및 인력



대성산업 유통사업본부 134명

협력업체사원 1,758명

93%

관련시설



3층 의무실

■이용자의 70%가 협력사원

■보건관리자(간호사)근무
주중 1명, 주말 1명

■ 운영시간 : 10:00~20:00

■처치실, 안정실 구분
남 2bed. /여 4bed.

■주요업무 :
의약품지급, 응급처치,
건강상담, 건강증진활동 등
종합 건강서비스 제공

+) 추가적 처치가
필요한 근로자는...
구로구 마음건강상담소,
근로자 건강 센터,
지정병원&검진기관 연계



마음이 아프신가요?
마음건강상담소
오세요!

- 대상: 마음이 어려움을 겪고 있는 모든 분 (아동 ~ 어른)
- 장소: 구로구보건소 1층 마음건강상담소
- 운영시간: 평일 9:00~18:00 / 2-4주 토요일 9:00~13:00
- 문의: ☎ 860-2610

휴게시설



보안 여성직원 휴게실



미화여사님 휴게실/샤워실



2012 디큐브 건강 UP! 프로그램



안전보건공단 지원
노·사주도 건강증진활동

휴게시설

다큐브시티 D-CUBE CITY

13층 직영사원 휴게공간



디큐브파크 및 각 층 정원



휴게시설

다큐브시티 D-CUBE CITY

각 층별 휴게실(남/여)



협력사원 휴게공간 전체
발 마사지기 20대 비치

2013 디큐브 헬스 프로젝트_근골격질환예방

O³ D-CUBE CITY 다큐브시티



안전보건공단 지원
노·사주도 건강증진활동

2013 디큐브 헬스 프로젝트_다이어트 캠프

O³ D-CUBE CITY 다큐브시티



출결,체지방감량 순 총5명 포상

2013 감정노동치유 프로그램_몸과 마음 원스톱 건강검진

다문화가족지원센터 D-CUBE CITY



프로그램1 : 몸과 마음 원스톱 건강검진



2013 감정노동치유 프로그램_스트레스 관리 역량 강화 프로그램

다문화가족지원센터 D-CUBE CITY



1주차 : 스트레스, 알고다스리기
-나와 감정노동의 이해



2주차 : 스트레스, 풀기
-마음 정화 (미술 치료)



3주차 : 스트레스 원인, 줄이는 법 배우기
-관계의 달인



4주차 : 스트레스 반응 조절하기
-근육이완과 명상요법

2013 감정노동치유 프로그램_스트레스 관리 역량 강화 프로그램



1주차 : 스트레스, 알고 다스리기 -나와 감정노동의 이해

마음다스리기의 원리

- 생각의 중요성
- 생각에 숨어있는 오류
- 감정에 대한 이해
- 감정 알아차리기

마음 다스리기 연습

- 상황파악하기
- 생각기록지
- (상황-감정-생각)

생각검토하기

- 생각들이 아닐 수 있는 증거
- 생각들의 오류는 무엇?
- 친구가 겪었을 때 뭐라고 말해줄까?
- 감정의 변화

일상에서 연습하기 (나의 최근상황)

- 어떤일이 있었는가?
(사실만 작성)
- 어떤 감정을 느꼈는가
- 어떤 생각이 들었는가
- 그때로 돌아간다면 생각은 어떻게 바뀌었는가
- 바뀐 감정대로면 어떻게 행동하였겠는가?

서로 비슷한 경험에 대한 공감대 형성
자신의 얘기를 하면서 눈물을 흘리기도

우울감이 있는 직원은 근로자건강센터와 연계하여 개별 상담 진행함

2013 감정노동치유 프로그램_스트레스 관리 역량 강화 프로그램



1. 오늘 진행된 프로그램에 대한 귀하의 의견을 표시해주시기 바랍니다.

	전혀 아니다	대체로 아니다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
(1) 프로그램은 부담없이 편안하게 진행되었다.	①	②	③	④	⑤
(2) 프로그램 내용이 유용할 감정노동자에게 적합하다.	①	②	③	④	⑤
(3) 오늘 프로그램의 진행시간은 적절했다.	①	②	③	④	⑤
(4) 오늘 프로그램에 참여한 것은 나에게 도움이 되었다.	①	②	③	④	⑤
(5) 오늘 배운 것을 앞으로 자주 활용하고 싶다	①	②	③	④	⑤
(6) 다른 사람들에게 추천할 만한 프로그램이다.	①	②	③	④	⑤
(7) 전반적으로 프로그램에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

2. 프로그램 참여 소감을 적어주시기 바랍니다. 구체적으로 어떤 점이 도움이 되었는지, 보완해야 할 점은 무엇인지 등 구체적으로 적어주시면 앞으로 유용함 판매직 여성을 위한 더 좋은 프로그램을 개발하는 데 큰 도움이 될 것입니다.

행동 주율이 대개 그렇고, 모든 해설이 이야기 능력이 많지 않아요
합니다.



스트레스 관리 역량 강화 프로그램 참여소감

늦게 왔지만
계대로 열심히 하고 갑니다.

이런상으로 여는 얘기들은 ~
듣고 이해하기 편하게 잘 들었습니다
완전 만족 ^^

보통 부쩍 스트레스를 받고 있다 싶었는데 이런 프로그램을 통해 같은 시간
덜 지고 훨씬 편안하게 스트레스를 풀었다는 것만으로도
수익이 있어서 좋았다.

전혀 좋아요. 정말 재미있고 쉬어요

이런 프로그램으로 인하여, 일과 생활에
대한 자신감이 바뀌었습니다.

항아리 '긍정 마인드'

2013 감정노동치유 프로그램_스트레스 관리 역량 강화 프로그램

O³ D-CUBE CITY

스트레스 관리 역량 강화 프로그램 참여자 26명 설문조사 결과
응답자 중 **96.2%** 가 전반적으로 프로그램에 “만족”

* 스트레스 역량 관리 강화 프로그램 참여자 우수 소감 *

정신재민 씨
많은 직원분들한테 교육의 중요성을 전하고 싶습니다.

이후 협력사원 정기 심화 교육에 스트레스 관리법 3회 시행
(서울 근로자 건강센터 전문 강사 지원)

2014 희망터치 마음건강 무인검진

O³ D-CUBE CITY

마음건강돌보기

구로구 보건소
Guro-gu Public Health Center

구로구정신건강증진센터
Guro-gu Community Mental Health Center

결과서 나오는 곳

일정 프로그램 안내

- 누구에게나 알마가 필요하다! 프로그램
 - 일정: 5월 ~ 11월 중
 - 방법: 연 2회, 6회차 프로그램 운영
 - 내용: 내 인생의 아리랑곡선, 가장 후회된 날, 잊을 수 없는 법상 및 한미디 등
 - 문의: 보건소 지역보건과 ☎860-2039
- 멀다임 프로그램
 - 일정: 9월 ~ 10월 중
 - 방법: 연 1회, 7회차 프로그램 운영
 - 내용: 버즈리스트 작성, 일관체형, 나의 장래성 등
 - 문의: 보건소 지역보건과 ☎860-3281
- 꿈에치로 프로그램
 - 일정: 4월, 10월 중
 - 방법: 연 2회, 4회차 프로그램 운영
 - 내용: 꿈에치로효과, 미니-인간들끼리 꽃꽃이 등
 - 문의: 보건소 지역보건과 ☎860-3281

진행 과정

스트레스, 우울증 등
마음건강 무인검진

결과지 출력

환자용 종업원용 유해성

1차 일반상담 2차 심층상담, 치료상담

구로구 보건소 지원

백화점 3층 의무실

백화점 지하 3층 여성탈의실

마음건강 검사하기

정신건강 증진사업 구로구 보건소 지역사회 보건기관 구로구 보건소 정신건강 증진사업

감정노동 종사자 보호 안내문

D-CUBE CITY



4층 고객 상담실 내 안내문

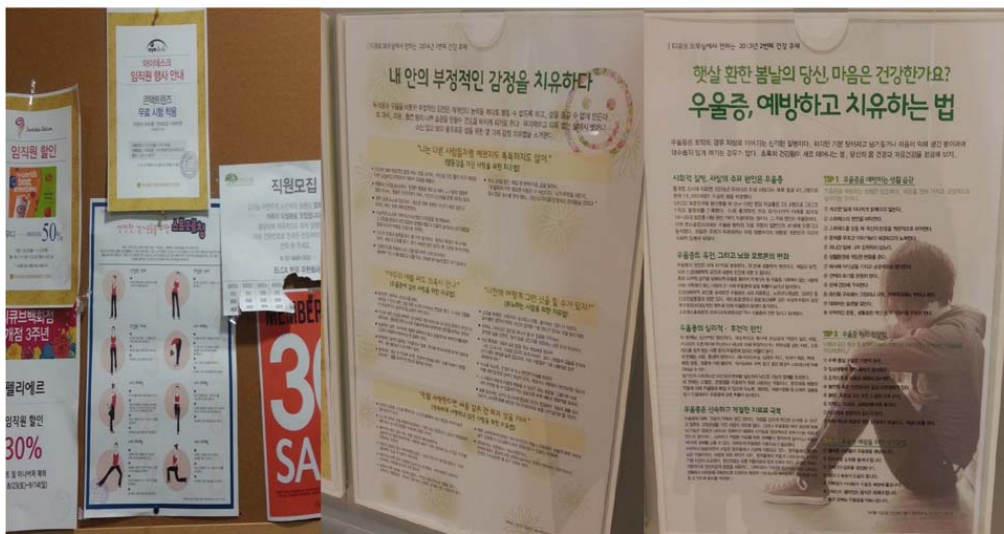
구로경찰서와 협의하여 제작.

고성,욕설 등의 악성민원이 많이 발생하는 고객상담실과 안내데스크에 비치

악성고객의 경우 상담실에서
“고객님 욕설을 하시면 상담이 어렵습니다.”
“제가 먼저 끊겠습니다”
계속되는 욕설에는
“형법 311조에 의해 욕설을 하시면 법적인 처벌을 받으실 수 있습니다”라는 안내

고객에게 욕설,성희롱을 당한 경우
CCTV와 녹취 등을 통해 법적 처벌을 하도록 함

각 층 직원 E/V 등 직원동선 게시판 건강소식지



〈대상〉

LG전자

남주현 부장



감정노동 종사자 건강보호 우수사례 요약문

사 업 장 현 황	사업장명	LG전자(주)		
	주 소	서울시 영등포구 문래동 6가 36번지 LG강서빌딩		
	근로자수	85,905명	업종	제조업
	담당자명	남주현	직책	부장

감정노동 우수사례 주요내용

- ▶ 악성고객대응
 - 응대 Script 등 악성고객 응대 Process 수립
 - 악성고객법적대응
 - 업무상 과실 부담 최소화 위한 PI, 영업배상 보험가입
 - 악성 고객 대응사례 언론보도
- ▶ 불만고객 전담 민원 상담파트 운영
 - 직무수당 지급
 - 월1회 유급휴가 제공(연차외 별도휴가)
- ▶ 직원들의 삶의질 향상을 위한 복리 후생제도
 - 학자금, 의료비 지원등 20여개의 복리 후생제도
- ▶ 충분한 휴게 부여
 - 생일자 1시간 일찍퇴근
 - 기타 상황별 자율 휴식제도 운영
 - 월별 이벤트를 통해 조기퇴근권 지급
- ▶ 휴게 및 편의시설 운영
 - 휴게실 운영: 소파, 냉장고, 안마의자, 테이블등구비
 - 수면실, 사내식당, 출퇴근 셔틀버스 운영
- ▶ 건강관리 시설 운영
 - 모성보호 시설: 수유룸
 - 건강관리실: 응급처치, 건강상담등(간호사 상주)
 - 실외 체육시설/실내 휘트니스(P.T 강사 상주)
- ▶ 근로 환경개선을 위한 대외활동: 서울시 MOU 체결등
- ▶ 상담사 교육
 - 고객응대 교육(매뉴얼학습)
 - 스트레스관리 교육
- ▶ 스트레스 관리
 - 상담사 스트레스 면담일지 신호등 관리
 - 스트레스 자가진단 Test
 - ▶ 개인별 스트레스 관리 생활화, 고위험군 별도관리
 - ▶ 퇴직자외 고위험군 추가 면담
- ▶ 심리상담실 운영: 강서빌딩, 평택단지, 부산운영
- ▶ Healing Program 실시
 - 조직별 이벤트, 체육대회 진행
 - 동호회 / 봉사활동
- ▶ 소통하는 조직문화
 - JB회의: 사원대표가 직원들을 대표하여 회사와 소통
 - VOE BOX 설치운영
 - 온라인 게시판 건의제도 운영

LG전자 감정노동 관리 우수사례

(발표자 : ㈜하이텔서비스 인사팀 남주현 부장)



목 차

I. 회사소개

II. 감정노동 관리 현황

I. 회사소개

1. 개요
2. 경영철학
3. 사업영역
4. 하이텔서비스 개요 및 연혁
5. 하이텔서비스 인력운영 및 거점현황



1. 개요

1958년 국내최초의 라디오 개발에서 출발한 LG전자는 혁신적인 기술과 독창적인 제품을 기반으로 디지털 분야의 글로벌 리더로 성장했습니다.



회사명	LG전자 주식회사
본사소재지	서울 영등포구 여의대로 128 LG트윈타워
업종	제조
주요 생산품목	TV, 홈시어터 시스템, 블루레이 플레이어, 이동통신단말기, 노트북, 냉장고, 세탁기, 빌트인 시스템, 주방기기, 청소기, 헬스케어 가전, 에어컨, 모니터, 보안시스템, 커머셜 디스플레이 등
대표이사	구본준
설립일	1958년 10월 1일
임직원	총 86,505명 국내 : 38,365명 해외 : 47,540명
대표전화	02-3777-1114



2. 경영철학

대표이사 Vice Chairman & CEO

구본준 부회장



고객이 곧 경영의 출발점이자 목적지입니다.

세상은 점점 더 빠른 속도로 변화하고 있습니다. LG전자는 그 변화에 동참하는 것은 물론, 변화를 리드하기 위해서 지난 50년을 한결같이 노력해왔습니다. 새로운 시장을 개척하고, 새로운 기술을 개발하고, 새로운 트렌드를 창조하기 위한 시간이었습니다.

그러한 노력의 결과, 우리는 대한민국의 전자산업은 물론, 생활문화를 한 단계 발전시키는데 한 몫을 했다고 자부하고 있습니다.

3. 사업영역

Product Overview



4. 하이텔서비스 개요 및 연혁



하이텔서비스는 고객의 요구사항을 신속, 정확하게
One Stop 서비스 체계로 해결합니다.

최고 수준의 차별화된 만족 서비스를 제공하는 LG전자의 고객서비스 전문 자회사입니다.

LG전자의 모든 서비스에 대한 고객 요구사항을 최고 수준의 만족 서비스로 완결하며
고객의 철저한 마케터로서 LG전자의 Quality 제고에 이바지함으로써 궁극적으로
LG전자에 대한 Loyalty 확대를 위해 설립된 고객서비스 전문 자회사입니다.



회사명 주식회사 하이텔서비스

대표이사 김정하

설립년월 2011년 1월

본사주소 서울시 영등포구 선유대로 50 LG전자 강서빌딩 3층 (주)하이텔서비스

대표전화 1544-7777

FAX번호 02-2162-7336

1981~1994 Call Center 구축/통합

1981년 : Call Center 운영 시작(서비스센터 단위 소규모운영)

1988년 : Happy-Call 제도 시행

1994년 : 센터 단위 Call Center 건국의 지역단위의 통합

1995~2002 성장기

1999년 : 전국 대표 전화 운영을 통한 통합 고객 접점 단일화

2002년 : 인터넷 접수체계 구축, 국내 가전업계 최초 CTI (Computer Telephony Integration) System 도입

2002~2003 운영 체계 전환

2002년 : 콜센터를 통한 엔지니어 만족도 평가 도입

2003년 : 콜센터 전문화 조직 신설 운영

2004~2009 Call Center 가치 혁신

2004년 : 고객 관리 통합 System을 운영

2005년 : 고객서비스 일원화 고나라, 가상통합 시스템

2007년 : ARS 적용 운영

2010~현재

(주)하이텔서비스 자회사 개칭

2010년 : LG전자 자회사 「하이텔서비스」 설립

2011년 : 서비스 지원 전문센터 운영, 음악인식 ARS도입

5. 하이텔서비스 인력운영 및 거점현황

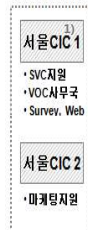
인력운영 현황

(명,%)

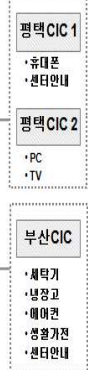
구분		비율
고용형태	정규직	99.9%
	비정규직	0%
직능별	사무직	6.5%
	상담직	65.1%
	기술직	28.4%

지역거점

Out Bound



In Bound



1) CIC : Customer Information Center

II. 감정노동 관리 현황

1. 들어가며
2. 조직 및 인력
3. 감정노동 10대 실천항목 이행
4. 마치며

1. 들어가며

감정노동 우수사례 언론보도(SBS/KBS)



- 1) SBS 8시 뉴스 : '음란전화' 큰 코 다친다 ... 달라진 콜센터
- 2) KBS 우승민의 짹짹한 시선 : 감정노동자를 위한 제도를 만들고 있는 '바른 기업'을 찾아간다!

3. 감정노동 10대 실천항목 이행

감정노동자와 함께하는 기업실천 약속

- 하나. 감정노동자의 기본적 **인권**을 보장하기 위해 적극 지원한다.
- 하나. 감정노동 업무의 전문성을 인정하고 그에 맞는 **처우**를 보장한다.
- 하나. 감정노동자를 위한 **안전한 근무환경**을 조성한다.
- 하나. 감정노동자를 위한 적절한 **휴게시간과 휴식공간**을 보장한다.
- 하나. 감정노동자를 효율적으로 보호할 수 있는 **소비자 응대메뉴얼**을 마련한다.
- 하나. 감정노동자가 부당한 소비자행동(폭언, 폭력, 성희롱 등)에 대하여 자신을 보호할 수 있는 **적절한 권한**을 보장한다.
- 하나. 감정노동자의 안전을 보호하기 위한 **전문조직**을 둔다.
- 하나. 감정노동자들의 자기보호를 위한 **정기적 교육**을 실시한다.
- 하나. 감정노동자의 **정신적, 신체적 건강**을 위한 프로그램을 적극 지원한다.
- 하나. 감정노동자를 위한 **고충처리 창구**를 상시적으로 운영한다.

3. 감정노동 10대 실천항목 이행

하나. 감정노동자의 **기본적 인권**을 보장하기 위해 적극 지원한다

하나. 감정노동자가 부당한 소비자행동(폭언, 폭력, 성희롱 등)에 대하여 자신을 보호할 수 있는 **적절한 권한**을 보장한다.



- **응대 Script 등 악성고객 응대 Process 수립** ▶
 - 상담사 보호를 위해 ARS멘트 활용한 악성고객 응대
- **악성고객 법적대응** ▶
 - 상습욕설, 성희롱 고객에 대한 법적 조치
- **업무상 과실부담 최소화 위한 상담PI¹⁾, 영업배상보험 가입**
 - 해외상품을 벤치마킹하여 국내 최초 도입
- **감정노동관리 우수사례 언론보도**
 - 언론홍보를 통해 사회문화 인식개선에 기여
(SBS 8시뉴스 / KBS 우승민의 간단한 시선 등)

1) Professional Indemnity Errors & Omissions

3. 감정노동 10대 실천항목 이행

하나. 감정노동 업무의 전문성을 인정하고 그에 맞는 **처우를 보장**한다.

하나. 감정노동자의 안전을 보호하기 위한 **전문조직**을 둔다.



■ 불만고객 전담 민원상담파트 운영

- 직무수당 지급
- 월 1회 유급휴가 제공 (연차 외 별도 휴가)

■ 직원들의 삶의 질 향상을 위한 복리후생제도 ▶

- 학자금, 의료비 지원 등 20여개의 복리후생제도

■ 직원보호를 위한 전문조직 운영

- 인사팀 : 법적대응 진행

3. 감정노동 10대 실천항목 이행

하나. 감정노동자를 위한 **안전한 근무환경**을 조성한다.

하나. 감정노동자를 위한 **적정한 휴게시간과 휴식공간**을 보장한다.



■ 충분한 휴게 부여

- 생일자 조기퇴근 / 월별 이벤트를 통해 조기퇴근권 지급
- 연차 외 정기휴가 4일
- 기타 상황별 자율 휴식제도 운영

■ 휴게 및 편의시설 운영 ▶

- 휴게실 운영 : 소파, 냉장고, 안마의자, 테이블 등 구비
- 수면실, 사내식당, 출퇴근 셔틀버스 운영

■ 건강관리시설 운영 ▶

- 모성보호시설 : 수유실
- 건강관리실 : 응급처치, 건강상담 등(간호사 상주)
- 실외 체육시설 / 실내 휘트니스(PT 강사 상주)

■ 근로환경개선을 위한 대외활동 ▶

- 서울시MOU 체결, 각종 토론회 참석을 통한 감정노동관련 벤치마킹

3. 감정노동 10대 실천항목 이행

하나. 감정노동자를 효율적으로 보호할 수 있는 **소비자 응대메뉴얼**을 마련한다.
 하나. 감정노동자들의 자기보호를 위한 **정기적 교육**을 실시한다.



■ 고객응대 교육 (매뉴얼학습) ▶

- 고객응대에 필요한 지식을 학습하고 실습을 통한 상담스킬 체득

■ 스트레스 관리 ▶

- 상담사 스트레스 면담 일지 신호등관리
 - 스트레스 자가진단 Test → 개인별 스트레스 관리 생활화

■ 스트레스 관리 교육 ▶

- 업무상 스트레스를 효과적으로 관리할수 있는 능력 함양

3. 감정노동 10대 실천항목 이행

하나. 감정노동자의 **정신적, 신체적 건강**을 위한 프로그램을 적극 지원한다.
 하나. 감정노동자를 위한 **고충처리 창구**를 상시적으로 운영한다.



■ 심리상담실 운영 : 서울, 평택, 부산 거점별 운영 ▶

- 직무 뿐 아니라 가족, 진로 등의 다양한 스트레스 해소를 위한 상담

■ Healing Program 실시 ▶

- 동호회 / 봉사활동 (재능기부)
 - 조직문화활동(이벤트) / 체육대회 진행

■ 소통하는 조직문화 ▶

- Junior Board회의 : 사원대표가 직원들을 대표하여 회사와 소통
 - VOE BOX 설치 운영
 - 온라인게시판 건의제도 운영

3. 마치며

대표이사 메세지



직원들과 함께 '감정노동자와 함께하는 기업실천약속'을 하는 김정하 대표이사

안녕하십니까, 하이텔서비스 대표이사 김정하입니다.

우리 하이텔서비스 직원들이 고객에게 만족스러운 서비스를 행하기 위해 많은 노력을 해주고 있어 회사가 나날이 성장하고 있습니다.

그러나 그 과정에 감정노동이 수반되고 있어 업무를 하면서 마음이 다치는 일이 종종 있는 것으로 알고 있습니다.

앞으로도 '감정노동자와 함께하는 기업실천약속'을 지키며 즐거운 일터, 출근하고 싶은 일터를 만들기 위해 직원들의 감정노동에 대하여 더욱 많은 관심을 갖고 보호에 힘쓸것을 약속하겠습니다.

항상 여러분들의 노고에 진심으로 감사드립니다.

감사합니다.

2014년 10월 30일

(주)하이텔서비스 대표이사 김정하



16/16

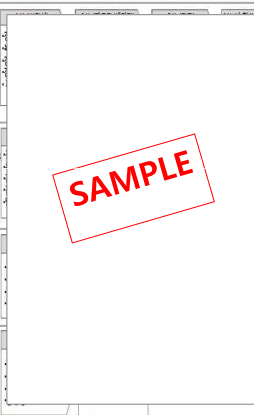


유첨) 1-1. 악성고객 대응

악성고객 대응 Process

악성고객의 유형에 따라 ARS멘트를 이용

- 기존에는 상담사가 직접 육성으로 응대하던 방식이었으나 ARS를 운영함으로써 악성고객응대에 대한 부담 경감

구분	유형	세부상황	응대 Process
업무 관련	고객의 욕구사항이 받아 들여지지 않아 일한 육성과 고객 불만을 발생하는 경우	별단 기준 XX년 XX월 XX일에 영 등등 육성	
업무 무관	고객의 욕구사항이 불만족스러운 상황 중에서 육성으로 응대하는 경우		
	고객의 욕구사항이 불만족스러운 상황 중에서 육성으로 응대하는 경우		
	고객의 욕구사항이 불만족스러운 상황 중에서 육성으로 응대하는 경우		

악성고객응대 ARS 멘트

1. 성희롱(BADCOUSTOMER_TYPEA.wav)

“고객님, 상대방에게 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말을 지속적으로 사용할 경우, 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제12조에 해당하며, 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처할 수 있음을 안내 드립니다. 더 이상 정상적인 상담진행이 어려워 통화가 종료됨을 안내 드립니다.”

- 통화종료 -

2. 폭언,욕설(BADCOUSTOMER_TYPEB.wav)

“고객님, 업무상담과 관련 없는 욕설이나 비속어 사용 시 관련 법률에 의해 고발될 수 있으며, 통화내용은 녹음되어 증거 자료로 제공됩니다. 더 이상 정상적인 상담진행이 어려워 통화가 종료됨을 안내 드립니다. 기타 고객님의 요구사항은 홈페이지 '고객의 소리'에 접수해 주시기 바랍니다.”

- 통화종료 -

유첨) 1-2. 악성고객 법적대응

대 상

- 언어폭력 중단 경고 조치 후에도 성희롱, 폭언, 욕설, 장난전화, 만취 등에 의한 업무방해 고객.
- 既 배포된 악성고객 (성희롱, 폭언, 욕설, 장난전화, 만취) 대응 Process 준수하여 업무 진행하고 경고 조치 후에도 언어폭력 으로 업무를 방해하는 경우.

절 차

1차 (인사팀/사무국/품질육성팀)	2차 (인사팀)	3차 (인사팀)
		

➢ 악성고객 대응 사례(현재 진행 중)

1. 목적 : 상습 욕설고객에게 고소를 통한 법적 대응 진행
2. 내용 : 2012년 7월부터 상담원들에게 반말과 욕설로 일관
3. 고객정보 : 정OO
4. 악성고객의 상담양상 : 상담사가 요청 사항이나 질문에 바로 대답을 못할 경우 반말과 욕설을 일삼음
5. 악성고객 대응 관련 회의 결과 : 증거자료 준비하여 경찰에 고소
6. 진행결과 : 종로경찰서에 고소하여 사건수사 중이며 피해자 조사완료.

유첨) 2. 직원들의 삶의 질 향상을 위한 복리후생제도



유첨) 3-1. 휴게 및 편의시설

[휴게실]



[수면실]



[교육장]



[사내식당]



[셔틀버스]



유첨) 3-2. 건강관리 및 모성보호시설

[건강관리실]



상비약 제공, 상처소독, 혈압/혈당 측정, 건강상담

[모성보호실]



수유기 여직원을 위한 공간 (모유 냉동/냉장 보관)

[육외체육시설]



[실내웨트니스센터]



유첨 5/21



유첨) 3-3. 근로환경개선을 위한 대외활동



[서울시 MOU]



[상담심리연구회]



[국회토론회]

○ 서울시 감정노동자 배려기업 MOU 체결 ('14.07.08)

서울시와 녹색소비자연대가 감정노동자 인권을 보장하기 위해 노력하고 있는 대표기업을 선정함
→ 전자업계 LG전자 선정

○ 감정노동 문제해결을 위한 국회토론회 참석 ('14.10.15)

→ 이인영, 심상정, 한명숙 의원 주관

○ 한국표준협회 주관 콜센터연구회 정기 세미나 참석을 통해 감정노동 관리 BP사례 B/M 진행

○ 기업소비자전문가협회 주관 상담심리연구회 참석을 통해 불만고객 심리 이해 및 감정노동 스트레스 대처방법 논의

○ 기업소비자전문가협회 주관 클레임연구회 참석을 통해 불만 고객 대응 BP사례 공유 및 대응 역량 향상

○ KMAC 감정노동 힐링과정 참석



유첨 6/21



유첨) 4-1. 고객응대 교육 (매뉴얼 학습)

고객응대 기본과정

- 목적** ○ 불만 고객응대에 필요한 기본지식을 학습하고, 실습을 통한 불만Call 상담Process를 체득화
- 개요** ○ 기간 : 1박2일(16H), 총 4차수 (3월4일~5일, 3월6일~7일, 3월11일~12일, 3월13일~14일)
○ 대상 : 총 72명 (차수별 18명, 3개월이상~1년미만 상담사)
○ 장소 : 서울아카데미(1차~2차), 강서빌딩(3차~4차)
○ 강사 : CIC교육담당자5명

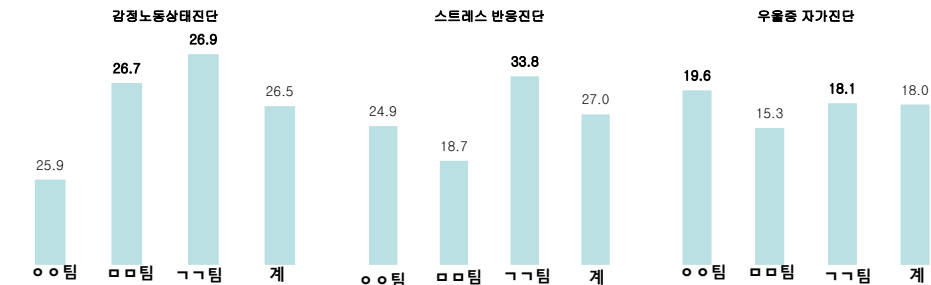
내 용	일 차	모 둘	목 표	내 용	시 간	방 법
1일차	C	다	불만고객에 대한 응대 원칙을	불만고객의 정의, 고객Claim 이해	3Hr	이론
				및	1Hr	발표
					2Hr	이론
					2Hr	실습
2일차	C	F	고객의 불만을 줄이기	고객의 불만을 줄이기	2Hr	동영상
					3Hr	실습
					3Hr	토론

유첨 7/21

유첨) 4-2. 스트레스 관리

스트레스자가진단

1. 조사목적 : 상담사 스트레스 조사를 통한 현상 파악 및 사전 조치 하기 위함.
2. 조사기간 : 9월 18일(1일)
3. 표본수 : 감정노동상태진단(21항목) / 스트레스 반응진단(20항목) / 우울증 자가진단(21항목)
4. 조사대상 : 팀별 5~10명



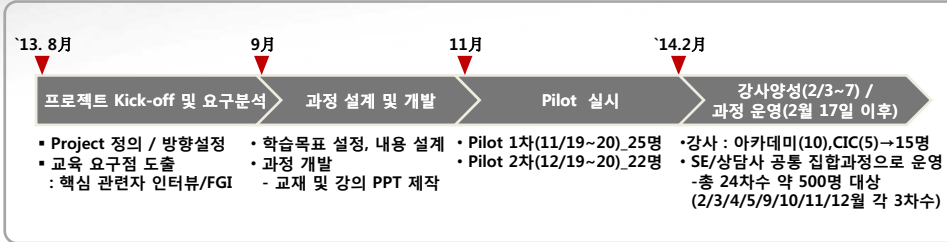
■ 현상

감정노동상태진단 / 스트레스반응진단 시 GG팀이 평균이상 높게 나타나며 우울증 자가진단 시 OO팀이 가장 높게 나타남 해당인원에 대한 시급한 조치가 필요함.

유첨 8/21

유첨) 4-3. 스트레스 관리 교육

● 진행경과 및 운영현황



● 과정내용 구성 (16시간)

- 목표 : **업무수행 과정에서 발생하는 스트레스를 효과적으로 관리할 수 있는 능력을 함양하고, 회복 탄력성을 제고하여, 업무 성과 및 고객 만족도, 조직에 대한 로열티를 향상시킴**

모듈	내용	목표	시간
1. 도입	SAMPLE		4
2. 표현하면 후련하다			3
3. 두드리면 낫는다			3
4. 바라보면 사라진다			3
5. 힐링풍토 만들기			3

유첨 9/21



유첨) 5-1. 심리상담실 운영

힐링순 심리상담실

- 이용 대상 : LG전자 강사에 근무중인 임직원
- 이용 내용 : 개인상담, 심리검사, 부서별 집단 프로그램, 온라인상담(이메일, 전화), 자문
- 이용 방법 : 비밀보장을 위해 예약제로 운영 (사전에 아래의 예약처를 통해 방문시간을 약속함)
- 예약/문의 : 건강관리실에서 상시 예약을 받습니다 @lge.com

*모든 상담 내용은 비밀보장의 원칙이 철저히 준수됩니다.

10월부터 심리상담실이 새롭게 문을 열었습니다~
 (매주 목요일 LG전자 본사 심리상담실에서 운영상담을 지원합니다)

심리상담실은 우리의 일상에서 부딪히는 다양한 심리적 어려움이나 고민을 상담을 통해 해결할 수 있도록 도와드리는 곳입니다.

포장 자선에 대한 이해를 넓히고 다양한 적응skill과 리더십을 개발할 수 있도록 재미있는 심리검사와 프로그램을 제공합니다.

특히 팀워크 이해를 높이고 신뢰구축에 도움이 되는 팀빌딩(Team Building) 프로그램과 가족(부부, 자녀)을 위한 심리검사도 마련되어 있습니다.

따라서 우리의 삶을 보다 풍요롭고 중요하게 여기고자 하는 분들은, 언제나 상담실 문을 두드리 주시기 바랍니다.

아직은 조금 멀리 느껴지겠지만, 이제 새롭게 시작할 만큼 다양한 프로그램과 정보를 통해 가까이 다가가도록 노력하겠습니다. 좋은 가을 맞으세요. 감사합니다.~*

● 면접 상담

상담 예약(전화/이메일)
 내방 및 상담

사전에 상담시간 예약 후, 예약된 시간에 상담실을 내방합니다. 매주 지속적 혹은 단 회로 상담을 진행하며, 상담시간은 1시간 정도입니다. 단, 기간과 횟수는 개인에 따라 다릅니다.

● 심리검사

검사 예약(전화/이메일)
 내방 및 검사 실시
 해석상담 예약
 내방 및 해석

사전에 검사시간 예약 후(소요시간은 검사마다 다름), 예약된 시간에 내방하여 검사를 실시합니다. 검사지 제출시 다시 해석상담 일시를 예약하고, 예약 일시에 다시 내방하여 결과에 관한 정보를 제공받습니다.

● 온라인 상담

이메일 상담 :
 메신저 상담 :

유첨 10/21



유첨) 5-2. Healing Program실시

1) 동호회

Informal Group 활동 보고서			
I/G	HIT 라이딩팀	회장	○○○
목적	자전거 라이딩을 통해 심신 단련 및 친목을 도모함		
일정 및 장소	2014년 8 월 30일 토요일 10시00분 ~ 16시00분 잠실		
인원	13명		
내용	※ 구성원 라이디 활동: 잠실-광나루-암사-팔당(초계곡수)-농내-잠실 (친목 도모 및 체력 단련 활동 팔당초계곡수 맛집 기행)		
익월 일정 계획	2014년 8월 30일 토요일 10시00분~16:00 잠실-팔당코스 라이딩		
사진			

유첨 11/21



유첨) 5-2. Healing Program실시

2) 봉사활동

활동 보고서

명칭	재능기부 봉사단	회장	○○○ 팀장
목적	재능기부를 통하여 기업 이미지 제고 및 사회복지 시설 봉사활동 제공		
일정 및 장소	2014년 4월 25일 금요일 10시 ~ 16시 경기도 일산 홀트 복지관		
인원	12명		
내용	수도권 JB주관 일산 홀트 복지관 시설물 봉사 및 제품점검 실시		
익월 일정 계획	2014년 5월 16일 금요일 10시 ~ 16시 강서 교남 소망의 집		
사진			

유첨 12/21



유첨) 5-2. Healing Program 실시

3) 조직문화활동(이벤트)



3월 14일, 화이트 데이♥

사랑은 비행기를 타고~

1. 목적 : 화이트데이를 맞아 즐겁고 활력 넘치는 아침을 맞이하기
2. 일정 : 2014년 3월 14일 8시25분~50분 (25분간) 사무실 입구
3. 내용 : 하늘에 떠있는 종이비행기를 직접 뽑아 캔디 머신, 사탕 부케 등 상품의 내용을 확인한다. 광을 포함한 모든 직원들에게 사랑이 담긴 달콤한 사탕선물을 지급! 또한, 이쁜 포토존을 만들어 사진 콘테스트를 통해 베스트 사진을 선별해 팀 별 1등, 2등 간식비를 씁니다~
4. 기타 : 참신한 아이디어로 이쁘고 즐거웠다는 의견과 모두에게 사랑은 제공되었지만 큰 상품의 당첨기회가 더욱 많았으면 좋겠다는 의견이 있었습니다. 이번 조직활동 또한 만족도 94점으로 많은 분들의 즐거운 이벤트가 되었습니다^^



유첨 13/21

LG전자

베스트

포토상사

유첨) 5-2. Healing Program 실시

3) 조직문화활동(이벤트)



2014.06.25 감사데이집행

또~ 저희 부산 CIC는 한달의 수고 끝에
월급과 함께~ 든든한 아침을 먹고 업무에
들어갑니다~

만두의 반응이 좋은 편이고, 간단하고 먹기 쉽도
록
주문된 만두~ 왕~ 만두~!
부산CIC 파트장님들께서 또~ 사원들 한분 한분
~
아침인사 하면서~ 정다움게~ 나눠 드렸네요~

사진의 출처는 오른쪽

1. ○○○ 파트장님,
2. ○○○ 사원님
3. ○○○ 사원님

감사합니다~ 오늘도 파이팅,

일시: 2014.06.25(08:10~08:30)

지원: 부산CIC

유첨 14/21

LG전자

유첨) 5-2. Healing Program 실시

3) 조직문화활동(이벤트)



- ◎ 목적 : 솔로들을 위한 이벤트로 따뜻하고 훈훈한 아침을 맞이하기
- ◎ 일정 : 2014년 4월 14일(월) 08:30~08:50 3층 입구
- ◎ 내용 : 추억의 뽑기 게임을 통해 공화춘 짜장(大)과 짜장 범벅(小) 상품 타기
뽑기 후 선택장님과 따뜻한 HUG~
- ◎ 기발하고 신선한 아이디어로 간단한 게임을 모두가 참여 할 수 있어 좋았고, 솔로가 아닌데도 챙겨주니 기뻐했다는 의견과, 이월 때가 아니면 언제 선택장님을 안아 보겠냐며 프리 허그도 만족스러웠다는 의견이 있었습니다. 다만 중국집의 진짜 짜장면이 아니라면 점과 조끼외곤 등 상품이 조금 아쉬웠다는 의견이 있어 86점으로 만족도 점수를 평가 받았습니다.

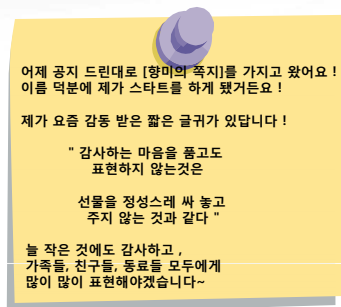
유첨 15/21



유첨) 5-2. Healing Program 실시

3) 조직문화활동(이벤트)

The me	[향미의 족지]를 통한 상담사 Boom-up 활동	활동주제	서울CIC1팀 인사담당 / Junior Board
		활동기간	'14.09.01 ~ 지속
구분	시간단축() 비용절감() 업무효율(●) 고객만족(●) 기타()	제품	-
			-
개선 전	- 근무과정에서 사내 메신저를 통해 상담사들에게 전달 되는 내용은 제품에 대한 업무 혹은 실적관련 내용이 대부분을 차지 하고 있음 - 격려내용이나 상담사들 스스로 친분 도모, 자기계발 독려 차원의 내용이 전혀 없어 즐거운 근무 분위기 조성 필요	정량적	[향미의 족지] 운영 만족도 70.9점
		정성적	근무 분위기 Boom-up 및 조직원간 일체감 고취
개선 후 (개선 활동)	- 전체적 상담사 단합, 분위기 Boom-up, 자기계발등을 위해 상담사 스스로 근무이전 생활정보, 좋은 글귀등을 제작하여 [향미의 족지] 전파 - 생일, 결혼, 자녀 돌 행사 및 사원 경조사에 대한 팀내 정보 공유를 실시하고, 해당 상담사 에게 축하 및 위로 메시지를 전달하는 [미소의 족지]를 구성원간 전달 실시		



유첨 16/21



유첨) 5-2. Healing Program실시

3) 조직문화활동(이벤트)

1. 목 적 : **신입 직원의 고통을 듣고**
예급방안을 탐색하여, 친목 도모와
인맥 확장을 위한 조직활동
2. 일 정 : 2014년 5월 21일 수요일 18시 '쪽방' 행사
3. 내 용 : - JB 소개와 근황 및 취지 설명
- 신입사원 자기소개
- 게임(비밀기로 자리 제배치 후 이름 맞추기 게임
(10인 이상 정답일 경우 상품 제공)
- 단체게임 (눈치 게임, 손뼉호 게임)
4. 참 여 : 신입사원 16명 + JB 3명 + 인사팀장 1명
2013년 8월 이후 입사자 (총 20명)
5. 기 타 : 만족도 후기와 사진 첨부

자기소개 후 이름맞추기 게임



제비 뽑기 하여 자리 배치 후 단체게임 하기



왜 어려운 걸까요?
아무튼 축하 드립니다~

LG전자

유첨 17/21

유첨) 5-2. Healing Program실시

4) 체육대회



LG전자

유첨 18/21

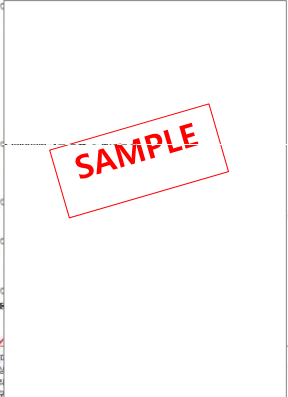
U

유침) 5-3. 소통하는 조직문화

1) Junior Board

Junior Board 회의록		MIT 인사팀
1. 일 시	2014년 3월 14일(금) 13:00 ~ 17:00(역석)	
2. 장 소	평택CIC2일 회의실	
3. 참석자	대표이사, 인사팀장, JB 11명, 간사(총14명)	
4. 회의 내용	B) Informal 그룹 상담 및 활동방향 	F-up JB 위원 전원 중심관리 거획팀 거획팀 서로 CIC11명 JB 지원실 지원실 수도권팀 JB 위원 전원
Wrap-up		

복합 부-3월 VOE 1부
- 끝 -

Junior Board 회의록		HIT 연시당	
1. 일 시	2014년 5월 20일(화) 13:00 ~ 17:00(석식)		
2. 장 소	부산CIC 2층 교육장		
3. 참석자	대표이사, 연시당장, JB 15명, 간사 (총 18명)		
4. 회의 내용			F-up 안사팀 기획팀 품질관리팀 지원실 안사팀 JB 역문 안사팀 JB 역문 안사팀 JB 역문
Wrap-up			

유침 19/21



유침) 5-3. 소통하는 조직문화

2) VOE BOX 설치운영

▶ 비공개 VOE 수집을 통해 감정노동자의 요구사항 조사 및 관리



유침 20/21



유첨) 5-3. 소통하는 조직문화

3) 온라인 게시판 건의제도

▶ 사내 시스템을 통해 전 직원이 사용가능한 온라인 건의 제도 운영

QnA 관리

No	질의유형	제목	작성일자	작성자	작성일	상태	답변자	답변일	수정
42	질문	토익관련하여 문의 드립니다			2014.01.08	완료		2014.01.09	▶
43	질문	퇴직연금 문의			2014.01.09	완료		2014.01.09	▶
44	질문	휴양소 예약신청 관련 문의드립니다.			2014.01.14	완료		2014.01.14	▶
45	질문	연말정산관련 질문드립니다			2014.01.16	완료		2014.01.20	▶
46	질문	소독공제관련 문의드립니다.			2014.01.20	완료		2014.01.21	▶
47	질문	2013년 퇴직연금 문의합니다.			2014.02.05	완료		2014.02.06	▶
48	질문	경조금 문의합니다.			2014.02.05	완료		2014.02.06	▶
49	질문	신한 패밀리카드 신청관련 문의 드립니다.			2014.02.07	완료		2014.02.07	▶
50	질문	회갑 기준에 대해서.			2014.02.13	완료		2014.02.14	▶
51	질문	휴양소 예약관련 문의 드립니다.			2014.02.14	완료		2014.02.14	▶
52	질문	예상퇴직금확인서			2014.02.26	완료		2014.02.27	▶
53	질문	2014 복리후생 개선 안 관련 문의합니다.			2014.03.24	완료		2014.03.25	▶
54	질문	[휴양소 예약신청] 휴양소 예약신청 기준이 궁금합니다.			2014.05.14	완료		2014.05.14	▶
55	질문	질문드립니다.			2014.06.02	완료		2014.06.02	▶
56	질문	가족의료비 문의			2014.06.23	완료		2014.06.24	▶
57	질문	무급휴직			2014.07.07	완료		2014.07.07	▶
58	질문	의료비 산정 관련			2014.07.09	완료		2014.07.09	▶
59	질문	반일직 영절 보너스 지급 기준			2014.08.20	완료		2014.08.21	▶
60	질문	임상부 단속 근무제도			2014.09.22	완료		2014.09.22	▶
61	질문	★ 의료비			2014.09.23	완료		2014.09.23	▶
62	질문	★ 의료비			2014.09.24	완료		2014.09.24	▶
63	질문	종합검진 문의			2014.11.04	완료		2014.11.04	▶



〈최우수상〉

NH농협은행

박종필 차장



감정노동 종사자 건강보호 우수사례 요약문

사 업 장 현 황	사업장명	NH농협은행 고객행복센터		
	주 소	서울시 용산구 청파로 122 농협은행		
	근로자수	1,600명	업종	금융 서비스
	담당자명	박종필	직책	차장

감정노동 우수사례 주요내용

- 기업의 책임자는 감정노동이 무엇인지 인지해야 한다.
 - ‘감정노동’의 정의를 재해석해 보고, 직무스트레스 유형 및 이를 해결하기 위해 NH농협은행 고객 행복센터 정책 및 변화한 노력을 담았습니다.
[대한민국 근로자의 70%가 감정노동자이다.]
 - 2011년 통계에 따르면 우리나라에서 서비스업에 근무하는 사람은 938만 명이며, 자영업자 800만 명을 합치면 약 1,800만 명이 감정노동자로 살고 있습니다.
 - 전체 근로자 2,500만 명 중 70% 이상이 감정노동자인 셈이다.
 - 감정노동은 나의 문제이자 내 가족의 문제이며, 직업·직종·직장의 우열을 가리지 않음을 말해줍니다.
- 고객만족은 ‘외부 고객 + 내부 고객’이 만족할 때 사용하는 단어이다.
 - 상담사의 인권을 보호하기 위해 방어권 부여. (ARS 전환)
 - 민원대응 팀
 - 시스템 고도화를 통한 민원 사전예방활동 강화
 - 신규 상품 출시 전 상담사 교육 및 부서 간 업무 협조는 필수!!!
- 내면에 쌓여있던 불편한 감정을 인지하고, 표출시키면서 감정을 완화해가는 과정을 「NH농협은행 고객 행복센터」가 제공합니다.
 - 시각미각청각으로 상담사를 보호하라 (NH농협은행 특화된 내용 소개)
 - 1년 24가지의 다양한 참여 식 특강으로 상담사 얼굴을 미소 짓게 한다.
 - 다양한 프로모션 및 포상을 통한 상담사 힐링 프로그램 운영
- 감정노동자들의 「폭탄 돌리기」 예방활동 수행
 - ‘밖에 나가면 나도 고객이다’라며, 약자를 괴롭히는 잘못된 인식 개선 활동 수행
 - 함께하는 사회활동 농촌어르신 ‘말벗서비스’ 참여 (나눔 실천)

NH농협은행

「 감정노동 인식의 변화 」

NH농협은행 감정노동자 업무환경 개선 사례

- Emotion care -

- 고객행복센터 차장 박종필 -



NH농협은행

목 차

- I. 농협 소개
- II. 고객행복센터 소개
- III. 감정노동
- IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)
- V. 근무환경 우수사례 공유

I. 농협 소개

농협은 농업인의 경제적, 사회적, 문화적, 지위 향상과 농업의 경쟁력강화를 통하여 농업인의 삶의 질을 높이고, 국민경제의 균형 있는 발전에 이바지 하는 것을 목적으로 설립 함



NH농협은행 지점 1,189 개소 (전국)
고객 수 : 2,700 만 명
자산규모 : 212 조 (신탁계정 포함)

※ 2013년 12월 말 기준

행복 나눔 활동

- 3년 연속사회공헌 1위
- 농업인 지원액 1조 1,916억원 (2012년 기준)
- 봉사자수 : 86,759명
- 사회공헌 총금액 : 1,252억원 (2013년 기준)
- 독거어르신 말벗서비스
- N돌핀(행복채움금융 대학생 봉사단)
- 다문화가정 지원

II. 고객행복센터 소개(연혁)

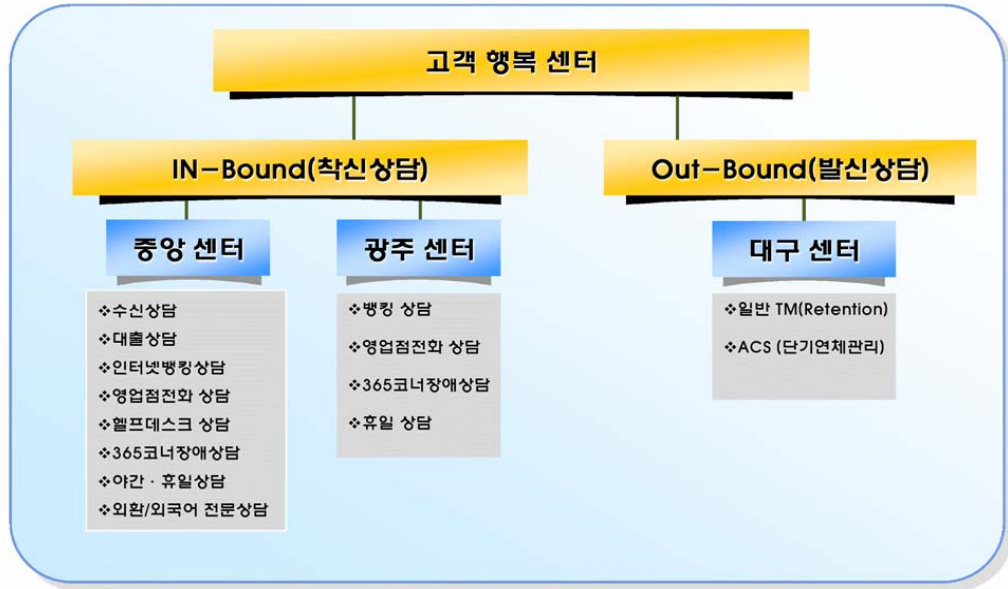
고객행복센터 운영기간 : 19 Year (해)로 1996. 8월 Open 하여 현재 9 국가 외국어 상담 제공 하며, 한해 2,940 만건(In 1,927만건, Out 1,013만건) 업무를 처리하는 고객 접점 센터 임

태동기	1996 ~ 2005 (10년)	■ 1996.08월 하나로봉사실 텔레뱅킹 상담서비스 제공 ■ 1998.10월 CTI기반 구축 ■ 1998.11월 채권관리실 일반채권 ACS 업무 실시 ■ 2000.04월 인터넷뱅킹 상담 실시 ■ 2001.08월 카드콜센터 업무 실시 ■ 2002.02월 콜센터 장소 통합(용산) ■ 2004.01월 통합콜센터 출범 (수신/카드/채권관리) ■ 2004.08월 영업점전화 집중화서비스 전국확대 실시 ■ 2004.11월 상담사관리시스템 구축(AMS) ■ 2005.07월 광주콜센터 개소
정착기	2006 ~ 2008 (3년)	■ BEST CALLCENTER 인증(산업정보연구소) ■ 2006.01월 콜센터 전용보험상품 판매 개시 ■ 2006.04월 공제 전용 상담업무 개시 ■ 2006.09월 카드, 영업점전화 상담업무 아웃소싱 ■ 2007.01월 외환/외국어 전용상담 업무 개시 ■ 2007.04월 부산콜센터 개소 ■ 2008.01월 신권텍시스템 및 지식관리 시스템(KM) 구축 ■ 2008.07월 농협, 대한민국 e-금융상 수상 ■ 2009.01월 신용신시스템(NHBS) 오픈
도약기	2009 ~ 2014 (6년)	■ 2010 대구센터 개설 ■ 2010 카드세일즈 업무개시 ■ 2010 우수콜센터 선정(KSQI) ■ 2011 대울세일즈 개시 ■ 2011 금융사기 전담반 운영 ■ 2011 우수콜센터 선정(KSQI) ■ 2012 병강/카드운영 전문화 추진 ■ 2012 OB 고도화 블랜딩 ■ 2012 ~ 14년 우수콜센터 선정(KSQI)

※ 9개 외국어 : 영어, 중국어, 일어, 러시아어, 몽골어, 베트남어, 태국어, 인도네시아어, 캄보디아어

II. 고객행복센터 소개(조직도)

○ 조직도(업무별)



II. 고객행복센터 소개(상담 채널)

○ 고객상담 이용채널



이용매체	이용채널	업무	전용채널/섹터
전화	고객지원센터 전용전화	대표	1588 (1544) - 2100
	영업점대표전화	대표전화 직접수신	1588 - 0552
	365 자동코너	영업시간외 처리	1544 - 8295
	웹프데스크	수신 및 금융사기 관련	1544 - 4600
인터넷 (고객센터)	채팅상담	banking.nonghyup.com 고객센터 채팅	
	E-mail 상담	banking.nonghyup.com 고객센터 e-mail	
	묻고 답하기	banking.nonghyup.com 고객센터 Q&A	

Ⅲ. 감정노동

○ 고객 정의

'고객'은 원래 '상점 등에 물건을 사러 오는 손님'이라는 뜻을 나타내지만, 현재는 꼭 이와 같은 의미가 아니라도 어떤 기관을 이용하는 대상을 **높여 부르는 경우에 '고객'**이라는 단어를 쓰고 있습니다.



Ⅲ. 감정노동

○ 감정 노동

업무수행과정에서 「**자신의 감정을 절제**하고 조직(기업 등) 내 에서 요구되어진 **특정한 감정표현을 장시간 지속하는 노동형태**」



Ⅲ. 감정노동

○ 실태조사

하위 업종	직종	감정노동		
		그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다
상선지 서비스	은행 영업점 텔러	38.6	51.1	-1.29
	은행 콜센터	40.7	46.1	-1.19
유통 서비스	■ 계산직	21.1	47.5	27.7
	■ 화장품 판매직	9.3	41.8	47.9
	■ 식품 판매직	12.3	50.7	37.0
	■ 기타 판매직	8.1	37.8	50.0
	■ 사무관리영업직	15.3	44.7	35.8
	■ 고객서비스직	9.3	42.6	48.1
	■ 후선(농수산축산)업무직	10.9	38.2	45.5
	■ 기능직 및 기타업무	5.0	40.0	55.0
	편의점 종사자	29.4	45.0	16.3
	패스트푸드 종사자	18.7	33.0	45.1
개인 서비스	■ 객실(F/O)	27.9	60.5	7.0
	■ 객실관리(H/K)	14.3	76.2	-
	■ 식음(F/B)	25.6	61.2	9.1
	■ 일러	33.3	46.1	7.6
	■ 환전	25.0	55.6	13.9
	간병인	15.5	54.8	18.1
사회 서비스	음식업 종사자	17.6	58.8	11.8
	사회복지사	24.6	54.1	11.5
	보육 교사	17.9	58.6	21.4
	지역자활센터 실무자	21.1	66.7	7.5
	상황(지도사 및 요양보호사	12.3	58.5	20.8
	보육/돌봄 종사자	23.5	52.9	11.8

직무스트레스 중 감정노동이라고
생각하는 직종에 **은행 영업점 텔러**
및 **은행 콜센터** 종사자의 ‘매우 그렇다’
는 답변이 높은 것으로 나타남

[표] 서비스산업 주요 직종별 감정노동 실태조사 결과 비교

Ⅲ. 감정노동

○ 직무스트레스

**내면에 쌓여있던 불편한 감정을 인지하고, 표출시키면서
감정을 완화해가는 과정이 제일 중요하다**



감정 절제와 특정한 감정표현을 장시간 지속하는 경우

1. 정신과적 증상이나 질병이 생기게 된다.
2. 질병
 - 우울증, 화병, 대인공포증, 공황장애, 사회불안증, 소화불량, 불면증, 위장장애, 강박증, 감정을 다스리지 못하는 불감증, 공격적이거나 폭력적 율화병, 은둔형 외톨이

**감정노동자들의 공통적인 현상이
약자에게 공격성을 드러낸다.**



- 「폭탄돌리기」
 - . 하급직원이나 나이는 부모에게 짜증을 부리고
 - . 아이들에게 화풀이를 한다.

IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)

1. 상담사 보호를 위한 방어권 부여

구분	악성고객 유형	악성고객 유형	악성고객 유형
종류	고지식 또는 전산시스템의 개선 및 무질서한 고객 불만 등	고지식 또는 전산시스템의 개선 및 무질서한 고객 불만 등	고지식 또는 전산시스템의 개선 및 무질서한 고객 불만 등
대응	고지식 또는 전산시스템의 개선 및 무질서한 고객 불만 등	고지식 또는 전산시스템의 개선 및 무질서한 고객 불만 등	고지식 또는 전산시스템의 개선 및 무질서한 고객 불만 등
본격	고지식 또는 전산시스템의 개선 및 무질서한 고객 불만 등	고지식 또는 전산시스템의 개선 및 무질서한 고객 불만 등	고지식 또는 전산시스템의 개선 및 무질서한 고객 불만 등
전제	고지식 또는 전산시스템의 개선 및 무질서한 고객 불만 등	고지식 또는 전산시스템의 개선 및 무질서한 고객 불만 등	고지식 또는 전산시스템의 개선 및 무질서한 고객 불만 등

1. 악성고객 유형 분리

- 언어폭력
- 업무방해
- 성희롱

2. 응대방법

- 가. 정중하게 통화내용이 녹음됨을 안내 후 자제요청
 나. 상담 중단(강제종료) 될 수 있음을 안내
 다. 상담진행 불가함을 안내하고 강제 상담 종결



IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)

2. 「원활한 상담업무 수행」을 위한 실무 책임자 회의 (분기 1회)



1. 상담업무에 따른 업무 프로세스 개선
2. 고객패널 의견 수렴 활동
 - 내·외부 고객 의견 반영
3. 상품 출시 전
4. 대량문자 발송 전
5. 시스템 고도화에 따른 전산시스템 개선
 - 고객 의견 수렴 반영
6. 상담 지식 시스템 콘텐츠 반영

IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)

3. 상담사 '소통의 창' 을 통한 의견 수렴

가. 의견 제안



나. IDEA 채택 · 심사



다. 분임토의 진행



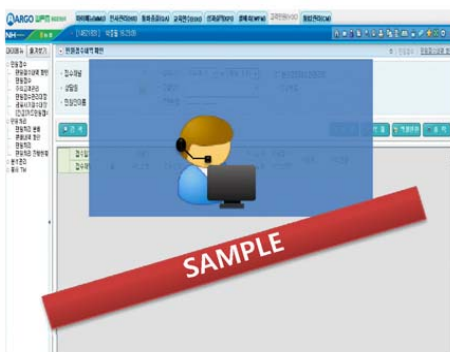
라. 실행 내용 업무 반영



IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)

4. 시스템 고도화

가. 전문민원팀 운영



- 민원 관리 분석을 통한 상담사 보호 활동

나. 상담품질 고도화 관리 시스템 개발



- 개인별 맞춤 코칭 시스템 개발

IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)

5. 전산 시스템 이중화 구현에 따른 **상담 안정성 확보**

1. 시스템 장애 발생시 지방센터와 독립 운영 가능하도록 시스템 구축

- 전산시스템 문제 발생시
고객Risk 발생하지 않도록 구현 함
- **불만 고객 발생을 사전에 예방하여**
상담사 업무 스트레스 최소화 함

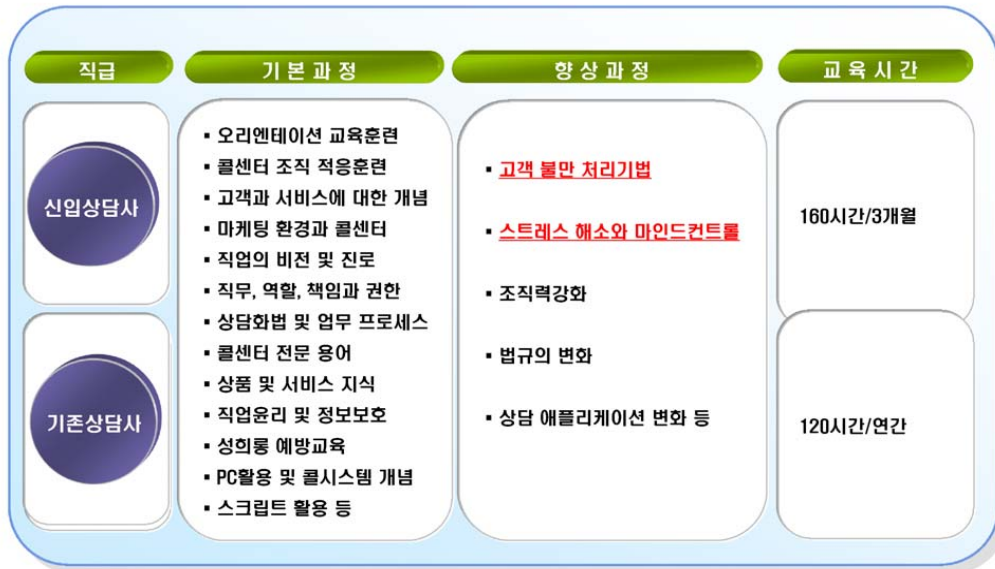
IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)

6. 체계적인 교육 운영 수립

구분		관리자					상담사	
대상자		관리자(농업)	관리자(파트너사)	파트장	품질관리자	교육강사	기존상담사	신규상담사
이수시간		20H	50H	50H	30H	100H	120H	160H
구분		외부교육			센터교육		이수시간	비고
		외부교육	통신연수	이러닝	집합	이러닝		
관리자	관리자(농업)						20	본부/위탁/ 자체
	관리자(파트너사)						20	
	파트장						50	
	품질관리자						30	
	교육강사						100	
상담사	기존상담사						120	
	신규상담사						160	

IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)

6. 체계적인 교육 운영 수립(상담사 교육 훈련)



IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)

7. 국내 콜센터서비스 품질 인증



2014년 KMAC 선정
KSQI 한국의 우수 콜센터

KSQI 한국의 우수 콜센터
4년 연속 선정



콜센터 서비스
- KS S 1006
- 한국표준협회
- 2008. 11. 19



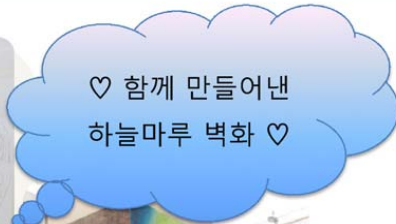
금융부문 컨택센터 서비스
- ISO 9001 : 2000
- 한국표준협회
- 2008. 10. 27

IV. 감정노동 Care 활동 (운영정책)

7. 국내 콜센터서비스 품질 인증



V. 근무환경 우수사례 공유



V.근무환경 우수사례 공유

완성된 하늘마루의 멋진 작품들 ♪♪



V.근무환경 우수사례 공유

다같이 스마일~~~
기념사진 찰칵 ^_^



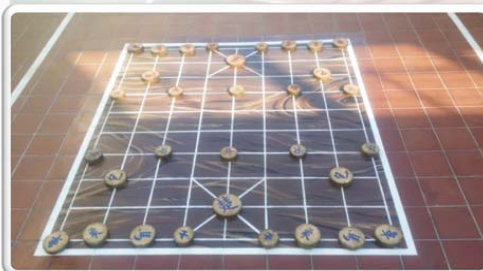
V. 근무환경 우수사례 공유

즐거운 직장 문화 만들기~ 즐거운 놀이마당~ ♪ ♪



V. 근무환경 우수사례 공유

상담사를 위한 운동
및 놀이공간~~



V.근무환경 우수사례 공유

상담사를 위한 운동
및 놀이공간~~



V.근무환경 우수사례 공유

스트레스해소방
노래방,수면실



V. 근무환경 우수사례 공유

국내 최초 스트레스 해소방



방 규모 : 6명

- * 스트레스 해소를 위한 공간 마련
- * 스트레스 받은것을 인지하고, 해소하기 위한 방

1. 방음시설
2. 음악 감상
3. 펀치, 다트, 미니농구
4. 안마의자
5. 젠가보드게임

V. 근무환경 우수사례 공유

요가를 통한 스트레스 해소



V. 근무환경 우수사례 공유

'우수사원 연수' 및 '하늘마루 합창단'



V. 근무환경 우수사례 공유

NH농협은행 운영 보건 진료 및 처방



V. 근무환경 우수사례 공유

NH농협 은행장님, 부행장님과 함께하는 하늘마루 ♪ ♪

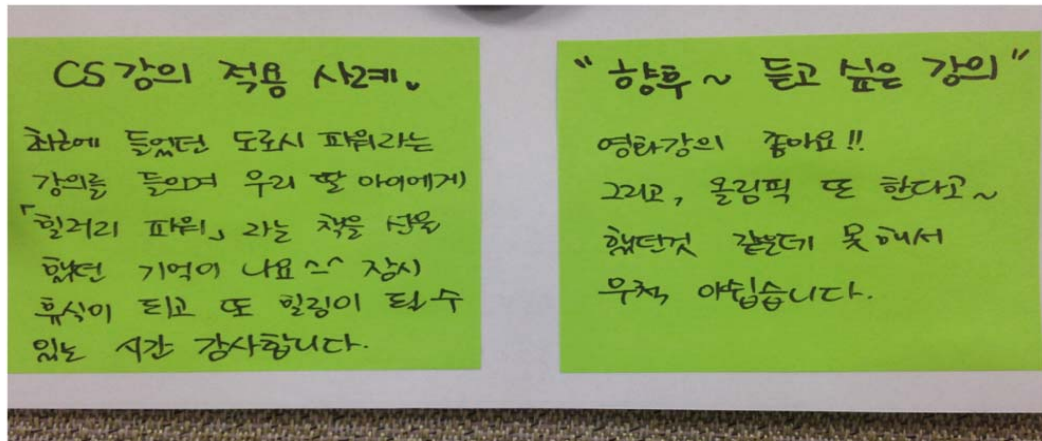


V. 근무환경 우수사례 공유

직무 스트레스를 날려 버리는 참여식 교육, 1년 24개 운영 ♪ ♪

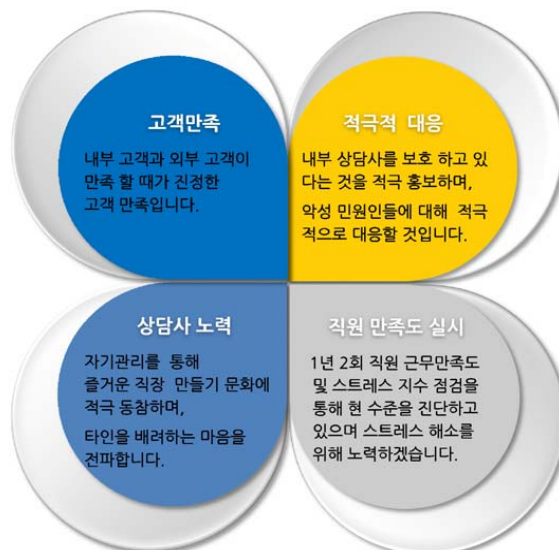


V. 근무환경 우수사례 공유



NH농협은행 고객행복센터는...

즐거운 직장 만들기에 앞장서겠습니다.





〈최우수상〉

하람커뮤니티

정진관 대표이사



감정노동 종사자 건강보호 우수사례 요약문

사 업 장 현 황	사업장명	(주)하람커뮤니티		
	주 소	서울시 구로구 구로중앙로 60, 501호 (대림오페라타워)		
	근로자수	100명 내외	업종	콜센터 대행업 외
	담당자명	정 진 관	직책	대표이사

감정노동 우수사례 주요내용

제목 : 최상위 직원 만족도 실현을 위한 조직문화

– 감정노동자들의 이직사례

- * 근로자들의 잦은 이직에 대한 분석 및 대안 도출
- * 감정 노동자들의 스트레스 원인에 따른 해결방안 모색

– 고객 만족에 앞서 직원 만족의 선행과제

- * 직원만족도 최상위 고객센터로의 미션과제 수행
- * 직원만족 고객센터 확립



▶▶▶▶ 최상위 직원만족도 실현을 위한 조직문화



2014.11.17

대표이사 정진관

▶▶ 개요

 안국직업건강간호학회

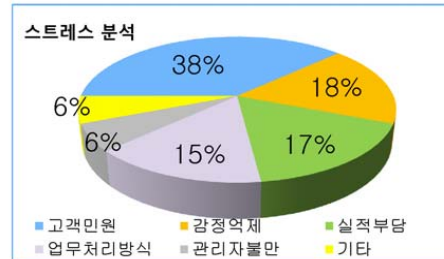
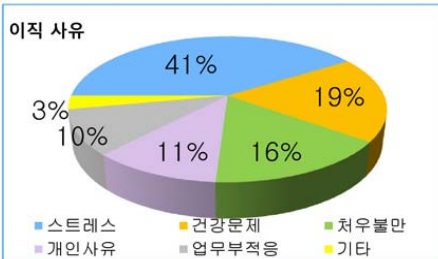
감정노동 종사자

고객이란 이름의 **방패**와 민원제기란 **무기** 앞에
감정연기로 **살신성인** 하는 서비스 종사자

▶▶ **감정노동자의 이직사유**

한국직업건강간호학회

이직의 시작은 스트레스로부터 시작된다.

**‘스트레스 요인제거 → 능률향상 → 이직율 하락’****이직율 목표 5%이내**

Community Value Change, HARAM Dream Center

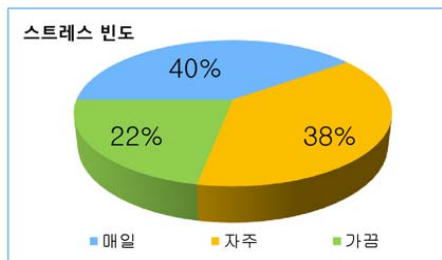
2

하람 커뮤니티

▶▶ **감정노동자의 이직사유**

한국직업건강간호학회

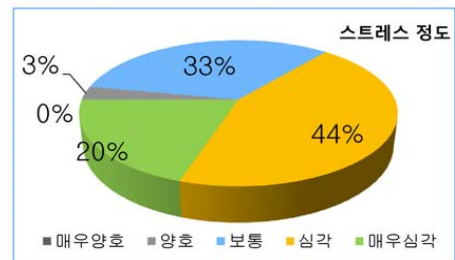
감정노동자의 가장 큰 고충은 스트레스

**매일, 자주 : 78%**• **스트레스 주요원인**

- 고객의 민원을 처리 할 때 (60.5%)
- 원치 않는 OT, 주말근무 (35.1%)
- 다른 업무, 필요치 않은 팀회식 (24.1%)
- 상사, 동료간의 갈등 (108명 중 1명)

• **민원처리 시 스트레스 원인**

- 비정상적인 요구 (67.3%)
- 업무 프로세스 (57.1%)
- 비인간적 언어, 욕설 등 (43.2%)

**심각, 매우 심각 : 64%**• **스트레스 해소방법**

- 수다 (70.7%) / 수면, 휴식 (65.3%)
- 문화생활 (서울센터 21% 높음) → 17.7%
- 음주가무 (광주센터 11% 높음) → 35.4%

• **회사에 바라는 요구사항**

1. 민원처리 업무지원 강화
2. 업무 중 휴식시간 자율화
3. OT, 주말근무 단축 또는 폐지
4. 급여인상

Community Value Change, HARAM Dream Center

3

하람 커뮤니티

▶▶ **고객 만족 = 직원 만족**
 한국직업건강간호학회

회사를 만족해야 고객은 만족시킬 수 있다.

직원 만족도 최상위 고객센터


Community Value Change, HARAM Dream Center

4

 하람 커뮤니티
▶▶ **직원 만족도 최상위 고객센터**
 한국직업건강간호학회

Mission

Mission 1. 감정부조화를 해결하기 위해...


Community Value Change, HARAM Dream Center

5

 하람 커뮤니티

▶▶ 직원 만족도 최상위 고객센터

 한국직업건강간호학회

Mission

Mission 2. 건강한 육체에서 건강한 정신이...



자율 보건실 이용



자율 헬스장 이용



요가수련 프로그램



요부 근력강화 운동기구



어깨 회전운동 치료기



정신 건강상담

Community Value Change, HARAM Dream Center
6

 하람 커뮤니티

▶▶ 직원 만족도 최상위 고객센터

 한국직업건강간호학회

Mission

Mission 3. 감성적 접근, 진심 어린 대화...



수다 방



호프 데이



자율 티타임

경청

이해

공감

위로

Community Value Change, HARAM Dream Center
7

 하람 커뮤니티

▶▶ 직원 만족도 최상위 고객센터

한국직업건강간호학회

Mission

Mission 4. 업무의 연장선이라 느끼지 않도록...



자발적 스크립트 개발



월별 간담회



요리경연 야유회



관리자 힐링 워크숍



생일자가 준비한 파티



레크레이션 운동회

Community Value Change, HARAM Dream Center

8

하람 커뮤니티

▶▶ 직원 만족도 최상위 고객센터

한국직업건강간호학회

Mission

Mission 5. 필요한 것보다 원하는 것으로...

구 분	요구사항	반영사항
직 무 사항	- 업무 단순화 - 민원 전담자 지정 - 추가업무 배제 - 교육 다양화 - 직무시험 폐지	- 제품, 문의사항 별 상담제 실시 - 상담원 → 민원담당 → 센터장 → 본사 민원 담당 → 본사 팀장 - 추가업무 지원자 모집 → 외제적 보상 (동기부여 일환) - 직무,CS교육 외 자기계발 기회 요청 시 반영 - 폐지 (단, 오상담 시 직접 해결 또는 인센티브 기회 배제)
직 장 문 화	- 자유로운 휴가사용 - 여가활동 지원 - 자율 면담제 - 형식적 행사 폐지	- 휴가사용 자율화 (반차 및 년차), 미사용자 비수기 추가 지급 - 월 1회 3인 이상 여가활동비 지원 (Ex. 영화,볼링,당구 등 레저) - 자율 티타임 신청 (외부 커피숍이용) 호프데이 (직원의 소리경청) - 팀별 로테이션 회식 계획 운영 (시간,장소,매뉴 등 지정)
복 리 후 생	- 식사 제공 - 간식 제공 - 휴게실 증설 - 셔틀운영	- 중식 + 야간 업무 시 석식제공 - 오후시간 간식제공 - 흡연실 폐지 → 휴게실 확장 - 셔틀버스 운영 (출.퇴근 및 비상 시 상시)

Community Value Change, HARAM Dream Center

9

하람 커뮤니티

▶▶ 직원 만족도 최상위 고객센터

 한국직업건강간호학회

Mission

Mission 6. 관리자는 권위를 버리고...



직원들이 자랑스러워 할 수 있는 고객센터 환경을 만드는 것은 관리자의 지속적인 몰입을 필요로 한다.
긍정적인 고객센터 문화는 어느 날 갑자기 만들어 질 수 없다.

그것은 지속적인 과정이므로, 자주 상담원의 의견을 구하고, 그들의 의견에 입각하여 개선점을 만들어 나가야 한다.

회사의 정책,절차, 그리고 방향에 있어 아주 작은 변화조차도 직원 만족도에 긍정적 영향을 미칠 수 있음을 유념하라.


 한국직업건강간호학회

감사합니다.

〈우수상〉

NC백화점 순천점

박유리 보건관리자



사 업 장 현 황	사업장명	(주)이랜드리테일 뉴코아 순천점		
	주 소	전남 순천시 비봉 2길 22		
	근로자수	약 1,076 명	업종	도·소매업
	담당자명	박유리	직책	간호사(보건관리자)

감정노동 우수사례 주요내용

1. 보건관리자와 직원 1:1 밀착관리
2. 휴식시간 보장. 휴게실, 건강관리실, 상담실, 기도실, 체육시설 등 有
3. 건강증진 활동비 예산편성 有
4. 사측관심도 높음 : ① 산업안전 보건위원회 직원 스트레스, 감정노동 관리 부분 안전
② 고객센터 내 보호 관리 문구 게시 등
③ 타 기업 벤치마킹 → EAP 연계 상담실장 상주
④ 고충 처리반 운영
⑤ 힐링, 스트레스 관련 필독서 제공
6. 조직문화 + special 건강증진활동
① 조직문화 : 수련회, 체육대회, 송년회, 소풍, 감사편지, 마라톤
② 웃음치료
③ 힐링투게더 : 힐링 자조모임, 힐링트레킹
④ 라인댄스
7. 우울증테스트, 직무스트레스 테스트, 자아행복지수 3개년 결과
별첨 - 자살시도 직원 중재 우수사례
8. 건강증진활동 : ① 금연관리
② 비만관리
③ 운동관리
④ 영양관리
⑤ 질환관리 1:1 밀착관리 건강카렌더 관리
⑥ 뇌·심혈관 질환 예방관리

감정노동 종사자 건강보호

[NC백화점 순천점]

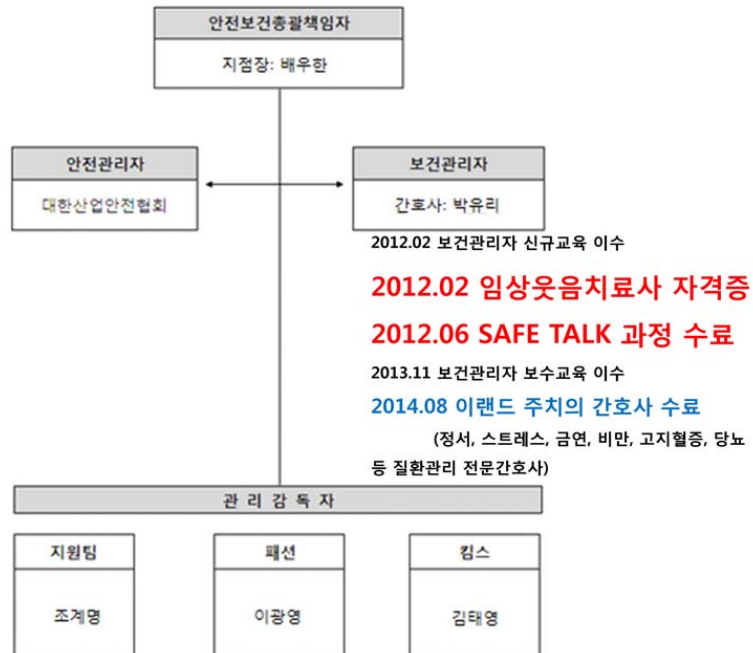
NC백화점 순천점 박유리 간호사

■ NC백화점 순천점 사업장 개요 1

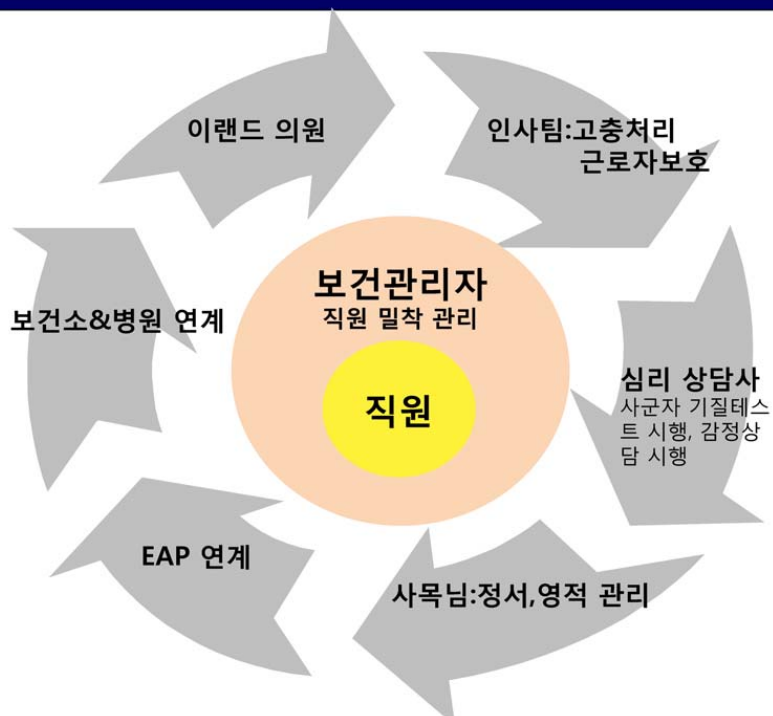
- 사 업 장 명 : (주) 이랜드리테일 뉴코아순천점
- 소 재 지 : 전남 순천시 비봉2길 22
- 개업 년월일 : 1999년 12월 4일 개점
- 근로자수 약 1076명
 이랜드 직원 : 76명
 협력업체 직원 약 1000명
- 업 종 : 도소매업



■ NC백화점 순천점 사업장 개요 2



■ 조직 및 인력



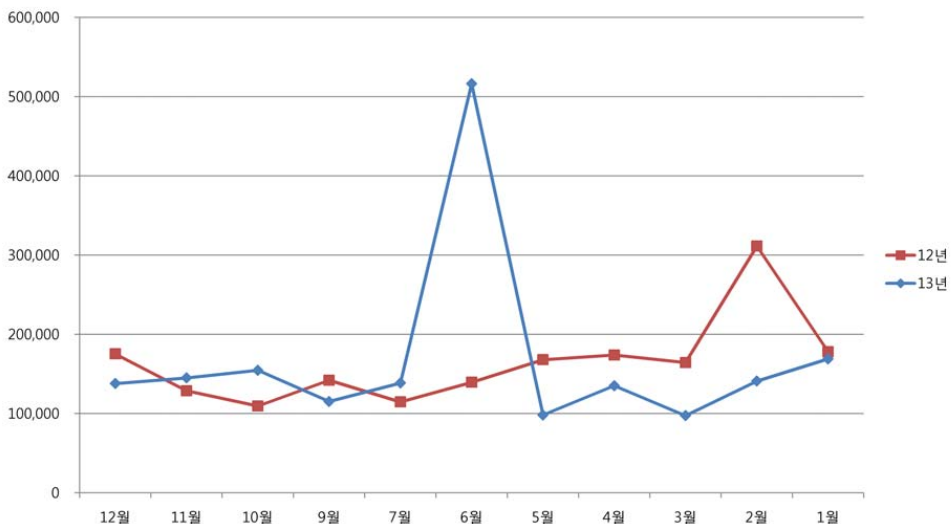
■ 시설

1 휴식시간 & 휴게실  휴게 시간 보장 자유롭게 이용 가능	2 건강 관리실 건강증진실  간호사 상주 자유롭게 이용 가능	3 심리 상담실 상담실  심리 및 직장 내 고충 상담	4 기도실 기도실  5 옥상 체육시설 
---	--	--	--

■ 예산

예산 편성 (최근 2개년)

건강증진활동비



■ 조직문화

2014년 1분기 산업안전보건위원회 회의록

일시	2014년 3월 12일 (수, 14~16시)		장소	7층 교육장	회의구분	(정기, 임시)
참석위원	사용자측 위원			근로자측 위원		
	위원장		위원		위원	
	위원		위원		위원	
	위원		위원		위원	
	위원		위원		위원	
	위원		위원		위원	
	위원		위원		위원	
	위원		위원		위원	
	위원		위원		위원	
	위원		위원		위원	
안전관리자		위원		위원		
보건관리자		위원		위원		

1. 안전·보건 관련 중대 사항

2. **감정노동 관리 방안**
(감정노동 관리, 스트레스 해소 방안)

① 직장 내
② 외부 행사

기타 사항

감정노동자 관리 방안 (스트레스 해소 방안)

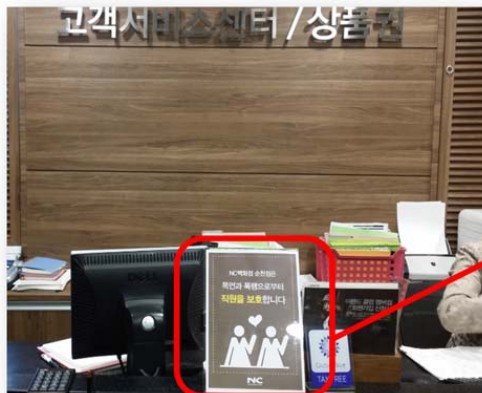
1. 힐링 모임
2. 외부 행사 주최

■ 조직문화

[클레임 대처 시 관리 자 행동지침 매뉴얼]

[사내 고객상담실 매뉴얼 발책]

1. 긴급 보고를 받는 즉시 **현장으로 이동**
2. 직원과 고객이 언쟁 중인 현장에서 벗어나 조용한 장소로 고객을 모신다.
3. 관리 책임자임을 말씀 드리고 상황을 경청한다
4. 현장에서 발생 직원의 사과 요구가 있을 시는 최대한 고객의 양해를 구한다
5. 원만한 해결이 되지 못할 시 **지점의 총괄 책임자인 지원실장, 지점상의 순서로 고객 상담이 진행되도록 한다**
6. 지점에서의 처리가 불가할 경우 시간을 변경하여 익일 다시 연락을 취하도록 하고 본부로 공유한다
7. 본부 CS팀, 법무팀, 홍보팀으로 내용 공유하고 해결점을 찾아서 피드백 한다



■ 조직 문화 + 'special' 건강 증진 활동



1. 웃음 치료 [② 집체 교육]



2. 힐링 투게더 [① 힐링 자조 모임]



- 대 상 :
원하는 직원 모두 참여
- 관리 방법:
팀 활동 시간에 마음속에 담아두었던 대상을 생각하고 말하며 펀치를 침으로써 스트레스 해소
- 결 과 : [직원들의 생소리 중]
“정말 응어리가 풀린 거 같다. 즐거운 시간이다” “우리의 마음을 위로해줘서 고맙다”



2. 힐링 투게더 [② 자신감 UP / 힐링 트래킹]

자신감 UP 트래킹 (13.10.22. 화)

[프로그램 취지]

- 감성노동으로 인한 스트레스 타파
- 제품 관리와 자신감 회복(나도 해낼 수 있다)
- 야외에서의 활동 식이 섭취 및 식이 교육
- 비만 관리의 지속적인 동기 부여

1. 날 짜 : 10.22일 (화)
2. 시 간 : 오전 9시 ~ 오후 7시
3. 참가자 :
4. 준비물 : 개인 물병, 도시락
5. 트래킹 코스(8.5Km)

시간	목적지	예상 소요 시간	비고
09:50	여수 벽아 선착장 출발	35분	
10:25	돌우미 선착장 도착		
10:30~13:00	1코스 (돌우미~북포) : 5Km	2시간 30분	
13:00~16:00	2코스 (북포~죽포) : 3.5Km	3시간	도시락 식사
16:55	전포항 출발	1시간 05분	
18:00	여수 벽아 선착장 도착		



'봉화산 둘레길' 걷기 대회

1. 날 짜 : 3.29(토)
2. 시 간 : 오후 2시 부터 오후 6시
3. 참가자 : 원하는 직원 모두
4. 코 스 : 총 12km

- 1코스 [죽포동 ~ 앞동전수지]
- 거 리 : 3.6km / 소요시간 : 약 1시간
- 2코스 [앞동전수지 ~ 앞북마을]
- 거 리 : 2.2km / 소요시간 : 약 40분
- 3코스 [앞북마을 ~ 봉화그린빌]
- 거 리 : 4.8km / 소요시간 : 약 80분
- 4코스 [봉화그린빌 ~ 죽포동]
- 거 리 : 3.4km / 소요시간 : 약 1시간



외부 활동으로 인해
자연을 느끼며 몸과 마음을 힐링 하고,
자신감을 얻는 시간이었다는 피드백을
받음



3. 라인댄스

라인댄스



중맞춰 중 취요!

라인댄스

- 라인댄스 40분 = 인보 얻는 효과!
- 칼로리 소모 많아 다이어트에 좋은 운동
- 스트레스 해소
- 즐겁게 할 수 있는 운동
- 처형교정 및 올바른 자세 유지
- 직원들간 친목 도모

Program 개요

프로그램 취지

1. 30%에 가까운 직원이 건강검진 상 BMI 25이상 이어 운동 관리가 필요함
2. 업무 특성상 회사에서 운동을 할 수 있는 시간을 만들어야 함
3. 지루하지 않는 다이어트에 적합한 운동을 찾고자 함
4. 직원들간 친목 도모할 수 있는 운동이 필요함

계획

1. 연 제 : 매주 화·수·목요일 12시 ~ 12시 40분(7월 9일부터 시작)
2. 어디서 : 백화점 문화센터
3. 주 기 : 비만직원 12명 필수 참여 + 원하는 직원 모두
4. 비용 : 간편한 복장 입고 라인댄스 수강
5. 비 총 : 35,000원 (한달)

계획서 중 안내게시문



- 대 상 : 원하는 직원 모두 참여
- 관리 방법 : 지점 내 문화 센터 공간 이용 및 강사 섭외
스트레스 해소 및 비만 관리
12~13시, 1시간 라인댄스 참여
- 결 과 : 스트레스 감소효과에 도움이 되었다 87% 답변

■ 실태 파악 (관리 시작 시점 : 2012년 결과)

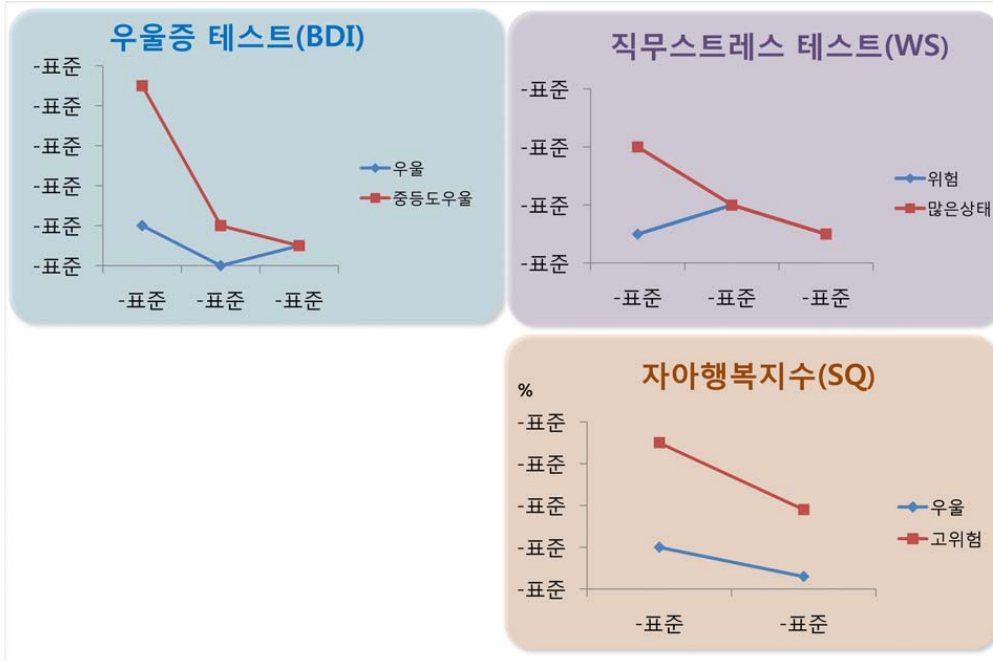
우울증 테스트(BDI) 직무스트레스 테스트(WS)

- ◆ 연 제 : 1회/연, 필요시
- ◆ 어디서 : 이랜드 의원(사내병원)
- ◆ 결 과 : BDI 40% (우울 4%, 중증도 우울 36%)
(2012년) WS 25% (위험 4%, 많은 상태 16%)
- ◆ 관 리 : 밀착 관리 상담
힐링 자조 모임 참여
심리 상담사 연결
EAP 연결
김량진 정신건강 의학과 연결

자아행복지수(SQ)

- ◆ 연 제 : 1회/연, 필요시
- ◆ 어디서 : 건강 증진실
- ◆ 결 과 : 45% (우울 10 % 고위험 35 %)
- ◆ 관 리 : 밀착 관리 상담
힐링 자조 모임 참여
웃음 치료 실시 (매주 1회)
김량진 정신건강 의학과 연결

3개년 우울 관리 결과 (2012년~2014년 현재)



별첨 - 우수사례

자살 시도 2회 우울증 심한 직원 케어 및 연계 자원 총 동원하여 직원의 안전을 찾게 되었고 우울증도 회복되어 가족이 있는 곳으로 발령 -> 현재 결혼 후 행복한 가정을 꾸리고 있음

시간대별 관리 사항

처한 상황		
1년 10개월전 순천점으로 발령 (경계로 인해 정직 후 원거리 발령)		나 힘들때는 언제든 간호사에게 연락 하거나 1577-0199 라는 서약서 사인 함
주위 친인척 및 친구 없음		격히 거부함
현재 미혼이고 여자친구 없음(혼자 거주하고 있음)		상황 알리고 대처법 상의함. (상황 메일 및 전화로 의사
킴스 내 팀원 부족 및 업무 과중으로 너무 힘들어 했으며 팀장님과 사이도 좋지않음		부터 메일 받음.(김연배이사님,원장님,소장님참조)
기쁜 인사 발령에 기대를 많이 했었으나 위 사람으로부터 "년 발령에서 제외됐다"		내 자기전 약부터 복용 시작 하였음. 약 복용 후 6~7시간
라는 말을 들었으며 2년간 있다가 다시 부트졌다(순천점 발령 나가 전) 라고 했는데 전혀 그런 사실에 대해 언급도 하지 않았다고 함		같은 개운하지 않고 기분도 아직 좋지 않다고 함. 연락 하라고 전함.
시간대별 보고		
오후 3시경	직원 순회 중 평소와 다르게 상백하여 수직해진 모습임	증진실 방문함)
	상담진행	하다가 눈물 나면서 자살 충동 느꼈다고 함. 킴스 지하 2
	여질전부터 기분 저하 증상 및 우울감 심하여 잠을 이루지 못한다고 함	층 정리 할 때 감정이 폭발한다고 함. (그 장소가 아무도
	어제는 1시간도 못잠	이 감정이 다문되도 아무도 나를 발견할 수 없기에 편한
	어제 1시간 이상 동행 출고 커터함으로 오른쪽 팔 20cm대 이상 찢려 상처 나 있음. 물리서는 목지 않겠구나 라는 생각에 내일부터는 할로 만들려 그어아	
	전다라는 생각을 했다고 함(킴스 안내대 사무실에서 자해함)	
	상담 후 상황이 시급하여 오후 5시경 순천 김향진 정신과 동행하여 의사 진	1. 듣고 함->속구경기관람 및 지점내 속구 권한
	료 받음(후회정신생남과 전화연락함.)	것을 권유했으나 강력히 거부함. 사적으로 만나는것은
	계속 감이나 있으면 좋겠다고 함	1 스트레스 받는것은 싫다고 함
	우울증 진단하여 약 4달분 처방 받고 8월 31일 병원 진료 예약함.	1하였으나 강력히 거부함
	- "나" 은 8월 31일 까지 내 몸을 해하지 않을것을 약속합니다.	1"요"라는 문자보냄 ->답없음
8월 27일	오후 4시경	
	오전 9시경	출근확인함
	4시 50분경 ~ 6시 상담함	
	아침약 먹지 않았다고 하여 규칙적인 약 복용 및 약의 효과에 대해 설명함	
	아직 우울 증상 여전함.	
	내일 아침 6시 30분 속구갈 예정이라고 함	

#별첨 - 감사편지

관심과 사랑으로 감기 같았던 “우울증 극복기”

■ 절망 그리고 눈물

원거리 발령... 낯선 곳으로 이사를 했습니다.
아는 사람 한 명 없는 그 곳에서 외로움은 사무치게 힘들었습니다. 몇 번의 인사이동의 기회를 놓치고 밀려오는 좌절감과 인원 부족으로 인한 업무 과중은 나를 절망하게 하였습니다.

이유 없이 눈물만 흐르고 하루 1시간도 잠을 이룰 수 없었던... 매일 매일이 진흙 밟을 걷는 느낌이었습니다.

■ 삶의 포기 그 가운데 만난 든든한 지원자

그런 상태에서 제 몸에 자해를 하게 되었습니다. 정신을 차리고 안되겠다 싶어 지점에 계시는 간호사님에게 도움을 청했습니다. 간호사님과의 상담을 한 직 후 간호사님은 저와 동행해 정신 건강 의학과를 갔습니다.

의사와 상담을 하고 약을 처방 받고...

간호사님에게 ‘다시는 몸을 해하지 않겠다’ 라는 각서를 쓰고 병원을 나섰습니다.

이후 한 차례 더 자해시도를 하였습니다. 새벽녘 간호사님에게 문자를 보내고 정신을 잃었습니다.

다음날 오전 부재중 전화 몇 십 건 간호사님으로부터 걸려온 전화였습니다.

예전에도 그러하였지만 이 사건을 계기로 간호사님을 더욱 믿게 되었습니다.

지속적인 간호사님과의 상담... 24시간 위험한 마음이 생기면 간호사님에게 연락을 취했고 언제나 ‘든든한 지지자’ 라고 생각이 되었습니다.

하루는 업무 도중 무작정 어딘가 뛰쳐 나가고 싶은 마음이 생겼습니다.

간호사님께 연락하여 학교 운동장에서 울면서 상담을 했고

그 때 간호사님이 저를 다시 업무로 복귀할 수 있도록 힘을 주셨던 기억이 납니다.



관심과 사랑으로 감기 같았던 나의 “우울증 극복기”

■ 관심과 사랑

간호사님 뿐만 아니라 지점장님과 본사 인사팀의 관심과 적극적인 지지를 받고 병가를 내어 가족이 있는 곳으로 가서 마음의 안정과 위안을 얻으며 지인을 만나고 즐겁게 지내려고 노력하자 우울증은 조금씩 회복 되었습니다.

늘 외롭고 혼자라는 생각에서 나를 진정으로 위하는 사람들이 있구나 라는 생각을 하게 되었던 시간이었습니

다. 그리고 마침내 가족이 있는 곳으로 발령이 나게 되었습니다. 따뜻한 가족의 테두리 안에서 더 이상 슬프고 외롭지 않았습니다.

현재는 결혼도 하고 행복한 가정을 꾸리고 있습니다.

■ 감사 그리고 파이팅!!

도움을 청한 순간부터 현재까지도 심적으로 큰 도움을 주시는 간호사님.

소식을 접하고 치료가 그 무엇보다도 우선시 되어야 하며 직원의 건강이 최우선이라며,

업무를 벗어나 치료에 전념 할 수 있도록 큰 배려와 격려를 해주신 지점장님.

치료를 도움이 되고 완치 될 수 있도록 가족이 있는 곳으로 보내주신 인사팀장님.

이 모든 분들이 큰 도움을 주셔서 지금의 제 자신이 있는 것 같습니다.

감사 드리고 또 감사 드립니다.

우울증!!!

숨기면 숨길수록 본인만 힘들어 집니다.

가까운 정신 건강 의학과를 찾아가 상담을 받아보시고,

그 또한 어렵다면 주저하지 마시고 지점의 건강 증진실 문을 두드려 보세요

새로운 세상으로 동행하여 드릴 간호사님이 기다리고 계실 겁니다.



■ 종합 계획

12월 말 그 해 평가에 근거하여 다음해 감정노동관리 + 건강증진활동 계획을 세우고 있음
[순천점 건강 증진실 운영 계획- time table 中]

항목	1분기			2분기			3분기			4분기		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
증진	금연사업											
	실패자 금연유도			금연관리			6개월 성공자 포상 및 관리					
	정서관리											
뇌 심혈관 질환 관리	연중 웃음치료, 명차 관리, 캠페인											
	그릴안, 고지혈증 관리 프로젝트 진행											
	비만사업											
건강검진	캠페인											
	비만 프로젝트 진행											
	건강검진											
예방	단체 검진 실시											
	예방접종											
	근골격계 질환관리											
유소견자 관리	4회 예방 교육 및 스트레칭 실시											
	2012년도 검진결과 상 유소견자 관리											
	2013년도 유소견자 관리											
보건교육	각 월마다 1회 실시 (10회 이상/1년)											
	현행											

건강 증진 활동

1. 금연관리
2. 비만관리
3. 운동관리
4. 영양관리
5. 질환관리
6. 뇌/심혈관 질환 예방관리
7. 근/골격계 질환 예방 관리

■ 건강 증진 활동

1. 금연 관리



5&6 금연교실
2&4 흡연예방 강사 자격증

자격증 No : KASH10-1009-0843
성명 : 박 유 리
주민등록번호 :
주소 :
위 사람은 서단법인 한국금연운동협의회에서 인정하는
5&6 금연교실, 2&4 흡연예방 강사 자격이 있음을 증명합니다.
한국금연운동협의회 회장 서 홍 관

09' 금연 전문 강사 자격증 취득
[발급기관: 한국금연운동협의회]

1 보건소연계



2 캠페인



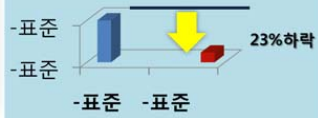
3 집체 교육



[결과]

30%의 직원이 흡연을 하였으나 3개년에 거쳐 23% 감소하여 현재 흡연률 7%임

흡연률



-표준 -표준 -표준

23%하락

■ 건강 증진 활동

2. 비만 관리

1 운동진척도게시



2 운동 + 식이 관리

배식 제로!

12년도 건강검진 상 BMI 25 이상이면서 현재도 BMI 25 이상 유지자는 직원

■ 프로그램 구성

순서	프로그램	시간	소요량
1	스트레칭	2분	
2	계단오르기(지하 1층 ~ 9층 : 총 10층) 3회 3회 부타 서서히 올림	15~25분	200~300kcal 이상
3	물리후르터 올림기	10분	60~70/140kcal

■ 식단 구성



3 간호사가 직접 도시락 제공

엔마크 다이어트 도시락

간호사가 식품 구입 및 조리하여 도시락 개개인에게 배달함.
1인당 78,000원의 식품 및 소모품 구매 비용이 들었음.

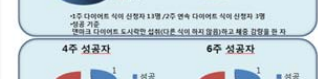


결과

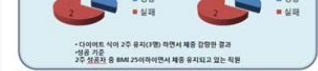
1주 성공자



2주 성공자



4주 성공자



6주 성공자



■ 건강 증진 활동

3. 운동 관리

① 헬스장 연계



② 건강계단걸기



③ 지점내 옥상 운동 공간 확보



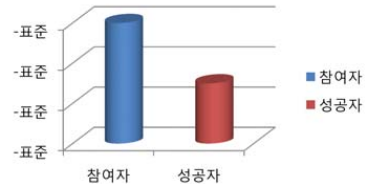
13년 초 비만 대상자 15명

- 임신 2명, 퇴사 2명, 발령으로 인한 이동 5명 = 최종 6명

- 성공자 3명 (50% 성공)

단계 전환 3명 성공
고도 비만 -> 중도비만 2명
중도 비만 -> 경도 비만 1명

비만결과



■ 건강 증진 활동

4. 영양 관리

저염식이 Saltz
우리들의 웰빙 (WELL BEING) 점심 식사

■ 식염을 많이 섭취하면 나트륨 이온이 체내에 과잉 축적되어 혈압을 상승시키기 때문에 고혈압, 뇌졸중, 심장질환 등의 원인이 된다.

■ 우리나라 사람들의 평균 염분 섭취량은 ?
소금 15~20g / 1일
건강한 성인의 경우 권장량 10g 이하
WHO의 권장량 5g / 1일 (송가락으로 반큰술 정도)

Program 개요

프로그래밍 취지

1. 31% 직원(49명)을 15명이 건강결과 상 고혈압, 고지혈증, 비만 진단 및 단계를 식이 조절 필요성에 대한 심각성을 인지함
2. 저염식사에 도전하여 저염식이 생활화
3. 직원들간의 친목 도모

계획

1. 1월 제1회 주요일 오전 10시 ~ 오후 1시 (9월 22일부터 시작)
2. 어디서 : 백화점 옥상
3. 누구 : 모든 직원 (여 직원은 무조건 참여)
4. 어떻게 : 저염식이, 웰빙 식사 도식화 준비

필요 물품

1. 그릇 (그릇을 만들 도구 필요함)
2. 도자리

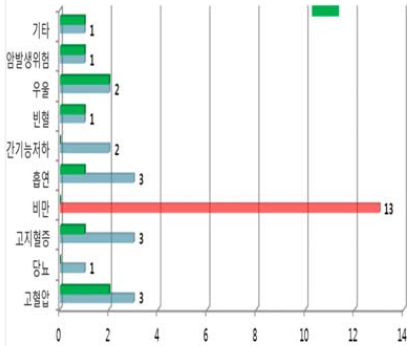
계획서 내 안내게시문



- 대상 : 스트레스로 폭식, 과식, 자극성 식사 습관을 갖은 여직원 대상
- 관리방법 : 저염식이 도시락 제공 (업체 연계)
저염식이에 대한 정보 제공 & 교육
- 결과 : 올바른 저염식이 인지, 음식 섭취 절제할 수 있다는 자신감 회복

■ 건강 증진 활동

5. 질환 관리 [1:1 밀착 관리]



1:1 맞춤 건강 관리 진행

건강검진 결과에 따른 1:1 맞춤 건강관리로 바인더용 건강기록부를 만들고 건강 활동 달력을 통해 생활습관 개선 중

■ 건강 증진 활동

6. 뇌/심혈관 질환 예방 관리

1 전직원 뇌심혈관 질환 발생 위험도 평가

번호	성명	콜레스테롤	혈압/관관질환	BMI/운동	흡연	가족력	관장	뇌심혈관질환 발생 위험도
49	이미영	213	109	64	24.8	×	×	정상군
50	김현주	179	102	74	18.6	×	×	정상군
51	정재섭	217	115	60	22.2	×	×	정상군

2 위험직업 메일 교육

당당님 작성 하신 설문지와 작년 건강검진 결과를 토대로 평가 결과 '저 위험군'에 해당 되었습니다.

위험군을 세 분류로 나누는데 그 중 1번째 위험군입니다.



진단결과입니다.

조심하세요!!

귀하의 뇌심혈관 질환 발생 위험도 평가 결과 '저 위험군'에 해당합니다.

귀하의 혈압은 '1도 고혈압(수축기혈압 140-159 또는 확장기혈압이 90-99)'에 해당합니다.
귀하는 6-12개월 동안 혈압에 대한 관측이 필요하며, 수축기혈압이 150mmHg 이상이거나 확장기혈압이 95mmHg 이상이면 병원에 가서서 약물치료를 받으셔야 합니다.
관측결과 혈압이 그보다 떨어지면 비약물치료(금연, 절주 등의 생활 습관개선 또는 꾸준한 운동)를 하면서 계속 관측하시며 됩니다.

뇌·심혈관계질환 예방 수칙

- 1 담배는 미연 없이 끊어라. 흡연자는 뇌심혈관계질환 발생률이 2~3배나 높다.
- 2 술은 주 3회 이하로 마셔라. 술 종류와 상관없이 매일 7잔 이상을 마시면 발병위험이 3배나 높아진다.
- 3 과체중을 주의하라. 비만은 혈중 지방과 콜레스테롤 농도를 높여 혈액순환을 방해한다.
- 4 주 3회 30분씩 규칙적으로 운동하라. 혈액순환과 혈관 탄력이 좋아진다. 비만 예방과 스트레스 해소에도 도움이 된다.
- 5 싱겁고 담백하게 식사를 해라. 과다한 소금 섭취는 혈압을 올린다. 콜레스테롤이 많은 육류도 피한다.
- 6 스트레스는 그때그때 풀어라. 스트레스는 심박수를 증가시키고 알츠하이머를 가속시켜 발병을 높인다.
- 7 혈압과 콜레스테롤 수치 변화를 주시하라. 40대 이상은 6개월에 한 번씩 혈압, 혈당, 콜레스테롤 수치를 체크한다.
- 8 만성 질환을 방지하지 마라. 고혈압, 당뇨, 심장질환, 고지혈증, 뇌혈관기형 환자는 반드시 적절한 치료를 유지해야 한다.
- 9 음주상한 시 3시간 내 병원으로 이송하라. 3시간 이내 병원에서 치료받아야 후유증을 최소화할 수 있다.
- 10 한 번 발병했던 환자는 재발 방지에 노력하라. 병력이 있는 환자는 5년 내 4명 중 1명이 재발한다.

3

게시판교육

감사합니다.

NC백화점 순천점 박유리 간호사

〈우수상〉

현대C&R

김혜진 과장



감정노동 종사자 건강보호 우수사례 요약문

사업장 현황	사업장명	현대씨앤알(주) 콜센터 사업본부		
	주 소	서울특별시영등포구 당산로 141 현대해상 강서사옥 3,8,9층		
	근로자수	(총 2,770)명 중 콜센터 종사자 (720)명	업종	서비스 / 고객콜센터 운영업무
	담당자명	김혜진	직책	과장

감정노동 우수사례 주요내용

- ▶ 감정노동 지원배경 및 성과
 - 지원배경: 상담직원의 업무스트레스 해소와 심리적 안정
 - 지원성과: 이직률 감소(2007년 38%→2013년 14%),
장기근속자 증가(2009년 30% →2013년 49%)
- ▶ 심리상담실 운영
 - 시설: 감정노동 지원 전문시설인 ‘행복쉼터’ 개소(2011. 6. 4), 연간 600회 상담
 - 인력: 심리상담 전문가 3명(직접 고용형태)
- ▶ 감정노동지원 프로그램
 - 채용: 콜센터 전용 인적성 검사(CATT)
 - 신입: MBTI를 활용한 조직활성화
 - 입사 6개월: 마음의 습관 바꾸기
 - 입사 6개월 이후: 1:1 심리상담, 스트레스 검사
- ▶ 콜센터 전용 인적성 검사
 - 정의: 콜센터에 필요한 심리적 역량을 검증하는 표준화된 인적성 검사
 - 활용: 채용단계 적합성 검증, 채용이후 심리적 역량 취약자 교육 및 코칭
- ▶ 감정노동 종사자 보호제도
 - 과잉민원(욕설/성희롱 등)으로부터 임직원 보호 단계별 응대프로세스 운영
 - 성희롱 상담은 차단버튼 활용, 악성민원으로부터 상담원 보호
- ▶ 감정노동 종사자 지원제도
 - 자기신고제도(연2회), 펀리더, 동료심리상담사, 임신부 휴식, 동호회 활동 지원
 - 스트레스 완화 교육 등 다각적인 제도적 장치 마련

현대C&R 감정노동 종사자 건강보호 사례



H 현대C&R

현대C&R 개요

현대해상화재보험 콜센터를 운영하고 있는 현대C&R(주)는 콜센터 운영/ HR 컨설팅/ 교육사업/ 자산 및 시설관리 등 전 업종 85개사를 대상으로 공공기관, 공항, 호텔, 병원, 업무용시설, 교육기관 등 다양한 고객사에 비즈니스 서비스를 제공하고 있습니다. 감정노동 종사의 업무스트레스 해소와 심리적 안정의 필요성을 깊이 인식하고 다양한 감정노동 지원 프로그램을 선제적으로 운영하고 있습니다.

- 일반개요**
- 기업명: 현대C&R(주)
 (Hyundai Consulting & Resources)
 - 소속: 현대해상화재보험(주) 100%자회사
 - 신용등급 AA-, 매출액 1,013억원

- 고객센터
보유현황**
- 전국적으로 700석 규모
 - 현대해상화재보험(주)
 - 고객센터(서울, 대전, 부산)

- 고객센터
사업분야**
- 고객센터 종합운영/관리
 - 마케팅 및 CRM 전략 지원
 - 품질관리 및 모니터링
 - 조직 인재양성 CS교육

고객센터 운영/관리

대상: 국내 선두 민영보험사 **H** 현대해상
 기간: 2007년 7월 ~ 현재
 규모: 260억원/638명(FY2010 계약기준)
 내용: 보험계약 상담, 지급/접수상담 등

운영성과

- ✓ 고객편의성 증대
- ✓ 서비스 품질 향상
- ✓ 인력관리 효율화



- 고객센터 서비스 품질지수 KSQI 4년연속 1위

현대C&R 개요

현대C&R(주)는 “고객의 성공과 함께하는 행복한 Service Creator”의 서비스 철학을 바탕으로 행복한 조직 문화 조성 및 근본적인 CS 마인드 제고를 할 수 있는 근무환경을 제공하고 노력합니다.

서비스 철학

- “고객의 성공과 함께하는 행복한 Service Creator”
- 서비스 핵심역량 강화, 품질 경영, 윤리경영, 행복한 조직 문화 조성

경영진의 열의

- 행복한 조직문화조성과 최고의 상담환경제공 전사적 지원 체계 마련
- 월 1회 고객센터 행사 참여 정례화

서비스 환경 조성 및 직원의식

- 체계적인 교육지원과 복리후생제공을 통한 근본적인 CS마인드 제고
- “7Heart-Service” 환경조성
 - 센스 있는 맞춤서비스, 진심이 담긴 감성서비스, 기본 좋은 서비스

현대C&R(주)의

윤리경영을 통한 사회적 공헌활동



[사랑의 연탄 나눔행사]



[봉사동호회 “나눔미” 활동]



[특거노인 돌봄미 활동]



[나눔장터 개최]

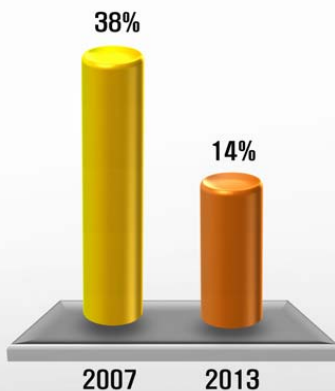


3

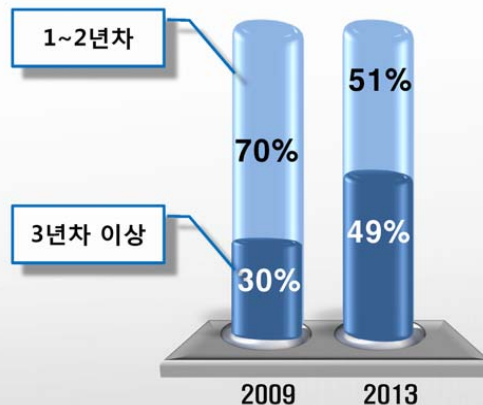
현대C&R의 변화

현대해상화재보험 콜센터를 운영하고 있는 현대C&R(주)는 감정노동 종사의 업무스트레스 해소와 심리적 안정의 필요성을 깊이 인식하고 다양한 감정노동 지원 프로그램을 선제적으로 운영하였습니다. 그 결과 이직률이 감소하고 장기근속자 비율은 증가하는 등 가시적인 성과를 도출하고 있습니다.

이직률



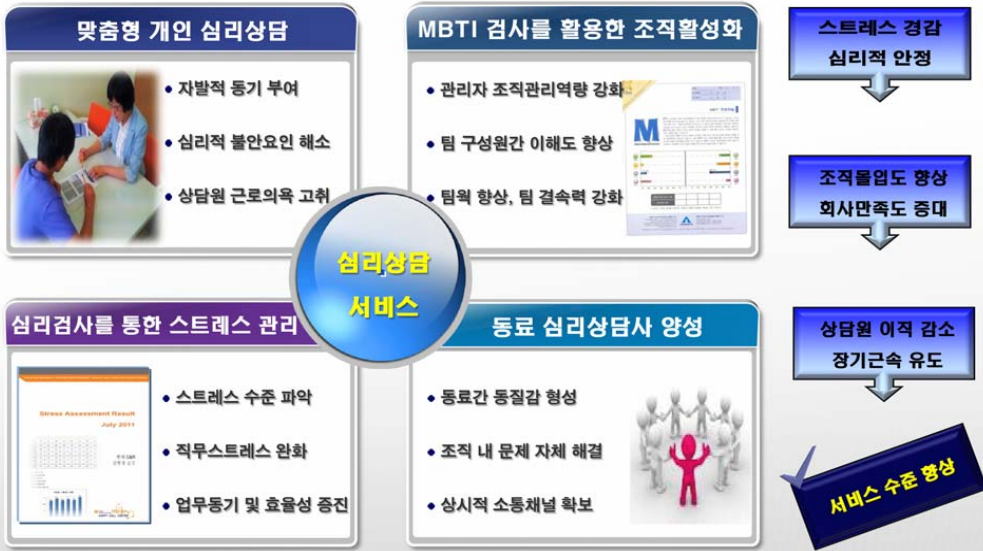
근속연수



4

현대C&R의 심리상담실 운영 현황

특히 감정노동종사자 건강 보호를 위해 심리상담 서비스를 제공하고 있으며, 심리상담서비스 제공을 통해 심리적 안정을 도모하고 있습니다.

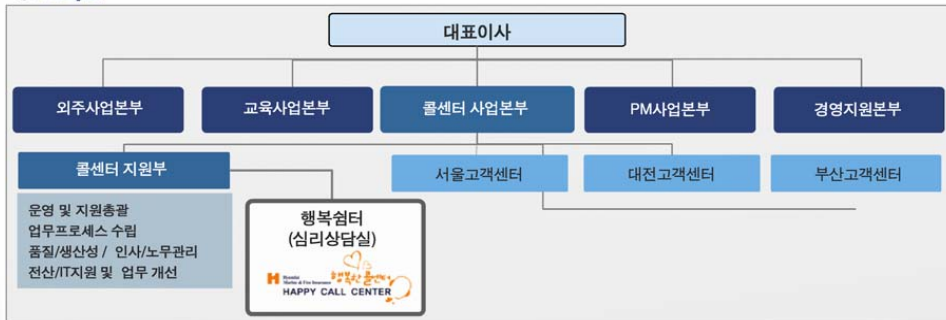


5

심리상담실 운영

현대C&R(주)의 행복센터(심리상담실)이 소속되어 있으며 상담심리사 3명이 상주하여 개인상담, MBTI 및 인 적성검사, 동료심리상담사 양성등의 활발한 심리상담 활동을 수행하고 있습니다.

○ 조직도



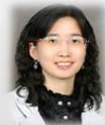
김유현(심리상담 전담)

(학력) 홍익대 석사 수료(상담심리 전공)
(경력/이력) 상담심리사 1급, 한신대 학생상담센터



김현정 실장(심리상담 총괄)

(학력) 홍익대 박사 (상담심리 전공)
(경력/이력) 상담심리사 1급 / 용인대 학생생활연구소
홍익대 취업진로지원센터



이혜현(EAP 개발지원 및 행정)

(학력) 홍익대 석사(상담심리사2급)
(경력/이력) 홍익대 학생상담실

6

심리상담실 운영

당사는 감정노동 종사자 지원을 전 방위적인 근로자 지원(EAP) 관점에서 접근하였습니다. 별도의 전문인력과 시설을 구성하여 직원 개인별 상황에 따른 맞춤형 지원을 제공하고 있습니다.

운영개요

명칭	개시일	인력	대 상	주요프로그램
행복센터	2011.6.14	심리상담 전문가 3명 (직접고용)	- 희망자 - 팀장 추천	- 1:1 심리상담(연간 600회), 스트레스 검사 - MBTI를 통한 조직활성화

○ 주요시설

심리상담실 전경



심리검사실



1:1 개인 심리상담실

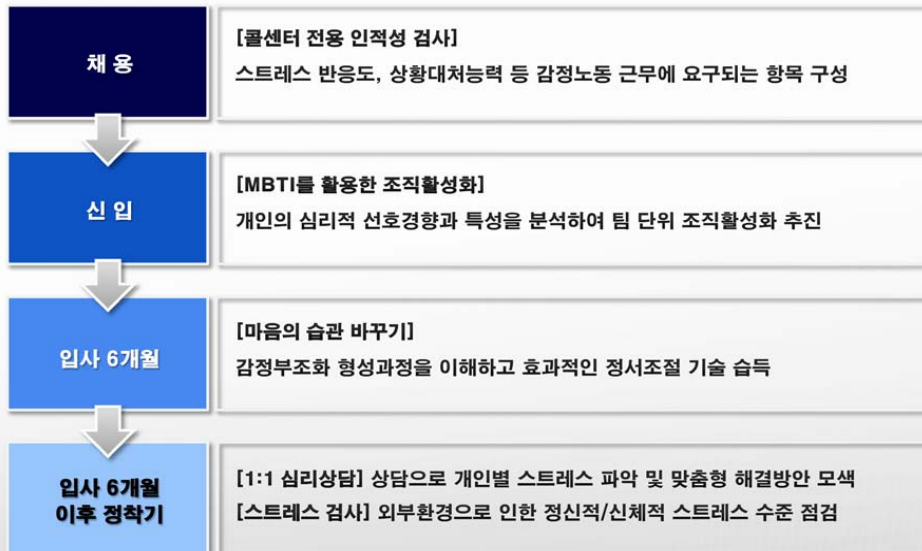


심리상담실 내부

7

감정노동 지원 프로그램

감정노동 종사자 지원이라는 구체적 목표아래 상시 제공하는 심리상담을 비롯 채용부터 장기근속에 이르는 단계별 감정노동 보호 프로그램을 체계적으로 운영하고 있습니다.



8

감정노동 지원 프로그램

감정노동 종사자 지원이라는 구체적 목표아래 상시 제공하는 심리상담을 비롯 채용부터 장기근속에 이르는 단계별 감정노동 보호 프로그램을 체계적으로 운영하고 있습니다.

채 용

[콜센터 전용 인적성 검사]

스트레스 반응도, 상황대처능력 등 감정노동 근무에 요구되는 항목 구성

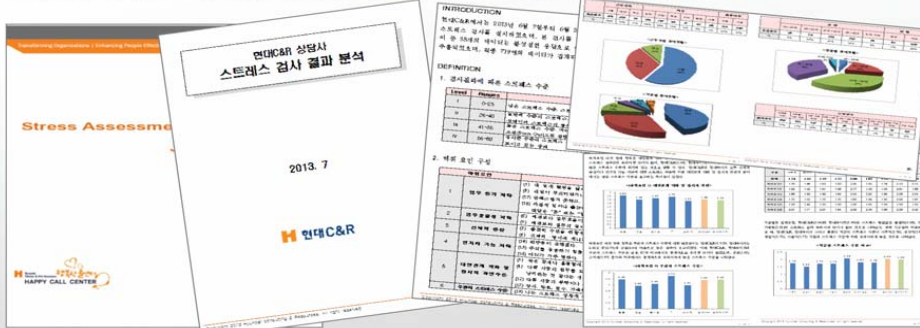
○ 스트레스 수준검사 시행

추진 목적: 심리적 장애 및 스트레스 유발요인 분석을 통한 지원방안 모색

주요 내용: 전반적인 스트레스 수준과 그 요인에 대한 심층적 검사 시행

시행 기간: '13. 6. 7~' 13. 6. 22 / 719명

기대 효과: 객관적 스트레스 수준 이해와 스트레스 요인제거 → 업무동기 및 효율성 증진



9

감정노동 지원 프로그램

감정노동 종사자 지원이라는 구체적 목표아래 상시 제공하는 심리상담을 비롯 채용부터 장기근속에 이르는 단계별 감정노동 보호 프로그램을 체계적으로 운영하고 있습니다.

신 입

[MBTI를 활용한 조직활성화]

개인의 심리적 선호경향과 특성을 분석하여 팀 단위 조직활성화 추진

MBTI 검사

각 지표 설명 및 그룹활동

조직특성 장단점 파악

종합요약 마무리

구분	참여자 수	시행 횟수	비고
2011년	118	9	
2012년	179	16	
2013년	171	12	
2014년	123	10	
합계	591	47	

10

감정노동 지원 프로그램

감정노동 종사자 지원이라는 구체적인 목표아래 상시 제공하는 심리상담을 비롯 채용부터 장기근속에 이르는 단계별 감정노동 보호 프로그램을 체계적으로 운영하고 있습니다.

입사 6개월

[마음의 습관 바꾸기]

감정부조화 형성과정을 이해하고 효과적인 정서조절 기술 습득

주제	활동목표	주요 활동내용
자기감정 인식	가. 프로그램의 이해 나. 자신의 감정 인식과 부정적 감정 해소	- 프로그램 소개 - 정서가 우리에게 미치는 영향 - 자기소개 - 감정목록 - 감정의 술(감정의 찌꺼기)
정서조절 학습방법	가. 자신의 정서조절 패턴 이해 나. 다양한 정서조절 방법 이해	- 스트레스 해소법(빙고게임) - 불쾌한 감정, 나의 대처방식 - 다양한 정서조절 방법 강의 - 나의 정서조절 방법 확인
대안적 사고 찾기	가. 적응적인 정서조절 방법 활용 나. 자동적 사고를 대안적 사고로	- 적응적 대처로 바뀌보기 - 감정의 원인과 과정 강의 - 나의 B찾기 - 대안적 사고 찾기
객관화 능력 향상	가. 고객과의 관계에서 객관화 능력을 향상시킨다. 나. 앞으로의 실천 다짐	- 거리 두기(관객모드) - 기대 낮추기 - 수용하기 - 이것만은 꼭! - 포트폴리오 수여

11

감정노동 지원 프로그램

감정노동 종사자 지원이라는 구체적인 목표아래 상시 제공하는 심리상담을 비롯 채용부터 장기근속에 이르는 단계별 감정노동 보호 프로그램을 체계적으로 운영하고 있습니다.

입사 6개월 이후 정착기

[1:1 심리상담] 상담으로 개인별 스트레스 파악 및 맞춤형 해결방안 모색

[스트레스 검사] 외부환경으로 인한 정신적/신체적 스트레스 수준 점검

○ 서비스 이용현황

구 분	업무관련	개인관련	합 계
인원(비율)	222명(33%)	450명(67%)	672명(100%)

○ 업무관련

	직무스트레스	직무갈등	퇴직	성과관리	전직/부서이동	기타	계
인원	180	8	10	2	2	20	222
비율	81.1%	3.6%	4.5%	0.9%	0.9%	9%	100%

○ 개인관련

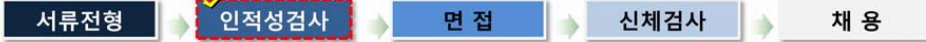
	개인성장	자녀양육	결혼생활	정신건강	대인관계	가족문제	기타	계
인원	76	128	52	53	69	62	10	450
비율	16.9%	28.4%	11.6%	11.8%	15.3%	13.8%	1.3%	100%

12

콜센터 전용 인적성 검사(Call center Aptitude Trait Test)

당사는 콜센터 필요역량과 감정적 특성을 추출하는 표준화된 인적성 검사를 업계 최초로 도입하였습니다. 채용과정에서 심리적 역량이 뛰어난 지원자를 선별하는 한편, 채용 후에도 종사자 개인의 특성을 고려하여 교육/훈련/코칭/제도개선 등 다방면에 걸쳐 감정노동 지원 활성화에 적용하고 있습니다.

검사절차



검사항목(9대분야 48개 문항)

감정(Emotion)	능력(Ability)	소통(Communication)
감정조절능력 심리적 균형능력 낙관성	업무성취지향 성실성 자기관리	관계형성능력 의사소통능력



인적성 검사 온라인 진행 화면

인적성 검사 결과 분석지

13

감정노동 종사자 보호 제도

당사는 임직원 신변보호 및 안심지원에 관한 지침을 마련하여 과잉민원으로부터 임직원을 적극 보호하고 정상적인 업무를 수행할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

악성민원 응대 프로세스

구 분	강성민원
대응 방법	1단계 < 상담원 > 악성민원 지속 시 상담불가 안내 - 성희롱의 경우 차단버튼을 활용 상담종료 및 ARS 자동연결
	2단계 < 팀장 > 상담내용 확인 후, 민원팀 이관여부 결정
	3단계 < 민원팀 > 이관된 고객 응대 후, 통화 불가 판단 시 종료 - CB 발생 보고 및 안심지원요청여부 협의
	<센터장> 보고 후 합의가능금액, 대응방향, 수사의뢰여부, 본사안심 지원요청 등을 조사실장, 센터장과 협의
해당 상담사 조치	휴식 및 심리상담으로 정신적 안정 조치

운영사례

[임직원 신변보호 및 안심지원에 관한 지침]
총칙 외(목적, 적용대상, 용어정의(블랙컨슈머 포함) 등 절차 및 업무분장 포함

[상담프로그램 내 성희롱 차단버튼]

14

감정노동 종사자 지원 제도

● 동료심리상담사(멘토)

○ 동료 심리상담사 프로그램

- 목 적: 자발적 역할모델인 동료 효과(Peer effects) 극대화
- 프로그램: 맞춤형 고칭스킬, 상담기법, 의사소통 기술 등



주 제	주요내용
동료 심리상담사 이해	동료 심리상담사 정의, 자격, 롤-모델로서 장단점 파악(실습)
상담기법 이해와 실습	관심 기울이기(실습), 경청하기(실습), 질문하기(실습)
대화전략 상담기법 적용	대화 기본모델, 고민해결 방법, 상담기법(실습)

17

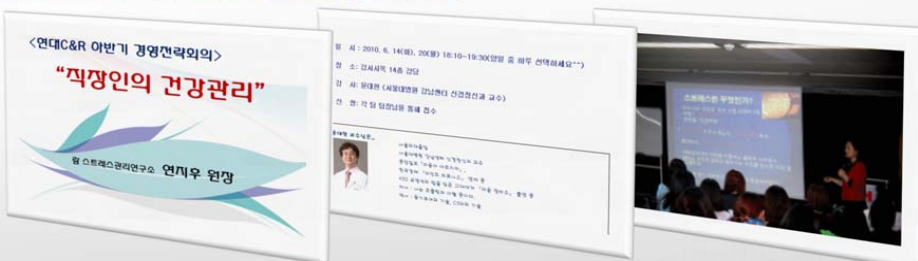
감정노동 종사자 지원 제도

● 스트레스 완화 교육 실시

○ 간단한 체조 동작 등 홈페이지 및 커뮤니티 게재



○ 스트레스 완화 및 건강관리 관련 외부교육 시행



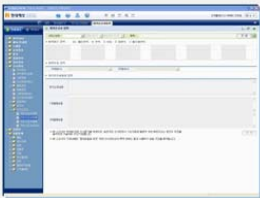
18

감정노동 종사자 지원 제도

건의 및 소통채널

가. 운영현황

○ 온-라인 형태의 시행중인 프로그램

구분	자기신고서	KMS내 사내제안제도	싸이 클럽 및 블로그
내용	 1) 상담사와 최상위 관리자와의 소통채널 2) 근무 만족도 조사에 활용도 높음	 1) 상하 소통 외에 수평적 관계의 소통이 원활 2) 제도개선, 불만, 시스템 등 다양한 분야에서의 의견수렴이 가능하며 월별 피드백이 이루어지고 있음	 1) 익명으로 의견을 제시할 수 있는 장점보유 2) 댓글 활용 등으로 원활한 의사소통이 가능함

○ 오프라인 형태의 시행중인 프로그램

- 대표팀장회의, 편-리더 간담회, 사내강사 및 멘토-간담회, 각 유관부서와의 협의체구성에 따른 업무 개선 및 건의사항 제시(월 1회) → 해당 건의사항에 대한 검토의견은 반드시 피드백 후, 공지
- 소통과 커뮤니케이션의 활성화를 위해 매년 콜센터 연보 발행 (콜센터 조직문화의 행사와 에세이, 여행기, 수상소감 등 게재)

19

마무리



현대C&R은 감정노동 지원이 행복한 조직문화 구축과 개인과 조직의 조화로운 동반성장을 위한 지름길을 주목하고 대표이사 이하 임직원 모두가 머리를 맞대 자율적으로 추진하고 있습니다.

특히 상담직원 개인의 스트레스 해소와 심리적 안정을 넘어 근로자지원프로그램(EAP)의 관점에서 다양한 지원 프로그램을 도입/운영하여 그 효과와 지속성을 극대화하고 있습니다.

현대C&R이 선도적으로 추진한 심리적 특성에 기반한 다채로운 감정노동 지원 프로그램이 현대C&R을 넘어 감정노동 사업장 전반에 널리 확산되기를 기대합니다.

20

감정노동 종사자 건강보호
우수사례 발표대회 이모저모



초대 합니다

감정노동 종사자
건강보호 우수사례
발표대회

2014. 11. 17.

감정노동자,

존중받아야 할
당신의
가족입니다.



감정노동자란 기업과 소비자를 연결하는
중요하고 전문적인 역할을 수행하는 직종으로
감정노동자들이 안전하고 편안한 환경에서
일할 수 있도록 하는 것은 기업과 소비자, 감정노동자
모두에게 이익이 되는 일입니다.



감정노동 관리 우수사업장
부스체 현장 [NH농협은행]



감정노동 관리 우수사업장
부스체 현장 [LG전자]



감정노동 관리 우수사업장
부스체험장 [현대 C&R]



감정노동 관련 방송 영상을 상영



감정노동 관리 우수사업장
부스체험장 [NC 순천점]



감정노동 관리 우수사업장
부스체험장 [디큐브백화점]



힐링프로그램 체험존



힐링프로그램 체험존



감정노동 관련 자료 전시



감정노동 관리 배너 등



심상정 국회의원 축하



안전보건공단 이사장
인사말

고용노동부 산업보건과
과장 축하





내 외빈 단체사진



우수사례 발표

우수사례 발표





대상
[LG전자, 디큐브 백화점]



최우수상
[하람 커뮤니티, NH농협은행]

우수상
[NC 순천점, 현대 C&R]





소비자단체상 수상사업장
기념촬영 [백화점 부문]

소비자단체상 수상사업장
기념촬영 [콜센터 부문]



우수사업장 기념촬영

2014

감정노동 종사자 건강보호 우수사례집

발 행 | 2014. 11. 30.

발행처 | 한국직업건강간호학회

발행인 | 정혜선

주 소 | 서울특별시 서초구 반포대로 222
가톨릭대학교 의과대학 예방의학교실

연락처 | 02-2258-7377

후 원 | 고용노동부, 안전보건공단

※이책의 내용을 무단 전재 및 복제를 금합니다.

