

발행처: 미래에셋대우 노동조합 발행인: 김용일 전화: 02-6977-6503 팩스: 0505-085-6503

※ "올타리"는 조합원들의 생존권과 근로조건을 지켜주고 올타리가 되어 주겠다는 노동조합 소식지 명칭

2021년 1/4분기 노사협의회 진행

- 일시 : 2021년 1월 26일(화) 15시
- 장소 : 센터원 20층 비전홀
- 근로자 대표 : 김용일 위원장, 신황용 수석부위원장, 신애경 부위원장, 양영석 사무국장
선경훈 조직국장, 이미경 복지국장
- 사용자 대표 : 이상걸 WM총괄, 민경부 경영지원부문대표, 이기상 인재혁신본부장
김도현 경영혁신팀장, 신현섭 인사팀장

2021년 1/4분기 노사협의회 안건

안건 1 | 고객센터 및 고객지원팀 채용확대

◎ 노동조합

현재 업무량이 폭발적인 상황인데 향후 업무량이 감소할 것으로 예상하여 채용 계획을 세울까 우려스럽고 거래대금이 줄어도 업무량은 크게 줄지 않을 것으로 판단된다. 직원의 이동 발령에도 여유가 없는 상태이고 고객센터는 현재 콜을 모두 소화하기 어려운 상황인데 이에 대한 대책이 있는가?

▶ 회사

그 간 채용을 추진해 온 것에 비해 성과가 더딘 편이다. 지점은 현재 4명 채용 완료, 3명 검토 중, 추가 10개 지점과 협의 중이며 퇴사자를 대상으로도 노력을 하고 있다. 고객센터는 1월 7명 채용 완료, 2월 4명 예정이다. 단시간 대규모 채용이 힘든 측면이 있어 속도를 내기 위해 현업과 계속 협의 하며 노력 중이다.

◎ 노동조합

고객지원팀은 타부문의 대고객업무 또한 담당하고 있다. 이런 부분을 고려하면 성과보수를 회사 전체의 성과에 따라 지급될 수 있도록 검토되어야 한다. 이런 부분을 반영하여 개선된 처우로 채용모집이 이루어져야 한다.

▶ 회사

실제 채용 시에는 경력 등에 따라 상향된 개별 계약이 이루어지고 있다. 이 점을 지원자들에게 더욱 어필할 수 있도록 공고할 계획이다.

◎ 노동조합

임신부에 대한 보호 정책이 소홀하다. 임신부는 유산 등의 위험에 노출될 수밖에 없는데 대책마련이 시급하다. 현재 임신부의 단축근로가 이루어지고 있는지부터 철저히 모니터링 해야 한다.

▶ 회사

코로나19 초기 대응 시 임신부 보호를 우선적으로 하였으며 임신부의 재택근무 및 단축근무에 대하여 인사가 현장에서 구체적인 확인도 하였다. 향후에도 중점적으로 살펴보겠다.

◎ 노동조합

고객지원팀장 승진제도는 직군전환의 확대, 처우개선, 동기부여, 직군간의 갈등해소 등을 전체적으로 고려한 것이다. 추후 전환 규모를 감안하여 대체 인력 충원에 대한 준비가 미리 필요할 것이다.

▶ 회사

필요 시 실용적으로 진행 할 것이며 WM과 논의하고 노동조합과 계속 의견 나누겠다.

안전 2

휴가 및 주52시간 초과근로

◎ 노동조합

인사 자료에 따르면 2020년도 연차 휴가 사용은 평균 9.2일이다. 그런데 보건휴가를 사용하지 않고 연차 휴가를 썼는지, 연차휴가 사용 후 출근을 했는지, 코로나로 인한 육아문제 등 특수성을 고려했는지 등 질적인 내용을 들여다 볼 필요가 있다. 휴가 사용에 대하여는 다시 자료를 요청하겠다.

▶ 회사

최근 3년간 보건휴가 사용률이 65%-73%-70%였다. 고객지원팀만 보면 77%-87%-86%였다. 20년에 다소 하락 했지만 연차휴가 사용이 증가한 부분과 더불어 코로나19라는 특수한 상황으로 재택근무가 많았고 공가도 637명에게 3,403일 부여한 상황에서 의미가 있다고 본다. WM 부문은 시장상황 때문에 전사 평균 보다 조금 떨어지나 그 차이가 크지 않다. 그럼에도 휴가사용률이 떨어지는 몇몇 조직들에 대하여는 조직장 안내 등의 방법을 통하여 독려하였다.

◎ 노동조합

작년 연차축진확대를 하였으나 불가피하게 못 쓴 직원들이 너무 많다. 미사용 연차에 대한 대책이 필요하다.

▶ 회사

아직 결정된 것은 없지만 미사용 연차에 대해 고민 중이다.

◎ 노동조합

주 52시간 관련제도의 검토가 필요하다. 초과근로 1일 3.5h 제한되는 부분 등에 대한 대책이 필요하다. 근로 환경과 관련하여서는 인사가 뒤에서 수습하는 모습이 아니라 반드시 인사가 주체가 되어 주관하여야 한다. 조합은 필요에 따라서는 내부감사 혹은 외부감사를 통해서라도 근로환경을 개선할 생각이다.

▶ 회사

제도 및 법규 준수 등에 대해서는 인사가 주관하고 있다. 일 단위가 아닌 주 단위 근로시간 관리(협조 문 활용)를 고민 중이다.

안전 3	페이퍼워크
------	-------

◎ 노동조합

페이퍼워크를 위한 주말 출근 등이 아직 만연하고 있다. 지점은 각 항목의 담당자를 선정하여 업무가 점점 더 가중되고 있고, 일부 관리자의 경우 성과가 좋다는 이유로 직원의 근로조건 관련 개선조치가 없는 것이 문제다.

▶ 회사

페이퍼워크는 전사적으로 줄어나가고 있다. 특정부서에서 일어나고 있는 과도한 페이퍼워크에 대해서는 파악 후 개선 방법을 찾겠다. 또한 페이퍼워크의 필요성에 대해 관리자들마다 성향이 다른 부분이 있다. 일부 관리자가 본인의 이익만을 위해서 행동했다고 보지는 않으나 분명 변화를 위해 다양한 경로로 개선을 노력하겠다.

안전 4	고객센터 내 평가제도 및 고객솔루션센터
------	-----------------------

◎ 노동조합

고객센터 CS상담직에 대한 평가(이석시간, 통화 콜 수 등)가 너무 과도한 면이 있다. 현 시장 상황에 적합한 근본적인 해결책은 없고 직원에게 의무만 강요하고 있다. 고객센터 내 일부 직원들의 경우 정확한 업무 롤과 평가 기준이 없다고 판단하고 있는데 부서원들의 생각과 인사의 생각이 다른 거 같다. 또한 센터 내 임피대상자의 고과 평가 부분 역시 공정하지 못하다.

▶ 회사

조직평가가 이루어지는 것에 준해 평가되어지고 있다. 부문평가가 나쁘면 직원들 고과에 영향을 줄 수 밖에 없다. 단, 평가의 잣대가 공정하지 않은 부분이 있다면 개선해 나가겠다. 고객센터 내 업무률과 평가 방법에 대해 해당 부서와 논의하겠다.

◎ 노동조합

고객솔루션센터 관련 처음 부서신설배경은 대면영업이 어렵고 번 아웃된 직원에게 기회를 주고, 비대면의 활성화, 새로운 IT서비스 테스트, MASS연계수익창출을 목표로 하였고 타 조직과 차별이 없는 걸 전제로 젊은 직원도 뽑았다. 하지만 2차 직원을 충원하면서 선발과정부터 문제가 노출되기 시작했고 전직자프로그램 대상자 선정 과정, 성과급 관련해서 문제점이 나타났다. 부서의 역할 등 정확한 메시지를 줄 필요가 있다.

▶ 회사

전직프로그램 관련하여 기존 본인 의지가 있는 직원 위주 면담 요청이 많았다. 또한 고객솔루션에서 회사 내 다양한 조직으로 발령도 많이 이루어지고 있다.

안건 5	기타안건
------	------

◎ 노동조합

입식 체온측정기 전 지점 설치, 고객지원팀 헤드셋 지급 등을 검토 바란다. 코로나19로 인해 장기근속 휴가 연장 방안에 대하여도 검토가 필요하다. 점심도시락 회사 비용의 사용은 조직별로 사용편차가 큰데 지점비용으로 할 수 있게 해야 한다.

▶ 회사

체온측정기계 및 헤드셋 도입 검토하겠다. 장기근속휴가 기한(~21.2.5)은 아직 남아있으나 긍정적으로 검토하겠다. 거리두기 2.5단계까지는 경영혁신과의 협의를 통해 점심시간 자리에서 도시락을 안내하였다.

◎ 노동조합

업무시간을 일시적으로 특정업무에 한해 3시 반으로 조정하였으면 한다. IPTV 방송 등을 통해 일과 가정의 양립, 가족 돌봄 휴가 등의 제도 활용에 대한 홍보가 필요하다. 미혼도 활용할 수 있도록 해야 한다. IPTV 방송은 7시 50분이 아닌 8시에 하였으면 한다. PC, 서버 등의 증설, 기타 비품의 보급이 너무 신중하다 보니 현장에서는 느리다고 판단한다.

▶ 회사

홍보는 시기나 방법적으로 자연스러운 방법을 찾겠다. 부족한 부분과 모자란 부분이 있다면 분명 노력하겠다.

◎ 노동조합

과외에도 불구하고 일부 관리자를 성과 때문에 안고 간다는 모습으로 비춰지지 않아야 한다. 근로환경과 휴가사용 등의 결과를 KPI에 넣었으면 한다. 당사가 ESG평가에서 높은 평가를 받았는데 가족 친화 경영에도 많은 관심을 가져야한다.

▶ 회사

조직장 선발 시 성과만 보지 않으며 평판, 리더십 등을 충분히 고려하였다. 어떤 면에서는 성과보다 평판을 더 중요하게 여기기도 했다.

총 평

이번 노사 협의회는 회사 방역지침을 준수하면서 약 2시간 가량 진행되었습니다. 노동조합은 최근 일어나고 있는 인력채용문제, 휴가사용문제, 주52시간 근로제, 페이퍼워크, 투명한 성과급 배분 요구 등 여러 문제에 대해서 회사와 대화를 나누었습니다. 모든 문제에 대해서 개선하겠다는 것은 확인했으나 실질적으로 개선되고 있는지 여부는 현장 모니터링을 통해서 노동조합이 직접 확인할 것이며, 미흡한 부분에 있어서는 조기에 개선될 수 있도록 모든 조치를 강구할 것입니다. 또한 노사협의회가 끝나고 이후 논의된 부분이 있어서 간략히 언급 드리겠습니다.

PC노후화 관련해서는 지점 내 기준 성능 이하의 PC는 3월내에 교체 완료, IPTV로 진행되는 모닝미팅은 8시부터 방송을 하겠다는 답변을 받았습니다. 또한 장기근속포상휴가사용기한은 현행 2021.02.05에서 2021.06.30.으로 연장되었습니다. 또한 업무시간단축과 관련해서는 직원 충원이 충분히 이루어질 때까지 WM과 상의하겠다는 답변을 받았습니다. 또한 가족 돌봄 휴가 홍보와 활용에 관해서는 HR제도 안내 등을 통해 자연스럽게 홍보할 수 있는 방법을 찾아보겠다는 답변을 받았습니다. 또한 점심식대 관련하여 2.5단계 하에서 도시락을 시켜 먹어야 하는 부서는 비용처리 중이며 요청이 오면 예산내에서 비용처리 할 수 있도록 하겠다는 답변을 받았습니다. 또한 고객센터 내 인력문제와 평가방식 관련 사항은 2월 중에 인사팀, 고객케어본부, 노동조합이 논의하겠다는 답변을 받았습니다.