

3월 고충 리포트

이달의 고충Story

미국과 캐나다의 대학교 연구진이 한국 100대 상장기업을 대상으로 기업의 소셜미디어 대응이 기업의 재무적 성과에 어떠한 영향을 미치는지 연구했는데요. 재미난 결과가 나왔습니다. 연구 결과에 따르면 고객이 기업의 소셜미디어에 올린 부정적인 메시지에 대해 신속하게 답변할 경우 기업의 재무적 성과가 향상되었다고 합니다.



Good? Bad! 고객불만



반면 소셜미디어를 통해 기업의 홍보나 소비자의 우호적 메시지에 대한 빠른 답변은 의외로 재무적 성과에 크게 영향을 미치지 못했다고 하네요. 회사 내부로 시선을 돌려보면 직원 고충처리도 이와 마찬가지로 생각됩니다. 고충사항을 관심있게 들어주고 제때 해결해준다면 직원들의 성과도 올라가지 않을까요? 고충처리위원님들의 적극적인 활동을 기대하며 3월 고충리포트로 안내하겠습니다.

알아두면 좋은 화상회의 Tip 5가지

코로나19로 인해 화상회의가 소통의 주요한 채널로 정착되고 있습니다. 토론의 몰입도를 높이고 참가자들이 안정감 있게 토론에 임할 수 있도록 화상회의시 알아 두시면 좋은 Tip들을 안내 드립니다.

1. 정면에 창문 또는 조명을 배치하여 부드럽고 따뜻한 이미지 연출

뒤쪽이나 측면 한쪽에만 빛이 있으면 얼굴에 그늘이 생겨 우울해 보인답니다.

2. 스크린이 아닌 카메라에 시선을 맞추기

스크린 안의 토론참가자를 응시하면 의도치 않게 딴 곳을 보는 것처럼 보여질 수 있습니다.

3. 제스처 등을 취할 때 손과 팔이 화면 안에 들어올 수 있도록 카메라와 적당한 거리 유지

적절한 제스처는 몰입·강조·분위기전환에 효과적이는데, 손과 팔이 화면을 벗어나면 무용지물이에요.

4. 가급적 중간 밝기 정도의 민 무늬 옷이 적당

가는 줄 또는 체크 패턴의 옷은 화면이 일그러지는 것 처럼 보이게 해 집중도를 떨어뜨려요.

5. 단순하고 무난한 배경 권장

번잡한 배경은 인물 보다 배경에 신경을 쓰게 만들어 주의를 분산시킬 수 있습니다

3월의 고충 키워드 「자녀 교육」

새 학기 시즌을 맞아 자녀의 입학·개학·진학에 관한 직원 분들의 관심이 많습니다. 「고등학교 자녀 학자금」, 「자녀교육보조비」 등 직원 분들이 시의 적절한 지원을 받을 수 있도록 신경 써 주세요

자녀 교육 관련 주요 문의 사례

자녀교육 보조비

Q 미취학 자녀도 교육 비용 지원을 받을 수 있을까요?

A 직원의 자녀 교육기회 확대 및 경제적 부담을 완화하기 위해 만 5~15세 자녀를 둔 직원 대상으로 연 60만원의 자녀교육보조비를 지원하고 있습니다.

자녀 학자금

Q 아들이 고등학교에 진학하는데 학자금 지원이 되는지 궁금합니다.

A 입학금, 수업료, 학교운영지원비 실제 납입액(장학금 제외) 대상으로 자녀수 제한 없이 자녀당 분기별 최대 80만원 지원 됩니다. (사립기준)

대학 장학금

Q 대학교에 취학 중인 자녀의 교육비는 얼마까지 지원이 되나요?

A 직원 1인 최대 16학기 내, 자녀 1인당 최대 8학기의 수업료(등록금)로 표기된 납입금액의 75%가 지원됩니다.

가족돌봄 휴가

Q 가족돌봄휴가를 자녀 양육사유로도 사용 가능한가요?

A 가족돌봄휴가의 가족범위는 조부모, 부모, 배우자, 배우자의 부모, 자녀, 손자녀이며 연간 최대 10일, 일단위로 분할사용 가능합니다.

2월의 주요고충 개선사례

복무 시스템

Q. 복무 신청시 결재 승인까지 완료했는데 복무상태 반영까지 시간이 많이 걸려요.

A. 복무처리는 여러 시스템을 거칩니다. 방대한 데이터가 처리되어 과거에는 4시간 이상 걸리던 반영시간을 시스템 개선을 통해 빠른 경우 30분까지 줄였습니다. 향후 복무처리 관련 시스템 반영 속도를 지속적으로 높여갈 계획입니다.

BPM 시스템

Q. BPM 내 '처리할 업무'에 알 수 없는 이유로 삭제되지 않는 업무가 생겨 신경 쓰여요.

A. ERP가 BPM과 연동되는 과정에서 발생한 에러로 BPM 시스템을 운영하는 부서에서 조치 완료하였습니다. 아직까지는 드물게 발생하는 에러이므로 관련 현상을 모니터링 수준에서 관리하고 있으나 자주 발생할 시 근본적인 해결 솔루션을 마련한 예정입니다.

3월의 People

KT노동조합 본사지방본부 위원장



고충처리위원님들께 인사 말씀 부탁드립니다.

존경하는 고충처리위원 여러분 안녕하십니까. KT 노동조합 본사지방본부 위원장 노일철입니다. 직원 고충 해소의 최일선에 계신 고충처리위원 분들께 언제나 감사 드립니다. 저 또한 같은 역할을 수행하였기에 고충처리위원 분들의 노고를 충분히 짐작하고 있습니다. 앞으로도 여러분들과 함께 우리 일터를 직원들이 일하고 싶은 곳으로 만드는데 최선을 다하겠습니다.

고충처리에 대한 평소 생각은?

고충처리는 거창한 것이 아니라고 생각합니다. 단순 궁금증 해소, 사소한 불편 등 일터에서 접할 수 있는 아주 작은 것이라도 이것이 해결되었을 때 느끼는 직원들의 만족감은 절대 작지 않습니다. 저는 티끌 같은 불편이라도 놓치지 않고 이를 귀담아 들어 해결하려고 노력하는 것이 고충처리에서 가장 중요한 부분이라 생각합니다.

고충처리 활성화를 위해 어떤 노력들이 필요하다고 생각하시나요?

우리 KT는 노사공동으로 고충처리 채널을 운영하고 있으며, 온라인과 오프라인, 중앙과 지역을 아우르는 독창적인 고충처리 시스템을 갖추어 왔습니다. 직원들이 이처럼 준비된 고충처리 시스템을 마음껏 이용할 수 있도록 우리 고충처리위원 분들이 앞장서서 고충처리 시스템을 홍보하고, 고충해결에 솔선수범하며, 고충처리 결과에 대해서는 직원들에게 적극 피드백하는 노력이 필요하다고 생각합니다.

고충처리위원으로 활동하시면서 가장 기억에 남는 사례가 있다면 어떤 것이 있을까요?

모바일 Kate 마비서를 통해 수련관을 신청할 수 있는 시스템을 마련한 경험이 기억에 남습니다. 이 기능이 생기면서 직원들이 집에서 가족과 함께 모바일 Kate를 보면서 휴가 계획을 세울 수 있게 되었지요. 작은 변화였지만 직원들에게 의미있는 만족감을 주었다는 점에서 평소 제가 중요하게 생각하는 고충처리의 가치가 녹아든 사례가 아닌가 합니다.

앞으로의 각오에 대해서 한 말씀 부탁드립니다.

직원들의 불편사항을 발굴하고 이를 제때 해결하는 것은 고충처리위원 본연의 역할입니다. 저 또한 본사지방본부에서 일어나는 각양각색의 고충을 지부장님들과 꼼꼼히 살피고 회사 고충처리위원님들과 적극 협업해서 우리 직원들이 최상의 일터에서 즐겁게 일할 수 있도록 제 본분을 다하겠습니다.

Enterprise부문 고충지원담당

간단한 자기소개와 인사 말씀 부탁드립니다.

Enterprise서비스DX본부 커뮤니케이션플랫폼사업담당 서비스DX기획팀에서 본부 내 다양한 운영 업무를 하고 있는 한승채 대리입니다. 올해부터 Enterprise서비스DX본부 고충지원담당 업무를 맡아 해오고 있습니다.

고충지원담당자의 역할은 무엇이라고 생각하시나요?

본부 내 임직원 분들이 근무 하시면서 사소한 것부터 큰 불편함까지 다양한 불편이 생길 수 있는데, 이런 사항들을 소통하는 채널이 되어 애로사항에 대해 고민하고 개선하여 더 나은 회사를 만드는 역할이라고 생각합니다.

고충지원담당으로서 가장 기억에 남는 경험은 무엇인가요?

올해 처음으로 고충지원담당을 맡게 되어 아직까지 뚜렷한 성과는 없습니다. 하지만 향후 직원들과 적극적으로 소통하고 다양한 고충들을 발굴해서, 더 나은 조직을 만들고 동료들이 더 즐겁게 일할 수 있는 환경을 조성할 수 있도록 맡은 바 최선을 다하겠습니다.

고충처리위원들에게 바라는 점이 있다면 말씀해 주세요.

고충 해결을 위해서는 단순 조치 외에도 구조적인 개선 등 상위 단계 의사결정이 필요한 부분도 적지 않을 것이라고 생각합니다. 쉽지 않겠지만 이런 부분에 대해서도 많은 관심을 가져주시고 챙겨 주셨으면 좋겠습니다.

