"삼성생명·SKT 광주 콜센터 서비스 굿"

능률협회컨설팅, 6년연속 서비스 우수 평가

광주시도 적극 지원 … 콜센터 메카 자리매김

광주에 위치한 삼성생명 콜센터와 SK텔레콤 콜센터가 6년 연속 콜센터 서비스 우수 업체로 선정되는 등 상담 품질이 월등히 뛰어난 것으로 나타나 광주가 '콜센터 메카'로 확실히 자리매김했다는 평가를 받고 있다.

한국능률협회컨설팅(KMAC)은 25일 "31개 산업군 179개 기업 콜센터를 대상으로 평가한 결과, 모두 95개 기업의 콜센터 부문 서비스품질지수(KSQI)가 90점을 넘어 우수 콜센터로 뽑혔다"고 밝혔다.

특히 삼성생명과 SK텔레콤 콜센터의 경우 능률협회컨설팅의 조사가 시작된 지난 2004년 이후 6년째 지수가 90점 이상을 유지해 국내 콜센터를 정착시키고 이끌어가고 있다는 평가를 받았다.

이번 조사는 오전·점심·오후 시간대별, 요일별로 전문 모니터 요원이 시나리오에 따라 고객 입장에서 직접 콜센터에 전화를 걸어 문의하고 서비스를 평가하는 방식으로 이뤄졌는데, 이들 기업 콜센터는 업무능력, 고객맞이 등에서 서비스 품질이 높은 것으로 조사됐다.

삼성생명 콜센터는 광주시 중흥동에 350명의 상담원을 두고 고객의 각종 문의나 불만 사항 등에 응대하고 있으며, SK텔레콤은 광산구 우산동과 북구 신안동에 각각 370석, 300석의 콜센터를 운영하고 있다.

이들 콜센터는 광주에서 고품질 서비스가 가능한 이유로 ▲고학력의 인재가 풍부하게 공급되고 ▲다른 도시에 비해 이직률이 낮으며 ▲콜센터에 대한 보조금 지원 등 광주시의 집중적인 지원을 들고 있다.

광주의 콜센터 환경은 '콜센터 메카'를 자칭할 만큼 특별하다. 광주시가 지난 2004년부터 콜센터를 집중 유치하면서 최고 50억원까지 보조금을 지원하도록 조례를 제정·운영하고 있고, 광주여대· 송원대·광주여상·송원여상 등은 관련 학과를 개설해 매년 380여명의 전문 인력을 배출하고 있다. 전남대도 국내 유일의 콜센터 연구기관인 '한국콜센터산업정보연구소'를 열어 학문적인 뒷받침을 하고 있다.

SK텔레콤 콜센터 김영진 팀장은 "광주 거주 20~30대 여성들은 표준어 구사 능력이 뛰어난데다 설득력이 탁월하고, 전문 지식에 대한 이해도가 높다"며 "지자체의 적극적인 지원과 어울려 질 높은 서비스가 가능하다"고 말했다.

광주에는 31개사의 콜센터가 있으며, 모두 6천여명을 고용하고 있다.

/김지을기자 dok2000@kwangju.co.kr

기아차 "해외자원봉사자 모집합니다"

기아차는 다음달 10일까지 전국 대학생과 대학원생을 대상으로 세계 각국에서 환경보호와 문화교류 활동을 펼치는 '워크캠프'(Work Camp)참가자 40명을 선발한다. 4월 10일까지 펀키아 홈페이지(www.funkia.kr)에서 신청하면 된다. 사진은 지난해 참여 대학생들이 스위스 체험 프로그램에서 현지 대학생들과 활동하고 있는 모습.

〈기아차 제공〉

광주·전남 땅값 무안만 소폭 상승

전국 땅값이 4개월 연속 하락하는 와중에도 무안 땅값이 광주·전남에선 유일하게 올랐다. 기업도시에 대한 기대감 때문이다.

국토해양부는 25일 지난달 전국 땅값이 0.35% 떨어져 지난해 11월 이후 4개월째 하락세가 이어졌다고 밝혔다.

광주(-0.14%), 전남(-0.10%) 등 전국 16개 시·도의 땅값이 떨어졌고, 249개 시·군·구 중에서는 무안(0.006%), 울산 울주(0.03%) 등 2곳은 소폭 상승했다.

광주의 경우 서구(-0.28%)의 하락폭이 가장 컸고, 남구(-0.18%), 동구(-0.14%), 광산구(-0.10%), 북구(-0.08%) 등의 순으로 하락했다.

전남에서는 순천(-0.19%), 나주(-0.15%) 등의 하락세가 두드러졌다.

/김지을기자 dok2000@kwangju.co.kr

롯데쇼핑, 다우존스 지속가능성 지수 편입

롯데쇼핑은 지난달 28일 신설된 다우존스 지속가능성 지수 아시아태평양 부문에 국내 유통업계 최초로 등재됐다고 25일 밝혔다.

다우존스 지속가능성 지수(DJSI : Dow Jones Sustainability Indexes)는 시가총액 상위 기업들 중 경영을 우수하게 수행하고 있는 기업을 선별해 등재하는 것으로, 경제성(지배구조, 기업위상, 이해관계자관리)과 환경성(환경경영 실천성과), 사회성(지역사회공헌, HR, 공정거래 등) 등의 내용을 평가해 반영한다.

/연합뉴스

의사능력 결여 된 피보험자

지정 대리인이 보험금 청구

오는 5월부터 보험 가입자가 직접 보험금을 청구하기 어려운 상황일 때 미리 지정한 대리인이 보험금을 수령할 수 있도록 하는 지정 대리청구인 제도가 전면 확대된다.

금융감독원은 25일 피보험자 겸 수익자가 식물인간 상태 등으로 의사능력이 결여되거나 중대한 질병에 걸린 경우 대리인이 보험금을 청구할 수 있도록 상해 및 질병보험약관을 변경키로 했다고 밝혔다.

현재 지정 대리청구인제도는 생보사의 여명급부특약과 손보사의 선지급서비스 특약 등 일부 보험계약에서만 적용되고 있다.

보험사는 가입자가 지정한 대리청구인에게 보험금을 지급했을 경우 가입자 본인이 의사능력을 회복해 보험금을 재청구하더라도 지급의무가 없다.

금감원은 근재보험 사용자배상책임담보 특약에서 위법 고용 근로자에 대해서도 업무상 재해를 보상하도록 규정해 불법 체류 외국인 근로자도 근재보험의 배상을 받을 수 있도록 했다.

주유사고 발생시 주유소가 가입한 손보사의 보상책임도 명확해진다. 주유소의 착오로 경유차량에 휘발유를 주입해 사고가 발생할 경우 손보사가 주유소에 해당 손해를 보상하도록 했다.

/연합뉴스

저축銀 가계대출 프리워크아웃

〈사전 채무재조정〉

광주·전남 5억 이하 빚 대상…이르면 내달 시행

저축은행들이 다음달부터 가계대출자들에 대해 자체적인 프리워크아웃(사전 채무재조정)을 시행한다.

25일 광주·전남지역 저축은행들에 따르면 저축은행에 5억원 이하의 빚을 진 개인채무자를 대상으로 이르면 다음달부터 프리워크아웃을 실시한다. 이는 다음달 13일부터 시행되는 다중채무자에 대한 금융권의 개인 프리워크아웃과는 별도로 진행된다.

지원 대상자는 부동산 가격 하락으로 담보가치가 크게 떨어졌거나 실직 등으로 소득이 급감한 자, 타 금융회사 신용관리 대상으로 등재된 자 등이다. 또 개별 대상자 선정은 해당 저축은행의 판단으로 선별된다.

프리워크아웃 대상자로 선정된 채무자는 이자감면, 금리인하, 장기대출 전환, 만기연장 등의 혜택을 받는 한편, 원금 감면은 받을 수 없고 채무조정 후 원금이나 이자를 연속 3회 이상 미납할 경우 프리워크아웃 대상에서 제외된다.

광주 D저축은행 관계자는 "아직 저축은행연합회로부터 구체적인 공문은 받지 않았지만 프리워크아웃 시행에 대비해 대상자 선정에 대한 가이드라인을 마련하고 있다"고 말했다.

/장필수기자 bungy@kwangju.co.kr

C&重 파산신청 기각

오늘부터 주식거래 재개

C&중공업의 채권회사 중 한 곳이 제기한 파산신청이 기각됐다.

광주지법 민사10부(부장판사 이한주)는 25일 C&중공업의 채권자인 한국허치슨터미널이 C&중공업을 상대로 낸 파산신청에 대해 기각결정을 내렸다.

재판부는 결정문에서 "C&중공업의 부채 총액이 자산 총액을 초과한다는 신청인의 주장을 인정할 자료가 없고, 오히려 C&중공업의 재무제표상으로는 자산이 채무를 초과하고 있다"고 밝혔다.

한국허치슨터미널은 지난달 20일 "C&중공업의 총 자산은 4천473억원에 불과한데 총 부채가 5천285억원에 이르러 채무초과 상태인 점 등 채무자에게 파산 원인이 있다"며 법원에 파산신청을 했다.

채권자의 파산신청 제기로 정지된 C&중공업의 주권매매 거래가 26일부터 재개될 전망이다.

/최경호기자 choice@kwangju.co.kr