

광주 고객센터 유치로 일자리 ‘쑥쑥’

44개社 60개 센터에 상담사 9428명
유치노력·인재양성...관학 협업 성과

광주가 기업의 대고객 마케팅 첨병 역할을 톡톡히 하고 있다. 상품과 서비스에 관한 문의·판매 등 기업의 각종 커뮤니케이션 기능을 최일선에서 담당하는 고객센터의 메카로 성장하고 있는 것이다.

광주시도 청정무공해 지식서비스 산업이자 신규 일자리 창출 효과가 뛰어난 고객센터 유치를 공을 들이고 있다. 또 우수 여성인력 양성과 육아·보육시설 마련, 후생복지 개선 등 고객센터산업 육성에 힘쓰고 있다.

16일 광주시와 전남대 고객센터 산업연구소에 따르면 11월 말 현재 광주지역에는 44개 사, 60개 센터에서 9428명의 상담사가 일하고 있다. 지난 2010년 7월 43개 센터, 7245명에서 2년여 만에 17개 센터, 2183명이 증가했다. 시는 오는 2014년까지 2500석을 더 확보해 1만2000명의 고객센터 일자리를 만든다는 계획이다.

광주시는 고객센터 유치를 위해 최첨단 인프라를 구축하고 파격적인 인센티브를 내걸었다.

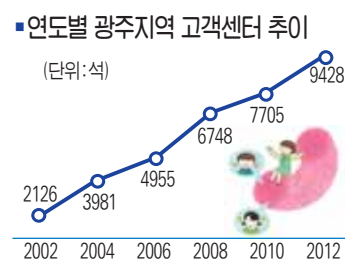
지난 2010년 12월 전국 지방자치단체 중 최초로 고객센터 전용 건물인 ‘빛고을고객센터’를 완공했다. 이곳에는 현대카드·라이나생명 등 5개 업체(1100명)가 입주해 콜센터

를 운영하고 있다. 2011년부터 고객센터를 광주로 이전할 경우 설비투자보조금 2억 원, 건물 임대료를 3억 원까지 지원하고, 고용보조금·교육훈련보조금 한도를 없애는 등 대전, 대구, 부산보다 더 나은 인센티브를 제공하고 있다.

기업들도 광주를 선호하고 있다. 인적 자원이 풍부하고 우수하기 때문이다. 광주 상담사들은 생활 대처 능력이 탁월하고, 표정언어에 가까운 말씨 등으로 각종 평가에서 호평을 받고 있다.



KT 광주정보센터 내 한 기업의 고객센터에서 상담사들이 상담 업무를 하고 있다.



대학과 연계한 체계적인 인재양성 프로그램이 큰 몫을 했다. 광주여대 콜마케팅학과 등 4개 대학에서 고객센터 인력이 220명, 송원여상·광주여상 등 전문계 고교에서 200여 명이 배출되고 있다. 광주여대의 경우 지난해 국내 최초로 학생들이 임금을 받고 현장실습을 실시하는 삼성화재(에너지서비스) 캠퍼스 콜센터를 개설했다. 국비와 시비

가 투입된 맞춤형 일자리 사업과 경력단절여성 취업교육도 인력 공급에 보탬이 되고 있다.

하지만 잦은 이직에 따른 상담품질 저하 우려가 제기되고 있다. 언어폭력 등 악성 민원이 그 발단이다. 악성 민원에 따른 스트레스·우울감 등으로 퇴직하는 사례가 빈발하고 이는 상담품질 저하로 이어지고 있다는 것이다.

김태연 메인컨설팅 대표는 “악성 민원으로 인해 상담사를 꺼리고 이직의 주요인이고 되고 있다”며 “법적 안전장치 마련과 기업의 전문상담 지원, 근무환경 개선, 복리후생 등 제도 개선이 필요하다”고 말했다.

/박정욱기자 jwpark@kwangju.co.kr

군산 첫 호텔형 아파트 ‘스타펠리스’ 공급

핵심상권 수송동에 283가구...2015년 입주

새만금 개발과 산업단지 활성화로 인구 유입이 늘고 있는 군산지역에 호텔형 아파트가 들어선다.

16일 (주)인플루에 따르면 군산지역 핵심 상권인 수송동에 도시형생활주택 ‘스타펠리스’ 283가구가 공급된다. 입주시기는 오는 2015년 3월이다.

군산 최초 호텔형 아파트를 표방한 스타펠리스는 지상 23층, 탑상형·원형형 3개 동, 전용면적 49㎡(21평형) 136가구, 35㎡(15평형) 36가구, 29㎡(12평형) 94가구 등 총 283가구로 구성됐다.

〈조갑도〉
입주민들의 쇼핑 편의를 위해 1~2

층에 상가를, 3~4층에 주차장을 배치했다.

스타펠리스는 의료시설과 금융기관, 교육기관, 대형마트 등이 밀집한 지역 최대 상권에 위치해 생활편의와 문화활동의 최적 여건을 갖췄다.

홈네트워크 시스템과 대기전력 차단, 주차관리 시스템 등 최첨단 디지털 시스템을 완비해 안전과 프라이버시를 중시했다. 또 층간소음 저감재와 친환경 자재를 사용해 경제성과 건강을 동시에 고려했다. 특히 청약동장 없이 선착순으로 계약하면 원하는 동과 호수를 배정받을 수 있다. 또



분양가 상한제 적용을 받지 않아 계약 후 분양권 전매가 가능, 저렴한 분양가로 단기 매매차익을 기대할 수 있다. 분양문의 1577-8991.

/전북취재본부=박금석기자 nogusu@

농협 전남본부장 박종수

조영조 본부장 중앙회 상무



조영조 상무 박종수 본부장

NH농협중앙회와 NH농협금융지주가 지난 14일 임원급 및 지역본부장 승진·전보 인사를 단행했다.

NH농협중앙회는 조영조(56) 전남 지역본부장을 농협중앙회 상무(농업경제 담당), 박종수(54) 농협은행 전남영업본부장을 전남지역본부장으로 각각 임명했다. /송기동기자 song@



진짜 산타와 찰칵

16일 (주)광주신세계 1층 광장에서 핀란드 산타 마을 ‘로바니에미’에서 온 ‘진짜 산타클로스’가 백화점을 찾은 고객들과 함께 사진을 찍고 있다. <광주신세계 제공>

기 고

“고객 상담은 깨끗하고 안전하며 흥미로운 직종”



정기주

고객센터(콜센터)는 기업에서 고객들을 대상으로 상품 및 서비스에 관한 문의를 응대하는 채널이며, 기업성장을 지원하는 필수 지식서비스 산업, 국민 삶의 질을 높이는 국민생활 행복창출 산업이다.

우리 지역의 60개 고객센터는 (300석 이상 대기업 규모 7개 포함) 8000여개의 귀중한 지역 고용을 창출하며, 주변 상권과 지역경제 활성화에도 크게 공헌하는 효자 산업이다. 광주지역 고객센터가 지역경제 활성화에 미치는 기여도는 향후 10년간 약 5조원 정도로 추정된다.

국가적으로나 지역적으로 중요한 고객센터 산업의 성장을 가로막는 주요 요인은 관행은 일자리임에도 소위 3D업종이라는 잘못된 이미지이다. 이 때문에 전국의 고객센터

터들은 운영의 핵심인 양질의 상담사 구인에 애로를 겪고 있으며, 반대로 시민들은 취업의 기회를 놓치고 있다.

고객센터는 서비스의 강화, 국민 생활의 질 향상과 함께 향후 각광받는 직종으로 떠오를 수 밖에 없다. 입사 후 체계적인 교육을 통해 업무하는 데 어려움이 없는 환경을 제공하며 복지정책 또한 다양하다. 안정적 급여, 휴게실 등 각종 편의시설이 제공되며 경력에 따라서 슈퍼바이저, 관리자, 교육강사 등으로 승진할 기회도 다양하게 주어진다.

광주시 차원에서라도 우리 지역의 고객센터의 메카로 육성하기 위해 보육시설 신설, 지정병원 확충, 교통편 확보 등 다양한 지원정책을 마련하고 있다.

고객센터 상담직종은 3D가 아닌 3C(Challenging : 도전적, Corresponding Rewards : 상응하는 보상, Continuing Interests : 지속적 흥미를 느낄 수 있는) 직종이며, CSI(Clean : 깨끗하고, Safe : 안전하며 Interesting : 흥미로운) 직종이다. <전남대 고객센터산업연구소장·경영학부 교수>

광주아파트 분양가 4년만에 최고 평당 705만원

부동산경기 침체에도 올해 광주지역 민간 분양 아파트의 평(3.3㎡)당 평균 분양가가 700만원을 넘어선 것으로 나타났다. 지난 2008년 이후 4년 만이다.

16일 광주지역 생활정보신문 사람방신문이 올해 1~11월 광주지역 신규 아파트 분양가를 분석한 결과, 기준층 기준으로 발코니 확장비를 포함한 총 분양가는 3.3㎡당 705만원으로 집계됐다. 발코니 확장비를 뺀 일반 분양가는 3.3㎡당 676만원이었다.

광주의 민간 아파트 평균 분양가가 3.3㎡당 700만원을 넘어선 것은 2008년 이후 처음이다.

2008년 709만원, 2009년 655만원,

2010년 636만원 등 하락세를 보이다가 지난해 694만원으로 크게 올랐다.

올해 광주에 신규 분양한 아파트는 모두 22개 단지 1만1404가구로 민간 분양 20개 단지 1만677가구, 공공분양 2개 단지 727가구였다.

지역별로는 신규 택지개발지구보다 봉선동·주월동·진월동·화정동 등 기존 택지지역의 분양가가 높았다.

봉선동·주월동·진월동의 3.3㎡당 분양가는 평균 748만원(발코니 확장비 포함 780만원)에 달했다. 화정동도 731만원(/ 760만원)이었다.

신규 택지지역은 효천2지구 민간 아파트 분양가가 3.3㎡당 667만원(/ 702만원), 첨단2지구 653만원(/

684만원), 선운지구 635만원(/ 653만원)이었다.

/박정욱기자 jwpark@kwangju.co.kr

로또복권 (제524회)

당첨번호						2등보너스 숫자
10	11	29	38	41	45	21
등 위						당첨금(원)
1	6개 숫자 일치					3,491,695,594
2	5개 숫자+보너스 숫자 일치					64,661,030
3	5개 숫자 일치					1,739,759
4	4개 숫자 일치					50,000
5	3개 숫자 일치					5,000

전국꽃배달서비스 365일 24시간

Daum

엘리시아 꽃배달

검색



ELYSIA 엘리시아

엘리시아 꽃배달 OPEN기념 이벤트!



EVENT

꽃, 화분 등 5회 이상 주문시 [5만원 이상]
엘리시아 상품권 5만원권 증정



EVENT

꽃 + 엘리시아 식사권 묶음 상품
30% 할인판매

“엘리시아 꽃배달” 홈페이지에서 구입가능

www.flowerelysia.co.kr

애경사화환 / 축하화분 / 꽃바구니 / 꽃다발

인터넷주문,카드결제,계좌이체 가능

주문전화 062)513-4000