

## 부산지역산업 여성인력 수요 및 요구직무능력 조사

### - 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업 -

ID			
----	--	--	--

귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

부산광역시외의 출연기관인 (재)부산여성가족개발원은 지역여성의 삶의 질 제고, 경제활동지원 등 과 관련된 다양한 사업과 정책개발을 수행하고 있습니다.

본 조사는 부산지역 기업의 여성인력 수요 및 요구직무능력을 파악함으로써 기업의 인력수급에 직접 도움을 주고 또 지역기업에서 필요한 능력을 갖춘 여성인력을 양성하기 위한 기초자료를 확보하고자 시행되는 것입니다.

본 설문지에 기재된 내용은 통계법에 의거 기업 및 개인에 관한 사항은 어떠한 경우라도 공개되지 않으며 오로지 응답기업에 도움이 되도록 사용될 것입니다.

바쁘신 중에도 귀한 시간을 내어 답변해 주시는 점을 생각해 답변시간을 최대한 줄이도록 만들었사오니 답변해 주시기를 간곡히 부탁드립니다.

2008년 7월

- 연구기관 : 부산여성가족개발원 부연구위원 최정라  
 부산진여성인력개발센터 관장 구명숙  
 한국폴리텍7대학 부산캠퍼스 산학협력단 팀장 황동완
- 협조기관 : 부산광역시 여성정책담당관실
- 조사기관 : **다산리서치, 안상수과장, Tel. 051)862-1606 Fax. 051)862-0503**

※ 되도록이면 회사 임원께서 답변해 주시기 바랍니다.

### I. 귀사의 일반적인 현황에 관련된 질문입니다.

문1. 사업체 일반

업체명		소재지	_____구(군) _____동(읍,면)
응답자 직위	① 대표이사 ② 임원 ③ 부장 ④ 차장 ⑤ 과장 ⑥ 대리 ⑦ 사원		
SQ1. 설립년도	(_____)년도	SQ2. 기업형태	① 개인사업자 ② 법인 ③ 기타
SQ3. 대표자 성별	① 남성 ② 여성	SQ4. 노조유무	① 있음 ② 없음

부산지역산업 여성인력 수요 및 요구직무능력 조사 - 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업 : 1/8

문2. 인력현황 (2008년 6월말 기준)

구분		합계 (총인원)	남성	여성
총 인원		명	명	명
1) 고용형태별	상용	명	명	명
	기타	명	명	명
2) 학력형태별	전문대졸이상	명	명	명
	고졸이하	명	명	명
3) 혼인여부별	기혼	명	명	명
	미혼	명	명	명
4) 직급형태별	과장급 이상	명	명	명
	대리급 이하	명	명	명

- ※ **상용근로자** : 상용근로자는 고용계약 기간이 1년 이상인 자(고용계약기간이 설정되어 있지 않은 경우 회사의 인사 관리규정의 적용을 받고 각종 수당을 받는 자도 포함).
- ※ **기타근로자** : 상용근로자 이외의 모든 근로자(임시직, 일용직, 호출근로자, 파트타임)는 기타에 포함.

### II. 귀사의 인력수급 현황 및 수요에 관련된 질문입니다.

문3. 귀사의 최근 3년간(2005-2007년) 인력 채용 및 이직 동향은 어떠합니까?

구분	합계 (총인원)		남성		여성	
	상용	기타	상용	기타	상용	기타
2005년	채용	명	명	명	명	명
	이직	명	명	명	명	명
2006년	채용	명	명	명	명	명
	이직	명	명	명	명	명
2007년	채용	명	명	명	명	명
	이직	명	명	명	명	명

부산지역산업 여성인력 수요 및 요구직무능력 조사 - 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업 : 2/8

\* 다음의 직업구분설명을 참조하여 문4와 문5에 응답하여 주십시오.

사무관리직	직접적으로 생산 및 서비스 활동을 수행하지 않고 인사, 기획, 경리 등에 관련된 사무를 담당하는 자 (경영자 및 임원포함)
전문가	높은 전문지식과 경험을 기초로 관련 업무를 수행하는 전문가 (대졸 이상 학력으로 전공과 일치하는 업무 종사 또는 이와 동등한 전문 지식·경험 보유자) ex) 과학자, 의사, 간호사, 컴퓨터시스템 전문가, 기술자, 영업사, 지도사, 금융·회계·경영·홍보·보안 전문가 등)
기술직 및 준전문가	기술적 지식과 경험을 기초로 전문가의 지휘 하에서 기술적 업무에 종사하는 자 (전문대학 졸업 이상 학력으로 전공과 일치하는 업무 종사 또는 이와 동등한 기술 보유자) ex) 간호조무사, 위생사, 학원강사, 금융 및 부동산 중개인, 컴퓨터 운영 및 조작원 등
기능직	관련 지식과 기술을 응용하여 기계 가공/조작/설치/수리와 제조활동 등에 종사하는 자 (공고졸업 수준으로 전공과 일치하는 업무종사자 또는 이와 동등한 기능 보유자)
단순노무직	서비스, 제조, 운송 등에 관련된 단순노무 종사자
서비스종사자	대인관련, 조리 및 음식관련, 여행 및 운송관련, 보안관련 서비스 종사자
판매직	상품의 판매·광고·홍보 등 영업활동에 종사하는 자

문4. 귀사의 직업별 인력현황은 어떠합니까?(2008년 6월말 기준)

구분	합계 (총인원)		남성		여성	
	상용	기타	상용	기타	상용	기타
총인원	명	명	명	명	명	명
1) 사무관리직	명	명	명	명	명	명
2) 전문가	명	명	명	명	명	명
3) 기술직 및 준전문가	명	명	명	명	명	명
4) 기능직	명	명	명	명	명	명
5) 단순노무직	명	명	명	명	명	명
6) 서비스종사자	명	명	명	명	명	명
7) 판매직	명	명	명	명	명	명

문5.1. 귀사의 직업별 인력수급 상황은 어떠합니까?(2008년 6월말 기준)

문5.2. 귀사에서는 향후 3년간(2008-2010년) 부족한 인원을 총원할 계획이 있습니까?

문5.3. (총원계획 있을 경우) 귀사의 인력총원계획은 구체적으로 어떠합니까?

구분	문5.1. 인력의 과부족 정도					문5.2. 인력총원계획		문5.3. 총원 계획 인원 수			
	매우 부족	약간 부족	적정	약간 과잉	매우 과잉	있다	없다	총원계획 총인원	남성	여성	성별무관
1) 사무관리직	①	②	③	④	⑤	①	②	명	명	명	명
2) 전문가	①	②	③	④	⑤	①	②	명	명	명	명
3) 기술직 및 준전문가	①	②	③	④	⑤	①	②	명	명	명	명
4) 기능직	①	②	③	④	⑤	①	②	명	명	명	명
5) 단순노무직	①	②	③	④	⑤	①	②	명	명	명	명
6) 서비스종사자	①	②	③	④	⑤	①	②	명	명	명	명
7) 판매직	①	②	③	④	⑤	①	②	명	명	명	명

부산지역산업 여성인력 수요 및 요구직무능력 조사 - 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업 : 3/8

\* 다음은 귀사에서 향후 3년간(2008-2010년) 신규인력 총원이 가장 필요한 직업에 대한 질문입니다. (문6-문7)

문6. 현재 귀사에서 향후 3년간(2008-2010년) 신규인력 총원이 가장 필요한 직업 중 여성에게 적합하거나 성별과 관계없는 직업을 우선순위에 따라 3가지만 적어주십시오. 또한 각 직업별로 필요한 인원을 적어주십시오.

\* 직업명은 귀사에서 통상적으로 사용하고 있는 명칭으로 적어주십시오.

문7. 이 직업에 있어서 성별 성향의 정도는 어떠합니까?

문6-7 [응답란]	문6. 필요 직업 및 인원			문7. 성별성향		
	직업코드	직업명	인원	여성에게 매우적합	여성에게 적합	성별 무관
1순위			명	①	②	③
2순위			명	①	②	③
3순위			명	①	②	③

\* ( Bpage 보기카드 1 참조 ) 직업코드는 구체적인 직업명을 적어주신 후 직업에 대해서 설명해주시면 조사원이 기재합니다.

### III. 인력충원방법에 관련된 질문입니다.

문8. 귀사에서는 향후 3년간(2008-2010년) 필요한 신규인력을 채용하는데 있어서 다음의 구인방법을 어느 정도 활용할 예정입니까?

구인방법	이용도				
	전혀 활용하지 않음	활용하지 않음	보통	활용함	많이 활용함
1) 신문·방송을 통한 구인광고	①	②	③	④	⑤
2) 인터넷 구직사이트(취업포털사이트)	①	②	③	④	⑤
3) 연고에 의한 채용(회사직원 등의 추천 등)	①	②	③	④	⑤
4) 공공기관 취업알선 센터(고용지원센터 등)	①	②	③	④	⑤
5) 학교 취업지원실	①	②	③	④	⑤
6) 공공훈련기관(여성인력개발센터 등)	①	②	③	④	⑤

문9. 귀사에서는 향후 3년간(2008-2010년) 필요한 인력을 채용하기 위해서 부산광역시와 부산지방노동청이 공동 주최하는 하반기 채용박람회 참여하실 의향이 있습니까?

참여의사	(참여의사 있는 경우) 예정연도	
	2008년	① 있다 ② 없다
	2009년	① 있다 ② 없다
	2010년	① 있다 ② 없다
① 있다 ② 없다		

부산지역산업 여성인력 수요 및 요구직무능력 조사 - 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업 : 4/8

문9\_1. ( 채용박람회 참여의사가 있는 경우) 채용박람회 기간 중 여성을 주요 대상으로 하는 날에도 참여할 의사가 있습니까?  
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

문10. 귀사에서는 공공훈련기관에 의뢰하여 무료로 직무능력을 갖춘 여성인력을 양성한 후 채용하는 프로그램에 참여할 의사가 있습니까?  
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

**III. 여성인력의 활용에 관련된 질문입니다.**

문11. 귀사는 성별적합성과 무관한 분야에서 인력을 채용할 때 여성보다 **남성을 선호**합니까?  
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇다 ④ 매우 그렇다

문12. 귀사에서는 여성인력을 적극적으로 채용하고 있거나 채용하려고 노력하고 있습니까?  
 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ⇨ 문12\_1로 이동  
 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다 ⇨ 문13으로 이동

문12\_1. (문12에서 ①,②,③ 응답한 경우) 귀사에서 여성인력을 적극적으로 채용하고 있지 않거나 채용하려고 노력하지 않는 이유는 무엇입니까? 우선순위에 따라 3가지만 적어주십시오.  
 1순위( ), 2순위( ), 3순위( )

- ① 관련 전공자의 부족
- ② 자격증 소지자의 부족
- ③ 모성보호(보육)에 관련된 비용부담
- ④ 야근, 출장 등 업무수행의 한계
- ⑤ 일하려는 여성이 없음
- ⑥ 업무특성상 여성이 할 수 없음
- ⑦ 출산·육아문제로 직장경력이 단절된 이후 직무수행능력이 부족함
- ⑧ 출산·육아문제로 그만두는 경우가 많아서 인력운용에 차질이 많음
- ⑨ 기타( )

**IV. 직무수행 능력과 관련된 질문입니다.**

문13. 귀사에서 원하는 전문인력으로 활동하기 위해서는 어느 수준의 학력 조건이 필요하다고 보십니까?  
 ① 중졸이하 ② 고졸 ③ 전문대졸 ④ 대졸 이상 ⑤ 학력과 무관함

문14. 귀사에서 원하는 전문인력으로 활동하기 위해서는 어느 정도의 연령이 적합하다고 보십니까?  
 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상 ⑤ 연령과 무관함

문15. 귀사에서 원하는 전문인력으로 활동하기 위해서는 업무 숙달기간이 어느 정도 필요하다고 보십니까?  
 ① 1개월이상~6개월미만 ② 6개월이상~1년미만 ③ 1년이상~2년미만 ④ 2년이상~3년미만

문16. 다음은 **모든 직업**에서 공통적으로 필요한 직무수행 능력 및 태도와 관련된 내용입니다. 귀사에서 는 업무를 수행하는데 있어 이와 같은 것이 어느 정도 요구된다고 생각합니까?

항목	직무에서 요구되는 정도					
	전혀 요구되지 않음	요구되지 않음	보통	요구됨	매우 요구됨	
직무수행능력	1) 전공이론 지식	①	②	③	④	⑤
	2) 전공실무능력	①	②	③	④	⑤
	3) 컴퓨터 활용능력	①	②	③	④	⑤
	4) 외국어 활용능력	①	②	③	④	⑤
	5) 창의적 사고능력	①	②	③	④	⑤
	6) 문제해결능력	①	②	③	④	⑤
	7) 의사소통능력	①	②	③	④	⑤
	8) 문서작성 능력	①	②	③	④	⑤
	9) 자기관리 능력	①	②	③	④	⑤
	10) 정보활용 능력	①	②	③	④	⑤
	11) 협업능력	①	②	③	④	⑤
	12) 대인관계 능력	①	②	③	④	⑤
	13) 학습능력	①	②	③	④	⑤
	14) 신기술 적응 능력	①	②	③	④	⑤
직무수행태도	15) 적극성	①	②	③	④	⑤
	16) 책임감	①	②	③	④	⑤
	17) 자신감	①	②	③	④	⑤
	18) 협력태도	①	②	③	④	⑤
	19) 규정준수태도	①	②	③	④	⑤
	20) 리더십	①	②	③	④	⑤
기타	21) ( )	①	②	③	④	⑤
	22) ( )	①	②	③	④	⑤
	23) ( )	①	②	③	④	⑤

문 17. 다음은 **콜센터 및 텔레마케팅 서비스업 실무**에 필요한 전문 직무수행 능력에 관한 것입니다. 귀사에서 는 이와 같은 것이 어느 정도 요구된다고 생각합니까?

항목		직무에서 요구되는 정도				
		전혀 요구되지 않음	요구되지 않음	보통	요구됨	매우 요구됨
컴퓨터 및 웹 활용능력	1) 정보검색 능력	①	②	③	④	⑤
	2) e-mail 작성 및 전송 능력	①	②	③	④	⑤
	3) 워드프로세스 능력	①	②	③	④	⑤
커뮤니케이션 능력	4) 고객요구 인지능력	①	②	③	④	⑤
	5) 고객요구 판단능력	①	②	③	④	⑤
	6) 고객요구 대처능력	①	②	③	④	⑤
	7) 기본응답 능력	①	②	③	④	⑤
	8) 연출응답 능력 (음성, 음성, 고 저, 발음, 표준어, 감정어임 등)	①	②	③	④	⑤
상담 능력	9) 언어활용 능력	①	②	③	④	⑤
	10) 스크립트 작성능력(구어체)	①	②	③	④	⑤
기타	11) 웹문서 작성능력(문어체)	①	②	③	④	⑤
	12) ( )	①	②	③	④	⑤
	13) ( )	①	②	③	④	⑤
	14) ( )	①	②	③	④	⑤

응답 후 면접원 기록			
응답자 이름		전화번호	
조사일시	2008년 ____월 ____일	면접원	

※ 귀중한 답변에 깊은 감사를 드립니다.

부산지역선업 여성인력 수요 및 요구직무능력 조사 - 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업 : 7/8

※ 보기카드 1 : 한국고용직업분류(중분류·소분류)

분류	직업 코드 (문6 - 4page 보기)
01 관리직	011 고위공무원 및 기업 고위임원, 012 사업, 금융 및 사무관련 관리직, 013 사회복지서비스 관련 관리직, 014 건설·생산·정보통신 관련 관리직, 015 개인서비스 관련 관리직, 016 문화·예술·디자인·방송 관련 관리직, 017 농업임업 관련 관리직
02 경영·회계·사무관련직	021 경영·회계 관련 전문직, 022 경영 관련 사무직, 023 회계 및 경리 관련 사무직, 024 안내 및 고객 관련 서비스직, 025 비서 및 사무보조원
04 교육 및 자연과학, 사회과학 연구관련직	041 대학교수 및 교육 관련 전문직, 042 자연·생명과학 관련 전문직, 043 인문·사회과학 관련 전문직, 044 자연·생명과학 관련 시험원, 045 학교교사, 046 학원강사
05 법률·경찰·소방·교도 관련직	051 법률 전문직, 052 법률관련 사무직, 053 경찰·소방·교도 관련직
06 보건·의료 관련직	061 의사, 062 수의사, 063 약사, 064 간호사, 065 치료사, 066 의료장비 및 치과 관련 기술직, 067 기타 보건의료 관련직
07 사회복지 및 종교 관련직	071 사회복지 전문직, 072 보육사 및 생활지도원, 073 종교관련직
08 문화·예술·디자인·방송 관련직	081 작가 및 출판 관련직, 082 학예사·사서 및 기록물관리사, 083 기자, 084 창작 및 공연 관련직, 085 디자인 관련직, 086 영화·연극 및 방송 관련 전문직, 087 영화·연극 및 방송 관련 기술직, 088 연예인 매니저 및 기타 문화·예술 관련직
09 운전 및 운송 관련직	091 선박·항공기 조종 및 관제 관련직, 092 철도·지하철 기관사 및 관련직, 093 자동차운전 관련직, 094 크레인 및 지게차운전 관련직, 095 운송관련 단순직
10 영업 및 판매 관련직	101 영업원 및 상품중개인, 102 부동산중개인, 103 판매원, 104 판매 관련 단순직
11 경비 및 청소 관련직	111 경비 관련직, 112 청소 및 파출부 관리직, 113 계기감침, 수금 및 주차관리 관련직
12 미용·숙박·여행·오락·스포츠 관련직	121 이·미용 및 관련 서비스직, 122 결혼 및 장례 관련 서비스직, 123 여행·운송 및 숙박 관련 서비스직, 124 세탁 및 드라이클리닝직, 125 오락 및 여가 관련 서비스직, 126 스포츠·레크레이션 관련직
13 음식 서비스 관련직	131 주방장 및 조리사, 132 조주사, 133 식당 서비스 관련직
15 기계 관련직	151 기계공학 기술자(엔지니어), 152 기계장비 설치 및 정비원, 153 운송장비 정비원(자동차 제외), 154 자동차정비원, 155 금형·공구제조 및 공작기계조작원, 156 냉난방 관련 설비 조작원, 157 로봇조작 및 전기·전자장비제조 관련 조작원, 158 운송차량 및 기계 조립원
16 재료 관련직(금속·유리·점토·시멘트)	161 금속 및 재료공학 기술자(엔지니어), 162 판금 관련직, 163 단조원, 164 주조원, 165 용접원, 166 도장원 및 도금원, 167 금속제조
17 화학 관련직	171 화학공학기술자(엔지니어), 172 화학원, 플라스틱 및 고무제조 관련 조작원
18 섬유 및 의복 관련직	181 섬유공학기술자(엔지니어), 182 섬유제조 관련 조작원, 183 섬유가공 관련 조작원, 184 직물, 모피, 가죽, 의복 가공 관련직
19 전기·전자 관련직	191 전기전자공학기술자(엔지니어), 192 전공, 193 전기·전자기기 설치 및 수리원, 194 발전장치 조작원, 195 전기설비 조작원, 196 전기·전자부품 및 제품 제조장치 조작원, 197 전기·전자부품 및 제품 조립 및 검사원
20 정보통신 관련직	201 컴퓨터 및 통신공학 기술자(엔지니어), 202 컴퓨터 및 정보시스템 관련직, 203 방송·통신장비 설치 및 수리원
21 식품위생 관련직	211 식품공학 기술자, 212 식품가공 관련직
22 환경·인쇄·목재·가구·공예 및 생산단순직	221 환경공학기술자, 222 비파괴·안전 공학 관련직, 223 환경관련 장치 조작원(상하수, 소각), 224 인쇄 및 사진현상 관련 조작원, 225 목재·필름·종이가공 및 제조 관련 조작원, 226 가구·간판제작·공예원 및 기타 제조 관련직, 227 생산 관련 단순직

부산지역선업 여성인력 수요 및 요구직무능력 조사 - 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업 : 8/8