

서울시 콜센터 상담원 작업장 환경 실태 및 정책 수요 설문조사

--	--	--	--	--

안녕하십니까? 서울시여성가족재단은 ‘성평등 희망도시 서울’을 실현하기 위하여 여성·가족 관련 연구 및 정책 개발, 교육, 교류 협력 사업을 수행하는 서울시 출연기관입니다.

이 조사는 서울시 소재 콜센터 상담원의 작업장 환경에 대해 알아보고 콜센터 작업장 환경을 개선하기 위한 방안을 마련하기 위해 진행되고 있습니다.

답변해 주시는 모든 내용은 연구 목적으로만 사용되며, 통계법 제33조에 의해 개인 신상에 대한 내용은 철저히 익명이 보장됩니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 감사하겠습니다.

2021년 8월

함께해요 청렴실천, 신뢰해요 서울시여성가족재단
클린신고센터 HOT LINE 02-810-5401

조사주관



서울시여성가족재단

조사대행



수행기관: 주식회사 리서치림
담당연구원: 이해진 부장
연락처: 02-6265-4197

「통계법」 33조 (비밀의 보호)

- 1) 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
- 2) 통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 이외의 목적으로 사용되어서는 아니 된다.

※ 설문지 작성 시 아래의 내용에 유의하여 주십시오.

- ▷ 두 군데 이상의 콜센터에서 일하는 경우, **주당 평균 노동시간이 더 긴 콜센터를 기준으로** 응답해 주십시오.
- ▷ 설문상의 지시사항에 유의하시면서 기록해 주십시오.

SQ1. 귀하는 2021년 8월 현재 서울시에 소재하고 있는 콜센터에서 상담원으로 재직 중이십니까?

- ① 그렇다
- ② 아니다 →

SQ2. 귀하의 만 나이는 어떻게 되십니까?

만 _____ 세 →

SQ3. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 여성
- ② 남성
- ③ 그 외

문1. 귀하가 소속된 콜센터의 운영 형태는 다음 중 무엇입니까?

- ① 위탁업체(도급·하청업체)
- ② 본사 직영
- ③ 자회사

문2)로 이동

문1-1. (문1번의 ①응답자만) 귀하가 상담하는 회사 원청사는 어디입니까?

- ① 민간회사
- ② 공공기관

문2. 귀하가 근로계약을 체결한 회사(도급·하청회사)의 현재 사업장의 상시종사자 규모는 얼마나 됩니까?

- ① 30인 미만
- ② 30~100인 미만
- ③ 100~300인 미만
- ④ 300~1000인 미만
- ⑤ 1000인 이상

문3. 귀하의 고용형태는 어떻게 됩니까?

- ① 정규직
- ② 비정규직(계약직, 임시직 등)
- ③ 공무원(무기계약직)

문4. 귀하가 현재 소속된 팀의 여성과 남성의 비율(성비)은 어떻게 됩니까?

※ 여성과 남성 비율의 합계가 100%가 되게 적어 주십시오.

상담원만	전체(관리자 포함)
여성 <input style="width: 80px;" type="text"/> %	여성 <input style="width: 80px;" type="text"/> %
남성 <input style="width: 80px;" type="text"/> %	남성 <input style="width: 80px;" type="text"/> %
전체 <input style="width: 80px; text-align: center; background-color: #cccccc;" type="text" value="100"/> %	전체 <input style="width: 80px; text-align: center; background-color: #cccccc;" type="text" value="100"/> %

문5. 귀하의 업무 스케줄(시간)은 고정되어 있습니까, 정기적으로 변동되는 편입니까?

- ① 고정되어 있다
- ② 정기적으로 달라진다(스케줄 근무 등)

문6. 귀하가 현재 근무 중인 콜센터에 입사했을 당시에, 다음의 교육기간을 각각 얼마나 거친 후에 단독으로 상담을 하게 되셨습니까?

1) 이론교육	<input style="width: 60px; height: 25px;" type="text"/>	일
2) 관리자 및 리더급 상담원과의 동석 교육	<input style="width: 60px; height: 25px;" type="text"/>	일
전체	<input style="width: 60px; height: 25px; background-color: #cccccc;" type="text"/>	일

문18. 일하는 곳에 휴식을 취하거나 식사를 할 수 있는 별도의 공간이 갖추어져 있습니까?

① 별도의 공간이 없다 → **문19)로 이동**

② 별도의 휴게공간이 있다

문18-1. (문18번의 ②응답자만) 그 휴게공간은 코로나19 확산 이후인 현재에도 이용할 수 있습니까?

① 폐쇄되어 있다

② 부분적으로 이용할 수 있다

③ 전면적으로 이용할 수 있다

문19. 한국산업안전보건공단에서 발표한 「콜센터 근로자의 직무스트레스 관리 지침」(2011년)에서는 1시간마다 5분의 휴식 또는 2시간마다 15분의 휴식을 권장하고 있습니다. 귀하가 일하는 곳에는 이러한 권고에 따라 별도로 보장된 휴식시간이 있습니까?

① 별도로 휴식시간을 보장하고 있지 않다

② 별도로 보장된 휴식시간이 있다 (하루 평균 _____분)

※ 지금부터는 코로나19 확산 이후의 작업장 환경에 좀 더 초점을 맞춰 여쭙겠습니다.

문20. 귀하는 2021년 현재 상담업무(전화) 중 마스크를 착용하고 근무하십니까?

① 착용한다

② 착용하지 않는다 → **문20-2)로 이동**

문20-1. (문20번의 ①응답자만) 상담업무 중에 사용하는 마스크는 회사로부터 정기적으로 지급받고 있습니까?

① 지급받고 있지 않다

② 가끔씩 지급받고 있다

③ 정기적으로 충분히 지급받고 있다

문20-2. (문20번의 ②응답자만) 상담업무 중에 마스크를 착용하지 않는 가장 주요한 이유는 무엇입니까?

① 발음이 정확하지 않아 고객의 불만(클레임)을 받기 때문에

② 마스크를 쓰고 상담을 하면 숨이 막히고 어지럽기 때문에

③ 마스크를 쓰고 상담을 하면 답답하고 불편해서

④ 회사(관리자)가 마스크 착용을 관리하지 않기 때문에

⑤ 기타(직접 작성해 주십시오: _____)

문21. 귀하가 현재 일하는 팀에서는 재택근무를 시행하고 있습니까?

① 그렇다 → 현재 전체 팀원 중 재택근무 비율 : %

② 아니다

문21-2. (문21번의 ①응답자만) 재택근무 시에 필요한 컴퓨터(노트북)와 모니터 등 필요장비는 회사로부터 지급되고 있습니까?

① 지급되고 있지 않다(상담원이 개인적으로 준비해야 함)

② 개인용이 없는 경우에만 지급되고 있다

③ 모두 회사로부터 지급되고 있다

※ 지금부터는 감정노동과 관련하여 여쭙겠습니다.

문22. 귀하의 회사에서는 상담원과의 통화 연결 전에 고객에게 「산업안전보건법」의 고객응대근로자 보호조치에 따라 고객의 부당한 요구나 부적절한 언어 사용 시에 통화가 종료될 수 있음을 안내하고 있습니까?

- ① 안내한다
- ② 안내하지 않는다
- ③ 잘 모르겠다

문23. 귀하는 최근 3개월간 고객과의 상담 중에 다음의 상황을 월평균 얼마나 자주 경험하십니까?

1) 고객과의 상담 중 고객의 폭언, 욕설	
2) 고객과의 상담 중 성적인 농담 등 성희롱	

- ① 없음
- ② 월 5회 미만
- ③ 월 5~9회
- ④ 월 10~14회
- ⑤ 월 15~19회
- ⑥ 월 20회 이상

문24. 귀하의 회사에서는 고객의 부당한 폭언이나 욕설, 성희롱으로부터 상담원을 보호할 수 있는 보호조치(매뉴얼)가 제대로 작동하고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다
- ② 별로 그렇지 않다
- ③ 그런 편이다
- ④ 매우 그렇다

문25. 귀하가 상담업무(전화) 중에 얼마나 자주 다음과 같은 행동을 하십니까?

	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	가끔 그렇다	대부분 그렇다	항상 그렇다
1) 나는 고객을 대할 때 내가 실제로 느끼는 감정의 표현을 자제한다	1	2	3	4	5
2) 나는 고객을 대할 때 내가 실제로 느끼지 않는 감정을 느끼고 있는 척 행동한다	1	2	3	4	5
3) 나는 고객에게 보여주어야 하는 감정들을 실제로 느끼기 위해 노력한다	1	2	3	4	5
4) 나는 내가 표현해야 할 감정들을 실제로 경험하기 위해 노력한다	1	2	3	4	5

※ 지금부터는 휴가제도 및 모·부성권 제도에 대해서 여쭙겠습니다.

문26. 귀하는 회사에서 자유롭게 연차휴가를 사용하고 있으십니까?

- ① 그렇다
- ② 아니다

문27. 귀하의 회사에는 개인의 유급연차휴가와와는 별개로 몸이 아프면 유급으로 쉴 수 있는 유급병가제도가 있습니까?

- ① 있다
- ② 없다

문28. (문26번의 ②응답자만)귀하가 회사에서 연차휴가를 사용하는 데 어려움을 겪는 이유는 무엇입니까?

1순위부터 2순위까지 순서대로 응답해 주십시오.

1순위		2순위	
-----	--	-----	--

- ① 관리자가 휴가 사용을 통제해서
- ② 실적 압박
- ③ 평점·인센티브 감소 등 불이익에 대한 우려
- ④ 업무량 증가에 따른 부담감
- ⑤ 기타(직접 작성해 주십시오: _____)

문29. 귀하가 일하는 회사(하청·도급회사)에서는 모·부성권을 보장하기 위해 아래와 같은 제도들을 시행하고 있습니까? 시행하는 제도에 모두 응답해 주시기 바랍니다.

조 치	시행함		시행하지 않음	
	시행함	시행하지 않음	시행함	시행하지 않음
1) 출산전후 휴가	1	2	5) 생리(보건) 휴가	1 2
2) 배우자 출산 휴가	1	2	6) 수유 시간 허용	1 2
3) 육아휴직	1	2	7) 육아기 근로시간 단축	1 2
4) 임신기 근로시간 단축	1	2	8) 가족돌봄휴가	1 2

문29-1. (문29번의 1개 이상 ‘시행’ 응답자만) 원하는 사람은 누구나 모·부성권을 보장하기 위한 제도를 자유롭게 이용할 수 있습니까?

- ① 모두 그렇다
- ② 일부만 그렇다
- ③ 아니다

IV 건강

문30. 귀하가 하는 일은 귀하의 건강에 어떤 영향을 미친다고 생각하십니까?

	매우 부정적인 영향을 미친다	부정적인 영향을 미친다	영향을 미치지 않는다	긍정적인 영향을 미친다	매우 긍정적인 영향을 미친다
1) 신체건강	1	2	3	4	5
2) 정신건강	1	2	3	4	5

문31. 귀하의 건강은 대체로 어떠하십니까?

- ① 매우 나쁘다
- ② 나쁜 편이다
- ③ 보통이다
- ④ 좋은 편이다
- ⑤ 매우 좋다

문32. 지난 1년 동안(2020년) 다음과 같은 건강상의 문제가 있었습니까? 만약 있었다면, 귀하가 하시는 일 때문에 발생한 것입니까?

	문32-1. 건강 문제		(문32-1번의 ①응답자만) 문32-2. 업무 관련 여부	
	1. 있다	☞ 2. 없다	1. 있다	2. 없다
1) 두통, 호흡곤란, 눈의 피로	1. 있다	☞ 2. 없다	1. 있다	2. 없다
2) 청력 문제(이명, 소음성 난청 등)	1. 있다	☞ 2. 없다	1. 있다	2. 없다
3) 발성기관 문제(성대결절, 후두염 등)	1. 있다	☞ 2. 없다	1. 있다	2. 없다
4) 허리통증(요통)	1. 있다	☞ 2. 없다	1. 있다	2. 없다
5) 어깨, 목, 팔, 손목 등의 근육통	1. 있다	☞ 2. 없다	1. 있다	2. 없다
6) 엉덩이, 다리, 무릎, 발 등의 근육통	1. 있다	☞ 2. 없다	1. 있다	2. 없다
7) 소화기계 문제(위염, 위궤양 등)	1. 있다	☞ 2. 없다	1. 있다	2. 없다
8) 비뇨기계 문제(방광염, 변비 등)	1. 있다	☞ 2. 없다	1. 있다	2. 없다
9) 정신건강 문제(수면장애, 우울감, 불안감 등)	1. 있다	☞ 2. 없다	1. 있다	2. 없다
10) 만성질환(비만, 고혈압, 당뇨, 고지혈증 등)	1. 있다	☞ 2. 없다	1. 있다	2. 없다

문32-3. (문32-1번의 ①응답이 1개 이상인 응답자만) 위의 건강 문제 중 가장 심각한 문제는 무엇입니까?
1순위부터 2순위까지 순서대로 응답해 주십시오.

1순위		2순위	
-----	--	-----	--

문32-4. (문32-1번의 ①응답이 하나 이상인 응답자만) 귀하의 위와 같은 질병으로 인해 산재보험을 신청한 경험이 있으십니까?

- ① 있다
- ② 없다

문33. 귀하는 일을 할 때 작업장 안전과 관련한 정보를 잘 제공받고 있습니까?

- ① 전혀 제공받고 있지 못하다
- ② 별로 제공받지 못하는 편이다
- ③ 잘 제공받는 편이다
- ④ 매우 잘 제공받는다

문34. 귀하는 현재 일하는 곳에서 직무스트레스 예방교육 등 작업장 안전과 관련한 교육을 한 번이라도 받아본 적이 있습니까?

- ① 없다
- ② 있다

문35. 현재 콜센터 작업 환경에서 가장 개선이 필요하거나 도입이 필요한 장비나 장치는 무엇입니까?
1순위부터 2순위까지 순서대로 응답해 주십시오.

1순위		2순위	
-----	--	-----	--

- ① **마스크**: 좀 더 얇아 통기성이 좋고, 말할 수 있는 공간이 확보되도록
- ② **헤드셋**: 좀 더 가볍고, 위치 조절이나 변경 가능하도록
- ③ **모니터**: 체형에 맞게 높낮이 조절이 가능하도록
- ④ **인체공학 키보드 및 마우스**
- ⑤ **책상 및 의자**: 체형에 맞게 높낮이 조절이 가능하도록
- ⑥ **소음 저감 장치**
- ⑦ **공기 개선 장치**: 창문 및 공기청정기 등

문36. 귀하는 귀하의 직장이 코로나19 방역 조치를 잘하고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다
- ② 별로 그렇지 않다
- ③ 그런 편이다
- ④ 매우 그렇다

문37. 귀하는 귀하의 직장이 코로나19의 감염 위험으로부터 얼마나 안전하다고 느끼십니까?

- ① 전혀 안전하지 않다
- ② 별로 안전하지 않다
- ③ 안전한 편이다
- ④ 매우 안전하다

문38. 아래 보기는 2021년에 정부가 배포한 ‘콜센터’ 방역수칙과 권고사항 중 일부입니다.
 귀하의 회사(도급·하청회사)는 코로나19 예방 및 확산 방지를 위해 다음의 조치들을 시행하고 있습니까?

조치	시행하고 있음	시행하지 않음
1) 전체 근로자에게 방역수칙 게시 및 안내	1	2
2) 증상 확인 및 유증상자 출입 제한 조치 권고	1	2
3) 사업장 상황에 맞게 근로자의 마스크 여분 충분히 확보 및 비치	1	2
4) 사업장 내 손 소독제 비치(공간당 최소 1개 이상) 또는 손 씻을 수 있는 공간 마련	1	2
5) 사무실 책상 간 칸막이 반드시 설치	1	2
6) 근로자 간 최소 1m 간격 유지	1	2
7) 매일 3회 이상 환기	1	2
8) 전화기, 헤드셋, 마이크 등 일 1회 이상 소독	1	2
9) 유연근무제(재택근무, 시차출퇴근 등), 휴가제도(가족돌봄휴가, 연차휴가, 병가 등)를 적극 활용할 수 있는 분위기 조성	1	2
10) 백신 휴가	1	2

문39. 귀하의 직장에서 코로나19 확진자가 발생한 적이 있었습니까?

① 있다

② 없다 → 문40)로 이동

문39-1. (문39번의 ①응답자만) 확진자 발생 당시에 대응방침 등이 정확하게 공지되고 신속한 조치가 이루어졌습니까?

① 전혀 그렇지 않다

② 별로 그렇지 않다

③ 그런 편이다

④ 매우 그렇다

문40. 귀하는 코로나19 위험을 낮추기 위해서 서울시가 콜센터에 대한 관리·감독을 강화해야 한다고 생각하십니까?

① 전혀 그렇지 않다

② 별로 그렇지 않다

③ 그런 편이다

④ 매우 그렇다

문41. 귀하는 코로나19로부터 콜센터 상담원을 보호하기 위해 가장 필요한 조치는 무엇이라고 생각하십니까?
 1순위부터 2순위까지 순서대로 응답해 주십시오.

1순위		2순위	
-----	--	-----	--

- ① 마스크, 손 세정제 등 코로나19 개인 보호장비 지급
- ② 상담원 간 2m 이상 간격 유지
- ③ 휴게시간 확대
- ④ 휴게공간 확대
- ⑤ 재택근무 실시(확대)
- ⑥ 소독 강화
- ⑦ 정기적인 환기 실시(확대)

