

고객센터 상담사 채용 공고(보훈 제한경쟁)

1

채용개요

□ 채용분야, 인원 및 근로조건

채용분야	신 분	인 원	근로조건	기본연봉
고객센터 상담사	특정업무직 ¹⁾ (일반상담사)	1명	전일근무 (주40시간, 1일 8시간)	24,132천 원 ²⁾

1) 특정업무직 : 무기계약직

2) 성과급·제수당 별도 지급, 경력 산정에 따른 별도 지급금액 없음

□ 근무지 : 고객센터(대전광역시)

□ 응시자격

응 시 자 격

- 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제29조 등에 해당하는 취업지원대상자
- 성별·연령·학력·전공 제한 없음 ※ 공단 정년(만60세) 초과자 제외
- 남성의 경우 병역필 또는 면제자(군복무 중일 경우 임용예정일 前 전역자)
- 우리공단 임용 결격사유에 해당하지 않는 자 [별첨1]
 - ※ 인정자격증([별첨2] 참조) 보유자, 콜센터 상담업무 경력 6개월 이상자는 서류전형시 평가항목으로 차등점수 부여
 - * 자격증은 채용 공고일까지 취득한 자격증에 한함, 경력 산정은 채용 공고일 기준임

□ 수행업무

- 전·현직 공무원의 연금, 급여, 재해보상, 대부, 후생복지 등 전반적인 인바운드 및 아웃바운드 전화·채팅상담
- * [별첨7] 직무기술서 참조

□ 우대사항(채용공고일 '23. 10. 18. 기준)

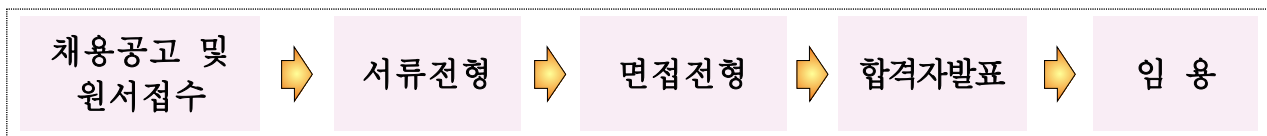
구 분	세부내용	우대사항
취업지원 대 상 자	「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제29조, 제31조 등 관련법령에 따른 대상자	전형별 만점의 5% 또는 10% 가점
장 애 인	「장애인고용촉진 및 직업재활법」 제2조, 동법 시행령 제3조·4조 등에 해당하는 장애인	서류전형 만점의 5% 가점
국민기초 생활수급자	「국민기초생활보장법」 제2조 제1호에 따른 국민 기초생활수급자	서류전형 만점의 3% 가점
경력단절 여 성	혼인·임신·출산·육아와 가족구성원의 돌봄 등을 이유로 경제활동을 중단한 여성 ※ 여성으로 배우자 또는 자녀가 존재하고(주민등록등본상), 채용공고일 기준 고용보험 또는 건강보험 증명서상 직장이력이 1년 이상 존재하지 않은 경우에 한함	
다문화 가 족	「다문화가족지원법」 제2조에 따른 다문화가족 구성원	
북한이탈 주 민	「북한이탈주민의 보호 및 정착에 관한 법률」 제2조 제1호에 따른 북한이탈주민	

※ 상이한 유형의 가점은 모두 가산하나, 최대한도는 10점

(단, 우대사항 적용은 전형별 만점의 40% 이상인 경우에 한하여 가점 부여)

2 채용절차 및 일정

□ 채용절차



구 분	세 부 내 용
서류전형	<ul style="list-style-type: none"> 평가항목 : 콜센터¹⁾ 등 상담업무경력²⁾, 자격증³⁾, 자기소개서, 직무수행계획서 1) 콜센터 및 유사 성격기관(고객센터, 컨택센터 등) 인정 2) 인바운드·아웃바운드상담 및 교육강사, QA품질관리 등 관리직 업무 포함 3) [별첨2] 인정자격증에 한하여 서류전형시 점수 부여 ※ 자격증 인정 및 경력산정은 채용공고일 기준 · 선발인원 : 채용예정인원의 5배수 · 동점자처리기준 : 동점자 전원 합격처리

구 분	세 부 내 용
면접전형	<ul style="list-style-type: none"> · 평가항목 : 공통역량(업무열의, 고객지향, 팀워크형성, 윤리/도덕성), 직무역량(문제해결능력, 커뮤니케이션능력, 기획창의력) 전문성 (음성테스트 및 타자검증 병행 실시) · 선발기준 : 면접전형 만점의 60%이상인 자 중 고득점자 순 · 동점자처리기준 : 장애인→ 국민기초생활수급자→ 경력단절여성→ 다문화가족 → 북한이탈주민→면접점수 중 직무역량 점수 고득점자 순

□ 채용일정

구 분	일 정	비 고
원서접수	'23. 10. 18.(수) ~ 11. 1.(수) <u>18:00까지</u>	e-mail, 우편, 방문
서류전형	'23. 11. 8.(수) ~ 11. 9.(목) 중 1일	
서류전형 합격자발표	'23. 11. 10.(금)	개별통보, 홈페이지 공고
면접전형	'23. 11. 16.(목) ~ 11. 17.(금) 중 1일	면접장소 : 고객센터 (대전광역시)
면접전형 합격자발표	'23. 11. 24.(금)	개별통보, 홈페이지 공고
임용예정일	'23. 12월 중	임용결격 조회 후 임용

※ 채용과정 진행상황에 따라 일정 변경될 수 있음

※ 임용결격사유 조회 회신일정에 따라 임용예정일이 변경될 수 있음

□ **접수기간** : '23. 10. 18.(수) ~ '23. 11. 1.(수) 18:00까지

※ 접수기간 마감일 18:00 도착분까지 유효하며, 우편(등기) 접수 시 유선확인 요망

□ **접수방법** : e-mail, 우편(등기), 방문 접수

○ (e-mail) recruit@geps.or.kr

※ 메일제목은 반드시 “고객센터 상담사 응시원서(성명 : ○○○)” 로 작성

□ **제출서류**

※ 블라인드 채용을 위해 모든 서류는 사진, 주민등록번호 등 개인정보 블라인드 처리 요망

구 분	제 출 서 류
필 수	<ul style="list-style-type: none"> ○ 취업지원대상자증명서 ○ 개인정보 수집·이용 동의서 1부 [별첨3] ○ 입사지원서, 자기소개서 및 직무수행기술서 1부 [별첨4] ※ [별첨5] 서류 제출시 유의사항 및 경력인정기준 확인 후 제출
해당자	<ul style="list-style-type: none"> ○ 경력사항 : 경력(재직)증명서 · 건강보험자격득실확인서 ○ 자격사항 : 자격증 사본 ○ 장애인증명서, 국민기초생활수급자 증명서 ○ 경력단절여성 : 고용보험 피보험자격 이력내역서, 주민등록등본 ○ 다문화가족: 가족관계증명서, 부모 또는 본인의 혼인관계증명서, 부모 또는 배우자 (귀화허가를 받은자)명의로의 기본증명서, 부모 또는 배우자 명의의 외국인 등록사실 증명서(결혼이민자) ○ 북한이탈주민: 북한이탈주민등록 확인서

- 블라인드 채용 가이드라인을 준수하여 편견 요인에 대한 개인정보를 심사위원회에 일절 제공하지 않습니다. 입사지원서 작성 및 면접 시 공정성 문제를 야기할 수 있는 사항(출신학교, 출신지역, 가족관계 등)이 드러날 경우 평가에 불이익을 받을 수 있습니다.
- 응시희망자는 자격요건 등이 적합한지 우선 판단하여 지원하고, 채용일정이나 면접방법 등은 공단 사정에 따라 조정될 수 있습니다.
- 입사지원서 허위 기재, 기재오류 또는 증빙서류 미제출 등으로 인한 불이익은 본인에게 책임이 있으며, 입사지원 시 기재사항 및 제출된 서류가 허위로 밝혀질 경우 합격 또는 임용이 취소됩니다.
- 면접전형 시 신분증(주민등록증, 운전면허증, 여권 중 택 1)을 반드시 지참하여야 하며, 미지참 시 응시가 불가능합니다.
- 최종합격자로 결정되었더라도 제출된 서류가 허위로 밝혀지거나, 임용결격사유가 확인되는 경우 합격 또는 임용이 취소됩니다.
- 우리 공단은 투명하고 공정한 인사문화 정착을 위해 인사 청탁을 금지하고 있으며, 부정 합격자(본인 또는 본인과 밀접한 관계가 있는 타인이 채용에 관한 부당한 청탁, 압력 또는 재산상의 이익 제공 등의 부정 행위를 한 경우, 해당 부정행위로 인해 채용에 합격한 본인)에 대해 관련 법령 및 내규 등에 따라 해당 지원자 사전배제, 합격 후에도 불합격 처리, 재응시 자격을 제한하며, 관련기관에 해당사실 통보 등 조치를 취할 수 있습니다.

□ 채용시험에 불합격한 자는 채용관련 비위 또는 부정행위 등에 대하여 최종 합격자 발표일로부터 15일간 공단에 이의신청을 할 수 있으며, 채용관련 비위로 인한 피해자 발생 시 공단 피해자 구제절차에 의거 구제받을 수 있습니다.

※ 채용과 무관한 문의나 질의사항, 평가기준 및 전형결과와 관련된 피드백, 평가와 관련한 개인정보 및 지적재산권 등 타법령에 저촉되는 경우 답변하지 않음

□ 원본으로 제출된 서류는 채용여부가 확정된 날로부터 30일 이내 본인 청구에 의해 반환가능하며, 30일 초과 시 파기합니다.
(단, 복사본, 스캔본으로 제출된 서류는 반환하지 않습니다.)

□ 최초 공고 시 지원자가 선발예정인원 이하인 경우는 서류전형을 진행하지 않고 원서접수일을 다시 정하여 재공고 합니다.

□ 최종합격자의 임용포기, 임용결격, 퇴직 등에 대비하여 면접전형 합격자 발표일로부터 6개월까지 예비합격자(채용인원의 3배수)를 운영하며, 사유발생 시 우선순위에 따라 해당자에게 개별통보 합니다.

□ 응시인원 중 적격자가 없는 경우 선발하지 않을 수 있습니다.

□ 기타 사항은 공무원연금공단 인사윤리실로 문의하시기 바랍니다.
(이메일 문의 권장, recruit@geps.or.kr / ☎ 064-802-2134)