

공무원연금콜센터 상담사 채용 공고

1

채용개요

□ 채용목적 : 육아휴직 등 결원에 따른 필요인원 채용

□ 채용분야, 인원 및 근로조건

채용분야	신 분	인원	근로조건	기본연봉
시간선택제 ¹⁾ 콜센터상담사	특정업무직 ²⁾ (일반상담사)	3명	시간제근무 (주30시간, 1일 6시간)	16,188천 원 ³⁾

1) 시간선택제 : 1일 6시간(09:00~16:00), 추후 전일제 전환 불가

2) 특정업무직 : 무기계약직

3) 경력에 따른 별도 지급금액은 없으며, 성과급·제수당 등은 관련 규정에 따라 지급함

□ 근무지 : 공무원연금콜센터(대전광역시)

□ 응시자격

- 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
- (우대요건) 인정 자격증¹⁾ 보유자, 콜센터²⁾ 상담업무 경력 6개월 이상자

1) 인정 자격증 (원서접수 마감일까지 취득한 자격증에 한함)

CS Leaders(관리사), 콜센터QA관리사, CS강사(1,2급), 텔레마케팅관리사, 소비자전문상담사(1,2급), CCCM(고객센터매니저자격인증), PCCM(고객센터 예비매니저자격인증)

2) 콜센터 및 유사성격 기관(고객센터, 컨택센터 등) 인정

※ 우대요건은 서류전형시 평가항목으로 차등점수 부여, 경력산정은 채용공고일 기준

[경력기간 계산]

- 경력기간 계산은 연월일로 하고, 15일 이상은 1월로 환산
- 시간선택제 직원의 경력기간은 다음과 같이 계산함

$$\text{시간선택제 근무기간} \times \frac{\text{시간선택제 근무직원의 주당 근무시간}}{\text{직원의 주당 근무시간}}$$

□ 수행업무

- 전·현직 공무원의 연금, 급여, 재해보상, 대부, 후생복지 등 전반적인 인바운드 및 아웃바운드 전화·채팅상담

□ 우대사항

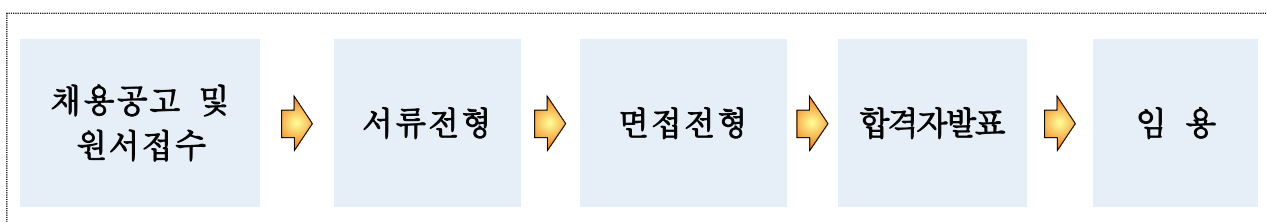
구 분	세부내용	우대사항
취업지원 대 상 자	「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제29조 등에 따른 취업지원대상자	최종합격자 결정시 동점일 경우 우선 채용
장 애 인	「장애인고용촉진 및 직업재활법」 제2조, 동법 시행령 제3조·4조 등에 해당하는 장애인	서류전형 만점의 5% 가점
국민기초 생활수급자	「국민기초생활보장법」에 따른 국민기초 생활수급자	서류전형 만점의 3% 가점
경력단절 여 성	혼인·임신·출산·육아와 가족구성원의 돌봄 등을 이유로 경제활동을 중단한 여성 ※ 고용보험 피보험자격 이력내역서상, 공고일 기준 1년 이상 고용보험 피보험자격이 없어야 함	

※ 전형별 점수가 만점의 40%이상인 경우에 한하여 우대가점 부여

※ 상이한 유형의 가점은 모두 가산하나, 최대 한도는 10점

2 채용절차 및 일정

□ 채용절차



구 분	세 부 내 용
서류전형	<ul style="list-style-type: none"> · 평가항목 : 콜센터* 등 상담업무경력**, 자격증***, 자기소개서, 직무수행계획서 * 콜센터 및 유사 성격기관(고객센터, 컨택센터 등) 인정 ** 상담경력 : 인바운드아웃바운드상담 및 교육강사, QA품질관리 등 관리직 업무 포함 *** [별첨2] 인정자격증에 한하여 서류전형시 점수 부여 · 선발인원 : 채용예정인원의 3배수 · 동점자처리기준 : 동점자 전원 합격처리
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 : 취업지원대상자 → 장애인 → 국민기초생활수급자 → 경력단절여성 → 면접점수 중 직무역량 점수 고득점자 순

□ 채용일정

구 분	일 정	비 고
원서접수	'20. 10. 7.(수) ~ 10. 21.(수) <u>13:00까지</u>	e-mail 접수
서류전형 합격자발표	'20. 10. 28.(수)	개별통보
면접전형	'20. 11. 5.(목) 또는 11. 6.(금) 중 1일	면접장소 : 공무원연금 콜센터
면접전형 합격자발표	'20. 11. 10.(화)	개별통보
임용예정일	'20. 11월 중	임용결격사유 조회 및 신체검사 후 임용

※ 채용과정 진행상황에 따라 일정 변경될 수 있음

※ 임용결격사유조회 회신일정에 따라 임용예정일이 변경될 수 있음

□ **접수기간** : '20. 10. 7.(수) ~ '20. 10. 21.(수) 13:00까지

□ **접수방법** : e-mail접수(geps_recruit2@geps.or.kr)

- '20. 10. 21.(수) 13:00 도착분까지 유효함

- 제 목 : 콜센터 상담사 응시원서(성명 ○○○)

□ **제출서류**(응시원서 접수시 모두 제출)

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

구 분		제 출 서 류
원 서 접수시	필 수	○ 개인정보 수집·이용 동의서 1부〔별첨3〕 ○ 입사지원서 1부〔별첨4〕
	해당자	○ 경력(재직)증명서·건강보험자격득실확인서(경력사항증빙) ○ 취업지원대상자증명서, 장애인증명서, 국민기초생활수급자 증명서 ○ 고용보험 피보험자격 이력내역서(경력단절여성 증빙) ○ 자격증 사본
		※ “[별첨5]서류제출 유의사항 및 경력인정 기준” 확인 후 제출
면 접 전형시	해당자	○ 병적증명서 또는 주민등록초본 1부(남자에 한함)

< 경력(재직)증명서 제출 시 주의 사항 >

- 경력증명서의 **담당업무 또는 직급(직위)**가 모호하거나 불분명하여 채용분야 직무와의 관련성을 확인하기 어려운 경우 경력으로 인정받지 못할 수도 있으므로, **채용분야 직무와 관련된 임무를 수행하였음을 입증할 수 있는 별도의 객관적인 증빙서류(인사기록카드 등) 첨부 가능**
- 담당업무 또는 직급(직위) 명시(채용분야 경력 확인) 어려운 경우 [별첨6]경력(재직)증명서 서식으로 제출가능

- 블라인드 채용 가이드라인을 준수하여 편견 요인에 대한 개인정보를 심사위원회에 일절 제공하지 않습니다.
- 입사지원서 기재오류, 증빙서류 미제출 등으로 인한 불이익은 본인에게 책임이 있으며, 입사지원서 기재사항 및 제출된 서류가 허위로 밝혀질 경우 합격 또는 임용이 취소됩니다.
- 면접전형시 신분증(주민등록증, 운전면허증, 여권)을 반드시 지참하여야 하며, 미지참시 절대 응시가 불가합니다.
- 최종합격자로 결정되었더라도 임용결격사유가 확인되는 경우 합격 또는 임용이 취소됩니다.
- 최종합격자의 임용포기, 임용결격, 퇴직 등에 대비하여 예비합격자를 운영하며, 사유발생시 우선순위에 따라 해당자에게 개별통보 합니다.
- 최종합격 이후 6개월의 시보기간을 거쳐 정식 임용됩니다.
- 채용관련 인사 청탁자는 「부정청탁금지법」 등 관련법령에 따라 처리될 예정이며, 전형단계 및 점수에 관계없이 전형에서 제외됩니다.
- 채용일정이나 면접방법 등은 공단 사정에 따라 조정될 수 있고, 원본으로 제출된 서류는 채용여부가 확정된 날로부터 30일 이내 본인의 청구에 의해 반환가능하며, 30일 초과시 파기합니다.
(단, 복사본, 스캔본으로 제출된 서류는 반환하지 않습니다.)
- 응시인원 중 적격자가 없는 경우 선발하지 않을 수 있습니다.

- ☐ 최초 공고시 지원자가 선발예정인원과 같거나 이하인 채용분야는 서류, 면접전형을 진행하지 않고 원서접수일을 다시 정하여 재공고 합니다.
- ☐ 기타 사항은 공무원연금공단 인사법무실(☎ 064-802-3421)로 문의하시기 바랍니다.



공무원연금공단

임용결격사유(공단 인사규정)

1. 피성년후견인 또는 피한정후견인
2. 파산자로서 복권되지 아니한 자
3. 금고이상의 형을 받고 그 집행이 종료되거나 집행을 받지 아니하기로 확정된 날로부터 5년을 경과하지 아니한 자
4. 금고이상의 형을 받고 그 집행유예의 기간이 완료된 날로부터 2년을 경과하지 아니한 자
5. 금고이상의 형의 선고유예를 받은 경우에 그 선고유예 기간 중에 있는 자
6. 법원의 판결 또는 법률에 의하여 자격이 상실 또는 정지된 자
- 6의2. 공단 직원으로 재직기간 중 직무와 관련하여 「형법」 제355조(횡령, 배임) 및 제356조(업무상의 횡령과 배임)에 규정된 죄를 범한 자로서 300만원 이상의 벌금형을 선고로 그 형이 확정된 후 2년이 지나지 아니한 자
- 6의3. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조(정의)에 규정된 죄를 범한 자로서 100만원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 3년이 지나지 아니한 자
- 6의4. 미성년자에 대한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 죄를 저질러 파면·해임되거나 형 또는 치료감호를 선고받아 그 형 또는 치료감호가 확정된 자(집행유예를 선고받은 후 그 집행유예기간이 경과한 자를 포함한다)
 - 가. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조(정의)에 따른 성폭력 범죄
 - 나. 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조(정의)에 따른 아동·청소년대상 성범죄
7. 전직 근무기관에서 징계처분에 의하여 파면된 날로부터 5년, 해임된 날로부터 3년이 경과하지 아니한 자
8. 병역법에 의한 병역기피자
9. 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제82조(비위면직자 등의 취업제한)에 따른 취업제한 적용을 받는 비위면직자 등
10. 공단 또는 다른 공공기관에서 부정한 방법으로 채용된 사실이 적발되어 채용이 취소된 경우에 채용이 취소된 날로부터 5년이 지나지 아니한 자

[별첨 2]

인정 자격증

자 격 증	점 수
CS Leaders(관리사), CS강사 1급, 소비자전문상담사 1급, 텔레마케팅관리사, 콜센터QA관리사, CCCM(고객센터매니저자격인증)	10점
CS강사 2급, 소비자전문상담사 2급, PCCM(고객센터예비매니저자격인증)	5점

※ 복수자격증 제출자는 높은 점수 자격증으로 최대 2개까지 인정(최대 20점)

- 단, CS강사(1, 2급), 소비자전문상담사(1, 2급), CCCM·PCCM자격증은 복수자격증 제출시 높은 점수 자격증으로만 인정

[별첨 3]


개인정보 수집 · 이용 동의서

공무원연금공단은 **직원 채용을 위해** 아래와 같이 개인정보를 수집·이용하고자 합니다.
내용을 자세히 읽으신 후 동의 여부를 결정하여 주십시오.

☐ (필수사항) 개인정보 수집·이용 내역

수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간
성명, 휴대전화, Email	채용절차 진행	「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 30일까지

※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 **동의를 거부할 권리가 있습니다.** 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 채용심사를 할 수 없어 입사지원서는 접수되지 않습니다.

 위와 같이 필수 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? (☐예, ☐아니오)

☐ (선택사항) 개인정보 수집·이용 내역

수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간
경력(직장명, 근무기간·담당업무), 병역사항 등	채용절차 진행	「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 30일까지


※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 **동의를 거부할 권리가 있습니다**. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 채용심사를 할 수 없어 **채용에 제한**을 받을 수 있습니다.

 위와 같이 선택 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? (☐예, ☐아니오)

☐ (선택사항) 개인정보 제3자 제공 내역

제공받는 자	제공목적	제공 항목	보유기간
자격증 발급기관, 재직했던 기관, 국민건강보험공단, 근로복지공단 등	채용절차 진행 (진위여부확인)	자격증, 경력(재직)증명서, 건강보험자격득실확인서, 고용보험피보험자격이력내역서 등	진위여부 확인 후 즉시 파기

※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 **동의를 거부할 권리가 있습니다**. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 채용심사를 할 수 없어 **채용에 제한**을 받을 수 있습니다.

 위와 같이 선택 개인정보를 제공하는데 동의하십니까? (☐예, ☐아니오)

☐ (선택사항) 민감정보 수집 · 이용내역

수집·이용 항목	수집·이용 목적	보유기간
취업지원대상자여부, 장애여부, <u>국민기초생활수급자여부(관련 증명서 포함)</u>	채용절차 진행	「채용절차의 공정화에 관한 법률」에 따라 채용 확정 후 <u>30</u> 일까지

※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 채용심사를 할 수 없어 채용에 제한을 받을 수 있습니다.

 위와 같이 민감정보를 수집·이용하는데 동의하십니까? (☐예, ☐아니오)

2020년 올해 이월

작성자 : (인)

공무원연금공단 이 사 장 귀하

[별첨 4]

입 사 지 원 서

채용 분야	클센터 상담사(시간선택제)	응시 번호	*공단에서 작성
----------	----------------	----------	----------

필 수 사 항

인 적 사 항	성 명		휴대전화	
	E-Mail			
자 기 소 개 서	<p>귀하의 자기소개와 공단 지원동기 및 입사후 실천하고자 하는 직무수행 자세에 대하여 기술하여 주십시오.</p>			
	<p>※ 블라인드 채용을 위하여 출신지역, 학력, 나이, 성별, 가족관계 등 인적사항이 드러나지 않도록 작성하여 주시기 바랍니다.</p> <p>※ 자기소개서는 최대2매까지 작성하여 주시기 바랍니다.</p> <p>※ 휴먼명조, 12pt, 검정, 줄간격 160%로 작성하여 주시기 바랍니다.</p>			

수행예정업무의 경험 또는 경력이 있다면 기술하고, 공단 콜센터 상담사로서의 고객가치 실현과 직무수행을 위한 계획을 기술하여 주십시오.

※ 블라인드 채용을 위하여 출신지역, 학력, 나이, 성별, 가족관계 등 인적사항이 드러나지 않도록 작성하여 주시기 바랍니다.

※ 직무수행계획서는 최대2매까지 작성하여 주시기 바랍니다.

※ 휴먼명조, 12pt, 검정, 줄간격 160%로 작성하여 주시기 바랍니다.

직
무
수
행
계
획
서

선 택 사 항

* 우대사항별 해당자는 □에 √ 표시

우 대 사 항	<input type="checkbox"/> 취업지원대상자 (우대사항에 체크시 증빙서류를 반드시 제출)
	<input type="checkbox"/> 장 애 인 (우대사항에 체크시 증빙서류를 반드시 제출)
	<input type="checkbox"/> 국민기초생활수급자 (우대사항에 체크시 증빙서류를 반드시 제출)
	<input type="checkbox"/> 경력단절 여성 (우대사항에 체크시 증빙서류를 반드시 제출)

자 격 사 항	자격증명	취득일자	발급기관
	[별첨 2] 인정자격증만 작성		

경 력 사 항 *	① 직장명	② 근무기간	③ 근무부서	④ 신 분	⑤ 퇴직사유	⑥ 담당업무
	○○콜센터	2020.1.1.~ 2020.8.31.	고객상담부	정규직	의원면직	고객상담
	○○cs업체 소속 ○○공단	2019.1.1.~ 2020.7.3. (주당 30시간 근무)	상담총괄부	정규직	기간만료	교육강사

* 경력사항은 콜센터 및 유사성격 기관(고객센터, 컨택센터 등) 상담경력만 작성

- 상담경력 : 인바운드,아웃바운드상담 및 교육강사, QA품질관리 등 관리직 업무 포함

※ 경력증명서상 근무기간, 근무부서, 담당업무와 동일하게 작성하고, 담당업무에 대해 구체적으로 작성할 것 (시간선택제로 근무한 경우 신분에 추가로 작성, 주당 근무시간도 반드시 명시)

<작성방법>

- ① 직장명 : 소속기관과 근무기관이 다른 경우 둘 다 작성(예:00cs업체 소속으로 공무원연금공단 근무)
- ② 근무기간 : 임용일부터 퇴직일까지 작성(0000.00.00~0000.00.00로 작성), 시간선택제인 경우 근무기간 아래에 (주당 ○○시간 근무)로 작성
- ③ 근무부서 : 정확한 근무부서 명칭을 작성(예:콜센터,고객만족실 등)
- ④ 신분 : 정규직, 비정규직, 무기계약직 중 작성
- ⑤ 퇴직사유 : 의원면직, 권고사직 등 퇴직사유 작성
- ⑥ 담당업무 : 담당업무 구체적으로 작성(예:전·현직 공무원의 연금,급여,재해보상,대부,후생복지 등 전반적인 인바운드 상담 및 채팅상담)

위 기재 사항은 사실과 틀림이 없습니다.

2020년 월 일

작성자 : (인)

공무원연금공단 이 사 장 귀하

서류제출 유의사항 및 경력인정 기준

- 필수서류 미제출 시 지원 자격 미달로 불합격 처리됩니다.
 - [별첨3], [별첨4] 서류는 **자필서명** 후 제출하여 주시기 바랍니다.
- 근무경력 확인을 위해 경력(재직)증명서 및 건강보험자격득실확인서를 모두 제출하여 주시기 바랍니다.
 - 경력(재직)증명서 및 건강보험자격득실확인서를 모두 제출하여 경력이 확인되는 경우에만 경력을 인정하며, 경력(재직)증명서의 근무기간과 건강보험자격득실확인서의 가입기간이 상이할 경우 중복되는 기간만 인정합니다.
- 입사지원서 內 경력사항은 연월일로 기술하고, 경력(재직)증명서 내용을 반드시 일치하도록 작성, 내용이 일치하지 않는 경우 경력(재직)증명서를 기준으로 경력 인정합니다.
- 경력(재직)증명서에 근무기간과 상담업무 경력(직급(위) 또는 담당업무)이 확인되어야 하고, 발급기관(업체)에서 발급한 경력(재직) 증명서에 위사항을 표시할 수 없는 경우 [별첨6] 서식에 필요내용 기재하고 직인날인 후 제출 가능합니다.
- 경력(재직)증명서는 해당기관(단체)의 직인을 날인하여 제출하여 주시기 바랍니다.
- 건강보험자격득실확인서는 **전체이력**을 기준으로 발급하여 제출하시기 바랍니다.
- 시간선택제로 근무한 기간이 있는 경우 입사지원서의 경력사항에 별도로 작성(기간, 주당 근무시간 표기)하여 주시기 바랍니다.
- 우대사항에 대한 증빙서류 미제출시 우대사항 가점이 적용되지 않습니다.
- 블라인드 채용을 위해 모든 서류는 사진, 주민등록번호(생년월일) 등 개인정보를 블라인드 처리 후 제출하여 주시기 바랍니다.

[별첨 6]

경력(재직)증명서

인 적 사 항	성 명		근무년한	
	주민등록번호	주민등록번호가 나오도록 발급하되, 입사지원서 제출 시에는 블라인드 처리하여 제출(원본은 면접시 확인)	최종 직위·직급	
	용 도		발급담당자	증명서 발급담당자 부서, 성명, 연락처 작성

	근무부서	근무기간		직위(직급)	담 당 업 무
		시작일	종료일		
경 력 사 항 기 술	근무부서별로 작성				

위와 같이 경력을 증명합니다.

2020년 월 일

기관명 대표자 (직인)

직무기술서(특정업무직-콜센터 상담사)

채용직무	특정업무직 (콜센터상담사)	NCS 분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류(직무)
			20.정보통신	02.통신기술	03.통신서비스	05.전신서비스
해당직무 주요사업	○ 전·현직 공무원의 연금, 급여, 재해보상, 대부, 후생복지 등 전반적인 인바운드 전화 및 채팅 상담 ○ 전·현직 공무원을 대상으로 아웃바운드 상담 등					
직무능력 내용	※ 아래 직무능력 내용은 입사 후 직무수행의 내용과 범위를 제시한 것임. ○ 공단 업무 전반(연금, 급여, 재해보상, 대부, 후생복지 등)에 대한 전화응대 및 민원 상담업무 ○ 공단 전산시스템을 활용하여 고객응대, 고객상담 후 내용을 기록하고 고객이 요구하는 정보를 제공 ○ 고객 문의 사항에 대한 채팅상담 업무 ○ 공단의 서비스 제공 및 개선을 위한 아웃바운드 상담					
전형방법	○ 서류전형 → 면접전형 → 임용결격사유조회 → 임용					
일반요건	연령	제한 없음				
	성별	제한 없음				
교육요건	학력	제한 없음				
	전공	제한 없음				
자격요건	필수자격	해당 없음				
필요지식	○ 콜센터 설비를 이용하여 단순한 전화응대에서부터 컴퓨터를 이용한 최신기술을 제공하는 능력 ○ 이용자의 요구사항을 확인하고 부가서비스를 제공하는 능력					
필요기술	○ 문서작성, 통계처리, 인터넷 등을 활용할 수 있는 기술 ○ 전보서비스 등을 이해하고 설명할 수 있는 대응능력					
필요태도	○ 고객의 요청에 대한 적극적인 수용 ○ 원활한 의사소통 창출을 위한 의지					
관련자격	○ CS Leaders(관리사), 소비자전문상담사 등					
직업 기초능력	○ 의사소통능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리					
참고 사이트	○ www.ncs.go.kr					