

2023년 도시가스 고객센터 지급수수료 산정 및 업무 표준화

2023. 06.

제 출 문

서울특별시장 귀중

본 보고서를 『2023년 도시가스 고객센터 지급수수료 산정 및 업무 표준화』 용역의 최종보고서로 제출합니다.

2023. 06.

사단법인 한국경영분석연구원
원 장 김 민 선 (인)

목 차

제1장 용역의 개요	1
제1절 용역의 목적	3
1. 용역의 목적	3
제2절 용역의 범위	4
1. 용역의 범위	4
제2장 서울지역 도시가스 고객센터 운영 현황	5
제1절 2022년 도시가스회사별 고객센터 현황	7
1. 관리대상 수요가 현황 및 밀집도	7
2. 고객센터 종사자 현황	9
제2절 고객센터의 위탁업무	11
1. 일반도시가스사업자와 위탁계약에 의한 업무	11
2. 수요자 요청에 의한 업무 및 부대사업	12
제3절 2022년 도시가스회사별 고객센터 수익구조	13
1. 고객센터 수입현황	13
2. 고객센터 비용현황	14
3. 고객센터 손익구조	16
4. 현행 위탁서비스 수수료 단가 검토	18
제4절 도시가스회사별 고객센터 업무량 및 안전점검 현황 분석	19
1. 도시가스회사별 고객센터 최근 3년간 업무량 분석	19

목 차

제5절 도시가스회사 안전점검원 운영실태 조사	23
제3장 서울지역 도시가스 고객센터 총괄원가 산정	25
제1절 총괄원가 방식에 의한 수수료 산정 기준	27
1. 개별 고객센터의 총괄원가 산정절차와 원칙	27
제2절 2023년 서울지역 도시가스 고객센터 추정 표준인원 산정	30
1. 추정 표준인원 세부 산정기준	30
2. 2023년 서울지역 도시가스 고객센터 추정 표준인원	31
3. 검침점검원 추정 표준인원 조정 전·후 단위당 업무시간 분석	32
제3절 2023년 서울지역 도시가스 고객센터 인건비 산정	34
1. 인건비 세부 산정기준	34
2. 2023년 서울지역 도시가스 고객센터 평균 인건비	37
제4절 2023년 서울지역 도시가스 고객센터 경비 및 적정이윤	38
1. 2023년 서울지역 도시가스 고객센터 경비	38
2. 2023년 서울지역 도시가스 고객센터 적정이윤	38
제5절 2023년 서울지역 도시가스 고객센터 총괄원가	41
제4장 도시가스 고객센터 검침점검원 업무 표준화	42
제1절 업무 표준화 적용 방안	44
1. 업무 표준화 데이터 수집 방안	44

목 차

2. 검침점검원 업무현장 실태 조사	45
제5장 서울지역 도시가스 고객센터 종사자 의견수렴	54
제1절 설문조사 개요	56
1. 개요	56
2. 회신율	56
제2절 서울지역 도시가스 고객센터 검침점검원 설문조사 결과	58
1. 근로제	59
2. 근로제 전환 희망	59
3. 현재 적용 근로제별 전환 희망	60
4. 근로계약서 작성 여부	61
5. 근로계약서 미작성 사유	61
6. 근로조건 개선의견	62
7. 근무실태	62
8. 시간외 근무업무	63
9. 토요일 근무업무	63
10. 공휴일(일요일 포함) 근무업무	64
11. 고객센터 체류업무	64
12. 자택 업무 수행	65
13. 업무 난이도	65
14. 급여 만족도	66
15. 직무 만족도	67
16. 직장 내 인간관계 만족도	68
제3절 서울지역 도시가스 고객센터 민원기사 설문조사 결과	69
1. 근로제	70
2. 근로제 전환 희망	70

목 차

3. 근로계약서 작성여부	71
4. 근로조건 개선의견	71
5. 근무실태	72
6. 시간외 근무업무	72
7. 토요일 근무업무	73
8. 공휴일(일요일 포함) 근무업무	73
9. 업무 난이도	74
10. 급여 만족도	75
11. 직무 만족도	76
12. 직장 내 인간관계에 대한 만족도	77
제6장 기타 검토사항	78
제1절 2023년 추정 표준인원 반영 종업원당 관리 세대수 분석	80
제2절 도시가스 고객센터 대표자 의견수렴	83
1. 위탁업무 난이도	83
2. 총괄원가 등 만족도	84
제3절 간주근로제에 대한 분석	85
1. 제도의 의의	85
2. 제도의 요건	85
3. 제도의 효과	86
4. 설문지 조사 결과	88
5. 시사점	89

표 목 차

<표 2-1> 2022년 도시가스회사별 고객센터 및 관리 세대수 현황	8
<표 2-2> 2022년 도시가스회사별 수요가 분포 및 밀집도	8
<표 2-3> 2022년 도시가스회사별 고객센터 종업원 현황	10
<표 2-4> 2022년 도시가스회사별 고객센터 매출 현황	13
<표 2-5> 2022년 도시가스회사별 고객센터 비용 구조(부대사업 제외)	15
<표 2-6> 2022년 도시가스회사별 고객센터 손익 현황	17
<표 2-7> 2022년 도시가스회사별 고객센터 지급수수료 실적 평균 단가 현황	18
<표 2-8> 최근 3개년 도시가스회사별 고객센터 종업원 1인당 업무량 현황	20
<표 2-9> 최근 3개년 도시가스회사별 고객센터 종업원 1인당 업무량 현황(계속)	21
<표 2-10> 최근 3개년 도시가스회사별 고객센터 종업원 1인당 업무량 현황(계속)	22
<표 2-11> 지역별 도시가스회사 고객센터 위탁 및 검침점검원 현황	23
<표 3-1> 2022~2023년 도시가스회사 고객센터 추정 표준인원	31
<표 3-2> 2023년 회사제시 검침점검원 업무별 단위당 소요시간	32
<표 3-3> 2023년 검침점검원 업무별 추정 건수	32
<표 3-4> 2023년 추정 표준(조정 후) 검침점검원 업무별 소요시간	33
<표 3-5> 2023년 추정 표준(조정 후) 검침점검원 업무별 단위당 소요시간	33
<표 3-6> 2023년 도시가스회사 고객센터 직무별 평균 인건비	37
<표 3-7> 2023년 도시가스회사 고객센터 추정 경비	38
<표 3-8> 2023년 도시가스회사 고객센터 위탁사업 투자보수	39
<표 3-9> 2023년 도시가스회사 고객센터 대표자 이윤(보수)	40
<표 3-10> 2023년 도시가스회사 고객센터 총괄원가	41
<표 4-1> 고객센터 점검업무 기록 날짜	45
<표 4-2> 고객센터 점검업무 기록지 측정 기준	46
<표 4-3> 예스코 삼선 고객센터 점검업무별 소요시간	46
<표 4-4> 예스코 신내 고객센터 점검업무별 소요시간	47
<표 4-5> 서울도시가스 점검업무별 소요시간	47
<표 4-6> 대륜E&S 점검업무별 소요시간	48
<표 4-7> 고객센터 점검업무 총 건수	49
<표 4-8> 회사제시 및 실태조사 결과 - 검침점검원 업무별 단위당 소요시간	50
<표 4-9> 예스코 삼선 고객센터 시간대별 안전점검률(05월 8일)	51
<표 4-10> 예스코 신내 고객센터 시간대별 안전점검률(05월 8일)	52
<표 4-11> 요일별 안전점검률	53
<표 5-1> 고객센터 종사자 설문조사 회신율	56
<표 5-2> 도시가스회사별 검침점검원 설문조사 회신율	57
<표 5-3> 도시가스회사별 민원기사 설문조사 회신율	57
<표 5-4> 근무형태에 대한 설명	58
<표 5-5> 현재 적용 근로제에 대한 검침점검원 답변비중	59

표 목 차

<표 5-6> 전환 희망 근로제에 대한 검침점검원 답변비중	59
<표 5-7> 현재 적용 근로제별 근로제 전환 희망 근로제에 대한 검침점검원 답변비중	60
<표 5-8> 근로계약서 작성여부에 대한 검침점검원 답변비중	61
<표 5-9> 근로계약서 미작성 사유에 대한 검침점검원 답변비중	61
<표 5-10> 근로조건 개선의견에 대한 검침점검원 답변	62
<표 5-11> 근로시간에 대한 검침점검원 답변	62
<표 5-12> 연간 시간외 근무업무에 대한 검침점검원 답변	63
<표 5-13> 연간 토요일 근무업무에 대한 검침점검원 답변	63
<표 5-14> 연간 휴일 근무업무에 대한 검침점검원 답변	64
<표 5-15> 월간 고객센터 체류시간에 대한 검침점검원 답변	64
<표 5-16> 자택 업무 처리시간에 대한 검침점검원 답변	65
<표 5-17> 업무 난이도에 대한 검침점검원 답변	65
<표 5-18> 급여 수준에 대한 검침점검원 만족도	66
<표 5-19> 직무에 대한 검침점검원 만족도	67
<표 5-20> 직장 내 인간관계에 대한 검침점검원 만족도	68
<표 5-21> 근무형태에 대한 설명	69
<표 5-22> 현재 적용 근로제에 대한 민원기사 답변비중	70
<표 5-23> 전환 희망 근로제에 대한 민원기사 답변비중	70
<표 5-24> 근로계약서 작성여부에 대한 민원기사 답변비중	71
<표 5-25> 근로조건 개선의견에 대한 민원기사 답변	71
<표 5-26> 근로시간에 대한 민원기사 답변	72
<표 5-27> 연간 시간외 근무업무에 대한 민원기사 답변	72
<표 5-28> 연간 토요일 근무업무에 대한 민원기사 답변	73
<표 5-29> 연간 휴일 근무업무에 대한 민원기사 답변	73
<표 5-30> 업무 난이도에 대한 민원기사 답변	74
<표 5-31> 급여 수준에 대한 민원기사 만족도	75
<표 5-32> 직무에 대한 민원기사 만족도	76
<표 5-33> 직장 내 인간관계에 대한 민원기사 만족도	77
<표 6-1> 2022년 말 기준 서울지역 추정 도시가스 세대수 및 비중	80
<표 6-2> 2023년 고객센터 추정 표준인원 및 비중	81
<표 6-3> 고객센터 종업원당 관리 세대수	82
<표 6-4> 위탁업무 난이도에 대한 고객센터 대표자 의견	83
<표 6-5> 2022년 고객센터 대표자 만족도	84

제 1 장

용역의 개요

제1절 용역의 목적

1. 용역의 목적

- 본 용역은 「도시가스회사 공급비용 산정기준」(이하, ‘산정기준’ 이라 함)에 따라 서울지역 도시가스회사의 공급권역에서 도시가스회사의 위탁업무를 수행하는 고객센터의 총괄원가를 객관적이고 공정하게 산정하는 것을 목적으로 함.
 - 대상 고객센터
 - 서울지역 5개 일반도시가스 사업자 관할 고객센터 66개소(2023년 05월 기준)
 - 총괄원가
 - 인건비(기본급, 제수당, 상여금, 퇴직급여를 포함), 복리후생비, 차량유지비, 사무실 임차료, 시설투자비 및 고객센터의 운영에 수반하여 정상적으로 발생하는 제비용을 포함한 적정원가에 적정이윤을 가산한 총괄원가를 보상하는 수준으로 결정함.(산정기준 제7조의 ⑤)
- 도시가스회사가 고객센터에 지급하는 수수료는 시·도지사가 별도로 검토하여 정하고, 도시가스회사는 공급비용에 반영된 지급수수료 전액을 고객센터에 지급해야 함.(산정기준 제7조 ⑤)
- 본 용역은 개별 인건비의 기준이 아닌 도시가스 고객센터 지급수수료 산정을 위한 것임.

제2절

용역의 범위

1. 용역의 범위

- 본 용역은 고객센터 영업환경 분석 등 실태조사, 전국 도시가스 검침점검원 운영실태 현황 분석과 2023년 도시가스 고객센터의 총괄원가 방식에 근거한 적정 지급수수료 산정, 고객센터 대표 및 종사자 의견수렴으로 구성됨.
- 고객센터 업무 표준화를 위한 실태조사
 - 고객센터 주요 위탁업무 및 종사자별 업무 표준화
 - 각 고객센터 영업환경 및 수요가 분석
 - 최근 3년간 단위업무별 발생건수 분석
 - 시간대별, 요일별 안전점검 성공률 분석
- 전국 도시가스회사 검침점검원 운영실태 현황 조사
- 서울지역 도시가스 고객센터 총괄원가 방식의 수수료 산정
 - 도시가스 공급과 관련된 비용의 총괄원가 산정
- 고객센터 대표 및 종사자 의견 수렴

제 2 장

서울지역 도시가스 고객센터 운영 현황

제1절

2022년 도시가스회사별 고객센터 현황

2022년 기준 서울지역에는 5개 일반도시가스사업자와 계약에 따라 위탁업무를 담당하는 65개¹⁾의 도시가스 고객센터가 운영되고 있음.

2022년 기준 서울지역 도시가스 고객센터 종사자는 총 1,711명이며, 검침점검원 1,057명(61.78%), 민원기사 351명(20.51%), 사무행정원 239명(13.97%), 총괄관리 64명²⁾(3.74%)으로 구성되어 있음.

1. 관리대상 수요가 현황 및 밀집도

- 서울지역 도시가스 고객센터의 2022년 연간 월평균 관리 세대수는 총 4,858,233건(2021년 대비 1.12% 증가)이며 고객센터 당 평균 관리 세대수는 75,776건으로 2021년 대비 0.04% 감소함.
- 2022년 연간 월평균 세대수가 가장 많은 공급권역은 서울도시가스 공급권역(1,822천건)이며, 가장 적은 공급권역은 귀뚜라미 공급권역(416천건)임.
- 2022년 도시가스회사의 위탁 고객센터는 예스코가 19개소로 가장 많으며 귀뚜라미와 대륜이 7개소로 가장 적은 위탁 고객센터를 보유하고 있음.
- 2022년 연간 월평균 센터당 평균 세대수는 서울도시가스의 위탁 고객센터로 센터당 평균 121,498건을 관리하고 있어 가장 많으며 코원의 위탁 고객센터는 센터당 평균 54,966건을 관리하고 있어 가장 적고 서울도시가스의 위탁 고객센터와 비교하는 경우 2.21배의 차이가 발생함.

1) 2023년에는 서울의 서부6 고객센터가 신설되어 총 66개의 고객센터가 운영됨(2023년 05월 기준)

2) 2022년 코원의 송파서부 고객센터의 총괄관리자가 공석으로 민원기사가 대체하여 운영됨

〈표 2-1〉 2022년 도시가스회사별 고객센터 및 관리 세대수 현황

구분		단위	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
고객센터	센터 수	개소	17	19	15	7	7	65
	평균 세대수	건	54,966	57,037	121,498	59,527	85,851	378,879
	관할 면적	km ²	163	347	243	41	37	831
수요가	주택용	건	853,291	1,011,980	1,694,610	396,044	578,233	4,534,158
	단독		215,651	495,081	687,546	143,810	143,714	1,685,802
	공동		637,640	516,899	1,007,064	252,234	434,519	2,848,356
	주택용 이외		81,125	71,717	127,864	20,642	22,727	324,075
	소계		934,416	1,083,697	1,822,474	416,686	600,960	4,858,233
전출입	전입	건	10,549	2,081	4,519	1,145	4,071	22,365
	전출		13,549	2,674	14,125	1,143	5,495	36,986
계량기	내부	개	205,698	324,397	622,828	131,241	190,581	1,474,745
	외부		647,593	687,581	1,071,779	285,445	387,671	3,080,069
	소계		853,291	1,011,978	1,694,607	416,686	578,252	4,554,814
운반구	차량	대	49	27	86	14	69	245
	이륜차		82	104	20	33	19	258
	소계		131	131	106	47	88	503

□ 서울지역 2022년 연간 월평균 수요가의 93.33%가 주택용 수요가이며 주택용 이외의 영업, 업무 및 기타 등의 수요가는 6.67%를 차지하여 2021년과 유사함.

〈표 2-2〉 2022년 도시가스회사별 수요가 분포 및 밀집도

구분		단위	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
수요가 분포	주택용	%	91.32%	93.38%	92.98%	95.05%	96.22%	93.33%
	단독		23.08%	45.68%	37.73%	34.51%	23.91%	34.70%
	공동		68.24%	47.70%	55.26%	60.53%	72.30%	58.63%
	주택용 이외		8.68%	6.62%	7.02%	4.95%	3.78%	6.67%
수요가 밀집도		건/km ²	5,733	3,123	7,500	10,163	16,242	-

- 대륜 공급권역은 공동주택 수요가 분포가 타 공급권역보다 높으며 예스코의 공급권역에서 공동주택 수요가 분포가 가장 낮게 나타남.
 - 단독주택 수요가 분포는 예스코에서 가장 높은 것으로 나타나며 코원이 23.08%로 가장 낮은 수준임.
 - 주택용 이외의 수요가 분포는 코원 공급권역이 8.68%로 가장 높으며 대륜 공급권역에서 3.78%로 가장 낮게 나타남.
 - 용도별 수요가 분포는 전체 수요가수에서 각각의 용도별 수요가수가 차지하는 비중으로 산정함.
- 수요가 밀집도는 공급면적 당 수요가 건수로 산정하였으며 대륜의 수요가 밀집도가 16,242건/k㎡로 가장 많고 예스코의 수요가 밀집도는 3,123건/k㎡로 가장 낮은 수준임.
- 수요가 밀집도가 높은 경우 동일 단위당 면적에 관리 세대수가 많다는 것을 의미하므로 세대 관리에 상대적으로 유리하다는 것을 의미함.
 - 다만 행정구역의 면적은 주거지역, 업무지역, 상업지역, 문화재, 산지, 나대지 등을 모두 포함하는 개념이고 행정구역간 교통, 통신, 접근성 등에서 차이가 발생할 수 있다는 것을 고려해야 함.

2. 고객센터 종사자 현황

- 서울지역의 2022년 연간 월평균 도시가스 고객센터 사용시설점검원 1인은 평균 약 3,323건의 수요가를 관리하고 있으며 예스코, 서울도시가스 및 대륜 고객센터의 경우 서울지역 평균보다 사용시설점검원 1인당 관리 세대수가 낮은 것으로 나타남.
- 코원 위탁 고객센터의 사용시설점검원 1인당 평균 관리 세대수는 3,386건으로 서울지역 평균 대비 101.89%이며 상대적으로 민원기사의 구성비중이 높은 것으로 나타남.
 - 예스코 위탁 고객센터의 사용시설점검원 1인당 평균 관리 세대수는 3,225건으로 서울지역 평균 대비 97.06%이며 민원기사의 구성비중이 서울지역 평균보다 높은 것으로 나타남.
 - 서울도시가스 위탁 고객센터의 사용시설점검원 1인당 평균 관리 세대수는 3,284건으로 서울지역 평균 대비 98.82%이며 상대적으로 점검점검원의 비중이 매우 높은 것으로 나타남.
 - 귀뚜라미 위탁 고객센터의 사용시설점검원 1인당 평균 관리 세대수는 3,472건으로

서울지역 평균 대비 104.48%이며 사용시설점검원 1인당 관리 세대수가 가장 높음.

- 대륜 위탁 고객센터의 사용시설점검원 1인당 평균 관리 세대수는 3,248건으로 서울 지역 평균 대비 97.74%로 나타남.

□ 점검점검원 1인당 평균 관리 세대수는 서울도시가스 위탁 고객센터에서 4,014건으로 가장 낮으며 이후 대륜 4,485건, 귀뚜라미 4,902건, 예스코 4,948건 및 코원 5,663건으로 각각 나타남.

□ 민원기사 1인당 평균 관리 세대수는 서울도시가스 위탁 고객센터에서 21,192건, 귀뚜라미 14,882건, 대륜 13,658건, 예스코 11,058건 및 코원 9,836건으로 각각 나타남.

〈표 2-3〉 2022년 도시가스회사별 고객센터 종업원 현황

구분		단위	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
2022년 평균 종업원 수	점검점검원		165	219	454	85	134	1,057
	민원 기사	위탁업무	95	98	74	28	44	339
		부대업무	-	-	12	-	-	12
	사무 행정 원	상담사무	47	59	74	20	27	227
		회계업무	-	-	12	-	-	12
	총괄관리		16	19	15	7	7	64
	합계		323	395	641	140	212	1,711
구분		단위	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
사용시설점검원당 세대수		건/명	3,386	3,225	3,284	3,472	3,248	3,323
점검점검원당 세대수			5,663	4,948	4,014	4,902	4,485	4,802
민원기사당 세대수			9,836	11,058	21,192	14,882	13,658	14,125
2022년 평균 종업원 구성	점검점검원		51.08%	55.44%	70.83%	60.71%	63.21%	60.25%
	민원기사		29.41%	24.81%	13.42%	20.00%	20.75%	21.68%
	사무행정원		14.55%	14.94%	13.42%	14.29%	12.74%	13.99%
	총괄관리		4.95%	4.81%	2.34%	5.00%	3.30%	4.08%

제2절 고객센터의 위탁업무

도시가스 고객센터의 주요 업무는 도시가스회사와 체결한 위탁 운영계약에 따라 검침, 송달, 민원접수 및 처리, 안전점검, 계량기 관리, 체납관리, 공급 중지 및 해제, 자동이체 관리, 고객정보관리, 홍보 등과 같은 위탁업무와 전출 및 전입시 연결 및 철거, 기타 시공업무 등이 있음.

1. 일반도시가스사업자와 위탁계약에 의한 업무

□ 가스안전관리

- 사용가능한 가스사용시설(내관)에 대한 법적 정기 안전점검 및 가스누출 검사, 사용시설 위험사항 개선권고, 공급전 안전점검 및 시공기록 보관 등 가스사용과 관련된 위해 예방조치(도시가스 안전관리기준 통합고시 제3-2조 제1항 제9호)를 담당함.

□ 가스사용량 검침

- 관리 계량기에 대하여 매 납기 지정된 기간 내에 검침을 실시하고 결과를 입력하며 고객 요구가 있을 시에 즉시 검침을 실시하고 사유를 문서화함.
- 특정 용도나 계량기 부착 위치에 따라 자율검침을 실시하며 도시가스 회사별 용도별 격월검침을 적용함.

□ 고지서 송달

- 지정된 고객에 대하여 매 납기 지정된 기간 내에 지정된 장소에 고지서를 송달함.
- 용도별 특성에 따라 요금고지서, 세금계산서, 자동이체 신청서 등을 전달함.

□ 계량기 교체 및 성능 검사

- 설치된 계량기의 유지관리, 교체, 성능검사 등을 수행함.

□ 전출시 철거 및 전입시 연결: 가스기기 연결부분 철거·연결 시공 및 안전점검 서비스

- 2013년 06월 05일 개정된 「산정기준」은 철거에 따른 적정 안전점검비용을 공급비용에 반영하여 철거시 안전점검 비용을 도시가스회사가 소비자에게 직접 징수하지 못하도록 규정함.

- 2016년 08월 01일 서울시는 「도시가스회사 공급규정」 일부를 개정하여 이사로 인한 도시가스 연결시 안전점검 비용을 가스사용자로부터 직접 징수하지 못하도록 명시함.
- 이에 따라 전출시 철거 및 전입시 연결 서비스는 과거 부대사업(민원서비스)의 하나로 수요자에게 서비스를 제공하고 직접 수요자에게 수수료를 징수하는 서비스에서 위탁서비스로 변경됨.

□ 민원접수 및 처리

- 수요가 민원상담 대응 및 현장출동, 요금 및 공급관련 문의사항 응대 등의 업무를 수행함.

□ 연체 고객 대응 업무

- 체납관리 업무로 연체 차단(공급 중지) 및 해제 업무를 수행함.
- 이와 관련된 공급 중지 사전통보, 납부 협의 및 독촉 고지서 전달, 공급중지 안내문 부착 등의 업무가 포함됨.
- 도시가스회사별 체납관리 업무를 고객센터의 위탁업무에 포함여부는 상이함.

□ 기타 업무

- 자동이체 신청 및 해지 업무
- 고객정보 관리
- 고객확보 업무
- 사고예방 계도 및 안전홍보물 배포

2. 수요자 요청에 의한 업무 및 부대사업

- 도시가스사업과 관련된 업무로 도시가스회사에게 수수료를 지급받는 업무가 아닌 시공, 연소기기 판매 등의 수요자에게 직접 수수료를 징수하는 부대사업을 수행하고 있음.

제3절

2022년 도시가스회사별 고객센터 수익구조

1. 고객센터 수입현황

- 2022년 실적 기준 서울지역 도시가스 고객센터의 매출액은 위탁서비스 수입이 평균 92.17%로 대부분을 차지하고 민원서비스(전입시 연결 서비스 제외, 자재비 포함)와 부대서비스 비중이 각각 4.70%, 3.13%로 나타남.
- 서울도시가스 고객센터의 위탁서비스 수입 비중이 89.13%로 가장 낮으며 코원 고객센터의 위탁서비스 수입비중이 95.46%로 가장 높음.
- 민원서비스 수입 비중은 대륜 고객센터에서 8.70%로 가장 높고 예스코 고객센터에서 2.12%로 가장 낮음.
- 부대서비스 수입 비중은 예스코 고객센터에서 7.41%로 가장 높으며 귀뚜라미 고객센터의 경우 부대서비스가 없음.
- 예스코와 서울도시가스를 제외하면 부대사업 비중은 없거나 매우 낮은 수준임.

〈표 2-4〉 2022년 도시가스회사별 고객센터 매출 현황

구분		청구 대상	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
위탁 서비스	검침	일반 도시 가스 사업자	24.93%	20.17%	15.72%	23.28%	21.84%	21.19%
	송달		4.64%	10.59%	5.37%	6.80%	7.07%	6.89%
	안전점검		37.86%	56.60%	29.33%	37.03%	49.04%	41.97%
	계량기 교체		8.86%	7.64%	4.91%	5.03%	4.49%	6.19%
	전출 안전점검		12.89%	2.15%	3.44%	1.01%	7.55%	5.41%
	전입 안전점검		10.04%	1.94%	1.84%	2.51%	5.59%	4.38%
	기타		0.78%	0.92%	39.39%	24.33%	4.43%	13.97%
	비중		95.46%	90.47%	89.13%	94.49%	91.29%	92.17%
민원서비스	가스기기 연결	수요자	3.39%	2.12%	3.79%	5.51%	8.70%	4.70%
부대서비스	기기 판매, 공사		1.15%	7.41%	7.08%	-	0.01%	3.13%

2. 고객센터 비용현황

- 서울지역 고객센터의 손익계산서 판매관리비 항목 중 인건비 비중이 76.43%로 가장 높으며 회사가 부담하는 경비 중 복리후생비(4대보험 회사부담분 등)까지 고려하는 경우 총비용에서 인건비가 차지하는 비중은 88.75%로 대부분을 차지함.
 - 예스코, 귀뚜라미, 대륜 고객센터의 인건비(복리후생비 포함)는 서울지역 평균보다 높은 것으로 분석되며 코원, 서울도시가스는 서울지역 평균보다 낮은 것으로 나타남
 - 인건비 비중은 예스코, 서울도시가스 고객센터에서 서울지역 고객센터 평균보다 높은 것으로 나타나며 코원, 귀뚜라미, 대륜은 평균보다 낮은 것으로 나타남.
- 인건비(복리후생비 포함)를 제외한 비용항목 중 임차료, 기타, 차량유지비, 통신비 순서로 높게 나타나며 임차료는 서울지역 도시가스 고객센터 평균적으로 월간 2,545천원을 지출하는 것으로 나타남.

〈표 2-5〉 2022년 도시가스회사별 고객센터 비용 구조(부대사업 제외)

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
인건비	급여 및 상여	68.69%	72.94%	73.02%	69.48%	68.71%	70.57%
	퇴직급여	5.25%	5.84%	6.08%	6.02%	6.10%	5.86%
	소계	73.94%	78.78%	79.10%	75.50%	74.81%	76.43%
감가상각비		0.53%	1.54%	0.89%	0.29%	0.86%	0.82%
경비	복리후생비	12.90%	10.65%	9.29%	14.62%	14.16%	12.32%
	여비교통비	0.19%	0.03%	0.02%	0.00%	0.00%	0.05%
	통신비	0.66%	0.89%	0.57%	0.94%	2.47%	1.11%
	수도광열비	0.54%	0.33%	0.26%	0.45%	0.37%	0.39%
	세금과공과	0.38%	0.08%	0.05%	0.00%	0.01%	0.10%
	지급수수료	1.77%	0.72%	1.16%	0.53%	0.55%	0.95%
	수선비	0.62%	0.20%	0.15%	0.92%	0.12%	0.40%
	소모품비	1.50%	0.76%	0.54%	0.75%	0.91%	0.89%
	차량유지비	1.08%	1.37%	1.03%	0.83%	2.23%	1.31%
	도서인쇄비	0.19%	0.11%	0.07%	0.02%	0.26%	0.13%
	보험료	0.44%	0.80%	0.44%	0.42%	0.23%	0.47%
	임차료	3.25%	2.28%	2.23%	2.10%	2.76%	2.52%
	교육훈련비	0.08%	0.06%	0.02%	0.02%	0.02%	0.04%
	기타경비	1.91%	1.40%	4.18%	2.61%	0.25%	2.07%
	소계	25.51%	19.68%	20.01%	24.21%	24.34%	22.75%
영업비용 총계		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

- 차량유지비는 대표자 또는 직원의 업무용 차량과 이륜차를 유지하기 위한 유류대, 수리비 등이 포함되어 있으며 서울지역 도시가스 고객센터 보유 차량 1대당 평균 월간 165천원을 지출하는 것으로 나타남.
- 통신비는 PDA, 휴대폰 등의 회선료이며 서울지역 도시가스 고객센터별 월간 938천 원 수준으로 지출됨.

- 지급수수료는 세무 수수료, PDA 및 휴대폰 할부, 계량기 교체 외주비 등이 포함되어 있으며 서울지역 고객센터 평균 총비용의 0.95% 수준으로 지출되었음.
- 종업원 관련 사고, 상해, 보증 보험 등의 보험료 지출이 서울지역 고객센터 평균 총비용의 0.47%를 차지하고 있음.
- 위탁서비스 업무를 수행하는데 소요되는 소모품 관련 비용도 보험료와 유사하게 서울지역 고객센터 평균 총비용의 0.89%를 차지하고 있음.

3. 고객센터 손익구조

- 일반적으로 손익은 수입에서 비용을 차감하여 산정되며 (-)음수인 경우 손실, (+)양수인 경우 이익으로 표시하며 대표적으로 손익계산서의 영업이익(손실)이 매출액(수입)에서 비용(매출원가 및 판매관리비)을 차감하여 산정한 손익의 개념임.
- 서울지역 도시가스 고객센터의 민원 및 부대서비스를 포함한 총수입은 90,674백만원이며 총비용은 81,886백만원으로 영업이익(손익)은 8,788백만원으로 분석됨.
- 서울지역 도시가스 고객센터 당 영업이익은 151백만원으로 분석되며 코원 고객센터의 평균 영업이익이 94백만원으로 가장 낮고 대륜 고객센터가 229백만원으로 가장 높음.
- 수입(매출액)에서 손익(영업이익)이 차지하는 비율인 영업이익률은 고객센터의 지속가능성을 확인할 수 있는 수치이며 2021년 국내 전 산업 영업이익률은 5.6%³⁾로 나타남.
 - 서울지역 도시가스 고객센터의 영업이익률은 9.69%로 국내 전 산업 영업이익률 대비 높은 수준으로 지속가능성을 확보함.
 - 특히 귀뚜라미와 대륜 고객센터의 영업이익률이 각각 16.07%, 14.25%로 국내 전 산업과 비교하여 매우 높은 수준임.

3) 출처: 2021년 기업경영분석(한국은행, 2022. 10)

<표 2-6> 2022년 도시가스회사별 고객센터 손익 현황

(단위: 백만원)

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계	
수입	위탁	16,291	19,859	29,533	6,858	10,284	82,825	
	민원	578	466	1,257	400	980	3,681	
	부대	196	1,626	2,345	0	1	4,168	
	소계	17,065	21,951	33,135	7,258	11,265	90,674	
비용	매출원가	333	701	691	106	265	2,096	
	영업비용	인건비	11,189	15,239	23,677	4,519	7,028	61,652
		인건비 외	3,944	4,106	6,255	1,466	2,367	18,138
	소계	15,466	20,046	30,623	6,091	9,660	81,886	
손익(영업이익)		1,599	1,905	2,512	1,167	1,605	8,788	
구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균	
센터 당 영업이익		94	100	167	167	229	151	
영업이익률		9.37%	8.68%	7.58%	16.07%	14.25%	9.69%	

* 고객센터에서 제출한 2022년 손익계산서를 원자료로 분석하였으며 고객센터 대표 및 부대사업 인원이 포함되어 있음.

** 민원 수입에는 전입 연결 관련 자재비 수입이 포함되어 있으며 매출원가에는 자재비 원가가 포함되어 있음.

*** 4대보험 회사 부담분은 인건비 외 영업비용으로 구분함.

4. 현행 위탁서비스 수수료 단가 검토

- 위탁서비스는 검침, 송달, 안전점검, 계량기 교체, 민원(연결 및 철거), 기타 등으로 구분되며 코원을 제외한 도시가스회사별 위탁서비스 종류별 서비스 수수료를 관리하고 있음.
- 서비스별 수수료 단가는 해당 서비스를 제공하는데 소요되는 시간과 서비스를 제공하는 근로자의 인건비와 경비를 고려하여 산정함.
 - 본 연구에서는 도시가스 고객센터에서 제시한 위탁서비스 종류별 수입을 해당 서비스 건수로 나누어 지급수수료 단가를 역산하였음.

〈표 2-7〉 2022년 도시가스회사별 고객센터 지급수수료 실적 평균 단가 현황

(단위: 원/건)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
검침	461	509	239	340	348	379
송달	179	211	86	104	196	155
안전점검	4,254	4,193	2,505	2,958	4,943	3,771
계량기교체	10,294	6,948	4,238	4,730	3,746	5,991
전출	16,595	6,000	6,000	6,000	11,769	9,273
전입	10,056	14,453	10,000	13,054	11,769	11,866
기타	6,162	2,039	518	317	63	1,820

* 코원 및 대륜은 센터별로 산정된 총괄원가를 고객센터에 지급하나, 위탁서비스 종류별로 수입액을 별도로 구분하여 관리하지 않기 때문에 총 소요시간을 기준으로 위탁 수수료를 각각의 업무 종류별로 배분하였음.

(타 도시가스 회사와 비교하기 부적절하므로 대략적인 수치를 참고용으로 활용)

- 서울지역 도시가스 고객센터별 실적기준 수수료 단가는 위탁서비스 종류별로 취합된 지급수수료와 이에 대한 업무량(업무건수)에 따라 서비스 종류별 지급수수료 단가가 결정됨.
- 검침, 안전점검 서비스 지급수수료 단가의 경우 서울도시가스가 낮은 수준이며 상대적으로 에스코가 높은 것으로 산정되었음.
- 코원, 대륜 고객센터의 경우 서비스 종류별 수입내역을 취합 및 관리하지 않으므로 타 도시가스회사 고객센터와 비교보다는 자체적인 수치 추이를 확인함.

제4절

도시가스회사별 고객센터 업무량 및 안전점검 현황 분석

서울지역 고객센터의 2020~2022년 검침, 송달, 안전점검(공급 전 안전점검 포함), 전입 및 전출 등 민원서비스, 계량기 교체로 구분하여 발생 건수를 분석하였음.

PDA 기록 데이터는 자료 분석에 있어 불필요하여 생략하였으며 업무별 발생 건수는 도시가스회사에서 제시한 자료를 가공없이 반영함.

고객센터 업무별 2022년 연간 발생건수를 해당연도 「서울지역 도시가스 고객센터 지급수수료 산정」 보고서 상 추정 표준인원으로 나누어 종사자 1인당 연간 발생건수 추이로 분석하였음.

고객센터 업무별 발생 건수 추이는 2020~2022년의 연평균 성장률(Compound Annual Growth Rate, CAGR)로 산정하였음.

1. 도시가스회사 고객센터 최근 3년간 업무량 분석

- 서울지역 도시가스 고객센터 평균 종업원 1인당 검침 업무량은 2020년 대비 2022년 연평균 11.97% 증가하는 추세임. 송달 업무량은 연평균 6.61% 증가, 안전점검 업무량은 연평균 28.36% 증가, 민원 업무량은 연평균 0.21% 증가하는 추세를 보임.
- 도시가스회사별로 2020년 대비 2022년 종업원 1인당 안전점검 업무량은 코원이 17.09% 증가, 예스코가 119.48% 증가, 서울도시가스가 16.20% 증가, 귀뚜라미가 18.26% 증가, 대륜이 35.38% 증가함.
- 종업원 1인당 업무량 증가율이 높은 것으로 나타나는데, 이는 2020년 및 2021년도 COVID-19로 인한 대면점검 등이 어려워 정확한 데이터 산출이 불가한 것에 기인함.

〈표 2-8〉 최근 3개년 도시가스회사별 고객센터 종업원 1인당 업무량 현황

(단위: 건/인)

구분		서울지역 평균				코원			
		2022년	2021년	2020년	CAGR	2022년	2021년	2020년	CAGR
검침	주택용-단독주택	13,485	14,701	10,519	13.22%	8,911	12,462	7,952	5.86%
	주택용-공동주택	18,295	18,243	14,806	11.16%	19,748	24,660	13,845	19.43%
	주택용 이외 용도	2,680	2,806	2,162	11.34%	3,519	4,644	2,863	10.87%
	합계	34,460	35,751	27,487	11.97%	32,178	41,765	24,661	14.23%
송달	주택용-단독주택	9,720	10,726	8,259	8.48%	4,727	8,253	3,864	10.60%
	주택용-공동주택	12,243	12,564	10,847	6.24%	9,448	9,537	8,292	6.74%
	기타용(영업용, 업무용)	1,205	1,764	1,277	-2.86%	1,214	3,088	1,786	-17.55%
	합계	23,168	25,054	20,383	6.61%	15,389	20,878	13,942	5.06%
안전 점검	주택용-단독주택	2,039	1,834	1,224	29.07%	1,518	1,538	1,127	16.06%
	주택용-공동주택	3,262	2,914	1,948	29.40%	3,357	3,603	2,386	18.62%
	기타용(영업용, 업무용)	338	365	246	17.22%	329	448	278	8.79%
	공급전 안전점검	164	130	104	25.58%	87	115	69	12.29%
	합계	5,803	5,242	3,522	28.36%	5,291	5,705	3,859	17.09%
민원	전입	182	282	199	-4.37%	462	740	381	10.12%
	전출	301	365	282	3.31%	593	831	496	9.34%
	합계	483	647	481	0.21%	1,055	1,571	877	9.68%
계량기 교체		583	552	316	35.83%	512	504	298	31.08%

* 종업원 1인당 업무량 증가율이 높은 것으로 나타나는데, 이는 2020년 및 2021년도 COVID-19로 인한 대면점검 등이 어려워 정확한 데이터 산출이 불가한 것에 기인함.

□ 코원 고객센터 평균 종업원 1인당 검침 업무량은 2020년 대비 2022년 연평균 14.23% 증가하였으며 주택용-공동주택 검침 업무량이 19.43% 증가함.

〈표 2-9〉 최근 3개년 도시가스회사별 고객센터 종업원 1인당 업무량 현황(계속)

(단위: 건/인)

구분		에스코				서울			
		2022년	2021년	2020년	CAGR	2022년	2021년	2020년	CAGR
검침	주택용-단독주택	17,045	14,696	13,306	13.18%	14,762	14,752	12,335	9.40%
	주택용-공동주택	13,696	11,840	11,506	9.10%	17,567	17,546	14,598	9.70%
	주택용 이외 용도	2,508	2,522	2,319	4.00%	2,751	2,836	2,348	8.24%
	합계	33,249	29,058	27,132	10.70%	35,080	35,134	29,281	9.46%
송달	주택용-단독주택	16,386	14,356	12,863	12.87%	8,389	8,137	8,182	1.26%
	주택용-공동주택	16,933	13,448	11,699	20.31%	8,455	7,946	8,190	1.60%
	기타용(영업용, 업무용)	585	520	416	18.59%	1,334	1,456	1,274	2.33%
	합계	33,904	28,324	24,979	16.50%	18,178	17,539	17,645	1.50%
안전 점검	주택용-단독주택	2,000	1,535	501	99.80%	2,406	2,245	1,813	15.20%
	주택용-공동주택	2,840	2,020	471	145.55%	3,135	2,819	2,232	18.51%
	기타용(영업용, 업무용)	344	305	150	51.44%	350	337	270	13.86%
	공급전 안전점검	240	3	3	794.43%	173	198	178	-1.41%
	합계	5,424	3,863	1,126	119.48%	6,064	5,599	4,492	16.20%
민원	전입	73	110	93	-11.40%	98	122	124	-11.10%
	전출	93	92	112	-8.88%	306	332	325	-2.97%
	합계	166	202	205	-10.01%	404	453	449	-5.14%
계량기 교체		518	519	416	11.59%	618	481	351	32.69%

* 종업원 1인당 업무량 증가율이 높은 것으로 나타나는데, 이는 2020년 및 2021년도 COVID-19로 인한 대면점검 등이 어려워 정확한 데이터 산출이 불가한 것에 기인함.

- 에스코 고객센터 평균 종업원 1인당 검침 업무량은 2020년 대비 2022년 연평균 10.70% 증가하였으며 주택용-공동주택 검침 업무량 증가율이 9.10%로 가장 낮음.
- 서울도시가스 고객센터 평균 종업원 1인당 검침 업무량은 2020년 대비 2022년 연평균 9.46% 증가하였으며 주택용-공동주택 검침 업무량이 9.70% 증가함.

〈표 2-10〉 최근 3개년 도시가스회사별 고객센터 종업원 1인당 업무량 현황(계속)

(단위: 건/인)

구분		귀뚜라미				대륜			
		2022년	2021년	2020년	CAGR	2022년	2021년	2020년	CAGR
검침	주택용-단독주택	13,617	13,666	10,522	13.76%	9,643	17,931	8,479	6.64%
	주택용-공동주택	22,150	21,401	15,309	20.29%	24,465	15,769	18,774	14.15%
	주택용 이외 용도	2,694	2,529	2,084	13.70%	1,510	1,502	1,195	12.41%
	합계	38,461	37,597	27,916	17.38%	35,618	35,202	28,448	11.89%
송달	주택용-단독주택	13,116	13,065	10,086	14.04%	6,397	9,818	6,299	0.77%
	주택용-공동주택	21,272	20,524	14,717	20.22%	13,075	11,365	11,335	7.40%
	기타용(영업용, 업무용)	2,585	2,655	1,999	13.72%	1,045	1,101	912	7.04%
	합계	36,973	36,244	26,802	17.45%	20,517	22,284	18,546	5.18%
안전 점검	주택용-단독주택	2,442	2,429	1,850	14.89%	1,505	1,423	831	34.58%
	주택용-공동주택	3,959	3,768	2,682	21.50%	3,841	2,359	1,968	39.70%
	기타용(영업용, 업무용)	483	492	366	14.88%	201	241	167	9.71%
	공급전 안전점검	188	231	158	9.08%	90	101	110	-9.55%
	합계	7,072	6,920	5,057	18.26%	5,637	4,124	3,076	35.37%
민원	전입	113	130	132	-7.48%	270	308	265	0.94%
	전출	112	146	124	-4.96%	364	424	352	1.69%
	합계	225	276	256	-6.25%	634	732	617	1.37%
계량기 교체		623	603	117	130.75%	681	654	400	30.48%

* 종업원 1인당 업무량 증가율이 높은 것으로 나타나는데, 이는 2020년 및 2021년도 COVID-19로 인한 대면점검 등이 어려워 정확한 데이터 산출이 불가한 것에 기인함.

- 귀뚜라미 고객센터 평균 종업원 1인당 검침 업무량은 2020년 대비 2022년 연평균 17.38% 증가하였으며 주택용-공동주택 검침 업무량 증가율이 20.29%로 가장 높음.
- 대륜 고객센터 평균 종업원 1인당 검침 업무량은 2020년 대비 2022년 연평균 11.89% 증가하였으며 주택용-공동주택 검침 업무량이 14.15% 증가함.

제5절

도시가스회사 안전점검원 운영실태 조사

전국 34개 도시가스회사 중 경기, 인천, 부산, 대구, 광주, 울산, 경남의 검침점검원 운영실태를 조사하여 서울지역 도시가스회사별 고객센터 운영현황과 비교·분석함.

서울도시가스, 예스코, 대륜, 코원의 경우 서울과 경기로 운영실태를 구분하지 않고 도시가스회사 전체적인 측면에서 분석함.

〈표 2-11〉 지역별 도시가스회사 고객센터 위탁 및 검침점검원 현황

구분	2022년 12월 31일 기준					
	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	삼천리
고객센터 수(개소)	17	19	15	7	7	25
종업원(명)	184	219	454	84	138	662
출퇴근 여부	X	직종별 상이	X	X	센터별 상이	X
검침 및 점검 통합시행 여부	센터별 상이	통합	통합	통합	센터별 상이	통합
근무형태	간주근로제	간주근로제	간주근로제	간주근로제	일반근로제/ 간주근로제	간주근로제
1인당 관리 세대수	5,007	4,948	4,014	4,961	4,360	3,917
임금조정시점	근로계약시	7월 (소급적용)	1월	센터별 상이	센터별 상이	1월
구분	인천	부산	대성	해양	경동	경남
고객센터 수(개소)	5	15	14	4	5	7
종업원(명)	316	306	510	302	196	320
출퇴근 여부	X	X	X	O	X	X
검침 및 점검 통합시행 여부	통합	통합	통합	통합	분리	통합
근무형태	탄력근로제	간주근로제	간주근로제	정규근무	간주근로제	간주근로제
1인당 관리 세대수	3,265	5,309	4,270	2,770	검침원: 7,291 점검원: 1,200	2,824
임금조정시점	1월(연초)	1월	4월 (소급적용)	센터별 상이	1월	센터별 상이

- 고객센터 수는 수도권(서울, 경기)의 경우 평균 15개소이며 광역시(인천, 부산, 대구, 광주, 울산)의 경우 평균 8개소로 수도권이 평균 고객센터 수가 더 많음.
- 고객센터 종사자 수는 수도권(서울, 경기)의 경우 총 1,741명(고객센터 평균 19명)이며 광역시(인천, 부산, 대구, 광주, 울산)의 경우 총 1,950명(고객센터 평균 39명)으로 고객센터 평균 종업원 수는 수도권보다 광역시가 더 많음.
- 1인당 관리 세대수는 코원이 5,007세대로 가장 많으며⁴⁾ 해양(광주)이 2,770세대로 가장 적은 것으로 나타남.
- 대체적으로 서울지역 도시가스회사의 1인당 관리 세대수가 수도권 및 광역시 지역의 도시가스회사별 1인당 관리 세대수보다 높은 것으로 나타남.
- 경동을 제외하고 검침점검원이 검침업무와 점검업무를 병행하고 있음.

4) 코원은 회사 여건 상 취사전용 공동주택이 상당수 있으므로 1인당 관리 세대수가 상대적으로 많음.

제 3 장

서울지역 도시가스
고객센터 총괄원가 산정

제1절

총괄원가 방식에 의한 수수료 산정 기준

도시가스 고객센터의 적정 지급 수수료는 총괄원가를 보상하는 수준을 의미하며, 총괄원가는 인건비, 복리후생비, 임차료 등 성실하고 능률적인 경영 하에서 발생하는 비용인 적정원가에 적정이윤을 가산하여 산정하였고, 적정이윤은 고객센터 운영에 공여하고 있는 진실하고 유효한 자산에 대한 적정투자보수를 의미함.

1. 개별 고객센터의 총괄원가 산정절차와 원칙

가. 개별 고객센터의 업무량 산정

- 개별 고객센터에서 제시하는 업무별 단위당 소요시간을 기준으로 업무별, 직무별 업무량을 산정하였으며 이를 최소 업무량 단위로 적용함.

나. 고객센터별 추정 표준인원 산정

- 2023년 개별 고객센터가 제시한 단위당 소요시간 기준으로 산정한 업무 소요시간을 기준으로 최소 필요인원을 산정함.
- 검침점검원 및 민원기사는 2023년 업무량 기준 최소 필요인원과 2022년 추정 표준인원 중 높은 인원수를 반영함.
- 사무행정원은 별도의 민원대응 업무 시스템 또는 콜센터 설치 여부에 따라 24,000세대~29,000세대 당 1명을 적용하여 산정함.
- 총괄관리자는 고객센터당 1명을 반영함.
- 안전관리 법적인원을 검침점검원, 민원기사, 총괄관리자 인원수 합계인 사용시설점검원이 충족하지 못하는 경우 검침점검원을 추가 인원으로 반영함.

다. 고객센터별 적정 인건비 산정

- 인건비는 직종별로 산정하였으며 기본급은 소정근로시간 주 40시간에 주휴일 8시간을 적용하여 월간 209시간을 반영함.
- 기타급여는 기본급, 기타통상수당 외에 고객센터 및 개인별 지급조건에 따라 지급하는 급여를 평균하여 반영함.
 - 시간외근무수당, 숙·당직비, 인센티브 등
- 기타 통상수당은 월 190,000원을 반영함.
- 연간 상여금은 월 기본급의 100%를 반영함.
- 연간 15일에 대해 연차수당을 반영함.
 - 여기서 연차수당 기준이 15일인 것은 근속연수가 증가할수록 연차는 가산되지만 개인별로 사용 후 잔여 연차에 대해서만 연차수당이 지급되므로 증감을 고려하여 적용한 것임.
- 2023년 서울형 생활임금(11,157원/시간)은 2022년 대비 3.6% 상승되었으며, 이를 상회하는 수준에서 산정함.
 - 추가적으로 2022년 적용 인건비보다 낮은 경우 이를 상회하도록 조정함.

라. 고객센터별 인건비 외의 영업비용 및 투자보수 산정

- 통신비, 세금과공과, 차량유지비, 보험료, 임차료는 2022년 고객센터별 손익계산서의 실제금액을 반영함.
- 기타 일반경비는 2022년과 동일하게 세대당 610원을 반영함.
- 투자보수는 고객센터 운영자에 대한 인적 보수, 고객센터 자산(보증금 등) 및 운전자금에 대한 보수 등으로 구성됨.
- 고객센터 대표자에 대한 인적보수는 2022년과 동일한 기본보수 82,000,000원/년에 8.2억원을 초과하는 영업비용의 5%에 해당하는 규모에 대한 보수를 가산하여 산정함.

- 자산 및 운전자금(현금성 운영비용의 2개월 분)의 합계로 요금기저를 산정하고 여기에 세후 투자보수율 5%를 곱하여 투자보수를 산정함.

마. 고객센터별 총괄원가 산정

- 상기 기준에 따라 산정된 인건비, 경비, 투자보수를 합산하여 총괄원가를 산정함.

1. 추정 표준인원 세부 산정기준

- 검침점검원과 민원기사와 같이 계량화가 가능한 업무를 수행하는 직종의 경우 업무별 연간 업무량(소요시간)을 추정하여 근로자 1인당 연간 근무시간으로 나누어 업무별 필요인원을 산정할 수 있음.
- 다만, 업무별 연간 업무량(소요시간)이 과소하게 추정되는 경우 검침점검원 및 민원기사의 인당 실제 업무부담이 증가하여 기존의 업무과다 문제가 다시 제기될 것임.
- 따라서 업무별 연간 업무량(소요시간)을 기준으로 산정된 직무별 필요인원은 최소한으로 보장하는 인원수 개념으로 접근함.
- 사무행정원의 업무와 관련된 서비스는 연간 업무별 업무량으로 추정하는 것이 현실적으로 불가능하므로 전년도와 동일하게 관리 세대수 기준으로 산정함.
- 실제 고객센터 운영 시 고객센터 당 1인의 총괄관리자(팀장)를 선임하는 것을 감안하여 센터별 1인의 총괄관리자를 적용함.
- 검침점검원과 민원기사는 2023년 업무별 소요시간으로 산정한 최소인원과 2022년 추정 표준인원 중 높은 인원을 적용함.
- 검침점검원 및 민원기사 인원수를 조정할 후 사용시설 점검원수가 안전관리자 법적 인원에 미달하는 경우 검침점검원에 가산하여 반영함.
 - 안전관리자 법적 인원 대상의 사용시설점검원은 검침점검원, 민원기사, 총괄관리자를 포함함.

2. 2023년 서울지역 도시가스 고객센터 추정 표준인원

- 추정 표준인원 세부 산정기준을 적용하여 2023년 서울지역 고객센터의 추정 표준인원을 산정한 결과 총 1,699명으로 산정되었고 2022년 대비 3명이 증가함.
- 코원: 2023년 추정 표준인원은 2022년 표준인원을 유지함.
 - 예스코: 민원기사를 검침점검원으로 전환시키며 총 3명이 증가함.
 - 서울도시가스: 서부6 고객센터의 증설로 직종별 인원 변동은 있으나 2023년 추정 표준인원은 2022년 표준인원을 유지함.
 - 귀뚜라미: 2023년 추정 표준인원은 2022년 표준인원을 유지함.
 - 대륜: 2023년 추정 표준인원은 2022년 표준인원을 유지함.

〈표 3-1〉 2022~2023년 도시가스회사 고객센터 추정 표준인원

(단위: 명)

구분		코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
2022년 추정 표준인원	검침점검원	179	228	462	86	130	1,085
	민원기사	78	97	77	29	44	325
	사무행정원	45	57	75	18	26	221
	총괄관리	17	19	15	7	7	65
	합계	319	401	629	140	207	1,696
2023년 추정 표준인원	검침점검원	184	247	457	87	130	1,105
	민원기사	73	81	79	28	44	305
	사무행정원	45	57	77	18	26	223
	총괄관리	17	19	16	7	7	66
	합계	319	404	629	140	207	1,699
증감	검침점검원	5	19	△5	1	-	20
	민원기사	△5	△16	2	△1	-	△20
	사무행정원	-	-	2	-	-	2
	총괄관리	-	-	1	-	-	1
	합계	-	3	-	-	-	3

3. 검침점검원 추정 표준인원 조정 전·후 단위당 업무시간 분석

- 최소 필요인원은 조정전 인원이며 최종 산정된 추정 표준인원을 조정 후 인원으로 하여 검침점검원의 단위당 소요시간의 편차를 분석하였음.
- 직무별 최소 필요인원 산정 시 회사가 제시한 업무별 단위당 소요시간을 기준으로 산정하였으며 도시가스회사별 편차가 높게 발생하는 것으로 나타남.
- 2023년 회사가 제시한 업무별 단위당 소요시간은 평균적으로 검침 0.66분/건(편차 0.15), 송달 0.32분/건(편차 0.06), 안전점검 7.53분/건(편차 1.99)으로 나타남.
- 회사가 제시한 업무별 단위당 소요시간의 편차는 안전점검에서 가장 높게 발생함.

〈표 3-2〉 2023년 회사제시 검침점검원 업무별 단위당 소요시간

(단위: 분/건)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균	편차
검침	0.82	0.56	0.81	0.55	0.54	0.66	0.15
송달	0.32	0.27	0.42	0.27	0.30	0.32	0.06
안전점검	7.57	9.98	4.43	8.03	7.64	7.53	1.99
기타	-	-	55.45	60.00	-	23.09	

〈표 3-3〉 2023년 검침점검원 업무별 추정 건수

(단위: 건)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
검침	8,816,774	10,726,121	19,621,066	4,724,533	6,446,891	50,335,385
송달	4,216,419	11,853,375	10,186,069	2,220,221	3,713,563	32,189,647
안전점검	1,449,615	1,693,398	3,301,631	836,244	1,020,340	8,301,228
기타	-	-	135,729	1,006	-	136,735

- 검침점검원 조정 후 추정 표준인원수에 2,088시간을 곱하여 총 연간 근로가능시간을 산정하고 검침 및 송달업무의 업무별 단위당 소요시간을 회사가 제시한 서울지역 평균(검침 0.66분/건, 송달 0.32분/건)을 적용하여 안전점검에 대한 추정 표준인원(조정 후 인원)의 편차를 분석함.

- 기타 업무는 회사가 제시한 총 소요시간을 반영하였으며 추정 표준인원의 검침점검원 근로가능시간에서 검침, 송달, 기타업무를 제외한 근로시간은 안전점검에 반영함.
- 추정 표준인원을 기준으로 업무별 단위당 소요시간을 분석한 결과 검침, 송달의 편차가 없는 것으로 가정하는 경우 안전점검의 편차는 1.29분으로 회사제시 대비 편차보다 0.70분 적은 시간이 걸리는 것으로 나타남.
- 검침, 송달의 경우 회사제시 서울지역 평균 단위당 소요시간을 일괄 반영하여 편차는 발생하지 않음.
- 검침점검원 인원수 조정 후 안전점검의 최고 단위당 소요시간과 최저 단위당 소요시간의 차이는 3.49분으로 회사제시 5.55분보다 낮은 수준으로 나타남.

〈표 3-4〉 2023년 추정 표준(조정 후) 검침점검원 업무별 소요시간

(단위: 분)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
검침	5,778,102	7,029,400	12,858,732	3,096,239	4,224,992	32,987,465
송달	1,330,595	3,740,625	3,214,465	700,645	1,171,906	10,158,236
안전점검	15,942,823	20,174,135	33,652,973	7,042,116	10,889,502	87,701,549
기타	-	-	7,526,790	60,360	-	7,587,150
합계	23,051,520	30,944,160	57,252,960	10,899,360	16,286,400	138,434,400

〈표 3-5〉 2023년 추정 표준(조정 후) 검침점검원 업무별 단위당 소요시간

(단위: 분/건)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균	편차
검침	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	0.66	-
송달	0.32	0.32	0.32	0.32	0.32	0.32	-
안전점검	11.00	11.91	10.19	8.42	10.67	10.44	1.29
기타	-	-	55.45	60.00	-	23.09	

- 최종 도시가스 고객센터 총괄원가 산정의 기준이 되는 추정 표준인원을 기준으로 산정한 업무별 단위당 소요시간의 편차는 1.29분으로 나타남.

제3절

2023년 서울지역 도시가스 고객센터 인건비 산정

1. 인건비 세부 산정기준

- 직무별 인원의 인건비 단가는 1년 미만 근로자를 포함하여 기본급 기준 최저임금법을 준수하고 통상임금 기준 서울시 생활임금 수준을 상회하도록 산정함.
 - 서울시 생활임금은 통상임금(근로자에게 정기적이고 일률적으로 지급하는 고정임금으로 연장근로수당 등의 산정을 위한 기초금액)으로 기본급과 기타 통상수당이 포함됨.
 - 2023년 서울지역 도시가스 고객센터 총괄원가 산정에 반영된 서울시 생활임금은 2023년 서울특별시 생활임금 고시에 따름.
 - 기본급 기준 2023년 최저임금은 9,620원/시간이고 통상임금 기준 서울시 생활임금은 11,157원/시간임.

가. 검침·점검원

- 법정근로시간인 월 209시간을 기초로 급여를 산정함.
- 기본급은 서울시 생활임금에 209시간을 적용하고 기타 통상수당을 제외한 금액으로 산정함.
 - 주 40시간 중 5시간분의 연장, 휴일 근무를 포함.
- 기타 통상수당은 월 190,000원을 반영함.
- 연간 상여금은 월 기본급의 100%를 반영함.
- 기타급여는 기본급, 기타 통상수당 외에 고객센터 및 개인별 지급조건에 따라 지급하는 급여를 평균하여 반영함.
 - 시간외근무수당, 인센티브 등
- 연간 15일에 대해 연차수당을 반영함.
 - 근로기준법 제60조(연차 유급휴가)에서는 1년간 80% 이상 출근한 근로자에게 15일의 유급휴가를 부여하고 3년 이상 계속하여 근로한 근로자에게는 최초 1년을 초과하는

계속 근로 연수 매 2년에 대하여 1일을 가산하여 최대 25일을 한도로 함.

- 반영된 15일은 1인당 평균값이며 연차휴가 사용일수에 따라 개인별 실제로 지급받는 연차수당은 차이가 있음.
- 퇴직금은 기본급, 상여금, 기타급여, 연차수당, 기타 통상수당 합계의 1개월 분(1/12)을 반영함.
- 법정복리후생비는 4대보험 회사부담분으로 각각의 법정 비율을 적용하여 반영함.
 - 국민연금: 4.5%
 - 건강보험: 3.545%
 - 산재보험: 0.9%
 - 고용보험: 1.15%
 - 노인장기요양보험: 건강보험 금액의 12.81%

나. 민원기사, 사무행정원, 총괄관리

- 법정근로시간인 월 209시간을 기초로 급여를 산정함.
- 기본급은 최저임금법을 준수하고 통상임금 기준 서울시 생활임금 및 전년도 지급금액 등을 고려하여 산정함.
- 기타 통상수당은 월 190,000원을 반영함.
- 연간 상여금은 월 기본급의 100%를 반영함.
- 기타급여는 기본급, 기타 통상수당 외에 고객센터 및 개인별 지급조건에 따라 지급하는 급여를 평균하여 반영함.
 - 시간외근무수당, 숙·당직비, 인센티브 등
- 연간 15일에 대해 연차수당을 반영함.
 - 근로기준법 제60조(연차 유급휴가)에서는 1년간 80% 이상 출근한 근로자에게 15일의 유급휴가를 부여하고 3년 이상 계속하여 근로한 근로자에게는 최초 1년을 초과하는 계속 근로 연수 매 2년에 대하여 1일을 가산하여 최대 25일을 한도로 함.
 - 반영된 15일은 1인당 평균값이며 연차휴가 사용일수에 따라 개인별 실제로 지급받

는 연차수당은 차이가 있음.

- 퇴직금은 기본급, 상여금, 기타급여, 연차수당, 기타 통상수당 합계의 1개월 분(1/12)을 반영함.
- 법정복리후생비는 4대보험 회사부담분으로 각각의 법정 비율을 적용하여 반영함.
 - 국민연금: 4.5%
 - 건강보험: 3.545%
 - 산재보험: 0.9%
 - 고용보험: 1.15%
 - 노인장기요양보험: 건강보험 금액의 12.81%

2. 2023년 서울지역 도시가스 고객센터 평균 인건비

- 검침점직원: 월 평균 3,188,428원으로 2022년 대비 인건비 상승률은 3.7%임.
- 민원기사: 월 평균 4,136,839원으로 2022년 대비 인건비 상승률은 3.7%임.
- 사무행정원: 월 평균 3,482,745원으로 2022년 대비 인건비 상승률은 3.7%임.
- 총괄관리: 월 평균 4,910,777원으로 2022년 대비 인건비 상승률은 3.7%임.

〈표 3-6〉 2023년 도시가스회사 고객센터 직무별 평균 인건비

(단위: 원/월)

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	인상률
검침점직원	기본급	2,141,813	2,141,813	2,141,813	2,141,813	2,141,813	3.7%
	상여금	178,484	178,484	178,484	178,484	178,484	
	기타급여	52,266	57,583	52,323	52,266	86,247	
	퇴직급여	222,844	223,287	222,849	222,844	225,676	
	연차수당	111,570	111,570	111,570	111,570	111,570	
	법정복리후생비	282,094	282,655	282,100	282,094	285,679	
	기타 통상수당	190,000	190,000	190,000	190,000	190,000	
합계	3,179,071	3,185,392	3,179,139	3,179,071	3,219,469	3,188,428	
민원기사	기본급	2,154,316	2,254,846	2,379,126	2,170,676	2,297,002	3.7%
	상여금	179,526	187,904	198,261	180,890	191,417	
	기타급여	929,258	563,180	835,175	661,556	681,728	
	퇴직급여	297,106	276,076	310,457	276,339	289,929	
	연차수당	112,168	116,978	122,925	112,951	118,995	
	법정복리후생비	376,100	349,479	393,002	349,812	367,015	
	기타 통상수당	190,000	190,000	190,000	190,000	190,000	
합계	4,238,474	3,938,463	4,428,946	3,942,224	4,136,086	4,136,839	
사무행정원	기본급	2,224,064	2,257,408	2,282,861	2,245,961	2,169,839	3.7%
	상여금	185,339	188,117	190,238	187,163	180,820	
	기타급여	259,447	162,976	167,723	136,660	278,861	
	퇴직급여	247,863	242,967	245,762	239,695	244,369	
	연차수당	115,505	117,101	118,319	116,553	112,911	
	법정복리후생비	313,765	307,567	311,105	303,425	309,342	
	기타 통상수당	190,000	190,000	190,000	190,000	190,000	
합계	3,535,983	3,466,136	3,506,008	3,419,457	3,486,142	3,482,745	
총괄관리	기본급	2,581,354	3,082,804	2,844,283	2,972,088	2,779,692	3.7%
	상여금	215,113	256,900	237,024	247,674	231,641	
	기타급여	966,141	583,111	676,847	291,396	1,010,109	
	퇴직급여	340,434	355,784	341,111	321,038	362,794	
	연차수당	132,601	156,593	145,181	151,296	142,091	
	법정복리후생비	430,949	450,380	431,806	406,395	459,254	
	기타 통상수당	190,000	190,000	190,000	190,000	190,000	
합계	4,856,592	5,075,572	4,866,252	4,579,887	5,175,581	4,910,777	

* 에스코, 귀뚜라미 민원기사의 경우 타 회사와의 차이가 크므로 형평성을 고려하여 인상률을 차등 적용함.

** 기타급여는 시간외근무수당, 숙·당직비, 인센티브 등을 포함한 금액

*** 위 인건비는 개별 인건비의 기준이 아닌 도시가스 고객센터 총괄원가 적용을 위한 평균 인건비를 산정

제4절

2023년 서울지역 도시가스 고객센터 경비 및 적정이윤

1. 2023년 서울지역 도시가스 고객센터 경비

- 경비는 통신비, 세금과공과, 차량유지비, 보험료, 임차료의 경우 2022년 손익계산서 판매관리 실적 금액을 반영, 이를 제외한 기타경비는 세대당 610원을 반영함.
- 감가상각비는 고객센터 설비자산(차량, 공기구비품, 구축물, 기계장치)을 내용연수 기간 중 균등상각하는 정액법으로 추정한 2023년 감가상각비를 반영함.
- 2023년 고객센터 추정 경비 크기는 서울, 예스코, 코원, 대륜, 귀뚜라미 순으로 나타남.

〈표 3-7〉 2023년 도시가스회사 고객센터 추정 경비

(단위: 천원)

구분	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
감가상각비	141,993	269,314	248,125	16,621	73,566	749,619
통신비	100,004	155,516	158,972	53,274	211,817	679,583
세금과공과	58,002	14,578	12,679	179	514	85,952
차량유지비	163,099	240,593	305,651	46,993	191,030	947,366
보험료	67,002	139,135	117,673	23,539	19,482	366,831
임차료	480,264	399,104	654,323	118,958	236,667	1,889,316
기타 경비	561,986	670,053	1,125,048	255,004	367,027	2,979,118
합계	1,572,350	1,888,293	2,622,471	514,568	1,100,103	7,697,785

2. 2023년 서울지역 도시가스 고객센터 적정이윤

- 투자보수는 고객센터 대표자에 대한 인적 보수, 고객센터 자산(임대보증금 포함) 및 운전자금에 대한 투자보수 등으로 구성됨.
- 요금기저
 - 운전자금은 회사별 수수료 지급 시점과 인건비 지급 시점을 고려하고 당해 회계연도의 적정영업비용에 현금유출이 수반되지 않는 비용을 제외한 금액의 2개월 수준을 반영함.

- 설비자산은 연평균 유형자산 장부가액
 - 보증금은 고객센터 운영과 관련된 보증금
- 적정투자보수율은 2022년 공급비용 산정 시 적용한 세후투자보수율 5%를 적용함.
- 법인세율은 11%(주민세 포함)를 적용하여 산정함.
- 고객센터 운영에 공여하고 있는 자산에 대한 적정투자보수 이외에 고객센터의 대표자에 대한 보수를 총괄원가에 반영함.
- 고객센터 대표자에 대한 기본 보수액은 2022년과 동일한 82,000,000원을 적용함.
 - 규모에 따른 대표자의 추가 이윤은 8.2억원을 초과하는 운영비용의 5%로 산정함.

〈표 3-8〉 2023년 도시가스회사 고객센터 위탁사업 투자보수

(단위: 천원)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
연평균 설비자산 장부가액	895,139	456,298	839,389	50,325	238,652	2,479,803
보증금	751,000	477,000	1,895,000	126,000	360,000	3,609,000
운전자본	2,358,082	2,889,869	4,419,306	979,120	1,534,375	12,180,752
요금기저	4,004,221	3,823,167	7,153,695	1,155,445	2,133,027	18,269,555
적정투자보수율	5%	5%	5%	5%	5%	-
적정 투자보수	200,211	191,158	357,685	57,772	106,651	913,478
위탁사업 배분율	95.46%	90.47%	89.69%	94.49%	91.29%	-
위탁사업 투자보수	191,128	172,942	320,815	54,590	97,363	836,838

<표 3-9> 2023년 도시가스회사 고객센터 대표자 이윤(보수)

(단위: 천원)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
대표자 기본이윤 (급여)	1,394,000	1,558,000	1,312,000	574,000	574,000	5,412,000
규모에 따른 추가이윤	65,642	161,719	774,074	27,828	207,935	1,237,196
대표자 이윤	1,459,642	1,719,719	2,086,074	601,828	781,935	6,649,196
위탁사업 배분율	95.46%	90.47%	89.69%	94.49%	91.29%	-
위탁사업 대표자 이윤	1,393,424	1,555,835	1,871,045	568,675	713,833	6,102,812

제5절

2023년 서울지역 도시가스 고객센터 총괄원가

□ 서울지역 도시가스 고객센터에 소요되는 적정원가(영업비용), 투자보수, 대표자 급여 및 이윤을 합산하여 도시가스회사별 고객센터의 총괄원가를 산정한 결과 약 85,477백만원으로 추정되었으며 전년 대비 2,893백만원이 증가함.

〈표 3-10〉 2023년 도시가스회사 고객센터 총괄원가

(단위: 백만원)

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계	2022년 대비
인건비	소계	11,696	14,386	22,083	4,936	7,482	60,583	2,197
	직원급여 및 상여	10,740	13,209	20,274	4,532	6,870	55,625	2,027
	퇴직급여	956	1,177	1,809	404	612	4,958	169
감가상각비		142	269	248	17	74	750	109
경비 ⁵⁾	소계	3,367	4,032	6,099	1,329	2,274	17,101	351
	법정 복리후생비	1,210	1,491	2,290	512	775	6,278	317
	기타 복리후생비	727	921	1,434	319	472	3,873	6
	통신비	100	156	159	53	212	680	△106
	세금과공과	58	15	13	0	1	87	△18
	차량유지비	163	241	306	47	191	948	137
	보험료	67	139	118	23	19	366	△131
	임차료	480	399	654	119	237	1,889	121
	기타 경비	562	670	1,125	255	367	2,979	24
영업비용 계(A)		15,205	18,687	28,430	6,281	9,830	78,433	2,655
법인세 비용(B)		24	21	40	7	12	104	9
적정원가(C)=(A)+(B)		15,229	18,708	28,470	6,288	9,842	78,537	2,665
투자보수(D)		191	173	321	54	97	836	71
대표자 급여 및 이윤(E)		1,394	1,556	1,871	569	714	6,104	157
총괄원가(재료비 제외) (C)+(D)+(E)		16,814	20,437	30,662	6,911	10,653	85,477	2,893

5) 전년도 보고서에는 ‘기타 경비’로 표시되어있고, 세부 항목인 ‘기타 경비’와 명칭 중복되어있어 경비로 변경함.

제 4 장

도시가스 고객센터 검침점검원 업무 표준화

1. 업무 표준화 데이터 수집 방안

□ PDA 기초자료 및 업무 소요시간 관측자료 활용 여부

- 과거 업무표준화 연구에서 제시한 바와 같이 PDA 자료의 검침, 송달, 안전점검 소요시간의 신뢰성에 대한 문제가 존재하고 도시가스회사별로 데이터 형태가 상이하며 업무별 취합가능한 단위당 소요시간 또한 도시가스회사별로 상이하므로 신뢰성에 대한 문제가 발생함.
- PDA 데이터는 검침점검원의 이동, 교육, 집합 회의, 방문일정 조율 등의 기타 시간을 고려하지 못하기 때문에 실제 검침점검원의 근무시간보다 낮은 수준의 업무별 단위당 소요시간으로 산정될 가능성이 높음.
- 또한 검침점검원이 다량의 업무실적에 대한 PDA 입력을 단시간 내에 하는 경우 단위당 소요시간 추정은 실제 근무시간과 큰 차이가 발생함.
- 이와 같은 이유로 PDA 기초자료를 활용하는 것은 적절하지 않은 것으로 판단됨.

□ 업무현장 실태 조사 결과 분석

- 검침점검원을 대상으로 단위당 업무별 소요시간에 대한 설문조사를 실시하였으나 불성실한 응답으로 인하여 유의미한 데이터를 얻기 어려움. 따라서 검침점검원 업무 현장 실태 조사 결과를 활용하기로 함.

2. 검침점검원 업무현장 실태 조사

- 서울 지역 도시가스 고객센터의 업무를 실시간으로 측정 한 기록지를 분석하였음.

가. 분석 날짜

- 05월 08일, 05월 10일~11일

〈표 4-1〉 고객센터 점검업무 기록 날짜

날짜	회사	지역	업무
05월 8일	에스코	삼선 고객센터	안전점검
05월 8일	에스코	신내 고객센터	안전점검
05월 10일	서울도시가스	강북4 고객센터	검침
05월 10일	대륜E&S	도봉 고객센터	검침
05월 11일	서울도시가스	강북4 고객센터	송달
05월 11일	대륜E&S	도봉 고객센터	송달

나. 분석대상

- 에스코 삼선/신내 고객센터 측정 기록지 2건, 서울도시가스 강북4 고객센터 측정 기록지 2건, 대륜E&S 도봉 고객센터 측정 기록지 2건 등 총 6건의 기록지를 분석하였음 .

다. 분석항목 및 기준

- 주택구분(공동/단독/기타), 업무 건수, 건당 업무시간(송달/검침/안전점검), 시간대별 및 요일별 안전점검률을 분석하였음.
 - 측정기준
 - <표 4-2>의 기록지 측정 기준에 의거하여 측정하였음.
 - 결과도출
 - 분석항목들을 기반으로 건당 업무(송달/검침/안전점검)의 소요시간을 주택구분(공동/단독/기타)별로 측정, 시간의 단위는 분으로 하였음.

〈표 4-2〉 고객센터 점검업무 기록지 측정 기준

측정기준	
1	고객센터에서 업무시작/종료(09:00~18:00)
2	디지털 시계로 시간대 기록 측정
3	점검 시작/종료 측정 ⇒ 문 앞에서 입(入)/출(出) 시간 기록
4	휴식/식사 시간 기록, 잔여시간은 이동시간으로 계산 (업무기준: 휴식 ⇒ 1시간 근무 후 10분 휴식, 식사 ⇒ 1시간) * 현장상황에 따라 자율시행 가능하나 되도록 준수
5	점검기기의 점검 진로대로 점검업무 수행
6	주택구분은 해당되는 사항에 ○로 표시, 기타는 영업용 등

라. 분석 결과

1) 업무별 소요시간 및 건수

□ 예스코 삼선 고객센터 결과분석(안전점검)

- 업무 소요시간은 단독주택 3.14분/건으로 나타남.

〈표 4-3〉 예스코 삼선 고객센터 점검업무별 소요시간

(단위: 분/건)

주택구분	안전점검
공동	-
단독	3.14
기타	-

□ 예스코 신내 고객센터 결과분석(안전점검)

- 업무 소요시간은 공동주택 2.49분/건, 단독주택 2.33분/건, 기타 0.07분/건으로 나타남.

<표 4-4> 예스코 신내 고객센터 점검업무별 소요시간

(단위: 분/건)

주택구분	안전점검
공동	2.49
단독	2.33
기타	0.07

□ 서울도시가스 결과분석(송달, 검침)

- 업무 소요시간은 다음과 같이 나타남.

- 공동주택: 송달 0.06분/건, 검침 1.74분/건
- 단독주택: 송달 0.06분/건, 검침 0.79분/건
- 기 타: 송달 0.02분/건, 검침 0.03분/건

<표 4-5> 서울도시가스 점검업무별 소요시간

(단위: 분/건)

주택구분	송달	검침
공동	0.06	1.74
단독	0.06	0.79
기타	0.02	0.03

□ 대륜E&S 결과분석(송달, 검침)

- 업무 소요시간은 다음과 같이 나타남.

- 공동주택: 송달 0.08분/건, 검침 2.59분/건
- 단독주택: 송달 0.05분/건
- 기 타: 송달 0.02분/건

〈표 4-6〉 대륜E&S 점검업무별 소요시간

(단위: 분/건)

주택구분	송달	검침
공동	0.08	2.59
단독	0.05	-
기타	0.02	-

2) 고객센터 점검업무 일일 건수

- 예스코: 총 365건(공동 63건, 단독 301건, 기타 1건)
- 서울도시가스: 총 1,811건(공동 1,412건, 단독 379건, 기타 20건)
- 대륜E&S: 총 2,870건(공동 1,845건, 단독 1,002건, 기타 23건)

〈표 4-7〉 고객센터 점검업무 총 건수

(단위: 건)

구분	주택구분	점검 건수	부재 건수	합계
예스코 (안전점검-삼선)	공동	-	1	1
	단독	34	217	251
	기타	-	-	-
	합계			252
예스코 (안전점검-신내)	공동	26	36	62
	단독	25	25	50
	기타	1	-	1
	합계			113
서울도시가스 (송달, 검침)	공동	1,398	14	1,412
	단독	367	12	379
	기타	17	3	20
	합계			1,811
대륜E&S (송달, 검침)	공동	1,819	26	1845
	단독	1,002	-	1,002
	기타	23	-	23
	합계			2,870

- 검침점검원 업무현장 실태조사로 분석한 업무별 단위당 평균 소요시간은 안전점검 2.96분/건, 검침 0.14분/건, 송달 0.11분/건으로 나타남.
- 서울지역 전체 평균 안전점검 업무의 경우 회사가 제시한 7.53분/건보다 4.57분/건 낮게 산정됨.
- 서울지역 전체 평균 검침 업무의 경우 회사가 제시한 단위당 소요시간 0.66분보다 0.52분/건 낮게 산정됨.
- 서울지역 전체 평균 송달 업무의 경우 회사가 제시한 단위당 소요시간 0.32분보다 0.21분/건 낮게 산정됨.
- 예스코 안전점검 업무의 경우 회사가 제시한 시간과 6분 이상으로 차이가 크게 나타남.
- 서울도시가스의 검침과 송달 업무의 경우 회사가 제시한 시간보다 각각 0.65분/건, 0.28분/건 낮게 산정됨.
- 대륜의 검침과 송달 업무의 경우 회사가 제시한 시간보다 각각 0.42분/건, 0.23분/건 낮게 산정됨.

〈표 4-8〉 회사제시 및 실태조사 결과 - 검침점검원 업무별 단위당 소요시간

(단위: 분/건)

구분		코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
회사제시 업무별 소요시간	안전점검	7.57	9.98	4.43	8.03	7.64	7.53
	검침	0.82	0.56	0.81	0.55	0.54	0.66
	송달	0.32	0.27	0.42	0.27	0.30	0.32
검침점검원 실태조사 소요시간	안전점검	-	2.96		-	-	2.96
	검침	-	-	0.15	-	0.12	0.14
	송달	-	-	0.14	-	0.07	0.11
차이	안전점검	-	△7.03	-	-	-	△7.03
	검침	-	-	△0.65	-	△0.42	△0.53
	송달	-	-	△0.28	-	△0.23	△0.26

마. 시간대별, 요일별 안전점검률

1) 예스코 삼선 고객센터 시간대별 안전점검률 분석

□ 5월 8일(월), 시간대별(09:00~18:00, 점심시간대 제외)로 측정함.

- 05월 8일: 안전점검건수 35건(18:00 이후 1건), 부재건수 217건, 시간대별 평균점검률은 14%임.

<표 4-9> 예스코 삼선 고객센터 시간대별 안전점검률(05월 8일)

(단위: 건)

시간대	주택 구분	안전점검수	부재건수	점검률
09:00~10:00	공동	-	-	-
	단독	4	24	14%
	기타	-	-	-
10:00~11:00	공동	-	-	-
	단독	5	23	18%
	기타	-	-	-
11:00~12:00	공동	-	-	-
	단독	2	11	15%
	기타	-	-	-
12:00~13:00	공동	-	-	-
	단독	2	10	17%
	기타	-	-	-
13:00~14:00	공동	-	-	-
	단독	7	34	17%
	기타	-	-	-
14:00~15:00	공동	-	-	-
	단독	4	21	16%
	기타	-	-	-
15:00~16:00	공동	-	-	-
	단독	3	23	12%
	기타	-	-	-
16:00~17:00	공동	-	1	-
	단독	3	46	6%
	기타	-	-	-
17:00~18:00	공동	-	-	-
	단독	4	24	14%
	기타	-	-	-
합계		34	217	

2) 예스코 신내 고객센터 시간대별 안전점검률 분석

□ 5월 8일(월), 시간대별(09:00~18:00, 점심시간대 제외)로 측정함.

- 05월 10일: 안전점검건수 82건, 부재건수 62건, 시간대별 평균점검률은 46%임.

<표 4-10> 예스코 신내 고객센터 시간대별 안전점검률(05월 8일)

(단위: 건)

시간대	주택 구분	안전점검수	부재건수	점검률
09:00~10:00	공동	7	9	44%
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
10:00~11:00	공동	5	10	33%
	단독	7	6	54%
	기타	-	-	-
11:00~12:00	공동	2	2	50%
	단독	1	0	100%
	기타	1	0	100%
12:00~13:00	공동	-	-	-
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
13:00~14:00	공동	7	3	70%
	단독	2	2	50%
	기타	-	-	-
14:00~15:00	공동	-	-	-
	단독	8	12	40%
	기타	-	-	-
15:00~16:00	공동	1	4	20%
	단독	6	6	50%
	기타	-	-	-
16:00~17:00	공동	4	7	36%
	단독	1	-	100%
	기타	-	-	-
17:00~18:00	공동	-	-	-
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
합계		82	62	

3) 요일별 안전점검률 분석

□ 2건의 측정기록지(월) 데이터를 기반으로 분석함.

- 월요일: 안전점검수 88건, 부재 278건, 점검률 24.0%로 나타남.

〈표 4-11〉 요일별 안전점검률

(단위: 건)

요일	안전점검수	부재건수	점검률
월요일	88	278	24.0%

제 5 장

서울지역 도시가스 고객센터 종사자 의견수렴

제1절 설문조사 개요

1. 개요

- 대상: 서울지역 66개 고객센터 종사자(검침점검원 및 민원기사)
 - 검침점검원 1,057명, 민원기사 339명
 - 조사기간: 2023년 05월 09일~2023년 05월 23일
 - 조사항목: 근무형태, 근로조건, 근무실태 및 만족도 등

2. 회신율

- 검침점검원 및 민원기사 설문조사 대상 총 1,396명 중 54.80%인 765명이 설문에 대한 답변을 회신함.
- 회수한 설문지 중 결측치는 검침점검원 10명, 민원기사 62명임.
- 2022년 대비 전체 설문 회신율이 6.94%(결측치 제외) 증가함.

〈표 5-1〉 고객센터 종사자 설문조사 회신율

(단위: 명, %)

구분	검침점검원	민원기사	전체
대상인원	1,057	339	1,396
회신인원	544	221	765
결측치	10	62	72
회신율	51.47	65.19	54.80
회신율(결측치 제외)	50.52	46.90	49.64

- 예스코 및 서울 고객센터의 검침점검원 회신율이 각각 71.69% 및 62.78%로 상위이며, 대륜 고객센터 회신율이 22.39%로 가장 낮음.

〈표 5-2〉 도시가스회사별 검침점검원 설문조사 회신율

(단위: 명, %)

구분	위탁 도시가스회사	조사 회신	결측치	조사 회신율	조사 회신율 (결측치 제외)
검침점검원	코원	46	0	27.88	27.88
	예스코	157	0	71.69	71.69
	서울	285	6	62.78	61.45
	귀뚜라미	26	2	30.59	28.24
	대륜	30	2	22.39	20.90
전체통계		544	10	51.47	50.52

- 서울 고객센터의 회신율이 가장 높으나 결측치를 고려한다면 대륜 및 예스코 고객센터의 회신율이 각각 70.45% 및 63.27%로 상위이며, 귀뚜라미 고객센터 회신율이 21.43%로 가장 낮음.
- 주관식 응답항목 중 “23년도 입사” 등과 같이 결과값으로 사용하기 어려운 응답자는 결측치로 분류하여 표본에서 제외함.

〈표 5-3〉 도시가스회사별 민원기사 설문조사 회신율

(단위: 명, %)

구분	위탁 도시가스회사	조사 회신	결측치	조사 회신율	조사 회신율 (결측치 제외)
민원기사	코원	34	0	35.79	35.79
	예스코	62	0	63.27	63.27
	서울	88	54	118.92	45.95
	귀뚜라미	6	2	21.43	14.29
	대륜	31	6	70.45	56.82
전체통계		221	62	65.19	46.90

제2절

서울지역 도시가스 고객센터 검침점검원 설문조사 결과

- 근로조건은 적용 근로제 및 근로계약서에 대한 설문항목으로 구성함.
- 근로제는 일반근로제, 탄력적 근로제, 선택적 근로제, 간주근로제로 구분함.

<표 5-4> 근무형태에 대한 설명

- **일반근로제:** 근로기준법 제50조(근로시간)에 따라 1주 간 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과하지 않으며, 1일 근로시간은 휴게시간을 제외하고 8시간을 초과하지 않는 근로제로 일반적인 출퇴근직을 의미
- **탄력적 근로제:** 근로기준법 제51조(탄력적 근로시간제)에 따라 2주(또는 3개월)내 특정주의 근로시간을 40시간, 특정일 근로시간 8시간을 초과하여 근무하는 근로제로 단, 2주(또는 3개월)의 평균 1주간 근로시간은 40시간을 초과하지 않음
- **선택적 근로제:** 근로기준법 제52조(선택적 근로시간제)에 따라 1주간의 근로시간이 40시간을 초과하지 않는 범위에서 1주 40시간을 1주 내 특정일에 8시간을 초과하여 근로할 수 있는 근로제
- **간주근로제:** 근로기준법 제58조(근로시간 및 휴게시간의 특례) 출장 등 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로하는 직군으로 근로시간을 산정하기 어려운 경우에는 소정근로시간을 근로한 것으로 보는 근로제로 대상업무, 사용자의 업무수행 수단 및 시간 배분에 대한 재량권을 부여함

1. 근로제

- 간주근로제 적용 비중이 가장 높으며, 이후 탄력적 근로시간제, 일반근로제 순서로 높게 나타남.
- 특히, 대륜과 서울도시가스에서 간주근로제 적용 비중이 높고, 귀뚜라미는 탄력적 근로시간제, 코원은 일반근로제 적용 비중이 높음.

〈표 5-5〉 현재 적용 근로제에 대한 검침점검원 답변비중

(단위: %)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
일반근로제	34.8	28.0	14.7	8.3	17.9	20.2
시차출퇴근제	6.5	3.2	1.4	0.0	0.0	2.3
탄력적 근로시간제	6.5	29.9	30.5	41.7	21.4	28.3
선택적 근로시간제	6.5	3.8	3.6	12.5	3.6	4.3
간주근로제	28.3	27.4	46.2	37.5	53.6	39.1
단기근무제	17.4	7.6	3.6	0.0	3.6	5.8

2. 근로제 전환 희망

- 설문조사를 회신한 534명(결측치 제외)의 검침점검원 중 15.5%에 해당하는 83명이 근로제 전환을 희망하는 것으로 나타나며, 83명 중 일반근로제로의 전환 희망 비중이 37.3%로 가장 높음.

〈표 5-6〉 전환 희망 근로제에 대한 검침점검원 답변비중

(단위: %)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
일반근로제	0.0	55.6	40.5	20.0	0.0	37.3
시차출퇴근제	18.2	7.4	8.1	0.0	0.0	8.4
탄력적 근로시간제	72.7	11.1	27.0	40.0	0.0	27.7
선택적 근로시간제	9.1	14.8	8.1	20.0	66.7	13.3
간주근로제	0.0	7.4	13.5	20.0	33.3	10.8
단기근무제	0.0	3.7	2.7	0.0	0.0	2.5

3. 현재 적용 근로제별 전환 희망

□ 근로제 전환을 희망하는 83명을 기준으로 현재 간주근로제를 적용받은 검침점검원의 일반근로제 전환 희망 비중이 20.2%로 가장 높음.

〈표 5-7〉 현재 적용 근로제별 근로제 전환 희망 근로제에 대한 검침점검원 답변비중

(단위: 명, %)

현재 근무 형태	원하는 근무 형태	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
일반근로제	일반근로제	-	-	2	-	-	2.4
	시차출퇴근제	-	-	1	-	-	1.2
	선택적 근로제	-	1	-	-	1	2.4
탄력적 근로제	일반근로제	-	2	3	1	-	7.1
	탄력적 근로제	1	1	3	1	-	7.1
	선택적 근로제	-	1	-	-	1	2.4
	간주근로제	-	-	-	1	1	2.4
	단기계약	-	1	-	-	-	1.2
선택적 근로제	일반근로제	-	-	2	-	-	2.4
	탄력적 근로제	2	1	-	-	-	3.6
간주근로제	일반근로제	-	11	6	-	-	20.2
	시차출퇴근제	2	1	2	-	-	6.0
	탄력적 근로제	4	1	7	1	-	15.5
	선택적 근로제	-	2	3	1	-	7.1
	간주근로제	-	2	5	-	-	8.3
단기계약 ⁶⁾	일반근로제	-	3	2	-	-	6.0
	시차출퇴근제	-	1	-	-	-	1.2
	탄력적 근로제	1	-	-	-	-	1.2
	선택적 근로제	1	-	-	-	-	1.2
	단기계약	-	-	1	-	-	1.2

6) 3개월 미만 근무

4. 근로계약서 작성 여부

□ 귀뚜라미, 서울, 코원, 대륜, 예스코 순으로 근로계약서 작성 비중이 높음.

〈표 5-8〉 근로계약서 작성여부에 대한 검침점검원 답변비중

(단위: 명, %)

구분		코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
답변 건수	미작성	2	19	7	0	2	30
	작성	44	138	272	24	26	504
	합계	46	157	279	24	28	534
구분		코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
답변 비중	미작성	4.3	12.1	2.5	0.0	7.1	5.6
	작성	95.7	87.9	97.5	100.0	92.9	94.4

5. 근로계약서 미작성 사유

□ 근로계약서를 미작성한 것으로 답변한 30명을 기준으로 소속 고객센터에서 근로계약서 작성을 요청하지 않아서가 대부분을 차지했고, 근로계약서 작성이 필수사항인지 인지하지 못해서가 그 다음으로 많음.

〈표 5-9〉 근로계약서 미작성 사유에 대한 검침점검원 답변비중

(단위: %)

미작성 사유	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
소속 고객센터에서 근로계약서 작성을 요청하지 않음	100.0	73.7	71.4	0.0	100.0	76.7
근로계약서 작성을 요구하지 않는 소속 고객센터 근로 분위기에 영향을 받음	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
본인이 자체적으로 근로계약서 작성이 불필요하다고 판단함	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
회사가 제시한 근로계약서에 징계, 손해배상 등이 포함되어 있어 작성을 보류함	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
근로계약서 작성이 필수사항인지 인지하지 못함	0.0	15.8	0.0	0.0	0.0	10.0
기타	0.0	10.5	28.6	0.0	0.0	13.3

6. 근로조건 개선의견

- 급여·복지 인상에 대한 의견이 59.7%로 월등히 높게 나타났고, 업무과중 해결, 근무 시간 외 업무처리에 대한 근로조건 개선 순으로 높게 나타남(중복 선택 가능 적용).

〈표 5-10〉 근로조건 개선의견에 대한 검침점검원 답변

(단위: 건, %)

근로조건 개선의견	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
급여 및 복지 인상	25	50	127	7	19	59.7
적정근무시간	9	16	28	5	4	16.2
휴식시간 보장 및 휴게공간 마련	1	8	6	0	0	3.9
업무과중	6	32	51	1	2	24.1
무응답, 점검 거부 세대 처리절차 개선	0	3	4	1	0	2.1
문자, 고객센터 등 잡무 처리절차 개선	0	3	7	0	0	2.6
검침점검원 근무환경 안전 보장	0	6	6	0	0	3.1
하절기 격월점검 시행	0	0	5	0	1	1.6
기타	3	11	21	0	2	9.7

7. 근무실태

- 근로시간, 고객센터 건수, 고객센터 체류시간에 대한 설문 항목으로 구성함.
- 평일, 휴일에 근무를 하는 경우 서울지역 검침점검원 평균 각각 7.4시간, 3.5시간 근무하는 것으로 답변함.

〈표 5-11〉 근로시간에 대한 검침점검원 답변

(단위: 시간/일)

근로시간	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
평일 근로시간	7.3	7.7	7.2	8.0	6.8	7.4
휴일 근로시간	3.9	2.2	4.0	8.0	1.4	3.5

8. 시간외 근무업무

- 안전점검과 검침업무에서 시간외 근무 시 수행한 업무 비중이 높은 것으로 나타남(중복선택 가능 적용).

〈표 5-12〉 연간 시간외 근무업무에 대한 검침점검원 답변

(단위: 건, %)

업무	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
검침	15	77	161	17	7	53.3
송달	10	51	115	10	2	36.2
안전점검	16	149	276	24	22	93.7
부대사업	1	4	15	2	0	4.2
기타	0	1	0	0	0	0.2

9. 토요일 근무업무

- 안전점검과 검침업무에서 토요일 근무 시 수행한 업무 비중이 높은 것으로 나타남(중복선택 가능 적용).

〈표 5-13〉 연간 토요일 근무업무에 대한 검침점검원 답변

(단위: 건, %)

업무	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
검침	29	36	204	20	6	59.2
송달	14	29	146	14	3	41.4
안전점검	28	119	277	24	21	94.2
부대사업	1	6	16	3	0	5.2
기타	0	1	0	0	0	0.2

10. 공휴일(일요일 포함) 근무업무

- 안전점검과 검침업무에서 공휴일 근무 시 수행한 업무 비중이 높은 것으로 나타남(중복선택 가능 적용).

〈표 5-14〉 연간 휴일 근무업무에 대한 검침점검원 답변

(단위: 건, %)

업무	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
검침	15	32	172	19	5	51.7
송달	4	22	116	17	1	34.0
안전점검	14	102	252	24	16	86.8
부대사업	0	5	8	4	0	3.6
기타	0	0	0	0	0	0.0

11. 고객센터 체류업무

- 월간 서울지역 평균 월 2.62번 정도 방문하며 4.20시간/월 정도 고객센터에 체류하는 것으로 답변하였음.

〈표 5-15〉 월간 고객센터 체류시간에 대한 검침점검원 답변

(단위: 회, 시간/월)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
한달 평균 고객센터 출근 횟수	3.95	2.98	2.37	2.97	1.56	2.62
한달 평균 고객센터 체류 시간	8.91	3.87	3.83	5.06	1.81	4.20

12. 자택 업무 수행

- 월간 서울지역 평균 5.26회 정도 자택에서 업무를 수행하였으며, 6.82시간 가량 자택에서 업무를 수행한 것으로 답변하였음.

〈표 5-16〉 자택 업무 처리시간에 대한 검침점검원 답변

(단위: 시간/월)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
자택에서 관련 업무를 수행한 횟수	4.83	6.02	7.09	5.27	5.58	5.26
자택에서 관련 업무를 처리한 시간	4.37	8.51	9.57	5.70	4.91	6.82

13. 업무 난이도

- 설문조사 결과 안전점검 업무의 난이도가 가장 높으며, 검침, 송달순으로 난이도가 높은 것으로 나타남.

〈표 5-17〉 업무 난이도에 대한 검침점검원 답변

(단위: 건, %)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중	
검침 업무	매우 낮음	1	4	2	0	0	1.3
	낮음	0	6	7	0	2	2.8
	보통	16	72	111	17	9	42.1
	높음	23	53	119	7	12	40.1
	매우 높음	6	22	40	0	5	13.7
안전 점검 업무	매우 낮음	5	4	6	0	0	2.8
	낮음	1	4	6	0	2	2.4
	보통	15	48	57	7	8	25.3
	높음	10	62	130	15	9	42.3
	매우 높음	15	39	80	2	9	27.2
송달 업무	매우 낮음	2	4	2	0	1	1.7
	낮음	4	14	22	2	3	8.4
	보통	30	101	193	19	17	67.4
	높음	8	27	47	3	5	16.9
	매우 높음	2	11	15	0	2	5.6

14. 급여 만족도

- 검침점검원의 급여 만족도는 급여 결정방법, 업무수준에 비추어보았을 때 낮은 것으로 조사됨.

〈표 5-18〉 급여 수준에 대한 검침점검원 만족도

(단위: 건, %)

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
회사에서 급여를 결정하는 방법에 만족한다.	전혀 아니다	11	52	55	1	14	24.9
	아니다	17	46	91	4	6	30.7
	보통이다	14	49	127	17	8	40.2
	그렇다	3	8	6	2	0	3.6
	매우 그렇다	1	2	0	0	0	0.6
내가 받는 급여는 나의 업무수준에 비추어 적당하다.	전혀 아니다	9	62	75	2	13	30.1
	아니다	26	54	119	8	7	40.1
	보통이다	9	33	78	12	7	26.0
	그렇다	2	6	7	1	1	3.2
	매우 그렇다	0	2	0	1	0	0.6

15. 직무 만족도

- 검침점검원의 직무 만족도는 적성, 업무량에 비추어 만족도는 대체로 높은 편이나 일에
서의 보람이나 휴식시간에 대해서는 만족도가 낮음.

〈표 5-19〉 직무에 대한 검침점검원 만족도

(단위: 건, %)

구분		코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
현재 내가 수행하고 있는 업무는 나의 적성에 맞는다.	전혀 아니다	4	18	9	0	1	6.0
	아니다	4	18	23	3	2	9.4
	보통이다	26	97	200	18	17	67.0
	그렇다	11	20	43	2	8	15.7
	매우 그렇다	1	4	4	1	0	1.9
현재 직무에서 맡고 있는 업무량이 적당하다.	전혀 아니다	2	40	39	0	7	16.5
	아니다	4	17	23	4	4	9.7
	보통이다	18	51	84	9	7	31.7
	그렇다	17	32	95	10	7	30.1
	매우 그렇다	5	17	38	1	3	12.0
나의 일에서 보람을 느낀다.	전혀 아니다	2	18	10	0	2	6.0
	아니다	11	20	26	5	1	11.8
	보통이다	20	87	186	16	15	60.7
	그렇다	11	27	50	3	10	18.9
	매우 그렇다	2	5	7	0	0	2.6
업무량 때문에 휴식할 시간이 부족하다고 느낀 적이 있다	전혀 아니다	2	26	10	1	5	8.2
	아니다	5	28	32	2	2	12.9
	보통이다	24	57	122	11	10	41.9
	그렇다	11	35	81	7	8	26.7
	매우 그렇다	4	11	34	3	3	10.3

16. 직장 내 인간관계 만족도

- 검침점검원의 직장 내 인간관계에 대한 만족도는 동료 및 상사에 대한 신뢰도와 도움 정도에 비추어 볼 때 전반적으로 높은 편임.

〈표 5-20〉 직장 내 인간관계에 대한 검침점검원 만족도

(단위: 건, %)

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
나는 직무와 관련된 사항을 동료와 자유로이 상의한다	전혀 아니다	0	20	3	0	3	4.9
	아니다	5	20	15	1	2	8.1
	보통이다	27	71	141	11	13	49.1
	그렇다	9	37	96	10	8	30.0
	매우 그렇다	5	9	24	2	2	7.9
나는 동료들과 업무 외적인 면에서도 관계가 원만하게 이루어지고 있다	전혀 아니다	0	14	1	0	3	3.4
	아니다	5	14	9	2	1	5.8
	보통이다	30	75	146	9	14	51.3
	그렇다	8	42	97	11	7	30.9
	매우 그렇다	3	12	26	2	3	8.6
나의 상사는 의견이나 불만 사항에 진중하게 받아들여 준다	전혀 아니다	11	30	21	2	8	13.5
	아니다	6	25	29	3	6	12.9
	보통이다	20	72	146	9	10	48.1
	그렇다	6	26	74	9	3	22.1
	매우 그렇다	3	4	9	1	1	3.4
나는 어려울 때 도움을 청할 상사가 있다.	전혀 아니다	7	26	18	1	6	10.9
	아니다	9	18	19	4	4	10.1
	보통이다	19	70	137	9	14	46.6
	그렇다	8	38	88	9	3	27.3
	매우 그렇다	3	5	17	1	1	5.1

제3절

서울지역 도시가스 고객센터 민원기사 설문조사 결과

- 근로조건은 적용 근로제 및 근로계약서에 대한 설문항목으로 구성함.
- 근로제는 일반근로제, 탄력적 근로제, 선택적 근로제, 간주근로제로 구분함.

<표 5-21> 근무형태에 대한 설명

- **일반근로제:** 근로기준법 제50조(근로시간)에 따라 1주 간 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과하지 않으며, 1일 근로시간은 휴게시간을 제외하고 8시간을 초과하지 않는 근로제로 일반적인 출퇴근직을 의미
- **탄력적 근로제:** 근로기준법 제51조(탄력적 근로시간제)에 따라 2주(또는 3개월)내 특정주의 근로시간을 40시간, 특정일 근로시간 8시간을 초과하여 근무하는 근로제로 단, 2주(또는 3개월)의 평균 1주간 근로시간은 40시간을 초과하지 않음
- **선택적 근로제:** 근로기준법 제52조(선택적 근로시간제)에 따라 1주간의 근로시간이 40시간을 초과하지 않는 범위에서 1주 40시간을 1주 내 특정일에 8시간을 초과하여 근로할 수 있는 근로제
- **간주근로제:** 근로기준법 제58조(근로시간 및 휴게시간의 특례) 출장 등 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로하는 직군으로 근로시간을 산정하기 어려운 경우에는 소정근로시간을 근로한 것으로 보는 근로제로 대상업무, 사용자의 업무수행 수단 및 시간 배분에 대한 재량권을 부여함

1. 근로제

- 일반근로제 적용 비중이 가장 높으며, 탄력적 근로제의 비중이 두 번째로 높음.

〈표 5-22〉 현재 적용 근로제에 대한 민원기사 답변비중

(단위: %)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
일반근로제	64.7	90.3	91.2	100.0	84.0	84.3
시차출퇴근제	2.9	3.2	0.0	0.0	0.0	1.9
탄력적 근로제	11.8	0.0	8.8	0.0	12.0	6.3
선택적 근로제	2.9	1.6	0.0	0.0	0.0	1.3
간주근로제	5.9	3.2	0.0	0.0	4.0	3.1
단기계약 ⁷⁾	11.8	1.6	0.0	0.0	0.0	3.1

2. 근로제 전환 희망

- 설문조사를 회신한 159명(결측치 제외)의 민원기사 중 13.8%에 해당하는 22명이 근로제 전환을 희망하는 것으로 나타나며, 22명 중 탄력적 근로제로의 전환 희망 비중이 50.0%로 가장 높음.

〈표 5-23〉 전환 희망 근로제에 대한 민원기사 답변비중

(단위: %)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
일반근로제	25.0	27.3	50.0	0.0	75.0	36.4
시차출퇴근제	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
탄력적 근로제	50.0	54.5	50.0	100.0	25.0	50.0
선택적 근로제	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0	9.1
간주근로제	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5

7) 3개월 미만 근무

3. 근로계약서 작성여부

□ 전체 중 95.6%의 근로자가 근로계약서를 작성하였음.

〈표 5-24〉 근로계약서 작성여부에 대한 민원기사 답변비중

(단위: %)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
아니오	0.0	4.8	2.9	25.0	8.0	4.4
예	100.0	95.2	97.1	75.0	92.0	95.6

4. 근로조건 개선의견

□ 급여·복지 인상에 대한 의견이 72.3%로 월등히 높게 나타났고, 근무시간 외 업무처리와 숙당직 근무 환경·시간 개선과 관련하여 각 11.9%로 높게 나타남(중복 선택 가능 적용).

〈표 5-25〉 근로조건 개선의견에 대한 민원기사 답변

(단위: 건, %)

근로조건 개선의견	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
급여 및 복지 인상	13	31	14	2	13	72.3
적정근무시간	2	2	3	1	4	11.9
휴식시간 보장 및 휴게공간 마련	0	0	0	1	0	1.0
업무과중	2	0	0	0	2	4.0
숙당직 근무 환경 및 시간 개선	5	4	3	0	0	11.9
근로제 전환 희망	0	3	0	0	0	3.0
인원충원	0	3	0	0	1	4.0
기타	2	3	0	0	1	5.9

5. 근무실태

- 근로시간, 시간외, 휴일 업무에 대한 설문 항목으로 구성함.
- 평일, 휴일에 근무를 하는 경우 서울지역 민원기사 평균 각각 8.84시간, 5.67시간 근무하는 것으로 답변함.

〈표 5-26〉 근로시간에 대한 민원기사 답변

(단위: 시간/일)

근로시간	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
평일 근로시간	8.9	8.9	8.8	8.9	8.7	8.84
휴일 근로시간	5.1	5.7	6.1	2.8	6.1	5.67

6. 시간외 근무업무

- 기타업무를 제외하고 안전점검과 전출입 관련 업무에서 시간외 근무 시 수행한 업무 비중이 높은 것으로 나타남(중복선택 가능 적용).

〈표 5-27〉 연간 시간외 근무업무에 대한 민원기사 답변

(단위: 건, %)

업무	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
계량기 관련	13	7	6	3	9	18.1
전출입 관련	13	12	10	1	10	24.3
안전점검	26	23	10	1	10	41.0
체납관리	9	8	2	1	6	13.2
기타	12	32	14	2	8	40.4

7. 토요일 근무업무

- 전출입 관련과 안전점검 업무에서 토요일 근무 시 수행한 업무 비중이 높은 것으로 나타남(중복선택 가능 적용).

〈표 5-28〉 연간 토요일 근무업무에 대한 민원기사 답변

(단위: 건, %)

업무	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
계량기 관련	17	17	7	1	20	26.1
전출입 관련	33	55	34	4	24	77.7
안전점검	16	30	16	0	20	39.5
체납관리	7	8	1	0	5	10.2
기타	4	15	5	1	2	15.3

8. 공휴일(일요일 포함) 근무업무

- 전출입 관련과 안전점검 업무에서 공휴일 근무 시 수행한 업무 비중이 높은 것으로 나타남(중복선택 가능 적용).
- 계량기 관련 업무는 공휴일 근무 시 수행하지 않은 것으로 나타남.

〈표 5-29〉 연간 휴일 근무업무에 대한 민원기사 답변

(단위: 건, %)

업무	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
계량기 관련	0	0	0	0	0	0.0
전출입 관련	10	31	34	0	24	49.3
안전점검	16	20	13	0	21	32.2
체납관리	3	9	1	0	6	8.6
기타	15	31	3	0	1	32.2

9. 업무 난이도

- 설문조사 결과 안전점검 업무의 난이도가 가장 높으며, 계량기 관련, 전출입 관련 순으로 난이도가 높은 것으로 나타남.

〈표 5-30〉 업무 난이도에 대한 민원기사 답변

(단위: 건, %)

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
계량기 관련	매우 낮음	1	1	1	1	0	2.5
	낮음	0	3	2	0	0	3.1
	보통	15	39	24	1	7	54.2
	높음	13	16	5	1	10	28.3
	매우 높음	5	3	2	1	8	11.9
전출입 관련	매우 낮음	0	2	1	0	0	1.9
	낮음	1	5	5	0	1	7.5
	보통	21	44	25	2	12	65.5
	높음	10	8	3	1	7	18.2
	매우 높음	2	3	0	1	5	6.9
안전점검	매우 낮음	1	0	0	0	0	0.6
	낮음	1	1	4	0	1	4.4
	보통	18	27	18	2	11	47.8
	높음	11	21	11	1	8	32.7
	매우 높음	3	13	1	1	5	14.5

10. 급여 만족도

- 민원기사의 급여 만족도는 급여 결정방법, 업무수준에 비추어 만족도는 매우 낮은 것으로 조사됨.

〈표 5-31〉 급여 수준에 대한 민원기사 만족도

(단위: 건, %)

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
회사에서 급여를 결정하는 방법에 만족한다.	전혀 아니다	6	20	3	1	14	27.7
	아니다	10	10	8	1	5	21.4
	보통이다	14	24	17	1	6	39.0
	그렇다	4	5	5	1	0	9.4
	매우 그렇다	0	3	1	0	0	2.5
내가 받는 급여는 나의 업무수준에 비추어 적당하다.	전혀 아니다	5	23	4	1	14	29.6
	아니다	13	13	11	1	6	27.7
	보통이다	11	20	15	2	5	33.3
	그렇다	4	4	4	0	0	7.5
	매우 그렇다	1	2	0	0	0	1.9

11. 직무 만족도

□ 민원기사의 직무 만족도는 적성, 보람 및 업무량에 비추어서 만족도는 전반적으로 낮음.

〈표 5-32〉 직무에 대한 민원기사 만족도

(단위: 건, %)

구분		코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
현재 내가 수행하고 있는 업무는 나의 적성에 맞는다.	전혀 아니다	5	7	1	0	3	10.1
	아니다	2	4	2	1	8	10.7
	보통이다	22	38	25	2	12	62.2
	그렇다	5	9	5	1	1	13.2
	매우 그렇다	0	4	1	0	1	3.8
현재 직무에서 맡고 있는 업무량이 적당하다.	전혀 아니다	4	7	1	0	10	13.8
	아니다	3	11	3	1	4	13.8
	보통이다	17	27	24	3	8	49.7
	그렇다	8	12	6	0	1	17.0
	매우 그렇다	2	5	0	0	2	5.7
나의 일에서 보람을 느낀다.	전혀 아니다	7	7	1	0	8	14.5
	아니다	3	9	3	1	5	13.2
	보통이다	18	27	19	2	11	48.4
	그렇다	6	12	10	1	0	18.2
	매우 그렇다	0	7	1	0	1	5.7
업무량 때문에 휴식할 시간이 부족하다고 느낀 적이 있다.	전혀 아니다	0	4	3	1	4	7.5
	아니다	3	12	3	0	4	13.8
	보통이다	22	26	21	3	8	50.4
	그렇다	7	13	6	0	5	19.5
	매우 그렇다	2	7	1	0	4	8.8

12. 직장 내 인간관계에 대한 만족도

□ 민원기사의 직장 내 인간관계에 대한 만족도는 동료와 상사의 도움에 비추어 볼 때 높음.

〈표 5-33〉 직장 내 인간관계에 대한 민원기사 만족도

(단위: 건, %)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중	
나는 직무와 관련된 사항을 동료와 자유로이 상의한다.	전혀 아니다	1	4	1	0	4	6.3
	아니다	4	3	3	0	1	6.9
	보통이다	16	24	18	4	11	45.9
	그렇다	11	18	9	0	6	27.7
	매우 그렇다	2	13	3	0	3	13.2
나는 동료들과 업무 외적인 면에서도 관계가 원만하게 이루어지고 있다.	전혀 아니다	2	1	1	0	3	4.4
	아니다	2	2	1	0	0	3.1
	보통이다	16	27	17	1	10	44.7
	그렇다	11	18	13	3	7	32.7
	매우 그렇다	3	14	2	0	5	15.1
나의 상사는 의견이나 불만 사항에 진중하게 받아들여 준다.	전혀 아니다	3	6	3	0	5	10.7
	아니다	1	10	1	0	1	8.2
	보통이다	19	19	18	2	11	43.4
	그렇다	9	17	10	2	5	27.0
	매우 그렇다	2	10	2	0	3	10.7
나는 어려울 때 도움을 청할 상사가 있다.	전혀 아니다	5	2	1	0	5	8.2
	아니다	4	2	2	0	2	6.3
	보통이다	12	23	16	2	6	37.1
	그렇다	11	19	12	2	9	33.3
	매우 그렇다	2	16	3	0	3	15.1

제 6 장

기타 검토사항

제1절

2023년 추정 표준인원 반영 종업원당 관리 세대수 분석

- 2023년 추정 도시가스 세대수는 총 4,883,803세대이며, 단독주택 1,673,489세대(34.27%), 공동주택 2,885,293세대(59.07%), 기타(영업, 업무, 기타) 325,293세대(6.66%)로 구성되어 있음.

〈표 6-1〉 2022년 말 기준 서울지역 추정 도시가스 세대수 및 비중

(단위: 세대)

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계	
세대수	주택	단독	210,412	492,946	695,798	144,432	129,901	1,673,489
		공동	630,491	533,408	1,019,147	252,969	449,006	2,885,021
	기타 (영업, 업무, 기타)		80,385	72,096	129,396	20,639	22,777	325,293
	합계		921,288	1,098,450	1,844,341	418,040	601,684	4,883,803
구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중	
세대비중	주택	단독	22.84%	44.88%	37.73%	34.55%	21.59%	34.27%
		공동	68.44%	48.56%	55.26%	60.51%	74.62%	59.07%
	기타 (영업, 업무, 기타)		8.72%	6.56%	7.01%	4.94%	3.79%	6.66%
	합계		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

- 2023년 추정 도시가스 세대수는 서울도시가스, 에스코, 코원, 대륜, 귀뚜라미 순서로 나타나며 가장 세대수가 많은 서울도시가스는 귀뚜라미 대비 약 4.41배 많음.
- 전체 세대수에서 주택용 세대수의 비중은 93.34%이며, 대륜에서 주택용 세대수 비중이 96.21%로 가장 높은 것으로 나타남.
- 단독주택 세대수 비중은 에스코에서 44.88%로 가장 높으며 서울도시가스, 귀뚜라미, 코원, 대륜 순서임.
- 공동주택 세대수 비중은 대륜에서 74.62%로 가장 높은 것으로 나타남.

□ 기타용(영업, 업무, 기타) 세대수 비중은 코원이 8.72%로 가장 높음.

□ 2023년 추정 표준인원은 검침점검원 1,105명, 민원기사 305명, 사무행정원 223명, 총괄관리 66명으로 산정됨.

〈표 6-2〉 2023년 고객센터 추정 표준인원 및 비중

(단위: 명)

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
인원수	검침점검원	184	247	457	87	130	1,105
	민원기사	73	81	79	28	44	305
	사무행정원	45	57	77	18	26	223
	총괄관리	17	19	16	7	7	66
	합계	319	404	629	140	207	1,699
구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	비중
인원 비중	검침점검원	57.68%	61.14%	72.66%	62.14%	62.80%	63.28%
	민원기사	22.88%	20.05%	12.56%	20.00%	21.26%	19.35%
	사무행정원	14.11%	14.11%	12.24%	12.86%	12.56%	13.18%
	총괄관리	5.33%	4.70%	2.54%	5.00%	3.38%	4.19%
	합계	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

□ 검침점검원 비중은 평균 63.28%로 가장 높으며, 민원기사 19.35%, 사무행정원 13.18%, 총괄관리자 4.19%로 구성되어 있음.

□ 서울도시가스의 검침점검원 인원 비중이 72.66%로 가장 높고 코원의 민원기사 비중이 22.88%로 가장 높음.

- 검침점검원 1인당 세대수는 서울도시가스가 4,036세대로 가장 낮음. 서울도시가스를 제외한 도시가스 고객센터는 모두 서울지역 평균보다 높은 것으로 나타남.
 - 코원의 경우 검침점검원 1인당 세대수가 5,000세대를 상회하고 있으며 서울도시가스와 비교하는 경우 검침점검원 1인당 세대수는 약 1,000세대의 차이가 발생함.
- 민원기사 1인당 세대수는 서울도시가스가 19,414세대로 가장 높게 나타남.
- 도시가스 회사별로 수요가수의 분포 및 직무별 인원 비중에 따라 직무별 1인당 세대수의 편차는 큰 편임. 이를 해소하기 위해서는 향후 검침점검원과 민원기사의 균형적인 적정 관리 세대수를 산정하고 고객센터 총괄원가 산정시 이를 반영할 수 있는 체계의 개선이 필요함.

〈표 6-3〉 고객센터 종업원당 관리 세대수

(단위: 세대/명)

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
검침점검원	1인당 세대수	5,007	4,447	4,036	4,805	4,628	4,420
	평균과 차이	587	27	△384	385	209	
민원기사 (총괄포함)	1인당 세대수	10,237	10,985	19,414	11,944	11,798	13,164
	평균과 차이	△2,927	△2,179	6,250	△1,220	△1,366	
사용시설 점검원	1인당 세대수	3,362	3,166	3,341	3,427	3,324	3,309
	평균과 차이	54	△143	32	118	15	

제2절

도시가스 고객센터 대표자 의견수렴

고객센터 위탁업무에 대한 난이도와 총괄원가, 근로자 보상, 인건비의 적정성에 대한 설문조사를 하였으며, “1” 점 매우 낮음에서 “5” 점 매우 높음으로 분석함.

1. 위탁업무 난이도

- 고객센터 대표자 전체 평균을 계산했을 때 위탁업무 중 상대적으로 안전점검과 체납 업무의 난이도가 높게 나타나나, 코원의 대표자는 계량기 업무와 전출입 연결 및 철거 업무의 난이도가 높은 것으로 의견을 제시함.

<표 6-4> 위탁업무 난이도에 대한 고객센터 대표자 의견

(단위: 점)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
검침·송달 난이도	2.9	3.4	3.5	2.5	3.1	3.1
계량기 난이도	3.3	3.8	3.5	4.0	3.6	3.6
안전점검 난이도	3.1	3.9	3.8	4.0	3.7	3.7
체납 난이도	3.0	4.1	2.8	5.0	3.9	3.7
전출입 연결 및 철거 난이도	3.2	3.2	3.2	3.3	3.3	3.2

2. 총괄원가 등 만족도

- 고객센터 지급수수료는 평균 2.4로 보통수준보다 낮은 정도로 나타남.
- 인건비 모두 지급은 보통 이상을 보이지만 적정성에서는 모두 2점대로 나타나 만족도가 낮으며, 검침점검원과 민원기사 인건비 적정성에 대해서는 귀뚜라미를 제외한 모든 업체들이 2점대로 낮게 나타났으며, 특히 민원기사 인건비 적정성에 대해서 예스코는 1점대로 만족도가 낮게 나타남.
- 근로자 보상 적절성에 대해서는 평균 3.3으로 나타나 보통수준이나 서울과 대륜에서 2점대로 만족도가 낮게 나타남.
- 타 센터 대비 업무난이도 과중에 대해 평균 3.4점으로 타 센터 대비 과중하지 않다고 나타내고 있음.
- 코원, 예스코, 대륜에서는 도시가스 요구사항 증가가 4점 이상으로 높다는 의견을 제시하였으나 검침점검원과 민원기사 증원 필요성에선 예스코와 대륜만 평균 이상의 의견을 제시하고 있음.

〈표 6-5〉 2022년 고객센터 대표자 만족도

(단위: 점)

구분	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
고객센터 지급수수료 적정성	2.7	2.1	2.3	3.0	2.0	2.4
총괄원가 포함 인건비 모두 지급	4.1	3.9	3.3	5.0	3.4	3.9
총괄원가 검침점검원 인건비 적정성	2.7	2.4	2.2	3.5	2.4	2.6
총괄원가 민원기사 인건비 적정성	2.5	1.3	2.2	3.5	2.3	2.4
총괄원가 사무행정원 인건비 적정성	2.6	2.6	2.2	3.8	2.6	2.8
소속 근로자 보상 적절성	3.2	3.3	2.5	4.8	2.9	3.3
타 센터 대비 업무난이도 과중	3.5	3.7	3.4	2.8	3.6	3.4
도시가스회사 요구사항 증가	4.0	4.2	3.4	3.3	4.4	3.9
검침점검원 증원 필요성	3.2	3.8	3.3	2.5	3.9	3.3
민원기사 증원 필요성	3.2	3.9	3.0	2.5	3.6	3.2

제3절

간주근로제에 대한 분석

1. 제도의 의의

- 근로시간은 실제 근로를 제공한 시간을 산정하는 것이 원칙
- 근로시간 산정 원칙의 예외(근로기준법 제58조)
 - 사업장 밖 근로의 간주근로시간과 재량근로의 간주근로시간을 정함.
- 사업장 밖 간주근로시간이란?
 - 근로자가 출장이나 그 밖의 사유로 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로해 근로시간을 산정하기 어려운 경우 소정근로시간을 근로한 것으로 봄.
 - 통상 근로자가 사용자의 구체적인 지휘·감독을 벗어나 사업활동을 하는 경우 등 실근로시간 산정이 곤란한 업무가 증가함에 따라 규정함.

2. 제도의 요건

가. 첫 번째 요건

- 근로시간 간주가 되기 위해서는 근로자가 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로해야 함.
- ‘사업장밖 근로’란 본래 소속 사업장에서 행해지는 노무관리조직의 직접적인 지휘·감독 체제로부터 장소적으로 벗어나서 다른 어떠한 관리조직으로부터도 구체적이고 지속적인 지휘·명령을 받지 아니한 채 행하는 노무제공행위
- 무조건 근로장소가 사업장 밖이라는 점만으로는 부족하고, 사용자의 근로시간 산정의 무 면제라는 규정 및 제도의 취지에 따라 ‘지휘·감독의 곤란성’까지 고려해 판단함.
- 사업장 밖 근로라는 개념은 ‘근로의 장소적 측면’에 더해 ‘근로수행의 행태적 측면’까지 고려할 필요가 있음. 예를 들어, 사업장 밖 근로라고 하더라도 백화점이나 슈퍼마켓 파견 사원처럼 타사업장에서 다른 조직의 지휘·감독을 받으며 근무를 하거

나, 팀 단위로 출장 또는 파견이 이루어지고 관리자가 동행하는 경우 등은 근로수행의 행태적 측면에서 지휘·감독이 배제된다고 볼 수 없음.

- 사업장 밖 간주근로시간제는 근로시간 산정이 어려운 영업직, A/S업무, 출장 업무, 택시운송업 등에 도입이 용이함.(고용노동부, 『유연근로시간제 가이드』, 2018. 6., 62쪽 참조)
- 사례: 전자제품 등의 설비·수리 업무, 신문방송사 기자의 취재업무, 일시적으로 해외 출장 등

나. 두 번째 요건

- 실근로시간의 산정이 어려운 경우(근로시간 산정이 어려운 경우)
- 사업장 밖 근로의 시업시각과 종업시각이 해당 근로자의 자유에 맡겨져 있고, 근로자의 조건이나 업무상태에 따라 근로시간의 장단이 결정되는 경우
- 사업장 밖에서 근로하는 경우라고 하더라도 사용자의 구체적인 지휘·감독이 미치는 경우에는 근로시간 산정이 가능하므로 적용대상에서 제외됨.
- 현행 근로기준법에는 어떠한 경우가 근로시간을 산정하기 어려운 경우인지에 관해 아무런 규정을 두고 있지 않음.

3. 제도의 효과

- 첫째, 기준근로시간 범위 안에서 근로자와 사용자 사이에 정한 소정근로시간을 근로한 것으로 본다.(근로기준법 제53조 제1항 본문)
 - 어느 특정일의 실근로시간이 소정근로시간보다 짧더라도 사용자는 소정근로시간분의 임금을 지급해야 하고, 반대로 근로자가 소정근로시간을 초과해 근로했음을 증명하더라도 사용자는 가산임금을 지급할 필요가 없음.
- 둘째, 만일 근로자가 통상적으로 그 업무를 수행하기 위해 소정근로시간을 초과해 근로할 필요가 있는 경우에는 그 업무의 수행에 통상 필요한 시간을 근로한 것으로 본다.(근로기준법 제58조 제1항 단서)
 - ‘업무 수행에 통상 필요한 시간’이란 평균적으로 근로자가 통상의 상태에서 그

업무를 수행하는 데 객관적으로 필요로 하는 시간.이라고 강학상 설명하는데, 구체적으로 산정하기가 어려워 분쟁의 소지가 큼

- 셋째, 서면 합의에 의해 간주근로시간을 정함.(규제「근로기준법」 제58조제1항·제2항 및 고용노동부, 『유연근로시간제 가이드』, 63쪽 참조)
 - 소정근로시간으로 보는 경우: 노·사가 법정근로시간(1일 8시간, 1주 40시간)의 범위에서 근무하기로 정한 경우에는 그 소정근로시간을 근로한 것으로 봄.
 - 통상 필요한 시간으로 보는 경우: 해당 업무를 수행하기 위해 통상적으로 소정근로시간을 초과하여 근로할 필요가 있는 경우에는 그 업무의 수행에 통상 필요한 시간을 근로한 것으로 봄.
 - 노·사가 서면합의한 시간으로 보는 경우: 해당 업무를 수행하기 위해 통상적으로 소정근로시간을 초과하여 근로할 필요가 있는 업무에 관해 사용자와 근로자대표가 서면 합의를 한 경우에는 그 합의에서 정하는 시간을 근로한 것으로 봄.

4. 설문지 조사 결과

가. 현재 근로제

- 현재 근로제 인식은 간주근로제 39.1%, 탄력적 근로시간제 28.3%, 일반근로제 20.2% 순서로 나타남.
- 코원: 일반근로제 34.8%, 간주근로제 28.3%, 단기근무제 17.4% 순
- 예스코: 탄력적 근로시간제 29.9%, 일반근로제 28.0%, 간주근로제 27.4% 순
- 서울도시가스: 간주근로제 46.2%, 탄력적 근로시간제 30.5%, 일반근로제 14.7% 순
- 귀뚜라미: 탄력적 근로시간제 41.7%, 간주근로제 37.5%, 선택적 근로시간제 12.5% 순
- 대륜: 간주근로제 53.6%, 탄력적 근로시간제 21.4%, 일반근로제 17.9% 순

나. 근로제 전환 희망

- 설문조사를 회신한 534명의 검침점검원 중 15.5%에 해당하는 83명이 근로제 전환을 희망하는 것으로 나타남.
- 83명 중 정규직 일반근로제로의 전환 희망 비율이 37.3%로 가장 높음

다. 현재 적용 근로제별 전환 희망

- 근로제 전환을 희망하는 83명을 기준으로 현재 간주근로제를 적용받은 검침점검원은 일반근로제 전환 희망 비율이 가장 높음.

5. 시사점

- 검침점검원은 고용노동부 『유연근로시간제 가이드』에 명시가 없음.
- 설문지에서 현재 근로제는 간주근로제 39.1%, 탄력적 근로제 28.3%, 일반근로제 20.2% 순으로 나타남.
- 고객센터의 특성에 따라 다양하게 나타남.
- 근로제 전환의 설문에서는 간주근로제에서 일반근로제로의 전환을 선호하는 것으로 나타남.
- 다만 전환 희망자 응답건수가 83명으로 전체를 대변할 수는 없음.
- 현재의 연구자료(참고문헌), 설문지, 각 센터별 의견 등을 종합하면 간주근로제로 표준화하기에는 어려움이 있으며 검침점검원의 근무형태는 간주근로제보다는 탄력적 근로시간제 혹은 선택적 근로시간제 도입을 고려할 필요가 있음.