

<별첨3>

## 120다산콜센터 상담인력 현황

□ 상담인력 : 총 524명(관리자 24, 상담원 500)

- 스텝(24) : 매너저 3, CS강사 2, 홍보팀장 1, QAA 9, 교육강사 6, 총무 3
- 상담원(500) : 팀장 26, 주간 331(교통39, 수도27, 일반117, 구정148), 저녁 48, 야간 47, CRM 15, 수화 6, 외국어 20, 민원전담 6, 상담이력분석 1

계	팀장	교통	수도	일반	구정	저녁	야간	CRM	수화	외국어	민원전담	상담이력분석
500	26	39	27	117	148	48	47	15	6	20	6	1

□ 상담원 구성현황

구분	계	근속기간별				성별		연령별				학력별			장애인	
		1년이하	1~2년	2~3년	3년상	남	여	20~30	30~40	40~50	50이상	고졸	대졸	대학졸	인원	장애상태
인원	524	108	130	123	163	62	462	161	282	75	6	190	330	4	8 (10)	지체2급/지체4급 지체5급 1명 지체6급 2명 지체7급 1명 청각2급/청각6급
비율	100%	20.6%	24.8%	23.5%	31.1%	11.8%	88.2%	30.7%	53.9%	14.3%	1.1%	36.2%	63.0%	0.8%	1.9%	

※ 중증장애인(1~2등급)은 2명이며, '장애인고용촉진 및 직업재활법'에 의거 2배수로 인정 (장애인 의무고용율 2.5%임)

□ 업체별 상담인력 현황

구분		계	KT CS	효성ITX	MPC
<b>총계</b>		<b>524</b>	<b>167</b>	<b>175</b>	<b>182</b>
<b>스텝</b>		<b>24</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
주간	시정	팀장	11	4	3
		교통	39	13	13
		수도	27	9	9
		일반	45	16	14
	구정	반주필	72	24	24
		팀장	7	2	3
		일반	121	37	45
	보건소	27	9	9	
야간	팀장	6	2	2	
	저녁	48	18	12	
	야간	47	16	15	
특수	팀장	2	-	1	
	CRM	15	-	-	
	수화	6	6	-	
	외국어	20	-	20	
	민원전담	6	2	3	
	상담이력분석(VOC)	1	-	1	