

붙임 2 국민참여단 주요활동 경과 및 성과

□ 개요

- (구성) 공개모집과 지난해 우리기관 국민정책디자인단 우수 단원 내부 추천을 통하여 고용노동부고객상담센터 운영에 창의적 아이디어가 있는 사회 각계각층의 국민 21명 모집

구분	인원수	비고
20대	4명	(부산) 7명, (서울) 4명, (대구) 2명, (경북) 2명, (경기) 2명, (광주) 1명, (경남) 1명, (인천) 1명, (충북) 1명
30대	8명	
40대	7명	
50대	2명	

- (활동 기간) 2023.5월~12월(약 8개월)
- (역할) 우리 기관 전화·인터넷 등 현 서비스의 문제점과 개선방안에 대한 아이디어 제안, 내·외부 환경분석(SWOT), 2023년 추진한 사업과 프로젝트에 대한 피드백과 심사·평가 등

□ 세부 활동

- (5월) 위촉식 개최
 - 고용노동부고객상담센터 기관 소개 및 활동 일정·방법 안내
 - 국민참여단 자기소개 및 인사

위촉식(영상회의)

19:30-20:00(30분)	온-나라PC 영상회의의 시스템 접속
20:00-20:05(05분)	진행순서 안내
20:05-20:10(05분)	기관장 인사
20:10-20:30(20분)	참석자 자기 소개 및 인사
20:30-20:40(10분)	고용노동부고객상담센터 소개
20:40-20:50(10분)	국민참여단 활동 및 일정 안내
20:50-21:00(10분)	국민참여단 운영 토론 및 폐회

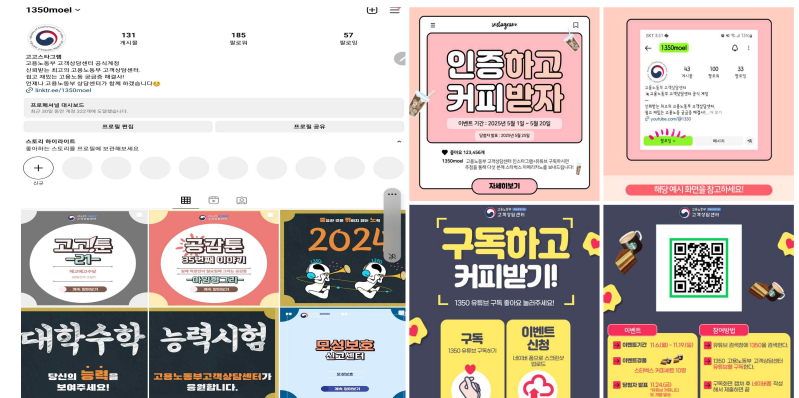


○ (6월) 유튜브, 인스타그램 채널에 대한 아이디어 수집

- 국민참여단 17명이 유튜브, 인스타그램 총 66건의 아이디어를 제안
- 인스타그램 링크트리(리틀리) 활용, 프로페셔널 계정으로 전환, 릴스 제작 및 구독자 이벤트 실시, 인스타그램과 유튜브의 투표기능을 활용한 콘텐츠 선호도 조사 등 국민참여단 아이디어 반영하여 추진

유튜브, 인스타그램

- 링크트리를 활용하여 상담센터 홈페이지 및 유튜브 등 플랫폼 간의 링크연결
- 기관 SNS 채널 인지도 향상을 위한 구독자, 팔로워 이벤트 시행
- 제작한 영상을 토대로 유튜브 숏츠, 인스타그램 릴스로 제작·업로드
- 손글씨 판서와 설명을 함께하는 '1350 워크북' 동영상 제작
- 기타 중복 문구 수정, 메인페이지 기관소개 추가, 종료된 이벤트 삭제 등등



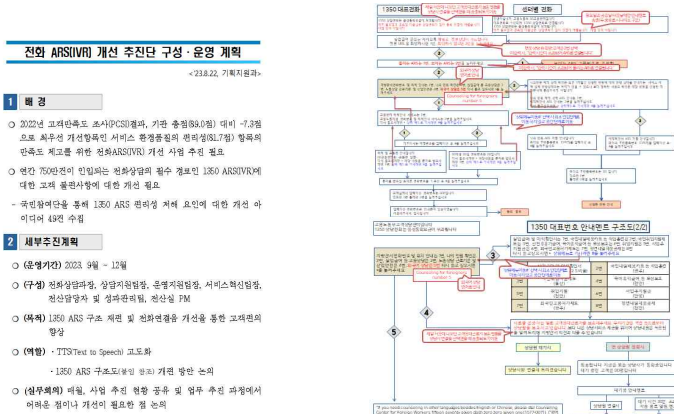
<링크트리, 프로페셔널 대시보드 활용> <구독자, 팔로워 이벤트(4월, 11월, 12월)>

○ (7월) ☎1350 음성ARS, 보이는 ARS에 대한 아이디어 수집

- 국민참여단 16명이 ☎1350 상담서비스(들리는 ARS, 보이는 ARS)를 경험하고 총 49건의 아이디어를 제안
- 기획지원과·전화상담과·전화상담시스템 유지보수 업체 직원으로 구성된 프로젝트 팀 '전화ARS(IVR)·TTS 개선 추진단' 발족
- ☎1350 전화상담 ARS 구조·시나리오 재편 및 전화연결음(TTS) 개선

1350 ARS

- **(ARS-IVR)** 요일별 시나리오 구분, 상위단계(#) 이동 지점 개선, 근로자 보호 멘트 위치 변경, 챗봇 URL 희망하지 않는 경우에 대한 시나리오 개발
- **(TTS)** 띄어쓰기 인식이 되지 않고 영어 지원이 되지 않는 전화연결을 개선



<전화ARS(IVR)·TTS 개선 추진단 구성·운영>

<전화 ARS 안내멘트 개선 구조도>

○ (8월) 기관 내·외부 환경분석(SWOT분석)

- 국민참여단 15명이 우리기관의 내부적인 강점요인(S) 37건 및 약점요인(W) 34건, 외부환경의 기회요인(O) 30건 및 위협요인(T) 39건의 아이디어를 제안
- 국민참여단의 내·외부 환경분석(SWOT)을 기반으로 SWOT Matrix 분석 시행 → 실행과제 수정·변경 → 전략체계 재점검 → 사업계획 변경 수립

SWOT 분석

3 SWOT 분석 및 전략목표 도출

내부요인		강점(S)	약점(W)
기초 (C)	1. 자원의 부족 2. 인력의 부족 3. 기술의 부족 4. 자금의 부족 5. 정보의 부족 6. 조직의 부족 7. 문화의 부족 8. 리더의 부족 9. 전략의 부족 10. 실행의 부족	1. 자원의 풍부 2. 인력의 풍부 3. 기술의 풍부 4. 자금의 풍부 5. 정보의 풍부 6. 조직의 풍부 7. 문화의 풍부 8. 리더의 풍부 9. 전략의 풍부 10. 실행의 풍부	1. 자원의 부족 2. 인력의 부족 3. 기술의 부족 4. 자금의 부족 5. 정보의 부족 6. 조직의 부족 7. 문화의 부족 8. 리더의 부족 9. 전략의 부족 10. 실행의 부족
발전 (T)	1. 자원의 부족 2. 인력의 부족 3. 기술의 부족 4. 자금의 부족 5. 정보의 부족 6. 조직의 부족 7. 문화의 부족 8. 리더의 부족 9. 전략의 부족 10. 실행의 부족	1. 자원의 풍부 2. 인력의 풍부 3. 기술의 풍부 4. 자금의 풍부 5. 정보의 풍부 6. 조직의 풍부 7. 문화의 풍부 8. 리더의 풍부 9. 전략의 풍부 10. 실행의 풍부	1. 자원의 부족 2. 인력의 부족 3. 기술의 부족 4. 자금의 부족 5. 정보의 부족 6. 조직의 부족 7. 문화의 부족 8. 리더의 부족 9. 전략의 부족 10. 실행의 부족

<SWOT 매트릭스 분석>

<사업계획 변경(안) 심의>

○ (9월) ESG경영 실천방안 아이디어 수집

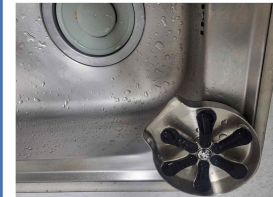
- 국민참여단 17명이 **환경(E)경영 43건, 사회적책임 (S)경영 37건, 건전하고 투명한 지배구조(G)경영 38건**의 아이디어를 제안
- 제로웨이스트 기념품, 에너지 사용 절감을 위해 건강계단 조성 및 공기정화 식물 구입, 텀블러 세척기 설치, 절전 콘센트 사용, 점심 시간 소등 등 **다수의 단기 개선과제 이행**
- 중장기 개선과제의 성공적인 실행을 위해 외부 전문기관의 ESG 경영 진단을 통해 2024년 **ESG 경영 이행로드맵 수립 예정**

E·S·G

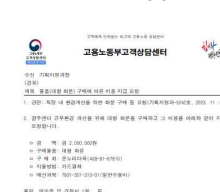
- **(환경: E)** 제로웨이스트 홍보기념품 제작, 공기정화 식물 구입, 다회용컵 사용 권장을 위해 텀블러 텀블러 세척기 설치, 탄소배출 절감을 위한 건기첼린지, 건강계단 등 추진
- **(사회적책임: S)** 지역 소상공인·여성기업·장애인기업·사회적 기업 물품 우선 구매, 소년원·보호관찰소 등 학교밖 청소년을 위한 상담 및 교육활동 확대
- **(지배구조: G)** 노사가 함께하는 스포츠 행사 추진, 4분기 노사협의회 참관 확대 등



<친환경 홍보 기념품>



<텀블러 세척기 설치>



ED 016 405-17. 8/7



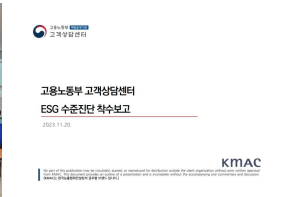
<지역 소상공인 물품 구매>



<부산 소년원 강의>



<노사가 함께하는 스포츠행사>



<외부 전문기관 ESG 경영 진단>

○ (10월) 「혁신·협업 우수사례 경진대회」 심사

- 외부심사위원으로서 공정하고 객관적인 평가를 수행한 **국민참여단 19명의 의견을 약 50% 비율로 반영하여 최종 순위결정**

혁신·협업 우수사례 경진대회

- **(심사기간)** 2023. 10. 4(수) ~ 2023. 10. 15.(일)
- **(심사내용)** 혁신·협업 우수사례 15건에 대한 창의성·적극성·효과성·확산가능성 평가

고용노동부 산하 공공기관 한국고용노동연구원
 고용노동부고객상담센터
 한국고용노동연구원

[illegible]

		창의성 (20점)	직극성 (30점)	효과는 (30점)	확산 가능성 (20점)	총점
순위	구분					
9	사제1	15.94	25.17	25.15	16.60	82.88
7	사제2	16.02	25.35	25.15	16.42	82.94
5	사제3	17.04	25.56	25.00	16.75	84.35
4	사제4	16.08	25.77	26.92	15.73	86.13
11	사제5	14.94	25.25	25.25	16.54	81.99
12	사제6	15.81	24.67	24.67	16.65	81.79
6	사제7	15.90	25.68	25.42	16.96	83.93
14	사제8	14.83	24.44	23.29	16.06	78.63
10	사제9	15.08	25.75	24.90	16.67	82.40
3	사제10	16.48	27.50	26.67	15.86	87.21
1	사제11	17.33	27.73	27.10	16.89	90.85
15	사제12	14.00	23.77	23.79	15.78	78.15
13	사제13	15.63	24.92	23.75	15.57	80.06
8	사제14	15.58	25.67	25.06	16.58	82.90
2	사제15	17.27	26.75	26.96	17.73	88.71

<혁신·협업 우수사례 심사>

<심사 결과>

○ (11월) 「예산절감 우수사례 및 고객감동 성공사례 수기 공모전」 심사

- 국민참여단 18명의 심사료 「예산절감 우수사례 공모전」 수상작 3건을 선정하고, 「고객감동 성공사례 수기 공모전」 최종심사*에 30%를 반영(* 내부심사 40%, 유관기관 콜센터 협의회 30%와 합산)

「예산절감 우수사례 공모전」 및 「고객감동 성공사례 수기 공모전」

- **(예산절감 우수사례)** 2023년 예산절감 우수사례 5건에 대한 심사
- **(고객감동 성공사례)** 고객감동 성공사례 본선진출작 14건에 대한 심사

고용노동부고객상담센터
123고용노동부

1. **관련:** 2022년 교통노동자고객상담센터 예산 할당 우수사례 공모전 개최 계획 보고
(기획지원과-479, 2022.10.12.)

[illegible]

- 예산 할당 우수시에 제출작 일체.
- 예산 할당 우수시에 선정 심사료 일체.
- 예산 할당 우수시에 선정 심사료 위약금으로 1부, 2부, 3부.



이름: **마음 이음**
 주소: **충청남도 천안시 동남구 천안대로 100-1**
 대표: **이정민** (02-2000-1111)
 팩스: **이정민** (02-2000-1112)
 이메일: **info@maimieum.com**

충청남도
 천안시 동남구 천안대로 100-1
 02-2000-1111



마음 이음
수거집

충청남도 천안시 동남구 천안대로 100-1
 02-2000-1111



<예산절감 우수사례 공모전 심사>

<고객감동 성공사례 수기집 발간(예정)>

붙임 3 2023년 국민참여단 활동 내역 - 우수참여자 선정 결과

연번	성명	5월 (위축식)	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월 (해단식)	비고
1	박*미	○	○	○	○	○	○	○	○	
2	여*택	○	○	○	○	○	○	○	○	
3	안*희	○	○	○	○	○	○	○	○	
4	추*민	○	○	○	○	○	○	X	X	
5	임*현	○	○	○	○	○	○	○	○	
6	김*지	○	○	X	○	○	X	○	○	
7	제**욱	○	○	○	○	○	○	○	○	
8	김*상	○	○	○	○	○	○	○	○	
9	김*화	○	○	○	○	○	○	○	○	
10	김*우	○	○	○	○	○	○	○	○	
11	박*은	○	○	○	○	○	○	○	○	우수 참여자
12	강*란	○	○	○	X	○	○	○	○	
13	황*식	○	○	○	○	○	○	○	○	
14	김*숙	○	X	X	X	X	○	X	○	
15	이*웅	○	○	○	○	○	○	○	○	
16	신*진	○	X	X	X	X	X	X	X	
17	정*진	○	○	X	X	X	○	○	○	
18	장*영	X	X	○	X	X	○	○	X	
19	오*미	X	○	○	X	○	○	○	○	
20	김*호	X	○	X	○	○	○	○	○	
21	유*일	X	X	○	○	○	○	○	○	