부산도시철도운영서비스(주)
Busan Metro Operation Service Co. Ltd.

노사가 힘을 모아 인생 2막의 토대를 쌓다 **부산도시철도운영서비스㈜**



설립연도
2021년

업종
서비스업

근로자 수
1,000명 이상(2022년 의무화 사업장)

홈페이지
www.bmos.co.kr

컨설팅 구분
재취업지원서비스 제도 도입

컨설팅 수행기관
한국표준협회

참여 배경

· 전체 근로자 중 60세 이상 비율이 56%로 정년퇴직을 앞둔 인력이 대다수
· 재취업지원서비스 제도 확립 필요

컨설팅 포인트

· 전사 리서치 바탕으로 설계한 기업 맞춤형 프로그램
· 재취업지원서비스 컨설팅 파일럿 교육





부산시민의 '발'인 도시철도를 깨끗하게

부산도시철도운영서비스㈜는 부산교통공사의 자회사로 시민의 발인 도시철도의 역사·차량·기지·건물의 청소와 유지관리를 맡고 있는 회사이다. 부산도시철도운영서비스는 정부와 부산시의 비정규직 정규직화 정책에 따라 다양한 용역업체 소속의 근로자들이 하나의 자회사로 편입되면서 탄생하였다. 시민의 세금으로 운영되는 만큼 청결한 도시철도·쾌적한 도시철도·위생적인 도시철도를 통해 시민들에게 '기분 좋은 하루를 선사'한다는 마음가짐으로 1,100여 명의 직원들이 최선의 노력을 다하고 있다.

기업의 구성은 1,166명 정원으로 사무직군과 공무직군으로 나뉘어 있다. 조직은 본사는 5팀, 1 감사담당, 현장은 8개 사업소, 1개 단으로 구성되어 있다. 현장 공무직 조직은 지하철 1호선 20개역을 관리하는 신평환경사업소, 노포환경사업소가 있으며, 지하철 2호선 23개 역을 관리하는 부암환경사업소, 20개역을 관리하는 호포환경사업소, 지하철 3호선 17개 역을 관리하는 대저환경사업소, 지하철 4호선 14개 역을 관리하는 안평환경사업소가 있으며, 지하철 1~4호선의 시설유지를 담당하는 기술사업소와 고객민원 등 상담창구인 콜 센터단으로 구성되어 있다. 사업소별로 평균 110~180명의 인원이 편성되어 있다. 현장 공무직의 경우 평균 나이가 60세로 회사 정년까지는 5~7년 남았지만, 이미 재취업지원서비스 적용 대상 직군들로 이루어져 있다.

필요성 공감에도 막막했던 재취업지원서비스

부산도시철도운영서비스는 전체 인력 중 공무직, 특히 환경직의 비율이 절대다수를 차지하고 있다. 1,100명 중 980명이 넘는 대다수 인원이 청소를 위한 환경직이며, 직무 특성상 평균 연령도 60세로 매우 높다. 전체 근로자 중 60세 이상 비율이 56%로 정년퇴직을 앞둔 인력이 대다수인 상황이었다, 하지만 과거 22개 용역업체 시절부터 줄곧 청소 업무에만 전념했기에 퇴직 이후에 대한 준비와 개념 정립이 부족한 상태였다.

회사는 이제 설립된 지 1년 6개월밖에 되지 않아 아직 조직 안정화를 위한 제도를 충분히 운영·도입하지 못하고 있었다. 그렇지만 퇴직이 임박한 근로자의 비중이 절대적으로 높은 만큼 근로자들의 인생 2막을 지원하는 것이 퇴직자의 삶의 안정성을 높이는 최고의 복지제도이자 노사의 신뢰를 높일 수 있는 방안이라는 데 임직원 모두가 공감하고 있었다. 이에 노사가 함께 제도를 도입하고 서비스를 제공하고자 하였다.

하지만 1,100명의 현장 직원들을 관리하기에 21명의 사무직 직원으로는 역부족이었다. 해당 업무의 교육 전담자도 없었다. 이러한 가운데 경영지원팀 오창균 과장이 지방공기업평가원 등 교육기관에서 해당 교육과정을 이수하는 등 자체 교육 진행을 위한 준비를 하다가 재취업지원서비스 컨설팅에 대해 알게 되었다. 초기 제도 도입을 성공적으로 안착시키기 위해 전문가의 도움이 필요하다는 데에 노사가 의견을 모아 노사발전재단의 재취업지원서비스 기업컨설팅을 결정하게 되었다.



부산도시철도운영서비스㈜ 퇴직예정자 교육 과정

프로세스	**시범운영 추진 계획 수립**	- 추진 대상 - 일시 및 장소 - 추진 과정 내용(프로그램, 시간, 강사) - 성과 분석 전략
	시범 과정(파일럿) 실시	- 추진 대상 - 일시 및 장소 - 추진 과정 내용(프로그램, 시간, 강사) - 성과 분석 전략
	성과관리	- 파일럿 프로그램 평가 - 평가 간담회 실시
	교육 프로그램 내실화 수정·보완	- 파일럿 프로그램 평가 - 평가 간담회 실시
	재취업지원서비스 운영 체계 보완	- 서비스 모델 최종안
추진 초점	- 파일럿(시범 운영) 프로그램을 통해 과정에 대한 만족도, 과정 운영상의 문제점을 분석해 개선 추진 프로그램에 대한 수정·보완 유도 - 재취업지원서비스 모델 최종안의 질적 향상을 위한 평가 간담회 실시	

다양한 이해관계자 요구 반영한 맞춤형 프로그램

수행기관인 한국표준협회의 컨설턴트를 통해 우선 회사의 현황분석 및 진단을 실시하고, 다양한 이해관계자 인터뷰를 실시해 요구사항을 파악하였다. 인터뷰는 서비스 담당자와 근로자뿐만 아니라 경영진과 노조대표까지 참여해 재취업지원서비스에 대한 전사적인 관심을 반영했다.

이렇게 설계된 기업 맞춤형 프로그램을 바탕으로 파일럿 교육을 시범적으로 실시했다. 파일럿 교육은 2일간 하루 8시간, 총 16시간 교육으로 진행되었다. 파일럿 교육의 만족도는 5점 만점 기준에 4.5점으로 나타났으며, 교과목별로 8개 모듈 평균 4.4점으로 전체 교육에 대해 높은 만족도를 보였다. 특히, 퇴직 스트레스 관리, 재취업 역량을 갖추는 방법, 진로설계서 작성하기 모듈에서 평균 이상의 높은 점수를 나타냈다.

이번 재취업지원서비스 컨설팅 파일럿 교육에는 퇴직예정자 18명이 참여했다. 기업 컨설팅 파일럿 기간이 마침 회사의 여름휴가 시기와 겹친 데다가 코로나19 확진자 증가시기와 맞물려 쉽지 않은 여건이었지만 어려움 속에서도 성공적으로 개최됐다. 교육 참석을 하고 싶었으나 근무 일정상 교육을 참여하지 못한 직원들에게는 별도 프로그램을 제공하기로 했으며, 추후 퇴직 이후에도 회사에서 재취업지원서비스 진행 시 초대하여 교육받을 수 있도록 준비하고 있다.

직원의 가슴에 '우리 식구'라는 자부심을 심다

부산도시철도운영서비스는 재취업지원서비스 의무화 대상 사업장으로 컨설팅과 파일럿 교육을 통해서 노사가 서비스의 필요성과 의미를 이해하는 시간을 먼저 가졌다. 그리하여 보다 자발적·적극적으로 프로그램을 시행할 수 있도록 인식 변화를 이룬 것이 이번 컨설팅의 가장 큰 성과라고 할 수 있다. 그 바탕에는 회사에서 처음 시도하는 재취업지원서비스에 대한 경영진과 노동조합의 관심과 참여가 있었다. 경영진과 노동조합 모두 직접 교육장을 찾아와서 참여자들을 격려해주었을 뿐만 아니라 교육과정을 함께 듣는 등 적극적인 관심과 지지를 보여주었다. 더불어 이번 재취업지원서비스가 지역신문에 보도되며 ESG 경영을 실천하는 회사로 이미지를 개선한 것은 물론이고, 동종업계에 좋은 모범사례를 선보였다.

부산도시철도운영서비스는 오랜 시간 부산시민의 발이 되어준 지하철 환경 개선을 위해 헌신한 근로자들이 정년퇴직 이후 더 나은 삶을 보낼 수 있기를 바란다. 이를 위해 맞춤형 재취업지원서비스를 제공하여 '한번 도시철도 직원은 영원한 도시철도 직원'이라는 자긍심을 가질 수 있도록 지속적으로 노력할 것이다. 이번 기초컨설팅을 통해서 맞춤형 재취업지원서비스 모델을 개발하는 토대를 마련했다. 또한 내년에는 전문컨설팅을 통해서 이를 좀 더 보완하여 더욱 세분화된 서비스를 제공할 수 있도록 노력할 것이다.

Consulting Point

'우수사례 기업 선정'이라는 공동의 목표
_ 한국표준협회

부산도시철도운영서비스는 컨설팅 초반부터 우수사례 기업 선정을 목표로 달려왔습니다. 당시 설립 만 1년밖에 안 된 시점이라 경영의 전반적인 시스템이 제대로 갖추어지지 않은 상태였고, 이 같은 신생기업이 컨설팅 후 우수사례로 선정되면 그 자체만으로도 노사신뢰가 한층 더 높아지고 상생의 경영활동에 기폭제가 될 것이라고 확신했기 때문입니다. 기업이 컨설팅 후 우수사례 기업으로 선정되는 경우, 회사 이미지는 물론 노사대표 및 담당자에게 미치는 기대효과를 강조했고, 긍정적인 반응을 얻었습니다. 초반부터 노사와 충분한 공감대가 형성되어 파트너십을 발휘할 수 있었고, 이를 바탕으로 원활히 컨설팅을 진행할 수 있었습니다.

Interview

나의 퇴직 이후를 함께 고민하는 회사

오창균
경영지원팀 과장



담당자로서 참여자들의 다양한 피드백을 받았는데, 교육에 참여한 직원들이 각 소속 담당구역으로 돌아가 다른 직원들에게도 재취업지원서비스를 추천했다고 합니다. 여러 직원들이 '나의 퇴직 이후를 함께 고민해준다.'는 측면에서 회사에 애사심을 느끼는 동시에 대우받는다는 느낌을 받으셨다도 하고요. 향후 재취업지원서비스 전문컨설팅 과정에 참여할 계획이며, 담당자 역량강화, 교육예산편성, 사내강사 육성으로 확대될 수 있도록 제도 운영과 성과체계를 구축할 계획입니다.



노사가 함께 협의해 만들어 나가는 제도

황귀순
노동조합 지부장

컨설턴트가 직접 재취업지원서비스가 어떤 것인지, 어떤 서비스를 제공하고, 담당자는 어떻게 해야 하는지 설명해준 것이 도움이 되었습니다. 근로자들의 퇴직 후 삶을 위해 어떤 서비스가 필요하고 교육시간은 어떻게 정해야 할지도 함께 협의해 만들어 나갔습니다. 여름휴가와 코로나19 팬데믹으로 대상자 전원이 교육에 참석하지는 못하였지만, 서비스를 제공하는 회사에 믿음을 가질 수 있는 계기이자 퇴직 이후의 삶을 미리 준비할 수 있는 시간이 되었습니다.