한국소비자원

실효성 높은 교육으로 ‘내 일’이 있는 내일을 열다 **한국소비자원**



설립연도
1987년

업종
공공기관

근로자 수
900명 미만

홈페이지
www.kca.go.kr

컨설팅 구분
재취업지원서비스 제도 설계

컨설팅 수행기관
케이잡스㈜

참여 배경

· 퇴직예정자 재취업지원서비스 고도화
· 재취업지원서비스 전담 조직의 운영 역량 강화

컨설팅 포인트

· 퇴직예정자 요구 분석 기반 프로그램 설계
· 퇴직 3년 전 시행으로 수혜자 확대
· 2021년도 진로 설계 교육 만족도 조사 반영
· 16시간 파일럿 프로그램 설계 및 연도별 로드맵 수립
· 퇴직자 1:1 취업 알선 상담 서비스 시행



소비자 권익 증진을 꾀하는 공공기관

한국소비자원은 소비자의 권익을 증진하고 국민 경제 발전에 이바지하기 위해 국가에서 설립한 전문기관이다. 1987년 한국소비자보호원으로 설립된 이후 2007년 기관명을 한국소비자원으로 변경했다. 정부의 소비자 정책을 지원하는 동시에 소비자 주도의 시장을 조성하는 데 모든 역량을 집중하고 있다.

최근 소비환경이 급변하는 가운데 한국소비자원은 오랜 역사와 높은 전문성을 바탕으로 다양한 활동을 이어가고 있다. 소비자법령 정비, 소비자보호제도 개선, 소비자정책의 선진화 등 소비자 정책을 효과적으로 추진하기 위한 연구를 수행한다. 부당한 거래 관행과 제도를 개선하며 건강한 소비시장을 조성하는 데에도 힘을 쏟고 있다. 소비자 피해 구제와 소비자와 사업자 간의 분쟁 조정 또한 기관의 중요한 역할 중 하나. 소비생활 전반에 걸쳐 발생하는 소비자 피해를 상담하고, 소비자와 사업자에게 객관적이고 공정하게 합의를 권고함으로써 신속히 분쟁을 해결한다. 이 밖에도 소비자역량 강화 교육, 제품 안전성 시험검사 등을 실시한다.

'상생'의 가치를 실현하며 공공기관의 사회적 역할에도 책임을 다한다. 지역사회와 중소상공인과 연대하며 공공의 이익과 공동체 발전을 꾀하고 있다. 한국소비자원은 글로벌 시장의 개방 확대, 정보통신기술의 발전 등 소비환경 변화에 적극적으로 대응하며 소비자 주권 시대를 열어갈 계획이다.

재취업지원서비스 고도화 방안 모색

근로자 수 1,000인 미만인 한국소비자원은 재취업지원서비스 의무화 대상은 아니지만, 해당 서비스의 필요성을 체감하고 2017년부터 관련 프로그램을 운영하고 있었다. 임금피크제 직원들을 대상으로 재무 설계 교육과 전직지원 및 생애설계 교육을 시행했다. 교육 프로그램은 주로 타 기관과 합동으로 진행했는데, 자체 프로그램을 개발하는 것보다 외부기관에 위탁하는 방식으로 운영해왔다. 2년 동안 같은 방식의 교육을 이어오면서 교육의 실효성에 대한 고민이 깊어졌다. 타 기관과 함께 진행한 교육은 대상자 간 인적 네트워크를 형성할 수 있다는 장점이 있는 반면에 다양한 직종의 근로자를 대상으로 하는 일률적인 교육 내용이 기관별, 개인별 특징을 반영하지 못한다는 단점이 뚜렷했다.

한국소비자원은 자체적으로 매년 대상자의 수요를 분석하고, 이를 반영해 프로그램을 개선하기 위해 노력을 기울였다. 그러나 대상자가 10명 내외이다 보니 수요 분석만으로 프로그램을 고도화하는 것 또한 현실적으로 어려웠다. 무엇보다 재취업지원서비스는 일회성으로 끝나는 것이 아니라 대상자들에게 실질적인 도움을 주는 것이 중요했다. 기관 특성을 반영한 재취업지원서비스 시스템을 구축하는 동시에 대상자 수요를 반영한 맞춤형 프로그램 기획 방안을 모색했다. 그러던 중 노사발전재단에서 주관하는 재취업지원서비스 기업컨설팅을 신청했다. 전문가의 분석을 기반으로 프로그램을 보완하고, 타 기관의 운영 방식을 벤치마킹하며 재취업지원서비스를 고도화하는 해법을 찾을 것으로 판단했기 때문이다.



한국소비자원 정년퇴직예정자 대상 파일럿 프로그램

1일차	2일차
변화관리 - 전환기 생애설계의 중요성 - 신중년 삶의 패러다임 변화	**정부지원정책** - 실업급여, 다양한 취업지원기관 - 내일배움카드, 직업훈련기관
생애설계 - 생애 영역별 실천 방법 - 관계, 여가, 건강관리 활동 탐색	**재무관리** - 행복한 노후 연금설계 - 은퇴 시 유용한 금융 팁
대안탐색 - 신중년 적합 직종 및 유망직업 - 재취업 성공사례분석	**일자리 정보 탐색** - 공공/민간 채용 사이트 활용법
	진로설계서 작성

한국소비자원의 재취업지원서비스 연도별 로드맵

구분	2021년	2022년	2023년
추진 과제	기초컨설팅 참여	전문컨설팅 참여	자체 시스템 활성화
추진 목표	재취업지원서비스 필요성 인식	운영 고도화 및 교육 내용의 내실화	대상자별(연차별) 맞춤형 운영
추진 내용	- 교육담당자 전문교육 - 임금피크제(1·2년 차) 전직 지원, 재무설계 교육	- 파일럿 프로그램 운영 - 퇴직 3년 전 시행으로 수혜자 확대	대상자별 맞춤형 서비스 제공 (진로설계, 취업 알선 등)
추진 방법	위탁(100%)	위탁(70%) + 자체(30%)	위탁(50%) + 자체(50%)

기관 특화 중장기 로드맵 수립

컨설팅은 대상자 요구 분석으로 출발했다. 임금피크제 1, 2년차 직원으로 한정해 설문조사를 진행한 기존과 달리 향후 퇴직예정인 50세 이상 직원까지 설문조사 대상을 확대해 요구를 더욱 다양하고 폭넓게 파악하고자 했다. 2주간 진행된 설문조사 결과뿐만 아니라 기존 프로그램에 대한 만족도까지 분석 수단으로 삼고 다각도로 접근했다.

세세하고 체계적인 분석을 통해 한국소비자원만의 재취업지원서비스 로드맵을 수립하고 중장기 목표와 방향을 도출했다. 기존 프로그램에 진로 설계 집체교육과 개인별 맞춤 취업 알선 상담 서비스를 추가했다. 16시간 교육 과정으로 이루어진 진로 설계 프로그램에는 '변화관리', '생애관리', '재무관리', '대안탐색' 등 다양한 커리큘럼을 구성했다. 특히 전년도 만족도 조사 시 1:1 취업 알선 상담이 포함되기를 원한다는 다수의 의견을 적극적으로 반영하여 실효성 높은 과정을 구축할 수 있었다.

기관과 근로자 모두 행복한 일터

재취업지원서비스 의무화 대상이 아닌데도 불구하고 컨설팅에 참여하면서 업무가 가중되는 것에 대한 우려도 있었다. 이미 자체적으로 프로그램을 운영하고 있었고, 해당 프로그램도 만족도가 낮은 편은 아니었기 때문에 내부적으로 컨설팅 도입에 대한 합의를 이끌어내는 것 또한 쉽지 않았다. 하지만 타 기관의 재취업지원서비스 기업컨설팅 우수사례를 참고해 재취업지원서비스의 연도별 방향을 설정하고, 개선 사항을 구체화하는 최적의 기회라고 판단하고 컨설팅 참여를 결정했다.

교육 프로그램에는 퇴직 3년 전 직원까지 포함해 총 12명의 직원이 참여했는데, 설문조사 결과 만족도가 높게 나타났다. “회사에서 수강한 교육 중 가장 좋은 교육이었다.”, “정년퇴직 후 막막했던 인생에 기대감이 생겼다.”, “배운 내용을 바탕으로 다른 사람들에게 도움을 줄 수 있을 것 같다.”, “앞으로 퇴직을 앞둔 많은 직원이 해당 교육에 참여하면 좋겠다.” 등의 피드백을 받을 수 있었다. 또한 90% 이상이 ‘매우 만족’으로 응답하는 등 프로그램 전반에 걸쳐 긍정적인 평가가 이어졌다.

이번 컨설팅을 통해 담당자와 대상자 모두 재취업지원서비스에 대한 이해도를 한층 향상할 수 있었다. 또한 기관 자체적으로 대상자 맞춤형 체계를 구축하고, 설계할 수 있는 역량을 강화하는 계기가 되었다. 2023년에는 노동조합과 협업을 통해 프로그램을 더욱 다양화할 예정이다.

Consulting Point

대상자 수요 기반 컨설팅으로 프로그램 완성도 제고
_ 케이잡스㈜

기관 및 인사 담당자의 관심과 열정 덕분에 프로그램의 완성도를 높일 수 있었습니다. 교육 효과 측면에서도 유의미한 성과를 달성했습니다. 퇴직 5년 전, 3년 전, 1년 전으로 나누어서 교육하면 좋겠다는 의견과 시간을 확대해달라는 요청이 이어지는 등 교육 후 프로그램 만족도가 기존에 비해 높게 도출되었습니다. 기관 특성에 꼭 맞춘 컨설팅이 대상자에게 얼마나 실질적으로 도움이 되는지 다시 한번 깨닫게 된 시간이었습니다.

Interview

능동적인 재취업지원서비스 설계

최윤선
전문위원



한국소비자원에서 첫 직장생활을 시작해 어느덧 30년 넘게 근무하고 있습니다. 청춘을 함께한 회사를 떠난다는 생각에 아쉬움이 크게 다가왔지만, 교육에 참여하면서 미래에 대한 기대감이 생겼습니다. 퇴직 후 인생을 어떻게 설계해야 할지에 대한 방향을 설정한 것뿐만 아니라 능동적으로 나 자신을 돌아볼 수 있는 시간이었습니다. 특히 재무관리 교육이 가장 인상 깊게 다가왔어요. 어렵게만 생각했던 퇴직연금 관리 노하우를 배울 수 있었습니다.



퇴직 후의 두려움이 자신감으로

김선환
전문위원

정년퇴직 1년을 앞두고 걱정과 두려움이 많았습니다. 스스로 도움이 되는 정보를 찾아보려고 해도 어렵고 복잡하게만 느껴졌는데, 이번 기회를 통해 답답함을 해소할 수 있었어요. 퇴직자를 위한 유용한 정부지원 정책을 많이 알게 되었고, 이를 적극적으로 활용해 퇴직 이후의 삶을 잘 준비할 수 있을 것 같습니다. 1:1 취업 알선 프로그램 대상자가 퇴직 3개월 전 직원에서 더욱 확대 운영된다면 퇴직예정자들이 맘놓고 미래를 준비할 수 있을 것입니다.