케이티오파트너스 주식회사, 노사파트너십 우수기업 선정

○ 건명 : 노사파트너십 우수기업 선정 및 장려상 수상

ㅇ 시상식 개요
- 행 사 명 : 2022년도 노사파트너십 우수사례 경진대회
- 주관/운영 : 고용노동부 / 노사발전재단
- 일시/장소 : '22.12.1(목) 13:00~18:00 / ENA 호텔 R.ENA컨벤션
- 참석기업 : 한국가스기술공사, 포스코휴먼스, 리얼커머스, 우성양행, 케이티오파트너스주식회사 등
- 행사내용 : 노사파트너십 문화 구축 우수사례 발굴 및 시상

ㅇ 실적

14개 회사를
하나의 회사로

만들어 준 존중과 배려

장려상

우수사례. 8

케이티오파트너스(주)

케이티오파트너스는 노사소통체계 확립을 위한 워크숍을 통하여 중대재해제로 노사 공동선언, 노사협력 공동선언, 노사공동 청렴이행 선언을 발표하였으며 근로자의 적극적인 의견수렴을 통하여 내부성과급 지급, 인사평가제도개선, 우수사원 포상제도 등 15건의 제도를 신설 또는 개선하였다. 또한 각종 교육 및 간담회를 통해 직장 내 괴롭힘 사내 신고건수가 50% 이상 감소, 산재사고 87.5% 감소, 안전사고 발생 50% 이상 감소 등의 성과를 이뤄냈으며 전지역 친환경ESG챌린지 참여 등으로 서로 소통하고 소속감을 느낄 수 있는 계기를 마련하였다.

케이티오파트너스(주)

- **설립일** 2018년 11월 7일
- **소재지** 강원도 원주시 혁신로 19, 608호
- **주요 사업** 사업시설 관리 및 사업지원 서비스업
- **구성원** 294명
- **홈페이지** wwww.ktopartners.com

신청 배경

- 14개 용역회사 소속의 전국 9개 사업장, 17개 직무근로자들의 물리적 통합으로 인한 소통 및 화합의 부재로 인한 불만 및 각종 신고 증가
- 코로나 19 장기화에 따른 단체 활동의 제안으로 근로자간 소통 위축
- 정부의 안전경영노동정책 강화에 대비한 사내 안전인식 수준의 미흡

≪ 노사파트너십 프로그램과 주요 성과 ≫

- 3개의 노사 협력공동선언문 발표
- 사내신고건 50% 감소
- 산재사고 8건 -> 1건으로 감소
- 일터혁신컨설팅 지원 협약
- 노사공동 ESG활동챌린지 전사업장 참여

프로그램명	주요 성과
노사간 소통체계 확립을 위한 워크숍	• 노사협력공동선언문 발표 - 지속가능경영을 위한 노사협력공동선언 - 중대재해로 노사공동선언 - 노사공동청렴이행선언 - 노사공동 참여 윤리인권강령규정 제정 - 성과중심 평가제도 구축 - 사내동호회 운영 노사합의 - 안전일터구축을 위한 안전가이드북 제작 - 감정근로자 매뉴얼 제작 - 내부성과급 지급 합의 - 인사평가 구축 노사합의
직장 내 괴롭힘·갑질 예방교육 및 간담회	• 사내 신고건 50% 감소 • 근무복선정위원회 설립
노사발전재단 일터혁신컨설팅 지원 협약	• 안전일터 구축 • 평생학습체계 구축 • 노사파트너십 구축
노사공동참여 ESG 사회공헌 실현	• 사단법인 열린옷장 근무복 기부 • ESG활동챌린지 전사업장 참여 • 그린나눔온라인마켓 수입을 통한 기부
안전문화제도 개선을 통한 안정 강화	• 안전보건의무이행점검회의 정례화 • 산재사고 8건에서 1건으로 감소

갈등이 많을 수밖에 없었던 시작

케이티오파트너스는 정부의 공공기관 비정규직 근로자의 정규직 전환 정책에 따라 2018년 1월에 설립된 한국관광공사의 자회사이다. 14개의 다양한 용역회사 소속 9개 사업장과 17개 직무 근로자들이 물리적으로 통합되어 만들어진 조직이다 보니, 시작부터 순탄치 않았다. 게다가 사업장이 서울부터 제주까지 전국적으로 퍼져 있어 모두가 함께 만날 수 있는 환경을 조성하는 것 자체가 힘들었다.

오랫동안 다른 조직 문화에 익숙해져 있던 근로자들이 제대로 된 소통의 기회 없이 하나의 회사로 편입되자 크고 작은 문제들이 초반부터 생겨나기 시작했다. 근로자간 갈등도 심했고 업무 상 고충이나 직장 내 괴롭힘 등을 이유로 접수되는 신고 수도 늘어났다. 기존 비정규직 시기의 안전 불감증과 위험 불감증이 이어져 조직 내 만연해 있기도 했고, 각기 직무도 다양한 조직들이 함께 모이다 보니 통일된 문화를 만든다는 것은 불가능에 가까워 보이기도 했다. 무엇보다 소통이 중요한 상황이었지만, 코로나19의 장기화는 근로자간 소통을 더 위축시키기만 할 뿐이었다.

이러한 상황에서 케이티오파트너스는 노사파트너십 프로그램을 신청하기에 이르렀고 올 한 해 동안 '노사간 소통체계 확립을 위한 워크숍', '직장 내 괴롭힘 · 갑질 예방교육 및 고충처리 간담회', '노사의 ESG사회공헌활동'을 여러 번 거치며 세 번의 노사협력공동선언문을 발표하기에 이르렀다.

조직의 설립과 동시에 탄생한 노사협의회

14개 회사가 통합된 케이티오파트너스의 주요 사업은 관광안내·상담 전문서비스 사업, 관광전시시설관리·운영서비스사업, 관광시설물 관리 운영서비스 사업, 정부, 지자체, 공공기관 및 한국관광공사 등에서 위탁하는 사업 등 크게 네 가지로 구성된다. 각기 업무 분야가 다름은 물론 조직의 특성도 다르고, 직원들의 성별과 연령대도 다르다. 건물 시설 관리 근로자들은 60대 이상의 연령층이 많고, 안내 상담 업무 담당은 2030 여성들이 대부분인 식이다. 업무 뿐 아니라 연령에 따른 세대간 사고의 괴리감도 만만치 않았다. 이에 서로를 이해하기 위해서는 자주 만나서 회의하고 소통하는 자리가 절실했다.

그래서 케이티오파트너스는 초창기부터 노사협의회를 구성했다. 6개 지역에 사업장이 분리가 되어 있어 만남 자체가 어렵다는 근본적인 문제를 해결하고자 초기부터 노사협의회를 조직하여 분기별로 만나기로 한 것이다. 노사협의회를 토대로 각 사업장의 대표자가 모여 각자의 근무 현황과 고충을 나누고 이해하는 시간을 통해 하나의 회사가 된 만큼 공통적으로 적용해야 하는 기준을 마련하는 데 기초를 닦고자 했다.

노사협의회와 노사파트너십 프로그램의 시너지 효과

서로를 이해하지 못해 생기는 갈등은 작은 것에서 시작된다. 설비 근로자, 안내 근로자, 보안 근로자, 청소 근로자 등이 한 자리에 모여 일하는 건물을 예로 들어보자. 각자 담당한 일들에 최선을 다하고 있지만 서로의 업무를 잘 알지 못하기 때문에 불만이 생겨나게 된다. 안내 직원들은 보안 담당자가 출입 통제를 제대로 못해 곤란을 겪고 있다고 느끼고, 보안을 맡은 직원들은 시설 관련 문제가 생겨 매뉴얼대로 일을 처리했지만 다른 조직에서 들려오는 소문에 억울한 경우가 발생한다. 마음이 상하여 더 감정적으로 대응하는 일도 생긴다. 이렇게 생긴 작은 갈등이 해결이 되지 않으니 점점 부풀어져 가는 것이다.

이 외에도 직원들의 니즈는 다양했다. 근로자들이 업무를 하면서 불미스러운 일이 발생하였을 경우, 자기 자신을 지키기 위해 적절한 신고를 하는 것은 당연히 필요한 사항이지만 이런 일이 발생하지 않게끔 미리 예방할 수 있는 교육 역시 필요했다. 24시간 건물 관리를 해야 하는 담당자이거나 야외 현장 조경 업무를 맡은 근로자에게는 늘 가까이 안전사고가 도사리고 있다. 이러한 업무 담당자들을 대상으로 한 체계적인 안전 교육도 필수였다.

이러한 문제를 효율적으로 해결하기 위해 케이티오파트너스는 노사파트너십 프로그램을 신청하게된 것이다. 노사가 함께 머리를 맞대고 회사의 조직 특성에 맞는 가장 효율적인 프로그램을 마련해 진행해갔다. 초기에는 의무적으로 참석하던 직원들도 지속적으로 프로그램이 진행되자 참여의 분위기가 달라지기 시작했다. 그 결과, 직원들 간의 소통의 문제를 넘어 안전 문제, ESG 적용, 직장 내 괴롭힘 등을 예방하는 교육으로까지 범위가 확대되어 기대 이상의 효과를 얻을 수 있었다.

노사파트너십 프로그램을 통해 얻게 된 세 가지 핵심

케이티오파트너스는 올해 세 번의 워크숍을 진행했다. 워크숍 진행으로 획기적인 변화를 기대한 것은 아니지만, 덕분에 지금까지 노사협의회를 운영하며 모아 온 생각들을 정리할 수 있는 기회를 얻을 수 있었다. 특히 코로나 장기화로 모임을 갖는 것 자체가 어려웠는데 워크숍을 통해 다시 소통하고 화합할 수 있는 계기를 만들었다는 점에서 의미가 컸다.

워크숍을 통해 케이티오파트너스가 얻은 것이 있다면 크게 세 가지다. 첫째, 직장 괴롭힘 신고 절차는 적극적인 신고를 장려하는 측면도 있지만, 이런 일이 일어나지 않도록 사전 예방 교육이 더 중요하다는 것을 깨닫게 해준 것이다. 실제로 교육 및 간담회를 통해 직장 내 괴롭힘 사내신고건수가 50% 이상 감소하는 성과를 보이기도 했다.

둘째, 안전에 대한 교육을 통해 산재사고 87.5% 감소, 안전사고 발생 50% 이상 감소 등의 결과를 얻을 수 있었다. 마지막으로는 ESG 활동이다. 근로자들 스스로 제3자를 위해 도움을 줄 수 있는 것이 무엇인지 고민하기 시작한 것이다. 직원들은 ESG 챌린지를 통해 근무 중 1회용품 줄이기를 진행하고, 그린 나눔 온라인마켓을 열어 더 이상 필요하지 않은 물건을 판매한 수익금에 회사 지원금을 더해 기부를 하기도 했다. 누군가를 돕는 행위는 개인의 자긍심도 높이는 법이다. 의미 있는 일이 일어나려면 계기가 필요한데, 노사파트너십 프로그램이 그 계기가 된 셈이다.

케이티오파트너스는 내년에도 노사파트너십 프로그램을 신청할 계획을 갖고 있다. 프로그램 신청을 위해 직원들이 회의를 거치며 다양하고 좋은 아이디어들을 많이 제시하는데 이러한 과정 또한 서로 적극적으로 소통하는 좋은 계기가 되기 때문이다

이상적인 노사관계란, 존중과 배려

케이티오파트너스의 전효식 대표는 이상적인 노사관계란 서로 존중하고 배려하는 관계라고 말한다. '비정규직과 정규직이 어떻게 다른 것일까'를 고민하던 그는 단순히 고용 기간의 차이가 문제는 아니라는 생각이 들었다. 직장 생활을 할 때 직원으로서 제대로 존중 받고, 직원으로서 권리와 책임을 질 수 있는 것의 차이라는 결론을 낼 수 있었다. 노사관계의 기본은 존중과 배려라는 것이다. 그래서 늘 이를 기반으로 노사협의회와 얘기하고자 했다.

존중과 배려의 실행은 어렵지 않다. 직원이 회사에 출근했다면 해야 하는 행동과 하지 말아야 하는 행동을 구분하고, 맡은 일에 대해 완성도 있는 결과물을 선보일 수 있어야 동료에게 피해를 끼치지 않을 수 있다. 회사 동료는 기본적으로 일 때문에 만난 관계이니 말이다. 이것이 존중이고 배려다.

14개의 다른 기업 문화가 만나다 보니 상호 충돌로 인한 고충이 생겼을 경우, 어떻게 해결해야 하는지 막막했던 직원들에게는 제도 절차 방법을 알려 주어 이용할 수 있도록 했다. 코로나 시기에는 마음 심리 테스트 등을 통해서 지수가 높은 경우에는 심리 상담 지원도 해주고 있다. 케이티오파트너스는 이러한 다양한 입체적인 활동을 통해 직원들이 편하게 일과 개인 혹은 가정 생활을 양립할 수 있도록 돕고 있다.

전사적으로 모이는 기회를 더 많이 가질 수 있도록

회사와 노사협의회 서로에 대한 신뢰는 복지제도 개선 및 성과중심 조직문화 구축으로 이어졌다. 내부 성과급을 지급하고 사내 동호회 운영을 통해 직원들의 취미 생활을 지원한다. 실제로 당구, 축구 등 스포츠 동아리도 생겨났고, 어학을 배우려는 움직임도 적극적으로 일어나고 있다. 공정하고 합리적인 인사평가 제도 구축을 하기 위해 직원들의 의견을 수렴하고 조사결과 제도개선 사항에 반영했다. 심증적이 아닌 객관적인 평가 기준의 마련으로 서로 근거를 가지고 인정할 수 있는 신뢰의 기반을 마련한 것이다.

특히, ESG 활동은 직원들의 참여율이 매우 높다. 근무복 디자인이 변경된 후 기존에 입던 근무복을 자발적으로 기부하기도 하고 관련 활동에 대한 기발한 아이디어도 쏟아졌다.

노사파트너십 프로그램을 통해 서로 모이고, 소통하고, 실천하는 활동의 장점을 가시적으로 확인한 케이티오파트너스는 내년에도 프로그램 신청을 통해 더 많은 직원들과 함께하는 기회를 지속적으로 만들고자 노력한다는 계획이다.

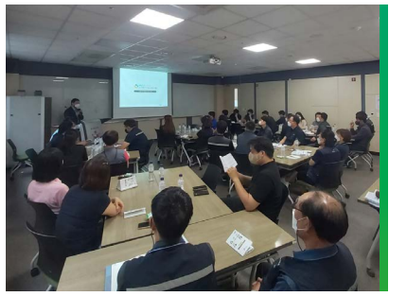
노사가 함께 선정한 최고의 프로그램 Best 3

노·사 공동 안전일터 구축 01

케이티오파트너스는 중대재해 예방 및 안전한 일터 조성을 위하여 노사가 공동으로 안전한 일터를 만드는 데 협력하기로 하고 세 차례에 걸친 ESG 위원회를 통해 '중대재해 제로 노사공동 선언문'을 발표했다. 이를 실천하기 위해 전 직원이 100% 안전보건 교육을 이수하였고, 안전사고 유형 분석을 통한 안전사고 발생대응 및 사건조사 매뉴얼을 제작하여 직원들에게 배포하기도 했다. 또한 안전한 일터구축을 위해 노사발전재단 일터혁신컨설팅 지원협약을 맺어 회사 자체의 안전 가이드북을 제작하는 등 안전보건 관리체계를 고도화해 87.5% 감소라는 성과를 이뤄낼 수 있었다.

노·사 소통체계 확립을 위한 워크숍 02

전국 각지에 흩어져있는 17개 직무 직원들의 파트너십 구축을 위해 전직종을 대상으로 총 143명이 참여하는 워크숍을 3차례에 걸쳐 진행했다. 이를 통해 노사협력공동선언문을 발표하게 되었으며 구성원의 의견을 적극 수렴 반영하여 성과급지급제도, 사내동호회 운영제도, 우수사원포상제도 등 15건의 제도를 신설 또는 개선하였다. 또한 인사평가제도를 리뉴얼하는 등 성과 중심의 조직문화를 구축하게 되었다.



지속가능경영을 위한 ESG경영 고도화 03

지속가능한 조직 운영과 인권 경영의 일환으로 전직원을 대상으로 '직장 내 괴롭힘·갑질 예방을 위한 교육 및 간담회'를 실시하여 사내 신고건수 50% 감소라는 성과를 이뤄냈다. 윤리 경영을 위한 노사대표 공동청렴이행선언과 함께 전직원이 청렴이행서약문을 작성하여, 노사가 공동으로 참여하는 '23년도 윤리인권기본계획'을 수립하기도 했다. 또한 노사가 공동으로 참여하는 ESG 사내 챌린지를 통해 취업준비청년을 위한 근무복 기부에 동참했고, 그린 나눔 온라인 마켓의 수익금을 기부함으로써 나눔 문화를 실천했다.

BEST 3 PROGRAM

INTER

근로자들은 회사의 구성원이자 운영의 주체, 건설적 제안에 적극 귀기울이겠습니다

분기별로 직접 현장을 찾아 다니며 근로자들과 이야기를 나누는 편입니다. 회의를 통해서 듣는 현장의 목소리와는 또 다른 의견을 들을 수 있기 때문이죠. 이는 노사파트너십 프로그램을 더 효율적으로 활용할 수 있는 원동력이 되기도 했습니다.

좋은 노사관계 구축이란 결코 쉬운 일이 아닙니다. 하지만 존중과 배려가 있다면 불가능한 일도 아니죠. 근로자들은 회사의 구성원이면서, 동시에 회사를 운영하는 주체자입니다. 책임과 의무감을 갖고 회사에 대해 건설적인 건의를 많이 해준다면 사측에서 대하는 근로자에 대한 시선도 달라질 것입니다. 회사는 이런 직원들의 행복을 최우선으로 놓아야 하죠. 이렇게 노사가 서로를 마주보며 일하는 문화가 바로 제가 꿈꾸는 이상적인 노사관계입니다.

다양한 업종을 기반으로 각기 다른 사업장에서 근무하고 있는 직원들이라는 회사의 물리적인 제약을 넘어 모두가 즐겁게 참여할 수 있는 다양한 제도를 지속적으로 노사가 머리를 맞대고 고민해나갈 것입니다. 이번 노사파트너십 프로그램의 일환으로 진행해 높은 호응을 받았던 열린옷장 근무복 기부, ESG활동챌린지, 그린나눔 온라인 마켓 운영처럼 말이죠.

노사파트너십 프로그램으로 케이티오파트너스가 어떤 길을 걸어왔고, 지금 어디에 서 있고, 앞으로 어떻게 나아가야 할 것인지를 구체적으로 생각해 볼 수 있었습니다. 그래서 이 프로그램에 대해 고맙게 생각하고 있습니다. 덕분에 지금보다 나은 회사를 만들어갈 수 있을 것이라고 기대합니다.

사측 대표
전효식

케이티
파트너스(주)
대표

VIEW

직접 대면을 통한 소통의 효과, 워크숍과 창의적인 ESG 프로그램으로 참여와 신뢰 형성

노측 대표
임재표

케이티
파트너스(주)
노사협의회 대표

노사파트너십 프로그램을 통해, 사측이 근로자의 의견에 더 귀를 기울이고 근로자들이 적극적으로 업무에 몰입할 수 있는 분위기를 만들어주고 있습니다. 노사협의회를 통해 서로를 소통하고자 하는 노력은 계속 하고 있었는데, 서로를 더 신뢰하는 분위기가 형성된 것이죠. 노사협의회가 열릴 시기가 되면 노사위원들이 모인 소통방도 덩달아 바빠집니다. 논의하고 싶은 내용이나 아이디어를 적극적으로 제시하는 분들이 많아졌거든요.

워크숍의 효과는 매우 컸습니다. 많은 직원들이 만나고 소통할 수 있는 가장 좋은 장이죠. 그래서 노사협의회 대표로 활동하는 동안 워크숍 참석자의 인원을 가능한 많이 늘리고 싶습니다. 워낙 서로가 떨어져 근무하고 있는 우리 회사의 특성을 고려한다면 쉬운 일은 아니지만, 전 직원의 70%까지 참석율을 끌어 올리고 싶습니다. 워크숍 때 직원들 요청에 의해 안전 교육을 시작했는데, 실제로 작년에 비해 안전 사고가 반으로 줄어 도움이 되기도 했거든요.

ESG는 직원들의 반응이 워낙 좋은 활동입니다. 조직이 통합되어 케이티오파트너스가 되기 이전의 근무 분위기와 비교하며 여전히 어색해 하는 분들도 있지만, 지속적으로 아이디어를 함께 내며 소통함으로 인해 참여에 적극적인 태도로 변해가는 분들을 보면 보람을 느낍니다. 앞으로의 노사파트너십 프로그램이 기대가 되는 이유입니다.