

금쪽이엔 오박사 콜센터엔 상담사 상담사 노동자 권리를 위하여

우리는 유베이스수원 상담사입니다



우리는 유베이스 수원사업장에서 삼성전자서비스 상담 일을 하는 콜센터 상담사입니다.

3년 전 회사가 "일 줄었으니 부천본사 가든가 나가라"해서 절박한 마음에 노동조합을 만들었습니다.

3년이 지난 2022년 "삼성과 일부 업무계약 끝났으니 부천으로 가든가 나가라" 또 같은 상황입니다.

피꺼숯!

4시간 통근 발령, 이거 나가라는 거죠?

1~20년 같은 삼성일 하는 동안 회사 이름 수없이 바뀌고, 있던 수당 깎이고 없어지고, 사무실도 옮겼지만 모두 감내하고 계속 일했던 것은 이 일이 너무 소중한기 때문입니다.

4~50대 주부이자 노동자로서 수원에서 대중교통으로 출퇴근하며 가사와 아이를 돌보며 살아가는 우리에게 하루 3~4시간 출퇴근하라는 원거리 전환배치는 그저 '나가라'는 말입니다.

실적은 상담사 탓 고용은 고객사 탓

우리는 기업 대신 고객과 가장 가까워서 요구를 듣고 해결합니다.

"해줄 것도 없으면서 니가 뭘데 거기서 전화를 받아?"
"너 이름 뭐야? 지금 일하는데 어디야? 찾아간다"

굳게 마음먹고 하루 일을 시작해도 이런 전화 여럿 받으면 멀쩡하기 어렵죠.

하지만 대기업은 여러 위탁업체에 콜을 나눠주고 실적 경쟁을 시키는 게 보통이니 상담사들은 무한경쟁으로 내몰릴 수밖에 없습니다.

"작업 풀어~ 후처리 풀어~ 크레임 빨리빨리~ 대기만이 살 길~"

정신없이 콜머신으로 살다보면 마음부터 몸까지 상하게 됩니다.

그런데

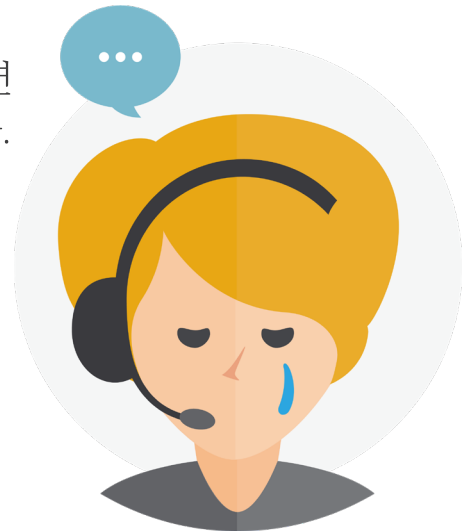
"제 정신이야? 왜 너만 이래?"

실적은 상담사 탓

"고객사 일 없으니 나가라"

고용은 고객사 탓

누구도 책임지지 않습니다.



권리는 소리소문없이 사라지지 않는다

3년 노동조합을 통해 우리도 권리를 느꼈습니다.

40여 명 작은 콜센터지만 교섭도 하고, 단체협약 맺고, 근속수당 상여금 식대 등 복지도 조금씩 회복했습니다.

코로나19 터지고는 마스크 지급, 백신휴가 등 고위험 필수 사업장에 맞는 대응도 할 수 있었습니다.

팬데믹 2년에 '구조조정이 없는' 콜센터에서도 많은 사람이 해고되고, 유베이스에서도 1,600여 명을 감축했다고 합니다. 지금은 상담사가 모자라 난리입니다.

이런 시국에 노동조합의 존재가 눈엣가시였을까요? '멀리 가든가 나가든가' 또 그렇습니다.

노사 간의 약속인 단체협약에 '전환배치는 노사합의'하기로 되어있지만 일방적으로 추진하고, 징계해고를 예고하고 있습니다.

하지만 권리는 소리소문없이 사라지지 않습니다.

우리는 소리소문없이 사라질 생각이 없습니다.

[참고] 2012년 디지털단지 중 3단지인 가산동을 중심으로 일곱 개 업종(전자산업, 의류 제조업, 콜센터 보유 업종, 정보통신업, 의류 판매업, 건물 청소업, 음식업)에 종사하는 여성 노동자의 건강실태조사를 시행했다. 그 결과 콜센터 상담사가 우울증 유병률 27.1%, 근골격계 질환 의심 유병률 31.3%, 흡연율 26.0%로 모든 질병에서 가장 높은 유병률을 보였다.

출처 _ 『사람입니다 고객님: 콜센터의 인류학』, 김관욱, 창비(2022)

U BASE

오래된 나쁜 길

VS 변화속 새 길

갭차이무엇?! 업계 1등 유베이스, 수원 36명 안 된다?

우리에겐 나가라면서, 회사는 부산에 최초로 1,000명 컨택센터 유치, 전문 상담사 200명 공채, 경쟁사 한일네트웍스 1,030억 경영권 인수, 추가 1천주 더 인수 등 더 높은 레벨로 가기 위한 공격적 투자와 마케팅을 했습니다.

이런 기업이 36명 사업장을 유지 못한다는 거 우리는 납득할 수 없습니다. 삼성내 위탁업체에서 유베이스로 보내진 지 11년, 우리의 기여와 헌신을 존중하지 않는다면 1만 유베이스 노동자 누구에게라도 회사는 그럴 것이기에 우리는 납득하지 않겠습니다.

탑티어 (=일류, 최고레벨) 유베이스 상담사 권리에도 탐의 위엄을

자동화와 감염병으로 상담사 직군에 많은 변화가 일어납니다. 상담사에 대한 세상의 시선도 달라져야 합니다.

자칭 업계 1위 유베이스, 고객사 눈치보다 상담사 권리 1등을 위해 노력한다면 진정한 업계 1위가 될 수 있지 않을까요?

무한경쟁 마음껏 일 시키고, 노조 생기면 고객사 핑계로 털고 가는 업계의 오래된 나쁜 길 이 있습니다. 상담사 노동의 인식을 바꾸고 변화속 새로운 도전을 하는 새 길을 선택할 수도 있습니다. 업계 탑티어의 선택은 무엇이어야 할까요?

"우리는 찌프로"

콜순이, 배터리, 메뚜기, 욱반이무녀, 보이스피싱?

상담사를 비하하는 흔한 표현입니다. 친절하면 아무나 할 수 있는 일이라며 최저임금과 열악한 일터를 당연시하죠. 하지만 우리 일은 소중한고, 더 소중한것입니다.

정보화 시대 정보노동자

디지털 정보 보안과 관리가 중요한 시대. 상담사는 고객과 고객사, 제품과 서비스에 대한 수많은 전자정보를 관리하고 전달합니다. 특히 코로나19 시기에 다양한 민간기업과 공기업에서 정보를 제공하는 역할을 했던 상담사의 중요성을 생각한다면, 상담사는 정보노동자입니다.

감염병 시대 필수노동자

비대면이 일상인 시대, 코로나19는 앞으로 무수히 생길 감염병의 시작입니다. 반복될 재난 속 '필수노동자' 보호는 세계적 이슈입니다. 한국에서도 지난 해 필수업무 지정 및 종사자 보호·지원에 관한 법률(필수업무종사자법)이 제정, 올해부터 시행되었고, 필수업무는 "재난이 발생한 경우에도 국민의 생명과 신체의 보호, 사회의 기능을 유지하기 위해 지속될 필요가 있는 업무"로 콜센터도 포함되었습니다. 우리는 이 사회의 필수노동자입니다.

핵소중 - 고객맞춤 금쪽처방 전문가

금쪽이에 오박사가 있다면 콜센터엔 상담사가 있습니다. 어떤 콜도 같은 콜은 없습니다. 우리가 안내하는 분야에 대해 1부터 100까지 다 알아야 일할 수 있습니다. 기업이 제 때 제대로 된 정보를 주지 않아도 해결해야 합니다.

고객맞춤 금쪽처방 전문가, 바로 콜센터 상담사입니다.

좋은사람 좋은회사 상담사권리 존중부터

업계 1위 유베이스가 먼저 그 가치를 인식하고 존중할 때 비로소 상담사 인식 전환이 시작되는 게 아닐까요?

이리저리 보내는 메뚜기 취급, 쓰다 바꾸는 배터리 취급 그만하고 상담사의 생존과 노동권을 존중하는 좋은사람 좋은회사를 진정 기대합니다!



말하자 상담사가 직접 쓰는 스크립트 들려줘요 당신의 꿀보이스

사연제보 ubasesuwon1@gmail.com

콜센터에서 일하면서 힘들었던, 억울했던, 재미있었던, 정말 보람됐던, 우리 일이 소중한다고 느꼈던 사연이 있다면 위 메일로 보내주세요. 유베이스수원 상담사들이 듣고 모아서 널리 알리고자 합니다. (가족이 상담사인 경우, 상담사와의 인상 깊은 인연이 있는 경우도 환영합니다.)

탄소발자국 줄이는 작은 실천

이 소식지는 재생종이(폐지 60% 이상)를 사용해 만들었습니다. 재생종이는 나무를 살리고, 에너지와 물을 15% 이상 절약하고, 이산화탄소와 폐기물 배출량도 15% 이상 적습니다. 그러나 모든 종이의 마지막은 화학 쓰레기입니다. 불필요한 사용은 줄이고, 꼭 필요할 때 소중히 쓰겠습니다.

