



[산업]
한국지엠 구원투수
'트레일블레이저' 돌풍
이틀새 1000대 사전예약
08



Life

[라이프]
美 영화의 중심지
할리우드서 통한
한국의 감성
L2



외면 받는 다산콜센터... 상담인력 줄고 서비스품질 저하

6년간 다산콜센터 콜량 반토막
다산콜재단, 전사적 대응체계 추진
서울시, 임금수준 현실화로 사기↑

서울시의 행정상담 전문기관인 다산콜센터의 응대콜량이 지난 6년간 절반 가까이 줄고 상담 응대율이 10%포인트 넘게 하락한 것으로 나타났다. 다산콜재단은 응대율 향상을 위한 전사적 대응 체계를 확립해 추진한다. 서울시는 임금수준을 현실화해 직원들의 사기를 높이기로 했다.

11일 다산콜재단에 따르면 120상담센터의 응대콜량은 2013년 968만3449건에서 2018년 452만2549건으로 53.3%(516만900건) 급감했다. 같은 기간 응대율은 97.5%에서 84.9%로 12.6%포인트 줄었다.

다산콜센터는 120번 전화로 문의하면 서울시 관련 민원이나 공공증을 해결해주는 종합상담 서비스다. 상담 분야로는 ▲대중교통 문의 ▲불법주정차



신고 ▲길 안내 ▲서울시 정책사업 소개 ▲자치구 및 시 산하 사업소에 대한 현장민원 등이 있다.

120상담센터는 오세훈 전 서울시장의 제안으로 2007년 9월 문을 열었다. 전문 상담원 390여명이 365일 24시간 시민들의 질문에 답변하고 있다. 지난해 1~9월에는 하루 평균 2만758건의 전화를 받았다. 여기에 문자, 수화 등의 상담서비스를 더하면 일평균 2만5336건의 민원을 접수받은 셈이다.

다산콜센터는 상담인력이 줄어들면

서 응대콜량과 응대율이 함께 떨어지고 있다. 지난 2013년 524명이었던 상담원은 2019년 9월 392명으로 4분의 1 줄었다. 같은 기간 하루평균 응대콜량은 2만 6530건에서 1만2145건으로 절반 이상(54.2%) 줄었다.

서울시의회는 "주요 서비스 실적이 지속적으로 저하되고 있어 구체적인 해결방안 마련이 필요하다"고 지적했다.

재단은 응대율 향상을 위해 ▲운영체제 및 인력 운영 개선 ▲성과관리체계와 신상필벌 강화 ▲인공지능 기반

대화형서비스(챗봇) 도입 등을 추진했다.

재단은 상담 분야별 인입량을 분석해 적정 인원을 재배치하고 취약시간에 추가 인력을 두기로 했다. 전 분기 대비 서비스 항목별로 15%가 상승한 직원에게는 특별휴가와 외부행사 참여 기회를 제공한다. 업무 저물입자를 대상으로 개인 관리(면담, 피드백)에 들어가거나 징계 조치한다.

한편 서울시는 다산콜센터 상담사 임금수준이 서울형 생활임금에 미치지 못

해 관련 조례에 저촉된다고 판단, 직원들의 임금을 올려주기로 했다. 그동안 재단은 상담원에게 낮은 수준의 임금을 지급해 2017~2018년에는 노동쟁의가 발생했고 작년에는 임금협상이 결렬됐다.

2019년 고정급 기준으로 다산콜센터 상담사의 임금총액은 6급 평균 249만 1000원, 5급 평균 259만 원이었다. 동종 기관인 경기도 콜센터의 임금총액은 262만2000원으로 다산콜센터보다 3만 2000원~13만1000원 더 많았다.

시는 올해 직급별 월평균 임금을 경기도 수준으로 상향 조정한다. 월 임금총액 기준으로 6급 평균 5.8%, 5급 평균 5.6% 인상할 방침이다.

시는 "120다산콜재단의 임금 수준을 개선해 서울형 생활임금을 충족하고 유사·동종 기관과의 형평성을 유지할 것"이라며 "저임금구조 개선을 위해 낮은 호봉공의 임금 상승 폭을 확대하겠다"고 전했다.

/김현정 기자 hjk1@metroseoul.co.kr

서울시, 구의역 일대 '도시재생'으로 상권 살린다 신종코로나로 공항리무진 운행 10% 감축

5년간 200억 투입, 도시재생 사업 추진
첨단 업무지구와 연계해 상생 이끌 것

서울시는 구의역 일대 18만㎡에 대한 도시재생 활성화 사업을 추진한다고 11일 밝혔다.

시는 공공기관 이전으로 침체된 구의역 상권에 활력을 불어넣고 인근 첨단 업무지구 개발과 연계해 지역상생을 이끈다는 계획이다. 마중물 사업비로 5년간 200억원을 투입한다.

이 일대는 광진구에서는 처음으로 지난해 11월 중심지가지형 도시재생활성화 지역에 선정됐다. 시는 내년 7월까지 도시재생활성화 계획을 수립하기로 하고,



구의역 일대 전경. /서울시

이달 12~14일 용역 업체를 모집한다.

구의역 일대 활성화 계획은 2017년 3월 서울동부지법이 송파구 문정동으로 이전한 후 침체한 음식문화거리를 활성화하는 것을 골자로 한다.

인접한 자양1구역 KT 부지 내 '첨단 복합업무지구' 개발과 연계해 5G 관련 첨단 산업 기술 시험장인 테스트베드를 만들고, 구의역 배후의 저층 주거지를 개선하는 방안도 모색한다. 이를 위해 시는 계획을 수립·조정하는 총괄 코디네이터를 위촉하고, 현장지원센터를 설치할 예정이다.

시는 내년 7월까지 도시재생활성화 계획 수립을 완료하고, 관련 절차를 거쳐 2021년 9월 마중물사업에 본격 착수할 방침이다. 용역과 관련된 자세한 사항은 서울시 홈페이지, 나라장터 누리집을 참고하거나 서울시 동북권사업과로 문의하면 된다.

/김현정 기자

공항리무진 이용객 36% 감소
서울시, 감회 운행 신청 승인

신종 코로나바이러스 감염증 확산 우려로 최근 공항리무진 이용객이 전년 대비 30% 이상 줄어든 것으로 나타났다.

서울시는 지난 7일부터 공항버스 업체 공항리무진의 감회 운행 신청을 승인했다고 11일 밝혔다.

총 22개 노선 중 11개 노선이 운행을 줄인다. 공항리무진은 일일 총 762회 중 75회 감회해 운행한다. 배차간격은 약 3~10분 늘어난다. 공항리무진 254대가 운데 21대가 감회된다.

이날 시에 따르면 공항리무진 22개 노선의 하루 승객 수는 설연휴 종료 이틀 후인 지난달 29일에는 작년 일평균보다 11.4% 적었다. 이달 5일에는 전년

과 비교해 36.3% 줄었다. 지난해 공항리무진의 하루 평균 승객 수는 2만4155명이었다.

시와 운수업체는 신종 코로나바이러스 감염증으로 공항버스 이용객이 계속 감소될 경우에 대비해 공항버스 감회운행 확대 등 효율적 운영방안을 검토할 방침이다.

시는 현재 감회운행이 시행된 공항리무진 외에 서울공항리무진, 한국도심공항, 항공종합서비스의 공항버스 이용 승객수를 파악하고 있다. 적자운영이 장기화한다고 판단되면 운영 효율화를 추가적으로 시행할 수도 있다고 시는 전했다.

시는 공항버스 이용 시민의 불편을 최소화하는 범위 내에서 업체와 협의하며 승객 변동 추이에 신속하게 대응할 계획이다.

/김현정 기자

서울 사업체 10%가 '음식점'... 1곳당 시민 122명

매년 1.6만개 음식점 창업

서울 소재 사업체의 10%가량이 음식점인 것으로 나타났다. 매년 1만개가 넘는 음식점이 서울에서 문을 열었다.

서울시는 2007~2017년 자료를 토대로 서울의 음식점 현황과 변천사를 분석해 11일 발표했다.

서울의 음식점 수는 2007년 7만4686개에서 2017년 8만732개로 8.1% 증가했다. 전체 사업체 수 대비 음식점 수 비중은 2007년 10.3%에서 2017년 9.8%로 소폭 감소했다.

서울에서만 매년 1만2000~1만6000개의 음식점이 창업했다. 창업률은 16~

21%로, 서울시 전체 사업체의 창업률과 비교해 5~6.9%포인트 높았다.

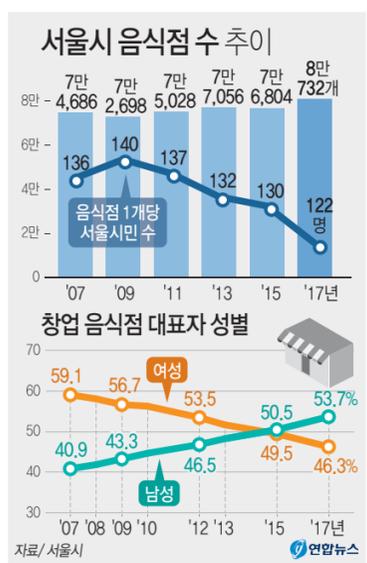
음식점 1곳당 서울시민은 2007년 136명에서 2009년 140명으로 늘어났지만 2017년 122명으로 줄었다.

지난 10년간 음식점 경영 현황을 살펴보면 남성 대표가 늘었고, 대표들의 연령대가 다양해졌다. 종사자 규모에서는 양극화 현상이 나타났다.

남성이 경영하는 음식점은 2007년 38.6%에서 2017년 46.5%로 증가했다.

대표자 연령은 40~50대가 여전히 가장 많지만, 20~30대가 2012년 20.3%에서 2017년 22.4%로 소폭 증가했고 이 기간 60대 이상도 14.5%에서 17.6%로 늘어났다.

/김현정 기자



서울시, 정비사업 초기 자금 160억 용자 지원

재개발 등 초기 자금난 해소

서울시는 정비사업 조합과 추진위원회 등의 사업 초기 자금난 해소를 위해 올해 160억원 규모의 용자금을 지원한다고 11일 밝혔다.

용자지원 대상은 주택정비형·도시정비형 재개발, 재건축 조합과 추진위원회다. 정비구역 지정, 자금차입 총회의 결 및 상환과 채무승계에 대한 정관 제·개정 등의 요건을 갖춰 신청할 수 있다.

건축 연면적에 따라 조합은 60억원, 추진위원회는 15억원까지 지원받을 수

있다. 신용대출 금리는 연 3.5%다. 5년 만기 원리금 일시 상환 조건이다. 조합은 준공 인가 신청 전까지, 추진위는 시공사 선정 전까지 1년 단위로 연장할 수 있다.

용자지원을 희망하는 조합 또는 추진위원회는 4월 22~29일 신청서와 구비서류를 해당 자치구 정비사업 부서로 접수하면 된다. 시는 5월 중 구역별 추진현황과 집행계획 등을 심사해 지원대상과 지원금액을 결정하고 용자수탁관리기관인 주택도시보증공사를 통해 지원할 방침이다.

/김현정 기자