

유한킴벌리 감정노동자 인권보호 정책 선언

유한킴벌리는 인권보호와 안전을 가장 기본적인 가치로 삼고 있습니다. 고객상담업무를 담당하는 감정노동자인 고객상담사가 고객으로부터 성희롱, 인격모독, 욕설이나 폭언, 위협 등을 받을 경우에 이들을 보호하기 위해 감정노동자의 보호정책을 마련하여, 고객상담사의 인권보호에 앞장 서겠습니다. 이에 아래와 같이 6대 정책을 선언하고 실천할 것입니다.

01. 감정노동자를 위한 인권원칙과 기준제정

유한킴벌리는 상담시 문제고객에게 어떻게 대응할 수 있는지 원칙과 기준을 정하고 상담원 매뉴얼을 공유함으로써 감정노동자를 보호할 것입니다.

02. 존중문화 형성 및 상담사 보호장치 지원

유한킴벌리는 통화연결시 상담원이 감정노동자임을 알리는 마음연결음을 적용하고, 비정상적 소통으로 상담원이 위협받을 경우에 보호를 위해 경고 및 차단 시스템을 가동할 것입니다.

03. 직무 교육 강화

유한킴벌리는 상담원의 무조건적인 친절위주의 서비스의 교육을 지양하고, 상품이나 서비스에 대한 정확한 지식과 정보 등 직무교육과 매뉴얼을 강화할 것입니다.

04. 업무 중단권 부여

유한킴벌리는 상담원의 무조건적인 사과를 금지하며, 부당한 요구(특히 성희롱, 인격모독, 욕설이나 폭언, 위협 등)가 있을 때 서비스 중단권을 부여할 것입니다.


05. 감정노동자의 건강보호 조치

유한킴벌리는 상담원이 고객으로부터 성희롱, 인격모독, 욕설이나 폭언, 위협 등을 당했을 때 휴식시간을 가질 수 있도록 지원할 것입니다.

06. 불이익 처분 금지

유한킴벌리는 상담원이 감정노동자로서 가지는 애로와 고충을 의사소통할 수 있는 창구를 마련하며, 문제 유발 고객을 매뉴얼대로 상대한 상담원이 불이익 처분을 받지 않도록 지원하겠습니다.

2023년 1월 18일

 유한킴벌리 대표이사 사장 진재승