

# [별표1. 채용서류 반환청구서]

■ 채용절차의 공정화에 관한 법률 시행규칙[별지 제3호서식]

## 채용서류 반환청구서

접수번호		접수일자
청구인	성명	수험번호
주소		
반환장소 (주소와 다른 경우 기재)		
반환청구서류		

「채용절차의 공정화에 관한 법률」 제11조 및 같은 법 시행령 제2조 및 제4조에 따라 위와 같이 채용서류의 반환을 청구합니다.

년 월 일

청구인

(서명 또는 인)

(재)우체국금융개발원 귀하

### 공지사항

1. 「채용절차의 공정화에 관한 법률 시행령」 제2조제1항에 따라 신청인이 채용서류의 반환을 요청하면 해당 사업장은 14일 이내에 반환요구서류를 발송하도록 하고 있습니다.
2. 「채용절차의 공정화에 관한 법률 시행령」 제2조제2항에 따라 반환요구서류는 특수취급우편물을 통해서 전달받거나, 사업장으로부터 직접 전달받을 수 있습니다.
3. 「채용절차의 공정화에 관한 법률」 제11조제5항 및 같은 법 시행령 제5조제2항에 따라 채용서류의 반환에 드는 비용을 청구인이 부담할 수 있습니다.

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

[별표2. 분야별 직무기술서]

【 직무기술서 : ① 우체국예금신용분석 】

직무	예금 신용분석	능력단위 분류번호	0301030202_16v2 0301040204_14v1 0301040404_14v1 0301050302_19v2 0301050303_14v1 0301050304_19v2 0301050306_19v2	능력단위	산업위험 분석 재무상태 분석 경영성과 분석 현금흐름 분석 계량모형 분석 리스크 식별 리스크 평가 리스크 측정
직무 목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>신용분석은 분석대상기업의 산업위험, 경영위험, 영업위험, 재무위험 등 위험도를 분석하여 기업의 현재 및 미래의 채무원리금 상환능력 및 상환의지 등을 종합적으로 평가하기 위함</li> </ul>				
직업능력 시험과목	필기시험 미해당				
직무책임 및 역할	내부 기업평가 모형 운영 및 개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>내부 기업평가 모형을 활용하여 투자 유니버스 선정</li> <li>선정된 투자 유니버스 분석 모고</li> <li>기업평가모형 평가 지표 개선</li> </ul>			
	기업 재무 및 사업데이터 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 재무제표 및 사업현황 데이터 관리</li> <li>산업 평가 및 기업 사업부문 평가</li> <li>기업 재무 및 사업 데이터 검증</li> </ul>			
	국내 금융시장 리서치	<ul style="list-style-type: none"> <li>국내 금융시장 산업별 신용 전망 분석 및 보고</li> <li>국내 채권 발행시장 동향 분석 및 보고</li> <li>국내 금융시장 ESG 동향 분석 및 보고</li> </ul>			
	국내 채권 투자유니버스 모니터링	<ul style="list-style-type: none"> <li>투자 유니버스 분기별 점검(신용등급 및 전망 등)</li> <li>기 투자 자산 신용 변동 모니터링</li> </ul>			
직무수행 요건	지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>산업경쟁구조분석(Five Forces Model)</li> <li>상호연관효과 분석법</li> <li>수급·경기동향에 대한 추세 분석법</li> <li>사회적 환경변화</li> <li>재무상태표 구성과 작성원리</li> <li>영업 및 재무레버리지</li> <li>현금흐름표 구성과 생성원리</li> <li>현금흐름관련 비율</li> <li>자본구조이론(Structural Model)</li> <li>경제성평가 및 기업경영분석</li> <li>PER, PSR, PCR, EV, EBITDA의 개념</li> <li>가치분석과 평가</li> <li>기업평가 이론</li> <li>투자대상 산업 특성과 수익성 및 리스크</li> <li>자본시장과 금융투자업에 관한 법률</li> <li>리스크관리 방법론</li> <li>대내외 환경변화</li> <li>금융상품지식</li> </ul>			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 수리통계적 지식</li> <li>■ 경제금융지표 관련 지식</li> <li>■ 감독규정 및 내부규정</li> <li>■ 투자수익률, 위험</li> <li>■ 채권 위험분석과 관리의 이해</li> <li>■ 채권관련 제도와 법규의 이해</li> <li>■ 채권의 기본적 분석과 기술적 분석 등 채권투자의 이해</li> </ul>
	기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 수급·경기동향 분석능력</li> <li>■ 업종특성 분석능력</li> <li>■ 경쟁구조·업계동향 분석능력</li> <li>■ 규제 및 정책 분석능력</li> <li>■ 재무비율 계산능력</li> <li>■ 재무비율 추이분석 능력</li> <li>■ 재무상태표 및 현금흐름표 분석 능력</li> <li>■ PER, PSR, PCR, EV, EBITDA의 계산 능력</li> <li>■ 매크로 및 VBA 활용능력</li> <li>■ 통계 S/W 활용능력</li> <li>■ 데이터 수집 및 가공능력</li> <li>■ 투자대상에 대한 정보분석 기술</li> <li>■ 리스크관리 소프트웨어 활용능력</li> <li>■ 정보단말기 활용능력</li> <li>■ 금융감독원 전자공시시스템 활용 능력</li> <li>■ 투자설명서, 사업보고서 활용 능력</li> </ul>
	태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 객관적 분석 태도</li> <li>■ 시계열적 사고</li> <li>■ 양질의 정보를 획득하려는 자세</li> <li>■ 체계적으로 분석하기</li> <li>■ 재무분석적인 관점과 시각</li> <li>■ 체계적으로 분석하기</li> <li>■ 모형설계를 위한 치밀함</li> <li>■ 투자대상에 대한 지속적인 분석 태도</li> <li>■ 시황과 상품을 연계하여 생각하려는 노력</li> <li>■ 투자대상 평가의 근거가 되는 평가요소를 정량적·정성적 측면에서 세밀하게 검토하는 의지</li> <li>■ 평가결과를 해석하기 위한 유연한 사고</li> <li>■ 상황별 해결방안 수립을 위한 분석적 태도</li> <li>■ 리스크를 사전에 파악하려는 노력</li> <li>■ 관련절차의 준수를 위한 정확성</li> <li>■ 종합적 판단력과 지속적 관리를 위한 성실성</li> <li>■ 정확한 자료검증을 위한 세심한 관찰 자세</li> <li>■ 대응방안의 지속적인 운영을 위한 전략적사고</li> </ul>
	관련 자격사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 금융관련자격증(신용분석사, 투자자산운용사 등)</li> </ul>
	직무 숙련기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 4년 이상</li> </ul>
참고 사이트	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a></li> </ul>	

【 직무기술서 : ② 산업안전·보건담당자(NCS) 】

<b>직무</b>	산업안전보건관리	<b>능력단위 분류번호</b>	2306010101_16v2	<b>능력단위</b>	산업재해예방 계획수립
<b>직무 목적</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 산업안전보건관리란 우체국금융개발원의 안전보건관리를 위하여 안전보건기본계획을 수립하고, 산업안전보건법 제반 사항을 준수하며, 재난안전관리를 수행하기 위함임</li> </ul>				
<b>직업능력 시험과목</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 문제해결능력, 의사소통능력, 조직이해능력</li> </ul>				
<b>직무책임 및 역할</b>	<b>안전보건 계획 대상 결정</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 구체적이고, 측정 가능하도록 중장기 안전보건관리계획을 위한 대상을 결정할 수 있다.</li> <li>■ 안전보건관리계획의 방침에 따라 공정별 또는 작업단위별 안전관리의 세부목표를 수립할 수 있다.</li> <li>■ 공정별 또는 작업단위별 세부목표를 달성하기 위하여 안전보건관리의 계획대상과 적용 가능범위를 결정할 수 있다.</li> <li>■ 목표와 연관되도록 안전보건관리계획서에서 설정한 기간 내에 달성이 가능하도록 세부목표 달성을 위한 수단, 방법과 일정을 수립할 수 있다.</li> </ul>			
	<b>안전관리 계획 수립</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 산업안전보건법령의 요구사항에 따라 작업에 필요한 안전관리 계획을 수립할 수 있다.</li> <li>■ 정기안전점검은 공신력 있는 안전진단기관과 계약을 체결하여 지속적이고 일관적인 안전점검이 이루어지도록 계획할 수 있다.</li> <li>■ 각 공정별 안전계획과 안전관리절차, 주의사항에 대하여 구체적으로 제시할 수 있다.</li> <li>■ 각종 관련서식과 정기안전점검 점검표를 안전보건 관련법을 참조하여 작성하고, 작업장의 특수성을 검토하여 계획 확인단계까지 보완할 수 있다.</li> <li>■ 사업장에서 이루어지는 법적외 안전관리사항을 안전관리 계획서에 반영할 수 있다.</li> </ul>			
	<b>산업안전 보건 관련 사항 준수</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 산업안전보건계획을 수립하고 운영 관리할 수 있다.</li> <li>■ 안전보건경영시스템을 구축하고 유지·관리할 수 있으며 안전보건 경영 매뉴얼을 작성 관리할 수 있다.</li> <li>■ 위험성평가를 실시하고 결과보고서를 작성할 수 있다.</li> <li>■ 산업안전 미비사항을 파악하고 조치할 수 있다.</li> <li>■ 산업보건 미비사항을 파악하고 조치할 수 있다.</li> <li>■ 정부의 각종 안전평가에 대응하고 평가결과보고서를 작성할 수 있다.</li> <li>■ 기타 산업안전보건 관련 법령을 준수하고 모니터링할 수 있다.</li> </ul>			
	<b>산업보건 관리 및 근로자 작업환경 관리</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사업장의 쾌적한 작업환경 조성 및 근로자의 건강보호 및 증진을 위하여 작업과정이나 작업장에서 발생하는 유해요인을 측정·평가할 수 있다</li> <li>■ 유해요인의 관리, 감소, 제거 등의 업무 수행을 할 수 있다.</li> <li>■ 보건교육계획의 수립 및 보건교육 실시 등 산업안전보건법령에서 정하는 보건관리자의 업무 수행 등</li> </ul>			
	<b>재난안전 관리</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 재난안전계획을 수립하고 관리할 수 있다.</li> <li>■ 재난 관련 훈련 및 교육을 실시하고 훈련보고서를 작성할 수 있다.</li> <li>■ 정기적으로 재난 관련 점검을 실시하고 결과보고서를 작성할 수 있다.</li> <li>■ 재난 관련 외부기관의 요구에 대응할 수 있다.</li> <li>■ 현장조치행동매뉴얼을 개정할 수 있다.</li> <li>■ 비상 기획을 위하여 총무자체계획을 수립하고 훈련 및 교육을 실시할 수 있다.</li> </ul>			

<b>직무수행 요건</b>	<b>지식</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 다양한 정보를 반영하려는 자세 KOSHA GUIDE 등 기술기준, 시스템에 대한 지식</li> <li>■ 계약 등의 법률적 지식</li> <li>■ 안전보건경영시스템에 대한 지식</li> <li>■ 위험성평가에 대한 지식</li> <li>■ 산업안전보건법령과 KOSHA GUIDE, 사내에서 정하는 안전보건관리 규정</li> <li>■ 산업안전보건법령, 중대재해처벌법 등에 대한 지식</li> <li>■ 산업안전보건법령에서 정하는 관리대상과 회사 내의 관리범위</li> <li>■ 생산 공정, 작업환경에 대한 기본 지식</li> <li>■ 안전보건과 연관된 외부 정보에 대한 지식</li> <li>■ 안전보건관리 체제와 운용에 대한 지식</li> <li>■ 안전보건관리분야의 범위</li> <li>■ 안전시설물의 설치 기준과 설치 방식</li> <li>■ 위험성평가, Check List 등 점검 방법과 절차</li> <li>■ 위험예지훈련 진행 방법</li> <li>■ 유해위험기계기구에 대한 작동 원리, 작업 방법</li> <li>■ 작업공정과 위험성평가 등에 의한 위험등급과 위험요소</li> <li>■ 장비의 작동 원리 등 설비의 설치와 작업 방식</li> <li>■ 재해손실비의 종류와 계산방법</li> <li>■ 회사의 안전보건관리규정과 기준, 수칙에 대한 지식</li> <li>■ 회사의 예산편성, 회계처리, 지급 방법과 절차</li> </ul>
	<b>기술</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 타 분야 전문가와의 커뮤니케이션 능력</li> <li>■ KOSHA GUIDE 분석 능력</li> <li>■ 기계관련 안전시설물 설치와 확인 기술</li> <li>■ 기계관련 재해조사 능력</li> <li>■ 사고분석 기법 등의 원인 분석 능력</li> <li>■ 산업분류와 통계분석 능력</li> <li>■ 산업안전보건 관련 정보 검색 기술</li> <li>■ 산업안전보건관리비에 대한 적정성 검토 기술</li> <li>■ 산업안전보건법령에서 정하는 규칙, 기준과 회사와의 연관성 검토 능력</li> <li>■ 산업안전보건법상의 문서 작성 능력</li> <li>■ 산업재해 분류와 통계분석 등의 활용 능력</li> <li>■ 생산 공정, 위험분석 기법과 위험성평가 능력</li> <li>■ 재해발생 원인 분석 및 대책 수립 능력</li> </ul>
	<b>태도</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 안전보건관리의 사명감과 투철한 직업의식</li> <li>■ 다양한 정보를 반영하려는 자세</li> <li>■ 실행 가능하고 현 문제를 해결하고자 하는 세심한 자세</li> <li>■ 전략적 사고</li> <li>■ 전문지식을 반영하려는 자세</li> <li>■ 조직 구성원의 다양성 수용자세</li> <li>■ 주의 깊은 관찰</li> <li>■ 현장의 상황을 고려하려는 자세</li> <li>■ 각종 법령과 Guide를 조사하고 분석하려는 태도</li> <li>■ 법적 범위와 회사의 규정을 조사하고 사업장에 맞게 적용하려는 합리적인 태도</li> <li>■ 설비 설치에 대한 필요성과 설치 방식 등을 적용할 수 있도록 하는 설득력</li> <li>■ 정확하고 법 기준에 맞도록 설치하는 치밀함</li> <li>■ 타부서와 커뮤니케이션을 적극적으로 하려는 협력적 태도</li> <li>■ 해당 업무와 유사한 외부 사례와 정보를 수집하려는 적극적인 자세</li> </ul>

	<b>관련 자격사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 산업안전기사(산업기사)</li> <li>■ 산업위생관리기사(산업기사)</li> </ul>
	<b>사전 직무경험</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 법령 업무 실행, 안전보건시설관리, 안전보건관련 문서 관리</li> </ul>
	<b>직무 숙련기간</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 해당없음</li> </ul>
<b>참고 사이트</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a></li> </ul>	

### 【 직무기술서 : ③ 보험계리(NCS) 】

<b>직무</b>	보험계리	<b>능력단위 분류번호</b>	0302010303_14v1 0302010304_14v1	<b>능력단위</b>	보험계리 산출 및 검증 부채적정성 평가
<b>직무 목적</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 우체국보험과 관련하여 보험수지 및 책임준비금을 산출하고 검증하며, 우체국보험의 부채 등 적정성 평가 등을 통해 경영 손익을 결산하고, 운영하기 위함</li> </ul>				
<b>직업능력 시험과목</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 의사소통능력, 문제해결능력, 수리능력</li> </ul>				
<b>직무책임 및 역할</b>	<b>산출 및 검증</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험수지 및 책임준비금 산출 및 검증</li> <li>■ 보험통계(준비금, 사업비 등) 관리</li> </ul>			
	<b>적정성 평가</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 우체국보험 부채 적정성 평가(LAT)</li> <li>■ LAT 가정(위험률, 사업비율, 해약율, 할인을 등)산출, 검증 및 관리</li> <li>■ LAT 시스템운영(Prophet 모델링, 결과피드백을 통한 수정 등)</li> </ul>			
	<b>손익 분석</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험 이원분석, 전망 및 개선사항 검토</li> <li>■ 보험 경영손익(이원별, 상품별, 판매채널별 등) 결산</li> <li>■ 보험 손익분석 관련 시스템 관리</li> </ul>			
<b>직무수행 요건</b>	<b>지식</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험상품에 대한 이해</li> <li>■ 보험상품의 개발전략에 대한 이해</li> <li>■ 보험상품 트렌드에 대한 이해</li> <li>■ 보험 수리.통계에 대한 이해</li> <li>■ 보험의 손익 구조에 대한 이해</li> <li>■ 확률 통계지식에 대한 이해</li> <li>■ 위험률 보정 및 통계분석에 대한 지식</li> <li>■ 상품관련 규정 및 상품위원회 규정에 대한 이해</li> <li>■ 보험 마케팅 및 보험 영업현장에 대한 이해</li> </ul>			
	<b>기술</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험상품 분석 능력</li> <li>■ 보험료 산출 프로그램 활용능력</li> <li>■ 계산프로그램 활용능력</li> <li>■ 정보수집능력</li> <li>■ 위험률 통계분석 및 활용능력</li> <li>■ 보고서 작성능력</li> <li>■ 브리핑 능력</li> <li>■ 커뮤니케이션 능력</li> <li>■ 관련부서 협상능력</li> </ul>			
	<b>태도</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 분석적 사고</li> <li>■ 치밀함</li> <li>■ 논리적 사고</li> <li>■ 손익마인드</li> <li>■ 고객지향성</li> </ul>			
	<b>관련 자격사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험계리사</li> </ul>			
	<b>직무 숙련기간</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 3년</li> </ul>			
<b>참고 사이트</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a></li> </ul>				

【 직무기술서 : ④, ⑨ 실손보험지급심사(NCS) 】

직무	실손보험 지급심사	능력단위 분류번호	0302030303_14v1	능력단위	메디컬 심사
직무 목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 실손지급심사란 우체국실손의료비보험과 관련하여 보험 청구서류를 바탕으로 보험사고 발생 사실을 확인하고, 약관에 의한 면·부채를 판단하기 위함.</li> </ul>				
직업능력 시험과목	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 문제해결능력, 의사소통능력, 조직이해능력</li> </ul>				
직무책임 및 역할	고객응대	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 심사결과 또는 실손심사와 관련하여 유선고객을 응대할 수 있다.</li> </ul>			
	기타 전화응대	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 타 보험사의 전화문의에 응대할 수 있다.</li> <li>■ 기타 민원과 관련하여 응대할 수 있다.</li> <li>■ 타 부서의 협조사항에 대하여 처리할 수 있다.</li> </ul>			
	비례보상 조회	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 다수 계약여부에 대해 비례보상심사를 할 수 있다.</li> <li>■ 당사 및 타사 비례계약에 대해 조회할 수 있다.</li> </ul>			
	사후부담보 & 해지	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고지의무 위반에 대해 확인할 수 있다.</li> <li>■ 고지의무 위반에 따른 해지 및 부담보를 설정할 수 있다.</li> <li>■ 사후부담보 여부 및 해지 여부에 대해 문의할 수 있다.</li> <li>■ 관련하여 FC에게 안내할 수 있다.</li> <li>■ 병력과 관련하여 해지, 사후부담보 및 조사이첩 등을 할 수 있다.</li> <li>■ 고객에게 안내장을 작성할 수 있다.</li> <li>■ 청구서 등 구비서류 및 등록사항을 확인할 수 있다.</li> </ul>			
	소액 실손심사	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 통원 실손 의료비 심사 및 소액 청구 건에 대해서 심사할 수 있다.</li> </ul>			
	안내장 작성	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 거절 및 반송 처리에 대해 고객 및 지급센터에 안내장을 작성하고 특이사항을 안내할 수 있다.</li> </ul>			
	일반 실손심사	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험금 청구 건에 대해 실손의료비보험을 심사할 수 있다.</li> </ul>			
	조사의뢰	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 조사 기준에 해당되는 청구 건에 대해 조사 의뢰를 할 수 있다.</li> <li>■ 심사자가 담당하여 총괄국에 대해 물량분석 및 지역조정을 할 수 있다.</li> <li>■ 결재 상신 건에 대하여 처리할 수 있다.</li> <li>■ 조사기준을 숙지하고 해당 건에 대해 조사부서에 이첩할 수 있다.</li> <li>■ 고지의무위반 또는 과다진료에 대하여 조사의뢰할 수 있다.</li> </ul>			
	지급심사	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보상제외사항(면책, 본인부담상한제 등)에 대해 계산 및 결재할 수 있다.</li> <li>■ 보험금 산정과 관련한 업무를 할 수 있다.</li> </ul>			
	타사 조회	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 자동차보험, 산재와 관련하여 타사 문의 및 타사 중복조회 요청 시 응대할 수 있다.</li> <li>■ 당사의 실손 담보 보상 내용, 비례보상 처리 기준, 면책 규정에 대해 안내할 수 있다.</li> <li>■ 타사 중복보험에 대해 확인할 수 있다.</li> </ul>			
표준화	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 표준화 안건에 대해 제출하고 실손심사 기준수립 및 표준화에 대해 담당할 수 있다.</li> <li>■ 타사 지급 규정에 대해 조사할 수 있다.</li> <li>■ 표준화가 필요한 안건에 대해 의견 및 타사 현황, 개선 사항을 제시할 수 있다.</li> <li>■ 내부 지침에 대해 기준을 수립할 수 있다.</li> <li>■ 관련하여 자료를 취합하고 보고서를 작성할 수 있다.</li> <li>■ 표준화와 관련하여 민원 전화에 대해 응대할 수 있다.</li> </ul>				

	<b>현장조사 여부 판단</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 접수 서류를 기준으로 조사여부를 판단할 수 있다.</li> </ul>
	<b>환수관리</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 환수대상 건에 대해 자료 취합 및 보관할 수 있다.</li> <li>■ 오지급 및 과지급과 관련하여 환수할 수 있다.</li> <li>■ 과오 심사된 경우 금액 산출하여 해당 지급센터를 통해 환수를 진행할 수 있다.</li> </ul>
<b>직무수행 요건</b>	<b>지식</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 건보 등 유관기관 업무처리시스템의 특징 이해</li> <li>■ 국민건강보험공단, 근로복지공단의 업무처리시스템의 특징 이해</li> <li>■ 보상업무 지침의 이해</li> <li>■ 보험 약관의 이해</li> <li>■ 보험약관 상 면·부책의 이해</li> <li>■ 보험약관상 보장내용의 이해</li> <li>■ 보험약관상 의료의 이해</li> <li>■ 보험인수 업무의 이해</li> <li>■ 보험조사 업무의 이해</li> <li>■ 상품개발 업무의 이해</li> <li>■ 의료 관련 보험금 청구 특징</li> <li>■ 의료 환경·자원의 항목</li> <li>■ 의료심사 결과의 이해</li> <li>■ 의료심사 결과의 작성 방법</li> <li>■ 의료심사 기준의 이해</li> <li>■ 의무기록지의 이해</li> <li>■ 전문 진료과목의 이해</li> <li>■ 진단서(상해, 후유장애, 사망)의 이해</li> <li>■ 진료비 내역의 이해</li> </ul>
	<b>기술</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 검토의견서 작성 기술</li> <li>■ 심사결과 특징 도출 능력</li> <li>■ 약관상 면·부책 판단 능력</li> <li>■ 의료 환경·경향 분석 능력</li> <li>■ 의료관련 보험금 청구 서류 분석 능력</li> <li>■ 의료심사 결과 분석 능력</li> <li>■ 의료심사 기준 개발 능력</li> <li>■ 의료심사 절차 수립 능력</li> <li>■ 의료자문 내용 기술의 능력</li> </ul>
	<b>태도</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 기술 기준 준수</li> <li>■ 면·부책 판단의 공정성 유지</li> <li>■ 분석 지향적 사고</li> <li>■ 심사기준 준수</li> <li>■ 의료심사 결과 특징 도출을 위한 의지</li> <li>■ 의료자문의 쟁점사항 표현 노력</li> </ul>
	<b>관련 자격사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 신체손해사정 보조인</li> <li>■ 신체손해사정사</li> <li>■ 간호사, 의무기록사, 병원행정사</li> <li>■ 개인보험심사역</li> </ul>
	<b>사전 직무경험</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험 사고조사 담당</li> <li>■ 의사·간호사·의무기록사 등 보건관련 분야, 보험사</li> </ul>
	<b>직무 숙련기간</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 3년</li> </ul>
	<b>참고 사이트</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a></li> </ul>

【 직무기술서 : ⑤ 보험사고조사(NCS) 】

직무	보험사고조사	능력단위 분류번호	0302030311_16v2	능력단위	인보험 현장조사
직무 목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 현장조사·심사란 지역의 현장조사가 필요할 때 현장조사 계획수립 및 사고조사와 면·부책을 판단 후 결과를 보고하기 위함.</li> </ul>				
직업능력 시험과목	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 문제해결능력, 의사소통능력, 조직이해능력</li> </ul>				
직무책임 및 역할	고객면담	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사고 조사 건에 대한 보험관계자(계약자, 피보험자, 수익자) 면담을 할 수 있다.</li> <li>■ 사고 조사 진행 사항 및 결과에 대하여 고객과의 면담을 할 수 있다.</li> </ul>			
	비례보상 조회	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 다수 계약여부에 대해 비례보상심사를 할 수 있다.</li> <li>■ 당사 및 타사 비례계약에 대해 조회할 수 있다.</li> </ul>			
	보험금 지급 심사	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 약관 보험금 지급 사유 기준표(보장내용)에 근거하여 지급 심사를 할 수 있다.</li> <li>■ 지급심사와 관련하여 면·부책을 판단할 수 있다.</li> <li>■ 지급센터에 보험금 지급과 관련하여 추가 청구를 요청할 수 있다.</li> <li>■ 보험금 지급을 위한 필요서류를 알고 검토할 수 있다.</li> <li>■ 사후부담보 대상 계약에 대해 처리할 수 있다.</li> </ul>			
	사후부담보 또는 계약해지	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고지의무 위반에 대해 확인할 수 있다.</li> <li>■ 고지의무 위반에 따른 해지 및 부담보를 설정할 수 있다.</li> <li>■ 사후부담보 여부 및 해지 여부에 대해 문의할 수 있다.</li> <li>■ 관련하여 FC에게 안내할 수 있다.</li> <li>■ 고객에게 안내장을 작성할 수 있다.</li> <li>■ 청구서 등 구비서류 및 등록사항을 확인할 수 있다.</li> </ul>			
	보험사고조사 자료 수집	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 의료기관 및 유관기관 서류를 확보할 수 있다.</li> <li>■ 사고 현장 등 확인하고 이를 증명할 서류를 확보할 수 있다.</li> <li>■ 타 부서의 협조사항에 대하여 처리할 수 있다.</li> </ul>			
	의료자문 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 공정한 심사를 위하여 제3의료기관 의적 자문의 진행을 할 수 있다.</li> <li>■ 의료자문 및 의뢰내역을 관리하고 월 단위 시행 내역에 대한 검사조서를 작성할 수 있다.</li> </ul>			
	조사보고서, 안내장 작성	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사고조사 건에 대한 처리 경과 및 심사 의견 등 조사보고서를 작성할 수 있다.</li> <li>■ 조사 진행 중에 수집된 자료에 대한 원본을 분류·보관 할 수 있다.</li> </ul>			
직무수행 요건	지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험계약법의 이해</li> <li>■ 보험계약사항에 대한 이해</li> <li>■ 보험금 청구절차의 이해</li> <li>■ 보험소비자에 대한 이해</li> <li>■ 진단병명에 대한 기본 의학 지식</li> <li>■ 판례·분쟁조정 사례</li> <li>■ 개인정보보호법에 관한 법률적 지식</li> <li>■ 현장조사 기법</li> <li>■ 공문서 작성 방식에 대한 지식</li> </ul>			

	<b>기술</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험약관 및 상품지식 적용능력</li> <li>■ 보험약관을 해석하는 능력</li> <li>■ 손해사정 업무 전반에 대한 이해능력</li> <li>■ 조사결과를 일목요연하게 정리하는 능력</li> <li>■ 조사기법 활용 능력</li> <li>■ 진단서 및 차트 해석 능력</li> <li>■ 판례 및 분쟁조정사례 활용 능력</li> <li>■ 현장조사 계획을 수립하는 능력</li> <li>■ 다수보험계약 확인능력</li> <li>■ 면책공문, 해지공문서 작성 능력</li> <li>■ 보상여부 판단 능력</li> <li>■ 보험계약 유·무효여부 판단 능력</li> <li>■ 보험약관 해석 능력</li> <li>■ 상해·질병의 구분 능력</li> </ul>
	<b>태도</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 조사결과를 일목요연하게 정리하는 태도</li> <li>■ 조사결과를 주요 쟁점에 따라 보고하는 의지</li> <li>■ 기술 기준 준수</li> <li>■ 면·부책 판단의 공정성 유지</li> <li>■ 분석 지향적 사고</li> <li>■ 심사기준 준수</li> <li>■ 의료심사 결과 특징 도출을 위한 의지</li> <li>■ 의료자문의 쟁점사항 표현 노력</li> </ul>
	<b>관련 자격사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 신체손해사정 보조인</li> <li>■ 신체손해사정사</li> <li>■ 간호사, 의무기록사, 병원행정사</li> <li>■ 개인보험심사역 도로교통사고감정사</li> </ul>
	<b>사전 직무경험</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험 사고조사 담당</li> <li>■ 의사·간호사·의무기록사 등 보건관련 분야, 보험사</li> </ul>
	<b>직무 숙련기간</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 3년</li> </ul>
<b>참고 사이트</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a></li> </ul>	

## 【 직무기술서 : ⑥ 시설관리(전기분야) 】

<b>직무</b>	시설관리 (전기분야)	<b>능력단위 분류번호</b>	0202010205_13v1	<b>능력단위</b>	업무용 동산관리
<b>직무 목적</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 시설관리는 조직의 업무 효율성을 극대화하기 위하여 보유 동산자산(전기)에 대한 관리계획, 집행, 평가를 포함한 관리활동을 수행하기 위함</li> </ul>				
<b>직업능력 시험과목</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 필기시험 미시행</li> </ul>				
<b>직무책임 및 역할</b>	<b>전기 노후시설 개선</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 노후시설에 대해 개선계획을 수립할 수 있다.</li> <li>■ 노후시설에 대해 개선계획을 협의할 수 있다.</li> <li>■ 노후시설에 대해 개선계획을 승인할 수 있다.</li> <li>■ 노후시설에 대해 개선을 확정하고 감독할 수 있다.</li> </ul>			
	<b>전기 시설 법정 점검</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전기 시설에 대해 법정 점검을 실시할 수 있다.</li> <li>■ 관계기관에 결과를 제출할 수 있다.</li> </ul>			
	<b>전기 시설 보수</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전기 시설에 대해 보수 점검을 할 수 있다.</li> <li>■ 전기 시설에 대해 보수 할 수 있다.</li> </ul>			
	<b>전기 업무계획 수립</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전기 시설에 대해 예방보전 계획을 수립할 수 있다.</li> </ul>			
	<b>전기 자재 등록</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 자재를 전산으로 입, 출고에 대해 등록할 수 있다.</li> </ul>			
	<b>전기 자재 검수</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 자재 입고 후 검수를 실시할 수 있다.</li> </ul>			
	<b>전기 필요자재 파악</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전기 시설의 유지보수에 소요되는 자재의 규모와 예산을 검토할 수 있다.</li> <li>■ 분기별로 시설유지보수 자재요청서를 작성할 수 있다.</li> </ul>			
<b>직무수행 요건</b>	<b>지식</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 관리 분석</li> <li>■ 관리회계</li> <li>■ 기초통계기법</li> <li>■ 동산관리 규정</li> <li>■ 동산보험규정</li> <li>■ 동산신탁규정</li> <li>■ 만족도 조사방법</li> <li>■ 문제해결기법</li> <li>■ 재물조사기법</li> <li>■ 제 세금관련 규정</li> <li>■ 조사방법론</li> <li>■ 조직 자산관리 규정</li> <li>■ 평가규정</li> </ul>			
	<b>기술</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 기초통계분석능력</li> <li>■ 문서작성기술</li> <li>■ 문서작성능력</li> <li>■ 설문지작성법</li> <li>■ 장부정리능력</li> <li>■ 전산시스템 활용 능력</li> </ul>			

	<b>태도</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 객관성</li> <li>■ 검소한 자세</li> <li>■ 관련부서 협조능력</li> <li>■ 신속성</li> <li>■ 신속한 자세</li> <li>■ 정확성</li> <li>■ 철저한 준비성</li> </ul>
	<b>관련 자격사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전기 관련 자격증</li> </ul>
	<b>사전 직무경험</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전기 관련 업무</li> </ul>
	<b>직무 숙련기간</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2년 이상</li> </ul>
<b>참고 사이트</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a></li> </ul>	

【 직무기술서 : ⑦ ~ ⑧ 시설관리(기계·건축분야) 】

직무	시설관리	능력단위 분류번호	0202010205_13v1	능력단위	업무용 동산관리
직무 목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 시설관리는 조직의 업무 효율성을 극대화하기 위하여 보유 동산자산(소방, 전기, 에너지 등)에 대한 관리계획, 집행, 평가를 포함한 관리활동을 수행하기 위함.</li> </ul>				
직업능력 시험과목	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 필기시험 미시행</li> </ul>				
직무책임 및 역할	소방 시설 법정 점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 소방 법정 점검을 실시할 수 있다.</li> <li>■ 관계기관에 결과를 제출할 수 있다.</li> </ul>			
	소방 시설 보수	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 소방 시설에 대해 보수 및 점검할 수 있다.</li> </ul>			
	소방, 전기 업무계획	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 소방 및 전기 시설물에 대하여 업무 계획을 세울 수 있다.</li> </ul>			
	소방, 전기 시설물 점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 소방 및 전기 시설물에 대하여 법정 점검을 실시할 수 있다.</li> </ul>			
	소방, 전기 시설물 정비	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 소방 및 전기 시설물에 대하여 정기점검 및 예방정비를 할 수 있다.</li> <li>■ 노후시설 개선계획을 수립할 수 있다.</li> </ul>			
	전기 노후시설 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 노후시설에 대해 개선계획을 수립할 수 있다.</li> <li>■ 노후시설에 대해 개선계획을 협의할 수 있다.</li> <li>■ 노후시설에 대해 개선계획을 승인할 수 있다.</li> <li>■ 노후시설에 대해 개선을 확정하고 감독할 수 있다.</li> </ul>			
	전기 시설 법정 점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전기 시설에 대해 법정 점검을 실시할 수 있다.</li> <li>■ 관계기관에 결과를 제출할 수 있다.</li> </ul>			
	전기 시설 보수	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전기 시설에 대해 보수 점검을 할 수 있다.</li> <li>■ 전기 시설에 대해 보수 할 수 있다.</li> </ul>			
	전기 업무계획 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전기 시설에 대해 예방보전 계획을 수립할 수 있다.</li> </ul>			
	전기, 소방 자재 등록	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 자재를 전산으로 입, 출고에 대해 등록할 수 있다.</li> </ul>			
	전기, 소방 자재 검수	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 자재 입고 후 검수를 실시할 수 있다.</li> </ul>			
	전기, 소방 필요자재 파악	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전기, 소방 시설의 유지보수에 소요되는 자재의 규모와 예산을 검토할 수 있다.</li> <li>■ 분기별로 시설유지보수 자재요청서를 작성할 수 있다.</li> </ul>			

직무수행 요건	지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 기본적인 시설물 작동 및 운영관리에 대한 지식</li> <li>■ 시설 도면에 대한 이해</li> <li>■ 시설물 유지관리 및 안전 관련 법령에 대한 이해</li> <li>■ 시설점검, 안전점검에 대한 지식</li> <li>■ 가스, 위생설비 법정관리 및 검사기준에 대한 지식</li> <li>■ 기계 설비 도면에 대한 이해</li> <li>■ 설비 유지 관련 설계도서에 대한 이해</li> </ul>
	기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 기본적인 안전 설비 관리 능력 및 위험 요소 파악 기술</li> <li>■ 대외 업무협약, 자료 분석, 대응논의 등 기술행정 능력</li> <li>■ 기계설비 및 시설물 안전관리 및 이상 유무 판단 능력</li> <li>■ 시설물 운전기술 및 장비가동 능력</li> <li>■ 응급상황 처치 및 비상시 대처능력</li> </ul>
	태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 기본 업무에 대한 책임감 있는 태도</li> <li>■ 도면 및 매뉴얼을 정확하게 이해하려는 태도</li> <li>■ 복합적인 상황에서 신속하게 대응하는 자세</li> <li>■ 세밀한 관찰력</li> <li>■ 안전 관련 법령 및 기준을 철저히 준수하는 태도</li> <li>■ 유지 관리를 위해 체계적이고 정확하게 일정 관리하는 태도</li> <li>■ 정확한 판단력으로 사고 위험요소를 파악하고 대처하려는 자세</li> <li>■ 품질 관리를 위해 적극적으로 사고하는 자세</li> </ul>
	관련 자격사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 소방, 건축, 공조냉동, 고압가스, 위험물 관련 자격증</li> </ul>
	사전 직무경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사무행정, 시설관리</li> </ul>
	직무 숙련기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 약 2년</li> </ul>
	참고 사이트	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a></li> </ul>

**【 직무기술서 : ⑩ 보험료 분해 검증 】**

직무	보험료 분해 검증	능력단위 분류번호	능력단위	보험료 분해 검증
<b>직무 목적</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>우체국보험 상품의 이원분석·손익관리 시스템에서 산출되는 데이터 정합성 검증을 수행</li> </ul>			
<b>직업능력 시험과목</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>필기시험 미시행</li> </ul>			
<b>직무책임 및 역할</b>	<b>보험료 분해 검증</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이원분석·손익관리 시스템에 대한 산출 구조를 이해하고 각 시스템에서 추출된 데이터의 정합성 검증 수행</li> <li>상품·담보별 산출된 위험률과 시스템에서 산출된 위험보험료 정합성 검증 수행</li> </ul>		
<b>직무수행 요건</b>	<b>지식</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>보험업법, 보험계약법에 대한 이해</li> <li>보험 상품/수리에 대한 지식</li> <li>유관부서 업무에 대한 이해</li> </ul>		
	<b>기술</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>스프레드시트 및 VBA 사용 능력</li> <li>보고서 작성 능력</li> <li>정보 수집능력</li> <li>정보 수집 분석 능력</li> <li>전략적 사고능력</li> <li>커뮤니케이션 능력</li> <li>문제해결능력</li> </ul>		
	<b>태도</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>경청적인 마인드</li> <li>적극적인 태도</li> <li>객관적인 태도</li> <li>논리적인 사고</li> <li>분석적 사고</li> <li>폭넓은 시각</li> <li>협력적 태도</li> </ul>		
	<b>관련 자격사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>계리 관련 자격증</li> <li>컴퓨터 활용능력 1급/2급</li> </ul>		
	<b>사전 직무경험</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>상품검증</li> </ul>		
	<b>직무 숙련기간</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>보험료 분해 검증 분야 4년 이상</li> </ul>		
<b>참고 사이트</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a></li> </ul>			

**【 직무기술서 : ㉠ 보험 책임준비금·제지급금검증 】**

<b>직무</b>	보험 책임준비금·제지급금 검증	<b>능력단위 분류번호</b>	0302010201_14v1 0302010206_14v1 0302010303_14v1	<b>능력단위</b>	책임준비금·제지급금 검증
<b>직무 목적</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 우체국보험의 상품정보 생성 및 관리, 보험 계약의 책임준비금 산출금액·제지급금 적정성 검증 등 보험업무 전반적인 산출 데이터 정합성 검증</li> </ul>				
<b>직업능력 시험과목</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 필기시험 미시행</li> </ul>				
<b>직무책임 및 역할</b>	<b>검증</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 우체국보험 시스템에서 산출방법서에 따라 산출된 책임준비금·제지급금 적정성 검증 등 산출 데이터 정합성을 검증할 수 있다.</li> <li>■ 산출방법서에 따라 책임준비금·제지급금을 산출하는 계산방법을 문서화(엑셀 등)로 작성할 수 있다</li> </ul>			
<b>직무수행 요건</b>	<b>지식</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험업법, 보험계약법에 대한 이해</li> <li>■ 보험 상품/수리에 대한 지식</li> <li>■ 유관부서 업무에 대한 이해</li> </ul>			
	<b>기술</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 스프레드시트 및 VBA 사용 능력</li> <li>■ 보고서 작성 능력</li> <li>■ 정보 수집능력</li> <li>■ 정보 수집 분석 능력</li> <li>■ 전략적 사고능력</li> <li>■ 커뮤니케이션 능력</li> <li>■ 문제해결능력</li> </ul>			
	<b>태도</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 경청적인 마인드</li> <li>■ 적극적인 태도</li> <li>■ 객관적인 태도</li> <li>■ 논리적인 사고</li> <li>■ 분석적 사고</li> <li>■ 폭넓은 시각</li> <li>■ 협력적 태도</li> </ul>			
	<b>관련 자격사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 계리 관련 자격증</li> <li>■ 컴퓨터 활용능력 1급/2급</li> </ul>			
	<b>사전 직무경험</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험상품관리, 상품검증</li> </ul>			
	<b>직무 숙련기간</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험 지급금 검증 분야 2년 이상</li> </ul>			
	<b>참고 사이트</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a></li> </ul>			

**【 직무기술서 : ⑫ 예금고객상담(콜센터) 】**

<b>직무</b>	예금고객상담	<b>능력단위 분류번호</b>	0301010409_14v1	<b>능력단 위</b>	고객상담
<b>직무 미션</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 유선상담, 채팅, 인터넷 등의 매체를 통하여 고객이 원하는 양질의 금융서비스를 효과적으로 제공한다.</li> </ul>				
<b>직업능력 시험과목</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 필기시험 미시행</li> </ul>				
<b>직무책임 및 역할</b>	<b>고객상담 기획하기</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고객만족도 향상을 위한 고객 상담체계를 수립할 수 있다.</li> <li>■ 고객만족도 향상을 위한 고객상담 업무를 관리·지원할 수 있다.</li> <li>■ 고객 상담유형에 따라 ARS(Automatic Response System)구조를 설계할 수 있다.</li> </ul>			
	<b>고객상담 인바운드</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 우체국에서 판매하는 예금/펀드 관련 상품 문의에 대해 유형별 특징을 알고 친절하고 정확하게 답변할 수 있다.</li> <li>■ 우체국 예금/펀드업무에 대한 고객문의 시 친절하고 정확하게 답변할 수 있다.</li> <li>■ 고객이 가입한 상품의 업무 관련 문의에 대해 고객 니즈에 따라 수행 가능하도록 친절하고 정확하게 답변할 수 있다.</li> <li>■ 인터넷뱅킹을 통한 예금상품, 펀드 가입 및 관련 업무 문의에 대해 어려움 없이 진행할 수 있도록 친절하고 정확하게 답변할 수 있다.</li> <li>■ 고객의견 및 불편사항을 접수하여 더 나은 서비스가 진행될 수 있도록 피드백 할 수 있다.</li> <li>■ 인터넷 및 이메일 문의 상담을 통해 보다 다양한 통로로 비대면 서비스가 이루어질 수 있도록 할 수 있다.</li> <li>■ 고객 상담채널을 통해 고객에게 필요한 상담서비스를 제공할 수 있다.</li> <li>■ 고객 상담품질향상을 위한 모니터링 및 교육을 실시할 수 있다.</li> <li>■ VOC(Voice Of Customer)분석을 통해, 제도 및 시스템을 보완할 수 있다.</li> </ul>			
	<b>예금/펀드 아웃바운 드 상담</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 예금상품에 대한 아웃바운드 업무를 진행할 수 있다.</li> <li>■ 펀드 가입 고객을 대상으로 해피콜을 통해 펀드판매절차가 적정하게 이루어졌는지 확인할 수 있다.</li> <li>■ 전화상담 예약 아웃바운드 상담을 통해 고객 시간 맞춤형 비대면 서비스가 이루어질 수 있다.</li> <li>■ 각종 이벤트 안내를 통해 우체국 펀드판매 활성화에 기여한다.</li> </ul>			
	<b>직원 헬프데스 크 상담</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 우체국 펀드판매 직원의 상담 바로연결 서비스 채널을 통해 펀드판매 시 궁금한 점에 대해 바로 해결할 수 있다.</li> <li>■ 펀드판매 직원의 우체국에서 판매하는 상품에 대한 문의에 보다 전문적으로 정확하게 답변할 수 있다.</li> <li>■ 펀드판매 직원이 펀드 관리에 필요한 상담관리시스템과 판매관리시스템(웹 단말) 등의 화면에 관한 문의에 정확하게 답변하여 판매직원 역량강화에 도움을 줄 수 있다.</li> <li>■ 펀드판매 서류를 기초로 서류작성 오류 여부, 시장상황 등을 코칭 하여 판매직원의 펀드업무 적응 및 자신감 향상에 도움을 줄 수 있다.</li> </ul>			
	<b>고객 보호 활동하기</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고객 보호관련 지표를 개발하여 고객만족지수를 관리할 수 있다.</li> <li>■ 감독기관의 고객 보호관련 지침을 사내에 전파하고 관리할 수 있다.</li> <li>■ 고객의 주요 불만사례를 분석 및 업무개선활동을 통하여 고객 불만의 재발을 방지할 수 있다.</li> <li>■ 고객보호를 위해 관련 조직을 구성하여 운영할 수 있다.</li> </ul>			

직무수행 요건	지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고객 보호관련 법률 및 규정</li> <li>■ 고객 불만 발생유형 및 대응방안</li> <li>■ 근로기준 관련 법률 및 규정</li> <li>■ 상담시스템</li> <li>■ 상담유형별 대응 방법</li> <li>■ 펀드 유형별 특성 및 펀드 투자 프로세스</li> <li>■ 포트폴리오 분산투자 및 전략이론</li> <li>■ 펀드 관련 용어</li> <li>■ 내부·외부 환경 분석</li> <li>■ 펀드상담시스템 화면별 특징</li> <li>■ 펀드판매시스템 화면별 특징</li> <li>■ 경제·금융시장 이해</li> <li>■ 개인정보보호법</li> <li>■ 내부통제기준</li> <li>■ 예금(펀드) 상품의 구조 및 실무</li> <li>■ 고객에 대한 분석 지식</li> <li>■ 금융경제 지식</li> </ul>
	기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ARS구조 설계 기술</li> <li>■ VOC관리 능력</li> <li>■ 고객 보호관련 지표 개발 기술</li> <li>■ 고객 불만사례유형 판단 능력</li> <li>■ 고객 상담체계 수립 기술</li> <li>■ 위탁업체관리 능력</li> <li>■ 주요상담 이슈 파악 능력</li> <li>■ 콜센터 운영 및 관리 기술</li> </ul>
	태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고객만족 및 소비자 보호를 우선시 하는 자세</li> <li>■ 고객의견을 경청하는 태도</li> <li>■ 상담유형을 파악하기 위한 적극적인 정보수집 자세</li> <li>■ 상담품질 향상을 위한 분석적 사고</li> <li>■ 신속한 업무처리를 위한 직원 간 협력적인 자세</li> <li>■ 업무처리 시, 고객지향적인 자세</li> </ul>
	관련 자격사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 해당사항 없음</li> </ul>
	사전 직무경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 해당사항 없음</li> </ul>
	직무 숙련기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 약 3년</li> </ul>
	참고 사이트	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a></li> </ul>

**【 직무기술서 : ⑬ 보험고객상담(콜센터) 】**

<b>직무</b>	보험고객상담	<b>능력단위 분류번호</b>	0301010409_14v1 0302020304_14v1	<b>능력단위</b>	고객상담
<b>직무 미션</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 유선상담, 채팅, 인터넷 등의 매체를 통하여 고객이 원하는 양질의 금융서비스를 효과적으로 제공한다.</li> </ul>				
<b>직업능력 시험과목</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 필기시험 미시행</li> </ul>				
<b>직무책임 및 역할</b>	<b>고객상담 기획하기</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고객만족도 향상을 위한 고객 상담체계를 수립할 수 있다.</li> <li>■ 고객만족도 향상을 위한 고객상담 업무를 관리·지원할 수 있다.</li> <li>■ 고객 상담유형에 따라 ARS(Automatic Response System)구조를 설계할 수 있다.</li> </ul>			
	<b>고객상담 실행하기</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고객 상담채널을 통해 고객에게 필요한 상담서비스를 제공할 수 있다.</li> <li>■ 고객 상담품질향상을 위한 모니터링 및 교육을 실시할 수 있다.</li> <li>■ VOC(Voice Of Customer)분석을 통해, 제도 및 시스템을 보완할 수 있다.</li> </ul>			
	<b>고객 보호 활동하기</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고객 보호관련 지표를 개발하여 고객만족지수를 관리할 수 있다.</li> <li>■ 감독기관의 고객 보호관련 지침을 사내에 전파하고 관리할 수 있다.</li> <li>■ 고객의 주요 불만사례를 분석 및 업무개선활동을 통하여 고객 불만의 재발을 방지할 수 있다.</li> <li>■ 고객보호를 위해 관련 조직을 구성하여 운영할 수 있다.</li> </ul>			
<b>직무수행 요건</b>	<b>지식</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고객 보호관련 법률 및 규정</li> <li>■ 고객 불만 발생유형 및 대응방안</li> <li>■ 근로기준 관련 법률 및 규정</li> <li>■ 상담시스템</li> <li>■ 상담유형별 대응 방법</li> <li>■ 보험 상품 및 실무</li> </ul>			
	<b>기술</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ARS구조 설계 기술</li> <li>■ VOC관리 능력</li> <li>■ 고객 보호관련 지표 개발 기술</li> <li>■ 고객 불만사례유형 판단 능력</li> <li>■ 고객 상담체계 수립 기술</li> <li>■ 위탁업체관리 능력</li> <li>■ 주요상담 이슈 파악 능력</li> <li>■ 콜센터 운영 및 관리 기술</li> </ul>			
	<b>태도</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고객만족 및 소비자 보호를 우선시 하는 자세</li> <li>■ 고객의견을 경청하는 태도</li> <li>■ 상담유형을 파악하기 위한 적극적인 정보수집 자세</li> <li>■ 상담품질 향상을 위한 분석적 사고</li> <li>■ 신속한 업무처리를 위한 직원 간 협력적인 자세</li> <li>■ 업무처리 시, 고객지향적인 자세</li> </ul>			
	<b>관련 자격사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 해당사항 없음</li> </ul>			
	<b>사전 직무경험</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 해당사항 없음</li> </ul>			
	<b>직무 숙련기간</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 약 3년</li> </ul>			
<b>참고 사이트</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ www.ncs.go.kr</li> </ul>				

**【 직무기술서 : ⑭ ~ ⑮ 미화원 】**

직무	미화원	능력단위 분류번호	1102010101_15v1 1102010102_15v1 1102010103_15v1 1102010105_15v1 1102010106_15v1	능력단위	청소현장현황파악 청소계획수립 청소활동수행 청소품질검증 청소장비운용
직무 목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 청소활동을 통하여 청결하고, 쾌적하며 안전한 사업 공간을 확보하여 건물의 경제적인 가치를 향상시키고 이용 고객에게 위생적인 생활환경을 제공할 수 있다.</li> </ul>				
직업능력 시험과목	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 필기시험 미시행</li> </ul>				
직무책임 및 역할	건축물 환경(미화) 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 건축물 옥내외 환경 관리 및 청소상태 점검</li> <li>■ 주기별 건축물 옥내외 대청소 실시</li> <li>■ 재활용품 분리수거 및 처리</li> <li>■ 청소용품 재고관리</li> <li>■ 미화장비 조작 및 운영</li> </ul>			
직무수행 요건	지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 청소계획수립, 계획에 따른 작업배분, 작업 관련 안전규정 및 위험요소에 대한 지식, 청소품질 검증 및 사후조치, 청소대상물에 대한 지식, 청소범위 요소에 대한 지식, 청소활동 프로세스, 청소활동 과정에 대한 정보, 청소활동 점검요소, 청소품질관리, 청소장비의 특성과 용도 및 성능에 대한 지식, 청소장비 운용방법, 청소장비 사용의 주의점, 청소약품의 특성과 용도 및 성능에 대한 지식</li> </ul>			
	기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 작업일정계획 및 필요자원 마련, 안전대책 수립, 고객요구수준의 이해, 상황대처 능력, 체크리스트 활용능력, 비상상황 대처능력</li> </ul>			
	태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고객 지향적 태도, 준비와 확인의 철저함, 청소작업자간의 친밀함 유지, 성실성, 안전에 집중하는 자세, 문제해결을 위한 적극적 자세, 친절하고 신속한 대응태도, 현장지원 마인드, 기본 안전지식</li> </ul>			
	관련 자격사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 해당사항 없음</li> </ul>			
	사전 직무경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 관공서 및 기업 미화업무 수행경력</li> </ul>			
	직무 숙련기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1년</li> </ul>			
참고 사이트	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a></li> </ul>				

【 직무기술서 : ⑩ ~ ⑲ 청년인턴 】

채용 분야	근무지 (인원)	부서별 주요 수행직무
전략기획실 경영성과팀	본사 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 경영성과(ESG, 국정과제, 대내·외 평가 등) 업무 지원 및 사무업무</li> </ul>
경영지원실 인재경영팀	본사 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 인사, 복무관리, 교육, 보수 및 복리후생 업무 지원 및 사무업무</li> </ul>
경영지원실 정보보호팀	본사 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ IT·정보보안 계획 및 정책 수립, 및 정보보안시스템 운영, 개인정보 보호, 전산지원</li> </ul>
미래금융기획실 금융연구팀	본사 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국내외 금융시장 조사·연구, 우체국금융 연구용역 수행</li> </ul>
보험기획실 신채널사업팀	본사 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험 신채널 및 TCM 운영, 인터넷보험 누리집(홈페이지) 운영 및 관리</li> </ul>
보험기획실 보험전략기획팀	본사 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 국내외 보험시장 동향 분석 및 조사·연구, 보험사업 중장기 계획 수립 및 제도 기획</li> </ul>
금융고객실 보험고객총괄팀	본사 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험 고객센터 운영 행정보조 및 기타 부대업무</li> </ul>
보험소비자보호실 심사기획팀	본사 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험청약, 지급심사 및 사고조사 관련 최신 업계 동향 분석</li> </ul>
보험조사실 중앙조사팀	본사 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험사고조사 제도개선 및 사무업무</li> </ul>
보험조사실 특별조사팀	본사 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험범죄 공동조사 업무(보험사기 적발 등)</li> </ul>
보험조사실 기획조사팀	본사 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험범죄 기획조사 업무(보험사기 적발 등)</li> </ul>
부산지사 부산심사조사팀	부산지사 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 보험사고조사 업무 및 사무업무</li> </ul>
대구지사 대구임대시설팀	대구지사 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 우체국보험 대구회관 임대 행정 보조 및 사무 업무</li> </ul>