

5-2. 고객지원팀

각 지점, 센터, PWM센터

Q1 직무에 대해 소개해 주세요

고객지원팀은 지점(센터) 고객과의 최접점에서, **금융/비금융 서비스를 아우르며 고객의 관점에서 최고의 서비스를 제공하는 직무**입니다. 사회 환경이 급격히 변화하며 업무 권역 간의 경계가 모호해지는 빅블러 Big Blur 현상 속에서 신규 서비스 제공, 업무 프로세스 혁신, 지점 내 영업팀과의 협업을 통해 **고객의 이익을 최우선에 두고, 쉽고 편안한 서비스**로 고객 만족과 감동을 드리고 있어요.

주요 서비스로는?

계좌개설, 출납 관련 업무, 공모주 청약, 담보대출 및 신용거래 업무, 국내/해외 주식 주문 및 권리 통보, 개인연금 및 퇴직연금 업무, 금융상품 관련 업무, 법인 관련 업무, 세무 신고대행 업무, 상속 업무, MTS 사용법 안내, 민원 처리 등 **광범위한 업무 영역에서 대면/비대면 모든 고객에게 서비스를 제공합니다.**



Q2 부서에서는 하루를 어떻게 보내시나요?

전반적인 업무를 하루일과에 압축해서 표현하자면 다음과 같아요.

08:00 전 직원 시황 및 금융상품 공유 및 지점(센터)내 주요 이슈 점검

당일 반대매매 및 담보부족 고객 집중 관리

대면/비대면 고객 응대 및 서비스 제공 & 고객 관리 업무

- 계좌개설, 출납 관련 업무, 대출 및 신용 만기&담보 관리, 국내/해외 주식 주문 및 권리 통보, 개인연금 및 퇴직연금 업무, MTS 사용법 안내 등

내부통제 관련 업무

- 불공정거래 사전경고계좌 조치, 과당매매 계좌 점검, 직원 교육 등 업무 시 수시로 개선사항 파악 및 제안

16:00 장마감 후 담보부족 및 익일 반대매매 고객 집중 관리

17:00 당일 처리 업무 및 시재 마감 후 퇴근

5-2. 고객지원팀

Q3 업무상 필요한 역량은 무엇인가요?

다양한 역량이 필요하지만, 우선순위 2가지만 나열해 볼게요.

가장 먼저, **유연한 상황대처능력**이 필요한 것 같아요. 고객지원팀은 고객과 최접점에 있는 직원으로서 때로는 예상치 못한 상황이나 어려움을 마주할 때가 많습니다. 불확실한 상황에 빠르게 적응하고 문제를 해결하는 데 있어서 유연한 상황대처능력은 창의적인 해결책을 찾아낼 필수 역량이라 할 수 있겠죠?

다음으로 필요한 역량은 **대인 소통능력**입니다. 고객지원팀은 다양한 개성을 가진 고객들과 소통하고 서비스를 제공해야하는 직무이기 때문인데요. 공감과 소통의 대인관계 능력을 갖춘다면 고객의 니즈를 정확히 파악하고 이를 통해 고객들이 원하는 제도나 정책/편의 서비스 등 개선과 혁신이 필요한 영역까지도 파악할 수 있습니다.



Q4 해당 직무의 매력은 무엇이고 언제 보람을 느끼나요?

비대면이 대세인 요즘, 고객과 대면하여 공감하고 소통하며 **인간미가 가미된 서비스를 제공할 수 있다**는 점이 가장 큰 매력이라고 생각해요. 그리고 그 속에서 고객과의 '티키타카'로 **고객이 다시 나를 기억하고 찾아줄 때** 큰 보람을 느낍니다.

이러한 마음은 고객에게 더 나은 서비스를 제공하기 위한 역량 개발의 원동력으로 작용하고, 고객에게는 더 큰 만족과 감동의 선순환으로 이어지리라 생각해요.