

[별첨3] 직무기술서

서울신용보증재단 NCS기반 채용직무 설명자료 : 기간제근로자 - 지원인력

| 직원구분        | 기간제근로자 - 지원인력A - 안내, 보증지원, 창업지원                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |            |           |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|-----------|
| NCS<br>분류체계 | 대분류                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 중분류     | 소분류        | 세분류       |
|             | 02.경영·회계·사무                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 01.기획사무 | 03.마케팅     | 02.고객관리   |
|             | 03.금융·보험                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 01.금융   | 01.금융영업    | 01.창구사무   |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |            | 02.기업영업   |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         | 03.신용분석    | 02.기업신용분석 |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         | 05.금융영업지원  | 02.채권추심   |
|             | 07.사회복지·종교                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 02.상 담  | 01.직업상담서비스 | 03.전직지원   |
| 능력단위        | <p>(고객관리) 10.고객지원과 고객관리 실행</p> <p>(창구사무) 03.제신고처리, 11.부수업무처리</p> <p>(기업신용분석) 01. 기업신용분석 관련 정보수집</p> <p>(기업영업) 03.고객접촉활동·관계형성, 04.기업고객 상담, 05.기업고객니즈파악·분석, 10.기업고객관리</p> <p>(채권추심) 05.채권 회수활동, 06. 채권 보전조치, 08.강제집행</p> <p>(전직지원) 35. 창업상담(창업준비도 점검, 창업종목 선정, 창업계획서·활동 점검 등)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |            |           |
| 직무수행<br>내용  | <p>(고객관리) 고객 요구사항 파악·대응·지원, 고객 개인(신용)정보 수집·조화·입력 등</p> <p>(창구사무) 영업점 방문고객 초기 맞이 및 안내, 전화고객 응대, 서류작성 안내, 신청서류 확인·접수 및 대외문서 수발신, 고객의 니즈를 정확히 파악하여 담당자에게 전달, 영업점 객장 청결 유지, 브로셔 및 포스터 등 디스플레이 관리 등</p> <p>(기업신용분석) 신용조사 및 현장조사 지원</p> <p>1) 현장조사 시 : 방문 전 신청서류 출력·준비·확인, 사업장 방문하여 보완서류 접수·확인, 사업장 가동상태, 상담내용·신청서류와 실제 사업내용 일치 여부 확인, 영업현황 분석 등 조사대상의 신용도와 신용거래능력 판단, 신용보증약정서 등 중요서류 접수, 보증지원 조건 및 향후 절차 등 안내</p> <p>2) 현장조사 후 : 현장조사 결과보고서 작성, 신청서류·중요채권서류·직접조사 시 발견한 특이 사항을 심사자에게 전달</p> <p>(기업영업) 소액보증 신청기업의 보증대상기업 여부, 신청금액 적정 여부 등 보증상담, 보증제도 및 자금지원, 자영업종합지원 관련 기본 안내, 금융기관 업무협조 등</p> <p>(사후관리) 보증해지, 조기경보·사고발생 채권철의 이관 등 보증취급 관련 발생하는 부수 업무 수행 및 사고관리, 대위변제, 채권회수, 채무조정, 채권상각·소각 및 매각, 시효관리 등 부실기업에 대한 사후관리업무 수행</p> <p>(창업지원) 소상공인종합지원사업(창업지원 등) 사업 수행 업무 지원 : 창업보증 상담업무 지원, 멘토링 예비진단 및 창업컨설팅 사후관리 등 업무지원, 안내 및 문의응대, 지원사업 서류 확인 및 자료 보완, 사업 홍보, 기타 자료 작성과 관리 등</p> |         |            |           |
| 필요지식        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인정보보호법, 본인확인방법, 고객응대매뉴얼에 대한 지식</li> <li>- 서비스 예절, 전화응대 예절, 비즈니스 매너에 대한 지식</li> <li>- 기업 신용분석을 위한 관련 기본 금융지식</li> <li>- 불법 브로커 개입관련 주의사항 및 유형별 금융신고사례 숙지</li> <li>- 채권의 공정한 추심에 관한 법률, 채무자 회생 및 파산에 관한 법률, 우선변제채권 관련 법률</li> <li>- 소상공인종합지원사업 대내외 환경분석을 위한 기본 금융지식 및 비재무적인요인 관련 지식</li> <li>- 보고자료 작성, 자료 관리에 대한 기본 지식</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |            |           |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 필요기술        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공감적 경청 능력, 고객요청사항 파악능력</li> <li>- 다양한 요구에 대응하기 위한 고객응대 기술</li> <li>- 기업 신용조사를 위한 고객응대 및 상담기술</li> <li>- 외부 고객, 내부 직원 등 이해관계자와의 의사소통 능력 및 대인관계기술, 협업 능력</li> <li>- PC등 사무기기 사용 및 처리능력</li> <li>- 제출서류 확인능력</li> <li>- 소상공인종합지원사업(창업지원) 수행 역량</li> <li>- 사무자동화 프로그램(한글, 엑셀 등) 능숙한 활용, 문서기안 및 편집 등</li> </ul>                                                                                                                                             |
| 직무수행<br>태도  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객을 정중하게 대하려는 태도, 요구사항에 대한 친절한 응대 자세</li> <li>- 고객에 대한 세심한 배려와 관심, 공감하려는 자세</li> <li>- 필요 정보에 대해 적극적으로 수집하려는 자세</li> <li>- 문제 상황을 적극적으로 해결하고자 하는 주인의식</li> <li>- 고객의 변경 요청사항을 정확하고 친절하게 처리하려는 태도</li> <li>- 필요서류 미비나 대리인 취급 불가 등 거절사유 발생 시 정중하게 거절하는 태도</li> <li>- 내·외부 관계자와 업무수행을 위한 협업 능력 및 지원적인 자세</li> <li>- 자료 수집, 분석 및 문제 해결을 위한 전략적이며 적극적인 자세</li> <li>- 원칙 준수, 업무기한 준수 및 투명하고 공정한 업무수행</li> <li>- 합리적 의견에 대한 개방적인 의사소통과 협업을 지향하는 모습</li> </ul> |
| 필요자격        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 만 60세 이상 고령자</li> <li>- 금융·비금융 업무지원이 가능한 자로서 다음 요건을 충족하는 자 <div style="border: 1px dotted black; padding: 2px; margin: 5px 0;">은행 또는 상호금융기관 또는 보증기관 또는 공공분야에서의 근무경력을 보유한 자</div> </li> <li>- 「장애인복지법」 및 「장애인고용촉진 및 직업재활법」에 따른 장애인(장애인 채용의 경우)</li> </ul>                                                                                                                                                                                               |
| 직업<br>기초능력  | 의사소통능력, 대인관계능력, 정보능력, 조직이해능력, 직업윤리                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| NCS<br>관련참고 | <a href="http://www.ncs.go.kr">http://www.ncs.go.kr</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

# 서울신용보증재단 NCS기반 채용 직무 설명자료 : 기간제근로자 - 전문인력

| 직원구분        | 기간제근로자 - 전문인력A - 경영지도                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          |            |           |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|-----------|
| NCS<br>분류체계 | 대분류                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 중분류      | 소분류        | 세분류       |
|             | 01.사업관리                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 01.사업관리  | 01.프로젝트관리  | 02.프로젝트관리 |
|             | 02.경영·회계·사무                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 01.기획사무  | 03.마케팅     | 02.고객관리   |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 02.총무·인사 | 03.일반사무    | 02.사무행정   |
|             | 03.금융·보험                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 01.금 융   | 01.금융영업    | 02.기업영업   |
|             | 07.사회복지·종교                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 01.사회복지  | 01.사회복지정책  | 03.공공복지   |
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 02.상 담   | 01.직업상담서비스 | 01.직업상담   |
| 능력단위        | <b>(프로젝트관리)</b> 02.프로젝트 통합관리, 03.프로젝트 이해관계자관리, 06.프로젝트 일정관리<br><b>(고객관리)</b> 10.고객지원과 고객관리 실행<br><b>(사무행정)</b> 01.문서작성, 02.문서관리, 03.자료관리, 09.사무자동화 프로그램 활용<br><b>(기업영업)</b> 03.고객접촉활동·관계형성, 05.기업고객니즈파악·분석, 10.기업고객관리<br><b>(공공복지)</b> 04.자원발굴 민관협력, 05.대상자 발굴조사, 09.공공사례관리<br><b>(직업상담)</b> 16.창업준비상담, 17.창업실행지원                                            |          |            |           |
| 직무수행<br>내용  | <b>(프로젝트관리)</b> 소상공인종합지원사업(신용보증, 경영지원 등) 운영 및 관리, 외부 기관 협업 및 관리<br><b>(고객관리)</b> 고객의 요구사항을 파악, 대응, 지원업무 수행, 고객정보 수집 입력 등<br><b>(사무행정)</b> 사무자동화 프로그램을 활용한 보고자료 작성, 자료관리 등<br><b>(기업영업)</b> 소상공인종합지원사업(신용보증, 경영지원 등) 기본 안내 및 응대, 홍보, 권유 등<br><b>(공공복지)</b> 지역내 인적·물적자원 발굴 및 연계 활용, 사업기록 및 사후서비스 관리<br><b>(직업상담)</b> 창업 후 1년 이내 업체 창업컨설팅, 경영애로 겪는 소상공인 대상 예비진단 |          |            |           |
| 필요지식        | - 소상공인종합지원사업 대내외 환경분석을 위한 기본 금융지식 및 비재무적인요인 관련 지식<br>- 고객응대매뉴얼에 대한 지식, 비즈니스 매너에 대한 지식<br>- 사업추진 결과에 대한 자료 분석 및 보고자료 작성에 대한 기본 지식<br>- 지역내 자원습득 및 활용 방법에 대한 지식                                                                                                                                                                                                |          |            |           |
| 필요기술        | - 소상공인종합지원사업 수행을 위한 내·외부 환경분석, 사업화 기획 및 추진 역량<br>- 상인, 주민, 기관 등 다양한 이해관계자와의 의사소통 능력 및 대인관계 기술<br>- 공감적 경청 능력, 고객요청사항 파악능력<br>- 사무자동화 프로그램(한글, 엑셀 등) 능숙한 활용, 문서기안 및 편집 등                                                                                                                                                                                      |          |            |           |
| 직무수행<br>태도  | - 자료 수집, 분석 및 문제 해결을 위한 전략적이며 적극적인 자세<br>- 고객을 정중하게 대하려는 태도, 요구사항에 대한 친절한 응대<br>- 원칙 준수, 업무기한 준수 및 투명하고 공정한 업무수행<br>- 합리적 의견에 대한 개방적인 의사소통과 협업을 지향하는 모습                                                                                                                                                                                                      |          |            |           |
| 필요자격        | - 만 60세 이상 고령자<br>- 소기업·소상공인 컨설팅 가능한 자로서 다음 중 하나 이상 충족하는 자<br>1. 서류접수 마감일 현재 유효한 경영지도사 또는 기술지도사 등록증 소지자<br>2. 서류접수 마감일 현재 유효한 공인회계사, 세무사, 공인노무사, 가맹거래사, 유통관리사(1급) 자격증 중 1개 이상 소지자                                                                                                                                                                            |          |            |           |
| 직업<br>기초능력  | 의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 조직이해능력, 자원관리능력                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |            |           |
| NCS<br>관련참고 | <a href="http://www.ncs.go.kr">http://www.ncs.go.kr</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          |            |           |