

서민금융진흥원 직무 설명자료

업무지원직
[사무지원 · 센터 상담지원]

■ NCS 분류체계

대분류	02. 경영·회계·사무		03. 금융·보험	
중분류	02.총무인사		01. 금융	
소분류	01. 총무	03.일반사무	01. 금융영업	05. 금융영업지원
세분류	01. 총무	02. 사무 행정	고객상담 (자체개발)	채권관리지원 (자체개발)

■ 주요사업

- 서민금융 지원 금융상품 기획·관리 총괄
 - 서민금융 지원 상품기획, 서민금융 대출 및 신용보증 관련 조사 연구
 - 서민금융 관련 신용정보 이용, 시장동향 수집 및 분석에 관한 사항
 - 대출 및 보증업무 관련 규정 및 기준의 제·개정에 관한 사항
- 미소금융 사업 수행기관 관리·감독 및 평가
 - 미소금융 대출 사업 수행기관 대출 및 회수에 관한 사항
 - 사업수행기관에 대한 운영지원에 관한 사항(회계, 결산, 평가)
- 신용보증계정 재원 출연 및 운용에 관한 사항(금융기관 햇살론 보증)
 - 서민에 대한 신용보증서 발급, 심사 등 운영에 관한 사항
- 서민의 자활·재기 지원업무 총괄 기획
 - 서민지원을 위한 국내외 법령 조사 연구, 정부 지자체와의 고용복지 연계
 - 서민금융이용자에 대한 컨설팅 및 서민지원제도와 연계한 맞춤형 자활지원 개발·관리
- 서민금융 교육 및 취업 지원
 - 서민금융에 관한 교육, 정보제공, 교육 프로그램 개발, 관련 자격제도 개발 등
 - 서민의 취업상담 및 구직신청 접수, 알선에 관한 사항
- 서민금융지원 네트워크 관리·운영·지원
 - 서민금융통합지원센터 및 콜센터 관리
 - 종합상담업무 기획 및 관리
 - 노후행복설계센터 관리 및 운영, 사업수행기관 검사에 관한 사항

■ 능력단위

- (총무) 02. 행사지원관리, 03. 비품관리, 07. 업무지원, 08. 총무 문서관리
- (사무행정) 02. 문서관리, 03. 자료관리, 04. 회의 운영·지원, 05. 사무행정 업무관리
- (고객상담) 고객상담
- (채권관리지원) 채무자 재산조사, 채무자 부실징후 파악, 채권회수활동, 채무자 신용조사

■ 직무수행내용

- (업무지원 및 총무문서관리) 우편물 수발신, 인쇄물 관리
- (행사지원 및 비품관리) 행사 운영지원 및 비품구매, 유지
- (사무행정 업무관리) 회의 준비 및 운영보조, 사무기기운용 및 사무물품 관리
- (고객상담 및 안내) 센터 내방 고객의 필요사항 파악 및 상담서비스 제공
- (채권관리지원) 사업수행기관(전통시장, 민간사업수행기관 등) 운영 지원, 월말 실적보고서 관리, 개인회생 채권 문서 접수 및 전산문서화, 채무잔액 확인서 발급, 대위변제금 지급, 보증보험료 환급, 금융기관 보증료 정산 실적 및 통계관리

■ 직무 필요 지식 / 기술

지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ (총무) 행사 운영, 사후관리, 비품 구매 실무, 비품관리 규정, 회계규정, 출장관리규정, 협상 방법, 증명서 종류 및 발급절차, 문서 분류방법, 프로세스, 우편의 종류, 인쇄물 제작 ○ (사무행정) 부서(팀)의 업무분장 내용, 문서기안 절차 및 양식, 문서관리 규정, 문서 처리 규정, 문서대장 관리, 기본회계지식, 회계규정, 경비처리 지침, 회의 종류, 운영방법, 안내방법, 회의 진행에 필요한 자료 종류, 회의 운영규정 및 방법, 업무분장내용, 사무기기운용 매뉴얼, 비품 및 소모품 종류 및 용도, 자료의 특성 ○ (고객상담) 고객불만 발생유형 및 대응방안, 고객 보호관련 법률 및 규정, 상담시스템, 상담 유형별 대응 방법, 상담유형별 대응 ○ (채권관리지원) 채권 종류, 내용증명, 채무불이행자 제도 및 채무상환계획서, 채권회수실적 보고서
기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ (총무) 문제해결능력, 통계분석 기술, 물가정보검색, 시장조사 분석, 전산시스템 활용, 장부정리 능력, 문제해결능력, 개정사유 파악능력, 문서분류 기술, 문서작성 기술, 우편물 분류 기술, 정보 검색 능력, 분석력, 문제해결능력 ○ (사무행정) 의사표현 능력, 정보검색 능력, 컴퓨터 활용능력, 문서분류능력, 문서대장기록능력, 회계시스템 사용능력, 수리능력, 의사소통능력, 회의운영 계획능력, 회의 안내능력, 회의내용 이해능력, 회의 근거자료 확보능력 및 보고능력, 사무기기 사용기술, 업무파악능력, 업무전달 능력, 사무기기 활용능력, 사무물품 재물조사 및 구매기안 능력, 자료 수집 저장 능력 ○ (고객상담) 고객 불만사례유형 판단 능력, 주요상담 이슈 파악 능력, 고객 상담체계수립 기술 ○ (채권관리지원) 컴퓨터 활용 능력, 인터넷 활용 기술, 신용정보조사보고서 분석 및 해석, 채권 회수실적 파악능력

■ 직무 필요 태도

태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ (총무) 치밀하고 꼼꼼한 자세, 종합적으로 사고하는 자세, 타부서와 협업자세, 분석적 태도, 관찰적 자세, 정확성, 예측력, 공평한 원칙준수, 신속한 업무처리, 내부고객에 대한 서비스태도, 업무의 효율성을 추구하려는 의지, 서비스 정신, 개선의지, 원칙을 준수하는 공정한 태도, 형평성 조율, 제도 실행의 공정성 ○ (사무행정) 경청하는 태도, 일정계획 준수, 성실성, 주의깊은 관찰력, 업무규정 준수, 업무협조 노력, 회계규정 준수, 정확한 업무처리 태도, 회의 목적을 파악하려는 자세, 회의 참석자의 요청에 적극적으로 수용하려는 자세, 업무협조 노력, 구성원 지원의지, 문제해결 의지, 꼼꼼한 관리태도, 자료의 중요성 인식 ○ (고객상담) 신속한 업무처리를 위한 직원 간 협력적인 자세, 고객의견을 경청하는 태도, 상담 품질 향상을 위한 분석적 사고, 상담유형을 파악하기 위한 적극적인 정보수집 자세 ○ (채권관리지원) 논리적 사고, 결단력, 윤리의식, 협상력, 성실함, 꼼꼼한 업무처리 태도, 인내심, 적극성
----	--

■ 직업기초능력

- 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 정보능력, 조직이해능력, 직업윤리

■ 참고사이트

- www.ncs.go.kr 홈페이지 → NCS·학습모듈 검색

※ 제시된 NCS 분류체계인 “고객상담 업무” 명칭은 기관에 맞게 신규개발 하였으나 대부분의 지식, 기술, 태도는 [대]03. 금융보험 → [중]01. 금융 → [소]01. 금융영업 → [세]03. 카드영업 분류체계에서 차용함

※ 제시된 NCS 분류체계인 “채권관리지원 업무” 명칭은 기관에 맞게 신규개발 하였으나 대부분의 지식, 기술, 태도는 [대]03. 금융보험 → [중]01. 금융 → [소]05. 금융영업지원 → [세]02. 채권추심 분류체계에서 차용함