



전직서비스 의무화 시행에 따른

기업의 인식 및

정부지원 수요에 대한 분석

01 설문조사 실시 배경

[전직(재취업)지원서비스 의무화 시행]

2019년 4월 고령자고용법 개정에 따라, 금년 5월부터 고용보험 피보험자수 1,000명 이상 사업장 대상, 1년 이상 재직한 50세 이상의 근로자가 비 자발적 사유로 이직할 시, 진로 설계, 취업알선, 재취업 또는 창업교육 등을 의무적으로 제공 하도록 하는 전직(재취업) 지원 서비스 의무화 시행이 확정되었다.

[전직지원 의무화 관련 기업 의견 수렴 실시]

전직지원서비스 의무화 시행과 관련해, 글로벌 인사 전문 컨설팅 기업 (전직지원서비스 지원) 퍼솔켈리 컨설팅*은 고용노동부 전직(재취업)지원제도의 현실화 및 제도수립 TFT의 요청에 따라 실제 기업 측면의 의견 수렴을 위한 설문조사를 실시하였다.

설문의 주요 내용은 현재 우리 기업들의 전직지원서비스에 대한 전반적인 인식부터 <전직 (재취업)지원서비스 의무화>에 대해 어떻게 인식하고 준비하고 있는지, 그리고 실제 전직(재취업) 지원 서비스 도입과 운영에 대해 정부 지원이 필요한 부분 또는 기대사항, 염려되는 측면에 대한 것으로, 조사 결과에 대해서는 현황에 대한 분석 뿐 아니라 정책 방향과 제도 제안을 포함하여 종합적으로 분석하였다.

퍼솔켈리 컨설팅(PERSOLKELLY Consulting)은 캘리서비스코리아의 컨설팅 부문 사업 브랜드명이며, 미국 캘리서비스와 일본 퍼솔그룹의 조인트 벤처로, 아태 지역 최대의 글로벌 인사 컨설팅 서비스 기업임

02 전직지원서비스의 이해

[전직지원서비스]

변화를 겪고 있는 “조직” 과 변화로부터 영향을 받는 “개인” 이 신속하고 올바른 방향으로의 변화 추진을 지원 새로운 상황에 대한 효과적 적응을 돕기 위한 전략수립과 계획, 실행에 대한 종합적 지원

기업 측면

변화와 경쟁력 제고와의 연계

- 면밀한 구조조정 계획을 통한 Rightsizing 가능
- 퇴직 종업원의 다음 진로를 배려하는 회사의 의지 표출을 통해 잔류 종업원의 불안 감소 및 조직 충성도 저하 방지
- Change Management를 통한 생산성 저하 방지

변화 이후의 기업 이미지 관리

- 선진적 퇴직관리(Outplacement)를 통해 기업의 사회적 책임에 대한 Global Standard 어필 (Fortune 100 기업의 83% 이상, Outplacement Service 활용)
- 퇴직 종업원을 위한 진로전환(Career Transition) 컨설팅 제공을 통해, 종업원을 중시하며 사회적 차원의 실직 예방과 해결에 기여하는 대외 이미지 제고

퇴직자 사후 관리

- 퇴사 과정의 원만한 커뮤니케이션과 개인별 지원을 통한 갈등 최소화
- 회사에 대한 불만 및 배신감을 감소하며 퇴직 후에도 해당 직원과의 선의의 동반 관계 유지 가능
- 퇴직자의 진로전환 현황에 대한 지속적 모니터링 가능

개인 측면

성공적 진로 전환

- 개인의 상황에 맞는 변화관리 및 진로전환을 돕는 맞춤 컨설팅을 통해 퇴직 과정의 어려움을 빠르게 해소 및 해결하며, 심리적 안정 회복 및 진로전환 생산성을 제고
- 전문적인 구직기술 강화 컨설팅(구직 경쟁력 제고)과 맞춤 알선을 통한 조기 전직 성공 유도
- 각 개인별 특성과 채용시장 특성에 맞는 커리어 로드맵 설계, 장기적 경력관리에 대한 맞춤 정보와 효율적 준비 지원
- 4차 혁명 등 미래사회 고용 수요 맞춤, 새로운 직업훈련/자격 취득을 통한 경력 재설계 지원

03 설문조사 실시 및 분석결과

캘리서비스 고객사 및
주요 업종 별 기업 대상

구글기능 활용 및
온라인 설문조사

2020. 03. 18
- 2020. 04. 01

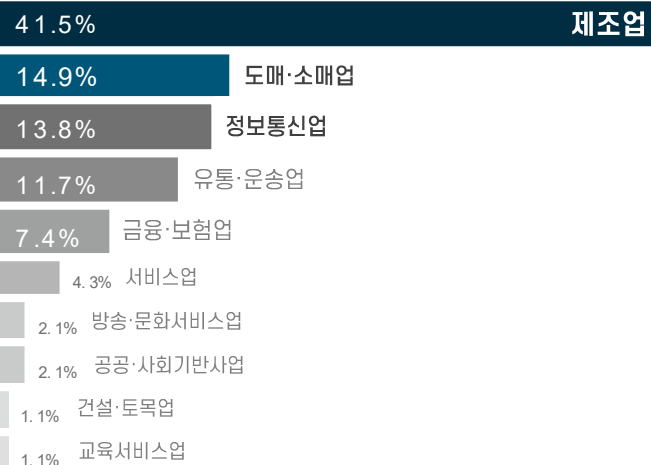
[설문조사 주요 결과]

본 설문조사의 경우, 캘리서비스 전문 컨설턴트들이 직접 개별 메일과 유선전화로 설문 의 취지와 무기명 응답결과 활용에 대한 안내와 응답을 독려하여 실시된 것으로 일반적인 설문조사에 비해 기업 입장의 다양한 의견 수렴이 포함되었음

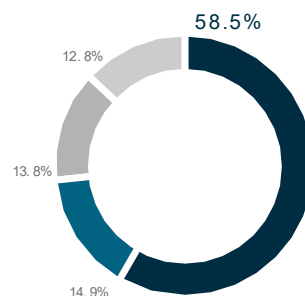
| 회사 재직자 규모



| 업종



1. 귀사는 전직서비스를 현재 운영하고 있습니까?



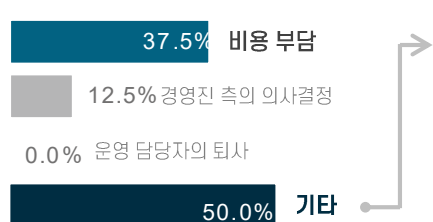
현재 운영하지 않고 있으며 과거에도 운영한 경험이 없다. 58.5%

현재 운영하지 않고 있으나, 과거에 운영한 경험이 있다. (1-1번으로) 14.9%

서비스에 대해 잘 모른다 13.8%

현재 운영하고 있다 12.8%

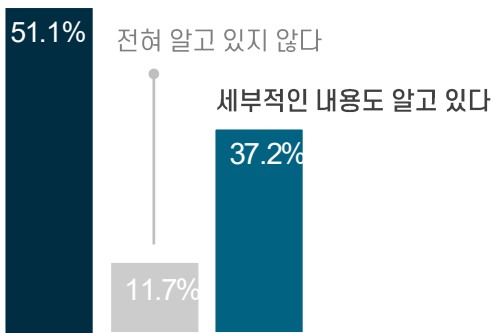
1-1. 과거에 전직서비스를 운영하였으나 현재 운영하지 않는 이유는 무엇인가요? (복수 응답 가능)



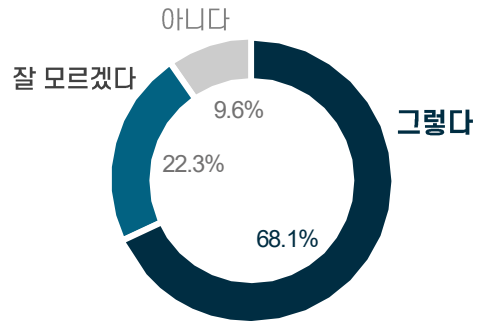
- 공식적으로 제도화 되어 있지 않음.
회사 설립 후 만50세 이상 중 정년을 제외하고 비자발적 퇴사자가 없으며, 정년 퇴직시에는
1) 당사 촉탁위탁 우선제안
2) (가능할 경우) 유사업종 타사 제안을 하고 있음.
단 케이스 별로 다르며 정식 제도화 되어 있었던 것은 아님
- 필요에 따른 한시적 운영(4)
- 리스트럭처링시 one off로 제한적이었음(2)
- 전직지원 대상 (ERP)가 없어서(1)

3. 귀사는 전직서비스 의무화에 대해 알고 계십니까?

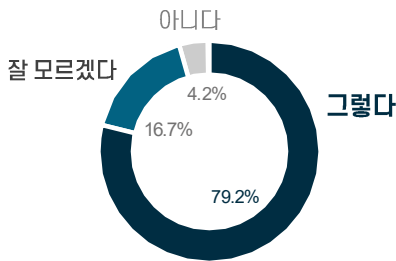
세부적인 내용은 모른다



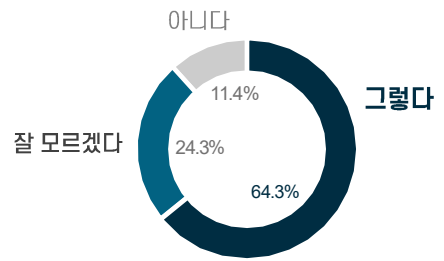
3. 귀사는 전직서비스 운영이 되는 현재 또는 앞으로 필요하다고 생각하십니까?



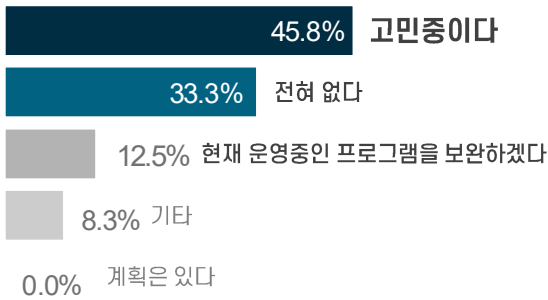
A. 회사 재직 근로자 수 '1000명 이상' 응답자 대상



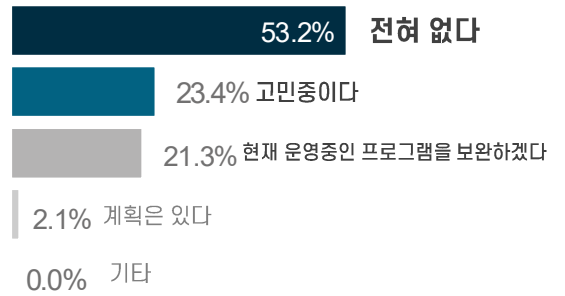
B. 회사 재직 근로자 수 '1명 ~ 999명' 응답자 대상



A. 회사 재직 근로자 수 '1000명 이상' 응답자 대상

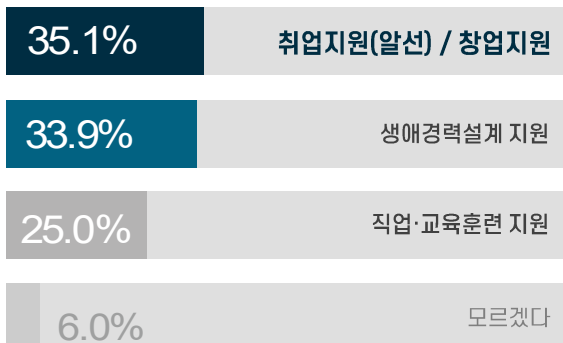


B. 회사 재직 근로자 수 '1명 ~ 999명' 응답자 대상

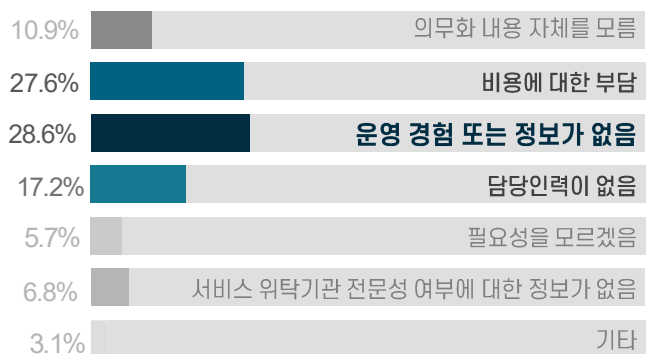


- 반드시 필요한 경우에 운영할 계획임
- 잘 모름

4-2. 전직서비스 의무화에 대비한다면(하게 된다면), 우선적으로 고려하시는 서비스는? (복수응답 가능)



5. 전직서비스 의무화의 준비 및 실행에 어려운 점 (어려울 것으로 예상되는 점)은 무엇입니까? (복수응답 가능)

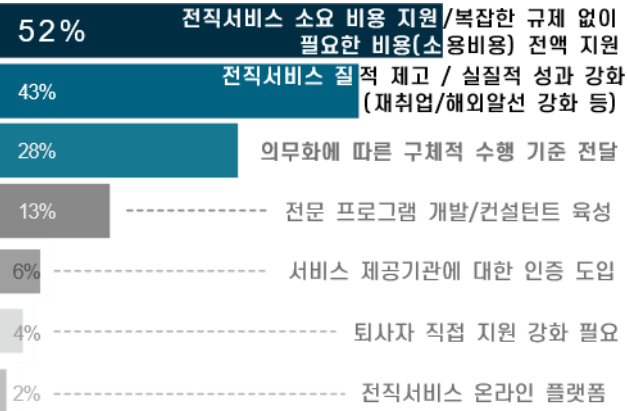


1. 전직 서비스에 대한 전반적인 인식이 낮고, 이 때문에 실효성이 낮다는 인식(혹은 사실)을 벗어나기 어려울 것으로 예상
2. 직원들의 참여도가 높지 않아 실효성에 대한 의문, 이를 보완하기 위해 제도적 뒷받침이 되어야 한다 봄
3. 실효성이 있는지에 대한 의문(3)
4. 이미 운영하고 있음

6. 전직서비스 도입에 있어, 기업 측면에서 **정부 지원이 가장 필요하거나, 기대하는 부분은 무엇입니까?**

A. 회사 재직 근로자 수 '1000명 이상' 응답자 대상

B. 회사 재직 근로자 수 '1명 ~ 999명' 응답자 대상



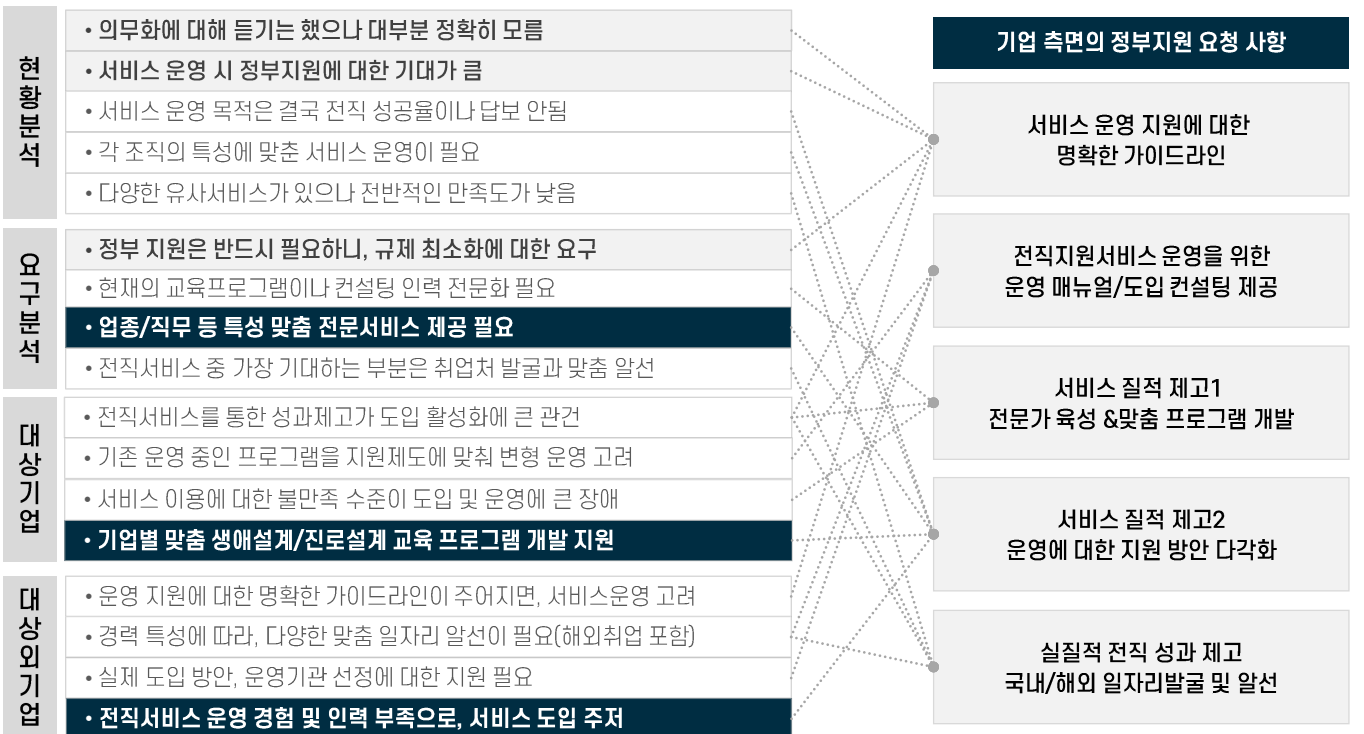
> 서비스의 질적 제고 & 운영 비용 지원

> 운영 & 비용 도입지원

- ✓ 서비스 운영 비용 지원 또는 경감 방안
- ✓ 서비스 전문성 제고 (전문 프로그램 개발 및 인력 육성)
- ✓ 전직서비스 질적 제고 & 다각적 성과 제고 (생산직, 해외취업 등 다양한 맞춤 지원)

- ✓ 서비스 운영 비용 지원 또는 경감 방안 (1000인 이상 기업보다 요구 ↑)
- ✓ 서비스 도입부터 지원 (도입 컨설팅, 운영 매뉴얼, 우수 전문기관정보 등)
- ✓ 온라인 등 다양한 지원서비스 통한 전직서비스 성과 제고 (서비스 운영 경험 및 담당 인력 부족, 도입 과정 부담 ↓)

04 종합 분석



[1,000인 기준, 기업별 정부지원 요청 사항 도출]

현재 대상 기업 (종업원 1,000명 이상)

전직지원서비스 도입 및 운영에 물적 지원 뿐 아니라 서비스 전문화 및 알선성과 제고 기대

- 직간접적 서비스 경험 보유율이 높으며, 비용 이상으로 서비스 질에 대한 불만족이 도입의 방해요소
- 기업 지원 후 규제 강화에 대한 우려가 더 큼
- 실질적인 전직 성공율이 활성화에 더욱 큰 영향

향후 확대 대상 기업 (종업원 1,000명 미만)

전직지원서비스 도입 및 운영의 물적 지원이 최우선이며 도입과 운영에 대한 지원도 요구

- 전반적으로 서비스 도입에 운영비용에 대한 부담이 크고, 비용 지원에 대한 기대 또한 높음
- 전반적으로 전직지원서비스의 필요성은 동의하나, 전문서비스 운영 기관 정보 등 안정적 도입에 대한 우려가 큼
- 전직서비스 의무화 및 지원에 대한 기대는 높고 비용 외 효과적인 서비스 도입에 대한 지원에 큰 기대

[서비스 전문화를 위한 다각적 지원]

[서비스 도입 과정까지 지원 강화]

- ☑ 서비스 전문화 (단순 전직 뿐 아니라 경력전환 포함) 및 전직 성과 제고 필요
- ☑ 서비스 운영 비용 뿐 아니라 체계적 도입 및 운영에 대한 지원 필요 (전직서비스 운영 기업용 매뉴얼, 도입 컨설팅 등)
- ☑ 정부 규제가 강화되는 것에 대한 우려, 명확한 가이드라인 제시 필요
- ☑ 퇴직자에 대한 직접 지원 강화를 포함한, 다각적 서비스 운영 모델 개발 및 지원 필요

[핵심 과제 도출]

설문결과와 분석과 더불어 기업 측면에서는 **갈수록 어려워지는 경영환경과 최근 코로나19 사태 등으로 인해 조직 최소화 등의 구조조정을 더 미룰 수 없는 것으로 인식**하고 있다.

특히 금년 이후 대규모 퇴사 예상 부문은 제조업(공장 현장직 중심), 금융/서비스업(서비스운영직 중심), 50대 이상의 경우 대기업 및 외투기업의 생산인력 중심 인력조정(공장 폐쇄 등) 다수 예상되는 만큼 전직 지원서비스의 의무화는 큰 의의를 가진다.

그러한 측면에서 기업들은 전직지원서비스의 활성화와 함께 전문화를 위해 아래와 같은 요건의 과제들을 해결해 가는 것이 선제 또는 동시 지원되는 것을 기대하는 것으로 나타났다.

베이비부머 세대 고학력 퇴직자/생산직 50대 중심 “전직서비스 활성화 및 전문화”

[사회적 안전망 확대 및 신중년 인적자원의 고용시장 활용도 제고]



전직서비스 도입 지원



전직 서비스 전문화



대상자 맞춤 지원 다각화
(생산직, 해외취업 등)



분야별 맞춤 전문인력 육성

전직서비스 도입 활성화 < 고용 선순환 시스템 확보

전직서비스 내실화 < 실질적 전직 성과 제고

맞춤직업훈련/경력전환 연계 < 신중년 노동력 활성화

05 전직지원서비스 도입 활성화를 위한 제언

2001년 이후 국내에 도입된 전직지원서비스는 기대에 비해 **발전적 성장을 하지 못하고 있는 상황**이며, 금번 설문 결과의 분석으로도 특히 서비스 운영 경험을 보유한 기업들 중 낮은 서비스 만족도로 서비스 성과에 대한 **부정적 인식을 갖고 있는 경우도 있는 것으로 파악**되었다.

이는 서비스 기관 중 실제 전문서비스 제공이 가능하며 각 기업별 요구와 특성에 맞춰 다각적인 서비스 운영이 가능한 기업이 많지 않고, 그러한 측면에서 실질적인 업계/직무에 대한 정확한 이해를 바탕으로 적극적으로 매칭 성과를 제고할 수 있는 서비스 운영기관 정보를 필요로 하는 수요가 높았다.

[고용노동부 제안 사항]

1) 의무화에 따른 기업 지원 방향성

- 기업 전직지원서비스 의무화에 대한 정부의 서비스 기준 체계화
예) 서비스 기간, 서비스 제공 시간, 내용 등
- 전직지원서비스 기업용 매뉴얼 제작 및 배포, 홍보, 인식 필요
 - 기업 인사담당자의 전직지원서비스 지식과 인식 제고 필요
 - 운영 매뉴얼과 함께 검증된 서비스 운영기관 정보 제공 필요(서비스기업 디렉토리북)
- 기업 대상 지원 방안의 다각화 필요
 - 기업의 적합직무 일자리 마련, 직무 배치, 전환 등 노력에 따라 지원금 지원 고려
 - 기업별 특성에 맞는 맞춤 생애설계 교육 프로그램 개발, 자체 경력전환형 교육훈련과정 운영, 기존 운영 서비스(자체센터 등)에 대한 컨설팅 등 운영 지원 및 해당 교육 운영 시 인력투입 인건비 등 지원 고려

2) 수혜자 중심, 기업 측면의 지원 서비스 다각화

실제 수혜의 대상인 기업에서 필요한 부분, 요구되는 부분을 중심으로 **지원제도의 다각화가 필요하다**. 특히 가장 중요한 것은 **전직성과의 제고**로, 운영 서비스를 전문화 하거나 실제적인 일자리 창출에 대한 지원 방안도 필요할 것이다.



기업 맞춤형 서비스

전직성과 실질 제고

기존 운영 서비스 전문화

서비스 도입 지원의 다각화

일자리 창출 지원

전직/생애설계 프로그램 맞춤화 지원

각 기업 및 종사자 특성에 맞는 교육과정 구성 및 프로그램 설계 지원 (대상자별 교육과정 설계, 맞춤 콘텐츠 및 교구 등 개발)

해당 기업 퇴직자 대상 서비스 운영/컨설팅 인력 육성 지원

해당 기업의 업종, 직무 등에 대한 이해도를 보유한 퇴직자 중 내부 전문 인력 육성 시 지원



서비스 전문화

서비스 맞춤화

퇴직자 일자리 신규 창출

자체 전문가 보유 확대

퇴직자 활용 신규사업 운영 지원

퇴직 인력을 활용할 수 있는 신규사업(사회 공헌 사업 등) 추진 시 이를 서비스 방안으로 인정하며 퇴직인력에 대한 인건비 지원 등 추가 지원

퇴직자 활용 신규직무 개발 지원

기업 특성에 맞는 50대 퇴직자 대상 新직무 개발에 대한 지원(직무모델 개발비 지원 등)

[최신 전직지원 서비스 운영 모델 제안]

주요 도입 대상

- 고학력 베이비부머의 조기은퇴 및 일반 퇴직자 (사무직 < 생산직) 대규모 인력 조정 예정 경우
- 1000인 이하, 서비스 도입 자체에 대한 고민이 많고, 수시 퇴사자 관리가 어려운 조직의 경우

사전 전직지원 제공 (공공형)

회사(예정) 확정 후 맞춤 전직프로그램 참여 (기업별 선택)

1:1 대면 및 온라인 개별 서비스 제공 (기업별 선택)

근로자 (만 40세 이상) 온라인 경력상담서비스

1:1 온라인 코칭 (퇴직 전)

맞춤 전직지원 교육 프로그램

1:1 개인 맞춤 컨설팅

전직(성공)자 직접지원

생애설계 교육 & 경력상담 및 전직 맞춤 정보 제공 서비스

SNS 기반 상시 정보 제공 및 단문상담 <퇴직 의사 결정 및 관련 정보 제공>

업종/직무 맞춤 전직경력설계 및 구직지원 프로그램

대면 외 온라인 연계 전직 컨설팅

임금격차 해소 지원, 창업유지 자금 지원 등

[다각적 일자리 창출]

국내 경제 상황과 내수 시장 학화, 아울러 ASEAN 권역으로의 생산기지 이동의 상황에 청년층 중심의 실업 해소가 우선적인 국내 여건에서 **중장년을 위한 국내 일자리 창출은 한계가** 있으며, 이를 해결하기 위한 글로벌 거버넌스 연계형 새로운 일자리 창출 방안의 탐색이 필요하다. 특히 **“남방 정책”**을 기조로 한 현 정부의 주도로 각 ASEAN 제조 기지국을 중심으로 **한국 중장년층의 해외 일자리 연계 방안을 다양하게 탐색하는 것이 가능할 것으로** 본다. 이를 위해 적극적인 정부 간 논의 및 실제적으로 현지 취업자를 위한 인건비/체재비 등의 직접 지원 방안의 모색이 필요할 것이다.

韓제조업 생산기지, 低인건비·파격적 투자인센티브·젊은 시장 갖춘 ASEAN으로 간다

- 韓해외투자금액, 중국 43.2%·아세안 13.4%(‘01~‘10년) → 중국 31.0%·아세안 21.4%(‘11~‘19.上)
- 신설법인수 기준 중국 64.6%·아세안 13.5%(‘01~‘10년) → 중국 28.4%·아세안 37.7%(‘11~‘19.上)
- 한국 대비 ASEAN 국가 임금수준 6~22%(‘18년 기준)로 생산비용 경쟁력 갖춰
- 전경련, 베트남 총리 참석 한-베 비즈니스 포럼(11월 28일)-주한 아세안 국가 대사 간담회 등 아세안내 비즈니스 기회 확대 추진할 것

전경련이 한-아세안특별정상회의(11.25~27, 부산)을 앞두고 한국 제조업 생산라인의 베트남 등 아세안 국가로의 이전현상과 원인을 분석 발표하였다.

제조 생산라인, 2010년 이후 중국→아세안 국가로 재편 가속화

우리 제조업 해외직접투자의 중심축이 2011년 이후 중국에서 베트남 등 아세안 10개국으로 급속히 옮겨가고 있다. 금액기준으로 전체 해외투자 중 중국 비중이 2001~2010년 43.2%에서 2011년~2019년 상반기 31.0%로 12.2%p 감소한 반면, 같은 기간 아세안 비중은 13.4%에서 21.4%로 8%p 증가하였다. 또한 신설 법인 기준으로 중국의 비중은 2001~2010년 64.6%에서 2011년~2019년 상반기 28.4%로 36.2%p 줄어든 반면, 같은 기간 아세안 비중은 13.5%에서 37.7%로 24.2%p 증가하여 중소 제조업의 아세안 생산라인 이전현상이 심화되고 있는 것으로 분석되었다.

< 1991년~2019년 상반기 제조업 해외투자 추이(단위 : 백만달러, 개, %) >

기간	투자액 기준(백만달러)				신규 법인 기준(개)					
	전체	중국	중국 비중	아세안	아세안 비중	전체(개)	중국(개)	중국 비중	아세안(개)	아세안 비중
2011~2019	89,973	27,920	31.0%	19,291	21.4%	9,639	2,732	28.4%	3,638	37.7%
2001~2010	90,576	21,966	43.2%	6,795	13.4%	17,450	11,277	64.6%	2,356	13.5%
1991~2000	16,009	4,496	27.9%	2,706	17.3%	7,400	4,470	60.4%	1,170	15.6%

- 상대적으로 국내 1,000인 이상 기업의 대부분은 제조업 기반, 구조조정 대상자의 상당 수는 현장 생산, 기술직의 중장년층
- “중장년” 중심, 실질적 해외 일자리 영토 확장에 대한 적극적 정책으로 실제적 전직성과 확보 방안 필요



ASEAN 국가와의 정부 간 인력 채용 우선 요건 협의 후, 현지 기업체 네트워크 연계 (글로벌 리크루팅 기업 연계) 실제 채용 수요가 있는 현지 기업체 맞춤 한국 중장년층 선발, 교육 및 현지 파견 사업 추진

ASEAN 국가와의 정부 간 협의

- 현지의 제조업 등 주요 숙련 인력 수요 확인
- 한국 연계 업종 및 신규 생산기지의 필요 인력
- (생산직 및 생산관리직 등) 채용우대 협약 체결
- 채용 지원금, 정착지원금 등 부처 간 협의

중장년 맞춤 해외취업패키지

- 제조업종의 대규모 구조조정 기업 연계, 퇴사자 대상 해외취업 희망군 선발 (시범운영)
- 현지 특성, 기업, 직무 맞춤 직무훈련 및 어학 학습, 현지 적응 소양 교육, 맞춤 상담 및 알선

현지 채용 연계 및 현지 관리

- 글로벌 운영사 네트워크 연계, 채용 수요 파악, 기업 검증 및 맞춤 알선 진행
- 채용 후 현지 지원 및 업체 모니터링
- 한국 및 해당 국가 정부 보고 및 운영 지원



[퍼솔켈리 컨설팅(PERSOLKELLY Consulting)에 대해]

퍼솔켈리 컨설팅은 미국 켈리서비스와 일본 퍼솔 그룹의 아시아 지역 합작 기업으로 **아태 지역에서 전문성을 갖고 있는 최고의 인사 컨설팅 기업**이다. 싱가포르에 아시아 지역 본부를 두고 있으며, 한국에서는 켈리서비스와 함께 국내 대기업의 글로벌 인사 컨설팅 서비스 및 국내에 진출한 외국계 기업의 **현지화 관련 인사/노무 컨설팅 서비스를** 제공하고 있다.

켈리서비스(Kelly Services)는 헤드헌팅, 인재 파견, 아웃소싱, 컨설팅 등 종합적인 인사 솔루션을 제공하는 아시아 태평양 최대의 기업이다. 호주, 중국, 홍콩, 인도, 인도네시아, 한국, 말레이시아, 뉴질랜드, 필리핀, 싱가포르, 대만, 태국 및 베트남을 포함하여 13 개 국가 및 지역에 50 개 이상의 지사를 두고 있다.

[글로벌 500대 종합 인재솔루션 전문기업]



글로벌 최고의 전문성

국내 전직/취업지원서비스 실적
100여개 / 15,000여명 고객



글로벌 최대 네트워크

전세계 34개 국가
서울·경기·부산 지사 보유



국내 최고의 전문가 조직

컨설턴트 102명
지원 부문 13명



HR 종합 서비스 제공

채용서비스 및 HR 컨설팅 연계
통합적 전직지원서비스 제공

We are Moving Forward!

