

Best Partner
For Your Success

ZENIEL 2026
VOL.110
SPRING

제니엘



AT@ZENIEL

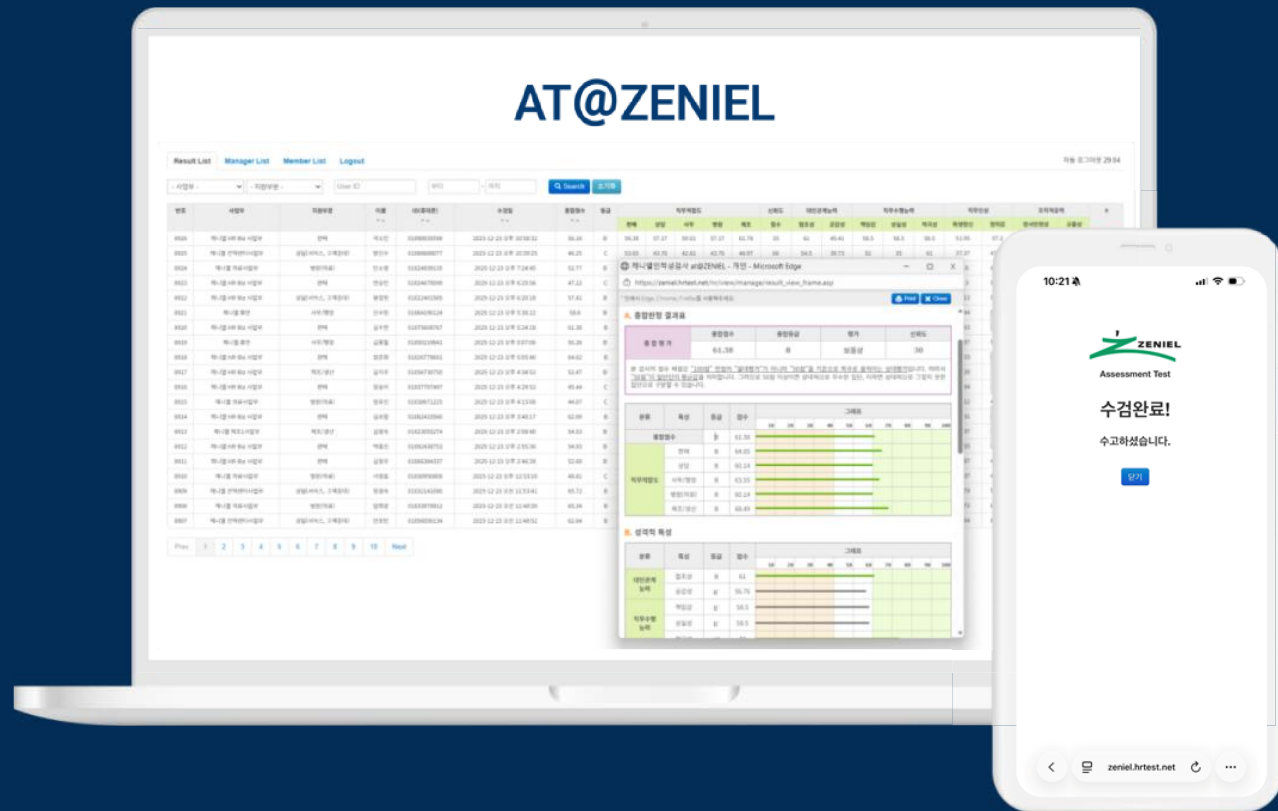
‘신뢰할 수 있는 사람’ 어떻게 검증하세요?

제니엘의 인성검사 프로그램은 채용과정에서 인재의 위험요소를 조기에 파악하고 조직의 가치와 맞는 인재를 선발함으로써 채용 이후의 안정적인 근무 환경 조성을 목적으로 합니다.

기업 맞춤형 단순 문항

웹·앱 활용 편리함

빠른 검사, 높은 신뢰도



“일하고 싶은 사람이 마음껏 일할 수 있는 행복한 사회구현”

The Best Partner for Your Success.

CONTENTS

2026 SPRING Vol.110

ZENIEL FAMILY

- 강동성심병원 콜센터 04
전문적인 상담으로 환자 마음을 어루만지다
- LX판토스 부산신항물류센터 08
엄격한 검수로 쌓아나간 신뢰
- 신한은행 전산상담센터 12
신한은행 직원들의 든든한 ‘문제 해결사’
- 문화방송 차량배차팀 16
신속·안전 운행으로 발 빠른 보도를 지원하다

ZENIEL STORY

- CEO LETTER 20
변화의 시대, 새로운 성장의 길을 준비하며
- 제니엘그룹 명장 24
오비맥주 이천공장 김경석 부장
- TREND 27
나만의 ‘시 파트너’ 찾기
- NEW BUSINESS 28
인성 검사 프로그램 AT@ZENIEL
- CONGRATULATIONS 29
2026년 1분기 우수사원
- ZENIEL NEWS 30

04



08



12



16



발행일 2026년 3월 31일 발행인 박인주 발행처 (주)제니엘 www.zeniel.com 서울시 서초구 효령로 402 제니엘빌딩 TEL 02. 580. 0114 FAX 02. 580. 0104
전략기획실 jminsoo7083@zeniel.co.kr 기획·편집 PEOPLE PAGE(대표번호 02. 6674. 0111)
사보 <제니엘>에 게재된 글과 사진은 필자의 의견이며, 제니엘의 공식 견해와 다를 수 있습니다.
<제니엘>에 실린 글과 사진은 사전 허락 없이 사용할 수 없으며, 무단 복제를 금합니다.



전문적인 상담으로 환자 마음을 어루만지다

강동성심병원 콜센터

갑자기 가슴 통증이 느껴진다면, 병원의 어느 진료과를 찾아야 할까? CT 검사 전 내가 복용하면 안 되는 약은? 검색해 봐도 제각각인 답변에 환자는 혼란스러워지기 쉽다. 누구나 한 번쯤 겪을 법한 난처한 상황에서 따스한 공감과 전문성 있는 응답으로 환자의 마음을 어루만지는 이들이 있다. 강동성심병원 콜센터에서 근무하는 10명의 제니엘 직원들이다.

단순 예약 지원을 넘어 환자 맞춤형 안내까지

서울 강동구에 위치한 강동성심병원은 지난 40여 년 간 지역 주민의 건강을 책임져 온 서울 동부권의 대표 종합병원이다. 가동 병상수는 600여 병상, 진료과만 30개에 달할 정도로 폭넓은 의료 서비스를 제공하고 있다. 제니엘 직원들은 이곳에서 환자와 병원을 매끄럽게 이어주는 가교 역할을 담당하고 있다. 병원 진료를 예약하기 위해 처음 전화하는 곳이 바로 콜센터이기 때문. 이들의 역할은 단순한 진료 예약에서 그치지 않는다. 환자의 증상에 맞는 진료과를 파악해 안내하고, 복약 문의 등 보다 전문적인 지식이 필요한 문의까지 책임진다. 박지연 센터장은 한 주가 시작되는 주 초반에는 직원 한 사람당 하루에 소화하는 전화 수만 최대 200건에 달할 정도라고 설명했다.

“홍통이 있는데, 어느 과에 예약해야 할까요라는 문의가 들어오면, 그 증상을 조금 더 자세히 파악해야 합니다. 가슴이 조이는 듯한 느낌인지, 찌릿찌릿한 느낌인지, 타는 듯한 느낌인지에 따라 진료과가 달라집니다. 환자의 증상에 따라 어느 과의 진료과가 적합할지 알려 드리는 게 저희 역할이죠.” 환자들에게 정확히 안내하기 위해 제니엘 직원들은 꾸준히 내부 교육을 진행하고 있다. 실제 직원들은 박지연 센터장의 경험이 고스란히 녹아있는 문서를 일종의 학습 교재처럼 활용하고 있다. 사람 형태가 그려진 그림에 환자들이 자주 문의하는 증상과 관련 진료과, 담당의 등의 정보가 빠르게 적혀 있는데, 여기에 직원들이 상담 중 추가로 알게 된 내용까지 깨알메모가 더해진다.

“병원이라는 특성상 몸이 편찮으신 분들이 전화를 주시기에 친절함은 물론, 올바른 안내를 통해 환자들이 불필요하게 재방문하는 일이 없도록 항상 신경 쓰고 있습니다. 그렇기에 문의가 많은 사례를 직원들과 공유하는 것이죠.”



남다른 적극성으로 업무 효율도 극대화

한발 더 나아가, 제니엘 직원들은 환자들의 편의성을 높이기 위한 업무 개선 방안도 적극 제안하고 있다. 콜센터 직원과 병원 내 각 진료과의 간호사가 함께 참여하는 단체 대화방을 개설한 사례가 대표적이다. 환자들의 다양한 문의에 신속하고 정확한 답변을 전하기 위한 목적으로 만들었는데, 환자의 편의를 높이는 것은 물론 외래 간호 부서의 업무 부담도 줄일 수 있었다고 박지연 센터장은 소개했다. 친절함 응대 역시 놓치지 않는 핵심 역량이다. 강동성심 병원은 민원을 담당하는 부서를 별도로 두고 있지만, 제

니엘 직원들은 콜센터로 들어오는 환자들의 민원도 성심성의껏 응대하고 있다.

“별도 민원 부서가 있긴 하지만, 콜센터에서 70~80% 자체적으로 민원을 처리하려 합니다. 공감만으로 마음이 풀리는 분이 많거든요. 만족스럽지 못하다고 느끼신 부분에 대해 사실 확인을 한 뒤 사과드리고, ‘개선하겠다’라고 말씀드리면 대부분 수긍하십니다. 이때도 민원인이 내 가족이라고 생각하면 자연스럽게 친절함 응대가 이뤄질 수밖에 없어요. 우리 직원들도 이런 마음으로 응대할 수 있도록 항상 강조하곤 합니다.”

이러한 노력으로 제니엘 직원들은 기존에도 높은 수준이었던 80% 후반대의 응대율을 1년여 만에 90% 후반대까지 끌어올렸다. 병원 역시 이 성과를 높이 평가해 콜센터의 실적 향상 사례를 병원 운영진과 공유했다. 박지연 센터장을 비롯한 제니엘 직원 모두에게 잊지 못할 순간이었다.



병원 신뢰를 높이는 따스한 상담

환자들의 전화를 받을 땐 항상 ‘병원의 얼굴’이라는 마음
가짐으로 일한다는 박지연 센터장. 가장 뿌듯한 순간도
냉담했던 환자의 마음을 돌려, 진심을 나눌 때다. 진료 스
타일이 맞지 않더라도 불편을 토로하는 환자의 이야기를
경청하고, 차분히 병원 입장을 설명한 끝에 ‘앞으로도 계
속 강동성심병원에서 진료받겠다’라는 약속을 받아낸 일
화도 있다.

“우선 마음이 불편하셨던 것이니 그 부분에 대해 사과드
리면서도, 사실관계에 대해서도 충분히 설명해 드렸어
요. 그러면서 ‘저를 한 번만 믿어 달라, 최대한 환자분이
원하는 진료가 잘 이뤄질 수 있도록 외래 부서와도 공유
하겠다’라고 설득했죠. 이후 반년 만에 저를 다시 찾으시
곤 ‘신경 써준 덕분에 진료를 잘 받았다. 다음에도 진료받
은 뒤 연락하겠다’라고 감사 인사를 해주셨습니다. 민원
과 칭찬은 종이 한 장 차이라고 생각하는데, 그 한 장의 차
이를 만들어 내는 게 우리 콜센터의 말이라는 걸 다시금
깨달았습니다. 그때 정말 뿌듯했습니다.”

강동성심병원 콜센터가 차곡차곡 성과를 쌓을 수 있던
배경에는 제니엘의 충분한 지원과 세심한 배려가 있었다
고 박지연 센터장은 거듭 강조했다. 직원들의 동기 부여를

위한 성과급 제도와 업무 역량 강화를 위한 정기적인
CS(Customer Service-고객 서비스) 교육 등 가시적인 지
원은 물론, 효율적인 업무를 위한 현장의 목소리가 실질적
으로 반영될 수 있도록 병원과 적극적으로 소통한다는 것.

“제니엘이 아닌 다른 업체의 경우 성과를 내기 위한 여러
방안을 건의해도, 제대로 반영되지 않은 경우가 많았습
니다. 그런데 제니엘과 함께한 뒤로는 그런 실랑이를 할
필요가 없어요. 직원들이 서운하지 않을 정도로 아낌없
이 지원받고, 다양한 아이디어나 업무 협조도 많이 해주
고 계십니다. 이런 지원이 결국 현장의 성과로도 이어지
는 것이죠.”



앞으로의 목표를 묻자 주저없이 “전문적인 센터”라고 답한 박지연 센터장. 직원 한 명 한 명을 의료 지식을 갖춘 전문가로 육성하기
위해 그간 쌓아 온 노하우를 아낌없이 나누고, 꾸준한 교육을 이어가겠다는 다짐도 함께했다. 작은 사무실 한쪽에 적힌 ‘더 나은, 서
비스를 위한 끝없는 욕심’이라는 문구가 강동성심병원 콜센터의 오늘을 푹 닮아 있었다.

MINI INTERVIEW

현장관리자 TALK

강동성심병원 콜센터 박지연 센터장

영화 속 슈퍼히어로팀인 ‘어벤져스’ 같은 우리 직원
들. 성격이 무뚝뚝해 표현을 잘하지 못했지만, 변
화를 두려워하지 않고 함께 발전해 가는 모습에 항
상 고마워하고 있습니다. 이곳이 첫 직장인 직원에
게도, 마지막 직장이 될 직원에게도 좋은 직장으
로 남도록 저도 열심히 노력하겠습니다!



전문적이고 친절한 상담으로 환자와 병원을 잇는 든든한 통로가 되겠습니다!



왼쪽부터) 김유미, 김세희, 박지연 센터장, 이근희, 이효주, 김선호, 정재화, 김희경, 김나연, 김세미

현장 개요 근무 인원 10명 위치 서울 강동구 진향도로 86, 교육연구관 2층 주요 업무 대표번호 인바운드 상담, 전화 예약 상담

엄격한 검수로 쌓아나간 신뢰

LX판토스 부산신항물류센터

전 세계 물류가 오가는 국내 핵심 거점인 부산신항. 업계 최고로 꼽히는 ‘글로벌 종합 물류기업’ LX판토스 역시 부산신항 배후단지에서 물류센터를 운영 중이다. 이곳에서 일하는 제니엘휴먼 직원들은 물류센터에 도착한 화물에 작은 문제라도 생기지 않도록 날마다 분투 중이다.



숫자 하나, 글씨 하나까지 섬세한 검수의 끝판왕

LX판토스 부산신항물류센터의 첫인상은 가히 압도적이다. 거대한 컨테이너들이 차곡차곡 쌓여 있는 모습도 그러하지만, 넓은 창고 내부에 다양한 종류의 물품이 오와 열을 맞춰 깔끔히 정돈된 모습 역시 강렬한 인상을 남긴다. 구석구석 제니엘휴먼 직원들의 손길과 발길이 닿은 결과다. 이곳은 부지 면적 8,200여 평, 창고 면적 4,200여 평 규모의 CFS(Container Freight Station) 창고로, 수출입 화물에 대한 입출고 작업이 주로 이뤄진다. 용영표 소장을 비롯한 14명의 제니엘휴먼 직원들은 수출입 검수, 보관 화물 입출고, 신호수, 경비, 미화 등 각 파트로 나뉘어 유기적으로 업무를 수행하고 있다.

수출 화물을 예로 들면, 화주가 화물차에 실어 보낸 물

품에 이상이 없는지 우선 확인한 뒤 하차하는 것으로 작업이 시작된다. 이후, 수출국에 따라 화물을 분류하고 화물 수량과 상태, 사고 유무 등을 확인하는 ‘Tally’라는 과정을 거친다. 검수를 마친 화물을 컨테이너에 적입할 때도 화주의 주의 사항을 사전에 파악해 각각의 요청에 맞게 진행한다. 수입 화물은 이 과정을 거꾸로 진행한다고 생각하면 된다. 컨테이너에서 화물을 꺼내기 전부터 컨테이너 외관과 화물 상태를 점검하는 순이다. 이 과정을 모두 사진으로 기록하는데, 많을 때는 컨테이너 한 개에 60~70장을 촬영하기도 한다고 용영표 소장은 전했다. 단 한 번의 실수가 수억 원, 수십억 원의 손실로 이어질 수 있기 때문이다.

“만약 미국으로 가는 화물을 중국으로 보내고, 중국으로 가는 화물을 미국으로 보낸다면 상상하기 어려운 데미지(손실)가 발생합니다. 이를 막으려면 숫자 하나, 글씨 하나 다른 점까지 360도로 확인 또 확인해야 합니다.”

집요한 검수로 신뢰를 높인다

꼼꼼한 검수 덕분에 화주의 손실을 사전에 막은 사례도 있었다. 미국으로 수출하는 화물이라고 입고된 물품을 검수하는 과정에서 고유 번호 하나가 다른 물품을 발견한 것이다. 알고 보니 화주의 착오로 멕시코로 보내야 할 화물이 잘못 섞여 들어온 것이었다. 제니엘휴먼 직원들이 바로잡지 않았다면, 다른 나라로 오배송된 화물을 다시 싣고 내리는 비용은 물론, 경우에 따라 물품이 제때 도착하지 않은 데에 대한 손실 등을 화주가 고스란히 감당해야 했던 아찔한 상황이었다.

“화물 중 하나가 다른 화물과 달리 고유 번호의 알파벳 딱 한 자가 달랐습니다. 바로 화물 담당자에게 알리고 화주에 확인해 보니, 멕시코로 가야 하는 물건 하나가

들어왔던 겁니다. 정말 큰 사고를 막았던 것이라 화주분이 직원들에게 고맙다며 직접 음료수를 사 오시기도 했어요. 결국 저희만의 꼼꼼한 점검이 화주들에게 더 큰 신뢰를 드릴 수 있다고 생각합니다. ‘저곳은 믿고 맡겨도 된다, 우리의 실수도 바로잡아준다’라고요. 이 믿음을 드리는 순간이 가장 보람칩니다.”

표현 그대로, ‘몸에 밸 정도로’ 반복적인 교육을 이어온 진가가 여실히 드러나는 순간이었다. 특히 신규 화물이 들어올 때는 주의 사항에 대한 교육이 하루에도 여러 차례 이뤄진다고 한다. ‘미처 예상하지 못한 당황스러운 물품은 없었나’라는 질문에도 용영표 소장은 자신 있게 답했다.

“특별히 예상하지 못하거나 어렵다고 느낀 상황은 없었습니다. 모든 상황별 시나리오는 준비가 돼 있고, 그 범주 내에서 이뤄지고 있기 때문입니다. 물론 별의별 상황이 벌어지기도 하지만, 항만에서 오래 근무하다 보니 부산신항의 다른 관계자들과 정보를 교환하면서 잘 해결하고 있습니다. 직원들에게도 토씨 하나까지 확인하는 습관을 주기적으로 교육하고 있고요.”



더 큰 내일을 꿈꾸다

이곳에서의 물류량은 보통 'TEU'라는 단위로 측정하는데, 1TEU는 20피트(약 6m) 컨테이너 1개를 의미한다. 제니엘휴먼 직원들은 하루에 적게는 30TEU, 많게는 60TEU의 물량(수출 기준)을 소화하고 있다. 갈수록 수출입 품목은 다양해지고, 화주의 눈높이도 높아지고 있다. 가령, 화물을 담은 팔레트의 작은 흠집도 체크해 달라거나, 랩을 반듯하게 감아달라, 컨테이너 내부를 벽지 바르듯 종이로 감싸달라는 요구 등 화물마다 천차만별이다. 이를 모두 반영해 작은 이상이라도 생길 경우 화주에게 모두 확인받은 뒤, 이후 작업을 진행하

고 있다.

“제가 직원들에게 매일 하는 이야기가 있어요. ‘우리가 의뢰받아서 작업한다고 생각하지 말고, 내 물건을 보낸다고 생각하자’라고요. 그렇게 생각하면 당연히 저지분한 것보다는 깨끗하고, 반듯하게 보내는 게 좋잖아요.”

제니엘휴먼 직원들은 오늘의 ‘신뢰’를 발판으로 더 큰 ‘내일’을 꿈꾸고 있다. LX판토스가 올해 말 준공을 목표로 건립 중인 부산신항 최대 규모의 물류센터에서도 함께 일하는 것이다.

“바람이 있다면, 새로 짓는 물류센터에도 우리 회사가 사업을 확장해 직원들과 함께 발전하는 것입니다. 지금 일하는 곳에서 우리의 평판이나 이미지가 좋지 않다면 어렵지 않았어요? 현재 업무를 충실히 하면서 ‘제니엘휴먼 직원들 정말 일 잘한다’라고 인정받아, 그곳에서도 함께 일해보고 싶습니다.”

MINI INTERVIEW



왼쪽부터) 서문성, 유성현, 장재영, 배부환, 김병수, 양동수, 용영표 소장, 정수현, 박병제, 성치중

‘제니엘휴먼 직원들은 믿고 맡겨도 된다’는 신뢰, 철저한 검수와 책임감으로 지켜갑시다!

현장관리자 TALK

LX판토스 부산신항물류센터 용영표 소장

각 화주의 작업 눈높이가 올라가고, 원청사의 요구사항 또한 많아지고, 과거의 기준에서는 생각하지 못한 안전 기준들도 점점 늘어나고 있습니다. 교육과 현장 점검을 지속적으로 강화하는 상황에서도 큰 불만 없이 따라와 주는 직원들에게 항상 감사한 마음을 가지고 있습니다. 이번 기회를 빌려 꼭 ‘고맙다’라는 말을 마음을 담아 전하고 싶습니다.



현장 개요 근무 인원 14명 위치 경남 창원시 진해구 신항4로 15-85 주요 업무 3PL(제3자 물류) 고객사 화물 수출입 물류 검수



신한은행 직원들의 든든한 ‘문제 해결사’

신한은행 전산상담센터

전국의 신한은행 직원 곁에는 든든한 문제 해결사가 있다. 업무 중 전산 에러가 발생하거나 전산처리 방법이 익숙하지 않아 막막할 때, 그 원인부터 해결 방안까지 신속하고 정확하게 알려주는 신한은행 전산상담센터가 바로 그들이다.

시작은 친절로 상담은 실력으로 마무리는 감동으로



고객의 다양한 요구를 충족시키기 위해 새로운 금융 상품이 잇따라 출시되고, 금융 정책 변화에 따라 은행 내부 기준도 수시로 달라진다. 경험 많은 전문가라 할지라도, 빠르게 바뀌는 업무 환경 속에서 예상치 못한 어려움을 맞닥뜨릴 수 있다. 바로 이런 순간, 신한은행 전산상담센터는 신한은행 직원들이 본연의 업무에 집중할 수 있도록

최적의 해결책을 제시해 준다.

일반적인 콜센터가 고객을 대상으로 정보를 안내하고 문의 사항을 처리한다면, 신한은행 전산상담센터의 경우 신한은행 직원들이 그 안내 대상이다. 예를 들어, 고객이 신한은행 영업점에서 대출을 신청했는데 전산망에서는 ‘승인 불가’라는 결과가 나왔다고 가정해 보자. 그 이유를 조회해 봐도 일부 정보는 제한적으로만 확인되는 경우가 있다. 이때 제도 변화 등 대출이 승인되지 않은 다양한 원인을 파악해 담당 직원에게 전달하고, 이를 통해 영업점에서 원활하게 업무를 이어갈 수 있도록 돕는 것이 신한은행 전산상담센터의 역할이다. 이현숙 센터장을 비롯한 제니엘 직원들은 은행 업무 전반에 걸친 전문 지식을 바탕으로 금융 서비스 전문가들의 업무를 든든히 뒷받침하고 있다.

“저희는 고객수신, 전자부수 등 8개 파트로 나뉘, ‘시작은 친절로, 상담은 실력으로, 마무리는 감동으로’라는 모토로 상담하고 있습니다. 요즘 은행 업무는 과거와 달리 매우 복잡해졌어요. 업무 효율화를 위한 프로세스 개선도 일상적이고요, 이런 상황에서 신한은행 직원들은 영업 업무에 집중하고, 그 외 규정과 연계된 전산 처리는 전산상담센터에서 신속하고 정확하게 지원해 주는 것이죠.”

풍부한 경험과 꾸준한 노력으로 든든한 파트너가 되다

전문적인 상담이 일상적으로 이뤄지기 위해서는 전산상담센터 직원 모두가 은행 규정과 제도를 꿰뚫고 있는 전문가여야 한다. 실제로 신한은행 전산상담센터에서 일하는 제니엘 직원 중 절반가량은 은행 근무 경험을 갖추고 있다. 업무 수행에 있어 이현숙 센터장이 특히 강조하는 자세도 ‘면학 태도’와 ‘문제 해결 의식’이다. 제니엘 직원들은 내부적으로 월 3회 자체 연수를 진행하고, 신입 직원이 입사할 땐 담당 업무에 따라 짧게는 3개월, 길게는 6개월간 일대일 교육을 받은 뒤 실무에 투입한다.

“다른 어느 곳보다도 전문적인 업무 역량이 중요한 곳이기 때문에 꾸준한 학습 노력이 뒷받침돼야 합니다. 이를 위해 수시로 업무를 공유하는 것은 물론 주 1회 연수를 통해 새롭게 출시되는 금융 상품과 변경된 업무 기준, 상담 과정에서 추가로 확인한 내용도 종합적으로 공유합니다. 신입 직원의 경우 3~6개월가량의 충분한 교육 기간을 통해 이론을 먼저 학습한 뒤, 조금씩 실무에 투입하고 있어요. 이 시기는 공부기간이 곧 일인 셈이죠(웃음).”

신한은행 전산상담센터는 장기 근속자의 비율이 유독 높다. 직원 71명의 평균 경력만 13년에 달할 정도. 이현숙 센터장은 서로가 서로의 롤모델이 되어 준 것이 직원들의 장기근속 비결이라고 자랑스러워했다.

오랜 시간 은행 업무를 다룬 만큼, 다른 부서에서도 상품 기획 등의 아이디어가 필요할 때 제니엘 직원들의 도움을 구하곤 한다. 제니엘 직원들 역시 업무 중 개선이 필요한 부분을 적극적으로 찾아내 신한은행 업무 시스템을 고도화하는 데 기여하고 있다.

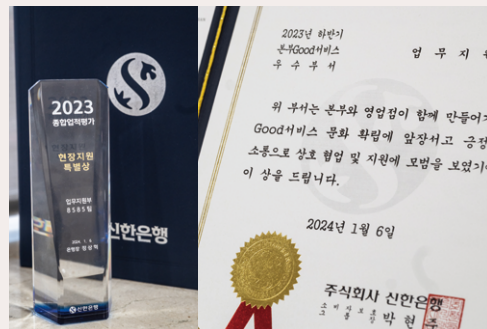


“전산처리 과정을 돕는 중 규정과 전산이 일치하지 않거나 모호해 영업점에 혼선을 주는 경우, 또는 상담 과정에서 업무 개선 아이디어가 떠오를 때 은행의 업무 제안제도를 통해 관련 내용을 활발히 제안하고 있습니다. 저희가 제안한 내용들이 실제 개선으로 이어져 업무의 정확도와 효율이 높아지는 과정을 볼 때, 고객사의 진정한 업무 파트너로서 큰 자부심을 느끼곤 합니다.”



신한은행도 인정한 제니엘 직원들의 전문성

직원 한 사람당 하루 평균 120~130통의 전화를 소화할 정도로 바쁜 일상이 이어지고 있지만, 보람을 느끼는 때가 더욱 많다. 상담 후 진행되는 만족도 조사에서 신한은행 직원들이 보내는 감사 메시지를 읽을 때가 그중 하나다. 만족도 조사는 간단히 점수만 체크해도 되지만, “친절하게 알려주셔서 진심으로 감사하다”, “큰 도움 주셔서 정말 고맙다”, “상담 덕분에 고객님의 웃으면서 가실 수 있었다”라는 등 진심 어린 메시지도 함께 전달된다. 이런 메시지 하나하나가 직원들을 지탱하는 큰 힘이 되어 준다고 이현숙 센터장은 강조했다. 신한은행 역시 제니엘 직원들의 노고를 인정해 은행장 표창과 소비자보호 그룹장 상 등을 수여했다. 제니엘은 2018년 4월부터 올해로 8년째 신한은행 전산상담센터를 전담하며, 직원들의 전문성 강화를 위한 교



육과 건강한 일상을 위한 다양한 취미 프로그램 등 폭넓은 지원을 이어오고 있다. 그 덕분일까. 신한은행 전산상담센터는 남다른 팀워크를 자랑하는 곳이었다. 인터뷰 내내 직원들의 웃음소리가 끊이지 않았고, 이현숙 센터장 역시 직원들을 향한 각별한 애정을 드러냈다.

“우리 직원들은 한 사람 한 사람 모두 프로 의식을 갖춘 척척박사죠. 앞으로도 직원들과 함께 신속·정확한 내비게이터 같은 상담에 역지사지 감성을 더한 맞춤 상담으로 신한은행 영업점의 든든한 업무 파트너로 자리매김하고 싶습니다. 보통 콜센터의 실적은 응대율로 평가하는데, 사람이 무너지면 응대율도 한순간에 무너질 수밖에 없어요. 함께 피었을 때 더 빛나고 아름다운 봄꽃과 같은 우리 직원들을 더 많이 양성하고 싶습니다.”

MINI INTERVIEW



왼쪽부터) 이현숙 센터장, 홍영복 차장, 이아름 과장, 박현정 과장, 김유빈 사원, 김혜진 과장, 김혜민 차장

준비된 전문 역량으로 신한은행 직원들의 튼튼한 파트너가 되겠습니다!

현장관리자 TALK

신한은행 전산상담센터 이현숙 센터장

여러분은 전산상담센터, 나아가 신한은행의 소중한 보물이라고 자부합니다. 선배들의 끊임없는 역량 강화 노력과 문제 해결에 대한 열망과 함께 차근차근 배우며 성장하는 후배들이 있었기에 오늘의 자리가 가능했다고 생각합니다. 항상 든든한 우리 직원 모두에게 진심으로 감사한 마음을 전합니다.



현장 개요 근무 인원 71명 위치 서울 중구 남대문로10길 29, 신한금융그룹 백년관 주요 업무 수신, 여신, 외환, 펀드신탁청약, 퇴직연금 등 전산상담

신속·안전 운행으로 발 빠른 보도를 지원하다

문화방송 차량배차팀

급작스러운 사건·사고에도 기자들의 빠른 보도 덕분에 시민들은 사회 곳곳에서 벌어지는 다양한 소식을 실시간으로 접할 수 있다. 문화방송 차량배차팀 소속 46명의 제니엘이노베이션 직원들은 기자들이 언제, 어디서든 신속하고 안전하게 취재 현장에 도착할 수 있도록 24시간 긴장을 늦추지 않고 있다.



투철한 사명감으로 보도본부의 발이 되다

문화방송(MBC)은 한국언론진흥재단이 실시한 '2025 언론수용자 조사'에서 영향력과 신뢰도 모두 최상위 매체로 꼽힐 만큼 시청자들의 두터운 사랑을 받고 있다. 이러한 성과는 수많은 조력자가 있기에 가능했다. 문화방송 차량배차팀 역시 그 일원이다. 직원들은 주로 뉴스 제작을 위한 취재 차량을 담당하고 있지만, 드라마 촬영 시 필요한 분장 차량도 함께 운행한다. 승용차부터 승합차, 미니버스, 대형버스까지 50여 대의 차량이 제니엘이노베이션 직원들의 손에 맡겨져 있다. 문화방송 차량배차팀은 국회, 정부 부처, 시청, 경찰서

등 주요 기관을 출입하거나 주간 취재 일정에 대응하는 데일리 근무를 기본으로 한다. 다만, 뉴스 특성상 야간 근무도 필수적이기에 365일 24시간 교대로 근무하는 3개조를 별도로 편성해 운용 중이다. 언제 어떤 일이 벌어질지 모르는 환경에서 일하는 만큼, 항상 긴장감을 놓치지 않는 자세가 몸에 배어 있어야 한다. 짧은 거리를 이동하는 순간에도 박세원 소장 과 직원들의 민첩한 움직임이 유독 눈에 띄었다. 박세원 소장은 직원들의 투철한 프로 정신을 여러 차례 강조했다.

“보도국은 24시간 불이 꺼지지 않으니까요. 저희는 기자분들의 손과 발이 되어 함께 움직여야 합니다. 언제 사건·사고가 생기더라도 즉시 출동하기 위해 늘 대기하고 있는 것이죠. 업무 특성상 급하게 움직여야 하는 일이 많지만, 프로답게 잘 대처하고 있습니다.”

언제 어디서든 투입될 수 있도록 업무 후에도 놓지 않는 긴장감

제니엘이노베이션 직원들이 근무하는 사무실에는 보도전문채널이 항상 켜져 있다. 속보를 가장 빠르게 확인하고, 즉시 현장에 투입할 수 있도록 대비하기 위해서다. 이는 일과 시간에만 국한된 모습은 아니다. 야간 근무 인원이 있긴 하지만, 추가 투입이 필요한 상황에 대비해 퇴근 후에도 일상적으로 뉴스를 확인하고, 비상 연락망을 통해 수시로 소통하고 있다. 안전 역시 놓칠 수 없기에 일상적인 차량 점검은 기본이다. 나이가 일부 직원들은 사탕이나 디퓨저 등을 자발적으로 구비

해 운행 서비스 질을 높이고 있다고, 박세원 소장의 경우 직원들이 대기 시간만이라도 충분히 휴식을 취할 수 있도록 각별히 신경 쓰고 있다. 피곤한 상태로 업무에 투입될 경우, 자칫 큰 사고로 이어질 수 있기 때문이다. 이른 시간부터 각자 다른 현장으로 흩어지는 만큼 든든한 팀워크를 유지하기 어려운 분위기일 것이라고 생각했지만, 큰 오산이었다. 현재 팀 분위기를 “최상”이라고 자부한 박세원 소장. 남다른 자신감에는 그만한 이유가 있었다.

“1년에 한 번씩 직원들과 가족까지 함께하는 체육대회를 열고 있습니다. 족구도 하고, 제기차기도 하고, 팔씨름도 하면서 즐거운 추억을 쌓는 큰 행사죠. 날 좋은 봄과 가을 주말에는 시간이 맞는 직원들과 등산도 합니다. 평창 동계올림픽 때에는 10여 명의 직원이 강릉과 평창에서 한 달 가까이 숙식했는데, 저와 제 처가 밀반찬을 만들어 가져다준 기억도 있네요.”



위기도 함께 극복해 낸 완벽한 팀워크

‘최상’의 팀워크는 위기의 순간 빛을 발휘한다. 예상치 못한 돌발 상황이 생기는 경우도 종종 있지만, 서울 곳곳에 흩어진 직원들이 협력해 방송에 차질이 생기지 않도록 대처하고 있다.

문화방송 기자들과 아나운서들도 제니엘이노베이션 직원들의 운행 서비스에 만족하는 분위기라고 박세원 소장은 자랑스럽게 전했다. 최근에는 직원들을 위한 커피머신을 지원받았고, 드라마 분장 차량 지원 업무에서도 성과를 인정받아 격려금을 받기도 했다. 드라마 엔딩 크레딧에 올라온 직원들의 이름을 본 순간 역시 가슴 벅찬 기억으로 남아있다.

“드라마 <옷소매 붉은 끝동>이 시청자들로부터 많은 사랑을 받은 덕분이었죠. 사극이다 보니 지방 촬영이 나 야외 촬영도 많아 불철주야 현장을 다녀야 했지만, 정말 보람찬 시간이었습니다.”

박세원 소장은 앞으로의 목표에 대해 거창한 각오보다는 현재와 같이 맡은 업무를 성실하게 수행하겠다는



묵직한 다짐을 전했다. 그 안에는 매일 최선을 다하는 직원들을 향한 한결같은 신뢰가 담겨 있었다.

“특별할 것 없이, 오늘도 내일도 늘 인정받는 협력업체로 남고 싶다는 목표뿐입니다. 우리 직원들은 지금과 같은 마음으로 업무에 충실하면 될 것 같아요. 저 역시 최상의 업무 환경을 유지하기 위해 꾸준히 노력하면 가능하지 않을까요?”

MINI INTERVIEW



왼쪽부터) 최성훈, 임덕기 팀장, 장삼환, 박세원 소장, 박진표, 권현석 지부장, 박일공, 전영덕, 강동민

늘 지금처럼!
최상의 팀워크로 현장을 누빔시다.

현장관리자 TALK

문화방송 차량배차팀 박세원 소장

직원들이 마음 편하게, 즐겁게 일할 수 있기를 바랍니다. 매일 아침 회사 문을 열고 출근할 때, 오늘도 행복하게 일하고 하루를 마무리할 수 있는 분위기 좋은 일터가 되면 좋겠습니다. 마음이 편해야 사고도 없을 테니까요. 앞으로도 형, 동생처럼 지내며 최상의 분위기를 유지해 갑시다.



현장 개요 근무 인원 46명 위치 서울 마포구 성암로 267 주요 업무 취재 차량, 드라마 분장 차량 운행

박인주

제니엘그룹 회장



변화의 시대, 새로운 성장의 길을 준비하며

사랑하는 제니엘그룹 가족 여러분.

어느덧 우리는 창립 30주년이라는 의미 있는 이정표를 지나 또 하나의 새로운 출발선 위에 서 있습니다.

지난 30년 동안 제니엘그룹은 사람과 기업을 연결하는 종합 HR 솔루션 기업으로 성장하며 국내 인재고용서비스 산업의 발전과 함께 걸어왔습니다. 1997년 IMF 외환 위기, 2008년 글로벌 금융위기, 그리고 코로나19 팬데믹과 최근의 경기 불확실성에 이르기까지 우리는 수많은 변화와 도전을 경험했습니다. 그때마다 제니엘그룹은 위기를 기회로 바꾸며 지속적인 성장을 이루어 왔습니다. 이러한 성과는 각자의 자리에서 맡은 바 책임을 다해 준 임직원 여러분의 헌신과 노력 덕분입니다. 이 자리를 빌려 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

최근 우리를 둘러싼 경영 환경은 이전보다 훨씬 빠르게 변화하고 있습니다. 노동시장 구조의 변화, 산업 간 경계의 확장, 디지털 전환의 가속화는 HR 서비스 산업에도 새로운 변화를 요구하고 있습니다. 특히 최근 시행된 이른바 노란봉투법(노조법 개정)과 같은 노동 관련 제도 변화는 기업과 노동시장 전반에 새로운 환경을 만들어 가고 있습니다.

이러한 변화는 단순히 법과 제도의 변화에 그치는 것이 아니라, 기업의 인력 운영 방식과 노사 관계, 그리고 HR 서비스 기업의 역할과 책임까지 함께 변화시키고 있습니다. 우리는 이러한 흐름을 단순한 부담이나 제약으로 보기보다, 산업의 구조와 역할이 재정립되는 과정으로 인식해야 합니다.

제니엘그룹은 그동안 축적해 온 현장 경험과 운영 역량을 기반으로 이러한 변화에 능동적으로 대응해 나갈 것입니다. 고객 기업과 현장 근로자 모두에게 신뢰받는 HR 파트너로서 보다 체계적이고 안정적인 인력 운영 서

제니엘그룹은
그간의 경험을 토대로
다양한 변화에
능동적으로
대응할 것입니다.

비스를 제공하고, 변화하는 노동 환경 속에서 기업과 인재를 연결하는 역할을 더욱 강화해 나가겠습니다.

2026년 제니엘그룹의 경영방침은 '성장동력 재편과 미래 대응 역량 강화', 그리고 '성과 창출 및 신뢰경영 체계 확립'입니다. 우리는 기존 사업의 경쟁력을 더욱 강화하는 동시에 미래 환경에 대응할 수 있는 새로운 성장 기반을 마련해야 합니다.

HR 서비스 산업 역시 단순 인력 운영을 넘어 데이터 기반 인재 관리, 맞춤형 HR 솔루션, 산업별 특화 서비스 등 새로운 영역으로 빠르게 확장되고 있습니다. 특히 최근 인공지능(AI) 기술의 발전은 HR 산업의 운영 방식과 서비스 구조 전반에 큰 변화를 가져오고 있으며, 인재 선발부터 배치, 교육, 운영 관리에 이르기까지 보다 정교하고 효율적인 인력 운영 체계를 가능하게 하고 있습니다.

제니엘그룹 또한 이러한 변화에 발맞추어 IT 기술력과 AI 기술을 활용한 HR 서비스 고도화를 추진하고 있습니다. 제조 물류 현장의 안전관리와 운영 효율성을 향상시키는 AI 기반 안전사고 예방 서비스 'ZEN-i Plus'를 비롯해, 기업 환경에 맞게 전문 인성 검사를 단순화하여 채용부터 인사관리까지 전 과정에서 빠르게 인재를 선발하는 'AT@ZENIEL', 기업 내 발생하는 노무 안전 이슈를 등록하고 표준화된 템플릿과 가이드를 통해 체계적으로 진척 관리하는 노무 안전 플랫폼 'issue free' 등 인공지능과 데이터 분석 기술을 결합한 HR 솔루션을 구축함으로써 고객 기업이 보다 효율적이고 안정적인 인력 운영을 할 수 있도록 지원하겠습니다.

제니엘그룹은 기존 아웃소싱 사업의 경쟁력을 더욱 견고히 하는 동시에, AI와 디지털 기술을 기반으로 한 HR 솔루션을 지속적으로 발전시켜 새로운 성장 기반을 마련해 나갈 것입니다. 이러한 노력을 통해 변화하는 노동시장 환경 속에서도 고객 기업과 현장 근로자 모두에게 신뢰받는 종합 HR 서비스 기업으로 한 단계 더 도약하겠습니다.

그러나 기술과 시스템의 발전만으로 기업의 경쟁력이 완성되는 것은 아닙니다. HR 산업의 본질은 결국 사람에 있으며, 어떤 환경에서도 가장 중요한 가치는 사람이라는 점은 변하지 않습니다. **무엇보다 중요한 것은 사람입니다.** 회사의 성장과 경쟁력은 결국 임직원 한 사람 한 사람의 역량과 열정에서 시작됩니다. 여러분이 현장에서 쌓아온 경험과 전문성은 제니엘그룹이 가진 가장 큰 자산이며, 그 힘이 앞으로의 30년을 만들어 갈 것입니다.

회사는 임직원 여러분이 안정적으로 일하고 성장할 수 있는 환경을 만들기 위해 지속적으로 노력하겠습니다. 동시에 변화하는 환경 속에서 새로운 도전에 함께 나서주시기를 부탁드립니다.

**우리는 또 하나의
전환점에서 경쟁력을
강화하는 동시에
새로운 성장 기반을
마련해야 합니다.**

지금 우리는 또 하나의 전환점에 서 있습니다. 지난 30년이 제니엘그룹의 기반을 다지는 시간이었다면, 앞으로의 시간은 우리의 가능성을 더욱 확장하는 여정이 될 것입니다.

변화는 언제나 새로운 기회를 동반합니다. 우리가 지금까지 그래왔듯 서로를 믿고 함께 나아간다면, 제니엘그룹은 앞으로도 HR 산업을 선도하는 기업으로 지속적으로 성장해 나갈 것입니다.

임직원 여러분의 노고에 다시 한번 감사드리며, 여러분과 여러분의 가정에 건강과 행복이 함께하기를 바랍니다.

감사합니다.



현장을 꿰뚫는 ‘물류 달인’의 끈질긴 집념

오비맥주 이천공장 김경석 부장

10만 평에 달하는 넓은 공장에 봄바람을 타고 은은한 맥주 향이 퍼졌다. ‘국내 대표 맥주’로 꼽히는 카스와 카스 라이트, 카프리 등을 생산하는 오비맥주 이천공장이다. 공장 안으로 들어서자마자 눈에 띄는 것은 수천 개의 맥주병을 층층이 실어 나르는 지게차들의 분주한 움직임. 직매장에서 회수한 공병을 공장 라인으로 옮기고 생산된 맥주를 출하장으로 보내는 과정까지, 맥주 생산을 위한 전반적인 물류 흐름을 지게차가 책임지고 있다.

올해 물류 부문 ‘제니엘그룹 명장’으로 선정된 오비맥주 이천공장 김경석 부장은 2015년부터 제니엘휴먼과 함께 물류의 핵심 역할을 하는 지게차와 인력 관리, 안전 관리 업무를 총괄하고 있다. 오늘도 ‘안전’과 ‘효율’이라는 두 마리 토끼를 잡기 위해 공장 구석구석을 누비는 김경석 부장. 그의 최종 목표는 이천공장을 제니엘휴먼 최고의 모범 사업장으로 만드는 것이다.

Q. 업에 대한 자부심이 남다르십니다. 맡고 계신 업무에 대해 소개 부탁드립니다.

23년전 이천공장에서 처음 현장 업무를 접하며 맥주 생산과 물류 운영 체계를 익혔고, 2015년 제니엘휴먼에 합류해 지금까지 꾸준히 현장 중심의 관리 경험을 쌓아왔습니다. 이를 통해 배운 것은 공장의 핵심이 물류라는 사실입니다. 지게차가 멈추면 생산 공정에도 곧바로 차질이 생깁니다. 그만큼 지게차가 매우 중요한 역할을 하는 것이죠.

저는 이곳에서 지게차 운영 및 상·하차 작업 관리, 인력 배치, 안전 관리, 원가·예산 관리, 운영 효율 개선 등의 업무를 맡고 있습니다. 최근에는 지게차 사고 예방을 위한

표준 작업 절차를 강화하는 등 ‘사고 제로(ZERO)’ 환경을 만드는 데 주력하고 있습니다.

Q. 공장 내 멀티플레이어 역할을 톡톡히 하고 계신데요, 방대한 업무 중 특별히 신경 쓰는 부분이 있으신가요.

저는 항상 세 가지 원칙을 두고 업무에 임합니다. 첫째는 안전, 둘째는 신뢰, 셋째는 사람입니다. 안전은 타협이 없는 원칙입니다. 작은 사고라도 반복되지 않도록 반드시 구조적으로 개선합니다. 또한 고객사와의 약속은 반드시 지키는 신뢰 역시 중요하게 생각합니다. 끝으로 조직은 결국 사람이기에 직원들의 동기 부여와 성장 관리에도 많은 시간을 쏟고 있습니다.

Q. 말씀하신 3가지 원칙이 ‘제니엘그룹 명장’이라는 결과로 이어졌습니다. 특별히 소개하고 싶은 대표 성과를 꼽아주신다면요.

사고 감소와 생산성 향상을 동시에 달성한 점이 가장 의미 있는 성과라고 생각합니다. 안전은 고객사에서도 항상 강조하는 가치입니다. 지게차는 구조상 사각지대가 있어 보행자와 충돌 위험이 있습니다. 이를 해결하기 위해 반사경과 보행로 추가 설치 등을 선제적으로 제안했고, 실제 변화로도 이어졌습니다. 저희는 위험한 환경을 발견하면 적극적으로 알리고 고객사와 긴밀히 소통해 안전한 작업 환경을 만들고 있습니다. 고객사에서도 이런 노력을 크게 평가해, 저희의 안전 개선 사례를 우수 사례로 공유하고 우수 안전 포상을 수여해 큰 자부심을 느꼈습니다. 효율성 역시 중요한 가치입니다. 이를 위해 객관적인 데이터를 기반으로 인력을 배치하고 있습니다. 기존에는

제니엘그룹은 매년 창립기념일, 자신의 전문 분야에서 업무 프로세스를 효율적으로 개선하거나 전문 지식을 바탕으로 뛰어난 성과를 창출한 직원에게 ‘제니엘그룹 명장’ 타이틀을 수여한다. 끊임없는 도전 정신으로 물류 전문성의 새로운 기준을 제시한 오비맥주 이천공장 김경석 부장이 올해 영광의 주인공 중 한 명이다.



직원 개개인이 처음 맡은 고정적인 업무만 담당했다면, 저는 직원들을 여러 공정에 순환 배치해 현장을 배울 수 있도록 독려하고 있습니다. 이로 인해 직원들이 다양한 역량을 확보할 수

있게 됐고 예상치 못한 인력 공백에도 효율적으로 대처하고 있습니다. 덕분에 생산성도 높아져 오비맥주의 연간 생산·출하 목표를 초과 달성하는 데에도 기여했습니다.

아닌 데이터를 기반으로 선제적인 대안을 제시하는 ‘능동적 파트너’가 되는 것입니다. 이를 위해 요즘도 공장 곳곳을 다니며 다양한 발전 방안을 찾고 있습니다.



Q. 이러한 결실을 보기까지 부단한 노력이 있셨을 텐데요.

현장을 먼저 알고, 숙선수범해야 직원들을 이끌 수 있습니다. 현장을 모르는 상태에서 말로만 지시해서는 아무도 따르지 않을 테니까요. 저는 지게차 업무를 처음 시작했을 때도 전반적인 공정을 두루 경험하기 위해 노력했습니다. 그중 하나가 정비 작업입니다. 지게차가 고장 나면 생산에 큰 차질이 생기기 때문에 틈틈이 공부해 3년 만에 정비 관련 지식을 익혔습니다. 정비 업체는 따로 있지만, 갑작스럽게 지게차에 문제가 생길 때 긴급 조치는 직접 할 수 있게끔 말이죠.

저는 목표를 세우고, 이를 노력하는 과정이 결국 성장으로 이어진다고 믿습니다. 지금의 목표는 고객사의 요구를 빠르게 파악하고, 단순 대응이

Q. 끝으로, 차기 ‘제니엘그룹 명장’을 꿈꾸는 직원들에게 한말씀해 주신다면요.

제가 제니엘그룹 명장으로 선정된 것은 저만의 성과라기보다 함께 현장을 지켜온 동료들 덕분이라고 생각합니다. 명장은 특별한 사람이 아닌, ‘맡은 일을 끝까지 책임지는 사람’이라고 믿습니다. 화려한 성과보다 중요한 것은 기본을 지키는 태도입니다. 안전을 소홀히 하지 않고, 동료를 존중하며, 작은 개선이라도 멈추지 않는 자세가 결국 조직을 성장시킵니다.

노력이 쌓이면, 반드시 누군가는 그것을 알아보고 인정해 줍니다. 지금 맡은 자리에서 최선을 다하고 있다면 이미 그 자체로 명장의 길을 걷고 있는 것입니다. 포기하지 않고 꾸준히 나아가간다면, 누구나 명장이 될 수 있습니다.

나만의 ‘AI 파트너’ 찾기

AI(인공지능)들은 단순한 업무 보조 도구를 넘어 필수 파트너로 자리 잡았다. AI를 3대장으로 불리는 챗지피티(ChatGPT), 제미니(Gemini), 클로드(Claude)의 특징과 활용 분야를 살펴보면, 나의 업무 경쟁력을 높여줄 ‘AI 업무 파트너’를 찾아보자.



챗지피티

가장 널리 쓰이는 AI툴인 챗지피티는 글쓰기 보조, 이미지 생성, 고도화된 음성 대화, 복잡한 데이터 분석까지 대부분의 영역을 무난하게 처리한다. 대화형 인터페이스가 잘 설계돼 질문을 반복하면서 결과를 다듬기 수월하고, 엑셀 파일 분석이나 그래프 생성 기능이 다른 AI툴에 비해 앞선다는 평가를 받고 있다.

제미니

제미니의 큰 특징은 구글 생태계와의 연결성이다. 지메일, 구글 드라이브, 구글 문서 등을 주로 활용한다면 손쉽게 제미니와 연동할 수 있다. 이메일 초안 작성, 요약, 번역 등의 기능을 제미니가 보조하거나, 구글 문서에 정리된 자료를 요약하고 아이디어를 발전해 나가는 작업도 가능하다. 실시간 검색과 최신 정보 파악에 상대적으로 유리하다.

클로드

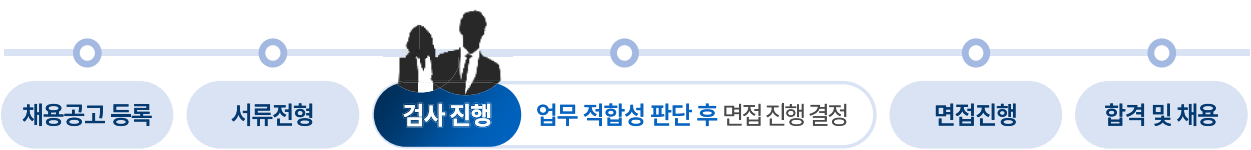
클로드가 진가를 발휘하는 분야는 장문 처리와 세밀한 문장 분석이다. 수백 페이지 분량의 문서도 맥락을 잃지 않고 끝까지 분석해 내는 것이 강점이다. 문장의 뉘앙스와 논리 구조를 정밀하게 파악해 교정과 요약, 재구성까지 높은 완성도로 처리할 수 있다.

이처럼 AI툴은 저마다 고유한 강점을 지닌 만큼, 용도에 따라 적절히 활용하면 최적의 결과를 얻을 수 있다. 하지만 AI툴도 때때로 사실이 아닌 정보를 제공하기에 반드시 원출처를 확인하고, 중요한 판단은 사람이 직접 내려야 한다는 점을 잊지 말아야 한다.

AT@ZENIEL

신뢰할 수 있는 직원을 찾기 위한 제니엘의 인성 검사 프로그램

MMPI 기반의 전문 인성검사를 기업 환경에 맞게 단순화하여 적합한 인재를 채용할 수 있으며
채용부터 인사관리까지 전 과정에서 빠르게 인재의 위험요소를 조기에 파악할 수 있습니다.



인성검사 특징
전문 인성검사를 쉽고 빠르게, 단순화

인성검사 활용
제니엘 내 다양한 활용 사례

약 15분 내 핵심 성향을 정확하고 빠르게 진단

분류	특성	종류	점수
직무적합도	판매	8'	58.88
	상담	8'	57.88
	사무/행정	8'	53.22
	병원(의료)	8'	59.84
	제조/생산	8'	53.22

① 직무 적합도
- 다양한 산업 직종의 직무 적합도 분석
: 하나의 분야가 아닌 다양한 분야에서의 적합도

인력관리 고도화, 조직 안정성 효과 확인

산업 직종별 적용 산업 직종별 인성검사수검자 (2024.12~2025.11)

직종	인성검사수검자
사무/행정	894명
의료(병원)	1,236명
상담/상담	1,267명
제조/생산	1,358명
유통/판매	1,686명
총 수검자	6,441명

조직 리스크 예방 노무이슈 70%, 인성검사 미 실시 인력에서 발생
노무이슈 발생자 중 인성검사로 도입 후 입사자 **20명** 수검자 6명, 미수검자 14명
노무이슈 70% '인성검사 미수검자'에서 발생 수검자 대비 리스크 발생률 2배 이상

② 성격적 특성
- 조직 적응력, 대인관계 능력 및 공감성
: 20점 미만 시 문제가 있으며, 30점 이하 시 고려

③ 응답 신뢰도
- 중복 질문에 대한 동일 답변 분석
: 일관성·진실성 평가를 통한 수검 신뢰도 판단
※ 점수 낮은 인력 채용 선발 경우, **지속 관찰·면담 관리 실행**

운영 사례 AT@ZENIEL 실제 운영 현장 사례

고용승계 면담 시	매장판매	수습기간 (3개월) 미만	사무/행정
면담 시간 단축	S사	퇴사자 감소	C사
면접 다수 현장	매장판매	직장내 괴롭힘 등	고객 상담
면접 시간 단축	L사	노무이슈 감소	H사

기대효과

‘좋은 사람’을 뽑는 첫 번째 기준

업무 안정성 확보
조직 및 현장 환경에 적합한 인재 선별을 통해 서비스 연속성과 업무 안정성 확보

노무 이슈, 리스크 최소화
조직 부적응자를 조기분별하여 현장 내 분쟁, 인사 트러블 등 리스크 최소화

ESG 경영 기반 운영
인재 선발의 신뢰성을 강화하여 책임 있는 인력관리 운영하는 이미지 제고

제니엘그룹 우수사원을 소개합니다!

뛰어난 성과로 제니엘그룹을 빛낸
2026년 1분기 우수 인재를 소개합니다.

제니엘그룹은 직원 소속감과 성취감을 높이고자 다양한 노력을 기울이고 있다. 특히 매월 1일에 뛰어난 성과로 타의 모범이 되는 직원을 우수사원으로 선정·발표해 격려한다. 선정자에게는 상장과 함께 제니엘그룹 복지몰 ‘월샵’에서 사용 가능한 5만 원 상당의 복지포인트를 제공한다. 우수사원 선발 기준은 제니엘그룹의 3가지 핵심정신 ‘도전하는 나’, ‘책임지는 나’, ‘함께하는 나’를 기반으로 한다. 이러한 가치를 실천하며 모범을 보이는 직원이 제니엘그룹의 자부심이 된다. 협력 속에 책임을 다해 최고의 성과를 이뤄내는 직원이라면 누구나 우수사원이 될 수 있다. 2026년 1분기 제니엘그룹의 우수사원으로 선정된 직원들에게 진심으로 축하의 인사를 전한다. 제니엘그룹은 항상 직원들의 성공을 응원하며 그들이 더 큰 성과를 이루도록 지원할 것이다.

2026년 1월 우수사원

HR-Biz사업부
남예지 천안일자리센터
김종우 삼성전자 전자랜드
강우승 SCK컴퍼니 스타벅스

컨택센터사업부
유미정 우아한형제들 배민커넥트지원센터
임찬호 우아한청년들 운영지원센터
김선우 우아한청년들 운영지원센터

제니엘메디컬
방미순 순천향대학교 부속 서울병원
선명석 한림대학교 강남성심병원

제조사업부
임병수 코스비전
박재범 두산전자 김천PPG
최원재 KG모빌리티

2026년 2월 우수사원

HR-Biz사업부
이민주 아산일자리센터

컨택센터사업부
어윤주 신한은행 콜센터
심효영 신한은행 콜센터
손보미 신한은행 콜센터

제니엘메디컬
안서정 순천향대학교 부속 서울병원
강현주 순천향대학교 부속 서울병원

제조사업부
장중현 두산전자 김천CCL
강구웅 KG모빌리티
현민환 코스비전

ZENIEL NEWS

**제니엘그룹, 창립 30주년 맞아 ‘전략적 아웃소싱’ 비전 선포**

제니엘그룹이 창립 30주년을 맞아 전략적 아웃소싱 비전을 공식 선포했다. 박인주 제니엘그룹 회장은 지난 1월 9일 창립 30주년 기념 도서 발간 세미나에서 “기업의 성장은 숫자가 아니라, 사람을 어떻게 대하고 어떤 가치를 만들어내는가에 달려 있다”라며 “창조적이고 지속 가능한 아웃소싱 전략이야말로 미래 경영의 해답”이라고 강조했다.

박춘홍 제니엘 대표는 “앞으로 단순한 아웃소싱 기업을 넘어, 고객사의 경영을 함께 설계하는 파트너로 진화하겠다”라며 중장기 비전을 제시했

다. 이어 “제니엘그룹은 IMF 외환위기 등 굵직한 위기 국면마다 현장과 함께해, 업계에는 성장 동력이 되고 개인에게는 삶의 터전이 되는 역할을 수행해 왔다”라며 “지난 30년이 신뢰의 역사였다면 앞으로의 30년은 새로운 가치 창출의 역사”라고 선언했다.

제니엘그룹은 이러한 비전을 실현하기 위해 데이터 기반 스마트 HR 서비스 강화, 고객 맞춤형 토탈 비즈니스 솔루션 확대, ESG 경영 실천을 핵심 방향으로 설정하고, 디지털 전환과 사람 중심 가치의 공존을 지속적으로 추진해 나갈 방침이다.

**제니엘, ‘2026 소비자가 뽑은 가장 신뢰하는 브랜드 대상’ 수상**

제니엘이 디지털조선일보가 주최한 ‘2026 소비자가 뽑은 가장 신뢰하는 브랜드 대상’에서 종합인재고용서비스 대상을 수상했다. 해당 상은 소비자 인식 조사와 브랜드 신뢰도, 서비스 만족도, 지속 가능성, 사회적 책임 등을 종합적으로 평가해 산업군별 대표 브랜드를 선정한 것으로, 제니엘은 고객 중심 경영과 안정적인 서비스 운영 역량을 인정받아 수상의 영예를 안았다.

제니엘은 아웃소싱, 인재 파견, 채용 대행, 취업 지원, 콜센터 운영, 의료·물류·유통·시설관리 등 다양한 산업 분야에서 종합 HR 서비스를 제공하며, 현장 중심 운영 노하우와 체계적인 관리 시스템을 기반으로 고객사의 운영 효율성과 서비스 품질 향상에 기여해 왔다. 특히 ▲AI 기반 안전관리 솔루션 ‘ZEN-i Plus’ ▲모바일 전자 근로계약 솔루션 ‘데이싸인’ ▲의료 현장 환자이송 시스템 ‘MediLook’ ▲인성검사 프로그램 ‘AT@ZENIEL’ ▲모바일 업무관리 시스템 ‘ZEMOS’ ▲노무·안전 이슈 관리 플랫폼 ‘issue free’ 등 자체 개발 IT 솔루션을 통해 디지털 전환과 현장 자동화를 적극 추진하며 차별화된 경쟁력을 확보하고 있다.

**제니엘, 2026 한국 아웃소싱 100대 기업 인증**

제니엘이 ‘2026 한국 아웃소싱 100대 기업’으로 선정됐다. ‘한국 아웃소싱 100대 기업’은 아웃소싱 전문 매체 아웃소싱타임스가 사업의 전문성, 조직 운영, 인력 관리, 서비스 수준 등을 종합적으로 평가해 국내 대표 아웃소싱 기업 100곳을 선정하는 제도다. 제니엘은 지난 30년간 쌓아온 안정적인 운영 역량과 함께 대통령 표창, 국가생산성 대회 금탑산업훈장 등 다수의 포상 이력으로 업계 내 위상을 다져왔다. 또한, 아웃소싱 업계 최초로 ISO 9001(품질경영시스템) 인증 등을 획득하며, 서비스 품질 면에서도 두각을 나타냈다. 한편, 제니엘은 ‘일하고 싶은 사람이 마음껏 일할 수 있는 사회 구현’을 비전으로 제시하며, 기업에는 체계적인 인사관리 시스템을 제공하고 구직자에게는 맞춤형 교육을 통해 경쟁력을 높이는 모델을 추진하고 있다.

