



근로자 건강증진활동

- (주)제주항공 -

2016. 07. 07

사업장 현황

사업장 개요

직원 수 : 1,589명(2016.6 기준)

대표자 : 안용찬, 최규남



사업자명 : (주)제주항공



소재지 : 제주 특별자치도 제주시 신대로 64

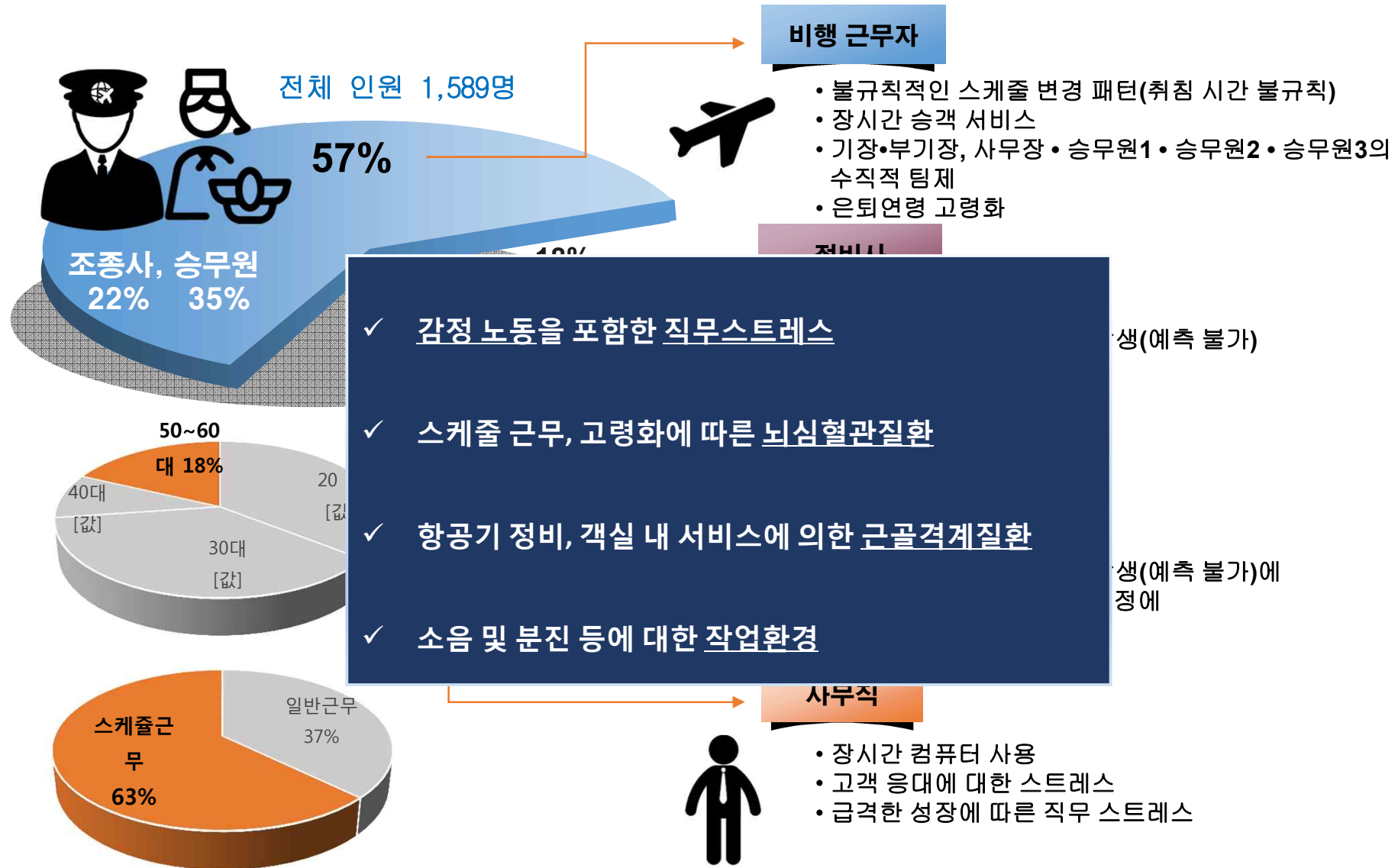
업종 : 항공운수업

보유 항공기 : 보잉 737-800 24대
(최대 6시간 운항)





직무별 인원 비율을 통한 특성 분석



건강 증진 활동

- ✓ 감정노동자 스트레스 관리
- ✓ 직무스트레스 관리
- ✓ 뇌심혈관질환 관리
- ✓ 근골격계질환 관리
- ✓ 작업환경관리

진행 사항

감정노동자 스트레스관리

직무스트레스 관리

뇌심혈관질환 관리

근골격계질환 관리

작업환경 관리

활동 내용



감정노동자 스트레스 평가



감성코칭



감정관리 & 커뮤니케이션 교육



1:1상담 및 운동 프로그램



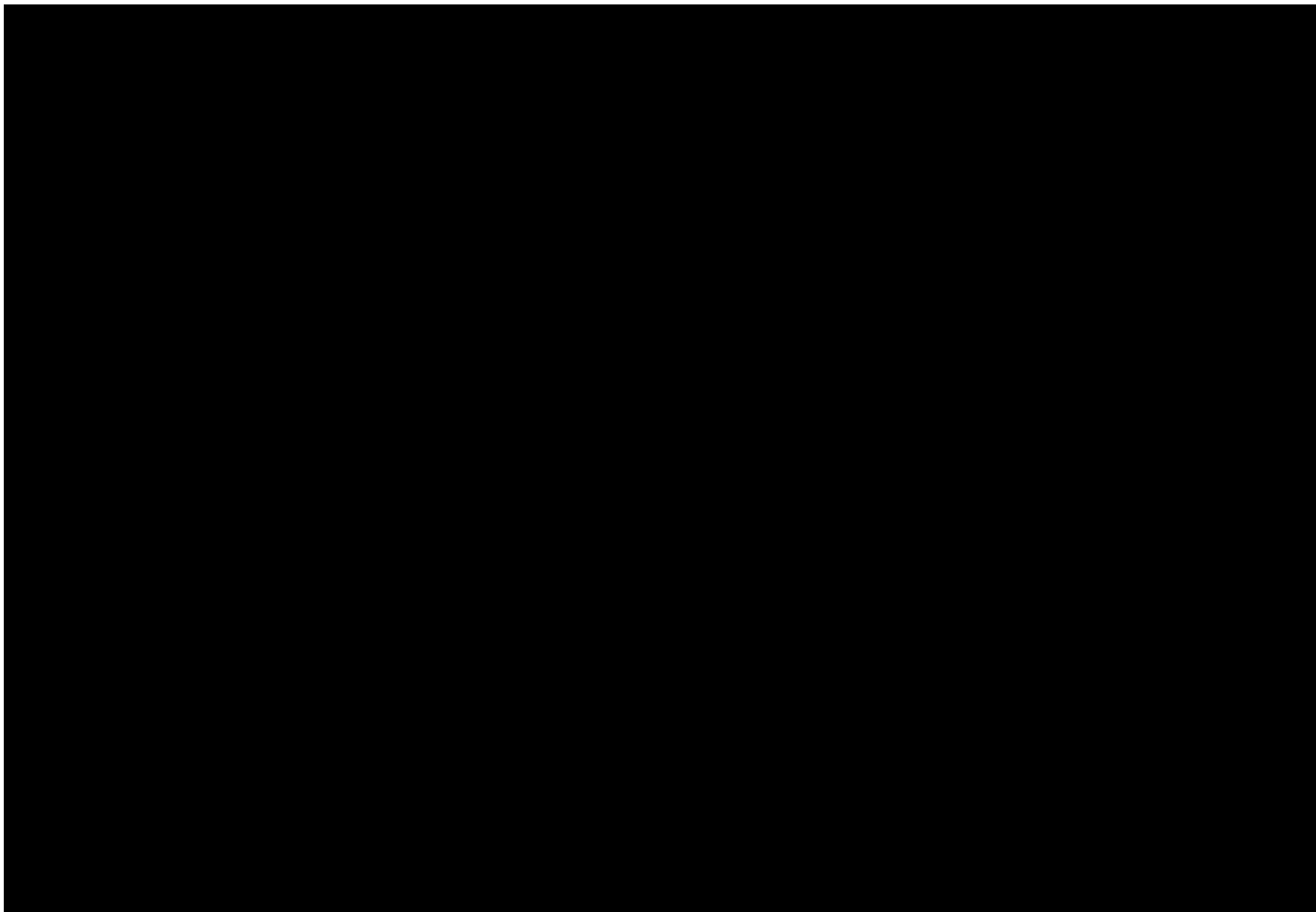
예약센터 직원 운영시간 단축



표준고객응대 가이드 제작



힐링 캠프 운영



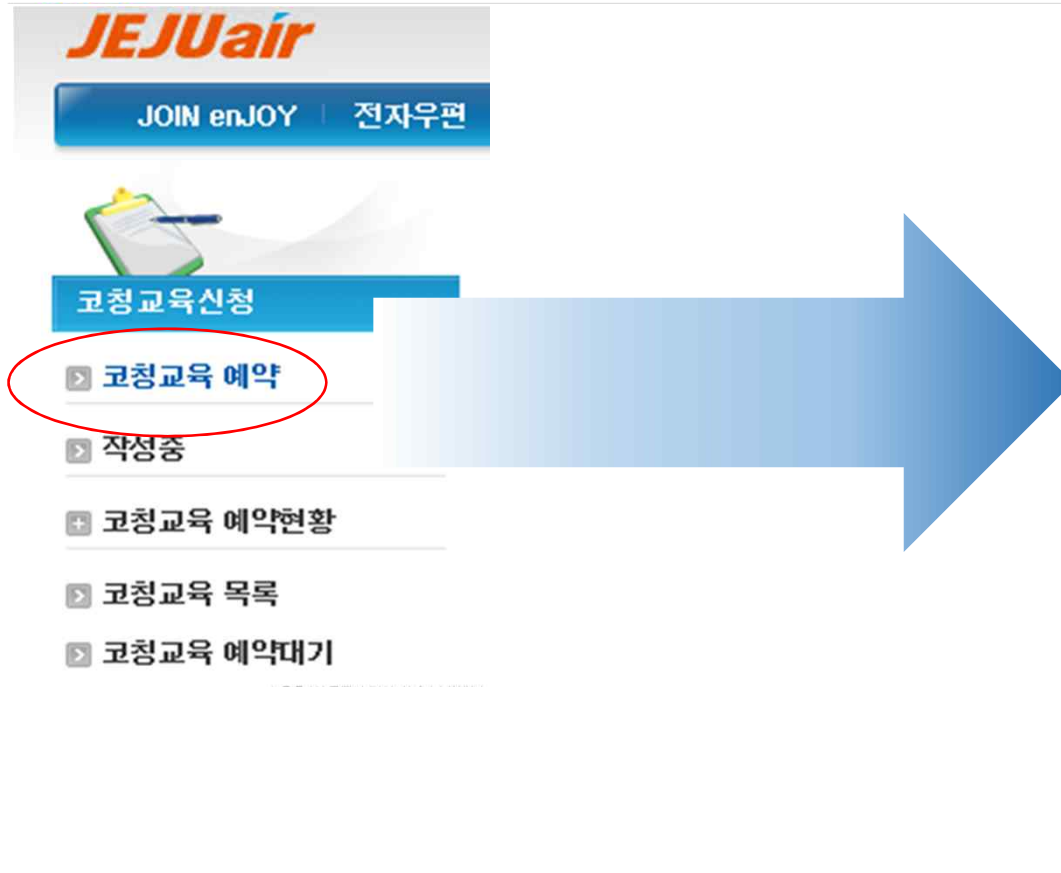
이러한 대형 화재 참사 충격이나
고용보험 및 산업재해 보상
시스템을 통해 예방이 늦어지거나
보험의 2차 보험료나 주위에 환원
전액의 지급을 받을 수 있는 등의 발생 시
법률 시행령 개정안이
산업재해 예방을 위한 것이
국무회의를 통과 하였습니다.
되었습니다



객실승무원 감정노동 스트레스 관리



가. 감성코칭



안녕하십니까, 제주항공 인재개발팀 교육기획파트 김득연입니다.

제목과 같이 [제10차 감성코칭] 과정의 6월 2주차 일정 및 대상자를 아래와 같이 안내드리오니 꼭 참석하셔서 뜻 깊은 시간 갖으시기 바랍니다. 항상 감사드립니다.

- 마 래 -

1. 일정: 2016. 06. 13 (월)
2. 장소: 서울지사 사내 교육장 (하단 표 참조)
3. 강사: 김다현 코치 (감성코칭 담당 전문코치)
4. 대상 & 시간

일시	06. 13 (월)
장소	화물청사 335호 (5~6 GATE 사이 하나로지스텍스 옆)
09:00~10:00 ('60)	김우경 승무원 (SA)
10:00~11:00 ('60)	유나연 사원
11:00~12:00 ('60)	서지은 승무원 (SB)
13:00~14:00 ('60)	정세훈 부사무장 (SB)
14:00~15:00 ('60)	권아리 부사무장 (SB)
15:00~16:00 ('60)	장희조 사원
16:00~17:00 ('60)	강민정 승무원 (SC)

- ※ 335호 회의실 위치는 첨부파일의 약도를 참조 부탁드립니다.
- ※ 코칭스케줄은 조정이 가능하오니 조정이 필요한 분께서는 메일로 회신하여 주시기 바랍니다.
- ※ 주말 간 승무원 분들의 SKD 변경으로 코칭 일정이 조정될 수도 있습니다.

5. 담당자: 인재개발팀 교육기획파트 김득연 사원 (내선 1392)

첨부. 335호 교육장 약도. 1부. 끝.

오늘도 사랑합니다, 존경합니다! 제주항공 인재개발팀 교육기획파트 김득연 배상

객실승무원 감정노동 스트레스 관리



나. 1:1 상담 및 운동 프로그램



객실승무원 감정노동 스트레스 관리



다. 감정 관리 & 커뮤니케이션 교육

제주항공

한결같은 고객 서비스
제공을 위한 감정 관리
토닥.TODAK

CPCS교육연구소

II. 고객지향적
마케팅

맞춤 서비스를 위한
설득적
커뮤니케이션

제주항공 핵심가치 | 안전 저비용 도전 팀워크 신뢰

JEJUair





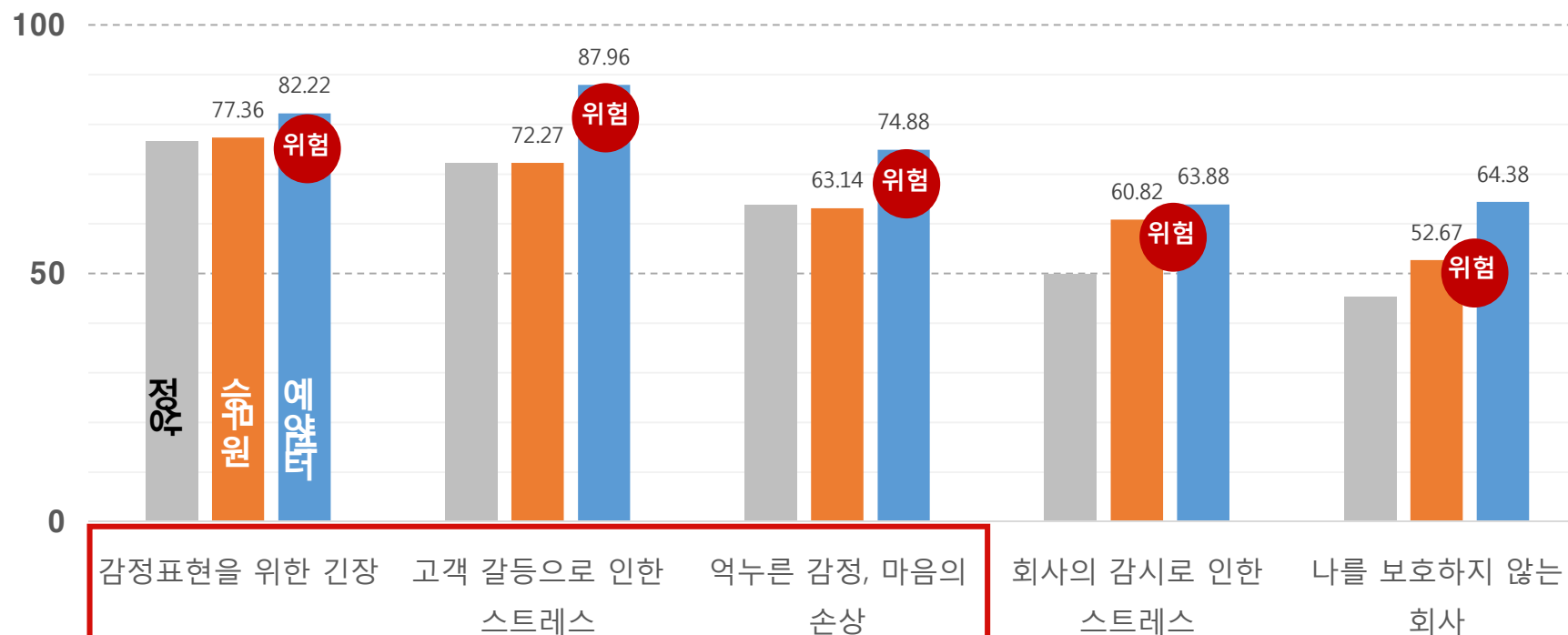
감정노동 스트레스 지수 평가

감정노동 스트레스 지수 평가 결과 분석

1) 평가 및 분석대상: 제주항공 객실승무원 (총 315명 참여), 예약서비스지원 (총 48명 참여)

2) 평가 일시: 2016년 2월 ~ 5월

3) 결과



예약센터 직원을 위한 활동

1일 응대량 조절

- 예약센터 운영시간 1시간 단축을 통한 1일 감정노동 대응 시간 축소
- 오전,정상,오후 3교대조 운영을 오전,오후 2교대조로 변경 운영



스트레스 해소

- 힐링캠프 운영
- “Wake up your passion up (감성 커뮤니케이션), “행복한 스트레스 관리 Change U”



고객 응대 및 사례 표준화

- 고객 응대 가이드 북 제작을 통한 서비스 일관성 향상
- 상황별 응대 요령, 사례 모음 등을 추가하여 예상치 못하게 발생될 스트레스를 사전 예측 가능하도록 유도



예약센터 직원을 위한 활동



1일 응대량 조절

- 예약센터 운영시간 1시간 단축을 통한 1일 감정노동 대응 시간 축소
- 오전,정상,오후 3교대조 운영을 오전,오후 2교대조로 변경 운영



스트레스 해소

- 힐링캠프 운영
- “Wake up your passion up (감성 커뮤니케이션), “행복한 스트레스 관리 Change U”



고객 응대 및 사례 표준화

- 고객 응대 가이드 북 제작을 통한 서비스 일관성 향상
- 상황별 응대 요령, 사례 모음 등을 추가하여 예상치 못하게 발생할 스트레스를 사전 예측 가능하도록 유도

힐링캠프 참여 어떠셨나요?

- 새롭고, 감정의 순화 그리고 ‘우리’라는 의미를 되새겨 보는 기회
- 감성 스트레스를 해소 할 수 있는 기회 정기적으로 진행되었으면 함
- 제주항공 본사 차원의 교육을 통한 소속감 및 일체감 고취

진행 사항

감정노동자스트레스 관리

직무스트레스 관리

뇌심혈관질환 관리

근골격계질환 관리

작업환경 관리

활동 내용



상담 현황



유해요인 조사 결과



직무스트레스 관리



조직활성화 워크숍

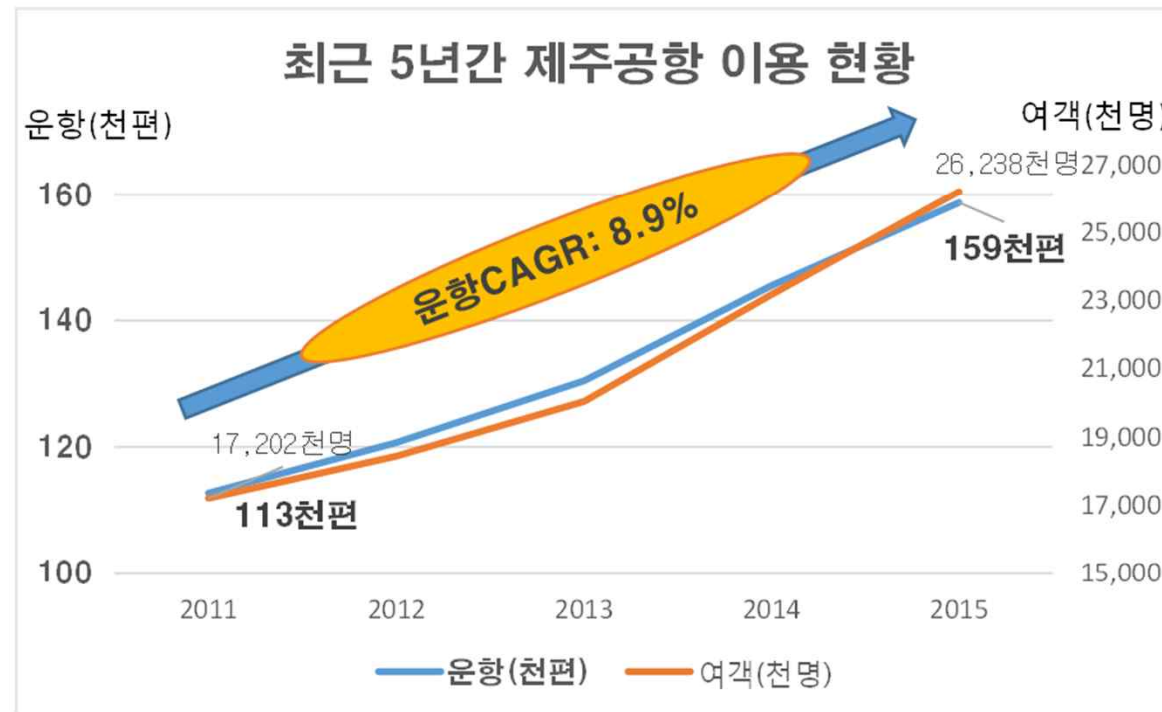


조직활성화 프로젝트

제주항공의 폭발적인 성장



제주공항 성장의 사례로 비추어 항공 산업은 지속적으로 성장하고 있으며
이에 따라 초기 기준의 정시성은 갈수록 지키기 어려운 환경으로 변화하고 있음



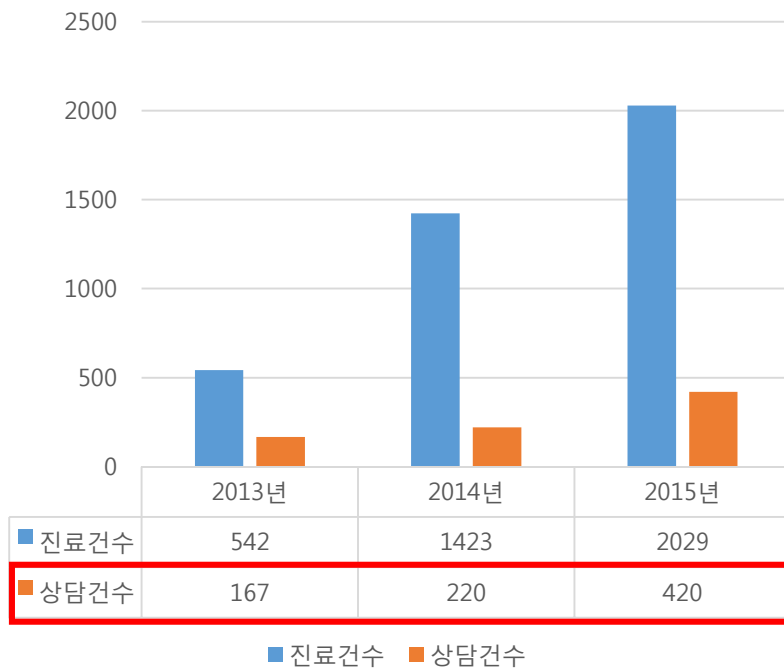
※ 일평균 2011년 283편 -> 2015년 435편 53% 증가

주. 데이터 출처 : 한국공항공사 <http://www.airport.co.kr/user/www/398/stats/timeSeriesStats/j네/LayOutPage.do>
데이터 분석 : 제주항공 김길주기장

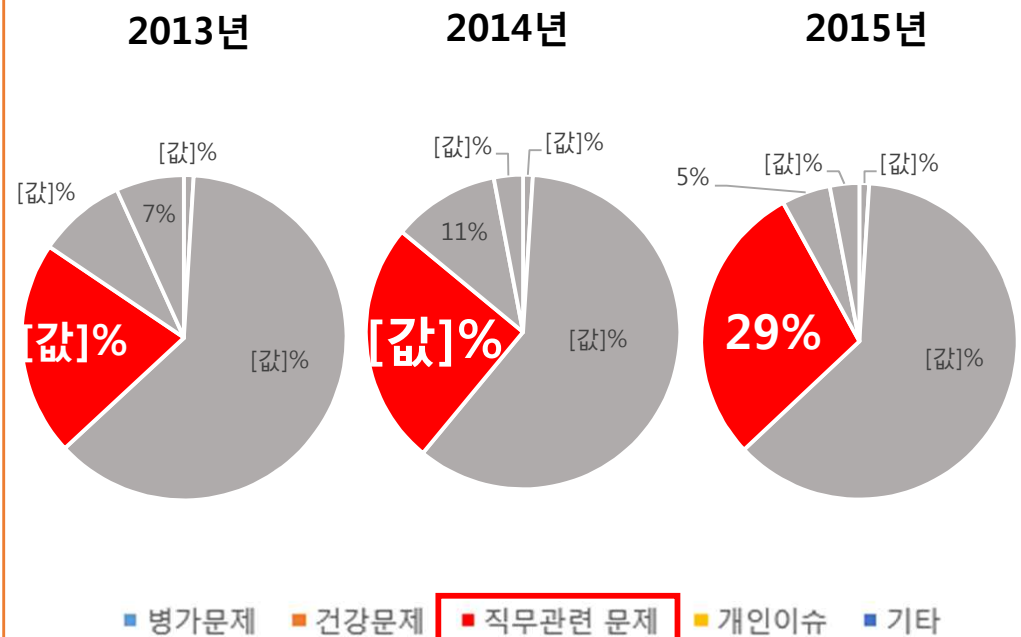
직무스트레스 관련 상담비율 증가



가. 건강관리실 이용 현황



나. 상담내역



※ 직무 관련 문제: 과도한 업무, 상사와의 갈등, 보상문제, 조직 분위기 등

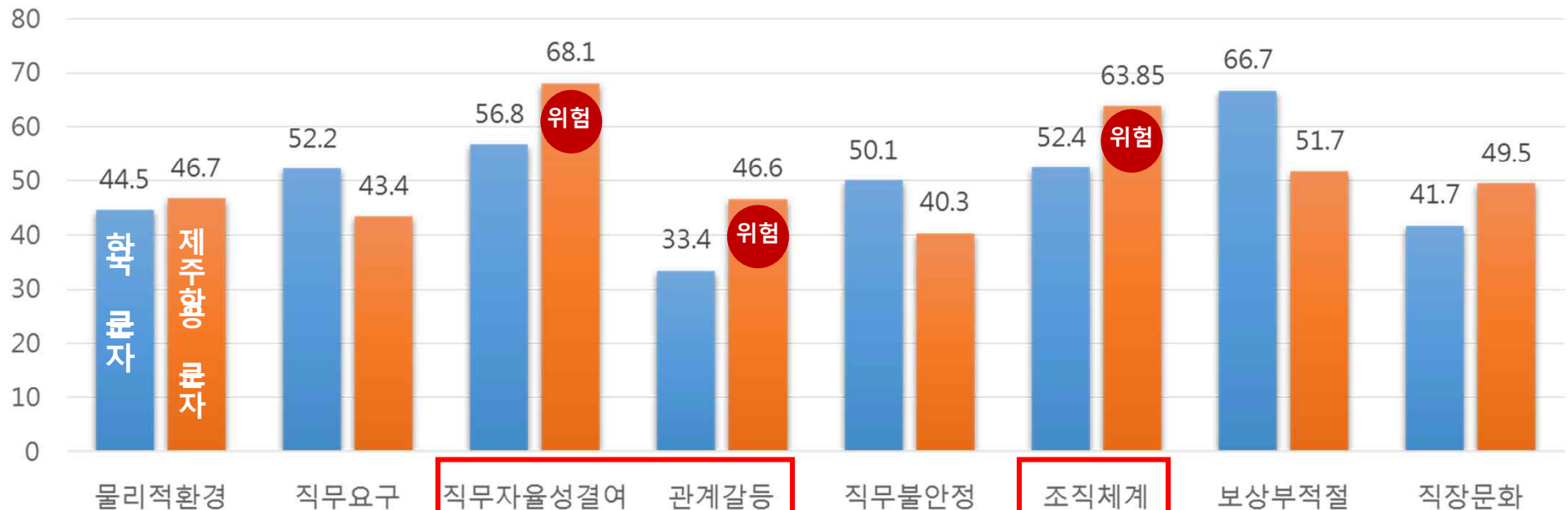
직무스트레스 요인 조사



가. 직무스트레스 유해요인 결과 분석

- 1) 평가 및 분석대상: 제주항공 서울지사 임직원 대상, 총 424명
- 2) 평가 일시: 2015년 5월 ~10월
- 3) 결과 분석

가) 일반 한국 근로자와 제주항공 근로자 직무스트레스 비교

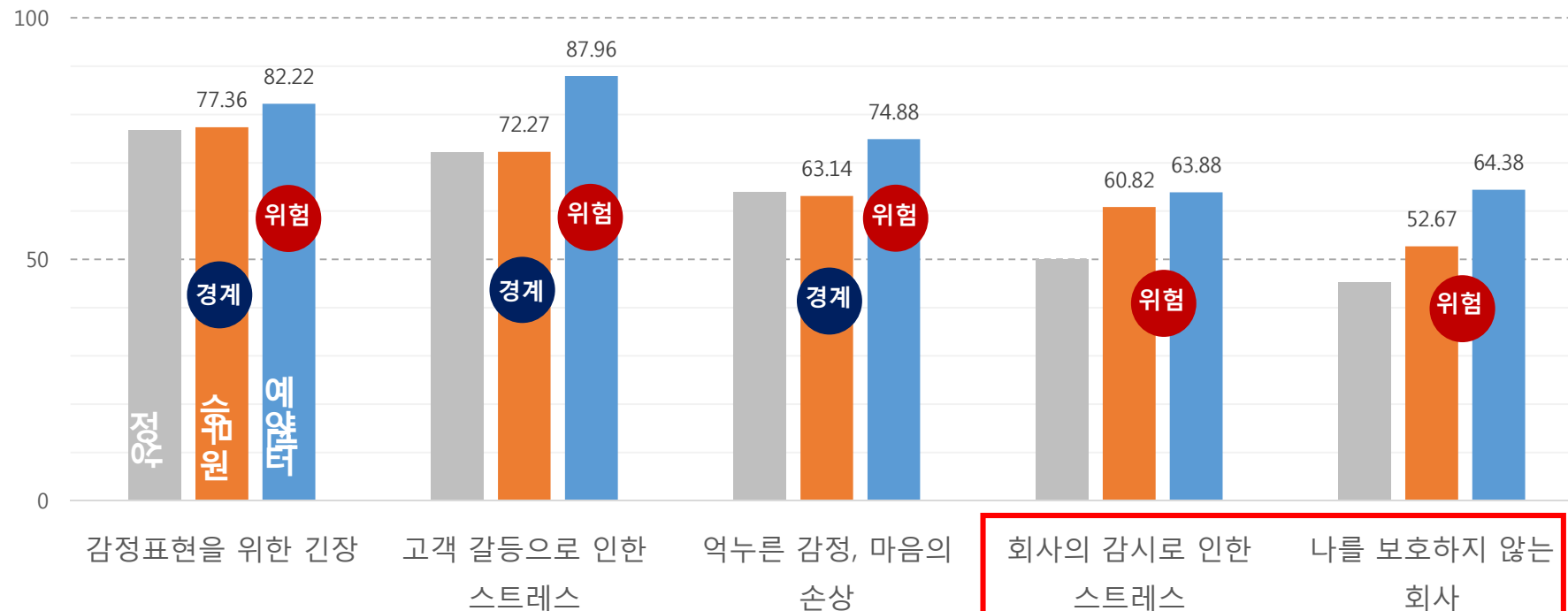




조직에 대한 감정노동자들의 스트레스

나. 감정노동 스트레스 평가 결과 분석

- 1) 평가 및 분석대상: 제주항공 객실승무원 (총 315명 참여), 예약센터 직원 (총 48명 참여)
- 2) 평가 일시: 2016년 2월 ~ 5월
- 3) 결과 분석



직무 스트레스 관리



가. L&R TFT

Love and Respect

사랑하고 존경하는 문화 정착을 위해,
조직풍토, 행동방식, 역량 세가지 기반 개선

나. 조직활성화 워크숍

조직원의 직무수행에 직접 영향을 미치는 조직의
여러 측면에 대한 개인의 인식

- ☞ **조직원 동기부여와 조직의 성과창출, 조직문화 변화에 직접 영향을 미침**

직무 스트레스 관리



나. 조직활성화 워크숍



① 조직진단 설문

(조직원 전체 설문조사)

: 2월 15일 ~ 29일

② 조직장 워크숍

(조직장 대상 워크숍)

: 3월 9 ~ 10일, 1박2일

③ 조직활성화 워크숍

(조직별워크숍)

: 3월 11 ~ 2018년 종료 예정

④ 실행 및 모니터링

(자체 실행 및 지원)

안녕하십니까?

제주항공 조직풍토변화과업을 돕고 있는 키투에스(Key2S)입니다.

사내에 공지된 바와 같이 제주항공의 풍토이해를 위한 설문을 진행하게 되었습니다..

업무에 바쁘신 중이라도 잠시 틈을 내시어 설문해 응답하여 주시면 대단히 감사하겠습니다.

귀하의 응답은 오직 풍토이해를 위한 통계분석 목적으로만 이용되며, 제주항공의 업무풍토 개선을 위한 소중한 자료로 활용될 수 있도록 적극적인 참여를 부탁드립니다.

감사합니다.

키투에스(Key2S) 드림

아래의 버튼을 클릭하시어 시작하여 주시기 바랍니다.

설문조사 시작



직무 스트레스 관리



다. GF team 中 “조직활성화 프로젝트”

홈 데이



안녕하십니까?
인재개발팀 신임사원 김우람입니다.

이월 13일 수요일 오늘은 **홈데이**입니다.!

다사다난 했던 2015년이 가고 어느덧 2016년의 해가 밝았습니다.
모두들 새해계획은 세우셨는지요?

아직 계획을 세우지 못한분이 계시다면 오늘 새마음으로 계획을 세워보고
계획을 세워둔 분이 계시다면 오늘 그 계획을 실행해 보는것이 어떨까요?

즐거운 홈데이 보내시길 바랍니다.
감사합니다.!



저비용 자판기 설치

화합의 비빔밥



무료 네일숍 운영



진행 사항

감정노동자 스트레스관리

직무스트레스 관리

뇌심혈관질환 관리

근골격계질환 관리

작업환경 관리

활동 내용



위험요인, 발병위험도 분석



야간근로자 관리



금연클리닉



대사증후군 관리



건강, 영양상담



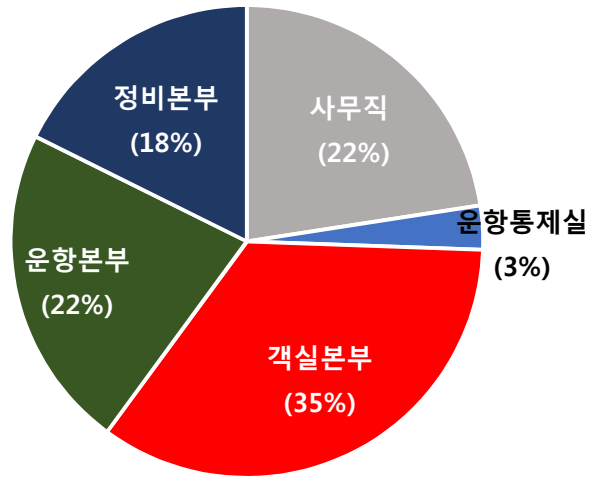
예방 및 응급처치 교육



관리 결과

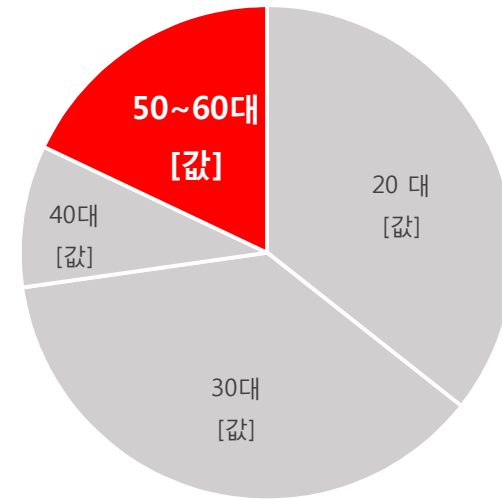
뇌심혈관질환 위험요인

가. 근무현황



구분	정상근무	스케줄 근무
인원(명)	592	997
비율(%)	37%	63%

나. 중장년층 비율



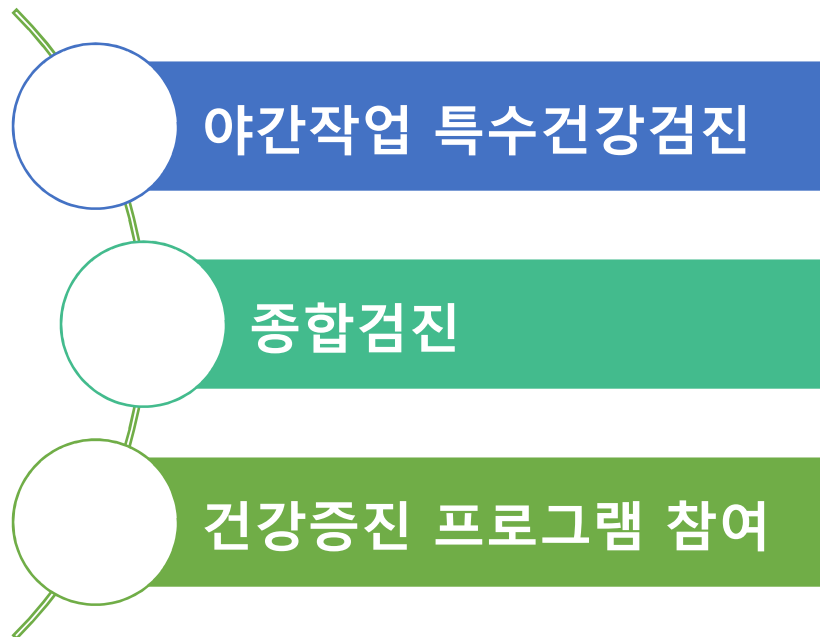
구분	20대	30대	40대	50~60대
인원(명)	569	592	149	279
비율(%)	36%	37%	9%	18%

※ 스케줄근무 근로자: 운항승무원, 객실승무원, 항공기 정비사, 운항통제사



뇌심혈관질환 예방 및 관리 활동

가. 야간근로자 관리



3. 건강검진 업체 및 검사항목

가. 업 체 명 : 한국건강관리협회, 하나로의료재단

나. 검사항목

1) 공단기본검사항목 및 추가기본검사항목 - 첨부 참조

2) 선택검진 항목

구 분		복수 건강검진 기관	
검진기관명		한국건강관리협회	하나로의료재단
		기존 검진 업체	추가 검진 업체
선택 검진	A형	① CT촬영 (두부,요추,경추,흉부) ② 심장 초음파 » ① OR ② 선택	① MDCT촬영 (심장,두부,요추,경추,흉부,복부지방) » ① 내 선택
	B형	① 위장검사 (위장조영촬영,일반내시경,수면내시경) * 수면내시경 시 수면비 20,000원 ② 초음파 검사 (상복부,갑상선,경동맥,전립선,자궁,항문,유방) » ① AND ② 내 2가지 선택	① 위장검사 (위장조영촬영,일반내시경,수면내시경) * 수면내시경 시 수면비 20,000원 ② 초음파 검사 (상복부,갑상선,경동맥,전립선,자궁,유방) ③ 체내영양검사 (활성산소+항산화능+비타민D수치) » ① AND ② AND ③ 내 2가지 선택

뇌심혈관질환 예방 및 관리 활동

나. 금연교육 & 금연클리닉



“건강 챙기며 일하세요” 제주항공 임직원에 홍삼 선물

사내 간호사 배치 건강교육
6개월 금연 프로그램 시행도

에어그룹 계열 저비용항공사(LCC) 제주항공 임직원 800여명은 최근 최규남 제주항공 사장으로 부터 홍삼 건강기능식품을 선물로 받았다. 갑작스러운 사장 선물에 놀랐지만 최 사장이 선물과 함께 보낸 ‘건강을 잘 보살피면서 일하셨으면 하는 마음으로 홍삼과 함께 고마움을 동봉합니다’라는 내용의 메모를 건네받은 후 선물의 의미를 알게 됐다.

최근 미세먼지와 환경기름 맞아 감기 등을 앓는 직원이 늘면서 회사 임직원들의 건강을 최고경영자(CEO)가 직접 챙긴다는 뜻이 담겨 있었던 것이다.



제주항공 직원들이 사내 금연 클리닉 프로그램의 일환으로 금연 테스트를 하고 있다.
/사진제공=제주항공

육내용은 인플루엔자 예방이나 미세먼지 대처요령, 스트레스 관리 등 다양하다. 이와 함께 정비사들을 위해 작업장의 소음과 먼지, 유해화학물질 여부 등 환경측정을 실시하고 있으며 강서구 보건소 금연클리닉의 도움을 받아 6개월 과정의 금연 프로그램을 시행하고 있다.

제주항공의 한 관계자는 “구성원의 건강상태가 좋아야 본인은 물론 회사의 생산성과 고객서비스 품질을 높일 수 있다”며

제주항공은 홍삼 선물 외에도 다양한 방법을 통해 임직원 건강관리에 공을 들이고 있다. 제주항공은 사내 간호사를 배치하고 매월 정기 건강교육을 실시하고 있다. 교

“건강을 지키기 위한 자신의 의지가 가장 중요하겠지만 회사에서도 도움을 줄 수 있는 방법을 찾고 있다”고 말했다.

/김홍록기자 rok@sed.co.kr

아시아투데이

2014년 03월 11일 화요일 013면 신업
13.4 x 6.2 cm

뇌심혈관질환 예방 및 관리 활동

다. 대사증후군 오락(5樂) 프로젝트

제주항공 오락(5樂)프로젝트

★ 대사증후군 오락(5樂)프로젝트란?

심근경색이나 뇌졸중의 위험인자인 비만, 고혈압, 당뇨, 고지혈증 등이 한 사람에게 동시다발적으로 발병하는 생활습관병인 대사증후군을 예방하고자 허리둘레, 혈압, 혈당, 중성지방, 좋은 콜레스테롤(HDL) 등 다섯가지 기준을 체크하여 건강생활을 실천하는 사업

1. 대 상: 제주항공 임직원

2. 방문일정: 2016년 6월 20일(월), 오전 9시~오후 2시까지

3. 시행장소: 대화의실

4. 검진내용: 대사증후군 조기발견을 위한 무료검진 & 결과상담

가. 검진항목: 혈압, 복부둘레, 공복혈당, 중성지방, 고밀도콜레스테롤, inbody 검사

나. 검진결과 간호사, 운동처방사, 영양사와 1:1 전문가 상담

5. 방문업체: 강서구 보건소 대사증후군 담당

6. 유의사항: 혈액검사로 전날 밤 10시 부터 금식 요함

7. 신청방법: 참가희망 이메일 접수

가. 신청메일: jandark1024@jejuair.net, chrbsls@jejuair.net

나. 담당자: 이경희 간호사(1199), 도규빈 간호사(1381)



뇌심혈관질환 예방 및 관리 활동



라. 건강·영양상담

제주항공 임직원 건강 프로젝트 1탄!!

여러분을 위한 건강·영양상담을 시행하고자 하오니 임직원 여러분의 많은 관심과 참여 바랍니다.

1. 대 상 : 제주항공 임직원
2. 상담일정 : 2015년 1월 30일(금), 오후 2시 ~ 5시까지
3. 상 담 자 : 한국건강관리협회 전문의, 영양상담사
4. 시행장소 : 항공안전보안 감독관실
5. 상담 전 준비사항 : 2014년 건강검진 결과, 최근 진료 기록, inbody 검사 결과 등
6. 신청방법: 참가희망 메일접수
가. 신청메일: jandark1024@jejuair.net
나. 담당자: 안전보안실 이정희 간호사(1199)

상담은 개별적으로 진행 될 예정이며,
2015년 다이어트 및 식이조절을 계획하시거나 의학적 의문 및 건강검진 상 유소견 항목이
있는 분들께 적극 권장해 드립니다. - 끝 -

건강·영양상담 안내

임직원 여러분을 위한 건강·영양상담을 시행하고자 하오니 많은 관심과 참여 부탁드립니다.

1. 대 상 : 제주항공 임직원
2. 상담일정 : 2015년 1월 29일(금), 오후 2시 ~ 5시까지
3. 상 담 자 : 한국건강관리협회 전문의, 영양상담사
4. 시행장소 : 항공안전보안 감독관실(건강상담), 오사카 교육장(영양상담)
5. 상담 전 준비사항 : 2015년 건강검진 결과, 최근 진료 기록, inbody 검사 결과 등
6. 신청방법: 참가희망 메일접수
가. 신청메일: jandark1024@jejuair.net, ehrbqls@jejuair.net
나. 담당자: 안전보안실 이정희(1199), 도규빈 간호사(1381)

상담은 개별적으로 진행 될 예정이며, 2016년 다이어트 및 식이조절을 계획 중이시거나
의학적 자문 및 건강검진 상 유소견 항목이 있는 분들께 적극 권장해 드립니다.



< 전문의 >

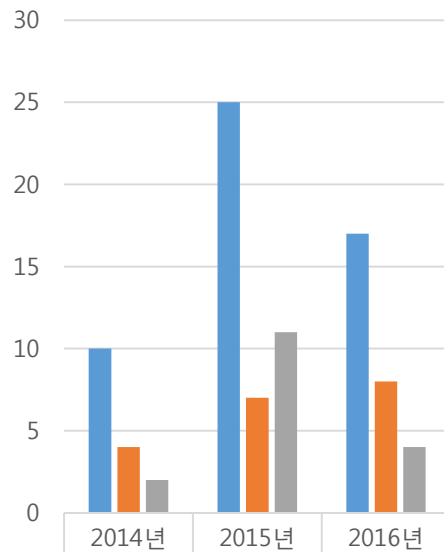


< 영양사 >

뇌심혈관질환 관리 결과 - 프로그램 참여도 비교

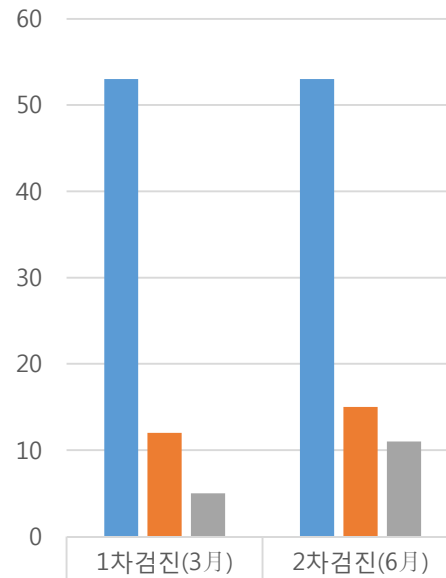


가. 금연클리닉



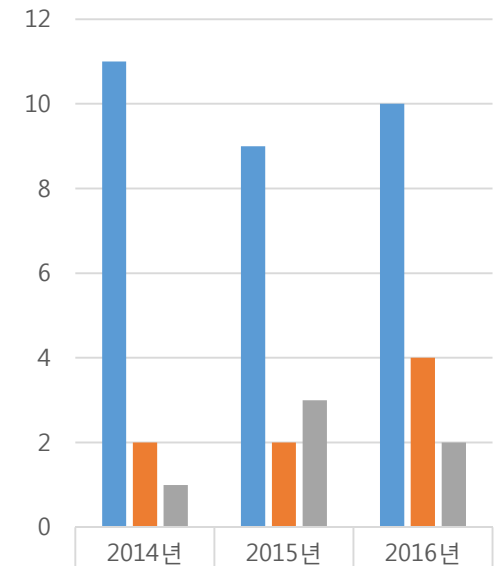
참여자	10	25	17
야간근로자	4	7	8
중장년층	2	11	4

나. 대사증후군 오락(5樂)프로젝트



참여자	53	53
야간근로자	12	15
중장년층	5	11

다. 건강·영양상담

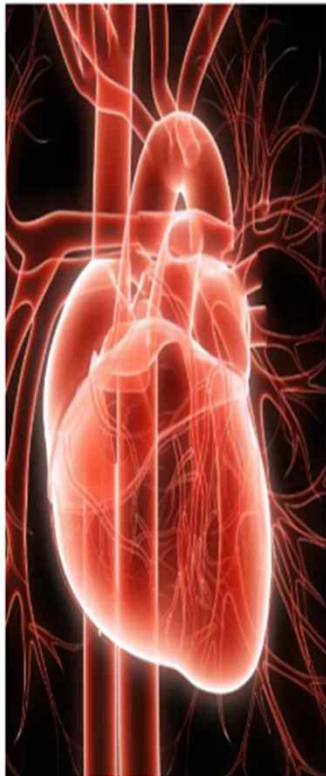


참여자	11	9	10
야간근로자	2	2	4
중장년층	1	3	2

뇌심혈관질환 예방 및 관리 활동



마. 뇌심혈관질환 예방과 응급처치 교육



뇌·심혈관계질환
예방과 응급처치

JEJUair



진행 사항

감정노동자 스트레스관리

직무스트레스 관리

뇌심혈관질환 관리

근골격계질환 관리

작업환경 관리

활동 내용



숨은 위험요인 찾기



질환 유해요인 조사



승무원 예방관리



항공기 정비사 예방관리



임직원 예방관리

숨은 위험요인 찾기

승객에게 신문, 식사,
면세품 등을 제공한다.



승무원의 편안한 작업 보다는 승객의 좌석을
중심으로 경제적인 공간의 사용이 이루어 지므로...
부자연스러운 자세로 활동을 하게 된다.



기내를 정돈하고...
승객의 수하물 운반을 돕는다.



근골격계질환 유해요인 조사



가. 근골격계질환 유해요인 조사 분석

- 1) 평가 및 분석대상: 제주항공 임직원
- 2) 평가 일시: 2014년 12월 4일 ~ 5월
- 3) 측정도구: 인간공학적 정밀평가도구(REBA, OWAS), 인체 측정학, 동작분석
- 4) 근골격계부담 유해요인조사 및 분석 평가 절차



근골격계질환 유해요인 조사



나. 근골격계질환 유해요인 조사 결과

소 속	작 업 명	적용 내용
경영본부	사무	해당 안됨
전략기획실	사무	해당 안됨
마케팅본부	사무	해당 안됨
영업본부	사무	해당 안됨
안전보안실	사무	해당 안됨
운항통제실	사무	해당 안됨
객실본부	기내 서비스	제 2호
운항본부	사무	해당 안됨
정비본부	공장정비(부품수리반, 기체수리반)	제2호, 제4호

근골격계 부담 작업

제2호

하루에 총 2시간 이상 목, 어깨, 팔꿈치, 손목 또는 손을 사용하여 같은 동작을 반복하는 작업

제4호

지지되지 않은 상태이거나 임의로 자세를 바꿀 수 없는 조건에서, 하루에 총 2시간 이상 목이나 허리를 구부리거나 비틀는 상태에서 이루어지는 작업



근골격계질환 고위험군 관리 - 객실승무원

가. 근골격계질환 예방 교육

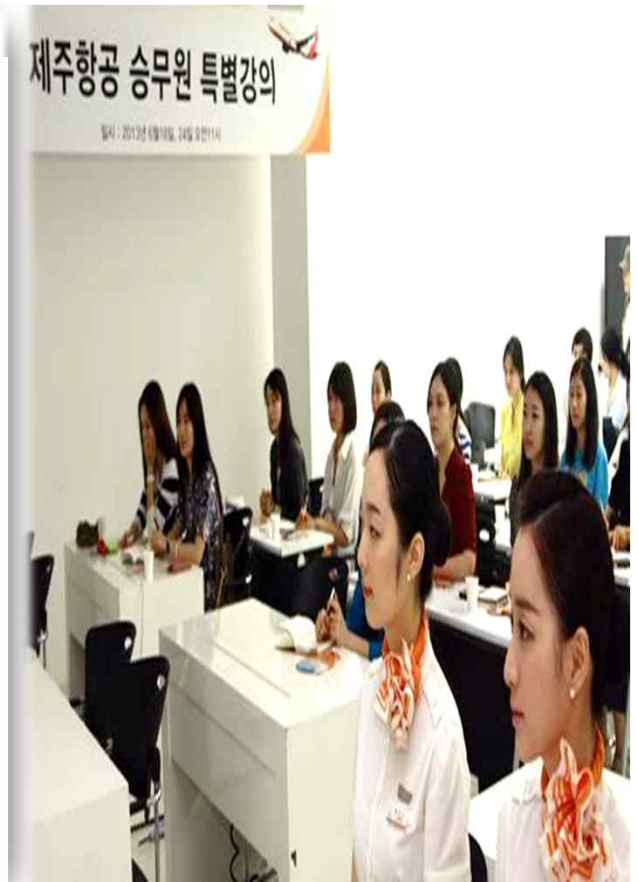
객실 승무원 특별 강의

근골격계질환 예방을 위한 개선 내용

제주항공 핵심가치 | 안전 저비용 도전 팀워크 신뢰

JEJUair

- ❖ 빈번하게 사용하는 품목은 가장 접근이 쉬운 위치에서 보관한다.
- ❖ 승객의 수화물을 천정에 있는 짐칸에 넣을 때는 바닥 보다는 의자의 손잡이나 의자에 놓고 들어 올리도록 한다.
- ❖ 물품을 들거나 내릴 때는 허리를 굽히거나 비틀지 않는다.
- ❖ 어깨 위 높이에는 가능한 한 물품을 두지 않는다. 부득이한 경우에 보다 가벼운 것을 두도록 한다.
- ❖ 무거운 물품은 가볍게 나눠서 들거나 둘이서 같이 든다.

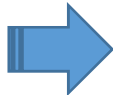


근골격계질환 고위험군 관리 - 객실승무원



나. 편의 센터 설치

엘리베이터가 없는 3층의 서울지점



1층 승무원 짐 보관 편의 센터 설치



근골격계질환 고위험군 관리 - 항공기 정비사



가. 근골격계질환 예방·관리

작업환경 개선



근골격계 위험군 교육



스트레칭 교육

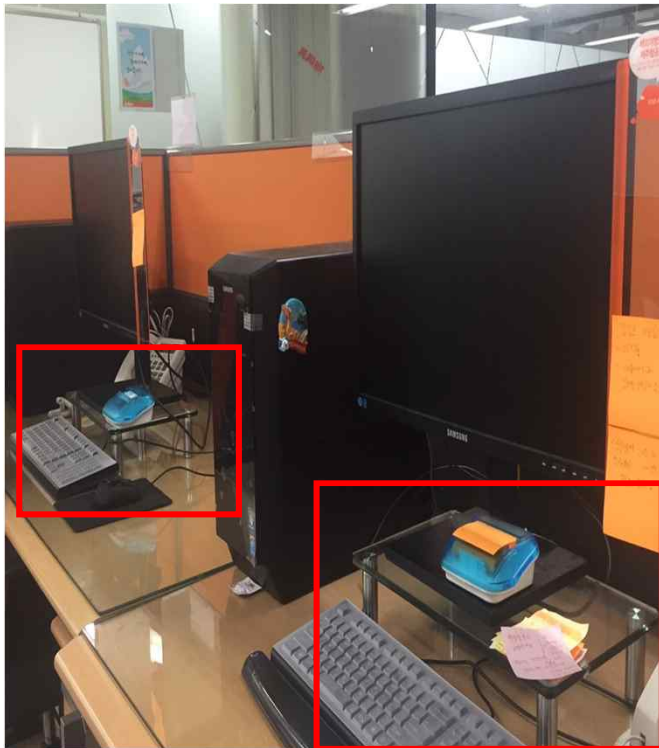


근골격계질환 고위험군 관리 - 임직원



가. 근골격계질환 예방·관리

VDT 증후군 예방



스트레칭 끈 공유



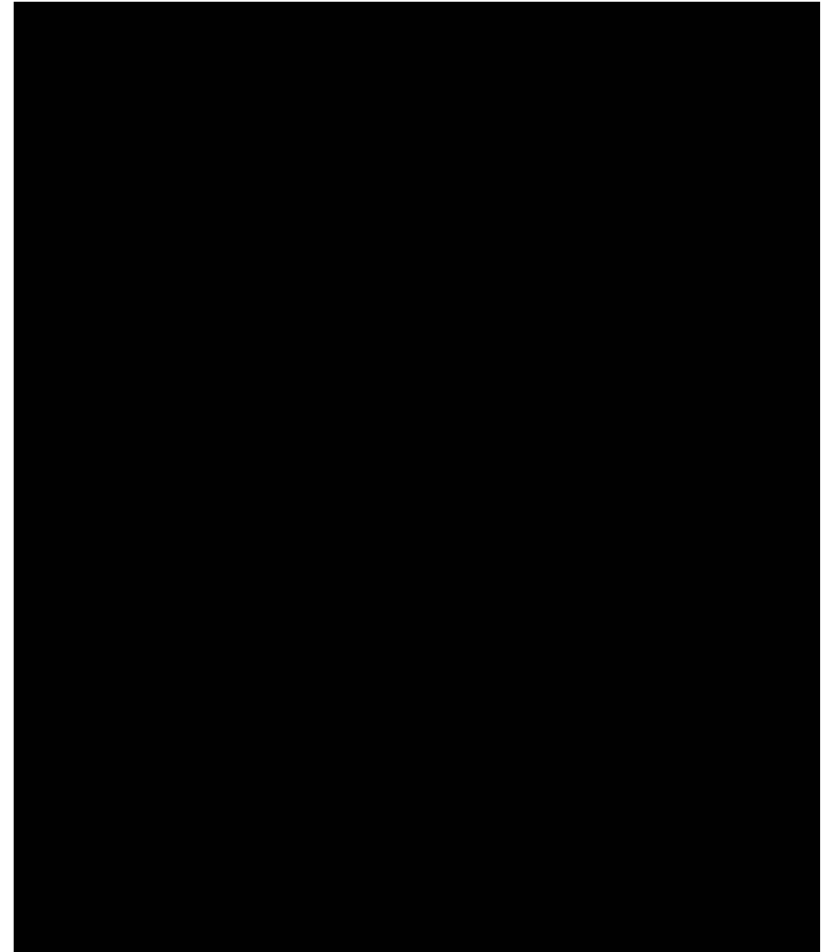
근골격계질환 예방 동영상



근골격계질환 고위험군 관리 후 면담 내용



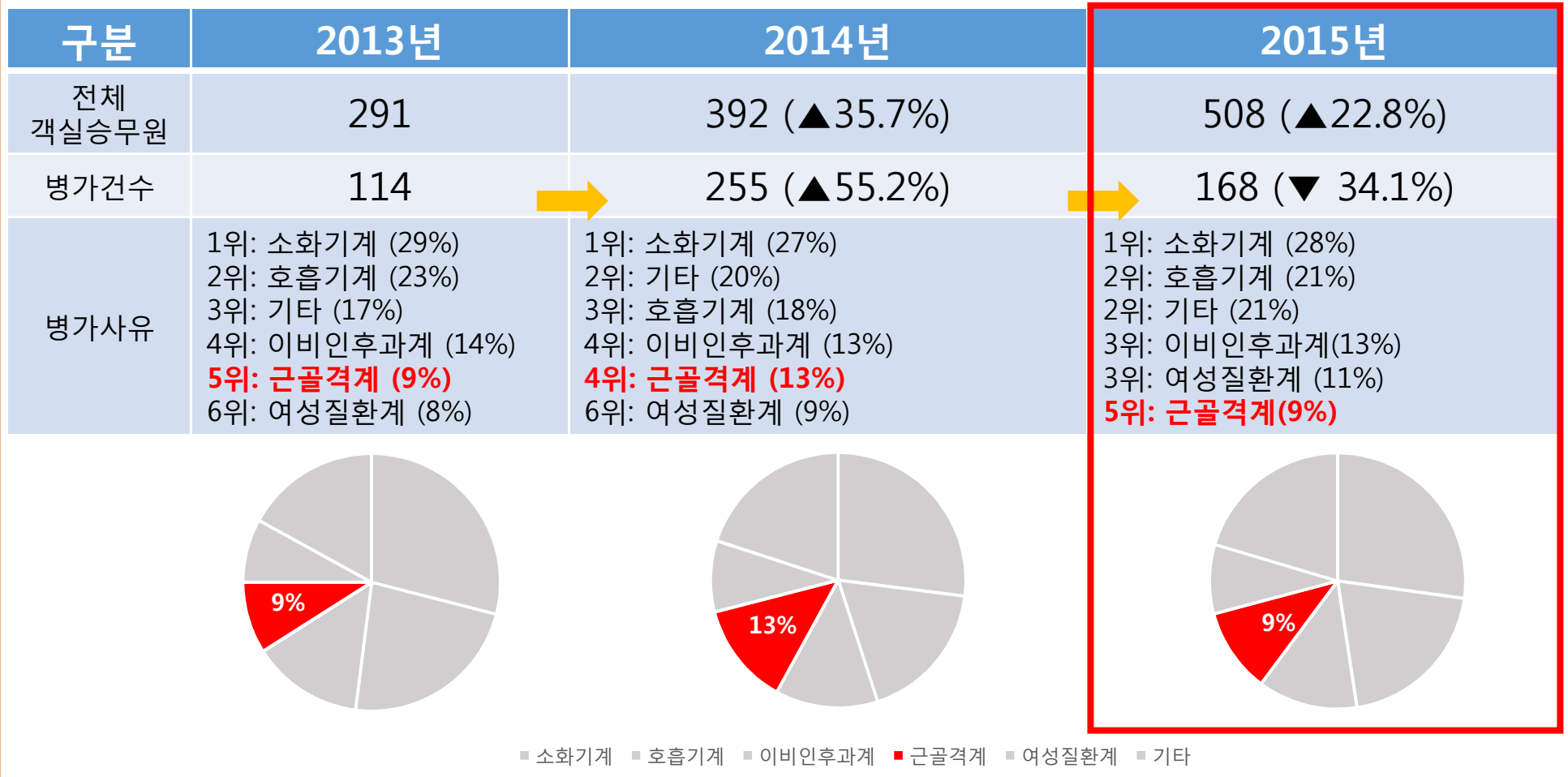
가. 근력 체크



객실승무원 근골격계질환 병가를 감소



가. 객실승무원 근골격계질환 병가 현황



진행 사항

감정노동자 스트레스관리

직무스트레스 관리

뇌심혈관질환 관리

근골격계질환 관리

작업환경 관리

활동 내용



작업 환경 측정



특수 건강 검진



청력보호구 지급 및 관리

작업환경관리

가. 작업환경측정 개요 및 결과

1) 측정 일시: 2013년 상반기 ~ 현재까지

2) 측정 내역

공장정비파트			운항정비파트		
단위작업장소	측 정 항 목	측정시료(건)	단위작업장소	측 정 항 목	측정시료(건)
기체수리반	소 음	1	GMP	소 음	4
배터리 SHOP	중금속(Ni,Cd)	1	ICN	소 음	3
도장반	소 음	1	CJU	소 음	3
	분 진	1	PUS	소 음	2
	유기화합물	2	CJJ	-	
	이소시아네이트류	1	TAE	-	
타이어 SHOP	소 음	2			
	카본블랙	2			
	유기화합물	2			
전기전자파트	납	1			
	유기용제	1			

3) 측정 결과

소음, 분진, 중금속, 혼합 유기용제: 전 지점 노출기준 초과 없음





작업환경관리

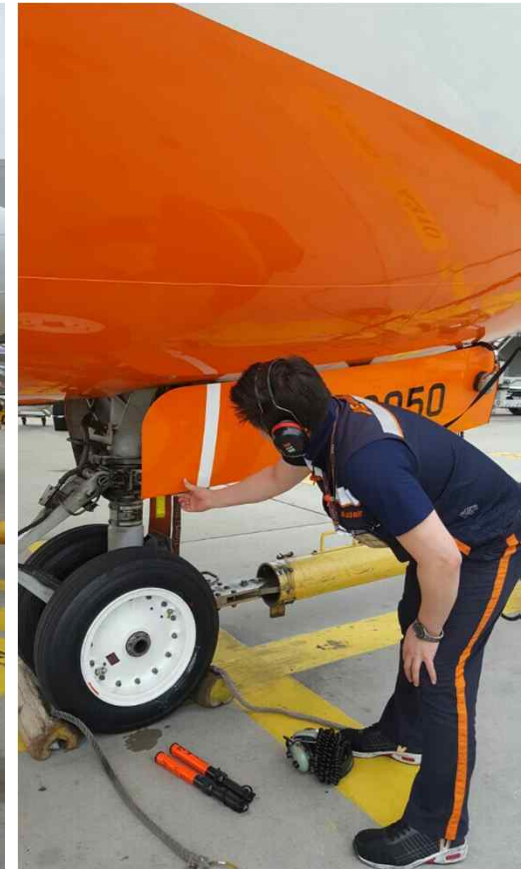


가. 소음성 난청 예방 및 관리

이어플러그 & 귀덮개 지급

소음 관리 교육자료 제공

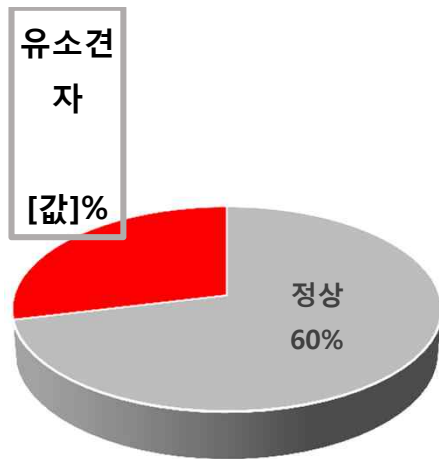
소음 특수건강검진



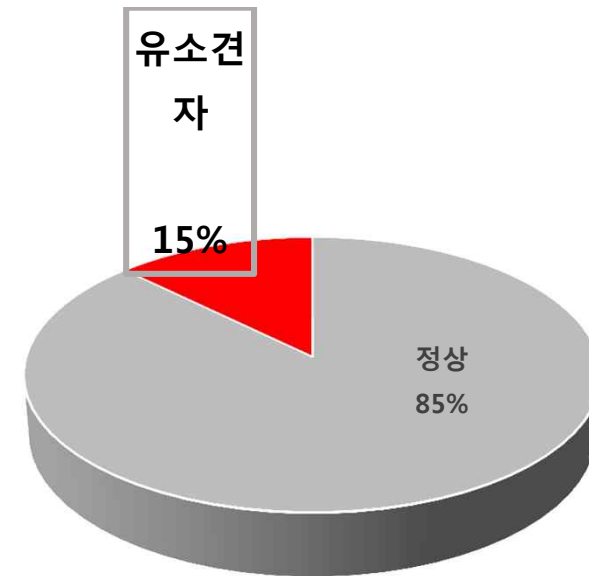
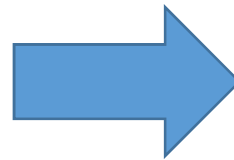
작업환경 관리 결과



가. 소음 특수건강검진 수검자 중 유소견자 비율



2014년



2015년

향후 발전 추진 계획

건강증진 START 2020



제주항공과 함께 Refresh 하세요!

