



보도 일시	2022. 3. 30.(수) 12:00 2022. 3. 31.(목) 조간	배포 일시	2022. 3. 30.(수) 12:00
담당 부서 <총괄>	한국고용정보원 빅데이터센터 빅데이터서비스개발TF팀	책임자	센터장 양지윤 (043-870-8277)
		담당자	팀 장 조인성 (043-870-8583)

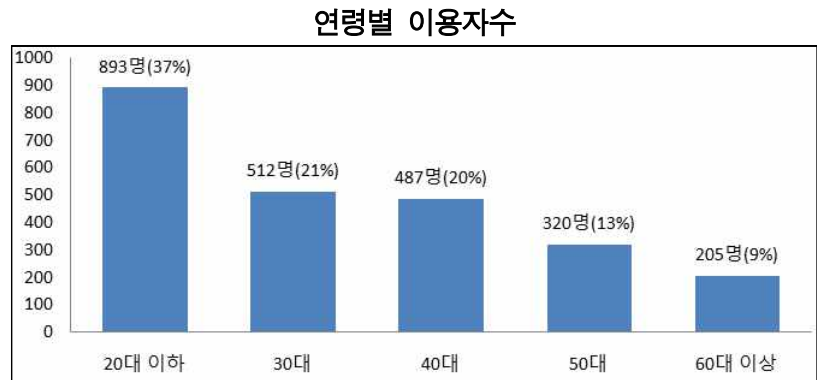
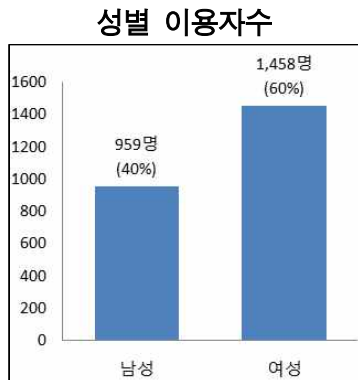
잡케어 이용자 67% “만족” … 내년부터 전 국민 서비스 확대 직업상담지원서비스(Jobcare) 이용자수 및 심층면접조사 결과 발표

- 31일 창립 16주년을 맞는 한국고용정보원(원장 나영돈)은 지능형 직업상담지원서비스(JobCare, 이하 잡케어서비스) 이용자의 현황과 만족도 등을 조사해 발표했다.
- 잡케어서비스는 인공지능 기술을 기반으로 구직자의 이력서와 자기소개서 등에 담긴 데이터를 분석해 해당 구직자의 직무역량을 파악한 후 구직자에게 도움이 될만한 직업훈련과 자격 등을 추천하고 구직자의 조건과 적성에 맞는 일자리도 알려주는 서비스이다.

<잡케어서비스 시범 이용자 수 2천명 넘어서>

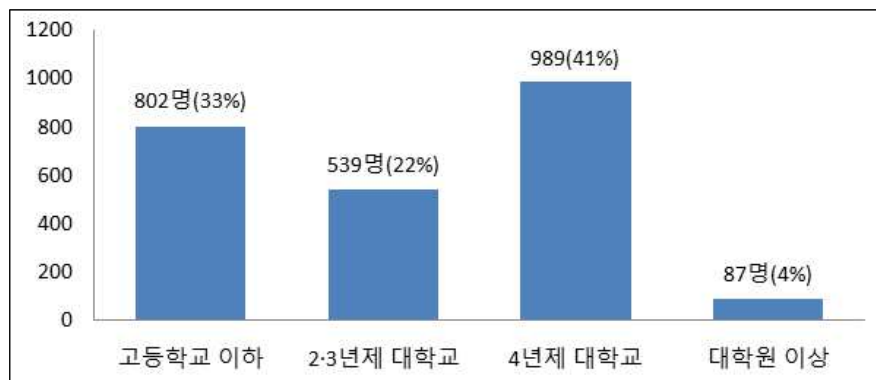
- 지난해 12월부터 전국 고용센터에서 시범운영 중이며 직업상담사들이 고용센터를 찾아온 구직자의 훈련·자격·일자리 상담을 할 때 활용하고 있다. `21.9월부터 `22.3월 현재까지 총 2,417명의 구직자가 잡케어 서비스를 이용했다.
- (성, 연령) 전체 이용자 중 남성 959명(40%), 여성 1,458명(60%)이 이용하였고, 연령별로 보면 20대 이하가 893명(37%)으로 가장 많이 이용하였으며, 30대 512명(21%), 40대 487명(20%) 순으로 나타났다.

성·연령별 이용현황



- (학력) 전체 이용자 중 4년제 대학교(989명, 41%), 고등학교 이하(802명, 33%), 2·3년제 대학교(539명, 22%) 등의 순으로 많았다.

학력별 이용현황



- (직종) 전체 이용자의 희망직종으로는 경영지원사무원(9%), 사회복지사 및 상담사(7.0%), 디자이너(5%)순으로 많았고 4년제 대학교 졸업자와 고등학교 졸업자 간 희망직종의 차이가 있는 것으로 나타났다.

상위 5순위 희망직종 현황

(단위: %)

전체 이용자		4년제 대학교 졸업자		고등학교 졸업자	
경영지원사무원	9	경영지원사무원	15	돌봄서비스 종사자	9
사회복지사 및 상담사	7	사회복지사 및 상담사	12	주방장 및 조리사	8
디자이너	5	소프트웨어 개발자	6	보건의료 종사자	6
회계경리 사무원	5	회계경리 사무원	6	제조 단순 종사자	5
안내고객상담통계비서사무 보조 및 기타사무원	5	디자이너	5	안내고객상담통계비서사무 무보조 및 기타사무원	4

* 내담자 직종 분석은 워크넷 구직 신청 시 입력한 희망직종1을 대상으로 분석함

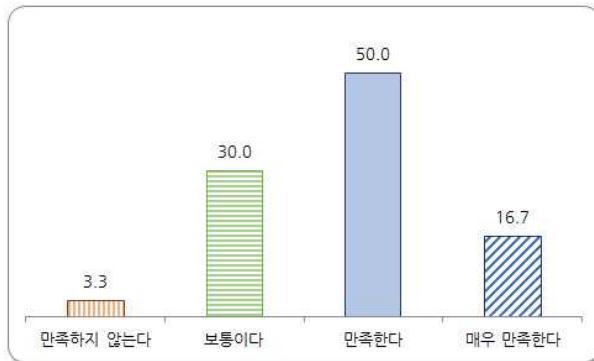
<잡케어서비스 66.7%가 만족 이상, 30%는 보통, 3.3%는 만족하지 않음>

- 고용정보원은 잡케어서비스에 대한 대국민 체감도 분석을 위해 잡케어서비스를 이용한 구직자와 재직자 30명을 대상으로 2022년 1월 19일부터 1월 21일까지 이용 만족도 및 개선사항* 등을 조사했다.

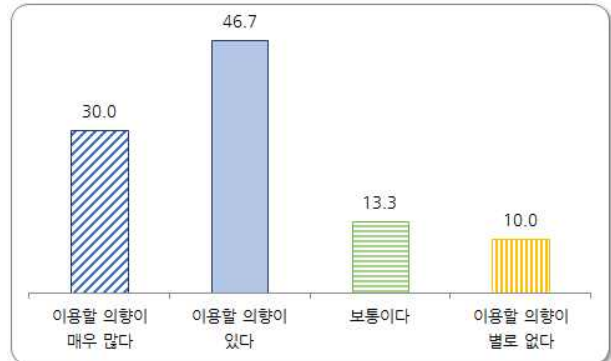
* 주요 조사내용 : ▲워크넷 이용 경험 ▲공공·민간 고용서비스 직업상담 경험 ▲ 직업상담지원서비스 만족도 및 도움 정도 등

- 조사 결과에 따르면, 잡케어서비스를 이용한 구직자의 66.7%가 잡케어서비스에 대해 긍정적으로 평가했으며, 76.7%는 향후 잡케어서비스가 인터넷으로도 제공되면 이용할 의사가 있다고 응답하였다.

잡케어서비스에 대한 전반적 만족도



잡케어서비스 콘텐츠 인터넷 제공시 이용 의향



- 조사에서는 “직종별 취업자의 성별, 연령, 전공, 평균 근속연수 등 다양한 정보의 제공이 필요하다”, “구인 기업의 복리후생, 직무내용, 재직자 현황, 이직률 등의 구체적인 정보가 있었으면 좋겠다” 등의 잡케어서비스 개선을 위한 다양한 의견도 수렴했다.
- 조사결과는 ‘22년 하반기 대국민 서비스 고도화 및 활성화를 위한 개선에 활용될 예정이다.

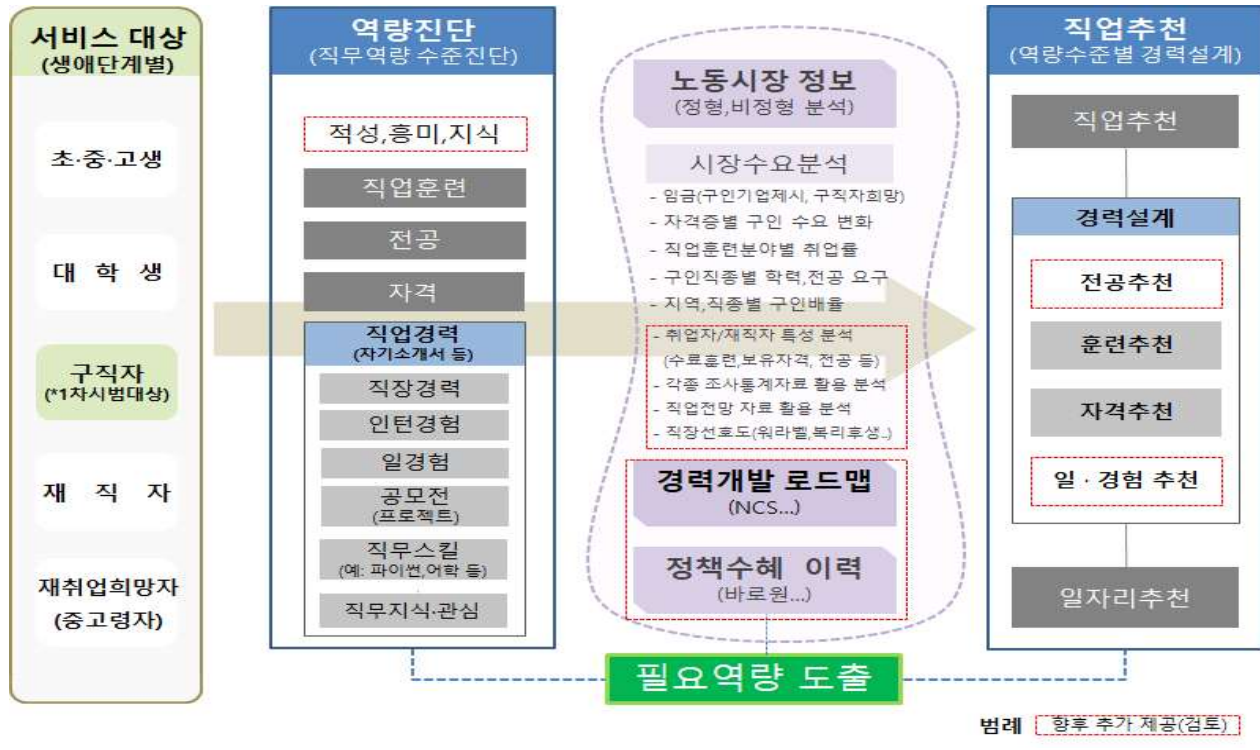
<향후 잡케어서비스의 개방 계획>

- 현재 잡케어서비스는 전국 고용센터에서 구직자를 대상으로 시범 운영 중이며 ▲4월 중순부터 민간위탁기관 및 새일센터 등에 개방하고 ▲올해 하반기까지 시범 운영 대상을 전국민으로 확대한 후 ▲내년에 정식 운영할 계획이다.
- 향후 이용자와 상담사를 대상으로 의견을 수렴하고 단계적 확대를 통해 잡케어서비스를 개선해 나갈 것이다.

- 나영돈 고용정보원장은 “이번 조사를 통해 이용자 중심의 고용서비스 품질을 계속 관리해 나가는 한편, 불편사항과 개선사항에 대한 의견을 적극 반영할 것”이라며,
- “구직자가 원하는 정보를 지속해서 발굴하고 AI 기술과 데이터 분석을 정교화하여 내년부터는 모든 국민이 워크넷에 접속만 하면 언제 어디서나 이용할 수 있도록 확대하겠다”고 말했다.

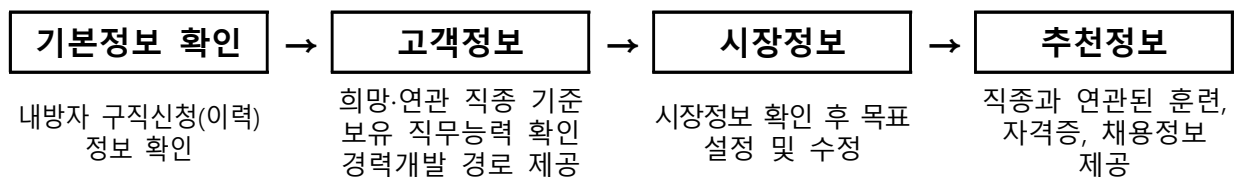
별첨 : 1. 잡케어서비스 개요
2. 잡케어서비스 만족도 조사 개요

◆ 전 생애에 걸친 경력단계에서 개인들의 직업 선택 및 취업 준비를 지원하기 위한 데이터 분석 기반의 맞춤형 직업상담 지원 서비스



○ 직업상담지원 주요 서비스

<직업상담지원(JobCare) 서비스 흐름>



① (고객정보) 구직자의 워크넷 이력서를 자동분석*하여 연관 직종을 제안하고 직종별 요구-보유역량간 차이 및 직무수준별 경력개발 경로 제공

* '직무온톨로지'를 활용하여 이력서內 직무관련 용어를 자동분석(추론) 후 직종 제안

② (시장정보) 워크넷 구인·구직 및 직업훈련 데이터를 활용한 직종별 일자리 수요, 임금, 자격, 훈련, 학력·전공 관련 통계 제공

③ (추천정보) 직종별 직업훈련, 자격증, 채용 추천정보 제공

☐ 조사 목적

- 지능형 직업상담지원서비스(JobCare)는 전 생애에 걸친 경력단계에서 개인의 직업선택 및 취업준비를 지원하기 위한 맞춤형 서비스임. 현재 시범 운영 중으로 구직자나 진로 미결정자에게 직업상담지원서비스를 소개한 후 설문조사 및 심층면접(IDI) 형태로 사용자 반응 및 대국민 체감도를 조사하는 것이 목적임

☐ 조사 기간: 2022 1. 19. ~ 1. 21.

☐ 조사 대상: 연령대별 워크넷 이용 경험 구직자 및 재직자 총 30명

- 20~29세(10명), 30~39세(10명), 40~55세(5명), 56~65세(5명)

☐ 조사 방법: 그룹별 자기기입식 설문조사 및 심층면접조사(IDI) 실시

- 직업상담지원서비스(Jobcare)에 대한 설명·교육 및 참석자 사용 : 1시간
- 해당 서비스에 대한 정량조사 진행 : 20분
- 회차별 참석자 5명을 1~2명씩 별도 공간에서 심층면접조사 진행 : 1시간 30분

☐ 주요 조사 항목

- 워크넷 이용 경험 및 장·단점
- 공공·민간 고용서비스 기관의 직업상담 이용 여부
- 직업상담지원서비스(Jobcare)의 제공 콘텐츠 만족도 등

□ 잡케어서비스 이용 시 좋았던 점

- 구인·구직비율 제시 등 독보적인 정보들이 많음
- 상담원에게는 최신 정보 제공에 한계가 있지만, 잡케어서비스는 최신 업그레이드된 정보를 제공할 거라는 기대감이 있음
- 상담은 번거로운 단점이 있지만, 잡케어서비스는 간편하게 스스로 확인할 수 있음
- 다양하고 많은 양의 정보를 한 사이트에서 볼 수 있어서 정보탐색 시간이 많이 절약됨

□ 잡케어서비스 개선할 점

- 잡케어를 이용하면서 추가 상담을 원하면 전화나 카톡으로 상담사와 연결하는 서비스가 있으면 좋겠음
- 연령에 맞는 정책과 연계된 정보를 함께 제공해 주면 좋겠음
- 정보가 실시간으로 갱신이 안 되면 현실을 반영하지 못해 신뢰도가 낮아질 것 같음