특별기고

친절하나로 일군 300억 사나이 '한원태'

범기철
칼럼니스트
세계태권무연맹총재

며칠 전, 광주에 있는 은행에 가서 느꼈던 일이다. 내가 은행 문을 열고 들어가자 그곳에는 많은 고객들이 있었는데 은행 청원경찰로 보이는 분이 능숙한 태도로 일을 처리하고 있었고 고객 개개인의 업무에 대해 숙지하고 원활한 일을 돕고 있어 번호표를 뽑고 차례를 기다리는 마음이 매우 편했다. 나는 문득 두 가지 지난일이 떠올랐다.

한 가지는 수 년 전 미국 리츠 칼튼 호텔의 한 청소부 아줌마가 세계 품질 경영의 대명사로 불리는 '말콤 볼드리지상'을 수상해 세상을 놀라게 한 적이 있다.

필리핀 출신의 이 청소부는 인터뷰에 "청소는 허드렛일이 아니다"라면서 손님들이 안볼 때 더 빨리, 더 깨끗하게 청소했다고 말했다. 그녀의 청소는 바로 '고객 감동'이었던 것이다. 중국에서의 일이다. 중국 광동성 광저우 체재 중, 그곳의 청소부 아줌마 아저씨들을 만날 수 있는데 그분들의 얼굴을 보면 하나같이 평화스러웠다. 인생을 살아가면서 각자의 사정과 이유가 있겠지만 현실에 충실하면서 살아가는 사람들의 침묵속의 노동을 보았다. 중국의 사회풍습이나 문화의 보편성 때문인지 힘든 일을 하는 중국인들을 보면 체념한듯한 자세로 묵묵히 자기의 맡은 일을 하고 있었다. 그 모습에 많은 감동을 받곤 했다.

두 번째는 광주에 돌아와 살면서 은행에서는 은행원의 느린 업무 때문에 장시간을 기다리기도 했으며 심지어는 고객의 불평이 터져 나오는 광경도 보았다. 그때 나는 '같은 업무도 은행원이 행하는 업무처리에 따라 이렇게 달라지는구나. 하고 생각했다.

그런데 오래 전, 한국에 '친절' 하나로 고객을 감동시킨 사람이 있다. 1997년 당시서울은행 안양 석수지점에서 14년간 용역직 청원경찰로 일하면서 '친절' 하나로 이 지점 전체 5백억 원의 수탁예금 중 절반이 넘는 3백억 원을 유치한 51세의 한원태씨가 그 주인공이다. 그는 대량감원의 한파가 한창이던 IMF시절 고객들이 "한원태를 정식 직원으로 고용해주지 않으면 다른 은행으로 계좌를 옮기겠다. 고 원성이 높아지자, 정식 발령을 받은 인물로 당시 화제를 불러일으켰다.

그러나 얼마 후, 서울은행이 합병하면서 명예퇴직을 권고 받은 그는 엄청난 충격을 받았지만 좌절하지 않았다. 한씨에게는 '친절'이란 무기가 있었기 때문이었다. 그가 서울은행을 그만뒀다고 소문나자, 다른 은행에서 거액으로 스카우트를 제의해오기도 했다. 그러나 그는 "안양 석수지역에서 뼈를 묻을 각오라며 거절, 안양 북부 새마을금고를 새 일터로 선택했다.

'내 모든 것을 고객에게 바친다. 그리고 내 영혼까지도 고객에게 바친다는 그의 신념은 새마을금고로 옮긴 뒤에도 그대로 이어졌고 예전 고객 가운데 1,000여명이 그를 따라 마을금고로 예금을 옮겼다. 그가 마을금고에 들어가던 때 80억 원에 불과하던 예금이 당시에 2백60억 원에 이르렀다. 그가 청원경찰의 신분으로 은행 직원 이상의 능력을 발휘해 '고객의 신뢰를 받는 사람'이 되기까지의 과정을 고스란히 담은 '300억의 사나이'란 책을 펴냈다. 경기도 안성에서 태어나 중학교 졸업이 최종 학력인 그가 처음 은행과 인연을 맺은 것은 용역업체에서 파견된 청원경찰이었고 첫 발령받은 곳이 바로 옛 서울은행 석수지점이었다.

그는 인터뷰에서 이렇게 말했다. "어느 날 모니터링 보고서에서 '청원경찰의 태도가 너무 거만하고 딱딱하다'는 지적을 받게 됐습니다. 가스총에 손을 댄 채 객장 한쪽에 떡 버티고 서서 손님들을 예의주시하는 모습이 못마땅했던 것 같습니다."

그 후 "청원경찰은 단순한 경비원이 아니라 다른 직원들과 마찬가지로 은행의 얼굴"이라는 지점장의 따뜻한 충고에 고객을 대하는 태도를 바꿔보기로 마음먹었습니다.

한 씨는 집에 돌아가면 거울 앞에서 매일 100번씩 인사 연습을 했다. 은행에 제복을 바꿔줄 것을 요청, 경찰복 스타일의 제복에서 양복 스타일의 제복으로 바꾸어 입었다.

노약자 고객들에게는 자리에서 기다리도록 하고 대신 입금하거나 돈을 찾아주기도 하면서 몸이 불편한 고객들을 위해 가정방문까지 했다. 고객들의 신뢰가 쌓이자 혼자 사는 노인들은 전화를 걸어 거액을 대신 찾아 퇴근길에 갖다 달라고 부탁하기도 했다. 그렇게 2년이 지나자 그의 주위로 손님들이 몰려들기 시작했다. 한씨는 "오래 전 한 중년부인이 남편이 임종하면서 서울은행 청원경찰아저씨가 믿을 만하니 그에게 맡기라고 유언했다며 4천만 원이 든 통장을 내놓았던 적이 있는데, 그때 감동은 두고두고 잊혀지지 않는다고 말했다. 석수지역에 거주할 때 나는 신용카드를 바로 한씨가 일하던 서울은행에서 발급받았고, 수차례의 은행 업무를 통해 그와 아는 사이가 되었다. 나도 친절하고 인상 좋은 그에게 상당한 호감을 갖었는데 그의 고객에 대한 마음가짐과 선행이 널리 알려져 많은 사람들의 귀감이 되니 기쁘기 그지없었다. 지금처럼 어려운 생활 속에서 오직 '친절 하나로 300억의 사나이'가 된 그의 직업에 대한 사랑과 고객 만족에 대해 귀감이 되는 점이 있다고 생각한다. 이 글이 광주 전남지역에 어려운 일을 감인대(勘忍待)하면서 살아가는 사람들은 물론 학자금을 마련하기 위해 알바를 하거나, 직업을 찾고 청년 여러분에게 어떤 곳, 어떤 자리에서도 사람을 위한 희생적인 따뜻한 마음을 갖고 노력하면 이룰 수 있다는 작은 용기가 되었으면 한다.

社 說

객관적 통계는 충신이다

종합적 통계개혁으로 신뢰회복 꾀해야

2006년 5월 통계청은 충격적인 발표를 했다. 주요 경제통계의 발표 시점을 기존의 오전 7시 30분에서 오후 1시 30분으로 변경한다는 것이었다. 이들 통계는 산업활동동향, 서비스활동동향, 고용동향, 소비자물가동향, 소비자전망조사 등 5개 주요 경제지표다. 정부와 연구기관, 기업, 투자자 등이 항상 주목하는 통계다. 이런 민감한 경제 수치들을 주식시장. 채권시장, 외환시장이 열리고 있는 장중에 공표하겠다는 것이었다. 두말할 것도 없이 상식 밖의 조치였다.

최근에 통계청장 교체로 여러 말이 나오고 있다. 분명한 것은 통계청장이 경질됐다는 점이다.

소득 양극화가 확대됐다는 가계소득 통계의 문제점에 대해 제대로 대응하지 못한 책임을 물은 것으로 보인다. 가구소득 조사 표본집단의 변경에 따라 통계상의 비교가 어렵다는 상황을 적극적으로 설명했어야 했는데, 통계청이 그러지 않은 것이 못마땅할 수는 있을 것이다.

이를 고려하더라도 통계청장 교체는 적절치 않다는 의견이 나오고 있다. 애당초 통계청은 분기별 가구소득 통계의 불완전성을 이유로 올해부터는 아예 없애버릴 계획이었다. 그 대신에 연간단위로 나오는 가계금융·복지조사를 통해 가구별 소득 격차를 파악하고자 했다.

그러나 정부와 학계가 기존의 분기별 가계소득 조사가 필요하다고 했고 정치권도 관련 예산을 편성함에 따라 통계청은 기존입장을 철회했다.

정부는 작년 4분기 가구소득 통계가 좋게 나오자 올해 2월에 공식 보도자료까지 내놨다. 이렇게 해서 통계청은 당초 계획과 달리 분기별 가구소득 통계를 유지했던 것이다.

우려스러운 것은 통계청장 교체로 통계 전반에 대한 신뢰가 떨어질 수 있다는 점이다. 소득분배뿐 아니라 경제통계에서 실적이 좋아지면 사람들은 혹시 손질된 것이 아닌가 하는 의심을 할지도 모른다.

이런 신뢰저하를 어떻게 해결할까? 그 방법의 하나는 종합적인 통계개혁에 나서는 것이다.

통계 산정방식에 문제가 있다면 보완해야 한다. 전문가 의견, 외국 사례 등을 참고하고 공청회 등 세심한 과정을 거쳐 고칠 것은 고쳐야 한다.

다만, 기존 산출 방식의 통계도 일정 기간 함께 발표해야 정부에 유리하게 바꿨다는 의심을 차단할 수 있다. 통계청장 임기를 법으로 명시하는 것도 고려해 볼 만하다. 언제든지 교체될 수 있는 통계청장은 정부를 의식하지 않을 수 없기 때문이다.

정부 기관은 현행법에 따라 통계치를 공식발표 전날 낮 12시 이후에는 받아볼 수 있는데, 이것도 그대로 둬야 하는지 고민해봐야 한다. 통계수치가 밖으로 나갈 수 있어서다.

정확한 통계는 충신이다. 있는 그대로를 정책 결정권자에게 전달하기 때문이다.

당나라 태종은 위징이라는 신하가 미울 때가 많았다. 송곳 같은 비판을 과감하게, 있는 그대로 토해냈기 때문이다. 일부 신하들은 그의 목을 베라고 건의했다.

그러나 태종은 그러지 않았다. 그를 숙청하면 아무도 자기에게 옳은 말을 하지 않으리라고 판단했기 때문이다.

독자 기고

개인 위생관리 및 호흡기 질환 예방법

폭염과 장마 등이 지나가는 가운데 저녁에 날씨가 쌀쌀해져가고 있다. 새벽일 경우에는 취침 중에 온도가 떨어져 상기도 감염 등 호흡기 질환에 119를 찾는 국민들이 늘어나고 있다. 기침, 가래, 콧물 등 호흡기 질환의 환자일 경우 바이러스 침투 가능성이 높아지게 되며 또한 호흡기 질환은 외부와의 공기를 차단하여야 한다.

전염이 될 수가 있기에 마스크를 꼭 착용하여야 하며, 병원을 내원하여 진료를 받고 난 뒤 충분한 수면 및 몸의 휴식이 필요하다. 면역력이 약한 영유아나 노인층은 더욱 걸리기 쉬우며, 폐렴의 가능성도 염두해 두어야 한다. 폐렴으로 인하여 염증 수치가 상승하여 고열이 발생하여 호흡곤란이 생길 수 있어 반드시 병원으로 내원을 하여 진료를 보는 것을 권장한다.

또한 날씨가 추워지게 되면 인플루엔자 감기와 다른 종류로 급성 호흡기질환으로써 미열부터 고열, 오한, 두통, 근육통을 동반한 전신증상 또한 발생을 하게 된다.

사전에 예방법은 백신을 접종하기 위하여 겨울이 오기 전에 주변 병의원이나 보건소에 방문하여 진료를 받고 난 뒤 접종을 받는 것이 중요하다.

호흡기 질환은 걸리기 전에 접종을 하듯이 손씻기 등을 습관화하여 본인의 위생관리를 철저히 하는 것이 필요하다. 개인의 위생은 남을 위한 것이 아닌 본인의 건강관리에 있어서 매우 중요한 사항이며, 위생관리가 되지 않아 호흡기 질환 등에 걸리게 된다면 타인에게도 전염이 될 수 있기에 사전에 위생관리를 철저하게 하여 본인의 건강 및 가족들의 건강을 지키기를 바라며, 어려움이 있을 시 119에 신고를 하게 되면 우리 구급대원들이 최선을 다해서 응대를 할 것을 약속드린다.

/김태현 영광소방서 홍농119안전센터 소방사

독자 기고

전통시장의 번영은 화재예방으로부터

시장 화재의 특징은 일단 발화하게 되면 밀집된 점포와 대량으로 적재된 상품등으로 인하여 급격하게 연소가 확대될뿐만 아니라 석유화학제품은 짙은 연기와 유독가스를 발생시켜 화재를 진압하는 소방대원들의 안전을 위협하며 대형화재로 확대된다. 화재의 발생요인은 무질서하게 연결해서 사용하는 전기배선, 즉 전기로 인한 화재가 가장 많고 수 없이 드나드는 상인이나 손님들이 버린 담뱃불, 난방 등을 위해서 사용하는 난로 등이 주요 원인이다.

이처럼 한 번 발생하면 걷잡을 수 없이 큰 피해를 발생하는 시장지역의 화재를 예방하기 위해서는 먼저 관계법규에 명시된 소방시설을 완비하고 자체점검을 철저히 하며 소방시설 사용요령 등에 관한 교육과 훈련을 정기적으로 실시해야 한다.

또 화재발생에 가장 취약한 전기시설을 함부로 설치하거나 무질서한 전기배선을 하지 않아야 하며 영업을 종료한 점포들은 전기, 가스 반드시 차단하고 귀가해야 한다.

/김재철 화순소방서 현장대응단 소방위

전남도민일보 www.jndomin.kr 6124 광주광역시 북구 금남로 75 소석빌딩 5층

회 장	김 경	대표전화	(062)227-0000	FAX	(062)227-0084
발행·편집인	전광선	광고	(062)227-0083	구독료	월 10,000원
사 장	이문수	등록번호	광주, 가25(일간)	인쇄처	(주)남도프린테크
편집국장	조광태	본지는 신문윤리강령 및 그 실천요강을 준수합니다			

전남도민일보가 지역민과 함께 유익하고 알찬 지면을 만들기 위해 독자 여러분의 의견을 적극 반영하고자 합니다.
'오피니언'면은 은 독자 여러분과 소통하는 마당입니다. 이웃들의 미담이나 생활 불편사항, 개선점, 기고 등을 보내주시면 제작에 적극 반영하도록 하겠습니다

보내실 곳 이메일 2580@jndomin.kr 전화 (062) 227-0000

외부필자 기고는 본지의 편집방향과 일치하지 않을 수도 있습니다

세상을 읽는 바른신문

전남도민일보 지역기자안내

지역	직급	성명	연락처	지역	직급	성명	연락처
광산	부장	고훈석	010-9992-8212	무안	차장	박정오	010-5189-5639
동구	국장대우	서기만	010-4602-0708	무안(남악)	차장	김수형	010-3648-0281
북구	부장	김정관	010-9464-2555	영광	차장	김 진	010-9221-0000
목포	국장대우	박성태	010-3602-5869	동부권	동부권취재본부장	오승택	010-2080-6002
신안	국장대우	박성태	010-3602-5869	여수			
나주1	국장대우	김동철	010-3604-2611	순천			
나주2	부 장	김윤우	010-8835-0299	광양			
담양	국장대우	강종연	010-6297-7599	서부권	서부권취재본부장	윤규진	010-2001-8078
곡성	국장대우	심섭섭	010-3608-2634	고흥			
구례	국장대우	심건식	010-4624-0005	함평			
보성	국장대우	김용욱	010-3602-8103	장성	부장	정윤섭	010-3640-6323
보성(벌교)	부장	박주홍	010-7135-1518	남부권	남부권취재본부장	조광태	010-9621-0880
화순	차장	남호경	010-3624-6785	해남		조광태	010-9621-0880
장흥	국장대우	김정근	010-3601-3517	진도		조광태	010-9621-0880
강진	차장	전원빈	010-5470-4550	완도	국장대우	유대성	010-5007-5983
영암	국장대우	김희선	010-3631-1617	중부권	중부권취재본부장		