

需用家 奉仕의 基本方向과 우리의 姿勢



尹 永 禹
(韓國電力(株) 中部支店長)

최근 重化學工業의 급속한 發展 및 産業構造의 多樣化로 電力消費가 急증되었다. 또 大型 아파트 및 住宅團地의 건설, 家電製品의 광범위한 普及은 國民生活에 電氣가 차지하는 比重을 크게 하였다.

따라서 需用家들은 電氣에 대한 關心이 높아져 종전에는 問題視하지 않던 事項까지도 擧論이 되고, 단 1分間의 停電, 1通話의 불친절한 電話應待도 電力會社에 對한 不滿의 要素가 되기도 하였다.

이와 같은 狀況의 變化에 맞춰 韓國電力(株)에서는 지난해를 「需用家奉仕體制確立의 해」로 設定하여 社內의 全分野를 網羅한 綜合計劃을 樹立하고 이를 強力히 實踐하였다.

本稿에서는 「奉仕」의 意義와 「奉仕」를 새삼 強調하게 된 背景 및 「奉仕」의 方向을 간략히 살펴보고자 한다.

〔1〕 奉仕의 意義

우리가 社會生活을 營爲하는 데는 몇가지 類型의 授受의 原則이 適用될 것이다.

첫째는, 받기만 하고 주지 않는 「利己主義」와, 둘째 주지도 받지도 않는 「個人主義」이다.

利己主義는 나만 아는 나밖에 모르는 主義이고, 個人主義는 集團이나 全體보다는 個人의 人格과 權威와 自由를 강조하는 것으로 個人主義는 利己主義보다 높은 次元의 原理일 것이다.

세째는 「合理主義」인데, 주고받는 關係가 同一한 즉 주는만큼 받고, 받는만큼 주려고 한다. 네째, 「奉仕主義」이다.

우리 生活에서 代價를 바라지 않고 주려고만 하는 思考이다. 즉 무엇인가 받을 생각은 하지 않고 주려고만 할 때 이것이 眞正한 意味의 「奉仕」인 것이다. 사람은 누구나 무엇을 줄 때는 받기를 원한다. 또 받을 생각을 하고 주는 것이다. 그래서 주는 것만큼 받지 못하면 섭섭함을 느낀다. 그러나 奉仕主義란 주려고 하고 주는 데 기쁨을 느끼는 것이다.

누가 시켜서 주는 것은 眞正한 意味의 奉仕가 아니다. 自意에 依해서 남을 도울 때 奉仕라고 하며, 報酬를 바랄 때 그것은 奉仕가 아니며, 奉仕 自體가 바로 報酬요 기쁨인 것이다.

韓電人은 生活에 必須不可缺한 電氣를 다루고 있다. 이 電氣를 친절과 성실로써 需用家에게 기쁜 마음으로 주는 것이 곧 奉仕主義의 發現이며, 韓電(株)의 需用家奉仕體制의 確立의 根底라고 믿는다.

〔2〕 奉仕體制確立의 背景

需用家에 대한 奉仕增進은 過去에도 機會 있을 때마다 提起되어 왔었다.

특히 近來에 들어, 社會 發展, 變貌가 급격해지자, 需用家の 電力會社에 對한 要求가 多樣化되고, 때로는 現實的으로 難解한 問題가 대두되어 이를 解決치 못해 需用家の 電力會社에 對한 不滿이 씩들 餘地가 있었던 것이 事實이다.

이에 따라 需用家에게 보다 豊富하고 良質의 電力을 저렴하게 供給한다는 基本使命을 바탕으로, 韓國電力(株)에서는 1979年을 「需用家奉仕體制確立의 해」로 設定하고, 全社員에게 과감하고도 혁신적인 姿勢로서 奉仕에 臨할 것을 社是로서 命하게 되었다.

이 體制가 確立된 背景을 살펴보면 다음과 같다.

㉠ 電力事業의 特殊性 問題

電力供給事業은 그 性格上 거대한 資本을 必要로 하고 막대한 設備를 갖추어야 하며, 一般市民에게 必須不可缺한 電力을 供給한다는 점과 國家基幹産業이란 점에서 法的으로 獨占이 保障되고 있다. 따라서 需用家は 한 電氣事業者로부터만 電氣供給을 받아야 하며, 質이 나쁘거나 料금이 비싸다고 생각이 되어도 다른 事業者로부터는 電氣를 供給받을 수가 없다.

이러한 電力事業의 特殊性 때문에 獨占性을 保障받는 反面, 公益事業으로서 電力會社는 需用家에 對한 서비스의 義務를 또한 지고 있는 것이다.

電力會社는 法令에 의한 禁止事項 또는 技術的으로 不可한 事項을 제외하고는 電力의 供給

을 거절하지 못한다. 卽 需用家和 電力會社 間에는 원만한 電力需給이 이루어져야 하며, 이 需給은 상호간 協助를 必要로 한다.

電力事業은 獨占이기 때문에 아무리 사소한 需用家の 不滿이라도 모두 곧바로 우리 韓國電力(株)에 돌아온다는 事實로 말미암아, 需用家和 相互協助를 바탕으로 치밀하고 끝없는 奉仕를 必要로 하는 것이다.

㉡ 送變電 및 配電設備 등 供給系統의 취약성을 補強하여 良質의 電力을 供給하는 問題.

韓國電力(株)는 그동안 해마다 急增하는 20%에 가까운 電力需要에 對備하여, 電源施設 擴充에 力點을 두고 發電所 建設에 박차를 加하여 왔다. 그 결과 1979年末 現在 800萬KW以上の 發電設備容量을 保有하게 되었으며, 電力豫備率도 約16% 정도를 確保하는 여유를 갖게 되었다.

이 成長에 맞추어 供給系統에 對한 諸設備의 施設投資도 併行하여 왔지만, 아직 완전히 現代化되지는 못하였고, 一部 設備의 老朽化로 良質의 電力供給에 약간의 問題點을 가지고 있다.

停電事故가 나거나 規定電壓의 유지가 이루어지지 않으면, 需用家は 電力會社에 對해 不滿이 싹트게 된다. 會社는 需用家が 必要한 時期에, 願하는 場所에서, 使用에 適合한 電氣를 便利하게 利用할수 있도록 하는 供給義務를 지고 있다.

이에는 發電設備의 擴充, 供給系統의 完壁化가 必須的인데, 이는 바로 會社의 第一次의 「需用家奉仕體制의 確立」으로, 周知하는 바와 같이 現在 舉社的인 投資와 努力이 이에 기울여 지고 있다.

㉓ 需用家の 써어비스 要請에 對한 高度化·多樣化 問題

1970年代 後半期에 들어서면서 經濟體制가 重化學工業 즉 製鐵, 造船工業, 石油化學, 機械工業, 電子工業 등이 급격히 成長하면서, 電力의 大量消費에 따른 大量供給과 高度의 技術을 要하는 精密한(良質의) 電力生産이 이루어져야만 했다.

즉 前에는 그렇게 크게 問題視되지 않던 瞬間停電이나 規定電壓의 근소한 미달이 이제는 製品의 質이나 需用家の 利害關係에 큰 영향을 끼치게 되었다.

여기에 따라 電力供給의 高度화된 써어비스가 時急해진 것이다.

또 한편 最近에는 大型 住宅團地나 아파트團地の 등장으로 住居樣式이 集團化되고, 家電製品의 급속한 普及은 市民生活을 電氣化시켜 과거와는 다른 까다로운 問題點이 發生되며, 奉仕의 要求도 극히 多樣化되었다.

즉 引込線이 美觀上 좋지 않다, 計量器 附設位置가 좋지 않다, 電話應待가 불친절하다는 등 써어비스의 要求事項이 크게 增大, 多樣化된 것이다. 電力會社로서는 이 時代的 要請에 副應해 나가지 않을 수 없게 된 것이다.

㉔ 에너지 危機의 深化

우리나라의 石油需要는 全的으로 海外輸入에 依存하고 있다. 총에너지源中 石油의 比重이 約 60%를 점유하고, 그 石油需要 中에서 電氣事業者가 차지하는 比重이 30%를 웃도는 상황이다. 우리가 高度産業社會로 進展함에 따라 電氣需要量이 急增하고, 이에 따라 發電燃料 특히 原油의 安定的 確保가 대단히 심각한 問題로 제기되고 있다.

原子力發電設備의 확대, 石炭專燒發電設備의

開發, 電力損失의 節減, 季節別·時間帶別 負荷率 調節對策 등 電力會社側의 對備策이 그 어느 때보다 절실하게 되었다.

이에 電力會社도 脫石油化政策에 最善의 努力을 기울이는 同時에, 需用家側이 급박한 상황을 理解해주고 그를 바탕으로 自發的이며 合理的인 協助가 이루어지도록 하여야 할 것이다.

여기에는 먼저 需用家側이 電力會社를 신뢰할 수 있는 바탕이 마련되어야 하는데, 이를 위하여 電力會社側에서는 需用家 奉仕를 體質化하여야만 할 必要性이 있는 것이다.

(3) 奉仕體制確立의 基本目標

韓國電力(株)에서는 지난해에 기필코 奉仕하는 韓電의 Image를 需用家에게 심겠다는 굳은 意志를 가지고 다음의 目標을 樹立하여 이를 強力히 推進하였다. 그 結果 需用家奉仕에 對한 認識과 姿勢의 轉換 그리고 반드시 奉仕를 實現하겠다는 社內 분위기가 造成되고 高潮되었는데, 以後에도 이 目標을 계속 推進, 奉仕體制가 우리에게 定着되도록 倍前의 努力을 기울여 나가야만 하겠다.

㉑ 停電의 減少

電氣事業은 設備事業으로 돌발사고에 따른 停電이 不可避한 경우가 있으나, 需用家側에서는 年中 無停電供給을 要請하고 있다.

이에 따라 制度的으로 停電時間을 最少로 短縮시키는 方法을 開發하며, 無停電을 指向해나가는 努力을 최우선적으로 계속하여야겠다.

㉒ 事故의 迅速 復舊

停電事故가 發生하였을 때는 이를 迅速히 復舊하여야 한다.

아직까지 需用家는 電力事業의 特殊性을 감안하여 불가피한 경우 停電이 發生할 수 있다

고 理解하고 있다. 그러나 迅速한 復舊가 이루어지지 않아 停電時間이 길어지면 電力會社에 對한 不滿이 높아진다. 따라서 會社에서는 事故의 迅速復舊를 위한 目標을 이미 設定, 運營하고 있으며, 더욱 이를 補強해나가야 할 것이다.

㉓ 規定電壓과 周波數의 維持

需用家が 電氣를 所期の 用途대로 使用할 수 있도록 規定電壓 維持範圍를 대폭 縮少 실시토록 하였으며, 또 周波數變動을 如何한 일이 있더라도 방지하고 定格周波數 維持에 最善을 다할 任務가 우리에게 주어져 있다.

低電壓 現象이나 周波數 變動이 심하게 되면, 工場에서는 稼動率이 떨어지고 製品의 質이 좋지 않게 되며, 家庭에서는 전기불이 흐리고 家電製品의 成能이나 效率이 떨어져 需用家が 電氣使用에 많은 불편과 불쾌감을 느끼게 된다.

따라서 規定電壓 維持나 周波數 維持는 需用家 奉仕 增進面에서 매우 중요한 事項중의 하나가 된다고 하겠다.

㉔ 需用家 應待姿勢의 改善

電氣를 新規로 가설하거나, 電氣를 使用中 不便하거나 必要한 事項이 있으면 需用家は 반드시 韓國電力(株)을 찾게 된다.

會社에서는 이들 需用家を 친절히 應待하기 위하여,

① 大多數의 需用家が 電話를 利用하여 問題를 處理하는 傾向이 높아지므로 「電話 應待의 친절」을 기하고, ② 奉仕姿勢에 관한 「職員教育」을 強化하고, ③ 中繼處理 制度 施行의 強化와 移動奉仕 活動의 施行 등 「訪門 奉仕制度의 擴大」 ④ 分任討議 및 優秀奉仕職員의 포상 등 「自律的 奉仕 분위기의 조성」 ⑤ 需用家 應待를 위한 「營業 窓口的 改善」 ⑥ 「各種 制度의 改善」 ⑦ 班常會, 매스콤, 各種 油印物등을

통한 「大需用家 弘報 확대 施行」 ⑧ 기타 「自體特別 活動」등을 적극 推進하여 왔으며, 이를 우리에게 土着化시켜 나가야 할 것이다.

〔4〕 韓電人의 姿勢

지난해 우리들은 任職員이 한덩어리가 되어 需用家 奉仕의 基盤 造成에 총력을 기울여왔다. 이 奉仕는 一時的인 口號일 수 없으며, 韓電= 電力事業=奉仕라는 等式으로 不變일 것이다.

여기에 맞춰 우리 韓電人은 다음과 같은 투철한 使命感을 가지고 業務에 臨하여야 할 것으로 믿는다.

㉑ 精神的인 姿勢

韓電人은 誠實하고 친절한 態度로써 需用家を 應待하고, 需用家에게 不滿있는 電氣를 供給하여야 한다. 誠實은 相對方의 好感과 共鳴을 얻는다.

또한 能動的으로 모든 일을 處理, 좁게는 會社와 需用家에 利益을 주며, 나아가서는 國家社會 發展에 기여하도록 努力을 기울여야겠다.

㉒ 業務的인 姿勢

韓電人은 各自 하여야 할 業務를 부여받고 있는데, 各自가 그 일을 完遂해야만 韓電이란 巨大한 組織이 원활히 움직여진다. 만약 그 중 一人이 自己의 任務를 다하지 못하였다면, 그만큼 韓電은 제 機能을 발휘하지 못한다는 事實을 깊이 새겨 둘 必要가 있다.

따라서 他人의 눈에 띄는 곳이거나, 띄지 않는 곳에서거나 韓電人은 各自의 任務를 迅速, 正確히 處理함이 곧 韓電의 電力供給機能을 원활히 하는 것이며, 同時에 需用家 奉仕에 이바지하는 眞心을 잊을 수 없다. 