

우리역 꼭 한번 찾아주세요!

글_김기만 동대구역 영업과장



▲관리인 실명제를 실시 항상 청결을 유지한다.

옛말에 화장실과 처가는 멀리 있을수록 좋다는 말이 있다.

화장실은 고약한 냄새와 더럽다는 관념으로 주생활 공간으로부터 멀리 있어야 한다는 예기다.

그러나 1970대 들어 농경사회에서 산업사회로 바뀌면서 화장실에 대한 인식이 차츰 바뀌기 시작했다.

즉 단순한 인간의 생리적 욕구를 해결하는 장소에서 욕구해결은 물론 문화공간으로 점차 인식되었고 현대에는 필수적인 생활공간으로 다용도로 사용되고 있는 추세다.

동대구역은 작년 상반기 동안 인테리어로 실내를 개·보수하여 고객에게 분위기 있고 깨끗한 환경을 제공하고 있었으며 여기에 맞추어 화장실도 전면적으로 보수를 하여 250만 대주시 관문으로서의 면모를 갖추고 있었다. 화장실에 휴지, 비누, 에어타올, 방향제, 기저기교환대 설치는 물론이고 고객의 선호도에 따라 변기도 양변기와 좌변기의 수량을 적의 조정하는 등 세심하게 배려하였고 또한 벽면 곳곳 공간은 액자가 조화롭게 비치되어 있었다. 하지만 작년 7월에 부임한 나는 이런 환경에 만족하지 않고 고객 욕구에 맞는 화장실

을 꾸미고자 여러 곳을 벤치마킹도 하면서 나름대로의 화장실문화 개선에 관심을 가지고 우리역 화장실을 고객의 입맛에 맞는 화장실을 만들고자 남다른 노력하였다.

▼외국인을 배려하여 영어, 한자로 병행 표기하고 있다.

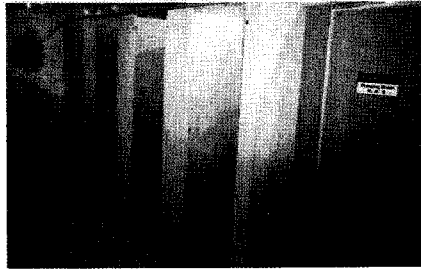


“옷 갈아입는 곳” 마련

화장실이란 공간을 깨끗하게 꾸미는 것은 물론이지만 고객이 진정 필요로 하고 있는 것은 무엇인가, 고객에게 한 단계 더 다가갈 수 있는 방법은 무엇인가를 생각하던 중 옷을 갈아입을 수 있는 공간이 필요하다는 것에 착안하여 공공시설에서는 처음으로 2001년 10월 13일 우리역 맞이방(대합실) 여성화장실에 고객이 여행도중 “옷을 갈아 입을 수 있는 공간”을 마련하여 화장실을 다용도 공간개념으로 활용 할 수 있도록 하였다.



◀동대구역을 찾은 시민이 Dressing Room을 사용하고 있다.
▼여자화장실 내부에 설치된 Dressing Room



그리고 옷 매무새와 화장을 고칠 수 있도록 전신(全身)거울도 설치하였으며 외국인을 위한 영어(Dressing room)와 한자(便衣室)도 병행표기로 외국인을 위한 배려도 하여 고객들로부터 좋은 반응을 얻고 있다.

설치 후 첫 번째 이용 고객 이정순씨(서울 송파구 잠실거주 67세)는 평소 원하던 공간을 마련해 주셔서 감사하다는 내용을 10/13 철도홈페이지 “고객의 소리”를 통하여 의견을 게재하여 주었으며, 11/1 경북일보, 11/3 조선일보, 11/5 철도신문 등에 게재된 바도 있다. 설치내용을 게재한 철도 홈페이지에는 조회수 620여회를 능가하여 홈페이지 최대 조회수를 기록하는 등 직원들 관심도 대단하였다. 또한 이용객의 설문조사에서도 “very good”, “이런 공간 참 좋아요”, “굉장히 편리합니다”, “thanks”, “감사합니다” 등의 내용이 담겨져 있었다.

이런 조그마한 아이디어가 고객에게 진정한 만족을 창출하였다는데 자부심을 느끼고 있지만 이것이 화장실 문화를 더 개선 발전시키는 계기가 된다면 더 나은 새로운 화장실문화가 창조되지 않겠나 하는 생각이다.

그리고 공중화장실을 이용하는 고객들도 남

을 위한 마음으로 깨끗하게 사용하는 덕목을 갖췄으면 한다.

앞으로 2002 월드컵, 아시안게임, U대회 등 국제적인 행사가 있는 만큼 우리나라 국민들도 이번 기회에 화장실문화의 꽃을 피울 수 있도록 사용자의 의식수준을 한 단계 높이는 계기가 되었으면 한다.



▲정소용품을 정리하여 놓은 비품실이 따로 설치되어 있다.