

고속도로 휴게소 화장실 탐방

인삼랜드 (상)휴게소를 찾아서

글 | 편집부



2001년 한국건축문화대상 장패



이한봉 | 인삼랜드(상)휴게소소장

장거리 여행에 지친 나그네를 포근히 안아줄 공원 같은 휴게소가 있어서 이번호에 소개하고자 한다. 1992년에 기공식을 시작하여 2000년 12월 전구간을 개통한 대전-통영간 고속도로에(대전기점 47km)위치하고 있으며 2001년 한국건축문화대상 준공건축부분에 입선하기도한 인삼랜드(상) 휴게소이다.

고속도로위의 공원

토요일 오후에 방문한 인삼랜드(상) 휴게소는 입구에 들어서서 차를 세우고 내리기까지 휴게소 같지 않은 이상한(?) 느낌을 받았다.

한마디로 동네의 공원에 놀러온 느낌이랄까....

주변에 세워진 차에서 나오는 사람들조차 가족단위의 삼삼오오 손을 잡고 산책을 하는 분위기였기 때문이었다. 언제나 고속도로의 휴게소는 주차장에서 들려오는 시끄러운 음악과 고속도로를 이용하는 사람들로 북새통을 이루기 마련이었기 때문이다.

하여튼 이런 기분을 뒤로하고 몰래 화장실 암행을 나서보았다.

일단 화장실 안내싸인을 찾아보니 휴게소 입구 왼편에 화장실이란 큼직한 글이 보였다.

멀리서도 쉽게 찾을 수 있어 좋았고 화장실입구에 한국건축문화대상이란 패가 눈에 띄었고 남자화장실을 들어가 보니 내부에 잘 꾸며진 화단과 넉넉한 오후의 햇살이 화장실 전체를 밝히고 있었다. 마침 화장실을 관리하시는 분이 청소를 하고 계셨는데 이상한 것이 눈에 띄었다. 그것은 바로 빨간색 테이프로 한쪽의 대변기 칸 진입로를 막아놓은 것이다. 호기심에 물어보니 양쪽으로 되어있는 진입로 중 한쪽을 막아 청소를 한다는 것이었다. 참으로 좋은 아이디어라는 생각을 하였다. 다



1. 법취지에 맞도록 게시되어 있는 화장실 표지
2. 현회에서 제안하고 있는 다목적 표지판

"장애인, 노인, 임산부등에 관한 법률"에 따라 시설하고 있으나 '장애인화장실'이라고만 표시하고 있어 사용을 스스로 제한하고 있다. 명칭 및 표지변경을 통해 법취지 의도에도 맞고 사용빈도를 높여야 한다.

른 쪽의 대변기칸을 들여다보니 내부에 스텐으로 된 휴지통이 보였다. 선반으로도 이용하고 내부에 휴지도 넣을 수 있도록 만들어진 것이 독특했다. 아무튼 암행의 결과 만족할 만 하였다.

시설현황

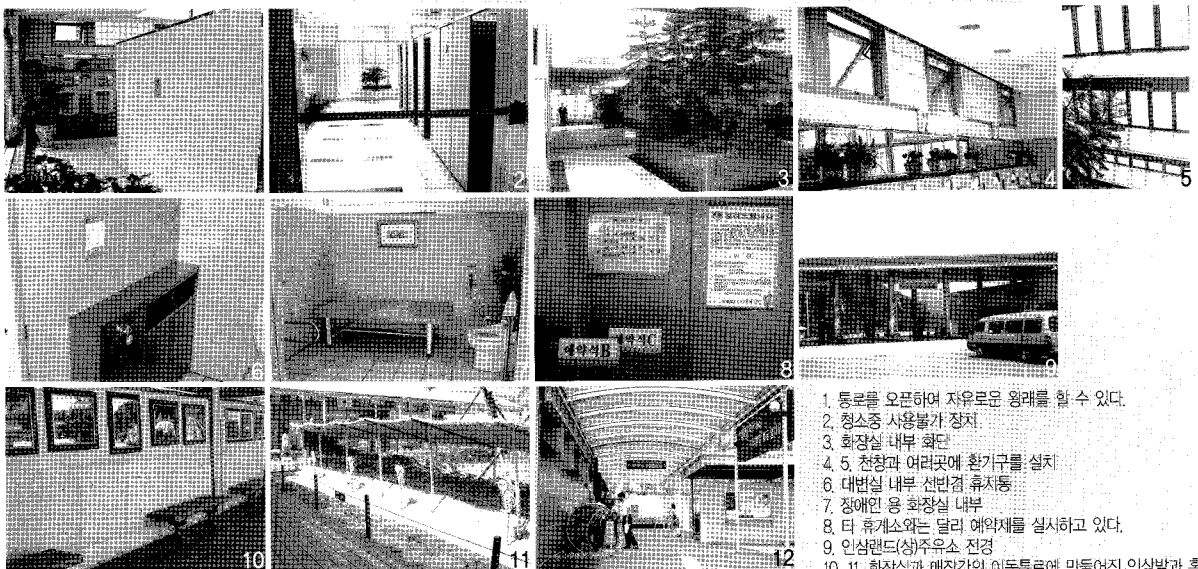
충청남도 금산군 군북면 외부리 721-3에 위치한 인삼랜드(상)휴게소는 전체면적 일만오천평에 달하는 휴게소 면적에 건축면적 약 670평에 화장실이 차지하는 면적은 약 113평에 달하고 있다. 내부시설로는 남자화장실 변기 수 32개(소변기 20개, 대변기 11개, 어린이용 1개) 여자화장실 변기 수 29개(어린이용 1개 포함, 화장대 2개, 장애인 화장실 남·녀 각 1개소로 다른 타 휴게소의 화장실에 비해 남·녀의 변기수 비율이[남자변기(소변기+대변기:여자변기)] 1 : 0.9 정도로 협회에서 주장하고 있는 1 : 1 에는 조금 못 미치지만 다른 어느 곳 보다 여성에 대한 배려가 획기적이라 할 수 있다. 다만 동양식과 서양식의 비율이 너무 획일적으로 서양식 변기만을 시설하여 놓은 점은 사용자의 선호도를 고려하지 않은 것으로 공중화장실의 경우 재고할 필요가 있다. 지난 2000년 협회에서 한일화장실 포럼을

계기로 일본 화장실협회와 공동으로 조사한 한일 국민의식조사에 따르면 한국의 경우는 41:59의 비율로 서양식 변기를 선호하는 것으로 나타났고 또 작년8월 네티즌조사에 따르면 45:53의 비율로 서양식을 선호하는 것으로 나타났다. 이처럼 화장실을 이용하는 고객의 선호도를 조사하여 추후 화장실 신축이나 개축 시엔 반드시 고려하여야 할 사항으로 생각된다. 더불어 화장실 대변기에 설치되어진 휴지통 역시 없애는 것이 바람직 할 것이라고 본다.

인삼랜드(상) 휴게소 화장실의 특징

위에서도 언급했듯이 화장실을 관리하면서 수시로 청소를 하는 것은 바람직한 일이다.

하지만 고객이 사용중인 대변기나 소변기를 청소하는 것은 조금을 가려서 해야하지 않을까 생각하였는데 마침 인삼랜드(상)휴게소 화장실 내에 설치된 '청소 중 사용불가' 장치는 그런 면에서 고객의 입장에서 생각하고 배려한 것이라고 생각된다. 더불어 화장실내부의 약 80%에 달하는 천창과 벽면의 여러 곳에 환기를 위한 창을 두어 항상 공기가 원활히 소통되어 악취가 전혀 발생하지 않았으며 실내와 화장실외벽에 화단을



1. 통로를 요판하여 자유로운 왕래를 할 수 있다.
2. 청소중 사용불가 장치
3. 화장실 내부 화단
4. 5. 천창과 여러곳에 환기구를 설치
6. 대변실 내부 선반걸 휴지통
7. 장애인 용 화장실 내부
8. 타 휴게소와는 달리 예약제를 실시하고 있다.
9. 인삼랜드(상)주유소 전경
10. 11. 화장실과 매장간의 이동통로에 만들어진 인심밭과 홍보공간
12. 화장실입구 (넓은 공간 확보로 다양한 이벤트가 열린다)

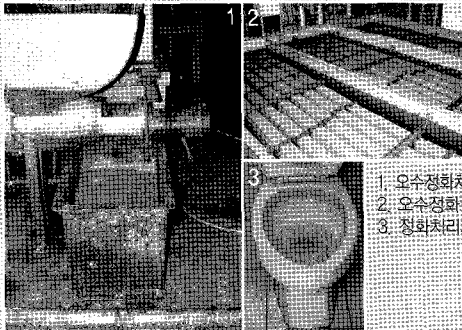


가꾸어 공원 같은 편안한 분위기를 연출하고 있었다. 장애인 화장실에는 넓은 공간을 배려하여 침대 및 각종 편의기구가 갖추어져 있었고 여자화장실 내부에 양쪽으로 화장대를 두어 고객의 몰림 현상을 해소하고 있었다. 내부의 대변실의 양쪽을 모두 오픈 된 형태로 설계하여 고객이 다시 되돌아가야 하는 불편함이 없도록 하였고 화장실 외부에 흡연 공간을 넓게 형성하여 화장실 내부에서의 금연을 자연스럽게 유도하고 있는 점도 특이할 만하다. 또한 우수처리시설을 통한 중수도를 사용하고 있으며 처리시설을 통해 걸러진 물을 직접 마실 정도 이며 타 휴게소에 비해 휴게소의 관리비용이 더 들더라도 최고의 고객만족 경영과 환경보호에 심혈을 기울이고 있다.

인삼랜드(상)휴게소의 고객만족 서비스

인삼랜드(상)휴게소는 新휴게문화정착을 통한 CS(고객만족)를 위하여 예약문화를 도입하여 타 휴게소와의 서비스를 차별화하고 있다. 휴게소2층의 한식당을 사전예약제로 운영하여 휴게소를 방문하는 고객의 시간과 동선을 최소화하고 호텔급의 서비스를 제공하여 휴게소의 이미지를 고객에게 최상의 휴게소로 각인 될 수 있도록 하고 주간, 월간 단위로 다양한 이벤트를 열어 고객과 함께 하는 휴게소의 이미지를 만들어 가고 있다.

민족의 명절 등에는 무료가훈 써주기, 도자기축제, 불우 청소년 돕기 콘서트 및 인근지역과의 원활한 협조를 통해 지역특산물 자연학습장을 설치, 운영하여 지역의 특산물을 홍보함과 더불어 지역의 축제 등을 널리 알리고 있다. 그리고 휴게소에서는 처음으로 석탄일 연등 달기 행사 등을 통하여 옛 풍속에 대한 고객들의 볼거리 제공 및 국경일 축제분위기를 조성하여 휴게소를 찾은 고객들에게 많은 호응을 얻었다. 그리고 인삼랜드 휴게소의 주유소는 진입 시 감지 센서기를 설치하여 주유소를 찾는 고객에게 “어서오십시오”라는 안내멘트와 우천시 고속진입차량의 미끄러짐방지를 위하여 안내차선 도색 및 감속노면 표시를 설치하였고 영업용 화물차에 대한 서비스향상을 목적으로 화물차 고객에게 식권(덤)과 단가할인(덤)의 이중혜택을 부여하는 “덤&덤(Double Bonus)” 제도를 시행하고 있다.



1. 우수정화처리시설을 거친 슬러지
2. 우수정화 처리시설
3. 정화처리시설을 거친 맑은 물

화장실을 홍보의 공간으로

인삼랜드(상)휴게소에서는 홍보효과를 높이는 장소로 화장실 앞의 공간을 유용하게 활용하고 있었다. 예를 들면 매장과 화장실간의 이동통로에 지역의 특산물인 인삼밭을 만들어 쉽게 접할 수 없는 이용자에게 인삼에 대한 홍보를 높이고 지역의 관광지 및 행사 등을 액자 등을 통하여 알리고 있었다. 휴게소를 찾은 고객들이 자연스럽게 매장으로 통하게 되어 매출에도 큰 도움이 되지 않을까 생각한다.

취재후기

비록 다른 고속도로에 비하여 대전-동영간 고속도로를 사용하는 빈도가 낮기는 하지만 점차 증가 추세에 있어 오는 6월 화장실의 실내인테리어에 대한 개·보수를 실시할 예정이라고 한다. 더불어 화장실 실명제와 상사 관리인원의 배치로 휴게소의 청결을 이용하는 고객에게 만족할 수 있는 서비스를 제공하고 전국 최고의 BEST휴게소의 이미지를 심어 줄 수 있도록 직원모두 솔선수범하고 있었다.