

말보다, 행동으로 고객만족 실현

aejeong (주)애경 PNC 김창근 대리



근로자는 곧 저의 고객입니다.
고객만족을 위해 최선을 다할 것입니다.

옛날 할아버지가 피우시던 곰방대처럼 수십 개의 굴뚝에서 잿빛 하늘을 향해 희뿌연 연기가 조용히 피어오른다. 강 너머로 노랗게 물든 들녘이 서늘한 가을바람에 맞춰 하늘하늘 춤을 춘다. 어느새 이곳 포항에도 가을의 향기로 가득한 오후, '쿵' 하는 소리와 함께 도착한 포항공항, 며칠째 짙은 먹구름에 파란 하늘이 숨어있었다. 비가 내릴 듯 말 듯, 미처 우산을 챙겨오지 못한 나는 서둘러 애경 PNC의 김창근 대리를 만나기 위해 차에 올랐다.


언제나 사고에 대한 불안감을 갖고 있지만, 안전관리자로서 감수해야만 하는 일...

정문에 도착하자 반갑게 마중을 나와 악수를 건네는 김창근 대리, 햇볕에 약간 그을린 구릿빛 피부에 커다란 눈이 인상 깊다. 때마침 예상에도 없었던 점검이 나온다는 통보에 이곳저곳 급히 뛰어다닌 탓에 이마에는 땀방울이 맺혀있었다.

김창근 대리는 올해로 34살, 벌써 10년째 애경 PNC의 안전과 환경을 책임지고 있는 베테랑 안전관리자이다. 안전공학을 전공하고 97년에 바로 이곳 애경 PNC에 입사한 그는 사회 초년생으로 현장에 대한 지식이 아주 없었던 그때가 가장 어려웠던 시기였다고 회상한다. 입사 10일 만에 선임으로 있던 상사가 퇴사를 하게 되어 모든 업무가 그에게 맡겨졌다. 마침 시작된 PSM업무 또한 회사 분위기 적응조차 못한 상태에서 해내지 않으면 안 되는 상황, 하루에도 몇 번씩 이직을 생각하곤 했다. 하지만 그를 버티게 해준 것은 바로 도전의식과 젊은 패기, 모르는 것은 책을 찾았고, 현장에서 부딪쳐 가며 마침내 PSM보고서를 완성한 날, 그는 평생 잊지 못할 성취감을 느꼈다고 한다.

같은 해 IMF여파에 온 나라의 경제가 휘청거릴 시기, 하지만 그에게는 전화위복의 기회가 되었다. 모든 근로자가 일심동체가 되어 위기극복에 나섰고, 회사 또한 필사적으로 모든 지원과 노력을 아끼지 않았다. 이에 힘입어 전사적 안전활동을 순조롭게 이끌어 나갈 수 있었다. 그 이후로 노사의 신뢰는 더욱 두터워졌고, 안전한 작업환경을 만들기 위해 서로 노력하게 되었다고 한다.

근로자를 곧 자신의 고객이라고 말하는 김창근 대리, 지도와 감독보다 더 중요한 것은 근로자를 존중하며 먼저 다가가 손을 내밀 수 있는 따뜻한 마음이 중요하다고 말한다. 더러워진 안전화, 낡은 작업복을 먼저 교체해 주고 근로자가 안전하게 일할 수 있는 환경을 만들어 주기 위해 노력한다.

이렇게 그동안의 노고로 지난 7월, 2006년 산업재해예방 유공자 포상에서 노동부장관상을 받았다. 10년간 다른 일을 열심히 했더라도 이 같은 결실이 있었을지는 모르지만, 안전일을 하면서 얻은 결실이라 더욱 기쁘다고 하는 그는, 모두 자신의 고객인 근로자분들 덕분이라며 감사해 한다. 앞으로 더욱 안전에 대해 공부하여 좀 더 쉽고, 구체적으로 근로자들이 안전을 이해할 수 있도록 도와주고 싶다고 말하는 김창근 대리, 그의 노력으로 고객만족을 넘어 고객감동으로 이어질 수 있기를 기대해 본다. 

〈임재근 기자〉