



정 경 원 우정사업본부장

## “두터운 신뢰받는 우정기업 만드는 게 목표”

고객감동은 기본, 고객 졸도할 때 까지 만족시키는 우정본부 만들 터

직원 4만5000명을 거느린 정보통신부 우정사업본부 수장에 정경원(50·행정고시 23회) 전 우정사업본부 우편사업단장이 선임됐다.

정경원 본부장은 지난 4월 12일 취임식을 갖고 2년 임기의 정통부 산하기관 최고경영자로서 업무에 들어갔다.

정 본부장은 “우정사업본부가 8년 연속으로 고객만족도 1위를 차지했지만 이젠 이것만으로는 힘들다고 본다”면서 “고객감동은 기본이고 고객이 졸도할 때 까지 만족시키는 우정사업본부를 만드는 것이 최대의 목표”라고 강조했다.

정 본부장은 지난달 23일 치러진 ‘제 52회 정보통신의 날’ 행사에서 공무원 최고 영예인 홍조근정

훈장을 수상했다. 우본 본부장 취임에 이어 경사가 겹친 것이다.

정 본부장의 좌우명은 ‘내가 조금 손해 보면 모두가 편해진다’는 것이다. 그의 인생철학이자 삶의 무게에서 나오는 생활의 지혜이기도 하다. 실제 통신정책국 총괄사무관 시절, 과장 승진 케이스에서 외국에서 공부하고 돌아온 선배 공무원에게 양보한 것이나, DJ정부 시절 전자정부 프로젝트의 성공적인 구축에 대한 공으로 훈장 대상에 올랐지만 포기한 것 등은 일화로 꼽힌다.

정 본부장은 1시간여 진행된 인터뷰 내내 ‘기본’이라는 단어를 수도 없이 쏟아냈다. ‘기본에 충실하자’, ‘기본이 되면 모든 것이 가능해진다’, ‘기

본을 하면 고객 불만이 나올 수 없다' 등등.

정 본부장은 항상 새로운 것을 추구하고 조직의 변화를 신봉하는 공무원으로도 잘 알려져 있다. 얼리어답터답게 우편사업 자동화와 정보시스템을 도입해 아날로그에서 디지털로의 u-POST를 선도하는 핵심 역할을 맡아왔다.

우편사업단장으로 근무할 때는 고객만족 상시평가 시스템을 구축하고 서비스 아카데미 확대 및 우체국 콜센터 정부기관 최초의 품질인증을 획득하는 등 서비스 품질관리 강화로 고객만족도 8년 연속 1위 달성의 주역이 됐다.

특히 지난해에는 1일 처리물량 3만개, 창고 보관능력 9만개를 처리할 수 있는 동서울소포물류센터를 개국해 제 3자물류(3PL) 사업의 터전을 마련한 데 이어, IT기술을 접목한 '우편물류 종합상황실'을 구축해 한 차원 높은 우체국 물류서비스를 구현해냈다.

직원 4만5000명을 거느린 기관의 CEO로서 포부에 대해서는 "우정 CEO는 하고 싶은 일이었다. 그럼에도 불구하고 어깨가 무겁다"는 말로 대신했다.

정 본부장은 동북아 물류중심국가 구축의 주도적 역할을 위해 물류사업을 강화하고 해외 선진물류업체와 제휴를 통해 아시아 물류 허브를 유치한다는 목표를 세웠다.

정보기술과 우편이 결합된 유비쿼터스 우체국 실현에도 적극 나서기로 했다. 전통우체국과 인터넷우체국을 통합하고 전자침을 내장한 우편물을 통해 서비스 품질을 제고하며, 우편물 처리의 지능화에 역점을 두겠다는 것이다.

특히 정 본부장은 이같은 포부 실현을 위해 우선 우체국 이용환경을 고객중심으로 변화시키는 것과 각종 상품과 제도, 절차에 대해서도 고객위주로 바꾸는 우본 리모델링에 나선다는 계획이다.

그는 특히 "우체국이 고객 졸도에 준하는 서비스를 할 때, 이들 역시 우체국의 충성고객이 될 것이며, 이를 통해 우정사업본부에 그에 걸맞은 수익도 창출할 수 있을 것"이라고 강조한다. 그는 앞으로 2년 동안 혁신에 혁신을 거듭함으로써 우체국을 고객만족 최 일선 조직으로서 역량을 강화하겠다는 방침도 밝혔다.

### '한번 우정(郵政)은 영원한 友情'

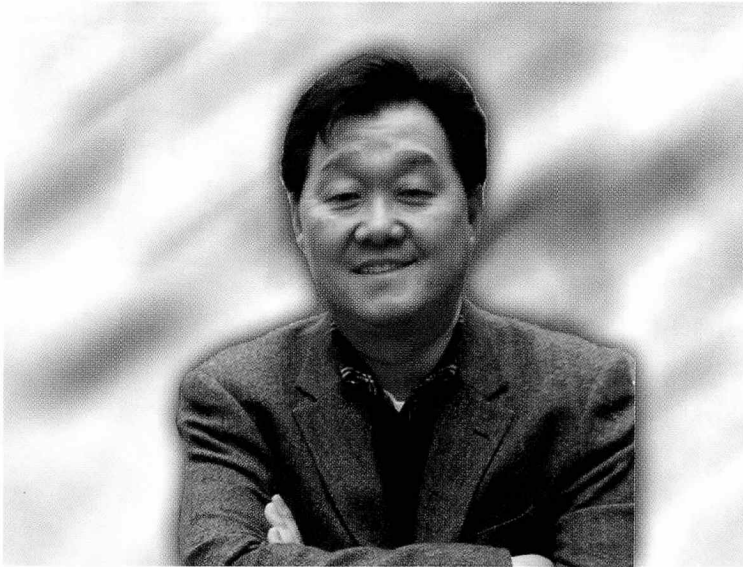
언뜻 보면 해병대 전우회 표어 같지만 정 본부장이 즐겨 사용하는 표현이다.

정경원 본부장의 우정사업에 대한 애착은 매우 크다. "학교 다닐 때 편지쓰기를 좋아했다"는 그의 설명보다, 행정고시에 합격한 후 첫 부임지로 우체국을 선택한 데서 그의 우정사업에 대한 진한 애정을 느낄 수 있다.

그 후 정 본부장은 26년여 행정 공무원 생활의 1/3 가량을 우체국 업무와 함께 했다. 우체국 업무가 좋았기 때문.

정 본부장은 "이젠 직원들의 입에서 우체국에 다닐 만하다는 말이 나오도록 하겠다. 그런 직장을 만드는 게 처음이자 마지막 바람이다"라는 말로 인터뷰를 맺었다.

정경원 우정사업본부장은 제주도 서귀포시 대정읍 출신으로 한양대 법학과를 졸업하고 1979년 약관의 나이에 제23회 행정고시에 합격, 제주우체국 지도과장으로 공무원 생활을 시작해 정보통신부장관비서관, 정보정책과장, 정보화지원과장, 우정국영업과장, 우정기획과장, 기획관리실 기획예산담당관, 정보기반심의관, 충청체신청장, 우편사업단장을 역임한 후 이달 초 실시된 제 4대 우정사업본부장 공모에 선정돼 2년 임기의 계약직 고위공무원직을 수행하고 있다. □



송 경 섭 CPO협의회장(GS홈쇼핑 본부장)

## “기업들이 자율적으로 개인정보보호 노력 펼칠 수 있는 토양 만들겠다”

인터넷상의 개인정보유출이 사회적인 문제로 부각하면서 최근 인터넷을 기반으로 서비스를 제공하고 있는 사업자들이 고객의 개인정보 관리에 촉각을 곤두세우고 있다.

인터넷쇼핑몰과 인터넷포털사이트 등 인터넷 기반 서비스사업자들이 주축이 돼 설립한 'CPO(개인정보관리책임자)협의회'는 이렇게 민감한 개인정보관리 문제가 이슈화되기 이전부터 꾸준히 개인정보보호를 적극 실천해오고 있는 국내 유일의 민간 개인정보보호 협의체.

송경섭 회장(GS홈쇼핑 소비자담당 본부장)을 만나 개인정보관리책임자의 역할과 올해 중점 사업 방향을 들어봤다.

송 회장은 인터뷰에서 “개인정보보호는 규제만으로 해결될 수 없다”며, “개인정보를 취급하는 업체들이 개인정보 침해사고와 관리의 오남용을 막을 수 있도록 자율적으로 개인정보보호 노력을 벌이면서 사회적인 기반을 만들어나가야 한다”고 누차 강조했다.

다음은 송경섭 CPO협의회장과 의 일문일답.

### - CPO협의회

기업의 자율적인 개인정보 관리능력을 향상하기 위해 지난 2002년 7월 한국정보통신산업협회(KAIT)에서 인터넷쇼핑몰, 인터넷포털 등 33개사가 참여해 만든 민간 자율 협의체로, 각 기업의 개인정보관리나

개인정보보호 책임을 맡고 있는 개인정보전담자, 최고정보책임자들이 참여하고 있다. 설립 이후 기업간 개인정보보호 정책을 교류하고 개인정보보호 우수 사례를 공유해왔으며, 다양한 규제와 정책 변화에 대해 업계 공동의 신속한 대처방안을 마련해 정부에 건의하는 활동을 해왔다.

- 개인정보보호가 사회적으로 큰 이슈가 되고 있는데, CPO 협의회의 역할은

사회적으로 개인정보보호 기반이 취약한 것이 사실이고, 인터넷 이용 확대로 개인정보침해사고가 빈번히 발생하는 등 문제가 커지고 있다. 이런 상황에서 기업들이 스스로 고객정보를 소중하고 안전하게 관리할 수 있는 적극적인 방법을 모색하는 것이 중요하다.

따라서 해당기업의 CPO들이 모여 서로의 노하우를 공유할 수 있는 협의회의 역할은 갈수록 커질 것이며, 이에 따라 업계의 자율적인 개인정보보호 노력도 앞으로 큰 힘을 발휘하게 될 것이라고 생각한다.

- 업계의 자율적인 노력을 강조하는 이유는

최근 기업에서 개인정보 유출 피해자의 손해배상 소송이 증가하고 있지만, 개인정보 관련 법규가 있다고 해서, 또 이를 잘 준수한다고 해서 개인정보 침해사고나 유출문제가 완전히 해소될 수 있는 것은 아니다.

개인정보 관련 법규가 우리나라의 모든 도메인에 대한 개인정보보호를 담보하는 것은 현실적으로 불가능하며, 자칫 개인정보보호 대상과 역할의 범위가 불명확하게 인식돼 오용되는 사례도 발생할 수 있기 때문에 기업 스스로 다양한 개인정보보호 방안을 강구하는 것이 중요하다. 일본의 경우도 개인정보보호법이 발효된 이후 오히려 개인정보 유출로 인한 소송가액은 늘어가는 추세에 있다.

- 개인정보유출이나 분쟁이 증가하는 원인이 무엇이라 생각하는지

타인의 개인정보를 이용해 온라인상에서 금전적인 이익을 얻을 수 있는 환경이 조성되고 있다. 특히 우리나라는 인터넷이 발전돼 있어 이러한 범죄의 가능성이 상대적으로 훨씬 높다.

개인정보 유출사고 피해를 방지하기 위해서는 정부는 종합적인 법체계나 지침으로 제도적인 기틀을 잡아야 할 것이며, 기업은 스스로 고객정보를 안전하고 소중하게 지켜나간다는 믿음을 줘야 할 것이다. 이용자는 안심하고 사용할 수 있는 개인정보보호 관리체계를 보유한 기업을 선택해 서비스를 이용해야 한다.

사업자나 고객이 보호받아야 할 개인정보의 개념과 범위가 모호한 것도 개선돼야 한다.

- 향후 중점 추진할 사업은

기업들이 자율적으로 제도적·기술적인 개인정보 보호 수준 강화 방안을 많이 강구해 이용자들이 안심하고 온라인상에서 상거래를 할 수 있도록 지원할 것이다.

이를 위해서는 현재 인터넷포털이 중심이 돼 총 23개 회원사로 운영되고 있는 회원사를 확대해야 한다. 홈쇼핑을 비롯해 다양한 업종의 업체들이 참여할 수 있도록 노력할 것이다.

또한 각 업종별로 전문화된 개인정보보호 가이드를 만드는 등 다양한 분야의 기업들을 포괄하는 사업을 벌이고, 각종 법·제도에 업계의 현실을 반영할 수 있도록 대정부 건의 활동을 펴는 한편, 관련 연구기관들과 논의할 수 있는 장도 만들 생각이다. 해외 유수의 기업이나 기관에 대한 벤치마킹과 상호교류·협력에도 힘을 계획이다. [K]