

「목포지부」 | 전 직원의 고객만족서비스 체질화 정착!



이번 호 탐방의 주인공은 서남해안 시대의 중추적인 기능을 담당하고 있는 목포에 위치한 목포지부다. 목포지부는 현재 김영천 지부장과 13명의 직원이 근무하고 있으며, 목포시, 광주시, 신안군, 진도군, 강진군 등 14개 시·군의 선박의 안전을 담당하고 있는 공단의 주요지부이다. 검사대상 선박은 어선 2,715척(90%), 일반선 282척(10%) 총 2,997척으로 일반선의 비중이 여타의 지부에 비해 높은 편이며, 강선 제조검사가 가장 많은 편이다.



▲ 김영천 목포지부장

목포지부는 연간 약 9,000여건의 선박검사와 관련기술업무를 수행하고 있으며, 특히 최근에는 현대삼호중공업과 인도정부 위임검사 용역계약을 체결하여 컨테이너 4,400TEU급 선박 2척의 위임검사 업무를 수행하는 등 어선검사 외에도 다양한 분야의 선박검사 업무를 수행하고 있다. 김영천 지부장은 “많은 선박검사 업무와 다양한 분야의 검사업무를 수행하기 위해서는 무엇보다도 검사원의 자질향상이 뒷받침되지 않으면 안 된다.”고 말하고, 이를 위해서 매월 1회 이상 기술력 향상을 위한 직원토론회를 실시

하여 관련정보를 공유하고 습득하는 데 최선을 다하는 한편, 전직원의 자기계발을 위한 1인 1목표를 설정·시행하여 우수직원에게 격려금을 지급하는 등 전직원이 고객과 선박의 안전이 내 손안에 있다는 자긍심을 가지고 자기개발을 위한 노력을 경주할 것을 독려했다.

목포지부는 선박직원법 개정으로 다가오는 2008년 10월 1일부터 소형선박조종사면허 소지 의무 선박이 5톤미만 낚시어선 및 유·도선으로 확대 적용됨에 따라 면허취득 시험에 대비한 무료특강과 함께 면허시험 응시 및 합격자에 대한 면허취득교육을 강화하고 있다. 특히 도서 지역이 많은 전라남도의 특성을 감안하여 오지·낙도지역인 진도·강진군에서 3회에 걸쳐 무료특강을 실시하였으며, 목포 지역에서도 무료특강을 실시하는 등 어민들로부터 큰 호응을 얻었다. 김영천 지부장은 “앞으로도 저학력·고령자가 대부분인 오지·낙도지역의 5톤 미만 낚시어선 소유 영세 어업인들을 대상으로 교육을 확대하는 한편, 면허취득에 절차에 따른 어민들의 애로사항을 해소할 수 있도록 지자체·수협 등 관련기관과 합동으로 추진해 나갈 예정”이라고 말했다.



▲ 거북선형 유람선(350톤) 건조검사 장면

또한, 목포지부는 지난해 두 차례 전직원 워크숍 개최 등을 통하여 직원들의 의견을 수렴한 결과, 고객감동을 실현하기 위해서는 우선적으로 고객이 필요로 하는 기술 서비스를 제공해야 한다는 공감대를 형성하였고, 이를 실천하기 위한 일환으로 “고객상담 전문도우미”제도를 신설하였다. 특히, 김영천 지부장은 직접 전문도우미로 나서 고객맞춤형 서비스를 제공함으로써 고객들로부터 큰 호응을 얻고 있다. 또한 어촌계, 조선소, 기관수리정비 업체 등 다양한 고객들과의 간담회 개최를 통하여 ‘고객의 소리’를 항상 청취하고 있으며, 대고객서비스 차원에서 어선무상점검서비스를 주기적으로 실시하는 등 고객에게 보다 가까이 갈 수 있도록 노력하고 있다.



▲ 고객과의 간담회 개최(3월 14일, 임자도 광산어촌계)

고객만족을 위한 목포지부의 이러한 노력은 정부에서 실시한 “2007년 공공기관 고객만족도(PCSI) 조사”에서 작년보다 6.7점이나 높은 88.4점을 획득하는 결실을 맺었고 이는 공단이 획득한 전국평균(84.4점)보다 4.0점이나 높은 점수이다. 하지만 목포지부는 이에 만족하지 않고 올해에도 고객만족도 향상을 위해 이전보다 다양한 노력을 기울일 예정이다.

끝으로, 김영천 지부장은 광범위한 전라남도 지역 대부분의 검사업무를 담당하는 어려운 여건에서 최선을 다하는 직원들을 격려하고, “현재의 성과에 만족하지 않고 올해에도 고객만족도 향상을 위해 보다 다양한 노력을 기울여 각자의 자리에서 최선을 다해 줄 것”을 당부하였다.

People Inside



목포지부 김막순 주임

목포지부에서 다른 누구보다도 가장 먼저 고객을 맞이하는 김막순 주임은 4년째 행정업무와 고객응대를 담당하고 있는 목포지부의 홍일점으로 언제나 웃는 얼굴과 상냥한 목소리로 사무실을 환하게 밝혀주는 분위기 메이커이다. 사실, 입사 초기엔 무례한 언행을 보이는 고객이나 막무가내인 고객들 때문에 마음 고생도 많이 했지만 이제는 베테랑답게 모든 고객을 가족처럼 친절하게 대하고 있으며, 특히 글을 잘 모르는 고객들을 위해 직접 신청서를 작성해 주는 등 대고객 만족서비스에 최선을 다하고 있는 김막순 주임은 지부 직원들과도 신뢰감을 더하고 싶다는 바람을 가지고 있다고 한다.

목포지부 김신호 대리

김신호 대리는 졸업 후 여러 선단의 배를 경험하고 대학원에 진학하여 전기제어 시스템에 대한 공부를 마친 후 큰 꿈을 품고 지난해 입사한 사원이다. 입사시에 모든 직원 앞에서 멋지게 노래를 부르는 등 자신감 넘치는 끼를 발산한 김 대리는 어릴적부터 ‘모든 일에 최선을 다해라’는 부모님의 가르침과 기도로 처해진 환경에서 열심히 노력하고 있다. 선배 검사원들의 도움을 받아 근무하면서 비록 짧은 기간이지만 힘이 들 때도, 보람될 때도 있다는 김 대리는 “검사를 하면 할수록 새로운 느낌이 좋은 것 같다”면서 공단의 훌륭한 일꾼의 면모를 보였다. 사랑하는 아내와 두 딸에게도 멋진 아버지가 되기를!



/ 취재 : 기획홍보팀 황주원