

안전한 휴식 이 바로 최고의 서비스

대주산업 죽전영업소

취재 · 사진 | 김성대 기자(glishu002@safety.or.kr)



최 훈 소장

안전은 우리 일상의 한 부분입니다

흔히들 안전을 말하면 건설현장, 제조공장 등에서 이루어지는 활동이라고 생각합니다. 이는 필히 고쳐야 할 우리 사회의 편견이라는 것이 제 생각입니다. 안전은 일상 속에서 자연스럽게 묻어나야 하는 생활습관이자 버릇입니다. 이처럼 안전을 생활화하는 것은 제가 목표로 하는 안전관리방향이기도 합니다. 저의 경우 직원들의 삶 속에 안전이 자리잡도록 하기 위해 매일 아침마다 직접 조회를 실시하고 있습니다. 이 자리에서 저는 서비스와 위생 보다 우선해야 할 것은 '안전'이라고 말합니다. 우리가 좋은 서비스, 쾌적한 위생을 추구하는 것은 모두 고객과 직원들의 안전을 확보하기 위해서 하는 것이기 때문입니다. 이는 모든 사업장이 다 마찬가지라고 생각합니다. 근로자들께서는 근무를 하심에 있어 항상 안전이 최우선임을 잊지 않으시길 바랍니다.

죽전휴게소(대주산업 죽전영업소)는 경부고속도로 서울 방향의 마지막 휴게소다. 이곳은 서울이 목표인 이에게는 목적지가 다가왔음을 알려주고, 서울을 떠나 잠시 여행을 다녀온 이에게는 긴 여행의 끝이 다가왔음을 알려주는 이정표와 같은 곳이다.

방문객마다 최종 목적지는 다르지만 이곳을 찾는 이유는 모두 같다. 바로 휴식. 여행객들은 이곳에서 잠시 동안 노고를 풀기도 하고, 허기진 배를 채우기도 한다. 또 가족 혹은 친구끼리 모여 여행의 추억거리를 두고 담소를 나누기도 한다.

이런 점에서 이곳 죽전휴게소는 여행길의 소중한 안식처라고 할 수 있다. 누구나 알고 있듯 안식처의 첫 번째 조건은 편안함과 안락함이다. 불편하고 위험한 곳에서 그 어떤 이가 휴식을 취할 수 있을까. 때문에 이곳을 관리하는 대주산업 죽전영업소는 안전을 최우선의 가치로 하여 이곳을 운영하고 있다.

죽전휴게소를 찾는 방문객들에게 줄 수 있는 최고의 서비스가 바로 '안전한 휴식'이라고 말하는 이곳 사업소를 찾아가 봤다.

불편함이 없는 것이 안전의 시작

죽전(竹田)이라는 이름에서 보듯이 이곳에선 대나무가 많이 눈에 띈다. 이는 이름의 상징성을 살리고 방문객들에게 자연의 편안함을 선사하려는 이곳만의 배려인 셈이다.

이런 배려는 영업소 곳곳에서 볼 수 있다. 방문객들이 보다 편한 공간에서 쉴 수 있도록 하기 위해 벤치와 탁자 등을 녹지와 녹지 사이에 배치해 둔 것은 물론 실시간 교통상황, 주변 관광지 등을 알려주는 종합안내소도 운영하고 있다. 특히 이같은 편의성은 장애인을 위한 시설에서 더욱 잘 드러난다. 장애인 주차구역을 휴게소 건물과 가장 가까운 곳에 우선적으로 지정해 놓은 데다 화장실 등 주요 편의시설 역시 장애인들의 이용이 불편함이 없도록 조성했다. 또 휠체어, 목발 등 보조용구도 완비하여 장애인은 물론 임산부, 노약자도 배려하고 있다. 이처럼 이곳이 편의성을 극대화하기 위해 노력하는 이유는 불편함이 없는 것이 안전관리의 시작이라고 보기 때문이다.

세심한 안전관리 '눈길'

이곳은 세심한 안전관리를 펼치는 것으로도 유명하다. 대표적으로 중량물 취급 위험을 알리는 안전표지의 경우 기존 종이 표지가 훼손이 잘 된다는 지적이 있자 전면 아크릴로 교체를 단행했다. 또 머리 충돌 위험이 있는 곳마다 다소 과하다 싶을 정도로 충돌주의 표지판과 충격흡수제를 부착해 놓았다. 아울러 정기적으로 하는 안전교육의 경우는 70여명의 전 직원이 모두 교육을 이수할 때까지 반복적으로 실시할 정도다. 이밖에 이곳은 스트레스 해소 등 직원들의 건강관리를 위해 볼링동호회 등



각종 동호회 활동도 회사차원에서 적극적으로 지원해 주고 있다.

안전에 청결을 더하다

청결한 환경도 이곳의 장점 중 하나다. 이곳은 고객들이 휴식을 취하기 위해 방문하는 휴게소라는 점에서 쾌적한 환경관리 또한 매우 중시한다. 불결한 환경으로 인해 고객들이 불편한 마음을 갖지 않도록 하려는 것.

이에 따라 이곳은 하루에도 수차례 영업소 전반에 대한 청소를 실시한다. 특히 화장실의 경우는 영업소의 얼굴이라는 소장의 철칙 하에 더욱 각별한 관리가 펼쳐지고 있다. 청소 중후 물기로 인해 전도사고가 날 위험을 예방하기 위해 청소 전중에는 안전표지판을 설치해놓으며, 청소 후에는 물기제거에 만전을 기한다.

이외에도 음식물 등을 판매하는 직원에게는 위생 장갑과 위생 마스크 등 일체의 위생 장비를 지급하여 직원 및 고객들의 위생관리에 철저를 기하고 있다.

고객과 소통하는 안전

이곳은 보다 완벽한 안전관리를 펼치기 위해 고객들의 참여도 적극적으로 유도하고 있다. 현장 내에 고객의 소리함을 설치해 놓은 것은 물론 홈페이지 등을 통해서도 개선사항이나 불편사항을 받고 있다. 고객의 의견이라면 대부분 개선이 이루어지지만 그중에서도 안전과 관련된 사항이라면 즉각적인 시정절차에 들어가고 있다.

이런 고객의 의견을 반영하는 부분은 지금도 우수하게 운영이 되고 있지만, 이에 만족하지 않고 이곳은 이 부분을 더욱 강화해 나갈 방침이다. 더 많은 소통의 터널을 만드는 한편 더욱 빨리 개선이 이루어질 수 있도록 안전관련 사항과 관련해서는 의사결정 과정을 더욱 단순히 해나간다는 것이 이곳의 계획이다. 고객과 함께 안전을 만들어나가겠다는 이곳의 계획이 향후 어떤 모습으로 실현될지 벌써부터 기대가 된다.

