

총장칼럼

대학도

‘고객만족’ 실천할 때

서거석 | 전북대학교 총장

페덱스(FedEx)가 특송 분야 세계 1위 기업으로 성장하는 데는 창업자 프레드릭 스미스의 대학시절 C학점짜리 리포트가 바탕이 됐다. 스미스는 자전거 바퀴살처럼 중심에서 밖으로 퍼져나가듯 각 도시의 화물을 허브로 모아 각 지역으로 보내는 배달 시스템을 창안했다.

당시에는 보내는 사람과 받는 사람이 최단거리로 잇는 배달방식이 대세였다. 리포트를 본 교수도 실현가능성이 없다는 이유로 C학점을 줬다고 한다. 하지만 스미스는 자신의 보고서를 바탕으로 전국 어디라도 다음날이 되면 고객과 약속한 시간에 물건을 정확히 전해주는 ‘익일 특급배송’ 서비스를 선보였고, 배송 지연과 분실 등의 사고가 많았던 기존 시스템에 불만을 가졌던 고객들은 비용이 조금 비싸더라도 빠르고 정확하게 배송하는 페덱스에 열광할 수밖에 없었다.

위기에 처한 한국대학, 일류기업에서 배울 점은

페덱스는 세계적인 기업이 되기 위해서는 고객이 무엇을 원하는지 명확히 이해하고 끊임없이 만족시켜야 한다는 점을 보여주었다. 오늘날과 같이 변화무쌍하고 치열한 경쟁이 이루어지는 환경에서 고객만족은 더욱 중요한 요소로 부각된다고 전문가들은 강조한다. 그렇다면 이러한 고객만족 개념이 기업에만 통용되는 것일까?

현재 대학은 학령인구 급감이라는 큰 난관에 직면해 있다. 통계청 장래인구 추계에 따르면 만18세 인구, 즉 대입 학령인구는 2012년 69만 명에서 10년 후인 2022년에 50만 명으로 줄고, 2030년에는 44만 명이 되어 현재의 60% 수준에 머무를 전망이다. 한국직업능력개발원도 ‘고등교육 총원율 전망’을 통해 외국인 학생을 포함한 총원율이 2011년 120%



에서 2024년에는 70%대로 추락하게 될 것이라는 예상을 내놓았다. 지금 추세라면 2022년에 입학정원 3,000명 규모의 대학 50개 이상이 문을 닫아야 하고, 2030년에는 그 수가 현재 대학수의 절반 가까이 될 수 있다는 충격적인 분석도 있다.

이런 상황에서 대학들은 어떻게 대처해야 할까. 우리는 글로벌 기업들이 위기에 처했을 때 벌였던 ‘기본으로 돌아가자’는 운동에 주목할 필요가 있다. 이는 품질향상과 고객만족에 최선을 다하지는 취지로, 대학들도 이제는 고객들에게 어떻게 하면 최고의 만족을 줄 수 있을지 고민해야 한다.

전북대, 서비스 만족도 전국 1위 대학이 된 이유

얼마 전 전북대가 전국 대학 중 서비스 만족도가 가장 높은 평가를 받았다. 한국표준협회와 중앙일보가 공동으로 조사하고 지식경제부가 후원한 한국서비스품질지수(KS-SQI) 평가에서 였는데, 대학의 실질적 고객인 재학생들에게 서비스 만족도를 물어 평가한 것이다. 특히 이 조사가 실시된 이래 국립대의 서비스 만족도가 사립대를 앞선 것은 전북대가 처음이다. 그렇다면 어떻게 전북대는 서비스 품질 대한민국 대표 대학이 되었을까?

첫 번째 요인은 소통이다. 전북대 학생들은 1년에 두 번 이상 총장과 ‘끝장토론’을 한다. 학생들이 대학생활 중 평소 가져온 생각이나 건의사항 등을 누구나 자유롭게 제안할 수 있는 시간으로, 참석한 학생들의 질문이 더 이상 나오지 않을 때까지 대화를 하다 보니 대부분 계획했던 시간을 훌쩍 넘기 기 일쑤다. 한 번은 오후 4시에 시작한 대화가 밤 9시를 넘겨 끝난 적도 있다. 이를 통해 대학은 학생들의 가려운 곳이 어디 인지 명확히 파악할 수 있다.

두 번째는 신뢰다. 전북대의 ‘끝장토론’은 토론으로만 끝나지 않는다. 반드시 후속조치가 이어진다. 학생들과의 대화를 통해 나온 의견은 해당 부처에 전달되어 현황파악에서부터 해결방안까지 즉각 검토되고, 학생들의 경쟁력 향상에 도움이 되는 사업이라면 어떤 어려움이 있더라도 추진한다. 실

례로 학생들이 스티디룸에 목말라 있다는 점을 파악한 대학본부는 곧바로 도서관과 학생들의 접근이 용이한 건물을 통째로 리모델링해 최고 환경의 스티디룸을 만들기도 했다.

세 번째는 감동이다. 200종에 이르는 전북대 장학금 중 학생들에게 가장 인기 있는 장학금의 하나가 개교기념 신지식인 장학금이다. 학생 스스로 자신의 꿈을 위해 어떻게 대학생 활을 해왔으며 앞으로 어떻게 생활할 것인지 각오와 계획을 정리해 제출하면 심사를 통해 장학생을 선발한다. 학교 측으로부터 한 학기 학비와 왕복 항공료를 전액 지원받아 해외 우수 자매결연대학에서 교환학생으로 공부할 수 있는 ‘글로벌 리더 프로젝트’와 방학기간 동안 해외 선진기술을 직접 체험할 수 있는 ‘세계교육기행’ 역시 성적으로 뽑는 게 아니라 학생의 열정을 보고 뽑기 때문에 최종 선발된 학생들이 더 큰 감동을 받는다고 한다. 2011년 한 유수 일간지가 실시한 재학생 만족도 평가에서 장학금 및 복지혜택 만족도 전국 5위, 국립대 1위를 차지할 수 있었던 것도 이런 프로그램을 통해 학생들에게 감동을 주었기 때문일 것이다.

이처럼 전북대는 대학의 고객인 학생들의 눈높이에서 학생들이 무엇을 원하는지 귀 기울이고 끊임없이 소통하면서 문제를 해결하기 위해 노력하고 있다. 이전 대학도 환경변화에 끊임없이 적응하고 능동적으로 진화하지 않으면 도태될 수밖에 없다는 사실을 담담히 받아들여야 한다. 그리고 학생들이 만족할 수 있도록 학생들에 대한 투자를 늘릴 필요가 있다. 우수한 학생들이 먼저 찾는 대학이 될 것이며, 어느 순간 최고 대학의 반열에 올라 있을 것이다.

전북대 법정대학에서 학사와 석사를 마치고 일본 주오(中央)대학에서 박사학위를 취득했다. 1982년부터 전북대 교수로 재직했으며, 2006년 12월 전북대 제15대 총장에 취임한 이후 2010년 구성원들의 재신임을 받아 제16대 총장직을 수행하고 있다. 국공립법과대학장협의회장과 한국소년법학회장, 한국비교형사법학회장 등을 역임했으며, 전국 국공립대총장협의회장과 한국대학교육협의회 수석부회장을 지냈다. 현재는 국가교육과학기술자문회의 교육분야 위원장, 정부 새만금위원회 위원, 사회통합위원회 위원 등을 맡고 있다. ‘진인사대천명(盡人事待天命)’, 즉 최선을 다한 뒤 평가받자는 소신을 가지고 있다.
