

# 직원과 고객이 모두 만족하는 축산물등급판정확인서 발급방식의 혁신

평가관리처\_추현우 과장



평가관리처로 발령을 받아 본원으로 들어오기 전 다양한 작업장에서 근무를 했었다. 문득 과거의 기억을 짚어가며 근무한 작업장을 세어보니 8곳 정도 되는데 입사 10년차라는 연차에 비해서는 알차게 돌아다니는 것 같다. 당시에는 너무 잦은 이동에 힘들었지만 지금 근무하는 평가관리처에서 현장의 상황을 파악하고 업무를 추진하는데 그 경험이 많은 도움이 된다.

“

매일 반복되는  
등급판정확인서  
발급 업무가 좀  
편해졌으면 좋겠다.

”

다양한작업장에서 근무를 해도 항상 똑같은, 반복적인 업무 중 하나가 등급판정확인서를 발급하는 업무이다.

수십~수백 장의 등급판정확인서에 평가사인을 수기로 매일 찍어야 하는 고단함, 품질평가사당 1개만 지급되는 평가사인을 업무지원 출장 시 꼭 챙겨야 하는 불편함, 평가사인 분실에 대한 불안함 등 현장에서 판정업무를 하는 우리 직원이면 누구나 한번쯤 느껴봤을 것이다.

매일 수백 장의 확인서를 발급해야 하는 공판장이나 도매시장에서는 번뜩이는 아이디어로 미리 평가사인이 찍힐 위치를 계산하여 A4용지 수백 장에 평가사인을 찍어 놓기도 하였다. 하지만 매일 수백 장의 종이에 직접 도장을 찍어야 한다는 것은 똑같았고, 등급판정한 사람이 달라질 때면 평가사인을 미리 찍어놓은 A4용지도 소용이 없었다. 확인서를 빨리 수령해서 물건을 싣고 떠나야 하는 고객들의 초조한 기다림에도 어쩔 수 없는 상황이라는 생각에 변화가 일어나지는 못했다.

동료의 휴가, 출장 등의 사정으로 다른 작업장에 업무지원을 가게 될 때나 비상주 작업장에 출장을 다닐 때 가끔 정신없이 나와 평가사인을 원래 근무하는 작업장에 놓고

오는 경우가 있었다. 특히 확인서를 빨리 발급해서 넘겨줘야 하는 상황에서는 정말 당혹스럽고 난감했다. 고객의 입장에서 당황스럽고 불편한 일이 아닐 수 없다. 결국 고객의 양해를 구하고 평가사인이 있는 먼 거리의 작업장에 들려 평가사인을 들고 다시 출장지로 돌아간 경험이 있다.



확인서 발급 대기줄

“

우리 직원과 고객의  
불편을 해결할 수 있는  
기회가 찾아오다.

”

평가관리처로 발령을 받아 축산물등급판정확인서 발급요령을 개정할 수 있는 기회가 생겼다. 여러 해 전부터 현장 직원들은 평가사인을 전자적으로 날인할 수 있게 해달라는 건의를 해왔지만 내·외부 관계자들의 의견을 수렴하고 설득하는 일과 행정적 검토 등의 과정에서 다시 원점으로 돌아가 변화를 주기 쉽지 않았다. 마침 같은 지원에서 근무를 하다가 같은 시기에 본부 발령을 받은 유송원 정보사업처장님도 확인서 발급 업무를 혁신적으로 바꾸어 현장 직원들과 고객들의 만족도를 높이는 것에 공감하고 적극적인 지원을 해 주었다.

“

평가관리처와  
정보사업처의 협업으로  
확인서 발급의  
업무 혁신을 추진

”

등급판정확인서 발급 업무의 개선을 위해 평가관리처에서는 내·외부 관계자들의 의견수렴 및 설득, 변경할 사항들에 대한 행정적인 내용 검토를 거쳐 단계별 업무를 추진하였고, 정보사업처에서는 변경사항을 전산적으로 반영하기 위한 준비 및 추가적인 업무 개선사항을 발굴하여 모두가 만족할 수 있는 업무 개선을 위해 노력하였다. 특히 돼지 분할 발급 요청 정보를 데이터베이스화 해 다른 작업장에 처음 업무지원을 온 품질평가사도 손쉽게 저장된 정보를 바탕으로 다양한 업체의 다양한 분할 발급 요청 사항을 반영하여 발급할 수 있게 하고, 도매시장(도축장) 신청자 정보 연계로 기본정보 입력시간을 축소할 수 있는 시스템을 구축하였다.

업무를 추진하며 모두가 긍정적인 것이라고 생각했지만 예상 외로 내부직원의 반대와 우려 의견이 꽤 있어 힘이 들었던 것도 사실이다. 그 의견 중에는 전자직인 방식으로 바뀌면 원본과 사본이 구분되지 않는다는 의견이 많았다. 특히 학교 영양사들의 민원이 많이 예상이 되고 그에 대한 책임을 질 수 있겠느냐는 의견도 있었다. 하지만 현재 많은 공적인 증명서가 이미 전자직인을 사용하고 있고, 축산물 유통망서비스를 통해 유통단계에서 발행하고 있는 원본 확인서 역시 전자직인으로 발급을 하고 있어 학교 영양사들의 민원은 걱정하지 않으셔도 된다는 설명으로 설득을 하였다.

“

익숙하지 않은  
큰 변화는 언제나  
과정상의 진통이 있기  
마련이다.

”

다행히 개정 후 10개월이 조금 넘는 이 시점에도 우려하던 민원은 일어나지 않았다. 등급판정확인서 발급의 이러한 업무 변화는 우리 직원뿐만 아니라 고객들에게도 좋은 평가를 받고 있다. 발급 시간의 대폭적인 감소로 대기하는 시간이 줄었고, 내·외부 고객이 모두 만족하는 업무 혁신 사례로 남게 되었다.

평가관리처와 정보사업처의 협업과 많은 직원들의 지지와 도움을 통한 축산물등급판정확인서 발급 업무의 혁신은 확인서 발급이 필요한 국민의 소중한 6,795시간을 아끼는 효과가 있을 뿐만 아니라 무형적인 만족도의 효과는 더욱 크다고 할 수 있다.



신속한 확인서 발행

“외부 고객감동은 내부 고객만족에서부터 나온다. 앞으로도 내부 고객만족을 통한 외부 고객감동을 위해 업무에 대한 고민을 계속 할 것이다.”

