

찾아가는 현장 공감

고객만족도 우수사례 공모우수작



전북지원_정종학 과장



전북지역은 오랫동안 양돈 농가 단체를 대상으로 축산물등급제에 대한 정기적인 교육 및 홍보 등 왕래가 거의 없는 수준이었습니다. 그래서 접촉 대상을 찾는 어려움뿐만 아니라 우리원에 대한 반감이 있어, 처음에 진안지부를 방문할 때에는 대부분 시큰둥한 반응이었습니다.

‘발로 뛰며 문제점을 해결하고, 방법을 찾기 위한 끊임없는 노력이 중요하다’

그러나 그분들에게 공감이가는 농가 소득에 대한 방향 제시를 필두로 서서히 정기모임을 통해 “축산물 등급활용 강화교육”의 일환인 생산자 대상 축산물등급판정제도의 소개 및 등급판정 자료 분석을 하였습니다. 그리고 판정 현장에서의 문제점 등을 진단하고 사례별로 개선 방향을 제시함으로써 농가의 출하 및 경영 개선에 대한 동기를 부여하고, 개선 노력을 강구하기 위해서 무단히 애를 썼습니다.

대한한돈협회 진안군지부와 정기적 모임을 통해 관련 제도에 대한 교육 및 지부회원농가의 출하실적을 분석하여 농가별 서비스를 제공하였고, 농장을 방문하여 현장의 애로사항을 청취하고 현장 진단을 통해 개선 방향 등을 제시하였습니다.

정례모임은 대한한돈협회 진안군지부의 월례회의(매월 둘째 주 화요일)로 실시하면서 매월 주제를 정하여 주제별로 교안을 준비하여 교육을 진행하였고, 질의응답을 통해 궁금증을 해소하는 데 주력하였습니다. 아울러 수입돈육 시장의 공격적인 확장과 국내 소비자들의 수입돈육에 대한 인식 변화 등 국내 한돈 산업을 둘러싼 위기 의식이 급격히 높아지고 있어 등급판정 현장에서 바라본 한돈의 품질 현주소를 알리고 품질 개선에 대한 노력을 당부하고자 하였습니다. 그러나 농가들의 관심은 여전히 단기 속성비육 위주의 사육방식에서 벗어나지 못하고 오히려 돈가의 장기간 고공행진에 안주하는 성향들이 많아 교육 초기에는 호응도가 극히 미미하였습니다.

‘역경은 공감을 얻은 후 공통된 마음이 함께 해야지만 해결할 수 있다’

가장 큰 애로사항은 정례모임이 구제역 등 전국적인 질병 발생에 따른 방역조치로 인해 장기간 열리지 못하거나 되거나 협회의 사정으로 취소되어 처음 계획했던 대로 추진되지 못하는 일들이 많아졌습니다. 농가 방문 추진도 방역 문제 등으로 월요일에만 가능하여 농가와의 일정 조율이 힘들었고, 방문하기로 약속했던 날짜에도 농가의 사정으로 취소되는 등 어려움이 많았습니다. 그러나 포기하지 않고 정례모임이 취소되면 회원농가를 대상으로 전화상담을 진행, 주제별 교육을 처음 계획했던 순서대로 진행하였고 문제 제기와 함께 개선 방안을 제시하여 사육현장에서의 적용과 관심을 유도하는데 주력하였습니다.





가장 중점을 두었던 부분은 등급판정제도에 대한 이해와 관심이었습니다. 교육 이후 현장에서의 질문이나 전화 등을 통해 관련 질문과 상담을 해오는 회원농가가 늘고 있고, 등급판정결과 이상치 자료에 대한 문의가 많아지고 있어 소기의 목적을 달성하고 있다고 판단되었습니다. 아울러, 수입돈육 시장의 급속한 확장에 대한 위기 의식과 한돈의 품질 개선을 통한 경쟁력을 갖춰나가야 한다는 인식을 공유하게 되었고, 잦은 출장 방문을 통해 농가들과 서로의 마음을 나누게 되면서 품질평가사에 대한 오해와 불신도 해소하게 되었습니다. 우리원에 대한 우호도 개선 부분 또한 나름대로 큰 성과라고 할 수 있겠습니다.

성공 요인으로는 사무실을 떠나 현장을 찾아가는 접근 방식을 들 수 있을 것 같습니다. 그리고 모임을 정례화하여 정기적으로 교육하고 상담함으로써 상호 간 유대감 형성에 도움이 되었고, 어렵게만 느껴지는 제도나 기준 등에 대한 현장 접목형 자료 준비와 강의를 통해 관련 내용을 쉽게 이해할 수 있는 기회가 되었던 것 같습니다. 무엇보다 중요한 점은 한돈 농가들도 현재 상황에서의 위기 의식을 함께 느끼고 있고, 이에 대한 해법을 찾고자 서로 노력하고 있다는 공통된 마음이 전달되었던 것 같습니다. ☺

