

# Highway

고객을 위한 안성맞춤  
안성(상) 휴게소를 찾아서

글 | 권간호



## 시설현황

안성(상)휴게소(소장 임준일)는 경부고속도로 상행선 서울기점 54km 지점인 경기도 안성시 원곡면 산하리 산68-7에 위치하고 있다.

총면적 83,630㎡(25,298평)의 넓은 부지는 전국의 고속도로 휴게소 중에도 3번째 안에 드는 넓은 규모를 자랑하고 있다. 안성(상)휴게소가 다른 휴게소와 다른점이 있다면 465.7㎡(141.2평)의 공간에 신관과 구관으로 나누어져 있는 점이다. 남자 소변기 75개, 동양식변기 15개, 서양식변기 12개이고 여자 동양식변기 45개, 서양식변기 17개와 더불어 기저귀 교환용 아기침대 2개 등 고객의 편의를 위해 다양한 비품들을 갖추어 최상의 고객만족을 실천하고 있었다.



1. 신관화장실 전경
2. 구관화장실 전경

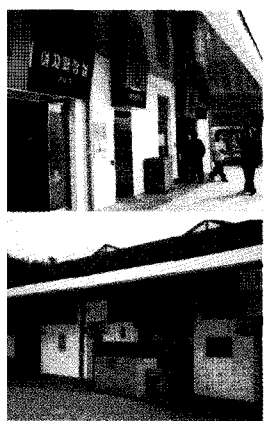
## 고객의 입장에서 생각한다.

안성(상)휴게소를 방문하면 눈에 띄는 것이 몇가지 있다.

그 하나가 화장실안내 대형 싸인탑이다. 크기가 약 3M~4M에 이르는 안내 싸인탑이 있어 휴게소를 방문한 고객이 어느 곳에서도 화장실을 쉽게 찾을 수 있도록 배려하였다.

화장실 실내에 들어서면 높은 천장을 통해 자연채광을 심부 이용하여 쾌적하고 밝은 느낌으로 장시간의 운전과 여행을 통한 피로를 잠시나마 잊고 휴식을 취할 수 있도록 최상의 화장실 컨디션을 유지하고 있었고 여성화장실에는 아기 침대를 비치하여 기저귀 등을 교환하려는 아기엄마들이 편한 마음으로 화장실을 이용할 수 있도록 배려한 점도 눈에 띈다.

장애인 화장실 역시 내부에 설치된 비상 인터폰을 사용한 결과 안내인이 바로 응대조치를 취하는 등 고객만족서비스에 만전을 기하고 있었다. 화장실 내부에 비치된 화장실 점검일지도 1일 5회에 걸쳐 3단계로 점검이 이루어져 문제점이 최소한으로 발생하도록 지도 점검하고 있는 점도 높이 사 고 싶다.





1 2 3 4 5 6

### 환경휴게소

안성(상)휴게소의 화장실을 이용하기 위해 화장실을 들어서면 변기에 고인 물이 많지 않은 것에 기분이 상한 고객도 있었을 것으로 생각된다. 하지만 잘 살펴보면 중수도 이용에 대한 안내문구가 보인다. 지난 호에 소개한 문막화장실도 오수를 정화하여 화장실용수로 재활용하고 있었다고 소개한바 있다. 안성(상)휴게소 역시 중수도를 이용한 재활용을 하고 있는 것이다. 정부의 물 절약 운동에 발 맞춰 수자원의 절약, 오수배출량 감소로 인한 주변환경의 보전, 경비의 절감 등 다방면에 걸쳐 환경친화적인 시설을 갖추고 유지관리하고 있는 점과 음식물쓰레기 처리장에 고속발효기를 설치하여 감량된 유기물을 인근농가에 비료로 무료공급하고 있다는 점에서 높이 평가할 만하다.

### 화장실문화 개선으로 인한 고객의 인식변화

다년간의 화장실문화 개선운동으로 인하여 구정, 추석, 휴가철 등 이용객의 폭주 시에도 고객 스스로가 화장실한줄서기 운동에 동참하고 있으며, 화장실내 금연운동 캠페인에 적극적인 협조를 보여주는 등 성숙해진 국민의식을 보여주고 있고 화장실에 있는 비품의 파손과 도난과 같은 일들이 이제는 거의 찾아볼 수 없다고 한다. 이는 고속도로 휴게소의 화장실이 청결함과 쾌적한 화장실이라는 공통적인 의식의 변화가 이루어졌음을 나타내는 것이라고 할 수 있을 것이다. 하지만 아직도 소수의 이기주의적인 사고방식에 의한 고충도 있음을 넘치지 귀찮게 주기도 하였다.

### 화장실문화 개선을 위해 제안하고 싶은 점은?

화장실의 개선을 위해 필요한 점에 대하여 엄준일소장에게 들어보았다. “현대적인 최첨단 시설의 화장실로 변모하는 것도 매우 중요하다고 생각한다. 하지만 고객이 공공의 시설물에 대하여 주인의식을 갖고 행동하고 나 하나쯤이야 하는 안일한 생각에서 벗어나야 한다. 그리고 유지관리하는 관리자 역할 시도 항상 청결함을 제일의 원칙을 삼고 지속적인 노력이 필요하다고 생각한다. 이 두가지가 조화롭게 이루어진다면 더 이상의 화장실문제는 없을 것으로 생각한다.”고 말하였다.

### 안성(상)휴게소의 명물 안성맞춤

안성하면 장인정신이 배어있는 안성맞춤을 빼놓을 수 없다. 안성(상)휴게소는 매장 내에 안성시장이 보증하는 안성 명품점을 개설하여 놓았다. 안성고유의 전통적인 유기그릇에서부터 웅기류, 서일농원의 자랑인 된장류, 종이접기 공예, 안성인삼 등 안성에서만 자랑하는 제품을 엄선하여 전시·판매하고 있었다. 이처럼 지역과의 원활한 유대관계를 통하여 자칫 이윤추구가 목적으로 흐를 수 있는 곳을 다양한 문화의 체험공간으로 활용한 점이 무엇보다도 독특하였다.

