

고속도로 휴게소 화장실 탐방

칠곡(상)휴게소를 찾아서

글 | 권정부

Highway



칠곡(상)휴게소 전경



이태현 | 칠곡(상)휴게소장

갈증과 피곤 속에 사막을 지나는 나그네가 가장 찾고 싶은 곳이 오아시스이듯 장시간 고속도로를 사용하는 사람들의 고속도로 오아시스역할을 하고 있는 휴게소가 있어 소개한다.

시설 현황

경상북도 칠곡군 왜관을 아곡리 138번지(부산기점 157km)에 위치하고 있으며 1990년 4월 화장실을 신축하였으며, 휴게소를 찾는 고객의 증가로 인하여 201년 6월 146.68㎡(44.37평)에 대한 증축공사를 실시하였다. 화장실의 면적은 지하층과 지상1층으로 되어있고 지하층은 13.20㎡(3.99평)으로 보일러실 및 배관 피트로 되어있고 지상1층은 315.68㎡(95.49평)의 공간으로 구성되어 있다. (2003년 현재)

이중 여자화장실은 대변기 28개와 소변기 1개, 세면대 6개, 청소도구함 1곳, 그리고 별도의 파우더 룸을 갖추어 놓았고 파우더 룸 내부에 별도의 세면대 2개와 귀저기교환대, 드라이기 1개, 살

균소독고, 파우더 등을 비치하여 놓았다. 남자화장실의 내부에는 대변기 15개, 소변기 31개, 세면기 5개를 갖추고 있다.

장애인화장실은 남·여 각 1곳씩을 별도로 마련하여 놓았고 남자 화장실은 대변기 1개, 소변기 1개, 세면대 1개와 자동문을 설치하여 놓았고 여자화장실은 소변기만 없는 구조로 설치되어 있었다.

칠곡(상)휴게소 화장실 특징

대략 월 10만 명 정도의 인원이 찾고 있는 칠곡(상)휴게소는 3명의 관리인원이 주간2명, 야간1명의 순서로 12시간 교대근무로 항상 청결한 상태를 유지하고 있으며 시설적인 개·보수와 증축이 이루어져 보다 효율적으로 운영되어지고 있었고 장애인(다목적)

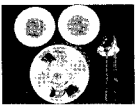
화장실의 내부에는 움직임이 불편한 사용자를 위하여 번기에 앉은 채로 도움을 청할 수 있도록 하기 위한 호출시스템을 설치하여 놓았는데 필자가 눌러보니 바로 응대가 오는 등 관리실태 또한 훌륭했다. 남녀화장실의 지붕에는 천창을 설치하고 다른 휴게소와 달리 환풍 시스템을 달아놓아 실내의 악취를 거의 느낄 수 없었다. 그리고 실내에 작지만 화단을 가꾸어 놓았고 여자화장실의 내부에는 유아용 대변기와 소변기를 설치하였고, 별도의 파우더 룸을 만들어 아기와 함께 화장실을 찾은 엄마들이 편하게 아이의 기저귀를 갈아주고 있었고 또 한쪽에서는 파우더 룸 내부에 설치된 세면대를 사용하여 아이의 이물질을 닦아주는 엄마도 있었다. 물

론 이름과 걸맞게 아이의 엉덩이에 바를 수 있는 파우더도 준비되어 있었고 자외선 살균소독기를 설치하여 아이의 건강에 관심이 많은 엄마들에게도 좋은 호평을 받고 있었다. 이처럼 잘 관리되어지고 있어 2001년 칠곡군으로부터 깨끗하게 잘 가꾼 모범화장실상을 수상하기도 하였다.

칠곡(상)휴게소의 자랑거리

칠곡(상)휴게소는 고객만족 우선 경영이라는 경영이념을 토대로 고객의 작은 불편을 큰 수치와 아픔으로 인식하고 다시 찾고 싶은 휴게소를 만들기 위하여 불철주야 노력 중에 있다. 우선 몇 가지를 소개해 본다.

평양 온반



평양온반은 닭이나 꿩을 푹 고아 우려낸 국물에 밥을 넣고 잘게 찢은 닭고기나 꿩고기, 녹두지짐 등을 살짝 얹어 내놓는 일종의 고기국밥으

로 김대중 전 대통령의 평양방문 시 알려진 것을 전통식 그대로 복원하여 칠곡(상)휴게소의 명물이 되었고, 이로 인해 일부러 칠곡(상)휴게소를 들려 평양온반을 찾는 단골고객이 많이 생겼다고 한다.

스마일 왕 표창제도

고객에 대한 친절봉사를 정착하기 위해 내부 직원들의 교육을 강화하고 친절한 직원을 선발하여 스마일 왕 표창 제도를 시행하고 있고, 오늘의 도우미 제도를 도입하여 직원 중 한 명이 항상 일일 도우미로 활동하고 있다. 또한 스마일 왕은 고객들의 투표와 본사에서 실시하는 고객모니터링제도를 통하여 선발되는데 뽑힌 우수직원에게는 해외연수 등의 포상기회를 부여하고 전 직원의 선의의 경쟁을 유도하여 모든 고객을 나의 가족처럼 여기는 고객감동 서비스가 정착되어지는 동기부여의 효과를 얻고 있다고 한다.

서비스 보증제도

(주)대신기업에서 운영하고 있는 칠곡(상)휴게소를 비롯하여 다른 곳의 휴

게소도 고객에게 더욱 만족할만한 서비스를 제공하기 위하여 서비스보증 제도를 시행하고 있다. 서비스 보증제 도란 내부직원의 서비스에 불만족 및 이의를 제기시 책임을 물어 현물로 보상해주는 제도로서 이용 시 불편사항을 전화(054-975-1883)이나 홈페이지 불편신고 및 건으로 의견을 보내면 정성껏 도와드리며, 좋은 의견을 주시는 고객의 관심에 보답코자 전화카드를 선물로 드리고 있다고 한다.

취재후기

서비스시대를 살아가고 있는 우리가 정말 겉보기만 화려하고 실속 없는 서비스보다 항상 아래에서, 마음에서, 내 가족처럼, 실천하고 있는 칠곡(상)휴게소 직원들을 보면서 고속도로의 화장실이 가장 먼저 빠르게 변화할 수밖에 없었던 이유를 다시 한번 몸으로 체험한 좋은 계기였던 것 같아 흐뭇하였다.



1. 증축전 화장실
2. 개축 후의 화장실
3. 남자화장실 내부
- 3-1. 화장실 내부 천창 (천창위에 환풍기가 달려있다.)
4. 여자 화장실 내부 세면대
5. 여자화장실 내부 파우더를 포식
6. 파우더룸 내부 기저귀 교환대
7. 파우더룸 내부의 비품
8. 장애인 화장실
9. 장애인 화장실 내부 비상호출버튼
10. 휴게소 건물위에 부착된 화장실 안내표시
11. 화장실 입구에 설치된 고객알림판 (건의사항과 서비스 보증제도 스마일왕 선정 등의 설명등이 자세히 나와있다.)