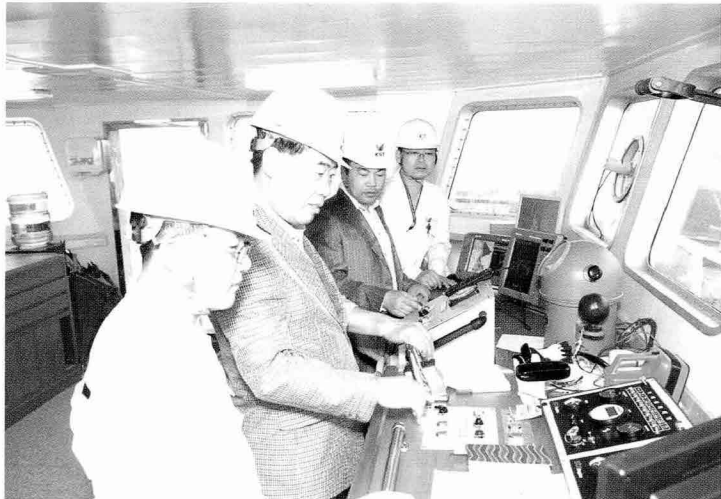


고객에게 만족주고 사랑받는 보령지부

지난 7월 한여름 장맛비가 쏟아지는 가운데 2시간여를 달려 서해안 시대의 중추적인 기능을 담당하고 있는 보령지부를 찾았다.



▲ 민경태 이사장과 보령지부 직원들, 원산고속훼리(270톤급) 조타실

보령지부는 현재 신길호 지부장과 4명의 직원이 근무하고 있으며, 대전광역시, 충청북도, 충청남도 27개 시·군·구의 선박의 안전을 책임지고 있는 서해에 중심에 위치한 지부로 검사대상 선박은 어선 1388척, 일반선 76척, 총 1,464척이다. 보령지부는 지역의 특성상 '보통이면 잘한 것이다.' 라는 고객들의 인식 때문에 지난 몇 년간 공단 평균보다 훨씬 낮은 고객만족도 점수를 획득해 대고객서비스에 소홀한 것이 아닌가 하는 오해도 많이 받았지만 지난 2007년 공단의 고객만족도



▲ 신길호 지부장

조사 개선도 1위(30.8점 상승)를 차지해 공단평균 84.4점을 뛰어넘는 86.1점을 기록하는 쾌거를 이루었다.

이 결과는 지부장을 비롯한 모든 지부 직원들이 고객이 요청할 경우 선박검사비용을 직접 전달해주는 '심부름 봉사 서비스'를 비롯하여 선박검사 시 구멍등의 호각, 항해등, 전구 등을 무료로 고객들에게 배부하고 교체하여 주는 등 고객을 위한 실질적이고 헌신적인 노력을 통해

작은 곳에서부터 고객만족서비스를 실천함으로써 이루어진 것이다.



▲ 찾아가는 고객과의 간담회 개최

보령지부의 고객사랑은 이에 그치지 않고, 찾아가는 고객과의 간담회 개최, 도서·벽지 지역 어촌계 방문, 고객만족경영(CS)서포터즈와의 간담회 개최, 해기사면허시험 대비 무료특강 등 다양한 대고객서비스 활동으로 이어지고 있다. 특히 검사현장에서 고객과의 만남시 검사내용이 아닌 일상적 대화로 친밀한 분위기를 형성하는 것은 물론 해당



▲ 춘계 자매결연 어촌계 바다가꾸기, 학성리 어촌계

선박에 따라 선박을 관리하여 안전운행에 관한 최소 1가지 이상의 기술적 방법을 제공함으로써 고객들로부터 큰 호응을 얻고 있다.

또한, 자매결연 어촌계인 학성리 어촌계(보령시 천북면 소재)행사나 마을 정화작업시엔 청소차를 직접 대동하여 마을의 모든 폐기물까지 수거하는 한편 어촌계에 실질적으로 필요한 청소용품 등을 전달함으로써 어촌계원들 뿐만 아니라 마을주민들로부터 칭찬이 자자하다.

신길호 지부장은 많은 선박검사업무와 다양한 분야의 검사업무의 수행 중에도 맡은 바 업무에 최선을 다해 준 직원들을 격려하고, “앞으로도 보령지부가 서해안의 중추적인 역할을 할 수 있도록 검사원의 다양한 검사능력의 배양은 물론 실질적인 고객만족향상을 위해 최선을 다할 것”이라고 밝혔다.

▶ People Inside

보령지부 박창수 차장



설계심사팀에서 근무한 노하우를 바탕으로 각종 프로그램 개발에 일등 공헌을 해온 박창수 차장은 작년 11월부터 보령지부에서 근무중인 고참 검사원이다. 지금은 현장검사원으로서 고객만족을 위해 바쁜 시간을 보내고 있지만, 시간을 쪼개어 JIB CRANE 강도계산 프로그램을 개발하는 등 고객들을 위한 자기계발에도 충실한 박창수 차장은, “고객만족을 위한 최고의 자리는 사무실이 아닌 고객을 직접 대면하는 검사현장”이라고 강조하면서, “앞으로도 현장에서 고객만족을 위해 한걸음 더 앞장서겠다.”라며 포부를 밝혔다.

보령지부 이수진 주임

보령지부의 홍일점, 이수진 주임은 4월에 입사한 신입 중의 신입이지만 특유의 상냥하고 예쁜 미소만큼은 신입사원임을 잊게 할 정도이다. ‘지부 방문고객들에게 잠시라도 더위와 스트레스를 잊도록 친절을 베푸는 것’을 시작으로 고객만족을 실천하고 있는 이수진 주임은 “내·외부고객 모두가 자신의 고객이라는 생각으로 하루하루 열심히 업무를 수행하고 있다”며 오늘 하루를 또 환한 미소로 시작한다.

