

군산지부, 實事求是로 고객에게 인정받는 지부가 되고 싶어



2009년 기축년 새해 첫 주인공은 군산지부이다. 군산지부는 군산시, 김제시, 부안군, 고창군, 임실군, 진안군을 관할하고 있으며 어선 1,027척, 일반선 134척 총 1,161척의 선박을 검사대상으로 하고 있고 유호길 지부장을 비롯하여 7명의 직원이 원활한 선박검사 수행과 대고객서비스 향상을 위해 맡은 바 업무에 최선의 노력을 다하고 있다.



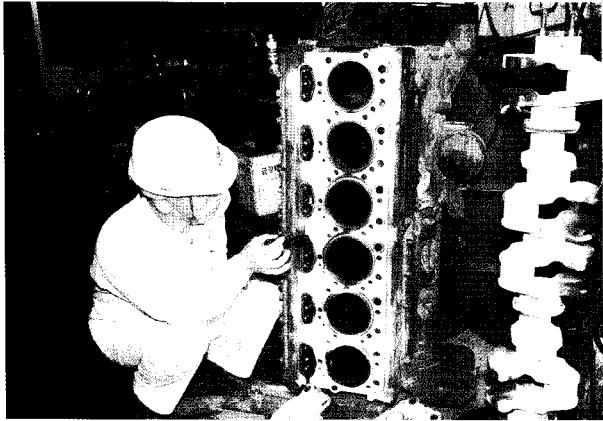
▲유호길 군산지부장

유호길 군산지부장은, “선박검사의 궁극적인 목적은 결국 선박의 안전을 확보하여 국민의 생명과 재산을 보호하는 것”이라며 선박 검사를 단순히 법적인 문제만으로 생각하기 전에 수검자인 고객에게 종합기술서비스를 제공해야 하는 봉사가 되어야 한다고 말한다. 즉, 고객과의 원활한 소통을 통하여 불필요한 지시나 간섭은 배제하고, 선박에 실질적인 도움을 주는 실사구시적인 선박검사를 강조하는 것이다. 군산지부 검사원들은 ‘검사원이 갑이고 수검자가 을’이라는 낡은 사고방식은 버린 지 오래며, 이젠 고객과 서로 대등한 입장에서 선박의 안전을 의논하는 검사시스템이 자리잡아가고 있다고 말한다.

지난해 민경태 이사장의 취임 이후 고객만족 향상을 위해 고객이 검사원을 직접 평가하는 검사원 평가제도가 도입되고 고객만족도 제고를 위한 다각적인 방안이 논의되고 있는 시점에서 군산지부도 여러가지 면에서 변화를 꾀하고 있다. 예를 들어 고객과의 간담회 개최시 과거에 사무실로 고객을 초청하여 개최하던 방식에서 벗어나 어촌계와 검사현장을 직접 방문하여 개최하는 “찾아가는 고객과의 간담회”, 원거리 고객의 편의를 위한 “검사증서 현장발급”, “현지 민원처리” 등을 실시하고 있으며, 지부 내방고객을 위한 1대1 민원처리



▲ 1중 중간검사(1대영호, 7.93톤급), 군산시 서해조선소



▲ 디젤기관 예비검사, 군산시 동성기계

서비스를 실시하여 고객만족의 극대화를 추구하고 있다.

또한, 군산지부는 공익기관으로서 사회적 역할 수행에도 최선을 다하고 있다. 어선무상점검서비스와 해기사면허취득 무료특강 실시는 물론, 관내 도서·벽지 어촌계 자녀들에게 소년한국일보 구독지원과 어촌계원들에게 해양수산업전문지 구독지원을 하는 한편, 외롭고 쓸쓸한 노인들을 위한 경로당 위문행사 실시와 헌혈증서 기부 등 다양한 봉사활동을 펼쳐 지역주민들로부터 좋은 반응을 얻고 있다.

특히, 군산지부는 관내 삼원중공업에서 건조한 500톤급의 어업지도선(건조 단가 약 100억) 감리를 지난달에 성공적으로 완료함으로써 지역경제에 보탬이 되는 것은 물론, 관내 조선기술을 한 단계 높인 계기가 되었다고 평가받고 있다. 이러한 노력을 인정받아 최근 공단에 건조감리를 위임하는 경우가 늘어나고 있다고 한다. 유호길 지부장은, “군산지부는 연근해 어선이 주고객이고 내년부터 시행되는 2톤미만의 어선검사를 위해 모든 행정력을 어선 위주로 편성하여 관내 어업인의 불편이 없도록 최선을 다하고 있다.”고 밝히고 그 결과 관내 해당 지자체에서 실시하는 ‘연근해 어업구조조정사업 실선확인’ 등 신규용역을 대폭 수임하여 전 지부 중 1위의 성과를 거두었다며 미소를 머금었다.

끝으로 유호길 지부장은, “올해는 더욱 더 많은 변화가 예상되는 만큼 선박검사서비스의 품질향상은 물론, 고객을 부모나 형제, 자매처럼 진솔하게 대하도록 지부 전직원이 최선을 다할 것” 이라고 밝히고, 이러한 자세는 고유가와 경제난 등으로 어려움에 처해 있는 어업인들에게도 큰 도움을 줄 수 있을 것이라며 마지막까지 고객에 대한 사랑을 잊지 않았다.

People

군산지부 조수식 대리



조수식 대리는 올해 4월에 입사하여 현재 8개월 남짓 군산지부에서 근무하고 있다. 멘토링기간 동안 군산지부에서 많은 것을 배우고 느낄 수 있었다는 조 대리는 자신을 위해 많은 것을 배려해주신 군산지부 모든 이들에게 진심어린 감사의 말을 전하고 싶다고 한다. 검사현장이 선박 개개의 특성 및 지역에 따라 변수가 많은 곳임을 깊이 느끼고 있으며, 끊임없는 자질함양을 통하여 검사현장 고객들에게 알맞고 더 나은 검사서비스를 제공하기 위해 오늘도 열심히 현장을 누비고 있다.