



담배연기 없는 호텔(Smoke-Free Hotel) - 고객들의 강력한 선호도에 따른 사업장 금연정책 사례

거제대우병원 산업의학과 / 박 정 래

호텔에서의 완전금연정책이接客업과 관광업의 경영손실을 초래할 것이라는 일반적인 예측과는 달리 1997년 이후 전세계적으로 진행된 고객대상의 설문조사 결과는 이러한 우려들의 실제적인 근거가 매우 취약함을 거듭 입증해 주고 있다.

대다수의 비흡연자들은 숙박업소의 객실 내의 침구, 커튼, 가운, 카펫 등의 바닥재, 실내가구 등에 배어든 담배냄새에 특히 민감하게 반응하며, 이 때문에 불쾌하거나 참가가 어려웠던 경험을 가지고 있다.

이들 고객들은 예외 없이 비흡연 객실로 방을 옮겨줄 것으로 요구하거나 이러한 요구가 수용되지 않을 경우는 다음 날, 다른 호텔로 옮기겠다는 반응을 보인다. 결국 이들 고객들의 상당수는 선택의 가능성이 열려 있는 경우에 다시는 이 호텔을 찾지 않는다.

(1) 웨스틴호텔-미국 최초의 담배연기 없는 호텔 정책의 선구자

웨스틴호텔의 조사에 의하면 단지 8%의 고객만이 흡연실을 요청하는 것으로 나타났다.

2006년 1월부터 미국, 캐나다, 캐리비안 해의 77개의 웨스틴호텔 체인에서는 고객들과 직원들의 건강을 배려하는 차원에서 모든 객실과 호텔 내 공공장소에서의 담배연기 없는 호텔(Smoke-Free Hotel) 정책을 시행하였다.

웨스틴호텔은 새로운 정책의 실행에 앞서 2,400여개의 흡연실에 대한 대규모의 청소, 세탁작업과 객실내부의 벽지, 카펫 등에 대한 정화작업을 실시하였고, 흡연고객을 위해서는 호텔건물 외부에 별도의 흡연구역을 마련해 두고 있다.

호텔측이 이러한 정책을 도입한 배경은

고객들에게 깨끗하고, 쾌적하며 편안한 휴식환경을 제공하기 위한 것으로 이는 호텔을 찾는 고객들의 요구와 의견들을 취합한 조사 결과에 근거한 것이다.

웨스틴호텔과 리조트에서 2005년에 1,055명의 성인 고객들을 대상으로 진행한 온라인 설문조사 결과에 의하면 담배연기 없는 호텔환경을 경험한 투숙자들의 대다수가 이 정책을 지지한 것으로 나타났다.

이 조사에서는 웨스틴호텔 체인을 이용한 고객들의 92%가 비흡연객실을 요청하며, 호텔 내에서의 공중장소를 포함한 어떤 공간에서도 흡연을 하지 않는 것으로 답하였다. 또한 고객들의 80%가 비흡연 객실에 머물 때 담배냄새를 맡게 되는 것을 싫어한다고 응답하였고, 86%가 호텔 내의 담배연기 없는 환경을 조성하는 것이 보다 쾌적하고 건강한 호텔 환경을 갖추는 데 있어 중요한 첫 단계라고 답하였다. 또한 응답자의 80%가 호텔 내의 음식점이나 호텔 내의 여타 공공장소에서의 담배연기 없는 환경을 선호한다고 답하였다.

평균적으로 조사응답자의 70-80%가 담배연기 없는 환경과 쾌적한 실내공기의 질을 갖추는 것이 호텔 서비스의 질이나 환경의 질적인 측면에서 매우 중요한 부분인 것으로 생각하였다. 또한 이 조사결과는 호텔을 빈번하게 이용하는 고객들의 대다수가 비흡연자들이며, 이들의 호텔 이용횟수가

흡연자에 비해 평균 4배 이상 많이 이용한다는 것을 보여주고 있다.

웨스틴호텔 체인은 미국 내에서 담배연기 없는 호텔 정책을 취한 최초의 대규모급 호텔이 되었다. 담배연기 없는 호텔 정책은 고객들의 강력한 선호도에 따른 결과이며, 호텔은 고객들에게 신선하고 쾌적한 휴식환경을 제공해야 할 의무가 있다.

웨스틴호텔은 이러한 정책이 전국적인 차원으로 확장되는 데 있어 주도적인 역할을 하였으며, 금연정책 위반자에 대해서 200달러의 객실 청소복원 비용을 벌금으로 물게하고 있다.

고객들의 반응 못지않게 호텔의 경영진이 주목한 것은 일정한 수의 고정적인 비흡연객실을 할당하지 않은 호텔들이 겪고 있는 경영상의 어려움이었다.

흡연이 허용된 호텔들은 공기필터를 보다 빈번하게 교체해야 하고, 객실의 카펫과 벽면에 배어든 찌든 담배연기를 청소하기 위해 보다 많은 인력과 시간과 비용을 소요하는 것으로 확인되었다. 객실 내에 배어든 담배연기입자를 완전히 제거하려면 객실의 카펫, 커튼, 침구, 가구 등을 최소한 10번 이상에 걸쳐 대청소를 해야 하는데, 이는 막대한 시간과 비용을 요구하는 일이다. 또한 연기나 담뱃재나 재떨이를 부주의하게 인화성이 있는 물질에 떨어뜨린 결과로 호텔 화재



〈그림 1〉 웨스틴호텔이 미국 최초로 금연 정책을 시행한다는 방송 보도

가 발생한 사례도 있었다.

오늘날 호텔의 운영비 절감과 공중의 안전이나 대다수의 호텔 이용고객들의 건강을 위한 측면에서 많은 호텔 경영자들이 앞장서서 전세계적인 차원의 담배연기 없는 호텔 정책을 받아들일 것을 촉구하게 되었다.

미국 호텔업계의 대표를 맡고 있는 조셉 맥이너니(Joseph A. Mcinerney)는 “담배연기 없는 도시들이 늘고 있는 추세를 감안할 때 전국의 호텔 체인들이 이러한 기준을 받아들이는 것이 먼 미래를 바라볼 때 바람직할 것으로 보인다.”라고 입장을 밝히고 있다.

(2) 메리어트호텔 체인 -미국 최대의 호텔 체인, 금연정책 시행 - 미 2,300개 메리어트호텔 체인 모두 금연 빌딩으로

웨스틴호텔, 리조트의 전면적인 금연정책이 고객들의 높은 호응도에 힘입어 객실의 공실률을 크게 낮추는 효과를 거둠에 따라 경쟁업체이자 미국 내의 최대 호텔체인인 메리어트호텔에서도 전면적인 금연정책을 시행하게 되었다.

미국 최대 호텔 체인인 메리어트 인터내셔널은 2006년 9월부터 미국과 캐나다 지역의 고급 호텔인 메리어트, 리츠칼튼과 중급 호텔인 코트야드를 포함해 회사가 운영하는 10개 호텔 브랜드의 약 2,300여개 호텔에서 전면적인 금연정책을 실시하였다.

이 회사의 스티브 램과 품질관리담당 수석 부사장은 “방에서 담배 냄새가 난다는 불만을 제기하는 고객들이 갈수록 늘어나고 있어 전면 금연조치를 취하게 됐다”고 밝혔다. 흡연을 하는 고객들조차 방에서 담배 냄새가 나는 것을 못마땅해 하는 경우가 많다는 것이다.

이 조치에 따라 미국, 캐나다의 메리어트 계열 호텔의 전체 객실 중 약 10%가 배정되었던 흡연 객실은 냄새 제거 작업을 거쳐 전부 비흡연 객실로 바뀌게 되었고, 투숙객과

clean air
PASS IT ON

One reason the air smells so clean and fresh in your room is the no-smoke principle. For the benefit of everyone, smoking is no longer permitted in any of our guest rooms.

Evidence of violation of our no-smoking principle will result in a \$2500 charge.

We certainly understand that some of our guests still enjoy smoking. We simply ask that you step outside our hotel lobby and enjoy the view of the marina.

THANK YOU FOR YOUR COOPERATION

Marriott
MARINA DEL REY

객실에서 깨끗하고 신선한 공기를 마실 수 있게 하는 것이 담배연기 없는 호텔 정책의 원칙입니다. 호텔을 찾은 모든 이를 이롭게 하기 위해 우리의 객실 내에서는 더 이상의 흡연은 허용되지 않습니다.

이 방침을 위반한 흔적이 발견될 경우 250달러의 벌금이 부과됩니다.

여전히 흡연을 즐기거나 하는 일부 고객분들께서는 호텔 로비 외부로 나가셔서 마리나 (MARINA)의 전망을 즐기며 흡연을 즐기시길 부탁드립니다.

〈그림 2〉 미국 2300개 메리어트호텔 체인에서 금연정책을 추진하고 있다.

호텔 직원들은 호텔 안의 레스토랑과 바 (bar)는 물론 직원들이 일하는 장소에서도 담배를 피울 수 없게 되었다.

메리어트 측은 담배를 피우는 투숙객과 호텔 직원들을 위해 각각 호텔 건물 밖 야외에 별도의 흡연구역을 정해놓고 있다. 이 흡연구역은 호텔 정문이나 다른 호텔 시설에서 75 m 넘게 떨어진 외진 곳에 두어서 담배냄새가 호텔 건물 내로는 들어오지 못하게 하고 있다.

만약 야외 흡연 지역이 아닌, 호텔 안에서 담배를 피우다 적발되면 250달러의 담배냄새 제거 비용을 부담해야 할 뿐 아니라 냄새 제거 작업을 할 동안 투숙객을 받지 못해 발생한 손실까지 배상해야 한다.

워싱턴 포스트지는 호텔산업 전문가의 말을 빌려 “미국에서 가장 많은 호텔을 갖고 있는 메리어트의 이번 결정으로 금연 조치가 북미지역의 전 호텔 업계로 확대될 가능성이 높아졌다”고 평가하였다.

다음은 메리어트호텔의 홈페이지에 올라와 있는 금연정책에 대한 게시내용이다.

1. 메리어트호텔의 담배연기 없는 정책의 전략은 무엇인가?

이 정책은 메리어트호텔 산하의 2,300 여 개 호텔들과 거의 40여 만 개의 객실, 호텔 내 공공장소 및 호텔 근로자들의 작업영역을 대상으로 하고 있다.

2. 메리어트호텔의 담배연기 없는 호텔 정책의 배경은?

고객들 대다수가 비흡연 호텔 환경을 선호하는데 따른 것이다. 이러한 환경을 갖추는 유일한 방법이 호텔건물 내에서의 흡연을 허용하지 않는 것이다. 따라서 우리는 고객의 강력한 선호도를 우리의 호텔운영 정책에 반영한 것이다. 우리는 흡연고객들을 위해서는 호텔건물 외곽에 별도의 흡연구역을



객실 내 흡연행위에 대해 250달러의 벌금부과가 고지된 메리어트호텔의 금연표지판

250달러의 벌금 부과에 대해서는 일정한 논란이 뒤따랐는데, 특히 시카고의 Swiss hotel의 경우는 객실청소부가 고객의 흡연사실을 적발할 경우에 10달러의 보너스를 지급하는 것이 언론에 소개되면서 논란이 더욱 증폭된 바 있다. 그러나 이러한 인센티브를 제공하는 호텔은 극히 예외적인 경우이고, 대다수의 객실청소부들은 별도의 보너스 없이도 담배연기에 찌든 객실의 고된 청소업무와 역겨운 담배냄새로부터 해방되었다는 사실만으로도 큰 만족감을 보이는 것으로 알려졌다.

〈그림 3〉 메리어트호텔 금연표지판

두고 있다.

3. 이 정책은 메리어트호텔 인터내셔널에도 적용되는가?

우선적으로는 미국, 캐나다 등의 북미지역에 세워진 호텔 체인에만 적용된다. 이외 지역의 경우에는 조건부이다. 이는 각 국가 및 지역의 금연정책 및 법규, 문화와 선호도 등에 따라 적용될 예정이다.

4. 이 정책의 실행과정을 평가해 나가는 도구는 무엇인가?

이 정책은 Marriott Quality Assurance process에서 통합적으로 반영되어 있다. 모든 호텔 종사자들은 이 정책의 위반자나 위반행위에 대해서 적절히 대응할 수 있도록 훈련되어 있다.

예를 들어 객실청소부는 호텔내의 흡연 흔적을 찾아낼 수 있도록 훈련되어 있다.

고객들은 호텔의 예약시점이나 호텔 이용 일자를 앞두고서 전자우편을 통해 호텔 내에서의 흡연이 제한되어 있음을 통보받게 된다. 이 정책을 위반하는 고객에게는 객실을 복원하는 비용으로 일정한 벌금이 부과된다.

(3) Freshstay.com - 담배연기 없는 호텔 회원망 유지

담배연기 없는 호텔 정책의 리더 역할을 하고 있는 FreshStay.com은 현재 미국 내에서 금연정책을 시행하고 있는 8,300여개의 호텔에 대한 예약서비스를 제공하고 있는데, 이는 2005년 시점의 6,000여개에 비해 매우 급증한 수치이며, 2009년말까지는 10,000여개의 담배연기 없는 호텔들을 정식 회원으로 가입시키는 것을 목표로 한다고 밝히고 있다.

FreshStay[®]
Breathe Easy. Sleep Great.[™]



SAVE UP TO 30%
MYTLE BEACH, SOUTH CAROLINA 1.800.852.7032

Home Find A Hotel Find A B&B Ann Special Offers Press Contact List Your Hotel Newsletters Sponsors

Monday, March 16, 2009

Find A Hotel By Location

Welcome to FreshStay, the largest on-line directory of 100% smoke-free hotels in the world!

〈그림 4〉 온라인상으로 각 지역의 완전금연호텔을 소개해주고 예약을 대행해 주는 웹사이트

아직도 일부 호텔에서는 이용고객들 중 흡연고객들을 잃지 않을까 하는 우려 때문에 이러한 정책을 수용하고 있지 않다. 그러나 호텔경영자들은 시간이 지날수록 흡연을 제한하는 것이 호텔의 운영비용을 줄여줄 뿐 아니라 고객들로부터도 좋은 반응을 얻을 수 있다는 사실을 분명히 깨닫고 있다.

객실 청소부의 경우, 객실 내에 배어 있는 담배냄새를 없애기 위해 매일 청소와 세탁 작업에 많은 시간을 보내야 하는 고된 업무에서 해방될 수 있으며, 객실 내 가구나 침대 시트, 실내장식품 등에 담뱃볼로 그을린 자국 등을 보수하는 데 시간과 비용을 들일

이유도 더 이상 없어진다.

무엇보다 실내공기가 깨끗해지면서 고객들이 객실 내에서 쾌적한 휴식과 숙면을 취할 수 있게 된다.

“보다 많은 숙박업소들이 담배연기 없는 환경을 조성하려는 추세이므로 다음 두 달 이내에 회원으로 가입하려는 호텔업소가 25% 정도 증가할 것으로 예상됩니다.”

“담배연기 없는 호텔 환경에 관심을 보이거나 이에 참여하는 업소들의 수가 늘어나고 있으므로 FreshStay.com은 회원 호텔들과 고객들이 모두 만족할 수 있도록 지속적인 노력을 펼칠 것입니다.”



〈그림 5〉 담배연기 없는 호텔 정책을 반영한 홍보물

(4) 유럽의 담배연기 없는 호텔 정책

“공원에 앉아있는 프랑스인 2명 가운데 한 명은 흡연자이고 다른 한 명은 즐담배 흡연자이다.” 라는 농담은 이제 옛날 말이 되

었다.

2006년에 실시된 유럽지역 12,000개 이상의 호텔 숙박고객들을 대상으로 한 조사결과에 의하면 프랑스 지역의 호텔 숙박고객들 가운데 72%가 담배연기 없는 호텔환경을 선호하는 것으로 나타났다.

이 결과에 따라 프랑스에서는 호텔 등의 숙박업소에서의 금연정책을 강화할 정책을 펼쳐나가고 있다. 또한 유럽전역에 걸친 숙박업소의 고객 조사에서는 69%의 응답자들이 호텔 내 금연환경을 선호하는 것으로 나타났다는데, 이 가운데 영국이나 스웨덴 여행자들의 경우 76%가 호텔의 금연정책을 희망하는 것으로 나타났다.

이러한 결과들은 북미지역의 조사결과에서 숙박고객의 79%가 금연정책을 원하는 것으로 나타난 것과 일치한다.

이러한 고객들의 담배연기 없는 호텔 환경에 대한 강력한 선호도는 미주에서의 웨스틴호텔 체인과 메리어트호텔 체인에서의 금연정책이 유럽지역으로 급속히 확산될 것이라는 예측의 근거가 되고 있다. 또한 유럽에서 개최되는 각종 학술대회나 국제회의의 행사기획자들이 흡연자들의 불편을 우려하여 호텔의 금연정책 실행에 대해 가지는 부담을 덜어줄 수 있을 것으로 예상된다.

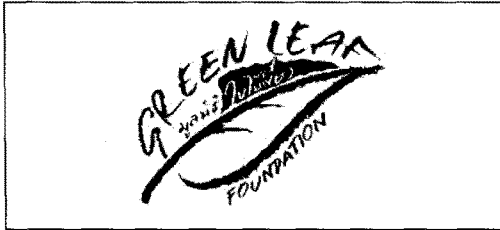
(5) 태국의 담배연기 없는 호텔 프로그램

아시아에서 가장 강력한 금연정책을 펼치고 있는 태국에서는 녹색 잎 재단(Green Leaf Foundation)이 태국 건강증진청(the Action on Thai Health Promotion Foundation)으로부터 6백만 바트의 기금을 받아 담배연기 없는 호텔 프로그램(Smoke-Free Hotel Program)을 시행하고 있다.

이 프로그램은 2006년부터 2년간 진행하게 되는데, 태국 내에 담배연기 없는 호텔로 공인받은 기관들의 수를 300개로 늘리는 것을 주된 목표로 하고 있다.

녹색 잎 재단은 에너지와 수자원의 효율적 사용, 물관리 재활용, 적절한 폐기물 관리, 환경친화적인 기관들의 제품구매 등과 같은 환경친화적인 사업들을 진행하고 있으며 자연환경의 보존에 대한 지속적인 노력을 펼쳐온 업소에 대해 국가적으로 그 가치를 인증하는 사업도 추진하고 있는데 태국 관광청, 태국호텔연합, 태국환경프로그램청, 태국전력청, 환경질개발청 등의 다양한 기관들과 협력하고 있다.

현재 태국은 전체 호텔객실들의 10-20%만을 비흡연실로 운영하고 있는 상황인데, 녹색 잎 재단의 담배연기없는 호텔 프로그



〈그림 6〉 태국의 녹색 잎 재단(Green Leaf Foundation) 로고

램(Smoke-Free Programme)은 호텔 내의 비흡연 객실의 지정비율을 보다 높이는 것을 우선적인 목표로 하고 있다.

녹색 잎 재단에서 선정하는 담배연기 없는 호텔(Smoke-Free Hotel)의 선정등급은 Basic, Silver and Gold 등의 세 가지로 구분된다. 우선적으로 이 프로그램에 참여하는 모든 호텔은 아래와 같은 기본적인(Basic) 요건을 충족해야 한다.

- 태국공중보건청(the Ministry of Public Health)에서 정한 장관의 명령과 비흡연자 보호를 위한 법령 등의 법적 요건을 따라야 한다.
- 흡연 구역과 비흡연 구역이 명확히 구분되어 있고 이를 알려주는 표지가 적절히 갖춰져야 한다.
- 공식적인 담배연기 없는 주간(Smoke-Free Week) 캠페인 행사를 매년 한 차례 이상 진행하여야 한다.

- 담배연기 없는 호텔 환경의 조성 and 건강 증진을 위한 활동에 참여하여야 한다.

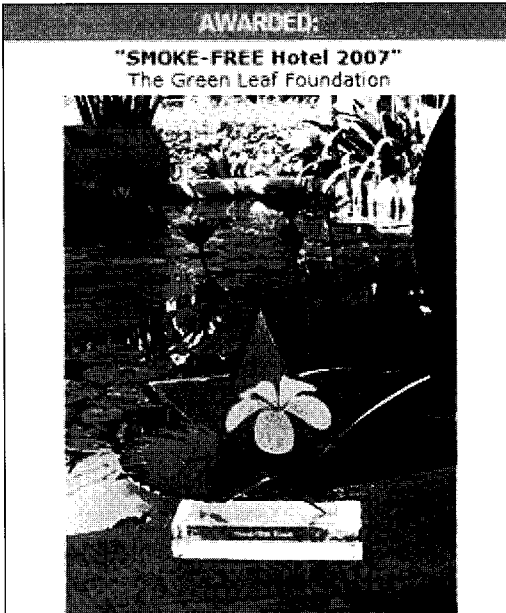
다음으로 Silver Standard Smoke-Free Hotels은 전체 객실의 65-75% 가 비흡연실로 운영되고 있고, 호텔직원들의 75%이상이 비흡연자이면서 여타의 건강관련 기준에 부합하는 경우에 주어지는 등급이다.

Gold Standard Smoke-Free Hotels은 전체객실의 75% 이상이 비흡연 환경으로 조성되어야 하며, 전체 직원들의 85% 이상이 비흡연자이면서 여타의 건강관련기준에 부합하여야 한다.

이 프로그램은 태국 내의 접객산업 서비스의 질적 수준 뿐만 아니라 호텔의 실내 공기질 환경에 대한 가이드라인을 제시하고 있는데, 현재는 태국 내의 17개의 호텔들이 이 프로그램에 참여하고 있는 상황이다.

이 프로그램에 참여하는 호텔들은 대외적인 홍보 효과를 크게 누리게 되는데 이들 명단에 올라온 호텔들은 태국과 태국 방문의 빈도가 높은 세계 30여개 국가를 대상으로 한 관광홍보물 등에 소개되는 혜택을 누릴 수 있다.

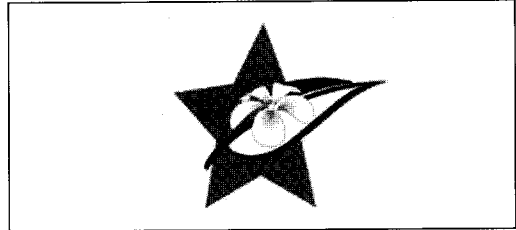
이 프로그램의 실행 결과로 호텔 내에서의 흡연직원들이 40% 이상 줄어들고, 참여



〈그림 7〉 태국의 녹색 잎 재단은 담배연기 없는 호텔을 매년 선정하고 있다.

하는 호텔들의 80% 이상이 비흡연자를 채용하게 되는 효과를 얻게 될 것으로 기대하고 있다.

별은 널리 사용되어 온 호텔의 등급표기 방식의 상징물이다. 잎은 녹색 잎 재단의 상징물이다. 탐나무 꽃의 5개 하얀 꽃잎은 담배연기 없는 호텔 프로그램의 성공을 위한 5개의 연계기관들의 협력과 연대를 상징한다. 또한 5의 숫자는 호텔의 등급을 정하는 five-stars rating 방식과 마찬가지로 호텔 환경의 등급을 결정하는 방식이기도 하다. 녹색 잎 재단 수상의 5개 꽃잎은 환경친화적이고, 에너지 절약적인 호텔운영방식을



〈그림 8〉 담배연기 없는 호텔 프로그램의 상징물

인정하는 것이다. 하얀 나무는 태국어로 고통을 의미하는 말인 란툼(Rantom)이라 불리는데, 이는 흡연자가 겪는 만성적인 질병과 그로 인한 고통을 의미한다.

한편 이 프로그램의 시행은 태국接客업과 관광산업으로부터도 상당한 호응을 얻어내고 있는 것으로 알려지고 있다.

2006년 6월 APEC 기업자문위원회에 해당하는 즉 ABAC(APEC Business Adversary Council)에서는 공기냉방장치가 설치된 호텔로비와 호텔 내 공공장소에서의 흡연제한조치에 대한 일반인의 반응을 조사하였는데, 1,696명의 일반인들 가운데 77.90%와 438명의 경영자 및 사업주들 가운데 81.50%가 이를 지지하는 것으로 나타났바 있다.

이보다 앞선 2005년 12월 30일자로 공기냉방장치가 설치된 호텔 로비의 비흡연 환경을 의무화하는 태국 공중보건성의 성명이 발표되었는데, 이는 법적 규제의 속도가 녹색 잎 재단의 캠페인의 진행 속도를 오히려

앞지르고 있는 것으로 태국정부의 금연정책에 대한 단호한 의지가 엿보이는 부분이다.

(6) 담배연기 없는 호텔정책 (Smoke-Free Hotel Policy)에 대한 호텔 경영자들의 입장

“호텔 내에서의 흡연실을 없애는 것이 업계의 전반적인 추세이다. 우리는 기꺼이 담배연기 없는 호텔정책을 수용하기로 하였다.” (“Magnolia Hotels now smoke-free,” Hotel & Motel Management, August 20, 2008)

“담배연기 없는 호텔정책이야말로 고객이 기대하는 바에 부합할 수 있는 차별화 전략에 해당한다. 우리는 인지도가 높은 유명 브랜드 호텔들이 주도적으로 이러한 정책을 실시하고 여타 호텔들도 이러한 흐름에 편승하는 것을 지켜보게 된다. 고급호텔을 선호하는 고객일수록 담배연기 없는 호텔 환경을 선호하게 마련이기 때문에, 나름의 위상을 높이고자 하는 호텔일수록 이 정책을 서둘러 수용하고 있는 것으로 보여진다.” (Linda Hirneise, Executive Director of the travel practice at J.D. Power and Associates.)

“우리는 이 정책에 대해 고객들로부터 어

떠한 항의나 불만을 받아보지 못했다. 어떤 식으로든 우리의 고객들이 줄어들지 않았다.” (Stephanie Dowling, Spokesperson, Westin Kierland Resort, AZ)

“많은 호텔들이 흡연객실에 대한 고객들의 요구가 갈수록 줄어들고 있음을 잘 알고 있다.” (Rick Layton, Georgia Hospitality and Travel Association)

“흡연자는 비흡연객실에서 지낼 수도 있다. 그러나 비흡연자들은 흡연객실에 머무르려 하지 않는다.” (Barry White, Chairman, August Convention and Visitors Bureau)

“지난해 북미지역의 우리 호텔 체인은 완전한 금연 환경을 갖추었다. 우리의 조사에 의하면 고객들은 이러한 변화를 모두 환영하고 있는 것으로 나타났다. 흡연자들조차도 흡연실에 머물기를 싫어했고, 우리는 흡연실에 찌든 담배냄새를 없애기 위해 오랜 힘든 시간을 투자해야만 했다. 우리가 고객들의 건강을 지켜주는 역할에 충실히 한다면 고객들이 다시 우리 호텔을 찾을 가능성이 높아질 것으로 기대한다.” (J.W Marriott, Jr. Marriott International, Inc.)

“담배연기 없는 환경이 갖춰짐에 따라 우리 음식점의 매출액이 높아졌다. 이전부터

호텔 라운지는 우리의 큰 고민거리 중의 하나였다. 그동안 라운지 내의 담배연기를 기피했던 고객들이 이제는 이곳에서 편안하게 식사를 즐기고 있다. 우리는 고객들의 뜨거운 찬사를 받고 있는 상황이다.” (Massey Hejazi, Food Director, Renaissance Pittsburgh Hotel, PA.)

“흡연실의 청소비용은 비흡연실과 비교해서 4배 이상이 요구된다. 이는 객실내의 카펫, 커튼, 침구 등을 세척하고 냄새를 없애는데 보다 많은 시간과 비용을 들여야 하기 때문이다.” (Vivian Deuschl, Vice president with the Ritz-Carlton hotel chain)

“뉴욕과 같이 완전금연정책이 자리 잡은 도시와는 달리 로스앤젤레스, 마이애미 등과 같은 도시에서는 흡연자와 비흡연자들을 위한 각각의 객실공간이 주어진다. 이곳에 투숙해 보면 6층 호텔건물 중 두 층이 흡연자를 위한 공간인데 잠시만 눈여겨보더라도 가구와 벽의 손상정도를 쉽게 확인할 수 있다. 이들 흡연객실들은 페인트 도색을 다시 하고, 가구와 천 등을 주기적으로 교체하는데 드는 비용의 정도가 비흡연 객실에 비해 5배 이상 소요된다.” (Mel Heifetz, Owner, Alexander Inn, Philadelphia, PA)

“우리 호텔건물은 천장이 낮아서 담배연

기를 정화시키기가 매우 어려운 구조라 이 정책을 수용하게 되었다. 호텔측은 직원들의 간접흡연 노출피해에 대해서도 많은 우려를 하고 있었다. 우리가 이 정책을 시행했을 때, 직원들이 이를 가장 반겼으며, 대부분의 고객들도 호텔의 입장을 잘 이해해 주었다. 처음엔 호텔 내 바(bar)에서의 매출액이 잠시 떨어지긴 했었지만 이내 다시 높아지기 시작했다. 나는 이 정책이 모든 면에서 긍정적인 효과를 보인 것으로 판단한다.” (Gary Dominguez, Co-owner, York Harbor Inn, Maine)

“담배연기 없는 호텔은 더 이상 공중보건 정책의 영역이 아니다. 이는 거역할 수 없는 절대다수의 고객들의 요청에 따른 것이다.” (Vijay Dandapani, Chief Operating Officer, Apple Core Hotels)

“캘리포니아의 숙박업계는 금연정책이 경영에 손실을 입히지 않을까 하는 우려를 크게 가졌던 것이 사실이다. 그러나 우려했던 상황은 실제로 발생하지 않았다. 숙박업소의 금연정책이 법률로 시행된 이후에도 캘리포니아의 여행, 숙박업은 지속적인 호황을 누려왔다.

우리는 다른 지역의 숙박업계에 대해서도 금연정책이 좋은 결과를 가져올 것이라 믿는다. 캘리포니아 지역에서의 사업장 금연 정책 법규는 무엇보다 지난 수 년 동안 간접

흡연의 피해로부터 숙박업소 종사근로자들을 보호하는 데 큰 도움을 주고 있다. 우리는 캘리포니아 지역이 다른 도시, 주(州), 국가에 대해서도 사업장 금연정책이 근로자, 경영자, 고객들 모두에게 좋은 영향을 미친다는 것을 보여주는 선례로 남길 희망한다.

점점 더 많은 호텔, 모텔들의 숙박업소들이 법률적으로 요구되는 기준을 넘어서서 비흡연 객실을 늘리고 있는 추세이다. 현재 법에서는 전체객실의 단지 35% 만을 비흡연 객실로 유지할 것을 요구하고 있는데 대부분의 숙박업소들은 고객들의 요구에 의해 비흡연 객실을 늘리고 있다. 이는 절대다수의 고객들이 담배연기 없는 환경을 원하기 때문이다.” (Jim Abrams, Executive Vice President, California Hotel and

Lodging Association)

“담배산업은 우리 회원들에게 금연정책으로 인해 많은 숙박업소들이 경영손실을 입게 될 것이라고 설득해왔다.

이제 나는 우리의 노조원들이 이러한 담배산업의 기만적인 술책을 이겨내고 마침내 안전하고 건강한 근무환경을 얻어냈음을 매우 자랑스럽게 생각한다.

호텔과 음식점소에 종사하는 우리 접객업 종사자들은 금연정책으로 인해 그간 어떠한 불이익도 경험한 바가 없다. 우리가 경험한 것은 근로자에게 이득이 되는 것이, 마찬가지로 고객들과 기업경영에도 큰 이득을 가져다 줄 수 있다는 사실이었다.” (Michael Casey, President, Hotel & Restaurant Employees, Local 2, AFL-CIO) 🍷

참 고 문 헌

1. "More hotels go completely smoke-free", Gary Stoller, USA Today, November 18, 2008.
2. Marriott Goes 'Smoke-Free' at All Hotels in North America-More Than 2,300 Properties and 10 Lodging Brands, PRNewswire, July 19, 2006.
3. Tourism and Hotel Revenues Before and After Passage of Smoke-Free Restaurant Ordinances. Stanton A. Glantz, PhD; Annemarie Charlesworth, MA. JAMA. 1999;281:1911-1918.
4. "Hotel Owners, Managers, and Employees Quotes in Support of Smokefree Policies. American Non-smokers' rights"
5. Gallagher, J., "Hotels try to freshen up smoking rooms," Augusta Chronicle, October 20, 2003.
6. "California's health, labor and business leaders confirm 8-year success of smoke-free workplaces," National Conference on Tobacco or Health, November 20, 2002.