

개회로는 흐린 날도 있었지만  
아직 세상은 따뜻하다는 것  
함께 할만한 가치가 있다는 것  
모든 것이 당신 덕분에  
있을 수 있습니다  
내일도 사랑합니다

우편고객만족센터

10주년 기념

상담사례집

행복  
통통

기쁨  
배달

권권

이 책의 내용 중 문의사항이나 의견이 있을 경우에는 우편고객만족센터로 연락주시기 바랍니다.

발행처

우편고객만족센터 1588-1300  
서울특별시 영등포구 영중로 83

발행일

2013년 12월 12일

기획 및 제작

디자인퍼플(02-542-4730)

행복  
통통

기쁨  
배달

contents

행복  
통통  
기쁨  
배달



발간사

06 국민 감동 우편서비스의 중심은 바로 상담사 여러분입니다!

한국우편사업진흥원 이사장 이춘호

축사

08 고객만족을 위해 노력하는 여러분, 감사합니다!

우편고객만족센터장 유대석

10 우편고객만족센터의 열 번째 생일을 축하합니다!

히스토리

12 행복과 감동을 실천하며 성장해온 지난 10년 오늘에 안주하지 않고 더 큰 미래, 더 큰 고객감동을 위해 노력하겠습니다.

2006-2012

우수사례

함께하고 싶은 우리들의 지난 이야기

- 19 2006 사라진 691만원
- 20 2007 ARS 그 아가씨
- 21 2008 자상하신 할아버지
- 22 2009 '나, 태국 살람'
- 23 2010 저... 아이들을 좀 보내주세요!
- 25 2011 64년 18월생 고객님
- 27 2012 호남 고속도로를 타고

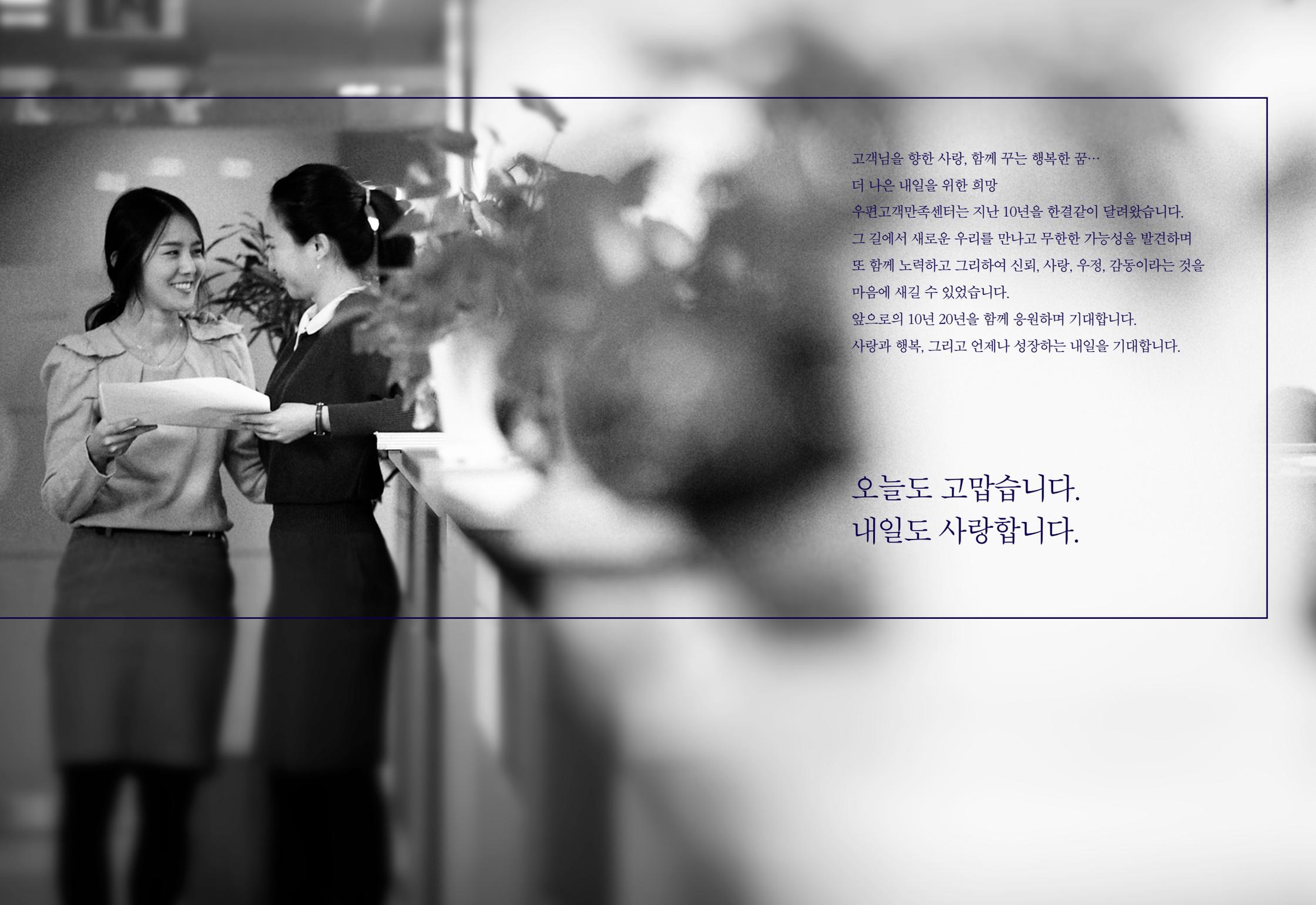


2013 상담사례

행복통통 기쁨배달

- 30 감동편
- 56 고객편
- 80 애환편
- 100 웃음편
- 130 동호회편





고객님을 향한 사랑, 함께 꾸는 행복한 꿈...

더 나은 내일을 위한 희망

우편고객만족센터는 지난 10년을 한결같이 달려왔습니다.

그 길에서 새로운 우리를 만나고 무한한 가능성을 발견하며

또 함께 노력하고 그리하여 신뢰, 사랑, 우정, 감동이라는 것을

마음에 새길 수 있었습니다.

앞으로의 10년 20년을 함께 응원하며 기대합니다.

사랑과 행복, 그리고 언제나 성장하는 내일을 기대합니다.

오늘도 고맙습니다.

내일도 사랑합니다.



국민 감동  
우편서비스의 중심은  
바로 상담사  
여러분입니다!



오늘도 하루 8시간, 40,000통의 전화를 응대하시는 상담사 여러분께 감사의 말씀을 드립니다. 83년의 유구한 전통을 가진 한국우편사업진흥원 이사장으로 부임하여 <행복통통 기쁨배달> 발간사를 작성하려니 상담사 여러분의 정성과 감동, 열정이 새삼 무거운 책임감으로 다가옵니다.

금년은 우편고객만족센터가 개소 10주년이 되는 해입니다. 지난 10년 동안 많은 일들이 있었지만 특히, 올해는 '다사다난' 했다는 표현이 꼭 맞는 한 해였습니다. 사상 유례가 없는 전력대란으로 그 어느 때보다 뜨거운 여름을 보내야만 했고, 스마트폰 및 SNS 확대, 경기침체 등으로 우편시장이 감소하는 추세에 놓였습니다. 또 일부 택배사의 파업 등으로 업무량은 오히려 늘어났으며, 고객의 눈높이 또한 높아져 험거운 한 해였습니다.

반면, 다행스럽게도 감정노동자에 대한 사회적 이슈화로 상담사에 대한 애환이 다루어지고 블랙컨슈머에 대한 대응 방안도 나오고 있습니다. 이렇게 되기까지 상담사 여러분들이 겪었을 마음의 상처를 생각하니 안쓰러운 마음을 감출 길이 없습니다.

서울·경인 일부 지역을 대상으로 40명에서 출발한 우편고객만족센터가 290여 명의 규모로 우정서비스의 중심으로 발전할 수 있었던 것은 한 명 한 명의 상담사가 하나 된 마음으로 대국민 우편서비스를 위하여 부단한 노력을 기울여 왔기 때문에 가능한 일이었습니다.

이번에 발행하는 여덟 번째 사례집은 고객과 부대끼면서 느꼈던 행복, 슬픔, 기쁨, 보람 등이 고스란히 들어있고 고객을 사랑하는 마음까지 담아 그 어떤 사례집보다도 의미 있는 사례집이 될 거라 믿어 의심치 않습니다.

끝으로 여덟 번째 이야기를 만들기 위해 바쁜 일과 중에도 시간을 쪼개고 기억을 더듬어 한 페이지, 두 페이지 수기를 작성해 주신 상담사 여러분에게 고마운 마음을 전하며 우정사업본부 관계자 및 현업에서 고생하시는 모든 분들께 감사의 말씀을 전합니다.

이제는 한국우편사업진흥원의 이사장으로 보다 가까운 곳에서 우편고객만족센터의 새로운 변화와 도약에 저도 힘을 보태겠다는 마음으로 노력할 것이니 여러분들도 함께 격려해 주시고 지켜봐 주시기 바랍니다.

다가오는 갑오년에도 건강과 행운을 빕니다. 감사합니다.

2013년 12월

한국우편사업진흥원 이사장 이 춘 호

고객만족을 위해  
노력하는  
여러분,

감사합니다!



봄 향기 가득한 4월에 부임했는데 어느덧 한 해의 끝자락에 와 있습니다. 흔히 고객만족이란 “고객의 욕구(Need)와 기대(Expect)에 최대한 부응하여 그 결과로서 상품과 서비스의 재구입이 이루어지고 아울러 고객의 신뢰감이 연속적으로 이어지는 상태”라고 합니다. 오늘도 우편서비스의 접점에서 고객만족을 위해 부단히 노력하시는 상담사 여러분의 노고에 감사드립니다.

2013년은 우리 우편고객만족센터가 개소 10주년이 되는 해입니다. 2003년 11월 우체국별로 분산 운영되고 있는 복잡한 고객접점 체계를 단일화하여 응대 표준화 및 전문화를 달성하고자 운영한 우편고객만족센터는 연간 1,000만 콜의 고객 상담을 처리하면서 단순한 민원응대와 주문접수를 넘어 연간 80회 이상 현업 직원 12,000명 이상 CS강의 및 전파활동을 펼치고 있습니다.

또한 KS, CQM 등 다양한 인증과 KSQI, KSCQI 우수콜센터 수상을 통해 운영성과를 인정받아 명실공히 공공기관 최고의 고객센터로 자리매김하고 있습니다. 이 모든 성과가 여러분의 땀과 눈물이 아니었으면 불가능한 일이었을 것입니다. 특히, 올해에는 급변하는 우편사업 변화에 따른 역할 및 기능을 재편하고자 Out Bound파트를 신설하여 캠페인 활동을 통해서 우편세입 증대에 기여했으며, 상담사의 근무 만족도 향상을 위해 남성상담사와 헬스키퍼를 운영했습니다.

여기에 실린 60여 편의 사례는 한 해 동안 여러분과 고객의 웃음, 애환, 감동이 녹아 있는 이야기로 지난 10년 동안의 우편고객만족센터의 발자취를 되돌아보며 우수 사례를 한눈에 볼 수 있도록 묶었습니다. 올해 사례를 보니 전 남자친구가 고객으로 전화 연결이 되어 서로의 안부를 고객과 직원의 입장으로 물었던 사례, 태풍이 심한 날 비 그치고 안전해지면 배달해달라고 직접 전화를 주신 마음 따뜻한 고객님, 방어진고등학교를 마가지고등학교로 접수할 뻔한 사례 등 감동적이고 때로는 당황스럽고 눈물 나는 우리 삶이 고스란히 담겨있습니다.

마지막으로 여덟 번째 <행복통통 기쁨배달>이 나오기까지 수고해주신 관계자 여러분과 상담사 여러분께 감사의 말씀을 드립니다.

2013년 12월

우편고객만족센터장 유대석



## 우편고객만족센터의

# 열 번째 생일을 축하합니다!

### 감동과 웃음 전해준 모든 상담사, 화이팅!

우편고객만족센터 10돌을 진심으로 축하합니다.  
10년이면 강산이 변한다고 했습니다. 그 오랜 세월동안 오직  
우편 이용 고객의 만족도 제고를 위해 노력하였으며, 이제는  
모든 공공기관을 선도하는 고객만족센터로 성장하였습니다.  
물론, 우체국 위에 군림한다는 우체국 직원들로부터 오해도  
있었고 때로는 악성 민원 때문에 속이 상하기도했죠.  
그 모든 어려움 잘 이겨내고 모범적인 고객만족센터로 성장한  
것은 역시, 300여 명의 상담사가 일심동체 되어 고객의 단순  
상담 요청에도 감동과 웃음을 전해주었기에 가능하리라  
생각합니다. 우편고객만족센터 파이팅! 상담사 파이팅!  
다시 한 번 우편고객만족센터 10돌을 진심으로 축하하며,  
무궁한 발전을 기원합니다. **울산우체국 우편물류과 하영균**

### 우편고객만족센터의 끝은 창대하리라

우편고객만족센터 개소 10주년을  
진심으로 축하합니다! '시작은 미약하나  
그 끝은 창대하리라'는 말처럼 시작은  
다소 부족했지만, 10년이 지난 지금은  
우편사업의 첨병 역할을 충실히 수행하고  
있습니다. 또한 우편사업 발전을 이끄는  
중요한 기관으로 우뚝 성장하였습니다.  
이는 우편고객만족센터 직원들을 포함한  
우편사업을 사랑하는 우정가족들의 관심과  
노력으로 함께 일궈낸 뜻깊은 결과라  
생각됩니다. 앞으로도 우편고객만족센터가  
우편사업의 핵심 기관으로 더욱 발전하길  
바랍니다. 또 모든 구성원이 건강하고  
행복하게 일하는 직장이 되길 진심으로  
기원합니다. **우정사업본부 보험기획과 최영선**

### '꽃센터'가 되기를 기원합니다

일부 못난 고객들에 의해 때론 '콜센터'라는 의미가 비하되기도 하고, 그로 인해  
상담사들에게 깊은 상처를 주기도 했습니다. '우편사업의 찬란한 꽃'을 피우기 위해  
10여 년 긴 세월 동안 모진 풍파를 막아낸 그들에게 말입니다. 그래서 저는 그들을 '꽃'이라  
부릅니다. 오래두고 찬찬히 바라보면 더욱 더 예뻐지는 꽃, 우편고객만족센터가 그렇습니다.  
우편고객만족센터가 탄생한지 벌써 10돌이 되었습니다. 모든 꽃봉오리들이 활짝 피어나  
더더욱 아름다운 '꽃센터'가 되기를 기원합니다. 우편고객만족센터 탄생 10돌을 진심으로  
축하합니다. **우정공무원교육원 지원과 박재석**

### 감사와 축하를 드립니다

우편고객만족센터 개소 10주년을 진심으로  
축하드립니다. 그동안 어려운 상황에서도  
항상 밝은 미소로 온 정성을 다해 맡은바  
임무를 잘해주신 상담사 여러분께  
진심으로 감사와 축하의 말씀을 전합니다.  
앞으로도 더욱더 번창하고 사랑과  
행복이 넘치는 우편고객만족센터가 되길  
기원합니다. **우정사업본부 우편사업단 남미량**

### 여러분이 최고입니다

벌써 10년이 되었군요. 조직 확대, 품질 개선, 예산 확보 등을 위해 같이  
노력했던 시절이 주마등처럼 떠오릅니다. 우편서비스 고객만족도 15년  
연속 달성이 여러분들의 열정, 노력, 눈물의 결과라는 것을 누구보다도  
잘 알고 있습니다. 여러분이 최고입니다. 그간의 노고에 상응하여 시설회  
개선 및 예산 지원이 확대될 수 있기를 기원합니다.  
**우정공무원교육원 지원과 김영일**

### 노고에 감사드립니다

우편고객만족센터 10주년을 축하합니다.  
고객의 쓴소리, 단소리를 환한 웃음으로 받아주시며  
우정사업의 위상을 높여주시는 직원 한 분 한 분의  
노고에 진심으로 감사드립니다. 우정사업의 밝은 미래,  
우정 서비스 만족이 고객감동으로 이어지길 바라며  
우편고객만족센터, 파이팅!

**피주우체국장 유영상**



히스토리



행복과 감동을  
실천하며 성장해온  
지난 10년

오늘에  
안주하지 않고  
더 큰 미래  
더 큰 고객감동을 위해  
노력하겠습니다.

- 2월 우편고객만족센터 구축 기본 계획 수립
- 11월 서울, 경기지역 택배집수 및 민원처리 업무 서비스 개시 (상당석 40석)
- 12월 커뮤니케이션 활성화 및 팀워크 강화를 위한 워크숍 실시
- 12월 상담직원 채용 (40석에서 80석으로 확대)

우편고객만족센터  
구축의 해

2003년

- 6월 국제우편물에 대한 행방조사업무 인수
- 7월 소포위탁배달원 평가업무 및 VOC 관리시스템 도입
- 10월 ARS 매뉴얼 개편을 통한 업무 효율화
- 12월 상담사례집 <행복통통 기쁨배달> 발행, 배포

전문 콜센터로의  
도약의 해

2005년

2004년

상담서비스  
품질 제고의 해

- 2월 서울, 광명, 과천지역 서비스 확대
- 7월 전국 5대 광역시 서비스 확대
- 9월 상담석 120석에서 200석으로 확대
- 10월 콜 품질 제고를 위한 체계적인 인력 관리

2006년

고객만족도  
향상의 해

- 3월 공공기관 최초로 콜센터서비스 CQ 인증 마크 획득
- 6월 VIP고객을 위한 우수고객 전담팀 구축
- 10월 고객만족도 상시평가 시스템 체제 구축
- 12월 상담사례집 대한민국커뮤니케이션 대상 수상

2007년

고객감동  
실천의 해

- 1월 총인원 242명으로 전국으로 서비스 범위 확대
- 5월 고객 불만 최소화를 위한 통화대기 안내시스템 구축
- 6월 KSOI 택배부문 최우수 콜센터 인증 수상
- 7월 상담교육프로그램 Easy-매뉴얼 구축
- 9월 공공기관 최초 고객만족도 자동조사 시스템(Auto-calling System) 구축

history

- 3월 3년 연속 공공부문 최초 우수콜센터 품질 인증 획득(CQ마크)
- 12월 2008년 대한민국 커뮤니케이션 우수출판물대상 수상
- 12월 CS포켓용 <고객만족가이드> 제작, 배포
- 12월 MKE 지식경제부 표창

고객가치  
창조의 해

2008년

- 2월 청각, 언어장애인을 위한 수화상담서비스 실시
- 8월 서비스 품질 국가표준 KS 3년 연속 인증 획득
- 10월 외국인을 위한 해외고객 전용 상담서비스 실시
- 11월 고객상담 바른화법 길잡이 핸드북 제작, 배포

우편고객만족센터  
감동의 해

2011년

- 4월 KSOI 택배부문 최우수 콜센터 선정
- 8월 서비스품질 국가표준 KS 4년 연속 인증 획득
- 9월 우체국 직원을 위한 <Help Desk> 신설
- 12월 COM 2.0 3년 연속 인증 획득

우편고객만족센터  
신뢰의 해

2012년

- 1월 우정사업정보센터 인터넷우체국 민원 업무 인수
- 2월 업무 영역 확대를 위한 OB파트 신설
- 3월 상담사 힐링프로그램 운영 (헬스키퍼, 남성상담사)
- 4월 상담효율 향상을 위한 유연근무제 운영

우편고객만족센터  
역량강화의 해

2013년



2009년

서비스 품질  
제고의 해

- 2월 콜센터서비스 국가표준 KS인증 획득
- 8월 SMS 문자상담서비스 및 IVVR 휴대폰 영상안내 서비스 실시
- 12월 CS포켓용 <고객만족가이드2> 제작, 배포

2010년

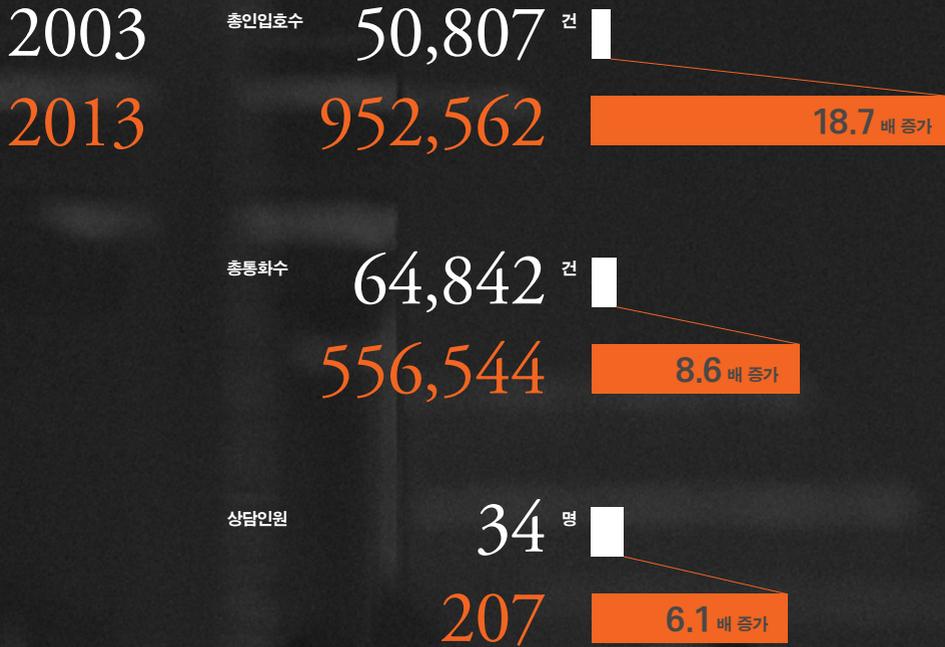
고객편의  
증진의 해

- 7월 On-Off 통합시스템 구축에 따른 민원업무 환경 개선
- 8월 KS인증 2년 연속 획득 및 CO2.0 인증 취득
- 9월 고객편의 증진을 위한 ARS 빠른말 서비스 도입
- 12월 IPCC 기반의 콜센터 신규 시스템 도입

함께 노력할수록  
커지는 꿈  
그리고 성장

더 큰 희망을  
그려나가겠습니다.

우리의 10년

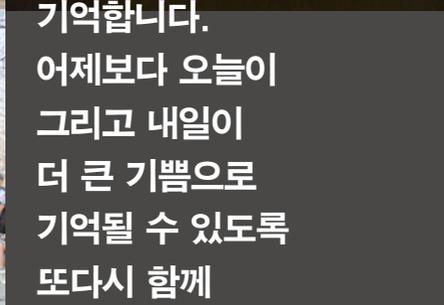
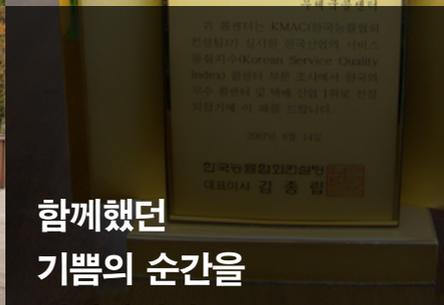


최다실적

총인입호수	1,302,859 건	2011년 11월
총통화수	849,999 건	2007년 11월
1인당 통화수	195 건	2005년 10월
상담인원	271 명	2012년 01월
1일 총인입호수	100,475 건	2010년 12월 13일

하루하루의 노력이 쌓이고 쌓여  
이루어낸 값진 성과  
우리 모두의 성과입니다.

오늘도 그리고 내일도  
더 나은 고객감동의 서비스를 위해  
마음을 모아 함께 노력합니다.

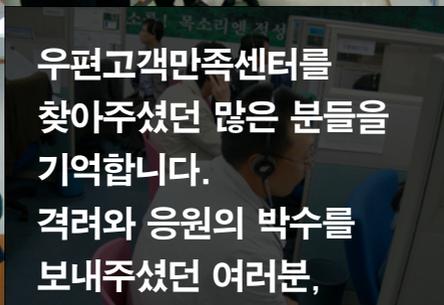


함께했던  
기쁨의 순간을  
기억합니다.  
어제보다 오늘이  
그리고 내일이  
더 큰 기쁨으로  
기억될 수 있도록  
또다시 함께  
꿈을 꾸니다.

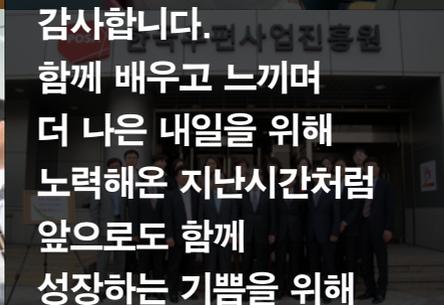
2003~2013



2003~2013



우편고객만족센터를  
찾아주셨던 많은 분들을  
기억합니다.  
격려와 응원의 박수를  
보내주셨던 여러분,  
감사합니다.  
함께 배우고 느끼며  
더 나은 내일을 위해  
노력해온 지난시간처럼  
앞으로도 함께  
성장하는 기쁨을 위해  
더 큰 노력을  
하겠습니다.



규인입호	10,130	응답호	9,548	응답률	94.3%
대기호	31	평균대기시간	00분10초	서비스레벨	99.2%
<b>전화 상담 현황(우편)</b>					
상담원연결요청호	2,755				
총통화수	2,550				
포기호	205				
응답률(%)	92.6				
서비스레벨(%)	98.9				
2012-09-14 13:36:21			우편고객만족센		
근무인원	208	I/B	83	O/B	19
대기	4	우처리	81	기타	32

오늘도  
고맙습니다.  
내일도  
사랑합니다.

행복했던 또 마음 아팠던  
지난 10년의 우리들의 이야기를 되돌아봅니다.  
웃음과 보람, 애환과 눈물이 함께 했던 그 시간이  
썩고 썩여 오늘의 빛나는 우리를 있게 했습니다.  
희로애락이 함께한 그 시간의 이야기  
다시 나누어봅니다.

❁ 함께하고 싶은  
지난 10년간의  
우리들의  
이야기  
2006~2012

2006년  
행복통통 기쁨배달 1

CS파트  
안진숙



## 사라진 691만원

어느 날, 접수된 한 건의 민원이 CS팀을 긴장 속으로 몰아넣었다. 상품권이 든 소포가 배달이 안 되고 있다는 것이었다. 일단 상품권의 금액부터 확인해야 했다.

“고객님, 상품권의 자세한 내역을 알려주실 수 있습니까?”

“그게... 국민관광상품권 50만원, 고속도로상품권 325만원, 그리고...” 내 머릿속은 점점 하얗게 질려갔다.

“모두 691만원 정도 되는데...” 오! 691만원! 이 금액을 듣는 순간, 난 압담해졌다.

“왜 아직 배달이 안 되고 있죠?” 고객님의 질문에 난 아무런 대답도 할 수 없었다. 머릿속을 당당 울리는 생각은 ‘분실이라도 됐으면 어떻게 하지’ 이것뿐이었다. 빠른등기통상으로 접수한 물품은 보험에도 가입되지 않아 분실 시 손해배상 금액이 10만원에 불과했다! 휴~ 어떻게든 찾아드릴 수밖에 없는 상황이었다.

“우편물 확인 후 다음 날 오전 중으로 연락을 드리겠습니다.” 전화를 끊은 후, CS팀은 종적찾기에 돌입했다. 그런데 접수우체국과 집중국 이후 종적이 묘연했다. 접수한 지 사흘째, 도대체 이 거액의 상품권을 어디서 찾는단 말인가?

종적 상 우편물이 멈춰 있는 해당 우체국으로 전화를 걸었다. 다른 민원들 가운데에서도 이 상품권 우편물이 내 머릿속에서 지워지지 않았다. 시간이 지나도 연락이 없자, 나는

그 우체국으로 재차 전화했다. 이번엔 상품권 금액도 알려줬다. 접수우체국에도 연락을 취해 혹시 남아 있는 우편물이 있는지 확인해 달라고 했다. 그러나 민원 접수 이틀이 지나도록, 접수우체국이나 집중국에서는 아무 연락이 없었다. 점점 불안해지기 시작했다. 해당 우체국에서는 CCTV까지 돌려보며 수사망(!)을 좁혀 봤지만 아무것도 발견할 수 없었다고 한다.

다시 고객님과 통화해 며칠만 더 시간을 달라고 했다. 다행히 고객님께서 이해한다고, 알겠다고 했지만 그 고객님의 한숨의 깊이는 우리도 충분히 짐작할 수 있었다. 나 역시 출근길이나 퇴근길, 전철과 버스 안에서, 밥을 먹으면서도 온통 상품권 생각뿐이었다. 침대에 누워 천장을 바라봐도 떠나지 않는 상품권 생각! 사흘째 되는 오후, 다시 집중국으로 전화를 걸었다. 몇 번의 전화에도 소식이 없었지만, 확인을 멈출 수는 없었다. 그런데 집중국 직원이 기쁜 소식을 전해주는 것이 아닌가! “찾았어요!” “예?” 너무 놀라 아무 말도 할 수 없었다. 아니 너무 기뻐 눈물이 날 지경이었다.

“찾았습니다.” 집중국 직원은 차초지중을 설명해 주었다. 문제의 우편물은 과속기 뒤편에 떨어져 있었다. 사연인 즉, 우편물을 접수한 후에 끈으로 묶는 과정에서 봉투가 두껍다보니 뒤편으로 튕겨져 나간 것이었다. 하늘이 나를 도왔다. CS팀 모두가 그 이야기를 듣고 환호성을 질렀다. 그러나 다시 이런 실수가 생기면 하늘이 또 우리를 도울 것인가는 장담할 수 없다. 우편물 하나하나를 더 지극한 마음으로 돌아보고 점검하고 묶어 고객님에게 전달해야 할 것이다. 보낸 사람의 정성이 훌륭히 사라질 수 있는 안타까움은 우리의 관심으로 충분히 막을 수 있을 테니까.

2007년  
행복통통 기쁨배달 2

CS파트  
이금숙



## ARS 그 아가씨

“반갑습니다. 우편고객만족센터 이금숙입니다.” “잉~ 전화받는데 왜 이렇게 오래 걸리는 거?” 사투리를 구수하게 쓰시는 할머니이었습니다. “죄송합니다. 오래 기다리셨죠? 무엇을 도와드릴까요?” “응~ 쇼핑 주문하려구.” 주전부리를 찾고 계셨고 원하시는 쇼핑 주문을 도와드리고 거의 끝날 무렵, “색시 나이가 몇이야? 어디 살아?”

사람이 그리우셨던 걸까? 계속 이것저것 개인적인 이야기를 이어 나가려고 질문을 하십니다. 시골 할머니를 생각하니 그냥 냉담히 끊을 수도 없어 묻는 말씀에 대답을 해 드리고 나니 시간이 훌쩍 지나버렸습니다. 겨우 이야기를 마무리하고서, 마지막 인사를 하려고 하던 찰라, “그런데 아까 그 아가씨는 누구야?” “저 말고 좀 전에 다른 상담사와도 통화를 하셨어요?” “응, 전화 거니깐 막 영어도 하고 노래도 같이 나오는데 설 새 없이 말해서 모라고 하는지 알 수가 있어야지. 불리도 대답도 안 하고, 다음부터는 그 아가씨 말고 다른 아가씨 불려서 써야겠어. 못 쓰겠어 자기 말만 계속하고...” 고객님은 대기고객이 많을 경우 ARS 안내 멘트에서 나오는 음성 부분을 말씀하고 계셨던 것이었다.

“기다리시는 동안 지루하지 않게 해 드리려고요, 고객님.” “잉~ 그러? 그런 거야? 아무튼 그 아가씨 교육을 시켜야겠어. 다음에 주문할 때도 아가씨가 꼭 받아.” 아직도 그때 할머니를 떠올리면 방긋 웃음이 지어집니다.

2008년  
행복통통 기쁨배달 3

상담파트  
이은주



## 자상하신 할아버지

아침부터 비가 내려 즐거워야 할 토요일이 약속 없는 토요일이 되어 기운이 없었습니다. 날씨 탓인지 오전부터 분위기가 좋은(?) 고객님이 한 분도 계시지 않아 속상했고, 마음까지 우울한 상태였습니다. 저도 사람인지라 시작부터 고객님께 이유 없는 욕설을 듣고 토요일 오전부터 기분이 약간 상해 있었습니다. 그러나 마음을 추스르며 다음 전화를 받았습시다.

“반갑습니다. 우편고객만족센터 이은주입니다.” “아이고, 바쁘게 미안합니다.” 연세가 지긋한 할아버지께서 정중한 목소리로 말씀하셨습니다.

“어제 내가 평소 때보다 2천원을 더 주고 시골에서 이것저것 챙겨서 아들한테 보냈는데 여적 물건을 못 받았다고 하는데 물건이 어디 있는지 아가씨가 좀 찾아줘 봐.” 하셔서 등기번호 확인을 부탁하니 뭔가를 뒤적거리며 읽어주시는 듯했습니다. 아마 영수증을 가지고 계신 것 같았습니다. 한참을 찾으시더니, “내가 나이가 많아 눈이 잘 안 보여요, 미안해. 많이 바쁘게 미안해요, 아가씨” “아닙니다. 고객님, 천천히 찾으셔도 됩니다.”

영수증의 글씨가 작아 연세 드신 어르신들은 등기번호 찾기가 쉽지도 않을 것 같았습니다. 천천히 찾으시도록 계속 안심시켜 드리긴 했지만 한편으로는 다른 고객님들이 많이 기다리고 계실 것 같아 불안한 생각도 들었습니다.

다시 한 번, 할머니님과 같이 찾으시더니 계속 기다리게 하는 게 맘에 걸리셨는지 “너무 오래 걸려서 미안해요. 계속 기다리게 해서 안 되겠어. 나 때문에 일이 많이 밀릴 것 같은데, 할멈하고 등기번호를 찾아서 다시 전화를 할게” 하시며 전화를 끊으려 하셨습니다. 이제까지 한 번도 다른 전화 받으라며 남을 먼저 배려하는 고객님은 없었는데, 상담사를 걱정하고 이렇게까지 배려해 주시다니. 고객님께 감동을 드린 것이 아니라 제가 감동을 받았습시다.

너무 감사한 마음이 들어, “고객님, 등기번호 찾고 계시면 제가 잠시 후 연락 다시 드리겠습니다.” “아이고, 그러면 내가 폐를 끼치는 건데. 어찌나!! 미안해서.” “아닙니다. 지금 다른 고객님과 통화하고 바로 다시 연락드릴 테니, 등기번호 찾아서 가지고 계세요.”

통화 종료 후 다른 고객님들께 몇 차례 안내를 도와 드리고 나서 정확히 15분 뒤에 할아버지에게 연락을 드렸습니다. 반갑게 맞아주시면서, “○○○○○야. 이거 미안해서 어찌나?” 하시며 더욱 신경을 써주셨습니다. 말씀해주신 등기번호로 종적조회를 해 보니 아직도 배달이 안 되어 있는 것이었습니다. 보통 일반택배로 보내도 배달이 지연되면 화를 많이 내시는데, 당일특급으로 보내셨는데도 불구하고 화 한 번 내지 않으시고 오히려 기다려 주시고 연락하게 만든다며 미안해하시는 할아버지, 상담사를 먼저 배려해 주시는 그 마음 너무 따뜻한 온정이 느껴지고 감사할 따름이었습니다. 그래서 더 적극적으로 우체국과 연락을 취하며 배달처리를 도와드렸습니다. 제게 고맷게 해 주신 것도 있지만 저만을 최고로 예뻐해 주시던 할아버지가 생각나기도 해서 진짜 열심히 최선을 다해 도와 드렸습니다.

‘자상한 할아버지, 우리 친할아버지였다면 제가 업어 드렸을 텐데’ 하는 생각이 들면서 오늘따라 유난히 하늘나라에 계시는 할아버지 생각에 눈시울이 붉어졌습니다.

“할아버지, 언제 어디서나 행복하고 건강하세요.”

2009년  
행복통통 기쁨배달 4

ICC  
김형은



## 나, 태국 살람

한국에서 태국으로 보내는 우편물은 태국으로부터 ‘배달불능’ 통보가 오는 경우가 많습니다. 그런 경우 가장 먼저 하는 일은 접수우체국으로부터 기표지를 받아보는 일입니다. 이번 건도 역시나, 기표지를 팩스로 받아 영어로 날려 쓴 수취인의 주소를 한 글자 한 글자 읽어보니 ○○북도 ○○군 ○○면. 보낸 사람 이름은 분명 태국 이름인데 주소는 한국입니다. 다급히 다시 접수우체국에 연락했습니다.

“국제우편지원실입니다. 5분 전에 요청 드렸던 태국행 국제특급우편물 기표지는 팩스로 잘 받아보았습니다. 그런데 혹시 수취인 주소 좀 확인해 주시겠어요?” “아, 네. 잠시만요. 근데 이게 뭐라고 쓴 겁니까? ○○북도 ○○군 ○○면... 아이쿠 이런! 이거 국내 주소네요?(그걸 이제 알아보셨나요?) 접수했던 직원과 확인해 보고 연락드리겠습니다.” 잠시 후, 연락이 왔다. “죄송해요.”

접수할 때 무슨 일이 있었는지 한 번 상상해 보시겠습니까?

“안녕하세요. 나 태국 살~람... 이거 박스... 이거 박스...” “우편물 보내시게요? 어느 나라로 보내시려고요?” “아... 나 태국 살람 태국, 태국” “네, 고객님 태국이요? 여기 주소 기표지 작성하세요. 3킬로그램이네요? 우편요금은 ○○○원입니다.” “아... 나, 태국 살람... 비싸요, 비싸.” “호호호 고객님 좀 비싸죠? 국제우편요금이라 비싸요.” “아 한국, 한국은 비싸요~.”

이렇게 국내우편이 국제우편으로 둔갑하여 발송되는 황당한 사건이 실제로 종종 일어납니다. 우체국 직원 여러분, ‘태국 살람’이라고 다 태국으로 보내는 건 아니랍니다.

2010년  
행복통통 기쁨배달 5

상담파트  
이은옥



저...

아이들을 좀  
보내주세요!

바쁜 성수기 특별소통시간을 앞두고 설 틈 없이 전화가 밀려들어 오고 있던 중 어느 때 처럼 “새해 복 많이 받으세요! 우편고객만족센터 이은옥입니다.” 라고 밝은 음성으로 인사를 드렸습니다. 그런데 고객님과 통화 상태가 좋지 않은지 아무런 말썸 소리가 들리지 않아 다시 한 번 “고객님 무엇을 도와드릴까요?”라고 적극적으로 응대하니 고객님께서 잠시 생각을 정리하시려는 듯 조심스레 음성을 들려주셨습니다.

“아, 저... 아이 둘을 보내려고 하는 데요” 내가 잘못 들은 건가? 아이 둘? 내가 아는 어린이를 말씀하시는 게 맞나 생각하며 “고객님, 죄송합니다. 제가 잘못 들은 것 같습니다. 보내시는 내용품을 다시 한 번 말씀해 주시겠습니까?” “(머뭇머뭇 어렵게 다시 말씀하시길) 애들이요.” “저 고객님의 자녀분들을 보내신다고요?” 말씀드리며 다시 한 번 제 귀를 의심할 수밖에 없었습니다. “(이번에는 조금 단호하게) 네.”

하지만 내가 잘못 들은 것이 아니었습니다. 정말로 아이들을 택배로 보내신다고 하는 게 아닙니까. 이런 일이... 3년 가까이 우편고객만족센터에서 택배접수를 받으면서 토끼, 새, 애완동물을 보낸다고 하여 당황스럽게 한 적은 있었으나 이번처럼 사람을 보낸다고? 그것도 어린아이들을, 정말 당황스러웠습니다.

그보다 저는 고객님께 어떻게 양해를 구해야 할 지 순간 머리가 멍해졌습니다. 다시 한번 마음을 가다듬고 “고객님, 죄송합니다만 자녀분들을 택배로 보내시는 것은 어렵습니다.”라고 양해 말씀을 드리니 고객님께서 갑자기 연성을 높이시며 “왜 못 보내요? 꼭 보내야 하니까 무조건 접수해주세요.” 하시는 게 아닌가! 여러 차례 설득과 양해를 반복하다가 고객님께서도 답답하셨는지 화를 벼락같이 내시던 목소리에서 어느 순간부터 호느낌이 느껴졌습니다.

어떻게 해야 할까? 뭐라고 말씀을 드려야 될지. 한참을 그렇게 침묵 속에서 고객님의 호느낌만 듣고 있는 시간이 얼마나 길게 느껴지던지... 마음의 안정을 다시 찾으신 고객님께서 집안 사정을 제게 푸념하듯 말씀하시기 시작하셨습니다. “집안 사정이 갑자기 안 좋아져 친정어머니에게 애들을 보내야 되는데, 데려다 줄 사람도 없고 돈도 없어 택배로 보내려고 했어요.” 하시며 또다시 호느끼는 음성이 들렸습니다.

이 말을 듣고 있는 저는 얼마나 힘드시고 다급하셨으면 하는 안타까움과 같은 여자로서 아이들을 멀리 보내야 하는 엄마의 마음으로 함께 울어야만 했습니다. 어떤 위로도 할 수가 없어 “예, 그러십니까”, “예”를 반복할 뿐이었습니다. 그렇게 속마음을 다 털어놓으신 고객님께서 “나도 알고 있어요, 어떻게 아이들을 택배로 보내겠어요! 하도 답답해서 방법이 있을까 싶어 전화드린 거예요. 미안해요! 그리고 고마워요. 이렇게 얘기라도 하고 나니 속이 시원하네요!” 하시며 전화를 끊으셨습니다.

고객님께 어떤 해결 방법도 제시 할 수 없었던 제게 오히려 마지막 순간에는 고맙다는 말씀을 해주셔서 더 없이 마음이 아팠습니다. 내용품 이외에는 그 어떤 것도 여쭙볼 수 없어 성함도 모르는 고객님, 집안일은 잘 해결되었는지요? 지금은 아이들과 조금 더 편안하고 행복한 시간 보내시고 계셨으면 좋겠습니다. 행복하세요! 고객님의.

2011년  
행복통통 기쁨배달 6

상담파트  
원선희



## 64년 18월생 고객님

사회적으로 개인정보 유출 사건이 빈번하게 일어나 민감한 때입니다. 우리 우편고객만족센터에서도 매주 개인정보보호 및 보안교육을 받고 고객님의 개인정보를 더욱 신중하게 관리하기 위해 노력하고 있습니다.

얼마 전 일입니다. 모 카드사에서 개인정보 유출이 일어났다는 뉴스 보도가 있었고, 다시 한 번 개인정보관리를 신중하게 해달라는 교육을 받은 그 날 아침, 저만 그런 건 아닐 겁니다. 아침 첫 전화는 그날 전체 콜 품질을 좌우한다는 심정으로 제발 부드러운 톤이 들어오길 바라며 대기하고 있었습니다.

‘따르릉~’ “고객과 함께하는 우편고객만족센터 원선희입니다.” 매우 노여워하시는 고객님의 목소리가 수화기 저편에서 찌렁찌렁. “고객님, 어떤 불편하신 사항이 있으셨습니까?”

그러자 고객님의 목소리로 “니들이 뭘데 내 주민등록번호를 이렇게 남들이 다 볼 수 있게 상자에 써놓을 수 있어? 내 정보가 유출되면 우체국에서 책임질 거야?”라며 매우 화를 내셨습니다. 저는 너무나도 당황하며, “고객님, 혹시 고객님의 주민

등록번호가 저희 우체국 우편물 상자 겉면에 크게 쓰여 있던 말씀이십니까?”

“여기! 내 이름 바로 위에 64○○○○-○○○○○○○라고 내 주민등록번호가 쓰여 있잖아! 어떻게 할 거냐고?” 그런데 자세히 들어보니 64183으로 시작되는 숫자였습니다. 전 설마 설마 했습니다.

“혹시 고객님의 옆에 등기번호라고 적혀있지 않습니까?” “응 맞아! 근데 왜 주민등록번호가 여기에 쓰여 있냐고!” “고객님 죄송합니다만, 그것은 고객님의 주민등록번호가 아니라 우편물의 등기번호입니다.”

고객님은 전혀 듣지도 믿으려 하지도 않으셨고 그렇게 10여 분의 시간을 저는 고객님의 주민등록번호가 아님을, 고객님의께서는 본인의 주민등록번호가 맞는다며 계속 승강이를 벌였습니다. 그러다 결국 “고객님, 죄송합니다만 고객님의 생년월일이 64년 18월생입니까?” 그제야 “아, 이게 주민등록번호랑 비슷해서, 내가 착각을 했나 봐. 미안해요 아가씨.” 하시며 멧쩍은 듯 웃으시며 귀찮게 해서 미안하다고, 요새 하도 개인정보 유출이 심해서 그랬다며 전화를 끊으셨습니다. 요즘 개인정보유출로 인해 얼마나 많이 민감하신지를 생생하게 느끼며 다시 한 번 고객정보를 소중히 여기고 다루어야겠다고 다짐할 수 있었던 경험이었습니다.

2012년  
행복통통 기쁨배달 7

상담파트  
문경원

## 호남 고속도로를 타고



하루에도 수십 명의 고객님과 통화를 하다 보면 마음이 따뜻해지는 상담을 하는 경우가 종종 있습니다. 어느 날 구수한 사투리를 쓰시는 연세 지긋하신 어르신들의 택배접수 문의건으로 전화가 연결되었습니다.

(고 객) 아가씨, 저기 거시기 뭐냐. 그니까... 내가 쌀을 좀 보낼라고 하는데, 여기가 어디냐 하든 ○○마을회관 옆으로 오든 돼. 거기에 있을게.

(상담사) 고객님, 방문택배접수를 원하십니까?

(고 객) 그러, 물건 하나 보낼라고, 궁께 그리로 오든 돼.

푸근한 말투의 어르신께 웬지 모를 정감을 느끼며 기분 좋게 택배접수를 시작하였습니다.

(상담사) 고객님, 죄송합니다만, 물건을 가지고 계신 주소지를 지역명부터 다시 말씀해 주시겠습니까?

(고 객) 아따~ ○○마을회관 옆으로 오든 있당께. 그냥 오면 돼야.  
내가 포장은 잘해 났어.

작은 시골동네에서는 이름만 말해도 누가 어디 사는지 다 아는 사이다 보니 고객님께서도 평상시 그러셨듯이 대표적인 장소만 말씀하셔도 알아서 찾아올 수 있다고 생각하신 듯하였습니다.

(상담사) 고객님, 죄송합니다. 제가 지금 전화를 받는 곳은 서울에 있는 고객센터라서요. 고객님이 계신 곳을 지역명부터 번지까지 알려주셔야 접수가 가능합니다.

(고 객) 어메~ 그랴요?? 그러든 잠깐만 기다려 보쇼잉.

적잖게 놀란 듯이 고객님께서서는 황급히 옆에 계신 다른 분을 찾으셨습니다.

(고 객) 영감~으메~어쨌, 여기가 서울이라고 하든디 빨리 전화 좀 받아보쇼.

그렇게 수화기 너머로 두 어르신은 한참 대화를 주고받으시더니 할아버지께서 전화를 받으셨습니다.

(고 객) 거기가 서울이라고? 그러든 여기를 어떻게 오냐든 거시기 호남고속도로를 타고 오다가 장흥으로 빠져서 쪽 들어오다 보면. 거기서 ○○읍 방향으로 좌회전 하고 다시 우회전을 해서 큰 나무가 보이는데 그 앞이 바로 마을회관이야. 이렇게 오면 돼야.

하하하~ 제가 상담하는 곳이 서울이라고 말씀드렸을 뿐인데 고객님께서서는 서울에서 방문할 것으로 생각하시고 서울에서 마을까지 찾아올 수 있는 방법을 내비게이션처럼 제게 안내해 주셨던 것입니다. 그 순간은 조금 당황스러웠지만 제 입가에는 미소가 저절로 지어졌고 더욱 성심성의껏 택배접수를 도와 드리게 되었습니다.

택배접수를 하다보면 주소를 확인하는 과정에서 고객님들과 커뮤니케이션이 잘 되지 않아 답답하고 속상한 일도 많지만 이렇게 순수하고 귀여운(?) 어르신들을 만난 그 날만큼은 많이 행복했습니다. 할머니, 할아버님. 언제나 건강하시고 다음에 또 만나 뵙기를 바랍니다.

우편고객  
만족센터  
10주년,

모두가  
주인공입니다

“열 글자로  
축하해요!”



1파트 임윤희

10년  
이후에도  
너와  
함께



민원파트 심시내

서른에  
들어와서  
마흔됨

3파트 정은정

행복한  
10년,  
100년은  
더!



5파트 이영민

나는요  
우리가  
제일 좋아

4파트 전유나

100주년!  
너 딱  
기다려

전문파트 권은미

축하 ♥  
더 큰  
사랑주세요

2파트 김혜경

10년의  
경쟁력  
바로  
우리



5파트 임경자

함께 이뤄낸  
10년  
화이팅

실문파트 원선희

함께라서  
더 기쁜  
10주년

쇼핑파트 손현아

센터 10주년 진흥원 100년

1파트 임윤희



10주년  
감격  
더 멋진  
미래

민원파트 황민희

10년이  
지나도  
넌 사랑해

6파트 최혜영

20주년도  
함께하고  
싶네

7파트 금혜경

열살 생일  
백세까지  
장수

9파트 최은정

명품  
고객센터  
승승장구

시장개척팀 박세희



8파트 김혜영A

살아있는  
전설로  
남기를

만족도  
백점도  
점  
친절도  
백점

전문파트 이재하

최고의  
사랑,  
최고의  
센터

전문파트 이은정

더욱  
성장하는  
우리센터





전문파트 안선영

국내  
최고라  
자부  
하지요!

민원파트 현애진

금수강산이  
변하는  
동안

4파트 신은미

아니 벌써  
10년?  
몇지다

8파트 길민아

이제 십년  
앞으로  
백년 더

3파트 이유림

우편고객  
만족센터  
땡큐

7파트 최지혜



영원불변  
고객서비스  
짱

4파트 박지영

센터야,  
너의 생일  
축하해

민원파트 정현윤

고객과 함께  
100주년  
까지

전문파트 김정일

함께  
해줘서  
너무  
고마워

쇼핑파트 최정은

앞으로 더 큰  
원동력 되길



전문파트 임미현

꽃보다  
우편고객  
만족센터



민원파트 김윤정

10년  
고객느낌  
난  
아니까

9파트 조은영

대한민국  
우편의  
길잡이

8파트 김지현

우편고객  
만족센터  
포에버

쇼핑파트 최성경

10년 그동안  
고생했어요

6파트 김은희

영원히  
번창하기를  
빌며

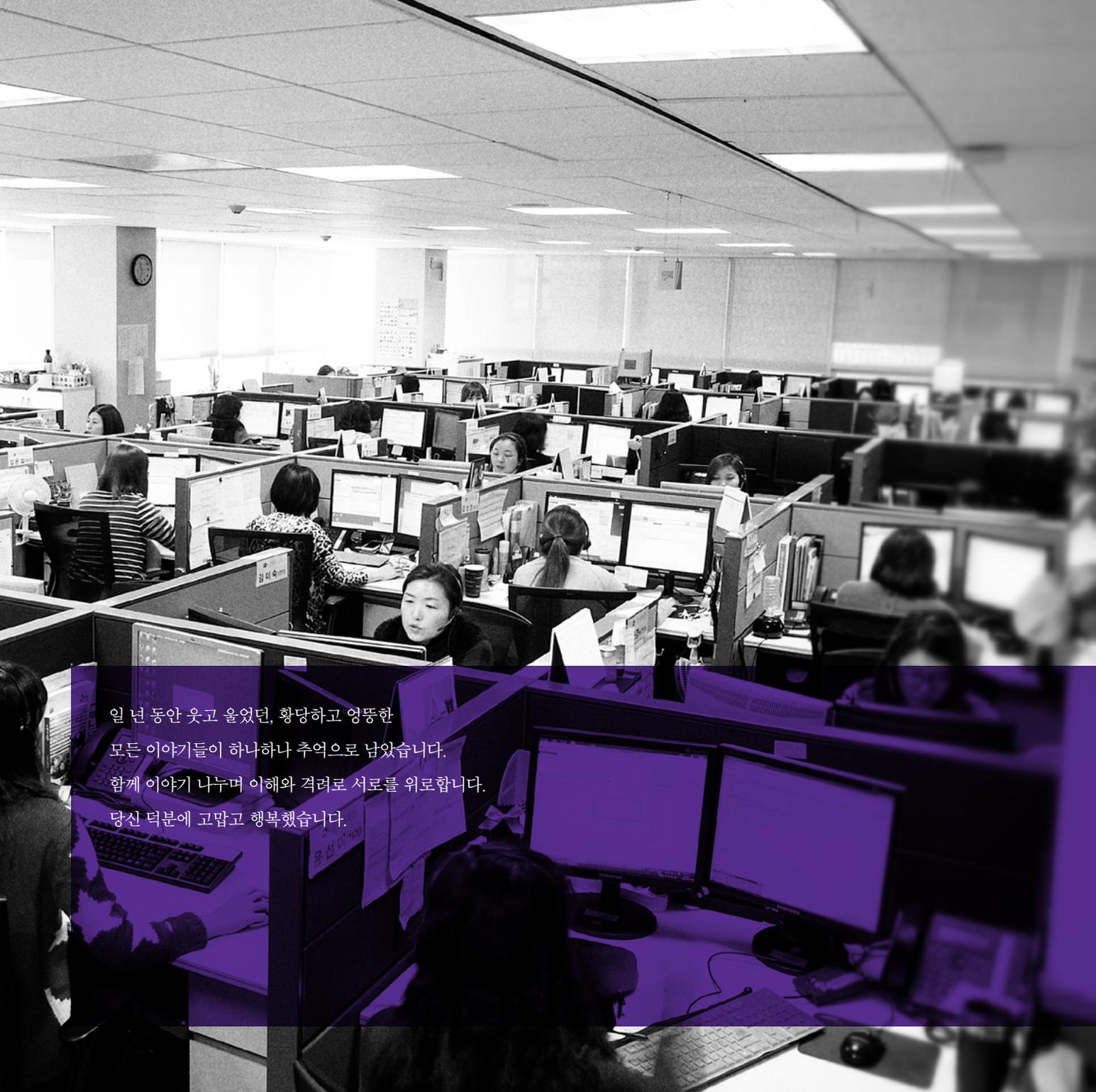


이비즈 이상균

함께한  
10년  
함께할  
미래

CS파트 이수은

지지 않는  
꽃 센터  
포에버



오늘도  
고맙습니다.  
내일도  
사랑합니다.

일 년 동안 웃고 울었던, 황당하고 엉뚱한  
모든 이야기들이 하나하나 추억으로 남았습니다.  
함께 이야기 나누며 이해와 격려로 서로를 위로합니다.  
당신 덕분에 고맙고 행복했습니다.

❁ 2013  
상담사례  
우리들의  
이야기

행복  
통통

기쁨  
배달



감동편



따뜻한 말 한마디로 위로의  
말씀을 전해주셨던 고객님의.  
어렵고 힘든 상황에서도  
상담사와 고객님의 편의를  
우선해주셨던 집배원님.  
여러분들이 있었기에  
오늘의 저희가 있을 수  
있었습니다.  
마음을 울린 따뜻한 감동  
이야기를 전합니다.



상담파트  
소진미

## 우리 동네 집배원님을

## 소개 합니다

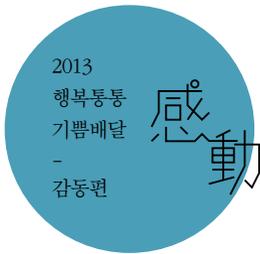
우편고객만족센터에 입사한 지 5년이 넘었습니다. ‘그러지 말아야지’하는 마음은 항상 갖고 있지만 어느새 나도 모르게 속물근성(?)의 상담사가 되어 있는 제 모습을 발견하곤 합니다. 친절보다는 사무적으로, 짜증을 내는 고객님께는 나도 모르게 대충 안내하게 되고 빨리 통화가 종료되기만을 기다리게 되네요. 그런 중에 어느 고객님과의 통화는 저를 초심으로 돌아가게 했습니다. 집배원님을 칭찬한다며 밝은 목소리로 얘기하는 고객님의 이야기를 들어볼까요?

“우리 동네는 강원도 정선에 있는 산골짜기로 할머니와 저는 단둘이 살고 있습니다. 한 동네에 3가구밖에 살지 않는 아주 조그마한 시골이지요. 영화 ‘집으로’에서 나오는 그런 동네처럼요! 장을 보려고 해도 하루에 2대 있는 버스를 40분 이상 타고 가야 오일장에 갈 수 있습니다. 이런 환경 속에 집배원님은 항상 우리의 든든한 버팀목이랍니다. 배달이나 픽업하실 때 우편물이 없어도 하루에 한 번은 꼭 안부 삼아 오시는 우리 동네 집배원님. 다른 집배원님들은 어떨지 모르겠지만, 우리 동네 집배원님은 몸이 아프다고 하면 약을 사다 주시고 찬거리가 떨어지면 장에서 장을 봐다 주시고 전기가 나가면 고쳐 주십니다.

너무너무 감사해서 간식이라도 드리면 없는 간식에 그러면 안 된다고 괜찮다고 손사래를 치시곤 흐뭇한 미소만 남기시고 그냥 가십니다. 이런 집배원님 든든하지 않나요? 할머니와 저는 단지 우체국 배달 업무만 하는 집배원님으로 생각하지 않습니다. 가족이라고는 할머니와 손자인 저 둘밖에 없는데 집배원님은 또 다른 가족이라 생각하기에 삼촌이라 부르다 보니 이제는 누구보다 애뜻합니다. 꼭, 울 집배원 삼촌 좀 칭찬해주세요!” 고객님께서서는 입에 침이 마르도록 집배원님을 칭찬해 주셨습니다. 또, 옆에 계신 할머니께서도 이렇게도 해줬고, 저렇게도 해줬으니 계속 얘기하라고 하시며 재촉하는 소리가 제 귓가에까지 행복하게 들려왔습니다. 이런 집배원님이 우체국에 계시다는 것이 너무나 사랑스럽게 느껴졌습니다.

순박한 고객님의 마음과 집배원님의 따뜻한 마음 때문에 세상은 더 살맛 나는 것이 아니겠느냐는 생각을 하며 나 또한 누군가에게 그런 한 사람이 될 수 있도록 노력해야겠다고 다시 한 번 다짐해봅니다.





상담파트  
정지현

## 우수 상담사를 만들어 주신

### 고객님

추석 성수기에는 특히나 우체국쇼핑 상품 주문 관련 문의가 증가하는 시기이다. 그런데 나는 우체국쇼핑 교육을 이수한 지 얼마 되지 않아 우체국쇼핑에 대해 문의하는 고객님을 만나면 ‘지현아, 지금 쇼핑 콜이라고 떨고 있지? 괜찮아 잘할 수 있어!’ 라고 나 자신을 우선 진정시키고 한 콜 한 콜 최선을 다해 응대를 했다.

(고 객) 추석 선물 좀 주문하려고 하는데요?

(상담사) 네, 주문하려는 상품코드 확인 부탁드립니다.

(고 객) 5월 2일에 주문한 상품 중 수취인 ○○○씨에게 보낸 사과를 다시 주문하려고요.

(상담사) 고객님, 다시 접수하시는 건가요? 죄송합니다만, 상품코드로 확인 가능하십니까?

(고 객) 제가 멍인이라서 인터넷이나 책을 찾을 수가 없어요. 평소 자주 주문하는데 기억력이 좋아 주문 이력을 기억해서 말해 드릴 테니 좀 찾아서 주문해주세요. 이번에는 다른 분에게 선물하려고 하거든요.

고객님께서 시각장애인이라고 말씀하시는 순간 웬지 내가 실수를 한 것 같아 죄송한 마음으로 더욱 적극적으로 주문접수를 시작했다.

(상담사) 몇 개 정도 주문하시는 겁니까?

(고 객) 서너 개만 하면 돼요.

고객님께서 서너 개만 주문하신다기에 정말 그런 줄 알고 주문을 받기 시작하였으나 원하는 상품을 조회하는 데도 20여 분의 시간을 필요로 하며 겨우 한 상품을 주문했다.

(고 객) 그럼, 아가씨 다른 상품도 알아봐 주실 수 있어요? 배를 주문하고 싶은데 일단 판매량 순으로 검색해서 제일 잘 팔리는 것부터 세 가지만 천천히 읽어주시겠어요?

이렇게 다시 상품을 조회하기 시작하였고, 상품 상세정보를 말씀드리면 고객님께서 예전에 구매했던 기억만으로 상품을 비교하며 주문할 상품을 선택하다 보니 많은 시간이 필요했다. 그런데 진짜 문제(?)는 지금부터였다. 눈으로 글을 볼 수 없기 때문에 수취 주소를 일일이 고객님의 기억으로만 작성해야 했던 것이었다. 다행히 빨리 기억해주는 것도 있었지만 간혹 주소를 잘 모르겠다며 재전화 요청을 하시기도 하면서 ‘183만원’의 주문을 진행하게 되었다. 아웃바운드도 여러 차례 시도했었고, 통화시간이 길어진 만큼 나도 몹시 지쳐 있는 상태여서 고객님의 주문 내역을 조금은 기계처럼 확인하며 겨우 주문을 완료했다.

긴 통화였으나 통화가 끝났다는 안도감과 ‘이렇게 콜이 많은 날인데 오늘 내 실적은 망했구나.’ 하는 마음에 잠시 쉬고 있는 사이 ‘땡땡’ 하고 메시지가 한 통이 나에게 전달되었다. “긴 시간 동안 상담해줘서 너무 고맙습니다.”며 고객님께서 일부러 다시 연락을 주셨다는 것이었다. 우편고객만족센터에 입사해서 처음 받아본 고객님의 칭찬. 정말 내가 최선을 다해 서비스를 했나? 하는 생각과 축스러운 마음이 들었지만, 1시간 40분의 피로는 확실히 고객님의 칭찬으로 싹 날려버릴 수 있었다. 그리고 난 9월에 칭찬콜 가점을 받아, 우수상담사도 될 수 있었다. 힘들었던 시간을 톡톡히 보상해주는 우리 고객님! “고객님, 앞으로 고객님의 쇼핑 주문은 제가 책임지겠습니다. 칭찬 너무너무 감사드립니다.”



상담파트  
양정림

## 하늘나라 그리운

## 동생 생각

우편고객만족센터에서 근무하다 보면 많은 고객님의 만나 뵈 수 있지만, 그만큼 다양한 성향의 고객님의 사연들도 많이 있습니다. 최근 가장 마음 아팠던 전화가 기억납니다. 중년쯤 되는 목소리의 여성분이 전화를 주셨습니다. 고객님의께서 작년 12월에 보냈던 택배가 있는데 등기번호를 모르는 상태에서 배달일자와 시간이 어떻게 되는지 알고 싶다고 하셨습니다. 저는 “고객님 등기번호가 없으면 확인이 어렵습니다.”라고 사무적으로 응대를 하였으나, 사실은 저의 속마음은 ‘이제 와서 작년에 보낸 걸 왜 확인을 하려는 거지?’라는 귀찮은 생각도 들었습니다.

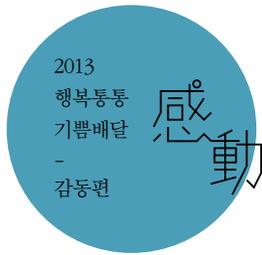
그러나 고객님의께서는 꼭 확인해야 할 사정이 있으니 어렵더라도 확인해달라고 하셨습니다. 저는 회사 업무 규정상 고객님의 개인정보는 바로 안내가 어렵기 때문에 우편물을 접수한 일자와 발송인, 수취인의 성함으로 조회를 하였습니다. 다행히 고객님의께서 정확히 기억하고 계신 덕분에 우편물의 등기번호를 확인할 수 있었습니다. 고객님의 우편물의 배달일과 수령인을 안내해드렸더니 고객님의께서는 울먹거리며 저에게 정말 고맙다고 여러 번 말씀하셨습니다.

(고 객) 사실, 제 동생이 며칠 전 저기로 갔어요. 저기 하늘나라에. ㅎㅎ... 제가 동생한테 처음으로 사준 옷이었는데 그 옷을 아파서 밖에 입고 나가보지도 못했을 것 같아서요. 그것만 생각하면 너무 마음이 아파서 언제 그 옷을 받았었나 갑자기 너무 궁금해서요, 죄송합니다. 아가씨도 곤란한 것 같은데 친절하게 확인해줘서 너무 감사해요.

고객님과 통화를 종료하며 저 또한 눈물이 핑 돌았습니다. 고객님의 말씀을 듣고 나니 귀찮다고 생각했던 제가 너무 죄송스러웠고 또 한편으로는 우편물을 조회하여 고객님의 안내해 드릴 수 있었던 것이 너무나 다행이란 생각도 들었습니다.

전화상이지만 여러 고객님의들과 만나는 것이 저의 직업입니다. 때론 힘들고 지칠 때도 당연히 있습니다. 하지만 무언가 고객님의에게 도움이 되고 있다 생각하면 이 일을 하는 저 자신에게 자부심이 생기고, 업무에 대한 만족도 느낄 때가 많습니다. 오늘 고객님의 통화와 제가 하는 일을 다시 한 번 돌아보는 계기를 만들어 주었습니다. 고객님의, 제 안내가 고객님의 도움을 드렸다면 제가 오히려 감사할 따름입니다. “고객님, 동생분은 하늘에서 편안하실 거예요! 고객님의, 언제까지고 하늘에서 지켜볼 동생분 생각하시면서 늘 건강하게 잘 지내세요.”





상담파트  
강민채

## 기다림이라는 장애를 안고 살아가는 사람들



언어장애를 가진 남자 고객님과 전화연결이 되었는데, 난 고객님께서 필요로 하는 것을 알 수 없어 머릿속이 혼란스러웠다. ‘도대체 무슨 일로 전화를 주신 것이지? 택배접수를 요청하시는 건가?’ 추석 연휴가 끝나고 택배접수 문의가 폭주하는 기간이라 나는 고객님께 우선 문의드렸다.

(상담사) 고객님, 택배접수를 요청하시는 겁니까?

(고객) 어... 어... 박... 봉... 수... 도... 동... 일... 로

고객님께서 어렵게 성함을 말씀하시는 것을 보니 택배접수가 맞는 것 같아서 일단 주소를 확인해야겠다는 판단으로 고객님께서 말씀하시는 동 이름을 꼼꼼히 확인해보았다.

고객님께서 내가 잘못 알아듣는 것을 눈치채셨는지 다시 한 번

(고객) 도... 동... 일... 로

(상담사) 고객님, 동일로가 맞습니까?

(고객) 네...

일단 고객님의 주소는 확인할 수 있을 것 같아서 동일로로 시작되는 주소지를 확인하여 말씀드리기 시작했다.

(상담사) 고객님, 동일로가 맞습니까? 동일로는 학여울 청구 아파트로 확인됩니다. 학여울 청구 아파트가 맞습니까?

(고객) 네...

우선 고객님의 주소는 확인이 되었으나, 많은 고객님들과 만난 탁월한 감(?)으로 판단컨대 고객님께서 택배접수가 아닌 다른 무언가를 내게 요청하시는 것 같았다.

(상담사) 고객님, 혹시 제가 도와드릴 사항이 있습니까?

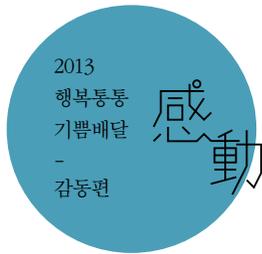
(고객) 어... 제... 저... 어... 수... 해... 써... 요

고객님의 말씀에 귀 기울여 자세히 들어보니, 어제 접수를 하셨다는 내용인 것 같았다. 나는 서둘러 고객님의 성함으로 혹시 택배접수가 된 내역이 있는지 확인해 보니, 아니나다를까 고객님의 주소지가 아닌 ‘경기도 의정부시 장암동’으로 잘못 접수된 내역을 확인할 수 있었다. 이 상황을 모르는 고객님께서 택배접수 후 집배원님이 방문하지 않아 고객센터로 다시 연락을 주셨던 것이었다. 일단, 고객님께는 최대한 양해를 구하고 의정부로 잘못 접수된 내역은 집배원님과 통화하여 우선 취소 처리 후, 서울시 노원구 동일로로 다시 접수하고 해당 우체국으로 빠른 픽업을 요청한 후 다시 고객님과 통화를 하게 되었다.

(상담사) 고객님, 불편 끼쳐 정말 죄송합니다. 어제 상담직원이 주소지를 잘못 접수하여 픽업이 지연되었습니다. 오늘 다시 정확한 주소로 다시 접수해드렸으며 집배원님이 연락을 드리고 방문 드릴 예정입니다. 고객님, 잠시만 더 기다려 주시겠습니까?

(고객) 저... 영... 말... 고... 마... 워... 요

고객님과의 통화를 종료하며 말씀하시기 불편한 고객님께서 택배접수 하나 때문에 얼마나 답답하셨을까 죄송스런 마음이 더 커져만 갔다. 우리 엄마도 오른팔을 잘 쓰지 못하는 장애3급이시다. 고객님과 통화하면서 엄마 생각이 많이 났었다. 장애는 보통사람들과 조금 다를 뿐이지 큰 차이는 없다는 것을 다시 한 번 생각하게 된다. 남에게 선행을 하는 것은 의무가 아니라지만 일을 하다보면 이런 작은 일 하나에도 고객님께 기쁨이 될 수 있고 힘이 될 수 있다는 것에 보람을 느낀다.



상담파트  
유선덕

## 내겐 매우 특별한 것

할머니 고객님들께서는 전화를 하시면 대부분 아주 급하게 본인 할 말만 하시거나, 주소를 찾는다며 무작정 기다려달라고 하십니다. 또, 통화 중간에 그 많은 대기 고객님은 안중에 없으시고 상자 크기를 느긋하게 재고 말씀해 주시기도 합니다. 하지만 오늘은 오래 망설이시다 전화를 주신 것처럼 바로 말씀을 못 하시며 한참을 땀을 들이셨습니다.

(고 객) 저, 아가씨 향아리도 택배접수가 될까? 안 되는 건 알지만 내가 서울에 있는 아들네로 가서 같이 살기로 했어. 꼭 가지고 가야 하는 놈이 있어서. 어려운 건 알지만 깨졌다고 이러쿵저러쿵 책임지라고 하지 않을 테고 택배비도 더 없어 줄게.

(상담사) 고객님, 죄송합니다. 향아리는 깨질 수가 있기 때문에 접수가 어렵습니다.

(고 객) 풀단지도 우체국택배로 받았는데 부탁 좀 해. 풀단지보다 더 잘 포장해 둘게. 아들, 며느리가 다 놔두고 오라고 했는데, 서울에 이놈만은 가지고 가고 싶거든. 어떻게 안 될까?

고객님께서 향아리를 꼭 보내겠다고 단단히 마음먹고 전화를 주신 것 같았습니다. 고객님과 긴 입씨름 끝에 택배접수는 하였으나, 접수가 불가능한 물품을 접수하여 혹여 다른 문제라도 생기지 않을까 전화를 끊고 마음은 내내 불안하여 고객님의 픽업 접수 진행 상

황을 지켜보게 되었습니다. 드디어 오후에 픽업이 완료되었고, 익일 향아리가 무사히 도착하기만 빌었습니다. 사실 고객님의 우편물이 잘 도착하기를 내가 왜 이렇게 신경을 써야 하나, 순간 살짝 원망스럽기도 했지만, '수십 년을 같이 동고동락하며 지내온 부엌 세간에 대한 특별한 애착(?)을 외면하기도 힘들것이다.' 싶은 마음도 들었습니다.

이튿날, 저는 자연스레 제가 받을 우편물을 기다리는 것처럼 업무 틈틈이 고객님의 우편물의 종적 상황을 지켜보게 되었습니다. 드디어 전산상 배달완료 된 것을 확인할 수 있었습니다. 그래도 고객님께서 향아리를 잘 받으셨는지 궁금한 마음에 전화를 드렸습니다.

(상담사) 안녕하십니까? 고객님, 우편고객만족센터 유선덕입니다. 어제 접수하신 우편물이 잘 도착되었는지 확인 차 전화 드렸습니다. 통화 괜찮으십니까?

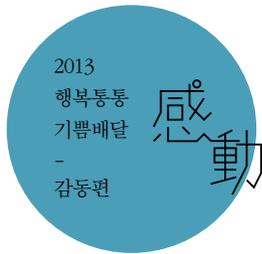
(고 객) 누구라고? 우편물이 어떻다고? 어제 그 아가씨야!

(상담사) 네, 고객님.

(고 객) 잘 왔어~ 고마워, 아가씨. 다 아가씨 덕분이야. 나 때문에 어제 많이 힘들었지? 미안하고 참말로 고마워.

파손되지 않고 잘 도착되었다며 기뻐하시는 고객님의 목소리는 깃털처럼 가볍고 밝았습니다. 그 목소리를 듣는 저 또한 덩달아 기분이 좋았습니다. 그리고 할머니께서 미안하고 고맙다고 다시 한 번 말씀하시는데 괜히 뿌듯해지기까지 했습니다. 할머니의 향아리처럼 특별한 것을 보내고 싶다는 고객님들을 종종 만나게 됩니다. 접수가 어려운 품목을 보내겠다는 고객님들과 실랑이를 하다보면 힘들 때도 많이 있습니다. 그런데 접수가 안 된다며 업무처리에만 급급하여 고객님의 마음을 상하게 한 건 아닌지 스스로를 돌아보게 되었습니다.

고객님의 특별한 사연이 있는 우편물을 고객님의 입장에서 헤아려 서운한 생각이 들지 않도록 잘 설득할 수 있는 방법을 다시 한 번 고민해 봅니다. 그리고 그 방법은 '공감'과 '이해의 마음'이라고 생각합니다.



쇼핑파트  
이유희

## 고객님의 슬픔도 함께 나눠 드릴게요!

(상담사) 마음을 전하는 우편고객만족센터 이유희입니다.

(고 객) 네, 아가씨. 내가 택배접수를 했는데 언제 오는지 확인해 줄 수 있어요?

월요일 아침 첫 콜이 택배 방문시간 확인이라니. 그런데 고객님께서도 일주일 전에 방문 택배를 접수하셨고, 무슨 영문인지 월요일 오전부터 방문 시간을 문의하는 것을 보면 급한 용무가 있으신 것 같습니다. 보통 월요일 오전은 밀린 택배접수 문의로 콜이 폭주하는 시간이라 고객님께서 방문시간을 문의하실 경우 집배원님이 순서대로 이동하기 때문에 조금만 더 기다려달라고 양해를 구해야 하지만, 이 고객님께는 업무처리에 따라 양해를 드리면 안 될 것 같은 느낌이 들어 접수 내역을 확인하고자 방문 주소를 문의하였다.

(상담사) 방문 원하셨던 주소지 말씀 부탁드립니다.

(고 객) 여기 주소가 ○○○ ○○○ ○○○ 이에요.

(상담사) 네, 고객님. 소중한 정보 확인 감사합니다. 방문 시간 확인 후 바로 전화 드리겠습니다.

(고 객) 고마워요, 아가씨. 빠르게 좀 부탁드립니다.

그런데 이상하게도 통화하는 내내 고객님은 무거운 목소리로 말씀을 하고 계셨다. 고객님이 어떤 상황인지는 알 수 없었으나 빠르게 방문시간을 확인해드려야겠다는 생각이 들어 급히 접수내역을 확인해 보았더니, 발송하는 박스 수량이 10개가 넘었고 내용품도

옷, 신발 등 대부분이 생필품이라 어디 이사를 하시는 건 아닌가 하는 생각도 들었다. 월요일 오전이라 우체국과 연결이 잘될까, 걱정되는 마음으로 전화를 했다. 역시 나의 예감은 딱 맞아 떨어졌다. 전화 연결이 되지 않았다. 10여 분을 넘겨 전화를 시도해 보았지만 통화가 되지 않아 고객님께 양해를 구하고자 다시 전화를 드렸다.

(상담사) 안녕하세요? ○○○ 고객님. 우편고객만족센터 이유희입니다. 전화가 늦어져 죄송합니다. 다름이 아니오라 제가 픽업시간을...

(고 객) 흑흑흑

(상담사) 고객님? 고객님?

(고 객) 아가씨 미안해요. 근데 아가씨 택배 언제 가져가는 거예요? 내가 지금 너무 급해요. 흑흑...

(상담사) 고객님 죄송합니다만, 집배원님과 통화가 되지 않아 시간이 좀 소요될 것 같아 양해를 구하려고 전화 드렸습니다. 그런데 무슨 일이 있으세요?

(고 객) 흑흑... 내가 이사를 가야 해서 이 짐을 다 싸서 보내고 가야 하는데 집안에 상이 나서요... 동생이... 흑흑

(상담사) 고객님, 상심이 크시겠습니다. 뭐라고 위로를 드려야 할지요.

(고 객) 미안해요. 택배가 언제 오는지 확인 좀 부탁드립니다.

(상담사) 고객님, 빠르게 확인 후 다시 연락드리겠습니다.

고객님과 통화를 끊고 나도 모르게 눈물이 흘렀다. 목소리가 젊으신 것 같은데 고객님보다 어린 동생을 먼저 보내야하는 마음이 너무나 슬퍼 내 마음도 아팠다. 어렵사리 우체국과 통화가 되어 고객님의 사정을 말씀드리니 30분 이내로 가능하다 하셔서 고객님께 처리내용을 전달해 드리고 통화를 그 어느 때보다 엄숙하게 종료하였다.

“고객님, 마음 많이 아프셨죠! 우체국은 단순히 택배만 접수하지 않습니다. 고객님의 슬픔도 함께 나눠 드리겠습니다. 삼가 고인의 명복을 빕니다!”



## 할아버지를 구하신

## 집배원님

(상담사) 마음을 전하는 우편고객만족센터 주완주입니다.

(고 객) 수고 많으세요.

(상담사) 아, 감사합니다. 고객님의 무엇을 도와드릴까요?

(고 객) 제가 기다리고 있던 택배가 있어서...

퇴근 시간이 다가오는 이 시간에 택배가 아직도 도착을 안 했다는 것인가? 나보고 지금 빨리 택배 가져다 달라고 독촉하는 전화는 아닌가? 나는 고객님의 말씀에 귀 기울여 보았다.

(고 객) 집배원님이 오셔서 문 앞에 나갔더니 저희 옆집 할아버지가 벽에 머리를 부딪쳐서 피가 철철 나고 있는 거예요. 그래서 저는 깜짝 놀라서 어쩔 줄 모르고 있었는데 저희 집에 배달을 와주셨던 집배원님이 119에 신고도 해 주시고, 병원까지 동행을 해주셨어요. 그래서 성함은 잘 모르지만 요즘 이런 분이 어딴데요? 꼭 칭찬해 드리고 싶어요.

(상담사) 네, 고객님의 전화 주셔서 정말 감사합니다. 다치신 어르신은 좀 괜찮으신가요?

(고 객) 네, 다행히도 집배원님이 도와주셔서 할아버지는 치료도 잘 받으셨고, 지금은 괜찮아지셨어요. 할아버지도 정말 감사하다고 전해 달라고 하셨어요.

(상담사) 정말 다행입니다. 어르신께서 괜찮으시다니. 고객님의 많이 놀라셨을 텐데 잊지 않고 전화 주셔서 정말 감사드립니다.

고객님께서 꼭 그 집배원님을 찾아 칭찬해 주어야 한다면 이런 일은 대서특필 되었으면 좋겠다는 진심 어린 말씀을 남기시고 전화를 끊으셨다. 나는 고객님과 통화를 하면서 다치신 할아버지가 걱정도 되면서 돌아가신 내 아버지 생각이 나서 몽클한 마음이 들었다.

집배원님이 불친절하다며 불만을 토로하시는 고객님들은 많지만 칭찬에는 많이 인색한 것 같았는데, 이 고객님의 같은 경우 그냥 마음으로 고맙다고 생각하고 돌아설 수도 있는 일이지만 직접 전화까지 주신 수고에 깊은 감사를 드리며, 바쁜 시간임에도 고객님의 불편함을 외면하지 않고 도와주신 집배원님을 보며 '아직 세상은 살만 하구나' 하는 생각이 들었다.

고객님께서 대서특필을 원하시니 이 기회를 빌려 말씀드립니다. "부산연제 우체국 박희택 집배원님! 정말 감사드립니다. 집배원님 덕분에 어르신도 쾌차하셨고 덩달아 제 마음도 많이 많이 행복해졌습니다. 집배원님 복 받으실 거예요."



## 누가 뭐래도

## 배달은 세계 최고!

오늘은 얼마나 다양한 나라를 경험할까? 기대 반, 두려움 반으로 출발하는 매일 아침! 최면을 걸듯, (힘차게) 아자아자~ (상큼하게) 출발! 국제우편물에 대해 200여 개 국가의 다양한 사유를 모두 사전에 파악하고 고객님께 명확한 답변을 주기에는 한계점이 있는 게 사실이지만, 난 국제우편물에 대해 늘 준비하고 있는 전문파트의 박인숙이 아닌가! 자신감을 갖고 '상담대기'. 1초의 망설임도 없이 따르릉따르릉. '마음을 전하는...' 첫인사와 더불어 나를 찾는 둔탁한 중년의 남성 고객님의 목소리가 들려온다. 그런데 느낌이 좋지 않다. 이 느낌은 무엇일까?

필리핀으로 우편물을 발송했는데 물품이 어디에 있는지 확인도 안 되고 필리핀 EMS 고객센터하고도 통화가 잘 안 된다며 문의를 하셨다. 우선 수취지역을 확인하고, 필리핀 국가의 배달 특성상 마닐라 지역을 제외한 곳은 수취주소로 바로 필리핀 집배원님이 배달하는 것이 아니고 주소 관할 우체국으로 수령통지서를 가지고 방문해 주셔야 함을 조심스레 양해를 구하였다. 그리고 고객센터 또한 통화량이 많을 경우 통화가 어려울 수도 있음을 말씀드리고는 첫 느낌의 선입견이 있어서인지 긴장을 하고 고객님의 반응을 기다렸다.

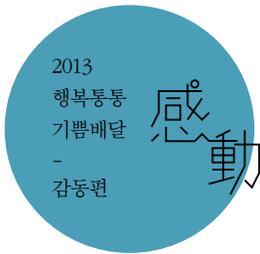
그런데 격한 반응(?)을 예상한 것과는 달리 둔탁한 음성으로 차분하게 우리나라의 물류체계나 집배업무가 얼마나 성실하고 우수한지 침이 마르도록 칭찬을 하시는 게 아닌가! 업무상 여러 나라에 머무르게 되는데 해외에서 우편물을 많이 수령하기도 하고 발송해 보기도 하면서 어느 선진국에 비할 수 없게 우리나라 우편서비스는 완벽하다는 것이었다.

순간 나의 어깨는 으쓱.

말씀인즉, 배달 시 일일이 문자나 전화해 주는 것도 번거로울 수 있는데 놓치지 않고 챙겨주고 우편물도 소중하게 처리해 준다면 진반적으로 정말 친절하다고 하셨다. 타국에서 우편물 수령 시 받는 설움을 생각할 때마다 우리나라가 그렇게 자랑스러울 수가 없고, 우편업무에 종사하는 모든 분께 너무 감사하다고 하신다.

고객님의 문의사항에 나는 바로 도움도 못 드리고 통화를 종료하였지만, 언제나 최고의 배달서비스를 위해 최선을 다해 주고 계신 우리 집배원님이 세계 최고 수준의 선진 물류를 이끌어 가는 주역이 아닌가 하는 자부심으로 가슴이 뜨거워짐을 느낀다. 현업에서 과도한 업무로 인해 늘 수고하시는 우체국 직원분들과 집배원님께 새삼 고마움을 느끼며 오늘도 '화이팅' 하시라고 응원의 박수를 보낸다.





전문파트  
이은정

## 전문파트와 함께한

### 1년 7개월

우편고객만족센터에서 가장 어려운 업무하면 1~2위를 서로 다투던 국제우편과 인터넷 우체국. 이 어려운 과제를 보다 능동적으로 해결해 보자는 큰 포부를 가지고 2012년 4월 15일 첫발을 내디딘 전문파트! 각 파트에서 이름 꽤 날린다는 우리가 의기투합하여 모인 전문파트가 아닌가! 어색한 첫 만남으로 서로를 알아갈 새도 없이 첫날부터 스테디하고, 궁금한 것은 서로 답을 찾아가며 그렇게 국제우편과 인터넷우체국 업무를 마스터하겠다는 열정과 전문파트의 빠른 안정화를 위해 서로 협업하며 지내 온 지난 시간들...

먼저 국제우편전문과 과정을 이수하고 사이버 강의를 들으며 그때그때 궁금한 것들은 본부, ICC, 교육파트 그리고 센터 내 여러분의 협조로 조금씩 지식의 폭을 넓히며 자신감도 향상될 수 있었습니다. 하지만, 국제우편업무를 마스터하기도 전에 인터넷우체국팀의 나주 이전일자가 확정되면서 인터넷우체국 2차 민원 업무가 우리들의 새로운 과제로 부여되었습니다. 컴맹에 가까운 우리들이 인터넷우체국 업무를 한 달 내에 공부하고 업무를 인수인계 받아야 하는 긴박한 상황이 된 것이었죠. 단순히 인터넷우체국 내 서비스를 안내하는 수준에서 벗어나 보다 난이도 있는 문의사항을 안내해야 하는 막중한 임무가 주어진 만큼 심적 부담과 스트레스는 말로 표현하기 어려웠습니다.

주소록 업로드가 원활하지 않은 2~3천 건의 주소 데이터를 고객님에게 전달받아 장애 원인을 찾아내고 해결책을 고객님께 제시해야 하는 등 그때그때 상황에 맞는 해결책을 제시하기란 지금까지도 쉽지만은 않습니다. 그러기에 지금까지도 국제우편, 인터넷우체국은 각자가 알아낸 소중한 정보 하나하나를 모아 꾸준히 공유하며 스테디를 하고 있습니다. 반면 국제우편과 인터넷우체국의 민원, 문제점과 개선사항은 본부 국제사업과, 인터넷우체국팀으로 빠르게 전달하여 포부 있게 변화를 추구하기도 합니다.

또 내부 고객님을 맞이하는 '우체국 헬프데스크'

찾은 인사이동으로 인해 인수인계가 원활하지 않은 우체국에 빠른 연결과 정보공유에 도움을 주고자 시작한 헬프데스크는 현재 편람과 법을 해석까지 해결해야 하는 난이도 높은 업무 중의 하나로 자리매김하고 있습니다. 상담파트에서 근무하다 보면 조금 난감한 것은 고객님께 '우체국 내방 전 확인 후 방문하시라고 안내' 하는 것인데, 이전 상황이 바뀌어서 우체국으로 문의하는 고객님의 궁금사항을 헬프데스크가 하고 있다고나 할까요.

그리고 마지막으로 2013년 3월에 전문파트에 동승한 우수파트! 이렇게 여러 가지 업무를 하는 저희가 모여 전문파트가 되었습니다. 상담파트와 우편 고객응대라는 큰 맥락에서 같은 면서도 다른 게 많은 우리 파트. 그 어느 파트보다도 서로가 유기적으로 돌아가지 않으면 전문파트의 어떤 업무도 제대로 수행할 수 없기에 단단한 팀워크가 현재의 전문파트를 이끌어가는 원동력이 되지 않았나 싶습니다. 우리라는 이름으로 하나 된 정일, 인숙, 영란, 미현, 정화, 선영, 재하, 은희, 현미, 현신, 은정, 혜진 그리고 내가 있었기에 가능한 일이 아니었나 믿어 의심치 않습니다. 여러분 모두를 사랑합니다.

그리고 전문파트 아자아자, 파이팅! FOREVER!

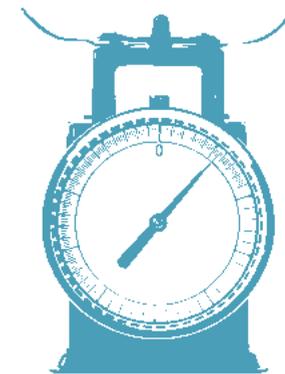
## 고객 만족의 기준

우체국을 이용하는 고객님들을 대상으로 만족도 조사를 진행하다 보면 정겨운 이야기를 들을 때도 있습니다. 우체국에는 직원이 한 명인 우체국도 있고, 꼬부랑길을 한참 들어가야 하는 동화 같은 우체국도 있습니다. 그런 작은 우체국의 직원들은 고객님과 가족 같이 식사를 같이 하는 경우도 있고, 바쁜 농사일을 서로 나눠가며 돕고, 매일 얼굴을 마주하는 경우도 있다고 합니다.

어느 날 이름도 들어본 적 없는 작은 우체국 이용 고객님에 대해 만족도 조사를 진행할 때였습니다. 전화 연결이 된 고객님께서서는 귀도 잘 들리지 않는 80대 할머니님이셨습니다. 나이 많은 고객님께 설문항목과 점수 체계가 자칫 어려울 수 있기 때문에 저는 내심 포기하고 있었습니다. 그렇지만 고객님께서서는 몇 번이고 되물으며 끝까지 성심성의껏 질문에 응해주시려 노력하셨습니다. 설문이 종료된 후 전화를 끊기 전 고객님께서서는 나지막하게 말씀하셨습니다.

(고객) 우체국에서 전화기도 고쳐주고 자주 찾아와주고 내 친아들 같아서 점수를 더 주고 싶은데 5점이 최고라니 5점 말고는 다른 점수는 못 주겠네!

만족도 조사를 진행할 때는 정해진 매뉴얼 기준이 있기 때문에 비록 고객님의 말씀을 만족도 조사에 반영할 수는 없지만 진정한 고객님의 마음을 느낄 수 있었습니다. 전화기가 고장 나면 달려와 주는 아들 같은 집배원님, 안부를 걱정해주는 딸 같은 직원을 어떻게 숫자로 평가할 수 있을까요! 새로 지은 번쩍번쩍한 건물이 아니더라도, 고객님에게 편안한 한 우체국 환경이 아니더라도, 도심의 우체국처럼 일 처리가 빠르지 않더라도 고객님의 호응에 맞추어 천천히 도움을 주는 것이 또 다른 진정한 서비스라고 생각합니다. 그동안 만족도 설문 조사를 하면서 오로지 숫자인 점수에만 급급해 있던 세계 고객 만족의 기준에 대해 다시 한 번 생각하게 되는 하루였습니다.



행복  
통통

기쁨  
뽕달



## 고객편

오늘은 또 어떤 고객님의  
맞이하게 될까?  
주저하고 힘들었던 어제의  
마음은 접어두고 시작하는  
아침이 설레고 기대됩니다.  
활짝 웃는 얼굴로, 따뜻한  
마음으로 고객님의 향해  
'안녕하세요?'라고 건넵니다.  
상담사와 고객님의 특별한  
이야기 소개합니다.

고객  
고객  
고객



## 어머니의 마음

매주 월요일은 유달리 전화량이 많아 아침부터 집중하여 고객응대를 하던 중, 참 인자하고 나긋한 목소리의 할머니 고객님 전화가 연결되었습니다. “내가 우리 아들한테 택배 줌 보내려고 하는데…”

그러나 전화가 많아 애타는 제 마음과는 달리 할머니 고객님께서 너무 느긋하게 저와의 통화를 즐기시는 듯했습니다. 신속하게 필요한 정보를 확인하고, 포장방법 등 안내사항을 말씀드리고 다음 고객님을 맞이하고 싶은 저와는 달리 제가 한 가지를 문의드리면 할머니께서는 “응? 아가씨, 뭐라고? 아가씨, 천천히 천천히” 하시는 거였습니다. 결국, 전 할머니 고객님의 속도에 맞춰 응대하기 시작했습니다. 방문 드릴 주소를 확인하고, 방문 일자를 안내하고, 연락처 등을 확인했습니다. “응, 고마워”, “그렇게 해주면 고맙지”, “아가씨, 고마워!”

제가 안내할 때마다 할머니께서는 뭐가 그렇게 고마우신지 계속 고맙다는 말씀을 잊지 않으셨습니다. 전 당연히 확인하고 안내해 드리는 것인데도 말이죠. 보낼 내용품을 여쭙어보니, 고구마랑 밤을 보낸다고 하시면서 “우리 아들이 참 좋아하는 거야.”라며 당신이 보낼 고구마랑 밤을 맛있게 먹을 아드님을 생각하시는 건지 웃으며 말씀하시는 할머니 고객님.

저도 갑자기 고향에 계신 엄마가 생각났습니다. 바쁘다, 멀다는 핑계로 자주 찾아뵙지도 못하는데 철마다 껌, 고춧가루, 참기름, 콩 등을 수확하셔서 멀리 있는 딸 생각하며 하나하나 꼼꼼하게 포장해서 택배로 보내주시곤 했습니다. 울 엄마도 할머니 고객님처럼 택배 보내시면서 이런저런 생각에 흐뭇해하셨죠.

그리고 택배요금을 여쭙어보니 “당연히 내가 내야지. 뭣 하러 바쁜 아들한테 내라고 하겠어.” 하시며 한순간도 아들을 번거롭게 하지 않으시려는 어머니의 마음이 전해졌습니다. 먼저 준비해 두시면 수월하실 듯해서 요금을 안내해 드리니, “에고~ 무슨 요금이 이렇게 비싸… 좀 깎아주면 안 되나?” 조심스레 말씀하시는 할머니 고객님께 도움을 드릴 수가 없어 순간 당황스러우면서도 죄송했습니다. 그 마음이 전달되었던 걸까요?

“맞다! 아가씨도 돈 받고 일하는 사람인데, 내가 너무 무리한 부탁을 했네.” 하시며 웃으셨습니다.

택배접수가 마무리되고 마지막 인사를 드리니 할머니께서는 “내가 오래 시간을 끌었는데도, 천천히 얘기 다 들어주고 친절하게 잘 해줘서 고마워, 아가씨.” 하시는 거였습니다. 칭찬뿐 아니라 고향에 계신 엄마를 그럴 수 있는 하루를 선물해 주신 고객님께 오히려 제가 감사했습니다.

“고객님, 고구마랑 밤 잘 먹었다고 아드님한테 전화 받으셨죠? 저도 그 날 고객님 덕분에 엄마와 한참 수다를 떨었습니다.”



## 별 일 없으시죠? 고객님!

(고 객) 제가 약을 받아야 되는데 아직도 배달되지 않아서요. 그런데 등기번호를 몰라요.

(상담사) 고객님 죄송합니다만, 등기번호가 없는 경우 우편물 확인이 어렵습니다. 번거로우시겠지만, 정확한 확인을 위해 발송인께 등기번호를 확인 후 연락 주시겠습니까?

(고 객) 발송인하고는 연락을 할 수가 없어요. 제가 정말 급해서 그러는데 제 주소로는 확인이 안 될까요?

(상담사) 고객님 불편 드려 정말 죄송합니다만, 개인정보 유출로 인한 피해 사례가 늘어나고 있어서 고객님 정보보호를 위해 주소로는 확인이 어렵습니다. 번거로우시겠지만, 등기번호 확인 후 다시 한 번 연락 부탁드립니다.

등기번호를 모른다는 고객님께 나는 언제나 안내하듯이 등기번호 없이 우편물 확인이 어려움을 양해구했다.

(고 객) (숨이 가빠진 목소리로) 제가 말기 암 환자인데, 지금 택배로 약을 받아야 돼서요. 지금 그 약을 꼭 먹어야 하는데, 어떻게 안 될까요?

나는 금방이라도 무슨 일이 생길 것만 같은 불안감에 긴장이 되어 손을 떨어가며 등기번호 검색을 시작했다.

(상담사) 그럼 고객님! 주소로는 조회가 어렵고, 성함으로 조회해 드려도 될까요?

(고 객) (겨우 대답하시는 듯한 작은 목소리로) 네...

(상담사) 고객님, 발송하신 고객님 성함, 받으실 고객님 성함과 우편물을 접수하신 날짜를 말씀해 주시겠습니까?

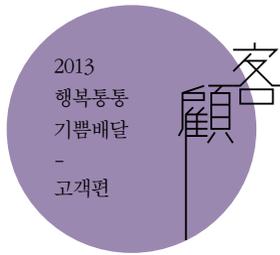
하지만 고객님께서 말씀해 주신 정보로는 등기번호가 확인되지 않아 급한 마음에 고객님께 주소를 문의 드리고 배달우체국으로 전화를 드려야겠다고 생각하고 통화를 종료했다. 고객님 주소지에는 배달을 담당하는 집배원님 두 분이 계셨다. 첫 번째 집배원님께 전화를 드리면서 나도 모르게 간절히 기도를 드리고 있었다. '제발 집배원님이 가지고 계시길...' 따르릉따르릉

(상담사) (저도 모르게 인사도 생략한 채 다급한 목소리로) 집배원님, 혹시 오늘 ○○○ 고객님 앞으로 배달할 우편물이 있나요? 고객님이 약을 급하게 받으셔야 된다고 하시는데 등기번호를 모르셔서요!

(집배원) 아! 그 고객님 잘 알고 있어요. 말기 암 환자신데 진통제를 택배로 받으시는 고객님이세요. 안 그래도 그 주소 빨리 배달을 해야 해서 급하게 가고 있었는데 5분 안에 배달할 거예요.

'아!! 정말 다행이다!' 고객님께서 그렇게 기다리고 기다리던 우편물을 찾게 되어 너무 기뻐했다. 게다가 집배원님의 배려로 빠르게 우편물이 배달될 수 있을 거라는 생각에 기쁜 마음으로 고객님께 전화를 드렸다. 그런데 이후 여러 차례 전화를 드렸지만 고객님과는 통화 연결이 되지 않았다. '5분만 기다려 달라고 말씀드리려고 했는데...' 혹시 그 사이 건강상에 문제가 발생한 것은 아닌가 걱정이 되었다. 다른 고객님들과 통화를 하면서 중간중간 집배원님이 말씀해 주신 등기번호로 종적을 확인하였더니 대리인이 물품을 수령하신 것으로 확인되었다. 빨리 약을 드셔야 할 텐데...

"혹시, 제가 걱정하는 일은 없었겠죠? 고객님. 꼭 병 이겨내시고 빨리 쾌차하셨으면..."



상담파트  
이효빈

## 하늘에서 내려 온 천사?

직업병일까요? 날씨를 더 유심히 보고, 오늘같이 태풍이 북상한다고 하면 아무래도 배달이 어려워지는데 그냥 비도 아닌 태풍 소식에 걱정스러운 마음으로 업무를 시작하게 됩니다. 아니나 다를까, 고객님께서 문의하신 우편물이 우체국엔 도착했는데 배달준비가 생성되지 않아 배달우체국으로 연락을 하니 날씨 탓에 배달 나가셨던 집배원님들도 배달하지 못하고 귀국 중이라고 말씀을 하셨습니다.

배달문의의 하는 고객님들께 신속하게 배달이 어려운 사정을 말씀드렸지만 그건 우체국 사정이라며 우편물을 빨리 배달해 달라는 통화로 지쳐가던 중 또 한 분의 고객님과 전화 연결이 되었습니다. 낮고 무거운 음성의 여자 고객님.

(고객) 제가 택배 받을 것이 있는데요, 우체국 도착까지만 확인되고 집배원 확인이 안 되는데...

(상담사) (본인 물품 빨리 배달해 달라는 고객님이신 줄 알고 덜컥 겁이나 풀죽은 목소리로) 네, 고객님. 등기번호 말씀해 주시면 바로 확인 도와드리겠습니다.

확인해 드리겠다고 안내 후 우편물을 검색을 해보니 역시나 배달우체국까지만 확인이 되고 배달준비가 확인되지 않았습니다. 게다가 오늘 배달이 어려워 집배원님들도 귀국하고 있다는 바로 그 우체국이었습니다.

(상담사) 고객님, 정말 죄송합니다만, 오늘 태풍으로 날씨가 좋지 않고, 물량이 많은 관계로...

어떻게든 고객님께서 이해하실 수 있도록 최대한 양해를 구해야겠다고 생각하던 찰나,

(고객) 아니 아가씨, 그렇잖아도 오늘 이 지역에 비가 엄청나게 많이 와요, 바람도 많이 불고 그러니까 아가씨가 배달하는 우체국에 연락해서 오늘 오지 말고 날씨 좀 좋아지면 내일이나 모레 배달해달라고 대신 좀 전달해줘요. 집배원님과 통화하고 나한테도 연락해 주면 좋고요.

저는 고객님이 하늘에서 내려오신 천사인 줄 알았습니다. 배려 넘치는 고객님 덕분에 아직은 우리 사회가 정이 넘치는구나...'라고 생각하며 고객님께 감사인사를 드리고 우체국에 전화를 했습니다. 우체국 직원분도 이미 배달 건으로 많은 민원을 받아서인지 제 말이 끝나기도 전에 어렵다는 말씀부터 하셨습니다. "날씨가 너무 안 좋다고요." 하시면서요.

"아! 저~ 그게 아니고, 고객님께서 오늘 날씨가 많이 좋지 않다며 내일이나 모레 배달을 요청하셨어요." 고객님 말씀을 전해들은 우체국 직원분도 순간 당황하셨는지, 잠깐의 침묵 이후에 연신 감사하다고 하시며 통화를 마쳤습니다. 그리고 고객님께 연락을 드려 내일 배달된다고 안내해 드리니 급한 우편물도 아닌데 사람 안전이 더 중요하지 않겠냐며 웃으셨습니다. 고객님께서 주신 한 통의 전화로 전 그 어떤 날보다 기분 좋게, 행복하게 일할 수 있었습니다.



상담파트  
전화수



# 딸아, 생일 축하한다!

중년의 아주머니 고객님께서 꽃배달 주문을 하시겠다고 이것저것 물어보기 시작하셨습니다. 원하는 시간에 배달해줄 수 있는지, 배송할 때 누가 보냈는지 말을 하지 않고 서프라이즈 선물처럼 해줄 수 있는지, 꽃은 어떤 종류가 있는지 등등 첫 질문부터 문의사항이나 요구사항이 너무 많았습니다. ‘정말 주문을 하시긴 할까?’ 하는 의구심과 짜증마저 밀려오려 했지만 감정을 추스르며, 고객님의 질문에 하나하나 답변을 해드리고 드디어 꽃배달 주문을 시작했습니다.

(상담사) 고객님, 꽃배달 시 남기실 말씀을 전할 수 있습니다. 카드나 리본 어떻게 접수해 드릴까요?

(고 객) 카드요.

(상담사) 네, 남기실 말씀 부탁드립니다.

(고 객) 사랑하는 딸아, 생일 진심으로 축하하고 항상 옆에 있어 주지 못해 미안해. (후후후)

딸에게 전하는 말씀을 하시던 중 고객님의께서는 감정을 추스를 수가 없으셨던지 갑자기 울음을 터트리셨고 좀처럼 멈출 기미가 보이지 않았습니다. 고객님의 무슨 말씀을 어떻게 드려야 할지 몰라 아무 말도 하지 못하고 머뭇머뭇 고객님의 울음소리만을 하염없이 들으며 기다릴 수밖에 없었습니다.

(고 객) 예고 주책이네... 아가씨, 미안해요. 어디까지 했죠?

(상담사) 아~ 네. 항상 옆에 있어 주지 못해 미안해까지 말씀하셨습니다.

(고 객) 사랑하는 딸아... (후후후)

한 마디 한 마디 메시지를 남기실 때마다 우셨고, 전 기다렸다가 고객님의께서 진정되시면 다시 받아 적었습니다. 고객님의께서 말씀해 주시는 메시지를 받아 적다 보니 카드에 기재할 수 있는 최대 글자 수 50자를 넘기고 있었습니다.

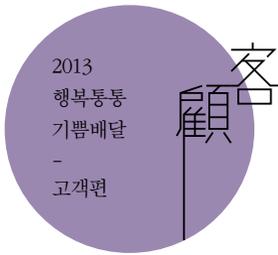
(상담사) 고객님의 정말 죄송합니다만, 저희가 메시지를 남길 수 있는 글자 수가 50자까지만데 초과하여 더 이상 추가 메시지를 남겨 드리기가 어렵습니다.

(고 객) 네? (후후후) 꼭 전달하고 싶은 말인데... (후후후) 아가씨가 어떻게 좀 잘 전달해 줄 수 없을까요?

이렇게 부탁하시고는 또 우시는 겁니다. 무슨 사연이길래 이렇게 딸을 그리워하며 우시는 걸까? 제 맘까지 다 아파왔습니다.

(상담사) 고객님, 제가 말씀하신 내용이 잘 전달될 수 있도록 글자 수를 최대한 줄여보고 다시 한 번 꽃배달 업체로 연락해서 따님께 고객님의 말씀이 잘 전달될 수 있도록 요청하겠습니다.

고객님께서 마지막까지 울먹이는 목소리로 몇 번이나 고맙다며 인사를 하셨습니다. 딸 생일에 함께 있어줄 수 없는 안타까운 모정이 고스란히 전해지는 것 같아 통화를 종료하고도 한동안 다음 고객을 맞이하기가 어려웠습니다. 이 꽃을 받으실 때, 따님은 어머님과 같이 그리운 마음에 슬피 울지 않고, 어머니 사랑을 전달받아 행복 가득한 마음으로 수령하셨으면 좋겠습니다.



상담파트  
최혜현

## 너도 건강해!

첫 인사를 했는데도, 아무런 말씀이 없으신 고객님. 다시 한 번 “고객님, 연결되었습니다. 무엇을 도와드릴까요?” 이번에도 아무런 말씀이 없으시다. ‘뭐지? 내 전화가 이상한가?’ 양해를 구하고 먼저 끊어야 할까? 고민하며 한 번 더 통화를 시도했다.

(상담사) 안녕하세요? 고객님, 무엇을 도와드릴까요?

(고객) 아, 저기요... 저... 상담사님 성함이 어떻게 되신다고요?

난 순간! 민원제기하기 전에 상담사 이름부터 물어본다는 유명한 고객님 중에 한 분이 아니신지 걱정과 더불어 조심스레 이름을 다시 말씀드렸다.

(상담사) 네, 저는 상담사 최혜현이라고 합니다.

(고객) 아, 네.

이러시고는 또 말이 없으시다. 아, 답답하다.

고객님께서 말씀을 안 하시니 나도 뭐라 할 말이 없고 클레임은 아닌 것 같은데 참 답답하기 그지없었다. 그러던 중 고객님께서 우편물을 받을 게 있는데 등기번호를 모른다고 말씀하셨다.

(상담사) 고객님 죄송합니다만, 등기번호 없이는 확인해 드리기 어렵습니다.

(고객) 그럼 혹시 다른 방법으로 확인해 줄 수 없나요?

(상담사) 접수날짜, 발송인명, 수취인명을 말씀해 주시면 등기번호를 확인 도와드리겠습니다. 세 가지 정보가 모두 일치해야 등기번호 확인이 가능한 점 미리 양해 부탁드립니다. 고객님, 우편물의 접수일자 확인 가능하십니까? 발송인명과 수취인명도 함께 말씀 부탁드립니다.

고객님께서 말씀하신 접수일자, 발송인명까지 모두 입력하고 수취인명을 입력하려는데... 헉! 맏소사, 맏소사... 이 이름은 전에 헤어졌던 남자친구였다. 손으로는 마우스를 움직이고 있었지만 머릿속은 백지가 되고, 가슴은 쿵다쿵다 뛰었다. 그제야 인입된 휴대폰번호가 보였다. 낯익은 번호, 잊고 있었던 그 번호였다. 한때는 뒷자리 번호를 맞춰서 같이 사용했던 휴대폰번호인데... 그래서 처음 인입되었을 때 한동안 말이 없었던 것일까? 그래도 지금은 나와 연결된 고객님이니까 난 차분하게 아무렇지 않은 척 상담을 이어 나갔다.

(상담사) 수취인 성함이 ○○○ 고객님 맞습니까?

혹시나 해서 다시 확인했다. 왜 내 목소리가 떨리는지. 나는 한시라도 빨리 통화를 종료하고 싶었지만 우편물이 1건 확인되어 수취주소를 확인했고 주소도 예전의 그의 주소였다.

(상담사) (아직 거기에서 일하고 있구나) 소중한 정보 확인 감사합니다. 해당 우편물은 오늘 ○○우체국 ○○○집배원님이 순서에 따라 배달해 드릴 예정입니다.

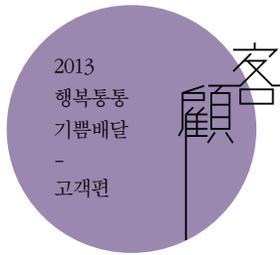
(고객) 네, 감사합니다. 참 친절하시네요.

(상담사) 아, 네! 감사합니다. 다른 문의사항 있습니까?

(고객) (잠깐의 망설임 끝에) 건강 조심하세요.

하고 그는 전화를 끊었다. 통화가 종료된 후에도 나는 한참을 멍하니 앉아 있었다. 정말 이런 일이 나에게도 일어날 줄이야. 한동안 아무 일도 할 수가 없었다. 마지막에 ‘건강 조심하라’는 그의 말... 나도 건강한지 안부 정도는 물어볼 걸 그랬다는 후회가 된다.

“건강하게 잘 지내고 있는 거지?”



상담파트  
김정심

## 고객님, 제발 오해하지 말아주세요

아침마다 오늘은 실적이 조금 더 오르길 바라는 마음으로 짧은 전화가 연결되길 기대하며 한 콜 한 콜 친절히 응대하고 있었습니다. 그러나 저의 바람과는 달리 우체국 제도 불만을 장시간 제기하는 고객님과 통화가 연결되었습니다. 고객님의 불만사항은 경찰청 주소로 경찰청장과 감사실장에게 발송한 내용증명에 관한 것이었습니다. 고객님께서 말씀해주신 등기번호를 확인해보니 이미 우편물은 경찰청 문서수발실로 배달이 완료되어, 고객님께 배달상황을 안내해드리니, 우편물이 수취인에게 직접 배달되지 않고 경찰청 문서수발실로 배달된 것에 강하게 항의하시며 경찰청장과 감사실장의 손에 우편물을 직접 배달하라고 하셨습니다. 그러면서 고객님은 우체국의 배송시스템이 이렇게 허술해서 되겠느냐며 우체국이 공공기관인데 공공기관답지 않은 처사로 고객님들에게 불편을 주고 있다며 우체국 서비스를 강하게 비판하셨습니다.

일단, 고객님을 진정시키고자 우편물에 대한 정확한 배송 상황을 확인 후 연락을 드리겠다고 양해를 구했으나, 그 또한 쉽게 수긍해 주지 않으셨습니다. 우선은 배달상황에 대해 1차 안내라도 해야겠다는 생각을 하고, 조심스레 경찰청 문서수발실로 일괄 배달된 부분은 잘못된 서비스가 아님을 말씀드렸습니다. 그러자 고객님께서 고객의 입장에서 생각하지 않는다며 더욱 불같이 화를 내셨습니다. 저도 반대로 우체국의 입장을 잘 이해해 주시지 않는 고객님께 서운한 마음이 자꾸 커졌습니다. 하지만 우체국 서비스에 불편

을 느끼고 전화를 하신 만큼 '일괄배달'이라는 제도만을 설명해 드릴 수가 없어 경찰청 문서수발실에서 어떤 경로로 경찰청장과 감사실장께 우편물이 전달되는지 확인해보고 다시 연락을 드리기로 하고 1차 통화를 종료하였습니다.

배달우체국에 확인해보니 경찰청 일괄수령처에는 따로 연락처가 없어서 경찰청 대표번호로만 연락을 하고 있다고 하였습니다. 여러 부서를 통해 겨우 문서수발실 담당자와 통화를 할 수 있게 되었습니다. 경찰청 문서수발실의 담당자는 우편물이 도착하면 수취인들이 직접 문서수발실로 방문하여 사인을 하고 우편물을 찾아간다고 하였습니다. 그런데 고객님이 발송한 우편물은 이미 정당 수취인인 경찰청장실과 감사실에서 수령한 것을 확인할 수 있었습니다.

고객님께 바로 전화를 드려 지금까지 확인된 내용을 안내해드렸더니 좀 전까지 불같이 화를 내시던 고객님은 오간 데 없고 온화하신 목소리로 말씀하셨습니다.

(고객) 아, 그렇죠? 우편물이 벌써 경찰청장한테 갔단 말이지요. 고마워요. 그런데 말 이야, 나 정말 아가씨가 미워서 그런 거 아니야. 정말 급한 우편물인데 아무 데나 배달을 해 왔다가 어쩌나 화가 나던지. 이렇게 아가씨가 백방으로 확인해 주니 마음이 얼마나 가벼운지 몰라요. 아까 화낸 건 정말 미안하고 내가 화낸 거 잊고 기분 풀어요.

처음에는 다짜고짜 화만 내시는 고객님 때문에 나도 사람인지라 당황하고 화가 났었지만, 고객님의 사근사근(?)한 말씀을 들으니 나의 마음도 풀어지는 것 같았습니다.

“고객님, 우체국에서는 고객님의 소중한 우편물을 절대 함부로 다루지 않습니다. 제발 오해하지 말아 주세요.”



## 내 휴대폰 좀 꺼내 줘!

(고 객) (다짜고짜) 내 휴대폰 좀 꺼내 줘!

(상담사) (이게 무슨 말씀이지?) 고객님, 다시 한 번 말씀해주시겠습니까?

(고 객) 내 휴대폰이 우체통에 들어갔으니 좀 꺼내줘! 여기 서울 ○○동인데 휴대폰이 우체통으로 들어가 버렸어. 얼른 와서 좀 꺼내줘야겠어. 기다리고 있을게. 한 5분이면 올 수 있겠어?

(상담사) 네, 고객님. 제가 우체국으로 확인해보고 연락드리겠습니다.

(고 객) 무슨 확인이 필요해? ○○동 ○○문방구 앞에 있는 우체통이야. 얼른 와서 얼어봐. 급하게 연락 올 때가 있어.

(상담사) 네, 고객님. 전화 끊으시고 잠시만 기다려 주시면 확인해서 바로 연락드리겠습니다.

다짜고짜 전화하셔서 우체통에 휴대폰이 들어갔으니 꺼내달라는 할아버지 고객님!  
우체통에 휴대폰이 들어가서 급한 연락을 받지 못하실까 봐 조바심에 전화를 끊지 못하고 계셨다.

(고 객) 내가 월요일 병원에 입원해서 수술을 받는데, 병실, 입원시간, 준비물 같은 걸 오늘 전화해서 알려주기로 했다고. 전화 못 받으면 큰일이야. 수술 못 하면 어찌나, 얼른 와서 꺼내줘야 해! 내가 전화를 안 끊고 기다리고 있을 테니까 언제 올 수 있는지 얼른 확인 좀 해줘.

고객님의 다급한 목소리뿐 아니라 '수술', '병원' 이런 단어를 들으니 오히려 내 마음이 급해져 잠시만 기다려달라는 말과 동시에 휴대폰을 들고 우체국으로 전화를 걸었다. 그러나 하필이면 토요일! 우체국 전화연결이 하늘의 별 따기만큼이나 어려운 날이었다.

여러 차례 통화 시도 끝에 우체국 직원과 통화연결이 되어 고객님의 다급한 상황을 설명해 드리고 도움을 요청했다. 역시 우체국은 달랐다. 인근에서 배달 중이던 집배원님께 연락하여 사연을 설명하고 집배원님의 수고로 고객님의 휴대폰을 안전하게 구조(?)할 수 있었다.

집배원님이 수거한 휴대폰을 직접 고객님 댁으로 가져다주시기로 하여 고객님께 기다려 주실 것을 양해를 구하였다. 바쁜 토요일이고, 다른 고객님의 우편물을 배달 중이었음에도 불구하고 고객님의 사정을 고려해 일사천리로 해결해주신 집배원님 덕분에 나는 전화를 끊지 않고 막무가내로 버티는 고객님과의 통화를 종료할 수 있었다.

고객님께 휴대폰을 잘 받으셨는지 확인차 전화 드렸더니, 집배원님께 인수인계받은 상황을 생중계처럼 들을 수 있었다.

“고객님, 병원에서 연락은 잘 받으셨나요? 수술은 잘 받으셨는지 궁금합니다. 오래오래 건강하세요.”



## 우편집중국에서 찾은

### 내 어묵!

올해 추석은 유달리 우편물의 배달지연이 많았습니다. 하지만 그중에서도 조상의 도움(?)인지 정말 운이 좋으셨던 고객님의 이야기를 하려고 합니다.

(고 객) 아니, 물건이 어묵인데 여기는 어묵 장사하는 집이라 오늘까지 꼭 받아야 하는데, 장사 못 하면 책임질 거예요? 오늘까지 당장 배달해주세요!

배달국에 도착해도 산더미 같이 쌓여있는 우편물 중 고객님의 어묵상자를 찾기도 어려운 일인데 배달국보다 100배 이상 우편물이 많다는 우편집중국에서 어묵상자를 어떻게 찾느냐고요! 고객님의 급한 마음만큼이나 저도 답답한 상황이었습니다.

(상담사) 고객님, 집중국에서는 우편물을 찾기가 어렵고, 배달국으로 발송된 이후에 우편물 확인이 가능합니다. 추석 특별 소통 기간이라 우편물량이 너무 많아 오늘까지 배송은 어렵습니다.

(고 객) 내 말 못 알아들었어요? 내가 말했잖아요, 이거 오늘 장사해야 하는 거라고. 아가씨가 집중국가서 찾아오면 되겠네!

고객님의 언성은 점점 높아지셨고 설득하기가 어려운 만큼 우편집중국으로 우선 사정을 말씀드리고 부탁을 해보아겠다고 생각했습니다. 우편집중국으로 문의하였으나 역시 성수기에는 우편물의 이동량이 많아 찾기가 어렵다는 내용이었습니다.

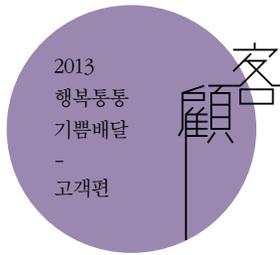
우편집중국과의 통화 후 고객님의게 다시 한 번 전화 드려 상황을 말씀드렸으나, 결국에는 우편집중국 전화번호를 문의하시고 내가 찾으면 가만있지 않겠다는 협박(?)의 말씀을 끝으로 일방적으로 통화가 종료되었습니다.

그리고 다음날 저를 찾으신다는 고객님의 메시지! 저는 어제 도움을 드리지 못한 부분도 있어서 죄송한 마음에 바로 전화를 드렸더니, 고객님의게서는 어제 직접 우편집중국으로 우편물을 찾으러 방문하셨는데 우편집중국 문 바로 앞에 우편물이 딱하니 있어서 바로 수령하셨다고 하셨습니다. 그런데 어제 왜 저는 우편물을 찾을 수 없다고 했느냐며 바로 사과할 것을 요구하셨습니다. 왜 제대로 확인도 해보지 않고 우편물을 못 찾는다고 성의 없이 안내했느냐며 화를 내셨습니다. 고객님의게선 급한 마음에 직접 우편집중국으로 방문하셨는데 너무나 쉽게 우편물을 찾으셨으니 제가 고객님의이라도 그 상황에서는 화가 날 것 같았습니다. 그래서 최대한 양해를 구하고 진심으로 사과를 드린 후에야 통화를 마칠 수 있었습니다.

비록 직접적으로 도움을 드리지 못하고 오히려 고객님의게 사과까지 드리게 되었지만, 그 많은 우편물 중에 어묵상자를 바로 찾으셔서 장사를 무사히 하셨다고 하니 비록 고객님의게 꾸중은 들었으나 그래도 마음이 조금은 가벼워지는 느낌이었습니다. 그리고 고객님의 행운이 부럽기까지 했습니다.

“고객님, 행운이 늘 함께 하셔서 사업 번창하시고 부자 되세요!”





상담파트  
양혜정

## 남원 양씨 우대 혜택

어김없이 올해도 추석 성수기가 다가왔고 선물을 보내거나 받기 위해 우편물 배달을 확인하는 문의가 많았다. 그런데 워낙 우편물이 많다 보니 정확한 배달 일정을 답변 드리기 어렵다.

(상담사) 풍성한 한가위 되세요. 우편고객만족센터 양혜정입니다.

(고 객) 반가워요, 우리 상담사, 양씨인가요?

(상담사) 네, 고객님. 저는 양혜정이라고 합니다.

매우 반가워하시는 남자 고객님의 목소리가 왠지 좀 부담스럽게 느껴졌다.

(고 객) 아가씨 그럼 무슨 양씨인가요?

(상담사) 남원 양씨입니다만...

(고 객) 남원 양씨요?

나의 대답에 고객님의 목소리는 한 층 더 들뜬 듯 들렸다. 뭐지? 왜 이렇게 좋아하시는 걸까? 수화기 너머에서 호탕하게 웃으시며 매우 좋아하는 목소리가 푹푹히 들린다.

‘설마. 우리 고객님의 이상형이 남원 양씨라고는 안 하겠지. 지금 사랑하고 있는 여성이 나와 같은 성씨인가?’ 내 머릿속엔 물음표가 생겼다. 더 이상 고객님과 이런 대화를 하면 안 될 것 같아 업무 얘기로 바로 화제를 전환했다.

(상담사) ○○○고객님께서 양○○ 고객님께 보낸 우편물이 맞습니까?

(고 객) 아, 그렇지. 내 받을 택배가 있는데 언제쯤 받을 수 있을까요?

추석 성수기에는 우편물이 지연되는 경우가 많아서 일단 우편물의 이동경로를 확인해 보았다. 다행히도 우편물의 종적은 지연되지 않고 접수 후 익일인 오늘 배달준비로 확인되었다.

(상담사) 고객님, 택배는 오늘 배송될 예정입니다.

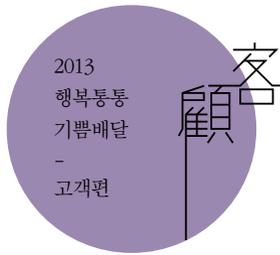
(고 객) 하하하, 그거 다행이네. 근데, 양혜정이는 아버지 성함이 어떻게 되는가?

앗, 너무나도 친근하게 내 이름을 부르시는 고객님! 갑자기 자판을 치던 손가락이 오글거려 할 말을 잊어버린 채 가만히 얼음이 되었다.

(고 객) (하하하) 오해하지 마요. 수취인 이름 봤지? 나도 같은 남원 양씨라 매우 반가워서 그러는 거니까 말이야.

이제야 다시금 수취인 성함을 보게 되었다. 맞다. 같은 양씨이다. 그때야 나의 입가가 씩 올라갔다. 그렇게 유대감을 형성하고 나니 간단한 종적문의가, 개인적 만담으로 이어져 버렸다. “정말요? 그런가요?” 온갖 맞장구를 쳐가며 고객님과, 아니 우리 먼 친척뻘 되는 분과 대화를 이어갔다. “나중에 전화하면 우리 혜정이가 또 받았으면 좋겠네.” 이렇게 고객님의 말씀을 끝으로 서로 웃으면서 통화를 종료하였다.

한 번도 양씨라며 고객님들께서 먼저 말 걸어 준 적이 없었는데, 오늘 고객님은 먼저 아는 체 해주시고 알아봐 주셔서 참 고마웠다. 고객님의 호의를 이상하게 받아들였던 내가 한심해졌다. 그날 이후 통화 시, 같은 양씨 고객님이 전화를 주시면 좀 더 친절히 대해주고 싶고 한 번 더 눈길이 간다. 우편고객만족센터에서 계속 근무하다 보면 나의 다른 가족들도 만날 수 있을 것 같다는 행복한 예감으로 난 오늘도 다음 고객님을 기다린다.



설문파트  
원선희

## 동병상련

여름이 지나고 쌀쌀한 가을 입구에서 심한 일교차로 감기에 걸리고 말았습니다. 그중에서도 우리가 가장 두려워하는 목감기. 이미 목소리는 코맹맹이 소리와 함께 짹짹 갈라지고 있었습니다. 원래도 예쁜 목소리가 아닌데 이런 췌소리라니. 보이스피싱으로 의심(?) 받는 건 아닌지 걱정 반, 두려움 반으로 한 콜 한 콜 설문을 시작하였습니다.

(상담사) 안녕하십니까? 우편고객만족센터 원선희입니다. 우체국에서는 우편 창구 이용 고객님을 대상으로 서비스에 대한 의견을 수집하고 있습니다. 바쁘시겠지만 잠시 통화 괜찮으시겠습니까?

(고 객) (콜록콜록)

‘아. 고객님도 감기 걸리셨나 보네! 설문은 안 해주시겠네’ 하고 막연히 자포자기하며 먼저 전화를 끊어주시기를 기다리고 있었다.

(고 객) 네, 말씀하세요.

순간 당황했지만, 한편으론 신이 나서 짹짹 갈라지는 목소리를 최대한 예쁘게 가공(?)하여 설문을 진행하였습니다. 고객님은 계속 기침을 하시면서도 설문에 응해주셨고, 무난히 성공할 수 있었습니다. 그리고는 고객님께 감사하는 마음을 듬뿍 담아 마지막 인사를 하려고 하는데 고객님께서 기침하며 나를 부르셨다. 간혹 설문조사 이후 선물 등을 요구하시는 고객님이 계셔서 혹시 그런 건 아닌지 긴장하며 고객님께 대답하였습니다.

(상담사) 네? 네, 고객님.

(고 객) (콜록콜록) 저기 다른 게 아니고요. (콜록콜록)

(상담사) 네, 고객님!

(고 객) 저처럼 감기 걸리신 것 같은데, 너무 고생 많으세요.(콜록콜록) 저도 감기 걸려서 고생 중이거든요! (콜록콜록) 더 심해지기 전에 꼭 병원 가보세요.

(상담사) (헉) 네. 고객님, 감사합니다!

고객님을 잠깐이라도 의심(?)했던 전 울컥한 마음으로 짧은 대답밖에 하지 못했습니다. 그런데 고객님께서 마지막까지도 따뜻한 인사를 해주셨습니다.

(고 객) 네~고생하셨습니다. 꼭 빨리 나오세요!

사실 개인적으로 ‘몸이 좋지 않다’라는 이유로 오늘 하루 성공건 수만 빨리 채우고 싶단 생각만 가득했는데, 저를 걱정해 주시는 고객님의 말씀에 그저 민망하고, 죄송하고, 마지막까지 대답하나 제대로 못 한 제가 참 부끄러웠습니다.

이런 기회를 빌려서 전하고 싶습니다. 고객님께서 해 주신 따스한 말씀 덕분에 전 감기 따윈 잊고, 컨디션을 회복할 수 있었습니다. 고객님께도 감기 빨리 나오시라고 말씀드리고 싶었는데 말씀드리지 못해 죄송해요.

“고객님 다시는 감기 걸리지 마세요.” 그리고 우리 우편고객만족센터 모든 분들도 환절기 감기 조심하세요. 우리 목소리는 우편고객센터의 정을 전달하는 보배니까요.

설문파트  
신현미

## 개그맨의 꿈을 가진

### 고객님

대부분의 고객님은 필요로 우편고객만족센터로 전화를 주시지만, 설문파트에서는 고객님께 전화를 드려 우체국의 고객만족도 조사를 실시하기 때문에 필요한 사항을 먼저 확인하게 된다. 그러던 어느 날, 나를 본부장님이라고 칭하며 먼저 인사하시는 고객님을 만나게 되었다.

(고 객) 네, 안녕하세요? 본부장님!

(상담사) (순간 당황하여 첫인사도 잊은 채) 네

그러자 고객님은 기다렸다는 듯이 박장대소를 하시는 거다.

(고 객) (하하하) 아가씨 개콘 안 봐요, 개콘? 거기 나오는 '고객님 당황하셨어요?' 알죠? 아가씨 당황하셨어요?

(상담사) 아, 네? 아닙니다, 고객님.

고객님의 순간적인 장난에 당황한 나는 고객님께 인사드리는 것도 있고 설문을 시작했다. 하지만 이 개구쟁이 같은 우리 고객님은 계속 말장난을 하지는 것 같았다.

(고 객) (낄낄) 아니 아가씨, 개콘 아느냐고 물었는데 왜 대답을 안 해요? 개그콘서트 몰라요?

마음속으로 '누가 그걸 모르나, 하지만 개그 프로 설문조사를 하는 것이 아니니 제 얘기도 좀 들어주셨으면 하는 거지요' 하며, 상냥한 목소리로 다시 설문을 시도하였습니다.

(상담사) 네, 잘 알고 있습니다, 고객님.

(고 객) 그래요! 요즘 그 코너가 하도 재미있어서 나도 아가씨 한 번 웃겨보려고 따라해 봤는데...

순조롭게 설문을 진행하고 마지막 통계의 목적으로 연령대와 직업을 확인하게 되었다.

(상담사) 고객님의 연령대는 어떻게 되십니까?

(고 객) 40대요

(상담사) 고객님의 직업은 어떻게 되십니까?

(고 객) 나 환자예요, 환자! (킁킁)

고객님과 통화하면서 한참 웃을 수 있었다. 우편고객만족센터로 전화해 주시는 고객님 중 가끔은 개콘의 재미있는 코너를 흉내도 내주시고 드라마의 유명대사도 서슴없이 구사하시는 고객님들 덕분에 한 번씩 쉬었다 가는 것이 아닌가 싶다.





## 거기 내 동창생이 있어요?

상냥한 목소리에 피꼬리 같은 음성을 자랑하듯 “마음을 전하는 우편고객만족센터 이미 애입니다”라고 인사를 드리자, 너무나 다급하게 “언니, 뭐 부탁하나 해도 될까요?” 하시는 중년 여성 고객!

내용인즉, 애타게 찾던 동창생이 방금 다른 친구와 상담을 했던 것 같다며 그 친구에게 연락이 와서 알게 되었다면서 자기가 찾는 동창생이 맞는지 확인 해 달라는 것이었습니다. 아주아주 친한 친구인데, 오해가 있어서 연락이 끊겼다면서 아무리 행방을 수소문해도 찾을 수 없다고 하시며 간절한 목소리로 부탁하시는 겁니다. 흔한 이름이 아니어서 그 친구가 맞을 거 같으면서 꼭 확인해 달라고 신신당부를 하셨습니다.

전 고객님의 친구분이 맞는지 고객님의께서 말씀하시는 이름의 상담사에게 메시지로 내용을 전달하고 초조하게 상담사의 답장을 기다렸습니다. 이리도 애타게 찾으시는데, 고객님의께서 찾으시는 친구분이었으면 좋겠다는 마음을 함께 담아 간절하게 답장을 기다리는데... 기다리는 1초 1초가 왜 이리도 길게만 느껴지는지, 별별 생각이 다 들었습니다. 혹시 동창생은 맞지만 피치 못 할 사정으로 친구에게 연락을 못 하고 있는 상담사를 곤란하게 만드는 건 아닌지 한편으론 걱정도 되었습니다.

그러나 도착한 메시지 내용은 이름은 맞지만 학교는 아니라는 짧은 대답이었습니다. 저도 너무 기대했던 탓일까요! 실망하실 고객님의을 생각하니 말씀드리기가 영 마음이 편치만은 았았습니다. 그래도 이 순간 애타게 기다리고 계실 고객님의을 생각하니 더 이상 지체할 수가 없었습니다. 그래서 고객님의께 전화를 해 사실을 안내하자 저 멀리 너머에서 ‘휴’ 한숨 소리만이 한동안 들렸습니다.

“그래요, 꼭 찾고 싶었는데, 오해가 있어 헤어진 후 행방을 찾을 수 없는 친구라 더 안타깝네요. 이렇게 잠시나마 희망을 가질 수 있어서 너무 좋았어요.” 하시는 겁니다.

저도 진심을 담아, “꼭 친구분을 찾으시길 바랍니다.”라고 통화를 마치며 문득 잠시나마 생각해 봅니다. 누군가도 날 이렇게 애타게 찾는 이가 있을까? 그렇다면 난 정말 행복한 사람이겠지요?

“고객님, 빠른 시간 내 보고픈 친구분 꼭 찾으시길 바랍니다, 아니 이미 친구분을 만나셔서 행복한 시간을 보내시고 계실 거라 믿고 싶습니다.”



## 제발 저 좀 살려 주세요

우편고객만족센터와 함께한 8년 동안 수많은 고객님과 울고 웃으며 지낸 인연 중에서도 유난히도 제 가슴을 뭉클하게 했던 고객님이 있어 기억을 더듬어 봅니다. 그 고객님께서 올 8월에 어렵사리 지금 회사에 입사했고 배우자와 어린 자녀를 둔 가장이라고 자신을 소개하셨습니다. 어렵게 입사한 만큼 감사한 마음에 사장님 댁으로 배 한 상자를 선물로 보냈다고 합니다. 그런데 이 사실을 알게 된 회사 동료 선배들이 “야! 신입이 벌써 사장님께 잘 보이려고 뇌물을 보내는 거냐.” “혼자 튀지 마라.”라는 충고를 듣게 되었고, 이에 사소한 오해가 불거져 본인 입장이 너무 난처하게 되어 이 일로 회사를 그만두게 될지도 모른다면 ‘제발 저 좀 살려 주세요’라는 말을 연거푸 되풀이하셨습니다.

“그냥 버려도 되고, 집배원님 드셔도 되고, 아니면 상담사님이 가지셔도 되니 제발 사장님께만은 배달하지 말아 주세요. 제발요! 그깟 배 한 상자가 뭐라고... (흑흑) 입사한 지 한 달 밖에 안됐는데, 저 회사에서 잘리면 큰일나요. 제 인생이 망가질 수도 있어요.”라며 울먹이는 목소리로 저에게 사정하셨습니다.

이런 고객님께 제가 ‘안됩니다.’, ‘도움을 드릴 수 없습니다.’라는 말을 어찌할 수 있겠습니까. “예, 고객님. 제가 배달국과 확인해서 최대한 배달되지 않도록 노력하겠습니다.”라고 우선 통화를 종료했습니다.

대우우편집중국 도착으로 종적은 확인되었지만, 사실 성수기에는 종적 반응이 늦어져 이미 배달국에 도착했거나 간혹 배달되는 일도 있기 때문에 신속히 조치를 하지 않는다면 고객님께서 우려하는 일이 생길 수도 있는 상황이었습니다. 너무나 간절한 고객님의 마음을 아는지라 배달되었으면 어찌나 하는 마음에 저 역시 마음이 급해졌습니다.

우선 배달우체국에는 고객님의 인생이 결정되는 중요한 사항이니 우편물이 도착하면 실

수 없이 처리해 달라고 몇 번이고 부탁을 드렸습니다. 그리고 얼마 되지 않아 배달우체국에 도착한 우편물의 종적을 확인할 수 있었습니다. 그래서 급히 배달우체국과 통화하였고 배달우체국에서도 절대 배달하지 않겠다는 말씀과 더불어 현포도 찾아 한쪽에 잘 보관하고 있겠다는 연락을 바로 주셨습니다. 마치 제 일이 해결된 것처럼 배달우체국의 협조에 정말 감사했습니다.

이 기쁜 소식을 한시라도 빨리 알려드려야 할 것 같아 고객님께 전화를 드리니, 벨소리가 채 한 번 울리기도 전에 다급한 목소리로 “여보세요.” 하시는 겁니다. 전후 상황 설명과 함께 이젠 걱정 놓으셔도 될 거 같다고 말씀을 드렸습니다. 고객님께서 인생의 큰 위기를 모면할 수 있도록 도와주어서 고맙고 감사하던 말씀을 계속 되풀이하셨습니다. 고객님의 얼굴을 직접 볼 수는 없었지만, 목소리만으로도 어떤 표정을 하고 있으신지 충분히 상상할 수 있었습니다.

그리고는 저에게 너무 감사하다며 사례라도 하고 싶다고 하는 고객님께 “저는 우체국에 고객님 말씀을 전달해 드린 것밖에는 없습니다. 배달우체국에서 고객님의 다급함을 이해하시고 신속히 처리해 주셨으니 우체국 담당자가 더 칭찬을 받아야 하죠.”라고 말씀을 드릴 수 있어서 제 마음이 오히려 뿌듯했습니다. 한편으론 제가 한 말에 저도 조금은 쑥스럽고 민망했지만요.

고객님과 의 일이 원만히 마무리되고 일주일쯤 지났을 무렵, 배달우체국 팀장님과 다시 통화할 기회가 있었습니다. 우편물은 임의로 폐기할 수 없어 고객님께 전화 드렸더니 직접 배달우체국으로 방문하셔서 수령해 가셨고, 우체국 직원뿐 아니라 제 칭찬을 너무나 많이 하셨다고 합니다.

저와 통화하는 사이, 그리고 우체국 답변을 기다리는 중에도 고객님께서 얼마나 가슴 졸이며 전화를 기다리셨을까요? 아마 지금쯤은 매일 즐겁고 감사한 마음으로 업무에 최선을 다하고 계시겠죠? 제가 고객님과 통화한 것만으로도 우편고객만족센터 상담사는 모두 친절환 상담사로 남게 되었고, 우체국에 대한 신뢰는 커졌을 테니 웬지 뿌듯함과 그동안의 노고가 한 순간에 녹아내리는 듯했습니다.



행복  
통통

기쁨  
배달

늘 맑은 날이지만은 않았습니다.

때로는 말 한마디로 상처를 받기도 했습니다.

그럼에도 고객님을 위한 일이라면 기꺼이  
즐거운 마음으로 이겨내고자 합니다.

지친 일상에 또다시 힘을 주는 사람은

바로 고객님이시니까요.

때로는 상담사들의 애환에도

귀를 기울여주세요.

애  
환  
편

哀  
歡  
人

## 모정(母情)

‘대한이가 소한이네 놀러 갔다 얼어 죽었다.’는 가장 출드는 그 소한이였습니다. 군대에 간 아들에게 어머니가 우편물을 보낸 후 종적을 확인하는 문의였습니다. 종적을 확인 결과, 경기도 관할 부대로 가야 할 우편물이 오구분으로 대구우편집중국에 잘못 도착한 상황이었습니다. 특히 토요일이라 집중국은 전화 연결도 어렵고, 통화가 된다고 해도 차편이 있을리 만무한 상태였습니다. 그리고 가장 중요한 건 다른 운송편으로 연결하더라도 군부대로 가는 우편물은 문서 수발병이 우편물을 수령해 가야 하는 곳이라 우선 고객님께 사정을 설명 드리고 양해를 구하고자 조심스럽게 전화를 드렸습니다.

(상담사) 고객님, 우편고객만족센터입니다. 죄송합니다만, 우편물이 잘못 이동된 상태로 오늘은 토요일이라 우편물 이동이 어려워 월요일에 군사우체국에 도착할 것 같습니다.

(고 객) (한숨을 쉬며) 제 아들이 군대에 갔는데, 애가 훈련을 하다가 장갑을 잃어버렸대요. 그런데 혼날까 봐 윗사람한테는 말도 못하고 집에 전화해서는 장갑을 보내달라고 하더라고요. 그래 급하게 장갑을 수요일에 사서 보냈는데, 아직까지 부대에 도착이 안 됐다는 게 말이 되나요? 상담사님도 지금 밖에 한 번 나가 보세요, 얼마나 추운지. 이렇게 추운 날씨에 하루 종일 밖에서 보초 서는데 장갑이 없다고 생각해봐요. 애가 얼마나 손이 시리겠어요!

고객님께서 추운 날씨에 떨고 있을 아들을 생각하며 말씀하시는 내내 목소리가 떨리더니 결국 울먹이셨습니다. 어머니의 마음이 고스란히 느껴지면서, 다른 방법이 없는지 확인해 보기로 했습니다. 혹시나 하는 마음으로 군사우체국에 우선 전화를 해보았더니 마침 청소하러 나온 어린 군인이 전화를 받았습니다. 그러나 전화를 받은 그 군인도 문서 수발병이 언제 수령하러 오는지 알 수 없다고 하였습니다. 무거운 마음을 가지고 다시 고객님께 전화를 드려 월요일에 군사우체국으로 연락해서 우편물이 도착하면 최대한 빨리 군부대에서 수령해 가실 수 있도록 협조를 구하겠다고 말씀드렸습니다. 그러자 고객님께서 잠시 침묵 하시다가 다시 말씀을 이어가셨습니다.

(고 객) 휴~ 아니에요. 그러지 마세요. 주변에 물어보니 군대서 그런 식으로 말단 병사가 유난 떨었다간 오히려 아들한테 불이익이 갈 수도 있다 하니 그냥 두세요. 혹 맞기라도 하면 어떻게 해요.

고객님의 마지막 말씀에 저도 잠시 말을 하지 못하고, 혹한기에 군에서 말단 병사로 복무 중인 아들을 걱정하며 속상해하는 어머니의 마음이 느껴져 저도 마음이 무거웠습니다. 군대에 있는 아들에게 보낸 어머니의 마음처럼, 어떤 우편물도 소중하게 업무 처리하여 보다 세밀하게 신경 쓸 수 있도록 더욱 노력하는 우체국이 되겠습니다.





상담파트  
김정수

## 애간장 녹이는 곶감

한껏 밝은 목소리로 인사를 했는데 저 멀리서 들려오는 건조한 여성의 목소리! 웬지 서늘한 이 느낌! 역시 슬픈 예감은 틀리지 않습니다. “저, 정식으로 민원제기하겠습니다.” 라고 시작된 고객님의 목소리는 저를 더욱 긴장하게 만들었습니다.

(고 객) 우체국쇼핑 곶감 공급업체인데요, 우리가 판매한 20개의 곶감이 지금 9월 11일부터 3일 동안 안양물류센터에서 움직임이 없어요. 도대체 어떻게 된 거예요?

(상담사) 고객님의 죄송합니다만, 우체국쇼핑 공급 업체에서 전화주신 거라면 공급우체국으로 직접 문의를 하셔야 합니다.

(고 객) 됐고요, 그래서 제가 정식으로 민원제기한다고 했잖아요! 그러니까 해결해 주세요. 내일부터 수취인이 추석 연휴로 근무를 안 한다고 하니까 오늘 당장 수취인에게 배달해 주세요!

그리고 끊긴 전화. 아침 8시도 아니고 저녁 8시가 다 되어 가는 이 늦은 시간에 어디로 뭘 어떻게 도움을 요청해야 한단 말인가! 정말 난감하기 그지 없었습니다. 한참 고민 끝에 지금 상황에선 수취인에게 솔직하게 말씀드리고 최대한 양해를 구해보자는 마음으로 조심스레 전화를 드렸습니다.

따르릉... 신호가 한 번 갈 때마다 마음은 두 근반 세 근반. 업체 사장님보다 더 간간한 목소리의 중년 여성 고객님과 연결이 되었습니다. 고객님께서 받으실 상품은 곶감으로, 명절 선물로 직원들에게 나눠주기 위해 주문을 하셨고, 근무 마지막 날인 오늘 직원들에게 나눠 줄 예정이었으나 아직까지 배송이 안 돼 곤란한 상황이라고 하셨습니다. 그리고 내용품이 곶감이라서 배송기간이 오래되면 혹여 상품이 상하지는 않을까 많이 걱정하고 계셨습니다. 고객님의 말씀을 듣고 있자니 저는 더 난감하고 죄송스러워 몸 둘 바를 몰랐습니다. 한참 고객님의 말씀을 듣고, 사과하고, 또 듣고, 또 사과하기를 반복하고 고객님께서도 지치셨는지 상담사인 제가 할 수 있는 방법을 제시해 보라고 하셨습니다. 전 조심스럽게 말씀드렸습니다.

(상담사) 고객님의, 내일 아침에 집중국과 배달우체국으로 협조 요청해서 최대한 빠르고 안전하게 배송해 드리겠습니다.

(고 객) 그럼 내일 다시 전화 주신다는 거죠? 꼭 확인해주세요.

속으로는 혹시라도 곶감 20개를 다 반포하겠다고 하시면 어찌나 하는 마음이 들었습니다. 그러나 다행히 내 진심이 고객님과 통했던 건지 아니면 고객님도 조금은 지치셨는지, 알겠다고 하시면서 내일 근무는 아니지만 출근해서 기다리겠다고 말씀하셨습니다.

다음 날 아침! 출근하자마자 배송조회를 했습니다.

10개는 배달국 도착! 휴~ 10개는 아직도 집중국, 헉! 설마 다시 보고 또 보고... 정말 울고 싶었습니다. 오전 중에 고객님께 연락드려야 하는데 이를 어찌 해야 할지 난감했습니다. 불안한 마음으로 출근하셨을 고객님께 전화를 드려 상황을 말씀드리고 죄송하다고 사과드리니 아니나 다를까 불같이 화를 내셨습니다.

(고 객) 그럼 난 어떻게 해요, 우체국쇼핑에서 주문하자고 내가 제안했는데 이렇게 배송이 늦어져 직원들이 추석 선물도 제때 가져가지 못해 지금 얼마나 민망한 상황인 줄 아세요? 지금 상담사님 최선을 다하고 계시는 거 맞나요?

(상담사) 네~ 그렇습니다. 뭐라 드릴 말씀이 없습니다. 죄송합니다.

(고 객) 알았어요. 일단 월요일까지는 무슨 일이 있어도 우리 회사 주소로 배송해 주세요. 제가 받아서 직원들 나눠 줄 방법을 찾아볼게요. 이번에는 정말 약속 어기



상담파트  
장영주

시면 안 됩니다.

(상담사) 네, 알겠습니다. 양해해 주셔서 정말 감사합니다. 고객님.

다행히 월요일에 남은 10개가 모두 배달우체국에 도착했고, 우체국에 여러 차례 부탁드려 20진 모두 월요일 오전 10시까지 고객님께 배달해 드릴 수가 있었습니다.

(고객) 상담사님 잘못은 아니지만, 우체국쇼핑 상품인데 배송이 늦어져서 많이 아쉽네요. 그래도 이렇게 끝까지 책임지고 오늘이라도 배달될 수 있도록 노력해줘서 고마워요. 제가 짜증 냈던 거 다 잊고 즐거운 추석 보내세요.

고객님의 이 한마디는 금요일부터 월요일까지 나흘간 애간장이 녹았던 제 마음을 뿌듯함으로 가득 채워 주셨습니다.

“고객님! 끝까지 믿고 기다려 주셔서 정말 감사드립니다. 고객님의 정성까지 담겨서 직원분들에게 더욱 좋은 추석 선물이 되셨기를 바랍니다.”

## 무조건 안전입니다

고객의 소중한 우편물을 배달해 주는 고마운 택배 서비스. 기다림은 누구에게나 길게 느껴지지만 유달리 성격이 급한 고객님을 만나면 저도 고객님과 함께 다급해집니다. 오늘도 성격 급하신 중년 남성 고객님과 통화를 하게 되었습니다. 고객님은 급하게 우편물을 수령하셔야 한다며 당장 집배원님과 확인해달라고 재촉하셨습니다. 고객님의 재촉에 역시나 저도 마음이 급해지기 시작했습니다. 진땀을 흘리면서 우체국과 집배원님께 번갈아가며 통화를 시도해 봤지만 전화 연결이 원활하지 않았습니다. 한 시간여의 통화를 시도하였고 드디어 집배원님과 전화 연결이 되었습니다.

그런데 대부분의 집배원님은 남성분인데 아리따운 여성분 목소리가 들려왔습니다. 상사 집배원님인가? 생각하며 “집배원님, ○○지역 배달 시간 때문에 전화 드렸습니다.”라고 말씀을 드리니 “어찌죠? 지금 집배원님이 오토바이 사고로 의식이 없으셔서요. 전, ○○병원 간호사예요.”

삶과 죽음의 경계에 서 계신 집배원님의 상황도 잘 모르고 한 시간 동안이나 연락을 드렸던 이 상황이 너무 야속했습니다. 그리고는 매일 같이 집배원님들께 전화 드리며 연결이 원활하지 않을 때마다 ‘왜 전화 안 받으셔’ 하며 한숨 쉬었던 저 자신을 생각하니 너무나 죄송스러웠습니다. 그날 이후, 집배원님이 걱정되어 우체국으로 전화를 드리니 다행히도 의식을 찾아 치료 중이라고 하셔서 얼마나 감사했는지 모릅니다.

현대 사회가 빨리빨리를 외치고 있지만, 그보다 더 중요한 건 안전인 것 같습니다. 조금만 더 기다려 주시면 안전하고 신속한 배송이 될 수 있도록 노력하겠습니다.

‘고객님들! 기다려 주세요.’





상담파트  
송은진

## 저는 고객님을 해치지 않아요!

(고 객) 방학이라서 짐을 집으로 보내려고 하는데요. 택배접수 좀 해주세요.

(상담사) 네, 고객님. 접수 도와드리겠습니다. 전에 방문 드렸던 주소가...

전 언제나처럼 고객님의 편의를 위해 상담이력에 확인되는 최근 접수주소를 선 안내하였습니다.

(고 객) 어! 이거 제가 예전에 살던 주소인데 어떻게 알았어요? 뭐예요? 내 정보가 왜 남아있는 거예요?

(상담사) 네, 고객님. 이전에 고객님의택배접수를 이용해 주셔서 이후 택배접수 시 보다 편리하게 이용하실 수 있도록 최근 접수해 주신 주소만 확인되는 겁니다.

(고 객) (볼멘소리로) 기분이 굉장히 나쁘네요? 여기 우체국 맞죠?

(상담사) 네~ 맞습니다.

(고 객) 언닌 정체가 뭐죠? 어디 살아요? 어디서 왔어요?

‘설마 제가 저 멀리 우주에서 온 눈이 네 개 달린 우주인으로 의심하시는 건 아니시죠?’ 세상에는 생각지도 못한 무서운 일들이 가끔 일어나기도 하지만, 그래도 믿고 선택하신 우체국으로 연락을 주셨는데 이렇게 의심 아닌 의심을 받는 제 기분도 과히 좋지만은 않았습니다.

(상담사) 네, 저는 상담사 송은진입니다. 제가 사는 곳은 경기도 부천시 소사구 괴안동입니다. 고객님의 걱정하지 않으셔도 됩니다.

저는 고객님의 불안을 조금이라도 해소해 드리고 싶은 마음에 저도 모르게 고객님의 앞에서 신상명세를 자신 있게(?) 공개하고 말았습니다. 하지만 고객님의 오해와 두려움에 사로잡힌 불안한 마음은 좀처럼 안정을 찾지 못하셨습니다. 한편으로는 혼자 사는 여학생 에겐 조금은 두렵고 무서운 요즘일 수도 있겠다 싶은 마음에 더욱 고객님의 믿음을 구하고 싶었습니다. 제 진심이 통했던 걸까요? 제 신상 명세까지 들으시고는 조금은 안심을 하신 듯 싶어 다시 주소를 문의 드렸습니다.

(상담사) 방문 드릴 주소를 말씀 부탁드립니다.

(고 객) 서울 강남구 역삼동 123번지 ○○빌라요.

(상담사) 네~ ○○빌라 몇 호입니까?

(고 객) 그냥 ○○빌라까지만 적고 일단 와주세요. 집배원님이 제 이름을 부르시면 제가 들고 빌라 입구로 물건 가져다 드릴게요.

고객님께서서는 끝까지 더 이상의 상세 주소를 말씀해주시지 않으셨습니다. 우리나라 최고의 보안업체보다 더 철통 방어인 자기방어시스템을 가동하셨습니다. 40여 분 동안 양해를 구하면서 택배접수를 했지만 결국 전 고객님의 호수는 더 이상 확인이 어려워 결국 우체국에 연락드려 상황을 말씀드리고 수거를 부탁드립니다.

“고객님, 저희는 절대 고객님의 정보를 어느 누구에게도 알려드리지 않습니다. 앞으로도 고객님의 걱정스런 마음까지 담아서 더욱 철통 보안에 힘쓰겠습니다. 그러니 다음에 접수하실 땐 걱정 마시고 보다 편안한 택배접수 부탁드립니다.”



상담파트  
윤지선

## 노크만 했을 뿐인데...

이미 화가 나서 첫 인사가 끝나기도 전에 소리부터 지르시는 고객님의 맞이하며 '아, 민원이구나!' 생각하고 어떤 사유인지 문의드렸습니다.

(고 객) 세상에 픽업하러 온 집배원이 우리집 유리창을 다 깨부숴 버렸으니 어떻게 배상을 할 거예요? 내가 싸움을 한 것도 아닌데 무슨 이런 일이 있을 수가 있는 냐구요!

집배원님이 멀쩡한 고객님의 창문을 깨뜨렸다니 정말 믿을 수 없는 상황이었습니다. 집배원님이 고객님의 무슨 억하심정이 있다고 창문을 깨뜨렸겠습니까? 뭔가 착오가 있는 것 같아 고객님의 좀 더 정확한 상황을 말씀해달라고 부탁을 드렸습니다.

사연인즉, 고객님의 집에는 귀가 어두운 아버님이 혼자 계셨는데, 집배원님이 초인종을 누르거나 현관문을 두드리는 소리를 못 들으셨던 것 같다고 하셨습니다. 그래서 집배원님은 픽업을 하기 위해 지금 전화주신 고객님의 연락을 하였고, 고객님의께서는 집배원님에게 집에 계신 아버님의 상황을 말씀드리고 작은 방에 아버님이 계시니 그 방 쪽 창문을 두드리면 나오실 거라고 말씀드렸다고 합니다. 집배원님은 고객님의 부탁대로 아버님께서 계시는 방 창문을 노크하듯이 두드린 것 뿐인데, 창문은 그대로 '쨍그랑' 깨져버렸다는 것이었습니다. 그 소리에 놀라서 아버님께서 현관문을 열어주셨고 집배원님은 잘 듣지 못하는 아버님과 상황을 수습하기가 어려워 고객님의 다시 연락을 해왔다는 겁니다. ...

참, 어찌 이런 일이. 창문을 두드려서라도 픽업을 꼭 해 가시라고 요청하신 건 고객님의데, 하필 노크 몇 번 만에 유리창이 깨져버리다니... 집배원님도 얼마나 당황하셨을까 싶었습니다. 한편으론 깨진 창문 가까이 아버님이 계셨다면 많이 다치셨을 수 있는 상황이었는데 다행히 다치지 않으셨다는 고객님의 말씀에 천만다행이라고 위로의 말씀들 드렸습니다. 이유야 어찌 되었던 날씨도 쌀쌀해지는데 외부 유리창이 파손되었으니 당장 배상하라고 말씀하셔서 우체국으로 확인한 후 답변 드리겠다고 양해를 구하여 통화는 종료되었습니다. 그래도 하느님, 부친님이 보호하사 집배원님과 아버님 모두 다치지 않으셔서 얼마나 다행인지 모르겠습니다.



상담파트  
김미숙



## 손해배상은 어디까지일까요?

(고 객) (심상치 않은 목소리로) 택배가 늦게 배달되었는데요. 우체국에서는 어떻게 책임을 질 건가요?

(상담사) 아! 그러셨습니까? 고객님, 배송지연으로 불편을 드려 죄송합니다. 우편물의 등기번호를 말씀해 주시면 바로 확인해 드리겠습니다.

(고 객) 번호는 지금 모르구요. 우선 어떻게 책임질 수 있는지 먼저 확인해 주세요. 아무런 정보도 없이 무조건 책임지라는 고객님! 도대체 무엇을 어떻게 책임지라는 건 확인이 필요했습니다. 내용인즉, 아기가 먹을 분유를 택배로 받아야 하는데 우체국 잘못으로 하루 늦게 도착했다며, 하루 동안 아기가 분유를 먹지 못하고 있었던 부분에 대해 배상해 달라고 하시는 겁니다.

(상담사) 고객님 정말 죄송합니다만, 우편물 배송지연으로 인한 배상은 D+3일부터 우편요금에 대해서만 가능합니다.

(고 객) 그러니까 우체국에서는 늦게 배달하고도 아무런 책임이 없다는 건가요?

(상담사) 고객님, 불편을 드린 점 정말 죄송합니다만, 하루 지연으로 인한 손해배상은 어렵습니다. 또한 지연으로 인한 부가적 손실에 대해서도 배상이 어려운 점 양해 부탁드립니다. 고객님.

(고 객) 그럼 우리 아기가 택배가 늦게 와서 하루 종일 졸졸 굶어 죽더라도 우체국에서는 아무런 책임이 없다는 건가요? 그런가요? 대답해 보세요?

고객님의 심정은 이해가 되었지만 계속되는 심한 말씀과 욕설이 저도 사람인지라 마음에 상처가 나고 있었습니다. 그러나 규정 외로 요청하시는 손해배상 건에 대해서는 처리해 드릴 수가 없기에 안타까운 심정으로 죄송하다는 말씀만 반복하여 드릴 수밖에 없었습니다. 고객님도 더 이상은 요구해도 들어 줄 것 같지 않으셨는지 마지막으로 제 가슴에 남을 만한 심한 말씀(글로 표현하기 어려움)을 하고 전화를 끊으셨습니다. 고객님께는 정말 중요한 물품이고 꼭 필요한 물품이라는 걸 우체국도, 저도 왜 모르겠습니까? 그런 물품인 줄 알면서 일부러 늦게 배달하지는 않습니다. 그러니 고객님 너그러이 이해해주세요.



# 그립고 그리운 딸에게

온종일 수많은 고객님의 문의를 받다 보면 우체국 업무와 전혀 관련 없는 문의를 받을 때도 종종 있습니다. 그럴 땐 난처하기도 하고 도움을 드리지 못해 안타까운 마음이 들기도 합니다. 그중에서도 정말 도움을 드리고 싶었지만 도움을 드리지 못해 안타까웠던 사연이 있었습니다. 목소리가 지긋하신 중년 남성분이 대뜸 딸과 전화 연결이 안 된다고 말씀하셨습니다.

‘따님과 통화가 안 된다.’ 혹시 전화국으로 잘못 전화하신 것은 아닌지 여쭙니 그건 아니라고 하였고, 전화하신 곳은 우체국이라 전화 연결 안 되는 부분에 대해서는 도움을 드릴 수가 없다고 말씀드렸습니다. 그렇게 말씀드렸음에도 계속 안타까운 목소리로 딸과 전화가 안 된다고 하셔서 해결할 수 있는 곳을 확인해 드리고자, 어떻게 통화가 안 되

는지 문의하였습니다. 전화기 기계에 문제가 있다면 전화국이나 통신사를 안내해 드리고 다른 이유가 있다면, 다른 곳으로라도 연결해드려야겠다고 생각하고 어떤 이유로 통화가 안 되는지 여쭙보았습니다. 그러나 고객님의 따님의 전화가 연결이 안 되는 사유는 기계적인 부분이 아니었고, 외국으로 시집을 간 따님의 연락처로 전화를 해도 연결이 안 된다는 것이었습니다. 그래서 보고 싶어도 볼 수 없어 속상해서 술을 마셨다며 저에게 이런 전화를 해서 미안하다고 말씀하셨습니다.

얼마나 따님이 보고 싶으셨으면 하소연이라도 하고 싶어 전화를 주셨을까 싶어 일단 고객님의 말씀을 계속 들었습니다. 그 후에 시차가 안 맞으면 전화 연결이 안 될 수 있으니 나중에 통화해보시라는 너무나 당연한 내용으로 위로의 말씀을 드릴 수밖에 없었습니다. 메일이나 국제우편을 권장해 드리고 싶었으나, 한편으론 다른 채널을 사용하시기가 쉽지 않아 전화만 이용하시는 게 아닌가 싶은 생각에 별다른 말씀을 드리기가 조심스러웠습니다.

혹시나 해서 전화한 거라며 계속 미안하다고 말씀하시며 20여 분 정도 통화 후에 전화를 끊으셨습니다. 전화를 끊고 나니 고객님의 너무 안타까우면서 갑자기 저도 아버지 생각이 문득 들었습니다. 항상 바쁘다는 핑계로 먼저 전화를 드리지 않는 제 모습이 부끄러워지며 부모님 생각에 코끝이 찡했습니다. 오늘은 정말 부모님께 먼저 전화 드리는 딸이 되어야겠다고 생각했습니다.

“고객님, 따님과 전화 통화는 잘 되셨나요? 앞으로는 국제우편으로 편지를 써보시는 것은 어떠세요? 편지에 따님에 대한 사랑의 마음을 담아서 보내 주시면 우체국에서 잘 전달해드릴게요.”

## 고객 체험기



택배접수를 하신다는 고객님과 상담을 진행하고 있었습니다. 주소, 연락처, 성함을 여쭙고 보고 내용품을 여쭙 보았습니다.

(상담사) 보내는 내용품이 무엇입니까?

(고 객) 신발이요.

(상담사) 박스 크기가 어떻게 되십니까?

(고 객) 아가씨 목소리가 어려 보이는데 혹 나이가 어떻게 되나?

(상담사) 고객님 죄송합니다만, 개인적인 부분은 말씀드리기 어렵습니다.

(고 객) 아가씨 우리 딸이 일본 유학 갔다 온 구두 디자이너인데, 아는 지인들에게 신발을 팔고 있어. 아가씨는 어떤 종류 신발 좋아해? 토슈즈? 힐? 로퍼?

(상담사) (당황하며) 아! 네.

(고 객) 아가씨, 발 사이즈는 어떻게 되나?

고객님은 정작 택배접수는 뒷전이고 저에게 구두 판매를 시작하셨습니다. 제가 고객이 된 느낌이었습니다.

(고 객) 아가씨, 우리 딸이 디자인을 아주 잘해서 주변 사람들 반응도 좋아. 신발 사이즈가 어떻게 돼?

(상담사) 고객님 말씀은 감사합니다만, 저는 구두를 구입 할 생각이 없습니다.

고객님께서 재차 거절하는 저에게 구두를 싸게 주시겠다고 계속 같은 말만 반복하셨습니다. '상담사가 먼저 전화를 끊을 수 없는 부분을 알고 이리시는 걸까?'라는 생각도 들었습니다. 거의 10분 정도 계속 따님의 구두 사업과 경력 등을 말씀하셔서 저는 어쩔 수 없이 경청을, 결국 저의 신발 사이즈까지 말씀드릴 수 밖에 없었습니다. 고객님도 10분 정도 말씀하시다가 "아차, 택배접수 해야지"라고 하신 후에야 택배접수를 마칠 수 있었습니다.

(고 객) 전화번호 거기 뜨지? 필요하면 꼭 연락해줘. 거기 아가씨 말고도 다른 아가씨들도 많지?

고객님은 이 말씀을 남기시고 전화를 끊으셨습니다. 요즘도 보내는 내용품이 구두인 경우 따님의 구두 사업에 열심이셨던 열혈 고객님이 생각납니다.

"고객님, 제가 고객님께 구두를 구입하지는 않았지만, 따님의 구두 사업이 잘되시길 저도 기원하겠습니다."



상담파트  
이소연

## 난, 불성실한 직원?

우리 우편고객만족센터의 첫인사는 “마음을 전하는…”으로 시작합니다. 정말로 마음을 전하는 게 얼마나 어려운지 알게 되는 고객님들과의 사연입니다.

어느 날, 첫 인사 후 고객님께서 말씀하시길 “우체국택배죠?”라고 말씀하셔서 “네, 고객님. 우편고객만족센터입니다.” 라고 말씀드리니 고객님께서 “아이구 전화를 잘못 걸었구먼”하고는 바로 전화를 뚝! 끊으셨습니다. 이곳은 우체국에 대해 안내를 하는 고객센터이며 고객센터의 공식 명칭이 우편고객만족센터임을 고객님께 부연 설명해 드리려고 했으나 나의 마음과는 상관없이 야속하게도 전화는 끊기고 말았습니다. 인입된 번호로 다시 전화를 드리니 기계음의 팩스로 연결되었습니다. 저는 아쉽게도 거짓말하는 상담사가 되어버렸던 겁니다. 그래도 열심히 고객응대를 해야겠다는 생각으로 다음 고객님을 맞이하고 있는데, 저의 첫인사가 시작되기도 전에 고객님께서 급하게 전화를 하신 목적을 얘기하십니다.

(고 객) 언니 내일 공휴일인데 업무해요?

(상담사) 아~ 네, 고객님. 공휴일은 업무를 하지 않습니다.

(고 객) 그러니까 언니 내일 배달해요?

(상담사) 죄송합니다만, 공휴일에는 배달하지 않습니다.

(고 객) 내일 일 하나구요?

(상담사) 내일은 우체국 업무를 하지 않습니다.

(고 객) 아이 참 말귀를 못 알아듣네, 됐어요.

어쩌란 말인가, 제가 뭘 잘못 한 건가요? 다시 전화해서 말할 수도 없는 저는 거짓말쟁이에 이어 말귀를 못 알아듣는 상담사가 되어버렸습니다. 이후에도 쉴 새 없이 고객님들을 응대하고 있었습니다. 그러던 중 또 한 번 저의 정체성을 의심하게 하는 고객님과의 만남이었습니다. 이번에는 연로하신 할아버지 고객님이셨습니다.

(고 객) 저기 전화선이 바닥으로 떨어졌어요.

(상담사) 전화선 말씀이십니까?

(고 객) 그래 전화선, 빨리 고쳐줘.

(상담사) 고객님 전화선의 경우 전화국으로 문의를 하셔야 합니다.

(고 객) 전화국이 뭐야? 여기서 하는 거잖아.

(상담사) 전화선은 우체국이 아니라 전화국에서 관할하는 것으로 알고 있습니다.

(고 객) 그러니까 해줘.

(상담사) 전화주신 곳은 우편고객만족센터입니다. 우체국 업무에 대해서만 안내 가능합니다.

(고 객) 그러니까 안 해준다 이거지?

(상담사) 죄송합니다만, 우체국 업무가 아니라서 도움 드리기 어렵습니다.

(고 객) 안 해준다는 거잖아. 됐어! 뚝!

전 도와드리고 싶지만 할 수 없는 업무였습니다. 저는 또 한 번 일을 해주기 싫어하는 상담사가 되어버려서 거짓말쟁이, 말귀를 못 알아듣는 상담사에 이어 업무 불이행까지 3종 세트 불성실한 직원이 되어 버린 겁니다. 이런 시련은 상담하는 한 계속되겠죠?

“고객님, 저는 우체국 업무에 대해서는 언제나 안내해 드릴 준비가 되어 있습니다. 그런데 고객님, 저는 슈퍼맨도, 천하무적도 아닌 것을 우리 고객님들도 알아주셨으면 너무 감사하겠습니다.”

OB파트  
정지영



## 경찰관과의 동행

(상담사) 마음을 전하는 우편고객만족센터 정지영입니다.

(고객) 제가 보낸 택배가 있는데요, 수취인이 지금 물건값도 안 주고 물품만 가지려고 전화도 안 받아요. 완전 사기꾼이라니까요? 지금 당장 집배원에게 전화해서 배달하지 말라고 하세요!

전화하자마자, 사기꾼 운운하시며 화를 내시는 고객님 때문에 놀란 나는 집배원님께 당장 전화를 했습니다.

(상담사) 안녕하세요, 집배원님! 혹시 ○○○ 고객님 택배 배달 중이신가요?

집배원님께서도 이 상황을 알고 계신지, 수취인 이름을 들으시자마자 한숨부터 쉬셨습니다.

(집배원) 그렇지 않아도 지금 그 고객님 때문에 1시간 동안 배달도 못 하고 있어요.

(상담사) 네? 정말요? 저희한테는 발송하신 고객님께서 배달되면 안 된다고 배달보류를 요청하셔서요.

(집배원) 알고 있어요. 그렇지 않아도 그 우편물 때문에 수취인이 지금 배달하고 있는 곳으로 와서 우편물 줄 때까지 못 비킨다고 길바닥에 드러누워 있어요, 전 어떡해요.

집배원님도 발송인께 배달보류 연락을 받고 차량에 우편물을 다시 실어놓고 있었는데,

갑자기 수취인이 찾아와서 자기 우편물을 내놓으라며 다짜고짜 차를 막고 1시간 동안 실랑이를 벌이고 있었던 것입니다.

다른 우편물 배달도 못하고, 시간은 자꾸자꾸 흘러가는데... 집배원님께선 발송인과 수취인 가운데 끼어서 난감한 상황이라고 하셨습니다. 수취인 고객님께 자초지종을 아무리 설명해도 전혀 수긍하지 않고, 그게 무슨 상관이라며 무조건 내 우편물이나 주고 가라면서 막무가내고, 그 사이 발송인은 우편물을 절대 배달하면 안 된다고 전화를 수십여 통!

내가 어떻게 도와드릴 수 있을까? 이런 난처한 상황에 계신 집배원님을 생각하면 뭐라도 하고 싶었지만 뾰족한 대안이 없어 우선 해당 우체국 집배실장님께 도움을 청하고자 우체국으로 급히 전화를 했습니다. 집배실장님은 이미 집배원님께 이 상황에 대해 보고를 받으셨는지, 전화를 받자마자 “지금 경찰에 연락해서 같이 가고 있어요, 아니 지금 업무 방해도 아니고 1시간 동안 집배원 차 앞을 막고 있으면 어찌라는 겁니까? 그 우편물 하나가 문제가 아니라 그 사람 때문에 배달이 밀려서 어찌냐고요. 밀린 우편물 때문에 여러 명이 같이 배달해야 될 판이예요.”라고 말씀하시며 답답함을 호소하셨습니다. 오마이갓! 이게 무슨 일이라, 경찰 출동에 밀린 배달까지. 이후 연락드려 보니, 다행히도 수취인께서는 경찰 동행에 당황하셨는지 집으로 돌아가셨고, 문제의 우편물(?) 또한 다시 발송인에게 무사히 반송 처리하기로 마무리되었다고 하셨습니다.

예상치 못한 난감한 상황으로 순간순간 집배원님들은 얼마나 힘드실까? 때론 전화상으로 욕설을 듣고 있노라면 세상에서 제일 힘든 일을 하는 것 같다가도 이런 고객님과 직접 대면하고 있는 집배원님의 고충을 알게 된 순간 전 집배원님의 노고에 감사드리지 않을 수 없었습니다.

“고객님들, 앞으로 사기(?)를 꼭 치셔야 된다면 우체국택배는 절대 사절입니다. 기분 좋은 우편물만 배달하고픈 저희의 바람입니다.”



## 상한 고기 먹고

### 식중독 걸려 버릴 테다!

딸이 회사에서 직원 선물로 우체국쇼핑에서 판매하는 한우를 받아와서 수령하자마자 냉장고에 넣어두었다가 요리를 하려고 열어보니 역한 냄새가 난다는 민원이 접수되었다. 그러면서 고객님은 한우의 원산지가 의심스럽고 작년에도 상한 제품을 받았었다며 월요일에 당장 수거하고 환불해 달라는 내용이었다. 아, 고기 또 고기다. 더운 날씨와 유난히 많은 물량으로 하루씩 지연되는 탓에 이번 추석은 유달리 고기에 대한 쇼핑 민원접수가 많았다.

다행히도 우체국과 업체에서 도움을 주셔서 환불을 진행하기로 했는데 확인해 본 결과, 민원인은 수취인이었다. 수취인은 환불을 받을 수 없는데, 우선은 두려운 마음을 뒤로하고 고객님께 전화를 걸었다.

(상담사) 안녕하세요? 고객님. 우체국쇼핑 담당자 이은옥입니다. 명절에 귀한 물품 받으셨는데 마음 상하게 해드려 죄송합니다. 환불이나 교환은 가능합니다만, 고객님은 수취인이시라 환불은 주문자이신 발송인께만 가능한 점 양해 부탁드립니다.

고객님께 양해를 드렸으나 고객님께서서는 불같이 화를 내시며 회사에서 받은 물품인데 환불을 발송인한테 해주면 어떻게 받느냐며 작년에도 그러더니 올해도 또 이런 물건을 보낸 거냐고 가만두지 않겠다고 화를 내셨습니다.

(상담사) (다시 한 번 정중하게) 고객님, 정말 죄송합니다. 그러면 좋은 상품으로 다시 보내드리면 어떨까요?

(고객) 작년에는 명절 지나서 보내주던데 또 그렇게 하려구요. 명절 전에 물건 받을 수 있게 해 줄 거면 다시 보내주고, 그렇지 않으면 다 필요 없으니까 무조건 환불해줘요!

그런데 오늘은 9월 17일, 명절은 9월 18일인데, 명절 안에 물품을 교환 받기란 쉽지 않은 게 현실이었습니다. 당장 약속을 할 수 있는 부분이 아니기에 한 번 더 업체와 확인 후 연락을 드리겠다고 양해를 구하고자 말씀드렸습니다.

(고객) 됐고, 무조건 환불하라고 만약에 환불 안 해주면 나는 인터넷에 글 쓰고, 이 고기 다 먹고 식중독 걸려서 병원에 드러누워서 기자들 부를 거야. 아, 그럼 되겠네! 악~

비명을 지르며 고객님께서서는 전화를 일방적으로 끊으셨습니다.

무섭다. 원하는 대로 해주지 않으면 인터넷에 글을 올리고 그것도 모자라 변질된(?) 고기를 드신 후에 식중독에 일부러 걸려서 병원에 입원하고, 기자까지 부른다고 하다니... 다행히도 우체국과 쇼핑업체, 그리고 우편고객만족센터가 삼위일체가 되어 다음 날까지 탁월한 배달서비스로 질 좋은 상품을 고객님께 안전하게 교환해 드릴 수가 있었습니다. 기분 좋은 날 받은 선물이 상해서 도착했다면 나 역시 마음이 상하겠지만, 그렇다고 본인과 가족의 건강을 담보(?)로 병원에서 기자를 부르신다니...

“고객님, 여기서 이러시면 정말 안 됩니다.”



상담파트  
박혜진 H

## 난 국정원 출신! 듣기만 해~

우편고객만족센터에서 제일 바쁘다는 추석 성수기가 한차례 지나고, 이제 한숨 돌려도 되겠거니 생각했는데 오히려 그동안 우체국택배를 접수하지 못했던 고객님들의 문의로 전화가 폭주하던 중 한 고객님과 통화를 하게 되었습니다.

(고 객) 나 술 마셨거든? 그러니까 내 말만 똑바로 들어. 듣기만 해! 왜 택배가 아직까지 도착을 안 해? 엇그저께 보냈으면 어제 도착했어야 하는 거 아냐?

(상담사) 아, 그러십니까? 번거로우시겠지만 등기번호를 말씀해 주시면 바로 확인 후 안내해 드리겠습니다.

(고 객) 뭐? 등기번호? 그딴 거 내가 어떻게 알아! 내 택배 어디에 있어!

고객님 사연인즉, 우편물의 배달상황을 확인하고자 배달우체국으로 전화하셨다가 우체국에서 등기번호가 없으면 확인이 안 된다는 안내를 듣고 화가 나서 우편고객만족센터로 연락을 하셨던 것이었습니다.

(고 객) 야! 넌 묻지 말고 내 말 듣기만 해! 나도 공무원 출신이라서 다 알아! 요즘 같은 세상에 등기번호 없이 확인이 안 된다는 게 말이나 되느냐고! 내가 몰라서 그러는 줄 알아! 어!

(상담사) (속마음으로) 공무원 출신이랑 택배 배달 조회랑 무슨 상관이란...

우편고객센터에서 근무한 지 얼마 되지 않았지만 벌써 몇몇 고객님의 대단한 스펙을 익히 들어 알고 있었으며, 이런 대단한(?) 분들의 공통점인 우편물의 등기번호는 알려주지

않으면서 고객님의 개인정보로 우편물을 확인해주지 않는다며 막무가내로 화만 내는 경우를 이미 여러 차례 경험했었습니다.

(상담사) 고객님, 죄송합니다만 등기번호를 말씀해 주셔야 정확하게 확인해 드릴 수가 있습니다.

(고 객) 야! 듣기만 하라고 했지? 너 그게 어떤 건 줄 알아?? 돈 400만원이 들어있는 통장이랑 도장, 카드야! 잃어버리면 내가 책임질 거야?

책임지라는 말씀에 긴장되긴 했지만 무조건 모른다고 답변할 수 있는 상황이 아니라서 고객님께 등기번호를 확인하고자 몇 가지 사항을 문의하기 시작했습니다. 우편물을 접수하신 일자, 발송인명, 수취인명을 여쭙봤지만 말씀해주시는 정보로는 우편물이 확인되지 않아 더욱 난감한 상황이었습니다. 제 타는 속을 알 리 없는 고객님께서서는 더욱 허가 꼬인 목소리로 말씀하셨습니다.

(고 객) 이런 말까지 않으려고 했는데 나 국정원 출신이야! 아침에 전화한 우체국 직원 이랑, 집배원, 그리고 너까지 다 해고시켜 버릴 거야!

국.정.원! 국정원 다니면 아무나 다 해고시킬 수 있는 것인지? 처음 듣는 말씀이지만 그래도 우편물을 기다리고 계시는 고객님을 생각해서 다시 한 번 말씀해주시는 정보로 확인해 보았습니다. 다행히도 2개의 우편물이 확인되었고 고객님께 배달상황에 대해 설명해 드리기 시작했습니다.

(상담사) 고객님, 우편물은 오늘 배달될 예정입니다.

(고 객) 하루 만에 온다고 하더니, 왜 늦는 거야!! 나도 공무원이라서 다 아는데!

(상담사) 고객님, 정말 죄송합니다. 우편물 이동량이 많아 배송이 지연되었습니다. 다시 한 번 양해 말씀 드리겠습니다.

(고 객) 시끄럽고 내 말 들어, 끝까지 들어!

고객님은 계속 본인의 말씀만 하셨습니다. 내용품이 통장이라 고객님의 심정은 충분히 이해가 되지만, 말끝마다 우체국 직원과 집배원들을 찾아서 해고하시겠다는 고객님을 보면서 정말 속상했습니다. “고객님, 우편물 잘 받으셨죠. 앞으로는 조금만 더 예쁜 눈으로 우체국을 바라봐 주셨으면 좋겠습니다.”

행복  
통통

기쁨  
달달



웃음  
편

# 微笑

오늘 몇 번이나 웃으셨나요?

오늘도 힘들었지만, 고객님의 덕분에 활짝 웃을 수  
있었습니다. 때론 황당하고 엉뚱하고, 장난기도 있었지만  
결국 웃고 맙니다. 웃을 수 있는 일터가 참 좋습니다.  
황당, 엉뚱 재밌는 이야기 함께합니다.



## 피를 나는 가장 가까운 고객님

업무 중에는 거의 전화를 안 하시는 우리 엄마가 휴대폰으로 전화를 하셔서 깜짝 놀라 전화를 받았습니다.

- (나) 엄마, 왜? 무슨 일 있어?  
 (엄마) 아니, 바빠?  
 (나) 아니, 근데 오래 통화는 못 해. 무슨 일 있어요?  
 (엄마) 아니, 우체국 집배원님 좀 집에 오시라고 해.  
 (나) 집배원님은 왜? 뭐 보내게?  
 (엄마) 외숙모한테 멀치하고 옷 좀 보내야 하는데 다리가 아파서 우체국을 못 가겠어.  
 (나) 알았어. 언제 방문 가능한지 확인하고 다시 전화할게, 엄마.  
 집 주소로 확인해 보니 당일 픽업은 이미 어려운 상태였습니다.  
 (나) 엄마, 오늘은 안 되고 내일 집배원님 가실 거야!  
 (엄마) 무슨 소리야? 오늘 오셔야지.  
 (나) 그러면 좋은데, 우체국 물량이 많아서 오늘 픽업 가긴 힘들어.  
 (엄마) 아침 10시도 안 됐는데 벌써 무슨 예약이 그렇게 많데, 대체.  
 (나) 다른 사람들은 어제 미리 전화한 거야. 내일은 꼭 가실 거야!

- (엄마) 그럼 내일 몇 시에 오신다는데?  
 (나) 그건 지금은 몰라. 물량에 따라 매일 다르니까.  
 (엄마) 아니 그럼 내일 하루 종일 집에서 꼼짝하지 말라는 거야?  
 아~ 우리 고객님들께서 빠짐없이 던지시는 똑같은 저 멘트! 우리 엄마도 그 스크립트를 보신 게 분명했습니다.  
 (나) (한숨을 딱 쉬고) 저기, 엄마. 집배원님 방문 전에 전화 꼭 드리라고 말씀드릴게.  
 (엄마) 아니 왜 시간을 몰라. 우리 동네 담당이 있을 거 아니냐!  
 (나) 그럼 내가 내일 아침에 알아보고 전화해줄게~ 이제 됐지, 엄마. 멀치하고 옷 말고 다른 건 없지?  
 (엄마) 응. 아니 그냥 옷 옆에 김치 조금 넣으려고.  
 (나) 엄마, 김치는 가는 동안 익을지도 몰라. 신선도 유지가 어려워서 포장을 잘해야 돼.  
 (엄마) 괜찮아, 내가 비닐 몇 겹씩 싸고 단단히 포장했어. 그냥 집배원 아저씨 보내. 이후에도 엄마와의 통화는 여타 고객님들과 통화하는 것처럼 놀라우리만치 똑같았습니다. 저와 엄마는 제 휴대폰으로 통화하는 것만 다를 뿐 그냥 택배접수 고객님 중 한 분이셨습니다. 그래도 전 충실한 상담사가 되어 필수안내를 시작했습니다.  
 (나) 요즘 얼마지 알려줄까?  
 (엄마) 그건 됐고, 되도록 아침 일찍 좀 오시라고 그래!  
 우리 엄마도 스크립트 중 마지막 내용인 아침 일찍 오라는 멘트까지 충실하게 빠짐없이 읽고 계셨습니다. 이미 저도 모녀관계를 잇은 채 상담사가 되어 포장 미비 시 접수거절 안내까지 했습니다.  
 하루에도 수십 통의 전화를 받으면서 각각의 고객님들이 마치 한자리에 모여 입을 맞춘 듯 문의하시던 그 질문들을 우리 엄마도 똑같이 질문하시는 것을 보니 규정만을 메아리처럼 전달하던 저를 다시 한 번 돌아보게 되었습니다. 매번 고객님들께 똑같은 업무를 반복 안내하다 보면 짜증이 밀려올 때도 있습니다. 그럴 때면 오늘 우리 엄마와의 통화를 생각하면서 가족에게 얘기하듯이 친절하게 안내해야겠다는 다짐을 하게 됩니다.



상담파트  
조혜진

## 고객님의 착각

일본으로 EMS를 발송 후 우편물의 행방을 문의하기 위해 연결된 고객님의이었습니다. 경상도 사투리를 사용하셨고 조용한 목소리로 우편물의 행방을 문의하셨습니다. 고객님의께서 ARS로 입력하신 등기번호를 확인해보니, 9월 26일 접수한 우편물이 9월 28일 일본 하네다에 도착이 되었고 9월 28일 도쿄 세관에서 미통관 상태로 확인되었습니다.

(상담사) 고객님의, 이 우편물은 현재 도쿄 세관에 미통관으로 확인이 됩니다. 세관 관련 문의는 도쿄 세관으로 직접 문의해 주셔야 합니다. 도쿄 세관 전화번호를 안내해 드릴까요?

(고 객) (조용한 목소리가 180도로 돌변하며) 나랑 지금 장난하나? 응? 장난 하나고! 내가 세관 갔다 왔는데 물건 없다카는데! 우체국으로 물어보라케서 딸내미 시켜 전화 했드만 또 세관으로 하라카네, 내 참! 도대체 당신들은 거서 모하는 건데! 우정 서비스가 잘 되어있다고 믿었던 일본마저도 이런 실수를 하다니. 나는 우편물의 행방이 좀 이상하다 싶어 바로 일본 우정청 사이트로 접속을 해 봤지만 역시나 우편물은 도쿄 세관에 있는 것으로 확인이 되었습니다. 그래서 고객님의과의 통화는 점점 길어지고 있었고 한참을 사과드리고 설득하고 양해를 구하면서 알게 된 내막은 이러했습니다.

(고 객) 내도 비행기 많이 타봐서 다 안다. 비행기서 내리면 가방이랑 몸이랑 싹 다 세관원들이 검사하고 통과해야 나오는인데, 지금 공항서 통과 안 돼서 몬 나온다는 거 아이가? 그래서 내가 가서 찾아올라꼬 하네다 공항까지 갔는데 세관에서 내꺼 없다고 우체국으로 물어보라 카더라. 그래서 딸내미 시켜 우체국에 전화했드만 또 세관으로 연락하라 하나! 이게 말이가 막걸리가.

헉! 사람과 우편물을 같은 등급으로 생각하시다니. 고객님의께서는 사람들이 외국으로 입출국할 때 입출국 심사를 받는 것을 우편물의 통관 업무로 잘못 알고 계셨던 것이었습니다. 그래서 고객님의이 직접 하네다 공항으로 우편물을 찾으러 가셨던 것이었고, 공항에서는 공항 직원들이 우편물을 찾을 수 없다고 못 들어가게 하니 우체국에 접수한 우편물의 기표지를 보여 주셨다고 합니다. 그 기표지를 본 공항 직원은 우체국으로 문의하라고 알려준 것이었고, 일본 우체국에서는 우편물이 도쿄 세관에 있으니 세관으로 문의하라고 안내를 한 것이었습니다. 고객님의께 우편물의 이동 프로세스를 설명하고 세관 업무는 우체국에서 확인해 드릴 수 없는 부분을 다시 한 번 최대한 양해를 구하고 통화를 종료할 수 있었습니다.

“고객님! 오늘 고객님의과의 통화로 순간 당황스러웠습니다만, 고객님의 덕분에 웃음으로 하루를 마무리 할 수 있었습니다. 고객님의, 우편물은 잘 찾으셨는지요? 혹시 다시 공항으로 가신 것은 아니시겠지요?”



## 네, 사과 도와드리겠습니다

성수기 때마다 명절 준비에 마음이 조급한 고객님들께서는 우편물 배달지연에 답답함을 호소하며 우편고객만족센터의 문을 두드립니다. 그날도 여느 날과 다르지 않게 배달이 지연되는 우편물이 많아 문의하시는 대부분의 고객님들께 배달지연에 대한 양해를 드리고 있었습니다. 그러나 이 고객님께서서는 단단히 화가 나 있었습니다.

(고 객) 우편물 언제 와요? 빨리 받아야 하거든요.

(상담사) 고객님, 정말 죄송합니다. 성수기 우편물 접수량이 폭주하여 배달이 지연되고 있습니다. 조금만 더 기다려주시겠습니까? 바로 도움 드리지 못해 죄송합니다.

(고 객) 우편물이 폭주해도 어디까지 왔는지는 알려줘야 하는 거 아니에요? 정말 급하단 말이에요.

(상담사) 고객님, 정말 죄송합니다.

우편물을 급하게 수령하셔야 하는 고객님의 마음은 이해되지만 워낙 우편물이 폭주하는 시기라 정확한 조치를 해드릴 수 없어 너무 죄송했습니다. 그래서 계속 고객님께 죄송하다는 말씀을 드렸습니다.

(고 객) 이보세요. 누가 지금 사과받자고 거기 전화했겠어요? 죄송하다고만 하지 말고 거기 우체국 전화번호나 좀 알려줘요. 거기라도 전화해보게.

고객님께서서는 급하신 나머지 우체국이라도 직접 전화를 해보시겠다며 우체국 전화번호를 문의하시는 것이었습니다. 그러나 우체국에 전화하셔도 뽕죽한 수가 없다는 것을 알고 있는 저로서는 다시 한 번 고객님께 사과 말씀을 드릴 수밖에 없었습니다. 휴... 심호흡을 하고 고객님께 또 한 번 혼날 각오로 사과 말씀을 드리기로 시작했습니다.

(상담사) 네, 고객님. 사과 도와드리겠습니다.

순간, 이건 무슨 말이지? 제 입으로 고객님께 한 말이지만 제가 생각해도 너무 어이없고 우스워서 얼굴이 빨갱게 달아오르고 있었습니다. 사과를 도와 드리다니. 빨갱게 달아오른 얼굴로 주위를 둘러보니 어이없다는 듯이 옆에서 웃고 있는 동료들의 웃음소리가 들렸고, 내 등 뒤로는 식은땀이 '삐질' 흘러내렸습니다. 그리고 전화기 너머로 들리는 고객님의 웃음소리(호호호~)! 혹시 화가 나신 건 아닌지 당황하여 더 이상 아무 말씀도 못드리고 있는데 저에게 조금 전까지 화나셨던 고객님께서서는 웃음을 가득 담은 목소리로 말씀하시는 것이었습니다.

(고 객) 그래요, 전화받는 상담사가 뭐 죄가 있겠어요! 나 말고도 이런 전화 많이 받고 있을 텐데. 아가씨 고생이 많네. 그래 내가 아가씨 봐서 조금만 더 기다려 볼게요! 고생해요. 호호호호

고객님께서서는 한바탕 크게 웃으시더니 다행히(?) 전화를 끊으셨습니다. 처음에 불같이 화를 내시던 고객님께서 저의 말실수로 기분이 더 상하실 수도 있으셨을 텐데 이렇게 이해를 해주시니 너무나 감사할 따름이었습니다.

“배달지연에 대한 양해보다는 순간의 말실수조차도 예쁘게 봐주시고 이해해 주시는 고객님의! 고객님의 덕분에 저와 제 동료들은 남은 근무시간 다시 고객님들과 마주 대할 수 있는 충분한 에너지를 충전할 수 있었습니다.”



상담파트  
이영민

## 바가지(?) 고등학교로

## 방문해주세요

우편고객만족센터에 입사해서 고객응대를 시작했을 때 지방의 낯선 지명들이 왜 그렇게 알아듣기가 어렵던지요. 오늘도 어느 동네로 픽업을 가야 될까? 떨리는 마음으로 한 분 한 분 고객님의 맞이하던 중이었습니다.

(고 객) 택배 하나 보내려고요.

(상담사) 네, 고객님의 접수 도와 드리겠습니다. 방문 드릴 고객님의 주소 말씀 부탁드립니다.

(고 객) 울산시 동구 화정동 바가지고등학교요.

순간 제 귀를 의심했습니다. 바가지(?)고등학교라니. 전국에는 내가 모르는 지명도, 학교도, 건물도 많은지라 전 우선 제가 들은 대로 고객님의 확인을 하였습니다.

(상담사) (진지하게) 울산시 동구 화정동 바가지 고등학교 맞습니까?

(고 객) 네? 바가지 고등학교라뇨. 방어진~ 방어진 모르세요?

방어진? 들어본 것 같긴 한데 잘 몰랐던 곳이라 뭐라 말을 해야 할지 고민하고 있던 중 옆에서 제 통화를 듣고 있는 선배가 너무 웃긴 나머지 자리를 박차고 나가서 웃기 시작했습니다. 선배의 모습에 저도 웃음이 목까지 차올랐지만 고객님의 통화하며 웃을 수 없었기에 억지로 참아보았지만 터져 나오는 웃음을 참기가 어려웠습니다. 그래도 고객님의 저로 인해 혹여 오해하실 수 있으므로 평정심을 유지하며 말하기 시작하였습니다.

(상담사) 아, 네, 죄송합니다. 고객님의 방어진 고등학교입니까?

(고 객) 네. 하하하. 거기는 울산이 아닌가 봐요. 하하하하 방어진을 바가지라고 하다 나... 하하하

말씀을 하시던 고객님의에서도 웃음을 참지 못하시고 “뽕!” 터져서 신나게 웃고 계셨습니다. 저도 참다 결국은 음소거를 누르고 고객님의 들리지 않게 선배 상담사와 함께 한참을 웃었습니다. 잠깐의 박장대소 시간을 보내고 고객님의 함께 겨우 마음을 진정시키고는 무사히(?) 택배접수를 마쳤습니다. 고객님의 다행히도 저의 작은 실수에도 불구하고 덕분에 아침부터 많이 웃었다며, 수고하라고 말씀해 주셨습니다. 나중에 확인해보니 울산의 방어진은 조선시대 큰 역할을 했던 중요한 나루인 것을 알게 되었습니다.





상담파트  
배현정

## 김치국은 어디?

우편물을 발송하고 우편물을 수취한 수령인이 누구인지 궁금하여 전화를 하신 중년 남성 고객님!

(고 객) 물건을 보냈는데 누가 받은 건지 확인할 수가 없네요.

(상담사) 네, 고객님! 등기번호를 말씀해 주시면 제가 확인 도와드리겠습니다.

(고 객) (낮은 음성으로) 등기번호는 1234567287879요.

(상담사) 문의하신 우편물은 9월 10일 배달완료로 확인됩니다. 그런데 수령인이...

(고 객) 그러게요. 수령인 말이예요. 이거 내가 확인해보니 수령한 사람이 김치국이라고 되어있는데 어디로 배송이 된 건가요?

순간 예전에 소화전으로 배송하고 수령인 성함을 '소화전'이라고 기재하셨던 집배원님 생각을 하며, 음식점 상호명을 적어 놓았나 싶어 고객님께 조심스레 여쭙보았습니다.

(상담사) 혹시 수취 주소 1층이나 주변에 음식점은 없습니까?

(고 객) 음식점이요? 그냥 주택인데. 어디 음식점으로 배송한 건가요?

더 이상의 탐색질문은 어려울 듯하여, 정확한 안내를 위해 담당 집배원님께 문의 후 연락을 드리기로 하고 우선 통화를 종료하였습니다. 집배원님께 전화를 드려 고객님의 주소지를 말씀드리고 수령인이 '김치국'으로 되어있는데 어디로 배송하셨는지 문의를 하였습니다. 그런데 맵소사! 김치국'은 상호명이 아닌 수취주소 집주인의 이름이었던 것입니다.

(상담사) 고객님, 집배원님께 확인해 보니 1층에 사시는 주인집 아주머님께서 수령하신 것으로 확인됩니다. 주인집 아주머님 성함이 김. 치자. 국자 고객님이라고 하시네요!

(고 객) (하하하) 그래요~ 그랬군요!

저와 고객님은 개성 있는 수령인 성함으로 인해 한바탕 웃으며 통화를 종료하였습니다. 상담사 업무를 하다 보면 어렵고 힘든 고객님을 상담해야 하는 경우도 많이 있습니다. 그러나 오늘 고객님과의 통화는 사소한 웃음이었지만 이 사소한 웃음으로 인해 다른 100여 명 이상의 고객님을 맞이하게 되는 에너지를 만들어주는 힘이 되었습니다.

“고객님, 감사합니다.”



상담파트  
김지영 B



## 본명을 사용합시다!

맑고 명랑한 목소리의 어린 여자 고객님께서 등기번호를 말씀해주시며 우편물의 배송 상태를 문의하셨습니다. 등기번호 확인 결과, 2회 배달 시도 후 미배달되어 오늘까지 우체국에 보관 후 내일이면 반송될 수 있는 상황이었습니다.

(상담사) 고객님 죄송합니다만, 두 번 배달 시도 했지만 폐문부재로 배달하지 못하고 현재 우체국에서 보관 중입니다. 오늘까지 우체국에서 보관하기 때문에 우체국 내방하셔서 교부수령 받지 않으시면 내일 반송될 수 있습니다.

(고객) (급 우울해진 목소리로) 우체국으로 찾으러 가려면 신분증이 필요하지요?

(상담사) (어려서 아직 신분증이 없나?) 네, 신분증은 필요합니다. 혹시 학생이셔서 신분증이 없으면 여권 등으로도 가능합니다.

신분증이 없을 경우 대체 방법을 설명드렸더니 고객님의께서는 다시 한 번 망설이듯 말씀을 시작하셨습니다.

(고객) 그게 아니라... 제 원래 이름은 '방수방'인데요. 제 이름이 너무 촌스럽고 창피해서 '방수빈'으로 주문을 했거든요.

순간 전 이게 무슨 말인가? 하면서 고객님의 말을 이해하는 순간 웃음이 나오려 했습니다. 평범하고 흔한 제 이름이 가끔은 아빠가 다른 예쁜 이름으로 지어주셨으면 어떨까 하고 생각한 적이 있으니까요.

(고객) (폴죽은 목소리로) 그럼 못 찾겠죠? 반송되면 다시 주문해야겠네요.

고객님과 통화 종료 후 웃음이 나오긴 했지만, 충분히 가능하고 이해도 되는 상황이었기에 급히 배달우체국으로 전화를 해 사정 말씀을 드리고, 다음 날 다시 한 번 배달을 해주시길 부탁드렸습니다. 우체국에서도 흔쾌히 처리해주신다 하여 고객님의게도 설명해드리니 정말 감사하다는 말씀을 몇 번씩이나 하시고 통화를 종료하였습니다. 조금은 촌스러워서(?) 창피하다고 느끼실 수도 있겠지만, 좋은 의미로 자식 잘되었으면 하는 바람으로 부모님이 고심하여 지어주신 이름인 만큼 당당히 본명을 꼭 사용해 주세요. 고객님의!



상담파트  
황정희

## 이사 가는 곳으로 날 보내주~

(상담사) 고객님, 우체국의 우편물은 이삿짐 센터처럼 고객님 댁에서 바로 이사하는 곳으로 배달을 하는 것이 아닙니다. 전국의 우편물을 모두 모아서 각 지역으로 구분하여 이동되기 때문에 고객님과 함께 이동할 수가 없습니다. 죄송합니다. 고객님.

(고 객) (호호호) 그렇겠지. 그래도 혹시나 태워줄 수 있나 해서 물어봤어.

할머니는 멋쩍게 웃으시며 통화를 종료하셨습니다.

“고객님, 이사 잘하셨나요? 이사 가시는 곳으로 모셔다 드리지 못해 정말 죄송합니다.”

“아가씨 수고가 많네” 밝은 음성으로 먼저 인사를 건네시는 나이 지긋하신 할머니 고객님! 이사를 하신다며 택배접수를 부탁하십니다. 할머니님의 유쾌한 인사에 기분이 좋아진 저는 접수를 위해 고객님의 주소를 확인하기 시작하였는데, 고객님의께서는 본인의 이사하는 얘기를 시작하시는 겁니다. 고객님의 말씀을 중간에 자를 수 없었기에 이렇게 저렇게 호응을 하며 한참을 듣고 있자니 대기 고객님의이 100명을 넘고 있었습니다. 그래서 조금은 송구스러운 마음을 담아 “고객님~ 접수를 계속 도와드려도 될까요?”라고 말씀을 드리고 택배접수를 이어갔습니다. 중간중간 이사 이야기로 택배접수가 삼천포로 빠지기도 했지만, 우여곡절 끝에 택배접수의 마지막 단계인 요금 안내를 해드렸습니다. 이젠 고객님의께서 보내신 우편물이 잘 픽업되기만을 바라며 끝인사를 드리고 있었습니다.

(고 객) 내가 내일 문을 열어 줘야 하는데 내일 이사 가는 곳 물건 가져가면서 나도 좀 태워주면 안될까?

‘택배와 할머니를 함께 배달? 이건 무슨 상황?’ 순간 전 당황하여 고객님의 우편물 이동 경로를 어떻게 설명해 드려야 할지 고민을 하게 되었습니다. ‘이삿짐센터가 아니라고 말씀드려야 하나? 우편집중국에서 하룻밤을 지내야 한다고 해야 하나?’ 여러 가지 생각이 스치고 지나갔습니다. 일단 설명을 드려야 하기에 마음을 가다듬고 고객님의께서 이해하기 쉽도록 천천히 말씀드렸습니다.





상담파트  
한도경

## 살과의 전쟁

사투리는 제2외국어처럼 내겐 왜 이리도 어려운 것인지! 특히 전화기로 듣는 사투리는 더욱 주의를 요하는 제2외국어(?)입니다.

(상담사) 마음을 전하는 우편고객만족센터 한도경입니다.

(고 객) 네, 택배 보낼라고 하는데요.

경상도 사투리에 더욱 긴장하며 택배접수를 하나하나 들어가며 대화를 이어가고 있었습니다. ‘하하, 그래도 오늘은 막힘없이 잘 들리네!’ 하며 안심을 하였습니다.

(상담사) 실례지만, 어떤 물품을 보내십니까?

(고 객) 살이요.

(상담사) (살? 무슨 살? 소고기? 돼지고기? 냉동은 된 건가?) 네? 고객님, 실례지만, 다시 한 번 말씀 부탁드립니다.

(고 객) 살이요.

3초간의 정적. 열심히 머리를 굴리며, 다시 한 번 물어볼까? 망설이다 전 다시 한 번 여쭙 보았습니다.

(상담사) 고객님, 살 맞습니까?

(고 객) 네, 살~! 나 평소에도 자주 보내는데. 20kg 보낼라꼬요.

순간 형광등이 번쩍 켜지는 느낌이었습니다. ‘아, 냉동육이구나!’

(상담사) 네, 고객님. 신선도 유지가 안 될 수 있으니 비닐포장 후에 36시간 유지될 수 있는 보냉재를 내용품의 상하좌우에 넣어주시고 아이스박스에 넣어서 뚜껑 열리지 않도록 밀봉 부탁드립니다.

(고 객) 살 보내는데 모 일케 복잡하노? 20kg 포대자루로 되어 있는 거 박스에만 넣으면 맨날 집배원 아자씨 와서 가 가던데...

헉! 그럼 다른 건가? 살? 살? 쌀? 쌀! 이럴 수가...

(상담사) 고객님 쌀이요?

(고 객) 하모, 살(?!)!

(상담사) 네, 고객님 쌀 접수 도와 드리겠습니다.

지금은 경상도 고객님이 “살이요~”라고 말씀하시면 쌀로 바로 접수해 드리는 여유가 생겼지만 살과 쌀 사이에서 고민하던 그때를 생각하면 지금도 혼자 미소가 지어집니다. 그런데 정말로 살을 택배로 보낼 수 있다면 얼마나 좋을까요? 내 허릿살, 내 뱃살 등 모든 살들을 택배로 멀리멀리 보낼 수 있다면 얼마나 좋을까? 이런 엉뚱한 생각도 해봅니다.



상담파트  
이상순

## 배달료 13,093원 못내!

할아버지 고객님께서 전화를 받자마자 버럭 큰소리로 따져 물으셨습니다.

(고 객) 요금이 7,000원이라고 해서 내가 분명히 7,000원을 집배원한테 줬는데 배달료를 또 내라고 문자를 보내면 어떡하자는 거여?

화가 머리끝까지 나신 할아버님은 너무 흥분하셔서 소리만 지르실 뿐 제 말을 도통 들으려고 하지 않으셨습니다. 천천히 고객님의 말씀을 경청해보니 어제 고객님의 택배요금을 지불하고 우편물을 발송하였는데, 오늘 배달된다는 것도 아닌데 우편요금을 지불하라는 문자를 받으셨다고 합니다. 어떻게 우편물 하나를 보내고 요금을 두 번씩 받느냐며 국가에서 운영한다는 우체국이 사기꾼이라고 마구 화를 내셨던 것입니다.

저는 그동안 많은 고객님의과의 경험으로 여러 가지 상황을 유추해 볼 수 있었습니다. 선불인데 실수(?)로 착불로 접수된 것은 아닌지, 우체국이 아닌 다른 택배 물품과 같이 수령하시면서 우체국 요금으로 착각하신 것은 아닌지, 우선은 등기번호를 확인해야 상황을 파악할 수 있는 만큼 등기번호를 확인해 주십사 부탁드립니다. 고객님의께서는 통화 중에 문자메시지 확인도 못 하는데 자꾸 확인해달라고 한다며 오히려 더 화만 내셨습니다. 우여곡절 끝에 고객님의 여러 차례 양해를 구하고 다시 전화를 드려 겨우 등기번호를 확인했습니다.

등기번호 669290205○○○○.

분명히 선불로 접수된 택배였습니다. 혹시 두 상자 이상을 보내신 건 아닌지 문의를 드렸으나 7,000원을 주고 분명히 한 상자를 보냈다고 역정을 내셨습니다. 확인된 우편물은 잘 배달이 되었다고 말씀을 드리니, 그런데 왜 배달료 만삼천구십삼원을 내라고 문자를 보내느냐고 되물으셨습니다.

‘만삼천구백삼원?’ 혹시, 설마 저는 고객님의 말씀하시는 만삼천구백삼원이란 금액을 배달완료 문자 메시지를 확인하고서야 이해할 수 있었습니다. ‘고객님 김○승님께 보내신 소포 669290205○○○○를 13.09.30에 배달완료-우체국’ 이렇게 발송된 문자를 고객님의께서는 배달 일자의 년, 월, 일을 숫자 13,093원으로 잘못 읽으셔서 생긴 오해라는 것을 알게 되었습니다.

(상답사) 고객님의, 발송된 문자의 내용은 발송하신 우편물이 2013년 9월 3일에 배달완료되었다는 내용이지 요금을 더 지불하라는 내용은 아닙니다.

(고 객) 아~ 그래? 난 또 배달료를 내라는 건지 알고 깜짝 놀랐네, 놀랐어. 허허. 늙은이가 잘못 읽은 거구먼.

고객님께선 화를 내서 너무 미안하다며 멋쩍게 전화를 끊으셨습니다.





상담파트  
이수진

## 부처님 맞이한 날!

50대 여성 고객님께서 택배접수를 요청하셔서 주소를 확인하니 당일 방문이 어려운 지역으로 확인되었습니다. 그래서 고객님께 익일방문으로 접수 도와드려도 괜찮으신지 여쭙니 점잖기만 하실 거 같은 고객님께서 갑자기 속사포 랩처럼 강성 민원 고객님으로 돌변하셨습니다.

(고 객) 공공기관인 우체국에서 당일 방문이 어렵다는 게 말이 됩니까? 수거만 되면 몇 시간 만에 배송하는게 요즘 당연한 세상인데 우체국택배 시스템에 문제가 많네요! 요즘 뉴스를 봐도 기업들의 비리가 많은데 공기업에서도 이러면 어떻게 합니까? 믿을 수 있는 우체국이라 광고해 놓고 실제로는 도움도 안 되는데 광고는 왜 하냐고요! 택배 사업을 시작했으면 다른 택배사보다 서비스가 더 좋아야지! 여긴 시골도 아니고 인근에 은행도 많은 도시인데 왜 오늘 방문이 안 됩니까? 네? 우체국이 이렇게 밖에 못 하니까 보이스포싱이 판을 치고 사기를 당하고, 서로 속여 먹는 사회가 되는 게 아닙니까? 우체국마저 고객을 우롱하지 말고, 오늘 방문 가능한지 확인해보고 연락하세요!

오늘 픽업 물량이 많아 내일 접수해 드리면 어떻겠느냐는 말 한마디에 세상에 대한 불만을 모두 저에게 털어놓으시는 고객님의 설교를 한참 동안이나 들어야 했습니다. 단 한마디의 변명도 하지 못하고 말이지요. 고객님의 요청사항에 맞춰 전 다시 한 번 조심스레 주소지 관할 우체국과 통화하는데 시간이 소요됨을 양해 구하였습니다.

(고 객) 요즘 젊은이들은 빠릿빠릿하니까 상담사도 일 처리가 빠를 거라 믿어요. 5분 안으로 연락주세요! 뚜뚜뚜~

그렇게 고객님께서 본인 할 말씀만 하시고 전화를 끊어버리셨습니다. 하는 수 없이 해당 우체국으로 사정 말씀을 드리고 양해를 구하였으나, 오늘은 특히나 우편물량이 많아서 접수가 어렵다는 답변을 받았습니다.

최송함과 두려운 마음을 갖고 다시 한 번 전화를 드려 사정 말씀을 드리니, 역시나 고객님께서 이 세상 사회 부조리에 관한 얘기를 한참 또 해 주시는 겁니다. 그리고는 자리를 배푸시는 듯한 어투로 다시 한 번 말씀 하셨습니다.

(고 객) 자네가 덕을 많이 쌓아서 그래도 나랑 통화하는 거네. 사실은 내가 부처되는 사람일세. 자네는 아주 복 받은 사람이야. 그러니 다시 한 번 똑바로 일 처리를 하고 전화를 주게.

또다시 일방적으로 전화를 종료하신 고객님! 다시 한 번 우체국과 통화 후 고객님께 연락을 드렸으나 고객님은 더 이상 전화를 받지 않으셨고 결국 저는 생애 처음 맞이 했던 부처님을 더 이상 만나 볼 수 없었습니다.

“부처님(자칭)~ 제가 더 많이 덕을 쌓으면 진짜 부처님으로 다시 만나 뵈 날이 있겠죠.”



상담파트  
김미선

## 칭찬은 유효기간이 없습니다

‘고래도 춤추게 한다’는 칭찬 한 마디로 우리도 하루의 에너지를 충전하곤 합니다. 그래서 아직도 기억이 남는 칭찬글 한 편을 소개할까 합니다.

고객님께서 이사한 후 우편물이 이사한 주소로 저절로 배송이 되고 있다며 혹시 주소이전서비스가 신청되어 있는지 문의를 하셨습니다. 주소이전서비스를 별도로 우체국에 내방하셔서 신청하지 않으셨는데, 전입신고 시 무심결에 주소이전서비스 신청 항목에 체크하여 연계될 수 있는 부분을 먼저 안내해 드리니 그렇게 신청된 것인지 확인을 요청 하셨습니다.

고객님의 이전 주소와 현재 주소를 확인하여 주소이전서비스 신청경로뿐 아니라 서비스 개시일까지 평소처럼 확인하여 안내해 드렸습니다.

(상담사) 고객님, 확인해 보니 전입신고하시면서 주소이전서비스를 함께 신청하신 것으로 확인되고 서비스 개시일은 10월 11일 금요일입니다.

안내를 들으신 고객님께서서는 마침 주소이전서비스를 신청하려고 했었는데 신청이 되어 있어서 참 잘되었다며, 번거로움을 덜어주어서 고맙다는 인사를 연신하셨습니다. 그리고는 어려운 일일텐데 확인해 주어서 고맙다는 인사도 잊지 않으셨습니다. 당연한 업무이기도 하고, 확인이 그리 어려운 일도 아닌데 과한 칭찬을 받아 오히려 조금 부끄러워 지려고 했습니다. 그런데 고객님께서서는 칭찬에서 끝나지 않으시고 제 이름을 물어보며 칭찬글을 올리고 싶는데 어떻게 해야 하는지 물으시는 게 아닌가요.

가끔 동료들과 얘기 중에 “말로만 ‘친절하네’ 하시지 말고 인터넷우체국에 글 좀 올려주시지” 하는 농담 반 진담 반의 우스갯소리를 해 본 적은 있지만, 지금처럼 고객님께서 내놓고 적극적으로 칭찬글을 올려주시겠다면서 방법까지 물으시니 적잖이 당황스러웠습니다.

(상담사) 고객님, 제가 할 일을 한 것뿐인데요, 고객님 말씀만으로도 감사드립니다. 괜 찼습니다.

하지만 재차 제 이름을 물어보시는 고객님께 진 못 이기는 척, 수줍은 듯 “인터넷우체국에 보시면 칭찬글 올리는 곳이 있습니다.”라며 나지막하게 친절히 안내를 해 드렸습니다. 고객님께서서는 바로는 인터넷 사용이 어려우니 집에 가면 꼭 칭찬글을 올리시겠다고 다시 한 번 고맙다는 말씀을 남기시고 전화를 끊으셨습니다. 할 일을 한 것뿐인데 고객님께서 너무도 고마워하시니 조금은 민망하면서도 한편으론 처음으로 인터넷우체국에 칭찬글이 올라올 생각에 뿌듯한 마음에 기분도 업(UP) 되었습니다. 그리고는 내심 칭찬글이 언제쯤 올라올까 기다리며 업무하는 중간중간, 틈틈이 ‘고객의 소리-칭찬합니다.’를 열어보았습니다. 왓, 그런데 그렇게 적극적으로 칭찬글을 올리시겠다고 하시던 고객님, 많이 바쁘신 건지 그 사이 제 이름 석 자를 잊으신 건지 하루, 이틀이 지나도 칭찬글에 나의 이름 석 자는 올라오질 않았습다. 덕분에 기분 좋은 하루를 보냈으니 그것으로 만족해야 되나 보다 하다가도 인간 본성(?)의 서운함을 숨길 수가 없어 가끔씩 그때 일이 생각나기도 합니다.

“고객님, 칭찬에는 유효기간이 없으니까 언제고 생각나시면 꼭 올려주실 거죠?”



## 그것은

## 침습(wet condition) 때문이야?

2013년 7월 발송된 중국행 국제특급 우편물이 침습 및 훼손을 이유로 발송인이 행방조사를 청구했다. 민원내용은 장난감 집을 만들기 위한 플라스틱 블록 세트 12개를 보냈는데, 포장에 물이 스며들어서 젖고 플라스틱 블록이 훼손되어서 수취인이 수취거절했다는 내용이었다. (플라스틱 블록이라... 그건 물에 젖어도 쓰는 데 지장은 없잖아?) 그러나 문제는 의외의 곳에서 생겼다. 분명 침습 사실을 확인하고 발송인한테 말한 수취인의 주장과 수취인이 중국 배달우체국에서 작성한 사고통지서의 내용이 일치하지 않았다. 중국에서 보내온 사고통지서에는 내용품 파손으로만 기재되어 있었으나 수취인은 계속해서 물이 스며들었다고 주장한다는 것이었다. 알고 보니 중국이 장마로 비가 계속 오다가 수취인이 우체국에 물건을 들고 간 그날, 마침 해가 하루 반짝 나왔었고, 햇볕에 포장 이 모두 말라버렸던 것이었다.

물론 반송되어 발송인이 받았을 때도 물기는 없고 내용품만 일부 파손된 상태로 받았을 뿐이었다. 수취인이 침습 되었다던 박스는 멀쩡하고 파손되었다는 플라스틱 장난감은 파손되기 쉬운 물품이라 잘못하면 배상이 어려울 수도 있겠다 싶었다. 반송 온 우편물을 자세히 원점부터 살펴보고 다시 조사하기 위해 자료를 수집하기로 했다. 우체국에서 파손 사진을 보내왔고 다시 사고통지서를 살펴봤지만 어디에도 물 한 방울 묻었다는 말은 없었다. 게다가 짜증 난 발송인도 분명히 물이 스며서 파손된 건데 왜 그건 안 밝히고 장난감이야기만 하느냐고 짜증을 내기 시작했다.

그렇게 아무런 진전없는 2주가 흐르던 어느 날, 희소식이 들려왔다. 발송인이 사업차 해외 출장을 떠난 사이, 발송인의 가족이 아기를 위해 방치되어 있던 우편물을 꺼내서 블록으로 집을 만들어서, 그 장난감 집에서 아기를 재웠다고 한다. 그런데 기저귀를 몇 번씩 갈아줬음에도 자꾸만 젖어 자세히 살펴보니 집을 만든 블록 구멍에 물이 차 있었던 것이었다. 거기에 아기를 눕혔으니 기저귀가 젖을 수밖에. 결국 물이 남아 있긴 남아있던 것이었다. 그래서 블록에 고인 물로 우편물의 침습에 따른 내용품 파손이 인정되었고 손해배상 처리를 할 수 있었다. 이렇게 수사(?)를 하고 원인과 결과를 분석하기 위해선 앞으로 과학수사 장비를 구비해야 하는 날이 올 수도 있을 거 같다.

수분의 흔적을 찾는 수분반응 시약! 김치를 보내고는 안 보냈다고 우기는 발송인의 우편물을 위한 김치 냄새 탐지기! 외관으로 알 수 없는 내부 부품의 파손을 볼 수 있는 고해상도 침단 내시경 카메라! 자꾸 말을 바꾸거나 거짓말을 하는 상대국 집배원님을 위한 거짓말 탐지기!

이 모든 장비를 갖춘다면 국제우편물의 행방을 확인하는 부서가 아니라 FBI가 되겠죠.

상담파트  
윤수영



## 동문서답

사투리만큼이나 어려운 의사소통이 귀가 어두운 어르신들과의 통화가 아닌가 싶습니다. 연로하신 할아버지 고객님과 통화 연결 후, 평소와 같은 목소리로 첫인사를 드렸으나 고객님께서 알아듣기 어려우신 것 같아 처음부터 마음을 여유롭게 먹고 하나하나를 최대한 천천히, 조금 음성을 높여 통화를 하였습니다. 겨우 방문 주소를 확인하고 내용품을 문의하였습니다.

(상담사) 고객님, 내용품이 무엇입니까?

(고 객) 뭐라고? 내 집이 몇 평이냐고?

(상담사) 아니요, 고객님. 보내시는 내용품이 무엇인지요?

(고 객) 왜 내 집 평수는 자꾸 물어봐! 글씨, 그게 몇 평이더라 가물가물하네.

(상담사) (조금 더 큰 목소리로) 고객님, 집 평수 말고요, 어떤 물건을 보내십니까?

천신만고 끝에 내용품이 '고구마'인 것을 확인했습니다. 마치 등산하는 것처럼 능선이 지나면 또 한 번의 갈딱 고개가 기다리고 있는 것처럼 다음 단계로 넘어갔습니다.

(상담사) 박스가 몇 개인가요?

(고 객) 뭐? 방이 몇 개냐고?

(상담사) 아니요, 택배 보내실 거 박스포장 하셨잖아요. 박스를 몇 개 보내시나요?

(고 객) 왜 자꾸 남의 집을 궁금해 해! 택배 보내는데 별걸 다 물어보는구먼.

아이고 아이고, 저는 궁금하지도 않은 고객님의 집 평수며, 방의 개수를 알아내는 이상한 상담사(?)가 되고 있었습니다. 더 이상 할아버지 고객님과 통화가 어려울 것으로 판단한 저는 혹시나 하는 마음으로 고객님께 다시 여쭙 보았습니다.

(상담사) 고객님, 옆에 혹시 다른 분 계신가요? 다른 분 계시면 좀 바꿔주시겠어요?

(고 객) 응, 잠깐만 있어봐!

고객님은 잠시 후 같이 살고 계시는 할머니께 전화를 바꿔주셨습니다.

(고 객) 영~ 나는 할머니데 왜 자꾸 나를 바꾸래. 난 아무것도 몰러.

전화를 바꿔 받으신 할머니도 할아버님과 크게 다르지 않은지라 정말 웃지도 울지도 못할 노릇이었습니다. 그래도 다행인 건, 할아버지 고객님 보다는 귀가 덜 어두우셔서 택배 접수를 무사히(?) 끝낼 수 있었습니다.

“할아버지, 할머니 고객님! 아직까지도 제가 정말 궁금해서 집 평수랑, 방 개수 물어본 것으로 오해(?) 하시는 건 아니시죠. 돌아가신 할아버지, 할머니를 오랫동안 생각나게 해주신 소중한 시간이었습니다.”



민원관리파트  
연정희

## 반 토막 난 굴비의 진실

‘귀신이 곡할 노릇’이라는 제목으로 올라온 게시글!

‘이건 또 무슨 사연이야?’ 떨리는 마음으로 축락을 세우고 글을 클릭했습니다.

내용인 즉, 백화점에서 구입한 20만원 상당의 굴비 10마리를 직접 우체국에 가지고 가서 시골에 계신 할머니께 추석 선물로 보냈는데, 며칠 후 할머니와 통화하니 굴비가 10마리가 아닌 반 토막 난 5마리가 들어 있었다며 이게 어떻게 된 일인지 황당하다며 빠르게 확인해 달라는 고객님의 말씀이었습니다.

접수우체국과 배달우체국으로 접수 및 배달상황을 확인하였으나 고객님께서 포장해 오신 그대로를 접수우체국에서는 발송하였고 배달된 상자도 훼손되거나 개봉한 흔적이 없는 것으로 확인되었습니다. 고객님께 우체국과 확인한 상황을 안내해 드렸지만, 고객님께서서는 의심의 끈을 놓지 않고 조금은 격양된 목소리로 말씀하시는 겁니다. 분명 우체국에서 상자를 개봉해서 굴비 다섯 마리를 빼고, 남은 굴비 다섯 마리를 다시 반으로 토막내고 재포장해 발송한 것이라며, 당장 배상을 하거나 아니면 굴비를 새로 구매해서 배송하지 않으면 가만있지 않겠다는 말씀만 반복하셨습니다. 정말 어떻게 된 일일까요? 굴비가 발이 달린 것도 아닌데 말입니다.

도착한 우편물 구분해서, 배달하기도 바쁜 추석 성수기에 우편물 상자를 개봉해 굴비를 꺼내고 개봉한 흔적도 없이 치밀하게 다시 포장해서 감쪽같이 배달하다니. 우체국 직원들이 마술사인가요? 접수우체국과 배달우체국에서도 고객님께 양해를 구하려고 전화를 드렸으나 절대 수긍하지 않으셨습니다.

수취인이신 할머니께 직접 내용품을 확인하러 집배원님이 방문 시도를 했으나 할머니의 시간이 허락지 않으셔서 그 또한 쉽지가 않았습니다. 혹시 굴비도 반토막을 내서 파나? 하는 생각으로 각종 백화점과 인터넷으로 찾아보았으나, 짚으로 된 매듭 사이에 끼워져 반으로 접혀 포장용기에 있는 굴비가 대부분이고, 반으로 절단된 굴비는 찾을 길이 없었습니다.

걸 상자 훼손 No! 중량 차이도 No! 우체국에서 도움을 드리기 어려움을 여러 차례 설명해 드리고 양해를 구했으나 고객님과 원만한 협의점을 이끌어내기는 힘들었습니다. 그렇게 5일 동안 고객님과 옥신각신 통화를 하던 중, 우체국에서 전화가 왔습니다.

사연인 즉, 고객님이 백화점에서 다른 물품과 같이 굴비를 구매하여 집으로 배달을 시켰는데, 가족들은 백화점에서 배달 온 물품이 선물로 들어온 것으로 착각하고 굴비 10마리 중 5마리를 드셨다고 합니다. 그런데 고객님은 가족들이 굴비를 드신 것을 모른 채 5마리밖에 없는 굴비 상자를 그대로 포장해서 할머니께 발송하였다고 합니다. 이와 같이 확인된 내용을 고객님께 전달해 드리니 고객님께서서는 오히려 자기가 잘 알아보지도 않고, 바쁜 시기에 일을 크게 만들어서 미안하다고 말씀하셨습니다.

어쨌든 고객님의 오해가 풀려서 다행이긴 합니다만 도대체 나머지 굴비 다섯 마리는 누가 반토막을 냈을까요? 지금까지도 이 부분은 정말 풀리지 않는 미스터리입니다.



상담파트  
한은정

## 나만 받아야 되는 우편물

(상담사) 마음을 전하는 우편고객만족센터 한은정입니다.

(고 객) 누나! 누나! 누나! 저 택배 받을 게 있는데요. 꼭 제가 받아야 하거든요. 다른 가족이 받으면 진짜 진짜 안 돼서요.

누가 들어도 다급한 목소리의 앳된 남자 고객님이셨습니다.

(상담사) 우편물 등기번호를 말씀해 주시면 바로 확인 도와 드리겠습니다.

(고 객) 6777777777777777 이요!

(상담사) 확인 감사합니다. 등기번호 6777777777777777, '젓어요 닷컴'에서 '홍길동' 고객님께 보낸 우편물 맞습니까?

(고 객) 네, 맞아요. 근데 누나 그거 무슨 택배인지도 확인할 수 있어요?

(상담사) 죄송합니다만, 고객님의 우편물의 내용품은 확인이 어렵습니다.

(고 객) 그래요? 책으로 되어있나 아는 방법이 없을까요?

고객님은 무슨 사연이 있으신지 계속 내용품이 어떻게 기재가 되어있는지 궁금해하셨고, 고객님께 내용품을 바로 안내해 드릴 수가 없었으나, 재차 문의를 하셔서 일단 등기번호를 조회해 보았습니다. 내용품에 기재된 것은 고객님의 주장하시는 '책'이 아니었습니다. 내용품란에는 아래와 같이 기재되어 있었습니다. '○○○야동인 거 모르게 역사책 이랑 CD라고 기재해주요!' 앗! 이걸 어떻게 대답을 해야 할지 여러 가지 생각이 교차하였습니다. 한참을 고민하다가 말씀을 드렸습니다.

(상담사) 죄송합니다만 고객님의, 책이라는 단어는 들어가 있긴 하지만, 다른 특수 기호도 많이 포함되어 있어 정확히 책이라고 말씀드리기가 어렵습니다. 우편물을 수령하신 후에 기재된 내용을 확인해주셔야 할 것 같습니다.

(고 객) 그래요? 집배원 아저씨가 다섯 시에서 일곱 시 사이에 배송할 거라고 문자는 왔는데, 다시 전화를 해도 안 받아요. 제가 지금 완전 빠르게 가고는 있는데, 혹시 저 도착하기 전에 배송될까 봐요. 제가 꼭 받아야 하거든요. 제발 누나, 집배원 아저씨한테 전화 좀 해달라고 해 주시면 안 돼요?

다급함이 수화기 너머까지 절절하게 느껴졌습니다. 집배원님께 내용을 전달해 주겠노라 하고 통화를 마치고, 집배원님께 전화를 걸었더니 다행히 한 번에 전화를 받으셨습니다.

(집배원) 지금 택배를 들고 올라가고 있는 중이에요. 3분 안으로 배송 가능하다고 고객님의게 전해 주세요.

'아, 이런 절대 안 되는데...'

(상담사) 죄송하지만 집배원님, 우편물을 본인 이외 다른 사람에게 배달되면 안 된다고 하세요. 꼭 수취인이 직접 받으셔야 하나 봐요. 집배원님과 통화를 원하시는 데, 전화 한 통화 해주실 수 있을까요?

(집배원) 네, 전화는 할 수 있어요. 근데 뭐길래, 아~ 알겠어요. 바로 전화해 볼게요.

눈치 빠른 우리 집배원님도 우편물에 적힌 품목을 보셨는지 의미심장한 웃음과 함께 통화는 종료되었습니다. 집배원님과 통화 후, 고객님의게 다시 전화를 걸어서 상황을 확인해 보았습니다.

(고 객) 누나, 고마워요, 아저씨랑 통화해서 잘 받았어요.

고객님의 목소리가 아까와는 사뭇 다르게 매우 밝고 경쾌했습니다. 그리고 배송결과가 궁금해 되곤 전 등기번호를 다시 한 번 조회해 보니 배송완료가 되었고, 특이사항에는 이렇게 기재가 되어 있었습니다. '고객 요청으로 기표지 일부 제거 후 경비실 배송'



행복  
보통

기쁨  
뽕달

혼자라고 생각될 때 어김없이  
웃음을 주고 힘을 주는 동료들.  
그 동료들과 함께하는 특별한 여가활동이  
있기에 오늘도 즐겁습니다.  
생기 넘치는 동호회 활동 소개합니다.  
함께해요!



동  
호  
회  
편



## 리본은 사랑을 신고

우편고객만족센터 입사 후 1년. 반복되는 일상과 지루함으로 제 인생의 작은 변화를 주고자 리본공예를 배우게 되었습니다. 리본공예를 하는 동안은 오직 리본에만 집중할 수 있어서 고객응대 중 받은 스트레스를 해소할 수 있는 좋은 시간이 되었습니다. 그리고 제 손으로 직접 만든 리본이 달린 예쁜 핀들을 보면 '나도 할 수 있다'는 자신감과 성취감은 말로 표현할 수 없을 만큼 뿌듯함마저 느낄 수 있습니다. 이 느낌을 저의 사랑하는 동료들과 함께 나누고 싶어 우편고객만족센터에 리본공예동호회가 생긴다는 소식에 한치의 망설임도 없이 참여하게 되었습니다. 함께 리본공예동호회에 등지를 틀어준 소연 언니와 명선이... 동호회 활동을 하면서 서로 도와주고 함께 기뻐할 수 있었던 소중한 인연에도 다시 한 번 감사드립니다.

우편고객만족센터에서는 불우한 이웃을 위해 일 년에 두 번 바자회가 열립니다. 저는 바자회에 몰품이 아닌 '리본공예동호회 회원들의 재능을 기부하는 것은 어떨까?'라는 생각으로 동료들의 적극적인 지지를 받아 갈고닦은 기량을 한껏 발휘하여 바자회에서 판매할 다양한 핀을 만들었습니다. 안 팔리면 어쩌하나 걱정도 했었지만 막상 완성된 핀을 공개하자 제 우려와는 다르게 아주 폭발적인(?) 반응에 너무나 행복했습니다.

그리고 바자회에서 판매한 핀들을 보면서 여러 사우들의 동호회 관심도 높아졌습니다. 현재는 동호회원도 더 늘었고, 리본공예를 배우고 만들며 핀을 받게 될 누군가를 생각하며 설레어 하는 사우들을 보면서 나의 작은 시작이 이렇게 여러 사람에게 큰 기쁨을 주리라고는 생각지도 못했습니다.

온종일 고객님 응대에 시달리다 보면 지치고 힘든 몸을 이끌고 퇴근하기 바쁜 시간일 것입니다. 하지만 한 달에 두 번, 두 시간씩 우리 리본공예동호회 회원들에겐 이젠 기다려지는 시간이 아닐까요? 손재주가 없다고, 재료가 부담된다고 걱정하지 마세요. 모든 걱정과 스트레스를 일시에 날려버릴 수 있는 이 시간, 함께해보시는 것은 어떠실까요? 늘 열려있는 이곳은 여러분을 언제나 환영합니다.



## 우리문화의 세계로 초대합니다

“우리나라는 전 국토가 박물관이다.”이라는 유홍준 교수의 말씀처럼, 차를 타고 가다 지나친 문화유적 안내 이정표, 혹은 동네에 있는 작은 석탑 하나에 관심을 가져본 적이 있으시다면, 여러분은 이미 문화재답사동호회의 자격을 충분히 갖추신 분입니다.

우리 문화재답사동호회는 우리 고장의 문화유적지를 찾아가고 우리나라의 역사와 지역의 정취를 체험하고자 2013년 5월에 만들어진 동호회입니다. 올해 처음 생긴 동호회지만, 막강한 라인업과 탄탄한 조직력을 바탕으로 분기별로 가깝고 저명한 문화유적지를 찾아가보는 활동을 하고 있습니다. 우리 동호회는 첫 번째 활동으로 2013년 6월 29일 강화도 일대를 탐방하였습니다. 강화도는 우리 민족의 시조 단군이 하늘에 제사를 지낸 참성단에서부터 몽고의 침략에 맞서 싸운 삼별초 항쟁, 근대 개화기 조선시대 때 서양의 침공에 맞서 싸운 신미양요와 병인양요의 현장으로 우리 선조들의 유구한 역사와 국난 극복의 열이 서려 있는 지역이었습니다.

초여름의 더운 날씨였지만, 고려궁지의 돌길을 걸으며 갑곶돈대 성벽의 빛바랜 대포를 보면서 타임머신을 타고 수백 년 전 그 시대로 떠나는 기분을 느꼈습니다. 문화유적지에 대한 자료와 설명은 인터넷 검색을 통해 쉽게 얻을 수 있지만, 회원들이 스스로 공부하며 일정을 계획하고, 직접 찾아가 경험하는 활동은 우리 문화재답사동호회에서만 누릴 수 있는 특권이랍니다.

주말의 짧은 기행을 마친 후 동호회 회원들은 일상으로 돌아와 여전히 바쁜 나날을 보내고 있지만, 틈틈이 다음 답사를 준비하고, 내년 연말 때 동호회 활동내역을 사진과 글로 정리하여 전시회를 개최할 원대한 계획도 가지고 있습니다.

무엇보다 우리 동호회의 장점은 회사를 벗어나서 자유로운 분위기에서 서로를 알게 되는 즐거움이라고 생각합니다. 평소 가보지 못했던 곳으로 동료와 함께 떠나 즐겁게 걷고 사진으로 추억을 남기며, 함께한 시간만큼 서로를 알게 되고 자연스럽게 의지하는 찐한 동료애가 생기기 때문이죠. 이러한 귀중한 경험과 추억이 가끔은 지칠 수 있는 회사생활에 청량제와 같은 역할을 할 겁니다.

‘1박 2일’ 프로그램의 재미난 복불복은 없어도, ‘꽃보다 할배’처럼 긴 여정의 해외여행은 아니더라도 옆에 있는 동료와 주변에 숨어있는 보석 같은 문화유적지를 둘러보며 잊을 수 없는 진한 추억을 쌓고 싶으시면, 지금 바로 문화재답사동호회로 연락주시기 바랍니다.





## 기억은 사라져도

## 사진은 남는다



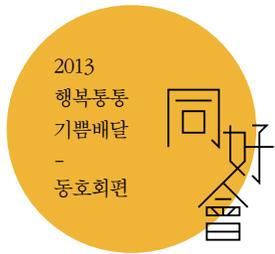
6년 전 사우들의 친목 도모를 위해 사내 동호회가 추진되었고, 그중 사진부도 힘찬 출범을 하게 되었습니다. 처음 시작할 때는 사진에 대한 관심보다는 그냥 '재미있겠구나' 하는 막연한 기대로 사진부를 지원했고 사진에 '사'자도 모르는 제가 얼떨결에 사진부의 회장이라는 중책을 맡게 되었습니다. 예나 지금이나 사진에 대해선 아는 것이 별로 없지만, 지금까지 사진을 좋아하는 마음 하나로 사진부의 명맥을 유지하고 있다는 것이 감개무량할 뿐입니다.

지난 시간 동안 출사 장소를 떠올려 봅니다. 서울은 익히 알려진 삼청동, 남산한옥마을, 홍대, 남산, 인사동 째미길, 선유도공원, 하늘공원, 용산전쟁기념관 그리고 조금 더 멀리 벗어나 임진각, 헤이리마을, 들꽃수목원, 인천공항이 생각납니다. 또 가장 멀리간 출사는 진해 벚꽃축제, 첫 MT 대부아일랜드, 매그넘 사진전, 서로 협동과 고생으로 완성된 사진 공감 사진전, 잊지 못할 추억과 재미를 남겨준 2012년 사진부 송년회가 추억의 한 페이지를 채우고 있습니다.

사실 이렇게 많은 출사장소를 기억할 수 있는 것 또한 모든 추억이 사진에 남아있기 때문에 가능하지 않았을까요? '기억은 사라져도 사진은 남는다.' 어느 책에서 본 글인데, 정말 딱 맞는 말입니다. 이미 기억에 사라져버린 지나간 날들을 사진으로 다시 보는 순간, 그날의 일들이 고스란히 떠오르게 됩니다. 누구와 동행했는지, 날씨가 어땠는지, 이 사진을 어떻게 찍게 됐는지 말이지요.

이렇게 오랫동안 사진을 찍었으니 사진 실력이 뛰어나고 멋진 작품도 많겠다고 생각할 수도 있겠지만, 안타깝게도 저희 사진부원들은 남들에게 자랑할 만큼의 뛰어난 실력을 갖춘 분은 많지 않습니다. 작품을 찍겠다는 욕심보단 사진을 담는 과정과 함께한 사람과의 추억을 즐기고 있습니다. 바로 이 부분이 동호회 중 가장 오랫동안 꾸준히 활동을 해 올 수 있었던 비결 아닐까 싶습니다.

그리고 사진부의 가장 큰 장점은 같은 파트가 아닌 사우들과 대화의 장이 많지 않은 환경에서 출사를 통해 서로의 친밀도를 높일 수 있고, 신입 사우들에게는 많은 선배들과 교류할 수 있어 보다 빠르게 회사에 적응할 수 있도록 도와주고 있다고 자부합니다. 또한, 사진에 담으면 평소엔 무심코 스치거나 눈으로 보지 못하고 지나친 것들도 새로운 아름다움을 발견할 수 있는 기회도 얻습니다. 무엇보다 가장 중요한 건 몸매유지의 비결도 됩니다. 좋은 장소에서 멋진 피사체를 얻기 위해선 대부분 걷게 되는데, 이렇듯 산책하듯 천천히 걷다 보면 저절로 다이어트도 되니 어느 하나 버릴 것 없는 동호회 아닐까요? 우편고객만족센터의 역사만큼이나 사진부가 오래 함께하기를 바라며, 저희와 같이 출사가실 분 언제든지 대환영입니다.



영화동호회  
연정희

## 나의 이야기를 당신에게로 배달해 드립니다

우편고객만족센터에서 영화나 연극 등 문화를 사랑하는 직원들이 모여 만든 동호회의 명칭은 '영동인'입니다. '우리 영화 동호회'를 줄여 '영동인'이라 칭하고 있지요. 우리 영동인들은 여가시간을 활용하여 영화, 연극, 뮤지컬 등을 관람하고 간단한 호프를 직장 생활의 스트레스를 해소하곤 합니다.

얼마 전, 영동인들은 창작 뮤지컬 '오! 당신이 잠든 사이'를 관람하였습니다. 왁자지껄 지하철에서 그동안 못다 한 이야기로 꽃을 피우며 대학로로 이동하였습니다. 오랜만의 모임이라 그런지 다들 설레는 기분은 어쩔 수 없었나 봅니다. 공연장에 도착하여 다소곳한 여인네들로 변신한 우리 영동인들은 조용히 공연을 관람해봅니다.

오늘 관람하게 되는 뮤지컬의 내용은 저마다 사연이 있고 개인마다 나뉠 상처를 가슴에 품고 살아가는 사람들의 이야기입니다. 뮤지컬은 요양원에 있는 아버지의 이야기부터 시작되었습니다. 아버지에게는 딸이 하나 있었는데, 이 부녀는 어떤 사건을 계기로 서로 오해가 쌓이게 되었고, 그로 인해 딸은 부모에게 상처를 받고, 아버지는 사회로부터 상처를 받아 서로 만나지 못하는 상황에 처하게 됩니다. 그 상황에 부녀의 오해를 풀게 되는 결정적인 계기가 편지였습니다. 아버지는 딸에게 수십 통의 편지를 썼고, 쓴 편지는 보내지 못한 채 아버지의 베개 밑에 쌓여만 갔습니다.

어느 날, 우연히 쌓여 있는 편지를 발견한 딸은 아버지와 화해하게 됩니다. 그리고 요양원이라는 공간의 주변인들 이야기를 통해 여러 고비를 넘어 사랑과 화해로 부녀의 상처 받은 마음을 치유하게 된다는 감동적인 이야기였습니다.

'상처는 깊이만 있지, 크기가 없어서 누구의 것이 더 큰지 알 수가 없다.' 내 상처가 너무 커서 다른 사람의 상처를 돌아볼 여력이 없다는 의미를 가지고 있는 주인공의 대사를 들으며 가슴의 남은 긴 여운은 아직까지도 잊지 못할 대사 중 한 구절입니다. 친절하지 않지만 무심한 듯 서로를 보듬어주는 인간애가 얼마나 소중한 것인가를 알게 되었습니다. 그리고 우리들의 크고 작은 상처들을 어루만져주어 그에 보답하듯 우리는 어깨를 들쩍이며 콧물과 눈물을 연신 닦으며 울고 웃으며 정화되어 돌아왔습니다.

이 뮤지컬에서 아버지와 딸은 편지로 오랜 시간의 오해를 풀게 됩니다. 요즘 같이 스마트한 세상에 '웬 편지?'라고 생각하실 수도 있습니다. 하지만 진심을 담아 자필로 한 자 한 자 정성스럽게 작성한 편지를 받아보면 그 어떤 오해라도 눈 녹듯이 풀리지 않을까 싶습니다. 오늘 사랑하는 부모님께, 가족에게 진심을 담은 편지 한 통 보내보시는 것은 어떠신가요? 그리고 문화를 사랑하시는 우편고객만족센터의 모든 분들, 영동인의 문은 항상 열려 있습니다. 깊이 가는 가을, 영동인과 영화 한 편 어떠신가요?

