

지금도 변함없이 “사랑합니다 고객님”

대전사업단 안내사업운영부 문정숙 팀장



“사람들이 ‘114’ 하면 떠올리는 것이 무얼까 생각해 봤습니다. 항상 곁에 있고, 손쉽게 이용할 수 있는 편안함... 그것이 아닌가 합니다.” 미리 준비해 온 메모를 띄엄띄엄 읽어 내려가는 문정숙 팀장의 음성에 깊은 울림이 맴돌았다. 그에게 ‘114’의 의미는 일터, 가족, 도전 그리고 성인 이후의 삶 그 자체다.

2015년이 114 탄생 80주년이었었는데 그 역사의 36년을 함께하셨어요.

1980년도에 입사했으니 세월이 벌써 그렇게 흘렀네요. 체신청이라 불리던 지금의 우체국 채용으로 입사했어요. 첫 발령지는 홍성이었고 결혼하며 1987년부터 대전에서 근무했지요. 안내사업운영부는 그때부터 문화동 이 자리에 그대로 있었어요. 그때는 시외전화 연결해 주는 부서도 있었는데, 디지털화가 되며 그간 어마어마한 변화가 있었네요.

업무 시 변화를 가장 크게 체감했던 시기는 언제였나요?

스마트폰이 나온 몇 년 전부터 세상이 너무 빨리 변한다는 것을 느껴요. 예전에는 두꺼운 책을 넘기며 안내를 했잖아요. 많이 나오는 상호는 다 암기했어요. 시간 다툼이니까. 지금은 컴퓨터가 다 알아서 찾아 주니, 외웠던 번호도 다 잊어버리네요. 요즘엔 상담 시에 어떻게 하면 여러 검색 경로를 거치지 않고 빨리 찾느냐가 관건이니까 상담사만의 검색 노하우가 생기죠. 그런 면에서 젊은 사람들을 못 따라가요. 또 예전에는 콜이 많아서 상담사들이 3교대를 할 정도로 하고 늘 바빠서 세월이 어떻게 가는 줄도 몰랐는데요. 스마트폰이 나온 이후에는 콜이 많이 줄었고 고객층도 노령화되었습니다.

114의 초기 멘트도 많이 변화했는데요. 역시 “사랑합니다 고객님”이 가장 먼저 떠오릅니다.

“네네”, “안녕하십니까”, “사랑합니다 고객님”으로 바뀌었고, 현재는 “반갑습니다”를 사용하고 있습니다. “사랑합니다 고객님”은 당시에는 쉽게 나오는 멘트가 아니었어요. 대단히 파격적이었죠. 어떤 고객들은 그 멘트를 듣고 “진짜요?”, “정말요?”, “나도 사랑합니다”라고 받아치기도 하시고, 하하. 코미디 프로그램에 “114 코너”가 나올 정도로 반응이 뜨거웠죠. 지금은 백화점, 관공서 등 다양한 업체에서 이 멘트를 쓰고 있는데 114가 그 시초였죠.

114안내사업부는 타 부서보다 가족적인 분위기죠?

아가씨 적에 멋 내고 사복 입고 출근해서 직장에서 유니폼으로 갈아입고 근무하던 시절부터 강산이 몇 번 변하는 동안 함께 부대끼고 생활한 동료들이잖아요. 말 다 했죠. 이사나 병환 등 특별한 사정이 있지 않는 한 쪽 같이 가는 거예요. 서로 너무나 잘 알기에 누군가 아프면 조금 더 챙겨 주고, 맛있는 것 있으면 회사에서 나눠 먹어요. 제가 상담팀장일 때도 팀원들 건강을 가장 먼저 챙겼어요. 이런 얘기 해도 될지 모르겠는데, 삶은 달걀이 대전사업단 114부서의 명물이에요. 다른 가족들 챙기느라



정작 자기 아침식사는 거르고 출근한 직원들을 위해 팀장들이 돈을 걸어서 아침에 요기 거리를 마련해 준 거죠. 업무 들어가기 전에 커피랑 삶은 달걀을 나눠 먹는 그 맛, 아실랑가 몰라, 하하.

동료들에게 한 말씀 안 해주시면 서운하겠는데요. 더불어 114에 최장 기간 근속한 감회도 전해주시죠.

양수 터지고 하혈하던 임신부 상담사의 위급 상황을 함께 잘 대처하여 ‘114둥이’가 태어난 일도 있고요. 여러분들과 참 많은 웃음과 눈물을 함께했네요. 제 청춘과 추억이 담긴 직장에 지금까지 다닐 수 있어서 감사하고 행복한 마음입니다. 언제나 114를 믿고 이용해주시는 고객님들이 계셔서 저는 오늘도 변함없이 20대의 열정을 가지고 매일 아침 출근을 하고 있습니다. 지금처럼만 서로 아껴주고, 챙겨주며 영원한 114가 되었으면 좋겠습니다. 사랑합니다! 

