

작은 목소리를 찾아가 듣고, 큰 변화를 만든다

박영선 농어촌공사 전남본부 농지은행관리부장

2025년 06월 30일(월) 10:58



박영선 농어촌공사 전남본부 농지은행관리부장

한국농어촌공사 전남지역본부는 올해 고객 만족과 서비스 품질 향상을 위한 두 가지의 특별한 활동을 시작했다. 하나는 고객의 작은 소리에도 귀 기울이겠다는 '귀통이소리', 다른 하나는 '농지은행 119센터'다.

◇고객이 우리로부터 경험한 것, 무엇이든 듣고 변화해야 한다

공공기관은 매년 고객의 만족도를 평가받는다. 하지만 우리는 수치를 넘어 '무엇이 고객을 불편하게 만들었는지' 그 본질을 듣고 싶었다.

그래서 자유로운 소통 창구를 만들었다. 귀통이소리는 한국농어촌공사를 이용한 고객이 느낀 불편한 점을 말할 수 있는 QR 기반의 서비스 개선 제안 창구다. 지사 곳곳에 비치된 QR을 통해 누구나 휴대전화로 손쉽게 접속해 의견을 남길 수 있게 했다.

정제되지 않은 고객의 말 속에 우리가 개선해야 할 진짜 이유가 담겨 있었다. "말이 너무 어려워서", "직원이 너무 바빠서", "이런 제도는 이렇게 개선했으면" 등 고객의 솔직한 의견은 서비스 개선의 나침반이 될 것이라 기대한다. 고객의 의견은 그냥 흘러가지 않고 전남 전체 지사에 공유돼 현장에서는 실질적인 변화가 일어날 것이다.

고객이 우리로부터 경험한 무엇이든 듣고 변화해야 한다는 신념에서 시작됐다. 고객이 우리를 방문해 경험하는 모든 시간을 긍정적으로 바꾸는 첫 시작일 것이다.

◇고객이 불편을 느끼는 곳에 먼저 달려갑니다

농업인 방문이 집중되는 시기, 일부 지사는 민원을 감당할 수 없을 정도로 바빠진다. 고

객은 오래 기다려야 하고 직원은 쉴 틈이 없다.

그래서 전남본부는 '농지은행 119센터'를 기획했다. 지역별로 나눠진 3개 팀은 본부 내 근 직원들로 구성했고 마치 긴급 상황에 투입되는 119처럼 업무 마비가 예상되는 지사에 선제적으로 인력을 투입하여 업무 적체를 해소한다.

현장에 투입된 직원들은 고객 응대는 물론 디지털 민원 시스템 안내와 지사 담당자 교육까지 맡는다. 단순한 인력 지원이 아닌 고객서비스 전체의 품질을 끌어올리는 지원조직인 셈이다.

농지은행 119센터가 가장 큰 호응을 얻었던 곳은 완도, 여수와 같은 도서 지역이었다. 섬 주민들은 농지은행 업무를 보려고 타 시군에 있는 지사를 방문해야만 하는 불편을 겪어왔고 우리는 고객의 발을 대신하여 직접 고객을 찾아갔다.

지난 4월부터 매주 수요일마다 여수시 소라면, 완도군 완도읍에 센터를 열어 공익직불금 신청에 필요한 농지은행 업무 등 고객이 앓은 자리에서 필요한 모든 걸 해결할 수 있도록 했다.

고객에게 '잠시 대기'를 요청하기 전에 먼저 찾아간 덕분에 고객의 기다림은 짧아지고 제공하는 서비스의 질은 높였다.

◇고객 중심, 그 말의 무게를 실천으로

이 두 가지 활동은 단지 업무의 효율을 위한 방편이 아니다. 우리가 고객의 목소리를 어떻게 대하고 불편을 어떻게 다루는지를 보여주는 진심의 표현이다.

앞으로도 한국농어촌공사 전남지역본부는 작고 낮은 목소리를 더 크게 듣고 가장 바쁜 현장에 가장 먼저 도착하는, 진짜 고객 중심 행정을 실천해 나가겠다.

이 기사는 전남매일 홈페이지(www.jndn.com)에서 프린트 되었습니다.

URL : <http://www.jndn.com/article.php?aid=1751248739412512130>

프린트 시간 : 2025년 07월 02일 09:00:02