

## <제 2 부>

고객 만족을 위하여

[제2부. 고객만족을 위하여] Story\_1

## 고객을 먼저 생각하는 여신제도 개선 2가지

- 법인임원 연대입보제 폐지와 운전자금 한도거래제 실시

안혜진<sup>13)</sup>

### 법인이사 과반수 이상 연대입보제 폐지

1980년대 중반까지 모든 은행들은 법인임원 연대입보 제도를 운영했다. 법인으로 등록된 중소기업에게 대출할 경우 이 제도는 늘 문제가 되었다. 대표이사, 혹은 과점주주와 함께 법인등기부상 등재이사의 과반수 이상을 개인자격으로 연대입보시키는 것이 그 골자였는데 이 제도에는 큰 문제가 있었다. 법인이 도산되었을 때, 연대입보 임원은 평생을 불행 속에 보내야 했다. 재산을 도피해야 하거나 재취업 기회마저 없어 폐인과도 같은 생활을 하는 경우도 있었다. 그 바람에 우수 인재들도 중소기업 임원취임을 피하는 경우가 많아 경영에도 어려움을 겪기도 했다.

과연 여기에는 정말 문제가 없을까? 나는 이를 보다 상세하게 조사하기로 하고 당행의 과거 10년 동안의 자료를 살펴보았다. 놀랍게도 법인기업체 도산 이후 연대입보한 임원보증인으로부터 채권구상 실적은 불과 몇 백만 원 정도였다. 총부실여신액 대비 회수비율을 살펴보면 이것 역시 무시해도 좋을 금액이었다.

현실적으로 보면 연대보증인은 이미 자신들이 매일 근무하는 회사의 부실이나 부도 예상시 그 상황을 너무도 잘 알고 있어서 미리 재산을 도피하는 등 사전에 대비를 하여 동 제도가 사실상 실익이 거의 없고 오히려 모든 보증인에게 고통과 불행만 가져다주는 것이라 판단하여 법인 중소기업 대출시 대표이사나 과점주주 중 1인만 개인자격으로 입보시키는 것으로 개선 운용하자는 것이었다.

이 개선안을 이사회에 부의했더니 예상과는 달리 반대의견이 많았다. 이 제도는 당시 책임자(대리)승진시험의 여신과목에 단골 출제될 정도로 중요한 항목이었다. 지나칠 정도로 안전성을 중요시했던 보수적인 여신운용의 틀에서 본다면 받아들일 수 없는 안이었다.

다행히 당시 안승철 행장의 생각은 달랐다. 고객중심의 열린 사고가 필요하다는 인식 아래 반대를 무릅쓰고 최종결단을 내린 것이다. 1988년 6월에 이 제도가 시행된 이후, 그 장점이 널리 알려지게 되었다. 특히 은행감독원에서는 기업은행 운용현황을 보고받으면서 이 제도에 극찬을 보냈다. 획기적인 개선이라는 평가를 받게 된 것이다. 결국 이 제도는 모든 은행으로 확대 시행되었다. 기업은행이 명실상부하게 중소기업

13) 1962년 3월 입학, 여수, 전주, 남대문, 영등포, 을지로, 미아동, 서대문, 휘경동지점장을 거쳐 서무부장, 호남본부장, 여신기획부장 역임. 1989년 10월 부행장보 및 이사를 거쳐 1995년 10월 퇴직

금융부문에서 선도은행이라는 면모를 보여준 좋은 사례라 할 것이다.

### 운전자금 한도거래제 도입

1980년대 중반, 우리나라 은행들은 산업성장기에 기업들의 만성적인 자금 초과수요 상태에 있었기 때문에 중소기업의 금융비용 절감 및 편의성에 대해서는 별다른 관심이 없었다. 수시로 자금이 필요한 중소기업은 자금이 필요할 때마다 번거로운 대출신청과 약정체결을 반복해야 했다. 시간낭비는 물론, 불편과 관련비용 부담이 매우 컸다.

기업은행은 이러한 불편을 해소하기 위해 '운전자금 한도거래제'를 도입하기에 이르렀다. 이 제도는 당해 기업에게 필요한 운전자금의 한도액을 미리 산정하고, 그 범위 내에서 언제든지 입출금이 가능하도록 대출통장을 개설하는 것이었다. 이후부터 중소기업은 약정액 범위 안에서 수시로 대출발생과 대출상환을 자유롭게 할 수 있었다. 이전보다 훨씬 편리해진 것은 물론이고, 금융비용 절감 등 많은 장점을 누릴 수 있었다. 기업은행 또한 자금조성과 자금한도에 여유를 갖게 되어 서로 상생하는 시너지 효과를 거두었다.

한편, 이 제도는 전국 모든 점포와 중소기업으로부터 열광적인 환영을 받았다. 덕분에 당행거래 전속화에 크게 기여했다. 당시 독선적이고 일방적인 은행위주 여신운용관례를 깨뜨린 파격적 제도개선으로 평가받은 것이 지금도 기억에 남는다.

현재 근무중인 후배직원들은 이런 제도개선이 당연시되겠지만 당시에는 결코 쉽지 않은 않았다. 오직 고객을 먼저 생각하는 IBK의 고객편의우선 정신이 아니었다면 엄두를 내지 못했을 것이다. 당시 제도개선의 실무자였던 김인환 기획차장(후일 전무), 조천욱 기획과장(후일 부행장), 김석홍 담당 대리(후일 여신기획부장)의 노고에 감사의 뜻을 전하고 싶다.

[제2부. 고객만족을 위하여] Story\_2

## 기다려지는 경영전략 세미나

국중하<sup>14)</sup>

IBK기업은행 최고경영자클럽 경영전략세미나는 1993년 2월 23일 창립된 이래 전국 1,179개 회원사가 가입한 금융권 최대 친목단체다. 우수중소기업 최고경영자 상호간 교류를 통하여 경영능력향상과 성장발전에 큰 도움이 되기 때문에 세미나가 끝날 때쯤이면 다음번 세미나가 벌써 기다려진다.

‘2009년 하반기 최고경영자클럽 경영전략 세미나’는 그해 11월 4일부터 6일까지 제주 롯데호텔에서 열렸다. 이른 아침 광주발 제주행 비행기를 타기 위해 새벽부터 부산했지만 기다려지는 모임이라 즐겁기만 했다. 광주공항에 차를 세우자 기은 호남본부직원이 문을 열고 반갑게 인사했다. 그는 트렁크를 열고 금세 짐을 꺼냈다. 탑승수속을 대행해주고 탑승권과 경로우대 환불금까지 챙겨주었다. 기내에서 보라고 행사진행 책자와 목걸이 명찰을 내주며 제주에서 명찰에 표시된 7호차를 타라고 친절하게 안내해주었다.

제주공항에 도착, 지정된 차에 오르자 문화탐방의 시간이 시작되었다. 건강과 성박물관에 들어갔다. 성교육 전시관을 보고 세계 성문화 전시관을 자세히 들여다보았다. ‘다양한 성문화를 알면, 더 건강하고 아름답다. 그리고 멋지게 성을 표현할 수 있다’는 글귀가 눈에 띄었다. 박물관을 나와 최남단 마라도를 가려고 모슬포 항으로 이동했다.

제주도의 바다는 거셴다. 따라서 한라산을 중심으로 동 서북쪽은 지하작물 뿌리농사를, 남쪽은 지상 작물 줄기농사를 할 수 밖에 없다. 모슬포 항 우측 넓은 땅에는 마늘, 감자, 고구마 등 지하작물을 경작하고 있었다. 모슬포 앞 육군 제1훈련소 옛터와 태평양전쟁 때 쓰였던 격납고를 보며 군 생활을 잠시 떠올렸다.

마라도는 바다에서 독립적으로 분화된 섬으로 제주도에서 남쪽으로 11km거리, 행정구역은 서귀포시 대정읍 마라리, 면적은 0.3km<sup>2</sup>, 해안선 길이는 4.2Km로 천연자연보호지역이다. 해안은 오랜 해풍의 영향으로 기암절벽을 이루고, 주민 90여 명이 살며 사찰, 교회, 성당 등 종교시설을 갖췄다. 1915년에 세워진 마라도 등대가 있고, 태양광발전소, 담수설비 등이 있어 생활에 불편함이 없다고 했다. 연안에는 난대성 해산 동식물이 서식하고 연안 생태계의 원시적 특성이 잘 보존된 지역으로 학술적 가치가 높은 섬이다.

섬지기 장군바위 앞에서 잠시 머물렀다. 하늘의 천신이 땅의 지신을 만나기 위해 내

14) 자동차 부품제조기업 우신산업주 대표이사. [www.woooshin.co.kr](http://www.woooshin.co.kr)

려오는 길목이라 전해지면서 일본인은 동쪽을 향해 신사참배를 하고 주민들은 해신제를 지냈던 신성한 곳이었다. 제주도와 가파도에는 빛을 지고 갯아도 그만, 말아도 그만이란 속담이 전해지고 있어 후한 인심을 가늠해볼 수 있었다. 호텔에 돌아와 짐을 풀었다. 창을 통해 수영장과 폭포, 풍차가 잘 보였다. 테니스코트와 보트장 산책로를 구비한 최고급호텔이어서 유난히 아름답다는 느낌이였다. 테이블 위에는 제주의 아름다운 풍경을 즐기면서 넉넉하고 편안한 시간이 되라는 윤용로 행장의 메시지가 놓여 있었다. 이해신의 가을노래가 우리를 반겨주었다.

저녁시간에는 은행에서 준비한 개회식과 환영만찬행사가 기다리고 있었다. 식전행사로 다섯 남자의 타악공연이 펼쳐졌는데, 뛰어난 미모와 흰칠한 몸매, 일률적이고 절도 있는 동작으로 정신없이 두들겨냈다. 어떻게 저런 힘이 나올까, 눈을 의심케 했다. 공연을 마치고 개회식 단상에 오른 클럽회장은 혼이 빠져 어디서부터 인사말을 꺼내야 할지 한참동안 말을 잊지 못하다가 마음을 진정시키고는 말문을 열었다.

윤용로 행장은 환영사를 통해 1년 전 10월, 세계적인 금융위기를 맞아 어려운 중소기업에 대한 우리나라 여신의 50%를 IBK기업은행에서 지원했다고 강조했다. 정상적일 때 여신비율 20%였는데 시중은행들이 외면하는 비상시기에 몸을 던져 중소기업을 구해낸 것은 그야말로 대단한 일이 아닐 수 없다. 역사에 남을 대단한 업적으로 기록될 것이다.

불철주야 노력하여 큰 성과를 내준 직원들 급료는 5%씩 삭감했다는 아픔도 토로했다. 경기가 회복된 뒤 출구전략이란 또 다른 어려움이 기다리고 있지만 슬기롭게 지원하겠다는 약속으로 기업인들의 마음을 든든하게 해주었다.

만찬에 이어 2부 행사에는 개그맨과 유명가수의 공연이 있었다. 그들이 테이블을 돌며 관객을 휘어잡고 흥겹게 사진촬영도 하면서 기업인들을 하나로 묶어놓았다. 옛날 장기자랑에 나와 신발을 벗어던지고 벨트 풀어 색소폰 불 때와는 많이 달라진 모습들이다.

다음날 초청강연에는 다양하고 훌륭한 연사들의 주옥같은 강연이 줄을 이었다. 김창옥 연사의 '소통하지 않으면 고통이 온다'는 강의가 시작되었다. 독특한 몸짓과 인상, 그리고 풍부한 음량으로 우리를 사로잡았다. 부모님과 친척들의 실제 사례를 들어가며 실감나게 강의를 전개했다. 우리 주변에는 소리나 행동으로 쇼를 잘 하기도 하고 일상생활에서 유머와 해학을 잃지 않는 사람을 볼 수 있다 이런 분들은 인생이라는 무대에서 완급을 잘 조절하는 사람이다. 그래서 삶을 공연이라고 하는 것이리라.

소설가 김홍신의 강연이 뒤를 이었다. '슬쩍 건드리는 방법으로 기죽지 말고 남은 인생 즐겁게 살라. 비교법을 쓰지 말고, 행복을 내일로 미루지 말고 오늘 하여라. 남의 영혼을 뒤 흔드는 일 포기하고, 소유의 관점을 바꿔라. 영혼이 육신보다 부지런하여라. 영혼을 깨워라. 그때쯤 참을 걸, 배려할 걸, 재미있게 살다올걸 하는 인생의 3가지 후회를 버리고 행복하게 살라'는 주문이었다.

경제경영 강연이 다음 차례였다. 강사는 윤덕균 교수. “결점은 키우면 장점이 되고, 호황도 좋지만 불황은 더욱 좋다. 절실함이 환경을 초월한다.” 안동의 간고등어, 순창 고추장, 안흥편빔 이야기에 이어, 마쓰시타 고노스케(松下幸之助)의 3가지 은혜를 이야기해 주었다. 그는 “첫째 11살에 조실부모하여 일찍 철이 들었다. 둘째, 어려서부터 건강이 나빠 건강에 겸손할 수밖에 없었다. 덕분에 95세까지 장수했다. 셋째, 초등학교 4학년을 중퇴할 수밖에 없어 배움에 겸손하게 된 것으로 경영의 귀재라는 칭호를 얻었고 경단련 회장을 역임했다. 이 모두가 기본으로 돌아가라, 주어진 환경 속에서 살아남기 위해선 긍정적인 사고가 얼마나 중요한지를 지적해주고 있다.”고 언급했다. 세분의 명강의에 열띤 박수가 이어졌다.

유익한 세미나를 위해 IBK영화관과 웰빙관을 운영하여 또 다른 여유를 즐기도록 한 것도 특징적이었다. 영화관에서는 ‘과속스캔들’을 무료 상연했다. 웰빙관에서는 수지침과 족욕을 20시까지 무료 운영했다. 늦은 밤 영화관에서 운용로 행장을 만났다. 어떤 사장이 귀엣말로 대기업 총수들도 운용로 행장처럼 자세를 낮춘다면 우리나라가 경제대국이 될 것이라고 말했다.

친교의 시간에 올레길을 걸었다. 제주에는 올레길이 14개의 코스가 있는데 우리는 제7코스 17km 가운데 일부만 걷기로 했다. 올레길이란 제주어로 ‘거릿길에서 대문까지’ 집으로 통하는 아주 좁은 골목길을 뜻한다. 문밖 먼 길은 한길이라 부른다.

바위가 바다가운데 외롭게 서 있다는 외돌개를 출발하여 돛배낭길을 거쳐 신장로길을 건너 식당에 왔다. 제주의 먹거리라야 흠돼지, 아니면 바닷고기가 전부라 했던가. 그날 점심은 ‘바이킹 바비큐’였다. 흠돼지구이가 푸짐했다. 물에서는 볼 수 없는 성찬이었다. 식후의 올레길은 또 다른 느낌이었다. 바닷물 색이 다르고 주변의 아기자기한 감동에 빠져드는 느낌이었다. 구멍이 송송 난 현무암길 따라 속골을 지나 나무길 디딤돌 다리길을 건넜다. 구불구불 이어진 돌담길을 지나고 자연과 함께 하는 길을 안내하는 황색리본을 따라갔다. 흔들거리는 역새와 파라칸사스 열매가 우리의 마음을 푸근하게 했다. 길가에 숨겨둔 보물을 찾으면서 대장금 촬영소를 지나 외돌개 휴게소 주차장에 도착했다.

이처럼 IBK기업은행 최고경영자클럽은 지덕체를 연마하는 최고의 서비스로 제공된다. 벌써 다음 세미나가 은근히 기다려진다. 다가올 봄에는 해외연수를 기획하고 있다니 더욱 마음이 설렌다.

## 노래하는 지점장 -그린하모니 경영

IBK 50년사 편찬반

### ‘그린하모니 경영’의 탄생

1994년 봄 이우영 행장이 기업은행 삼성동지점을 업무독려차 방문하였다. 박재진<sup>15)</sup> 지점장은 일상적인 업무브리핑을 끝낸 후에 이행장에게 특이한 건의를 하였다. “행장님! 허락해 주신다면 삼성동지점에서 새로운 문화마케팅을 실행해 보고 싶습니다. 은행 객장에서 고객과 함께 노래를 같이하면서 한마음이 되는 마케팅입니다.” 제안을 들은 이우영 행장은 현장에서 “그래요, 색다른 아이디어이니 한번 잘 해보도록 합시다.” 라고 하며 허락을 하였다. ‘노래하는 은행지점장/기은 삼성동지점 박재진씨’ 라는 한 언론의 기사를 보자.

매일 오후 3시, 서울 강남구 기업은행 삼성동지점 객장에서는 피아노 선율과 함께 중후한 남자의 노래 소리가 울려 퍼진다. 새해 은행업무 시작 이틀째인 4일에도 정확히 오후 3시가 되자 호남형의 한 중년신사가 객장 한쪽 피아노 옆에서 노사연의 ‘만남’을 근사하게 부르기 시작했다. 주인공은 이 은행 지점장 박재진 씨, 박 지점장이 노래를 하는 동안 직원들은 고객들에게 커피, 차, 사탕 등 다과를 대접하고 시끌벅적하던 객장은 갑자기 음악실로 바뀌고, 고객의 합창으로 이어진다. 레퍼토리는 주로 주부들이 좋아하는 가곡과 가요들이다. ‘처음에는 잘 못 들어온 줄 알고 도로 나가는 손님, 무슨 짓이냐고 황당해 하는 손님도 적지 않았어요.’ 그러나 이 같은 소문이 차츰 퍼져 나가면서 고객들의 호응도가 달라지기 시작, 이젠 명물로 완전히 자리를 잡았다. 이 시간에 맞춰 은행에 오는 고객까지 생겼을 정도라는 것이다. (조선일보 1995.1.5)

박재진 지점장은 1994년 1월 기업은행 삼성동지점장으로 부임하였다. 지점 경영의 기본전략을 고객감동경영으로 정한 박 지점장은 미래의 우량고객 창출을 위해서는 차별화된 지점경영이 필요하다고 생각하고, 고객감동경영의 일환으로 ‘그린하모니 경영’을 창안하게 되었다. 이렇게 하여 세계(?)금융권 최초로 노래를 통한 감성경영인 ‘그린하모니 경영’이 탄생하게 된 것이다. 박 지점장은 이우영 행장에게 “새로운 문화마케팅은 기존의 은행마케팅 수단과는 달리 성과측정도 어렵고 시간도 많이 걸리므로 지점의 경영실적평가 시 이를 감안해 달라.”고 요청하였다. 이행장이 감안하겠다고 말했음은 물론이다. 파격적인 지점장의 건의와 스케일이 큰 은행장의 결단력으로 ‘그린하

15) 1971~2004년 근무, 하단, 삼성동, 송파, 송현동, 문래동지점장 역임

모니 경영'이 탄생하게 된 것이다. 때를 같이하여 박 지점장은 '그린하모니 경영'을 위해 자원봉사단체인 '그린하모니 클럽'을 창설하게 되어 '그린하모니 경영'은 더욱더 그 모습이 무르익어 가게 되었다.

### '그린하모니 클럽' 탄생-자연사랑, 노래사랑, 이웃사랑

'그린하모니 클럽'(Green Harmony Club)이 갖는 의미는 무엇일까? 자연사랑을 그린(Green)으로 노래사랑을 하모니(Harmony)로 그리고 이웃사랑을 클럽(Club)으로 하여 구성된 단어로서 한마디로 환경보전과 문화예술, 자원봉사를 통하여 보다 가치 있고 활기찬 생활을 지향하는 모임이란 뜻이다.

클럽의 목적을 자연사랑, 노래사랑, 이웃사랑으로 정한 박 지점장은 직원들과 함께 이를 실천해 나갔다. 자연사랑의 첫 활동은 거리청소의 실천에서 시작 되었다.

지점주변의 거리와 인근 아파트의 담배꽂초 등 버려진 쓰레기를 말끔히 치우는 조 기청소에는 처음에는 지점직원만으로 출발하였으나 나중에는 고객들도 합류하여 더 큰 보람을 안겨 주었다. 노래사랑의 중심에는 그린하모니 합창단의 하모니가 빛을 발 했다. 남녀혼성 합창단으로 다양한 레퍼토리를 준비하여 '함께하는 우리'를 만들기 위 해 노력하였다. 특히 원로 작곡가 최인봉 교수의 열정적인 지휘는 많은 사람들에게 노 래사랑의 마음을 인상 깊게 심어 주기에 충분하였다. 이웃사랑의 실천은 강남구립노인 정을 시작으로 하여 경기도 양평의 신망원, 서울 마천동의 청암양로원, 대구 달서구의 성로원 등을 정기적으로 방문 하여 사랑의 이야기를 함께 나누어 왔다.

### 삼성동지점장 시절 - '3시의 데이트' 열린 음악회 시작

박재진 지점장은 고객감동과 은행의 지역사회중심센터로서의 역할 수행을 위하여 지점객장내에 열린 음악회를 개최할 결심을 하게 된다. 1994년 11월3일, '3시의 데이 트' 음악회가 시작 된 것이다. 매일 오후 3시가 되면 은행객장이 콘서트 홀로 바뀌는 것이다. 온라인 입출금 담당 2명을 제외한 전 직원과 내점고객이 함께 모여 피아노 연 주와 싱-어롱(Sing-Along)합창을 함께하며 인간관계의 폭을 넓히고 서로간의 소통을 확대하는 것이다. 박 지점장은 개인 돈으로 중고 피아노 한대를 사서 음악회를 시작하 였다. 박 지점장으로부터 '3시의 데이트'에 관한 이야기를 들어 보자.

제1회 '3시의 데이트' 첫 곡은 가수 노사연이 부른 '만남'을 연주하였습니다. 고객과 의 만남은 우연이 아니고 필연적인 인연이라고 생각하여 '만남'을 첫 곡으로 정한 것 이었습니다. 그날 객장에 계셨던 60대 초반의 여성고객이 앙코르를 요청하여 함께 2중 창을 불렀는데, 그분의 애창곡이기도 하여 화음이 돋보였습니다. 다음날 음악회에는 그 여성고객의 배우자가 대신 참석하여 함께 노래를 불렀습니다. 내가 부인께서 어찌 못 오셨느냐? 고 물었지요. 그 남편 되는 분 말씀이 '우리 부인이 어제 지점장과 함께 부른 노래에 스스로 취하고 감동을 받아서 평소 한 방울도 못 마시는 커피를 지점장 이 주기에 그냥 깜빡 잊고 마셨대요. 아니나 다를까 밤에 잠을 한잠도 못자고 눈만 멀



똥땀똥, 온 가족이 혼비백산했고, 그래서 못 나오게 되었습니다.'라고 말하는 것이었습니다. 얼마나 미안했는지 모릅니다. 또한 이러한 지점장의 경영방침에 처음에는 반대하는 직원들도 있었습니다. 그러나 차츰 저의 방침을 이해해주고 같이 협력하여 나갔습니다. 직원들의 고생이 만만치 않았던 건 사실입니다. 월요일부터 금요일 까지 매일 오후 3시가 되면 어김없이 열리는 '3시의 데이트'는 요일별로 음악의 장르를 달리하였으며, 나중에는 열성적인 고객분 들이 번갈아 가며 자원 봉사로 피아노 연주를 맡아주어서 더욱 화기애애하게 음악회를 진행할 수 있었습니다.

### 은행장의 자작곡, '비 오는 팔달교' -MBC라디오 생방송을 타다

어느 날 이우영 행장이 '3시의 데이트'가 진행되는 시각에 맞추어 삼성동지점에 격려차 방문하여 이를 참관하게 되었다. 이어지는 박 지점장의 이야기다.

유명 개그맨이 진행하는 '3시의 데이트'가 생방송으로 진행되고 있었는데 개그맨이 예고도 없이 이행장에게 인터뷰를 하고 즉석 노래를 요청하자 이행장께서 마이크를 잡게 되었습니다. 그런데 이행장께서는 반주도 없이 자신만이 아는 '비오는 팔달교'라는 노래를 조금도 거리낌 없이 신나게 부르는 거예요. 노래가 끝난 후 객장의 고객들은 처음 들어 보는 노래였지만 우레와 같은 박수를 보냈고 '앙코르', '앙코르'를 외치는 소리는 지점의 객장을 떠나갈 듯하게 만들었습니다. 잘 정제된 노래보다도 부족하지만 즉흥적인 노래가 오히려 더 마음에 와 닿았기 때문이었겠지요. 이 라디오 방송은 대중 교통기사가들 즐겨듣는 인기라디오 프로그램 이었는데 은행장이 노래를 부르는, 그 것도 즉흥적으로 노래를 부르는 사상 초유의 사건이 되었습니다. 기업은행의 대중친화적인 이미지를 운전기사 및 온 국민들에게 유감없이 보여주게 된 사례가 된 것이지요.

'3시의 데이트' 열린 음악회는 삼성동지점에 이어 박재진 지점장이 새로 부임하는 다음 지점에서도 계속 이어졌다. 송파지점, 대구 송현동지점, 문래동지점으로 이어지면서 2001년 1월 31일 제 503회를 고별 음악회로 하여 제1막을 내리게 되었다.

### 그린하모니 가족동요 부르기 대회

박 지점장은 삼성동지점장 재임시 '그린하모니 클럽'의 취지를 확산하기 위하여 가족동요 부르기 대회를 개최해 보기로 하였다. 초등학교 어린이 시절 부모님과 형제자매와 함께 동요를 합창해 본다면 어른이 된 먼 훗날 잊지 못할 추억으로 남게 될 것이며, 대회출연을 위해 연습을 하는 동안 가족간의 사랑 또한 크게 경험하게 될 것이란 점에 착안한 것이다. 박 지점장은 1995년 5월 21일 제 1회 '그린하모니 가족동요 부르기 대회'를 시작으로 제 10회 대회까지 매년 1회씩 계속 하여 행사를 진행해 왔다. 행사의 사회는 MBC 황선숙 아나운서가 자원봉사를 맡아주어 참가 어린이와 가족들에게 인기가 매우 높았다.

또한 첼리스트인 황선숙 아나운서와 남편 용필순 바이올리니스트의 피아노 3중주의

특별순서는 참가자와 관객 모두에게 큰 감동을 주었다. 두 사람은 박재진 지점장의 고려대학교 후배들로서 '그린하모니 클럽'의 창립회원으로 참여하여 자원봉사를 몸으로 실천하는 잉꼬 부부이기도 하다.

### 송현동 지점장 시절-동요작곡가 이강산 교수와의 만남

1997년 가을, 박재진 지점장이 송현동 지점장으로 근무하고 있을 때였다. 지점장실의 전화벨이 울렸다. 전화를 받으니 상대방은 자신을 '이강산'이라고 소개 하였는데 박 지점장은 누군지 잘 몰라 조심스럽게 대화를 이어갔다. 자신을 '하늘나라 동화'라는 동요를 작곡한 당사자라고 말하자 박 지점장은 그가 그 유명한 이강산 교수임을 알아보고 정겨운 통화를 계속하였다. 이강산 교수에 대한 이야기를 박 지점장은 아래와 같이 전한다.

이교수가 서점에서 월간교양지를 찾아보던 중 월간 '보람은 여기에'에 실린 이달의 노래 칼럼에 나의 작품이 있어서 반가워서 전화를 걸었다며, 은행 지점장이 어떻게 창작동요를 알게 되었냐고 질문하였습니다. '하늘나라 동화'라는 창작동요는 '그린하모니 가족동요 부르기 대회'에서 역대 참가자들이 가장 많이 선곡 신청을 했던 곡이고, 또한 대상 및 우수상을 가장 많이 수상한 곡이었습니다. 전화 통화 중 나는 이교수에게 다음 해 동요 부르기 대회 때부터 심사위원장을 맡아 봉사해줄 것을 제의했더니 이교수는 그 자리에서 쾌히 승낙하여 나를 놀라게 했습니다. 1998년 5월 약속대로 대구에서 개최된 동요대회에서 이교수를 만났습니다. 나이가 조금 들었을 거라고 상상을 했는데 막상 만나보니 30대 동안(童顔)의 총각 작곡가여서 다시한번 놀랐습니다. 이후 이강산 교수는 동요 부르기 대회에서 심사위원장으로 헌신해 주었고, 나는 이교수와의 동행덕분에 수준 높은 영혼의 작품으로 노래를 부르게 되어 더욱 감회가 깊었습니다.

### 문래동 지점장 시절-자선음악회 '그린하모니 콘서트' 개최

박재진 지점장이 기업은행 문래동 지점장으로 근무하던 시절, 박 지점장은 자선 음악회 개최를 구상하였다. 2000년 1월 15일 토요일 오후 7시, 서울 여의도 국민일보 빌딩내 영산아트홀에서 자선기금 마련 제1회 '그린하모니 콘서트'가 열리고 있었다. '그린하모니 클럽'의 이웃사랑을 실천하기 위해서는 안정된 기금조성이 필요하다고 판단되어 후원자들을 초대하여 자선음악회를 개최하기로 한 것이다. 황선숙 아나운서의 사회로 막을 올린 콘서트는 고은정 성우의 축하시 낭송과, 하성호 박사가 지휘하는 서울팝스오케스트라의 연주, 그리고 그린하모니 싱어스의 합창, '샵'이라는 인기 그룹의 특별 출연 등으로 이어졌으며, 자원봉사 활동으로 참여한 이들의 열정어린 공연은 관객들의 열광적인 찬사를 받았다. 이후 자선 음악회는 6년간 성황리에 계속 개최되면서 이웃사랑 정신의 확산에 기여 하였다.

위 자선음악회 때 지휘를 맡았던 하성호 박사는 박 지점장이 기업은행 문래동지점장 근무시절인 '3시의 데이트' 열린 음악회에서도 봉사해 주었다. 문래동지점의 한 고

객이 소개해주어 '3시의 테이트'에 나오게 되었는데 은행지점장이 음악사랑을 실천하는 데 대하여 음악인으로 감사의 뜻을 표하기 위하여 나오게 되었다고 했다. 하박사는 '그린하모니 콘서트'에 매년 연주 일정을 우선 할애해 준 고마운 분이였다. 클래식 음악의 대중화에 선구자적 열정을 보이는 하성호 박사의 동참으로 '그린하모니 콘서트'는 한 단계 그 품격을 높이게 되었다.

### 노래하는 지점장 그 후 - 노래하는 CEO, 노래하는 교수

2001년 1월31일, 박재진 지점장은 지점장으로서의 마지막 노래를 끝으로 은행창구를 떠나게 되었다. 문래동 지점장을 끝으로 박 지점장이 인력개발부 교수로 발령받았기 때문이었다. 1994년 11월부터 2001년 1월까지 6년 3개월이라는 길고 긴 기간 동안 '3시의 테이트'는 고객과 함께 하였다. 마지막 공연 장면을 한 언론은 아래와 같이 소개하고 있다.

공장이 밀집한 서울 문래동의 한 은행 지점, 바쁜 오후 객장이 공연실로 바뀌었습니다. 박재진 지점장이 노래 한 곡을 뽑습니다, 오늘 공연은 객장에서 노래를 불러온 박 지점장의 마지막 공연입니다. 어느덧 눈가에는 이슬이 맺혔습니다. 고객과 직원들까지 나서 고별 공연의 의미를 더 했습니다.은행의 문턱을 없애겠다며 노래공연을 자청했던 박 지점장. 구조조정의 찬 바람 속에서도 고객감동의 서비스를 실천한 그에게 직원과 고객들은 한마음으로 갈채를 보냈습니다. (SBS TV 8시뉴스. 2001.1.31)

박 지점장은 퇴직 후에도 은행생활 중 쪽 가져왔던 그린하모니의 꿈을 접지 않았다. 박재진 지점장은 퇴직 후 2003년 9월부터 2008년 12월까지 벤처 제조업체 (주)미러텍을 운영하면서 '노래하는 CEO'의 도전기를 거쳤다. 2006년 8월 이후에는 남서울대학교에서 후학을 양육하며 '노래하는 교수'로 새로운 도전을 계속 하고 있다. 남서울 대학과 인연을 맺은 것은 박 지점장이 운영하던 (주)미러텍이 남서울 대학과 가까운 성환읍에 위치하고 있어 산학협력추진이 인연이 되어 강의를 받게 된 것이다. 박교수는 '인간관계론' '취업과 진로'란 과목으로 강의를 하고 있는데 '취업과 진로'시간에는 학생들에게 굳이 대기업 등 인기직장에 집착하지 말고 자신이 좋아하고 전공에 맞는 건설한 중소기업에 취업하여 실무경험을 쌓은 후 퇴사하여 '중소기업의 CEO가 되어 꿈을 펼치라'고 강조하고 있다. 또한, 매 교과목마다 수업이 끝나기 전, 박재진 교수가 부르는 사랑의 노래는 제자들 가슴속에 축축이 남아 상큼한 사랑의 메시지를 전하고 있다.

노래하는 지점장 박재진! 박 지점장은 은행에서 감성경영을 몸소 실천한 은행원으로서 우리 국민 모두에게 '노래하는 지점장'으로 각인되어 있으며, '그린하모니 경영'을 통하여 기업은행의 '고객과 함께하는 은행'의 이미지 전파에 크게 기여 하여 왔다. 그린하모니의 정신은 기업은행의 발전과 더불어 계속 되어 나갈 것이다.

[제2부. 고객만족을 위하여] Story\_4

## 횡단보도 설치로 고객불편을 해소하다

이대철<sup>16)</sup>

1995년 2월, 나는 용산지점에 부임했다. 그곳에서 담당할 일은 섭외업무였다. 이를 위해 현황 및 문제점을 조사하던 중의 일이다.

4월경에 살펴보니 지점 앞에 횡단보도가 없었다. 길 하나를 사이에 둔 건너편 상가 고객들의 기업은행 거래는 없었다.

만약 지점에 오려면 멀리 돌아서 다른 횡단보도를 두 번이나 건너야 하는 불편이 많았다. 이 문제를 해소해야만 고객 유치에 가능하다고 판단했다.

이후 현상조사를 실시했다. 아울러 매일 섭외를 위해 다니면서 아침과 저녁시간, 출퇴근 시간대별 인원 및 차량 이동현황, 신호대기인원과 차량 신호시 이동대수를 시간대별로 점검했다. 사진촬영 등을 통해 문제점을 체계적으로 정리했다. 이 내용을 토대로 관내 주민·인근 상가·빌딩 입주사 등의 연대서명(344명)을 받았다.

이후 서울시, 용산구청, 용산경찰서, 서울경찰청 등 각 기관에 육교건설 혹은 횡단보도 설치 등 두 가지 가운데 하나를 건의하기로 했다. 그런데 육교를 설치하면 당점 건물에 가려졌고 비용도 많이 들었다. 결국 횡단보도 설치 쪽으로 우리들의 의견을 모았다. 서울경찰청에 서면민원이 접수된 후 경찰청 담당자를 직접 방문해서 설득했다.

한편, 담당 경찰은 과거에 민원이 두 차례나 있었다면서 현역 지역구 여당 국회의원이 공약으로 내세웠으나 설치하지 못했다고 자랑스럽게 말했다. 그의 논리는 1번 국도로 특별한 경우가 아니면 불가능하다는 것이었다. 오히려 쓸데없이 시간 낭비하지 말라고 공무원이 나를 설득한 적도 있었다. 그러나 이에 물러서지 않고 횡단보도 필요성을 역설했다.

마침내 현장 조사를 공동 실시하기로 합의했다. 결국 그간 조사한 자료를 보여주며 신호주기 변경 등으로 차량 정체 없이 흐름을 원활하게 할 수 있는 방법을 제시했다. 횡단보도를 설치할 필요가 있다는 결론이었다.

필요한 결론을 얻어내어 횡단보도 설치심의위원회를 소집 당점(용산) 정문 앞에 횡단보도를 바로 설치했다. 후일 국회의원이 보좌관을 보내와 한번 만나자고하면서 자기 공적으로 해줄 것을 요청했던 일도 있었다.

16) 1980년 입행, 용산지점 대리, 마들역지점장, 현재 상계동지점장

## 본점1층 로비 리모델링과 영업장 설치

IBK 50년사 편찬반

2009년 4월 15일 본점 1층 로비에서는 역사적인 준공식이 진행되었다. 1987년 신축본점 준공입주시부터 기업은행의 숙원사업이었던 일이었기에 더더욱 뜻깊은 행사였다. 1층 로비에 국내 첫 개방형 'IBK월드영업장'이 설치된 것이다. 특히 고객 편의를 위한 신개념 문화·휴게공간과 화려한 디지털을 가미한 리모델링이 사람들의 시선을 모았다. IBK가 을지로의 확고한 랜드마크로 자리 잡는 계기가 되는 뜻 깊은 리모델링 준공 기념식이었다.

### 리모델링 추진배경

첫째로 CEO의 강력한 의지가 있었다. 2007년 12월 21일, 윤용로 행장은 부임 후 1층 로비에 영업장을 설치할 필요가 있다는 강력한 의지를 표명하였다. 따지고 보면 자기 건물 1층에 영업장을 낸다는 것은 너무나 당연한 일이었다. 하지만 기업은행 본점건물의 상황은 여의치 못했다. 1985년 한화빌딩, 장교빌딩과 공동 재개발을 하면서 1층 로비는 시민들이 자유롭게 통행, 이용할 수 있는 문화 공간으로만 사용할 수 있도록 하는 건축허가 조건 때문이었다.<sup>17)</sup>

때마침 2007년 11월, 도심 명소 추진사업 중 서울시가 본점 인근을 <디지털 명소 조성사업 계획지구>로 지정·추진한다는 정보를 입수하였다. 디지털 거리를 조성하는 목적은 사람들이 많이 모이고 찾아오는 거리를 만들어 도심 공동화 현상을 방지하자는 것으로 건물 1층에 커피숍 등 근린시설 설치도 포함된다는 것이다.

2007년 9월에 서울시에서 제작한 대형 책자형태의 '도심재창조 종합기획'이란 도면집이 있다. 이 도면집을 보면 도심을 2개축으로 나누어 을지로입구 기업은행 주변 일대를 '을지로 첨단 디지털 미디어 명소'만들기로 확정된 것이다. 즉, 을지로입구 기업은행 본점 건물, SK본사, 뿌랑땅 백화점, 한화빌딩 일대를 디지털 미디어아트를 이용한 서울시내의 명소로 지정하고 스트리트 플라자 갤러리를 조성한다는 것이었다. 여기서 스트리트는 노숙자들의 무료급식소와 창고로 이용하고 있던 건물 뒷편 지하도를 말한다.

이 도면집은 '서울시정개발연구원 도심발전 연구단'이 발간했는데, 기업은행 본점에 대하여 1층이 너무 어둡고 권위주의적인 모습이므로 친시민화를 도모하고 좀 더 밝고 환한 거리를 조성하기 위해서는 1층 로비의 리모델링이 필요하다는 평가를 내리고 있

17) 관련기사 <신본점건물 매매계약체결과 본점이전 : 강희경>을 참조할 것

었다. 마침 기업은행도 1층 로비 리모델링 계획을 가지고 있던 터라 서울시의 이러한 계획을 십분 활용할만한 좋은 기회였다.

사실 우리 본점이 그러한 평가를 받았던 이유는 서울시의 여러 제약 때문이었다. 그러니 서울시에서 도와준다면 서울시의 계획도 성사되고 기업은행 본점건물도 멋지게 재창조되는 일석이조 효과를 거둘 수 있다는 판단 아래 서울시 관계자들을 설득하기 시작하였다.

### 각종 인허가 업무 추진

2008년 1월 31일, 1층을 리모델링하는 것으로 행장 결재를 받았다. 행장은 “1층을 밝은 분위기로 리모델링하여 보라. 아울러 영업부의 일부를 1층에 내리는 것을 검토해보라”는 지시를 받았다. 특히 “필요하면 행장인 내가 직접 나서서 인허가는 물론 관련업무추진에 추진에 적극적으로 앞장서겠다”고 까지 하실 정도였다.

2008년 5월 9일부터 2008년 8월까지 행장은 인허가 절차를 종료토록 독려하면서 처음부터 끝까지 업무추진을 챙겼다. 실무진의 각오도 남달랐다. “CEO의 의지가 아주 확고하니 은행을 위해서도 이번 기회에 은행건물의 변화를 제대로 이루어 내자”라는 간절한 심정이었다. 그런 생각 아래 모든 것을 원점에서 검토하고 근본적인 리모델링 사업에 착수하였다. 때마침 서울시 도심명소추진 사업 프로젝트와 명분상 일치하였으므로 이 두 가지가 합쳐져 도심명소가 현대식으로 재창출되도록 하자는 것이었다.

이에 따라 우리 실무진에서는 2개축 라인과 업무협의를 진행하였다. 즉, 서울시 주택국(건축심의), 균형발전본부 시정발전연구원을 중심으로 하는 하나의 축과 중구청·기업은행·설계사무소 축이었다. 중구청, 기업은행, 설계사무소는 장장 7개월에 걸쳐 이런저런 회의를 가졌다.

그러나 문제는 여전히 많았다. 지난 20년간 수차례에 걸쳐 인허가를 시도하였으나 “당초 건축허가조건인 문화공간 이외에는 안 된다”는 담당공무원의 답변만 반복되고 있었다. 그밖에도 인허가를 위해서는 또 다른 여러 문제점을 해결해야 했다. 전임자들의 증언에 의하면 약 스무 명에 이르는 토지공유자의 동의가 필요했다. 1층 로비에 설치된 낙원(파라다이스)동상을 이전하기 위해서는 작가의 동의까지 받아야 한다는 것이었다. 결국 법률 검토 등 모든 것을 원점부터 시작하는 수밖에 없었다.

이후 당초 관련법규 적용의 문제점은 없는지, 동상 이전에는 어떠한 절차가 필요한지에 대해 기업은행 고문변호사 5명에게 검토와 의견개진을 요청하였다. 그 결과 인허가권자는 서울시 건축심의위원회가 아니고 중구청장이라는 점, 실내용 조형물 낙원(파라다이스)의 이동도 가능하다는 법률상 유권해석을 받아내게 되었다.

거슬러 올라가면 1986년 기업은행·장교빌딩·한화빌딩 등 3개 건물을 공동개발할 당시부터 오랜 기간 중구청과 유대관계를 잘 유지함으로써 상호이해가 있었던 것도 실무자들의 업무추진에 크게 도움이 되었던 것도 사실이다. 특히 중구청의 핵심추진사업인 ‘소나무 가로수 교체사업’, 대형빌딩의 ‘옥상공원화사업’ 추진에 적극 협조할 의사가 있으며 서울시정개발연구원의 연구결과보고서에 담긴 내용을 토대로 이번 기업은

행의 리모델링이야말로 서울시가 추구하는 방향에 선제적으로 대응하고 살아있는 거리를 만드는데 크게 기여하게 될 것이고 결국 이는 중구청 도심공동화 방지에도 크게 기여할 것이라는 점을 3D 도면을 통한 입체감 있는 설명을 곁들여 결국 긍정적인 답변을 얻어내는데 성공했다. 당초 영업장 면적을 1층로비의 절반으로 허가해줄 것을 요청하였으나 일정 부분 양보하는 선에서 협상을 마무리, 드디어 2008년 7월 18일, 장장 6개월여에 걸친 인허가 획득에 마침표를 찍었다

### 건축과정

2008년 4월, 향후 20년 후 미래까지 감안한 설계디자인 공모에 착수, 3차에 걸친 사전심사단계와 3차례의 경영진 앞 PT를 통해 최종작품을 선정하게 되었다. 이 과정에서 중요했던 것은 1층 로비의 공간확보였다. 즉 영업장과 문화·휴게공간이 모두 들어갈 수 있기 위해서는 효율적인 배치도 필요했다. 이 문제 해결에는 총무부 김용석 차장의 기발한 아이디어가 결정적인 역할을 하게 되었다. 즉, 1층에서 2층 영업부로 올라가는 에스컬레이터를 철거하면 1층에 여유공간이 생기고, 2층 에스컬레이터 자리도 메우면 1-2층에 약 150평 규모의 영업공간을 확보, 증축과 같은 결과를 얻게 된다는 것이었다.

아이디어는 좋았으나 문제가 전혀 없는 것은 아니었다. 증축하게 되면 공동명의로 되어있는 지주들의 동의를 받아야 했고, 그 내용으로 다시 증축허가를 받아야 하는 번거로운 절차가 필요했다. 그것을 피하기 위한 방안으로 별 용도가 없는 중1층(M1F)을 털어 그 자리에 디지털이미지를 극대화할 수 있는 대형 TV를 설치하자는 절묘한 아이디어가 제시되었다. 효율적 공간활용은 물론, 약 40억 원의 자산 증대효과는 건축비를 충당할 수준이었다.

한편, 리모델링공사는 직원과 고객의 불편을 최소화하고 시간단축을 위해 1층을 구간으로 나누어 2008년 11월 1일부터 5개월간 야간공사, 주말공사를 강행하였다.

특히 김용석 차장은 이 공사가 진행되는 5개월 내내 이어지는 야근에 주말근무로 주말을 단1번 쉬었을 정도니 가족들 얼굴을 제대로 마주 본지도 기억에 가물가물하였다. 그래서 부인은 “당신 도대체 은행에서 무슨 일을 하길래 그러느냐”면서 불평했지만, 공사현장에 직접 와보고는 다음날부터 아침 밥상이 달라졌다고 한다.

서형근 총무부장은 “무엇보다도 행장님과 전무님은 공사기간 내내 아침 저녁 출퇴근 시간은 물론 주말에도 수시로 공사현장을 방문하여 안전에 최우선을 두라”는 말씀과 더불어 공사관계자들에 대한 따뜻한 격려가 있었기에 이러한 피로도 잊고 무사히 공사를 마칠 수 있었다고 한다.

### 드디어 준공식을 가지다

2009년 4월 15일 수요일 오전 8시 30분. 드디어 기업은행의 20년 숙원이던 본점 1층 로비에 ‘IBK월드영업장’이 마련되어 가슴 벅찬 준공식을 거행하였다. 준공식에는 명예의 전당 헌정기업인 (주)화남피혁 여우균 회장, 장교동 재개발과 함께한 경동기업(주)

김성철 회장이 참석, 축하해주었다. 윤용로 행장은 공사유공자로 총무부 서형근 부장을 비롯 김창호 팀장, 김용석 차장, 김동현 대리, 윤승묵 차장, 신광철 대리 그리고 야간 주말로 이어지는 공사로 경비업무에 공이 많은 안전관리실 김정호 경비대장을 표창하였다. 특히 주말과 야간에도 공사로 인해 출근해야 했던 기간 고생했던 가족에게 감사표시로 준공행사에 배우자들을 함께 배석시켜 포상하고 그간의 내조를 치하하였다.

이에 앞서 서울시 관계자와 중구청 담당자들을 미리 초청하여 기업은행 로비의 변화된 모습을 보여주자 자기들이 기대한 것 이상이라고 대만족을 표시하였다.

현재 1층 로비에 들어서면 쉼터를 겸한 IBK월드영업장, 천장에서 물결이 흐르는 듯한 '디지털 조명', '인터넷과 휴식을 겸할 수 있는 아미고라운지', '우수중소기업을 기리는 중소기업인 명예의 전당', '중소기업우수제품 상설전시장', 기존의 조형물 '낙원' 등이 조화를 이루고 있다. 양쪽 비상계단에는 직원 건강을 위하여 음이온 발생장치와 자연 조명을 설치하고 자연의 소리가 들려나오는 건강계단인 에코헬스웨이(eco health way)를 만들어 리모델링 이전의 모습과는 완전히 다른 역동적인 모습으로 탈바꿈되니 우리 본점 건물은 당당히 을지로와 명동일대의 랜드마크로 우뚝 서게 되었다.

**<취재인물>**

서형근 1978.2.20 입학, 성북지점 근무 이후  
2008.1.12 총무부장  
2010.1.14 現 성수동지점장

김창호 1989.7.29입학 구리지점행원 근무이후  
2007.1.19 총무부 시설지원팀장  
2009.12.21 現 공덕동지점장

김용석 1990.5.1 입학 관재부 행원 이후  
2002.8.16 총무부 기술지원팀 기술역  
2010.7.16 총무부 자산관리팀 기술역