

<제 4 부>

치열한 영업활동의 현장에서

[제4부. 치열한 영업활동의 현장에서] Story_1

불철주야 열과 성을 다했던 여수지점장 시절

정태기⁵⁶⁾

많은 사람들의 환대 속에서

본점 기업지도부 차장으로 근무 중이던 나는 1963년 2월 1일 여수지점 2대 지점장으로 발령받았다. 지점장으로는 초임이었다. 이틀 후인 2월 3일 나는 호남선 풍년호 기차에 몸을 싣고 달린지 10시간 만에 목적지인 여수역에 도착하였다.

역전에는 여수지점 직원들과 몇 사람의 지방유지들이 마중 나와 있었다. 그리고 곧바로 환영장소인 진남관식당으로 안내받았다. 나를 환영하기 위한 만찬이 시작되었다. 여수시장, 여천군수, 상공회의소장 그리고 어업협동조합장과 주요거래처 인사들로 만원을 이룬 잔치였다. 환영인사와 함께 협박도 섞인 다짐 속에서 나는 열심히 일할 것을 다짐했다.

당시 여수시의 인구는 6만여 명에 불과했다. 각 금융기관 수신액은 제일은행이 3,200만 원, 한일·조흥은행이 각각 2,800만 원 정도였다. 그 뒤를 이어 기업은행이 1,600만 원, 국민은행이 1,500만 원, 그 뒤가 농협이었다. 이렇게 취약한 여건이었지만 은행 간 경쟁은 매우 치열했다. 당시에는 은행공신력과 예금실적으로 서열이 결정되던 시절이었기에 경쟁은 당연했다.

부임 즉시 나는 예금계수 증강방안을 짜고 적극적인 예수금 증대활동을 전개하기로 작정했다. 다음은 그런 활동들을 정리한 내용이다.

- 우선 저명기업인 등이 망라된 기우회(企友會)를 조직, 심방과 유대강화 활동을 시작했다. 거의 매일 회원들의 사업장을 방문했으며, 월 1회 이상 간담회를 개최하였다.
- 여수 어시장에 고기잡이 나갔던 어선이 들어오는 시간이 대체로 새벽 4시경. 만선고깃배가 들어오는 시간에 맞추어 매일 어시장 현장을 찾아갔다. 선장과 선주를 만나면 만선축하 인사를 건네며, 새로 들어온 경매대금의 예금을 권유했다. 이런 활동은 큰 호응을 얻어 기업은행 여수지점으로 예치되었다.
- 우수활동 직원 포상제를 시행했다. 실적이 우수한 직원을 대상으로 본점에 승급 포상을 상신했다. 또한 특별수당지급제를 도입, 직원들이 더 열성적으로 활동하도록 했다.
- 주요 거래처의 애경사를 빠짐없이 파악하여 반드시 참석한다는 방침을 세웠다. 초

56) 1961년 8월 입행. 여수·청주·용산·을지로·종로지점장 등 역임. 1974년 퇴직.

상의 경우에는 부의를, 경사에는 축의를 전달하여 유대를 돈독히 다졌다.

· 우수업적 점포로 선정되면 본점회의에서 브리핑을 실시하고 대출한도를 증액받도록 했다. 거래처의 지원이 확대되면 다시 예금이 증가되는 선순환이 반복되었다.

놀라운 성과를 거두다

10개월 동안 직원들도 알게 모르게 불철주야 노력한 결과, 놀라운 성과가 나타났다. 1,600만 원에 불과했던 예금계수는 무려 3,600만 원으로 올라가 있었다. 여수시내 계수 1위를 달리던 한 시중은행을 보기 좋게 추월하는 쾌거를 거둔 것이다.

그 이후인 1964년 1월 25일, 나는 청주지점장으로 발령을 받아 인심 좋고 풍요로운 정든 땅 여수를 뒤로 하게 되었다. 아쉬움만 남기고 떠나던 날, 여수역 앞에는 최다의 작별인파로 인산인해를 이루었다. 당시 많은 분들은 이구동성으로 “여수역이 생긴 이래 이렇게 많은 사람들이 모인 것은 처음”이라고 말씀해주셨다. 지금도 성대한 환송회를 열어준 여수지점 직원들과 거래처와 관련자들에게 감사의 마음을 간직하고 있다.

돌이켜보면 여수에서의 생활은 나의 은행경력 33년 가운데(농업은행시기 포함) 불과 1년도 채 되지 않는다. 그러나 가장 보람 있었고 열과 성을 다해 노력했으며, 그만큼 자랑스러운 성과가 있었다고 자부한다.

반세기가 지난 지금, 나에게 말없이 도와주신 분들은 상당수 고인이 되셨다. 지금도 생각나는 여러 분들. 신경옥 ○○어업 사장님, 고고봉 ○○어상자 공장 사장님, 지연석 대창수산, 지연순 ○○제빙 사장님, 이우현 ○○사장님(국회의원), 김종길 여수건재사장님, 남병일 남강조선사장님, 여수상공회의소 박종성 회장님(여수어망 사장) 그리고 기억나는 그리운 사람들. 다시 한 번 깊은 감사 인사를 올리며 삼가명복을 비는 바이다.

그때 함께 뛰었던 엄병은 차장(작고), 김상규 대리, 김시중 대리(재미), 안혜진 대리(후일 이사)와 행원 여러분에게 감사인사를 전한다. 기업은행 창립 반세기를 축하하며 앞으로 100년, 200년 무궁히 발전하기를 바란다. 후배들에게 축복이 가득하기를.

[제4부. 치열한 영업활동의 현장에서] Story_2

제주시금고 쟁탈전, 그 치열했던 현장의 추억

현임중57)

기업은행 제주지점은 1964년 11월 10일, 개점과 함께 제주시금고를 맡아서 취급했다. 금융권은 각종 이유로 인해 제주도에 지부를 설치하지 않는 경우가 많았다. 농업은행이 농협과 기업은행으로 분리될 때에도 그랬다. 제주에는 농협중앙회 제주도지부가 설치되지 않았다. 전남지부 소속으로 분류해서 제주도 농민들에게 많은 불편을 준 바 있었다. 그러다가 도민들의 성화에 못 이겨 출장소를 설치했고 나중에는 도지부로 승격시킨 바 있다.

기업은행 발족 시에도 마찬가지였다. 제주지점이 개설되지 않아 도내 중소기업자들은 목포지점에 가야만 대출을 받을 수 있었다. 그래서 제주도와 여러 단체에서는 기업은행의 제주지점 개설을 강력히 요구했고, 이것이 성사되어 제주시금고 업무까지 위탁받게 된 것이었다.

그런데 1968년 무렵, 재일교포 K씨가 제주은행을 창립하면서 제주시금고에 눈독을 들이기 시작했다. 제주시금고 업무는 2년마다 계약을 갱신하고 있었는데, 제주은행 K은행장은 제주은행 창립기념 연회장에 참석했던 J국무총리에게 제주시금고를 제주은행으로 넘겨줄 것을 부탁했다. J총리는 재무장관에게, 재무장관은 도지사에게, 도지사는 제주시장에게 가부를 물었다. 제주시장은 “지금은 계약기간 중이고 기업은행이 하자 없이 업무를 처리하고 있어 중도 해약을 할 수 없으므로 계약기간 만료 후에 고려하겠습니다.”라는 말로 그 자리를 넘겨버렸다. 이러한 소식을 듣고 있어 계약기간 만료 시기가 되면 분명히 시금고 쟁탈전이 벌어지리라 생각하고 있었는데도 지점장·차장은 말로는 걱정을 하면서도 대안을 찾지 못해 속수무책으로 앉아 있어 답답하기 짝이 없었다.

외지에서 와 있는 지점장·차장의 능력으로는 시금고 유지가 어렵겠다는 판단을 한 나는 예금담당 대리에 불과했지만 시금고를 지킬 대책을 궁리하여 ‘참모연구서’를 만들었다. 기업은행이 시금고 업무를 계속 맡아야만 되는 이유로 다음과 같은 4가지 사항을 정리했다.

첫째, 기업은행은 국책은행이고 제주은행은 개인은행이다.

57) 1967년 9월 입행(복직). 1973년 제주지점장 역임. 1976년 퇴직 후 신용보증기금 제주지점장 역임

둘째, 얼마 전의 국무총리 훈령에 따라 정부 및 산하기관 그리고 국책기관의 예금은 산업은행과 기업은행으로 집중시켜 중공업 및 중소기업육성 자금 지원에 차질이 없도록 하라는 훈령이 있었다.

셋째, 지금까지 기업은행은 제주시금고 업무를 맡아오면서 아무런 하자 없이 잘 처리해 왔다.

넷째, 제주시금고 업무는 기업은행이 계속 맡는 것이 타당하다.

대장 이러한 요지로 참모연구서를 만들어 지점장에게 제출하고 서울 출장을 보내주면 내가 가서 해결하고 오겠다고 말했다. 지점장은 일개 대리가 당돌한 행동을 한다고 생각했는지 주저했지만 결국 대안이 없었기에 이를 허락했다. 내가 만든 참모연구서를 대외비로 하고 몇 부만 복사해서 상경, 본점 저축담당이사과 제주출신 국회의원에게 그 내용을 설명했다. 뒤이어 국무총리 비서실장인 H씨에게 참모연구서를 드리고 이렇게 하소연했다.

“총리께서 제주은행 창립 연회장에 참석하셔서 제주시금고에 대해 말씀하셨습니다. 그 때문에 조그마한 시골인 제주에서는 그 말씀이 법처럼 되어 제주시금고 쟁탈전이 치열하게 전개되고 있습니다. 국무총리께서 지방 시금고 계약문제를 놓고 이래라저래라 하실 일도 아니지만, 제주은행장이 시금고 문제를 꺼내자 의례적으로 한 말씀 하신 것인데 제주에서는 헌법처럼 되어 도지사와 시장이 우리말을 들어주지 않고 있습니다.”

그러자 H실장은 웃으며 답했다.

“자네 말과 같이 총리께서 의례적으로 한 말을 갖고 그렇게까지 소동들인가?”

나는 한술 더 떠 이렇게 애원했다.

“실장님, 죄송하지만 재무장관이나 제주도지사에게 전화해서 제주시금고 문제 갖고 총리께서 지시한 것처럼 와전되는 모양인데 앞으로 그런 소리 안 들리게 해 달라고 한 말씀 해 주십시오.”

그러자 H실장은 재무장관에게 즉시 전화를 걸었다.

“국무총리 훈령으로 각 기관의 예금을 산업은행과 기업은행으로 집중하라고 지시가 이미 나간 마당에 제주에서는 시금고 쟁탈전이 벌어지고 있습니다. 우리가 제주은행 창립 때 가서 주고받은 말이 와전되는 것 같은데 제주도지사에게 문제 만들지 말라고 조치해 주십시오.”

일단 내가 상경한 목적을 어느 정도 달성했다는 호뭇함을 느끼며 비서실장 방에서 나와 K정보비서관실에 인사차 들어갔다. K정보비서관에게도 실장을 만난 결과를 말씀드리며 잘 도와달라는 부탁을 하고 있었다. 그런데 중앙청 현관이 내려다보이는 곳이어서 제주은행장이 차에서 내리는 것이 보였다. 나는 다시 실장 방으로 달려가 H실장에게 이렇게 말씀드렸다.

“지금 제주은행장이 오고 있는데 분명히 시금고 문제를 이야기할 겁니다. 그러니 먼

저 총리께 참모연구서를 보여드리고 시금고 문제는 지방에서 알아서 할 일이지, 일국의 국무총리가 그런 것까지 이래라저래라 할 수야 없지 않느냐, 하고 일축하도록 해주십시오.”

여기까지 말씀드린 뒤 제주은행장과 마주치지 않기 위해 얼른 나와 버렸다. 제주은행장이 중앙청을 떠날 때까지 K정보 비서관실에서 머물다가 H실장을 다시 찾아갔다.

“자네 기회 좋게 왔었어. 자네 말대로 지방에서 알아서 할 일이지 그런 것 갖고 총리 힘 빌리려 하느냐 했더니 실망하고 돌아갔네.”

총리실을 다녀온 제주은행장은 도지사에게 매달려 시금고 쟁탈전에 들어갔다. 그러나 그의 생각과는 달리 도지사는 제주시금고를 기업은행에 그냥 주라고 제주시장에게 하명하고 말았다. 여기에는 숨은 이유가 있었다. 때마침 재일교포 실업인 80여 명이 고향방문차 제주에 왔을 때였다. 제주은행장이 도지사를 찾아가서 이렇게 말했다.

“지사님! 이름만 빌려 주시면 지사님 명의로 재일교포들을 초청해 환영만찬을 베풀겠습니다. 비용은 제가 부담하겠습니다.”

호텔에서 지사 명의로 환영만찬이 벌어졌다. 그런데 제주은행장은 다시 교포 대표에게 가서 이렇게 말했다고 한다.

“제주지사가 무슨 돈이 있나! 그러니 환영만찬 비용을 각자 분담해서 내도록 하게.”

다음날 아침 일본으로 떠나는 비행장에서 각자에게 만찬 비용을 각출하느라 법석을 떨게 되었다. 여기저기서 불평이 터지고 소란이 벌어졌다. 정보형사가 이 소란을 지사실로 급보로 전했고, 지사는 급히 만찬 비용을 챙겨 비행장으로 달려갔다. 그 자리에서 지사가 고개를 숙이며 사과하는 진풍경이 벌어졌다. 지사는 만찬 비용을 교포들에게 전하러 하고, 교포들은 받지 않으려고 했다. 서로 밀고 당기는 상황이 되어 진전이 없자 표선 출신인 도정 자문위원장 S씨가 중재안을 내놓았다.

“지사님은 만찬 비용을 내놓으신 것으로 하고 교포들은 이 돈을 새마을 성금으로 다시 지사님께 드리는 것으로 하겠습니다.”

이렇게 일단락 짓고 교포 실업인들이 제주도를 떠났다. 지사는 제주은행장에게 당한 생각에 분을 참지 못했다. 시금고 문제를 원점으로 돌려 버렸던 것이다.

이와 같이 기업은행 대리 시절, 제주은행 출범 직후 제주시금고 쟁탈전이 벌어졌으나 끈질긴 노력과 상대방의 어이없는 실수로 시금고 업무는 기업은행이 계속 맡게 되었다.

한편, 1975년 내가 지점장으로 승진한 이후부터 다시 제주시금고 쟁탈전 움직임이 감지되었다. 이전까지 제주은행은 제주도지사나 제주시장 등 주무 행정기관을 상대로 시금고 쟁탈전을 전개해왔다. 이번에는 한국은행에 건의서를 올려 제주시금고를 제주은행으로 옮길 수 있도록 조치해달라고 요청했다는 것이다. 대학 동문으로부터 그러한 연락을 받은 나는 건의서 요지를 확인하기 위해 노력을 기울였다. 마침내 그 요지에 대해 알게 되었다. 내용은 다음과 같았다.

첫째, 제주은행은 지방은행으로서 제주시민의 금고를 당연히 맡을 자격이 있다.

둘째, 기업은행 1개 지점이 시금고를 맡고 있으므로 세금납부 등 각종 서비스 측면에서 시민의 불편이 많다. 지역마다 지점을 갖고 있는 제주은행으로 이를 옮겨 시민 불편을 줄여야 한다.

한국은행은 이 건의 내용에 일리가 있다고 판단했다. 그래서 제주은행의 건의서를 한국은행 제주지점으로 넘겼다. 제주금융단에서 시금고를 옮겨도 좋다는 결의가 이루어지면 시행에 들어간다는 계획이었다. 사실 제주시도 많이 커진 상황이었고 범위도 넓어져 각종 세금을 내는데 기업은행 하나만 이용하자니 시민의 불편이 크다는 점을 나도 느끼고 있는 중이었다. 납세 마감일이면 기업은행 창구에는 납세자들이 긴 줄을 서야 했기에 나 또한 안타까운 생각을 하고 있던 차였다.

나는 이 기회에 획기적인 방안을 강구해야겠다고 결심했다. 시금고 업무를 우리가 계속 맡으면서도 여러 은행에게 혜택이 돌아가고 제주시민에게도 편의를 제공해야겠다는 생각이었다. 나는 제주시금고 업무개선 방안을 만들었다.

첫째, 기업은행이 제주시금고 모점이 된다.

둘째, 제주시내 각 금융기관은 제주시금고 자점이 되어 각종 세금을 수납한다.

셋째, 각 금융기관은 당일 수납한 세금 명세를 다음날 아침까지 모점에 보고한다.

넷째, 모점(기업은행)은 각 금융기관이 수납한 세금 명세를 다음날 중으로 제주시에 보고한다.

다섯째, 각 금융기관에서 수납한 세금의 자금은 15일과 말일에 어음교환소를 통하여 모점으로 집중한다.

이상과 같은 제주시금고 업무개선 방안은 다음과 같은 장점이 있었다.

첫째, 시내 각 금융기관은 수납한 세금을 길게는 15일, 짧게는 1일 동안 예금으로 보유하게 된다. 이자 부담이 없는 자금을 보유하게 되면 자금상 여유가 생기므로 모두가 좋아할 것이다.

둘째, 제주은행의 8개 점포보다 30여 개 금융기관이 세금을 수납하게 되면 제주시민에게 더 많은 편의를 제공하게 되는 셈이라 아무도 거부할 수 없게 된다.

셋째, 모점인 기업은행은 지금까지 제주시금고 업무취급에서 제주시 예금을 독식하던 것을 시내 각 금융기관으로 분산 예치하게 됨에 따라 예금이 줄어들지만 모점을 맡음으로써 시금고를 완전히 빼앗기는 것 보다는 실익이 있다.

나는 극비리에 이 방안을 만들고 제주금융단 모임에 기습 상정해 버렸다. 느닷없이 상정된 제주시금고 업무개선 방안에 제주은행은 크게 당황했다. 그러나 다른 은행 지점장들은 쌍수를 들고 환영하는 바람에 일언반구 말을 못했고, 결국 이 방안은 원안통

과되고 말았다. 제주시도 시민의 편리성이 커졌다고 크게 환영했기에 이 조치는 즉각 시행되었다. 제주시금고를 독식하려던 제주은행의 노력은 허사로 끝나고 말았다.

이 개선방안이 전국적으로 알려지면서 전국 각 시는 시금고 업무를 견학하기 위해 연이어 방문의사를 알려왔다. 이때마다 나는 시금고 업무개선 방안을 브리핑하기에 한 동안 바쁜 나날을 보냈다. 나의 아이디어가 전국적으로 확산되어 이제는 어느 금융기관에서나 세금을 납부할 수 있게 되었다는 사실에 흐뭇함을 느낀다.

이후, 신용보증기금 제주지점장으로 자리를 옮기게 되어 제주시금고 업무에서 손을 놓게 되니 마음이 홀가분했다. 하루는 제주도청 간부로부터 전화가 걸려왔다.

“계약기간이 남았는데도 제주시금고 모점을 타 금융기관으로 변경했을 경우 발생할 문제점이 무엇입니까?”

계약당사자가 중대한 과실이 없는 상태에서 일방적으로 계약을 파기하는 것은 있을 수 없는 일이므로 신중을 기해야 할 것이라고 답변해 주었다. 아마도 계약을 파기할 모양이었다. 나는 얼른 기업은행 제주지점장에게 전화를 걸었다.

“시금고 계약파기를 운운하는 전화가 걸려왔습니다. 미리 예방책을 강구하는 게 좋을 것 같습니다.”

사실 기업은행의 후임 지점장들은 어느 정도 안일한 생각을 갖고 있었다. 내가 사전에 심상치 않은 움직임이 있으니 대비하라고 했음에도 ‘별 일 없을 겁니다’하는 식이었으니 알만했다.

예상대로 상황은 좋지 않게 끝나고 말았다. 제주도지사 K씨가 돌연 경질 발령되었는데, 그가 시금고 계약변경 안을 해임 이틀 전으로 소급결재해 주고 제주를 떠나 버린 것이다. 제주은행 측이 얼마나 로비를 했는지 충분히 짐작할 수 있을 것이다. 해임되어 떠나는 도지사가 소급결재하는 성의를 보였겠는가!

기업은행은 가만히 앉아 있다가 시금고를 빼앗기고 만 셈이다. 아직도 아쉽기만 하다.

MBC의 여의도 이전을 계기로 전속거래의 길을 트다

문혁주⁵⁸⁾

IBK기업은행 본점과 전국 영업점 전직원, 그리고 내점 고객이 시청하는 IBK영상방송에서는 매일 낮 12시 공중파 MBC⁵⁹⁾ TV 정오뉴스 화면이 실시간으로 나온다. 마치 MBC TV뉴스를 시청하는 것과 같다. 2007년 3월부터 TV영상방송으로 전환한 IBK영상방송에서는 2007.8.2 MBC로부터 저작권 사용을 승인 받고 12시부터 40분간 MBC정오뉴스 화면을 송출하게 된 것이다. MBC가 우리 IBK와 이런 특수한 관계에 있는 것은 어떤 사연일까. IBK와 MBC의 오래된 좋은 인연을 선배 퇴직지점장들을 통하여 알아보았다.

내가 서소문지점장으로 근무할 때 MBC는 정동에 있었다. 정동 MBC가 여의도에 사옥을 마련, 이전을 앞둔 시기에 정부는 대형건물에 은행기계화점포 개설을 허용하였고, 이에 따라 각행간 MBC 여의도 사옥내 기계화점포 개설경쟁이 치열하였다. 나는 이 경쟁에 뛰어들어 모든 역량을 총동원하였다. 드디어 1986.10.21 기계화점포에서 진일보한 미니출장소를 개설하게 되었다.

서소문지점과 정동 MBC

마포지점장으로 근무중이었던 나는 1985년 3월 5일 서소문지점장으로 부임했다. 당시 서소문지점은 정동 소재 MBC와 당좌 거래중이었고 얼마 정도의 통지예금이 있을 뿐이었다. 당시 MBC의 주거래은행은 K은행 광화문지점과 정동사옥 신축자금을 차입한 S은행 용산지점이었고, 기타 시중은행과도 당좌 등의 거래가 일부 있었다.

1980년대 중반, MBC는 드라마왕국을 구축하면서 최고의 인기를 구가하는 프로그램들이 많았다. 시청률이 높은 프로그램이 많다 보니 자연스럽게 광고료 수입도 큰 폭으로 증가하고 있었다. MBC는 그래서 여유자금이 많았는데, 그것을 유치해야겠다고 마음먹었다.

그런 생각은 우리만 가졌던 것은 아니었다. 시중은행들도 그러한 상황을 감지하고, 물밑에서 치열한 예금유치전쟁을 벌이는 중이었다. 나는 경리부를 비롯한 관계부서와 긴밀한 협조체제를 유지하면서 예금유치를 위해 혼신의 힘을 다해야 했다.

58) 1964년~1995년 근무. 순천, 사당동, 마포, 서소문, 미아동, 여의도, 화양동지점장 역임.

59) IBK와 MBC는 다같이 1961년도 창립으로 2011년 창립50주년을 맞이한 동갑내기이다

MBC 여의도사옥에 은행기계화점포를 개설하라 !

그 무렵, MBC는 본사건물을 이전한다는 계획에 따라 여의도에 본사건물 신축공사가 한창 진행되고 있었다. 그때 마침 일정 인원수 이상의 직원이 근무하는 대형건물에 은행 기계화 점포를 허용한다는 정부방침이 발표되었다. MBC는 당연히 그 조건에 해당되는 상황이었다. 문득 한 가지 생각이 떠올랐다.

‘만약 여의도 MBC에 당행 기계화점포가 개설되면 우리 서소문지점과 거래지속 나아가 전속거래도 가능할 것이다. 치열한 예금 유치전쟁에서도 승리할 수 있다.’

한시라도 서둘러야 했다. 즉시 MBC사장 앞으로 여의도 본사내에 기계화점포 개설 신청서를 제출했다. 당시 MBC 사장은 이윽희 씨로 전 동아일보 정치부장 출신이었다.

문득 전임지 마포지점의 우수여신고객 이춘구 사장이 떠올랐다. 그도 전 동아일보 경제부장 출신이었는데 마포지점 일일지점장을 맡아 활동하는 등 긴밀한 관계로 지내는 사이였다. 그는 매우 뛰어난 역량을 지닌 분으로 일일지점장 시절에도 상당한 예금을 유치했으며, MBC 정기예금도 유치한 바 있었다. 때마침 내가 서소문지점으로 부임하자 이춘구 사장은 전직동료였던 이윽희 MBC 사장에게 나를 적극 추천했다고 한다.

그런 인연을 기반 삼아 이윽희 사장과는 친밀한 관계를 유지했다. 가끔은 MBC 사장실에 들러 담소를 나눌 만큼 격의 없이 지내게 된 것이다.

한편, 얼마후 1986년 2월에 MBC 신임 황선필 사장이 취임했다. 취임 축하인사 겸 찾아간 자리에서 그간 여의도 MBC 사옥내 당행 점포개설계획을 설명하고 협조를 부탁드렸다. 그러는 사이 MBC 이전날짜도 하루하루 다가오고 있었다.

정지된 골프공 치기가 날아오는 야구공 치기보다 어려울 줄이야!

여의도 이전 날짜가 가까워질수록 답신 연락을 기다리는 내 마음은 노심초사, 새카맣게 타들어갔다. 어느 누구도 당행 점포 개설여부에 대하여 명확한 답변을 하지 않았다. 초조한 나머지 불길한 예감에 사로잡히기도 했다.

드디어 1986년 4월 29일, MBC는 최종적으로 여의도로 이전하였다. 그러자 마치 기다렸다는 듯 각 시중은행들이 저마다 점포를 내겠다고 경합을 벌였다. 나중에 들은 이야기이지만 그때 MBC내에서도 어떤 은행이 입점해야할지 설문조사를 실시하는 등 활발히 움직였다. 설문조사 결과, 직원들의 의견은 ○○은행이 많았고, 경리부와 총무부 같은 주무부서에서는 일반 시중은행을 적극 추천했다고 한다. 기업은행은 국책은행이라 아예 거론조차 되지 않았다. 이런 저간의 상황을 알 수 없었던 나는 그야말로 답답하기 이를 데 없었다. 그러던 어느 날, 평소에 한 끼 식사도 사양하던 MBC 관리담당 이사가 물었다.

“문지점장, 자치기 하십니까?”

자치기라! 얼른 생각하니 골프를 말하는 것 같았다. 그때까지 나는 골프의 골자도 몰랐지만 이럴 때는 무조건 긍정적인 답변이 최고라고 생각, 두말없이 대답했다.

“예! 조금 합니다.”

비록 골프채를 잡아본 적도 없었지만 믿는 구석은 있었다. 내가 초등학교, 중학교 시

절에 야구를 좀 하였다. 야구는 '날아오는 공'을 치는 것인데 그걸 잘 받아친 내가 골프의 '정지된 공'도 못 치라! 하는 순진한 생각으로 그리 대답하였던 것이다. 그날부터 나는 실내연습장에서 '정지된 공'을 열심히 두들겼다. 겨우 며칠을 맹렬히 연습한 급조 골퍼로 김이사과 단들이 약속된 날짜에 필드에 나갔다. 그야말로 처음이지만 내색도 못하고 골프를 치게 되었다. 제 아무리 맹렬 연습했다지만 처음 필드에 나간 초짜가 치는 공이 잘 맞을 리가 없었다. 학창시절 야구 좀 했다고 골프를 너무 쉽게 생각한 것이 후회막심이었다. 골프가 그토록 어려운 줄 내가 어찌 알았으랴!

‘문화방송 문씨’의 힘!

얼마 후 마침내 MBC본사 기계화점포는 기업은행 서소문지점으로 선정되었다. 날아갈듯 기쁜 일이었지만 한편으로는 김이사께 죄송하고 뵈면 면목도 없었다. 돌이켜보면 그는 대단히 아량이 넓은 분이였다. 만약 지금 그분을 만나게 되면 왜 우리 서소문지점으로 결정했는지 묻고 싶다. 아마도 골프실력이 아니라 나의 적극성과 열의를 높이 평가하였던 것 같다. 물론 MBC 내부적으로 임원회의를 통하여 또는 최고 책임자인 사장이 최종 결정하였던 것이겠지만 얼마나 감사한지 두고두고 기억에 남는다. 섭외력이 막강한 시중은행들과 경쟁이 붙고 그렇다고 본점의 어떤 지원도 없이 나 혼자 뛰노라고 1년 5개월여 동안 참말이지 열과 성을 다했는데 그것이 그분들 눈에도 읽혔던 듯하다. 좌우간 여의도 MBC 본사내의 기계화점포건은 우리 서소문 지점으로 낙착되었다. 또 처음에는 기계화점포로 이야기를 시작하였으나 출장소로 개설할 수 있다는 것을 알게 되어 그야말로 서소문 지점의 미니 출장소를 1986년 10월 21일 개설하게 되었다.

역사적인 개점식이 끝난 후 리셉션이 열렸다.

MBC가 굴지의 언론기관이라는 점을 감안, 당행에서는 리셉션장에 이광수 행장 외 임원들이, MBC측에서는 황선필 사장, 이수정 전무외 관리이사, 총무국장, 경리부장, 총무부장 등 임원 간부들이 모두 참석하였다. 이행장과 황사장, 임원 간부들의 담소는 끝없이 이어졌다. 이광수 행장은 황사장에게 감사의 뜻을 표한 후 이렇게 질문했다.

“들어오겠다는 시중은행도 많았는데 어떻게 저희은행 서소문지점으로 결정하십니까?”

그러자 황사장은 미소를 지으며 대답했다.

“여기 문지점장의 열의와 열정, 적극성 때문에 다른 은행으로 결정할 수가 없었습니다.”

이광수 행장의 얼굴에도 미소가 가득 담겼다. 뒤이어 황사장이 말했다.

“그런데 문지점장은 우리 MBC에 대해 모르는 것이 없더군요. 참 놀랐습니다.”

그러더니 갑자기 내 얼굴을 향하면서 이렇게 물었다.

“문지점장! 어떻게 우리 MBC를 그렇게 속속들이 잘 압니까?”그러자 이광수 행장이 얼른 이렇게 답변하는 것이 아닌가!

“예, 그건 바로 문지점장이 문화방송 문씨라서 그렇습니다.”

이 한마디 유머에 좌중은 파안대소가 터지고, 화기에애한 분위기를 연출하면서 두 CEO는 많은 정담을 나누게 되었다. IBK와 MBC간의 끈끈한 인연이 더욱 깊어지고 공고해 지는 한 장면이었다.

충주MBC 난시청 해소와 IBK 충주지점 - 충주MBC, 거래유치 전말-

유영하⁶⁰⁾

1970년대까지 흑백이던 TV방송은 1980년부터 컬러 방송을 시작하였다. 80년대 중반에 들어서자 컬러TV가 전국적으로 보급되면서 이때부터 난시청문제가 등장하였다. 1983년 충주지점장으로 부임한 나는 백방으로 뛰어 충주MBC에 시설자금대출을 지원하였고, 이 자금으로 충주MBC는 TV중계탑을 설치하면서 지역의 난시청문제를 풀었다. 이를 본따서 타지역 MBC도 같은 방식으로 난시청문제를 해소하면서 IBK와 MBC의 인연은 더욱 깊어졌다. 그 과정을 회고해본다.

충주 MBC사장과의 만남

1983년 1월 31일, 당시 김선길 행장은 사령장 교부식후에 충주지점으로 초임지점장 발령받은 나를 별도로 불러 간곡히 말했다.

"충주는 우리 충주지점도 있지만, 내 고향이기도 합니다. 특히 잘 해주시기 바랍니다. 만일 어려운 일이 생기면 걱정 말고 나에게 직보하시기 바랍니다."

아무 연고도 없는 곳이였기에 안 그래도 무거운 짐을 진 듯 했는데, 행장님의 격려와 부탁까지 듣고 보니 더더욱 열과 성을 다해야겠다고 다짐했다. 부임 이후, 거래는 없었지만 관례에 따라 지역 언론사인 충주MBC 양성연 사장을 예방했다.

"안녕하십니까. 새로 부임한 기업은행 충주지점장 유영하입니다."

"충주에 오신 것을 환영합니다."

그는 환한 얼굴로 반갑게 내 손을 굳게 잡았다. 이런저런 환담이 오간 후 예방이 거의 끝나갈 즈음 양성연 사장은 이렇게 말했다.

"근일간에 지점으로 꼭 찾아뵙겠습니다."

처음에 나는 그 말을 그저 인사치레로 흘려들었다. 당시에 충주MBC는 ○○은행과 전속거래 중이었기에 굳이 우리 지점을 찾아올 필요가 없었기 때문이다.

TV중계탑을 꼭 세워야 합니다

이들이 지난 후, 정말 양사장이 찾아왔다. 예상치 못한 일이였기에 약간 놀랐으나 정

60) 1966년~2000년 근무. 충주, 동상동, 서초동, 공항동, 구미지점장, 업무개발부장, 영업1.2부장, 북부지역 본부장, 부행장보 역임.

성껏 그를 환대했다. 그런데 그가 꺼낸 이야기는 뜻밖의 내용이었다.

"사실 충주MBC는 경영상 중대한 애로가 있습니다. TV중계탑이 없어서 화면이 잘 나오지 않습니다. 이른바 난시청 지역이지요. 인근 청주MBC는 화면이 선명한 데 비해 저희 충주MBC는 그렇지 못합니다."

자세한 사정을 들어보니 그 문제는 충주MBC 수익과 직결되어 있었다. 난시청 문제가 해소되어야 광고료 수익을 제대로 거둘 수 있었기 때문이다. 서울 MBC본사에서도 이 문제를 조속히 해결해야한다고 안팎에서 압박을 받고 있다는 것이었다.

"어떻게 하면 문제를 해결할 수 있습니까?"

"TV중계탑만 설치하면 해결됩니다. 문제는 돈이지요. 8억원 정도면 중계탑을 설치할 수 있는데, 그 중 절반은 주주 증자로 해결하고, 나머지는 은행대출을 받는 것으로 계획하고 있는데 은행대출부분이 잘 안 풀리고 있습니다."

순간 나는 충주MBC와 전속 거래중이라는 ○○은행이 떠올랐다. 그 이야기를 꺼내자 그는 고개를 절레절레 흔들었다.

"물론 ○○은행에 4억원을 대출신청하고 여러 번 드나들며 상담했지요. 하지만 자기들은 해결능력이 없다면서 손사래를 치더군요. 이제 기댈 곳은 기업은행 충주지점밖에 없습니다. 유지점장께서 이 문제를 꼭 좀 해결해주십시오."

그의 목소리에는 절박함이 묻어 있었다. 1983년 무렵, 4억원이면 대단한 거액이었다. 쉽지는 않으리라고 생각했지만 '한 번 풀어 보자'는 의지가 생겼다. 나는 그의 손을 힘주어 맞잡고 이렇게 말했다.

"우리 두 사람이 힘을 합치면 이 문제를 풀 수도 있을 것 같습니다. 그러니 우리 두 사람이 함께 연구해보도록 합시다."

답방 겸 상담을 마치고 문을 나서는 그의 어깨는 한결 가벼워보였다.

MBC서울 본사를 설득해주시오

나는 우선 본점 여신기획부에 전화를 걸었다. 충주MBC가 처한 상황을 들은 후 담당 부서에서는 이렇게 말했다.

"그 경우에는 공공시설자금대출에 해당됩니다. 하지만 대출한도가 있어야 합니다. 자금조달이 어려운 형편에 시설자금한도 4억원이 어디 그리 쉬운 일입니까?"

여신기획부의 난색에는 분명한 이유가 있었다. 나는 곰곰이 생각에 잠겼다.

'TV중계탑을 설치하여 난시청지역을 해소하면 얼마나 좋을까? 이것은 충주MBC의 당면사업이기도 하지만 충주시민과 인근 중원군민들의 숙원사업이기도 하다. 지역주민 모두가 문화적 혜택을 볼 수 있는 사업이라면 큰 가치가 있는 것은 아닐까? 이 문제를 단순히 시설자금대출 4억원이 나가는 문제만으로 평가할 수는 없다.'

생각이 여기까지 미치자 갑자기 '문제가 생기면 직보하라'는 김선길 행장의 당부가 떠올랐다. 문제를 해결하기 위한 유일한 방안이었다. 나는 행장님을 찾아갔다.

"이 사항은 충주MBC만의 문제가 아닙니다. 해당지역주민 전체를 위해 반드시 필요한 일입니다. 특히 이런 판단이 섰다면 굳이 늦출 필요가 없습니다."

행장께 보고를 마치고 돌아와 즉시 양사장을 찾아갔다. 문제 해결에 그의 의지는 무엇보다 중요하다.

"충주MBC에서 협조해주신다면 문제가 잘 해결될 것 같습니다. 그런데 기업은행은 지금 예금이 어렵습니다. 그러니 MBC 예금을 기업은행에 집중해 주셨으면 합니다."

양사장은 잠시 생각에 잠겼다가 말했다.

"우리 충주MBC의 거래는 당연히 기업은행으로 옮기겠습니다. 하지만 우리에게 큰 돈은 없습니다. 예금해 드릴만한 여력이 없어요."

"그 문제라면 걱정할 필요가 없습니다. 반드시 충주MBC에서 기업은행 충주지점으로 예금해야 하는 것은 아닙니다. 서울MBC본사는 자금이 풍부합니다. 서울MBC가 인근 기업은행 서울 어느 지점에든 예치한다면 충주지점에 예금한 것과 똑같습니다. 그러니 양사장께서는 서울MBC를 설득해 주십시오. 저는 본점에서 시설자금한도를 받기 위해 힘껏 뛰겠습니다."

얼마 후, 서울 MBC는 예금 4억원을 우리 서대문지점에 예치했다. 당점도 공공시설자금대출 4억원을 지원했고 충주MBC는 숙원이던 TV중계탑 설치공사를 착수했다.

MBC와의 인연, 타지역 중계탑설치 사업으로 확대되다

그로부터 6개월 후, 중계탑은 훌륭한 모습으로 완공되었다. 충주MBC의 오랜 숙원도 해소되었다. 이후 충주시와 중원군 주민들은 깨끗한 TV화면을 시청할 수 있게 되었다. 충주 MBC의 모든 거래도 IBK 충주지점으로 전속되었다.

1개월이 지나자 TV광고료가 서울 MBC로부터 충주MBC로 입금되었다. 매월 적지 않은 자금이 들어오면서 충주MBC는 인근에서 가장 자금여력이 좋은 기관으로 변모했다. 이 전속거래는 지금까지 계속 이어지고 충주MBC 전직원 거래, 여신잔액 제로, 수신 잔액은 충주지점 최고 거래처이다.

이 대출 취급 얼마 후, 안동지점 이상학 지점장이 전화를 걸어왔다.

"안동MBC 사장이 TV중계탑 설치용 시설자금대출을 요청하면서 기업은행 충주지점에서 한 것과 똑같이 해달라고 합니다. 도대체 어떻게 하신 겁니까?"

충주MBC의 중계탑 설치 사례가 서울 MBC를 통해 여타 지역으로 널리 알려진 것이다. 자세한 사정과 해결방안을 이야기해주었고, 안동MBC 또한 같은 방법으로 난시청 문제를 해결했다는 이야기를 후에 듣게 되었다. 이와 같은 방법으로 다른 지역 MBC도 난시청 문제를 해결했다고 한다. 1980년대, 전국의 TV난시청 지역이 상당수 해결된 데에는 IBK 충주지점도 한 역할했다는 데 뿌듯한 자부심을 느낀다.

[제4부. 치열한 영업활동의 현장에서] Story_5

MBC 초대출장소장 시절의 파노라마

정병우⁶¹⁾

기업은행에서 30여년간 근무하던 중 가장 인상 깊었던 시기는 점포장으로 처음 승진해 나갔던 MBC출장소 초대소장 시절과, 어려운 여건 속에서도 경영평가 전국 1위를 달성했던 종로지점장 시절이다. 특히 MBC출장소는 당초 서소문지점 MBC분소가 승격된 것으로, 30㎡ 남짓한 좁은 공간에서 대리 1명, 직원 3명이 MBC 직원들의 급여, 입출금, 개인대출 등을 취급하고 있었다. 이곳에 부임하여 어엿한 출장소로 자리잡기까지의 몇가지 추억을 소개한다.

청원경찰과의 마찰, 부임 첫날의 인상

1994년 7월 27일, MBC출장소장으로 부임하는 첫날이었다. 점포장으로 처음 발령받았기에 기분도 좋았고, 열심히 해보자 다짐하면서 여의도 MBC 정문에 도착했다.

방송국 입구에 도착하자 안내소에 있던 젊은 청경이 차를 가로막았다. 내 신분을 밝혔는데도 그의 자세는 매우 고압적이면서 오만했다. 그는 출입을 통제하고 차를 빼라는 등 언행이 매우 불손하였다. 그간 우리 청경들의 친절한 응대만 보아왔던 터라 도저히 참을 수가 없었다. 우선 그의 상관인 비상기획부장에게 전화를 걸어 상황을 알리고 나서야 주차장에 진입할 수 있었다. 사물함 상자를 내려놓고 화가 풀리지 않은 나는 안내소에 가서 문제의 청경을 불러 세웠다.

“당신은 안내자로서 외부사람에게 친절하게 안내하는 것이 소임일 텐데 왜 이렇게 무례하게 행동합니까?”

“나는 원칙대로 했을 뿐입니다.”

그의 태도는 전혀 바뀌지 않았다. 여전히 거들먹거렸으며 출입하는 모든 사람을 제지하고 자동차 진입을 막는 것이 그의 임무로 아는 듯 했다.

“MBC에 근무한지 얼마나 되었습니까? 도대체 청경의 소임이 무엇입니까?”

내가 큰 소리로 따지자 사람들이 모여들었다. 그러자 그는 얼른 안내소 안으로 들어가 버렸다. 나는 안내소를 향해 계속 소리쳤다.

“빨리 밖으로 나와서 사과하십시오!”

사람들이 많이 몰려들어 순간 걱정도 되었으나 멈출 수는 없었다. 그러다가 일이 지나치게 커질 것만 같다는 생각이 들었다. 결국 나는 마지막으로 한 번 주의를 주고 출

61) 1975년~2006년 근무. MBC 출장소장, 일산마두, 제주, 미아동, 종로지점장 역임.

장소에 들어섰다. “다음부터 조심하시오!”

부임 첫날, 청경부터 사장까지

출장소 직원들과 한창 담소를 나누고 있을 때, 전화벨이 울렸다. 전화를 받은 구용화 대리가 놀란 얼굴이 되어 달려왔다.

“소장님, 큰일 났습니다. 총무국 부국장께서 지금 소장님 올라오라고 하십니다. 전화한 직원 이야기를 들어보니 총무국이 난리났다고 합니다.”

직원들은 긴장한 표정이었으나 나는 오히려 담담했다. 안 그래도 부임인사를 가려던 참이었다. 부국장은 긴장한 체구에 나이는 지긋한 분이였다. 탁자를 사이에 두고 앉았는데 그는 내 프로필이 적힌 종이를 보고 있었다.

“정병우 소장, 첫날부터 이게 웬 소란입니까?”

어느 정도 각오하고 있던 터였기에 나는 차분하게 대답했다.

“청경의 자세가 너무 고압적이더군요. 친절한 자세를 갖도록 교육을 시키셔야 될 것 같습니다. ‘청경은 그 조직의 첫 얼굴’이라 저희 은행에서는 고객에게 좋은 인상을 주도록 엄격히 교육하고 있습니다. 친절한 자세와 깨끗한 복장, 항상 미소 짓는 청경은 조직 이미지도 좋게 변화시키기 때문입니다. MBC도 청경들을 좀 교육시키면 좋겠습니다”

말을 마치고 보니 내가 좀 과했나 싶었는데 부국장은 오히려 이렇게 말했다.

“오늘이 부임 첫날인데 미안하게 되었구려. 앞으로 우리 청경들을 철저히 교육시켜주소. 당장 내일부터는 주차하는 데 문제가 없을 겁니다.”

그는 다른 이야기를 한참 동안 꺼냈다가 낮은 목소리로 말을 이었다.

“이 사람, 참 성질 대단하구먼. 내 자네 학교 선배일세. 너무 심하게는 마시게.”

그 말에 나는 놀라 얼른 사과의 뜻을 표했다.

“선배님! 제가 너무 결례를 한 것 같습니다. 정말 죄송합니다.”

“아니야, 아니야. 사실 우리 청경들이 좀 문제가 많아요.”

이렇게 해서 화제는 학창시절과 은사님들 이야기로 옮겨졌다. 한참 이야기를 나누다가 문득 MBC 사장께서도 학교 동문이라는 사실이 떠올랐다.

“선배님! 사장님께도 부임인사 좀 드리게 해주십시오.”

그렇게 해서 부임 첫날 사장님을 만나 뵙게 되었다. 그는 매우 온화한 인상이었다. 친절한 목소리로 자리를 권하고 차를 대접하며 이렇게 이야기했다.

“우리 MBC직원들에게 잘 좀 해주시오. 그리고 근무중에 힘들거나 어려운 문제가 생기면 언제든지 나에게 이야기하십시오.”

이 말은 앞으로 나에게 큰 힘이 되겠다는 생각이 들었다.

“그렇게 말씀해 주시니 제가 힘이 나고 감사합니다. 오늘 전무님과 이사님들께도 인사를 드리고 싶습니다. 그렇게 해도 괜찮겠습니까?”

사장님은 흔쾌히 비서실장을 불렀다.

“자네가 함께 가서 기업은행 정 소장을 전무와 이사들 인사 좀 시켜드리게.”

일은 순조롭게 진행되었다. 비서실장과 함께 전무, 여러 이사들과 차를 마시며 담소를 나누었는데, 생각해보니 첫날에 청경부터 사장까지 두루두루 인사를 나눈 셈이 되었다.

다음날은 여러 국장과 부장들을 찾아갔다. 소문은 무척 빨랐다. 전날 일을 모두들 알고 있을 정도였다. 게다가 ‘새로 온 기업은행 소장은 사장님과 아주 가까운 사이’라는 이야기도 퍼진 모양이었다. 결과적으로 첫날 해프닝은 오히려 잘 풀린 셈이었다.

그날 오후, 유명 개그맨 이홍렬 씨가 출장소에 들렀다. 그는 일부러 나를 찾아오더니 이렇게 말하는 것이었다.

“소장님! 어제 아침에 청경을 혼내는 모습을 보았는데, 정말 내 속이 다 시원했습니다. 사실, 그 사람은 악명이 높았거든요. 우리 연예인들도 아예 차를 갖고 오기가 힘들 정도입니다. 앞으로 개그맨들을 많이 소개하겠습니다. 잘 좀 부탁드립니다.”

그의 소개로 이경규, 황기순, 이경애, 홍기훈, 이경실, 이영자 등 유명 개그맨들과 친해지게 되었다.

조연급 연예인도 이름을 외워서 불러줍니다

“우리 고객은 MBC방송국의 구성원들입니다. 직원은 물론, 연기자와 개그맨, 가수들의 이름을 외워서 불러주면 훨씬 더 효과적인 것입니다. 특히 MBC 프로그램은 되도록 많이 보아야 여러가지 화제를 만들 수 있습니다.”

직원들에게 늘 당부했을 뿐더러 나도 MBC 프로그램을 열심히 모니터링했다. 그래서 나는 당시 인기 드라마 ‘종합병원’의 출연자들을 지금까지도 다 외우고 있다.

남자 탈렌트(의사) ; 심양홍, 조경환, 오욱철, 주용만, 이재룡, 전광열, 박형준, 구본승

여자 탈렌트(의사) ; 이휘향, 홍리나, 신은경, 박소현, 한성주

여자 탈렌트(간호원) ; 최란, 박성미, 김지수, 전도연, 김소이

신은경은 신인이지만 남자 같은 활달한 성격으로 X세대의 기수로 인기가 폭발했고, 전도연은 신인으로 간호원 역할을 잘 소화했으며 지금은 세계적인 배우로 성장했다. 김지수도 청순한 이미지로 좋은 연기를 보여주었고 최근 사극 백제 ‘근초고왕’에서 주연을 맡고 있다. 전광열 씨는 허준 등 여러 프로에서 명연기로 톱 탈렌트가 되었고, 이재룡 씨는 탈렌트 유호정 씨와 결혼, 행복한 가정을 이루고 있다.

그 말고도 직원들에게 당부했던 이야기가 더 있었다. 우선 그 배우의 출연 드라마를 모니터링 해주라는 것이었다. 연기가 좋았다거나, 드라마 찍은 장소 등등에 관심을 표시하면 훨씬 더 친밀해질 수 있기 때문이다. 또 유명 연예인과 조연급 연예인이 함께 방문했을 때에도 구체적인 응대법을 제시했다.

“유명한 연예인에게만 관심을 보이지 마세요. 조연급 연기자에게도 똑같이 사인을 받고, 이름을 부르며 응대하도록 합시다.”

덕분에 우리 직원들은 여러 연예인들과 쉽게 친밀해질 수 있었다.

‘출장소’에 어울리는 ‘출장소’를 만들다

당시 MBC출장소는 너무 비좁았다. 응접세트는 고사하고, 소장 책상을 놓을 공간도 부족해서 대리와 교대로 사용해야 할 정도였다. 출근한 이후에는 지하출장소 밖의 엑스트라 대기공간, 혹은 좁은 컴퓨터에 앉아 있을 수밖에 없었다. 결재할 때에는 직원 책상을 빌려서 했다. 새로운 방법을 찾아야 했다. 눈여겨 살펴보니 출장소 맞은편에 10㎡ 남짓한 공간이 있었다. 그곳은 MBC 경리과가 ‘바우처 제도’를 운용하는 공간이었다. 이 제도는 일종의 전표 지급형식을 가리키는 것이었다. 즉 담당PD는 연예인에게 지불할 출연료와 기타 부대비용을 ‘돈표’로 환산, 지급한다. 이 돈표를 당사자가 지하 경리과에 가지고 가면 ‘돈’으로 바꾸어주는 것이다.

그 공간을 빌릴 수 있다면 안성맞춤이라는 생각이 들었다. 소장 업무공간도 만들 수 있었고, 대출·외환창구를 꾸미기에도 적합했다. 생각해 보니 출연료를 MBC 출장소에 계좌 개설하면 공간도 필요 없고, 인건비도 절약할 수 있다는 장점이 있었다. 당점 업무실적도 크게 오를 것다는 판단도 들었다.

때마침 부임인사 때의 사장님 말씀이 떠올랐다. ‘언제든 필요한 일이 있다면 말해 달라’던 그 말씀. 마침내 사장을 만났다.

“사장님, 출장소장으로 일하다 보니 불편한 점이 많더군요. 당장 책상을 놓을 공간도 없습니다. 명색이 점포장인데 책상이라도 하나 놓을 수 있도록 배려해 주십시오.”

하소연 겸 출장소의 현실을 말씀드리자 이렇게 대답했다.

“그 정도로 좁단 말입니까? 비서실장! 정소장이 책상도 없이 일한다니 정소장이 일을 제대로 할 수 있도록 방법을 찾아보세요.”

사장실에서 나온 즉시 경리담당 국장과 부장을 만나 자연스럽게 이야기를 꺼냈다.

“가장 좋은 방법은 바우처 제도를 개선하는 것입니다. 기업은행에 계좌를 개설해서 입금하면 일도 간단하고, 문제 소지도 없습니다. 당연히 사무실 공간도 필요 없어지고, 담당인력도 감축하는 효과가 있습니다.”

며칠 후, 사장실에서 경영관리 이사실을 거쳐 바우처제도 개선지시가 전달되었고 은행계좌 입금방식으로 제도가 바뀌면서 우리 출장소가 그 공간을 무료로 사용하게 되었다. 그 공간이 비게 된다는 소식에 노조가 사용하겠다는 의사를 밝혔으나 이미 사장 지시가 있는 후였기에 변경할 수 없었다.

그 방에 책상을 놓고 대부·외환 창구를 만들어 직원 2명과 함께 사용하게 되었다. 업무처리는 한층 편리해졌고, 비로소 출장소다운 면모를 갖추게 된 것이다.

새로운 아이디어, 사인보드

새로 얻어들어간 공간의 인테리어를 검토하다가 문득 해외연수때 미국 LA에서 본 광경이 떠올랐다. 할리우드의 한 극장 앞에 마릴린 먼로, 존 웨인 등 유명배우들의 손도장을 본 기억이 난 것이다. 지나다니는 사람들의 호기심을 끌뿐만 아니라 그 자체로도 좋은 장식품의 기능을 하고 있었다. 그와 유사한 형태를 도입하기 위해 본점 총무부에 사인보드판을 제작해달라고 요청했다. 가로 22cm, 세로 10cm에 두께는 1cm 정도 규

모였다. 뒷면에는 자석이 장착되어 있어 한쪽 벽면에 부착할 수 있도록 되어 있었다.

유명인사들이 내점할 때마다 여러 색깔의 유성 사인펜을 제공, 사인보드판에 그들이 정성껏 사인한 후 그것을 한쪽 벽면에 붙여 장식했다. 이순재·최불암·김혜자·김용림·사미자 등 원로 배우들을 필두로 정동영 앵커·이현우 아나운서·한선교 아나운서 등 방송인들과 최진실·전도연·이재룡·전광렬 등 신인 배우, 이경규·황기순·이홍렬 등의 개그맨들 사인으로 채워나갔다. 시간이 지나자 사인보드판은 MBC출장소의 명물이 되었다. 어떤 연예인은 직접 찾아와 이렇게 묻고 가기도 했다.

"소장님, 제 사인도 사인보드판에 붙여두고 싶은데 어떻게 하면 될까요?"

나는 웃으면서 이렇게 답했다.

"예, 우선 예금통장과 적금통장을 가입하세요. 그리고 우리 출장소에 전속거래하면서 신용카드까지 만들면 자격조건이 됩니다."

실은 반농담조로 이야기 한 것이었는데 실제로 그렇게 한 분들도 꽤 많았다.

한편, 성금 모금도 잇을 수 없는 추억 가운데 하나다. 지금도 그렇지만 당시 MBC는 특히 성금 모금 캠페인이 자주 있었다. 연말연시 불우이웃돕기, 심장병 어린이 돕기, 수해의연금 접수 등 그 종류도 다양했다. 좋은 의미로 진행되는 일이었기에 우리 직원들도 밤늦게까지 두 팔 걷고 나선 경우가 많았다. 지금도 것처럼 의미 있는 일에 전력을 다했다는 사실이 뿌듯하고 자랑스럽기만 하다.

MBC출장소, 인기영업점으로 인정받다

정규출장소로 승격하게 되자 MBC출장소도 본점에서 시행하는 각종 캠페인을 수행하게 되었다. 그러나 위치가 건물 지하요, 직원수도 적어 그들을 동원하기란 애당초 불가능했다. 결국 소장인 나 혼자 캠페인을 나가는 경우가 허다했다.

‘복권가맹점 가입 캠페인’이 벌어졌을 당시도 그러했다. 홀로 나가 여의도 빌딩가를 가만히 살펴보니 꽤 많았다. 어느 빌딩이나 지하에는 문구점이나 잡화점이 있었는데, 그들은 좋은 공략 대상이었다. 근 백개 빌딩을 일일이 찾아가 복권 가맹점으로 가입시켰다. 열심히 하다 보니 좋은 성과가 나왔음을 물론이다.

돌이켜보면 MBC 출장소는 면적도 좁고, 직원 수도 적고, 지하실이라 공기도 나쁘고, 햇볕도 들지 않는 열악한 근무환경 속에서 어찌 보면 업무실적을 올리는데 제약이 많아 자칫 사기가 저하될 수 있는 분위기였다. 그러나 공간도 넓히고, 텔런트, 코미디언 등 출연진과 친해지고, 각종 실적도 늘어나자 직원들의 사기도 오르고, 재미있게 근무할 수 있는 공간으로 바뀌면서 인기영업점으로 변모했다.

그 간의 경험으로 볼 때 영업점 성장은 지점장과 직원들의 사기가 매우 중요하고, 그다음에 열심히 하고자 하는 열정과 영업전략(아이디어)에 따라 결정된다. 아무리 악조건 속에서도 지점장으로서 최선을 다하자는 결심과 내가 할 수 있는 일이 무엇인가 찾아 분석하고, 좋은 아이디어를 내서 영업 전략을 세우고 열정을 가지고 직원들과 단결해서 영업한다면 어느 점포에서든 좋은 실적을 올릴 수 있다고 생각한다. 나는 MBC출장소에서의 업무실적을 인정받아 특별 승진하여 일산 마두 지점장으로 발령 받았다.

MBC 출장소, 거래기반을 다지다

이경렬⁶²⁾

모점을 서소문에서 여의도지점으로

1996년 1월 17일~1998년 2월 22일까지 만 2년 동안 나는 MBC 출장소장으로 근무했다. 당시 인근에 여의도 지점이 있음에도 불구하고, MBC 출장소 모점은 변함없이 서소문지점이었다. 여의도에서 서소문까지 왕래하자면 시간도 시간이거니와 자금현송, 중요용지 수급 등 항상 사고 소지를 안고 있었다. 그래서 모점을 여의도지점으로 이관하기로 방침을 정하고 MBC와 협의를 지속했다. 실무진들은 동의하였으나 MBC경영지원본부장은 회의적이었다. 문제를 해결하기 위해 MBC비서실장과 국장을 통해 사장의 특별관심사항이라는 사실을 강조했다. 결국 여의도지점으로 이관하게 되었다.

모점의 여의도 이관을 계기로 외환업무를 취급하기로 하였고 이를 기념하여 큰 이벤트를 갖게 되었다. 당시 출장소는 관련법률에 따라 외환업무를 취급할 수 없었는데, 예외조항으로 한국은행의 승인을 받으면 가능했다. 그 승인을 받아 외환업무를 시작하게 되자, 본부 특인하에 외환수수료의 50% 할인이란 특단 조치를 취했다. MBC는 해외 특과원 체재비 지급, 해외취재 프로그램 진행에 따른 각종 경비집행, 방송장비수입, 해외영화수입 등으로 인해 외환관련 업무량이 상당히 컸다. 이를 그동안 ○○은행에서 독점하고 있었다. 우리가 파격적인 조건을 제안하자 MBC는 ○○은행에 이를 타진하니 그들도 50%를 할인해 주겠다고 나섰다. 그러자 MBC 측에서는 “그렇다면 진작부터 그렇게 해줄 수 있었던 것을, 오히려 우리를 상대로 그 동안 폭리를 취하고 있었던 것이 아니냐?” 이렇게 비난을 받은 것은 물론, 감정까지 악화되었다. 결국 ○○은행 임원들의 전력투구에도 불구하고 결국 MBC의 외환업무는 우리가 맡게 되었다.

MBC 직원들을 위한 상품 개발

당시 MBC는 연말결산 이후, 수억 원에 이르는 금액을 사내근로복지기금으로 출연하고 있었다. 이 자금은 ○○은행에 예치·관리되고 있었다. 그 무렵, 새 경영지원본부장이 취임을 기하여 나는 이 기금의 유치를 강력히 교섭했다. 다행히 유치에 성공하여 1996년 12월 말부터 우리가 그 자금을 예치·관리하게 되었다. 그 과정에서 MBC노조의 협조가 필요했는데, 그들의 매너와 윤리의식은 대단히 훌륭했다. 이 지면을 빌려서라도 감사의 인사를 전하고 싶다.

62) 1977~2009년 근무. MBC출장소장, 평촌, 목포지점장, 기업마케팅부장, 기업고객본부장, 경영전략본부장(부행장) 역임. 현재 IBK연금보험 사장.

이후에도 우리들의 노력은 계속되었다. 우선 MBC 하위직급 직원을 중점 공략하여 거래기반을 넓혔다. MBC 모든 직원들에게도 편지를 보내 가계일반자금 용자를 홍보하고 추진했다. 재임 기간에 약 1,500명을 대상으로 200억원을 대출했는데 그로 인한 업무량이 너무 많아 이런 저런 어려움을 겪기도 했다. 그러다보니 대출금 만기가 되었는데도 연장업무를 제 때에 갹신하지 못하여 본의 아니게 연체로 분류되는 사례로 있을 정도였다. 다행히 적절한 후속조치와 인간적인 읍소로 이를 해결하고 넘어간 일도 있었다.

나는 MBC직원들의 대출과 관련된 업무는 창구에 일괄 위임했다. 그 요건은 4가지였는데, 그것만 충족된다면 무조건 창구전결토록 했다. 급여이체, 당행 신용카드, 최소연봉, 공과금 자동이체 연결 등이 그것이었다.

당시 그 과정에서 타행카드가 있을 경우, 이를 해지해야만 당행카드로 신규발급이 가능했다. 타행에서는 이를 매우 소극적으로 취급하여 말로만 해지한다 해 놓고 실제로는 그대로 두는 경우도 있었다. 이러한 문제를 해결하느라고 벌어진 해프닝과 에피소드는 수없이 많을 정도였다. 내가 부임할 당시 290억원이던 예금계수는 이임시 870억원에 달했다. 여의도지점 MBC 출장소는 2000년 2월 1일, 드디어 MBC 지점으로 승격되었다.

복권팀장 河기사의 함박웃음

박상현(63)

첫 점포장 부임인사는 진솔한 개인신상 공개로

애송이적 철부지 나이로 입행한 후 28년이 지난 1996년 1월 17일 나는 동마산지점장으로 부임하였다. 은행생활 34년 중 이날이 가장 기억에 남는다. 한 지점을 책임을 지는 영업점장으로서 두려움이 앞섰고, 한편으로는 설렘으로 가득했지만 무엇을 어떻게 해야 할지 그저 막막할 뿐이었다. 그러나 정신을 가다듬고 평소 나름대로 구상해온 나만의 방식대로 영업점을 경영해 보리라 다짐하였다.

영업점 부임 첫날 처음 갖는 직원들과의 상견례부터 기존 관례와 달리 했다. 모든 인간관계는 첫 대면이 중요한 것! 나의 모든 것을 명확히 각인시키고자 틀에 박힌 인사 대신 직원들이 진정 궁금한 내 개인프로필을 모두 공개한 것이다. 나의 진면목을 속속들이 그대로 알리는 것이 직원들이 최단기간에 나를 평가하는 첩경이라 생각하고 가족사항·학력·재산·성격·취미, 심지어 우리집 서가에 책이 몇 권이라는 시시콜콜한 내용까지 다 말했다. 색다른 부임인사로 나에 대한 기대와 관심이 높아졌음을 느낄 수 있었다.

다음은 영업점에 대한 현상 파악이었다. 당시 동마산지점은 마산시 양덕동 로터리에 있었는데 점포 전면은 넓은 나대지여서 점주권이 취약했다. 게다가 사무실은 외부계단을 통해야 했으며 1·2층으로 분산되어 있었다. 당연히 업무의 효율성이 저하되어 영업점 섭외시 중점지역을 점주권 바깥 지역으로 정했다. 그리고 먼저 비효율적이었던 영업장 구조를 직원의 동선과 고객편의를 최우선으로 감안해서 리모델링을 하기로 하고 본부에 요청하였다. 리모델링이 단기간에 끝나 1·2층을 통합하고 기존의 일자형 카운터를 원형으로 변경했다. 아울러 지점장실을 없애고 그 자리에 고객상담실을 설치함과 동시에 이를 개방하였다. 지방 소도시라 기업은행 동마산지점이 변하였다고 금방 소문이 퍼져서 몇몇 타은행 지점장들이 벤치마킹한다고 찾아왔으며 점주내외의 신규 고객이 증가하였다

경영평가 1등 사실을 직원 가족께 편지로 알리며 감사

이렇게 고객 위주의 영업장으로 준비를 끝낸 뒤, 나의 명확한 영업점 경영방침 및 경영전략, 그리고 동마산지점과 직원들이 나아갈 비전을 제시하였다. 말로 전달하는 것보다 서면으로 작성하여 배포함으로써 직원 각자가 항상 소지하고 명심하여 모든

63) 1968년 2월 입행. 동마산·화양동·호계동·영등포지점장 역임 후 2002년 1월 퇴직

업무에 지침으로 활용하도록 하였다. 동마산지점을 떠날 때까지 이 영업점 경영전략 기본체제를 변경하지 않고 실행했는데 직원들의 공감 및 점포장에 대한 신뢰와 적극적인 협조를 받을 수 있었다. 점포 경영목표를 달성해서 영업점 경영평가 1위의 영예를 수차례 차지한 원동력이 되었다고 생각한다. 지점 경영슬로건은 ‘무한능력을 개발하는 감성경영’으로 정했으며, 항상 내부고객 만족을 최우선으로 하면서 ‘최고의 업무실적으로 영업점경영평가 연속 3회달성’ 및 ‘직원은 항상 최선을 다하여 전문적인 금융인으로 성장한다’는 비전을 설정하였다. 당시 어려웠던 국내외의 사회적 환경과 급변하는 금융환경에 대비하여 위기의식을 가짐으로써 은행의 성장이 곧 나의 발전임을 직원교육의 주안점으로 삼아 시행하였다

경영목표를 달성하려면 점포장의 솔선수범과 직원들의 적극적인 협조가 필수였다. 따라서 직원들에 대한 별도의 동기부여책을 마련, 시행하였다. 업무실적에 대한 평가가 공정하다는 사실을 알리기 위해 객관적인 근거를 공개하면서 칭찬하고 격려하였다. 그러자 직원들이 너나없이 나서서 적극적인 대고객 섭외가 이루어졌고, “우리는 할 수 있다”는 자신감이 가득했다. 특히 윤조경 차장(현 부산경남지역본부장)은 항상 선두에서 긍정적이고 적극적인 자세로 업무에 임하여 고객들의 호평과 업적신장에 크게 기여하였다. 경쟁 1위를 달성하자 직원 가족에게 감사편지를 발송, 이 사실을 알렸다. 편지 속에는 상금으로 산 상품권을 동봉하였다. 편지에는 대체로 다음과 같은 내용이 적혀 있었다.

“저와 같이 근무하는 김○○가 성실하게 업무를 수행하여 이번에 우리 동마산지점은 영업점 경영평가에서 1등을 달성하였음을 알려드리고 이에 감사드리며 이 기쁨을 가족과 함께 나누고자합니다. 1등한 내역은 이리이러합니다. 동마산지점장 박상현 올림”

이러한 편지를 각 가정에 보내 직원들에게 감사의 뜻을 전하면서 가정과 직장이 하나임을 강조하였다. 그랬더니 “그동안 남편이 출근하여 무엇을 하는지 몰랐는데 이렇게 소상히 알려주시는 편지를 받으니 남편이 자랑스럽고 더 잘해야 되겠다”는 내용의 편지답장이 왔다. 이런 편지는 영업점경영평가 실적 발표 때마다 발송하였다.

다국적 기업 ○○○회사의 긴급 신용여신

부임 얼마 후 점포장이 직접 나서야 해결할 수 있는 일이 생겼다. 마산수출자유지역에 소재한 유명 다국적기업 ○○○ 사가 거액의 신용대출을 요청한 것이다. 사연은 간단했다. 본사에 배당금을 기일에 맞춰 송금해야 했는데 연초라 수출대전 입금예정일과의 시차에 따른 일시적인 자금 미스매치가 발생하였던 것이다.

신용이 건실한 회사로 알고는 있었지만 타행 주거래로 당점과는 일부 외환거래만 있어 선뜻 용자결정이 어려운 실정이었다. 직원들의 도움으로 명확한 현상과악 및 근거자료와 채권회수에 대한 대비책을 강구한 후 당시 부산경남지역 강세중 본부장과의 협의하였다. 초임지점장으로선 거액의 신용대출이었지만 단기간내 회수가 확실시 되고

당점의 지역내 위상 및 변화를 위해 불가피함을 말씀드렸더니 이틀만에 승인해주셨다. 본부장께서는 이후에도 당점에 계속 격려와 관심을 표명해 주시어 기쁨 속에서 보람을 느끼며 일할 수 있었다.

회사측에서는 주거래은행에 요청했던 것도 거절당했는데 기업은행이 자기들을 믿고 어려운 용자를 해주었다고 너무도 반갑고 고마워하였다. 다행히 회사측의 자금사정 호전으로 용자금은 기한보다 빠른 20일만에 회수되었다. 그후 ○○○사는 기업은행이 힘든 결정을 신속히 해주셔서 회사경영에 큰 힘이 되었으며 이를 위하여 노력한 지점장에 감사하다면서 거액의 외화자금을 예치해주었고, 자금여유가 생겼을 때는 꼬박꼬박 당점에 예치해주는 의리를 보여주었다. 이후 나에게 회사 사보에 기고를 요청하는 등 동반자 관계가 계속 깊어져 업적신장에 많은 도움을 받았다. 이 일로 인하여 직원들의 사기는 더욱 높아졌다.

복권팀장이 된 운전기사 하종인 씨의 함박웃음

당시 영업점별로 기업복권 판매경쟁이 대단하였다. 다른 업무에 힘을 쏟다보니 복권 실적이 좀 부진하였는데 어느 날 운전기사 하종인 씨가 들어와 진지한 표정으로 이렇게 말했다.

“직원들이 모두 나서서 이렇게 열심히 일하는데 나도 무엇인가 지점업적에 기여하고 싶습니다. 그러니 내가 한번 복권판매에 나서보겠습니다.”

나는 너무나 고마운 나머지 즉시, 이렇게 격려했다.

“하종인 씨도 나서보겠다니 정말 고맙고 나도 기운이 절로 솟는군요. 그러시면 그냥 복권판매하는 것보다 ‘기업은행 동마산지점 복권팀장’이라는 명함을 새겨 드릴테니까 힘껏 해보세요.”

그러자 하종인 씨는 아무도 흉내 못낼 번쩍이는 아이디어로 복권판매 실적을 급상승시켰다. 즉, 슈퍼마켓 물품진열대에 복권을 비치 판매하는 방식으로 마산시내 다수의 슈퍼마켓을 복권판매점으로 가맹시켜 단숨에 부산경남지역 영업점 중 복권판매실적 1위를 달성하게 되었다. 전 직원들의 우레와 같은 박수를 받으면서 하기사는 함박웃음을 터뜨렸다. 그날 동마산지점 전 직원은 너나없이 모두 싱글벙글 웃음꽃이 피었다. 초임지점장인 나는 그들보다 더욱 행복했다.

동마산지점을 떠난지 벌써 14년이 지났다. 초보지점장의 미약한 능력을 믿고 따라주고 협조해주어 기대 이상의 영업점 경영실적으로 영업점경영 모범사례로 여러 번 발표할 기회도 있었다. 성실하고 믿음직한 직원들이 만들어 준 초임지점장의 행복이었다. 이러한 직원들이 뛰고 있는 한 언젠가 IBK는 최고의 은행으로 우뚝 서리라고 확신한다.

[제4부. 치열한 영업활동의 현장에서] Story_8

초등학교 급식비 계좌, 스쿨뱅킹 1호를 유치하다

윤조경⁶⁴⁾

1996년 상반기에 기업은행은 초등학교 급식비 계좌유치 특별활동을 전개하였다. 나는 당시 동마산지점 섭외대리로 근무 중이었는데, 당점 인근에 있는 나의 모교 산호초등학교를 유치대상 제1호 학교로 선정하고 작전에 들어갔다. 매사에 열성인 박상현 지점장은 섭외 책임자에게 미래고객 확보차원에서 반드시 유치해야 한다고 당부했다. 특히 동마산지점이 부산경남지역본부의 제1호 학교를 유치하자고 하면서 모든 지원을 아끼지 않겠다고 약속하였다.

나는 우선 학교 급식비 담당자인 서무과장(여교사)을 면담했다. 그녀를 만나기 전에 나는 사비로 노트북을 구입하고, 거기에 스쿨뱅킹 프로그램을 설치해서 그것을 가지고 갔다. 그녀에게 은행 업무에 대한 여러 가지 이야기를 나누면서 스쿨뱅킹 전산 프로그램을 직접 보여주었다. 그리고 이 프로그램이 얼마나 편리한지 상세히 설명했다. 서무과장은 내 설명을 경청하면서도 ‘참 신기한 것도 다 있구나’ 하는 표정이었다.

한편, 당시 학교 데스크탑 PC는 성능이 떨어지는 낡은 기종이었기 때문에 스쿨뱅킹 프로그램을 원활하게 실행할 수 없었다. 그래서 나는 학교에서 스쿨뱅킹을 도입한다면 성능이 우수한 컴퓨터를 설치해 주겠다고 약속하였다. 후일담이지만, 스쿨뱅킹 도입이 결정된 후에 나는 이 약속을 지키기 위해 학교 인접지역에서 컴퓨터 판매사업을 하는 후배의 도움을 받아 학교에 삼보 컴퓨터를 설치해 주었다.

스쿨뱅킹 유치를 위하여 서무과장을 수차례 방문하여 편리성, 시간절약 등에 대한 설명을 아끼지 않았다. 나는 방문할 때마다 얼마간의 다과류를 준비해서 가지고 갔다. 그러자 특히 여자 선생님들은 가지고 간 우유·과자류 등에 반색하는 등 반응이 아주 좋았다. 드디어 서무과장은 스쿨뱅킹 설치를 승낙하면서 조건을 달았다. 교장선생님의 결재가 필요하니, 은행 책임자가 교장선생님을 면담·승낙을 받아내야 한다는 것이었다. “나를 설득한 다음은 교장을 설득해달라”는 말이었다. 교장은 학교의 모든 업무에서 절대 결정권자이기 때문이다.

결국 교장선생님을 방문, 면담하게 되었다. 그 자리에서 나는 이 학교 2회 졸업생이라고 말하면서 스쿨뱅킹을 도입하면 인력절감, 시간절약, 편리성을 기하게 된다고 수

64) 1985년 입학. 2006년 창원·녹산중앙 기업금융지점장 역임. 현재 부산경남지역본부장

차례에 걸쳐 설명하였다. 그러나 교장선생님의 반응은 늘 단호했다. 학교의 주거래은행이 농협이어서 절대 안 된다는 것이었다.

그러나 나로서는 절대 포기할 수가 없었다. 이모저모 전략을 궁리한 결과 교장선생님 자택을 방문하여 읍소하는 것이 상책이라고 판단했다. 이후 나는 교장선생님의 자택을 수소문하였다. 그 당시 섭외 책임자 후원직원은 이원찬 계장(현 김해기업금융지점 팀장)이었다. 교장선생님의 자택이 마산 양덕동 시외터미널 뒤편에 있다는 사실을 파악한 날, 저녁 7시 고급 양주 한 병을 지참하고 자택을 찾아갔다. 문이 열리자 사모님이 모습을 보였다.

“지금 교장선생님은 집에 안 계시니 다음날 오세요.”

그래서 나와 이원찬 계장은 마산 양덕동 포장마차에서 저녁식사 겸 반주를 마셨다.

“이 작전도 실패인가 그러면 다음은 무슨 작전으로 나가야 하지?”

잠시 우울한 기분에 빠져 있었는데, 갑자기 이원찬 계장이 주먹을 불끈 쥐고 식탁을 치면서 정색을 했다.

“윤 대리님, 그동안 우리 노력과 열정, 투자한 것이 얼마인데, 이 단계에서 이렇게 허무하게 포기합니까? 이왕 여기까지 왔는데 교장선생님 댁을 한 번 더 방문하여 간곡하게 부탁드립니다.”

이 말에 힘을 얻어 우리는 또 다시 교장선생님 댁으로 가 초인종을 눌렀다. 그러나 여전히 “교장선생님은 퇴근하지 않으셨으니 다음에 다시 오시라”는 말만 들어야 했다. 그래서 준비했던 양주를 전달하면서 다시 찾아오겠다고 말할 수밖에 없었다.

어깨가 축 처져서 포장마차에 다시 들어가 소주잔을 들이키니 얼근하게 취기가 돌았다. 술이 들어가니 좀 용감해진 때문인지 “우리 사전에 포기는 없다. 다시 한번 방문해 보자”는 오기가 발동했다.

대문에서 초인종을 누르고 사모님에게 90도로 절을 했다.

“지금 우리들은 반드시 교장선생님을 만나야 합니다. 교장선생님을 꼭 만나게 해주십시오.”

이렇게 애원 겸 읍소를 했더니 갑자기 사모님께서 반문했다.

“은행에서 스쿨뱅킹 계좌개설이 꼭 필요합니까?”

“그렇습니다. 그래서 꼭 만나 봐려고 하는 것입니다.”

“그러면 교장선생님이 오시면 말씀드려서 개설이 가능하도록 하겠으니 늦은 밤에 더 기다리지 말고 이제 그만 돌아가세요.”

그리고 한마디 더 추가하는 말이 “내일 학교로 방문하여 보라”고 하는 것이 아닌가!

‘아하. 이렇게 되면 반은 승낙이로구나’

한 가닥 서광이 비친 것이라 반갑고 기분도 좋아져서 이렇게 인사하고 나왔다.

“그럼 내일 학교에 찾아뵙겠습니다.”

후일에 안 사실이었지만 당시 그 사모님은 평범한 가정주부가 아니라 장학사 신분이었다. 그래서 스쿨뱅킹을 이해하고 얼른 알아들었던 것이다.

다음날 나는 발걸음도 가볍게 교장실을 찾았다. 교장선생님은 크게 웃으면서 말했다.
“무슨 은행원들의 열성이 그렇게 대단합니까? 그동안 나는 은행원을 보통 월급쟁이들이라고만 생각했는데 영 그게 아니군요. 그간 내가 잘못 생각했습니다. 이렇게 열정과 끈기가 대단한 사람은 처음 만나봅니다. 더군다나 우리학교 졸업생이라니 더욱 자랑스럽습니다.”

그렇게 칭찬을 아끼지 않더니 급식비 개좌개설에 동의하였다. 이로써 그 당시 700~800명 정도의 스쿨뱅킹이 부산경남본부 내에서 제1호로 개설되었다. 오기와 투지가 끈기와 합쳐져 이루어낸 성과였다.

점포 개설과 1년 후 폐점의 가슴 쓰린 통한

문 일(65)

1997년 9월 30일. 나는 인천 동암지점 개설위원장으로 사령장을 받았다. 개설위원 7명과 함께 한 달 반 동안 정신없이 개점 준비를 마치고 1997년 11월 11일 개점식을 가졌다. 이 날은 묘하게도 숫자 '1'이 다섯 개나 겹쳤다. 내 이름도 '일(-)'이라 이것까지 합치면 6개나 겹치는 뜻 깊은 날이었다.

물불 안가리고 뚝 지점개설 활동

각 점포개설 직원들은 저마다 많은 이야깃거리를 갖고 있을 것이다. 동암지점도 예외는 아니었다. 그중 두고두고 기억에 남는 것을 하나 적어본다.

동암역 주변에 음성 나환자촌이 있었다. 그곳 나환자 중 일부 성공한 분들이 있다는 이야기를 듣고 수소문 끝에 유○○ 씨를 소개받는데 성공했다. 어렵사리 찾아갔더니 일그러진 얼굴, 문드러진 손가락에 걸음걸이마저 힘들어하는 촌로였다. 그는 이미 자기가 농협 VIP고객이며 전담하는 대리까지 있다며 일언지하에 거절, 더 찾아오지 말라고 손사래를 쳤다. 그 뒤 수차례 방문해도 매번 답변은 전과 동일했다.

그런데 그가 매주 주말이면 소 150마리를 키우는 강화도의 □□농장으로 간다는 정보를 알게 되었다. 우리는 이날에 맞추어 농장 일을 정성껏 거들어 드리자고 뜻을 모았다. 박정필 대리, 이철범 대리, 김홍근 행원과 나까지 4명이 농장을 찾아갔다.

“오늘 목장에 직원 4명이 새로 들어왔다고 생각하시고 오늘 하실 일을 저희들에게 시키세요. 서툴지만 열심히 해보겠습니다.”

쇠뿔을 걷어내고 우리를 깨끗이 치우니 소들도 좋아하는 것 같았다. 사료를 운반하고 짚여물을 나눠주다 보니 일거리가 많았다. 마치 목장 종업원이 된 것처럼 정신없이 일을 하다 보니 시간이 후딱 지나갔다. 우리들의 그 모습에 감명받았는지, 아니면 외로움에 지친 나머지 그리했는지 유○○ 씨는 그날 비로소 마음을 열었다. 그는 기르는 토끼를 몇 마리 잡아서 제법 음식을 준비하고 나름대로 조출한 저녁상을 마련했다.

그러나 식사장소는 일반 가정집과는 전혀 달리 분위기가 아주 음산했다. 작은 오두막에 있는 주방은 너무 작았다. 지저분하게 늘어놓은 주방기구들과 이상한 냄새 때문에 자리에 앉고 싶은 마음이 도무지 생기지 않았다. 직원들 또한 속으로는 그만 돌아가고 싶었을 것이다. 그러나 아주 어렵게 여기까지 왔는데 이 마당에서 물러설 수는 없었다. 여기서 그대로 돌아간다면 유○○ 씨는 영영 마음을 닫고 말 것이다.

65) 1969년 입행. 동암지점장·홍제동·오류동·송내지점장 역임. 2007년 퇴직

마음을 단단히 먹고 내가 먼저 스스럼없이 자리에 앉아 유○○ 씨와 술잔을 주거나 받거나 하자 직원들도 자연스럽게 동참했다. 그러자 유○○ 씨가 허허 웃기 시작했다. 마음속에 막힌 담을 허물고 벽을 트는 순간이었다.

“내 몸이 이렇다고 모두들 무서워 피했는데 문 지점장은 전혀 개념치 않는군요. 처음으로 내 술잔을 받아 줬으니 진정 고맙습니다. 가끔 찾아와서 우리 농장 토끼나 닭을 잡아 함께 먹기로 합시다.”

그리고 지점 개점식 날 본인은 물론, 친지인 박○수 씨까지 권유해 함께 모시고 나왔다. 이날 최고의 VIP고객이 되었음은 물론이다. 특히 우리 여직원들은 아무리 사전에 주지시켰다 해도 막상 눈앞에 나타난 그분들을 상대하기 어려웠을 텐데도 일반인과 다름없이, 아니 더욱 친절하고 사근사근하게 받들어 모시니 너무나 좋아했다. 지금 생각해 보면 우리 IBK 직원들의 직업관과 사명감이 대단하다는 생각이 든다.

우리가 이렇게 지점개설홍보, 영업활동을 맹렬히 전개한 바람에 인근 새마을금고 실적이 나빠져 상무가 좌천이 되었다는 소문도 들려 왔다. 한편 미안한 생각도 들었다.

개점식 날, 열심히 개설행동에 전력투구하고 대인관계를 중시하며 살아온 보람이 있었는지 축하 화분이 점포를 두 바퀴나 돌아갈 정도로 들어왔다. 며칠 후 본부에서 차를 동원하여 실어갈 정도였으니 말이다. 겨울이 오면 화분 관리가 곤란해 질 것 같아 일부를 팔아 텔레비전을 사서 객장에 비치했다.

나에게 격려와 힘을 주신 여러 이웃들 덕분에 점포개설 하느라 이리 뛰고 저리 뛰던 시절이 꿈만 같았고, 장차 지점업무 확장에 힘과 용기가 되었다. 직원들과 웃으며 출근해 열심히 일하고 더 나은 내일을 기약하며 퇴근하는 알토란 점포를 만들어 가자고 다짐하고 있었다. 그런데 이게 웬 일인가? 아닌 밤중에 날벼락 같은 일이 벌어졌다.

은행자구노력으로 신설점포부터 폐쇄

IMF 외환위기로 인해 은행 자구노력의 일환으로 기업은행은 점포 14개를 폐점키로 결정했다. 그 대상에는 갓 개점한 우리 동암지점이 포함되어 있었다. 역사가 오래된 점포를 폐쇄하기 보다는 신설점포를 폐점하는 것이 후유증이 적다는 논리였을 것이다.

내가 담당자였다 해도 그런 결정을 내렸을 것이므로 충분히 이해는 되었다. 그러나 직원들은 모두 큰 한숨을 쉬며 허탈해했다. ‘어찌됐나 다 시대 탓’이거니 하고 스스로를 달랬다. 그러나 아마도 전 금융기관 직원을 통틀어 한 점포를 개점하고, 그 지점 폐쇄를 동시에 경험한 지점장은 나밖에 없을 것이다. 그러한 격동과 통한의 추억을 가진 전국 유일의 점포장이 아니었나 생각된다.

폐점을 앞두고 그래도 그동안 성원해주고 아낌없이 대해준 이웃들에게 고맙다고 인사를 다녔다. 생일에도 불러줘 같이 어울렸던 소박한 사람들에게 전화보다 일일이 방문하는 것이 옳은 일이라고 생각했다. 우리 기업은행이 없어지는 것이 아니라 영원한 이웃으로 남을 것이며, IMF 때문에 잠시 축소되었을 뿐이니 계속해서 인근 점포를 거래해 달라고 부탁과 그간의 거래에 고마움을 표시했다. 정말로 서운해하면서 건강하라고 위로해주는 고객들의 정에 콧등이 찡하고 눈시울을 붉혔다는 직원들이 생각난다.

마지막 날 다른 점포로 발령 난 직원들과 “지금보다 더 열심히 살자. 우리는 서로 남다른 인연을 갖고 있으니 앞으로도 잊지 말자”는 당부를 남겼다. 회한의 술잔들로 나의 마지막 미안함을 대신했던 순간들이 기억에 남는다.

1998년 11월 30일, 개설 1년만에 동암지점은 간판을 내리고 14개월간 동고동락했던 9명 모두는 뿔뿔이 흩어졌다. 만감이 교차했다. 참으로 허탈했다. 지금은 여러 점포를 거쳐 정년으로 퇴직했지만 개점준비에 정신없이 뛰어다니고 어울렸던 당시의 일이 마치 옛그제처럼 생생하게 떠오른다.

2010년 6월초 마침 인천에 갈 일이 생겼기에 시간을 앞당겨 출발했다. 일부러 동암지점 자리를 찾아가 보았다. 거기에는 동암 신협 건물이 신축되고 있었다. 당시 거래처였던 분들이 나를 알아보고는 반갑게 맞아 주었다.

“아이고 이것 참 오랜만입니다. 그래 지금 뭐 하십니까?”

손을 잡고 놓을 줄 모르며 궁금해하는 분들도 있었다.

“정말 오랜만입니다. 궁금해서 한 번 찾아왔습니다. 그동안 별고 없으시죠? 저는 이제 퇴직하고 쉬고 있습니다.”

나는 그분을 따라 허허 웃기만 했다. 지나는 길에 잠시 들렀던 터라 서로가 이야기 보따리를 풀 만큼 시간 여유가 없었다. 돌아오면서 이런 저런 생각이 꼬리를 물었다. 그때 정말로 내키지 않는 터였지만, 어쩔 수 없이 사표를 받는 직원 둘은 지금 어디서 무엇을 하고 사는지. 새로운 길을 찾아서 잘 살고 있는지. 궁금하다고 안부인사 한마디 전하지 못했던 나의 무심함에 스스로 후회해본다.

가끔씩 그때 애환을 함께 했던 몇몇 직원들과 소주 한잔 기울이는 자리가 어느 누구를 만나는 것보다 더 반갑고 애착이 간다. 이번 연말에도 만날 일이 기다려진다.

[제4부. 치열한 영업활동의 현장에서] Story_10

선행의 메아리와 영업 실적

박종권⁶⁶⁾

금융기관 최고액의 방카슈랑스 유치

나는 2003년 8월부터 2005년 1월 13일까지 휘경동지점장으로 근무하였다. 은행이 보험(방카슈랑스)을 처음 취급하게 되어 각 금융기관이 수익 좋은 상품으로 인식하여 방카슈랑스 유치에 총력을 기울일 때였다.

그 무렵, 우량고객인 우진프라스틱은 플라스틱 버클을 제조 수출하는 회사였는데, 세계적인 유명 등산배낭에는 이 회사의 로고 듀럴플렉스(duralflex)가 새겨진 버클을 사용하였다. 인기 비결은 영하 40도에서도 변형이 없기 때문이었다. 시장 점유율이 20%에 이르니 가히 세계 업계 1위라고 자랑할만한 회사였다.

당연히 휘경동지점의 최고 고객이었는데, 이 회사의 백남일(고인) 회장은 2007년 8월 중소기업중앙회가 선정한 '중소기업을 빛낸 51인'에 뽑힌 분으로 중앙회에도 그 얼굴이 동판에 새겨져 있었다. 나와도 상당히 가까웠는데, 이 분의 식사는 거의 항상 내가 모셨다. 주 메뉴는 단순했다. 계장백반이었다.

신경호 PB팀장이 전담하여 방카슈랑스를 권유하였고 나는 이를 측면 지원하였다.

한편, 세계시장 점유율 20%인 회사였으나 국내에서는 무명에 가까웠다. 나는 언론을 통해 이를 홍보해 드리고자 알고 지내던 중앙지 모 편집국장에게 이 회사에 대해 알렸다. 곧장 인터뷰 일정이 잡혔고 신문에 기사가 크게 게재되었다. 백남일 회장도 기분만점.

여러 곳에서 격려전화가 왔는데 특히 40년 전 호남비료의 입사동기생을 만나 아주 싱글벙글하였다. 그 바람에 나는 베트남 호치민 공장 준공식에도 초청받는 등 아주 좋은 관계에서 방카슈랑스 500만 달러, 당시 환율로 60억 원을 유치하였다. 이 금액은 당시 금융기관 방카슈랑스가 생긴 이래 최고액이었다.

은행장이 직접 전화로 치하해 주셨고, 보험회사는 팀장과 나, 두 사람에게 한꺼번에 호주여행을 보내 주었다. 지점에서는 수수료 3억 원이 단번에 들어왔다. 당시 3억 원은 상당한 금액이었다. 보험설계사인 친구는 자기한테 연결했으면 나한테 수수료를 5,000만 원이나 주었을 거라며 농담할 정도의 금액이었다.

66) 1972년 입행, 종로지점장, 휘경동지점장, 2005년 퇴직

언청이와 소이증 수술후원을 위한 동그라미회 결성

1999년 7월 24일부터 2001년 8월 3일까지 나는 마산지점장으로 근무했다. 당시에는 대출목표라는 것이 막 생길 무렵이었던 같다. 오로지 수신실적에만 매달리다가 서서히 대출실적에 관심을 가지고 목표를 주기 시작하던 때의 일이다.

마산에서 꽤 유명한 병원을 운영하던 분이 한 중견 병원을 인수하였다. 인수자금 대출 25억 원을 타행과의 경쟁을 물리치고 당점에서 취급하였다. 원장은 병원을 인수하면서 이런저런 걱정을 많이 하고 있었는데 동생이 성형외과 의사였다. 성형수술에는 미용성형만 있는 것이 아니고 언청이 수술도 있고, 한쪽 귀가 없거나 기형인 사람(小耳症)에게 인공적으로 귀 형태를 만들어 주는 수술도 있었다. 그런데 이런 수술은 어렸을 때 필요한데 가난한 집 아이들은 비싼 가격 때문에 수술을 못하는 경우가 많았다. 친구들에게 놀림을 받는 경우가 다반사였고 심하면 학교에도 가지 않는 어린이도 있다는 것이다.

나는 이런 아이들을 위하여 기금을 모아 무료로 수술을 해주면 병원도 덕을 보고 어린이도 밝게 성장할 수 있겠다는 생각이 들어 봉사단체 구성을 기획하였다. 기획안을 가지고 마산 MBC 편성국장을 만났더니 아주 좋은 일이므로 적극 동참하겠다고 했다. 우선 명칭을 정했는데 얼굴을 동그랗고 예쁘게 해준다는 뜻에서 '동그라미회'로 정했다.

그 뒤로 평소 환경운동일로 인연이 있던 마산 노키아 티엠씨(Nokia TMC) 이재욱 회장을 찾아가 취지를 설명드렸다. 모임 회장을 맡아달라는 어려운 부탁에도 그는 흔쾌히 수락하셨다. 얼굴기형 어린이가 올바르게 자라지 못하면 결국 본인도 불행하고 우리 사회도 건강해지지 못한다는 사명감 때문이었다.

많은 사람들이 동참한 덕분에 결성한지 한 달 만에 1차 어린이에게 시술하게 되었다. 그러자 지역 언론에서 동그라미회 이야기를 크게 보도하였고 MBC는 자막광고로 수차례 무료 수술희망자를 찾기도 하였다. 1년 만에 수술혜택을 본 사람이 30명 정도에 이르고 그 부모들로부터 감사 편지가 많이 들어왔다. 지역 언론은 물론 중앙언론 등에서도 크게 보도하였다. 노키아 사무실에서 동그라미회 운영위원회를 개최하기도 하였다. 또 연말에는 기금 마련을 위한 후원의 밤을 성황리에 개최하였는데 지역 유지들이 대거 참여하였다. 그 바람에 동그라미회 이재욱 회장과 노키아 티엠씨도 자연스럽게 홍보되었다.

그러자 이재욱 회장은 기업은행 마산지점을 도울 방법을 찾아보라고 실무자에게 지시하였다. 마침 실무책임자가 나와 고등학교 동기라 나에게 뭘 해 주면 좋으냐고 물어왔다. 당시 노키아 티엠씨는 상당히 큰 회사였다. 핸드폰 수출액만 연간 25억 달러로 외국기업 가운데 국내 1위의 수출실적을 갖고 있었다. 그래서 외화예금을 부탁했더니 다음날 3,000만 달러(당시 환율로 300억 원)의 자금을 예치해 주었다.

핀란드 본사로 송금하기 전에 국내에 잠시 예치하는 자금이었다. 이렇게 시작한 외화 예금이 차차 늘어 1억 달러에 이르렀고, 이익이 6~7억 원에 달하면서 마산지점은 전국 경영평가 1위의 성과를 거두었다. 수술병원은 많은 홍보효과를 거둘 수 있었고, 당행에 대해 매우 고마운 마음을 가졌다. 비록 얼마 후 타행으로부터 썩은 금리 제의를 받고 고민하다 결국 당행을 떠나기는 했지만. 한편, 지금은 이 자금관리가 모두 싱가포르 아시아본부로 이관되었다고 한다.

그 후에 이재욱 회장은 후두암이 발견되어 서울 세브란스병원에서 수술을 받게 되었다. 집도위가 정성을 다해 수술한 덕분에 이 회장은 건강을 되찾았다. 이 집도위는 수술 전, 이렇게 말했다고 한다.

“회장님, 저도 동그라미회 기사를 보아서 알고 있습니다. 제가 마침 이 회장님의 수술을 집도하게 되어 더욱더 정성을 쏟았습니다.”

이재욱 회장은 나중에 동그라미 운영위원회에서 이 이야기를 소개하면서 “동그라미회 덕은 오히려 내가 많이 보았다”고 하셨다. 그는 지금은 은퇴, 마산 근처에서 농사를 짓고 있다. 동그라미회는 ‘사단법인 경남 동그라미회’로 등록하여 기금도 수억 원에 이르고 있으며 마산 지역에서 좋은 일을 계속하고 있다.

청담동 블루스, 다음커뮤니케이션과의 추억

원창세⁶⁷⁾

2000년 7월 20일, D-1 Day

국제업무담당 박일책 이사가 예고도 없이 청담동지점을 방문했다. 응접실에 앉자마자 그는 이렇게 말했다.

“얘기 듣고 왔어. 끝까지 가 봐야 알아. 미국은 우리와 달라! 밤사이에 몇 번이고 바뀔 수 있거든!”

유재규 지점장과 나는 약속이나 한 듯 서로를 쳐다보았다.

‘무슨 말씀인가? 상장심사위원회를 통과하면 다 끝난 일 아닌가? 내일이 D-day인데!’ 이어지는 박 이사님 말씀.

“이번 일이 되기만 하면 기업은행 역사가 바뀔 거야. 나도 잘 되기를 바래. 하지만 뉴욕 때를 상기해보면 자고 일어나 봐야 알아. 어쨌든 수고들 했고 오늘밤 꿈들 잘 꾸게.”

순간 불안함이 가중되었다. 뉴욕지점장을 하셔서 현지 사정에 밝은 박 이사님. 다음커뮤니케이션의 주가 흐름은 발행 기준가 10만 원에 약간 못 미치는 상황이었다.

다음 날은 다음의 주식예탁증서(ADR) 납입일(Closing)이었다. 2000년 6월 23일, 당점을 통해 나스닥 상장을 위한 제반 경비(U\$129,139)를 송금했고 7월 18일 발행계약(Pricing&Signing)도 체결되었다.

드디어 내일이다. 얼마나 공들이며 노심초사했는가? 1억 8,000만 달러, 원화로 2,200억 원! 그 돈이 내일 기업은행 뉴욕지점을 거쳐 우리 지점에 오게 되어 있는데, 자고 일어나 봐야 안다니!

더 이상 생각하기도 싫었다. 퇴근길에 소주 한 잔 생각이 굴뚝같았지만 축배는 내일로 미루었다. 그날 밤 잠이 오질 않았다.

1999년 2월 초, 다음커뮤니케이션과 인연이 시작되다

매우 추웠다. 바람도 불었다. IMF 경제위기의 후폭풍은 여전히 거셌다. 한보, 삼미, 진로, 대농, 한신, 기아, 쌍방울, 해태 등 연이은 대기업의 부도 행진! 청담동지점도 예외일 수 없었다. 1998년 3월 말 연체비율 32.1%, 여신 720억 원, 수신 326억 원, 연체는 231억 원!

67) 1974년 입행. 청담동지점 차장, 온양·서초·청계7가·군포지점장 역임, 2010년 퇴직

중소기업 부도 여파로 위축된 영업은 연말까지 지속되었고 경영성적은 최하위였다. 그대로 있을 수가 없었다.

찬바람을 가르며 나는 청담동 사거리에서 있었다. 어디로 가야 하나? 어딘가 가긴 가야 하는 데!

압구정동 쪽으로 방향을 잡았다. 여신 없이 카드만 쓰는 '다음'이라는 회사, 거길 가보자. 조심스럽게 노크했다.

"들어오세요!"

다행이다. 추운 몸 잠시라도 녹일 수 있겠다 싶었다. 예고도 없는 방문인데 뜻밖의 환대, 그리고 따뜻한 커피 한잔, 그만하면 성공이었다. 사무실 안쪽의 비좁은 공간에 10여 명의 직원들이 모니터 화면을 들여다보고 있었다.

"상당히 추운데 어떻게 오셨어요? 요즈음엔 차장님도 이렇게 다니세요?"

이재웅 사장과 첫 만남. 이 만남이 무서운 힘이 될 줄이야!

"아시겠지만, 우리 회사는 1995년에 설립되었죠. 1997년 5월 대한민국 최초의 무료 웹메일 서비스인 한메일넷을 오픈했는데 반응이 좋습니다."

이재웅 사장의 설명이었다.

"지금은 회사도 작고 매출도 얼마 안 되지만 수년 안에 국내 최고의 인터넷 포털이 될 겁니다."

조남익 재무담당 이사의 부연 설명, 조 이사는 후일 CFO로서 나의 결정적 파트너가 된다. 나는 연신 고개를 끄덕이며 물었다.

"그런데 은행거래는 어떻게 하시죠? 저희 지점에 카드는 있으시던데."

이 사장이 얼른 받는다.

"청담사거리에 있는 한미은행입니다. 가까워서 거래하지 특별한 것은 없어요. 가끔 찾아와서 직원들 급여이체나 카드문제를 상담해주시더군요. 그런데 정작 필요할 때는 큰 도움이 안 되었습니다."

"어떤 문제가 있나요?"

"어음으로 수금했는데 할인할 수 있는지 물었습니다. 내일이 월급날이어서요. 그런데 안 된다고 하더군요. 혹시 기업은행에서는 가능할까요?"

"얼마입니까?"

"5,000만 원이에요."

지점에 돌아온 후 얼마 있다가 가능하다는 전화를 걸었다. 이재웅 사장은 몇 분도 되지 않아 객장으로 달려왔다. 감사드린다면서 연신 인사하는 이 사장을 배웅했다. 그러나 머릿속에는 온통 '이제 또 어디를 가야 하나?'하는 생각뿐이었다. 다음과 나의 인연은 이렇게 시작되었다.

1999년 6월 30일, 최초의 투자자금 24억 원

다음의 코스닥 등록 일정은 순조롭게 진행되었다. 닷컴기업의 돌풍은 거리낄 것이 없

었다. 새롭기술의 성공적 코스닥 등록은 가슴 떨리는 전주곡이었다. 기관투자자 투자 후 무상증자, 그리고 코스닥 입성은 닷컴기업의 공식이었다. 다음의 최초 투자금 입금, 시작이 중요했다.

오전에 조남익 이사에게 전화했다.

“오늘 투자금 입금 되죠?”

“이 사장에게 결재 받았어요. 기업은행으로.”

“감사합니다.”

냉큼 인사 했지만, 긴장은 하루 종일 계속되었다.

늦은 오후, 미래창투의 투자대금 24억 원은 그렇게 입금되었다. 1억 원씩 24번, 입금 확인. 오후 5시까지 입금이 되지 않아 몇 시간째 안절부절못했었다. 담배 한 대를 피워 물었다.

‘그래 이제 시작이야, 정신 똑바로 차리자. 그리고 크게 한번 웃어 보자.’

1999년 11월 5일, 코스닥 공모대금 120억 원

CFO 조남익 이사와 함께 여의도로 향했다. 목적지는 여의도 동양증권 본사.

차안에서 조 이사는 혼잣말로 중얼거리듯 말했다.

“원 차장님! 사람 인연이 참 희한하죠?”

“왜요?”

“그렇게 추웠던 바로 그날, 차장님께서 우리 사무실에 안 오셨으면 저와 이 자리에 없었을 거 아니에요. 아침에 이 사장에게 최종적으로 확인했어요. 한미은행에서 꽤 높은 사람이 와서 신신당부하고 했다고 해서 사실 걱정이 되었거든요. 그런데 ‘사장님, 코스닥 공모대금 어디에 넣을까요?’ 했더니 ‘기업은행에 넣어야 하지 않겠어?’라고 주저 없이 말씀하시더군요.”

그동안 다음 직원들의 우리사주 대출 본부 승인 등 할 수 있는 것은 성의껏 다 해왔지만, 그래도 안심할 순 없었다.

드디어 오늘 동양증권에 있는 공모대금 120억 원을 모시러(?) 가는 것이다. 여의도로 운전하면서 내 몸을 지배하는 흥분과 떨림, 나는 그것을 즐기고 있었다.

다음은 우리의 패밀리가 되었다.

2000년 2월 11일, 외환거래 이전과 차이나 닷컴 주식 매각대금 135억 원

삼성동 삼익건설빌딩 2층. 다음은 작년 12월 이곳으로 이사했다.

1월 14일, 한통 하이텔 투자유가증권 매각대금 200억 원이 어김없이 들어 왔다.

매각 시 입금 약속을 한치의 오차 없이 지켜 주었던 것. 통장식 예금 평잔이 수백억 원에 이르니 1만 배를 올려도 부족하다는 고마움. 조 이사와 마주 앉았다.

“원 차장님, 일전에 얘기했던 차이나닷컴 주식을 팔았어요. 그런데 그걸 국내로 가져와야 하는데 애로가 있어요.”

놀랐다. 아니 벌써?

“무슨 애로요?”

“자금조성과 증여 등 세금 문제죠.”

“해결방안을 다각도로 모색해 봅시다. 얼마죠?”

“1,200만 달러가 넘습니다.”

다음은 그때까지 외환거래만큼은 한미은행을 이용하고 있었다.

“조 이사님, 이번 기회에 거래 외국환은행을 기업은행으로 바꾸시죠.”

“이번 일을 도와주신다면!”

“정말입니까?”

가슴이 두근거렸다. 외환거래까지 가져 올 수 있는 절호의 기회가 아닌가!

본부와 상의 후 지분변동에 의한 대가수취 방법 등을 제시했다. 조 이사는 고개를 끄덕였다. 2월 29일 한미은행에서 외국환거래가 이관되었다. 차이나닷컴 지분 매각대금인 미화 1,230만 달러가 송금되었다. 환전 후 135억 원을 전액 통장식 예금에 입금했다.

고객의 애로는 영업의 기회 아닌가? 그래, 바로 이 맛이야, 이 맛!

2000년 6월, 새롬기술이 준 교훈

4월에 새롬기술은 대규모 유상증자에 성공한다. 자그마치 7,900억 원!

새롬 오정태 회장님. 회사가 어려웠을 때 빌려드린 기술개발자금 2억 원. 그 고마움 때문에. 기관투자, 코스닥 공모대금 모두 밀어주셨다.

강남 아미가호텔. 새롬기술 코스닥 등록 1주년 기념식.

그간의 회한 때문인지 새롬의 전 가족은 무대에서 서로를 부둥켜안고 영영 울었다. 감동적인 장면이 연출되었고, 내 눈에서도 저절로 눈물이 흘러내렸다.

그 후, Usance 한도 감액 승인 등 실무자들과의 분위기는 냉랭해졌고, 정작 큰 그릇은 극히 일부밖에 차지하지 못했다. 자금관리 아웃소싱을 맡은 HSBC 그들이 주는 대로 받아와야만 했다. 겨우 40억 원. 기가 막혔다. 이럴 수도 있는가?

“원 차장, 대기업에서 영입된 직원들의 분산예치 의견이 너무 강하네. 미안하게 됐네. 이해해 주게.”

오 회장의 위로가 있었지만, 분한 마음은 어쩔 수 없었다. 다짐 또 다짐, 새롬을 반면 교사로 삼아야 했다. 다음에 다음은 없다. 다음도 움직일 것이다.

예측은 정확했다. 지속적으로 증가하는 회원 및 호스팅 매출을 커버하기 위한 대용량 서버 투자 등 대규모 자금조달이 필요했다. 국내 유상증자보다는 국제적인 신인도 제고를 위해 나스닥 시장에서 주식예탁증서 발행을 계획하고 있었다.

신임 CFO 전준서 팀장은 준비 일정에 바빴다. 틈틈이 조 이사, 전 팀장과 접촉했지만 구체적인 정보를 입수하기 어려웠다. 공시전의 정보유출 우려. 이해했다. 그러나 성사 시 우리 지점 예치만은 굳게 약속받았다.

6월 28일, 미국 나스닥상장 일정이 공식 발표되었다. 그런데 이게 웬일인가!
 다음의 외화증권 발행계획서에는 주거래은행이 한미로 되어있는 것이 아닌가!
 단숨에 삼성동으로 갔다. 전준서 팀장은 해외로드쇼 때문에 자리에 없었다. 조 이사와 재무관계자는 담당자의 착오라며 변경을 약속했다. 그래도 안심이 되지 않았다. 며칠 후 어렵게 CFO 전준서 팀장과 연락이 닿았다.
 “걱정 마세요, 원 차장님! 약속은 반드시 지킵니다.”

가슴이 떨렸다. 빨리 그날이 오고, 동료들과 축배를 나누고 싶었다. 재무관계자들과 구체적인 협의가 진행되었다. 미국의 송금은행, 국내 환전 등 당행 뉴욕지점과의 협의, 본부와의 달러 매각 방식, 환율 등. 모든 문제가 정리되었다. 이제는 기다림, 오직 그것만 남았다.

2000년 7월 21일 아침 D-Day, 그러나 다음 기회로 날아가다

잠을 설쳤지만 일어나자마자 긴장된 마음으로 컴퓨터를 켜다. 박일책 이사님의 말씀과 다음의 전일 종가가 마음에 걸렸다. 기준가 10만 원에서 몇천 원이 빠져 있었다.

야! 이게 웬일인가. 셀리는 가고 머피가 온 것인가. 다음 나스닥 상장 연기! 기준가 미달 등의 이유였다. 향후 일정은 미정이라한다. 모든 기대가 순간에 빠져 나가고 하늘이 무너지는 듯한 실망감.

걸어서 영동대교를 넘었다. 풀이 죽어 사무실에 들어갔다. 유재규 지점장과 직원들의 눈빛에서 아쉬움과 격려를 읽을 수 있었다. 평생 다음과의 블루스를 잊을 수 없다. 나스닥 상장은 연기되었지만 작은 인연으로 얼마나 많은 성취감을 누려 왔는가!

진했던 인간적인 만남. 5,000만 원이 무려 1,000배가 넘는 성과를 가져 왔다.

한 번 물면 끝까지 놓지 않는 맹수의 본능. 스쳐 지나간 작은 인연도 절대 소홀히 하지 않는 집요함. 이것이 영업이라고 생각한다. 기다려야지, 될 때까지.

청담동 재직 2년 반! 그간 다음과 함께 행복했었다. 경영성적 최하위에서 2등으로 도약하기까지. 특별승급의 영광도 있었다.

속상함이 가시고 오후가 되니 다시 떠오르는 생각!

‘다음엔 또 어디를 가야 하나!’

작은 인연을 믿고 끝까지 신의를 지켜주신 이재웅 사장, 조남억 이사, 전준서 팀장에게 감사드린다.

[제4부. 치열한 영업활동의 현장에서] Story_12

K은행 은행장님, 저는 기업은행 반월지점장입니다

김춘길(68)

내가 반월RM지점장으로 있었던 2002년 K은행 모행장은 취임후 이런 저런 모습으로 파격적인 행보를 보였다. 특히 일선점포장에게 모범을 보이려고 그러는지 타행 우수거래처만을 골라 본부장과 지점장을 대동하고 행장이 직접 심방하여 파격적인 조건으로 거래유치를 제안하였다. 나는 반월공단내 당점거래업체에도 내방한다는 정보를 미리 입수, 만일의 상황을 대비하고 방문예정시간에 그 업체 정문에서부터 그를 맞이하고 정면으로 마주쳐 그의 의도를 무산시켰다. 그 이후 그들의 당행거래처 방문은 없어졌다.

K은행장의 잇단 방문

“요즘 분위기가 심상치 않은 것 같습니다. K은행 은행장이 직접 업체들을 심방한다고 합니다. 우리보다 금리나 여신한도를 더 낮추어 제안한다고 하네요.”

2002년 가을 무렵, 직원이 보고한 내용이였다. 당시 나는 반월 기업금융(RM, 이하 RM이라 함)지점장으로 근무하는 중이였다. 그 이야기를 듣는 순간, 잠시나마 화가 났다. 그 어려웠던 IMF외환위기 시절, 중소기업을 외면했던 은행들의 행태나 업계 관례를 생각하니 더더욱 그러했다.

2002년이 시작되면서 경기가 활성화되자 금융권은 공격적인 마케팅을 전개하기 시작했다. IBK도 2002년 1월부터 사업부제를 시행하면서 RM직제를 도입, 시중은행들의 공격경영에 대비하면서 우량업체 유치에 주력하던 시기였다. IMF 구제금융시기 보신주의 경영으로 일관해왔던 시중은행들도 마찬가지로였다. 이들은 신생 중소기업은 여전히 배타시하하면서도 IBK와 거래중인 우량기업체에는 적극적 유치정책을 펼쳐나갔다. 이들은 IBK보다 금리 및 여신한도에서 좋은 조건을 내걸고 전력투구하고 있었다.

내가 근무하던 반월시화공단은 특히 타은행들의 집중적인 공략 대상지역이였다. IBK와 거래하는 업체들의 비율이 타행 모두를 합한 것보다 높았기 때문이다. 빼앗으려는 시중은행과 이를 지켜내기 위한 IBK와의 일전이 예상되는 상황이였다. 이러한 시기에 K은행 은행장이 직접 방문한다는 이야기는 우리를 긴장시켰다. 즉시 상황을 알아보도록 조치했다. 며칠 후 보고가 들어왔다.

68) 1968년~2006년 근무. 성남공단 · 마산 · 서여의도 · 반월지점장 및 반월 RM지점장, 경수지역본부장 역임

“매주 목요일 K은행장이 타행과 거래하는 우량업체 7~8곳을 직접 방문한다고 합니다. 특히 초저금리와 상식을 뛰어넘는 대폭적인 용자 한도를 제시하고 있다고 합니다.”

K은행의 영업은 당시 업계관행을 넘어서는 것이었다. 어느 은행이든 행장들은 자행 거래처를 방문, 불편사항이나 개선사항을 듣고 이에 대한 개선책을 주문하는 것이 관행이었다. 이를 무시하고 행장 본인이 앞장서서 영업 일선에 그것도 타행 거래처공략에 직접 나선다는 것은 공분을 사기에 충분했다. 특히 온갖 어려움 속에서도 타행이 지원하여 겨우 안정권에 접어든 우량기업을 저금리 공세로 채간다는 것은 분명 불공정 거래였다.

방문정보를 파악하다

2002년 10월 9일, 개선사항이 없는지 확인하기 위해 나는 어느 거래업체를 방문했다. 환담이 오가던 중 거래업체 대표가 뜻밖의 정보를 전해주었다.

“10월 17일에 우리 회사로 K은행 은행장이 직접 찾아오겠다고 하더군요. 은행장까지 직접 방문하는 걸 보면 금융권도 경쟁이 대단한 것 같습니다.”

그 말을 들은 뒤 곰곰이 생각해보니 가만 둘 수는 없다는 판단이 들었다. K은행장이 방문하는 기업들 중 상당수는 우리 IBK 고객들임에 분명했다. 앞서서 당할 수만은 없었다. 당장 K은행장의 방문 세부일정을 알아보려고 탐문했다. 그러나 쉽게 알아낼 수는 없었다. 이에 대한 대응책 마련을 위해 반월지역의 10개 영업점에 이 사실을 통보하고 K은행장의 방문업체가 어디인지 조사해달라고 부탁했다. 한편으로는 구로동 소재 지역본부와 본점 기업고객2부에도 이 사실을 보고했다. IBK 차원에서의 대응책 마련도 시급했지만 나 혼자만이라도 이에 대응할 필요가 있었다.

K은행장이 방문하기로 한 10월 17일을 하루 앞둔 10월 16일, 나는 거래업체 대표와 부인을 초대했다. 함께 점심식사를 하면서 보다 상세한 이야기를 듣고 싶었다. 화기애애한 분위기에서 식사 중 질문을 던졌다.

“어떻게 해서 K은행장 방문처로 선정된 겁니까?”

“글쎄요, 지금까지 K은행과는 전혀 거래가 없었습니다. 한 친구가 소개해서 K은행 안산RM지점장이 한 번 심방을 왔더군요. 그러다가 이번에 K은행 은행장이 심방 온다는 연락을 받은 겁니다.”

그 회사가 우량업체라고 판단해서 심방대상처로 지정된 것임에 틀림없었다.

“K은행장 방문 예정시간은 어떻게 됩니까?”

“내일 오후 5시입니다.”

“혹시 제가 내일 그 시간에 사장님 회사에 가서 K은행장을 만나 봐어도 괜찮을까요?”

“예, 그렇게 하시지요. 저는 아무 문제 없습니다. 기업은행은 제 소중한 사업 파트너인데, 그 정도야 못 들어드리겠습니까!”

내가 직접 K은행장을 만나는 것이 가장 좋은 방법이라고 판단한 것이다.

K은행 은행장을 만나다

2002년 10월 17일, 나는 오후 4시 45분경 미리 업체를 찾아갔다. K은행장이 오게 되면 현관에서부터 사장과 함께 그를 만난다는 계획이었다. 예정시간보다 20분 정도 늦게 검정색 고급승용차가 현관에 당도했다. 나는 업체 대표와 함께 공장 현관에 서 있다가 큰 소리로 이들을 응대했다.

“K행장님 안녕하십니까, 저는 기업은행 반월지점장 김춘길입니다.”

순간 그의 얼굴이 굳어졌다. 그와 동행한 K은행 이사와 본부장, RM지점장 등의 얼굴에는 당혹감과 낭패감으로 일그러져 있었다. 잠시 동안 침묵 후, K은행장이 물었다.

“기업은행 반월지점장이면 임원급 아닌가요?”

나는 임원이 아니며 지점장급이라고 대답했다. 어색한 분위기를 지우기 위해 업체 대표는 사장실로 이들을 안내했다. 나도 얼른 그 뒤를 따랐다. 정좌하자마자 나는 명함을 그들에게 건넸다. K은행장이 자신의 명함을 건네주고는 내 명함을 유심히 바라보았다.

“기업은행은 모두가 기업고객 지점장 아닙니까?”

나는 또박또박한 목소리로 대답했다.

“저희 기업은행은 기존 거래고객을 좀 더 밀착하여 모시고 타행의 공격적인 영업에 대비하기 위해 금년부터 사업부제 실시와 더불어 RM지점장 제도를 시행하고 있습니다.”

천천히 차를 마시는데 K은행 지점장이 잠시 자리를 비켜달라고 간곡하게 말했다. 나는 응접실에서 나와 10분 정도 그들을 기다렸다. 이후 사장의 안내로 공장시찰이 시작되었다. 약 20분간 동행시찰이 끝나고 5시 50분경 그들은 업체를 떠났다. 그들이 자동차에 올라탈 때까지 나는 미소를 지으면서 업체사장과 함께 그들을 배웅했다. 만약 K은행장이 불쾌한 언행을 보일 경우에 대비하여 나름대로 반박자료를 준비한 상태였다.

“국내 굴지의 은행장으로서 이렇게 기업을 직접 찾아오신 것은 문제라고 생각합니다. 이 회사는 저희 기업은행에서 수십년간 공들여서 애써 키운 곳입니다. 이제 안정제도에 올려놓은 거래처를 이렇게 찾아와 거래은행을 옮기라 하는 것이 과연 도덕적으로나 상거래 관행상 맞는 일일까요?”

그러나 미리 준비한 이야기를 해야 할 상황은 없었다. K은행장은 상냥하고 부드럽게 이야기했으며 오히려 나에게 격려까지 해주었다.

K은행장의 직접방문이 사라지다

“제가 자리를 떠났던 10분 동안 어떤 이야기들이 오갔습니까?”

그들이 떠난 직후, 나는 업체 사장에게 질문했다.

“특별한 이야기는 없었습니다. 인사 말씀과 섬유업체의 현황에 대한 의견만 물어보시더군요.”

다행이었다. 나는 사장에게 K은행에서 제안서가 오면 보내달라고 부탁하고 지점으로 돌아왔다. 확인한 바에 따르면 K은행은 결국 제안서를 보내지 않았다고 한다.

그날 이후부터 반월·시화공단지역에 K은행장이 거래처를 방문했다는 이야기는 사라졌다. 이 모든 것은 당행을 믿고 협조해준 거래처 사장의 고마운 배려 덕분이었다.

지금도 그 업체는 IBK의 중요한 고객이며 사업도 크게 번창하고 있다고 한다. 이처럼 고마운 기업에 대해서는 환경변화에 의한 일시적인 어려움이 있더라도 남다른 배려가 있었으면 하는 바람이다.

[제4부. 치열한 영업활동의 현장에서] Story_13

재직시절 생각나는 두 가지 이야기

유희태⁶⁹⁾

1. 이발소 마케팅

이사장님, 꼭 한 번 만나고 싶습니다

나는 2001년 1월 29일부터 2002년 1월 29일까지 구로동지점장으로, 또 2002년 1월 30일부터 2003년 7월 31일까지 구로동 RM지점장으로 근무하였다. 구로동지점은 산업단지를 끼고 있어서 나름대로 사연이 많은 사람들을 고객으로 모시게 된다. 당시 일화를 소개하고자 한다.

2002년에 디지털1단지에 산업단지 공단이 있었는데 그곳을 섭외하는 과정에서 기업은행의 거래처를 더 확장해야겠다고 마음먹게 되었다. 그때 이효진 이사장이라는 분이 취임했다. 그분은 청와대 경호실 차장을 하다가 온 분이라 그런지 한 번 만나는 것도 쉽지 않았다. 당연히 비서실을 거쳐야 했고, 게다가 이사장 아래에 부이사장, 또 그 밑으로는 처장과 상무까지 있어 그분을 만나기 위해선 여러 단계를 거쳐야 하는 어려움이 있었다. 그러나 나는 어떻게 해서든 이사장과 만나 대화를 나누고 싶은 마음이 간절했다. 그래서 다짜고짜 비서실로 전화를 걸었다.

“저는 구로동지점 유희태 지점장입니다. 새로 부임하신 이사장님께 인사를 가려고 합니다.”

“간단히 서서 인사를 하신다거나 은행장이 오신다면 몰라도 지점장이 우리 이사장님을 만나는 것은 격이 좀 안 맞습니다.”

충분한 시간을 갖고 대화를 나누고 싶었지만, 워낙 바쁘신 분이라 하는 수 없이 나는 딱 3분간의 짧은 시간을 허락받아 대화를 나누게 되었다. 지나치게 짧은 시간이었지만 최대한 목적을 이루어내야만 했다.

“3분의 시간을 얻어왔습니다. 그것도 비서실장한테 양해를 구해서 이렇게 왔는데 3분 안에 무슨 말씀을 드리겠습니까? 그동안 구로동의 여러 기업들을 상대로 일을 해왔기 때문에 이사장님이 허락하신다면 차근차근히 구로동에 대해서 설명해 드리고 싶습니다. 그러려면 30분 정도면 될 것 같은데 저한테 30분 정도 시간을 내주실 수 있으니까?”

69) 1972년 3월 입행. 제4대 기은노조위원장. 평촌·성수2가·구로동·반월 지점장, 호남지역본부장, 이사, 부행장을 거쳐 2009년 퇴직.

그렇게 말하는데 벌써 약속했던 3분이 지났다. 어느새 비서실장이 들어와 시간이 되었으니 이제 나가달라는 눈치를 보였다. 밖에는 또 다른 손님이 와서 기다리고 있는 것 같았다.

“보십시오. 이제 인사를 막 마쳤는데 벌써 저보고 나가라고 눈치를 주네요. 다음에 다시 한 번 시간을 내주시죠. 이사장님!”

그러자 이사장은 나의 간절한 요청에 마음이 움직였는지 옆에서 있는 비서실장에게 지시를 내렸다.

“비서실장, 다음에 시간을 내서 별도로 만나 얘기를 할 수 있도록 해봅시다.”

그렇게 일단 인사를 하고 돌아온 며칠 뒤에 비서실장한테 전화가 걸려왔다. 이사장과 좀 더 긴 시간 동안 대화를 할 수 있게 되었으니 준비를 하라는 것이다. 그래서 나는 구로동에 관한 이런 저런 자료를 찾는 등 철저히 준비하였다.

약속 당일 다시 면담을 하는 자리에서 성심껏 준비한 자료로 자세한 설명을 해드렸다. 이사장은 나의 그런 브리핑을 잘 이해하시는 것 같았다. 면담을 하고 구로동에 대해서 궁금한 것이 있으면 언제든지 연락을 해달라는 말과 함께 자리를 나왔다. 그러나 그것만으로는 뭔가 부족한 것 같았다. 그렇다고 또 다시 비서실장에게 시간을 잡아 달라고 하기엔 워낙 일정이 없는 분이라 나도 부탁하기가 어려웠다. 더군다나 앞서도 설명한 것처럼 이사장 밑으로 여러 사람들이 있어 이사장과 독대해서 긴 시간을 얘기할 수 있는 것은 거의 불가능해 보였다.

‘어떻게 하면 사석에서 얘기를 나눌 수 있을까?’

이런저런 생각으로 머리가 복잡했다. 그러던 중 월요일 이른 아침에 이사장을 태운 자동차가 골목에서 나와서 회사 방향으로 가는 것을 우연히 보게 되었다. 이사장과의 만남을 통해 항상 단정한 헤어스타일이 인상 깊어 어디에서 머리 손질을 하는지 궁금했던 터에 이 시간에 이 골목에서 할 수 있는 것이라면, 아침식사 또는 머리손질일 것이라는 생각이 들었다. 그래서 골목 안으로 가 보았더니 역시 짐작대로 동네 이발소가 있는 것이 아닌가!

나는 그 이발소에 들어가 이발을 하면서 공단 이사장께서 혹시 월요일 날 이곳에 들리지 않았냐고 물었다. 아니나 다를까, 매주 월요일 8시경 특별한 일이 없으면 단골로 오신다는 것이었다. 나는 속으로 쾌재를 불렀다.

‘그래 월요일 아침, 이발소로 가는 거다.’

이발소에서 새로운 영업이 시작되다

이사장께서 8시면 이발소에 찾아오신다니 나는 7시 50분쯤 미리 가서 기다리겠다고 마음을 먹었다. 그리고 다음 월요일에 이발소에 갔다. 옆 의자에 미리 앉아 머리 손질을 하고 있노라니 이사장께서 문을 열고 이발소 안으로 들어오시는 것이 보였다.

“이사장님, 안녕하십니까? 저번에 인사드린 유희태라고 합니다.”

“아니, 이곳에서 머릿손질 하십니까?”

우리는 자연스럽게 대화를 나누게 되었고 함께 드라이브를 하는 동안 최대한 짧게 그리고 효과적으로 구로동 경제에 대해서 이모저모 설명할 수 있게 되었다. 처음엔 3분 밖에 허락되지 않았던 만남을 이발소 면담으로 발전시킨 덕분에 산업단지 공단이 기업은행과 거래를 더욱 확대하는 데 많은 도움을 받게 되었다.

그분은 나중에 봉사를 목표로 하는 로타리클럽에 관심을 가지게 되었다. 그는 반도 로타리클럽을 재건하여 초대 회장으로, 나는 초대 총무로 조직을 활성화하였다. 또한 반도 로타리클럽을 통해 봉사활동도 함께 하면서 평생 만남의 장을 이어가고 있다.

‘만남’은 우리인생에 있어 소중한 순간이다. 그 만남을 아름답고 효과적으로 가꿔나가는 것은 ‘노력’이라는 행동이 따라야만 한다.

2. 강권석 행장에 대한 추억

비올 때 우산을 빼앗지 않겠다

내 인생의 멘토가 되어주셨던 여러 존경하는 분들이 계신데, 그중 한 분이 바로 강권석 행장이시다. 너무나 안타깝게도 얼마 전 고인이 되셨지만, 이분은 영업을 하는 입장에서 보아도 깜짝깜짝 놀랄 정도로 탁월한 경영철학과 그것을 구현해내는 능력을 갖고 있었다.

기업현장을 직접 방문하여 기업과 은행의 동반자로서의 역할이 중요함을 몸소 보여주셨고, 직원들과 공감대가 형성될 수 있도록 솔선수범하시는 윤리경영으로 새로운 변화와 개혁을 도모하셨다.

가끔 기업체 사장들이 하는 말 중에 은행은 기업이 잘 될 때는 도움을 주려고 하다가 기업이 어려워 정작 도움을 받아야 할 때 외면하는 경우가 많다는 이야기를 하는데 그럴 때마다 나는 뭐라고 답변을 해야 할지 궁색해지는 경우가 많았다.

그런데 강권석 행장은 달랐다. 처음 은행에 부임과 동시에 지역본부를 방문하고 관내에 기업체 대표들과 간담회를 가졌는데, 그때 하신 말씀이 감동적이었다.

“비올 때 우산을 빼앗지 않겠습니다.”

그 말씀은 기업과 고통을 함께 나누는 은행이 되겠다는 뜻이었다. 그때 나는 이의를 제기했다.

“행장님! 어떤 기업이 어렵다는 정보가 입수되면 대개의 경우 은행은 대출금을 빨리 회수하여 부족채권을 줄이려고 합니다. 그런데 은행이 우산을 빼앗지 않겠다는 이야기는 기업이 어려우면 함께 고통을 나누자는 말씀이신데, 제가 보기엔 그것은 단지 이론일 뿐이지 현실적으로는 쉽지 않을 것 같습니다. 저도 지금까지 30년 이상 은행 일을 했고, 지점장도 9년간 했는데 행장님의 그런 말씀엔 문제가 있다고 생각합니다.”

내가 이렇게 이의를 제기하자 강권석 행장님은 이렇게 대답하셨다.

“내가 아직 많은 것을 모르지만 이런 마인드를 가지고 은행을 운영하게 되면 나중에 기업이 좋아지면, 은행도 함께 좋을 수 있을 겁니다. 그래서 은행과 기업은 더더욱 동반자적인 관계가 되어야 한다고 생각합니다. 나는 그렇게 꼭 해보고 싶으니 함께 노력해 봅시다.”

그러자 동석했던 기업대표들이 박수를 치며 환호했다. 그것은 정말 어떠한 경우에도 은행만 살겠다는 마인드를 버리게 하는 중요한 말씀이었다.

강권석 행장께서 하신 말씀 가운데 다음의 것도 감동을 준다.

“비가 올 것을 항상 미리 대비합시다.”

그 후 그분이 말씀한 소위 ‘우산론’은 기업현장과 시중에서 큰 화제가 되어 기업은행은 믿을 수 있는 은행으로 소문이 나기 시작했다. 다음에는 ‘기업은행이 기업의 주치의(主治醫)가 되자’고 역설했다. 기업에게 적극적인 자금지원뿐만 아니라 컨설팅·투자·체인지업(Change-up), 정보제공, 사모펀드, PF 등 종합금융을 통해 기업에 맞는 서비스를 제공하는 데까지 발전하게 되었다.

이후에는 ‘기업인천하지대본(企業人天下之大本)’을 내세워 기업인이 산업의 원동력임을 강조하며 기(氣)를 심어주셨다.

나는 이러한 경영철학과 이념으로 은행을 이끌어 가시는 은행장을 잘 보좌해야겠다고 다짐했다. 그래서 그것을 기업현장에서 행동으로 옮기도록 하기 위해, 또한 지점장들을 독려하기 위해 더 많은 노력을 기울였다. 그런 자세는 곧 나의 생활이 되었다.

내가 어렵고 힘들 때는 그때의 훈시, 또는 개별적으로 주신 말씀을 되새겨 보면서 새로운 힘과 도전 정신을 갖게 된다.

직원들을 하나로 모으다

어느 날, 강 행장께서는 ‘중석몰촉’(中石沒鏃)이란 말씀을 하셨다. 이 말은 중국의 용맹한 장수 이광에 대한 이야기에서 비롯된 성어이다. 그는 주변국을 토벌하는 데 큰 공을 세워 흉노에서는 그를 가리켜 비장군(飛將軍)이라고 부르며 두려워했다고 한다.

그런데 그 사람이 어느 날 저녁에 어둠이 깔리는 시점에서 산을 쳐다보니 호랑이가 한 마리 보였다. 그는 즉시 활을 쏘고 그 화살은 곧바로 날아가 호랑이를 정확하게 맞혔다. 그러나 가까이 가서 보니 그 화살이 꽂힌 곳은 호랑이가 아니라 호랑이와 비슷하게 생긴 바위였다는 것이다.

그는 바위에 콧 박힌 화살을 뽑기 위해서 노력했지만 화살은 여간해선 뽑히지 않을 만큼 깊고 단단하게 바위에 박혀 있었다. 그래서 그 사람은 ‘도대체 나에게 바위에 화살을 꽂을 만큼의 힘이 어디서 나왔단 말인가?’하고 생각하며 다시 멀리 떨어져 바위를 향해 화살을 쏘았다. 놀랍게도 화살은 바위에 꽂히지 않고 모두 튕겨 나가는 것이었다. 처음 화살은 호랑이인줄 알고 최선을 다해서 쏘았기 때문에 바위에 박힌 것이고 나중에 바위인 줄 알고 쏜 화살은 더 이상 바위에 박히지 않았다는 것이다. 바로 이것이 ‘중석몰촉’이라는 뜻이다. 온 마음을 다하고 최선을 다할 때에는 화살이 바위를 뚫

고 들어갈 만큼의 높은 집중력과 강인한 힘이 나온다는 이야기다.

그런가 하면 '봉정만리(鵬程萬里)'라는 말씀도 하셨다. 이 말의 뜻은 '한 번 날개 짓에 만 리를 날아가는 힘'이라는 의미가 있다. 즉 그만큼 우리가 일을 할 때 한 번의 날개 짓으로 만 리를 날아갈 수 있을 만큼 온 힘을 다해서 하자는 얘기다. 강 행장은 이러한 글로 우리 직원들을 하나로 모으셨던 것이다.

나와의 개별 면담 시에는 충무공 이순신 장군이 오해를 받아 억울한 일도 많았지만 갖은 어려움을 이겨내면서 주어진 임무를 훌륭히 수행한 내용을 말씀해 주시면서 위로와 격려를 해주셨다. 그 이후 나는 이순신 장군의 어록이 정리된 내용을 책상위에 적어놓고 수시로 보면서 어려움을 극복하는데 큰 힘을 얻고 있다.

- “집안이 나쁘다고 탓하지 말라”
나는 몰락한 역적의 가문에서 태어나 가난 때문에 외갓집에서 자라났다.
- “머리가 나쁘다고 탓하지 말라”
나는 첫 시험에서 낙방하고 서른들의 늦은 나이에 겨우 과거에 급제했다.
- “좋은 직위가 아니라고 불평하지 말라”
나는 14년 동안 변방 오지의 말단 수비 장교로 돌았다.
- “윗사람의 지시라 어쩔 수 없다고 말하지 말라”
나는 불의한 직속상관들과의 불화로 몇 차례의 파면과 불이익을 받았다.
- “몸이 약하다고 고민하지 말라”
나는 평생 고질적인 위장병과 전염병으로 고통을 받았다.
- “기회가 주어지지 않는다고 불평하지 말라”
나는 적군의 침입으로 나라가 위태로워진 후 마흔 일곱에 제독이 되었다.
- “조직의 지원이 없다고 실망하지 말라”
나는 임금의 끊임없는 오해와 의심으로 모든 공을 뺏긴 채 옥살이를 해야 했다.
- “자본이 없다고 실망하지 말라”
나는 빈손으로 돌아온 전쟁터에서 12척의 낡은 배로 133척의 적을 맞았다.
- “옳지 못한 방법으로 가족을 사랑한다 말하지 말라”
나는 스무 살의 아들을 적의 칼날에 잃었고 남은 아들과 전쟁터로 나섰다.
- “죽음이 두렵다고 말하지 말라”
나는 적들이 물러가는 마지막 전투에서 스스로 죽음을 택했다.

나는 이 글을 자주 읽는다. 그리고 업무추진에 최선을 다할 수 있도록 도전정신을 갖곤 한다. 나는 기업의 가장 큰 경쟁력을 윤리경영과 도덕적인 생활이라고 믿는다. 그 중요성을 나 자신과 전 직원들에게 강조하며 새로운 삶을 설계하고 추진해 나가고 있다.

한 발 한 발 내디뎠던 이뤄낸 경영평가 1위

구신희⁷⁰⁾

시간이 지나면 모든 것은 역사가 되어 버린다. 그 모퉁이에서 자신의 존재를 확인해 보는 것은 정말 유쾌한 일이 아닐 수 없다. 지난 28년간의 은행생활을 빠르게 재생해보다가 2004년 8월 4일부터 정상속도로 시작버튼을 눌러본다. 2006년 7월 11일까지 2년간 근무했던 대덕대로지점장 시절. 그때는 경평 1위, 특별승급, 해외연수, 직원들과의 즐거운 여행 등 보람과 영광과 아름다운 추억들이 어우러진 은행생활의 하이라이트였다. 당시를 회상해보고자 한다.

유난히도 더웠던 여름날, 나는 고향인 대전 대덕대로지점(부임당시는 대덕밸리지점)에 부임하였다. 부임 이후 처음 1주일 동안 여수신 · 외환 등 업무별 특성과 고객의 특성을 파악하고 점주를 분석한 다음, 회의 자료를 만들었다. 그 내용을 소개하면 다음과 같다.

- 제1장 지점장 소개
- 제2장 지점현황 분석
- 제3장 경영목표
- 제4장 영업장 운영방안

이렇게 네 부분으로 작성된 회의 자료를 들고 업무 종료 후 약 2시간에 걸쳐 회의를 진행했다. 제1장 지점장 소개 부문에서는 직원들의 지점장 탐색에 따른 시간낭비를 없애고 직원들과 빠른 시일 내에 융화되기 위하여 나의 생년월일에서부터 본적, 출신학교, 가족관계, 기호(주량 · 흡연정도 등), 취미(골프헨디 · 바둑 · 당구 · 탁구 · 고스톱 · 포커 · 독서 등), 애창곡, 성격 등 모든 것을 공개하였다.

제2장 지점현황 분석은 객관적이면서도 편견을 최소화하기 위해 부임 즉시 실시하였다. 모두들 알고 있는 내용일 수도 있었지만 당시 처한 상황을 모두가 공유할 필요가 있다고 판단했다. 대덕대로지점의 전신인 갈마동지점은 경평 성적이 수년 동안 계속 최하위에 머무르고 있었다. 갈마동지점을 거쳐 간 지점장들 대부분이 후선 배치될 정도로 악명이 높았고, 결국 2002년 11월에 폐쇄되고 말았다. 대신 신설된 대덕대로지점

70) 1982년 1월 입행. 2004년 8월 대덕밸리 · 대덕대로지점 · 원종동지점장 역임. 2009년 1월 퇴직

이 이를 흡수 편입한 것이었다.

그 무렵, 대덕대로지점의 고객들은 제조건설업체 중심의 기업들과 벤처업체들로 양분화되어 있었다. 업무 분야별 외형을 보면 갓 신설지점 수준을 벗어난 정도였고 이익부분도 BEP를 막 지나는 시점이었다. 점주는 지점 후면에 식당 위주의 상가로 형성되어 있었고, 다리 건너 벤처업체들이 산재하여 있는 대덕밸리 지역이 있을 뿐이어서 대전광역시 전 지역을 점주로 편입하였다.

제3장 경영목표는 직원들과 토론을 통하여 우선 하반기(2004년)는 상반기처럼 중간수준을 유지하고, 이듬해(2005년)에 1등을 하자고 합의했다.

제4장에서는 지점 운영의 구체적인 방안을 제시하였다. 특히 고객정보의 신속한 보고 체계유지, 직원간의 가족 같은 유대감형성, 지점장의 역할과 직원들의 역할을 강조하였다. 지점장은 지점의 목표 설정, VIP고객의 전담관리, 대외영업, 직원관리 등에 집중하고, 일상 업무는 직원들에게 일임했다. 각자의 위치에서 지점장의 마음가짐을 갖고 자신 있게 의사결정하고 이를 사후 보고하도록 함으로써 자율권을 대폭 부여한 것이다.

한편 부임 후 1주일 동안 지켜본 지점 창구는 마치 '사찰의 고요함'이라는 표현이 적절할 정도로 정적인 분위기였다. 오전 내내 고객이 한 명도 오지 않는 날도 있었다. 직원들의 활기도 부족해서, 응접실에서는 직원들이 고객을 맞이하는 인사 소리도 들리지 않았다.

부임 당시 7위였던 경영성적은 위기요인 발생으로 하락하는 추세였다. 직원들의 열정과 패기, 자신감의 충전, 실적의 상향곡선으로의 전환 등 분위기 쇄신이 필요했다. 먼저 지점장인 나부터 항상 잘 될 수 있다는 긍정적인 마인드를 유지하고 직원들에게도 긍지를 갖게 했다. 특히 영업 분야에서는 벤처기업을 고객으로 삼는데 주안점을 두었다.

벤처기업은 사장들이 연구원으로 근무하다 아이템을 개발하여 창업을 한 경우가 대부분이어서 성공 확률이 낮았다. 반면 성공한 벤처기업들은 초기에는 고전하지만 마케팅이 잘 이루어지면 코스닥에 등록할 정도로 급성장하게 되고, 그때쯤이면 자금이 충분해서 은행여신이 더 이상 필요 없게 되는 경우가 많았다. 처음과는 달리 수신이나 외환, 수익 등에 기여를 많이 하게 되는 황금알을 낳는 거위가 된다고 보았다. 대신 성공을 거두게 되면 영업이 매우 힘들어지므로, 성장과정에서 선별 영업하여 평생고객으로 관계 유지하면 결정적일 때 많은 도움이 된다. 그렇게 영업을 시작하면서 친분을 쌓은 모 사장님의 도움 덕분에 2004년 하반기의 어려움을 극복할 수 있었고 그때부터 대덕대로지점은 상승곡선을 타게 되었다.

영업은 좋은 인간관계에서 비롯된다. 고객들과 인간적으로 신뢰와 친분을 쌓고 비올 때도 언제나 함께한다는 기업은행 이미지를 각인, 유지한다면 고객들이 쉽게 떠나가는 일은 없을 뿐만 아니라 도우미 역할도 하게 된다.

벤처기업 사장들과 영업을 하면서 노하우를 배운 것이 있다. 사장들과의 대화과정을 분석하여 보면 대개 4단계로 이루어진다.

처음 만나면 1단계에서는 주로 업무 이야기를 한다. 제품 종류, 매출액, 거래처, 대금 회수문제, 사업장 보유문제 등 회사업무와 필요자금, 이율, 부수거래 등 은행거래 관계에 대해 대략 20분 정도 대화를 나누고 나면 2단계로 접어드는 게 주로 골프가 주제가 된다. 핸디, 홀인원, 비거리, 회원권보유 등으로 약 20분 정도 대화를 하면 언제 한번 라운딩하자고 하면서 3단계로 넘어가는데 주제는 술과 Y담이다. 이 단계에서는 어느 정도 친숙해진 상태로 영웅담을 섞어가며 서로를 탐색한다. 대부분 3단계에서 대화가 그치는데 벤처기업 사장들은 4단계까지 이어진다. 주제는 철학이다. 책을 많이 읽은 사장들은 스스로의 박식을 과시하게 된다. 다행히 나도 책을 개략 500여 권 읽은 덕분에 대화에서 밀리지 않았다. 어떤 사장과는 책과 관련된 대화를 통해 깊은 교감을 이룬 적도 있다.

책 이야기가 나온 김에 후배들에게 많은 독서를 권하고 싶다. 500여 권을 읽었다니까 굉장한 것처럼 보이지만 은행생활을 30년으로 치고, 1주에 1권을 읽으면 1년에 52권, 30년이면 1,560권이 된다. 그중 560권을 접어도 1,000권이다. 1,000권이면 웬만한 방 3면을 다 차지하고도 남는다. 더욱 중요한 것은 대화의 격이나 삶의 깊이가 달라진다는 점이다. 우리는 이것을 늘 가슴에 새겨야 할 것이다. 이렇게 4단계를 거쳐 고객의 마음을 사로잡으면 인간적인 정이 쌓여 평생고객이 된다. 지점장은 무엇이든 다 할 줄 알고 아는 것도 많은 슈퍼맨이 될수록 유리하다.

그렇게 노력을 기울인 끝에 부임 첫해 12월, 경쟁성적은 7/15위로 마감하였다. 10월 한때 12위로 추락하기도 했지만 나름대로의 성과가 나타난 해였다. 2005년에 들어서면서 2004년에 뿌려놓은 씨앗이 효력을 발휘하였다. 덕분에 2위와 상당한 점수 차를 벌이면서 선두에 섰다. 기분 좋은 출발이었다. 그래도 긴장을 늦추지 않으면서 직원들과 각오를 다졌다. 경쟁 1위를 하려면 지점장의 리더십과 직원들의 자발적 추진력, 그리고 거래고객들의 끈끈한 협조 등 삼위일체가 필요하다. 직원들은 순수하고 의리 있고 정이 많아 '우리 모두를 위하여 해보자'는 나의 진심을 잘 따라 주었다. 최고의 리더십은 '배려와 용서'라고 믿는다. 직원들을 동생이나 조카처럼 아끼고 세심하게 배려하여 악의가 없는 한 실수해도 나무라지 않고 오히려 격려해 주었다.

직원들 사기진작 차 직원 부인들의 생일날에 축하와 고마움의 내용을 담은 편지와 함께 고가의 팬티를 선물한 적도 있었다. 부부동반 연말송년회를 마치고 작별인사를

하던 중 어느 직원 부인이 다가와서 “지점장님 어떻게 제 사이즈를 아셨어요?” 하면서 재미있다는 표정으로 웃은 적도 있었다. 나도 따라 웃으며 “하하하 우연히 알아맞힌 것이죠!” 했지만 속으로는 ‘대한민국 여성들 치수가 대개 95인거 다 알고 있는데...’ 아직도 그때를 생각하면 웃음이 절로 나온다.

이런 모든 것들이 쌓여 2005년 상반기에 이어 하반기도 1위를 차지했다. 자연스럽게 연간 경쟁도 1위로 마감되었다. 보상으로 특별승급을 했으며, 보너스도 많이 받고, 해외연수도 다녀왔다. 열정과 팀워크로 함께 뛰던 양종필 팀장, 임명희 차장, 임만교 과장, 김은태 과장, 백경수 대리, 전은영 계장, 박시연 계장 등(당시 직급)에게 고마운 마음을 전하면서 기업은행의 발전에 중추적 역할을 맡기를 기대해 본다. 떠나고 보니 대덕대로지점은 명당이었고 지점 직원들은 귀인이었던 셈이다. 아니 퇴직하고 돌아보니 기업은행이 최고 명당이었고 직원 모두가 위인이었다.

지금도 당시를 생각하면 저절로 행복해진다.

수원시금고는 내가 계속 지킨다

김진구⁷¹⁾

시도금고 유치 3원칙

‘지피지기면 백전백승’이란 말도 있고 ‘강 건너 불구경한다’는 말도 있다. 그런데 시도금고 유치 시에는 명심해야 할 3가지 원칙이 있다.

첫째, 사소한 업무라도 본부장님과 본부 담당자들과 정보를 공유해야 한다. 공유하면 길이 보이고 또 대처 방안이 생긴다.

둘째, 모든 지방자치단체장(시장·도지사)들은 하나같이 선거 시 표를 의식하게 마련이다. 그러므로 지방자치단체들이 추진하는 업무는 선거공약과 관련되어 추진이 된다는 원칙을 항상 마음속에 담고 있어야 한다. 요즘 기업은행에서는 예전과는 달리 지역본부별로 사회공헌사업을 많이 펼치고 있는데, 이를 십분 활용하여 우리가 펼치는 사업을 계속 홍보하고 필요하다면 동참도 요구해야 한다.

셋째, 학연·지연·친척 등 인맥을 적극 활용하고 특히 직원들 경조사에 반드시 직접 참석한다.

유치 3원칙의 실제상황

시금고 유치에는 위 3가지 원칙이 있지만 그대로 되는 것은 하나도 없는 것이 현실이다. 이제 실제로 한 사건을 이야기하고자 한다.

1964년부터 기업은행이 42년간 계속 유지시켜온 수원 시금고를 사수하는데 나는 온정성을 다 쏟아 부었다. 수원시 4개 구청에 산재한 8개 출장소와 40여 명의 직원들, 그리고 6,300여억 원의 예금 등.

그동안 수원시 시금고 재계약을 위해 노력하신 선배지점장들, 수많은 날들을 공무원들을 위해 몸으로 때워 수원시 시금고를 깨끗하게 지켜낸 자랑스러운 선임 직원들. 이들을 위해 내가 무엇을 어떻게 해야 재계약을 성공시켜 동수원지점을 거쳐 지나간 선배들과 후배들에게 떳떳하게 대할 수 있을까. 과연 나는 무엇을 어떻게 해야 기업은행에 오점을 남기지 않을까. 이를 위해서 내가 할 일이 무엇일까? 내 마음은 갈대보다 더 흔들리기 쉬운 것을 피부로 느꼈다.

71) 1980년 입행. 서교동·팔용동·동수원·오산기업금융·수원지점장 역임. 2010년 9월 퇴직

2006년 1월에 동수원지점에 발령난 후 친분을 위해 무단히도 바쁘게 움직였고 한 분 한 분씩 알고 지낼 무렵이었다. 6월 지방선거를 위해 4월부터는 선거를 위한 체제로 돌아가기 시작하였다. 선거는 현 시장의 압도적인 승리로 대미를 장식하였다. 이제 시금고 재유치는 따 놓은 당상이라고 생각할 즈음, 당선 축하연에 경쟁은행 지점장이 기업은행 본부장님과 저보다 먼저 소개를 받는, 아니 제일 먼저 소개를 받는 초유의 사태가 벌어졌다.

왜 그랬을까? 왜 경쟁은행 지점장이 우리보다 먼저 공적을 치하 받았을까? 우리가 무엇을 잘못해서 그랬던 걸까? 나의 고민은 그때부터 시작되었다. 그런 사실을 본부에 시금고 유치가 생각대로 쉽게 성사되지는 않겠다고 보고하였다. 이를 타개하기 위해 은행장님과 담당부행장님께서 직접 담당국장님과 시장님을 면담하게 된 자리에서 이번 시금고 입찰에 기업은행이 참여하지 않는 것이 좋겠다는 말까지 나오는 등 상황은 악화일로로 향해 치닫고 있었다.

과연 점포장으로서 나는 어떻게 해야 하나. 행장님까지 오신 자리에서 시장님이 그런 말까지 한 상황인데 포기를 해? 그러면 40여 명의 직원들과 예금은 어떻게 되고?

김진구가 동수원지점에 근무할 때 수원 시금고 재계약이 깨졌다는 멩에를 안고 퇴직할 때까지 무거운 짐을 지고 다녀야하는 심적 부담까지 나를 짓눌렀다. 아니다 죽을 때 죽더라도 끝까지 최선을 다해 시장님의 진심을 알 때까지 다시 한 번 해보는거야. 나는 이를 악물었다.

퇴근 후, 시장 댁에 찾아갔다. 잘못된 것도 크게 없었지만 일단은 사과했다.

“저희 기업은행에 다시 한 번 기회를 주시면 시장님이 시정을 펼치시는데 항상 도움을 주는 기업은행이 되도록 최선을 다하겠습니다.”

용서를 빌고 또 빌었다. 우리에게 항상 우호적이었던 시장 사모님에게 도움을 요청하여 기업은행을 적극적으로 도와주겠노라는 약조도 받아냈다. 나뿐만이 아니라 지역본부장 김기현 부행장도 시장실을 찾아가 용서를 빌고 다시 한 번 기회를 줄 것을 빌었다.

그때부터 나는 시장의 동의 아래 국장급 이상만 참석하는 아침운동 하는 곳을 찾았다. 거기에서 운동도 하고 아침식사를 시장님과 매일 같이 하게 되었다. 점차 시장의 마음이 풀어지기는 하였으나 예전과 같이 친밀한 밀월관계가 아닌 상황이 계속되고 있었다. 그 와중에 행자부에서 내려온 공개경쟁입찰방식의 평가표와 평가지침이 시의회 조례안으로 통과되기에 이르렀다.

대학 수능시험보다 더 긴장된 나날이었다. 그 평가표로 시물레이션을 해 보니 각 은행들의 점수가 거의 0.1~0.3정도 차이가 날 뿐이었다. 말 그대로 ‘도토리 키재기’라 우열을 가리기 힘들었다.

제안서 제출 마감날 아침 기관영업부에서 제안서를 가지고 왔다. 마지막으로 지점장인 나에게 1~2개 항목 조정권을 주었다. 그래서 금리부문을 가장 높게 선택하였고, 나

름대로 기부금도 조금 높게 조정하였다. 우리는 시청에 출장소가 있어 타행들 제출상황을 계속 주시했다. 예상으로는 농협이 마지막으로 제출하리라는 것이었다. 농협 다음에 우리가 제출하려고 준비하고 있는데 농협이 입찰을 포기했다는 정보가 들어왔다.

마감시간 5시, 우리는 오후 5시 1분전에 제출하였다. 진인사대천명이라는 말이 생각났다. 이제 운명의 시간만 남았다. 다음날 아침부터 시작된 수원 시금고 계약 평가위원회에서 난 결론은 역시 기업은행 동수원지점이었다.

만세! 이걸 그야말로 만만세다!!! 이리하여 그렇게 무겁고 절벽 같게만 느껴졌던 수원시 시금고를 재계약하게 되었다.

[제4부. 치열한 영업활동의 현장에서] Story_16

‘메디칼 마케팅’과 ‘e-branch’로 키운 신설점포

김성곤⁷²⁾

주변을 보니 눈앞이 캄캄

2005년 4월 15일 저녁. 퇴근 무렵인데 인사부에서 느닷없이 전화가 걸려왔다. 사령장을 받으러 내일 아침 10시까지 본점으로 들어오라는 내용이었다. 새로운 점포(후일 강서중앙지점)를 개설하는데 준비위원장으로 발령났다는 것이다. 예정지는 화곡동 하이웨이주유소 사거리 모퉁이에 있는 5층 건물이었다. 그 건물 1층을 임차하여 새롭게 출발해야 하는 막중한 임무였다.

화곡동은 내가 신혼생활을 보낸 곳이라 조금은 익숙한 지역이었다. 당시 내가 알고 있는 바에 의하면 소득수준이 비교적 낮고 제조공장이 없어 기업은행이 영업하기에는 상당히 어려운 지역이었다. 사실 눈앞이 캄캄했다. 왜 하필 내가 그 지역으로 발령났는지, 또 어떻게 신설점포를 꾸려나가야 할지, 인사권자가 원망스럽기도 했다. 그렇다고 주저앉을 수는 없는 노릇이었다. 지점장은 항상 직원들 앞에서 적극적이고 긍정적인 모습을 보여주어야 되지 않겠는가?

그때 희망이 보였다. 신상품인 메디칼네트워크론과 e-branch가 출시된다는 것이었다 (여기서는 e-branch 마케팅은 생략한다). 나는 새로 나올 예정인 메디칼네트워크론에 대하여 직원들과 함께 열심히 공부했다. 새로운 내용을 알게 되면서 무릎을 쳤다.

“맞다. 바로 이것이 공장이 없는 우리 지점 점주환경에 딱 맞는 상품이다. 이 상품을 파는 길만이 우리점포를 발전시킬 수 있다.”

절로 웃음이 나는 순간이었다.

동반 마케팅을 활용하다

이 상품을 팔기 위해 제일 처음 찾아간 곳은 고등학교 총동창회 사무실이었다. 나는 거기서 강서구, 양천구에서 병·의원을 경영하는 동문회명단을 어렵게 구했다. 내가 총동창회 연회비를 안 냈으므로 명단을 못 주겠다는 것이다. 사실이지 그 후로, 나는 동창회비를 꾸준히 내고 있다. 세상에 공짜는 없다는 것을 다시 한 번 깨우쳤다. 어렵사리 그 명단을 입수하자 세상을 다 얻은 것 같은 기분이었다. 얼마나 소중한 정보인가?

72) 1983년 1월 입행. 강서중앙지점장, 기업마케팅부장 역임, 현재 구로동지점장

나는 지점으로 돌아와 명단 하나하나를 자세히 살펴본 후 방문 우선순위를 정했다. 첫 번째 병원이 바로 강서구에서 제일 유명한 강서 미즈메디병원이었다. 그 병원은 노성일 씨(훗날 황우석 박사와 줄기세포 논쟁을 벌여 온 세상을 떠들썩하게 했던 분)가 경영하고, 삼촌인 노우병 씨가 행정부원장을 맡고 있었는데, 바로 그가 나의 고교 10년 선배였다.

선배인 행정부원장을 만나려고 방문 약속전화를 했다. 그러나 바쁘다는 이유로 약속을 잡아주지 않았다. 시간이 날 때 전화하겠다는 것이었다. 하지만 며칠이 지나도 전화는 오지 않았다. 나는 다시 전화를 걸었다. 회계감사 때문에 바쁘다면 다시 방문 일자를 정해주지 않았다. 그래서 나는 또다시 동창회를 찾아갔다. 그곳에서 나는 “그분과 가장 가까운 동기동창이 누구냐?”, 또 “강서구 지역동창모임이 있느냐?”고 물었다.

마침 화룡회라는 강서구 지역동창모임이 있었다. 결국 총동창회 사무실에서 지역모임 동창회장을 소개받았다. 그 후로 나는 지역모임 동창회장과 저녁식사도 하고, 또 소주도 한 잔 했다. 마침내 동창회장이 나를 적극 도와주겠다는 의사를 비쳤다. 정말 천군만마를 얻은 기분이었다.

그 후 회장과 동반하여 나는 강서 미즈메디병원에 갔다. 거기서 행정부원장과 인사도 나누고 명함도 교부하고, 또 따뜻한 차도 함께 마셨다. 첫 만남은 그렇게 이루어졌다.

비오는 날이 섭외의 좋은 기회

어느 날인가, 비가 상당히 많이 오는 날이었다. 나는 그날이 재방문 할 수 있는 절호의 기회라고 생각했다. 비오는 날에 흠뻑 젖은 바지, 물기로 축축한 머리 상태로 고객을 방문하면 측은지심을 불러일으킬 수 있다는 것은 섭외의 기본이다. 아니나 다를까, 선배는 “이렇게 비가 많이 오는데도 열심히 영업하는 후배님을 보니 기업은행 강서중앙지점이 잘 될 거야!”하면서 차 한잔을 건네주었다.

바로 이 때다 싶어 순간을 놓치지 않고 메디칼네트워크론 상품을 침이 마르도록 열심히 설명하였다. 행정부원장은 상품내용을 경청하고 고개를 끄덕이며 “기업은행에서 병원에 딱 맞는 좋은 상품을 만들었군”하면서 적극검토해 보겠다고 약속하였다.

이후 천신만고 끝에 병원으로부터 메디칼네트워크론 40억 원을 신청받았다. 문제는 신용대출 요청이었다. 하지만 나는 자신 있었다. 미즈메디병원은 앞으로 계속 성장가능한 병원이라는 것을...

하지만 정작 심사부의 의견은 부정적이었다. 쫄다구 초임지점장이 겁도 없이 신설점포에서 신용대출 40억 원을 승인 올렸다는 것이다. 물론 그때는 노성일 씨와 황우석 씨 사이에서 줄기세포에 대한 논쟁이 언론에 노출되지 않은 때였다. 나는 병원과 관련된 모든 자료를 정리해서 심사부 심사역을 직접 만나 신용대출 타당성을 충분히 설명

했다. 특히 메디칼네트워크론 상품 특성상 한도거래 대출상품이기 때문에 병원의 모든 매출대금을 한꺼번에 모을 수 있는 e-branch 상품을 유치하여 채권보전을 강화하겠다고 설득했다. 마침내 심사역을 설득하여 결국 승인을 얻어냈다.

상품이 출시된 지 며칠 만에 신설점포가 전국에서 가장 큰 금액을 대출기표한 것으로 당시 기업마케팅부에서는 본건 대출을 우수사례로 선택했다. 나는 지역본부 영업점장 회의 때 관련 내용을 전파하도록 지시받기도 했다.

한 번 맺은 인연, 끝까지 관리

그 후 미즈메디병원과 기업은행과의 거래는 지속적으로 활성화되었다. 종업원거래, 적금거래, 카드거래, 방카거래 등 규모는 계속 확대되었다.

그런데 이게 무슨 날벼락인가!! 그해 겨울쯤이었다. 황우석 씨와 노성일 씨의 줄기세 포 논쟁이 세계적인 뉴스거리로 등장했다. 특히 부정적이었던 것은 노성일 씨에게 손가락질을 하는 사람이 상당히 많았다는 사실이다. 노성일 씨는 결국 검찰에 기소까지 되었다.

심사부에서는 병원을 면밀히 관찰하고 가능하다면 대출금을 회수하라고 지시를 내렸다. 어떻게 취급한 대출인데, 대출금을 회수하라는 것인가! 나는 도저히 받아들일 수가 없었다. 우선 병원을 방문했다. 선배는 걱정스러워 하는 나에게 이렇게 말했다.

“아무 일 없으니 염려하지 마라. 노성일 씨는 결백하다. 내가 확신한다.”

나는 반신반의하다가 주차장 경비원을 만나 물었다.

“요즘 언론에서 많이 떠드는데 고객이 많이 줄어들지 않았느냐?”

대답은 정반대였다. 언론 덕분에 오히려 병원을 찾는 사람이 더 많이 늘어나 주차장을 더 크게 늘려야 한다는 것이었다. 나는 확신했다. 병원의 매출액은 꾸준히 더욱 늘어날다는 것을...

2개월 후, 나는 오히려 대출한도를 더 늘려주어야 한다고 판단했다. 때마침 병원에서도 주차장 부지확보를 위해, 대출한도를 확대시켜 달라고 요청했다. 결국 40억 원 증액요청을 받았다. 당시 황우석 씨와 노성일 씨는 검찰에서 시시비비를 가리는 중이었다. 나는 검찰에 있는 지인에게 전화를 걸었다.

“노성일 씨 죄가 있는가?”

그러자 검찰에서는 이렇게 말했다.

“아니다. 노성일 씨는 죄가 없다. 그는 단지 피해자 신분으로 조사를 받는 것이다.”

나는 그 정보를 믿고 심사부에 또다시 승인을 올렸다. 심사부가 발칵 뒤집혔다. 강서중앙지점장이 미친 것 아닌가? 그때 여신담당 부행장께서 심사서류를 집어던졌다는 이야기도 들려왔다. 나는 심사부장을 찾아갔다. 내가 검찰 지인과 나눈 통화내용을 보완 자료로 제출하면서, “노성일 씨가 무죄임은 앞으로 열흘 안에 사건전모가 밝혀질 것이다.” 그리고 나를 믿어 달라고 호소했다. 심사부는 40억 원 중 10억 원을 줄여 30억

원을 증액승인 해주었다. 그리고 며칠 뒤, 노성일 씨는 무죄라는 검찰 발표가 있었다.

병원 측에서는 원장이 기소 중임에도 대출한도를 늘려준 기업은행에 대해 더할 나위 없이 감사하다는 뜻을 표했다. 그 후 미즈메디병원과 기업은행의 관계는 더욱 깊어졌다. 거래는 지속적으로 확대되었고, 나아가 당행 임직원 건강검진병원으로도 지정되었다.

돌이켜보면 강서중앙지점에 재직하면서 메디칼 마케팅을 적극 확대해 간 끝에 신설 점포를 발전시킬 수 있었다는 생각이다. 그 점은 지금도 자랑스러운 기억으로 남아 있다.

e-branch, 글로벌 기업도 통했다

“대출이나 예금으로는 이미 타행 거래기업을 유치하기가 힘든데! 어떤 무기를 써야 하나?”

그런데 때마침 한 장의 문서가 눈에 띄었다. 처음 보는 제목이었다.

‘맞춤형 종합자금관리(e-branch) 서비스 실시’

도대체 e-branch가 무엇에 어떻게 활용되는 것인가 궁금해서 열심히 살펴보았다. 알고 보니 기업의 혈액이라 할 수 있는 자금의 모든 흐름을 한눈에 파악하고 관리할 수 있는 ‘만능무기’였다. 은행은 그 무기를 통해 기업의 모든 자금을 한 곳에 집금하고, 예금까지 유치할 수 있게끔 되어 있었다. 중견기업 CEO들에게 파고들어 이를 홍보하면 가만히 있을 사람이 없을 것 같다는 예감이 들었다. 더군다나 e-branch는 기업은행이 은행권 최초로 판매하는 상품이어서 분명 대단한 영향력을 미칠 수 있으리라는 확신이 생겼다.

나는 속으로 쾌재를 불렀다. 곧바로 매출액 300억 원 이상, 신용등급 BB+이상인 우량 기업체 명단을 IT본부에 요청하였다. 본부의 담당자인 김성훈 과장은 고생이 많으면서 신속하게 해당업체 명단을 보내주었다. 너무 고마웠다. 제일 먼저 눈에 밝힌 업체는 세계 굴지의 글로벌 기업인 미쓰비시전기의 한국법인.

글로벌 기업이니만큼 대출은 필요 없을 것이라는 판단이었다. 예금을 유치하자니 금리 경쟁력이 없어 이리지도 저리지도 못하는 상황이었다. 오직 e-branch만이 자금 동원력이 풍부한 이 회사를 유치할 수 있는 가장 좋은 무기였다.

“어떻게 접촉하지?”

오래도록 고민하던 중 때마침 그 회사 자금부장이 고등학교 후배의 친동생임을 알아냈다. 나는 고등학교 후배에게 전화를 걸어 SOS를 요청했다. 결국 고등학교 후배와 함께 이 회사를 방문하여 침이 마르도록 자금부장을 설득하였다. 자금부장 역시 흔쾌히

가입을 약속했다.

“우리 회사는 매출처가 200여 개가 넘어 외상매출금 사후관리가 너무 힘들었습니다. e-branch가 깨끗이 해결해 줄 것 같군요.”

물론 보수적인 일본 본사의 승낙을 받는데 몇 달이 소요되었지만 결국 그해 저원가 성예금 90억 원을 유치하는 큰 그림을 그릴 수 있었다.

중견기업도 거침없이 화폭에 담았다

2006년 1월의 어느 날, 창구에 개인고객 한 분께서 내점했다. 말쑥한 신사분이었는데 개인예금 3,000만 원을 예치하기 위해 당점을 방문한 것이다.

여느 때와 다름없이 팀장이 응대했다. 늘 하던 대로 이런 저런 얘기를 나누며 명함을 주고받았다. 영업 마감 후 나는 팀장으로부터 정기예금 가입고객 등 하루의 중요 일과를 보고 받았다. 특히 3,000만 원의 정기예금에 가입한 고객의 명함을 보자고 했다. 알고 보니 그는 유명한 의류회사인 ‘더베이직하우스’ 자금담당인 한 모 이사였다.

나는 즉시 이 회사에 대한 재무정보를 파악했다. 신용등급은 A였고 매출액 또한 2,000억 원이 넘는 훌륭한 중견기업이었다. 새로운 고객 하나가 아쉬운 신설점포에서 그냥 흘려보낼 수는 없는 일이었다.

잠시 고민하다가 보니 고객의 성은 단일 본관인 ‘한’씨였다. 즉시 한동백 팀장에게 특별 관리토록 했다. 분명히 이 기업도 e-branch가 꼭 필요할 것이라는 확신이 들었기 때문이다.

며칠 후, 한 이사에게 전화를 걸었다. 그리고 방문날짜를 약속한 후 강남 도곡동까지 먼 거리를 마다하지 않고 찾아가 e-branch의 편리성과 유리함을 설명했다.

“우리의 본사는 부산에 있지만 주요 업무는 대부분 서울에서 하고 있습니다. 이렇게 자금업무가 이원화 되어 있어 이 점이 가장 불편하고 애로가 많습니다. 그렇지 않아도 이 문제를 해결할 좋은 방법이 없을까 고민하던 중이었습니다. 이제 보니 바로 그 해결책을 들고 오셨네요.”

그야말로 궁합이 척척 맞아 떨어진 셈이었다. 즉시 이 기업을 유치할 수 있었다. 회사 자금에 여유가 많은 회사여서 2006년 지점 예금 걱정을 단번에 해결할 수 있었다. 게다가 이 회사의 도곡동 사옥이 비좁아 삼성동에 대형 사옥을 매입한다는 정보까지 입수했다. 100억 원의 시설자금 대출까지 유치하니 일거양득 여수신 증대를 한꺼번에 달성한 것이다.

이럴 때는 정말이지 은행 일이 마냥 즐겁다. 나도 모르게 콧노래가 나오고 싱글벙글 했는지 직원들이 말했다.

“지점장님! 요즘 콧노래에 싱글벙글 기분 좋으시니 우리도 덩달아 힘이 납니다.”

대형교회까지 화폭에 담아냈다

나는 e-branch를 무기로 영업활동을 뛰는데 재미를 붙였다. 그 결과 지난 1년 반 동

안 좋은 성과를 거두었다. 그런데 아쉬운 일이 있었다. 우리 지점 바로 옆에 대규모의 종교시설인 경향교회가 있었는데, 그곳의 거래를 유치하지 못한 것이었다. 이 교회의 교인은 적어도 2만여 명에 달했고, 부속고등학교·신학교·문화사 등을 소유할 정도로 큰 영향력을 미치고 있었다. 아무래도 자금관리가 어려울 것임에 분명했다.

나는 이 교회를 찾아갔다. 그런 곳일수록 재정 장로는 은행원, 그것도 지점장들이 맡고 있는 경우가 많은 법이다. 출석교인 중에도 은행 지점장이 많은지라 교회 유치는 기업보다 더욱 어려운 일이었다. 하지만 그곳에서 구세주를 만났으니 바로 목사님이었다. 그는 시대를 한 발 앞서가는 분이였다. 오히려 목사님 쪽에서 이렇게 말했다.

“앞으로는 교회도 오프라인 시대를 지나 온라인 인터넷 화상 예배시대가 돌아올 겁니다. 따라서 십일조도 온라인으로 자동이체가 가능토록 해야 할 것입니다.”

“그렇습니다. 바로 그것을 풀 수 있는 것이 기업은행의 e-branch 시스템입니다.”

천천히 설명을 드리니 무릎을 치며 크게 기뻐하셨다. 목사님은 즉시 가입을 약속하셨다.

그러나 막상 도입하려고 하니 이미 사용하고 있는 프로그램과의 연결이 큰 숙제였다. 나는 본점 CMS팀 박덕환 차장 등 전문가의 도움을 요청했다. 덕분에 기존의 내부 재정관리 시스템과 e-branch를 연결하여 마침내 이 교회를 고객으로 유치할 수 있었다.

[제4부. 치열한 영업활동의 현장에서] Story_17

난관을 뚫고 이뤄낸 e-branch 영업현장

이동연⁷³⁾

CBS 직원들의 기립박수

CBS 기독교방송을 거래고객으로 유치하기 위해 방문했다. 그러나 자금담당 부장의 반응은 그리 신통치 않았다.

“우리 사옥 1층에 있는 W은행과 주거래를 하고 있습니다. 기업은행 e-branch가 마음에 끌리긴 하지만 도입할 수 없을 것 같습니다. W은행은 오래 전 아무 것도 없던 그 도시에 우리 방송사만을 보고 지점을 설치해준 고마운 곳입니다. W은행에 대한 배신인 것 같아서 도입할 수는 없을 것 같습니다.”

그렇다고 한 번 만에 물러설 수는 없었다. 수차례 방문이 이어졌지만 그는 한결같은 반응이었다. 그때마다 그가 제시한 근거는 조금씩 달랐다.

“우리의 내부 시스템이 아직 준비되지 않았습니다. 아무래도 시간이 더 필요합니다.”

온갖 핑계를 대는 것이 분명했다. 특히 CBS의 고위층이 e-branch의 우수성을 파악하고 긍정적으로 검토하라는 지시를 내렸다는 이야기가 들려왔는데도 그의 입장은 변함이 없었다. 아니, 앞으로는 CBS를 방문하지 말라는 이야기까지 했다.

그런 말까지 듣게 되니, 정말 가능성이 없다고 판단되었다. 그간 감사했다고 말씀드리고 돌아섰다. 그간의 마케팅 일정들이 눈앞에 파노라마처럼 스쳐 지나갔다. 나도 모르게 저절로 눈물방울이 떨어졌다. 엘리베이터 앞에 서 있는데 담당직원이 배웅 나와서 말했다.

“언젠가는 도입할 날이 있을 겁니다. 그간 자주 만나서 좋은 이야기를 많이 들었는데 너무 아쉽군요.”

이후에도 담당직원과는 연결고리를 끊지 않고 지속적으로 전화통화를 이어갔다.

그로부터 1년 정도가 지났을 때쯤 CBS를 다시 방문했다. 자금담당부장은 여전히 시니컬했다. ‘아직도 그 일 때문에 왔느냐’는 반응이었다. 그래도 굴하지 않고 새로운 제안서를 보여드리며 종종 방문을 했다.

2009년 7월경, 그간 연락을 이어왔던 담당직원에게 전화가 걸려왔다.

“자금담당부장이 전근을 가게 되었습니다. 새로운 부장이 오셨으니 이번 기회에 다시 제안서를 가지고 방문해 주시면 안될까요?”

73) 1990년 입행. 기업마케팅본부·e-business부·채널기획부·멀티채널부에서 팀장으로 e-branch 개발 및 마케팅 업무 담당

새로운 기회였다. 시간과 약속을 잡은 이후 새 부장 및 직원들을 대상으로 제안설명회를 개최했다. 이 무렵, W은행과 K은행에서도 시스템을 제안했지만 담당 직원들의 머릿속에는 IBK시스템이 최고라는 인식이 자리 잡고 있는 상황이었다. 타행의 이야기가 귀에 들어올 리가 없었다. 타행 시스템과의 비교결재를 올렸지만 IBK 쪽으로 직원들의 확신이 기운 상태여서 비교자료 또한 기업은행이 우세했다.

마침내 첫 방문 이후 3년 만에 기업은행 시스템을 도입하는 것으로 결정되었다. e-branch 개설신청서를 받아오던 날, IBK CMS팀 직원들이 사무실을 나서는데 CBS 임직원들이 일제히 일어나서 기립박수를 쳐주었다.

“그동안 고생 많으셨습니다. IBK의 인간적인 승리입니다.”

그야말로 가슴이 뿌듯한 순간이었다. 수년에 걸쳐 좌절하지 않으면서 시스템의 우수성 및 도입의지를 심어준 결과였다. 돌이켜보면 수십 동안 타행과 주거래 관계를 맺은 고객이어도 열성을 다해 접근한다면 반드시 성공할 수 있다는 교훈을 안겨준 것이다.

타행 시스템을 도입한 아모레퍼시픽, 1년 만에 기업은행으로

2005년 1월경이었다. e-branch TF팀이 결성되었다. 아직 상품조차 정비되지 않았을 시절이다. 나는 e-branch가 만들어지면 반드시 유치해야 할 기업 명단을 작성했다. 그리고 해당기업의 CI를 사무실 모니터에 딱하니 붙여 놓았다.

‘지성이면 감천이라고 했다. 천리 길도 한걸음부터라는 말도 있다. 지금은 비록 기업은행 거래가 없지만 이렇게 간절히 바라는데 안 될 리가 없을 것이다.’

나는 굳게 마음을 먹고 매일매일 해당기업들의 CI를 바라보았다.

그러한 기업 중에는 ‘아모레퍼시픽’이 있었다. 그 기업을 유치하리라 마음을 먹자 어디를 가도 그 생각이 떠나지 않았다. 거리를 걸어도 그 기업만 보이는 것 같았다. 그러던 중 어머니의 장롱 안에 차곡차곡 놓여있던 수건 하나가 눈에 밟혔다. 평소 근검절약을 생활화하신 어머니는 예전에 받은 기념수건 하나를 그때까지 간직하신 것이다. 펼쳐보니 1973년 아모레화장품에서 고객사용품으로 만든 수건이었다. 나는 그 수건을 어머니로부터 받은 후 고이 간직했다. 언젠가 방문할 기회가 생겼을 때 20년이 넘는 그 수건을 가지고 가리라 마음먹으면서.

2005년 7월, 아모레퍼시픽 자금팀에 전화를 걸었다. ‘기업은행에서 e-branch라는 시스템을 제안 드리고 싶다’라고 말한 후 제안서를 일단 메일로 송부했다. 얼마 후 드디어 꿈에도 그리던(?) 일이 생겼다. 제안을 들어보고 싶다는 연락이 온 것이다.

이 회사의 자금담당부장은 외부에서 강사로 초빙할 정도로 자금관리 선진화에 조예가 깊었다. 당연히 선진적인 자금관련시스템을 이미 도입한 상태였다.

프레젠테이션 당일 e-branch에 대해 소개하자 그의 눈이 반짝였다. 이때다 싶어 e-branch를 사용하는 다른 고객사를 같이 방문하자고 제안했다. 며칠 후 실제 사용하고 있는 타사의 시스템 화면을 시연하면서 보여드렸다. 놀라운 표정이었지만 안심할

수가 없었다. 아모레퍼시픽은 기업은행과 거래한 적이 없었다. 수십 년간 W은행과 주거래하고 있어 더 큰 확신이 필요했다.

결국 기업은행 직원들은 그 자리에서 먼저 일어섰다. 아모레퍼시픽 자금담당부장과 당시 e-branch 사용고객만 대화할 수 있는 자리를 마련한 것이다. 그들은 허심탄회하게 기업은행 시스템의 장·단점을 이야기했다. 시스템에 자신이 있었기 때문에 가능한 판단이었다.

아모레퍼시픽의 자금담당부장은 점차 기업은행 시스템의 우수성을 체감했다. 마침내 그는 기업은행의 e-branch 시스템 도입에 대한 내부결재를 올렸다. 그런데 문제가 생겼다. 이 내용이 기존의 주거래은행인 W은행장의 귀에 들어간 것이다. 발등에 불이 떨어진 해당은행은 기업은행과 같은 시스템을 지원하겠다고 약속하면서 e-branch를 도입하지 말 것을 강력히 권고했다.

결국 기업은행 시스템 도입은 없던 일이 되고 말았다. 도저히 어떻게 할 방법이 없었다. 고객에게 이별의 인사를 하러 갔다.

“앞으로도 연락 끊지 마시고 필요한 내용 있으면 언제든지 전화 주십시오.”

담당부장과 직원들 모두 아쉽다는 표정이었다.

한편, 기존의 은행은 아모레퍼시픽에게 새로운 시스템을 만들어주었다. 그러나 1년간 사용하다 보니 아모레퍼시픽의 불만이 쌓여갔다. 얼마나 답답했는지, 아모레퍼시픽 담당자는 1년 동안이나 수시로 CMS팀 매니저에게 전화하면서 어려움을 호소했다.

CMS 매니저는 여러 해결방안을 제시하면서 지속적인 믿음을 형성해 나갔다. 결국 참다못한 담당직원은 아모레퍼시픽의 CFO를 설득했다. 기존 은행 시스템을 해지하고 기업은행의 e-branch 도입을 강력하게 주장한 것이다.

2008년 7월, 드디어 IBK의 e-branch 시스템이 도입되었다.

일찍 나는 새의 여유로운 날갯짓, 전남대 산학협력단의 사례

하남공단 지점의 PB는 당시 큰 어려움을 겪고 있었다. 지방국립대인 전남대학교 산학협력단을 마케팅 하는 중이었는데, 대학의 문턱은 워낙 높고 단단하기만 했다. 기부금을 지원하는 기존 주거래은행인 광주은행과 거의 모든 거래가 이루어지고 있었기 때문이다.

그러던 중 새로 부임한 산학협력단 팀장이 계좌관리에 어려움을 느끼고 있다는 정보를 듣고 설명 자리를 마련하고자 했다. 그러나 그럴 정도의 시간은 없다는 것이었다. 하남공단지점에서 협조요청 전화가 걸려온 것은 그 무렵이었다.

할 수 없이 점심식사 자리를 갖기로 하고 PB팀장과 본부 CMS팀에 근무 중이었던 내가 함께 참석하게 되었다. 시간이 부족했으므로 식사 시간 내 e-branch에 대한 설명과

기대효과에 대해 집중적으로 설명했다. 집중해서 내 이야기를 듣고 있던 팀장이 이렇게 말했다.

“내용을 듣고 보니 관심이 생기는군요. 좀 더 자세히 알고 싶은데 지금 당장 사무실에서 브리핑하실 수 있으니까?”

내가 원하던 이야기였다. 일행은 즉시 사무실로 올라가 프레젠테이션을 진행했다. 팀장은 관련 직원들을 한 자리에 모아주었다. 프레젠테이션이 시작되었다. 그러자 설명을 듣고 있던 직원들 사이에서 웅성거림이 들렸다.

“그래 맞아! 저 업무 때문에 힘들었어.”

“저 시스템을 도입하면 문제가 당장 해결될 것 같은데.”

계좌와 카드를 관리하느라 어려움을 겪고 있던 협력단 직원들은 당장 이 시스템을 도입해야 한다고 건의했다. e-branch 구축은 당연한 듯 생각되었다.

그러나 문제는 쉽지 않았다. 기존의 주거래은행인 광주은행이 반발하고 나선 것이다. 특히 광주은행의 부행장은 기업은행 지역본부장에게 전화까지 걸어 항의했다고 한다.

“전남대학교는 우리 지방의 상징이다. 우리가 얼마나 많은 공과 비용을 들였는지 아는가. 전남대학교에 대한 시스템 제안을 거두어 달라.”

난감한 상황이었다. 그러나 전남대학교의 입장은 확고했다. 광주은행이 이 시스템을 당장 만들어 주지 못한다면 기업은행의 시스템을 도입하겠다는 반응이었다. 광주은행에서는 결국 다음과 같이 전남대학교에 제안했다.

“우리도 기업은행과 같은 형식의 시스템을 만들겠습니다. 그러니 그때까지만 기다려 주십시오.”

그러나 이미 e-branch 시스템을 본 고객들은 하루라도 빨리 이를 도입하고자 했다. 결국 기업은행의 시스템이 도입되기에 이르렀다. 타행보다 빠르게 블루오션을 개척했고, 이를 통해 고객에게 접근한 것이 큰 성공을 거둔 것이다.

e-branch와 하이플러스카드

2007년 8월 어느 날, 박덕환 차장은 “호랑이를 잡으려면 호랑이 굴로 들어가야 한다”는 생각으로 하이플러스카드(주)를 방문했다.

주지하고 있는 것처럼 고속도로는 국가에서 제공하는 독점적 서비스다. 하이플러스카드(주)는 2007년 7월에 한국도로공사가 전자카드 사업을 목적으로 전액 출자하여 만든 자회사였다. 전국 고속도로 톨게이트마다 하이패스 차로를 만들고 무정차 통행료 징수를 위한 전자카드(이하 하이패스카드) 개발과 요금정산 및 하이패스카드 이용 확대를 목적으로 만들어진 회사였다.

하이플러스카드(주)는 여러 톨게이트에서 하이패스카드로 결제된 통행료를 한국도로공사에 정산 지급해야 하고 관련 수수료를 수익으로 삼았는데, 그 액수는 어마어마했다. 하이패스카드에 충전된 자금 운용 또한 주요 수입원 중 하나였다.

하이플러스카드(주)와 H은행의 관계는 매우 친밀했다. H은행은 한국도로공사의 주거래 은행이었고, 한국도로공사 내에 지점이 들어와 있을 정도로 오랜 관계를 유지하고 있었다. 기업은행을 별로 좋아하지 않을 법한 상황이었다. 기업은행의 금리 또한 경쟁은행 대비 높지 않아 자금 예치에도 시큰둥한 반응을 보였다. 어느 구석으로 보아도 기업은행과 거래할 명목이 하나도 없는 상황이었다.

그러나 맞춤형 자금관리서비스 e-branch에 대해서는 유독 관심을 보였다. 하지만 임원들의 생각은 달랐다 “e-branch가 좋긴 하지만 H은행과의 관계도 있고, 다른 은행에도 비슷한 서비스가 있는데 왜 기업은행인가?” 라는 의문을 던졌다.

고객의 마음을 사로잡는 방법은 오로지 한 가지 밖에 없었다. 열과 성을 다해 진실된 마음으로 다가서는 것이다. 그러면 낮은 예금금리나 먼 거리 등은 크게 문제가 되지 않는다. 고객의 마음을 알아차리려면 끊임없는 관심과 경청만이 유일하다.

한편, 선불카드인 하이패스카드에 충전하기 위해서는 두 가지 방법을 사용해야 했다.

- 고속도로 톨게이트 영업소 방문
- 하이패스카드 리더기를 연결한 PC에서 하이플러스카드(주) 홈페이지에 접속해서 충전

아무래도 고객의 불만이 많을 수밖에 없었다. 홈페이지 접속도 힘들거니와 충전하기 위해 멀리 고속도로까지 가야 하는 상황은 고객 증가를 더디게 하는 요인이었다. 기업은행의 아이디어는 남달랐다.

- 기업은행의 전국 자동화기기에서 하이패스카드를 충전할 수 있는 서비스 제공
- 충전 현황을 실시간 조회할 수 있는 확장형 e-branch 시스템 제공

그렇게 되면 명분도 있고 기업은행과 거래를 시작하는 데 큰 무리가 없을 것이었다. 기업은행은 부행장 이하 관련 직원들이 동행하여 하이플러스카드(주) 임원에게 서비스를 제안하기에 이르렀다. 며칠 되지 않아 하이플러스카드(주)는 한국도로공사 사장과 기업은행장 간의 전략적 제휴 조인식 추진을 의뢰했다.

마침내 2008년 1월 2일, 약 3개월간의 노력 끝에 기업은행 전국 자동화기기에서 하이패스카드 충전서비스를 오픈할 수 있었다. 이렇게 시작된 하이플러스카드(주)와의 거래는 지금도 계속되고 있다. 2008년에는 별도로 충전할 필요가 없는 ‘자동충전서비스’를 처음으로 개발했다. 이 서비스는 2009년 1월부터 시행되고 있다. 하이플러스카드(주)는 확장형 e-branch로 모든 자금업무를 수행한다.

이처럼 고객만족은 곧 자기만족으로 보답된다. 열정·관심·경청. 이 세 가지를 배울 수 있도록 해준 하이플러스카드(주) 임직원 모두에게 이 자리를 빌어 다시 한 번 감사를 드린다.

출장길 비화 1, 무시무시한 암호

재미있는 출장길 비화를 몇 가지 소개한다.

거제도에 위치한 병원을 마케팅하기 위해 본부 출발 5시간 만에 거제도에 도착했다. 전혀 위협을 받지 않아도 되는 외모(여성)임에도 불구하고 고속버스에서 내리자마자 검은 리무진 차가 바로 앞에 멈추어 섰다. 긴장하지 않을 수 없었다.

‘이 차가 왜 내 앞에 섰을까?’

검은 리무진의 문이 열리고 깎두기 형 헤어스타일의 남성이 내렸다.

‘처음 찾은 먼 외지, 그것도 섬. 여기서 끌려가면 내 외모상 새우잡이 어선으로 팔려갈 텐데.’

출장을 간 여직원은 별별 생각으로 아득해졌다. 그때 차에서 내린 깎두기 형 남성이 이렇게 말했다.

“먼 길 오느라 수고가 많으셨습니다. 찾기 힘들까봐 모시러 나왔습니다.”

그리곤 차를 타라고 권했다. 순간 그래도 여성인지라 매사 안전해야 한다는 생각이 들었다. 머릿속에서 빛의 속도로 아이디어를 떠올렸다.

‘그래 암호를 대는 거야. 오늘 만나기로 한 팀장의 이름은 알고 있으니 일단 이름 앞부분을 대면 끝을 말하겠지.’

나는 자금담당 팀장의 이름 앞부분을 조용히 말했다.

“홍길!”

그러자 깎두기 헤어스타일의 아저씨, 만면에 미소를 띠며 이렇게 말했다.

“동!”

안심하고 차에 올라타서 거제도에 위치한 모 병원을 방문했다. 그리고 e-branch에 대해 상세히 설명하고 이를 도입시켰다. 기업은행이 없었던 그때 그곳에 지금은 기업은행 지점이 들어서있다.

출장길 비화 2, 공포의 추억

때는 바야흐로 여성을 대상으로 한 범죄가 연이어 발행할 즈음이었다. 경기도 화성의 끔찍한 사건사고 소식에 연쇄살인범 강 모 범죄자가 잡히기 이전이었다. 뉴스에서는 연일 무시무시한 범죄사건이 방송되고 공개수배를 하니 마니 하는 상황.

고객이 미팅을 요청한 시각은 겨울철 5시 무렵. 해가 뉘엿뉘엿 넘어가는 시간이라 화성 지역을 방문한 기업은행의 여직원은 빨리 고객사를 방문하기 위해 가속페달을 밟았다. 구불구불 굽은 1차선 도로에다 초행길!

좌를 봐도 우를 봐도 나무들만 보였다. 그런데 내비게이션은 이상하게도 언덕으로 차를 인도했다. 차가 간신히 1대 정도 지나다닐 수 있는 길을 지나는데, 내비게이션이 친절하게도 다음과 같은 하는 말을 전해주었다.

“목적지에 도착했습니다.”

‘이럴 수가! 인적도 없는 곳인데 여기가 목적지라니!’

도착한 곳은 나무로 사방이 둘러싸여 있는 작은 공터. 저편으로는 지금은 운영하지 않는 음침한 기도원 같은 건물이 보였다.

‘날도 어두워지는데 어서 이곳을 나가자!’ 라고 생각할 즈음, 저쪽에 차가 한 대 서있는 것이 보였다. 섬뜩했다. 차라리 인적이 없는 편이 낫다는 생각이 들었다. 살펴보니 차 안에는 남자가 혼자 앉아 있었다.

순간 전화벨이 울렸다. “어디쯤 오고 있느냐”는 고객의 전화였다.

“네, 고객님! 근처인 것 같은데! 뚜~ 여보세요? 뚜~ 보세요?”

고객님의 목소리가 들렸다가 안 들렸다가, 아니 거의 들리지 않는다는 표현이 맞을 것이다. 통화 잘 되기로 유명한 휴대폰이 왜 하필이면 지금 이런 곳에서 안 터진단 말인가.

순간 등줄기가 서늘해지면서 두려움과 공포가 밀려들었다. 얼른 시동을 걸었다. 이미 시동이 걸려 있었던 차는 ‘끼익~~~’하는 굉음을 냈다. 저쪽 차안에 앉아있던 남성이 얼굴을 돌려 이쪽을 바라봤다.

‘걸음아! 날 살려라’하는 말이 바로 이런 때 사용하는 것이구나 싶었다. 이후 어떻게 그 길을 내려왔는지 지금도 잘 기억나지 않는다. 하지만 그렇게 마음고생을 하고 가서 뵈었던 고객의 얼굴이 어찌나 반가웠는지! 그 고객의 그때 얼굴은 평생 절대 잊을 수 없을 것 같다.

출장길 비화 3, 공포의 추억

부산에 위치한 모 회사를 방문했을 때의 일이다. 이 회사의 자금담당부장은 은행원을 마치 잡상인 대하듯 하며 까칠하게 인상을 찌푸렸다.

“오늘은 도저히 안 되겠습니다. 너무 바빠서 그러니까 다음에 오십시오.”

서울에서 부산까지 내려간 나는 기운이 쭉 빠졌다. 잠시 기다렸다가 설명을 들으면 안 되겠느냐고 말씀드렸다. 그래도 그는 나를 밀어냈다.

“갑자기 이 지역 케이블 방송국에서 우리를 취재하러 왔네요. 죄송하게 됐습니다. 오늘은 도저히 시간을 낼 수 없으니 그냥 가지지요.”

설명회를 하겠다고 버틸 수도 없는 상황. 어떻게 하는 것이 좋을지 걱정하면서 문을 나섰다. 그때 일명 강한 포스가 느껴지는 분을 문 앞에서 만났다. 순간, 여자의 ‘레이더망과 같은 직감’이 번쩍했다.

‘그래! 분명 CEO일거야. 얼굴과 행동에서 자신감과 오너십이 바로 느껴지잖아!’

나는 즉시 90도 각도로 인사를 했다.

“안녕하십니까? 저는 기업은행 본점에서 온 이동연 과장입니다.”

나긋나긋 그러면서도 푹 부러지는 서울 말씨에 거기다 90도 각도의 공손한 인사!

그분은 나를 주시하며 말을 이었다.

“아, 아, 네, 네, 먼 곳에서 우리 회사를 이렇게 찾아주시고 반갑습니다.”

그 분은 직감대로 CEO가 맞았다. 인사를 받아주시며 악수를 건네 오셨다. 악수를 한

그 분의 손은 몹시 거칠었다. 기업 CEO의 손이 이리 거칠다니. 나는 급히 가방 안에서 핸드크림을 꺼내 CEO의 손등에 발라드리고 공손히 인사를 하고 나왔다.

지금 생각해보면 어떻게 그 순간 핸드크림을 처음 본 CEO의 손등에 발라줄 수 있었는지 상상도 되지 않는다. 그때는 순간적으로 앞 뒤 따로 생각할 것도 없이 가방을 뒤지고 핸드크림을 꺼내고 거의 본능적으로 그 행동이 이루어졌다. 그 뒤는 어찌되었을까? 지금 이 글을 읽는 분들은 짐작이 되실 것이다.