



친절도 수출

글·邊 雨 亨

서울신문 도요특별파원

한국에 다녀온 여러사람들이 서울의 발전모습을 얘기하면서 식당이나 택시에서 느낀 불쾌감을 호소하고 있다. 중공은 최근 일본 각 항공회사의 스튜어디스를 초청,接客강좌를...

지난 1일 일본의 전신전화공사(NTT)가 민영화되는 첫날 아침 이 회사 강당에는 수백 명의 직원들이 모여 다같이 「안녕하십니까」 「어서오십시오」를 수없이 되풀이했다.

새로운 마음가짐으로 고객들에게 친절하자는 뜻에서 이들은 첫날을 인사말 연습으로부터 시작했다.

큰 소리로 고개를 숙여가며 조금도 어색하지 않게 『안녕하십니까』-를 반복하는 것이 peculiar(특이)인상적이었다.

우리에게는 그리 흔치 않은 이런 장면을 이곳에서는 너무나 자주 볼 수 있다.

현재 한창인 쓰꾸바(筑波)만국박람회가 개막되기 6개월 이전부터 각 전시관의 안내양들도 매일 아침 『어서오십시오, 여기는 XX관입니다』 『즐거운 시간이 되길 바랍니다』 『안녕히 가십시오』를 몸에 배도록 되풀이하는 것을 볼 수 있었다.

고객상대 서비스는 인사부터 잘 해야 된다고 여겨서인지 이들은 지나칠이 만큼 고개를 잘 숙이고 있다.

식당이나 이발소·사무실 등에 누가 들어오면 먼저 본 사람이 우선 『어서오십시오』를 외쳐댄다.

이미 널리 알려진 일본인들 특유의 친절은 이같은 인사에서부터 시작되고 있다고 많은 사람들은 말하고 있다.

일본의 수출 초과가 한창 말뚝이 되고 있는 요즘 이들의 이같은 인사하는 방법마저 수출품목이 돼 화제가 되고 있다.

이들의 친절을 각국이 수입하기 시작한 것이다.

중공은 최근 일본 각 항공회사의 스튜어디스들을 초청해接客강좌(接客講座)를 벌이고 있다.

일본의 매너를 배워 급증하고 있는 외국의 기업인이나 관광객들에게 활용하겠다는 생각이다.

특히 중공사람들은 예를 들어 식당의 경우 담당자 한 사람이나, 먼저 본 사람만이 인사를 하고 있는데 비해 식당안의 전 종업원이 한 마디씩 말하는 일본식을 보다 친절하고 효과적인 대 고객 서비스로 받아들이고 있다.

중공뿐 아니라 영국의 런던·싱가포르에서도 똑같은 강좌가 최근 문을 열었다.

한국에 다녀온 여러 사람들이 서울의 발전모습을 얘기 하면서 식당이나 택시에서 느낀 불쾌감을 호소하고 있다. 그렇게 어려운 일도 아닌데 「왜 고쳐지지 않느냐」고 말하고 있다.

잡지연구소선정 청소년선도표어

따뜻한 말 한마디 청소년은 밝게 크다