

# 우체국의 창구안내

- 미국 -

우체국창구의 혼잡은 손님에 있어서나 응대하는 직원에 있어서나 결코 유쾌한 일은 아니다.

미국에 있어서는 손님의 입장에서 서서 적극적으로 대기시간을 단축시키기 위한 프로그램이 개발되어 1987년 로스엔젤스지구 관리국에서 시작하여 지금은 전국규모로 전개되고있다. 친근하고 지식이 풍부한 창구직원이「창구안내계」에 임명되어 제복차림으로 손님을 맞이하고 있다.

우체국에 찾아온 손님은 창구안내계로부터 적절한어드바이스를 받는다. 예컨대 수표의 사전인정(은행이 지불을 보증해 주는가 아닌가의 인정)등 여러가지의 서비스의 설명을 듣고 혹은 필요한 용지를 얻는다든지 또는 자동판매기에 안내되어 단시간에 용건을 마칠수 있다.

안내계는 하루에 가장 바쁜시간대에 손님의 응대에 시간을 소비하나 창구가 혼잡하지 않을 때에는 자기 창구로 돌아가서 통상의 사무를 보는것이다. 세련된 전문직으로서의 이미지를 갖게 하기 위하여 청색의 블라우스에 바지 혹은 스카트, 그리고 빨간색 또는 파란색의 베

스트와 넥타이및 스카프를 착용하고 금색 뺨지를 달고있다.

이 프로그램이 도입된 우체국에서는 손님으로부터의 불평이 대폭적으로 감소하는 한편 평판도 높아져 직원의自信 및 사기도 향상되었다고 이야기되고 있다.

창구안내계외에도 손님의 대기시간 단축을 최소한으로 하기위하여 다음과 같은 것이 제안되고 있다.

○ 대량발송우편물의 이용을 권장하고 소매점의 우표류의 위탁판매를 확대한다.

○ 우표류의 통신판매를 적극적으로 권장한다.

○ 창구가 혼잡할 때에는 「우표류전용 판매 창구」를 개설한다.

○ 창구등에 설치되어있는 자동판매기를 최대한으로 활용토록한다.

○ 영업시간이 다른 인근 우체국이나 우표류를 판매하는 소매점의 장소를 표시한 일람표를 창구에 게시한다.

(우정 1989. 9)

\*우체국의 창구 안내