

우편사업에 있어서의 인재육성에 대하여

우편사업은 창구·구분·집배 등 직접 우편의 작업에 종사하는 인원 약 14만명, 이에 관리·공통부문에서 우편의 일을 간접적으로 지원하는 사람을 합하면 약 17만명에 이르는 많은 인원에 의해 운영되고 있다. 또한 운영경비에서 점하는 인건비 비중도 매우 높고 총 경비의 7할을 점하고 있다.

이와 같은 우편사업에 있어서도 유능한 직원의 육성이 대단히 큰 문제이며, 그 서비스의 특성에 대응한 인재육성의 추진이 필요한 것이다.

1. 우편서비스의 특성

우편사업에 종사하는 직원에 대하여는 일반적인 유능성 외에 그 서비스의 특성에 알맞는 능력이 요청된다. 인재육성은 중요한 핵심이므로 우선 우편서비스의 특성에 관하여 기술하고자 한다.

- ① 우편서비스는 독점인 편지의 송달을 중핵으로 하여 손님과의 사이에 강한 신뢰관계를 바탕으로 하는 서비스이다. 거리에 서있는 우체통에 우편물을 넣기만 하면 편지에 적혀있는 주소로 영락없이 배달되고, 창구

에서 요금을 지급하면 그에 상응한 서비스가 확실하게 실행된다는 안심감이 비로서 성립하는 서비스이다. 따라서 그 신뢰를 배신하면 커다란 역행이 일어나게 된다.

- ② 접수에서부터 배달까지 네트워크의 각부문의 밀접한 연계가 불가결이다. 어디에서인가 네트워크 전체에 대한 배려가 결여된 판단·행동이 행해지면 우편서비스는 절단나 버린다.
- ③ 업무량의 발생을 조절하는 것이 어렵고 어쩔 수 없이 수동적으로 대처하지 않으면 안될 성질을 가지고 있다. 서비스의 안정적공급을 위해서는波動性에 대한 적절한 대응이 중요한 과제이다.
- ④ 우편서비스의 제공은 공공성과 기업성 두가지 측면을 항상 염두에 두지 않으면 안된다. 공공성을 금과옥조로 하여 기업경영의 視点を 망각하면 결국은 적자·요금인상으로 손님에게 폐를 끼치게 된다. 그러나 역으로 기업성에만 치우쳐서 공공서비스로서의 사명을 망각하면 국영서비스로서의 존재의의를 잃게 된다.

1. 우편서비스의 특성

- ⑤ 우편서비스는 오랜 전통을 갖고 있는 서비스이나, 동시에 그 시대의 경제·문화 사회와 밀접하게 관련되어 있다. 따라서 시대의 요청에 부응하는 서비스를 정확하게 제공해나가는 것이 필요하다.

2. 인재육성에 대한 관점

우편사업에 있어서 인재육성에 대해서는 이상에서 기술한 바와 같이 서비스의 특성을 배려하여 다음과 같은 마음가짐과 능력을 가진 직원만들기를 추진할 필요가 있다.

- ① 손님의 신뢰에 부응한 책임을 갖고 업무를 수행한다는 마음가짐을 갖을 것. 자기 직무의 중요성을 인식하여 전력투구하는 자세가 요망된다. 또한 손님의 질문이나 상담에 적합하게 대응할 수 있도록 정확한 업무지식을 몸에 익히는 것도 신뢰성이 높은 서비스를 제공하는 데 불가결의 요소이다.
- ② 자기의 위치가 네트워크 속에서 어떠한 역할을 갖는 것인지를 충분히 인식하고 판단·행동할 수 있어야 한다. 그렇기 위해서는 우편의 흐름에 대하여 이론적·실천적으로 체득할 필요가 있다.
- ③ 계획성과 유연성을 겸비할 것. 업무량의 파동성에 대처하기 위해서는 경험과 예측에 근거하여 계획을 수립하는 동시에 不測의 사태에 대하여 유연하게 대응할 수 있음이 요청된다. 또 손님과 접촉하는 경우에도

사례별로 사물을 판단·실행 할 수 있는 것이 중요하다.

- ④ 영업적 감각을 갖을 것. 「좋은 서비스를 제공하고 있으므로 내용을 잘 알게 하여 될 수 있는 데로 많이 이용해주시길 바란다」라는 발상에서 모두 다같이 창의와 노력을 거듭하면 우편의 이용은 더욱더 신장될 것으로 생각한다.
- ⑤ 비용감각을 의식할 것. 기업으로서 수입의 증가를 도모하는 동시에 있어서는 안되는 것이 비용절감이다. 이에 대한 일상적 배려가 필요하다.
- ⑥ 행정적인 시점에 입각한 발상을 할 수 있어야 한다. 현재의 서비스를 제공하는 방법이나 새로운 서비스를 생각해나가는 경우, 공공서비스로서의 우편서비스의 사명을 염두에 둔 발상이 불가결하다.
- ⑦ 변혁에 대응할 수 있는 센스를 가질 것. 우편사업을 둘러싼 환경은 고도정보사회의 도래·국제화의 진전·생활방식의 변화·가치관의 다양화 등 우편사업이 시대에 즉응한 서비스를 끊임없이 제공해나가기 위해서는 우편관계직원 전원이 각각의 담당부서에서 변혁에 대응할 수 있어야 한다.

3. 구체적인 인재육성의 추진

인재육성에 있어서는 체계적인 훈련이 불가결하다. 우정사업에 있어서도 계층별·목적별로 훈련이 실시되고 있으나 그 중 우편 고유의 훈련으로서는 국제우편훈

2. 인재육성에 대한 관점
3. 구체적인 인재육성의 추진

련·국제우편통상국훈련·우편영업지도자훈련·우편계획담당자훈련이 있다. 이러한 각종 훈련에 대하여는 지금 우편관계 직원에게 요구되는 능력이 무엇인가를 고려하면서 새로운 훈련의 창설과 기존 훈련의 충실에 노력해 나가지 않으면 안된다고 생각한다.

또한 우정사업에 있어서는 창의와 활력이 넘치는 직장만들기를 목표로 하여 직장개발을 적극적으로 추진하고 있는데 우편사업에 있어서는 우편외무반·우편내무반의 작은 집단활동을 통해 선구적으로 직장개발을 추진해 왔다. 그 결과, 각 우체국에서 일상적인 업무운행이나 영업활동을 하는 가운데 직원 한사람 한사람이 창의와 연구를 발휘하는 직장풍토가 조성되어 우편사업추진의 커다란 힘이 되고 있다.

그 밖의 추진사항으로서는 손님응대의
良否가 사업이미지의 양부와 전적으로 결

부되기 때문에 다른 기업체험연수·응대강습회의 실시 등에 의해 응대의 향상에 힘쓰고 있는 외에 우편관계직원의 정보지로서 종래의 「포스트맨」을 일신하여 작년 10월부터 「POST 21」라는 이름으로 발행하고 있다.

우편사업의 최대의 자원은 인재이다. 그리고 인재의 적절한 육성이야말로 우편사업에 있어서 최대의 과제인 것이다.

인재육성을 직접 담당하는 역할에 있는 자는 물론 우편관계직원 전원이 부하·후배의 육성을 진진하게 추진하고, 또한 직원 각자가 자기 연찬의 마음가짐을 갖는 것이야말로 21세기를 향한 우편사업을 더욱더 발전시키는 길이 될 것이라고 믿는다.

(히로자와 가즈노리, 우무국요원기획과장)

(Post 21, 1990.2.)