

우정사업의 국제화(I)

박 형 남

체신부 우정국 국제우편과장

창호지에 물방울이 떨어지면 금세 전체에 번져나가듯이 우리는 현재 침투사회에 살고 있다. 선진국에서 상황이 벌어지면 금방 우리나라에서도 사회모든 영역에서 영향을 받게 되는 현상을 우리는 매일 목도하고 있다. 따라서 영향력있는 나라에서 일어나는 일을 미리 예측하고 대응치 못하면 수세에서 벗어나기가 어렵다. 이같은 이러한 현실 인식하에 우리나라 우정사업의 발전방향을 국제화 측면에서 조망한 것이다.

I. 국제화의 필요성 · 사례 · 본질

1. 국제화의 필요성 - 수차의 원리

물은 높은 곳에서 낮은 곳으로 흐른 것이 만고의 진리다. 그러나 여기에도 물론 예외는 있다. 즉, 기계적인 장치를 이용하여 물을 낮은 곳에서 높은 곳으로 끌어 올릴 수 있기 때문이다.

물과 마찬가지로 조금 예외는 있지만 자금(fund), 기술(technology), 문명(civilisation), 유행(fashion), 관리기법(management technique) 등은 선진국에서 후진국으로 흘러들어오게 되어 있다. 특히 요즈음과 같은 개방화·국제화·정보화 사회에서는 선진국-후진국간 교류속도가 엄청나게 빨라 잠시만 헛눈을 팔면 수세에 빠지게 된다.

마치 창호지에 물방울이 떨어지면 금방 전체에 번져나가듯이, 우리는 현재 침투사회(penetration society)에 살고 있다. 선진국에서 상황이 벌어지면 금방 우리나라에서도 사회 모든 영역에서 영향을 받게 되는 현상을 우리가 매일

보고, 듣고, 느끼고 있다. 따라서 이젠 외국 특히 영향력있는 나라(king-making countries)에서 일어나는 일을 미리 예측하고 대응하지 못하면, 수세(守勢)에서 벗어나기가 어렵다.

우정사업에서도 진취적인 경영에 주력하고 있는 스웨덴, 캐나다, 호주, 미국 등에 무관심하면서, 세계에서 가장 보수적인 일본우정성의 움직임에만 치우친다면 국제화측면에서 만족스럽지 못하다고 본다.

2. 국제화 사례

1) 태국의 「포크」 문화와 「싸인」 문화는 국제화의 산물

방콕 시내관광 「코스」에 들어있는 재미있는 곳이 있다. 이름하여 맨션 무지엄(Mansion Museum). 이 곳에 들어서면 안내원이 열을 내어 왕족사진, 외국에서 받은 선물, 왕족들의 살림도구, 목욕탕, 2차대전때 폭격맞은 흔적 등을 설명한다.

그 설명중에서 가장 인상적인 것은 「라마」 몇

세왕은 자식이 70여명이었고 그중 왕자가 40여명이었는데 많은 왕자들을 유럽과 러시아에 유학보내, 이들이 태국의 근대화에 기여하였다는 것이다. 즉, 국민학교때부터 영어를 가르치고, 식사때 젓가락 대신 포크(fork)를 사용하며, 인장 대신 싸인(sign)이 일반화되어 있는 점은 이들의 영향이라 한다.

태국 우정공사나 우체국에 가면 영어로 현황을 브리핑할 수 있는 사람이 많은 점, 저녁 정규 TV 뉴스시간에도 FM 라디오를 통하여 영어로 동시통역되어 화면은 TV를 보고 소리는 라디오로 들을 수 있어 매일 영어와 친숙해질 수 있는 점, 집배원 시험과목에 영어가 들어있다는 점, 집배원이 등기우편물을 배달하면서 우리나라와 같이 도장을 받지 않고 간단히 싸인으로 처리하는 점 등은 국제화 측면에서 우리보다 앞서 있다고 느꼈다.

필자는 여기서 인장문화가 우편사업에 미치는 영향을 생각해 본다.

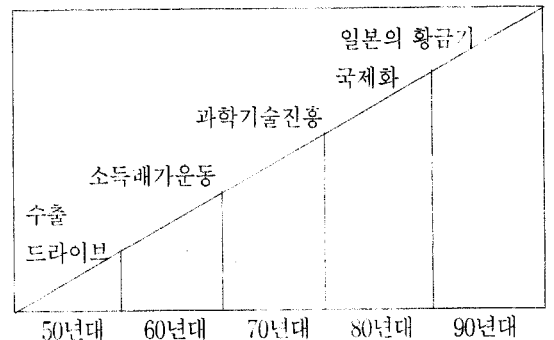
우리나라 집배원은 인장문화 때문에 고생하고 있다. 등기우편물 수령인이 대문도 잘 안열어 주려고 하고, 주인 인장을 찾는데 시간이 걸리고, 추운 날 인장통을 열고 닫아야 하는 등 태국에 비하여 등기우편물 배달요소시간이 훨씬 길다. 우편사업에 인장문화(seal culture) 보다는 싸인문화(sign culture)가 적합하다면 우리나라 등기우편물 배달을 싸인으로 일반화하는 사고 전환이 필요하지 않을까?

2) 일본의 국가발전전략은 국제화로 완성

필자는 일본을 세차례 방문한 바 있다. 70년대 초반에는 KDD, 80년대 중반에는 후지쓰회사에서 단기 연수를 받은 바 있고, 90년대 초에는 일본인 컨설턴트와 3년간 같이 태국 우정학교에 같이 근무하면서, 일본에 대하여 상당히 깊이 알 수 있었다.

특히 일본이 2차대전후 패망으로부터 오늘날 세계경제강국으로 부상하는데는 단계별 국가발전전략이 있었고 그 국가발전전략은 국제화 전략으로 꽃을 피우게 되었다는 책을 읽고 감명을 받았다.

지면절약을 위하여 이를 먼저 도표로 표시하면 다음과 같다.



50년대 한국동란이라는 수출 호기를 최대한 활용한 여력을 몰아, 60년대에 10년 목표로 추진한 소득배가운동을 7년만에 달성하였으나, 기초 과학기술 수준은 미국과 유럽 선진국에 크게 뒤져 70년대에는 기술진흥에 전력추구하여 서구 기술수준을 따라잡아, 80년대에는 일본의 자금, 기술, 열성을 발판으로 추진하여, 90년대는 언필칭 일본의 황금기(golden era of Japan)가 될 것이라고 예언하는 사람이 많다.

여기서, 우리는 일본의 우정사업의 국제화 모습에서 몇가지 배울 점이 있다고 본다.

첫째, 일본도 우리와 같이 우정성이 정부부처 형태이나 환경변화에 따라 국제부서조직을 신속성있게 운용하는 점이다. 즉, 일본우정성에는 국제부서가 대신관방실에 국제부, 우무국에 국제과, 저금국에 국제과가 있는바, 통신·금융·우편분야의 국제화가 정보화의 진전, 냉전체제의 붕괴, 무역마찰(GATT, OECD) 등에 따른

국제업무 상호 관련성 증대에 효과적으로 대응하기 위하여 1992년 6월 23일 국제부서 기능을 대폭 강화 개편하였다.

둘째, 일본우정성의 국제부서 전문요원 양성 과정에서 배울 점이 많다. 일본우정성에서는 20여개국의 일본대사관에 젊고 유능한 직원을 통신분야담당 대사관원(attache)으로 수년간 파견하여 어학실력과 협상능력을 키움은 물론 주재국의 문물을 익힌 후 귀국시켜 국제부서에 보직을 주고, 국제분야 전문요원으로 계속 양성하고 있다.

셋째, 우정성내의 국제기능 강화에 그치지 않고, 우정성의 국제업무측면 지원을 위하여 1991년 6월 3일 「재단법인 국제우편기반연구개발센터」를 우정사업관련 연관단체일원으로 설립하여 우정사업 국제화를 입체적으로 추진하고 있는 점이다.

넷째, 일본우정성의 직원들의 물고늘어지는 끈질김이 우리를 앞서고 있다. 지난 93년 3월 필자와 친한 「이나무라」라는 국제과장으로 부터 우리나라에서 일본으로 발송하는 편지를 표리정리를 잘 하여 흐트러지지 않게 단단히 묶어달라는 요청문서를 받았다. 우리과 실무자가 국제우체국에 주의를 환기시킨후 그 문서를 결료처리하였다(일본에 회신을 았고). 그런데 '93년 11월말 일본우정성 우무국장 명의의 서한을 칼라사진을 첨부하여 다시 강력히 시정요청하여 온 것을 보고 느낀 바가 많았으며 양국간 우편업무의 효율성을 높이기 위하여 초지를 끝가지 관철하는 적극성은 우리도 배울 점이 많다고 본다.

3) 삼성은 해외독신연수제로 국제화 촉진

삼성에서는 매년 외국에 대리급 이상을 1년정도 수백명 파견하여 해외연수하는데 많은 돈을 쓰고 있다는 이야기를 듣는다. 더욱 구미를 당기는 것은 아무런 과제도 부여하지 않고 그 나

라에 가서 마음껏 놀고 여행하고 그나라 문물에 폭빠져 들되, 하루 4시간이상은 그나라말 공부를 하여야 한다는 것이다. 우리나라 운전면허증이 있어도 다시 그 나라 운전면허증을 따게 하기도 하고.....

그런데 여기 엄격한 조건이 하나있다. 미혼, 기혼을 불문하고 결코 부인을 동반할 수 없다는 것이다. 이는 깊은 의미가 있다.

외국에서 살 때 가족과 같이 있으면 아무래도 한국말을 많이 하게 되어, 외국어 능력향상을 저해한다는 것이다. 그래서 삼성에서는 독신연수제라는 이름을 붙여 1년동안에 그 나라 풍물을 속속들이 알게하고 언어구사력에 확신을 갖게 하여, 후일 그 나라와의 상거래에 핵심역할을 할 수 있는 인재를 미리 양성하고 있는 것이다.

해외연수시 가족과 동반하면 정서적으로 안정되고 섭생에 좋은 점은 있으나, 그 나라문물 이해, 그 나라 사람과의 접촉, 외국어 능력향상 집중도가 떨어지게 마련이라는 것이다. 외국에 나가 있는동안 도서관에 혼자 틀어박혀 책만 본 다든가, 도서관 문을 닫으면 바로 집에 와 가족과 한국말로 대화하고 한국에서 보내온 비디오 테이프나 보면서 지낸다면 외국어 구사력 향상을 기대하기 어렵다는 것이다.

3. 국제화의 본질

요즈음 우리나라의 국제화 문제는 대통령, 정부관료, 기업체, 언론기관이나 너나가릴것 없이 최대이슈가 되고 있다. 왜냐하면 지정학적으로 고래속의 새우(a shrimp among whales)과 같은 처지에서 자원은 빈곤하고 수출주도로 살아가야 할 우리나라처지에, 주요수출시장이 블록화되어 수출이 힘들게 되고, 설상가상으로 선진국으로부터 개방화 요구가 거세어져서, 국가경

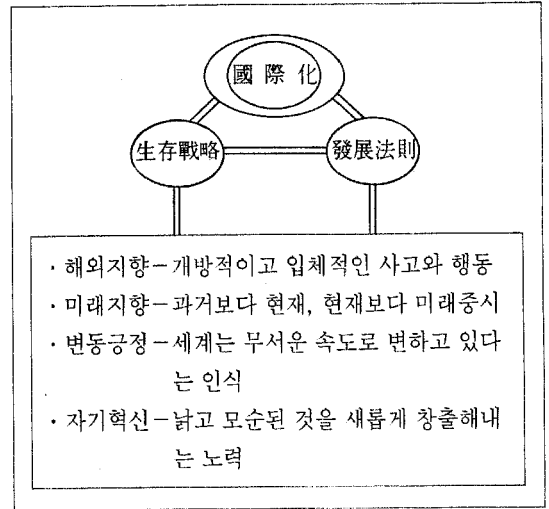
제의 안정적이고 장기적인 성장이 위협받고 있기 때문이다.

최근 신문지상에 나타난 국제화관련 국직한 헤딩(heading)을 열거해 보면, 국제화가 얼마나 시급하고 그 본질이 무엇인가를 대강 짐작할 수 있을 것이다.

- 대통령의 국제화
- 공무원도 국제화돼야 한다
- 한국 국제화의 장애는 관료주의
- 국제화의 장애는 관료주의
- 국제화는 힘과 지혜를 위하여
- 국제화는 제3의 개국
- 국제화를 어떻게 할 것인가
- 해외연수 대폭 확대 - 국제화 촉진
- 개방·국제화 서두르는 청와대
- 「국제화 개혁」의 선택
- 넓은 세계 못보면 미래없어
- 국제화 핵심은 규제완화
- 바깥 경쟁 필요한 개혁할 때
- 국제경쟁력 강화 - 의식개혁 급선무
- 판도라의 상자 - 국제화 공식선언

국제화는 시간적으로 미래지향, 공간적으로 해외지향, 환경적으로 변동 긍정, 주체적으로 자기혁신을 의미한다고 생각된다. 따라서 국제화는 우리와 우리의 후손이, 사람은 많고 자원이 적은 이 나라 한국이라는 영역을 뛰어넘어, 시시각각으로 변화하는 환경, 특히 강자의 논리가 현실적으로 지배하는 국제환경하에서 살아남고 나아가서는 번영하기 위하여 우리 개개인이 우물안 개구리식 사고에서 탈피하여 어떻게 위기속에서 상승작용을 할 것인가가 국제화의 핵심이라고 말할 수 있다.

국제화의 관하여 최근 언론에서 강조하고 있는 사항들을 모아 도표로 표시하면 다음과 같다. 독자 여러분의 견해와 비교해 보기 바란다.



II. 우리의 정서와 국제화

1. 시조 3수에 나타난 정서

우리 민족의 정서를 가장 잘 나타낸 시조 3수를 꼽는다면 아마 정몽주의 단심가(丹心歌), 작가 미상의 온고지신가(溫故知新歌), 이방원의 하여가(何如歌)가 아닐까 한다. 잠시 머리를 식히고 동심으로 돌아가 이들 시조를 감상해 보자.

「이 몸이 죽고죽어 일백번 고쳐 죽어
백골이 진토되어 뉘이라도 있고 없고
임향한 일편단심이야 가실줄이 있으랴」- 단심가 -
「간밤에 부던바람 만정도화 다지갸다
야회는 비를 들고 쓸으려 하는 구나
낙환들 꽃이 아니라 쓸어 무삼 하리오」- 온고지신고 -
「이런들 어떠하리 저런들 어떠하리
만고산 드령척이 얼켜진들 어떠하리

우리도 이같이 하여 만고상청 하리라」-하여가-

위 시조의 작가들은 그 당시 상황에서 자기의 소신을 나타낸 것으로, 지금 우리가 열번 읊어 보아도 호뭇한 정감을 느낄 수 있다. 그러나 이를 현대적인 감각으로 비유하면 첫째의 단심가는 환경변화에도 요지부동을, 둘째의 온고지신가는 환경변화에서의 저항을, 세번째의 하여가는 환경변화에서의 적응을 암시한다고 해석할 수도 있을 것이다. 따라서 오늘날 우리 민족의 정서가 만약 단심가나 온고지신가에 더 맞는다면 변화를 요구하는 국제화가 힘들지도 모르며, 하여가에 더 맞는다면 국제화 추진이 스므스 할 것으로 생각된다.

2. 인간 유형과 국제화

1988년 모 주간지에서 인상깊게 읽은 「칼럼」을 지금도 기억하고 있다.

미국의 노 학자에 의하면 인간을 「북두칠성」(Seven Stars in the Big Dipper)형, 「콤파스」(Compass)형, 그리고 「레이다」(Radar)형의 세 가지 유형으로 분류할 수 있다는 것이다.

「북두칠성」형은 옛날 사람들이 캄캄한 밤중에 북쪽 하늘에 비치는 북두칠성을 보고 북쪽을 분간하듯이, 자기 소신보다는 윤리적, 종교적, 관습적 가르침이나 타인의 지시에 따라 행동하는 인간형을 말하고, 「콤파스」형은 하늘의 별을 보고 방향을 아는 것이 아니라 자기 몸에 지니고 있는 나침반을 꺼내어 동서남북을 판독하듯이 자기 소신대로 행동하는 인간형을 말하며, 「레이다」형은 레이다를 빙빙 돌려 상대방의 움직임을 알 수 있듯이 항상 자기 영역외의 주위 환경 변화에까지 신경을 쓰고 대비하는 인간형을 비유한 것이다.

먼 옛날에는 단연 북두칠성이 많았으나, 교육

기회와 증산층의 증가로 「북두칠성」형에서 「콤파스」형으로의 전환이 일어났고, 국제화의 진전으로 「레이다」형이 나타났다는 것이다. 그러나 현대에도 「북두칠성」형과 「콤파스」형 그리고 「레이다」형이 혼재해 있다는 것이다.

국제화 측면에서 보면 「레이다」형의 사고와 행동을 요한다. 우리 우정사업종사자들도 우정 분야 이외의 움직임에 관심을 가져야 하고, 공공부문에 종사하는 사람은 민간부문에까지, 국내업무에 종사하는 사람은 국제부문에까지, 나아가서 대한민국의 모든 개인이 세계의 움직임에 관심을 갖고 대응한다는 마음가짐이 국제화의 첫걸음인지도 모른다.

3. 국제화에서의 장애요소들

어느 개인이나 조직을 막론하고 무엇인가 목표달성을 위하여 움직이고 있으나 이 목표를 달성하는데는 시간적·금전적·기술적 장애요소 외에 구성원으로 인한 장애요소가 있게 마련이다. 하물며 국가적으로 온 국민이 국제화를 추진함에 있어서는 개개 구성원이 내포하고 있는 장애요소 극복이 선행되어야 할 것이다.

그러면 우리 국민, 아니 범위를 더 좁혀 우리 우정종사원의 장애요소는 무엇일까? 이는 개개인에 따라 다를 것이고, 심리학적인 분석을 거치기 전에는 말하기 어려울 것이다. 그러나, 어느 집단, 어느 국민을 막론하고 정도의 차이가 있어도 타성, 편견, 아집, 위축감 또는 우월감 등을 가지고 있으며 이런 것들이 개인이나 조직, 국가의 목표달성에 장애요소가 되는 것만은 분명하다.

이러한 장애요소를 극복하려면 근본적으로 사고의 전환이 필요하다. 만약 전에 설명한 정몽주의 단심가적인 정서로, 북두칠성의 수직적 사고에 머문다면, 오랫동안 몸에 배이고 잘못된

타성, 편견, 아집, 위축감 또는 우월감을 떨쳐버리기 어려울 것이다. 그러나, 외골수인 수직적 사고에서 수평적이고 입체적인 사고로 전환하고 「레이다」형의 안목으로 현실을 직시한다면, 위기를 느낄 것이고 위기속에서 생존하기 위해서는 자기의 타성이나 편견, 아집, 위축감 또는 우월감에서 벗어날 수 있을 것이다. 따라서 조직의 장은 물론 모든 구성원이 국제화 추진에 장애가 되는 장애요소를 분석하여 각성시키고 시정 노력을 하여야 한다.

우리가 일상생활에서 느끼는 국제화에의 장애요소의 예를 필자의 사견임을 전제로 들어본다.

첫째, 우리의 상당히 강한 배타심이다. 국제부서에서 일하는 직원 입에서 조차 「일본놈」 「중국놈」 등 하는 소리를 자주 듣는다. 이런 배타적인 언동은 버려야 한다. 세계에서 가장 열심히 일하는 일본사람들을 「일본분」이라고는 못 부를 망정 「일본놈」이라고 욕할 필요는 없다고 본다(허기야 놈자가 원래는 욕이 아니지만).

둘째, 우리는 우리 국민소득이 6,000불을 넘었고 1인당 우편물수가 60통이 넘었다하여, 필리핀이나 태국의 우정사업을 앞잡아 보는 편견이 있다. 국민소득과 봉급은 우리보다 적어도 그들은 우리같이 물가고에 시달리지 않으며 우편사업에 있어서도 필리핀은 이미 공사화하였고, 태국은 대도시에서 집배원 2개조가 1일 2회 배달제를 명실공히 실시하고 있다. (오전조는 1호편 배달후 퇴근, 오후조는 오후 2호편만 배달)

셋째, 우리 공직자는 이제 오랜동안 습관화되고 몸에 굳어서 잘 느끼지 못하지만 국제화 측면에서 심각하게 되돌아 보아야 할 타성이 있다.

1980년초 태국인 「분추」라는 분이 아·태 전기통신협의회(APT) 사무국장 자격으로 체신부

를 방문한 적이 있다. 그 분은 미국 스탠포드대학을 나온 분으로 상당히 학구적이었고 국제적인 안목이 넓은 분이였다. 그때 그 분을 며칠간 수행하면서들은 이야기중에 “한국은 짧은 기간 중에 많은 발전을 하다보니 ABC 행정에 익숙해 있지만, 장기적으로 바람직하지 않으며 「레이건」 대통령도 주요보고서는 풀 텍스트(full text)를 읽는다”는 ABC 행정이야기였다. A는 군대식(Army), B는 브리핑(Briefing), C는 차트(Chart)식 위주의 행정을 의미하는 것으로 우리공직자는 지금도 이 틀에서 벗어나지 못하고 있다고 본다. (물론 차트가 요약서로 바뀌었지만)

ABC 행정은 간명·요점 위주의 좋은 점이 인정되지만, 국제화 측면에서는 큰 취약성을 내포하고 있다. 서양에서는 보고서를 만든 후 필요시 요약서를 만드는 것이 일반적이나 우리는 중장기계획에서 부터, 5개년계획, 대통령 업무보고, 자체업무계획, 일상업무보고에 이르기까지 처음부터 개조식으로 시작하여 개조식으로 끝나는 것이 일반적이다(물론 나중에 해설판을 만드는 경우는 있지만).

일단 완성된 보고서를 상사에 보고할 때는 한술 더 떠서 요점만 보고하라는 지시나 암시를 배석상사로 부터 받는 경우도 있으며, 보고를 받는 분은 보고자가 어느 페이지설명을 마치고도 전에 다음 페이지로 넘어가는 것이 목격되기도 한다.

우리가 국제무대에 나가면 위축감을 실제로 느끼게 되고, 심하게 말하여 맥을 못추게 되는 경우가 있는 것은 바로 이 ABC 행정풍토 때문인지도 모른다.

「요약서」와 「간단간단히」를 위주로 하는 ABC 행정풍토에서 상세한 전문서적을 읽을 기회가 적고, 자기 주장을 상사에게 충분한 시간

을 두고 차근차근히 논리적으로 피력하는 기회가 적은 우리 공직자가 국제회의에 가면 당황하게 되는 것이 당연한지도 모른다.

엄청나게 쏟아지는 자료(document)를 읽기도 힘들고, 발언을 하려해도 간단히 몇마디 밖에 할 수 없으며, 외국인사와 협상시에도 원고가 없으면 온건하고 논리적으로 자기 입장을 차근차근 개진하기 어렵게 된다.

몇년전 스위스 모연구기관에서 각국 정부기관의 국제경쟁력 기여도를 조사한 바에 의하면 엘리트 관료의 많다는 우리나라가 태국이나 말레이시아보다 떨어진다는 순위표가 있었다. 아마도 ABC 행정풍토 때문이 아닌가 염려된다.

국제화 측면에서는 특히 외국인사와 면담시, 회의시, 협상시에 온건하고, 논리적이고, 점진적이며, 절차를 중시하게 되므로 우리도 이제 「요약서」 위주의 행정풍토에서 탈피하여 「상세한 서술식 보고서」를 위주로 사고하고, 기획하고, 평가하는 방향으로 전환할 필요가 있다고 느껴진다.

4. 국제화 시대에 알맞은 사고와 자질

사냥꾼에 한쪽 눈이 먼 사슴이야기 부터 하자. 산중에서 사냥꾼의 총탄을 맞았으나 다행히도 한쪽 눈만 멀고 생명을 건진 사슴 한 마리가 산에는 사냥꾼이 철철이 찾아와 안되겠구나 생각하고 산중에서 나와 해변가에 누워 한 눈으로 산 쪽만 바라보고 있다가 이를 목격한 뱃사람에게 발견되어 바다 쪽에서 살금살금 접근한 어부에게 사로잡혔다는 이야기가 있다.

이 이야기는 좀 상황이 어렵다고, 할 일이 힘들다고 일을 벌이지 않고 현실에 안주하면 외눈박이 사슴꼴이 된다는 것을 암시하고 있다. 그러면 여기서 필자를 포함하여 우리 모두가 다음 질문에 자문자답해보고 우정사업의 국제화를

생각해보자.

국제화시대에 알맞은 사고와 자질(자문자답해 보세요)

- 나는 외눈박이 사슴같이 현실에 안주하고 있지 않은가?
- 나는 내가 하는 일의 수준을 선진국과 비교하고 있는가?
- 일본과 한국의 격차는 좁혀질까, 더 벌어질까, 그 이유는?
- 나는 내가 하는 일에 내 정성, 내 철학을 불어 넣고 있는가?
- 나는 내가 하는 일에 내가 전문가, 내가 최종책임을 져야 한다는 의식을 갖고 있는가?
- 나는 외골수·수직적 사고보다 수평적·입체적 사고를 하고 있는가?
- 나는 내일의 전문성 향상을 위하여 전문서적 독파, 세미나 참석등을 하고 있는가?
- 나는 내 영어실력에 상관없이 외국인사 만나는 것을 즐거워 하는가?
- 국제화는 개인과 조직이 생존전략이고 선진화의 길이라고 확신하는가?

Ⅲ. 우정사업의 국제화 기반문제

1. 우정사업 국제화의 단위와 주체

우정사업의 국제화는 국제우편에 한정되고 그 주체도 국제우편과나 국제우체국 직원들에게 한정되는 것으로 오해하는 분이 많다. 100% 잘못된 생각이다.

우정사업의 국제화는 「세계속의 한국우정」을 지향하며 따라서 「국내의 국제화」를 포함한다.

사실 우리는 국내우편과와 국제우편과가 분리되어 있고, 국제우체국이 별도로 있기 때문에 국내우편과 국제우편을 별개로 인식하는 경향이 있으나, 이는 잘못이다. 왜냐하면, 국내우편

물이 외국으로 나가면 국제우편물이고, 국제우편물 배달국, 접수국이 따로 있는 것이 아니고 국제우체국의 주기능은 외국과의 우편물 교환 업무이다.

국제우편은 국내우편을 기반으로 발전할 수 있으며, 국내우편과 국제우편이 조화있게 발전하여야 우정사업의 경쟁력을 강화할 수 있다.

왜냐하면, DHL, TNT, UPS 같은 강력한 다국적 사송업체들이 처음에는 서울이나 부산등 대도시는 국제우편분야에 침투한 후 차츰차츰 취급영역을 중소도시에까지 넓히면서 국내사송업체와 손잡고 국내우편분야까지 침식하는 것이 그들의 영업패턴이기 때문이다.

따라서 국내우편부서에서도 국제우편분야의 변화를 주시해야 하며, 국제우편부서에서도 국내우편분야의 움직임에 신경을 써야 한다. 나아가서는 인사관리, 재무관리, 심사분석 분야에서 국내의 우정사업 환경변화를 주시해야 한다.

2. 우정사업의 환경변화

우리 우편사업을 바다를 향해하는 선박에 비유하여 「우편독점호」라고 이름붙여 30년전과 오늘날 비교해 보면 왜 우정사업의 국제화가 필요한지 짐작할 수 있다.

1960년대초까지만해도 「우편독점호」는 우리나라 연근해 짐도 조금 싣고 천천히 다녀도 시비하는 사람도 없었고 경쟁자도 없었다.

그러나 오늘날은 「우편독점호」가 우리나라 근해에서 점차 태평양·인도양·대서양 등 원양으로 나가게 되니, 우리것 보다 덩치가 크고 속도가 빠른 큰배도 만나고, 파도도 세고, 짐도 무겁고, 목선 여기저기에 구멍이 생겨 이를 수리하면서 가까스로 버터가는 형국이 바로 우리 우정사업이 처한 현실이라면 지나친 표현일까? 여기서 「우편독점호」의 원양항해는 바로 우정

사업의 국제화, 큰 배를 경쟁력을 갖춘 사송업체 출현, 험한 파도는 우정사업 경영환경의 악화, 무거운 짐은 우편물량 증가와 적자 심화, 목선구멍은 서비스질이 떨어진데 따른 동네북 현상, 구멍 수리는 근본적이고 구조적인 개혁보다 현상유지책에 급급하는 현상을 비유한 것이다.

「우편독점호」를 수리하면서 그대로 쓸 것이냐? 아니면 철선으로 건조할 것인가?에 대하여는 선주, 선장, 항해사, 선원들 간에 아직도 의견일치가 안되어 있는지도 모른다. 항해사와 선원은 수리해서 쓸 수만 있다면 건조자금이 마련될 때 까지 버텨보자고 말할지도 모른다.

수리를 주장하는 쪽은, 항해사와 선원이 잘만 하면 항해를 계속할 수 있으므로 건조자금이 마련된 이후에 건조문제를 검토하자는 논리이고, 새로 건조를 주장하는 항해사와 선원들은 다른 배들은 대부분 새 배로 바뀌었으니 우리도 새로 건조해야 한다는 확신은 있어도 고용주인 선주와 선장의 눈치를 보느라고 큰 목소리를 내지 못하고 있는지도 모른다.

3. 우리나라 우정사업의 환경(SWOT 분석)

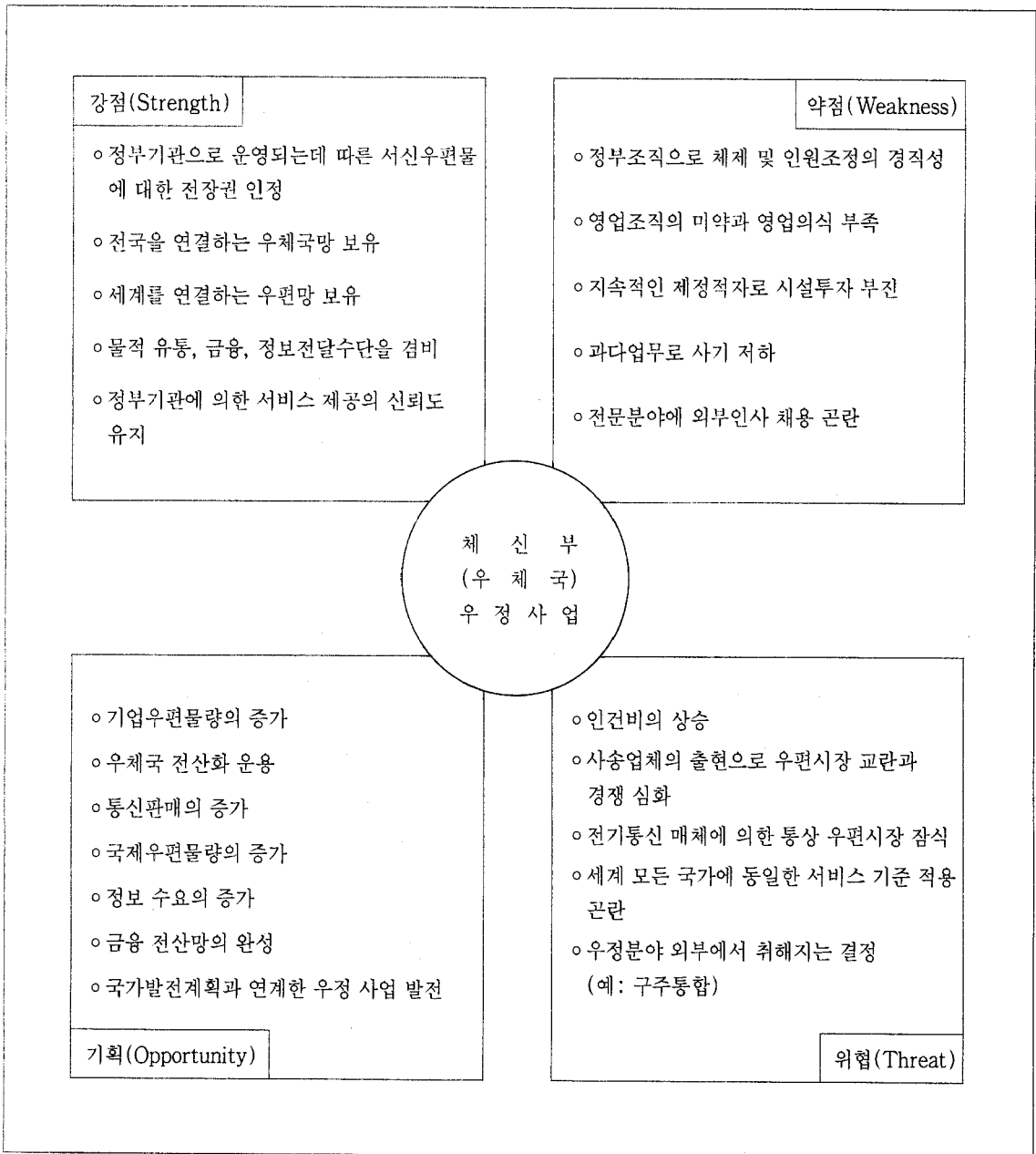
옛말에도 지피지기(知彼知己)면 백전백승(白戰白勝)이라 하였다.

우정사업에서도 우리의 경쟁자를 잘 알고 우리 자신의 위치를 잘 알아야 사업의 안정적이고 장기적인 성장을 위한 기획(planning), 조직(organising), 국제화(Internationalisation)를 이룰 수 있다.

우선, 우리 우정사업 즉, 체신부(우체국)의 강점(S), 약점(W), 발전기회(O), 제약요소(T)를 한데 묶어 살펴보자.

4. 체신부의 한국 우정사업의 국제적 위상

필자는 여기서 표층구조와 심층구조 측면에



서 한국 우정사업 주체의 국제적 위상을 살펴보고자 한다.

영어에서 I gave him a book 와 I gave a book to him은 표층구조(surface structure)는 다르나, 그 구조를 분석해 들어가면 심층구조

(deep structure)는 동일함을 알 수 있다. 우리 체신부의 국제적 위상도 이와같이 표리가 일치한다며 얼마나 좋을까?

우리나라 우정사업의 국제적 위상은 외형(표층)상으로는 자랑할 만한 것이 있다. 즉, 전국적

으로 온라인(금융) 컴퓨터망을 완성했다든가, 우편·환금·예금·보험·공과금 수납등 업무 영역이 넓다든가, 서울우편집중국을 운영하고 있는 것 등은 후진국 사람들이 부러워 하는 점

이다. 또한 우정분야 국제기구에의 참여 역시 격세지감이 있을 정도로 외형상으로는 크게 성장하였음을 볼 수 있는 바 그 주요위치를 요약하면 다음과 같다.

만국우편연합(UPU)	아·태우편연합(APPU)	아·태우정연수소(APPTC)
<ul style="list-style-type: none"> ○ 집행이사회 이사국 ○ 제8분과위원회 의장국 ○ 사무국에 직원 3명 파견근무 ○ 서울총회 개최(1994) ○ 세계우정장관회의 의장(1992) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 집행이사회 부의장국 ○ 재정분과위원회 회원국 ○ 5개국과 직원교환 실시 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 창설국 멤버(1970) ○ 창설초부터 교관 파견 ○ 매년 10명이상 훈련생 파견 * 북한도 '93년부터 파견 시작

그러나 우리는 외형(표층)만 보고 그 실체(심층)도 동일하러니 하고 단정하면 자만에 빠지기 쉽다. 우리나라 우정사업을 국제적인 시각에서 심층구조를 들여다보면 아직도 멀었구나, 이대로 가다가는 점점 낙후되겠구나 하는 우려도 없지 않다. 여기서 1992년 영국우정공사 총재가 세계우정장관회의에서 지적한 우정사업의 문제점(역기능) 몇 가지를 소개한다.

우정사업 경영의 문제점
<ul style="list-style-type: none"> ○ 추진이 느리고 관료적 ○ 정부에 너무 의존 ○ 혁신적인 노력 부족 ○ 우편독점권에 대한 애착 ○ 시장조사활동의 부재 또는 형식적 ○ 외부환경변화에 둔감 ○ 내부문제에만 집착

위 지적사항을 우리나라 우정사업에 비추어 보아 우리는 과연 이에 해당되지 않는다고 단언할 수 있는 항목이 몇가지나 될까? 표면적으로

는 어떨지 몰라도 내면적으로, 실질적으로 우리 우정종사자 모두가 반성해야 된다고 생각한다.

IV. 한국 우정사업의 국제화 찬스

1. UPU 서울총회를 호기로 활용

1994년 8월 22일부터 9월 13일까지 서울에서 개최될 제21차 만국우편연합(UPU) 총회는 우리나라 우정사업의 국제화에 큰 획을 긋는 행사이다. 국제행사에 경험이 적은 우리에게는 벽찬 일이고, 일하는 기간도 한두해가 아니라 10개년 사업(Project)이라고 할 수 있다. 그러면 독자 여러분의 서울총회에 대한 인식을 새롭게 하고 국제화에 대한 마인드(mind)확산을 위하여 서울총회 준비사항이 얼마나 많고, 왜 10개년 사업이며, 우리나라 우정사업 국제화에 어떻게 기여할 것인가를 차례로 살펴보기로 한다.

첫째, 서울 총회는 24일간 2,000여명의 대표가 참석하여, 5년동안 우정사업이 입었던 옷을 벗고 새 옷을 갈아입는 규칙, 절차, 사령탑 등을 토의하고 결정한다.

우리나라 역사상 가장 규모가 큰 국제회의이다. 따라서 준비할 일이 너무도 많다. 88서울올림픽 당시 박세직 조직위원장이 하도 확인할 사항이 많아 영어로 공식을 만들어 추진했다는 자서전을 읽고 그 공식을 서울 UPU총회에 도입해서 약간 수정한 다음공식을 보면 서울총회에서 할 일이 얼마나 많은가를 알 수 있다.

$$\text{서울총회의 성공} = (\text{ACTS})^4 \times (\text{P} + \text{F})^2 \times \frac{\text{N}}{\text{S}}$$

- 4A: 공항영접(Airport Reception)
 등 록(Accreditation)
 숙박(Accomodation)
 민속공연(Art Program)
- 4C: 회의진행/의장직수행
 (Conference/Chairman)
 식전행사/의전(Ceremony/Protocol)
 통신(Communications)
 보도(Coverage-Media)
- 4T: 수송(Transportation)
 전신전화(Telecommunication)
 전자투표장치등 기술(technology)
 관광(Turism)
- 4S: 안전(Security)
 봉사(Service)
 우표전시회(Stamp Exhibition)
 정책토론(Symposia)
- 2P: 요원(Person)
 계획(Plan)
- 2F: 회의장 시설(Facility)
 자금(Fund)
- S : 한국대표단 활동(South Korean Delegation)
- N : 북한대표단 활동(North Korean Delegation)

위와같이 일들을 국제수준에 맞추어 제 때에 (timely) 서로 조화있게 추진하기 위하여 준비사무국, 의장보좌팀, 한국대표단을 구성하여 열심히 준비하고 있다. 전차 총회 개최국인 미국이나 독일에 비하여 언어상의 장애, 경험부족 등 풀리는 점이 없지 않지만, 큰 소를 판 농가에서 송아지로 쟁기질을 할 때 송아지가 첫해에는 딴 길로도 가고, 넘어지기도 하고, 회초리로 얻어 맞기도 하지만, 이듬해에는 크게 성장하듯이, 우리도 어려운 가운데서 서울총회를 치르고 나면 우리 개개인 모두가 국제적으로 성장하고 우리나라 우정사업의 국제화에 기여할 수 있을 것이 틀림없으므로 우리 모두가 짜증이 나도 참고, 서로 서로 기대이상으로 협력하면서 서울총회를 성공적으로 치루어야 한다.

둘째, 서울 총회가 왜 10개년 사업인가? 중요한 의미를 내포하고 있다.

UPU총회를 주최하려면 5년전에 유치하여 준비하여야 하고 총회후 5년간 만국우편연합(UPU) 활동을 좌지우지하는 집행이사회(EC) 의장직을 전차총회 주최국이 수행하기 때문이다. 전술한 바와 같이 UPU총회를 개최하려면 할 일도 많고 돈도 많이 들어가지만(우리나라는 약 100억내외의 추산) 10년동안 총회를 준비하고 집행이사회 의장직을 수행하는 과정에서 많은 인재, 즉 국제요원이 양성되게 되어 있다. 국제요원은 저절로 양성되는 것이 아니다. 영어 몇 마디한다고 되는 것이 아니고, 끊임없는 외국인 사와의 접촉, 남이 고스톱할 때 고독을 삼키면서 외국어 실력향상, 선진국 정보의 조기입수 노력, 외국정보의 국내확산, 국내업무에 새바람 불어넣기 등 일련의 적극적이고 지속적인 자기 훈련을 통하여 양성되는 것이다. 이런 면에서 서울총회를 전후하여 많은 국제요원이 양성될 것으로 믿는다.

셋째, 그러면 서울총회의 역사적 의의, 즉 우리 체신부, 나아가서는 우리나라발전에 무슨 혜택을 줄 수 있는가를 다 같이 생각해보고 지금까지 혹시 서울총회에 대한 회의적인 생각을 가진 분이 있었으면 이를 불식하기 바란다.

UPU 서울총회의 역사적 의의
<ul style="list-style-type: none"> ○ 정부차원에서 유치한 정부간 국제기구 회의로서 국위선양, 특히 <u>통신부문 국제화촉진</u>의 좋은 기회가 될 것이다. ○ 5년 주기로 우정사업이 새 옷을 갈아 입게 되는 회의로서 아국 우정사업발전, 특히 <u>서비스수준 향상</u>의 획기적인 계기이다. ○ 총회기간중 의장직을 수행하고 총회후 5년간 집행이사회 의장직을 수행함으로써 UPU 활동 선도, 특히 <u>범세계적인 우정사업 발전에 기여</u>할 수 있는 기반을 구축한다. ○ 총회에 참석하는 각국 체신장관, 통신주관청 고위인사와의 접촉으로 아국 <u>통신기기 해외 수출</u>을 지원할 수 있는 호기로 활용할

- 수 있다.
- 북한대표단이 참석하면 장외실무회담을 개최하여 남북한 서신교환 실현을 앞당길 수 있는 기회로 활용할 수도 있을 것이다.
- 「94년 한국 방문의 해」에 총회 참가자의 대거 방한으로 경제·문화·관광등 여러분야에 파급효과가 기대된다.
- 총회에서 개정되는 UPU 조약은 “Seoul Acts”로, 일반정책토론후 채택하는 우정사업 발전전략은 “Seoul Postal Strategy”로 명명되어 UPU 기록에 영구보존된다.

2. 따라잡아야 할 선진국 수준

1) 유럽국가 국내우편물의 익일배달 달성률
우편물을 발송후 다음 근무일(Working day)에 얼마나 배달하느냐 하는 것이 그 나라 우편사업 수준을 가장 간단히 비교하는 기준으로 되어 있다. 이 익일배달 달성율도 동일시내, 인접지역, 원거리지역으로 구분하여 기준을 설정하

유럽국가 우편물의 익일배달 달성률 (% domestic mail delivered by next working day)						
조사년도: 1991(%)						
구분	국가	프랑스	독 일	이태리	화 란	영 국
동 일 시 내		83	80	43	76	93
인 접 지 역		69	53	7	72	89
원 거 리 지 역		44	70	1	73	79
평 균		65	68	17	74	86

자료원: Financial Times Conference
(1991. 10. 30, 영국 런던)

고 측정하는 것이 선진국의 접근방법이다.

다음 표에서 보는 바와 같이 유럽국가 중에서도 가장 알차게 우정사업을 경영하는 영국(공사 형태)과 유럽 선진국중 서비스 수준이 많이 떨어진다는 이태리(정부부처 형태) 간에는 큰 격차가 있음을 알 수 있다.

국제항공 LC 세계평균 송달일수	7.36일
○접수 → 교환국 발송	2.61
○항공운송 소요일수	2.50
○도착교환국 → 배달	2.25

2) 국제항공우편물(LC)의 국내 도착후 배달 소요일수

만국우편연합(UPU)에서는 매년 항공통상우편물을 년 4회 UPU에서 정한 공통조사카드에 의하여 송달속도를 측정하고 있다. 1992년 조사 결과를 보면 세계평균치는 7.36일이고 소통단계별 내역은 다음과 같다.

위 소통과정중 우편물 소통의 가장 힘들고 어려운 과정이며 우편서비스수준에 절대적 영향을 미치는 분야는 배달과정으로, 국제우편의 국내 도착후 배달소요일수 단축에 모든 나라가 노력하고 있다. 따라서 선진국과 일부 개발도상국에서는 그 성과가 나타나고 있으나 우리나라를 포함하여 많은 개발도상국은 오히려 후퇴하고 있다는 UPU의 조사결과가 1992년 5월 UPU 집행이사회 회의에서 발표된 바 있다. 국내배달소

국제항공 LC의 국내도착후 배달소요일수

선진국					개발도상국		
나라명		1990	1992	나라명	1990	1992	
미국	국	5.0	4.6	한국	1.8	3.5	
독일	일	4.0	2.4	방글라데시	1.8	2.6	
호주	주	2.6	2.0	칠레	1.6	2.1	
프랑스	랑스	2.2	2.0	인도네시아	3.2	3.5	
일본	본	1.4	1.1	브라질	3.1	2.1	
스웨덴	스웨덴	2.0	1.5	이집트	1.0	0.9	
핀란드	핀란드	1.9	1.7	헝가리	2.9	2.3	
				필리핀	4.1	3.4	

요일수 비교시에는 그 나라 면적등 지리적 환경을 아울러 고려해야 한다.

3) 우편서비스 기준설정과 측정

우편사업의 서비스질에 대한 전통적인 측정기준으로 안정성, 신뢰성 및 신속성을 말하면서

도 그 깊은 의미를 간과하는 경우가 많다. 안정성(safety)이란 우편물이 목적지에 파손이나 분실없이 좋은 상태로 도착되는 것을 의미하며, 신뢰성(reliability)이란 우편물을 하루 몇번 몇시에 수집해 가고 몇시에 발송하는가를 미리 이용자가 예측하고 발송한 후 안심하고 기다리는

상태를 말한다. 그리고 신속성(speed)이란 지불 가격에 걸맞는 송달속도를 의미한다.

위 서비스 기준중 신속성은 우편물 처리의 자동화 및 운송장비의 기동화로 계속 개선되고 있으나, 사송업체와의 경쟁이 심화됨에 따라 이용자는 서비스기준의 보장까지 요구하고 있다. 그래서 서비스 기준은 지금 당장 또는 가까운 장

래에 성취가능한 수준으로 설정하여 대내외 널리 알려야 하며 주기적으로 측정하여 그 결과를 공표하여야 한다.

선진국의 서비스 기준중 인상적인 나라를 소개한다면 캐나다와 호주 두 나라를 들 수 있는 바, 우리나라 우편의 서비스 기준과 비교하면 좋은 참고가 될 것으로 믿는다.

캐나다의 서비스별 목표기준과 실적

우 편 물 종 류	배달구분	송달속도 목표	송달속도실적치	
			1987	1989
서 장	동일시내 배달	2일내 99% 송달	83%	96%
	동일주내 배달	3일내 99% 송달	79%	96%
	전국적 배달	4일내 99% 송달	85%	97%
특 급		익일 오전까지 배달	91%	99%
		익일 오후까지 배달	94%	99%
소 포	동일시내 배달	2일내 배달	92%	99%
	전국적 배달	3~4일내 배달	93%	99%

1990년 호주에서 도입한 우체통 부착표지의 예

6 PM까지 투합시 월~금 *	도 착 지		배 달 예 정
	멜버른 시내		다음 근무일
	멜버른 인근지역		다음 근무일
	멜버른 소속 빅토리아주 여타지역		제 2 근무일까지
	각 주 수도 상호간		제 2 근무일까지
	각 주 지방 상호간		제 3 근무일까지
더 빠른 배달을 위해서는			
9 : 30 AM까지 투합시 월~금 * (8 AM 일요일)	도 착 지		배 달 예 정
	빅토리아주 여타지역		다음 근무일
	각 주 수도 상호간		다음 근무일
	각 주 지방 상호간		제 2 근무일까지

* 공휴일 제외

우체통에는 수집시간을 표시하는 것이 일반적이나, 호주에서는 서비스 기준을 미리 이용자에게 알려주어 신뢰성을 높이기 위하여 우체통에 수집기간과 배달예정시간까지 표시하고 있

다. 우리나라의 경우에도 전국적으로 시행은 당장 어렵겠지만, 서울·부산·대구 등 대도시에는 부분적으로 시행을 검토할 가치가 있다고 본다.

〈다음호에 계속됩니다.〉