

함께하며 멀리 가는 것 이상의 가치를 알게 해준 일터, 양재 차앤박피부과

20년 근속자 김정아 총괄과장 인터뷰



근속은 ‘한 일자리에서 계속 근무함’을 의미한다. 무심코 쓰는 표현들이 단어만 따로 놓고 보면 그 깊이감을 새삼 느끼는데 ‘근속’이라는 의미도 그러했다. 2004년 양재 차앤박피부과 입사, 20년 근속의 김정아 총괄과장을 만나면서 ‘계속 근무’한 것에 대한 존경이 절로 생겨났다. 그저 세월의 길이를 말하는 것이 아니다. 그 자취 하나하나가 차앤박피부과의 브랜드였기 때문이다.

인연에 진심, 명성 높은 자체 교육시스템의 시작점
결에서 본 김정아 총괄과장은 지독한 기록쟁이다. 메모하는 습관은 기본이고, 처치에 쓰이는 소모품 하나도 일차적으로는 그녀의 테스트를 거쳐야 한다. 기록과 함께 알아차림, 상대방을 헤아리는 마음 역시 남다르다. 시술 효과를 궁금해하는 고객들의 마음을 헤아려 상담자료에 시술 전후 사진을 상황에 맞게 정리, 시각화하여 설명한다. 또한 상담 중 고객이 많이 궁금해했던 사례들을 쉽게 풀어 블로그에 담아낸다. **한 번일지라도 고객과의 인연을 기억하는 방법이기도 하다.**

“20년간 근무하면서 많은 인재를 만났어요. 함께 가는 분들도 있지만 새로운 곳에서 역량을 발휘하고 있는 분들도 있지요. 직원들에게 20대는 무조건 해볼 수 있는 것을 다 경험해 보라고 조언합니다. 30대는 20대의 경험을 자산으로 도전하는 때이죠. 그리고 40대가 되면 전문가로서 조직의 결을 만들 수 있어야 한다고 생각합니다.” 명성 높은 양재 차앤박피부과의 교육시스템은 이러한 마음가짐을 실천한 것이다. 양재 차앤박피부과의 인연이 그들에게 밑거름이 되어 의료서비스 전문가로서 나아가는데 도움을 주기 위함이었다.

시스템은 주어지는 게 아닌 만들어 가는 것.

내부 교육과 함께 신경 쓴 부분은 바로 매뉴얼 만들기. 시스템은 주어지는 게 아니라 현장의 목소리를 반영할 때 빛을 발하는데 그렇기 위해서는 일관성 있는 기준이 필요했다.

“고객에게 표준화된 서비스를 제공하기 위해 지혜를 모은 부분도 있지만 무엇보다 직원들이 고객과 대면하는 어떤 상황에서라도, 의료서비스 전문가로 업무에 대한 자존감을 갖추도록 노력했습니다. 그 결과물이 바로 시술 후, 약 처방, 홈케어 주의사항 발송사였고, 고객 응대 매뉴얼을 만들어 전문가로서의 기본 소양을 탑재했습니다.” **기준이 생기니 질서가 잡히고, 질서가 표준이 되었다.** 업무를 진행하는데 누구나 실수할 수 있지만 그 시행착오를 줄여나가는 것, 그리고 전문가로서 성장해 나가는 직원들의 모습을 통해 비로소 시스템은 완성되어 갔다.

도전의 키워드 ‘역지사지’, 업무 능률과 만족도 높아

병원 직원은 대부분 여성이다 보니 일과 삶의 균형인 워라밸(work-and-life balance)에 대해 이른 시기부터 관심을 가지게 되었다. “가화만사성이고 직장가 가정에서 모두 편안해야 한다는 것은 직원 복지와 연계해 중요한 가치였어요. 또한 의료서비스 업무가 사람과 사람이 연결되는 일이라 불가피한 상황에서 생길 수 있는 직원의 부재는 치명적이었거든요. 언젠대 대처할 수 있었어야 합니다.” 직원의 워라밸과 고객의 만족도를



배가하기 위한 도전의 키워드는 부서 간 ‘역지사지’. 치료부와 관리부, 서로의 분야에 대한 전문성을 인정하되 서로가 하는 일에 대한 이해도를 높이는 방향으로 교육을 설계했다. 분야별 이해도를 높이기 위한 이론과 실습 교육을 더욱 견고하게 준비한 것. “놀랍게도 이 과정을 통해 자신의 강점을 발견한 직원이 생기고, 더욱 즐겁게 일할 수 있는 환경에 적재적소로 배치되어 능률을 높일 수 있었습니다.” 부서 간 제로섬 게임이 아니라 통합의 시간, 역지사지의 마음이 될 수 있었던 경험이었다고.

따사로운 일터의 기억, 매번 감사함과 자긍심을 줘

“오랫동안 함께해 온 직원들과 버팀목이 되어 주는 박연호 원장님 그리고 이제는 가족 같은 고객님들께 감사한 마음을 전하고 싶습니다.” 서로 믿고 응원하는 마음이 있었기에 20년이라는 시간이 가능했다는 그녀. 그리고 출산 휴가를 마치고 출근하던 첫 날의 한 장면을 소환했다. 아침부터 유난히 햇살 좋던 날이었다. “3개월 간의 공석이었지만 돌아와 보니 어제 퇴근하고 출근한 것처럼 자연스럽게 하나가 되었습니다. 신뢰하는 직원과 대표가 있는 일터가 있다는 게 설명할 수 없는 축복이더군요. “20년 근속이라는 타이틀만큼이나 그날 출근길에 바라보았던 빛 한 줄기는 여러 의미로 매번 따사로운 기억으로 남아 있다.

오늘도 변함없이 **‘혼자 가면 빨리 갈 수 있지만 함께 가면 멀리 갈 수 있다’**는 마음가짐으로 인연을 중시하는 그녀의 계속 근무(근속)은 이어지고 있다. 매일 리부트하는 그녀에게 오늘 또 하나의 배움을 얻었다. 그 선한 영향력이 더욱 따스롭게 느껴지는 순간이다. (끝)

