

안전을 최우선으로 하는 고객서비스를 재도약의 발판으로 금호설악리조트

오 정 규 · 협회 경영기획부 과장

이번 탐방은 연구컨설팅부의 추천으로 강원도 속초시 노학동의 금호설악리조트를 방문하여, 금호설악리조트의 모든 업무를 총괄하는 금호개발 이계홍 본부장과 정명일 시설/영업팀장 등을 만나 경영목표, 안전관리 현황 등에 관한 이야기를 나누어 보았다.



1. 회사 현황

속초 시내에서 미시령 쪽으로 승용차로 10여분 거리, 속초8경 중의 하나인 청대산과 주봉산에 병풍처럼 둘러싸여 콘도라기보다는 별장 같은 느낌이 드는 금호설악리조트는 1997년 6월 1일 개장한 이래 8년째를 맞고 있다.

‘자연과 더불어 숨쉬는 기업문화 창출’이라는 환경방침 아래, 넓게 펼쳐진 잔디밭과 탁 트인 시야, 손에 잡힐 듯 정면에 위치한 설악산 울산바위

가 한눈에 들어오는 빼어난 자연경관을 자랑하는 금호설악리조트는 23,550㎡의 부지에 247개 객실 규모를 갖추고 있다.

59명의 직원 중 8명이 근무 중인 안전분야는 '97년 이후 구성원의 변동 없이 일사분란한 팀워크를 자랑한다.

2. 건물구조 및 특성

금호설악리조트는 연면적 28,407㎡, 지상 9층,

지하 2층의 콘크리트 슬라브 구조로 2~4층은 객실, 1~B1층 사무실 및 부대시설, B2층 기계실로 이루어졌다.

부대시설로는 식당, 사우나, 오락실과 해수욕장 고객을 위해 무료로 사용할 수 있는 빨래방 시설을 갖추고 있다.

세 개의 건물이 맞댄 형태로 피난계단 4개소, 경사로 1개소, 승강기 4대, 옥외계단 1개소에 38개의 비상구를 갖추고 있는 건물뒤편으로는 왕복 1시간 30분 거리의 주봉산과, 3시간 거리의 청대산 등산로 코스가 있으며, 주변경관과의 조화와 장점인 전경을 최대한 살릴 수 있도록 설계되어 모든 객실에서의 조망권이 뛰어나다.

3. 방화시설 현황

소화시설로 403개의 소화기와 초기진화에 가장 효과적인 습식 스프링클러를 전 층에 설치하였다. 또한 33개소의 옥내소화전 외에 21개소의 연결송수관 설비를 갖추고 있다.



경보설비로는 최신형 R형 경보시스템을 설치하여 설비의 신뢰도를 높였으며, 방송설비와 연동하여 화재감지기가 작동하면 고객들의 피난을 유도하는 비상방송이 최우선으로 이루어지도록 운영되고 있다.

피난설비로는 176개의 피난구 유도등과 97개의 통로유도등 외에 278개에 달하는 비상조명등을 설치하여 유사시 피난에 대비하고 있으며, 피난에 가장 장애가 되는 연기대책으로서 148개의 배연창을 설치하였다.

소방훈련은 3년에 1회 실시하는 정기종합합동훈련 외에 자체적으로 1년에 2회 정도 일반 합동훈련을 실시하고 있으며, 매일 아침 서비스 미팅을 통해 예절교육과 함께 안전교육을 지속적으로 실시하고 있다.

4. 「KPPA화재안전인정」 등 안전관련 각종 인증 획득

FY2004 경영목표를 ‘안전을 최우선으로 하는 서비스’로 세울 만큼 환경과 안전을 최우선으로 하고 있어, 개장 첫 해인 97년 12월 ISO 9000 및 14000 인증을 획득하고, 같은 해 11월 OSHA 18000인증



금호설악리조트 로비 내부

획득하였으며, 2001년 3월 한국화재보험협회의 「KFPA화재안전인증」을 획득하는 등 국내·외에 품질, 안전분야의 우수성을 입증하였다.

또한 2002년 7월의 무재해 1,680일 달성에 이어 2004년 11월에는 속초에서는 최초로 무재해 2,520일 달성을 눈앞에 두고 있으며, 올해에 한국능률협회의 콘도부문 안전도·서비스 대상을 3회째 수상한 바 있다.

소방·안전·환경 분야에 대해서는 그룹 차원에서도 수시로 자체감사를 실시하고 있으며, 매년 외부 전문기관의 화재위험 안전진단을 정기적으로 실시할 정도로 경영진의 소방, 방재에 대한 관심은 높은 편이다.

5. 경영목표와 포부

2004년을 객실 재도약의 해로 정하고 청결을 최우선으로 하여 객실 내 벽지, 냉장고 등을 교체하고 있으며, 교체한 시설은 군부대나 불우이웃에게 기부함으로써 1석2조의 효과를 거두고 있다고 한다.

고객서비스는 인사만 잘하는 것이 아니라 시스

템을 개선하는 것이라고 강조하는 이제홍 본부장은, 고객의 불만을 최대한 파악하기 위해 퇴실하는 고객에게 전화를 걸어 불만을 접수하는 ‘콜링 서비스제도’를 운영하고 있고, 고객의 불만을 보다 적극적으로 접수하는 직원에게는 인사평가에서 가점을 주고 있으며, 접수된 모든 고객불만 사항은 매일 경영진에게 보고되어 분석·평가 후 즉시 업무에 반영하고 있다고 귀뜸한다.

한편, 직원들의 고객에 대한 마음으로부터 우러나오는 서비스는 직원이 행복해야 가능하다고 하며, 이를 위해 성수기가 끝나면 전직원 단합대회 등 직원들 화합에도 각별한 관심을 쏟는다고 말했다.

6. 협회가 실시하고 있는 위험관리에 대해

정명일 팀장은 “협회에서 실시하는 위험관리를 통해 많은 도움을 받고 있으나, 소방법 중 업체 특성에 맞지 않는 일부 사항은 법의 취지를 충분히 살리면서 현실에 맞게 운영될 수 있도록 한국화재보험협회에서 기술적으로 보다 많이 조언해 주기를 바란다.”고 말했다.

또한 “콘도 등 불특정다수가 이용하는 다중이용시설은 피난과 초기소화가 중요한 만큼 한국화재보험협회의 위험관리도 점검대상의 특성에 맞게 특화되어야 한다고 생각한다.”며 점검분야뿐만 아니라 직원교육과 관련하여 보다 많은 자료들이 제공되길 바란다고 하였다.

안전을 바탕으로 한 친절한 서비스와 조용하고 청결한 객실을 바탕으로 제2의 도약을 꿈꾸는 금호설악리조트가 속초지역의 대표적인 콘도로 재도약하기를 바라면서 이번 탐방을 마쳤다. ☎