

“밖에서도 쫓다 쫓다...  
보일러가 언제부터 이렇게 똑똑해졌지?”

국내 최초 스마트폰 원격 제어 보일러로

# 대한민국 보일러를 또 한번 이끌다!

국가대표 보일러:  
**경동 나비엔**



[나비엔 콘덴싱 스마트톡] 가스보일러  
언제 어디서나 보일러의 모든 기능을 스마트폰으로  
컨트롤할 수 있는 신개념 보일러

국내 보일러 제조사별 제품 매출액 위 (2014년 금8강) 1위 공시자료 기준  
국내 보일러 및 가스온수기 수출액의 69.9% 차지 (2014년 한국무역협회 자료 기준)

국가대표 보일러:  
**경동 나비엔**  
고객문의 1588-1144

# 나비엔

2016 Winter  
vol.

# 138



경동원 **경동 나비엔** **경동 에버런** **경동 티에스**



## 미래일기

새해의 시작, 다시 365일의 시간이 우리에게 주어졌습니다.  
지난해와 좀 다른 해를 만들고 싶다면 미래일기를 써보세요.  
내가 되고 싶은 모습을 생각해 보면서 2016년의 미래일기를 쓰는 겁니다.  
그 일기를 자주 읽다 보면 오늘 하루가 좀 달라질지도 모릅니다.



# 나비엔

2016 Winter  
vol.138

www.kdnavien.co.kr

## 차례

04	<b>신년사</b>	2016년 손연호 회장 신년사
06	<b>에세이</b>	음양오행 이야기: 인연에 대하여
10	<b>휴식</b>	주말뽕 어디로 떠나볼까: 강원도 양양 낙산사
14	<b>생각</b>	딴 생각을 허(許)하다
16	<b>우리</b>	직급 간 소통 프로젝트: 경동인 취중진담
26	<b>가족</b>	2016년, 국가대표 대리점을 꿈꾼다
28	<b>사랑</b>	우리, 경동에서 결혼했어요
30	<b>기획</b>	2016 직장생활 꿀팁
32	<b>소통</b>	우리 회사 불통용어 완전정복: 서비스 부문
36	<b>소식</b>	경동 각 사의 크고 작은 뉴스
40	<b>우체국</b>	사보「나비엔」인증샷
43	<b>경동원 이야기</b>	경동원 35년 발자취, 그리고 내일을 향한 발걸음

발행일  
2016년 1월 1일

발행인  
최재범

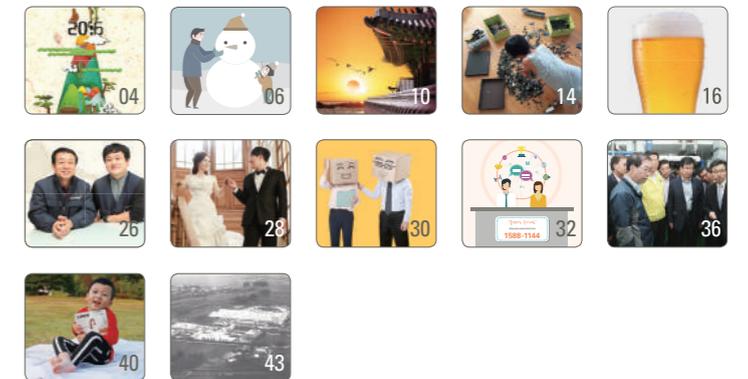
발행처  
서울시 영등포구 국회대로 76길 22  
(여의도동, 코아미빌딩 신관)  
(주)경동나비엔

사보 담당  
홍보팀 이수용

문의  
02-3489-2496

팩스  
02-3489-2222

편집디자인  
디자인하다 02-3445-1993



# 2016년 신년사

친애하는 경동가족 여러분,  
새해가 밝았습니다. 먼저, 국내외 경영환경이 결코 수월하지 않았던 지난해에도 회사와 비전을 공유하며 각자의 자리에서 부단히 노력해온 경동가족 한 분 한 분께 깊은 감사의 인사를 전합니다.

2016년 丙申年 붉은 원숭이의 해는 우리 경동에 있어 중요한 해가 될 것입니다. 이에 저는 올해의 경영방침을 '미래 창조를 위한 혁신 원년'으로 정하고 우리의 미래를 과감히 펼쳐나갈 준비를 하고 있습니다. 우리의 목표인 GLOBAL NO.1이라는 좌표가 2020년 우리 경동의 현실로 이루어질 것이라 확신하기에, 저는 여러분께 '新경영시스템 구축'과 'B2C 체계 확립'이라는 두 가지 실천과제를 부탁드립니다.

'新경영시스템 구축'은 우리가 지속적으로 추진해오고 있는 조직 시스템과 업무 프로세스의 구축이 함께 집대성되어 구현되는 완성의 형태입니다. 우리가 추구하는 차별화된 기술력과 완벽한 품질, 경쟁력 있는 원가, 고객 감동의 서비스를 실현하기 위해서는 모든 부서의 노력이 촘촘히 얽힌 시스템 하에서 이루어져야 합니다. 소통과 협업을 기반으로 체화된 시스템은 누구도 넘볼 수 없는 우리 조직의 위대한 자산이 되어 우리의 경쟁력을 크게 높일 것입니다.

두 번째, 'B2C 체계 확립'입니다. 우리는 지난해 온수매트를 런칭하면서 우리의 가능성을 확인한 바 있습니다. 이렇게 시작된 B2C제품들의 라인업은 계속해서 확대되고 축적될 것이며 더욱 진화될 것입니다. 저는 이 체계를 통해 여러분과 함께 경동이라는 글로벌 브랜드의 저력을 공고히 구축하고자 합니다.

임직원 여러분, 우리 경동은 인류에게 에너지 솔루션의 담대한 기준을 제시할 것입니다. 그리고 후손에게 우리가 살았던 것보다 더 나은 지구환경을 물려줄 방안을 내놓을 것입니다. 그것이 2020년, 경동의 모습입니다. 세계 최고 수준의 기술역량과 생산

시설을 갖춘 가운데, 같은 꿈을 품은 여러분께서 각자의 자리에서 최선을 다해 주신다면, 저는 그 목표가 분명히 달성될 것이라 확신합니다. 지금까지 우리가 걸어왔던 길을 돌아본다면 우리의 상상은 결코 상상으로 끝나지 않았음을 여러분도 느끼시리라 믿습니다.

마지막으로, 지금 이 순간에도 각자의 위치에서 열과 성을 다해 밤낮없이 노력하고 계신 국내, 해외의 모든 경동가족들께 다시 한번 깊은 감사를 전하며, 새로운 한 해 임직원 여러분의 가정에 평안과 행복이 가득하시길 진심으로 기원합니다. 🦋

丙申年 元旦  
會長 孫連鎬



# 음양오행 이야기

- 인연에 대하여

글 | 홍보팀 최기영



사주명리학(四柱命理學)은 사람이 태어난 연월일시에서 뽑아 낸 네 개의 기둥(四柱)과 8개의 글자(八字)를 가지고 미래의 길흉화복(吉凶禍福)을 예측하는 학문이다. 8개의 글자 각각은 음과 양, 그리고 목, 화, 토, 금, 수와 같은 오행 중 하나의 성분을 부여받게 된다. 8개의 글자 중에는 사주의 주인을 상징하는 글자가 하나 있고 그것이 갖는 오행 성분이 다른 일곱 개의 오행과 어떻게 영향을 주고받는지를 가늠하며 미래를 예측하는 원리다. 각 오행들은 충돌, 또는 화합의 작용을 통해 서로 영향을 주고받는데 어떤 오행이 나와 어떻게 영향을 주고받는지 보면서 재운이나 시험운, 이동운, 문서운, 직장운 등 우리가 알고 싶은 운세의 변화를 가늠하는 것이다.

또한 을미년, 병신년과 같이 해마다 변하는 각 오행들과의 반응과 10년마다 변한다고 믿는 대운(大運)이 가진 오행과의 관계를 보면서 운을 예측해 나간다. 복잡한 것 같지만 원리는 대단히 간단하다. 그리고 간단한 것 같으면서도 복잡한 것이 바로 음양오행 이야기다. 음양오행 이야기는 사연 많은 우리네 삶을 그대로 닮아 있다.

음양오행은 또 조부모, 부모, 배우자, 형제 자매, 자식 등 나와 땀해야 땀 수 없는 가장 가까운 인연인 육친(六親)을 상징한다. 예를 들면, 팔자(八字) 중에서 자신을 나타내는 오행이 나무(木)의 기운이라고 가정하자. 사주의 주인이 남자나 여자나에 따라서 약간 다르지만 목화토금수 오행 중에서 나무를 키워내는 것은 물의 기운인 수(水)이다. 수의 기운은 이 사주에서 어머니와 같은 역할을 한다. 그래서 수의 오행이 어떻게 나와 작용하는지를 보면서 모친과의 관계를 본다. 또한 나무는 불을 지필 수 있다. 그래서 불은 나의 자식으로 해석한다.(남성 사주의 경우, 목을 주인으로 갖는 사주는 금의 기운을 자식으로 본다.)

나무가 주인인 사주를 예로 들 때, 나머지 오행들이 상징하는 육친을 정리하면 [그림]과 같다.

[그림]에서 파란색 실선은 생(生)의 작용을 하고 있는 것을, 빨간색 실선은 두 오행이 서로 상충하며 대립관계에 있는 것을 뜻한다. 물은 나를 키워냈고, 나를 나타내는 목은 화를 살려낸다. 그런데 사주에서 물의 기운이 너무 크다면 어

떻게 될까? 나무는 물이 너무 많으면 뿌리가 썩는다. 이럴 경우 어머니와의 관계를 좋은 쪽으로만 해석하지 않는다. 반대로 물이 아예 없거나 부족하다면 이것 역시 나무가 잘 자라기 위해 다른 무언가의 도움이 필요하다고 본다.

이것을 조절하는 기능은 아버지인 토의 기운으로 본다. 물이 너무 많다면 산과 같은 토의 기운이 물길을 막아준다는 가 하면 될 것이다. 육친과의 관계에서도 사주명리학은 조화(調和)나 과유불급(過猶不及)을 최고의 덕으로 꼽는다. 너무 지나친 것을 경계하고 서로 간의 긴장관계 속에서 균형을 이루며 타협해 나가야 함을 가르치는 것이다.

이렇듯 목이 주인인 사주에서 아버지의 운은 토(土)의 기운을 가지고 보는데 토는 나(木)와 어머니(水) 모두와 충돌하는 상극인 오행이다. 명리학 공부를 시작하며 오행과 육친의 관계를 처음으로 접했을 때, 어린 시절 어머니에게는 애절한 감정을 가지고 있으면서도 아버지에게만은 반감을 갖고 자주 충돌했던 기억이 났다. 아버지가 된 지금, 오행의 상생상극 관계를 알게 되면서 그 당시 우리 아버지도 참 많이

외로우셨을 것이라는 생각이 들었다.

나무가 주인인 사주만을 예로 들었는데 사주의 주인이 불이든, 토이든 무슨 오행이라도 원리는 동일하다. 화(火)가 주인이라면 나무가 어머니일 것이고 자식은 토가 되는 식이다. 그리고 어느 한 오행이 아예 없거나 각 오행 간의 세력이 균형을 이루지 못한다면 그 인연과의 아픔을 유추할 수 있다. 음양오행의 기운은 일정하지 않고 늘 변하기 마련이다. 그렇기 때문에 인연과의 관계도 일정하지 않고 사랑과 아픔이 오가는 것인지도 모른다. 영원한 것은 있을 수 없듯이, 우리 사람 간의 인연도 예외는 아니다.

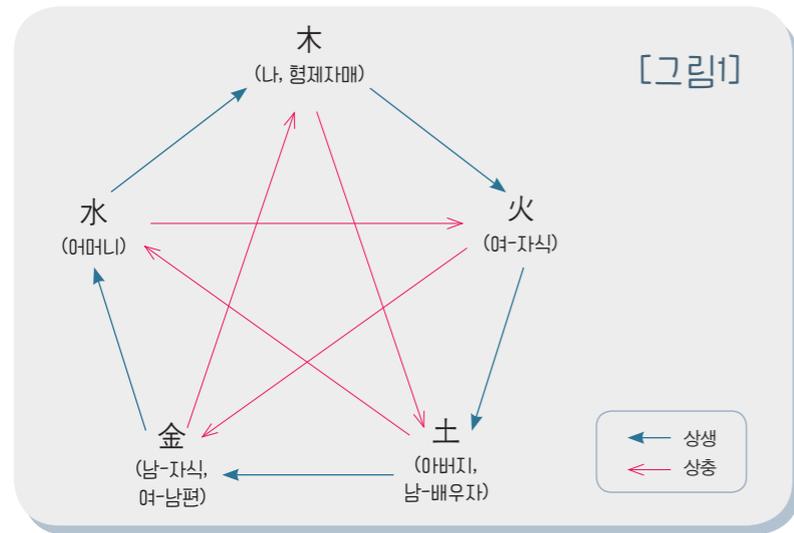
고향으로 돌아와서 생을 마감하는 연어에 대해서 들어본 적이 있을 것이다. 어린 연어는 태어난 강에서 하류로 이동하고 생의 많은 시간을 바다에서 보낸다. 연어가 성숙해지면 수많은 포식자들을 피해서 오래 전 자신이 태어났던 상류로 돌아가기 위해 물을 거슬러 헤엄치고 폭포를 뛰어넘고 급류를 건넌다. 목숨을 건 귀향인 것이다. 새끼들이 살기에 안전한 상류에 도착하면 산란을 하고 연어는 그날 바로 죽어버

린다. 우리가 알고 있는 태평양에 사는 연어의 이야기다.

하지만 대서양에 사는 연어는 알을 낳고 다시 바다로 돌아가 두 번째 주기를 반복하며 한 번 더 산란에 성공한다. 아마 이들이 거슬러 올라가야 할 강은 길이가 더 짧거나 표고(標高)가 더 낮기 때문일 것이다. 그렇게 연어들은 귀향의 여정이 얼마나 길고 고단한지에 따라 주위의 환경과 타협하고 각기 다른 진화의 길을 택한다. 하루살이가 포식자의 번식주기를 피하기 위해 기나긴 유충의 시기를 견디고 성충이 되어 다량의 번식에 성공하고 단 하루만에 생을 마감하는 것처럼 말이다.

우리 사람은 어떻게? 사람은 다량의 번식보다는 자식을 낳은 뒤 그 성장을 돕고, 자식이 2세를 가질 수 있는 연령에 도달할 때까지 자연환경으로부터 수명을 보장받았다. 연어가 자식을 낳기 위해 생존률 0%가 될 때까지 자신의 있는 힘을 다 써야 했던 것처럼, 우리 사람도 연어의 고통만큼 평생의 시간 동안 다양한 인연들과의 아픔을 견뎌야 하는 것인지도 모르겠다.

사주명리학은 우리에게 사연을 아는지 모르는지 인연에 대해서 참으로 쿨하고 아무렇지 않게 이야기하고 있다. 인연은 늘 시작이 있으면 끝이 있는 것이고, 인연이 시작해서 끝나는 과정은 당연히 고통스러운 것이니 사람을 미워하지 말고 그런 애꿎은 인연을 탓하라고 말이다. 🍂



# 주말愛 어디로 떠나볼까

- 강원도 양양 낙산사

글·사진 | 홍보팀 박운주



## 겨울의 낙산사

강원도 양양에 위치한 낙산사는 고즈넉한 사찰과 천년의 세월을 함께 지켜 온 푸른 소나무, 그리고 사찰 너머로 동해 바다가 조화를 이뤄 한 마디 말로 정의하기 힘든 절경을 이루고 있다. 그러나 7년 전 찾은 낙산사는 겨울을 닮은 황량함이 묻어나는 곳이기도 했다. 2005년의 화마(火魔)가 휩쓸고 지나간 상처가 채 아물기 전이었기 때문이다. 천년고찰을 덮쳤던 불길에 남긴 흔적은 조금씩 복원되는 중이었지만, 산을 뒤덮고 있던 짙푸른 녹음은 이제 겨우 뿌리를 내리기 시작한 작은 소나무들로 바뀌어 있었다. 산불마져도 견뎌낸 사찰과 불길의 흔적을 담은 채 여전히 굳건히 서 있는 노송, 그리고 그 옆에서 새로운 희망을 품고 자라나는 작은 소나무까지. 눈부시게 빛나는 햇살 속에 반짝이는 동해바다와 맞물린 그묘한 이질감을 한 해가 끝나고 다시 새로운 해를 준비하는 겨울이라는 계절과 묘하게 닮아 있었다.

몇 번의 겨울을 지나 다시 맞이한 2015년의 겨울, 새로운 한 해를 기대하는 마음으로 가볼 여행지를 고민하던 중 불현듯 7년 전 겨울에 바라보았던 낙산사의 풍경이 떠올랐다. 7년이라는 세월 동안 묵묵히 힘든 시간을 견뎌냈을 어린 소나무들이 어떻게 자라났는지 궁금해졌다. 이제 조금씩 스스로 이야기를 하기 시작한 아이에게도 겨울을 이겨낸 강인한 생명력을 보여주고 싶은 바람으로, 주말을 맞아 낙산사로 향했다.

## 꿈이 이뤄지는 길, 희망을 전하다

큰 맘 먹고 나선 여행길이지만 도무지 날씨가 도와주지 않았다. 일기예보에서 오전 중으로 갠던 날씨는 강원도에 근접할수록 더욱 꺾어지기만 했다. 산턱에 걸린 구름이 한 폭의 동양화를 보는 듯 멋진 풍경을 그려냈지만, 아이를 데리고 산사를 오르기는 어려운 날씨였다. 결국 첫날에는 아쉬움을 뒤로 하고 속초 등 주변을 둘러보는 것으로 여정을 마칠 수밖에 없었다.

다음 날 아침, 다행히도 따뜻한 햇살이 비치기 시작했다. 숙소 밖으로 보이는 바다는 여전히 성난 파도가 넘실거렸지만 탁 트인 시야만으로도 상쾌한 기분이 들었다. 오락가락 하는 빗방울에 오는 동안 내내 보채던 아이도 일어나자마자 아빠의 손을 잡아끌며 어서 밖으로 나가자고 성화였다. 간단히 아침을 먹고, 서둘러 짐을 챙겨 낙산사로 발걸음을 옮겼다.

낙산사로 향하는 길의 입구에는 '꿈이 시작되는 길'이라는 표지판이 사람들을 맞는다. 울창한 숲길을 지나면 오른쪽으로는 나지막한 기와 담장이 있는 토속적인 정취가, 왼쪽으로는 탁 트인 시야 너머로 강원도의 멋진 산세가 눈



새해 복 많이 받으세요!





을 사로잡는다. 등산에 문의한인 필자도 한번쯤 올라보고 싶다는 생각이 들 정도니 “산이 있어 산을 오른다.”는 등산 애호가들의 말이 조금은 이해되는 순간이다.

그 길을 따라 2분쯤 걸으면 사찰 입구인 홍예문이 나타나고, 이를 지나 경내로 들어서면 크고 작은 소나무들이 단아한 자태를 뽐낸다. 앞쪽으로 멀리 내다 보이는 동해 바다의 시원한 풍경과 소나무가 어울려 절로 탄성이 나온다. 처음 보는 우리에게도 반가이 인사를 건네는 스님들의 기분 좋은 환대를 받으며 굽은 길을 따라 오르면, 산불 속에서도 산사를 지키는 사천왕문과 보물 499호 낙산사 칠층석탑이 모습을 드러낸다. 빼어난 정취에 넋을 잃고 잠시 바라보다가, 흐르는 땀을 훔치며 해수관음상을 향해 발걸음을 옮겼다.

‘꿈이 시작되는 길’에서 출발한 산길은 산사를 건다 보면 어느새 ‘꿈이 이뤄지는 길’로 이어진다. 얼마나 많은 사람들이 가슴 속에 희망을 안고 이 길을 걸었을까. 길 한편에 줄지어 소박하게 자리잡은 돌담들이 간절한 마음들을 그대로 전하는 듯하다. 그 공든 마음들이 무너질까 조심스러운데, 철없이 자기도 돌을 올려보겠다고 발을 동동 구르는 아이를 달래느라 진땀이 다 흘렀다.

모퉁이를 돌아서니 저 멀리 거대한 해수관음상이 시야에 들어온다. 하지만 그보다도 먼저 눈에 띄는 건 7년 전 민둥산이나 다름없던 산의 달라진 모습이었다. 이전에 봤던 황량함과 쓸쓸함을 기억조차 할 수 없을 정도로 울창하게 자리잡은 소나무들은 7년의 시간을 담담히 지내오며 새로운 희망의 열매를 맺고 있었다. ‘꿈이 이뤄지는 길’이라는 이름처럼, 소나무 숲은 세월을 통해 노력하고 바라면 이뤄질 수 있다는 진리를 몸소 보여주는 듯했다.

꿈이 이뤄지는 길을 끝까지 걸으면 먼 바다를 내다보며 중생을 구원하고 있다는 해수관음상이 16m에 달하는 거대한 모습을 드러낸다. 은은하게 울리는 타종 소리를 들으며 해수관음상을 배경으로 서니 동해의 푸른 바다가 한 눈에 들어왔다. 답답했던 마음까지 탁 트이는 그 풍경을 마주하고 보니, 새해면 많은 사람들이 소원을 빌고자 해수관음상을 찾는 이유를 묻지 않아도 알 것 같았다.

돌아오는 길, 내내 신나서 뛰어다니던 아이가 이제는 힘든지 안아달라고 아우성이다. 하는 수 없이 아이를 안아드니, 전과 사뭇 다른 무게감에 모르는 새 아이가 많이 자랐구나 싶다. 비탈길을 내려가며 푸른 바다를 신기한 듯 바라보던 아이가 한마디 던진다.

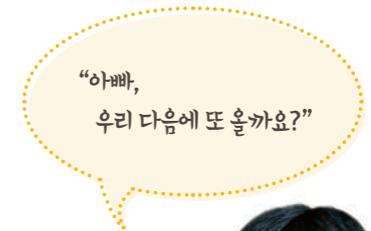


“아빠, 우리 다음에 또 올까요?”

아이의 서투른 한마디가 부족한 아빠의 마음을 울린다. 필자가 낙산사를 보며 느낀 감동이 아이에게도 전해졌는지는 모르지만, 즐거워하는 모습을 보니 ‘꿈이 이뤄지는 길’은 아이에게 삶의 희망에 대해 전하고 싶었던 아빠의 꿈을 이뤄준 모양이다. 추운 날씨였지만 정말 오랜만에 쓸쓸하지 않은 겨울 날이었다.

**이런 가족꽃 좋아요**

낙산사에 들어가는 방법은 두 가지로, 소개한 것처럼 정문인 홍예문을 통과하는 방법과 낙산사의 후문을 통해 의상대, 흥련함, 해수관음상을 거쳐 들어가는 방법이 있다. 어느 쪽을 이용하든지 낙산사로 향하는 길은 경사가 비교적 완만해 남녀노소 누구나 큰 불편 없이 걸을 수 있다. 경내에 전통 찻집인 다래헌이 있어 잠시 쉬어갈 수 있고, 허기를 달랠 수 있는 무료국수 공양실도 있다. 관동팔경의 하나인 멋진 경치를 느껴보고 싶은 가족이라면 누구에게나 즐거운 경험을 선사할 수 있는 곳이다. 🍂



**주말愛 떠나볼 만한 다른 곳**

**전남 여수 향일암**

이름부터 ‘해를 바라본다’는 뜻을 가진 향일암은 금오산 절벽 사이의 울창한 동백나무와 남해의 일출이 어우러진 일출 명소로 잘 알려져 있다. 다만 산길이 다소 가파른 편이라 주의가 필요하다. 2009년 화재로 대웅전 등 3동이 전소했으나 2012년 복원을 마쳤다.



**충남 서천 마량포구**

작고 한적한 어촌마을인 마량포구는 겨울이 되면 항상 사람이 북적이는 곳이다. 바다 쪽으로 길게 튀어나온 지형적 조건 덕분에 일몰과 일출을 모두 볼 수 있기 때문이다. 수령 500년 이상의 동백나무 80그루가 울창한 숲을 이루고 있는 동백정도 또 다른 볼거리다.



크리에이티브 칼럼

# [딴 생각]을 허(許)하다

글 · 사진 | 광고에이전시 INNOCEAN WORLDWIDE

얼마 전, 어린이날 다음으로 아이들의 최대 명절(?)이라고 할 수 있는 크리스마스가 있었다. 그맘때쯤이면 자녀가 있는 부모들은 아이들에게 인기 있는 선물을 사기 위해 일찍부터 노심초사하기 마련이다. 특히 요즘 아이들에게 인기 있는 조립식 장난감을 사기 위해서는 새벽부터 줄을 서거나 심지어는 인터넷으로 해외사이트도 검색하고 익숙하지 않은 해외직구에까지 나서야 한다. 이런 고생 끝에 간신히 선물을 산 부모들은 뿌듯해하면서도 아이들에게 갖게 되는 불만이 한 가지 있다. 어렵게 산 선물을 잘 조립해서 책상 위에 멋지게 장식이라도 해놓으면 좋으련만 대부분의 아이들은 한 번 조립을 하고 나면 부품별로 해체를 해서 방을 어지럽히기 때문이다.

이런 부모들의 불만에 조립식 장난감을 만든 한 회사의 고위 임원은 이렇게 말했다.

“우리 제품은 원래 그런 것입니다. 단 하나의 완성품으로만 존재하는 것이 목적이었다면 다양한 부품들을 규격화하지 않았을 것입니다. 우리는 아이들이 우리가 제시한 모델을 완성시킨 이후에 아이들만의 생각으로 이 세상에 존재하지 않는 새로운 무언가를 만들길 원합니다. 우리의 이런 방식은 우리 제품을 단순한 장난감이 아니라 아이들이 더 많은 생각을 할 수 있도록 만드는 새로운 도구로 인식되게 할 것입니다.”

이 브랜드는 ‘아이들을 생각하게 한다’라는 개념을 통해서

장난감 시장의 최대 장애물이라고 할 수 있는 부모들에게 어필하고 있는 것이다.

우리는 이처럼 생각의 능력을 키울 수 있다는 것이 제품 판매에 있어서 중요한 요소가 되는 세상을 살고 있다. 한때 좌고우면(左顧右盼)이나 우유부단(優柔不斷)과 같이 행동의 실행을 머뭇거리게 하는, 그래서 일의 성공을 방해하는 부정적인 의미로 사용되곤 하던 ‘생각’이라는 단어가 창의성이 중요하게 여겨지는 요즘에는 더욱 부각되고 있는 것이다. 당장 가까운 서점에라도 가보면 생각의 능력을 키우는 수많은 자기계발서를 쉽게 볼 수 있다.

특히, 그 중에서도 중요한 것이 ‘딴 생각’이다. 아이들의 경우에서 보는 것처럼 장난감 제조사가 생각하지 못했던 새로운 장난감을 만들어내는 아이들의 ‘딴 생각’이 진정으로 ‘아이들의 생각하는 능력을 키우는 방법’인 것이다. 그래서 한 유명한 학자는 “발견(發見)이란 모두가 보는 것을 보고, 아무도 하지 않는 딴 생각을 하는 것이다.”라고 말하기도 했다. 그러면 딴 생각이긴 하되, 일에 도움이 되도록 하려면 어떻게 생각해야 할까? 주로 ‘기획’이란 이름으로 생각하는 업무를 맡아 온 필자의 경험으로는 생각하는 방법을 3가지 정도로 정리할 수 있을 것 같다.

1 여기서 ‘딴’은 필자가 글 내용을 강조하기 위해 임의로 삽입한 내용임

첫 번째는 가능한 넓게 생각하는 것이다. 주어진 조건 내에서 이것 저것을 다 생각해봐야 한다. 요즘 우리는 어떤 문제가 주어지면 우선 인터넷 포털 검색부터 시작한다. 그리고 인터넷 포털에서 검색한 내용을 자신의 생각인 것처럼 쉽게 정리하곤 한다. 물론 인터넷 포털은 정보 탐색에 있어서 유용한 수단이다. 그러나 대부분의 인터넷 정보는 정리된, 또는 합의된 생각들이 우선적으로 검색되고, 앞에서 말한 ‘딴 생각’을 찾기가 쉽지 않다. 결국 인터넷 검색만으로 정리된 생각은 온전한 자신의 생각이 아닌 남들의 생각을 가져다 쓰는 것이다. 오히려 문제가 주어지면 잠시 컴퓨터를 끄고 자신이 알고 있는 다양한 지식과 경험, 관계와 가능성을 연결해 보는 것이 생각을 넓게 하는 방법이 될 수 있다. 그 속에서 자신만의 새로운 딴 생각을 찾을 수 있다.

두 번째는 가능한 다시 한번(깊게) 생각하는 것이다. 일을 하다 보면 조사결과를 많이 보게 된다. 결과 자체가 중요하긴 하지만 이때 반드시 생각해야 할 것은 ‘왜?’라는 물음이다. ‘왜 저런 결과가 나왔을까?’, ‘왜 사람들은 저렇게 이야기할까?’ 스스로에게 물음을 던지고 그 답을 찾아가는 과정, 주어진 결과에 머무르지 않고 이유를 찾아서 새롭게 문제를 규정하는 것이 딴 생각의 출발점이라 할 수 있다. 진정한 딴 생각은 1차원적 결과에 머무르지 않는 것에 있다. 결과를 다르게 살펴보고 고민하는 것. 그리고 거기서 해답을 찾아보는 것이 진정한 딴 생각이다.



세 번째는 가능한 생각을 정리하는 것이다. 다양한 가능성과의 연결을 통해서 넓게 한 생각, 그리고 주어진 결과에 머무르지 않고 다시 한번 깊게 한 생각은 결과적으로 많은 수(數)로 나타날 것이다. 이런 숫자적인 많은 생각만으로는 어떤 결과도 만들어내기 쉽지 않다. 어쩌면 오랜 시간 동안 생각에 대한 부정적인 의미로 사용되어 온 좌고우면(左顧右盼)의 전철을 밟기 쉽다. 따라서 생각의 과정 속에서 넓고, 깊게 한 생각만큼이나 생각을 정리하는 것이 중요하다. 당면한 문제를 해결하기 위해서 넓고 깊게 한 다양한 생각을 하나의 핵심적인 내용으로 압축하려는 노력이 진정한 딴 생각의 핵심이라고 할 수 있다.

생각의 힘이 강조되는 시대, 그것이 창의성의 근원이라고 믿는 시대를 우리는 살고 있다. 아마도 우리는 앞으로 더 많은 딴 생각을 요구받을 것이고, 요구하게 될 것이다. 앞에서 이야기한 것처럼 딴 생각도 아무렇게나 막하는 것이 아니다. 딴 생각을 하는 것도 훈련해야 하고 노력해야 한다. 딴 생각이 쓸모 없는 잡념(雜念)이 되지 않고 새로운 발견이 되기 위해서 넓게 생각하기, 깊게 생각하기, 그리고 다양한 생각을 압축해 보기를 권하고 싶다. 🦋

직급 간 소통 프로젝트

# 경동인 취중진담

글·사진 | 홍보팀 이수용

하루 중 가장 많은 시간을 함께 보내는 동료들. 우리는 서로에 대해 얼마나 알고 있을까. 새해를 맞아 직급별로 진솔한 취중 인터뷰를 진행했다. 나의 후배, 선배가 어떤 생각을 하고 있는지 궁금하다면 이들의 대화를 주목해 보자.

## 과장, 차장들의

## 이야기

### 인터뷰 참여

SC팀 신재한 차장,  
전략상품기획팀 김준연 과장,  
영업기획팀 이호준 과장

**기자**· 우리 회사에서 유쾌하기로 소문난 차장님, 과장님들을 모셨습니다. 정말 반갑습니다.

**호준**· 과차장을 대표해서 나왔다고 생각하니 왠지 부담이 되네요. 그래도 동료와 함께하는 술자리는 언제나 반갑죠.

**기자**· 과차장의 자리는 대리 때와는 또 다를 것 같은데 어떤 느낌인가요?

**준연**· 제가 하는 일이 그 일 자체를 넘어서서 다른 팀이나 회사에 미칠 영향까지 한번 더 생각해야 하는 자리가 아닐까요? 그만큼 생각해야 할 것도 많고 늘 신중해야 하죠.

**재한**· 비교적 자유분방했던 대리 시절과 달리 지금은 철저한 금욕주의와 절제된 마음가짐이 마음 한편에 자리잡았습니다. 의도한 게 아닌데 자연스럽게 그렇게 되더라고요. 철이 들었던 까요. 사회적 지위와 체면을 생각할 나이이기도 하고요.

**호준**· 일단, '난 이제 청년이 아닌가' 하는 생각이 들어요. 과장 1년차는 그렇지 않았는데, 지금은 또 느낌이 달라요. 10년 이상 직장생활을 하고 후배들이 많아지다 보니 기성세대의 느낌이 들기 시작한 거예요. 나는 과차장스럽지 않고 싶은데, 뭘 기대하는 걸까요?(웃음)

김준연 과장

신재한 차장

이호준 과장



“조직 내에서 뭔가 만들어보고 싶은 열정이 있어야 해요. 야구선수가 연습장에서 쉽듯이 연습하듯이, 매일 내 일 속에서 실력을 갈고 닦는 거예요. 그렇게 열정적으로 해보고 싶은 것을 찾아야 합니다.”

**기자** • 그러게요. 뭘 기대하는 건지! 그렇다면 과차장님들은 어떤 후배를 좋아하시나요?

**호준** • 우선 저를 좋아하는 후배가 좋고요. 적극적이고 의사소통이 잘 되는 후배가 좋습니다. 혼자서 이 생각 저 생각 해보고, 나름대로 대안을 만들어 오는 후배가 예쁘죠. 그러면서 예의까지 갖추면 금상첨화겠지요.

**준연** • 맞아요. 먼저 눈치껏 업무를 챙겨줄 때 너무 예뻐 보입니다. 특히 제가 놓친 부분을 얘기해줄 때는 고마움이 두 배가 되죠!

**재한** • 먼저 알아봐주고 친근하게 다가오는 후배도 반갑고 좋아요. 일하는 공간이라 각자 업무에 바쁘기 마련인데 인사와 함께 간단한 대화를 걸어오는 후배들이 있어요. 얼마 전 생일에

는 후배로부터 축하메일이 와 있더라고요. 평소 얘기도 별로 못 해본 사이인데 챙겨주니 정말 고마웠어요.

**기자** • 세 분 다 경력이 10년을 훌쩍 넘어가는데, 회사생활의 동기나 에너지 원동력은 어디서 얻으시나요?

**재한** • 즐기는 회사생활, 그리고 가족입니다. 직장생활 초기에는 결혼이 두려웠어요. 미래를 불안하게 봤고, 회사 생활을 잘 못할 거라 생각했거든요. 그런데 어느새 남들처럼 결혼을 하고 가장이 됐습니다. 물론 지금도 미래는 불안하지만, 그 모든 어려움을 이겨내야 할 원동력이 생겼어요. 이왕 회사생활 하는 거 마지못해가 아니라 즐기면서 할 수 있는 동기도 여기서 나오는 거죠.

**호준** • 오로지 가족을 위해서가 아닌, 이 조직 내에서 뭔가 만들어보고 싶은 열정이 있어야 해요. 야구선수가 연습장에서 쉽듯이 연습하듯이, 매일 자기 일을 열심히 하면서 실력을 갈고 닦는 거예요. 그런데 자기 일에서 정말 하고 싶은 게 없다면 일이 재미있을 수가 없겠죠? 내가 해보고 싶은 것, 내가 재미있는 것을 찾아야 합니다.

**준연** • 그렇게 자기 일을 즐기는 사람이라면 업무를 과고들면서 매일 새로운 걸 배우는 재미도 느낄 수 있을 거예요. 돈 받으면서 공부도 할 수 있으니 얼마나 좋아요? 하하.

**기자** • 세 분 모두 일에 대한 열정이 대단합니다. 회사에 바라는 점은 어떤 게 있나요?

**준연** • 시대의 흐름에 맞춰서 기업문화도 더욱 젊어졌으면 해요. 결재 문서 처리가 앞으로 더 간소화됐으면 하는 바람도 있고요.

**호준** • ‘직원 한 사람, 한 사람은 왜 일할까?’에 대한 고민을 어느 부서에서 지속적으로 해줬으면 좋겠어요. 구성원이 행복한 회사 만들기, 우리가 일하는 이유도 결국 행복해지기 위해서니까요.

**재한** • 몇년 전, 우리 회사 광고 카피 중에 ‘따뜻한 세상을 꿈꿨습니다’가 있었잖아요. 그 카피처럼 온 나라가 우리 회사 제품으로 따뜻해졌으면 좋겠어요. 막내법인 영국, 새 도약을 준비하는 중국, 선전 중인 미국과 러시아에서도 나비엔의 온기가 더 널리 퍼져나가길 바라고요. 아, 이런 의도의 질문이 아니었나



요? 그럼 월급을 더 올려주세요!

**기자** • 솔직담백한 답변 잘 들었습니다. 세 분도 언젠가 팀장이 되시겠죠? 어떤 팀장이 되고 싶으세요?

**재한** • 팀장이라니, 생각만 해도 아찔하네요. 일단 재미있고 웃음이 넘치고 인간미 있는 팀장이었으면 좋겠어요. 그래서 헤어질 때 진한 아쉬움을 주는 사람이에요. 회사의 비전에 맞춰 팀원들이 잘 성장할 수 있도록 방향을 잡아주는 역할도 하고 싶고요.

**호준** • 저는 좋은 의견을 잘 수용하고 팀원들을 콕콕 밀어주는 팀장이 되고 싶습니다.

**준연** • 저도 팀원 개개인이 잘하는 분야를 발굴해서 적합한 업무를 부여하는 팀장이 되고 싶어요.

**기자** • 끝으로 새해를 맞아 후배들에게 조언 한마디씩 해주시죠.

**호준** • 우리가 존경하는 많은 사람들은 존경받는 위치에 오르기까지 참 많은 노력을 했더군요. 각자가 원하는 것을 위해서,

그리고 서로에게 좋은 동료, 선배, 후배가 될 수 있도록, 지금 이 순간 열심히 일하고 공부하고 사람들을 만나는 여러분이 되었으면 좋겠습니다.

**재한** • 예전에 업무를 어떻게 하는 게 잘하는 것이냐는 질문을 받은 적이 있어요. 그때 “별 다른거 없다. 신속, 정확, 딱딱딱! 하면 된다.”라고 얘기해줬는데요. 잘 알아들었는지 모르겠네요. 신속하게, 정확하게, 딱딱 만들어서 딱 제출하면 된다는 의미였는데……. 아직 회사생활 잘하고 있는 걸 보면 알아들은 것 같죠? 하여튼, 업무는 신속, 정확, 딱딱딱! 하면 된다고 얘기해주고 싶네요. 그렇다고 제가 일을 잘한다는 말은 아니니 오해하지 마세요~

**준연** • 다들 아시다시피 우리 회사는 분명한 성장동력을 가진 회사이고, 제 경험상 하고 싶은 것이 있다면 할 수 있는 회사입니다. 계속 성장하는 회사에서는 새롭게 기획하고 도전할 일들이 많고 회사는 구성원들이 그런 도전을 해주기를 기대합니다. 각자 원하는 일을 충분히 해볼 수 있으니, 그런 장점을 잘 살려서 적극적인 업무를 해 보는 한 해가 되길 바랍니다.

## 대리들의 이야기

### 인터뷰 참여

총무팀 송치용 대리,  
CM팀 권성환 대리,  
경영정보팀 송현재 대리

**기자** • 대리 세 분, 반갑습니다. 평소 서로 친분이 있으셨나요?

**성환** • 소속본부가 달라서인지 잘 못 뵈었던 분들이예요. 이렇게 인터뷰를 통해 만나게 되니 반갑네요.

**치용** • 그러게요. 이런 기회가 자주 있었으면 좋겠어요. 같은 직급이고 나이도 또래라 공감대가 많을 것 같아요.

**현재** • 저는 대리 중에 막내라서, 이런 자리가 있으면 선배들에게 조언도 편하게 구할 수 있을 것 같아요.

**기자** • 저까지 포함해서 다양한 부서의 대리들이 오늘 모였는데요. 대리라는 직급은 어떤 느낌인가요?

**치용** • 회사 조직을 사람의 몸으로 비유하면 대리는 허리와 같은 역할로 자주 비유되는데요. 그만큼 실무를 주도적으로 처리하고 업무상의 모든 과정과 커뮤니케이션에 참여하는 중추적인 위치라고 생각해요.

**현재** • 그래서 사원, 주임 때와는 책임감이 달라졌어요. 예전에는 배우는 입장으로 하나하나 물어보며 업무를 진행했다면, 지

송치용 대리

권성환 대리

송현재 대리



금은 벽에 막힐 때까지 업무를 분석해 보려고 해요. 전보다 더 중요한 업무가 부여되고 있고, 그 업무들의 중요성을 생각하면 허투로 생각할 수가 없죠. 조그만 실수도 다른 구성원들에게 피해를 줄 수 있으니까요. 꼼꼼히 하려고 애쓰는데 아직은 많이 부족하다고 느낍니다.

**성환** • 맞아요. 문제가 생겼을 때도 예전에는 선배들에게 조언을 구해서 업무진행을 했다면 지금은 문제 해결방안을 먼저 알아보고 되도록 스스로 처리하려고 해요. 그게 가장 다른 점이지.

**기자** • 다들 직장생활을 5년 이상 하셨는데, 입사 전과 비교했을 때 나아진 점과 반대로 후퇴한 부분이 있다면 어떤 건가요?

**성환** • 바쁘다는 핑계로 최근에 운동을 게을리하다 보니 체중이 늘고 체력이 나빠졌어요. 반면에 회사생활을 몇 년 하다 보니 여러 상황별 문제 해결능력이 조금 생긴 것 같아요. 경험을 통해서 순발력, 대처력이 생긴 거죠.

**현재** • 저는 이제 딱 5년이 됐는데, 처음에는 대학생 수준의 공학도에 머물고 있었어요. 컴퓨터공학이라는 전공에 맞게 프로그래밍적인 마인드로 회사 업무를 바라봤죠. 그런데 지금은 우리 회사가 필요로 하는 시스템을 제공하기 위해서 현업 부서의 업무를 깊이 이해하려고 노력해요. 입사 초기보다는 그런 부분이 나아진 것 같습니다.

**치용** • 저는 처음 직장생활을 시작했을 때 철도 없고 이는 것도 없어서 고생했던 기억이 나요. 참을성이 부족해서 동료들과 갈등을 겪기도 했고요. 지금은 다행히 많이 동글어져서 동료들과 유대관계를 잘 형성하면서 즐거운(?) 회사생활을 하고 있습니다.

**기자** • 즐거운 회사생활, 우리 모두의 이상향이 아닐까 싶은데요. 최근 즐거운 회사생활에 어려움이 되고 있는 것이 있나요?

**성환** • 회사 업무가 바빠다 보니 요즘은 집과 회사를 오가는 단순한 일상이 반복되고 있어요. 게다가 지금 신혼이라, 늦게 퇴근하면 집안일에 신경을 쓰지 못해서 아내와 약간의 마찰이 생기고 있네요. (웃음)

**치용** • 저는 순환보직으로 부서를 옮긴 지 이제 딱 1년이 되었어요. 이전 부서에서의 업무 기반을 내려놓고 전혀 다른 업무를 시작하는 일이 처음에는 쉽지 않았어요. 다행히 팀 내에서

알뜰살뜰 챙겨주어 잘 적응하고 있는데요. 다른 분들도 팀 내에 순환보직으로 옮겨온 동료들이 있다면 따뜻하게 보살펴 주었으면 해요.

**기자** • 경동나비엔이라는 회사를 다니면서, 우리 회사라 좋은 점은 어떤 게 있나요?

**치용** • 외부에서 들은 얘기인데, 경동은 세 가지의 장점이 있다고 해요. 하나는 제품, 또 하나는 기술, 그리고 마지막은 사람. 정확한 평가라고 생각했어요. 제가 느낀 것도 같았거든요. 좋은 제품을 만들어 판매하면서 구성원들이 조직에 자부심을 느끼고 자신감을 가질 수 있는 것이 우리 회사의 가장 큰 장점이라고 봐요.

**성환** • 저는 부족한 부분을 개선하기 위해서 지속적으로 노력하는 점이 좋아요. 예를 들어, 영업사원의 원활한 업무 진행을 위해서 지원제도를 계속 업그레이드하는 것, 그리고 사내 소통 활성화를 위해서 커뮤니티 '경동in'을 만든 것처럼요.



**현재** • 다들 진지한 얘기를 하시니 저는 좀 가벼운 얘기를 하자면, 회사의 위치가 좋아요. 개인적인 얘기지만 저희 집과 무척 가깝거든요.(웃음) 고정적인 여름휴가가 일주일씩 있는 것도 좋은 점이에요. 미리 미리 계획할 수 있어 일정을 짤 때 편하더라고요.

**기자** • 올해에는 각자 회사에서 어떤 목표를 갖고 있나요?

**치용** • 2016년은 중요한 한 해가 될 것 같아요. 팀을 옮기고 2년차되는 해거든요. 지난해 미숙했던 부분을 반복하지 않고 싶어요. 현재의 위치에서 맡겨진 업무들을 완벽하게 해내야죠.

**현재** • 아직 회사 전반의 업무에 대해 모르는 부분이 많다고 생각되는데요. 그래서 지난해까지는 주 업무가 아닌 다른 업무 회의나 협의를 할 때 좀 더 적극적이지 못했던 아쉬움이 있어

요. 올해는 이런 부분을 보완해서 좀 더 창의적인 아이디어와 해결책을 제시하는 사람이 되고 싶습니다.

**성환** • 새해에는 전문성을 가진 사람으로 팀에 보탬이 되고 싶어요. 더불어 후배들의 어려운 일도 도와줄 수 있는 여유 있는 선배가 되었으면 좋겠네요.

**기자** • 끝으로, 후배들에게 해주고 싶은 조언이 있나요?

**현재** • 회사 일과 개인의 삶 간의 적절한 균형을 잡는 게 중요하다고 얘기해 주고 싶어요. 너무 한쪽에 치우치면 안되고요. 바빠서 틈이 없는 것 같아도 개인생활은 시간을 내기 나름이거든요.

**치용** • 저도 가장 바쁠 때 가장 많은 개인생활을 했던 기억이 나요. 지금은 여유시간이 생겨도 가만히 쉬게 되지만요. 일 욕심 많은 사람들이 여가생활 욕심도 많더라고요. 그만큼 시간을 쪼갤수록 계획적으로 쓸 수 있다는 거죠.

**성환** • 개인생활, 그 중에서도 좋아하는 운동으로 체력을 기르길 추천해요. 건강한 신체에 건강한 정신이 깃든다는 말처럼 체력이 있어야 업무 집중도도 올라갈 수 있고 개인 삶의 질도 높아진답니다. 그리고 후배들에게는 모르는 것을 맘껏 물어볼 수 있는 특권이 있어요. 대리가 되면 그것도 조금 힘들어질 수 있어요. 마음껏 물어보고 많이 많이 배우시길 바랍니다. 후배 여러분, 파이팅!

“ 경동은 세 가지의 장점이 있대요.  
하나는 제품, 또 하나는 기술,  
그리고 마지막은 사람이라고 해요.  
정확한 평가라고 생각했어요.”



# 입사 1년 된 사원, 주임들의 이야기

**인터뷰 참여**  
기획팀 윤우희 사원,  
경인지사 박상일 사원,  
엔지니어링팀 신광철 사원,  
해외영업1팀 나인범 주임

**기자** • 지난해 사보 봄호에서 신입사원으로 소개했던 게 엇그제 같은데, 이제 곧 후배들이 들어오겠네요. 입사 1년, 실감 나나요?

**광철** • 시간 정말 빨라요. 아직은 사보 인터뷰 자리도 마냥 긴장되는 신입사원인데 말이에요.

**상일** • 저도 처음에 인터뷰 제안 받고 많이 긴장되던걸요.

**인범** • 지금 대화하는 게 다 녹음되는 건 아니겠죠?(웃음)

**기자** • 긴장되는 자리에 나와 주셔서 감사합니다. 각자 입사 전에 꿈꾸던 직장인 로망이 있었을 텐데, 실현이 됐나요?

**우희** • 대학시절에는 드라마 속 멋진 커리어우먼 같은 모습을 상상했어요. 그런데 지금 제 모습은 대학생 때와 큰 차이가 없어요. 대학생이든 직장인이든 결국 '나'의 연장인데, 직장인이 되면 갑자기 유능한 커리어우먼이 될 거라고 생각했던 게 어리석었죠. 제가 생각했던 멋진 직장인이 되려면 엄청난 공부와 보이지 않는 노력들이 필요하다는 걸 알게 됐어요.

**상일** • 저도 머릿속으로 그리던 꿈이 있었어요. 아침 일찍 수영장에서 하루를 시작하고, 전철에서 여유롭게 뉴스를 읽으며 출근을 합니다. 회사에 도착하면 오늘 완료할 업무 리스트를 작성하고 모든 일을 그날 안에 마칩니다. 퇴근 후에는 가벼운 마



음으로 동기들과 맥주 한잔 하며 하루를 마무리하는 거죠. 그런데 현실은 조금 다르네요. 정신없이 아침을 요거트로 때우고, 전철에서는 쪽잠을 자기에 바빠요. 회사에 도착해서도 빠듯하게 일을 끝내고, 퇴근 후에는 집에 가서 바로 뺏습니다.(웃음)

**광철** • 저는 가난한 대학시절부터 직장인의 '월급'에 대한 동경이 있었는데요. 실제로 월급을 받고보니 쓸 데가 많더라고요. 출퇴근 거리가 멀어서 차도 사게 되고, 부모님 용돈도 드리고, 신제품 온수매트가 나오면서 가족 친지에게 선물도 하게 되고, 그러다 보니 월급이 어디론가 다 사라지고 말았어요!

**기자** • 다들 사회생활에 적응하느라 정신없는 1년을 보냈군요.

**회사**를 다녀보면서 좋았던 점은 어떤 거예요?

**우희** • 가족 같은 분위기가 좋았어요. 생각보다 서로에게 관심이 무척 많고, 잘 챙겨주는 문화가 있더라고요. '우리 회사는 구성원 간에 따뜻한 인간미가 있구나.' 하는 게 느껴졌어요.

**광철** • 저도 그런 따뜻함을 느낀 기억이 있어요. 실수하고 풀 죽어 있을 때 선배들이 먼저 다가와서 위로해 주기도 했고요. 회사에 와서 좋은 멘토들을 많이 만났어요.

**상일** • 저는 영업 담당이다 보니 다양한 광고매체에서 우리 회사를 접할 때마다 자부심이 커졌어요. 특히 올겨울에 출시한 온수매트는 지인들로부터 뜨거운 관심과 문의가 있었는데요. 온수매트로 소비자에게 더 가깝게 다가가는 것 같아서 회사에 대한 애정이 더욱 커지더라고요.

**인범** • 저는 해외영업팀 소속이라 세계로 뻗어나가는 우리 회



사를 가장 가깝게 체감할 수가 있어요. 유명한 글로벌 경쟁사들과 외국 정부기관들이 먼저 협업을 제안하고 우리 제품에 관심을 보일 때 자부심과 보람을 느끼게 돼요.

**기자** • 반대로 스스로 아쉽거나 힘들었던 때도 있었겠죠?

**인범** • 사회생활을 먼저 시작한 친구들로부터 '엑셀을 모르는 자, 야근하게 되어 있다.'라는 우스갯소리를 자주 들었어요. 무심결에 듣고 넘긴 말이었는데, 입사하고 나서 엑셀 수식과 DB를 다룰 줄 몰라 야근을 자주하는 저를 발견하고 쓴웃음을 감출 수가 없었어요.

**상일** • 저는 경영학 전공이라 처음에는 '보일러'라는 기계가 무척 낯설었어요. 다행히 입사 초에 영업본부 직무교육을 받아서 전보다 많은 지식을 알게 됐지만, 앞으로는 많이 공부하고 노력해야죠. 그리고 주말의 소중함도 알게 됐습니다. 일요일 저녁, 직장인의 기분을 실감할까요.(웃음)

**우희** • 사회 초년생으로서 느끼는 어려움이 있었어요. 여태까지 자유롭게 살던 '나'에서, 조직의 '구성원'으로 어떤 역할을 맡고 책임져야 하는 과정이 조금 힘들었죠. 여러 부딪히는 가치들을 정리하고 적응해나가는 과정은 지금도 진행 중이고요.

**기자** • 각자 최근에 고민하는 것들은 어떤 건가요?

**상일** • 업무 처리 속도가 아직 맘에 들지 않아요. 다른 사람들은 일을 푹푹푹푹 처리하는 것 같은데 저는 들인 시간에 비해 티끌만한 일을 한 것 같아서 기운이 빠질 때가 있어요. 그리고 절대로 배 나온 직장인이 되지 않겠다고 굳게 다짐을 했지만, 체중 조절이 맘대로 되지 않네요.

**인범** • 저도 그래요. 입사 전보다 체중이 10kg이나 늘었어요. 줄어든 활동량에 비해 음식과 알코올 섭취량은 이전보다 배가 되었으니까요. 새해에는 건강 유지를 위해 운동의 필요성을 강하게 느낍니다.

**광철** • 저는 그래서 얼마 전부터 회사 지하 헬스장에 다니기 시작했어요.(웃음) 올해는 입사 2년차인 만큼 지난해 신입사원 시절과는 다르게 어엿한 구성원으로서 역할을 해야 한다는 부담감이 있어요. 글로벌기업으로 성장하는 우리 회사에서 제가 어떤 부분으로 기여할 수 있을지 고민하게 돼요.

“가족 같은 분위기가 좋았어요. 생각보다 서로에게 관심이 무척 많고, 잘 챙겨주는 문화가 있더라고요. '우리 회사는 구성원 간에 따뜻한 인간미가 있구나.' 하는 게 느껴졌어요.”



**기자** • 끝으로 '올해의 나'는 어떤 모습이 되고 싶은가요?

**상일** • 피드백이 정확하고 빠른 사람이 되고 싶어요. 그래서 제가 하는 일에는 누구나 믿음을 가질 수 있는, 신뢰 받는 구성원이 됐으면 좋겠어요.

**광철** • 동감해요. 이제 1년 같이 일했으니 팀원들의 눈빛만 봐도 무엇이 필요한지, 내가 해야 할 일이 무엇인지 바로 아는 능력 있는 사원, 능력 있는 막내가 되고 싶어요.

**우희** • 저도 올해는 폭풍 성장해서 조금 더 유능한 사람이 되고 싶어요. 이전에는 하루 꼬박 걸리던 일도 만나질 만에 해낼 수 있도록이요! 그리고 멋진 남자친구가 생겼으면 좋겠어요. 올해엔 데이트도 열심히 하고 일도 열심히 하겠습니다.

**인범** • 세계 각지에 있는 바이어들을 더 많이 만나보고 싶어요. 그리고 개인적으로는 사진에 관심이 많은데, 올해는 사진도 열심히 찍어서 꼭 여행사진 공모전에서 입상해 보고 싶습니다. 입상한다면 사내 커뮤니티 '경동in'에도 꼭 알려드릴게요. 🍀

# 2016년, 국가대표 대리점을 꿈꾼다

글·사진 | 홍보팀 이수용

- 경동나비엔 울산서구대리점 정철우 사장

“대리점 가족 여러분, 새해에도 늘 긍정적으로 생각하고 본사와 더불어 동반 성장한다는 생각으로 올겨울 건강하게 파이팅하시기 바랍니다!”

“우직한 경상도 사나이 부자가 들들 뭉친 경동나비엔 울산서구대리점으로 놀러 오세요!”

정철우 사장

정호진 씨

바람이 차가워지는 초겨울 어느날, 울산광역시 다운동에 위치한 울산서구대리점의 정철우 사장을 만났다. 일곱 명의 식구가 함께 일하고 있는 울산서구대리점은 보일러뿐만 아니라 도시가스 배관 시공까지 함께 하고 있다. 지난해에는 이 지역 도시가스 공급업체인 경동도시가스가 지정한 가스시공 우수업체에 선정됐을 만큼 자부심이 상당하다. 그 자부심의 원천은 무엇일까.

정철우 사장은 1988년 경동도시가스에 입사하며 가스업에 종사하기 시작했다. 이후 타사 보일러 대리점을 15년간 운영하다 2013년 부산 진구 서면대리점 손석진 사장의 추천으로 경동나비엔과 인연을 맺게 됐다.

“처음에는 보일러 브랜드 중에 어디가 좋은지도 몰랐는데 대리점을 운영하다 보니 차이가 느껴지더라고요. 경동나비엔은 업계 유일의 상장회사잖아요. 모든 시스템이 체계화돼 있고 투명하다는 것이 큰 차별점이라고 생각해요. 특히 울산은 경동도시가스도 있고 '경동'이라는 브랜드에 대해 신뢰도와 인지도가 상당히 높아요.”

그는 올해 60세라는 나이가 느껴지지 않을 만큼 활기찬 모습이다. 대리점을 연 지 만 5년이 채 되지 않았는데도 그의 뛰어난 기술영업능력과 특유의 열정으로 울산서구대리점은 빠른 성장을 하고 있다. 항상 새로운 일에 도전할 수 있는 것이 이 일의 매력이라 말하는 정철우 사장은 경동원 네트워크대리점과 온수 매트, 프리미엄 보일러 특화점까지, 아이템 확장을 멈추지 않는다. 사업 운영에 숨겨진 비결은 없을까.

“인간관계에서는 1+1=2가 성립되지 않을 때가 많아요. 만나면 이득을 볼 수도 있지만, 때에 따라 손해도 볼 수 있죠. 사업 운영에 있어서도 특별한 원칙은 없어요. 우직하게 열심히 하되, 욕심을 내면 안된다고 생각해요. 과유불급이죠. 언제나 마음을 비워야 합니다. 적당한 선에서 타협할 줄도 알아야 하고요.”

고객을 대할 때도 항상 마음을 비우고, 고객의 입장에서 생각하려고 노력한다. 이런 마음가짐에는 독서도 적지 않은 영향을 주었다. 그는 시간이 날 때마다 인문학 관련 책을 놓지 않는다. 건강비결도 특별하지 않다. 일찍 자고 일찍 일어나는 것.(그는 6시 반에 일어나서 10시 전에 취침한다.) 매사를 순리대로 긍정적으로 바라보는 것도 마음을 건강하게 만드는 비결이란다.

처음 대리점 운영을 시작할 때는 혼자였지만 지금은 든든한 아들이 함께하고 있다. 아들 정호진 씨(34)는 대리점의 A/S 부문을 맡아 7년 가까이 아버지의 노하우를 배우고 있다. 제품 수리가 잘 돼서 더 이상 고장이 나지 않고 고객이 만족할 때 성취감이 가장 크다는 아들에게서 아버지를 닮은 모습이 보인다. 하지만 아버지는 아직 아들이 미덥지 않다.

“내공 20년차와는 비교가 안되지만 최선을 다하면서 다듬어 가면 잘할 것으로 생각해요.”

2016년 정철우 사장의 소망은 소박하다.

“보일러는 물론이고 홈네트워크 영업도 더 열심히 하고 싶어요. 아, 올해는 손주도 볼 수 있으면 좋겠네요.”

손주 얘기에 아들이 웃는다. 아버지로부터 월급을 받는 아들의 올해 소원은 월급 인상일까?

“올해도 지금처럼 열심히 해야죠. 아버지께서 건강하셨으면 하고요. 월급 인상은 경력이 쌓이면 저절로 되겠죠?”

경상도 사나이답게 많은 말을 하지 않아도 서로를 보는 눈빛에서 끈끈한 믿음이 느껴진다. 2016년에도 울산서구대리점은 소리 없이 강하게 커 갈 듯하다. 끝으로 정철우 사장이 경동나비엔 대리점 가족들에게 새해인사를 전한다.

“대리점 가족 여러분, 성수기를 맞아 많이들 바쁘시지요? 늘 긍정적으로 생각하고 본사와 더불어 대리점이 동반 성장한다는 생각으로 올겨울 건강하게 파이팅하시기 바랍니다!”



울산서구대리점

우리,  
경동에서 결혼했어요

글·사진 | 서탄공장 관리팀 선현철



Lim Kang-hee & Sun Hyun-chul

2015.09.19

첫만남

2014년 8월 25일, 회사에 입사하면서 아무 연고도 없는 평택에 첫발을 내딛게 됐습니다. 1주일간 동기들과 입사 교육을 받던 중 저와 같은 팀 여자직원 한 명이 일 때문에 교육에 오지 못했다는 얘기를 들었습니다. 그리고 며칠 뒤, 교육일정에 따라 서탄공장 견학을 가게 됐습니다. 그곳에서 제 인생의 전환점이 될 일이 생길 거라고는 상상도 못한 채로요.

공장 견학 중, 같은 팀 직원이 교육에 오지 못한 직원을 소개해 준다며 누군가에게 저를 인사시켰습니다. 그때 그녀를 처음 봤습니다. '예쁘다…….' 그게 첫 느낌이었습니다. 당연히 남자친구가 있거나 결혼을 하지 않았을까 생각했습니다. 그렇게 스치듯 짧은 인사가 우리의 첫만남이었습니다.



회사에서의 그녀

교육을 마치고 서탄공장 관리팀에서 업무를 시작하며 새로운 일에 적응하느라 긴장된 나날들이 이어졌습니다. 한 달 정도 지났을까, 조금씩 업무에 적응이 되면서 동료들에게 친절하고 일하는 모습도 열정적인 그녀에게 호감이 가기 시작했습니다. 주변 동료들에게 혹시 남자친구가 있는지 은근슬쩍 물어봤습니다. 당연히 있을 줄 알았던 남자친구가 없더군요. 큰 안도감이 밀려왔습니다. 그때부터 그녀에게 이런 저런 핑계를 대어 가끔씩 연락을 하기 시작했습니다.

설렘과 망설임 사이

아름다운 외모에 친절하고 좋은 성격까지……. 연락을 하고 지내며 알아갈수록 호감은 더욱 커져갔습니다. 하지만 같은 팀이었고 입사한 지 얼마 되지 않았기에, 좋은 동료 사이가 어색해질까봐 마음을 쉽게 고백할 수 없었습니다. 좋아하는 마음만큼 망설임과 두려움도 커져가고 있었죠. 그러던 어느날, 아직 마음도 전해보지 못했는데 그녀에게 다른 사람이 생기면 정말 후회할 것 같다는 생각이 들었습니다. 그래서 용기를 내어 조심스럽게 마음을 전했습니다. 그녀의 대답은 "조금 더 시간을 갖고 생각해 보자"는 것이었습니다. 저는 포기하지 않고 그 뒤로도 진심을 전했고 결국 그녀의 마음을 얻을 수 있었습니다.(나중에 알게 된 사실이지만 그녀도 그때 조금씩 마음이 흔들리고 있었답니다.)

비밀연애의 시작

드디어 연인으로 발전한 우리에게는 한 가지 어려움이 있었습니다. 사내 연애, 그것도 같은 팀이라는 것. 철저히 비밀연애를 해야 했기에 주로 차를 이용해서 이동했고 평택이 아닌 천안까지 가서 데이트를 하곤 했습니다. 함께 걸을 때도 조금 떨어져서 걸었고 식당이나 카페를 갈 때도 한 명이 먼저 들어가서 혹시 아는 사람이 있나 확인을 하고 움직였습니다. 한 번은 평택의 어느 극장에 갔을 때였습니다. 어느 때와 마찬가지로 조금

떨어져서 간격을 두고 매표소로 가는데, 매표소 앞에 같은 팀 동료가 서 있는 게 아니겠습니까? 우리는 그대로 뒤돌아서서 도망치듯 극장을 빠져나왔습니다. 만약 그때 동료가 우리를 봤다면 힘들게 이어갔던 비밀연애는 거기서 끝났겠죠?

결혼

연애를 하면서 그녀의 자상함과 배려심에 더 반하게 됐고 이 여자와 꼭 결혼을 해야겠다고 결심했습니다. 그렇게 연애 8개월 만에 양가 부모님과 상견례를 하고 결혼날짜를 잡았습니다. 결혼식 날짜는 9월, 결혼을 한 달 앞두고 동료들에게 소식을 알렸습니다. 모든 사람이 우리의 비밀연애를 놀라워했고 사실이 맞는지 자꾸만 되물었습니다. 갑작스런 결혼소식에 혼전임신을 의심했던 사람도 있었을 겁니다. 갑자기가 아닌 차근차근 준비했고 소식만 늦게 알린 것이라는 해명을 많이 해야 했죠.

결혼 후 아직 몇 개월 되지 않았지만, 크게 달라진 것이 있습니다. 회사 숙소에서 혼자 쓸쓸히 잠들던 제가 지금은 세상에서 가장 사랑하는 여자와 함께 잠들고 있고, 이제 혼자가 아닌 평생을 같이할 소중한 가족이 생겼다는 겁니다. 연애할 때 그렇게 자주 하던 휴대전화 메신저와 통화를 거의 하지 않게 된 것도 달라진 점입니다. 서로에게 소홀해진 것이 아니라, 이제 회사에서 집까지 24시간을 함께 지내니 따로 연락할 일이 없어진 거죠. 연애기간이 길지 않아서인지 지금도 연애하는 느낌으로 지내고 있습니다.

나의 그녀에게

항상 웃는 얼굴로 저를 바라봐 주고 힘들거나 지칠 때마다 힘을 북돋아 주는 그녀, 부족한 저를 믿고 배려해 주는 그녀가 제 아내라서 참 고맙고 행복합니다. 그녀 덕분에 제 인생은 경동 입사 전과 후로 나뉠 것 같습니다. 매일매일 새로운 마음으로 더 많이 사랑하면서 평생을 함께하겠습니다. 저의 아내 임강.희 씨 사랑합니다.(사랑한다고 얘기하면 항상 얼마만큼이나고 묻는데 대답은 여기서 말고 따로 해주겠습니다.^^)

# 2016 직장생활 꿀팁

취재 · 정리 | 홍보팀 이수용

잘 나가는 선배들의 직장생활 노하우가 궁금하다. 정형화된 얘기보다 경험과 연륜이 녹아 있는 현실적인 답을 듣고 싶다. 당신이 찾는 답의 실마리가 어쩌면 이 안에 있을지도 모른다. 우리 회사 후배들이 가장 궁금해한 질문과 이에 대한 선배들의 대답을 모아봤다.

## Q. 개인생활이 점점 부족해지는데, 개인생활과 회사생활의 균형을 유지하는 방법은?

**A.** 회사생활을 하다보면 누구나 피로와 스트레스가 쌓이게 마련이다. 그러다 보면, 개인생활을 할 수 있는 시간이 생겨도 쉬기에 급급하게 된다. 귀찮아지고, 게을러지기 일쑤일 것이다. 이렇게 된다고 해도 스트레스 받고 자책하지 말 것. 그 자체가 개인생활이다. 쉬면서 '내가 왜 이렇게 살까? 앞으로 뭐하지? 결혼은?' 이렇게 무수한 생각을 하면서 반성과 함께 미래도 꿈꾸게 되고 자연스레 할 일을 찾아가게 된다. 입사 전의 자유분방한 일상에서 규칙적인 일상으로 바뀌면서 개인생활이 없어진 느낌이 들 수 있으나 환경 변화에 따른 일시적 현상이다. 마음만 먹는다면, 얼마든지 개인생활을 위한 시간을 낼 수 있다.

## Q. 신입사원 시절의 스트레스 해소 방법, 그리고 어떻게 시간을 내어 여가생활을 했는지?

**A1.** 신입사원 때 한창 짬짬이 많이 생기던 시기였다. 퇴근 후 친구들과 한잔 하고 찜질방에서 맥반석 달걀을 까먹으며 스트레스를 날려버리곤 했다. 땀 흘린 뒤의 개운함을 느낄 수 있는 운동도 좋다. 농구, 야구, 스키 등등.(복싱의 경우 그날 나를 힘들게 한 사람을 생각하며 샌드백을 때리면 효과가 2배다.) 술도, 친구도, 운동도 내키지 않는다면 무작정 서점에 가서 아무 책이나 봐라. 수필, 시집, 정치, 경제, 여행, 전문기술, 월간지 등 어떤 책이라도 좋다. 한두 시간 보다가 서점을 나오면 뭔지 모를 뿌듯함이 밀려온다.

**A2.** 여가시간을 내려면 약속을 미리 잡아놓고 그것에 맞춰 일을 하라. 그리고 목적의식이 분명해야 일에 집중할 수 있다. 한 달에 소개팅을 7번 했던 적이 있는데, 그때 소개팅 약속을 위해서 어떻게든 일을 빨리 끝내려고 밥도 안 먹고 담배도 안 피우고 일을 했다. 점심시간에 운동도 매일 했다. 소개팅 나가려면 살을 빼야 하니까. 그렇게 다이어트에 성공하고 결혼을 했다.



## Q. 첫 사회생활이다 보니 월급관리에 미숙하다. 과소비를 막고 돈을 차곡차곡 모을 수 있는 방법은?

**A1.** 입사한 지 만 1년이 됐는데도 통장에 돈이 없는가? 나도 그랬다. 일찍 취직해서 친구들을 먹여 살리다 보니..... 결국 어머니께서 개입하셔서 강제 적금을 들었다. 스스로 관리가 힘들다면 부모님께 관리를 맡기는 것도 방법이다.

**A2.** 다 아는 얘기지만 이것이 진리다. 무조건 절반은 물어라. 명절이나 휴가 때 나오는 상여금도 물어라. 삶이 다소 쪼들리더라도 남은 돈을 가지고 살아야 한다. 그렇게 살다 보면 통장 잔액에 맞춰서 적게 쓰는 습관이 붙는다.



요즘 들어 고민이 너무 많다... 선배에게 물어볼까?



## Q. 혼기가 짝 찼는데 결혼자금 모을 길이 막막하다. 어떻게 돈을 모아 가정을 꾸려야 하나?

**A.** 부동산이 너무 비싸서 자괴감에 빠질 수 있으나, 대부분의 사람들이 같은 처지이니 좌절할 필요는 없다. 배우자와 함께 방법을 구상해야 한다. 안정된 자리에서 시작하려는 욕심으로 신혼집의 기준을 아파트에 두면 결혼 시기를 늦추게 되고, 집을 도심에서 먼 외곽으로 구하게 된다. 처음에는 비좁고 힘들어도 사랑으로 극복할 수 있는 시기니까 작게 시작해서 점점 키워나가는 것도 삶의 보람이 되지 않을까. 이를 공감해줄 수 있는 배우자를 만났다면 이미 절반 이상은 성공한 것.



후배에게 내 경험을 얘기해 주고 좋아하는 모습을 보니 뿌듯하다.



## Q. 점심 먹고 자리에 앉는 순간 광속방전이 되는데 선배들의 체력을 유지하는 비결은?

**A1.** 건강보조식품을 적극 활용하라. 영양제나 홍삼 같은 것들. 아침마다 공복에 먹는데 효과가 정말 좋다. 이제 안 먹으면 힘들다. 같은 홍삼이라도 자기 몸에 맞는 게 있으니 잘 알아보고 선택할 것. 그리고 결혼 후에는 육아 등으로 체력이 급격히 소진되니 결혼 전에 인생을 충분히 즐기길 바란다. 두고두고 그 추억을 곱씹을 수 있도록.....

**A2.** 일요일은 점심 이후부터 가급적 움직임을 자제하라. 체력을 최대한 아껴둬야 필요병이 없다.

## Q. 회사생활 중 슬럼프가 올 때의 해결 방법은?

**A.** 슬럼프를 느낄 때면 이력서를 써 보라. 긴장과 스틸을 느낄 수 있고, 자신을 재평가할 수 있는 기회가 된다. 평소 관심 있던 다른 분야로 도전해 보는 것도 좋다. 예전에 갑자기 방송국에 들어가 보고 싶어 준비 없이 지원한 적이 있다. 논술시험을 보면서 정해진 분량을 다 채우지도 못하고 나왔는데 기분 전환도 되고, 떨어져 보니 마음을 다잡게 되더라. 슬럼프는 누구에게나 오기 마련인데, 회사를 잠시 잊고 다른 세상을 느껴 보면 잘 극복할 수 있을 것이다.

요즘 너무 답답해. 내 고민 들어줄 누구 없을까?



## Q. 회사생활, 가정생활의 두 마리 토끼를 잡을 수 있는 비법은?

**A.** 캠핑, 여행 등 가족과 함께할 수 있는 주말계획을 세운다. 혹시 못 가더라도 일단 계획을 세우며 실천하려고 노력한다. 집안일은 업무 분장을 확실하게 해야 한다. 할 수 있는 것과 하기 힘든 것의 경계를 명확하게 하여 배우자와 합의를 할 것. 안 그러면 상당한 분란이 생길 수 있다.

## Q. 담배 끊는 방법 없을까?

**A.** 한때 담배를 엄청 피웠더니 숨이 안 쉬어져서 3일만 쉬었다 필까 한 게 지금까지 18년을 쉬게 됐다. 담배는 영원히 참는 것이다. 금연 중에 꿈속에서 담배를 피웠다가 일어나서 '아, 다행히 꿈이었구나.' 하고 안도했던 적도 있다. 그런데 6개월 전쯤인가, 어쩌다 한번 피우게 됐는데 내가 상상했던 그 맛이 아니었다. 기침만 나오고..... 마치 오랫동안 그리워하던 첫사랑을 다시 만났는데 실망하고 환상이 깨진 느낌이라랄까.

# 우리 회사 불통용어 완.전.정.복!

- 서비스 부문 -



"콜센터도 국가대표"

365일 언제나 ALWAYS WITH YOU

**1588-1144**

## 소비자

소비생활을 위하여 기업이 제공하는 제품(상품) 및 서비스를 최종적으로 사용하거나 이용하는 사람

## 소비자만족 (CS: Consumer Satisfaction)

소비자의 기대를 충족시키는 경험을 제공했을 때 소비자는 만족한다. 소비자는 미디어, 개인적 경험, 구전, 학습 등을 통해 기대를 가지게 되고, 실제로 경험과 비교하여 그 차이를 만족 또는 불만으로 표현한다.

## 소비자불만

기업이 제공한 제품(상품)이나 서비스와 관련된 활동이 소비자의 기대를 충족시키지 못한 것을 말하며 단순한 문의나 소비자 피해를 포함한다.

## 소비자피해

제품(서비스)을 구입하여 사용(이용)하는 과정에서 제품의 결함으로 인해 소비자가 입는 생명·신체상의 손해와 부당한 가격이나 거래조건, 불공정한 거래방법 등으로 인해 소비자가 입는 재산상의 손해를 총칭한다.

## 클레임 (Claim)

어느 고객이든 제기할 수 있는 객관적인 문제점에 대한 고객의 지적을 말한다. 고객의 불만사항에 대한 수정사항 및 배상 요구의 의미를 포함한다.

## 컴플레인 (complain)

사전적인 의미는 '불평하다'. 언뜻 보면 컴플레인과 클레임은 비슷한 의미로 보일 수 있다. 하지만 객관적인 문제점에 대한 불만인 클레임과 달리, 컴플레인은 고객의 주관적인 평가로 불만족스러운 상품이나 서비스에 대해 불평을 전달하는 것을 말한다. 예를 들어, 직원의 태도가 불친절하다고 지적하는 것은 고객의 감정이 개입된 '컴플레인'에 해당한다.

## VOC (Voice of customer)

'고객의 소리'를 의미하는 VOC는 현재·잠재적 고객의 요구를 찾아내고 이해하기 위해 기업이 만들어 놓은 채널 안에 모이는 고객 관련 매우 중요한 정보를 일컫는다. 보통 VOC를 고객의 불만과 동일시하기도 하는데, 불만형 VOC 외에 제안, 칭찬과 같은 제안형 VOC도 제품, 서비스 개발에 중요한 기초 데이터로 활용될 수 있다.

## 소비자요구사항

소비자가 제품의 적합성, 가격 정책, 납기, 가용성에 대한 불만, 제안, 전문적 문의 등을 통해 회사에 요구하는 사항

## 소비자정보

소비자불만 접수 시 확인하는 소비자의 신상으로 성명, 성별, 주소 및 연락처 등이 있다.

## CCM (소비자충심경영) 체계

소비자불만을 효과적으로 예방하고 해결하기 위해 기업이 도입하여 시행하는 프로세스로, 기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 관점에서 소비자 중심으로 구성하고, 관련 경영활동을 지속적으로 개선하는지를 평가하여 인증하는 제도이다. 우리 회사는 2010년 CCM 도입 선포식을 시작으로 지금까지 계속해서 CCM 인증을 유지하고 있다.





### CCO

소비자중심경영 체계를 전반적으로 책임지도  
록 대표이사가 임명한 사람

### 소비자불만 처리

소비자불만의 접수, 원인 분석, 조치, 대책, 실  
시, 보고 등 일련의 업무

### 보상

회사가 제공한 제품에 대한 소비자불만으로  
소비자 피해가 발생했을 때, 회사가 소비자에  
게 행하는 교환, 환불, 손해 배상 등을 말한다.

### 교환

소비자불만 제품에 대해서 동일한 제품, 또는  
동일한 제품으로 교환이 불가능한 경우 소비  
자의 동의를 얻어 유사 제품을 1:1로 교환해  
주는 것

### 환급

소비자가 구입한 영수증에 기재된 제품의 구입  
가격을 기준으로 하여 현금으로 반환하는 것.  
환불이라고도 한다.

### 손해 배상

소비자불만으로 인해 신체상의 위하나 재산  
상의 손해가 발생한 경우, 그 피해에 대한 배  
상을 말한다.

### 수리

고장난 제품의 기능이나 성능을 부품 교체나  
조정 등을 통해 원상태로 회복시키는 조치. 대  
개 서비스기사의 A/S를 말한다.

### 사전점검 서비스

(B/S: Before Service)

제조사가 고객에게 판매한 제품에 대해 지속  
적으로 관리하여 고장이 발생할 가능성이 있  
을 때 미리 점검하고 조치하는 것

### 콜센터 서비스

전화, 이메일, 인터넷 등을 주 통신매체로 사  
용하여 일정한 시설과 인력을 보유하고 고객  
의 문의나 서비스 요청에 대한 서비스 배정 및  
CS 확인콜(해피콜) 등을 제공하는 일련의 활동

### 행복나눔센터(콜센터)

우리 회사가 소비자보호를 목적으로 운영하  
는 고객접점 부서

### 상담사

회사에서 소비자 또는 소비자관련 단체 및 행  
정기관으로부터 전화, 문서, 인터넷 등을 통하  
여 소비자불만을 접수하거나 상담하는 직원

### 콜(Call)

통화 연결 요청이 들어오거나 요청하는 것

### 인바운드(Inbound)

고객으로부터 걸려오는 문의 전화와 같이 콜  
센터로 인입되는 콜

### 아웃바운드(Outbound)

상담사가 해피콜과 같이 고객에게 CS확인 등  
의 목적으로 발신하는 콜

### 전문상담(기술/민원상담)

고객의 문의를 처음 접수한 상담사가 처리하  
지 못하는 전문적인 내용의 상담으로, 전문상  
담사에게 이관함



### 해피콜(CS확인콜)

콜센터 서비스 중 운영자가 고객의 만족도를  
확인하기 위한 아웃바운드 서비스

### 콜백(Call back)

고객이 콜센터에 전화했으나 연결되지 못한  
경우, 기록을 남겨 콜센터로부터 연락을 받는  
서비스 유형

### 콜 시스템

콜센터 서비스의 수행을 위해 콜센터에 설  
치된 정보통신 솔루션으로 CTI(Computer  
Telephony Intergration), 컴퓨터 서버,  
ACD(Automatic Call Distributor), 다이얼러  
(Dialer), PDS(Predictive Dialing System),  
SMS(Short Message Service) 등의 총체

### 평균 대기 시간(Average Queue Time)

인입된 고객들의 콜을 상담사들이 응대할 때  
까지 걸리는 평균 지연시간. 일별, 주별, 월별  
단위로 평균 대기 시간을 산출하여 콜센터 관  
리에 참조하게 된다.

### 포기호(Abandoned Call)

인바운드 콜센터에서 동시통화회선 과다, 회  
선수 부족 등으로 인해 상담원이 응답하기 전  
에 전화를 건 고객이 전화를 끊어버리는 경우  
를 말한다. 고객서비스 측면에서 콜센터의 적  
정한 규모를 산정할 때 중요한 기초자료로 검  
토된다.

### 평균 처리 시간(Average Handle Time)

콜을 콜센터에서 처리하는 데 소요되는 평균  
시간  
(처리시간 = 준비시간 + 통화시간 + 후처리  
시간)

### 감정노동

고객을 응대하는 일을 수행할 때 조직에서 바  
람직하다고 여기는 감정을 자신의 감정과는  
무관하게 행하는 노동을 의미한다. 감정노동  
은 판매, 유통, 음식, 관광, 간호 등 대인서비  
스노동에서 주로 발생한다.

### 감정노동자

배우가 연기를 하듯 타인의 감정에 맞추기 위  
하여 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을  
일상적으로 수행하는 노동자를 말한다. 고객상  
담원, 항공기 객실 승무원, 홍보 도우미 및 판  
촉원, 통신서비스 및 이동 통신기 판매원, 장  
례상담원 및 장례지도사, 아나운서 및 리포터,  
음식서비스 관련 관리자, 검표원, 패스트푸드  
업 종사자, 마술사, 미용사 등이 감정노동자  
에 해당한다. 🦋



"콜센터도 국가대표"  
최선을 다하겠습니다.  
감사합니다.



**프리미엄 보일러 'NCB 900' 출시**

경동나비엔이 국내 프리미엄 보일러 시장에 새로운 기준을 제시할 신제품 NCB 900을 출시했다. NCB 900은 북미 콘덴싱 가스보일러 부문 시장점유율 1위를 차지하고 있는 경동나비엔의 주력 수출용 보일러 제품이다. 최근 고급 빌라나 타운하우스가 늘어나면서 대용량, 고효율 보일러에 대한 수요가 증가하고 있어 국내에 첫 선을 보이게 됐다. NCB 900은 핵심부품, 설계, 생산, 품질관리에 이르기까지 미국기계학회(ASME)의 품질인증을 통과한 제품으로, 경동나비엔이 자랑하는 콘덴싱 기술력과 New ASA(New Auto Sensing Adaptive) 제어를 통해 우리 고유 난방방식인 온돌난방의 효과를 극대화했다. 또한, 다양한 IoT(사물인터넷) 기기와 연동하여 언제, 어디서나 편리한 스마트 라이프를 즐길 수 있다. 전국에 위치한 경동나비엔 프리미엄 보일러 특화점을 통해 구입할 수 있으며 가격은 모델에 따라 420~480만 원 선이다.(구입문의: 1661-1144)



**서울시와 함께 친환경 콘덴싱보일러 보급 박차**

지난 10월, 경동나비엔은 영등포구에 위치한 '사랑 나눔의 집'을 방문한 박원순 서울시장에게 콘덴싱보일러 시범사업을 통한 난방비 절감 효과를 보고했다. 콘덴싱보일러를 병렬로 연결한 캐스케이드 시스템으로 난방 및 온수시스템을 교체한 이후, 일반 중형보일러를 가동하던 지난해 같은 기간보다 가스비가 29% 절감돼 난방비를 연 450만 원 절약이 가능하며, 질소산화물(NOx)은 79%, 이산화탄소(CO<sub>2</sub>)는 23.9% 감소해 이곳 한 곳에서만 연간 1,548그루의 소나무를 심는 효과가 예상된다는 내용이었다. 이날 캐스케이드 시스템의 효과성에 대해 전해 들은 박원순 서울시장은 "캐스케이드 시스템은 물론, 이를 구성하는 콘덴싱보일러가 에너지 효율 개선과 서울시의 대기질 개선에 큰 도움을 주는 만큼 보급을 위해 서울시도 함께 노력하겠다"며 콘덴싱보일러 지원사업에 큰 지지 의사를 밝혔다.



**2016년도 시무식**

1월 4일 오전, 서울 여의도사무소를 비롯한 전국의 각 사무소 및 미국, 중국, 러시아, 영국법인에서는 2016년의 업무를 시작하는 시무식이 열렸다. 손연호 회장은 신년사를 통해 지난 2015년 어려운 대내외 여건 속에서도 목표 달성을 위해 회사와 비전을 공유하며 최선을 다한 경동 4개사 임직원들의 노고를 치하하고, 2016년은 미래 창조를 위한 핵심 원년으로서 VISION 2020을 향해 더욱 힘찬 발걸음을 내딛는 한 해를 만들자고 당부했다.



**'한국산업의 고객만족도(KCSI)' 2년 연속 수상**

경동나비엔이 2년 연속 한국산업의 고객만족도(KCSI) 1위 기업으로 선정되며, 국내 대표 보일러 기업으로서의 위상을 확고히 했다. 한국능률협회컨설팅(KMAC)이 개발한 한국산업의 고객만족도(KCSI)는 국내에서 가장 오래되고 공신력 있는 고객만족도 지표로, 경동나비엔은 고효율 친환경 에너지기기의 기술력과 체계적인 고객서비스 시스템을 소비자로부터 인정받아 가정용 보일러 부문 1위를 차지했다. 국내 매출 1위, 업계 수출 1위의 실적을 꾸준히 유지하고 있는 명실상부한 국가대표 1등 브랜드 경동나비엔은 국내 최초로 IoT기술을 접목한 원격 제어 콘덴싱보일러 '나비엔 스마트 톡(TOK)'을 선보이며 화제를 모은 바 있다. 최근에는 보일러 온도제어 기술을 그대로 담아 고객의 건강과 감성품질까지 고려한 프리미엄 온수매트 '나비엔 메이트'를 출시하며 소비자들에게 큰 호응을 얻고 있다.



**6년 연속 '대한민국 올해의 브랜드 대상' 수상**

지난 10월, 경동나비엔이 '2015 대한민국 올해의 브랜드 대상'에 6년 연속으로 선정됐다. 경동나비엔은 스마트폰 원격제어 보일러 '나비엔 스마트 톡'에 콘덴싱 기능을 더한 '나비엔 콘덴싱 스마트 톡'으로 지난해에 이어 올해의 브랜드 대상으로 선정되는 영예를 안았다. 특히 올해는 '국가대표'라는 브랜드 슬로건과 차별화된 마케팅을 통해 명실상부한 1위 브랜드를 구축해 왔다는 점을 높이 평가받았다. 경동나비엔은 보일러 국내 매출 1위, 업계 수출 1위의 실적을 가지고 있는 업계 대표 브랜드임을 표현하기 위해 지난 2011년부터 '국가대표 보일러'를 브랜드 슬로건으로 도입하며 광고 및 각종 마케팅 커뮤니케이션 활동을 벌이고 있다. 최근에는 전속모델인 배우 김남주의 매력을 심본 활용해 국가대표 보일러 제조사로서의 기술 선도 기업 이미지와 업계 리딩 브랜드의 위상과 자부심을 드러냈다.



**'2015 KS-CQI 콜센터품질지수' 2년 연속 1위 선정**

지난 11월, '2015년 KS-CQI 콜센터품질지수' 인증 수여식에서 경동나비엔이 전 평가항목에 대해 우수한 평가를 받아 가정용 보일러 산업 부문 1위에 선정됐다. 특히 동절기에 제품 이상이 발생했을 때 추운 날씨 때문에 큰 불편을 겪을 수밖에 없는 보일러 산업의 특성을 고려하여 체계적이고 신속한 상담 시스템 운영과 친절한 응대에 주력하여 소비자 불편 해소에 크게 기여했다는 평가를 받았다. 경동나비엔 콜센터 '행복나눔센터(1588-1144)'는 업계 최초로 365일 24시간 상담 서비스를 도입했으며, 제품에 문제가 발생할 경우 이를 먼저 감지해 고객에게 통보하고 지원하는 '프리미엄 원격 케어 서비스'도 업계 최초로 제공하고 있다.



**2015 대한민국 에너지대전 참가**

경동나비엔이 지난 11월 17일부터 4일간 경기도 고양시 KINTEX에서 열린 '2015 대한민국 에너지대전'에 참가하여 보일러 산업의 미래를 선보였다. 대한민국 에너지대전은 국내 냉난방 기기 및 신재생에너지 기기의 기술 동향과 정책 등 최신 에너지 트렌드를 확인할 수 있는 국내 최대 규모의 에너지 전시회다. 경동나비엔은 '퍼스트 무버(First Mover) 경동나비엔, 에너지 산업을 선도하다'를 콘셉트로 보일러존, 스마트존, 스페셜존 등 5개 테마별 부스를 구성하고 국내 최초로 개발한 전기발전 보일러 및 스마트폰 원격제어 보일러를 비롯하여 이들과 연계된 다양한 에너지 시스템을 선보이며 관람객들의 주목을 끌었다. 또한 하이테크존을 통해 내년도 출시 예정인 제습냉방 시스템을 선보이기도 했다. 제습냉방 시스템은 하나의 기기로 온도와 습도, 청정도 제어와 탈취가 가능하고 에너지 효율까지 높아 고효율 솔루션으로 기대를 모으고 있다.



**영국서 한국전 참전용사 가정에 콘덴싱보일러 기증**

경동나비엔이 지난 11월 3일, KOTRA와 공동으로 영국 남부 포츠머스 시에서 한국전 참전용사 가정에 고효율 콘덴싱보일러를 기증하고 설치하는 'You are Hero and Always be' 행사를 개최했다. 이 행사에는 김윤태 KOTRA 런던무역관장, 최병구 경동나비엔 영국법인장, 현지 바이어 및 언론인 등 60여 명이 참석하여 행사의 의미를 더했다. 철저한 도덕적 의무를 강조하는 영국사회에서 자국 전쟁에 참여한 영국 참전용사에게 존경을 표하는 한국인들의 감사의 의미가 알려지며 현지 언론도 행사에 높은 관심을 표했다. 영국은 한국전 당시 56,700여 명을 한국으로 파견해 격전을 벌였던 전통의 우방이다. 영국군은 한국전에서 사상자 및 포로를 포함하여 5천여 명의 인명피해를 입기도 했다. 이번 행사를 통해 당시 최대 격전지였던 임진강 전투에 참여했던 시드니 스미스(Sydney Smith) 씨 등 모두 네 명의 참전용사에게 경동나비엔 콘덴싱보일러가 전달됐다.



**공장혁신팀 윤재구 차장, 산업통상자원부 장관 표창 수상**

지난 11월 9일, 서울 코엑스에서는 글로벌 전문후보기업 육성과 월드클래스300 프로젝트 발전에 이바지한 유공자를 포상하는 시상식이 있었다. 월드클래스 300은 정부가 글로벌 성장 전략과 기술혁신역량을 보유한 중·중견기업을 세계적인 기업으로 육성하기 위해 기술 개발 등을 지원하는 사업으로, 경동나비엔도 보일러업계에서 유일하게 대상기업에 속해 있다. 이 시상식에서 경동나비엔 공장혁신팀 윤재구 차장은 단일 규모로 세계 최대 보일러 생산공장인 경동나비엔 서탄공장의 생산라인 증설과 안정화에 힘쓴 공로를 인정받아 산업통상자원부 장관 표창을 수상했다.



**재단법인 늘푸른, '제12회 대한민국 환경조경대전' 개최**

지난 11월 23일, 서울 대치동 푸르지오 벨리에서 제12회 대한민국 환경조경대전 시상식이 열렸다. 재단법인 늘푸른, (사)한국조경학회, 월간 환경과 조경이 공동으로 주최하고, 국토교통부, 환경부, 문화체육관광부, 서울특별시 등이 후원하는 대한민국 환경조경대전은 조경 전공 학생, 조경 관련 전문가 등을 대상으로 하는 우리나라 최대 규모, 최고 권위의 조경작품 공모전이다. 올해는 '근대문화유산의 공간에 대한 조경적 접근'을 주제로 하여 가천대 송아라, 홍진아 학생이 출품한 '숨쉴창고, 틈에서 피어나다'와 순천대 이수현, 박래림, 김의솔 학생이 출품한 '징계맹꽁이에밋들'이 각각 최고 대상인 국토교통부장관상의 영예를 안았다. 이번 행사를 공동 주최한 재단법인 늘푸른은 경동원과 경동나비엔이 환경제품 판매 수익금 일부를 출연하여 운영하는 재단으로 환경 보전과 에너지 절감을 위한 학술연구 및 학술 세미나 등을 지원하는 비영리 재단이다.



**경동원 네트워크사업부, 'K-ICT IoT Award 2015' 수상**

경동원이 지난 10월 30일 열린 'K-ICT IoT Award 2015'에서 미래창조과학부 장관 표창을 수상하며 스마트홈 시장을 주도하는 사물인터넷(IoT) 기술력을 인정받았다. 'K-ICT IoT 어워드 2015'는 미래창조과학부의 주최로 최근 크게 부상하고 있는 사물인터넷 산업을 활성화시킨 유공자와 IoT 관련 기술력을 갖춘 유망기업을 선정해 시상하는 행사다. 경동원 네트워크사업부는 스마트홈 실증사업을 통해 다양한 기업이 상상할 수 있는 개방형 홈IoT 생태계 구축에 기여한 공로와 기술력을 인정받아 장관 표창의 영예를 안았다. 경동원은 에어컨, 로봇 청소기 등 생활에 밀접한 가전제품에 IoT 기술을 적용하여 홈네트워크나 어플리케이션 연동을 통해 편리하게 사용할 수 있도록 함으로써 소비자 편의성 향상에 크게 기여하고 있다. 이러한 기술력을 인정받아 지난 4월에는 미래창조과학부와 함께 사물인터넷 발전 방안을 협의하는 '제7차 ICT 정책 해우소'를 개최하기도 했다.



**경동원, 미래창조과학부와 사물인터넷(IoT) 오픈랩 구축**

경동원이 지난 11월 5일부터 개최된 K-ICT 사물인터넷(IoT) 오픈랩에 참여해 스마트홈 시장을 주도하는 사물인터넷 기술력을 다시 한번 선보였다. 미래창조과학부가 주최하고 한국정보화진흥원이 주관하는 K-ICT 사물인터넷 오픈랩은 사물인터넷 기술 발전을 위한 협업을 돕고, 제품 간 융합을 위한 기술을 검증하는 테스트베드(Test Bed) 구축을 위해 마련됐다. 가산비즈니스센터에 마련된 개방형 스마트홈 테스트하우스는 스마트가전, 방법 기기, 조명 등이 사물인터넷 기술로 서로 연결된 모습을 시연하며 향후 스마트홈으로 누리게 될 편리성과 혜택을 체험할 수 있도록 구성됐다.



# 사보 『나비엔』 인증샷



이만하면 사보 인증샷 포토제닉이죠?  
PL생산팀 김정선



제가 나온 사보를 보며 팀원들과 인증샷 찰라!  
강남센터 양진환



경동나비엔 최강 공장파트의 사보 정독시간  
설비기술팀 임성원



사보가 도착하자마자 "우와~ 사보다~"를 외치며 한 권씩 가져가서  
읽는 팀 식구들을 보며 아버미소로 찍어봤습니다.  
연구기획팀 이상영

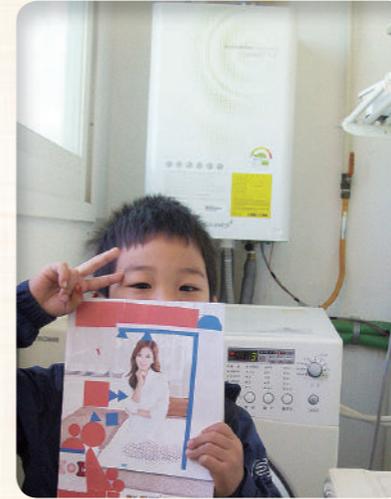


추위와 더불어 바빠지는  
계절! 오랜만에 따뜻하게  
족욕하며 사보도 보고  
놀아요~  
EV품질관리그룹 박순성



♣ 사보 『나비엔』 인증샷을 보내 주시면 피자 쿠폰을 보내드립니다.  
(보내실 곳: sylee3@kdiwin.com)

# 우리집 나비엔 보일러



8년 전에도 가스비 때문에 경동나비엔 보일러로 바꿨는데, 이사 후 보일러 수명이 다 되어 이번에도 국가대표 보일러 경동나비엔으로 바꾸었네요. 시택에도 나비엔 보일러로 바꿨다고... 아이들 키우는 입장에서 온수 사용할 때 정말 안전하고 편리합니다. 내가 원하는 온도로 맞춰서 사용할 수 있고 물 데워지는 시간도 무척 빨라요. 앞으로도 좋은 제품 많이 만들어 주세요.

일반독자 홍혜미

## 보내는 사람

이름 \_\_\_\_\_ 연락처 \_\_\_\_\_

주소 \_\_\_\_\_

□□□-□□□

우 표

## 받는 사람

국가대표 보일러:  
**경동 나비엔**

서울시 영등포구 국회대로 76길 22, 6층  
(여의도동, 코아미빌딩 신관)  
(주)경동나비엔 홍보팀 사보담당자 앞

0 7 2 3 8



참여방법 1  
사보 『나비엔』 인증샷



다양한 모습으로 사보 『나비엔』의 인증샷을 찍어서 간단한 설명과 함께 보내 주세요.

참여방법 2  
독자엽서



『나비엔』을 읽고 난 느낌, 함께 나누고 싶은 이야기, 다뤄줬으면 하는 이야기 등 무엇이든 환영합니다.

참여방법 3  
나비엔 제품 인증샷



우리집 경동나비엔 제품 인증샷을 찍어서 간단한 사연과 함께 보내 주세요.

『나비엔』에 참여해 주시면 문화상품권을 드립니다.

마감 2016년 2월 20일 응모방법 허단의 독자엽서 이용, 또는 이메일 발송(sylee3@kdiwin.com)

보내실 곳 07238 서울시 영등포구 국회대로 76길 22, 6층(여의도동, 코아비빌딩 신관) (주)경동나비엔 홍보팀 사보담당자 앞

# 나비엔

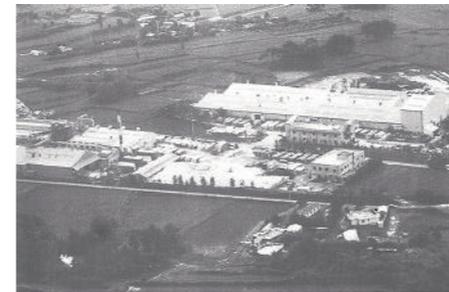
국가대표 보일러: 경동 나비엔

○ 이번 호에서 가장 기억에 남는 코너나 『나비엔』에 하고 싶은 이야기를 자유롭게 써 주세요.

## 경동원 35년 발자취, 그리고 내일을 향한 발걸음

글 | 마케팅팀 임재린, 사진 | 마케팅팀 송태민

지난해 경동원의 가장 큰 이슈는 광범위한 온도에 대응할 수 있는 보온단열재의 full line-up 구축이었다. 영하 -162℃의 초저온 LNG 액화상태를 유지하는 진공단열재부터 950℃의 고온 유체 보온이 가능한 초고효율 마이크로포러스 보온재까지 다양한 단열 솔루션을 마련한 것이다. 경동원은 1981년 ‘삼손’으로 창립한 이래, 35년간 ‘퍼라이트’ 팽창 기술과 보온재 제조 노하우를 거듭 발전시켜 현재 세계 최고 수준의 보온단열 기술력을 갖추고 있다. 오늘날의 경동원이 있기까지 끊임없는 도전과 혁신의 과정을 재조명해 보고 각 분야 구성원들의 포부를 들어왔다.



1982년 경주공장 준공

### 1981~1990 한국 퍼라이트 시장을 개척하다

1981년 삼손(現 경동원)은 경주에서 ‘퍼라이트’를 이용해 보온재를 개발하며 처음으로 산업 전선에 뛰어든다. 발수가 가능한 퍼라이트 보온재는 당시 보온재 시장에서 획기적인 아이템이었다. 국내에 석유화학단지 건설이 활성화되면서 기존에 중등 석유화학단지에서 쓰던 암면과 실리카 보온재가 그대로 사용되었지만 이들은 수분을 흡수하기 때문에 우리나라처럼 눈과 비가 많이 내리고, 석유화학공장과 정유공장 등이 해안가에 집중되어 습기가 많은 곳에서는 설비를 녹슬게 했다. 이러한 상황에서 삼손이 국내 최초로 도입한 발수성 퍼라이트 보온재는 유지비용을 절감시켜주며 단번에 시장을 장악할 수 있었다. 창업 후 10년의 시간 동안 경동원은 보온재뿐만 아니라 초저온 충전재 발수 퍼라이트, 가스 저장 탱크용 P.C.B 등 다양한 단열 제품들을 개발하며 단열재 시장에서 입지를 굳힌다.



1997년 아산공장 준공

### 1991~2000 새로운 시장을 만든다

창업 후 10년간 성숙해진 퍼라이트 팽창기술은 LNG선박 시장에서도 빛을 발한다. LNG를 실어 나르는 선박에 초저온 상태를 유지하기 위한 보냉재를 세계에서 두 번째로 개발한 것이다. 퍼라이트 보냉재 CR-605는 1991년 6월, 멤브레인형 LNG선박의 건조방식에 대한 라이선스를 보유한 프랑스 기술용역 회사 GTT의 승인을 받아 No96타입 선박에 사용되기 시작했다. 이에 그치지 않고 삼손은 단열 분야를 넘어서 사업영역을 확대하기 위해 새

로운 도전을 한다. 국내 최초로 옥상조경 시스템과 퍼라이트 내화피복재를 개발하여 국내에 전혀 없던 새로운 시장 카테고리를 만들어냈다. 사업영역이 다각화되면서 제품 생산과 품질 향상에 있어서도 한 단계 도약이 필요해 지자 1997년 아산공장을 세우며 세계 최초이자 최고인 TOP-DOWN 방식의 퍼라이트 팽창 시설을 도입했다.

### 2001~2010 핵심 소재 기술을 완성하다

삼손은 석유화학, 건축, 조경 등 다양한 시장에서 적용할 수 있는 제품들을 지속적으로 개발하면서 더 나은 품질로 향상시키기 위해 퍼라이트를 이용한 고성능 경량필러를 개발하기에 이른다. 이 경량필러를 각 제품에 적용하여 보온재의 단열성능과 내화피복재의 내화성능 등을 한 차원 높은 수준으로 향상시켰다.

또한 2003년에는 기술력을 강조하기 위해 사명을 '삼손'에서 '경동세라텍'으로 바꾸고 성장 엔진을 본격적으로 가동한다. 이윽고 글로벌 시장 진출의 초석이 될 중국 곤산공장을 완공한 경동세라텍은 중국시장 공략을 가속화하게 된다.

### 2011~ 현재 미래를 향한 발걸음을 내딛다

보온재 제품 제조 기술 향상에 계속해서 주력한 결과 경동세라텍은 대표 보온재인 '하이퍼라이트' 제품으로 2011년 국가녹색기술대상 대통령상을 거머쥔다. 그리고 다음 해에 퍼라이트 보온재 제조 기술과 관련하여 NET신기술 인증을 획득하게 된다. 한편, 경동 5개사의 성장 축을 재편하고 각 사 간의 시너지 효과를 극대화하는 구조로 개편하기 위해 2012년 '경동세라텍'은 '경동네트웍'과 함께 '경동원'으로 흡수 합병되었다. 이후에도 경동원의 보온재 기술 연구는 멈추지 않고 계속되어 퍼라이트와 새로운 소재의 조합으로 또 다시 2015년에 NET신기술 인증을 획득하고 초고효율 마이크로포러스 보온재와 진공단열재를 개발한다. 보온재 제품의 full line-up을 갖추고 완전 자동화 생산 시스템을 구축하면서 안정적인 성장을 도모하게 된 것이다. 더불어 국내 최초 무기계 내화마스틱과 플라스틱 사출, 브레이징 메탈페이스트 등 시장 범주의 제한을 없앤 첨단 기술의 제품을 혁신적으로 개발하고 있다.

이제 경동원은 보다 더 높은 곳으로의 비상을 준비하고 있다. 지난 35년의 노력과 발전된 기술력은 모두 더 큰 미래를 위한 준비과정이었다. 세계 최고의 내화단열 전문기업으로 우뚝 서는 날까지 경동원의 새로운 도전과 혁신의 발걸음은 앞으로도 계속될 것이다.



2004년 중국 곤산공장 준공



2012년 보온재 완전 자동화 설비 구축



2014년 아산공장 HB동 완공



현재 아산공장 전경

## 경동원의 포부

### 영업본부 IM팀 홍성욱 팀장

제가 입사했던 2000년도에는 IMF 여파가 지속되는 과정에서 국내시장이 위축되고 주요 건설사들이 생존을 위해 해외시장으로 적극 진출하던 시기였습니다. 이때 삼손은 채용인원을 대거 늘리며 국내의 보온 및 보냉재 시장에서 시장 점유율을 높이고 있었습니다. 그 이후, 한동안 기업들의 국내 설비투자가 줄어들었고, 플랜트 산업의 주를 이루는 조선사와 건설사들은 이익 감소로 어려운 상황을 맞았던 터라 우리 회사 실적도 제자리걸음을 하고 있었습니다. 그러나 작년 초 울트라섬이라는 신규 보온재를 출시하는 동시에 대산 석유화학단지에서 시공할 수 있는 기회가 생겼고 그동안 쌓인 노하우와 구성원들의 노력, 그리고 협업을 통해 이루어낸 결과가 가시적으로 나타나기 시작했습니다. 고효율과 고성능을 탑재한 신제품들을 가지고 전 구성원들이 앞으로 나아가야 할 긴 여정에 첫발을 성공적으로 내디뎠다고 생각합니다. 그 첫걸음이 정상에 이를 때까지 잘 이끌어서 국내시장 안착을 넘어 세계시장을 정복할 수 있도록 앞으로도 우리는 최선을 다할 것입니다.



### 연구소 CA연구2팀 백범규 팀장

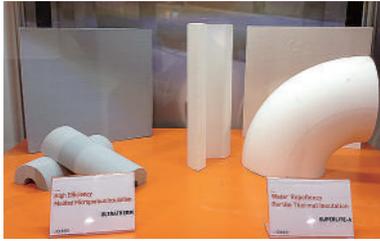
2005년에 연구소로 발령을 받았는데 그때만 해도 총 연구인원이 6명밖에 없었습니다. 그랬던 연구소가 벌써 21명이 2개 팀으로 나뉘어 여러 신제품을 출시하면서 개발 프로세스를 정립해 가고 있는 모습을 보니 감회가 새롭습니다. 과거와 달리 새로운 제품들이 제품 자체의 기능과 품질뿐만 아니라 생산공정과 투자비와 같은 부분도 함께 고려되어 개발되기 때문에 점차 개발 난이도가 올라가고 있습니다. 이에 따라 구성원들도 전문지식을 더 깊게 공부하고 다양한 분야를 공부하려는 사내문화가 형성되고 있습니다. 'VISION 2020'이라는 공동의 목표를 달성하기 위해서 모두가 성숙해지고 있는 것입니다. 저는 연구소 팀장으로서 신제품 개발을 중점적으로 하는 동시에, 함께 연구를 진행하는 팀원들이 역량을 키울 수 있도록 앞서 이끌어주는 것이 저의 몫이라고 생각합니다.



### 생산본부 CE생산기획팀 정영우 팀장

최근 경동원 세라텍사업부에는 괄목할 만한 성과들이 있었습니다. 아산공장이 새로 건설되면서 세계 최고의 퍼라이트 생산시설과 운영시스템이 구축되었고 2011년 고성능 보온재 '하이퍼라이트'를 출시하면서 국가녹색기술대상 대통령상까지 거머쥔 영예를 안았습니다. 그리고 끊임없는 생산성 증대 노력의 결과, 아산공장 건설 당시보다 생산능력을 2배 이상으로 향상시켰고 생산과 동시에 품질 검사까지 진행되는 자동화 일괄생산 시스템 구축으로 국내의 보온재 시장을 100% 장악할 준비가 되었습니다. 준비된 자에게만 기회가 주어지듯 어려운 상황 속에서도 지속적으로 인적자원에 대한 투자와 전산화 추진, 품질경영시스템 구축 등 미래를 위한 성장의 기회를 놓치지 않은 경동원이었습니다. 올해는 혁신적인 신제품 출시와 함께 새로운 도약을 추진하는 매우 중요한 시기라고 생각합니다. 입사 후 20년 동안 얻은 업무 경험을 바탕으로, 앞으로도 생산기획팀장으로서 생산본부 내 업무 조정 및 타 본부와의 소통 창구로서 역할을 보다 충실히 해 나갈 것입니다.





초고효율 마이크로포러스 보온재 '울트라섬'과 발수성 패러이트 보온재 '슈퍼라이트-A'



높은 효율과 설치 유연성까지 갖춘 켈티드 마이크로포러스 보온재 '플렉스섬'



'IEX USA 2015' 경동원 부스



### 미국 산업용 단열재 전문 전시회 'IEX USA 2015' 참가

경동원 세라텍사업부가 지난 10월 27일부터 이틀간 산업용 단열재 전문 전시회 'IEX USA 2015'에 참여해 신기술 인증(NET)을 적용한 고효율 보온단열 솔루션을 선보였다. 미국 시카고에서 개최된 IEX USA(Insulation Expo USA)는 1998년부터 독일 쾰른에서 개최돼 온 산업용 단열재 전문 전시회 IEX Europe가 자리를 옮겨 개최된 것으로, 권위와 신뢰를 자랑하는 최대 규모의 전시회다. 모간(Morgan Advanced Materials), 프로맷(PROMAT) 등 세계적인 규모의 75개 업체가 참가했으며, 경동원도 국내 업계에서는 최초로 참여하며 세계시장에 우리나라 고효율의 보온단열 제품 기술력을 자신감 있게 선보였다. 이번 전시회에서 경동원은 '광범위한 온도에 대응하는 최적의 단열 솔루션'을 콘셉트로 영하 162℃부터 영상 950℃까지 사용할 수 있는 고효율의 토탈 보온단열 솔루션을 제시했다. 특히 높은 효율에 설치유연성까지 갖춰 발전소와 같은 복잡한 현장환경에도 적용이 용이한 '플렉스섬(Flextherm)'은 고온에서 사용할 수 있는 새로운 보온솔루션으로 평가받고 있다. 또한 LNG 운반선, LNG 연료선 등 초저온에서도 사용할 수 있는 보냉솔루션인 진공단열재 '하이퍼-백스(Hyper-Vax)'와 냉장고와 같은 가전기기, 건물, 운송수단 등과 같이 상온에서 사용되는 진공단열재 '하이퍼-백(Hyper-Vac)'도 함께 전시되었다. 한편 경동원은 이미 초고온 단열기술을 적용한 고효율 단열재 '울트라섬(Ultratherm)'을 선보여 큰 관심을 받고 있다. 기존에 고효율 단열재로 잘 알려진 에어로젤과 비교해 고온에서 높은 단열 성능(350℃에서 약 1.5배 수준)을 자랑하면서도, 기존 경쟁제품보다 가격이 저렴한 친환경 제품이기 때문이다. 실제로 울트라섬은 이러한 장점을 인정받아 국내 주요 석유화학단지의 대규모 스팀 배관라인에 적용되며 단열효과를 입증했다. 경동원은 이번 전시회를 미국 보온재 시장 진출의 교두보로 삼아 미국시장 진출에 박차를 가한다는 전략이다. 현재 국내시장에서의 지위에 만족하지 않고, 셰일가스 증산으로 인해 더욱 확대될 것으로 기대되는 미국 보온재 시장에서도 리딩 기업으로 도약하겠다는 목표를 갖고 있다.

### '2016년 목표달성 전직원 전진대회' 실시

지난 12월 19일, 경동원 세라텍사업부에서는 '2016년 목표달성 전직원 전진대회'를 실시했다. 이번 전진대회에서는 아산공장, 경주공장, 부산 및 광주 지점, 서울 본사의 팀장과 선임직원들이 참석하여 2016년 중장기계획을 주제로 다양한 정보를 공유했다. 내화 단열 전문기업으로서 사업의 영역과 목표, 신제품 매출계획 및 전략이 논의된 이번 목표달성 전진대회는 세라텍 사업부 구성원들이 다시 한번 비전 달성을 향한 결의를 다지는 시간이 되었다.

어디서 살고 싶으세요?

기존 단열재의 두께를 85%이상 절감한 경동원의 고성능 흠드실리카계 진공단열재 **HYPER-VAC**

2017년 패시브하우스 외벽 열관류율 0.15W/m²K기준,  
비드법 1종 1호(EPS, 열전도율: 0.034W/mK)는 226mm의 두께가 필요  
HYPER-VAC(열전도율: 0.0004W/mK)은 26mm의 두께만으로 충분!