

동생과의 마지막 비행...항공사 배려에 펄펄 운 사연

기사입력 2020-01-23 17:11 최종수정 2020-01-23 17:56



지난해 11월, 한국에 있던 A 씨는 베트남 다낭에서 일하던 여동생이 중증 Dengue열로 위독하다는 소식을 들었다. A 씨는 급히 다낭으로 날아갔지만, 안타깝게도 도착 하루 만에 동생은 세상을 떠났다.

영사관과 현지 교회의 도움으로 장례식을 치르고 동생을 화장한 뒤, 귀국 비행기를 예약한 A 씨. 11월 25일 현지시각 밤 11시 45분에 다낭에서 출발하는 이스타항공이었다.

동생의 유골은 공항에서 받기로 하고 발권창구로 간 A 씨는 창구 직원에게 "유골함과 함께 탈 예정"이라는 사실을 알렸다. 그러자 한 직원이 다가와 미리 연락을 받았다고 편안하게 갈 수 있게 두 자리를 준비하겠다고 안내했다. 비행시간 동안 동생을 계속 안고 있을 생각을 하고 있던 A 씨에겐 너무나도 감사한 배려였다.



이스타항공 발권창구 자료사진(출처 : 이스타항공)

발권을 마치고 30분 뒤 동생의 유골함을 받은 A 씨는 동생을 품에 안고 출국 심사를 진행했다. 이때 현지 직원들의 태도는 A 씨에게 큰 마음의 상처를 입혔다. 현지 직원들은 이방인의 유골함이 보안 검색대를 통과하는 모습을 구경하듯 지켜봤고, 관련 서류도 두 손가락으로 겨우 받는 등 배려 없는 모습을 보였다고 A 씨는 기억했다.

악몽과도 같은 출국 절차를 마무리한 뒤 게이트 앞에 도착한 A를 기다리고 있던 건 한국인 단체관 광객이었다. A 씨는 동생을 끌어안고 시골벽적인 관광객 틈바구니에 섞이기보다 가장 나중에 타기로 마음먹고 자리에 앉으려는 찰나, 한 직원이 다가왔다.

"동생분과 함께 가시죠? 먼저 체크인 도와드리겠습니다." 갑작스러운 직원의 안내에 A 씨는 "네?" 하고 되물을 수밖에 없었다. 직원은 다시 "먼저 체크인하고 탑승해 계시는 게 더 편하지 않으시겠어요?"하고 재차 A 씨를 탑승구로 안내했다. 그 직원은 동생을 양손으로 안고 있는 A 씨를 대신해 외투 주머니에서 여권과 탑승권을 꺼내 직접 확인한 뒤 A 씨를 기내로 안내했다.

A 씨를 기다리고 있던 건 발권 창구에서 그에게 두 자리를 준비하겠다고 안내했던 직원 B 씨였다. B 씨는 A 씨와 동생을 비행기까지 안내했고, 동생에 대해 간단한 대화를 주고받았다. 예상치 못한 거둬진 배려에 그저 감사한 마음을 품고 있던 A 씨는 직원 B 씨의 마지막 말에 왈칵 눈물을 쏟고 말았다.

"모든 크루원들에게 이야기는 해두었습니다.

불편하신 사항은 언제든지 말씀해주시고요.

동생분의 마지막 비행을 저희 이스타항공이 함께 할 수 있어서 매우 영광입니다."

비행기를 정말 좋아하던 동생. 그 동생과 처음이자 마지막으로 함께 한 비행이었다. 직원이 두 자리를 준비해주겠다고 했지만, 막상 빈자리는 세 자리였고, A 씨는 동생과 함께 편안하게 한국으로 돌


아울 수 있었다.

보배드림로그인 | 회원가입 | 사이트

업기
사이버매장 국산차 수입차 튜닝카 중고차시세 커뮤니티 내차팔기 오토바이 중고장터 업체검색

게시판 > 자유게시판 > **두달전 저를 평평 올린 한 항공사의 이야기입니다** [1407]조회 151,859 | 추천 4,256 | 2020.01.22 (수) 13:30

프로필 사진을 등록해주세요

글쓴이  *******
가입일 2020.01.22
활동지수 마력 4,785
작성글 게시글 1 | 댓글 290

특지 | 작성글보기 | 신고

<https://www.bobaedream.co.kr/view?code=tree&No=1912948> **주소복사**

안녕하세요
두달전 저를 평평 올린 한 항공사의 이야기입니다
이 이야기를 어디에 올려볼까 하다가 보배형님들이 화력이 제일 좋다는 친구의 조언에 보배를 찾게되었습니다.

그 일이 생긴지 벌써 두달이 지났네요.
베트남 다낭에서 일을 하며 지내던 제 여동생이 중증 Dengue열로 인해 위독하다는 소식을 듣고 급히 날아갔지만 제가 베트남에 도착한지 딱 24시간만에 먼저 세상을 떠나게되었습니다.

영사관과 현지교회(다낭한인연합교회)의 도움으로 간략하게나마 장례식도 하고 화장도 바로 진행할수있었습니다.
귀국비행기도 알아보려는데 도움주시던분이 돌아갈땐 한국비행기(한국업체)를 이용하라고 하시더군요

오후 10시 45분에 다낭에서 인천으로 들어오는 이스타항공이 있어서 예매를 했고 동생의 유골은 공항에서 받기로 해서 미리 티켓팅을 하였습니다.

인터넷 커뮤니티 '보배드림' 게시판에 올라온 사연

이 사연은 A씨가 항공사와 해당 직원에게 "작은 마음을 전달하고자" 인터넷 커뮤니티 '보배드림'에 올려서 화제가 됐다. 어제(22일) 오후에 "두 달 전 저를 평평 올린 한 항공사의 이야기입니다."라는 제목으로 올라온 이 사연은 23일 오후 3시 현재 14만 건의 조회 수를 기록하고 있으며, 1천300여 개의 댓글이 달릴 정도로 관심이 뜨겁다. 누리꾼들은 삼가 고인의 명복을 빌며 이스타항공과 직원에 대한 칭찬을 이어가고 있다.

직원 B 씨는 올해로 5년 차인 이스타항공 베트남 다낭지점 직원이다. B 씨는 취재진에게 "상주분께서 혼자 오셨고, 너무 슬퍼 보여서 마음이 쓰였다"고 말했다. 그러면서 다행히 해당 항공편이 만석이 아니어서 자리 마련이 가능했다고 설명했다.

B 씨는 "당연히 해야 할 일인데 글을 올려주셔서 감사하고, 주변에서 칭찬도 많이 받았다"며 오히려 A 씨에게 감사의 마음을 전했다.

B 씨는 이와 함께 "글을 보고 다낭 보안 검색대 직원들 때문에 고객분이 힘들어하셨을 텐데 그 부분을 못 챙겨 드린 게 미안하다"며 "다음에 같은 상황이 또 있다면 조금 더 신경을 쓰겠다"고 덧붙였다.

이스타 항공사의 배려에 칭찬과 박수를 보냅니다

-  01/23 11:38 답글 | 신고 추천 0 | 반대 0
고인의 명복을 빕니다
-  01/23 11:41 답글 | 신고 추천 0 | 반대 0
고인의 명복을 빕니다.
-  01/23 11:42 답글 | 신고 추천 0 | 반대 0
고인의 명복을 빕니다
-  01/23 11:43 답글 | 신고 추천 1 | 반대 0
어지간하면 댓글 안달라고 했는데, 눈물이 왈칵 나서 글을 씁니다.
서비스만족을 떠나 최고의 고객감동을 실현하신 이스타항공 관계자님을 칭찬합니다.
아울러 좋은 글 공유해주신 글쓴이 동생분 삼가 명복을 빕니다.
-  01/23 11:43 답글 | 신고 추천 1 | 반대 0
스튜어디스 성함이라도 공개하셔서 진급시켜드려야되겠네요 말한마디가 너무 감동이네요
-  01/23 11:43 답글 | 신고 추천 0 | 반대 0
고인의 명복을 빕니다. ㅌㅌ 고인께서는 하늘나라에서 편히 쉬시길 바래요 ~
-  01/23 11:43 답글 | 신고 추천 1 | 반대 0
삼가고인의 명복을 빕니다.
대한민국에 이런 항공사가 있다는게 너무 자랑스럽네요. 미국국적 비행기인줄..순간착각..
-  01/23 11:44 답글 | 신고 추천 0 | 반대 0
고인의 명복을 빕니다
이스타 항공사 멋지네요... ^^
-  01/23 11:45 답글 | 신고 추천 0 | 반대 0
삼가 고인의 명복을 빕니다. 참내심시요!!
-  01/23 11:45 답글 | 신고 추천 0 | 반대 0

해당 게시글에 달린 댓글들

이스타항공 관계자는 "유골함이 국제선을 통해 오는 경우는 많지 않다"면서 "해당 직원도 이런 상황은 처음이었을 것"이라고 전했다. 또 "매뉴얼에는 유골함이 외부에 노출되지 않도록 가려서 기내 수화물로만 탑재 가능하다"는 내용만 있다며 "해당 지점과 직원이 최대한 배려한 것"이라고 밝혔다.

이스타항공은 직원 B 씨에게 특별포상을 주는 방안을 논의하고 있는 것으로 알려졌다.

임종빈 기자 (chef@kbs.co.kr)

- ▶ 대국민 사기 방지 프로젝트 '속고살지마'
- ▶ "자식한테도 무시당할걸"...감정노동자를 말한다
- ▶ 네이버 채널 KBS뉴스 구독! 시원하게 털어드립니다

