

KEB하나은행 합격 자기소개서

직무: 행원

1. 귀하의 성장과정과 실제 경험을 토대로 본인의 강점과 단점에 대해 설명 1500

[거짓말 = 회초리 10대]

제 강점은 정직함입니다. 저는 어렸을 때부터 부모님으로부터 타인이나 자신을 속이는 것이 최고의 잘못이라고 교육받아왔습니다. 그래서 거짓말을 하면 아버지의 최고형벌인 회초리 10대를 맞았고 이에 저는 정직의 가치에 대해 가슴 깊이 새기고 제 삶에 임해왔습니다.

이러한 강점은 2개월 전 여행사에 환불 요청을 했을 당시, 직원의 실수로 기존금액의 2배인 120만원이 환불되었을 때 빚을 발할 수 있었습니다. 그 돈은 학생인 제게 큰 액수였지만 저는 정직의 가치가 훨씬 더 값진 것을 알았기 때문에 차액 60만원을 망설임 없이 직원에게 즉시 돌려드릴 수 있었습니다.

정직이란 자신을 속이지 않는 것에서부터 출발한다고 생각합니다. 자신에게 떳떳한 사람이 상대방 앞에서도 정직할 수 있기 때문입니다. 저 또한 고객과의 소통과정에서 정직한 태도와 자신 있는 목소리로 고객의 신뢰를 얻을 수 있는 행원이 되겠습니다.

[YES맨의 비애]

적합한 의견을 선별하는 능력이 부족한 것이 저의 단점입니다. 시사정책 현안분석이라는 토론수업의 사회자를 할 당시 모든 의견에 대해 수용을 하여 장시간 의견이 좁혀지지 않아 협의점을 찾지 못했던 경험이 있습니다.

이 때문에 이후 리더로서 제시된 의견 중 적합하지 않다고 판단되는 의견은 재고해야 할 필요가 있음을 깨달았습니다. 많은 의견을 수용하는 것은 조직의 분위기를 위해 필요하지만 중요한 의사결정을 해야 하는 상황에서는 독이 될 수도 있기 때문입니다.

그래서 저는 서적을 통해 인문학 지식을 보충하고 시사이슈에 대한 제 생각을 글로 쓰며 부족한 점을 보완해나가고 있습니다. 입행 후에도 금융 업무를 함에 있어서 객관적인 시각을 바탕으로 차별화된 서비스를 제공할 것입니다.

2. 하나와 외환이 만나 KEB하나은행이 대한민국 1등 은행으로탄생. 지원하기위해 학창시절 구체적으로 어떤 노력을 하셨는지 기술. 1500

행원은 고객에게 믿음직하고 안정감 있는 서비스를 제공해야 합니다. 현재 KEB하나은행은 두 은행이 하나가 된 만큼 시스템적 RISK가 존재할 수 있기에 철저한 RISK모니터링이 필요합니다. 이에 저는 'RISK 대응역량'과 '고객지향 마인드'를 키우기 위해 다음과 같은 노력을 했습니다.

[기본을 지켜 RISK를 방지하다]

주유소에서 아르바이트를 할 때 직원의 혼유사고가 자주 발생했습니다. 120만원이라는 큰 금액을 배상해야 했기에 저는 123시스템을 제안했습니다. 주유원 2인이 1조가 되어서 주유하는 방식으로 한명이 차량의 종류를 확인하면 다른 주유원이 재차 확인하고 주유 후에는 마지막으로 고객에게 유종을 확인하는 방식이었습니다.

큰 반대 없이 시스템은 정착되어 혼유사고가 70%이상 감소될 수 있었습니다. RISK를 사전에 방지하기 위해서는 규칙과 기본을 지켜야한다고 생각합니다. KEB하나은행에서도 금융서비스를 제공함

에 있어 기본이 되는 고객과의 약속을 지켜나가는 행원이 되겠습니다.

[고객과 함께 성장하겠습니다]

제가 생각하는 금융이란 고객의 가능성에 투자하여 함께 성장하는 것입니다. 따라서 고객과 어려움을 소통하고 해결방안을 함께 모색하는 과정이 필요하다고 생각합니다. 저 또한 전통시장 상인분들을 직접 도우며 '시장 활성화 방안'을 고민했고 그 결과 시장의 가치를 고객에게 인식시킬 수 있는 봉투를 만들어 마포구 망원시장에서 좋은 평가를 받았습니다.

KEB하나은행에서도 중소기업의 입장에 서서 기업과 상품의 가능성을 직접 확인하는 행원이 되고 싶습니다. 단기간에 수익을 창출할 수는 없겠지만 기업이 어려울 때 재정적으로 도움을 줄 수 있다면 고객은 평생 함께 할 수 있는 파트너로서 KEB하나은행과 동행할 것입니다.

3. 글로벌 일류은행으로 도약하는 KEB하나은행에 입사하기 위한 귀하만의 글로벌 경쟁력1500

[자국민에게 느낄 수 있는 친근함은 관심과 배려에서]

외국인은 자국민을 만날 때 반가워합니다. 특별한 도움을 주는 것은 아니지만 동질감을 느끼기 때문입니다. 반면에 외국인과는 거리감이 느껴지기 마련입니다. 훌륭한 서비스를 제공받는다고 하더라도 익숙하지가 않기 때문이라고 생각합니다.

타 문화를 이해한다는 것은 나의 입장에서 서비스를 제공하는 것이 아니라 상대방이 익숙하게 생각하는 서비스를 제공하는 것이라고 생각합니다. 저는 학생 신분일 때 캐나다를 포함해 3개국을 방문했던 경험이 있습니다. 우리의 문화를 공유하고 반대로 상대의 문화에 익숙해지기 위해서입니다. 제가 먼저 한국 음식을 만들어 초대하거나 한국의 노래와 춤을 보여주면 그들 또한 마음을 열어 가족식사에 초대를 하였고 그 과정에서 현지의 문화를 즐길 수 있었습니다.

동묘시장에서 중고 의류 판매를 할 때에도 중국인이 친근하게 느낄 수 있는 서비스를 제공했던 경험이 있습니다. 저는 상품명을 중국어로 기재하는 동시에 중국인이 붉은 색을 좋아한다는 점에 착안해 거스름돈은 붉은 봉투에 넣어서 드리는 서비스를 제공했습니다. 또한 부가적으로 중국인에게 특화된 은행 영업점과 외국인 전용 콜센터를 알려주는 사후서비스를 제공했고 이는 외국인 고객의 재방문을 높일 수 있었던 원동력이었습니다.

행원도 외국인 고객이 동질감을 느낄 수 있는 서비스를 제공해야 한다고 생각합니다. KEB하나은행 또한 외국인 고객의 편안한 금융거래를 위해 3개의 외국인 VIP센터를 통해 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다. 외국인이 현지인만큼 친근할 수는 없겠지만 저 역시 상대의 문화를 존중하고 나눌 것을 먼저 제안하면서 국내 금융서비스 이용에 대한 거부감을 줄이겠습니다.

4. 귀하가 지금까지 행한 가장 혁신적인 일은 무엇이었으며, 이를 통해 자신이 속한 조직이나 본인 스스로에게 어떤 변화가 있었는지 기술 1500

[고객 발길돌리기 프로젝트]

2012년 겨울, 동묘 구제 옷 시장에서 지인을 돕기 위해 가판대에서 옷을 판매한 적이 있습니다. 중고 옷을 다시 판매하는 일을 해본다는 것은 부가가치 재창출이라는 측면에서 특별한 기회가 될 수 있다고 생각했습니다.

하지만 유동인구가 많은 시장이고 옷을 저렴한 가격에 판매했음에도 불구하고 매출이 저조하자 그 원인을 분석했습니다. 원인은 2가지였습니다. 첫째, 고객이 마음에 드는 상품이 있더라도 다른 매장에 있는 상품까지 확인하려는 마음이 있다는 것을 알게 되었습니다. 둘째, 고객이 제가 근무

하고 있는 매장의 위치나 상품정보를 잊게 되는 경우가 많았습니다. 이에 문제점을 보완할 수 있는 대책을 마련해야 했습니다.

그래서 고객이 마음에 드는 상품을 골랐으나 '둘러보고 올게요'와 같은 고민을 할 때에는 착용하신 모습을 찍어서 문자로 보내드리는 서비스를 제공해 드렸습니다. 여기에는 매장의 전화번호와 위치가 나와 있었기 때문에 고객이 쇼핑을 하면서 매장을 재방문하실 수 있었습니다. 그 결과, 일매출이 110벌에서 120벌로 10%정도 증가했고 고객 분들로부터 좋은 평가를 받을 수 있었습니다. 저 또한 의류판매를 통해 혁신은 고객의 입장을 먼저 생각하는 것에서부터 출발한다는 것을 깨달았습니다.

행원 또한 고객이 용무를 마치고 지점을 떠나더라도 사후서비스를 제공해야 한다고 생각합니다. 왜냐하면 금융 상품 판매 또한 옷의 판매와 유사한 점이 있기 때문입니다. 이는 고객이 마음에 드는 금융 상품이 있더라도 타행의 상품과 비교하려는 마음이 있고, 금융 상품에 대한 정보는 쉽게 잊어버리는 것을 보면 알 수 있습니다. 저 또한 행원으로서 기본은 지키되 고객의 입장에서 먼저 생각하여 문제에 대한 해안을 얻겠습니다.

5. 귀하의 가치관 형성에 전환점이 된 인문/예술작품은 무엇이었으며, 그 이유를 설명

[말, 상대의 첫 번째 향기]

할 어반이 지은 '긍정적인 말의 힘'이라는 책을 통해 말에 담긴 힘이 얼마나 큰지를 깨달았습니다. 또한, 언어의 긍정적 효과에 대해 구체적으로 짚어볼 수 있는 기회가 되었습니다. 말의 힘에 대해서는 모두들 공감하지만 실제로 자신이 상대방에게 하는 말이 어떠한 영향을 미칠 것인가에 대해서 생각하기란 쉽지 않습니다. 생각보다 먼저 입을 통하여 나가버리기 쉬운 것이 말의 특성이기 때문입니다.

저 또한 말의 파급력에 대해서 잘 알고 있었지만 이를 마음으로 공감하지 못해 말실수를 하고 나서 후회한 적이 종종 있었습니다. 특히, 작년 여름에 저는 남동생에게 '살 좀 빼야 될 것 같다'라고 말해 동생에게 큰 상처를 준 경험이 있습니다. 이에 저는 동생에게 미안하다고 사과를 했지만 말로 베인 동생의 상처는 쉽게 아물지 않았고 저 또한 마음이 편하지 않았습니다.

이 때문에 저는 제가 했던 말들에 대해 반성을 하게 되었고 '긍정적인 말의 힘'이라는 책은 제가 '따뜻한 말이 행복을 만든다'라는 가치관을 형성하는데 도움이 되었습니다. 저자는 현실성을 내포한 긍정적인 말이 상대방과 자신을 존중하는 길이라고 언급했습니다. 그래서 저는 상대방에 대한 무조건적인 칭찬을 하기 보다는 상대방의 입장에서 충분히 생각한 후 대답을 하기 위해 노력했습니다. 또한, 제가 했던 말에 문제점이 있었는지 자기 전에 10분 동안 생각하는 습관을 가지게 되었습니다.

사람은 말을 만들고 말은 사람을 만든다고 생각합니다. 그래서 오히려 친한 사이일수록 '야'라는 호칭보다는 이름을 부르고 자신의 실수에 대해서는 먼저 사과하려는 노력을 하여야 한다고 생각합니다. 이에 KEB하나은행에서도 따뜻하고 정감어린 대화로 고객의 신뢰를 얻겠습니다.

6. KEB하나은행의 핵심가치는 **열정, 열린마음, 고객우선, 전문성, 존중과 배려, 정직**입니다. 이러한 핵심가치를 참고하여 본인의 특별했던 경험을 설명하고, 이로 인해 성장한 '현재의 나'에 대해 자유롭게 기술해 주십시오 2500

[자일리톨 2알, 작은 배려의 힘]

3개월간 새벽시간에 대리운전을 하면서 400여명의 고객을 응대했던 경험이 있습니다. 하지만 학비를 위해 시작한 일이었기 때문에 일 자체에 대한 애착은 별로 없었습니다. 그래서 고객께서 약주를 드시고 저에게 하는 말들은 잔소리로 여겼고 초반에는 스트레스도 받았습니다.

하지만 일이 숙달된 후 고객의 입장을 이해할 수 있는 여유가 생겼습니다. 그래서 저는 '편안히 모시겠습니다'라는 인사와 함께 자일리톨 2알을 건넸습니다. 사소한 껌이었지만 초면에 어색했던 저와 고객 사이의 벽을 허무는 명약이 되었습니다. 한결 편해진 분위기 속에서 고객은 어려움을 저에게 털어놓았고 저는 그 고민을 진심으로 공감하기 위해 경청했습니다. 목적지에 도착할 때면 고객께서는 마음이 한결 후련해졌다며 오히려 저를 응원해주셨습니다.

'배려'는 자일리톨 2알과 같이 작은 것에서부터 출발해야 한다는 것을 깨달았습니다. 이러한 작은 배려의 힘은 제가 처음 뵈는 분들과 어려움 없이 가까워질 수 있는 큰 원동력으로 작용했습니다. 은행에 오시는 고객분들 또한 각자의 고민을 안고 계실 것입니다. 제가 먼저 건네는 작은 배려로 고객의 고민을 해결해 드릴 수 있는 '자일리톨 금융'을 실현하겠습니다.

[KEB하나은행 수영코치 xxx입니다]

저는 수영을 배우면서 열정이 있다면 '불가능은 없다'라는 것을 몸소 느꼈습니다. 바닷가에서 친구들 사이의 제 별명은 맥주병이었습니다. 그 이유는 첫째, 물에 대한 공포를 가지고 있었습니다. 둘째, 마라톤을 하다 얻게 된 허리디스크로 운동에 대한 거부감이 있었습니다.

하지만 위 두 가지를 극복하기 위해서 용기를 내어 집 주변의 스포츠센터 초급반을 등록했습니다. 먼저 호흡법과 물에 뜨는 법을 배웠고 집에 와서는 유튜브 영상을 보면서 복습하고 자세를 교정했습니다. 친구들은 '맥주병이 해봤자'라고 놀렸지만 저는 노력은 배신하지 않는다고 굳게 믿고 있었습니다.

제 열정은 점차 현실로 바뀌어가고 있었습니다. 수영장과 집을 오가는 버스 안에서도 핸드폰으로 수영 동영상을 보며 복습한 결과, 수영장 내에서 에이스라고 불리는 제 자신을 발견할 수 있었습니다. 초급반에서 고급반까지 승급하기 위해서는 통상 2년이 소요되지만 저는 불과 6개월 만에 성과를 낼 수 있었습니다. 나아가서는 1.5km의 바다수영을 해내었고, 친구들에게 저는 이제 맥주병이 아닌 수영 전문가였습니다.

어떤 일이라도 자신이 맡은 분야에서는 전문가가 되기 위해서 노력해야 합니다. 특히, 금융업의 경우 돈에 대해서 냉철한 시각을 가지고 있는 사람이 전문가라고 생각합니다. 왜냐하면 돈은 투명하게 관리되어야 함과 동시에 행원은 돈의 유혹 앞에서 객관적인 태도를 견지해야하기 때문입니다. 제가 수영분야에서 전문가가 되기 위해 노력했던 것처럼, 은행원이 되어서도 퇴근 길 지하철에서 다변화되는 금융상품에 대해 항상 연구해나가도록 노력하겠습니다.