

1. 자유롭게 본인을 소개해 주세요.(가족, 학창시절, 성장배경 등을 본인의 자서전 형식으로 작성)

<창조성실>

저는 성실함을 통해 무에서 유를 창조한 경험이 있습니다.

제가 활동한 미소금융인턴은 보수가 없습니다. 하지만 저는 서민을 위한 봉사와 금융실무 경험을 위해 최선을 다했습니다. 모든 업무에서 최대한 긍정적이고 성실하게 수행했습니다. 이러한 모습은 삼성재단을 감동하게 했고 중앙재단과는 별도로 보수를 지급해주었습니다. 이러한 사례는 제가 처음인 만큼 큰 자부심을 주는 경험입니다.

저의 가장 강력한 무기인 성실함은 20여 년간 새벽일을 해 오신 아버지의 영향을 받았습니다. 남들보다 일찍 하루를 시작하는 신문보급소 일을 하시어 새벽에 출근하셨고, 낮에도 신규고객 유치를 위해서 이리저리 뛰어다니셨습니다.

아버지의 모습을 통해 어떠한 어려운 상황이 있더라도 정해진 일을 해내는 성실과 시간관념을 보아왔습니다. 그리고 방학 때나 평소에 아버지를 도와 일하면서 저 또한 몸소 실천해 왔습니다. 언제 어느 곳에서나 성실함은 가장 중요합니다. 우리은행의 조직생활과 업무에서 성실함을 바탕으로 최선을 다하겠습니다.

<불만Zero에 도전>

에버랜드 유모차대여소에서 3개월 동안 일하면서 고객불만을 1/2로 최소화시킨 경험이 있습니다.

에버랜드는 유모차 수요가 상당히 높습니다. 그래서 업무에 있어 신속함이 가장 중요했습니다. 하지만 신속함을 따르다 보면 청결이 떨어지는 문제가 생겼습니다.

8명으로 구성된 유모차대여소는 문제해결을 위해 목표를 새롭게 정했습니다.

"신속하되, 최대한 깨끗하게! 최대한 안전하게!"

유모차대여소의 주요 고객층인 아기의 어머니는 가장 까다롭고 민감한 고객입니다. 또한, 아기들이 사용하는 만큼 위생에서 안전까지 섬세하게 챙겨야 했습니다. 유모차대여소의 구성원들은 이러한 점들을 명심했습니다. 특히, 저는 타고난 섬세함을 무기로 고객불만 zero를 향해 더욱 열정적으로 임했습니다.

위생을 위해 알코올로 유모차의 부분부분을 정성 들여 닦았으며, 안전을 위해 안전띠의 이상 유무를 섬세하게 검사했습니다. 이러한 노력으로 저희 조직은 고객의 불만을 최소화시킬 수 있었습니다. 가장 까다로운 고객을 만족시킨 저의 섬세함을 무기로 우리은행의 고객만족을 책임지겠습니다.

<472시간의 기적>

6개월 동안 미소희망봉사단의 소속으로 미소금융에 대한 오해를 희망으로 바꾸는 활동을 했습니다.

실제로 수원의 지동시장 홍보 당시, 사금융으로 오해하시어 욕설과 함께 샷대질하시는 분들도 계셨습니다. 희망을 드리고자 하는 좋은 활동이 잘못된 인식으로 오해받는 것이 굉장히 섭섭하게 느껴졌습니다.

하지만 저는 진정성을 담는다면 결국 진심은 통한다고 생각했습니다. 좋은 의미가 제대로 전달될 수 있도록, 시장상인분들께 더욱 상세하고 친절하게 설명해 드리기를 반복했습니다.

이후, 지속한 홍보와 수혜자분들의 입소문이 퍼지면서 미소금융을 찾는 서민분들이 늘어났습니다. 고금리에 힘겨워하시던 분들이 미소와 함께 고마움을 전하며 잡아주던 따뜻한 손길은 잊을 수 없습니다.

또한, 저는 벽화작업, 개업식 준비, 포스터 제작, 상권분석 등 다양한 분야에서 활동했습니다. 혼자서 공채의 신으로 돌아온 대세, 인크루트에서 무료로 제공하는 자료입니다. 자료의 무단 전재 및 복제를 금합니다.

힘으로는 미약할 수 있지만, 직원들이 힘을 합쳐 의미 있는 활동을 해나갔습니다.

2012년 여름, 화성에서 숯불구이 집을 창업하신 젊은 사장님을 돕기 위해 개업식 준비를 진행한 경험이 있습니다. 업체와 함께 간판과 X-배너를 직접 디자인하고 개업식 떡과 실내장식을 위한 액자를 준비했습니다. 섬세한 준비 끝에 성공적인 개업식을 할 수 있었습니다.

2. 과거 또는 현시대 위인 중에서 귀하가 롤모델로 삼고 싶은 인물을 제시하고, 그 이유에 대하여 말씀해 보세요.

<따뜻한 마음, 따뜻한 금융: 무하마드 유누스>

"가난한 사람들에게 돈을 빌려주지 않는 이유가 뭡니까?"

"그야 가난한 사람들은 담보가 없기 때문이지요"

"빌린 돈을 갚기만 하면 되지 왜 담보가 필요합니까?"

"그게 규칙이니까요"

"아 그래요?! 그럼 규칙을 바꾸면 되겠군요"

무하마드 유누스는 기존 금융의 고정관념을 깨고 새로운 규칙의 은행을 설립합니다. 담보와 보증이 필요 없고 가난해야 돈을 빌릴 수 있는 그라민은행을 설립하였습니다.

그라민은행은 많은 사람들의 우려와 달리 원금 회수율이 98%에 달하고 가난을 딛고 일어서는 희망의 기적을 만들어냅니다. 또한, 저신용, 저소득 계층을 대상으로 하는 micro finance라는 새로운 금융의 패러다임을 전 세계로 뻗어 가게 하는 기적을 만들었습니다.



3. 단골가게가 있습니까? 그 가게의 단골손님이 된 이유가 무엇인지 말씀해 주세요.

<좋음을 넘어 특별함으로: Good to Great>

현시대에서 더는 Good의 느낌만으론 고객을 사로잡을 수 없습니다. 고객에게 특별함을 줄 수 있어야 고객의 마음을 얻을 수 있습니다. 경기도 광주에 위치한 '삼촌족발'은 저에게 특별함을 느끼게 해주었습니다. 가족과 함께 방문한 삼촌족발은 작고 아담한 여느 족발집과 비슷한 느낌이었습니다. 부드러운 고기 맛, 친절환 서비스까지는 우리 가족에게 Good을 느끼게 하기 충분했습니다.

가족들과 즐거운 분위기 속에서 담소와 식사를 즐기던 중, , ,께서 손님 한 분 한 분께 신권 1,000원짜리 지폐를 드리며 감사의 인사를 전하는 것이었습니다. 알고 보니 족발집에서 매일 행해지는 마케팅의 일환이었습니다.

친근한 얼굴과 미소에서 진심이 느껴졌습니다. 천원의 가치를 넘어 10배 넘는 훈훈함이 전해졌습니다. 특별함을 느끼기에 충분했고 그때부터 우리 가족은 삼촌족발의 단골이 되었습니다.

은행원은 대표적인 서비스업으로 고객과의 관계가 가장 중요한 직업입니다. 섬세한 배려를 통해 고객에게 특별함을 전하겠습니다. 특별함을 통해 지점에서 가장 많은 고객이 찾는 행원이 되겠습니다.

4. 우리은행에 지원하려는 동기가 무엇이며 본인의 미래 비전 달성이 우리은행에 어떠한 기여를 할 수 있을지 구체적으로 제시하여 주십시오.

<13살에 시작된 은행원의 꿈>

초등시절, 우연히 보게 된 수표에서 은행지점장의 이름이 새겨진 것을 보았습니다. 모든 사람이 열광하는 돈에 위인이 아닌 일반인의 이름이 새겨질 수 있다는 것이 멋져 보였습니다. 그때부터 은행원의 꿈을 갖기 시작했습니다.

공채의 신으로 돌아온 대세, 인크루트에서 무료로 제공하는 자료입니다. 자료의 무단 전재 및 복제를 금합니다.

또한, 아버지의 중소기업 실패로 인해 재정적으로 힘든 유년시절을 보내면서 자연스레 돈과 금융에 관심을 두게 되었습니다.

금융 관련 공부를 하면서 제가 꿈꾼 것은 '희망을 전하는 여신전문가'입니다.

여신은 희망을 주는 일이라고 생각합니다.

필요로 하는 사람과 기업에 자금을 공급해 줌으로써 더 나은 삶을 살 기회와 희망을 주기 때문입니다. 유년시절부터 이어져 온 금융이라는 관심분야를 통해 의미 있는 일을 하고 싶습니다.

우리은행은 우리나라 1등 은행으로써 대한민국 금융을 선도하고 있습니다. 특히, 기업금융을 포함한 여신분야에서 압도적인 강점을 가지고 있습니다. 우리나라를 대표하는 우리은행에서 '희망을 전하는 여신'을 실천하고 싶습니다.

<희망을 전하는 Woori여신전문가>

단순히 기계적 여신이 아닌 진정으로 자금을 필요로 하는 기업과 개인에게 희망을 대출해 드리고 싶습니다. 또한, 추가적으로 고객에게 앞으로의 생활에 도움이 될 수 있는 재무설계 및 상담을 해주고 싶습니다.

기업과 개인고객들은 상대적으로 금융적 지식이 부족한 것이 현실입니다. 여신과 함께 재무설계 및 상담 활동들이 고객의 삶을 보다 나은 방향으로 이끌 것이며 결과적으로 원활한 상황이 이루어질 수 있습니다.

상황이 잘 이루어진다면 그만큼 자금의 흐름이 빨라져 더 많은 고객에게 대출기회가 주어질 것입니다. 이러한 선순환이 결과적으로 조적과 국가발전에 이바지할 수 있다고 생각합니다.

단순히 개인적인 차원의 이점이 아닌, 우리은행과 고객의 신뢰를 쌓을 기회가 될 것입니다. 제가 앞장서겠습니다!



5. 우리은행 영업점과 다른 시중은행 영업점을 직접 방문하고, 우리은행이 상대적으로 우수한 점과 개선해야 할 점을 비교 설명하여 주십시오.

우리은행 강남중앙점, 분당서현점, 경안점을 방문했습니다.

먼저, 우리은행의 가장 큰 장점은 실내분위기입니다.

푸른색과 흰색의 적절한 조화 속에서 실내레이아웃은 고객들에게 깔끔함을 주었습니다. 선명하고 반짝반짝 빛나는 색감은 고객들의 기분까지 한층 좋게 해주는 효과가 있습니다.

두 번째 장점은 직원분들의 따뜻한 배려입니다.

점심시간에 방문한 탓에 오랜 대기시간을 기다려야 했습니다. 다소 지루할 수 있는 시간을 음료와 대화로 체감시켜 주셨습니다. 또한, 업무를 위해 자리로 이동했을 때, "오래 기다리게 해드려 죄송합니다."라는 말 한마디는 오랜 기다림을 녹이기에 충분했습니다. 소소한 배려의 말 한마디가 고객감동으로 이어지는 것을 직접 경험한 순간이었습니다.

모든 부분에서 우리은행이 왜 우리나라 1등 은행인지 느끼게 해주는 시간이었습니다. 하지만 감히 제가 한가지 개선점을 제안 드린다면, 번호표에 대기시간을 표시하는 방안을 제안합니다.

S은행의 경우, 번호표에 대기시간을 표시함으로써 대기시간을 예상하게 해줍니다. 막연한 기다림보다 어느 정도 시간을 예상할 수 있다면 더욱 짧게 느껴질 수 있다고 생각합니다.

6. 귀하가 열정을 갖고 몰입했던 경험, 참신한 아이디어로 목표를 이루어낸 경험, 가장 힘들었던 경험

공채의 신으로 돌아온 대세, 인크루트에서 무료로 제공하는 자료입니다. 자료의 무단 전재 및 복제를 금합니다.

중 1가지를 선택하여 말씀하여 주십시오.

<역발상에 답이 있다.>

에버랜드 유모차대여소에서 [찾아가는 서비스]라는 창의적 아이디어를 발휘한 경험이 있습니다.

에버랜드는 하루 입장객이 4만 명에 달할 정도로 많은 고객이 찾고 있습니다. 또한, 아기와 함께하는 가족고객의 비중이 크기 때문에 유모차대여소는 항상 유모차 부족에 시달렸습니다.

수요보다 턱없이 부족한 공급이 문제였습니다. 그래서 대여소와 많은 고객들은 유모차 반납이 들어올 때까지 기다려야 했습니다.

저는 문제의 원인을 생각해보았습니다.

유모차대여료에는 보증금이 포함되어 유모차 반납 시 1,000원의 보증금을 되돌려주는 방식이었습니다. 하지만 이를 역이용하여 소액의 보증금을 포기하고 아무 곳이나 유모차를 두고 퇴장하는 고객이 많았습니다.

그래서 저는 '찾아가는 서비스'를 담당 주임님께 제안했습니다.

유모차가 반납되기를 기다리는 것이 아닌, 직접 파크 내를 돌면서 유모차를 모아 오자는 것이었습니다. 이러한 방법이 분명 유모차의 회전율을 높여 대기고객의 불만을 줄이고 더 많은 고객에게 대여할 수 있을 것이라 확신했습니다.

제 아이디어는 긍정적으로 검토되었고 저는 다른 직원과 함께 유모차 회수를 위해 분주히 움직였습니다. 파크를 돌면서 주인 없이 방치된 유모차를 회수했습니다.

대여소로 다시 모인 유모차들은 대기고객에게 다시 대여되었고 유모차의 회전율을 높일 수 있었습니다. 이는 결과적으로 가족고객의 불만을 줄이고 대여소 이용의 만족을 높일 수 있었습니다. 입행 후에도, 창의적 아이디어를 통해 우리은행의 고객 만족을 책임지는 창의적인 행원이 되겠습니다.

7. 학창시절 또는 다양한 사회활동 중 리더십 또는 팔로우십을 발휘하여 조직에 기여한 사례를 구체적으로 말씀하여 주십시오.

<빛나는 팔로우십>

인턴활동 초기에, 부장님께서 사무국과 지점에 부착할 포스터를 제작해보라는 임무를 주셨습니다. 포스터 제작이라는 막연함과 더불어 한 번도 경험해보지 못한 작업이었기에 어려움이 예상되었습니다. 하지만 저는 내색하지 않고 당당하게 해보겠다며 자신감을 보였습니다. 어떤 프로그램과 디자인, 포맷을 사용해야 하는지 아무런 확신이 없었기에 기초부터 차근차근 알아보았습니다.

먼저 인터넷 검색을 통해, 상대적으로 초보자가 사용하기 쉬운 파워포인트로 작업프로그램을 정하였습니다. 처음 해보는 작업이라 작업속도가 더뎠습니다. 그래서 주말과 근무 시간 외의 시간을 추가로 활용했습니다. 또한, 친구들의 도움과 관련 서적, 인터넷검색 등의 노력을 통해 조금씩 완성도를 높여갈 수 있었습니다.

그리고 부장님께 자주 의견을 전달하고 진행상황을 지속해서 보고하는 등 많은 소통의 시간을 가졌습니다. 각고의 노력 끝에 완성된 포스터가 각 지점에 부착되었을 때의 뿌듯함은 이루 말할 수 없습니다. 말은바 성실히 수행하고 리더와의 지속적 소통을 통해 업무를 성공적으로 마무리할 수 있었습니다.