**[KB국민은행] 합격 자기소개서**

**직무 : 일반 행원**

**1. 성장과정을 통하여 귀하를 소개하여 주십시오. [ 200자 이내]**

셜록홈즈의 팬인 저는 '항상 주변을 관찰하라'는 그의 말에 큰 감명을 받았습니다. 그 후 항상 주의 깊게 주변을 살피고, 문제점을 파악해 기민하게 대응책을 찾았습니다. 또 분위기를 잘 파악해서 그 상황에 알맞은 행동을 정확히 인지하고, 사람들이 저에게 원하는 것은 미리 처리하려고 노력했습니다. 그 덕분에 주변 사람들로부터 ‘센스 있다’는 말을 자주 듣습니다

**2. 귀하가 견지하는 삶의 태도 또는 원칙을 소개하고, 입행 후 이루고 싶은 목표에 대해 약술하십시오. [200자 이내]**

제가 맡은 일에는 최고가 되겠다고 생각해왔습니다. KB에 입행하여, 3000만 고객을 가진 소매금융의 일인자 KB에 걸맞는 금융서비스를 제공하고 싶습니다. 특히 star table에서 경제동향을 철저히 분석하고 고객과 친밀한 관계를 유지해 재무상태와 성향을 정확히 파악하여 그에 맞춘 최적의 자산관리 서비스를 제공할 수 있는 자산관리 전문가가 되고 싶습니다.

**3. 본인을 나타내는 인문학 도서 속의 인물을 소개하고, 그 이유를 보여주는 경험을 약술하십시오. [200자 이내]**

잘 듣는 것은 소통하는데 있어 가장 중요합니다. 「모모」누구보다 타인의 이야기에 귀 기울이는 인물로, 말하는 이가 스스로 답을 찾을 수 있게 도와줍니다. 고시를 2주 앞두고 여자친구와의 갈등으로 힘들어하는 선배의 이야기를 들어주었습니다. 저는 귀 기울여 듣고 위로를 했고, 시험이 끝난 후 선배에게 들어줘서 정말 고맙고, 큰 힘이 되었다는 연락을 받았습니다.

**4. KB국민은행이 귀하를 채용해야 하는 이유와, KB인이 되기 위하여 준비한 본인만의 경험 및 노력을 기술하십시오. [600자 이내]**

「현장에서 배운 소통의 중요성」

국민은행이 저를 채용해야 하는 이유는 제가 국민은행에서 일할 준비가 된 인재이기 때문입니다. 국민은행은 국내에서 가장 많은 고객을 보유하고 있는 선도은행입니다. 고객이 많을수록 소통을 통한 맞춤 CS와 새 상품을 고객들께 알리는 홍보가 중요합니다. 저는 서포터즈, 홍보대사 등 다양한 현장 경험을 통해 여러 고객들은 만나 많은 대화를 나누었습니다. 그 과정에서 고객의 이야기에 귀 기울이는 법과 고객 분들이 원하는 것을 빨리 캐치하는 법을 익혔습니다. 또 같은 내용이라도 고객 분들이 알아 듣기 쉽게 전달하려고 노력했습니다. 홍보를 나가기 전, 친구들 앞에서 쉬운 말로 상품을 설명하는 연습을 했고, 피드백을 받아 미흡한 점을 꾸준히 보완했습니다. 한번은 제가 상품의 특징을 정확하게 파악하지 못해 설명 중 더듬거리는 바람에 고객의 신뢰도 얻지 못한 적이 있었습니다. 그 후로는 홍보하는 상품에 대해서 꼼꼼히 공부해 막힘 없이 전달할 수 있도록 노력했습니다.

이러한 경험으로 얻은 홍보능력과 소통능력을 바탕으로 국민은행을 찾아주신 고객들께 만족 할만한 서비스를 제공하고, 고객 분들께 신뢰받을 수 있는 행원이 되겠습니다.

**5. 타인에게 감동을 주었던 경험을 소개하고, 귀하가 생각하는 `고객감동`의 의미를 기술하십시오. [600자 이내]**

「어머니 생일축하 드립니다」

고객감동이란, 사소한 것이라도 고객이 예상하지 못한 친절이나 서비스를 제공하여 고객께 긍정적인 느낌을 각인시키는 것이라 생각합니다. 저는 생일 때면 보통 친구들과 어울리곤 했습니다. 하지만 작년 제 생일은 제가 1년간 해외봉사활동을 떠나기 직전이라 가족들과 함께 보내고 싶었습니다. 그래서 고향으로 내려갔고, 꽃을 사 들고 어머니 직장을 찾아갔습니다. 그리고는 어머니께 '제 생일에 제일 축하 받아야 사람은 제가 아니라 25년전 오늘 가장 고생하신 어머니시고, 낳아주셔서 정말 감사합니다'고 말씀 드렸습니다. 뜻하지 않던 아들에 방문에 기뻐하시던 어머니는, 정말 아들 키운 보람이 있다고 하셨고 이후에 함께 있던 동료직원 분들도 저를 대견하게 여기셨다고 하셨습니다.

이처럼, 입행한 후에도 생각지 못한 서비스를 통해 고객들께 큰 감동을 드리겠습니다. 업무처리 후 고객님께 일어나서 인사하기, 나이 드신 고객님을 위해 자리에 돋보기 안경 비치하기 등은 사소하지만 고객 분들께 대우받고 있다는 느낌을 드릴 것이라 생각합니다. 계좌이동제가 도입되는 상황에서 이러한 작은 노력들을 통해 고객들을 KB의 평생 고객으로 이끄는데 기여하겠습니다.

**6. 귀하가 `현장중심`적인 생각을 통하여 성취했던 경험 혹은 실패했던 경험을 기술하십시오. [600자 이내]**

「팀플레이어」

현장에서 가장 중요한 것은 협업이라 생각합니다. 락스타 서포터즈로 활동할 때, 팀장을 맡아 주도적으로 홍보활동을 기획하고 실행할 기회를 얻었습니다. 대학 인근에 위치한 지점 특성상 방학때는 홍보효과를 보기가 쉽지 않아 첫 달 실적은 실망스러웠습니다. 성과에 대한 조바심이 날 때쯤, 팀원 두명의 참여가 현저히 줄었습니다. 그 때문에 모든 팀원이 모여 의논하는 자리를 마련했고, 그 자리에서 활동이 미진했던 팀원이, 팀장인 제가 실적을 강요하는 것 같고 일할 때 감시받는 듯했다고 말했습니다. 이에 저는, 의욕이 과한 부분이 있었음을 인정하고 다 같은 팀원이라는 마음으로 대하겠다고 약속했습니다. 그 후 아이디어 회의 때 제 생각을 관철하기보다는 서로의 이야기를 듣고 거기에 의견을 덧붙이는 방향으로 나아갔습니다. 그 결과 나중에 그들도 다른 팀원들처럼 열심히 참여하고 함께 더 나은 홍보방안을 모색했습니다. 그 중 고려대, 중앙대 등 어학당을 찾아가서 외국인을 타겟으로 한 한류연계상품을 홍보한 것은 기대이상의 반응을 보여 좋은 실적을 올릴 수 있었고, 노력을 인정받아 우수 서포터즈로 선정되었습니다. 멀리가려면 함께 가야 한다는 말을 되새기는 경험이었습니다

**7. KB국민은행의 핵심가치(고객지향, 전문성, 혁신성, 신속성, 성과지향) 중 본인을 나타내는 가치와 그 이유를 보여주는 경험을 기술하십시오. (제한없음 )**

가치1 - 성과지향

「무에서 유를 창조한 - 총장배 영어토론대회」

제가 이룬 가장 큰 성과는 제1회 중앙대 총장배 영어토론대회 개최한 것입니다. 제1회 대회다 보니 어떻게 해야 될지 모르는 막연한 상태였지만, 또 처음이기 때문에 제가 어떻게 하느냐가 대회의 성패가 결정되고, 앞으로 이어질 대회의 시금석이 된다고 생각했습니다. 직접 총장님을 만나 예산부분을 확정 받고, 기획단을 구성해 업무를 분담했습니다. 또, 큰 어려움을 겪었던 참가자 모집은 학생들이 참여한 홍보영상 제작과 많은 학생들의 시선을 끌 수 있는 Show Debate홍보를 통해 해결했습니다.

모든 준비가 끝날 때쯤 신종플루가 크게 유행했습니다. 참가취소가 속출했고 그 동안 도움을 줬던 담당부서도 대회를 취소하는 게 어떠냐고 했습니다. 저는 이에 굴하지 않고 안전하게 대회를 치를 방안에 대해 고민한 뒤 담당자를 찾아가서 설득했고, 참가를 취소한 팀에 일일이 연락을 돌려 설명했습니다. 대회날, 중앙대병원과 연계하여 마스크와 공기청정제, 손소독제를 준비했고 입실 전 체온을 확인해 고열이 있는 인원은 참가를 제한했습니다. 이러한 노력 덕분에 무사히 대회를 마칠 수 있었습니다. 대회를 준비하면서 홍보기획 능력을 기를 수 있었고, 어려운 상황에 직면했을 때도 쉽게 포기하지 않고 끝까지 해결책을 찾는다면 좋은 결과를 얻을 수 있다는 것을 배운 경험이었습니다.

가치2 - 신속성

「업무 네비게이션 - 최단경로 찾기」

락스타 서포터즈, IBK인턴으로 은행 지점에서 일을 하면서 은행업무에 대한 분위기를 익힐 수 있었습니다. 그때 신속하고 정확하게 업무를 처리하는 것이 은행원에게 매우 중요하다는 것을 알 수 있었습니다.

회계법인에서 고객기업의 거래업체에 전화를 해 고객기업과의 채권채무내역을 확인 받는 업무를 했습니다. 감사시즌이라 처리해야 할 업무가 산더미였지만, 전화를 받는 업체는 특별한 법적 의무가 없기 때문에 확인을 차일피일 미루거나 거부하는 경우가 많아 업무에 지장이 있었습니다. 또 담당자 부재중과 같은 정보가 부서 내에서 공유되지 않아 업무가 비효율적으로 진행되었습니다. 이러한 문제점을 해결하기 위해, 그 동안 제가 통화했던 결과와 다른 사원 분들의 통화 결과를 모아 회사별, 확인절차 별로 담당자와 직통번호, 업무협조여부 등을 엑셀파일로 보기 쉽게 정리했습니다. 그리고 그 파일을 부서 네트워크에 공유해서 부서 직원들 모두가 확인 할 수 있게 하고, 추가/변동사항을 즉각적으로 반영하여 수정할 수 있게 했습니다. 또 업무시작 전에 10분간 업체 담당자 휴가와 대체업무자 정보 등 당일에 필요한 정보를 공유하는 시간을 만들자고 제안했습니다. 그 결과 정보가 효율적으로 공유되어 이전보다 훨씬 신속하게 업무를 처리할 수 있게 되었습니다. 이 경험을 통해 서둘러 일처리 하는 것도 중요하지만, 근본적으로 일을 신속하게 처리하는 방법을 찾아 내는 것이 더 중요하다는 것을 배웠습니다. 입행한 이후에도 점심시간이나 월말에 고객들이 붐벼 빠른 업무처리가 요구될 때, 신속하게 업무를 처리하는 것과 동시에, 업무가 지연되는 이유를 살피고, 빠르게 일을 처리할 수 있는 효율적인 방법을 찾기 위해 노력하겠습니다.

가치3 - 혁신성

「지금부터 한국을 소개하겠습니다」

혁신성이란 꼭 큰 변화를 주는 것이 아니라 작은 변화를 통해 큰 울림을 이끌어 내는 것이라 생각합니다. 2012년 여수엑스포 기간 동안 주한 오만 대사관으로부터 안내 및 통역을 의뢰 받았습니다. 오만의 정부 관계자들을 인천공항에서 여수까지 수행하며 불편상황을 해결하는 일이었습니다. 대사관 측에서는 의례적인 에스코트만을 의뢰했으나, 한국을 처음 방문하는 중동의 정부 관계자와 견학생에게 한국을 소개하고 싶었습니다. 그래서 스케치북에 양국의 역사와 문화, 교류 현황 등을 비교하여 흥미롭게 제시하고, 더불어 도움이 될만한 관광 및 쇼핑 정보, 퀴즈 등을 포함해서 이동시간 동안 프리젠테이션을 진행하였습니다. 또 사비로 한글이 들어간 작은 기념품을 전달하여 좋은 반응을 이끌어냈습니다. 이런 노력을 대사관으로부터 인정받아 원래 관계자 입국 시에만 동행하기로 되어있었지만 엑스포 이후 출국에서도 에스코트를 맡았고, '오만의 밤' 행사에도 초청받았습니다. 그 자리에서 오만 정부 관계자로부터 이후에 한국을 방문할 때에도 협조해달라는 요청을 받았습니다. 큰 성취감을 느꼈고, 의례적인 안내만 했다면 얻기 못할 결과를 조금 다르게 생각하고 행동한다면 얻을 수 있다는 것을 배운 경험이었습니다. 이 경험을 통해 배운 참신한 기획력을 KB에서도 십분 발휘하고 싶습니다. 이를 통해 기존 고객들께 큰 감동과 울림을 드리고 나아가 KB가 국내를 넘어 세계적 은행으로 발돋움 하는데 기여할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.