**[우리은행] 합격 자기소개서**

**직무 : 개인금융서비스**

**1. 마이스토리- 아래 제시어를 자유롭게 활용하시어, 본인의 가치관과 삶의 경험을 담은 에세이를 작성하여 주세요. (제시어 : 도전, 성공, 실패, 지혜, 배려, 행복)**

졸업 전 스스로를 책임지는 삶을 살아보자는 목표로 캐나다에서 1년간 홀로 생활한 경험이 있습니다. 어떻게든 일자리를 찾아 돈을 벌어야 했고 그 사회에 적응하기 위해 영어도 습득해야 하는 건 제게 선택이 아닌 필수였습니다. 저는 돈과 언어 라는 두 마리의 토끼를 잡기 위해 따로 값비싼 어학원을 다니는 대신, 일을 하며 영어를 많이 사용할 수 있는 환경에 내가 가진 성격의 장점이 십분 활용될 수 있는 곳으로 일자리를 찾아야겠다는 결론을 내렸습니다. 그것은 레스토랑 Waitress로 일하는 것이었으며 항상 웃는 얼굴로 사람을 대하고 친절한 성격을 가진 저에게 딱 맞는 일자리였습니다. 이를 위해 직접 발로 뛰며 이력서를 돌리는 도전을 시작했고, 빠릿빠릿하고도 꼼꼼하게 일처리를 하는 모습으로 신뢰를 얻어 하루 2~3시간 파트타임으로 시작했던 일을 10시간으로 늘려 풀타임으로 근무하게 되었으며 월 3000불 이상의 Tip도 받는 멋진 결과를 이루어냈습니다.

그러나 시행착오의 사례 또한 있었는데 중국인 부부가 운영하는 식당에서 일했을 때였습니다. 고객의 주문을 받아 주방에 전달하고 서빙을 담당하던 저는 알레르기 때문에 먹을 수 없는 식재료를 빼달라는 손님들의 요구를 주방 내 조리담당 직원에게 전달해야하기도 했습니다. 당시 조리를 담당하던 다섯 분들은 모두 중국분이셨고 영어를 하지 못하셨기에 중국어를 모르는 저와 소통하는 것은 불가능했습니다. 때문에 서로 명확히 소통하지 못했고, 주문받은 음식이 손님에게로 나가기까지 평소보다 더 많은 시간이 걸려 손님들도 종종 불만을 표했습니다. 이대로는 안 되겠다 싶은 마음에 중국인 친구의 도움을 받아 메뉴에 들어가는 대표적인 재료들을 중국어로 써넣은 종이쪽지를 여러 장 만들었습니다. 이튿날부터는 테이블 넘버와 식재료란에 표기된 쪽지는 그 재료를 빼고 조리해달라는 의미로 사용하게되었고, 그 결과 손님들이 몰려와 눈코 뜰 새 없이 바쁜 시간에도 주방과의 소통이 원활해져 적당한 속도와 환경 가운데 서로 배려하며 각자가 맡은 일을 수월하게 해낼 수 있었습니다. 이는 내게 주어진 일을 어떻게 하면 더 잘 수행해낼 수 있을까 고민하는 가운데 소소한 지혜를 발휘해 소통 하고자했던 저의 열정적인 마음으로부터 얻게된 결과였습니다. 덕분에 저는 제 인생의 의미있던 도전을 성공적으로 이루어내어 성취감과 행복감을 느끼게 되었습니다.

**2. 비전- 우리은행 지원동기와 은행원의 자질(성품, 역량)에 대하여 말씀하여 주시고, 언급한 자질 중 본인이 갖춘 것과 입행 후 발전시켜야 할 것은 무엇인지 말씀하여 주세요.**

우리가 필요하여 찾아준 고객과 가장 먼저 만나 소통해야하는 은행의 얼굴인 행원이 가져야할 자질은 무엇보다 '친절'과 '배려'라고 생각합니다. 학부시절 바롬인성교육부와 교육운영팀 인턴경험과 부속어린이집 서무 및 바이오산업회사 고객지원팀에 근무하며 기본적으로 다양한 사례의 대표전화 응대 업무를 경험했습니다. 얼굴을 마주하지 않은채 음성으로만 소통해야하는 여건 속에서도 긍정적에너지와 함께 친절과 배려를 바탕으로 한 원활한 커뮤니케이션 스킬로 고객성공의 가치를 실현하며 조직의 목표달성에 기여했습니다. 이처럼 서비스직군에 대한 적합성이 증명된 경험을 바탕으로 우리은행 지원하게 되었습니다.

제가 가진 친절과 배려라는 역량에 덧붙여 입행 후에는 첫 째, 잘 듣고 잘 보는 인재가 되어 우리창구를 찾아 준 고객의 요구를 명확히 파악한 후, 빠르고도 정확한 업무 처리로 고객에게 바른 피드백을 드릴 수 있도록 하겠습니다.

둘 째, 에센셜리스트가 되어 맡은 업무를 진행하는데에 선택과 집중이라는 선별작업을 통해 에너지가 분산되지 않도록 실천하며 비본질적인 것에 집중하지 않음으로 업무 효율성을 높이는 행동하는 인재가 되겠습니다.

**3. 도전- 단체활동, 봉사활동 혹은 영업과 관련된 사회경험이 있다면 말씀하여 주시고, 그 기간 동안 이룬 가장 큰 성취(성과)와 달성 과정에 대하여 말씀하여 주세요.**

대학생활 동안 103명의 구성원이 속한 동아리 I.V.F의 대표로 활동하며 학교 내 청소, 경비 노동자분들께 간단한 감사의 문구가 적힌 캔 커피를 학우들로 하여금 직접 전달하도록 하고, 홍보부스 활동을 통해 공정무역에 대해 알리기도 했으며 가족들에게 사랑의 마음을 전하는 손편지 전달 이벤트 등을 하나하나 기획하고 실행한 경험이 있습니다. 이는 여러 학생들로 하여금 행사에 참여하며 사랑과 감사함 등의 가치를 직접 느낄 수 있도록 하고자 시작했던 활동이었는데 이를 통해 궁극적으로 개인주의가 만연한 여대 캠퍼스 문화를 서로 소통하며 이해하고 표현하는 문화로 올바르게 변혁해보자는 목표를 달성할 수 있었습니다.

조직문화인 직장생활을 경험하는 동안에는 원활한 커뮤니케이션을 바탕으로 협업을 이루어 목표달성에 기여하며 인정받았던 경험이 있습니다. 고객지원팀에 속하여 대표전화를 응대하며 고객들에게 제품 가격과 재고 안내 및 주문을 받는 업무도 담당하였는데 그 때에 고객이 문의한 제품만 수동적으로 안내하는 것이 아니라 비슷한 사양을 가진 다양한 제품들을 직접 선별하여 소개하기도하고, 고객별 재주문 기간, 연구분야, 선호 제품등을 분석한 데이터베이스를 체계적으로 관리하여 필드에 나가 방문영업을 진행하는 영업사원들의 영업활동에도 도움이 되도록 하였습니다. 그 결과 마케팅본부 250억 매출액 기여라는 큰 성과 달성의 경험을 할 수 있었습니다.

**4. 관심- 우리은행 영업점과 다른 시중은행 영업점을 직접 방문하시고, 우리은행이 상대적으로 우수한 점과 개선해야 할 점을 비교 설명하여 주세요.**

평소 주거래 은행처인 우리은행 영업점을 고객의 입장에서 방문하며 느낀 우수한 점은 일상적 대화를 바탕으로 개인고객과의 친근함을 형성하는 능력이 타 은행 영업점보다 뛰어나다는 점이었습니다. 단순히 고객의 요구만을 처리하는 사무적인 태도가 아닌, 고객과의 일상적 대화를 통해 경계를 허물며 관계의 시작을 여는 행원들의 태도에 깊은 인상을 받았습니다. 이렇게 형성된 관계는 고객에게 알맞은 상품을 소개하고 추천하는 영업활동으로 자연스레 이어져 고객에게 거부감없이 수용되어짐으로 나타났습니다.

반면, 타 은행 영업점에 비교하여 아쉬웠던 점은 보다 빠른 처리를 위한 안내가 체계적이지 못하다는 점이었습니다. 제가 방문했던 다른 시중은행 영업점에서는 어떤 업무를 보기위한 방문인지 고객에게 그 목적을 먼저 물어본 뒤 각각에 맞게 별도의 창구나 무인기기로 안내를 해주는 인력이 별도로 배치되어 있었습니다. 때문에 고객들은 순번을 뽑고 무작정 차례를 기다리는 지루함을 겪을 필요없이 보다 빠르게 일처리를 마친 후 돌아갈 수 있었습니다. 이처럼 우리은행 영업점에도 별도의 인력을 배치하거나 좀 더 체계적인 안내작업이 우선적으로 이루어진다면 개인고객들의 방문 목적에 맞춘 빠른 일처리로 고객성공의 가치를 실현하는 것과 동시에 영업점 방문 고객들의 빠른 순환으로 쾌적한 환경 조성에 기여할 수 있을것이라 생각합니다.

**5. 소양- 우리은행에서 근무하는데 지침서로 삼을 만한 책을 한 권 추천하고 선정이유에 대하여 말씀하여 주세요.(금융서적 제외)**

우리은행에 근무하며 지침서로 삼고 싶은 책은 만화 '미스터 초밥왕' 입니다. 만화책임에도 불구하고 이 도서는 시중의 흔한 자기계발서 보다 많은 교훈을 주고 있습니다. 책 속의 주인공이 아무것도 모르는 신입생활부터 전국 초밥대회에서 우승하기까지의 모든 과정은 은행에서 일하는 모든 이들에게 귀감이 된다고 생각합니다.

첫째로, 주인공은 식당 내에서 주어진 어떤 일이건 하찮게 여기지 않고 성실하게 일합니다. 이는 은행에서 근무하는데 주어지는 다양한 일에 귀하고 천함을 구분짓지 않고 성실함을 다해 일할 수 있도록 도와준다고 생각합니다.

둘째로, 주인공이 잠을 줄여가면서까지 초밥에 대해 배우려는 열정을 우리 또한 배워야한다고 생각합니다. 자신의 일에 주인의식을 가지고 전문성을 키우는 일은 우리나라의 1등 은행인 우리은행의 모든 직원이 가져야할 필수 태도이기 때문입니다.

마지막으로, 승부에서 이긴 후에도 다시 원래의 자리로 돌아와 배움을 멈추지 않는 겸손의 자세는 한 순간의 칭찬으로 나태해지기 쉬운 우리에게 나아가야할 방향을 알려주는 이정표가 될 것입니다.