**[서울메트로] 합격 자기소개서**

**직무 : 사무**

**1. 지원동기**

**1-1. 본인이 회사를 선택하는 기준과 서울메트로에 지원한 동기는 무엇입니까? (400자 이상 600자 이내)**

회사를 선택하는 기준은 가장 먼저 직무와 제 적성이 맞는가 하는 것입니다. 아무리 복지와 시설, 분위기가 좋은 회사, 연봉을 많이 주는 기업에 다니게 된다고 할지라도 무엇보다 제가 맡은 직무가 맞지 않는다면 일의 능률도 떨어질 것이고, 흥미도 느끼지 못해 즐겁게 일할 수 없을 것 같습니다. 예전에 잠깐 일했던 직장에서 텔레마케팅이라는 업무를 맡은 적이 있습니다. 그때 맡았던 일이 제 성격과 너무 맞지 않아 꽤 많은 어려움을 겪었던 경험이 있었습니다. 따라서 연봉이나 복지, 시설이 아무리 좋은 회사라도 가장 먼저 저와 그 직무가 맞느냐 하는 것이 가장 중요하다고 생각합니다. 저는 군 복무를 지하철에서 근무했었습니다. 2년의 기간 동안 다양한 업무와 민원처리를 하며 많은 일을 배웠습니다. 작은 노력으로도 고객들이 웃으면서 고맙다고 말하는 소리를 들을 때마다 일의 보람을 느꼈습니다. 또한, 기계가 고장이 나면 직접 고치면서 일의 흥미도 배웠습니다. 따라서 저는 이러한 경험으로 회사를 선택하는 기준인 적성과 맞는다는 것을 몸소 알게 되어 이렇게 지원을 하게 되었습니다.

**1-2. 서울메트로가 본인을 뽑아야 하는 세 가지 이유를 설명하여 주십시오.**

저는 2년의 지하철 공익요원으로서 몸소 현장에서 배우고 느낀 경험이 있습니다. 이러한 경험으로 책임감, 꼼꼼함이 저를 뽑아야 하는 이유입니다. 먼저 2년간의 경험은 다른 지원자에 비해서는 경쟁 상대가 될 수 없는 훌륭한 능력입니다. 지금 당장이라도 현장에 투입되어 일 할 수 있는 준비가 되어 있습니다. 저는 다양한 민원처리, 주중에는 기계에 돈을 뽑아서 계산하는 일, 게이트나 보증금 지급기 기계도 혼자 고칠 수 있습니다. 야간에도 취객들과 싸우지 않고 좋게 해결하며 집으로 귀가시킬 수 있는 능력 또한 갖고 있습니다. 다음으로 이러한 일들을 하면서 저는 자연스럽게 책임감을 배웠습니다. 하나의 작은 실수라도 전체의 실수로 간주하어 눈살을 찌푸리게 되는 일이 생길 수 있으므로 아무리 사소한 일이라도 대충하지 않으며 책임감 있게 일을 하는 것을 배웠습니다. 그리고 저는 꼼꼼합니다. 언제나 다이어리를 쓰며 그날의 일들과 모든 것들을 기록합니다. 이는 회사업무에서는 필요한 존재라고 생각합니다. 언제 사건이 발생했는지를 다이어리를 보며 도움을 많이 받았습니다. 이러한 저의 장점들로 서울메트로가 저를 뽑아야 한다고 생각합니다.

**2. 가치관**

**2-1. 본인의 인생관이나 인생의 신조는 무엇이며, 그것에 영향을 주었던 사건이나 인물은 무엇(누구)입니까?**

저의 신조는 ‘어떠한 일이든지 할 땐 미친 듯이 하고 놀 때도 미친 듯이 놀자‘입니다. 어떻게 본다면 간단한 신조이긴 하지만 이러한 신조를 지키기 위해 노력하고 있습니다. 고등학교 시절에 전교 회장인 선배가 있었습니다. 그 당시 과학부라는 동아리의 회장까지도 하고 있었는데 정말 멋있었습니다. 등교를 할 때는 선글라스와 오토바이를 타고 다니고 교내에 들어서면 뿔테안경을 끼며 느낌이 180도 변했습니다. 축제 기간에는 남들보다 노력도 많이 하고 자신이 맡은 일은 책임지고 하는 모습과 축제를 즐기며 미치게 놀고 있는 모습 또한 봤습니다. 선배의 장점은 이런 성격 덕분에 친구들이 항상 많았습니다. 고등학교 시절에는 이런 선배가 저의 눈에는 너무 멋있게 보였습니다. 나중에 사람들한테 들어보니 그 선배는 학교에서 공부도 전교 1등이라고 하고 나중에는 경찰대학교도 최초로 진학했습니다. 이래서 선생님들이 그 선배를 혼내지 않고 가만히 두었습니다. 이러한 선배를 보고 정말 멋진 사람이라고 느꼈습니다. 공부도 잘하고 놀기도 잘하는 선배를 보며 정말 할 땐 하고 놀 땐 노는 게 가장 멋진 것임을 알게 되어 지금까지 저의 인생의 신조로 살아오고 있습니다.

**2-2. 자신의 인생관이나 신조에 따라 행동하여 좋은 결과를 만들었던 사례와 그 과정에서 본인이 배운 점을 기술하세요.**

이러한 저의 신조로 대학교시절 실험실에서 반장이라는 직책을 가지고 교수님과 함께 일을 했습니다. 여러 지방을 돌아다니면서 연구논문을 하기 위해 실험을 많이 하면서 보고서와 논문을 많이 썼습니다. 밤을 새워가면서 완벽한 논문이 되기 위해 열심히 공부하고 교수님의 이름에 해가 되지 않기 위해 노력했습니다. 또한, 논문발표가 끝나면 실험실 학생들과 다 함께 미친 듯이 놀고 그동안 쌓인 스트레스를 풀고 그랬습니다. 학생들도 이런 저를 좋아했습니다. 비록 일할 때에는 힘들게 하지만 일이 끝나고 쉴 때에는 학생들을 풀어주며 신나게 놀았습니다. 술도 한잔 하면서 그동안에 쌓인 것들을 서로가 풀어주며 했습니다. 이러한 결과로 많은 논문을 쓰고, 용인지역에 기업이 터널을 개발하면서 그 동네 주민들이 물고기가 집단 폐사가 되었다고 의뢰를 했었는데 저의 팀의 분석과 과학전 근거의 결과로 서로가 좋게 일을 해결했던 적이 있었습니다. 저는 언제나 맡은 일은 밤을 지새우더라고 훌륭하게 수행하고 사소하고 작은 실수와 말실수도 조심해야 한다는 것을 배웠으며 무조건 채찍만 가하는 게 아니라 약간의 당근도 있어야 사람들을 움직이며 서로가 웃으며 일을 할 수 있다는 것을 배웠습니다.

**2-3. 자신이 가장 소중하게 생각하는 사진을 첨부하고 이유를 설명하여 주십시오.**

이 사진은 저가 소중하게 생각하는 사진입니다. 사진의 장소는 역사 내에 당직실이었습니다. 지하철 공익근무 시절에 야간에 근무할 때 조금의 한가한 시간에 잠을 잤던 장소입니다. 저런 간이 매트를 깔고 두 시간 정도의 시간 동안 잠을 잤었습니다. 하지만 저는 침대가 아닌 곳에서는 잠을 못 잤는데 일이 힘들었는지 눕기만 하면 바로 코를 골며 잤던 기억이 생각납니다. 이상하게도 저 장소에만 가면 샤워도 할 수 있고 말로 할 수 없는 무언가 저의 아지트 같은 느낌처럼 편안했습니다. 불을 끄면 비상구 표시만 보이고 껌껌한데 속상하거나 화가 날 때에도 저는 저곳에 가서 눈을 감고 누우며 생각하는 장소이기도 했습니다. 일종의 고해소 같은 장소였습니다. 벌써 공익근무가 끝난 지 5년 정도가 되었지만, 사진을 많이 봅니다. 그 시절에는 야간근무가 일하는 시간도 길고 쪽잠을 자야 하므로 몸이 많이 지쳤었는데 지금은 오히려 저 때의 시절이 너무 그립습니다. 몸은 고단해도 저 시간의 저 장소가 너무 생각이 많이 나서 저에게 있어서는 소중한 사진입니다. 이제는 갈 수 없는 곳이기 때문입니다.

**3. 직무역량**

**3-1. 본인이 지원한 직무에 필요한 역량은 무엇이라고 생각하며, 그 이유는 무엇입니까?**

제가 생각하기에 직무에 필요한 역량은 서비스 정신과 컴퓨터의 활용능력이라고 생각합니다. 왜냐하면, 역에서 근무하시는 직원들을 보면 정말 서비스 정신이 많이 필요한 것 같습니다. 사무직이라도 고객님들을 상대하는 일이라 사람들 간에 마찰이 생기는 일은 당연합니다. 하지만 그것을 기분 좋게 풀어드리기 위해서는 당연히 서비스정신이 가장 많이 필요하다고 생각합니다. 일하며 많은 경우를 봤습니다. 조금의 표정변화도 좋지 않거나 원하는 요구를 제대로 들어주지 않으면 손님들이 화를 내는 일을 많이 봤기 때문입니다. 다음으로 컴퓨터 활용능력은 역무실에서 컴퓨터로 하는 작업이 많기 때문입니다. 각종 민원양식서류, 분실물 처리서류, 다양한 컴퓨터의 능력이 필요합니다. 따라서 이른 시간에 작업을 해야 할 것 같습니다. 이러한 두 가지의 능력들이 지하철의 사무직 능력에 필요하다고 생각합니다.

**3-2. 직무에 필요한 역량을 갖추기 위해 본인이 노력했던 점은 무엇입니까?**

직무에 필요한 역량을 갖추기 위해서 저는 아르바이트를 서비스 계통으로 많이 했습니다. 술집 서빙이나 노래방에서 일했었는데 그 당시에 서비스 계통 일이 정말 힘든 것임을 알았습니다. 하지만 언제든지 힘들어도 웃으면서 사람들을 대한다면 그분들도 화를 누그러트리는 것을 많이 겪었습니다. 공익근무를 할 때도 직접 현장에서 고객님들을 상대했는데 그 당시에도 언제든지 웃으면서 불편한 점을 해결하기 위해 노력을 했습니다. 그 결과 공익요원이 친절하다는 민원전화도 받고 역장님으로부터 일을 잘한다며 칭찬을 받았습니다. 비록 정신적으로는 감정노동을 하는 느낌이 들었습니다. 하지만 스트레스를 받으면 운동을 하거나 사우나를 가서 스트레스를 풀며 마음을 단련했습니다. 다음으로 컴퓨터 관련 자격증을 많이 취득했습니다. 그래서 다른 사람에 뒤처지지 않는 컴퓨터 기술을 가지고 있습니다. 컴퓨터 활용능력, 정보처리기능사, 워드프로세서 ITQ 엑셀, 파워포인트, 문서실무사 같은 자격증을 가지고 있어서 서류작업은 훌륭하게 일을 처리할 수 있게 되었습니다.

**3-3. 위에서 기술한 자신의 역량을 발휘해서 좋은 성과를 창출했던 사례에 대해 작성해 주십시오.**

저는 서비스 일을 하면서 노래방에서 일할 때에는 언제나 힘든 내색 없이 웃으면서 일을 했습니다. 손님들도 기분 좋게 노래를 부르고 저의 웃음과 친절한 서비스 정신으로 가게에 보탬이 되고 싶었습니다. 사장님도 즐겁게 일하는 저의 모습이 마음에 들어 하시며 음식도 많이 해주시고 저의 아버지처럼 잘 대해 주셨습니다. 또한, 노래방에도 단골손님들도 저로 인해 많이 생겨서 정말 좋아하셨습니다. 공익생활에서는 저의 근무지 역이 출퇴근으로 인해 바쁜 역에 속해서 사람들도 많이 다니고 바쁜 역입니다. 하지만 고객 불만이 없고 시설이 깨끗한 역으로 1위를 차지 한 적이 있었습니다. 물론 저 혼자만의 노력으로 이루어지지는 않았겠지만 언제나 웃으며 친절히 알려주면서 불편상황이 없게 노력했습니다. 일하는 용역 이모님들과도 친해져서 야간근무 때에는 함께 이모 어깨도 주물러 주고 서로서로 행복하고 즐기면서 일할 수 있도록 분위기 메이커의 역할도 했었습니다. 컴퓨터 활용도 남들보다 빨라서 직원들이 시킨 일들도 꼼꼼하게 요구하는 대로 작업했습니다. 그래서 직원분들도 저를 좋아했습니다. 이러한 저의 다양한 능력과 역량으로 즐거운 역이 될 수 있도록 노력했습니다.

**4. 직장생활**

**4-1. 본인이 생각하는 직장생활의 의미와 바람직한 직장생활의 모습에 대해서 작성해 주십시오.**

바람직한 직장생활의 모습은 언제든지 밝고 활기차며 무언가 기분 좋은 에너지가 나오는 그런 곳이 정말 좋은 직장생활이라고 생각합니다. 근무했던 당시의 역은 정말 활기찼습니다. 역내에 계단 양옆에 꽃을 키웠는데 자발적으로 물을 주면서 꽃이 피는 것을 보며 행복해했습니다. 휴무를 계획 할 때도 상대방이 중요한 일이 있으면 휴무도 바꿔주고 했습니다. 또한, 직원들끼리도 서로서로 사이가 좋아서 웃으며 즐거운 분위기로 일을 했습니다. 점심이나 저녁도 함께 밥을 먹었고 좋지 않은 일이 생기면 술 한 잔 먹으며 속마음을 털어놓고 기분을 풀었습니다. 명절에도 제사음식도 가져와서 함께 먹고 정말 다르게 보면 가족보다도 더 친했습니다. 지금도 저는 저의 팀원들과 연락을 주고받고 합니다. 이렇듯 바람직한 직장생활의 모습은 가족처럼 편안한 분위기에서 근무하며 모르는 것이 있으면 서로 도우며 생활하는 폭력과 시기 질투가 아닌 서로 격려하며 생활하는 모습이 직장생활에서의 좋은 모습이라고 생각합니다.

**4-2. 본인이 서울메트로에서 이루고 싶은 목표 3가지를 구체적으로 기술해 주십시오.**

제가 이루고 싶은 목표는 첫째로 2014년도 주요사업 추진실적의 100%의 완료를 위해서 노력하고 싶습니다. 비록 작은 날갯짓에 불과하겠지만 2014년도의 96.7%의 추진현황을 100%가 되도록 하고 싶습니다. 지하철안전운행 10대 개선과제와 경영개선과제를 중점으로 부진인 곳을 개선하고 싶습니다. 다음으로는 현재 논란이 되는 지하철 내에 가게를 운영하는 소상공인과의 문제도 해결하고 싶습니다. 권리금이나 보증금으로 인해 많은 가게가 문을 닫고 빛만 떠맡기게 되었다고 뉴스를 통해서 본적이 있는데 이런 큰 문제를 하루빨리 해결하고 싶습니다. 마지막으로 저는 서울메트로에서의 안전문제를 위해 연구하고 싶습니다. 40년 이상 된 서울시의 교통의 발판이 되는 서울메트로에는 낙후된 시설설비들이 많습니다. 이러한 설비문제들의 시설을 좀더 보안 개선을 해서 시민들이 안전하게 열차를 이용할 수 있게 만들고 싶습니다. 이 3가지가 미약하지만 메트로에서 이루고 싶은 목표입니다.

**5. 공사에 대한 관심도**

**5-1. 도시철도 운영회사로서 서울메트로가 다른 공사-회사에 비해 잘 하고 있는 점과 개선되어야 할 점을 비교, 설명하여 주십시오.**

서울메트로 서비스 중에 잘되고 있는 점은 지하철 내에 안내방송이라고 생각합니다. 예전에는 그냥 녹음된 음성으로 다음 역이 어디인지만 말하면서 끝을 냈는데 요즘에는 동작역에서 이촌역으로 가는 좀 긴 구간에서는 직접 기사님이 날씨의 정보와 행복한 하루를 보내라는 안내 방송도 하는데 너무 좋은 서비스라고 생각합니다. 안내 방송을 듣고 하루가 행복했던 적이 많았습니다. 또 예전에는 역사 내에서 직원들을 보기가 쉽지 않았었는데 요즘에는 직원들도 밖에 나오셔서 안내를 해주기 위해 노력하시는 것 같습니다. 특정한 역에서는 공연할 수 있도록 무대도 만들어져 있는데 그곳에서 공연을 보는 것도 퇴근길에 지친 시민들에게 잠시나마 웃음 짓게 할 수 있는 좋은 서비스라고 생각합니다. 잘 안된다고 생각하는 점은 역시나 역내 잡상인들입니다. 좁은 지하철 안에서 물건을 팔고 계시는데 이는 좀 불편합니다. 편하게 쉬고 싶은데 방해가 됩니다. 도시철도는 잡상인들을 완전 차단을 하기 위해 노력을 많이 하는데 서울메트로는 그러한 서비스가 잘 안 된다고 생각됩니다.

**5-2. 본인이 위에서 기술한 잘 안되고 있는 점을 개선하기 위한 방안은 무엇입니까?**

잡상인들이 물건을 파는 행위인 것인데 도시철도는 고객이 신고전화를 하면 직원이나 공익요원이 바로 승강장에 내려가 열차 안에 들어가서 단속을 합니다. 발견하지 못한다면 발견할 때까지 열차 출발을 하지 않고 기다립니다. 만약 발견하지 못하더라도 그다음 역에서 단속을 한 번 더 실시해서 완전 잡상인들의 물건 파는 행위를 차단을 합니다. 하지만 서울메트로는 이러한 것을 보지 못했습니다. 이러한 문제를 개선하기 위해서는 잡상인들을 단속하면 직원들에게 인센티브를 주는 제도를 시행하는 것입니다. 이런 방법을 한다면 불법행위가 속히 근절될 것으로 생각합니다. 단순히 역내에 잡상인들만을 단속할 것이 아니라 열차 안에서 물건을 파시는 분도 단속해서 고객님들이 편안하게 목적지까지 갈 수 있도록 해야 할 것 같습니다. 또한, 스크린도어 오작동 문제도 단순히 모니터링으로 보는 것이 아니라 승하차 구역에 내려가서 1시간씩 교대로 승강장 구역도 순찰을 하면서 사고가 생길 수 있는 부분을 미리 방지해야 한다고 생각합니다.

**5-3. 서울메트로에 근무 시 예상되는 어려운 점과 극복할 수 있는 본인만의 방법은 무엇입니까?**

서울메트로에 근무할 때 예상되는 어려운 점은 우선 사무직원들과 기술직원들이 마찰이 발생할 거라고 생각합니다. 공익근무로 일하면서 종종 사무직원들과 기술직원들의 싸움을 봤습니다. 사무직원들은 고객님들에게 서비스와 민원처리 업무를 담당하는데 기술직원들은 기계를 다루는 분들이라서 마찰이 많이 생겼습니다. 이러한 점을 극복하기 위해서는 서로의 의견만 주장하지 말고 서로 의사소통을 원활히 하여 같은 서울메트로라는 큰 틀에서 서로 협력하며 시민들에게 최고의 서비스를 줄 수 있도록 노력해야 합니다. 저는 사람들을 상대하는 서비스 직업을 많이 하다 보니 원활하게 밝은 성격으로 이런 마찰을 극복할 수 있습니다. 처음 보는 낯선 사람도 저는 1시간 안에 저의 사람으로 만들 수 있습니다. 이러한 저의 성격으로 극복 하고, 자기부서의 사람들하고만 식사만 하지 말고 다른 부서의 사람들도 친해져서 종종 다 함께 밥을 먹으며 서로 화목하게 지내며 행복한 근무를 할 수 있도록 노력할 것입니다.

