

www.kipo.go.kr

오늘도 행복한~~

특허고객 만나기~

그대는 民願人 우리는 民援人



책을 펴내며...

새 정부는 국민을 섬기면서 국민이 정부의 변화를 체감할 수 있도록 창의·실용적인 정책을 펼치고 있습니다. 특허청은 이러한 정부정책기조를 바탕으로 산업계와 학계 등 각계각층의 의견을 수렴하여 '21세기 지식재산 비전과 실행전략'을 마련하여 지식주도형 녹색성장전략을 추진하고 있습니다.

특허청은 기업이 원하는 실무형 인재육성을 위한 '캠퍼스 특허전략 유니버시아드'를 공학한림원과 공동으로 추진하였고, 우리 기업의 강한 특허창출을 선도하기 위해 '지식재산권 중심의 기술획득 전략'을 추진하고 있습니다. 또한, 전세계 특허출원의 80%를 차지하는 지식재산분야 선진 5개국(한국, 미국, 일본, 유럽, 중국)간 심사공조 체제를 출범시킴으로써 지식재산분야의 중심역할을 하고 있습니다.

아울러 특허청은 심사·심판 품질 고도화, 고객중심의 지식재산제도 및 지식재산정보화 시스템 구축 등을 통한 세계 최고수준의 지식재산 행정기관을 구현하기 위해 노력하고 있습니다. 또한, 특허 고객에 대한 서비스에 있어서도 항상 고객의 편에서 생각하고 일하며, 고객이 우리의 가족임을 명심하고 한결같은 고객 응대에 최선을 다하고 있습니다.

이 책은 날로 다양해지는 특허고객의 성향을 이해하고, 한층 발전된 고객 맞춤형 서비스를 제공하기 위한 것으로서, 제1부에서는 특허청 직원들이 직면하게 되는 특허고객의 유형을 분석하고 각 성향에 따른 적절한 응대방안을 제시하였으며, 제2부에서는 특허청 직원들이 직접 체험한 생생한 현장 경험과 고민, 고객서비스 과정에서 겪은 어려움과 갈등의 극복과정, 고객의 편의를 위한 변화 노력 등을 선정하여 수록하였습니다.

이 책의 발간을 통하여 특허청 직원들이 고객에게 한발 먼저 다가가는 마음으로 적극적인 서비스를 실천하기를 희망하며, 특히 동료 직원들의 생생한 현장 경험과 고민, 어려움을 극복하는 노력 등을 공유함으로써 고객과 원활한 소통을 하고 상호 이해할 수 있는 계기가 되기를 바랍니다.

2009년 4월

대의협력고객지원국장 김 창 룡 *김창룡*

Contents

제1부 이것만 알면 나도 민원박사!

- 통상적인 민원의 정의 및 처리방안 · 04
- 특허고객은 무엇을 원할까요? · 06
- 불만고객 만드는 나의 모습 Top 10 · 07
- 특허고객 응대 십계명 · 08
- 특허고객 내 편 만들기 Tip · 09
- 무조건 친절하게? NO! 응대도 이젠 고객맞춤시대 · 10
- “휴... 너무 하시네요...” 불만고객으로 마음이 힘드실 땐 주문처럼 읽어 보세요 · 21
- 참고 : 민원유형 및 조치사항 · 22
- 참고 : 고객응대 관련법률 · 23

제2부 허청이의 고객일기

제 1 부 | 이것만 알면 나도 민원박사 !

통상적인 민원의 정의 및 처리방안

【반복 및 중복 민원】

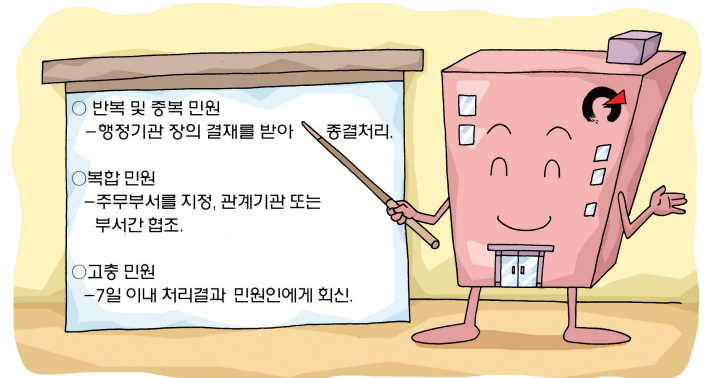
민원인이 동일한 내용의 민원에 관한 서류를 정당한 사유없이 동일기관에 3회 이상 반복하여 제출하는 민원 (민원사무처리에 관한 법률 시행령 제2조제2항제4호 내지 제7호)

처리방안 ▶▶▶ 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 서류에 대하여는 행정기관의 장의 결재를 받아 종결처리 (민원사무처리에 관한 법률 시행령 제21조)

【복합민원】

하나의 민원목적을 실현하기 위하여 법령·훈령·예규·고시 등에 의하여 다수의 관계기관(민원사항과 관련된 단체·협회 등 포함) 또는 관계부서의 허가·인가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 민원사무 (민원사무처리에 관한 법률 제2조)

처리방안 ▶▶▶ 처리 주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계기관 또는 부서 간 협조를 통하여 민원사무를 일괄처리 (민원사무처리에 관한 법률 시행령 제18조)



【고충민원】

행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정 제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항 (민원사무처리에 관한 법률 시행령 제2조제2항제4호 내지 제7호)

처리방안 ▶▶▶ 특별한 사유가 없는 한 7일 이내에 그 처리결과를 민원인에게 회신하며 처리하는 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정되는 때에는 지체 없이 원처분의 취소·변경 등 적절한 조치를 취하고, 그 내용을 민원인에게 통지 (민원사무처리에 관한 법률 시행령 제20조)

이외 자주 발생하는 민원에는

【불만민원(고질·악성·장기민원)】

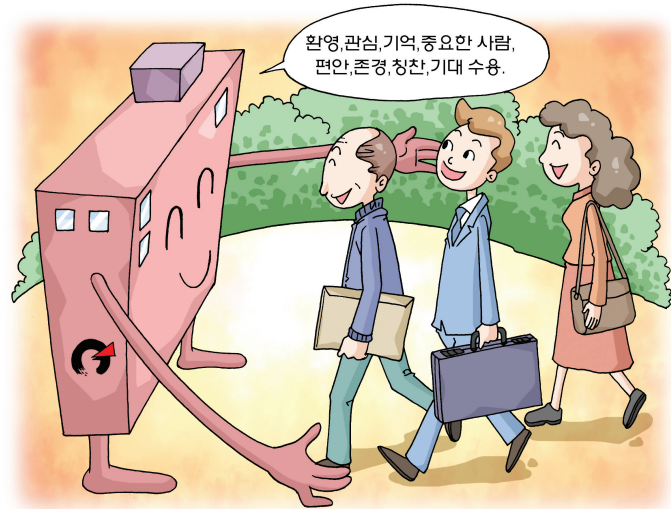
수용 불가능한 사항이거나, 인신공격 또는 협박성 내용이 포함된 사항을 장기간 고의적, 습관적으로 제기하여 업무수행에 막대한 영향을 주는 민원

▶▶▶ **다같이 방안을 찾아서~~**

특히고객은
무엇을
원하나요?!

고객의 8가지 기본 욕구

- 고객은 **환영받고** 싶어한다
- 고객은 **관심받고** 싶어한다
- 고객은 **기억되고** 싶어한다
- 고객은 **중요한 사람으로 인식되고** 싶어한다
- 고객은 **편안해지고** 싶어한다
- 고객은 **존경받고** 싶어한다
- 고객은 **칭찬받고** 싶어한다
- 고객은 **기대와 요구가 수용되어지고** 싶어한다



불만고객 만드는 나의 모습 TOP 10

- 1위 **'서비스가 뭐야'형** 인사도 없다. 미소는 포기했다. 표정이 어둡고 냉랭하다. 잘 몰라서 뭐 좀 물어 보거나 하면 시큰둥한 목소리로 대답한다.
- 2위 **개인업무 우선형** 일단은 내일이 먼저다.
- 3위 **육법전서형** '규정상 무조건 안돼요.' 말이막히면 '규정 한번 확인해 보죠'
- 4위 **'침묵은 금'형** 무조건 기다리게 하면 지치겠지.
- 5위 **자동인형형** 고객 숙이고 말한마디 없이 자기일만 기계처럼 반복한다. '혹시 자동 지급기 앞에 서 있나?' 기계인지... 사람인지...
- 6위 **권위주의형** 내가 다 알아서 하니까 참견하지 말라.
- 7위 **교통순경형** 여기로 가라... 저기로 가라... 이리저리 손짓만...
- 8위 **무책임형** 저는 시키는 대로 할 뿐이라서요... 방침이...
- 9위 **'고객은 무시해' 형** 그것도 몰라서 어떻게 살아요?
- 10위 **바보온달형** 옆에 누군가 없으면 안돼요.

이 외 다른 유형으로는,

손님은 불청객형 고객이 굳이 원하지 않는 도움은 줄 필요가 없다고 생각하며, 도움을 요청할 때조차 귀찮아 한다.

약속 파기형 약속은 지키지 않고 당연한 듯 실수를 한다.

허풍쟁이형 확인되지 않는 법적절차나 법령으로 그 순간을 모면하려 한다.

■ 참고 : 파이낸셜 타임스지

특하고객 응대 십계명

- 무조건 **경청**하고 고객 입장에서 **공감**하자
▶▶▶ 같이 웃고, 같이 화내며, 같이 울자
- 끝까지 **잘** 듣자
- 확인 불가능한 사항에 대하여 **단정짓지 말자**
▶▶▶ “설명 했다”가 아니라 “설명했을 것이다”로 표현하자
- 장담하기 어려운 사안에 대해 **기대를 품게 하지 말자**
- **변명하지 말고 최선**을 다해 처리하는 모습을 보이자
- **당당**하되 **정중**하자
- 고객과 함께 **대안**을 찾도록 **노력**하자
- 필요없는 **말은 자제**하자
▶▶▶ 고객 열마디에 나는 한마디!
- 원만한 해결 도출시 **기쁜 마음**으로, 미도출시 **안타까운 마음**으로 전달하자
- **3-change 기법**을 적절히 이용하자
▶▶▶ 사람, 장소, 시간에 변화를 주자



특수고객 내 편 만들기 Tip

- 동조는 고객에게 안심을 준다.(상황에 적극적으로 동조하기)
- 참을성 있게 경청한다.
 - ▶▶▶ 고객의 불만을 풍선에 든 바람이라고 생각하고 풍선의 바람이 모두 빠지도록 화난 고객의 말을 중간에 끊지 말고 충분히 말할 기회를 주자.
- 고객의 말에 비판하거나 평가하지 않는다.
- 주요 요점은 기록한다.
- 이해할 수 없을 때는 질문을 한다.
- 정확한 이해를 위해 고객이 말한 것을 복창한다.
- 고객의 말에 적당히 맞장구를 치도록 한다.
 - ▶▶▶ 맞장구는 짧게 동조의 감정을 넣어서 하도록 하며, 상대방으로부터 긍정의 대답을 얻고 싶을 때는 긍정의 말에만 맞장구를 침으로써 대화를 원하는 방향으로 유도할 수 있다.
- 3-change 기법을 이용한다.
 - ▶▶▶ 사람을 바꾼다 : 본인이 지속적으로 응대할 경우 감정이 격해질 수 있으므로 책임자가 대신하는 등 응대 담당자를 바꾸도록 한다.
 - 장소를 바꾼다 : 서 있는 고객은 앉히거나 상담실로 안내한다.
 - 시간을 바꾼다 : 차 대접을 하는 일 등 여유를 가지도록 한다.



무조건
친절하게?

NO!

응대도 이제
고객맞춤 시대!

특허고객 성향별 응대 방법

1 특허전문가처럼 보이고 싶어하는 고객

성향 _ 유창하게 말하려는 사람은 자신을 과시하는 타입의 고객으로 자신은 모든 것을 다 알고 있는 전문가 인양 행동하는 고객. 자신이 가지고 있는 확신에 대한 고집을 꺾지 않으려 하고 좀처럼 설득되지 않으며 권위적인 느낌을 담당자에게 주어 상대의 판단에 영향을 미치려고 한다. 언어 예절을 깎듯이 지키며 겸손한 듯이 행동하지만 내면에 강한 우월감을 갖고 있으므로 거만한 인상을 준다.

응대 _ 우선 고객의 말을 잘 들으면서 칭찬과 감탄의 말로 응수하여 고객을 인정하고 높여주면서 친밀감을 조성한다. 정면 도전을 피하고 고객이 주장하는 내용의 문제점을 스스로 느낄 수 있도록 대안이나 개선에 대한 방안을 유도해 내도록 한다. 대화 중에 반론을 제기하거나 자존심을 건드리는 행위를 하지 않도록 주의하며 자신의 전문성을 강조하지 말고 문제 해결에 초점을 맞추어 고객의 무리한 요망사항에 대체할 수 있는 사실을 언급한다.

2 결단력 없고 우유부단한 고객

성향 _ 즐겁고 협조적인 성격이지만 타인이 의사결정을 내려주기를 기다리는 경향이 있어서 요점을 딱 부러지게 말하지 않는 고객. 이러한 유형은 대부분 적절한 처리절차 또는 요구하는 절차가 법령에 맞지 않다는 것을 자신이 잘 알고 있는 경우가 많다.

응대 _ 고객이 결정을 내리지 못하는 갈등요소가 무엇인지를 표면화시키기 위해 시기 적절히 질문을 하여 상대가 자신의 생각을 솔직히 드러낼 수 있도록 도와준다. 또한 법령에 근거하여 적절한 조치절차를 성실히 설명하여 문제를 해결할 수 있도록 사후조치에 만전을 기함과 더불어 신뢰감을 높인다.

3 빈정거리고 불만으로 가득찬 고객

성향 _ 빈정거리거나 비꼬며 말하거나 무엇이든 반대하는 고객. 이러한 유형의 고객은 열등감이나 허영심이 강하고 자부심이 강한 사람이다. 문제 자체에 중점을 두어 이야기 하지 않고 특정한 사람이나 문장, 심지어는 대화중에 사용한 단어의 의미 등에 꼬투리를 잡아 항의하는 등 아주 국소적인 문제에 집착하여 말한다.

응대 _ 대화의 초점을 주제방향으로 유도하여 해결에 접근할 수 있도록 자존심을 존중해 주면서 응대한다. 고객의 빈정거림은 적당히 인정하고 요령껏 받아 줌으로써 고객의 만족감을 유도하면 타협의 자세를 보이게 된다.



4 아까 했던 말 또 하는 고객

성향 _ 자아가 강하고 끈질긴 성격을 가진 고객.

응대 _ 상대의 말에 지나치게 동조하지 말고 항의 내용의 골자를 요약하여 확인한 후 문제를 충분히 이해하였음을 알리고 문제 해결에 대한 확실한 결론을 내어 고객에게 믿음을 주도록 한다. 회피하려는 인상을 주면 불만이 가중될 수 있으니 가능한 신속한 결단을 하는 것이 좋다.

5 쉽게 흥분하며 저돌적인 고객

성향 _ 상황을 처리하기 위해서는 자신이 생각한 방법밖에 없다고 믿고 담당자의 제안을 받아들이지 않으려는 고객. 표면화된 호전성과는 달리 심한 불안감이 마음을 지배하고 있으므로 담당자가 미리 겁먹고 위축되지 않도록 한다. 고객이 담당자 본인이 아닌 특허청에게 항의하고 있다는 점을 생각하고 논쟁을 하거나 마주 화를 내는 일이 없도록 해야 한다. 상대방이 말을 하는 도중에 끼어드는 일이 잦다.

응대 _ 부드러운 분위기를 유지하며 정성스럽게 응대하되 음성에 웃음이 섞이지 않도록 유의한다. 고객이 흥분 상태를 인정하고 직접적으로 진정 할 것을 요청하기보다는 고객 스스로 감정을 조절할 수 있도록 유도하는 우회화법을 활용한다.

6 지나치게 호의적인 고객

성향 _ 사교적이고 협조적인 고객. 이러한 유형의 고객은 합리적이고 진지한 면이 있으나 때로는 고객 자신이 하고 싶지 않거나 할 수 없는 일에도 약속을 하여 상대방을 실망시키는 경우도 있다. 모든 사람이 항상 자신을 받아들이고 좋아해 주기를 바라는 욕구가 내재되어 있기도 하다.

응대 _ 고객의 의도에 말려들지 않도록 주의하고 말을 절제한다. 고객에게 말할 기회를 많이 주어서 결론 도출을 유도한다. 질문을 통해 고객의 요구가 무엇인지 확실히 파악한 후 외유내강의 자세를 유지하여 고객을 깔끔하게 이해시킬 수 있도록 한다. 말의 내용을 잘 이해하고 있는지 확인할 필요도 있다.

7 뽐내는 고객

성향 _ 자기 자량이 심하고 거만하며 직급이 낮은 담당자를 무시하는 경향이 있어 책임자를 바꾸라고 한다.

응대 _ 이런 고객을 다루는 유일한 방법은 마음껏 뽐내고 자랑하게 하는 것뿐이다. 아니꼽다고 맞부딪히게 되면 담당자의 마음만 상할 뿐이다. 반면 이런 고객들은 단순한 면이 있으므로 칭찬해주고 맞장구 쳐주면 의외로 쉽게 문제를 해결할 수 있다.

8 과장하거나 가정하여 말하는 고객

성향 _ 공공기관에 대한 막연한 피해의식 또는 특허청 공무원에 대한 막연한 불만 및 콤플렉스를 가진 고객. 이런 유형의 고객은 “특허거절되면 회사망한다.”, “만약에”, “나중에 거절되면...” 등 사실을 부풀리거나 발생하지 않은 일에 대하여 계속 얘기한다.

응대 _ 상대의 진의를 잘 파악하되 말로 설득하려 하지 말고 객관적인 자료로써 응대하는 것이 좋다. 정면으로 부정하거나 확인하려 하면 커다란 마찰이 생길 수 있으니 우회회법으로 고객으로 하여금 사실을 말하도록 유도하고, 말한 내용을 기록하고 정리하여 변동사항이 발생했을 때 대처하도록 한다.



9 무리한 요구를 서슴없이 하는 고객

성향 _ 원칙에 어긋난 일을 부탁한다거나 터무니없는 요구를 하는 등 도저히 될 수 없는 일을 주문하는 고객. 싸움을 걸기 위해 일부러 무리한 요구를 하는 못된 고객도 있겠지만 대부분의 경우 고객은 자신의 입장만을 생각할 뿐이기 때문에 그 요구가 무리하다는 것을 알지 못한다.

응대 _ 이럴 때는 우선 고객의 입장을 충분히 이해하고 있음을 주지시킬 필요가 있다. 고객의 요구가 무리하다는 것을 납득할 수 있도록 차근차근 설명을 해야 한다. 고객의 반응이 답답하다고 해서 면박을 주고 무안을 주는 것은 절대 금물이다.

10 불평이 많은 고객

성향 _ 사사건건 트집과 불평을 하는 고객. 정확한 지식 없이 이러쿵 저러쿵 말이 많고 꼬투리 잡기를 즐기는 이런 고객에게는 '맞장구치고 추켜세우며 설득하기'밖에 없다.

응대 _ "웁습니다. 고객님의 확실히 예리하시군요.", "저도 그렇게 생각은 하고 있습니다" 하고 설득해 들어가는 것이 재치 있는 응대 요령이다.

11 말이 많은 고객

성향 _ 밀도 끝도 없이 계속 말을 내뱉는 고객.

응대 _ 그저 참고 듣고 있는 수밖에 방법이 없다. 이런 고객의 말문을 노골적으로 막았다가는 금방 돌아서 버리고 만다. 말이 많은 만큼 기분 변화도 심하기 때문이다.

12 쾌활한 고객

성향 _ 이런 고객은 후에 인간적인 교류까지도 가능한 무난한 고객.

응대 _ 이런 고객에게 너무 정중하게 대할 것만이 아니라 한 걸음 나아가 친숙한 사이로 접근해 봄이 바람직 하다. 일을 처리함에 있어서 "예스", "노"를 분명히 하는 것이 좋다.

13 의심이 많은 고객

성향 _ 이것저것 캐묻고 이리 가우똥 저리 가우똥 의심이 많은 고객.

응대 _ 이런 고객에게는 자신감 있는 태도로 명확 하고 간결한 응대를 해야 한다. 너무 자세한 설명이나 친절도 의심의 대상이 될 수 있기 때문에 분명한 근거를 제시하여 스스로 확신을 갖도록 유도하도록 한다. 상급 책임자에게 응대케 하는 것도 도움이 된다.



14 성급한 성격의 고객

성향 _ 조금만 처리가 늦어도 ‘빨리빨리’를 외치는 고객.

응대 _ 이런 고객에게는 말을 시원시원하게 하고 행동을 빨리빨리 하는 것이 상책이다. 늦어질 것 같을 때는 일단 추켜세우고 일방적으로 사과하면서 다독인다. 자칫하면 폭발하기 쉽고 조심해야 할 고객이다.

15 자신감이 없는 고객

성향 _ 서비스에 익숙하지 못해 주눅이 들어 있는 고객.

응대 _ 안내단계부터 자세하고 친절히 대해 주어 자신감을 북돋아 주어야 한다. 무시하는 말투로 어린아이를 대하듯이 상담하지 말고 마음 편하게 응대해 주는 것이 좋다.

16 깐깐한 고객

성향 _ 별로 말이 많지 않고 예의도 밝아 담당자에게 깃듯이 대해 주는 반면 담당자의 잘못은 꼭 짚고 넘어가는 고객.

응대 _ 정중하고 친절히 응대하되 만약 고객이 잘못을 지적할 때는 반론을 펴지 말자. 이런 고객일수록 자존심이 상당히 강하므로 "지적해 주셔서 감사합니다." 하고 받아들이는 자세를 보여야 내심 좋아할 것이다.

17 얄전하고 과묵한 고객

성향 _ 속마음을 헤아리기 어려운 고객.

응대 _ 조금 불만스러운 것이 있어도 잘 내색을 하지 않는다. 그러나 말이 없다고 해서 흡족해할 것이라고 착각해서는 안된다. 이런 고객은 한 번 마음에 들면 충성고객이 되지만 반면에 마음이 돌아서면 끝장이다. 말이 없는 대신 오해도 잘한다. 정중하고 온화하게 대해주고 일은 차근차근 빈틈없이 처리해 주어야 한다.

18 소리 지르는 고객

성향 _ 목소리는 최대한 크게, 욕과 함께라면 일이 더 빨리 해결되는 줄 아는 고객.

응대 _ "저 죄송합니다만 목소리를 좀 낮추시지요." 할 수는 없는 노릇이다. 우선 나의 목소리를 작게 낮추고 말을 천천히 이어감으로써 상대방으로 하여금 자기의 목소리가 지나치게 크다는 사실을 깨닫게 하여야 한다. 그래도 고객이 언성을 높일 때는 3 change 기법을 활용하여 분위기를 바꾸는 것이 필요하다.

19 말꼬투리를 잡는 고객

성향 _ 말꼬투리를 잡아 그것을 빌미로 대화를 리드하여 자신에게 유리한 쪽으로 일의 결과를 이끌어 가려 하는 고객.

응대 _ "죄송합니다만 잠시만 기다려 주십시오. 확실히 알아본 후 안내해 드리겠습니다." 라고 한 후 정확하고 자세한 사실만을 안내한다.

“어.. 나의 고객은 19가지 성향에도
해당이 되지 않네??”
당황하지 마세요.
세상 사람이 모두 다르듯이
우리가 만나는 고객도 모두 다릅니다.
처해진 상황은 안타깝지만
우리를 힘들게 하는 불만고객...
이렇게 응대해보시는 건 어떠세요?!



불만고객의 유형 및 응대요령

불만의 유형

버럭 고객

- 답변과 안내사항은 듣지 않고, 본인의 의견만을 주장하며 폭언과 욕설을 하는 고객. 이러한 고객은 대부분 혼잣말을 주로 하며 일관성 없는 내용을 일방적으로 주장한다.

막말 고객

- 반말과 인격무시 언어를 빈번히 사용하는 고객. 통화시마다 매번 장시간 통화하며 답변 및 응대사항에 트집을 잡아 대응이 곤란하다.

문어발 고객

- 특허행정 전반에 대해 불만이 많고 동일한 민원을 특허청 여러 부서에 제기하는 고객.

도돌이표 고객

- 동일한 질문을 평균 3번 이상 문의하는 고객. 이때 본인이나 한 질문에 대하여 추가문의가 아닌 처음부터 모든 사항을 다시 문의한다.

의심 고객

- 특이유형 또는 발생하지 않는 유형을 예로 들며, 관련 법조항 또는 지침 확인을 반복적으로 요청하는 고객

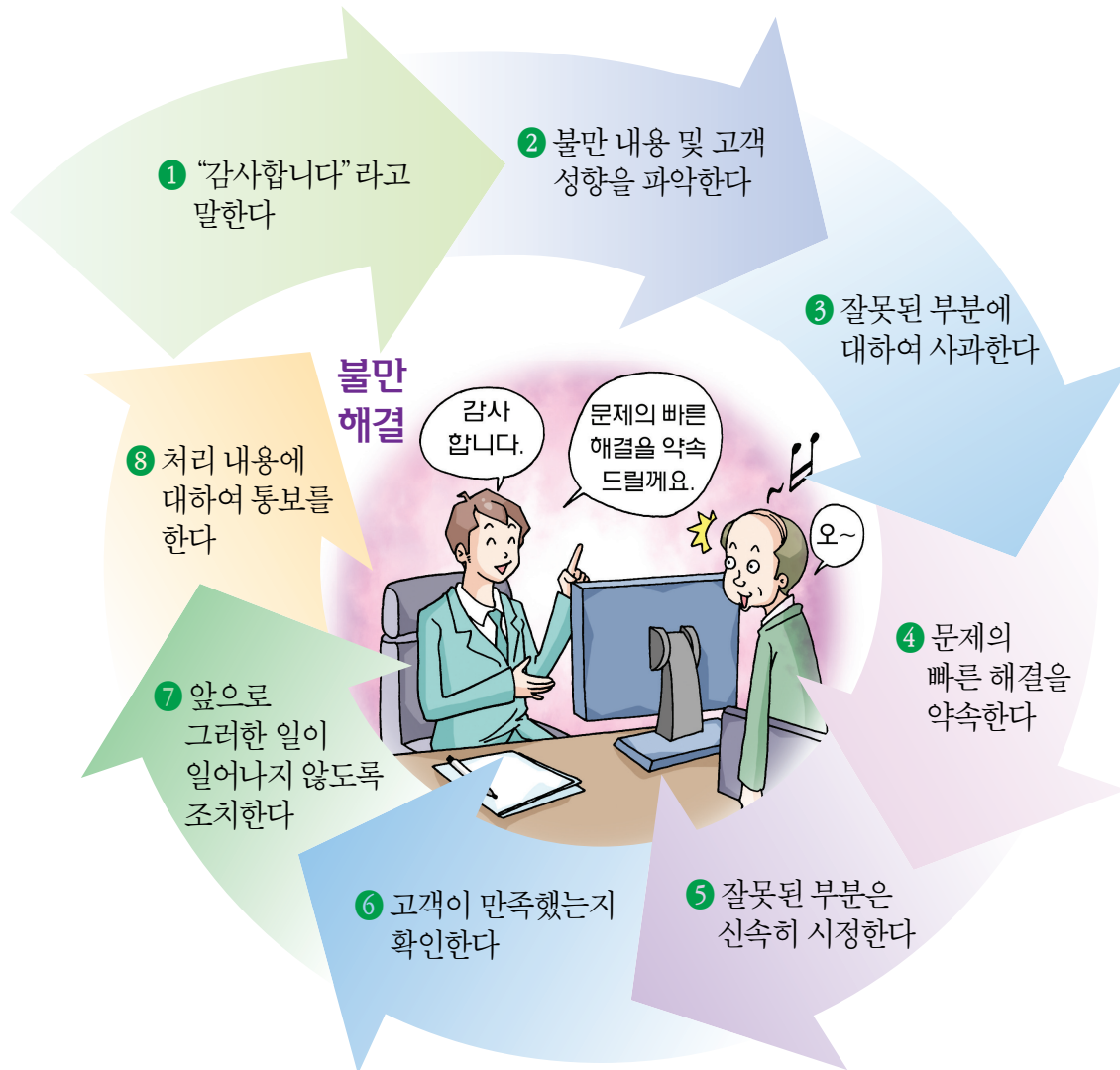
행패형 고객

- 공공기관에 대한 막연한 피해의식 또는 특허청 공무원에 대한 막연한 불만을 가지고 수용 불가능한 민원을 제기하는 고객



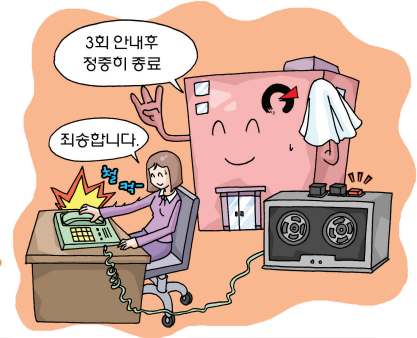
불만고객에 대한 응대

“불만고객.. 일단 이렇게 응대해 보세요.”

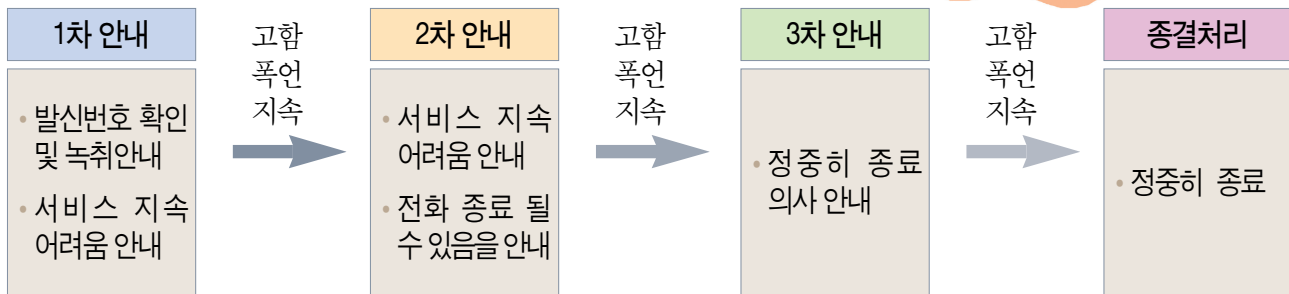


고함, 폭언, 욕설과 인격무시 발언을 하는 등 응대가 도저히 불가능하다구요?

그러한 막강(?) 불만고객에게는 다음의 방법이 있습니다.



〈3회 안내 후 종결(“3회 안내제”)〉



※ 녹취가 되지 않는 전화기일 경우 녹취 가능한 전화기로 돌려받을 것임을 안내 후 녹취가능전화로 통화

“하지만 이 방법은 차선책에 불과합니다.
불만고객을 대하는 최선의 방법은
“인내심”임을 잊지 마세요!!”

힘드시죠?

고객이 그대를
힘들게 할지라도
슬퍼하거나 노여워 말라.
슬픔의 날을 참고 견디면
머지 않아
기쁨의 날이 오리니

“휴...
너무 하시네요...”
불만고객으로
마음이 힘들때
주문처럼 읽어보세요!



1. “그럴만한 사정이 있겠지”라고 생각한다.

고객의 입장에서 생각해 보라. “내가 고객이라면 저럴 수 밖에 없을 것이다” “그럴만한 사정이 있어서 저럴 것이다”라고 생각하자.

2. “좋다. 까짓것”이라 생각한다.

고객의 무리한 요구나 귀찮은 일에 대하여는 “좋다. 까짓 것 이왕 해줄 바에는 화끈하게 해 주겠다”고 크게 생각하라. 크게 마음 먹으려 들면 바다 만큼 커질 수 있는 것이 인간의 마음이다.

3. “내가 왜 당신 때문에”라고 생각한다.

당신의 신경을 건드린 고객은 전혀 마음의 상처를 입지 않고 있는데 그 고객 때문에 당신의 속을 바글바글 썩인다는 것이 정말 억울하지 않은가? “내가 왜 당신 때문에 속을 썩여야 하지?” 그렇게 생각하자.

4. “시간이 약”임을 확신한다.

지금 속상한 일도 며칠 아니 몇 시간만 지나면 별 것 아니라는 사실을 깨닫자.
너무 속상할 때는 “세월이 약”이라는 식으로 배짱 두둑히 생각하자.

5. 거꾸로 생각해라.

세상만사 마음먹기 달렸다. 속상한 자극에 연연하지 말고 생각을 짝 바꿔보자.
기분나쁜 일은 가급적 빨리 털어 버리는 것이 좋다. 심적 자극으로부터 탈출하려고 의도적으로 노력하자.

6. 즐거웠던 순간을 회상하라.

괴로운 일에 매달리다 보면 한없이 속을 끓이게 된다. 즐거웠던 지난 일을 회상해 보자. 기분이 좋아질 것이다.

7. 눈을 감고 심호흡을 하라.

괴로울 때는 조용히 눈을 감고 위에서 언급한 일곱가지 방법을 활용하면서 심호흡을 해보자. 감정이 솟구 치거나 화가 날 때는 침을 삼키듯 화를 꿀꺽 삼켜보자.

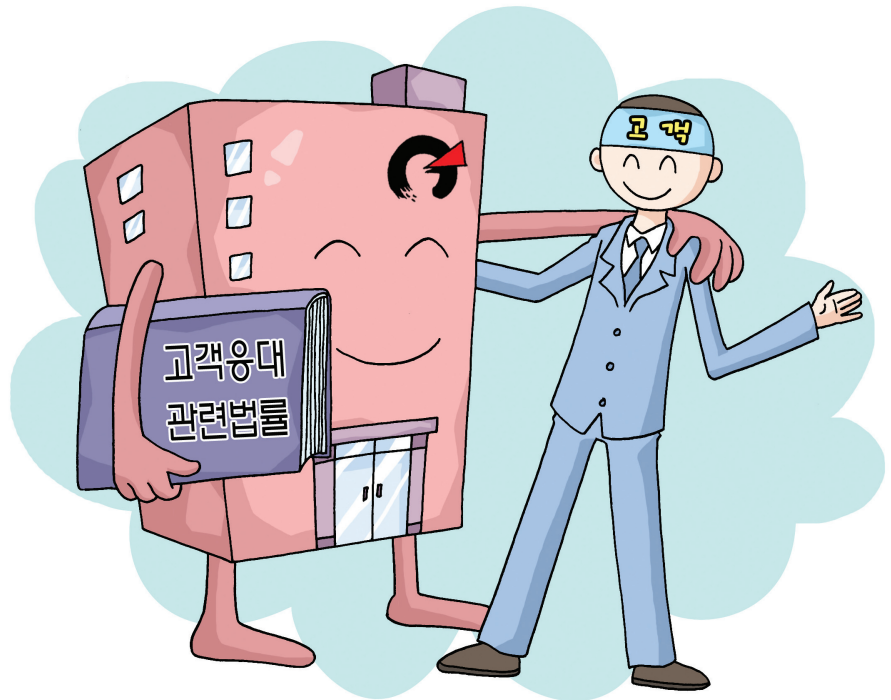
참고:

민원유형 및 조치사항

민원유형		조치사항	관련법규
업무방해	장시간/반복 통화 (폭언, 인신공격, 협박, 공갈)	- 통화 종료의사를 정중히 안내 또는 고객센터 전담관에 전화 연결 - 발신번호 확인 · 녹취 등을 통한 법적대응 경고	업무방해죄 : 형법 제 314조
	영업장내 고객 소란 (고성, 폭언등 과도한 이미지 훼손)	공공장소임을 주지 및 확대 방지 (고객응대 전담관 등으로 유도하여 진정시킴)	
과도한요구	- 업무처리 오류 등에 대한 과도한 손해 배상/사과 주장 - 무리한 인사조치 - 인격모독적 (무릎 꿇어라 등) 사과 - 청장의 직접 사과 - 언론 고지 - 욕설/폭언 - 측정불가능한 정신적 · 물질적 피해 보상요구	- 담당자 실수 등 청 귀책 부분은 진실된 사과 및 적정 보상 협의 · 종결 - 과도한 사과/배상 요구시 상급부서에 보고 및 규정 · 법규에 의거 적법하게 처리하겠음을 통지	- 공갈죄: 형법 제 350조 - 업무방해죄 : 형법 제 314조 - 명예훼손죄 : 형법 제 307조
	- 규정의 처리 요구 - 수수료/금리의 부당성 강변	- 당행 규정에 입각한 업무처리임을 정중히 안내 - 유관부서 업무질의 등 적극적 해결의지 피력	
인적물적손상	담당자에 직접적인危害시	- 담당자 잠시 격리조치로 직원보호조치 및 고객의 감정 완화 - 감정적 대응 자제 요청 (이성적인 업무처리 및 상담 유도)	- 상해죄 : 형법 제 257조 - 폭행죄 : 형법 제 260조 - 명예훼손죄 : 형법 제 307조
	허위사실 유포	- 증거자료 확보 - 관련법에 의한 불이익 감안 허위사실 유포행위 중단 요청	
	시설물 · 집기 파손	- 물적/인적 증거 확보 및 파손행위 자제 요청 - 민 · 형사상 불이익 발생됨을 경고	

참고:

고객응대
관련법률



민원사무처리에 관한 법률

제2조 (정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

3. "복합민원"이라 함은 하나의 민원목적을 실현하기 위하여 법령·훈령·예규·고시 등(이하 "관계 법령등"이라 한다)에 의하여 다수의 관계기관(민원사항과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계부서의 허가·인가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 민원사무를 말한다.

제14조 (복합민원의 처리) ① 행정기관의 장은 복합민원에 대하여 처리 주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계기관 또는 부서간 협조를 통하여 민원사무를 일괄하여 처리하게 할 수 있다.

- ② 제1항의 규정에 의한 복합민원의 처리 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

민원사무처리에 관한 법률 시행령

제2조 (정의) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원사무처리에 관한 법률(이하 "법"이라 한다) 제2조제1호에 따른 "민원인"으로 보지 아니한다.

1. 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 행정기관 또는 공공단체(행정기관 또는 공공단체가 사경제의 주체로서 요구하는 경우를 제외한다)
2. 행정기관과 사법(사법)상의 계약관계에 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 자
3. 행정기관에 특정한 행위를 요구하는 자로서 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자

②법 제2조제2호에 따른 "민원사무"라 함은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 관한 사무를 말한다.

1. 허가·인가·특허·면허·승인·지정·인정·추천·시험·검사·검정 등의 신청
2. 장부·대장 등예의 등록·등재의 신청 또는 신고
3. 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명의 신청
4. 법령·제도·절차 등 행정업무에 관한 질의 또는 상담형식을 통한 설명이나 해석의 요구
5. 정부시책이나 행정제도 및 운영의 개선에 관한 건의
6. 행정기관의 위법·부당하거나 소극적인 처분(사실행위 및 부작위를 포함한다) 및 불합리한 행정제도로 인하여 국민의 권리를 침해하거나 국민에게 불편 또는 부담을 주는 사항의 해결 요구(이하 "고충 민원"이라 한다)
7. 그 밖에 행정기관에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항

제18조 (복합민원의 처리) ①행정기관의 장은 복합민원과 관련된 모든 민원서류를 법 제14조에 따라 지정된 처리주무부서에 일괄하여 제출하게 할 수 있다.

②행정기관의 장은 관계기관의 장과 협의하여 제1항에 따라 일괄접수·처리되는 복합민원의 종류와 접수방법·구비서류·처리기간 및 처리절차 등을 미리 정하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 게시하고 민원사무편람과 민원사무처리기준표에 이를 수록·비치하여야 한다.

제20조 (고충민원의 처리) ①행정기관의 장은 고충민원을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 7일 이내에 그 처리결과를 민원인에게 회신하여야 한다.

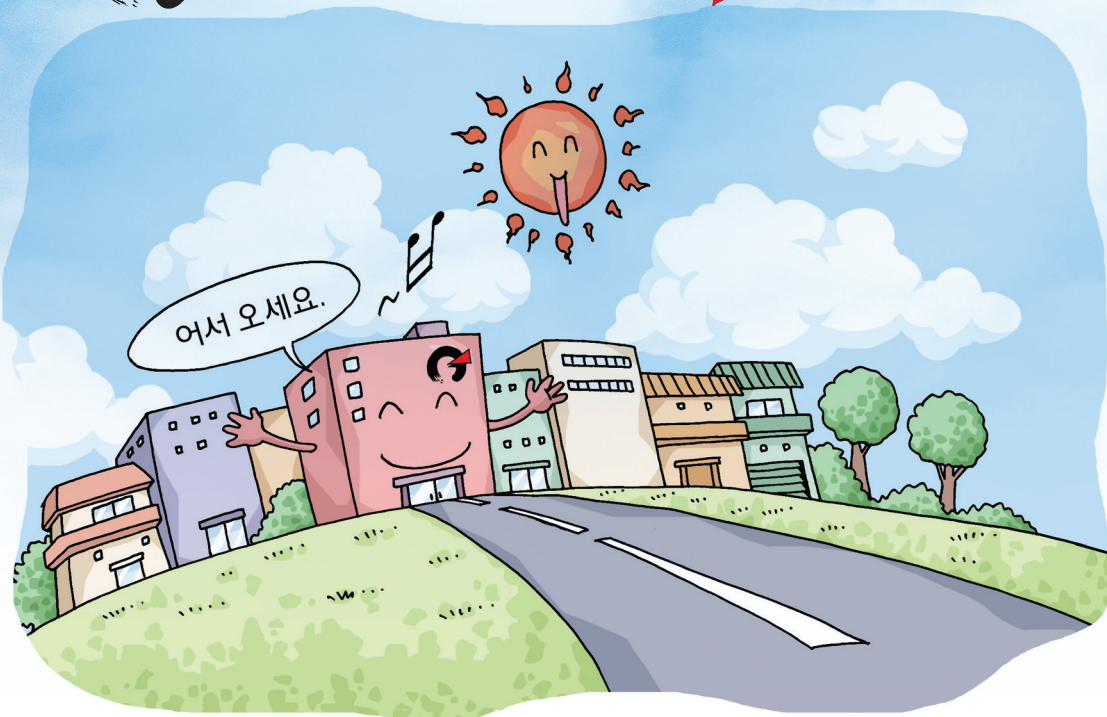
②행정기관의 장은 제1항에 따라 처리하는 고충민원의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정되는 때에는 지체 없이 원처분의 취소·변경 등 적절한 조치를 취하고, 그 내용을 민원인에게 통지하여야 한다.

③행정기관이 고충민원의 처리를 위하여 실지조사 등을 행한 경우 이에 소요된 기간은 제1항에 따른 처리기간에 산입하지 아니한다.

제21조 (반복 및 중복 민원의 처리) ① 민원실 등의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원(제2조제2항제4호 내지 제7호의 어느 하나에 해당하는 민원에 한한다)에 관한 서류(복사한 경우를 포함한다)를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후에 접수되는 서류에 대하여는 그 행정기관의 장의 결재를 받아 종결처리할 수 있다.

②민원실 등의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원(제2조제2항제4호 내지 제7호의 어느 하나에 해당하는 경우에 한한다)에 관한 서류를 작성하여 2개 이상의 행정기관에 제출한 민원을 이첩받은 경우에도 제1항의 규정을 준용하여 처리할 수 있다. 이 경우 이첩기관의 요청이 있는 때에는 그 기관에 대하여 처리결과를 통보하여야 한다.

허형이의 고객알기



오늘의 고객응대는

맑음~

1. 특기는 고객감동! 취미는 고객존중!!

- 보람을 주는 민원인의 한 마디 • 30
- 어느 제일동포의 특허출원기 • 32
- 3시간 동안 답변을 찾으며 • 34
- 글자 한 자에도 주의를 기울이면 • 36
- 민원안내문은 정확한 표현으로! • 38
- 안되면 뭉쳐라! • 40

2. 고객은 왕(王)이로소이다

- 안내 실수를 이유로 경찰을 부른 고객 • 44
- 녹음 전화기 설치 사건 • 46
- 불만고객도 우리의 소중한 고객 • 48
- 까다로운 민원인도 내가 품고갈 특허가족! • 50
- 억지 주장이라고? 알고보면 다 이유가 있어요 • 52
- 특허청 시스템이 해킹 당했어요! • 54

3. 고객(苦客)이 아니라 고객(顧客)입니다

- 그냥 해주면 되지 왜 이렇게 말이 많아! • 58
- 심판관 변경 통지 좀 해 주세요! • 60
- 영구는 알까? 영구기관이 불가능하다는 사실을 • 62
- 너무 힘든 그녀! 대책은 없는 것인가? • 64
- 난... 돌린 전화 받았을 뿐이고~~ • 66
- 열혈 여성 발명가! • 68

4. 민원응대 이모저모

- 변리사의 실수와 출원인의 눈물 • 72
- 민원실의 고충과 보람 • 74
- 고객을 향한 우리의 기본 에티켓 • 76



1

특기는 고객님동!
취미는 고객존중!!

보람을 주는 민원인의 한 마디

홍 철 의
고객서비스국
고객서비스과



남의 유명상호를 도용하다니...

2008년 6월 부산에서 아주머니 한 분이 민원실을 방문했다. 그분은 평범한 주부였으나 2007년에 남편 000씨가 교통사고로 세상을 떠나자 사업전선에 나서게 되었다. 남편은 1995년 부산에 ‘000피자샵’을 열어 10년 만에 부산 경남권에 43개의 000피자샵 체인점을 일구어냈다. 그런데 남편이 사망하자 부산 △△치킨점에서 000피자샵의 박스를 구입해서 자체 제작한 피자를 담아 팔며 000 피자 소비자의 인지도를 이용해 부정경쟁행위를 하고 있다는 사실을 알고 상표를 지켜야겠다는 생각에 특허청을 방문한 것이다.

설마 ‘000’이라는 개인 이름이 출원되어있을까 했지만 예상과는 달리 부산의 △△이라는 사람이 2008년 3월에 출원한 건이 있었다. △△씨는 남의 상호를 도용해 사용하는 것으로 그친 것이 아니라 아예 그 상호를 등록까지 받으려고 한 것이다. 나는 그 아주머니에게 일단 서비스표 출원을 권유 드리고 정보제공 절차를 안내해드렸다. 그리고 정보제출서를 작성하시기 곤란하면 부산의 가까운 변리사를 찾아 상담을 요청할 것을 권했다.

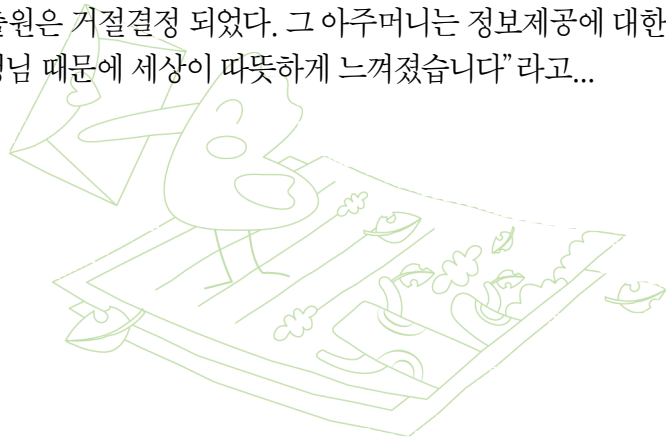
세상이 이렇게 무서운 곳인지

2달여쯤 지나서 그분이 다시 찾아왔다. 변리사를 만나보았는데 정보제공에는 별 관심을 안보이고 은근히 서비스표 외에 상표로도 출원하기를 강요하는데 신뢰하고 일을 맡길 수가 없었다는 것이었다. 생각다 못해 △△씨를 직접 찾아가 상표 사용행위를 중지해줄 것을 요청했는데 “대표자가 죽고 없는 상표는 누구든 사용할 수 있다”는 막무가내 답변만 듣고 돌아왔다고 했다. 그러면서 세상에 홀로 남겨져 있다는 사실에 너무 막막하고 세상이 이렇게 무서운 곳인지 예전에는 몰랐었다는 말씀을 했다. 나는 정보제출서 견본을 찾아 드리고, 준비할 증거자료와 심사기준에서 필요한 내용 그리고 작성 요령 등을 말씀드리고 직접 정보제출서를 작성해보라고 간략한 초안도 작성해드렸다.

세상은 따뜻합니다.

일주일 후 그분은 ‘타인의 상품을 표시하는 상표로 인식되어있음’을 입증할 서류로 월간지에 소개된 자료와 광고전표, 납세사실증명, 체인점 현황과 계약서 그리고 정당한 승계인임을 증명할 호적등본 등을 첨부한 정보제출서를 들고 다시 특허청을 방문했다. 그런데 자료는 비교적 충분했지만 정보제공의 논리는 미약하기 그지 없었다. 그래서 나는 상담관의 업무범위 내의 행위인지 확신이 없었지만 그분의 정보제출 이유를 토대로 정보제공 이유를 작성해서 증거자료와 함께 제출하게 했다. 나는 ‘ooo피자샵’ 출원 건의 담당심사관과 접촉했고 심사관에게 정보제공의 판단자료를 제시했다. 불측의 피해를 보는 선량한 개인을 구제하기 위해 이 제도를 적극적으로 활용해야만 할 것이라고 생각되었기 때문이다.

결국 정보제공은 받아들여졌고 △△씨의 출원은 거절결정 되었다. 그 아주머니는 정보제공에 대한 처리 결과를 통지받고 나에게 전화를 주셨다. “선생님 때문에 세상이 따뜻하게 느껴졌습니다”라고...

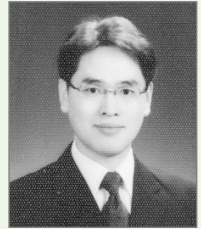


TIP



고객의 서류에 담긴 고달픈 사연들을 이해하려는 자세가 고객의 시간과 비용을 줄여줄 수 있을 것이다.

어느 재일동포의 특허출원기



김진흥
서울사무소
출원등록서비스과

내가 대한민국 국민인데 왜 안된다는 거요?

서울사무소 민원실에서 내가 근무하고 있는 자리는 출입문이 마주 보이는 명당(?)이라 엘리베이터에서 내린 분이 민원실로 방향을 잡으면 바로 눈이 마주치게 된다. 8월의 어느 날 말끔하게 양복을 차려입은 70대 할아버지께서 가볍게 웃으며 내 쪽으로 걸어오셨다. 할아버지는 서류가방에서 특허출원서를 꺼내시면서 어색한 말투로 주소가 바뀌었는데 어떻게 해야 하는지 질문하셨다. 나는 출원인정보변경신고를 해야 한다고 안내해 드리고 혹시 신분증이 있냐고 여쭙보았다. 할아버지는 여권을 내보이셨지만 할아버지의 여권은 평범한 여권이 아니었다. 국적은 한국인데 주민번호 뒷자리가 '0000000' 으로 기재되어 있는 아주 특이한 여권이었다.

“선생님, 주민등록번호 뒷자리가 이상한데 맞는 번호인가요?”

“맞습니다. 내가 광복 전에 일본에 태어나서 그래요. 그 주민등록번호는 한일협약하면서 받은 것이고...”

“그렇다 해도 국적이 한국이시면 주민등록이 되었을 것이고, 그럼 주민등록번호가 정상적으로 발급되었을 텐데요.”

“나야 모르지... 아니, 대한민국 외교부가 여권을 그렇게 발급해줬는데 나보고 어찌란 말이야... 거참, 사람이 엄청 까다롭구먼.”

“죄송합니다, 선생님. 그래도 정확하게 확인을 해야지요. 주소 변경을 하시려면 제가 주민등록지를 확인해야 하는데 주민등록번호가 이상해서 그런지 전산상으로 확인해도 선생님 인적사항이 안뜨네요.”

할아버지는 특허출원서를 접수해야 하는데 접수자가 자꾸 주민번호가 이상하다고 캐물으니 슬슬 기분이 나빠지시는 눈치였다. 잘못하다가는 재일동포를 팔시한다는 편지를 받을 수도 있는 상황이라 조심스럽게 말을 꺼냈다.

“선생님, 사정은 알겠습니다만 보통 국내 주소가 없는 재외국민은 장기간 국내 거주시 따로 ‘재외국민국내거소신고’를 하게 되어 있는데 거소신고는 되어 있으신가요?”

“그걸 하려고 외교부에 물어봤더니 무슨 말소된 등본을 떼어오라는데 동사무소에 물어봤더니 난 여기서 태어난 적이 없다고 안된다고 하더라고... 등본도 없는데 어떻게 거소신고를 해? 그냥 특허출원서나 받아줘요. 특허출원 하나 하는데 뭐 이렇게 복잡하게 그래?”

“법규정상 특허출원시에 국내에 주소나 거소가 있는 분만 단독으로 출원할 수 있게 되어 있어서 그렇습니다. 아니면, 국내에 특허를 관리하실 수 있는 분을 관리인으로 대신 세우셔도 되고요.”

“아니, 내가 대한민국 국민인데 왜 안된다는 거요? 그리고 난 특허 관리인 그런 거 몰라... 왜 내 특허를 남에게 맡겨? 그냥 받아 달라니까!”

해결책을 찾아라

일단 할아버지가 특허관리인에 대해 거부감을 갖고 있으니 어떻게든 거소신고를 하고 출원하는 방법밖에 없었다. 몇 번의 시도 끝에, 서울출입국관리사무소의 담당직원과 통화한 결과 원칙적으로 재외국민 거소신고 시에는 첨부서류로 가족관계증명서를 제출하게 되어 있다는 것과 할아버지의 경우 특례조항의 적용으로 대한민국 국적을 취득한 재일동포로서 가족관계증명서를 생략해도 거소신고가 가능하다는 답변을 들었다. 친절하게도 그 직원은 할아버지의 거주지에 가까운 서울출입국사무소 세종로출장소에 전화를 해둘테니 그쪽으로 가서 신고를 하라는 편의까지 봐주었다. 기쁜 마음으로 할아버지에게 이 사실을 전했다. 할아버지는 “된다고 하니 가긴 가는데...”라며 미심쩍은 눈빛으로 쳐다보셨다.

특허출원도 이제 문제없는 거지요?

그렇게 길고 긴 하루가 지나고 다음날 오후가 되었다. 할아버지께서 훨씬 밝아진 모습으로 재외국민거소 신고증과 함께 특허출원서를 내미는 것이었다.

“선생, 어제 얘기하던 신분증이 이거 맞지요?”

“예, 맞습니다. 생각보다 금방 받으셨네요. 출입국사무소 직원은 이틀 정도 걸릴 거라고 하던데요.”

“선생이 전화로 얘기해줘서 그런지 금방 만들어 주더라고... 그 동안 한국사람이면서도 가진 게 여권밖에 없어서 참 난처한 일이 많았는데 선생 덕분에 이제 나도 신분증이 하나 생겼어요. 고마워요. 특허출원도 이제 문제없는 거지요?”

할아버지는 연신 웃음을 지으시며 내게 서류를 넘겨주셨다. 처음 할아버지가 서울사무소 민원실에 등장할 때 기대했던 바로 그 밝은 얼굴로 말이다. 출입국사무소까지 다녀오는 곡절 끝에 할아버지는 특허출원이라는 원하는 목표를 이루고 또한 오랜 숙원인 국내거소신고까지 해결하게 되었다.

TIP



문제를 해결하려는 적극적인 자세는 고객에게 기쁨과 도움이 된다는 사실을 명심하자.

3시간 동안 답변을 찾으며

권혜주
고객서비스국
특허고객콜센터



내겐 정말 특별한 고객

나에게는 상담을 통해 만나게 된 특별한 고객이 한 분 계시다. 특허고객콜센터의 전문상담원으로서 인정해주시고, 항상 믿고 찾아주시는 든든한 고객! 가끔 상담업무에 지쳐 나도 모르게 안이한 자세와 불친절한 모습이 보일 때 쯤 그 고객을 생각하며 다시 한번 뒤를 돌아보고 초심의 마음을 다잡곤 한다.

2002년도 특허고객콜센터가 오픈 될 당시 국제출원에 관한 상담업무는 걸음마 수준이었다. 어느 날 누구라고 밝히지는 않았지만 목소리만 들어도 누군지 알 것 같은 단골고객 한 분이 전화를 주셨다. 서울의 한 특허사무소에서 국제출원분야 업무를 맡고 있는 직원인 듯한데 항상 문의하는 내용도 까다로웠고 꼭 담당자와 통화를 해야 하거나 개별적으로 자료를 찾아서 확인전화를 드려야 하는 고객이었다.

이날도 역시 그분은 국제출원분야에 대한 기본적인 상담을 할 수 있도록 교육받은 범위를 벗어난 모호한 질문으로 나를 또 괴롭(?)혔다. 귀찮은 마음에, 또 이 정도쯤이야 답변을 못해드려도 큰 문제가 되지 않겠지 라는 정말 안이한 생각에 “고객님, 죄송하지만 이 내용은 저희 특허고객콜센터에서 답변드릴 수 있는 사항이 아닌 것 같습니다. 실무적인 문제이므로 대리인 사무소에서 직접 해당내용을 찾아보시고 확인해야 할 듯 합니다. 정말 죄송합니다.”라고 응대를 했다. 그 고객은 실망한 듯한 목소리로 “어쩔 수 없지요. 네, 알겠습니다.”라고 하며 전화를 끊었다.

3시간 동안 답변을 찾으며

그렇게 상담은 종료되었고 “그래, 이건 본인들이 해결해야지. 내가 답변드릴 수 있는 내용이 아니야.” 하며 스스로를 위로하였지만 맑은 바 소임을 다 하지 못하고 회피한 것만 같은 개운치 못한 느낌으로 마음이 편하지 않았다. 대기중인 시간을 틈틈이 활용하여 열심히 WIPO사이트도 접속해보고 검색엔진도 이용하여 찾아보고 관련부서에 문의도 하여 3시간 만에 겨우 지나쳐버린 문의에 대한 해답을 구할 수 있었다. 저장

된 번호로 다시 전화하여 안내하였더니 만족해하시고 진심으로 감사해 하는 것을 수화기를 통해 느낄 수 있었다.

적극적인 자세가 고객감동으로

그 이후로도 여러 차례 그 고객과 통화를 하면서 예전과는 다른 모습으로 더욱 친절하게, 그리고 모르는 것들은 끝까지 확인하여 책임감 있게 안내하였더니 홈페이지 고객 소리 코너에 칭찬의 글까지 남겨주셨다. 상담원으로서 당연히 해야 하는 일이었지만 고객에게는 정말 큰 감동이었나 보다.

상담업무의 범위라는 건 사실 정해져 있지는 않다. 어디까지 안내를 해야 하고 어느 선까지 안내를 하지 못해도 상담원의 책임이 아니다 라는 규정도 따로 없다. 하지만 이 일을 계기로 모든 고객들이 만족할 만한 대답을 얻어갈 수 있도록 최선의 노력을 다하게 되었다. 고객의 궁금함을 함께 느끼며 호기심 있게 다가서고 해결책을 구하는 것이 업무실력을 높이는 데도 많은 도움이 되고 있다.

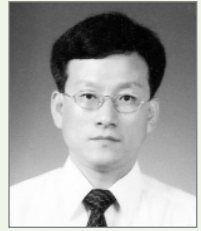


TIP



적극적이고 책임감있는 모습이 특허청에 대한 고객의 신뢰를 향상시킨다.

글자 한 자에도 주의를 기울이면



전 성 구
국제지식재산연수원
지식재산교육과

“거기까지 교육받으러 가기엔 너무 먼데 다른 방법이 없을까요?”

국제지식재산연수원에서 근무한 지 5개월 정도 되었을 무렵 우리청 공무원교육 담당에서 타부처·민간인 교육 담당으로 자리를 옮기게 되었다. 새로운 정부가 시작되기 직전이어서인지 부서마다 정책방향에 대해 신경을 곤두세우고 있었다. 나는 지난 3년간의 타부처·민간인교육 운영자료를 살펴보면서, 어떻게 하면 다양한 교육수요를 충족시켜 줄 수 있을까 고민해 보았지만 뚜렷한 방향이 잡히지 않았다. 그런 와중에 무심코 민원인의 전화 한 통을 받게 되었다. 경상북도의 한 공무원이었다.

“저는 우리 고장 특산품에 대한 상표를 출원하려고 하는데 여기에 대한 방법이나 절차를 배우려면 어떤 교육을 받아야 하나요?”

“예. 우리 연수원에 상표와 디자인에 관련된 교육과정이 있습니다.”

“그런데요... 거기까지 가기엔 거리가 너무 먼데 다른 방법은 없을까요?”

“예. 죄송합니다만 현재로서는 다른 방법이 없는데요.”

‘찾아오는 교육서비스’가 아니라 ‘찾아가는 교육서비스’로

통화는 끝났는데 왠지 안타까운 여운이 계속 남아 있었다. 이런 분들을 위해 도움을 줄 수 있는 방법이 없을까? 과연 다른 방법은 없을까? 이런 질문을 되뇌던 중 문득 한가지 생각이 떠올랐다.

‘아! 찾아오게 하지 말고 찾아가면 어떨까??’

“오”자를 “가”자로 바꾸니 새로운 지평이 열리는 것 같았다. ‘무엇인가 해보자!’라는 생각이 강하게 들었다.

‘시·도 교육원으로 찾아가는 교육서비스!’

아직은 확실하지 않지만 뭔가 될 것 같은 느낌이 들었다. 먼저, 전국 16개 시·도 교육원에 대한 자료를 수집하고 곧이어 전화 세일즈를 시작했다. 몇 군데 통화를 해 보니 상대방의 반응이 예상보다 긍정적인을 느끼게 되었고 곧바로 계획서 작성에 들어갔다. 명칭을 「지자체 지식재산교육과정」으로 정하고 교육장소는 시·도 교육원으로 결정하였다. 그리고 도청, 군청에 근무하는 상표브랜드 담당자들을 1차 대상자로 선정하였다. 원장님의 격려와 함께 교육계획안에 대한 결재를 받고 원장실을 나올 때는 가슴속으로 작은 성취감이 밀려들었다. 바야흐로 ‘찾아가는 교육서비스’의 신호탄이 내 마음속에서 쏘아 올려졌다.

글자 한 자를 바꿔 고객을 배려하라!

5개월 동안 ‘찾아가는 교육서비스 과정’을 착실히 준비하였고, 그 결과 6월22일자 뉴시스에 “고객이 원하는 곳이면 어디든 찾아간다”라는 내용의 기사가 보도되기도 하였다. 6월 말, 최초로 충남 공주시에 있는 충남지방공무원교육원에서 「제1기 지자체 지식재산교육과정」을 운영하여 역대 최고 만족도인 86점을 달성하는 기대 이상의 효과도 얻었다. 또한, 10월에는 인천시 부평 소재의 동서식품기술연구소에서 멜라민 파동으로 교육취소의 위기를 극복하면서도 찾아가는 맞춤형 교육을 실시하기도 하였다.

글자 한 자(찾아오는→찾아가는)를 바꾼 위력은 컸다. 우선, 연수원에서만 교육과정 개설이 가능하다는 고정관념을 깼다. 교육서비스는 교육대상이 있는 곳이면 언제, 어디서든지 가능하다는 자신감이 생겼다. 또한, 현장중심의 맞춤형 교육으로 교육의 효율성도 극대화할 수 있었다. 찾아오는 교육은 고객의 수요가 적은 우물이라면 찾아가는 교육은 고객의 수요가 훨씬 큰 바다라고 할 수 있다.

“고객이 원하면 고래 잡으러 바다로”



TIP

진정한 고객감동 경영은 고객으로부터 「배울 수 있는」 열린 마음을 가질 때 이루어 질 수 있다.

민원안내문은 정확한 표현으로!

서 향 숙
서울사무소
출원등록서비스과



크기가 거의 플랜카드 수준

어느날 인천에서 공인중개사 사무실을 하신다는 중년여성 한 분이 상표출원서를 제출하려고 접수창구 앞에 서 계셨다. 몇 가지 작성요령을 설명하고 “가져오신 상표 건본을 출원서 뒷면에 붙여 주세요”라고 안내한 후 가져오신 건본을 보니 크기가 거의 플랜카드 수준이었다.

“건본크기는 8cm인데요.”

“8cm 맞잖아요?”

“8cm가 넘는데요?”

“한 글자에 8cm씩 네 글자 32cm 맞잖아요!?”

“네?... @#\$%&*#@”

너희가 책임을 지라!

가끔 민원안내를 하다 보면 똑같은 내용을 설명해도 전혀 다른 각도로 받아들이는 민원인이 있다. 이분도 그런 분 중에 한 명인데 여기에도 두 가지 유형이 있다. 본인의 실수를 인정하고 다시 건본을 작성하는 민원인이 있고, 괜히 안내하는 사람에게 책임을 추궁하며 항의하는 민원인이 있는데, 이분은 안타깝게도 후자의 유형이었다.

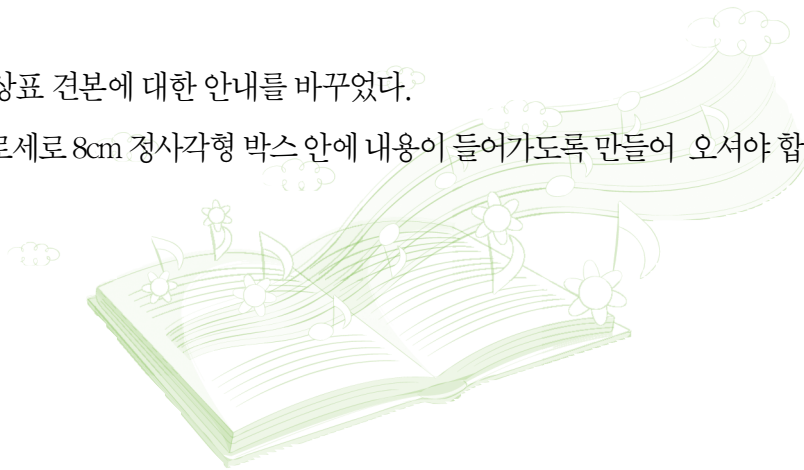
“너희가 그렇게 안내했으니까 너희가 책임을 지라”며 계속 항의를 하신다. 사과를 하고 다시 건본을 작성하시라고 해도 막무가내다. 이런 분은 자기주장이 강해 스스로 확인하고 알게 되지 않는 이상, 생각을 바꾸려고 하지 않는 경향이 있다. 최후의 방법으로 “그럼 다른 분들이 제출하는 건본 규격을 보시겠냐”고 했더니 그러겠다고 창구에 바짝 다가서서 다른 접수자를 응시하고 계신다. 그러더니 다른 민원인이 접수하는 상표의 건본 규격을 보고 나서 그제서야 수궁을 하신다.

안내 문구를 변경하다

이러한 유형의 민원인은 자기주장이 강하고 본인의 실수에 대해 인정을 하려고 하지 않기 때문에 가능하면 상담하는 직원 입장에서는 업무적인 것 외에는 말을 아끼는 것이 좋다. ‘바람직한 상담은 자신의 말을 아끼고 상대방의 의견을 잘 들어주는 것’ 이라고 하듯이 절대로 자극하지 말고 스스로 느낄 수 있는 분위기를 조성해주는 것이 필요하다. 이런 민원인을 상대로 시시비비를 가리려 하다 보면 창구가 소란스러워지고 또 다른 문제가 생길 가능성도 커지기 때문이다. 어떤 경우에도 민원인을 상대로 언성을 높여서는 안 된다. 때로는 기분이 울적 상하기도 하고 목구멍까지 넘어오는 하고 싶은 말도 있지만, 최소한 그 정도는 인내할 수 있는 각오가 필요하다.

그리고 그날 이후로 우리는 상표 견본에 대한 안내를 바꾸었다.

“사용하실 견본의 규격은 가로세로 8cm 정사각형 박스 안에 내용이 들어가도록 만들어 오셔야 합니다!”



TIP



공무원의 기준이 아닌 고객의 입장에서 안내 서비스를 제공할 수 있도록 정확한 표현을 사용하도록 하자.

안되면 뭉쳐라!

정보통신심사국
네트워크심사팀



지난여름 우리과의 한 심사관이 중소기업과 지방자치단체가 공동출원인이 되어 우선심사를 청구한 특허출원을 심사하게 되었다. 담당심사관은 우선심사절차에 따라 심사한 결과 보정에도 불구하고 진보성이 해소되지 않았다고 판단하여 거절결정을 하기로 마음먹었다. 그러나 이 출원이 중소기업의 출원이고 공익을 위한 사업착수에 필요하다고 대리인으로부터 들은 바가 있어 거절결정서를 발송하기 전에 대리인에게 연락하여 불가피하게 거절결정을 할 수밖에 없다는 사실을 설명하였다.

계속되는 민원전화, 혼란스러운 머릿속

이에 대리인은 발명의 내용과 사업배경 설명을 위한 면담을 요청하였다. 면담에는 출원인인 중소기업의 대표와 대리인이 참석하여 기존 상용화된 기술들과 대비하여 출원된 발명의 차별성·우월성에 대하여 설명하고 사업 실시를 위해 조속한 특허등록이 필요하다는 점을 강조하였다. 면담시 담당심사관은 출원인과 대리인의 설명을 경청하면서 객관적인 자세를 유지하려 하였고 미리 거절결정에 대한 견해를 표명한 바 있어 즉석에서 거절이유 해소 등의 특허성 판단에 대한 의견제시는 자제하고 오히려 보정된 청구항에 발생한 기재불비에 대하여 지적하였다. 면담이 이루어지고 난 후 담당심사관이 특허등록결정을 하겠다고 밝힌 적이 없음에도 출원인과 대리인 그리고 사업 관계자들은 담당심사관에게 수차례 전화를 걸어와 조속한 심사처리를 요구하였다. 담당심사관은 그 전화에 시달리던 나머지 진보성에 대한 판단기준에 혼동이 생겨 정상적인 심사결과 도출이 어렵게 되었다.

우리의 지혜를 모아

우리팀에서는 담당심사관의 이러한 고충을 해소해 주고 민원에 대한 대책을 마련하고자 팀회의를 열어 해당 출원발명의 기술내용과 정상적인 심사가 어렵게 된 사정을 공유하였다. 또한, 우리팀의 다른 심사관

들이 출원발명의 기술내용과 선행기술을 검토하여 진보성에 대한 의견을 제시하고 그 의견을 담당심사관이 참고하게 함으로써 올바른 특허성 판단을 내리도록 유도하였다. 이러한 협력심사를 통해 담당심사관은 그동안 가졌던 고독한 심사의 부담을 덜어내고 지나친 민원에 의해 최종적인 결정을 내리지 못하던 상태에서 벗어나 정확한 심사결과를 출원인에게 제공해 줄 수 있게 되었다.

우선심사가 청구된 출원에 대해서는 심사관 단독으로 빠른 결론을 내리는 것이 원칙일 수도 있으나 빠르지만 부정확한 심사는 오히려 출원인에게 피해를 줄 수 있고, 출원인의 지나친 민원에 의하여 담당심사관이 정상적인 심사를 할 수 없게 되는 상황에서는 다수의 심사관에 의한 협력심사를 통해 정확한 심사결과를 도출하는 것이 바람직할 것이다.


TIP


계속되는 민원에 시달리다 보면 담당자의 판단이 흐려질 수 있다. 이럴 때에는 주변에서 같이 해결해 주려고 노력하자.



2

고객은
왕(王)이로소이다

안내 실수를 이유로 경찰을 부른 고객

서 향 숙
서울사무소
출원등록서비스과



송화 가루 날리는 4월. 그때 그 일을 가끔씩 생각하다 보면 그야말로 요즘 유행하는 대중가요의 제목이 생각난다. 총 맞은 것처럼....!

그랬다. 실제로 그런 충격을 받은 일이 있었다.

“여기 신고하신 분 계신가요?”

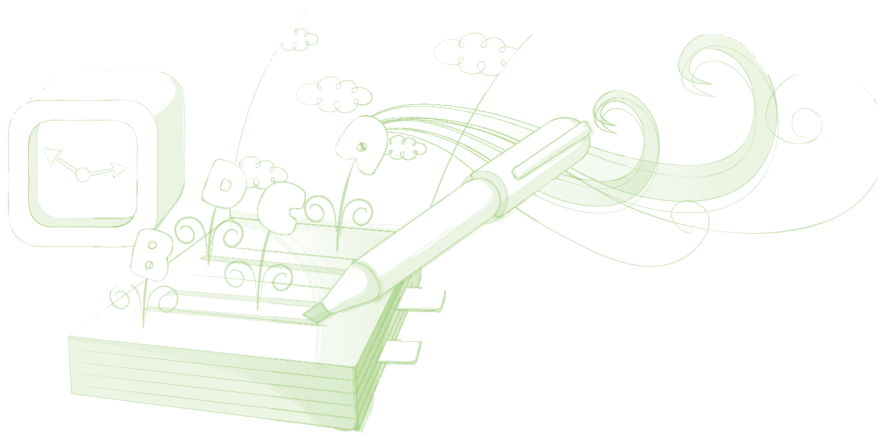
서울사무소는 민원업무 특성상 점심시간에도 교대로 근무를 하고 있다. 점심시간에 20대 후반쯤 되어 보이는 여자 한분이 PCT서류를 접수하러 창구에 나타났다. 서류를 접수하다보니 서류의 배열순서가 뒤죽박죽이었다. 서류의 배열순서를 설명하다가 실수로 순서를 잘못 안내해 드렸다. 곧바로 사과를 드리고 실수한 부분을 정정하였고 뒤이어 계속 안내를 해드리던 참이었다. 안내를 듣던 민원인이 느닷없이 창구 앞 멀지 않은 자리에서 어딘가로 휴대전화를 하고 오는 것이 아닌가! 그때까지도 별 생각 없이 안내를 계속 하고 있는데, 갑자기 정복차림의 경찰 두 명이 들어오면서 “여기 신고하신 분 계신가요?”라고 말했다. 그와 동시에 “여기에요” 하면서 손을 드는 사람은 다름 아닌 조금 전까지도 내가 안내를 해 주던 바로 그 민원인이었다.

총 맞은 것처럼...

어안이 벙벙한 내게 다가 온 경찰이 “무슨 일이십니까?” 하고 묻자 바로 옆에 계시던 그 분께서는 “공무원이 민원인에게 안내를 잘못하고 있는데 이래도 되느냐”고 반문을 한다. 방문한 경찰에게 자초지종을 설명 드리고 주변에서 여러 분이 나서서 도와주신 덕분에 수습은 되었지만, 그 분 입장에서는 좀처럼 상대방의 실수를 용납하기가 어려웠던 모양이다. 민원인분에게도 따뜻한 차를 대접하면서 분위기를 누그러뜨려 결국 원만하게 일이 해결되었다. 그러나 당황한 나는 한동안 정말로 총 맞은 것처럼 정신이 멎어서 평정심을 찾기가 힘들었다.

내 가슴에 불던 싸늘한 바람

물론 일차적으로 실수를 한 내게 잘못은 있었지만 바로 사과하고 다시 안내를 했건만 그게 과연 경찰을 부를 만큼 잘못된 일이었는지... 밖에는 봄날씨이건만 웬지 가슴 한복판으로 싸늘한 겨울바람이 지나가는 황량함을 그 후로도 오랫동안 느껴야 했다. 또 이런 일이 발생할 경우 무엇보다 본인 입장에서는 당황하지 않는 것이 중요하지만, 혼란스러울 수밖에 없는 불가피한 상황에서 주변 창구 직원들이 적극적으로 나서서 수습을 해 줘야 하겠다는 생각이 들었다.



TIP



고객응대시 돌발상황은 언제든 발생할 수 있다. 이때는 당황하지 않고 침착하게 대응하는 것이 중요하다.

녹음전화기 설치 사건

이철영
감사담당관



심사관이 욕설과 모욕적인 발언을...?

어느 날 청장실에 민원인 L씨로부터 다급한 서면 민원이 접수되었다. 내용은 휴가 중인 심사관에게 문의 전화를 했다가 심한 욕설을 듣고 모욕을 당했다는 것이었다. L씨는 당시 그 심사관이 “휴일인데 쉬지도 못하게 전화를 하느냐, 당신 나이가 몇이나, 당신 발명이 아무리 특이해도 승인할 수 없다”라는 등의 모욕적인 발언들을 하였다고 주장했다. 또한, 한 술 더 떠 그 심사관이 자신의 기술을 유출하여 시장에서 무차별적으로 사용되고 있다고 덧붙였다.

민원 회신에도 계속된 불만

우리 감사담당관실에서 즉시 해당 심사관을 조사한 결과 욕설을 하거나 기술을 유출한 적이 없다는 사실을 알게 되었고, 특히 거절이유 또한 정당한 것으로 드러났다. 이에 대한 내용을 적어 민원회신을 하였으나, L씨는 여기에 불만을 품고 계속해서 청장실과 감사담당관실에 해당 심사관을 처벌해 줄 것을 요구해 왔다. L씨는 통화를 할 때마다 계속해서 심한 욕설을 하고, 전화를 1시간 이상 끊지 않는 등 업무에 심각한 지장을 초래하기도 하였다. 결국, 감사담당관실에서는 다른 조치가 필요하다고 판단, 녹음전화기 3대를 구입하여 설치하기에 이르렀다.

지금부터 통화내용을 녹취하겠습니다

다시 민원인과 통화를 하게 되었고, 나는 통화 내용을 녹취할 것이니 욕설을 하지 마시고 용건을 간단히 말씀하시라고 예고한 후 통화 내용을 녹취하였다. 녹음을 한다고 하니 민원인의 말투는 전보다 상당히

부드러워졌으나 해당 심사관의 처벌 요구는 계속되었다. 결국, 감사담당관실에서는 해당 심사과장과 국장에게 민원 해결에 대한 협조를 요청하였고, 심사국에서는 두 명의 심사관이 L씨의 주소지로 직접 찾아가 L씨의 가장 큰 불만 요인이었던 특허 거절결정에 대한 심사내용을 자세히 설명하고, 명세서를 보완하여 다시 출원하도록 권유하였다. L씨는 드디어 마음을 풀고 명세서 등을 다시 작성하여 재출원을 하였고, 그 건은 최종적으로 등록결정이 되었다.

다양한 수단으로 민원 해결을, 공손한 자세로 민원예방을

이번 사례를 통해서도 알 수 있듯이, 민원이 발생하였을 경우 그 민원을 숨기려 하지 말고 과장, 국장 등 관리자에게 보고하여 적극적인 해결방안을 모색하는 것이 필요하다. 또한, 민원인의 과도한 항의 전화로 업무수행에 지장이 있을 경우, 통화 사실을 녹취하여 활용하는 것도 이를 방지하는 하나의 효과적인 수단이 될 수 있다. 그리고 무엇보다도 민원인과 통화를 할 때 호칭을 ‘당신’ 이라고 하거나, 민원인의 나이를 묻거나, 민원인이 제출한 서류 내용을 비하하는 등 민원인을 자극하는 언행은 절대 삼가야 할 것이다. 또한, 민원인의 신청이 받아들여지기 어렵다 해도 무조건 안된다고만 할 것이 아니라, 보완할 수 있는 방법을 찾아 희망적인 답변을 덧붙여 준다면 민원인도 기분이 좋아질 것이다. 특히 고질 민원은 서류나 전화로만 다룰 것이 아니라 민원인을 직접 찾아가거나 만나서 문제점을 상세히 설명하고 민원인을 이해시키는 것이 중요하다.

TIP



불만(악성) 고객의 경우 때로는 직접 대면하여 고객을 이해시키기 위하여 노력하는 것이 필요하며, 욕설 또는 반복적인 민원의 경우에는 녹취를 통한 대응이 효과적일 수 있다.

불만고객도 우리의 소중한 고객

권혜주
고객서비스국
특허고객콜센터



통화는 2시간을 넘어 밤 10시에 이르기를

특허청에는 이름 석자만 말해도 손뼉을 정도로 유명한 특허고객이 한분 계신다. 소위 말하자면 블랙리스트 명단에 오른 분 중의 한명이다.

때는 바야흐로 2004년. 그 당시에는 콜센터 상담시간이 오후 8시까지라서 7시~8시까지 두 명이 교대 근무를 썼다. 전화가 많지 않을 시간대였지만 언제부터인지 7시 55분만 넘어서면 이 고객님께서 전화를 하기 시작하는 것이었다. 이분의 특성은 상담원 말은 절대 듣지 않기, 귀청이 떨어질 정도로 큰소리로 소리 지르기, 억지 의견 제시, 특허청에 서운한 점에 대해 어린아이처럼 울부짖어 당황스럽게 만들기 등 나열하자면 끝도 없었고 언제나 상담원들 힘을 쭉 빼놓기가 일수였다. 거기다가 이분은 항상 전화를 끊을 생각도 안하고 장시간의 릴레이 상담을 요구하셨다. 10분이 넘고, 30분이 넘고, 1시간이 넘고, 중간 중간 상황에 맞는 응대로 상담을 종료하고자 했지만 막무가내인 그 고객님과의 통화는 2시간을 넘어 밤 10시에 이르기를 여러 차례 경험하였다. 그런데 언젠가부터 인지 콜센터에 전화를 하셔서 다른 상담원들과 연결이 되면 나를 찾기 시작하셨다. 전화를 거부할 수도 없었기에 연결 받아 애써 태연한 척 상담을 진행했지만 항상 너무 힘든 상담이 되었다.

발상의 전환과 새로운 발견!

이러기를 여러 차례, 그 고객님과의 통화가 잦아지면서 나는 그 고객님의 다른 면모도 발견할 수 있었다. 고객이 나를 찾는다는 것은 어느 정도 그분께 신뢰감을 드렸기 때문이라는 생각이 들었고 이렇게 어려운 고객을 응대하면서 전문상담원으로서 점차 성숙해지는 자신의 모습에 단순히 일회성 상담으로 넘길 일만은 아니라는 생각이 들었다. 처음에는 최대한 가만히 고객님의 목소리를 귀 기울여 듣고 있다가 적당한

타이밍에 간단히 설명을 드리고 다시 온갖 추임새를 넣어 호응을 하다가 다시 설명을 드리기를 반복하다 보니 그동안 엉켰던 실타래가 풀리는 듯이 고객님도 순한 양이 되면서 잘 따라오기 시작하셨다. 점차 서로를 이해해 가면서 나는 나름대로 “악성 고객님만은 아니었구나” 라는 생각을 하게 되었고, 그 고객님 또한 “이 부분은 내가 잘못 생각하고 있는 것이었군요. 방법이 없겠네요..” 하고 한발 물러서는 모습도 보이기 시작했다. 참으로 마음이 편해지기 시작했다.

장시간 상담으로 목이 아프고, 힘들긴 했지만 악성고객이라는 고정관념을 버리고 참마음으로 고객을 대하니 고객님의 말씀 하나하나가 모두 들리지만은 않은 소리라는 것도 느낄 수 있었고 생각지도 못한 좋은 제안을 남겨주셨을 때 “고객님, 정말이지 생각지도 못한 부분인데 좋은 말씀 남겨주셔서 감사합니다. 제가 제안사항으로 꼭 남겨드리겠습니다.”라는 한마디로 고객님을 안심시키고 고객님의 자존심도 지켜드렸다.

그 이후로 나를 몇 번이나 더 찾으셨고 내가 통화중이거나 부재중일때 다른 상담원들과 통화를 하면서도 내 이름을 대면서 칭찬을 아끼시지 않았다고 한다.

고객이 원하는 것

고객들은 많은 것을 원하지 않는다. 그저 누군가 자신의 목소리를 귀담아 들어주기 바라고, 공감해주길 바랄 뿐이다. 어찌보면 우리 스스로가 만들어 놓은 불만고객이라는 타이틀로 그 고객들을 매도하여 그저 비난하고 무시하며 악성고객으로 치부해버리는 일도 있는 것 같다. 그런 분들의 따끔한 일침에도 귀 기울일 수 있는 포용력까지 갖춰야 할 것이고 그릇된 방향으로 나가지 않도록 다독거리고 잡아주는 일 또한 고객 접점부서에서 일하고 있는 사람들이 해야 할 일이라고 생각한다. 불만고객도 특허청의 소중한 고객이다. 우리 스스로가 만들어버린 “불만고객”이라는 타이틀을 버리고 더 넓은 아량과 배려, 이해심으로 특허청에 문을 두드리는 모든 고객들을 포용해야 할 것이다.

TIP



불만고객이라는 타이틀은 우리 스스로가 만든 것일 수도 있다. 마음을 열고 특허청의 소중한 고객에게 귀를 기울이자.

까다로운 민원인도 내가 품고갈 특허가족!



이 재 훈
전기전자심사국
유비쿼터스심사팀

왜 듣지는 않고 일방통행식 주장만 하시나요?!

2005년 12월 어느 날 오전. 연말을 앞두고 바쁜 업무 가운데 실용신안 기초적 요건심사에서 보정요구서를 보낸 출원인으로부터 한통의 전화를 받았다. 그 출원인은 “그동안 많은 기술을 개발하여 특허출원하여 등록도 받았는데, 이 심사관은 왜 훌륭한 내 기술을 선등록 해주지 않느냐”라고 주장했다. 이에 나는 선등록의 기초적 요건인 명세서 및 청구범위의 기재불비 사항을 자세히 설명해 주었으나 출원인은 내 말은 무시하고 본인의 주장만 반복했다.

“왜 우리나라 심사관들은 권리범위를 축소시키려고만 하지요? 등록받게 되면 수출도 하고 국익을 위해서도 꼭 필요한 기술인데!!”

나는 재차 부가하여 설명해 주었지만 내 말은 듣지 않고 오로지 본인의 주장만 되풀이하면서 억지를 부렸다. 그렇게 힘겨운 통화가 30분 정도 지났을 때 출원인은 “특허청 너희들이 삼성이나 LG 등과 짜고 대기업을 보호하기 위해 고의적으로 나 같은 개인이 출원한 것은 일부러 등록해 주지 않는 것이 분명하다. 공무원이라는 것들이 일도 제대로 못하면서, 청와대에 민원을 넣던지 청장을 찾아가 잘라버리겠다”고 반말까지 하며 나의 최소한의 자존심까지 무너지게 만들었다.

나는 공무원 전체를 매도하며 1시간 가까이 욕설 등으로 억지를 부리는 출원인에게 순간적으로 화가 나서 “민원을 넣던지 청장을 찾아 가시던지 알아서 하십시오.”라고 말했고 출원인은 내일 당장 청장을 찾아가겠다고 하면서 전화를 끊었다.

고객이기 때문에 무조건 참아야 했었는데...

전화를 끊고 나서도 담당자의 설명을 무시하고 본인의 주장만 할 뿐 아니라 욕설까지 하는 출원인을 생각하니 억울하기까지 했다. 하지만 한편으로는 내일 민원인이 청장실로 찾아와 소란피울 것을 생각하니 은근히 걱정이 되었다. 결국 파트장과 과장님께 상황을 보고하였고 과장님은 “명세서를 개인이 작성하다 보니 기재 불비 사항이 많으나, 우선권 주장이나 재출원 등을 설명하여 출원인을 이해시켜 원만하게 해결하는 것이 좋겠다.”고 말씀하셨다.

마음을 누그러뜨린 나는 출원인에게 전화를 걸어 일단 정중히 사과하고 보정방법 등을 설명드렸다. 또한 현재의 명세서 등을 보완하여 재출원하면 선등록을 받으실 수 있다고 했더니, 다른 심사 건도 있어 직접 찾아 오시겠다고 했다.

의도적으로 화를 내게 하는 민원인

이튿 날 오전 10시 경. 1층 현관 안내데스크에서 “민원인 한 분이 청장님을 찾아가겠다고 오셨는데 어떻게 해야 좋을지 모르겠다.”고 전화가 왔다. 파트장과 함께 1층 현관으로 내려가 먼저 어제 일을 사과하고 민원인 면담실로 안내하였다. 자리에 앉아 커피를 대접하고 먼저 출원인의 애로사항, 연구개발 경험 등에 맞장구를 치면서 경청하니 출원인의 감정이 많이 누그러졌다.

출원인이 작성한 명세서의 기재불비 사항을 특허법 등과 대조하면서 상세히 설명해 주었다. 면담이 끝나고, 출원인이 면담하고자 하는 다른 심사관에게 전화하여 대면시켜 주었다. 그러나 그 심사관과 대화 도중 출원인이 “자네, 일 제대로 알고 한 거야?”라며 반말을 하는 바람에 다시 서로 언성이 높아지고 말았다. 두 사람을 진정 시킨 후 마침 점심 시간이 되어 출원인을 청사 밖의 식당으로 안내하여 식사를 대접했다.

식사 중에 출원인은 “먼저 상대방이 화를 내도록 만들어 이성을 잃게 한 후 약점을 잡아 내 페이스로 끌고 가는데 어제 이 선생과의 전화도 그런 일면이 있었다. 그런데 아까 그 젊은 심사관은 내가 의도적으로 화나도록 말을 했는데 대뜸 화를 냈기에 나에게 진 것이다.”라고 했다. 이 말을 듣는 순간 아찔하면서 정말 무서운 사람 이구나 하는 생각이 들었다. 그리고 그 말은 나에게 많은 것을 깨닫게 해주었다.

끈기있는 인내와 배려에 감동받은 고객

사무실로 들어와 출원인의 질문에 답했던 증거 자료와 도움이 될만한 자료들을 복사해 우편으로 부쳐 주었다. 며칠 후 출원인으로부터 전화가 왔다. “지난번 점심식사 고맙웠고, 보내준 자료를 받아보니 그 동안 내가 특허 명세서 작성 등 모르는 게 많아 심사관들을 오해했고 또 힘들게 해서 미안하다.”고 하셨다.

그 후 그분은 청사에 올 때마다 나에게 들러 차를 마시면서 대화했고 서로 이해하며 인간적으로 가까워졌다. 그분은 “이 선생이 내가 모르는 것을 잘 알려주었고 자료들을 보내준 덕분에 명세서를 작성하고 보정하여 특허 등록을 받은 건도 있다.”라고 하시면서 고마워했다. 끈기있게 인내하고 배려한 덕분이라고 생각되었다.

발명가, 출원인들이 있어야 특허청이 존재하듯이 이들은 모두 특허가족이기 때문에 아무리 까다롭고 힘들게 하는 출원인이더라도 우리들이 도와주어야 할 내 가족 같은 존재라고 여기면서 일해야 한다는 생각이 들었다.

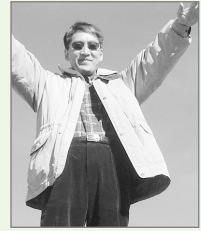
TIP



고객응대의 핵심은 인내와 배려이다. 때로는 의도적으로 이를 시험하려는 고객도 있지만 인내를 가지고 대하면 그러한 고객도 감동받을 것이다.

억지 주장이라고? 알고 보면 다 이유가 있어요

하 태 진
정보통신심사국
정보심사과



합리적 방법으로는 도무지 해결할 방법이 없음에도 불구하고 끈질기게 민원을 제기하는 민원인을 속칭 ‘고질 민원인’ 이라고 하는 데, 때로는 이런 민원도 해결할 방안이 있음을 알게 된 사례이다.

너무 깐깐한 고객

당시 민원인은 공보에 표기된 출원인의 상표인 “000닷컴”의 글자체가 당초 출원서와 달라 자신이 피해를 보고 있으며, 출원인과 발명자 표기가 서로 상이하여 불쾌하다고 주장했다. 또한 Kipris 검색 결과에 대한 불만도 제기했다. 자신이 디자인 출원한 반지의 이미지가 특허정보원에서 운영하는 Kipris에서 검색하면 색감과 형상이 정확하지 않아 피해를 보고 있으므로 특허청에서 보상을 해야 한다는 것이다. 뿐만 아니라 민원인이 여성이고 지방에 거주하는 관계로 특허청에서 조직적으로 그 민원인을 무시하고 있다고 반복하여 주장했다.

최선의 해결방안을 검토하고 처리방안을 강구하다

이 민원을 해결하기 위한 방안을 검토하다 보니 민원인의 주장에 대해 한 명의 직원이 통합하여 상담하지 않고 각 업무 담당자별로 응대하게 되어 민원인과 의사소통이 원활하지 못하였고 그 과정에서 갈등이 증폭되었다는 것을 알게 되었다. 그래서 담당자별로 응대하던 것을 1인이 전담하여 일관성있게 처리하는 것이 효율적이라고 판단되어 공보발간 담당자와 Kipris 담당자가 함께 민원에 대한 내용을 검토하고 대응 방안을 수립하였다. 000씨의 경우 민원 해결 후에도 지속적으로 다른 문제를 제기하는 유형이므로 면담 등을 통한 신뢰회복이 중요하다고 판단되어 서울사무소에 면담해 줄 것을 요청하였다.

억지 주장에도 알고 보면 나름대로의 이유가 있다

면담시, 민원인의 의견을 충분히 경청하고 공감을 표시하였고 발생사유 내지는 현상에 대하여 설명하고 양해를 구하였다. Kipris와 같이 즉시 해결 가능한 사항은 즉시 개선하고 개선된 내용에 대해서는 그 결과를 알려주었다. 또 만족여부를 확인하여 추가 요구사항에 대하여도 전담하여 신속히 처리하였다.

이번 사례를 통해 민원인의 주장을 경청해보면 처음 들을 때는 다소 억지인 것 같지만 민원인의 입장에서 본다면 나름대로 충분한 이유가 있음을 알게 되었다. 따라서, 민원인의 의견을 인내심을 갖고 충분히 경청하고 해결책을 모색하기 위한 다양한 노력이 필요함을 절감하게 되었다. 특히 복합적인 민원의 경우 관련 담당자와 협력하여 종합적인 답변을 제시한다면 효과적으로 민원을 해결할 수 있을 것이다.



TIP



억지주장이라고 생각되는 민원일지라도 나름의 이유가 있을 수 있으니 고객의 주장을 일단 충실히 경청해 보자.

특허청 시스템이 해킹 당했어요!

김혜수
서울사무소
전산자료과



그대의 이름은 도돌이표 민원인

올해에는 00쇼핑몰(경매사이트), 00정유회사 등에서 초대형 보안사고가 발생해서인지 대한민국 지식 정보의 보고인 특허청에 대해 걱정해주고 염려해주는 사람들이 급증하고 있어서 곤란한 경우가 적지 않다. 이러한 종류의 민원은 때로는 나름의 고민과 대안을 포함한 고마운 지적도 있지만 황당무계한 경우가 대부분인 것이 현실이다. 다짜고짜 전화를 해서 특허청을 해킹했다고 하는 사람부터 직접 사무실까지 와서 특허청 보안에 대해 하나하나 점검하려는 사람까지 다양한 유형이 있는데 그중에서도 제일 곤란한 경우는 본인의 귀를 막고 자신의 말만 차분하게 되풀이하는 이름하여 ‘도돌이표 민원인’ 이다.

민원인의 계속된 의문 제기

최근에도 이런 ‘도돌이표 민원인’ 이 방문하여 직원들이 곤욕을 치른 적이 있다. 본인 것도 아닌 다른 사람들의 특허 내용이 자꾸 바뀌고 있다면서 특허청 시스템을 누군가가 해킹을 한 것이 분명하다고 주장을 하였다. 나는 절대 그런 일이 없다고 그런 일이 발생했다면 벌써 큰 문제가 되었을 거라고 말했다. 그러자 특허청 직원 수준에서는 절대 잡을 수 없을 것이라며 그 특허는 삼성, LG 그리고 해외에서도 관심이 많기 때문에 전문해커가 해킹했을 것이라며 강력하게 주장하는 것이다.

그래서 특허청 시스템은 특허청만이 보호하는 게 아니라 정부통합전산센터내에 위치하며 행정안전부, 국가정보원이 같이 보안을 유지하기 때문에 절대 안전하다고 말을 하면서 의구심을 해소시키려 노력을 했다. 꽤 오랜 시간 똑같은 얘기를 주고받고서야 민원인분이 돌아가기는 했는데 웬지 다시 그 분을 곧 뵈게 될 것 같다는 생각이 강하게 들었다. 아니나 다를까 며칠 뒤 그 분과 다시 사무실에서 마주쳤다.

도돌이를 그치게 할 비장의 카드

그 분은 특허청 시스템이 정말 위험하다면서 본인이 특허청을 위해서 이런 얘기를 하는 것이라며 뭔가 대책을 세워야 되는 게 아니냐고 며칠 전 했던 그 말을 다시 시작했고 나도 똑 같은 대답을 할 수 밖에 없었다. 이런 식의 대화가 여러 주에 걸쳐 똑같은 내용으로 3탄, 4탄 이어졌기에 뭔가 다른 대책이 필요하지 않을까 하는 생각에 나름의 대안을 준비하고 그 분을 기다렸다.

며칠 뒤 그분이 오셔서 똑같은 내용의 제5탄을 시작했을 때 나는 달리 준비한 대답 제5탄을 시작했다. 민원인분께 시간이 된다면 대전과 광주에 있는 우리 특허청 시스템이 설치되어 있는 정부통합전산센터 보안 시스템을 견학할 수 있도록 해드리겠다고, 3중 4중의 보안시스템을 직접 보신다면 의구심이 해결될 거라고 적극적으로 말씀드렸다. 가능하시다면 지금 당장이라도 가실 수 있다고 광주로 가시자고 강권(?)을 했다.

그러자 민원인분께서 뭐 꼭 그럴 필요까지야 있겠냐면서 지금까지의 강한 태도에서 한발 물러나는 듯했다. 나는 이때다 싶어서, “특허청 시스템을 그렇게 걱정해주시는데, 이왕 걱정해 주시는 김에 직접 확인까지 하시는 게 민원인분도 좋고, 저희도 좋은 거 아니겠냐” 라고 하면서 지금 당장 견학을 준비하겠다고 또 한번 강하게 말씀을 드렸다. 얘기가 여기에 이르자, 민원인께서는 주섬주섬 짐을 챙기시고는 괜찮다면서 사무실을 나가셨고 나는 그 분께 언제든 특허청 보안이 걱정되시면 같이 한번 가시자고 크게 말씀을 드렸다.

도돌이는 계속된다. 쪽~

그 후로 사무실에서 그분을 몇 번 뵙기는 했는데 보안에 대하여 전에 했던 그 말을 더 이상 되풀이 하지는 않으셨다. 그러나 다른 직원들 얘기로는 또 다른 주제의 도돌이가 시작되고 있다고 하니 도돌이표 민원인은 대민서비스 부서의 영원한 해결과제가 아닌가 싶다.

TIP



반복된 주장을 하는 고객에게는 더 이상의 의구심을 갖지 않도록 분명한 근거를 제시하여 확신을 심어 주는 것이 중요하다.



3

고객(苦客)이
아니라
고객(顧客)입니다

그냥 해주면 되지 왜 이렇게 말이 많아!

유 선 나
서울사무소
출원등록서비스과



민원 안내를 하다보면 만날 수 있는 막무가내 민원인에 대해선 뽕족한 대책이 있을 수 없는 것 같다. 하지만 나는 이 사례를 통해 꾸준하고 친절한 안내를 통해 고객에게 감동을 줌으로써 특허청에 대한 긍정적인 인식을 유도할 수 있다는 것을 알게 되었다.

잘못된 정보를 가지고 있는 민원인

어느날 민원인께서 등록증을 재발급 받기 위해 찾아오셨다. 그런데 이분의 경우는 특허권의 설정 등록 이후 주소지가 변경이 되어 등록원부상의 주소를 변경하는 절차를 밟아 등록원부에 새 주소지가 등록이 되었다. 이런 경우라도 등록증을 재발급 받기 위해서는 당연히 별도의 신청서를 작성해야 하고 그에 따른 수수료를 납부해야 했다. 하지만 그 분께서는 등록원부상의 주소변경신고만 하면 자동으로 변경된 사항이 반영된 등록증을 재발급해주는 줄 알고 찾으러 오신 것이었다.

“그냥 해주면 되지 왜 이렇게 말이 많아!”

나는 이런 사항에 대해 안내를 해 드렸으나 민원인께서 수수료가 부과된다는 이야기에 화를 내기 시작하셨다. “무슨 돈을 또 냅니까? 그냥 해주면 되지!” 라고 흥분하면서 공무원들은 돈만 내라고 한다며 우리나라 법까지 마음에 들지 않는다고 소리 지르는 등 그야말로 막무가내였다. 나는 좀 더 자세히 등록증이 자동 발급될 수 없는 이유에 대해 차분히 설명을 드렸으나 민원인께서는 더욱 화만 내실 뿐이었다. 더 나아가 민원인께서는 이 건을 통하여 모든 공무원에 대한 비난을 나에게 쏟아 내기까지 하였다. “그냥 해주면 되지 왜 이렇게 말이 많아!” 라고 하시며 목청을 높이는 민원인에게 대응해서 같이 소리를 지를 수도 없고 그냥 속으로 삭이면서 침착하게 말씀을 드렸다.

고객님의 입장은 충분히 이해하지만 특별히 도와 드릴 수 있는 방법이 없으니 양해해 달라고 계속 설득하였다. 그렇게 힘겹게 등록증 재교부 신청서 작성과 수수료 납부 절차를 마쳤고, 신속히 처리해 드리기 위해 그 자리에서 즉시 등록증을 발급해 드렸다. 그리고 불편을 드려 죄송하다고 말씀드리고, 앞으로 고객님의 의견이 반영될 수 있도록 노력하겠다고 하면서 일을 무사히 끝마쳤다.

다시 찾아온 민원인에게 사과를 받다

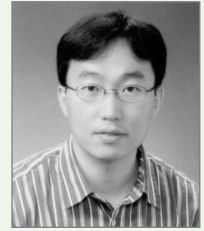
나는 이 사건을 거치면서 억지 고객의 경우라도 무조건 참아야 한다는 사실과 그에 대한 특별한 대책이 없다는 현실이 참 답답하였다. 그러나 사례 발생 후 이 민원인께서 다른 일로 사무소를 재방문하여 지난번에는 미안했다고 사과하시는 것이 아닌가. 나는 그제서야 그때 잘 참았다는 생각과 함께 민원 안내 업무를 맡고 있는 우리 모두의 억울함(?)을 보상받는 느낌이 들었다. 비록 힘들고 어렵겠지만 아무리 억지를 부리는 상황이라도 참고 친절하게 안내한다면 그분들도 직원들의 이러한 노력을 이해해 준다는 것을 깨닫게 되었고, 이러한 작은 일들이 고객에게 감동을 준다는 것을 체험한 것이다.

TIP



고객응대는 인내심과의 싸움이다. 항상 인내심을 갖고 친절히 대하고자 노력한다면 고객도 우리의 마음을 받아줄 것이다.

심판관 변경 통지 좀 해 주세요!



김영훈
특허심판원
심판정책과

반복된 민원 제기

우리는 근무하면서 민원인에게서 많은 것을 배운다. 하지만 그 과정이 순탄치만은 않다. 지금도 기억나는 민원인이 한분 계신다. 이 민원인은 심판관 변경에 대한 사항을 특허공보에 공고하는 것만으로는 절차위반이며 본인이 심판관 제척·기피 신청 기회를 박탈당했다고 주장하면서 재심 및 심결취소 등을 주장하였다. 이 주장은 특허법원 및 대법원에서 결국 받아들여지지 않고 기각이 되었다.

그 민원인은 자기 자신이 처한 상황이 너무나 억울했는지 우리 청 여러 민원 창구(참여마당신문고, 청장과의 대화 등)를 통해 끊임없이 반복적으로 문제를 제기하였다.



고객의 입장에서...

이에 우리 과에서는 행정적·법적 절차로는 문제가 없음에도 고객의 입장에서 생각하기로 내부적으로 의견을 모았다. 그리하여 소수, 특히 대리인이 없는 개인을 배려하여 심판관 변경사항에 대해 특허공보에 게재하는 것으로 같음하던 것을 심판관 변경통지를 하는 것으로 시행규칙을 개정하여 반영하게 되었다.

이런 점에서 고객은 뜨거운 감자와 같다. 하지만 뒤집어 생각해 보면 이런 고객은 우리에게 다양한 힌트를 제공해 준다. 우리 과는 이러한 점을 겸허히 받아들여 해당 시행규칙을 개정하였고 또 그 과정에서 여러 생각도 하게 되었다. 즉 추가적인 우편발송에 따른 예산 낭비 및 인력의 낭비가 초래되긴 하나 온라인 수신의 증가로 인해 손실을 최소화 할 수 있음을 고려하였으며, 민원인이 심판관 변경시 특허공보에 특별히 주의를 기울이지 않으면 심판관 제척·기피에 관한 기회를 놓칠 수 있음을 또한 함께 고려하였다. 이토록 고객에 대한 입장에서 개정한 법령인 만큼 지금도 그때를 뒤돌아 볼 때면 마음이 뿌듯해지곤 한다.

TIP

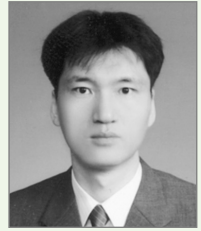


불만고객은 우리가 발전할 수 있도록 좋은 정보를 알려주는 고마운 존재임을 알고 그의 의견을 겸허히 받아들이는 자세가 필요하다.

영구는 알까?

영구기관이 불가능하다는 사실을

박 태 욱
전기전자심사국
복합기술심사3팀



우리 인류가 지금껏 포기하고 싶지 않는 꿈 중 하나를 꼽으라면 그것은 영구기관(외부의 동력을 공급받지 않고도 스스로 에너지를 만들어 영원히 움직이는 장치)일 것이다. 지금부터 이야기 하고 싶은 건은 이미 오래전에 제작이 불가능하다고 과학적으로 증명된 영구기관에 대해 2005년 특허를 출원한 민원인에 대한 이야기이다.

영구기관 발명을 주장하는 민원인

나는 본 출원에 대해 심사관의 입장에서 “영구기관에 관한 출원인의 특허가 에너지 보존 법칙에 위배되어 실제로 구현시킬 수 없기 때문에 특허법에 규정된 발명의 정의에 어긋나고, 특허 받을 수 있는 대상으로 규정하고 있는 ‘산업상 이용할 수 있는 발명’ 에도 해당되지 않는다.”고 거절이유를 통지하였다.

그러나 그 민원인은 수차례의 면담과 전화 상담 신청으로 심사 업무를 방해하기 시작하였다. 특히 영구기관과 관련된 특허가 등록된 예라고 주장하면서 의견을 제시하였기 때문에 결국 다른 심사를 하지 못할 정도로 업무를 곤란하게 만들었다.

하지만 여기서 최대한의 인내심을 발휘하기로 마음을 먹고 영구기관 관련 자료들을 수집하여 출원인에게 제시하고 상세한 설명을 덧붙였다. 이러한 노력에 의하여 민원인은 거절이유를 수용하게 되었으며, 이렇게 본 사례는 마무리 되었다.

영구기관의 발명은 정녕 꿈일 뿐인가

이 사례 속의 민원인은 영구기관을 발명하려는 노력은 가선했지만 그 주장이 비현실적이었다. 그런 민원인이 거절 이유를 수용할 수 있었던 것은 지금까지 나와 있는 영구기관에 대한 다양한 자료를 검색

하고 그 자료를 객관적 입장에서 제시함으로써 민원인을 납득시킨 점이 중요하게 작용했던 것으로 생각된다. 이러한 노력에 의해 그 후 민원인은 영구기관에 관한 발명을 중지하고 그 동안 고생한 가족들을 위해 생업에 열중하게 되었다는 후담을 듣고 기분이 좋아지기도 하였다.

하지만 한편으로는 아쉬움이 남는다. 진정 우리 인류의 꿈을 실현시켜 줄 영구기관은 영구히 발명할 수 없는 것일까? 이러한 아쉬움 때문에 많은 발명가들이 몸과 마음을 던져 꿈의 대박에 매달리는 것일 게다. 이것이 영구기관이 특허될 수 없음에도 불구하고 여전히 다수의 관련 출원이 이루어지고 있으며 명세서의 내용도 영구기관임을 파악하기 어렵게 교묘해지고 있는 추세로 바뀌고 있는 이유일 것이다. 이에 대해 심사관에 대한 교육과 관련 자료의 축적으로 영구기관 관련 행정낭비를 반복하는 것을 방지할 수 있음을 시사하고 싶다.



TIP



반복 발생하는 민원의 경우 관련 자료의 축적과 교육을 통하여 사전에 대비하는 것이 중요하다.

너무 힘든 그녀! 대책은 없는 것인가?

오 증 철
고객서비스국
고객서비스과



나는 그 여성 민원인 000씨를 접한 이후에 “세상에 이런 사람도 있구나” 라는 허탈감과 인간에 대한 불신감까지 느끼게 되었다. 그러나 그보다 더 고통스러웠던 것은 관련 부서 직원과의 오해 그리고 공무원이라는 신분의 나약함과 민원응대시스템의 부재에 대한 실망감이었다.

연차료를 다시 반환해 주세요!

첫 번째 사건은 2007년 하반기 쯤에 일어났다. 당시 000씨는 연차등록료를 동일 날짜에 중복 납부하였고 이중납부된 연차료가 반환 되었다. 그런데 반환된 연차료가 뒤에 제출된 연차료가 아닌 먼저 제출된 연차료였다는 이유로 민원을 제기하기 시작한 것이다. 보통의 경우라면 반환금액만 정확하면 이의제기를 안하겠지만 000씨는 그런 세부적인 것까지 따지는 사람으로 그 내용과 관련해서 나에게 전화가 왔고 나는 각 부서의 수수료담당자와 전화통화를 하고 사실 확인 및 사후처리 등에 대해서 논의를 했으며 번거로운 절차를 거쳐 연차료를 다시 반환해 주었다.

그 건과 관련해서 여러 차례 000씨로부터 전화가 왔었는데 한번은 내가 없는 사이 옆자리 직원이 전화를 당겨 받았고 이때 다짜고짜 욕설을 해대서 동료직원의 감정이 상하기도 했었다. 동료직원은 다시는 내 전화들 당겨 받지 않겠다며 얼굴이 붉으락 푸르락 해졌다.

계속되는 악성 민원

000씨와 다시 만나게 된 때는 2007년 12월 무렵이었다. 000씨가 감사실에 민원을 제기하였고 그 민원이 나에게 배분되었던 것이다. 여기서부터 고난은 시작되었다. 검토해보니 4개중 2개는 타당성이 있는데 2개는 타당성이 없어서 불인정하는 것으로 민원회신을 보냈다. 민원회신을 받은 이후 000씨는 1시간 이상씩

욕으로 시작해서 욕으로 끝나는 전화를 날마다 걸어왔다. 그렇게 시달리기를 2주정도 하니 과장님도 그걸 안타깝게 여겨 본인에게 전화를 돌려달라고 하셨다. 미안한 마음으로 한번 돌려드렸더니 이제는 과장님께 날마다 전화를 걸어 억지를 부리는 것이었다. 그러기를 여러 달이 지났다.

악성 민원으로 인한 정신적 고통, 해결 방법은 없나

ooo씨와 접촉하면서 정신적으로 많은 혼란을 겪었다. 일단 일방적인 요구만 있을 뿐 내 의사는 전달이 안 되었고, 타부서 직원들이 ooo씨와 연결되는 것을 꺼려해 협의가 힘들었다. 또 수용하기 힘든 요구를 하며 욕설을 하는 것을 가만히 들어야만 했고 전화 통화시간이 길어 업무가 지연되는 등 여러 가지 애로 사항이 많았다. ooo씨는 한번 전화를 하면 그 통화 내용이 사적인 이야기와 특허청 직원 험담이 주를 이루었고 통화시간은 짧으면 30분, 길면 1시간을 넘기는데 정작 업무관련 이야기는 5분정도 뿐 이었다. 또한 논점을 파악하기 어려웠고 내용이 나의 업무와 직접적인 연관성이 없었으며 타부서와 거미줄처럼 얽혀 있었다.

개인적으로 이와 같은 악성 민원인의 경우 정확한 처리기준을 정하여 공적으로 적당한 조치를 취해야 한다고 생각한다. 개인이 겪는 심적 고통이 너무 심할 뿐 아니라 업무에도 큰 차질을 초래하기 때문이다.

TIP



담당자의 정상적인 업무 수행을 위해서는 불만(악성)고객에 대한 응대 시스템 구축이 요망된다.

난....

돌린 전화 받았을 뿐이고~~



김 한 식
기획조정관
창의혁신담당관

심판방식업무 중 가장 힘든 점을 꼽으라면 단연 민원전화 응대일 것이다. 누군가에게 안내를 하기 위해서는 나 자신이 많은 것을 알아야 하기 때문이다. 하지만, 그것만이 전부가 아님을 방식 3개월째 어느 민원인의 전화를 받고 알게 되었다.

왜 자꾸 전화를 돌려!!

아마도 그때가 작년 이맘때 쯤 이었던 것 같다. 점심을 먹고 나른함이 밀려올 때쯤 한통의 전화가 왔다. 어느 때와 같이 씩씩한 목소리로 “감사합니다. 심판정책과 000입니다” 라고 반갑게 인사를 하기 시작했을 때 다짜고짜 들려오는 욕설...

난 전화를 한 민원인이 사무실에서 누군가와 싸우고 있다가 나와 통화가 된 듯한 기분이 들어 “말씀하십시오!”라고 하자 “야~이××야 지금까지 이야기 했잖아! 너 귀가 먹은 거냐? 그런 정신 상태로 어떻게 공무원이라고 말할 수 있느냐” 등등 입에 담지 못할 구수(?)하고 저렴한(?)욕설로 오프닝 멘트를 하시는 것이 아닌가.

그렇게 몇 초가 흐른 뒤 정신을 차려 이유를 물었더니 심판원에 전화를 해야 하는데 잘못하여 심사국에 했더니 심사국에서는 등록과로 등록과에서는 출원과로 전화를 돌렸다는 것이었다. 좀 황당하긴 했지만 나도 그런 경험이 있었기에 일단 민원인을 진정시키려고 “선생님, 죄송합니다.”를 몇 회 반복했지만 좀처럼 민원인의 흥분은 가라앉지 않았다. “공무원 ××들이 이 모양이니까 나라꼴이 이렇지”라고 깔끔(?)한 마무리를 하려고 할 때쯤 억눌렀던 내 감정이 폭발하기 시작했다.

못참겠다! 폭발해버린 나

오랫동안 참았던 탓일까. 얼굴이 붉어지기 시작하고 심장박동이 빨라지면서 머릿속이 텅 빈 것 같은

느낌이 들더니 이성적 판단과는 다르게 의도하지 않은 말들이 막 쏟아지기 시작하고 목소리도 커지기 시작했다. 그렇게 몇 분이 흘렀을까... 서로가 지친 탓인지 한숨만 쉬고 있는 휴전 상황이 전개되었다.

“선생님...”

조심스럽게 다시 대화를 신청하자 민원인도 이젠 흥분이 좀 진정이 되었는지 나지막한 목소리로 “말씀하세요!”라고 받아주기 시작했다.

최초 전화를 해당부서가 아닌 곳으로 돌린 건 우리가 잘못된 일이지만 그렇다고 그렇게 심하게 욕설을 하시냐고, 선생님은 한사람이지만 우리는 선생님 같은 분을 하루에도 많으면 수십 명 상대를 해야 하는데... 공무원도 사람이고 감정이라는 게 있다고 웃으면서 조심스레 이야기를 건네자 민원인도 흥분이 좀 진정됐는지 오죽 답답하고 짜증이 났으면 그랬겠냐고 회답을 하는 것이었다.

흥분한 민원인을 대처하는 나의 노하우

그렇게 그날의 당황스러운 해프닝은 일단락되었고, 이후 이와 유사한 전화를 받아도 난 전혀 동요하지 않는다. 흥분하고 있는 사람에겐 어떠한 말도 들리지 않는다는 것을 잘 알기 때문이다. 그저 일단 진정될 때까지 기다린다. 그리고 나서 시간을 두고 조심스럽게 대화를 시작한다. 다행스러운 건 아직까지 처음부터 끝까지 욕설만하고 전화를 끊는 민원인은 상대해 보지 못했다는 것이다. 그런 사람이야 말로 진정한 국가대표급 악성민원인 일 것이다.

“난... 돌린 전화 받았을 뿐이고... 욕을 하기에 그냥 수화기를 들고 있었을 뿐이고... 흥분이 진정될 때까지 기다렸을 뿐이고~”

TIP

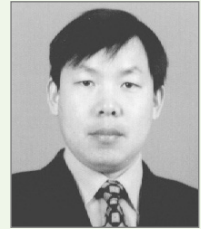


고객이 흥분한 상태일 때에는 같이 흥분하지 말고, 특히 욕설 중에는 답변을 자제하여 고객이 진정될 때까지 기다리는 것이 좋다.

열혈 여성 발명가!

박 정 웅

화학생명공학심사국
약품화학심사과



내가 지금부터 얘기하려는 이 민원인을 알기 시작한 것은 2007년 내가 환경에너지심사과로 자리를 옮긴 후 얼마 되지 않아서이다. 옆자리에 앉은 이OO 심사관이 거의 매일 동일한 내용을 가지고, 짧게는 30분 길게는 2시간 간격으로 규칙적으로 걸려온 전화를 받고, 대화하는 내용을 듣게 되었다. 그 전화는 가끔 퇴근시간이 지난 후에도 걸려왔는데 몇 번 전화를 돌려받으면서 나 또한 그 민원인과 상담할 기회가 생겼다. 그 민원인은 아주 특이한 성격의 소유자였다.

그 중에 몇가지를 소개하면,

- 1) 심사관이 일본어 참증을 붙였는데, 그 참증내용이 무엇인지 모르겠으니 일본어 그대로 처음부터 끝까지 읽어보라고 지시(?)한다. 못 읽으면 그것도 못 읽으면서 참증 보내냐고 나무란다.
- 2) 심사관이 보낸 기재불비 등의 거절이유를 모르겠으니, 직접 보정해서 팩스로 보내라고 명령한다.
- 3) 심사관이 발명내용을 모른다고 트집 잡아 심사관 교체를 요구한다.
- 4) 최초 전화 후, 긴 통화가 예상될 때는 지금 급하다는 이유로 다시 전화하게 한다.
- 5) 자기 회사(?)로 심사관을 스카웃 하겠다고 제의한다.
- 6) 대기업에 대해 피해의식이 아주 크다. 특히 삼성에 대해...
- 7) 공무원은 퇴근시간이 아주 늦어야 한다고 생각하는지, 저녁 7시 이후에 자주 전화한다.
- 8) 본인이 정한 기일 내에 빨리 등록해 달라고 협박(?) 한다.
- 9) 변리사에게 알아보라고 하여 전화해보면, 그 변리사도 힘들다고 자진해서 그만둔 상태였다.
- 10) 전화 내용이 본인 마음에 아니다 싶으면 청장님께 전화 바꾸라고 화낸다. 그때는 곧바로 비서실로 연결해 준다.

그런데, 어느날 출근해서 충격적인 이야기를 들었다. 담당이던 이OO 심사관이 다른 부서로 자리를 옮기면서 상기 건이 내게 할당되었다는 것이었다. 그날 이후 전화는 자동으로 나에게 걸려오기 시작했고, 매일 그 민원인과의 기나긴 통화 시작되었다. 내가 출장이나 자리를 비울 때면 주위심사관들이 내게 온 전화 받기를 두려워했고, 그 전화를 경험하신 분들은 여지없이 나에게 귀여운 항의를 하셨다. 그렇게 얼마가 지났을까! 마지막 특허등록 여부 결정의 때가 되었다. 여전히 그분이 제출하신 출원명세서에는 특허법의 거의 모든 거절 이유를 포함하고 있었고, 민원인의 협박과 회유를 물리치고, 나는 거절결정을 하였다. 그 후에도 민원인은 심사전치를 통해 다시 시작하자고 제의(?)하였고, 나는 그 상태로 등록될 수 없다는 의견을 강력히 피력하였다. 결국, 민원인의 거절결정불복심판 청구로 그 건은 나의 손을 벗어났다. 최근에 상기 출원 건의 심판 사항을 확인해 본 결과, 내 거절결정 내용이 심판관님께 그대로 받아들여져 기각된 것을 알 수 있었다.

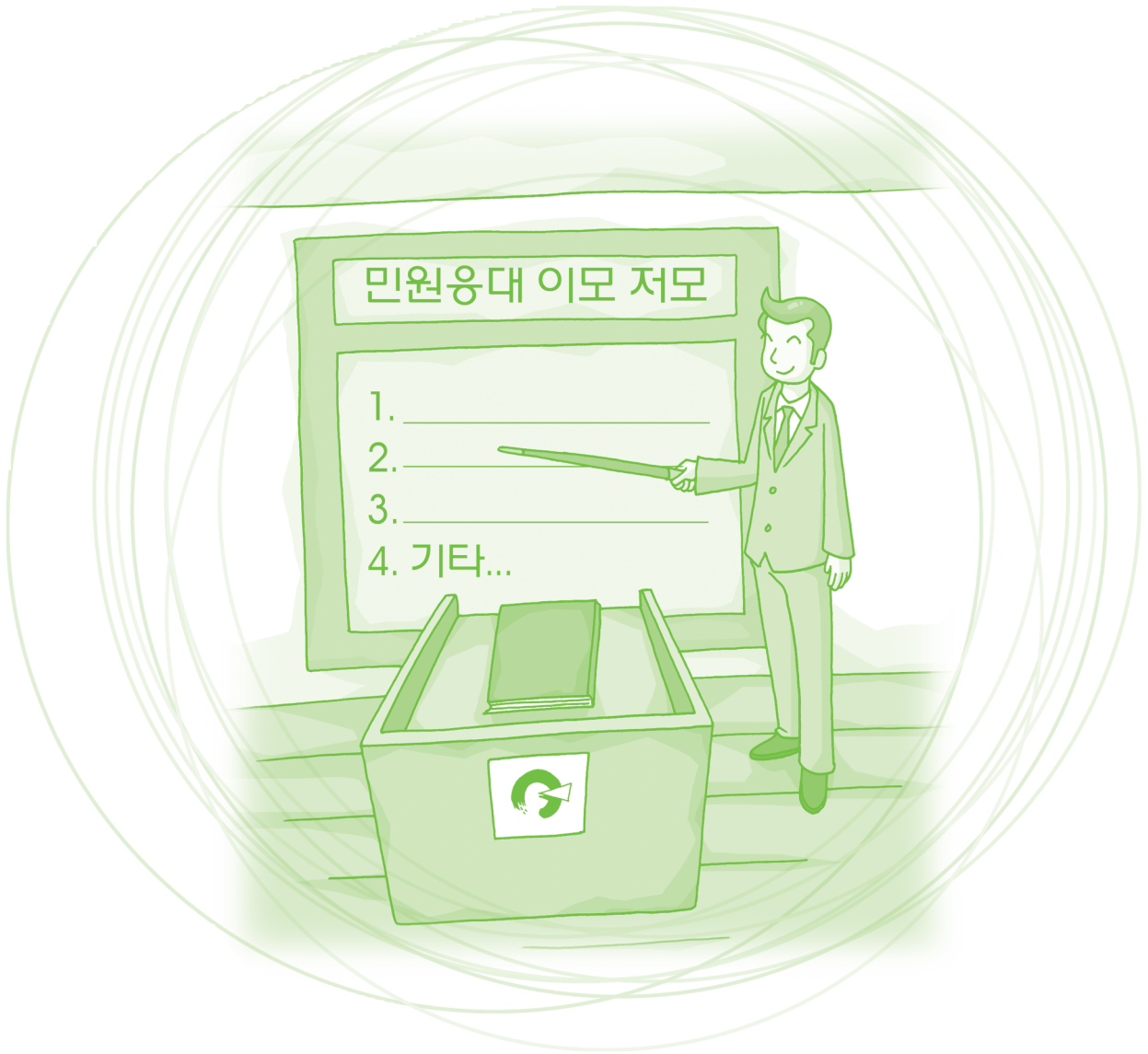
지금도 가끔 전화를 받을 때면 그 민원인의 목소리가 들려올 것 같은 착각을 한다.

“.....박 심사관! 빨리 등록해 줘!..... 특허청장 전화 바꿔!.....”

지금도 궁금하다. 그 민원인은 청장님과 몇번이나 통화했을까?

TIP

고객이라면 하는 생각을 가지고, 조그마한 고객의 실수에 반응하여 화내는 것보다는 크게 판단하여 고객에게 좀 더 도움이 될 수 있도록 배려하는 마음을 항상 가지는 것이 중요하다.



4

민원응대 이모저모

변리사의 실수와 출원인의 눈물

도영채
고객서비스국
특허고객콜센터



출원번호가 없어요

지난 8월 발음이 분명하지 않은 고객이 본인의 출원 건의 진행사항을 문의하셨다. 변리사에게 출원을 의뢰하였는데 이후 어떠한 연락도 받지 못했다는 답답한 심정을 호소하셨다. 고객의 주민등록번호로 조회를 해 보았으나, 출원에 대한 어떠한 건도 조회되지 않았다. 나는 고객에게 의뢰한 변리사에게 문의하여 출원번호를 확인하고 다시 연락을 달라고 하면서 1차 상담을 종료했다. 약 10분 후 고객이 다시 전화 하셔서 변리사 사무실로부터 아직도 정확한 답변을 받지 못했고, 다만 특허청으로부터 문자를 받았다고 하셨다.

내용을 확인해 보니 출원인 코드의 접수번호였다. 수개월 전에 의뢰를 하였다고 하셨는데 오늘 출원인 코드의 접수번호를 받았다는 점이 이상하여, 내가 직접 변리사 사무실에 전화를 하였다. 나는 고객이 출원 진행을 전혀 모르고 계시니 출원 번호를 고객에게 알려 주시고 고객이 다시 콜센터로 전화를 한다면 진행사항을 안내해 드리겠다고 하였다. 그러자 변리사 사무실에서는 “실수로 출원 의뢰를 잊고 있었고, 출원하는 것보다 등록이 더 중요하다며 출원인이 화를 내지 않도록 잘 전해 달라”고 나에게 부탁을 하는 것이었다.

출원인의 심정을 생각하며

고객에게 다시 전화를 해서 특허 출원에 관한 전반적인 절차를 안내해 드리자 고객도 그제서야 변리사 사무실에서 본인의 출원 건을 빠뜨린 상황을 알게 되었다. 고객은 장애인이라 몸이 불편하고, 어려운 생활

형편에 힘들게 돈을 모아 변리사에게 의뢰를 하였으며 특허 등록 하나에 희망을 가지고 있었다면서 본인의 힘든 심정을 토로하셨다. 나는 고객의 심정을 모두 헤아려 드릴 수 없어서 죄송할 뿐이었다.

약 1달 후 고객은 본인의 많은 사연을 모두 들어줘서 답답한 마음을 조금이나마 해소하였다며 콜센터로 직접 잡으신 전어 약 50마리를 보내셨다. 그러나 고객이 등록결정서를 수령하였다는 연락을 받기까지는 나의 마음이 그리 편하지 않을 것 같다.


TIP


출원을 위하여 고객이 노력한 수 년간을 한번만 생각해 본다면 고객의 일을 내 일처럼 여길수 있을 것이다.

민원실의 고충과 보람



백 옥 분
고객서비스국
특허고객서비스센터

복잡다단한 특허청의 민원 안내 업무

민원안내를 하다보면 단순한 신청서 양식이나 기재방법을 물어보는 경우도 있지만 지나치게 구체적인 문의가 있을 때도 있다. 이런 경우는 시간적인 제한도 문제지만 말실수 한마디로 권리가 취소되거나 소멸하는 경우가 생기게 될 우려가 있기 때문에 임의대로 안내를 할 수 없는 안타까움이 있다. 그렇다고 안내를 미루거나 거절할 수도 없기 때문에 최선을 다하여 알려드리면서 진땀을 빼게 되는 경우가 허다하다. 또한 심판에 관한 문의 내용의 경우는 기간의 계산, 이해관계 등 내용 하나하나에 신경을 써서 특허법을 찾아 답변하고 안내해야 하는 어려움이 있다.

민원안내실 풍경

민원안내실을 방문하시는 분도 매우 다양하다. 한번은 언어장애를 가지신 분이 방문하셨는데, 이때 민원인께서 흰 종이를 책상 앞에 놓고 물어보시고 싶은 이야기를 한글자 한글자 적어 가면서 물으셨고, 나는 그 요점을 파악하여 설명할 내용을 다시 종이에 적으면서 알려드렸던 경험이 있다.

이처럼 민원안내실을 방문하는 다양한 사람들에게도 공통점이 있는데 그것은 바로 그분들이 어떤 아이디어를 가지고 그것을 권리화시켜 보겠다는 생각으로 일관되어 있다는 점일 것이다. 그래서 절차를 설명하고 심사기간 방법 등을 설명 드려도 어떻게 하면 이른 시일 내 자기가 생각한 것이 권리화 될 수 있을까 하는 일념에서인지 “왜 안 되느냐. 왜 늦느냐?” 로만 고집하는 경우가 많이 생기곤 한다. 또 내용을 설명하면 자신의 비밀이 누설될 것이라는 염려 때문에 구체적으로 말을 안 하고 변죽만 울리는 식으로 시간을 끌 때의 답답함이 큰 고충이기도 하다.

보람이 느껴지는 시간

이렇게 어렵고 힘들고 답답한 고충의 시간이 있는가 하면 때로는 청량제 같은 상쾌한 기분의 시간도 있다.

어느 날 수원시의 어느 양로원에서 오신 김할아버지는 신체적 장애로 인해 몸이 매우 불편하신 상태였다. 그분께서는 돌아가시기 전에 “폐활용제품을 이용한 에너지 절약”에 관한 출원을 하여 국가에 기증하시겠다면서 무료로 출원할 수 없느냐고 물어오셨다. 하지만 김할아버지의 경우는 수수료면제대상에 해당하지 않았기 때문에 정말 난감했다. 그래도 용기를 내어 할아버지께 대한변리사회에 가셔서 양로원에 계신 할아버지 사정을 말씀 드리면 도와주실 것이라고 안내해 드렸다. 김할아버지께서는 결국 대한변리사회에 가셔서 상담을 통해 무료변리사를 선임하고 특허출원을 하셨다고 한다. 추후 김할아버지께서는 다시 고객센터서비스센터를 찾아오셨고 계속해서 감사하다고 말씀하셨을 때 정말 큰 보람을 느꼈다.

그밖에도 많은 분이 전화로 감사의 인사를 전해 주시고, 때로는 편지로 감사했다고 인사장을 보내오신다. 이런 분들이 있기에 매일 매일의 고달픔도 잊을 수가 있다. 어떤 때는 숨이 막혀 그 순간 잠깐이라도 밖에 나가 숨을 들이쉬지 않으면 안 될 그런 고통이 있지만 그것을 잊을 수 있게 해주는 그런 분들의 고마움에 감사드리고 싶다.

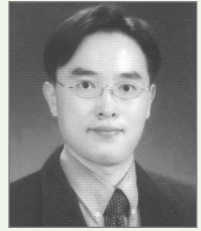
TIP



고객안내 업무는 고운 말 한마디, 그리고 서로를 믿는 마음에서 출발한다.

고객을 향한 우리의 기본 에티켓

김 선 근
서울사무소
관리과



세 가지 유형의 고객

특허청 서울사무소를 내방하는 일반 고객들은 특허청에 오면 모든 것이 다 해결될 수 있다고 생각하고 방문하는 경우가 많은 것 같다. 처음 출원하는 고객은 출원서식의 생소함, 특허출원에 대한 지식부족 등으로 특허출원절차에 대하여 어려움을 겪을 수 있겠지만 고객 개인적인 어려운 사정이 특허청 직원에 대한 불친절이나 불만으로 이어져 언성을 높이고 억지주장으로 상담하는 직원을 당황케 하는 경우도 종종 있다.

고객창구에서 근무하다보면 고객들에게 다음과 같은 유형의 요청을 많이 받는다.

첫째, 무턱대고 “이러이러한 아이디어가 있는데 등록받을 수 있나요?”라고 물어보는 이름하여 ‘다짜 고짜형 고객’

둘째, “서식작성이 너무 어려워요! 대신 작성해 줘요”라면서 처음부터 대필을 요구하는 ‘애원형 고객’

마지막으로 “이 심판내용 보고 싶어. 열람하게 서류 보여줘요”라면서 절차를 밟지 않고 일방적으로 조르는 ‘막무가내형 고객’이다.

오늘도 어김없이 찾아온 그 고객

2007. 3월경 일명 블랙리스트(?)로 분류되고 있는 고객이 수차례 특허청 서울사무소를 방문하여 특허출원에 대한 자신의 의문점에 대하여 고성을 지르며 억지주장으로 창구직원들을 긴장시키게 만든 사건이 있었다.

“아니 특허청이 뭐 하는 곳이야? 국민의 세금으로 운영되면서 국민인 내가 필요한 것을 못해주겠다니. 내가 시골에서 올라왔다고 무시하는 거야? 응? 너 이름 뭐야?”

“내가 이것 저것 다 찾아보았는데. 모르겠어. 내가 천지개벽할만한 아이디어를 생각하고 있으니 당신이 찾아봐서 알려줘. 아마 시장에 내놓으면 1억은 족히 될 걸” 등등 조금은 황당한 이야기로 직원을 힘들게 하기로 유명한 분이였다.

나는 그 고객의 억지주장 등의 행동에 대해 잘 알고 있었지만 그렇다고 무시할 수는 없는 노릇이라 고객의 의견을 경청하고 불만해결 6단계 프로세스를 이용하여 불만고객을 충성고객으로 만들었다.

단지 경청하고 공감해 준 것뿐인데

나중에 알고 보니 그 고객의 불만은 갖가지 민원서류와 수많은 민원 응대가 반복 되어지는 일상으로 인하여 굳어져버린 특허청 직원의 상투적인 말투와 행정편의주의로만 고객을 대하는 자세에 있었다.

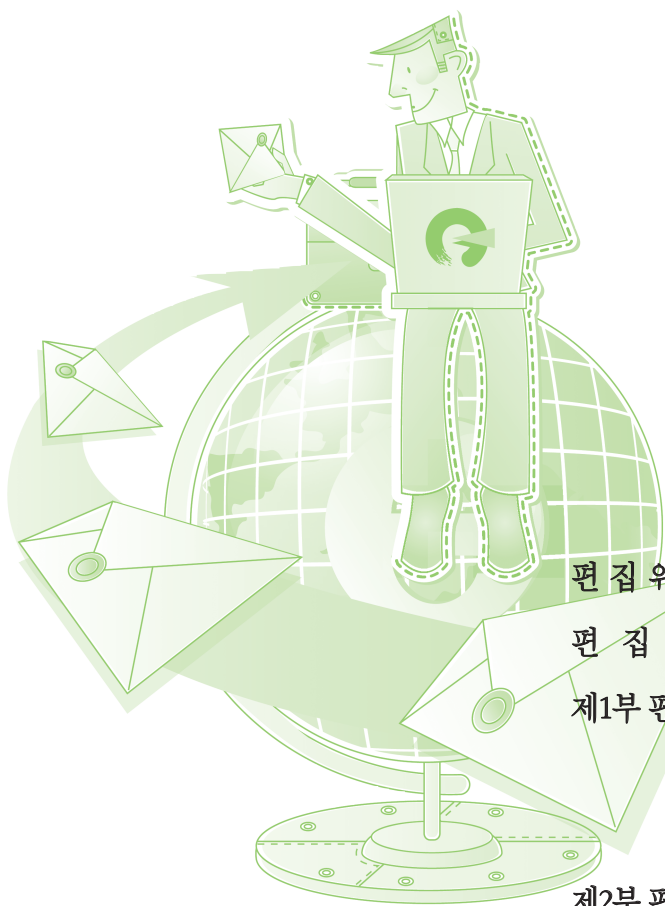
다소 황당하지만 나름 자신의 노력에 의해서 얻어낸 아이디어에 대해 아무도 귀를 기울이지 않는 것에 대해 불만을 품고 특허청을 직접 방문하여 해결책을 찾고자 하게 된 것이다. 나는 예전에 읽었던 어느 금융기관의 서비스매뉴얼 중 ‘불만고객을 충성고객으로 만드는 방법’을 활용하여 정중히 민원인을 회의탁자로 모셔서 차를 한잔 대접하며 이런저런 이야기를 들어주었더니 그분의 태도가 180° 바뀌었다.

“특허청에 오니 내 말은 듣지도 않고 공무원 입장에서만 말한다. 내 귀한 아이디어를 위해 평생을 바쳐 왔는데... 여하튼 이런저런 이야기를 들어주니 고맙네.”라고 했다. 그 고객은 원하는 민원은 해결되지 않았지만 어느 정도 만족한 얼굴로 돌아갔다.

그 후 그분은 예전처럼 화를 내지도 않고 직원들을 존중하며 자신의 어려움을 해결하고 있다. 단 한번 이야기를 들어준 것뿐인데 이렇게 많은 변화가 있다는 것에 나도 정말 놀랐다. 고객을 대하면서 민원해결 그 자체에 늘 관심을 가졌는데 해결되지 않는 민원에 대한 배려, 그리고 더 중요한 건 민원의 입장에서 이해하고 공감해 주는 마음과 태도가 진정한 고객감동이 아닌가 한다. 이것은 고객 최우선, 고객을 섬기는 조직 문화 구성 등 민원서비스 제고를 위한 특허청의 많은 노력이 결실을 거두기 위한 디딤돌이 아닌가 싶다.


TIP

비록 해결되지 못할 민원이라도 고객의 의견을 경청하고 공감해주는 마음가짐이 필요하다.



편집위원



편집위원장

김창룡 대외협력고객지원국장

편집총괄

변훈석 고객협력총괄과장

제1부 편집위원

정다원 고객협력총괄과

김민조 생명공학심사과

김정열 심판정책과

김선근 서울사무소

제2부 편집위원

김명희 출원서비스과

신정옥 출원서비스과

관상규 국제출원과

마태성 국제출원과

박미경 등록서비스과

간사

정다원 고객협력총괄과

이 책은 특허청 직원의 고객 응대를 돕기 위하여 제작된 것임을 참고하시기 바랍니다.

오늘도 행복한 ~~ 특허고객 만나기~

발행인 특허청장 고정식

발행일 2009년 4월

발 행 특허청 대외협력고객지원국
고객협력총괄과

전화 : 042)481-5195

팩스 : 042)472-1403

인 쇄 금강인쇄정보

전화 : 042)526-0311



깨끗하고 일 잘하는 공직사회 **특허청**이 앞장서겠습니다

특허청 부조리신고센터 Tel_042)481-5033~6 Fax_042)472-3456
특허청 홈페이지 www.kipo.go.kr 고충민원 창구/신고센터/공직자부조리신고