

성과와 헌신이 만든 결과, 워드 아너스 & 워드 플러스 수상자 인터뷰

SGI서울보증의 '워드 아너스' 및 '워드 플러스' 수상자들이 전하는 생생한 이야기! 탁월한 업무 성과는 물론, 현장에서의 치열한 고민과 팀워크, 그리고 일하는 태도까지. 이번 인터뷰를 통해 각자의 자리에서 최선을 다한 이들의 진심 어린 소감과 배움을 전합니다.

정리. 편집팀



전진아
구상지원부 대리

1. SGI 워드 아너스를 수상하게 되어서 개인적으로 큰 영광입니다. 동고동락하면서 많은 도움을 주신 부장님, 팀장님, 동료들 그리고 유관부서 직원들과 함께 이루어낸 성과라 생각하며 투표로 선정된 것만큼 저를 선정해주신 모든 분에게 감사의 말씀을 드리고 싶습니다.
2. 구상분야에서 민원 감축을 위한 지속적인 노력이 아닌가 싶습니다. 특히 구상 민원은 타 분야에 비해 민원의 강도와 수위가 높은 편인데, 실무부서의 협조와 유관부서와의 충분한 협의를 통해 제도 개선을 추진한 점이 직원들의 공감과 신뢰를 이끌어낸 것이라 생각합니다.
3. 저는 경청의 자세를 중요하게 생각합니다. 동료의 한마디나 고객의 목소리 속에 문제의 본질이나 해결의 실마리가 담겨 있을 때가 많습니다. 열린 마음으로 이야기를 듣고, 그 안의 의도와 맥락을 이해하려는 태도는 단순한 소통을 넘어 변화로 이어진다고 믿습니다.



허수영
창원지점 선임

1. 부산경남본부, 심사부, 신용평가부 등 유관부서 직원분들에게 많은 도움을 받았기에 이 자리를 빌려 감사하다는 말씀드리고 싶습니다. 이탈고객 재유치 과정에서 고객관점 업무처리의 중요성을 깨달았고, 그 결과 포상으로 이어져 업무적 자부심도 고취할 수 있었습니다. 앞으로도 회사와 고객 모두를 만족시키는 'WITH' 비전에 부합하는 직원이 되겠습니다.
2. 선입견을 극복하고, 고객의 관점에서 "어떻게 하면 우리 회사를 선택할까?"라고 끊임없이 고민한 것이 주효했다고 생각합니다. 고객분석 과정에서 고객 의사결정엔 요율뿐만 아니라 리드타임, 담당의 업무숙련도 등 복합적인 요인이 관여됨을 파악했고, 우리 회사가 우세할 수 있는 전략을 최대한 실행했습니다. 또한, 관리자금 키맨이 제 또래 직원들과의 소통에 관심이 많으셨기에 최근 유행하는 인터넷 밈(meme)을 가르쳐드리는 등 업무 외적으로도 인간적 유대감 형성을 위해 노력했습니다.
3. "답은 현장에 있다"라는 생각을 기반으로 평소 업무에 임합니다. 보증보험 업무 특성상 저는 저 자신을 고객의 파트너라고 생각합니다. 사무실보단 현장에서, 문서보단 사람으로 고객을 가장 잘 아는 파트너가 되고자 노력합니다. 도저히 실마리가 풀리지 않던 일이 대표자 면담으로 간단히 해결되는 경우도 있었고, 특히 이번 고객 재유치 과정에서는 이러한 현장의 가치를 더욱 느낄 수 있었습니다.

개인별 수상 질문

Q1. 먼저 SGI 워드 아너스에 선정되신 걸 축하드립니다! 소감 한 말씀 부탁드립니다.

Q2. 이번 수상을 가능하게 한 가장 큰 요인은 무엇이라고 생각하시나요.

Q3. 평소 업무를 하시면서 실천하고자 하는 태도나 습관이 있으시면 말씀해주세요.



하태현
전략영업부 과장

1. 맡은 업무를 했을 뿐인데 과분한 상을 받게 되어 부끄럽습니다. 신입사원 시절 전략영업부에서 처음 맡았던 공사이행과 ABS 업무가, 이후 혁신영업센터로 갑작스레 발령받아 시장개척 임무를 맡았을 때 큰 도움이 되었습니다. 운 좋게 신입사원 때 배운 상품들을 조합해서 전략영업부에서 새로운 시장을 개척할 수 있었던 것 같습니다.
2. 신입사원 때 처음 업무를 알려주신 구·전략영업부 선배님들, 현재 전략영업부 부장님 팀장님, 선배 직원들을 비롯하여 적극적으로 도와주신 유관부서 선배분들까지 같이 고민해주셨기 때문에 이뤄낸 결과라고 생각합니다. 다시 한번 감사의 마음을 전합니다.
3. 근거를 확인하면서 업무를 하려고 합니다. 특히 시장에서 돌고 있는 많은 정보들을 추정과 사실로 구분하여 시장을 분석하는 것이 시장 개척할 때 도움이 많이 됐습니다. 또 선배분들의 노하우를 듣고 나름대로 근거를 확인하면서 정리해 나간 게 기억이 남을 것 같습니다.



김민규
데이터분석부 선임

1. 안녕하세요! 이번에 SGI 워드 아너스라는 뜻깊은 포상을 받게 되어 정말 기쁩니다. 무엇보다도 미수채권평가모형을 직접 개발한 노력이 사내에서 인정받았다는 점에서 큰 의미가 있는 것 같습니다. 외부에 의존하지 않고 내부 데이터와 이해를 바탕으로 실효성있는 모형을 만들어낼 수 있었다는 점에서 개인적으로 매우 보람 있는 프로젝트였고, 이번 포상을 계기로 앞으로도 데이터 기반의 의사결정이 조직 전반에 더욱 자리 잡을 수 있도록 노력하겠습니다.
2. 무엇보다도 기존에 시도되지 않았던 업무영역에 대해 주도적으로 분석을 기획하고 끝까지 책임졌던 자세를 높게 평가해주신 것 같습니다. 모형을 직접 개발하겠다는 시도 자체가 쉽지는 않았지만, 그 과정에서 많은 것들을 배우고 성장할 수 있었던 것 같습니다. 어떻게 하면 성능도 좋고 설명력도 챙길 수 있는 모형을 개발할 수 있을까에 대해서 정말 많이 고민했는데, 그 열정과 책임감을 좋게 봐주신 게 아닐까 싶습니다.
3. 단순히 맡은 업무를 처리하는데 그치지 않고, 왜 이 일을 하는지 어떻게 하면 더 나은 방향으로 기여할 수 있는지를 고민하는 습관이 중요한 것 같습니다. 또한, 데이터 분석이라는 일이 사람의 판단과 연결되는 것이기 때문에 현업의 언어로 설명하고 함께 이해하는 자세도 중요하게 생각하고 있고요. 작은 일이라도 의미를 찾으려는 태도와 끝까지 책임지려는 마음가짐은 앞으로도 놓치지 않으려 합니다. 감사합니다!

팀별 수상 질문

- Q1. 소속 부서와 팀 구성, 주요 역할을 간단히 소개해주세요.
- Q2. 이번 수상과 관련된 프로젝트나 성과에 대해 말씀해주세요.
- Q3. 끝으로 수상 소감과 함께 팀원들에게 전하고 싶은 한마디 부탁드립니다.

기업회생부 특별채권팀_배성진 대리

1. 안녕하세요, 팀원들과 다 같이 SGI 위드 플러스를 수상할 수 있어서 영광입니다. 저희는 기업회생부에 소속된 특별채권팀으로 영업지점에서 발급한 보증서 중 회사로 청구된 고액 구채권 및 신채권을 구상하는 것을 주요 업무로 수행하고 있습니다.
2. 작년부터 청구 건 급증에 따라 고액보험사고에 선제적 대응체계 구축의 필요성이 증대되어, 구상 업무지침을 개정해 특별채권 기준이 유효보험가입금액 기준 기존 100억 원에서 50억 원 이상으로 축소되었습니다. 이에 따라 우리 팀의 업무량도 증가하였으나, 합리적이며 회수율 높은 구상 방안에 대하여 팀원 모두가 함께 고민했고, RM 제도를 통해 유연하게 대응하는 등 모두가 힘을 합쳤습니다. 또한 구상 노하우를 Case Study로 정리해 표준화에 힘쓴 결과 목표를 초과 달성하고 수상으로 이어졌습니다.
3. 이런 상을 받게 된 것은 저보다 훨씬 훌륭하신 팀장님과 팀원들, 그리고 묵묵히 고생하는 구상 부서 직원들의 노고와 지식이 있었기에 가능하다고 생각합니다. 많은 지식을 알려주시고, 즐거운 분위기로 근무할 수 있게 도와주시는 선배 팀원분들에게 항상 감사하고 존경한다는 말씀 전하고 싶습니다. 감사합니다.



보상지원부 보험사기대응팀_이인해 대리

1. 보험사기대응팀(SIU)은 지능화·조직화 되어가는 보험사기에 대한 강력 대응 필요성에 따라 24년 7월 보험사기대응 전담 조직으로 신설되었습니다. 현재 총 5명으로 구성되어 있으며 보험사기 조사 및 사후관리, 보험사기 및 부실계약 예방(방지)업무, 보험사기 관련 제도 개선 및 대외협력 업무를 열정적으로 수행하고 있습니다. 금융보상센터 3팀은 총 8명으로, 다양한 신용보험 상품의 보상심사 업무를 수행 중에 있습니다.
2. 금융보상센터와 보험사기대응팀의 협업 검토를 통해 정형화되어 발생하는 허위 임대차계약 의심항목을 추출하고 매뉴얼을 제정하였으며, 최종적으로 조사업무를 금융보상센터로 이관하여 해당 업무를 신속하고 효율적으로 처리할 수 있도록 조치하였습니다. 특히 보상 심사 현업부서인 금융보상센터 직원분들의 신속한 업무이해와 업무처리 역량을 바탕으로 25.2분기 임차자금 보상심사 소요기간(25.1분기: 147.6일→25.2분기: 83.1일)을 대폭 감축시켜 피보험자의 만족을 끌어낼 수 있었으며, 심사 업무와 연계된 조사실시를 통해 회사 손해경감에 기여하였습니다.
3. 매우 열정적으로 업무를 수행하고 있는 막내 직원 김덕용 대리, 위험을 무릅쓰고 현장에 나가서 적극적으로 사건을 파헤쳐주시는 이병주 과장님, 강준호 과장님, 모든 팀원들이 믿고 따르는 리더십을 보여주는 장봉준 팀장님. 아직은 정비되지 않는 신설팀이라 업무처리 과정 등이 어려운 부분이 있지만 구성원 모두 열정적으로 수행해주셔서 앞으로도 더 많은 성과를 이루어낼 수 있을 거라는 믿음이 생깁니다. 업무 방식의 변화에 잘 적응하여주시는 모든 분들에게 다시 한번 감사의 인사를 드립니다.

삼성지점_임선미 대리

1. 우리 팀은 현장경험이 풍부한 부지점장님을 중심으로 창구 실무직원이 영업과 청약업무를 담당하고 있습니다. 각자의 전문성과 책임감을 바탕으로 영업, 계약 및 심사, 사후관리까지 전 과정을 유기적으로 수행하며, 고객 신뢰 확보 기반으로 회사 및 지점 수익 창출이라는 공동 목표 아래 협업하고 있습니다.
2. 이번 수상은 고객 보험료 34.1억 원 인수 및 실적초과 달성이라는 구체적인 성과 덕분입니다. 이 수치는 단순한 숫자가 아닌 내외부 고객 니즈를 적시 충족하여 고객에게 최적화된 보증서비스를 제공하여 만든 결과라고 생각합니다. 계약자, 피보험자, 심사부 등 상호 간의 의견 조율부터 보증리스크 분석, 내·외부 고객 커뮤니케이션 전략 수립 등 모든 영역에서 팀원들이 긴밀하게 협력했습니다. 특히 보증보험에 대한 이해를 바탕으로 고객 맞춤형 컨설팅을 진행하며, 고객 신뢰 기반의 보증보험 발급을 하기까지의 모든 시간 서로 협업하며 최선을 다한 것이 가장 빛났던 순간이었습니다.
3. 우선, 약 5개월간 하나의 목표를 위해 저와 같이 '동행' 해주신 부지점장님께 진심으로 감사드립니다. 하지만, 지점은 개개인 각자의 노력보다는 직원 모두의 헌신과 열정으로 성과를 만들어 간다고 생각합니다. 운 좋게 위드 플러스를 수상하긴 했지만, 그 중심에는 삼성지점 모든 직원들이 하나되어 One-Team으로 움직였기에 가능했다고 생각합니다.



총무부 시설안전팀_심현준 대리

1. 우리 팀은 회사의 시설 전반을 관리하고, 안전하고 건강한 근무환경 조성을 위한 다양한 업무를 수행하고 있습니다. 업무가 다양한 만큼 팀원이 8명이나 되는데요, 이상준 팀장님의 리더십 아래 이형선 대리[서무, 임대차관리(부)], 심현준 대리[부동산·임대차관리(정)], 한상구 선임[비품·싸인물관리], 김남건 대리[시설관리(미화, 전기, 소방)], 장종섭 전문위원[시설관리(영선, 기계설비)(부)], 이정민 주임[시설관리(영선, 기계설비)(정)], 김지훈 주임[안전보건 관리]이 각자의 업무를 성실히 수행하고 있습니다.
2. 우리 팀은 부서 이전 및 재배치와 본사 사옥 노후 냉방설비 개선 공사를 성공적으로 진행하여 SGI 위드 플러스를 수상하였습니다. 본사 인원 증가에 따라 인근 보령빌딩으로 일부 부서를 이전하고, 부서 의견을 반영해 재배치를 완료했습니다. 또한 노후 냉방시스템을 교체해 쾌적한 근무환경을 조성하고, 에너지 절감 및 ESG 경영을 실천했습니다. 두 프로젝트를 성공적으로 수행할 수 있었던 가장 큰 원동력은 'I' 였다고 생각합니다. 팀원 모두가 본인이 지닌 I(나)의 전문성을 바탕으로 팀원 간, 그리고 타 부서의 임직원분들과 Interaction(소통)하여 Inspire Customers(대내외 고객)라는 차별화된 경험·서비스를 제공할 수 있었습니다.
3. '팀워크를 발휘하여 목표 이상의 성과를 실현하고 회사 발전에 기여한 팀'을 포상한다는 SGI 위드 플러스의 취지를 생각해 보면, 우리 팀이 6개월간 노력하고 흘린 땀이 우리 회사에 조금이나마 도움이 된 것 같아 정말 기쁩니다. 또한 우리 시설안전팀의 모든 팀원분들께 다시 한번 감사하다는 말씀을 드립니다. 더불어 김치룡 본부장님과 배주만 부장님께서도 시설안전팀의 모든 팀원을 대표하여 정말 감사드립니다.