

같이 보자

: 현장탐방 — 롯데면세점 인천공항점



안전하고 건강한 일터를 가꾸다

글 안유진 대한산업보건협회 인천산업보건센터 사내기자

여행, 공항이라는 말만으로도 많은 사람들은 설렘을 느낍니다. 해외여행의 필수코스인 면세점! 과거에는 쇼핑을 위한 장소였지만, 지금은 롯데면세점 인천공항점 보건관리대행 업무를 하면서 그 안에서 열심히 고군분투하고 있는 근로자들의 모습이 눈에 들어옵니다. 면세점에서 일하는 근로자들의 안전보건관리를 책임지고 있는 정지훈 대리님의 일상을 따라가 보았습니다.

Q | 롯데면세점 인천공항점과 대리님에 대해 소개부탁드립니다.

A | 인천국제공항 제2여객터미널 3층에 위치한 롯데

면세점 인천공항점은 2018년 1월부터 주류/담배/식품 매장을 운영하고 있으며, 공항 최대의 미디어월을 보유한 부티크 매장에서 발렌타인, 로얄살루트, 조니워크를 포함한 싱글몰트 위스키 ZONE에서 쇼핑을 즐길 수 있습니다.



저는 현재 안전·보건·환경 업무를 맡고 있는데, 직원들이 안전하고 쾌적한 환경에서 근무할 수 있도록 노력하고 있습니다. 올해 중대재해처벌법 시행 이후 업무량이 2~3배 늘어나 다소 부담되는 측면도 있지만, 각종 문서의 전산화, 업무 프로세스 체계화 및 매뉴얼 작성 등의 업무 개선을 통해 선제적이고 지속적인 업무를 이어 나가고 있습니다. 올해 추진 업무로는 보건·안전 관련 업무 3가지 활동(근골격계질환 예방, 감정노동평가, 위험성평가) 강화로 직원복지 및 건강증진, 안전사고 사전 차단을 목표로 하고 있습니다. 바쁘게 활동하다 보니 뜻하지 않게 작년에는 인천공항 상주업체 중 ESG 활동 1위 업체에 선정되었고, 상반기에는 안전하고 건강한 일터 조성에 기여한 공로로 대한산업안전협회장 표창을 수상하였으며, 롯데면세점 환경안전팀에서 자체 실시하는 시설·안전점검도 1위를 달성하는 등의 쾌거를 이루었습니다.



66
무엇보다 전 직원이 보건·안전을 다른 어떤 가치보다 우선시할 수 있도록 노력하고 있습니다. 이에 따라 안전의식, 보건 규정을 공유하여 적극적으로 소통하고 개선 활동을 지속해 이해관계자로부터 직원들의 근무 환경이 항상 안전하다는 평가를 받고, EHS 경영시스템 우수 사업장으로 인증받아 타 기업에서 벤치마킹하고 싶은 업체로 인정받고 싶습니다.

99

Q1 롯데면세점에서 보건·안전 관리를 위해 중점을 두는 부분은 무엇인가요?

A1 무엇보다 전 직원이 보건·안전을 다른 어떤 가치보다 우선시할 수 있도록 노력하고 있습니다. 이에 따라 안전의식, 보건 규정을 공유하여 적극적으로 소통하고 개선 활동을 지속해 롯데면세점 인천공항점 이해관계자(언론·시민단체, 고용노동부, 소방서, 인천공항공사)로부터 직원들의 근무 환경이 항상 안전하다는 평가를 받고, 나아가 EHS 경영시스템 우수 사업장으로 인증받아 타 기업에서 벤치마킹하고 싶은 업체로 인정받고 싶습니다.

Q1 감정노동자를 위한 롯데면세점 인천공항점만의 매뉴얼이 있다고 알고 있습니다.

A1 첫째, [감정노동 지원]으로 '블랙컨슈머 대응 프로세스'를 정립했는데, 업계 최초로 감정노동자 보호 및 고객 응대 매뉴얼을 전 매장에 제작·배포했고, 수시로 관련 포스터를 직원 게시판에 올리고 있으며, 관리자급 직원 대상으로 연중 교육을 진행하고 있습니다.

둘째, [감정노동 핫라인]으로 QR코드를 통한 감정노동 관련 내용을 접수하여 피드백 체계로 운영 중입니다.

같이 보기

: 현장탐방 - 롯데면세점 인천공항점



셋째, [상담 프로그램]으로 직무스트레스(감정노동, 직장내 괴롭힘), 대인관계, 개인정서, 자녀 양육과 관련된 상담 주제로, 대면 또는 전화상담이 가능한 제도인 'LOVE맘' 프로그램을 진행하고 있습니다. 전문가관을 통한 연간 8회 상담으로 고충을 상담하는 제도입니다.

넷째, [감정노동 근로자 보호 매뉴얼 교육]을 통해 서비스와 감정노동 교육을 전 직원 대상으로 실시하여 감정노동자의 보호 교육 및 자존감을 확립하고자 하고 있습니다

속에서도 저희는 굳건히 근무지를 지켜왔습니다. 덕분에 지금은 별 탈 없이 지내고 있지만 코로나19가 재확산되면서 언제 끝날지 모를 기약없는 기다림에 힘들고 답답하기도 합니다. 다행히 최근에 국제선 조기 정상화가 추진되면서 인천공항의 24시간 정상 운영, 인천공항으로의 대중교통이 확대되어 면세점 매출은 점차 신장세입니다. 내년 상반기에는 회복될 거라는 전망에 기대와 희망을 가지고 매일 주어진 업무에 전 직원이 최선을 다하고 있습니다.

Q | 코로나19로 인해 많은 변화가 있으셨을 거라 생각됩니다. 가장 큰 변화는 무엇인가요?

A | 코로나19로 국제선 운항이 중단됨에 따라 면세점 업계 전반이 긴 암흑기를 거치게 되었습니다. 지난 3년간 입국객과 출국객이 오가는 공항에서의 근무는 언제 코로나에 감염될지도 모른다는 불안감을 가져왔습니다. 때문에 개인 위생관리와 매장 방역을 과하다 싶을 정도로 철저히 했습니다. 또한 재택근무 확대, 주 3~4일 근무와 같은 근로 시간 단축제도, 휴직 신청 등과 같은 근무 체계 변화 등 다양한 변화가 있었습니다. 이런 반복된 방역체계





Q | 보건 업무를 담당하면서 가장 보람된 순간은 언제인가요?

A | 매 순간순간이 직원들의 건강과 복지에 연관된 업무라 늘 보람과 성취감을 느끼며 업무를 추진하고 있습니다. 더욱이 2022년은 3년마다 실시되는 '근골격계질환 예방 활동 시행의 해'입니다. 상반기에는 매장을 돌면서 일일이 설문지를 나눠주며, 시행 이유와 목적 등을 설명하고 회수해 당점 위탁사인 대한산업보건협회에 전달하고 '근골격계부담작업 유해요인조사 보고서'를 받아 검토 후 지원 계획을 보고했습니다. 하반기에는 근골격계질환 작업환경 개선계획서를 토대로 지원, 실행하고 있습니다. 이미 진행한 것으로 첫째, 4개의 사무실에 마사지 건을 구입 및 비치하여 수시로 피로를 풀 수 있도록 하였고, 둘째, 근골격계질환 예방 운동 동영상을 엄선하여 7월 한 달간 매주 2개의 동영상을 전파하여 휴게시간에 따라 할 수 있도록 하였습니다. 현재는 매장 휴게 의자를 등받이 있는 것으로 교체하기 위해 매장을 돌며 설문조사를 진행하면서 시중 제품 중 제일 편안한 제품을

선별하고 있습니다. 이처럼 장기간 계획을 세워 하나하나씩 성과를 이뤄나갈 때, "직원들이 수고하시네요~", "신경 써 줘서 고마워요~"와 같은 피드백이 올 때 보람과 성취감을 느낍니다.

Q | 마지막으로 한마디 부탁드립니다.

A | 매월 당점 직원들의 보건상담 및 근무환경 점검(조도, 소음, 공기 질, CO2 측정), 감정노동평가, 근골격계, 위험성평가, MSDS 관리교육 등 무수히 많은 업무에 대해 조언 및 지도해 주심에 정말 감사드립니다. 협회 덕분에 조금씩 천천히 당점 보건 업무 퀄리티가 향상되고 있음을 느끼며, 직원들 또한 건강한 직장생활을 하게 해 주심에 감사드리고 있습니다.



근로자들의 건강한 일터를 위해 대한산업보건협회 인천 산업보건센터는 지속적으로 노력하며 롯데면세점 인천 공항점과 협력할 예정입니다. 활발한 의사소통과 정보 공유를 통해 인천공항 상주업체 중 언제나 1등 할 수 있는 기업이 될 수 있도록 저희도 함께 노력하겠습니다.