

# 3층 연금자산관리의 기본 값



김현기 역

퇴직연금과 은퇴설계 75

여러분은 3층 연금자산관리를 잘하고 있나요. 여러분은 각자가 알고 있는 자산관리의 방법을 잘 실천하고 있는지요. 사실 쉽지가 않습니다. 그 이유는 3층 연금자산관리를 비롯한 돈 관리는 개인이 갖고 있는 습관과 태도가 관건이기 때문입니다. 좋은 습관과 태도를 형성 하는데는 많은 시간과 훈련이 필요합니다.

Q:유혹은 점점 넘쳐나고, 마케팅과 홍보의 홍수 속에서 유행은 철마다 바뀝니다. 초 저금리로 자산관리는 점점 어려워지고, 돈이 들어가야 할 필수 품목은 늘어납니다. 소비는 너무 쉽고 빠른 대안이 가능합니다. 미리 정한 기준과 원칙은 잘 지켜내기 어렵습니다. 그럼에도 노후를 위한 3층연금자산관리는 필수가 되었습니다. 어떻게 하면 3층 연금자산관리를 잘 할 수 있을까요.

A:먼저, 여러분의 자산관리 습관과 태도를 과신하지 않아야 합니다. 이때 가장 좋은 방법은 심리적으로 흔들림 없이 지켜낼 수 있는 방법으로 금융을 실천



하면 됩니다. 그것을 금융의 기본 값(Default Value)이라 하겠습니다. 3층 연금 자산관리와 관련한 기본 값을 정하고 실천해야 합니다.

첫째, 3층 연금자산관리는 무조건 실천하고 보자. 3층 연금자산관리를 어떻게 실천했느냐가 노후 생활의 수준을 결정합니다.

둘째, 은퇴 후 3층 연금으로 월급 받자. 직장에서 받는 월급 처럼 노후에도 월급을 받는 방법으로 돈 관리를 합니다. 그 방법이 3층 연금과 주택연금, 농지연금입니다.

셋째, 3층 연금자산관리는 입금-운용-수령의 방법으로 실천하자. 우리는 학교에서 주로 교육, 강의, 세미나, 심포지움, 포럼의 형식으로 학습해왔습니다. 그런데 보다 높은 차원의 공부 방법은 스

스로 연구하고 참여하고 현장에 적용해 보고, 실천하는 방식으로 진행되어야 합니다. 그것이 그림과 같은 사례 연구, 역할 연기, 비즈니스 게임, 프로젝트 수행입니다. 이렇게 하는 데는 시간과 돈, 노력이 많이 들어갑니다. 그러나 효과는 탁월합니다.

은퇴설계와 자산관리도 책자와 세미나로 완성될 수 없습니다. 반드시 사례 연구를 하고 이를 바탕으로 자신의 상황에 맞게 컨설팅을 받아야 합니다. 컨설팅의 결과인 제안서의 내용이 의미가 있고 실천 가능하다면 계좌를 개설하여 입금하고 운용하여 연금을 수령할 수 있도록 하면 됩니다. 이 때 입금, 운용, 연금 수령의 각 내용을 이해하고, 이를 바탕으로 각각에 대한 실천의 기본 값을 정해 두어야 합니다. /신한금융투자 신한내외50연구소장



두산, 사회복지 공동모금회에 성금 30억 전달

두산그룹은 사회복지공동모금회에 이웃사랑 성금 30억 원을 전달했다고 12일 밝혔다. 서울 정동 사회복지공동모금회에서 열린 이날 전달식에는 박완석(주)두산 부사장(왼쪽)과 김연순 사회복지공동모금회 사무총장이 참석했다. /두산그룹



오뚜기 '진앤지니 평창' 서포터즈, 이송훈 선수 응원전

오뚜기의 '진앤지니 평창' 서포터즈가 지난 11일 강릉 스피드 스케이팅장에서 스피드 스케이팅 남자 5000m 이송훈 선수를 위한 응원전을 펼쳤다고 12일 밝혔다. '진앤지니 평창' 서포터즈 30명은 이송훈 선수가 이날 경기에서 아쉽게 5위에 그쳤지만, '진라면 골드 에디션과 함께 금빛 물결 만들기'라는 주제로 경기 시작 전부터 서포터즈를 3팀으로 구성하여 다양한 홍보활동을 진행했다. /오뚜기

# 진실의 순간에 찾아오는 선택



이상현 역

실패하지 않는 창업전략

올해 들어 빠른 변화가 예상되는 것이 유인에서 무인 운영으로의 전환이다. 인건비의 상승과 기술의 발전, 소비자 성향 변화 등의 원인은 있겠지만, 고객을 향한 기본적인 서비스 마인드의 바탕은 변하지 않는다.

그 중 진실의 순간(Moments of Truth)이라는 것은 고객 만족의 개념을 파악함과 동시에 고객의 기대 수준에 부합하는 서비스를 제공하기 위해서 반드시 고객 접점에서 활용되어야 하는 포인트다.

MOT는 결정적 순간, 인상에 남는 순간, 만족과 불만을 가르는 0.1초의 짧은 순간을 의미한다. 투우사가 투우 경기의 마지막에 긴 창으로 소의 급소를 찌르는 순간에서 유래하였는데 '피하려 해도 피할 수 없는 순간' 또는 '실패가 허용되지 않는 매우 중요한 순간'이다. 즉, 고객과의 접점에서 고객은 짧은 시간 내에 제공된

서비스에 대한 판단과 평가를 내리고 만족과 불만을 느끼게 됨을 의미한다.

일반적으로 MOT는 고객이 직원과 접촉하는 순간에 발생하지만, '전단지를 보는 순간'이나 '점포의 간판, POP를 보는 순간' 심지어 '배스트릭의 광고를 보는 순간' 등과 같이 점포의 여러 자원과 직접 또는 간접적으로 접하는 순간이 될 수도 있다. 이 결정적 순간들이 하나하나 쌓여 서비스 전체의 품질이 결정된다. 따라서 고객을 상대하는 직원들은 고객을 대하는 짧은 순간에 그들로 하여금 최선의 선택을 했다는 기분이 들도록 만들어야 한다. 이를 MOT 성공이라 한다.

고객이 주차장 입구에서부터 만나는 발렛파킹, 엘리베이터, 음식점 입구, 예약확인데스크 등의 접점에서부터 식사를 마치고 다시 주차장 입구를 통해 나갈 때까지의 모든 순간을 이해하고, 어느 한 접점의 실수로 인해 전체 서비스 품질에 영향을 주지 않도록 노력해야 한다.

서비스 제공자가 빠지기 쉬운 함정 중 하나는 자신이 고객의 기대와 요구를 고객 이상으로 잘 알고 있다고 생각하는 것

이다. 이는 잘못된 생각이며, 서비스 제공자와 고객의 시각이 일치하지 않는 경우가 많다. 흔한 예로 직원 본인은 청소를 깨끗하게 했다고 생각하지만 의자에 앉은 고객의 시각에서는 아직 처리되지 못한 지저분한 것들을 발견하는 경우다. 이는 직원의 시각은 홀 전체 큰 곳에 있지만 고객의 시각은 자신이 앉은 테이블의 세심한 곳을 보기 때문에 직원의 눈에는 보이지 않는 것이 고객의 눈에는 보이기 때문이다. 그러므로 개점 청소를 완료한 후 몇 곳의 테이블에 앉아 고객의 시각에서 다시 한 번 점검하는 것이 필요하다.

이처럼 서비스 제공자와 고객의 기본적인 시각이 다른 경우가 많기 때문에 MOT를 효과적으로 관리하기 위해서는 항상 고객의 목소리에 귀를 기울이고 고객의 관점에서 모든 서비스에 대해 되돌아보아야 한다. 실전에 아직 미숙하다면 접객 서비스에 관련된 매뉴얼, 즉 접점의 순간 인사말부터 행동, 주의점, 화법 등을 세부적으로 작성해 보는 것도 좋은 시작이다.

/한국창업경영연구소장(컨설팅학 박사)



JB금융그룹, 설맞이 떡국나눔 봉사활동

JB금융그룹이 지난 9일 서울시립 용산노인종합복지관 경로식당을 찾아 설맞이 떡국나눔 봉사활동을 했다고 12일 밝혔다. 이날 임직원들은 500여 명의 어르신에게 떡국과 갈비찜, 잡채 등 설날특식을 나누고 거동이 불편해 경로식당을 찾지 못한 가정에는 설 선물세트를 전달했다. /JB금융그룹



수출입은행, 이주민 무료급식소서 떡국배식 봉사

한국수출입은행은 12일 서울 구로 이주민지원 전문기관 '지구촌사랑나눔'을 찾아 150여 명의 다문화가정과 외국인 노동자를 대상으로 '설맞이 떡국 나눔 봉사활동'을 가졌다고 밝혔다. 은성수 수은 행장 등 이날 봉사에 참가한 '수은 희망씨앗 나눔 봉사단' 30여 명은 다문화가정 어린이들과 함께 설맞이 떡만두국 만들기 행사를 가진 뒤 급식소를 찾은 이주민들에게 배식했다. /수출입은행

## 인사

◆한국예탁결제원 >부장 승진 △리스크관리부장 배혁찬 △중은일자리창출추진반 수석조사역 조성일 △펀드서비스부장 이양재 △대구지원장 서보영 △팀장 승진 △리스크관리부 청렴준법팀장 주정돈 △인적자원개발부 직원행복팀장 채양기 △총무부 선임조사역 성보경 △총무부 홍보팀장 배재호 △청산결제부 청산결제기획팀장 배종혁 △청산결제부 채권결제팀장 송현혜 △증권대행부 명의개서팀장 고정재 △글로벌서

비스부 국제권리관리팀장 이민희 △해외사업부 국제기구사무국수행전담반장 채영진 △IT전략부 IT표준화팀장 이경미 △IT전략부 비즈니스지원팀장 권유현

◆한국산업기술진흥원 >본부장 △기획관리본부장 박상이 △일자리전략본부장 김동균 △혁신성장본부장 장필호 >단장 △사업관리단장 박한철 △일자리지원단장 변동철 △기술사업화단장 오명준 △기술혁신기반단장 이찬영 △소재부품혁신단장 전계영 △국제협력단장 정재학 △실장 △감사실장 윤우용 △대외협력실장 전유덕 △기획예산실장 백성진 △인재경영실장 이기영 >팀장 △총무회계팀장 유재훈 △기금관리팀장 임경민 △경영혁신팀장 조상동 △사업총괄팀장 전영두 △사후관리팀장 오유미 △일자리정책팀장 김창민 △산학협력팀장 이택수 △산업인력혁신팀장 김희열 △중소기업인력팀장 지영규 △지역산업육성팀장 박용원 △지역기업혁신팀장 최재혁 △지역기업성장팀장 김진하 △중견기업기획팀장 김정욱 △중견기업혁신팀장 조중훈 △중견기업성장팀장 한상준 △사업화기획팀장 박경호 △사업화기반팀장 오용훈 △기술실용화팀장 이현영 △기술금융팀장 김성원 △기술혁신

기획팀장 이형석 △산업기반장비팀장 박준규 △지역성장비팀장 현종근 △소재부품기획팀장 박근호 △신뢰성장비팀장 송석 △기술인재팀장 박선우 △국제협력기획팀장 김은정 △국제협력사업팀장 임병혁 △산업기술ODA팀장 강성룡 △정책기획팀장 김현철 △동향조사연구팀장 유민화 △기술전략팀장 윤성필 △기술인재융합팀장 박형민

◆중소벤처기업부 >국장급 승진 △대구경북지방중소벤처기업청장 김한식 △국방대학교 교육과장 김영태

◆브릿지경제신문사 >승진 △편집국장 생활경제부 부국장대우 이형구 △광고국 부장대우 조천홍

## 부음

▲김금례씨 별세, 김영수(이데일리 금융부장)씨 모친상 = 12일 오후 1시 30분, 신촌 세브란스병원 장례식장 3호실, 발인 14일 오전 6시, 02-2227-7500

▲박상조 씨 별세, 박상태(한국예탁결제원 의결권서비스부 팀장)씨 장모상 = 12일 오전, 일산백병원 장례식장 특1호실, 발인 14일 오전 6시 031-910-7444

# Sh수협은행, 권재철 수석부행장 연임 의결

Sh수협은행은 지난 9일 서울 송파구 오금로 본사에서 '2018년도 제1차 이사회'를 열고 권재철 수석부행장(사진)의 연임을 의결했다고 12일 밝혔다.

권재철 수석부행장(경영전략그룹장)은 경남 산청 출신으로 1989년 수협중앙회에 입회해 여의도지점장, 강북지역금융본부장 등을 역임했다. 2016년 3월엔 마케팅 담당 부행장으로 선임된 이후 현재는 경영전략 담당 수석부행장직을 맡고 있다.



연임된 권 수석부행장의 임기는 오는 2019년 3월 2일까지다. /채신화 기자 csh9101@

**metro 메트로미디어**

서울시 종로구 자하문로17길 18  
TEL:021721-9800, FAX:021730-1551

발행·편집인 이 집 국 장 이 장 규  
인 체 인 (주)중앙일보 김교준  
광 고 문 의 021721-9851.3  
독 자 센 터 021721-9861

2002년 5월 31일 창간/등록번호 서울특별시 가10206