

CS부서는 여성전문? 은행권의 '깨지지 않는 유리천장'

(고객만족)

은행&뱅크 스토리

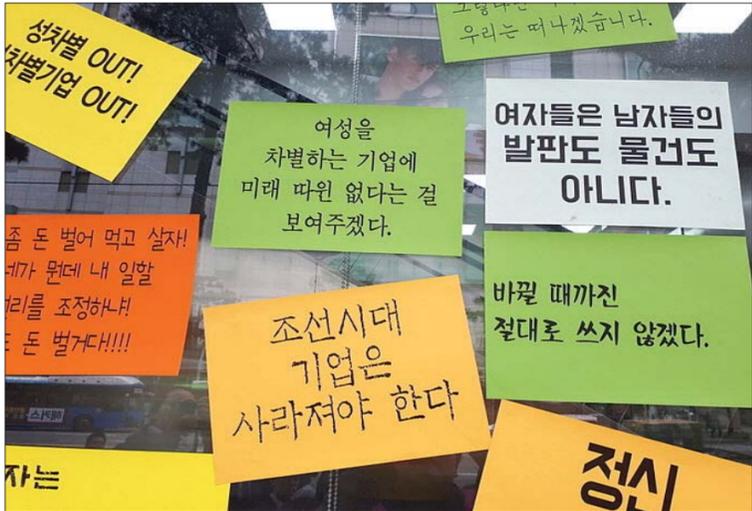
유리벽에 갇힌 여성 은행원

감정근로·육아휴직에 퇴직자 늘어
출산·육아 등으로 경력단절 노출
다양한 업무경험·경력개발 불가능해

은행원 A씨는 대인기피증에 시달리다 퇴사를 결정했다. 창구에서 고객을 응대하면서 잦은 고함과 폭언에 시달리면서 정신적인 피해가 컸다. 은행원 입사 초반에는 업무 스트레스를 대부분 명품 쇼핑과 여행으로 풀었다고 했다. 새로운 자극을 받기도 어려웠다. 다양한 직무로 이동해 경험을 쌓고 싶었지만 은행 내에서 별다른 방법이 없었다고 했다.

5년차 과장인 은행원 B씨는 남자 동기에 비해 4년이나 늦게 과장을 맡았다. 2년동안 육아휴직을 다녀왔는데 동기들은 여러보직을 순환하며 커리어를 쌓고 있었다. 가혹한 유리벽도 여성 은행원에게 큰 걸림돌로 작용했다. 그는 정규직 공채 출신이지만 해외주재원, 외환딜러 등 다양한 보직을 넘보기엔 벽이 너무 높았다고 했다.

은행은 남성 중심의 문화가 뿌리 깊은 조직이다. 고정관념이 여전한 업무배분이 여성 행원의 경력개발을 가로막고 있는 상황이다.



채용성차별 철폐 공동행동이 지난 4월 24일 KEB하나은행 본사 앞에서 채용성차별 기업에 대한 항의와 채용성차별 철폐 방안 마련 요구를 위한 피켓 불이기를 진행했다. /전국여성노동조합 홈페이지

이에 따라 여성들은 대부분 금융서비스인 수신 업무에 상당수 포진돼 있다. 그러다보니 감정근로 부문의 대부분을 여성이 책임지고, 핵심업무에선 배제되는 경우가 많다. 또 높은 역량을 갖췄지만 유리천장과 콘크리트 천장이라는 고질적인 관습에 갇혀 승진통로가 좁기만 하다.

◆은행 고객만족(CS) 부서는 여성의 몫?
“여성 은행원이 제일 많이 겪는 고충은 고객 응대입니다. 보통 수신창구에는 여직원이 많은데 불만 있는 고객은 항상 우리에게 소리를 지르고 욕설이나 폭력적

인 행동도 합니다. 지금도 서비스직에 근무 중인데 여기 오는 고객은 그렇지 않아요. 은행이라는 곳이 다른 곳에 비해 서비스 기대치가 많이 높은 편이어서 그런게 아닐까 싶어요.”

모 은행에서 텔러로 근무하다 지난해 퇴사한 A씨의 말이다. 이 처럼 여성은행원은 주로 서비스직에 종사하며 감정근로에 시달리고 있다.

은행에서 고객을 맞이하는 수신업무는 주로 담당하는 2차 정규직의 여성비율은 90%에 육박한다. 실제로 2017년 9월 기

준 5대 시중은행에서 '2차 정규직' 직군의 여성 비율은 신한은행이 99.3%로 가장 높았고, KEB하나은행이 98.4%, KB국민은행이 95.4%, 우리은행이 94.6%, IBK기업은행이 87.6%였다.

전국금융노조 최우미 여성위원장은 “성차별에 따른 업무분리는 짙고, 예쁜 여자가 상담서비스를 하는 것이 낫다는 전통적인 관념에서 출발한다. 고객만족(CS) 차원에서 모 은행은 여행원에게 머리 염색 금지 등 많은 규제를 하고 있다”고 했다.

그는 또 “은행내부의 과도한 CS평가도 여성 은행원을 감정근로에 시달리게 한다. 실제로 CS평가나 고객만족이 은행원의 실적평가에 큰 비율을 차지해 여성 은행원이 속 썩는 줄 모르고 서비스정신으로 둔갑하게 되는 것”이라고 했다.

◆“동기인데...년 차장, 난 과장”
은행권 여성 채용은 전체 채용자의 30%에 수준이다. 게다가 육아휴직 이후 퇴사를 결정하는 여성 은행원이 늘고 있다.

최우미 여성위원장은 “육아휴직을 다녀온 이후 업무 적응에 실패해서 퇴사를 하는 경우가 많다”면서 “여성 퇴직자 가운데 75%는 육아 때문이다”라고 말했다.

가장 큰 문제는 육아휴직을 다녀온 여직원의 승진속도가 남성 행원을 따라잡는 것이 현실적으로 불가능하다는 것이

다. 육아휴직 기간동안 업무 경험이나 업무지속성이 높아져 남성 행원이 진급속도가 빠릴질 수밖에 없다는 것.

최 위원장은 “은행에서 남성 행원이 육아휴가를 쓰는 비율은 한 자릿수 안팎이다. 육아휴직은 여성의 몫이라는 한국사회의 문화 때문이다. 또 남성 행원이 육아휴직을 쓰면 승진길에 타격을 입는다는 불문율이 있다”고 했다.

이 같은 악순환은 여성이 출산·육아로 경력단절에 노출돼 있다는 방증이다.

여성 은행원은 경력개발 차원에서 도 손해를 입고 있다.

최우미 위원장은 “은행의 해외주재원이나 핵심부서는 거의 99% 남성이다. 1~2명 정도 구색맞춰서 여성 은행원을 보내고 있다”고 설명했다.

여성 은행원이 관리직이 될 확률도 희박하다. 지점장이나 임원이 되기 위해선 다양한 은행 업무를 경험해야 하는데 그렇지 못하다는 것.

실제로 하나은행을 제외한 4대 은행 가운데 지난 3년 간(2014~2017년) 차장·과장급 승진자 중 여성 비율은 3년 합산 평균 46.7%로 많은 여성이 책임자급으로 승진하고 있었지만 같은 기간 부지점장으로 승진한 사람 가운데 여성은 27.3%, 지점장으로 승진한 여성은 지점장 승진자의 8.2%에 불과했다.

/유재희 기자 ryusoul91@metroseoul.co.kr

주간판드동향

美 무역분쟁 우려 재점화 국내외 주식형펀드 약세

미국의 중국 수입품에 대한 2000억원 규모의 관세 부과 예정과 미국·캐나다의 북미자유무역협정(NAFTA) 재협상 결정 소식에 무역분쟁 우려가 재점화되면서 국내외 주식형펀드가 모두 약세를 보였다.

9일 한국거래소(KRX)에 따르면 코스피지수는 지난 한 주(8월31일~9월6일)간 전주 대비 0.86% 하락한 2287.61에 장을 마감했다. 도널드 트럼프 미국 대통령이 중국산 수입품에 대한 3차 관세 강행 발언이 나오면서 투자심리가 악화된 영향이다. 해당기간 기관 투자자가 4336억원 순매도하며 지수 하락을 이끌었다.

선진국 주식시장을 반영하는 모건스탠리캐피탈지수(MSCI) 월드인덱스(World Index)는 전주 대비 1.72% 하락한 2144.03포인트를 기록했고, 신흥국주식시장을 반영하는 MSCI EM 지수는 전주 대비 3.74% 하락한 1018.29을 기록했다.

해당기간 국내주식형펀드는 0.84% 하락했다. 시장 전반적인 약세에 따라 시장을 추종하는 인덱스주식코스포200을 중심으로 순자산 감소세가 나타나면서 순자산은 6920억원 줄었다.

해외주식형펀드는 2.95% 하락했다. 지역별 분류에서는 모든 지역에서 저조한 성과를 보인 가운데 러시아(-0.90%), 북미(-0.92%), 신흥유럽(-1.82%)이 상대적으로 양호한 수익률을 기록한 반면, 친디아(-5.35%), 중남미(-4.34%), 중화권(-4.16%) 펀드가 저조한 수익률을 보였다. 일부 신흥국의 통화 가치 하락이 증시불안으로 확산되면서 신흥아시아주식을 중심으로 순자산이 감소한 결과 총 순자산은 8440억원 감소했다.

/손영지 기자

美 소비심리 빠른 회복세... '깜짝실적' 기대

株라쿨라의 종목 태평양물산

OEM 수주량·신규 발주량 확대중 스마트 팩토리로 수익성 향상 전망

“미국경기회복세가 뚜렷해지면서 미국의 의류 소매시장을 대표하는 다우존스의 의류 소매지수가 연초보다 22.3% 올랐다. 소비심리가 빠르게 개선되고 있다는 점에 주목해야 한다.”

독립리서치 리서치알음 최성환 수석 연구원은 9일 “태평양물산의 북미지역 매출비중이 60%에 달하는 만큼 미국 소비자시장 회복의 수혜가 기대된다”며 이 같이 밝혔다.

태평양물산의 매출 가운데 80% 가량은 해외에서 발생한다.

태평양물산의 주요 고객사는 ‘갭(GAP)’, ‘컬럼비아(Columbia)’, ‘타겟(Tar

get)’ 등의 브랜드로 해외매출 가운데 북미지역이 가장 높다. 해당 브랜드의 OEM(주문자 상표 부착 방식)과 ODM(제조업자 개발생산)을 전담하고 있어 미국 경기 상황에 실적이 연동될 수밖에 없는 구조다.

최 연구원은 “미국내 경기회복세가 뚜렷해지면서 의류 소비시장 역시 빠른 속도로 개선되고 있다”며 “태평양물산의 주요 고객사인 GAP과 컬럼비아의 상반기 매출액은 각각 8.7%와 15.5% 성장했다”고 밝혔다. 이에 따라 태평양물산의 OEM 수주량 역시 지난해보다 5% 이상 확대됐다는 설명이다.

최 연구원은 또 퓨마(Puma), 랄프로렌(Ralph Lauren), 앤테일러(ANN TAYLOR) 등 신규 고객사가 추가되며 발주 물량이 확대되고 있다고 덧붙였다.

수익성 개선을 위해 본격적으로 자동화 설비 보급을 진행하고 있다는 점도 긍정적이다. 현재 태평양물산은 베트남

에 있는 OEM 생산법인에 자체개발한 스마트 팩토리 시스템 보급을 진행하고 있다. 설비 보급이 완료되면 생산라인 간 이동이나 정제시간이 크게 줄어 생산성이 확대될 뿐 아니라 수익성도 좋아질 것으로 기대된다.

최 연구원은 “이미 스마트 팩토리 시스템 구축이 완료된 베트남 공장의 경우 1월부터 5월까지 생산량이 지난해보다 4.6% 상승했고, 운용비용은 12만5000달러 가량 감소했다”며 “자동화설비 보급이 완료되면 연간 200만달러 이상의 운용비용이 절감될 것”이라고 분석했다.

부진을 면치 못하던 아웃도어 관련 사업 역시 지난해까지 구조조정이 성공적으로 마무리되며 우려가 해소될 것이라 판단이다. 그동안 태평양물산은 아웃도어에 들어가는 오리털, 거위털 등 내부 중진소재를 보급해 왔는데 시장 침체로 실적이 악화돼 왔다. 이에 대해 최 연구원은 “태평양물산은 우모가격

변동에 따른 재고부담을 털기 위해 지난해까지 자체적인 재고 축소 작업을 벌였다”며 “우모가격이 2016년을 저점으로 완만하게 오르고 있다는 점도 긍정적”이라고 설명했다.

실제 지난해 국내 아웃도어 시장이 계속 축소되고 있는 상황에서도 태평양물산은 흑자전환에 성공했고, 올해 역시 무난하게 흑자를 달성할 전망이다. 여기에 올 겨울 한파가 예고되고 있어 추가 성장이 기대된다.

영업적인 부분과 별개로 태평양물산이 보유하고 있는 개성공단 토지이용권에 대한 가치 역시 눈여겨 볼 부분이다.

태평양물산은 2054년까지 사용할 수 있는 2700평 규모의 개성공단 토지이용권을 보유하고 있어 남북관계 개선시 개성공단 입주 가능성도 배제할 수 없는 상황이다.

이에 따라 리서치알음은 태평양물산에 대해 긍정적인 투자 의견과 함께 적정주가 4800원을 제시했다. 현재 주가 대비 48.6%가량 상승 여력이 있다는 판단이다.

/손영지 기자 sonumji301@

가을 분양시장 활기... 전국 1만1003가구 공급

분양캘린더

행복주택으로 6010가구 분양

9월 둘째 주엔 전국에서 아파트 1만여 가구가 분양예정이다. 아파트 분양시장이 활기를 되찾을 전망이다.

8일 부동산114에 따르면 이달 둘째 주에는 전국 25개 사업장에서 1만1003가구가 공급될 예정이다. 이 중 절반 이상인 6010가구가 행복주택으로 공급된다.

행복주택은 청년 및 신혼부부의 주거 안정화를 위해 주변 시세보다 60~80%가

량 저렴하게 공급되는 주택이다. 특히 수도권 물량이 상당히 청년 및 신혼부부의 눈길을 끌 전망이다.

그 밖에 부산 동래구 온천동 ‘동래더샵’, 전남 무안군 삼함읍 ‘남약신도시 중흥 S클래스퍼스트뷰’ 등이 분양에 나선다.

계약은 20개 사업장에서 진행된다. 올해 서울에서 분양한 단지 중 첫 가점 만점자가 등장한 ‘노원꿈의그린’의 계약이 시작된다. 견본주택은 경기 안양시 안양동 ‘안양KCC스위첸’, 경북 구미시 고아읍 ‘문성레이크자이’ 등 5개 단지에서 문을 연다.

/채신화 기자 csh9101@

(9월 둘째 주 수도권 분양캘린더)

/자료=부동산114

날짜	구분	시	구시군	읍면동	아파트명	
9/10(월)	접수	서울	양천구	신정동	신정3-A6(행복주택) (-9/12)	
			은평구	진관동	은평2-14(행복주택) (-9/12)	
			은평구	은평2-14(행복주택) (-9/12)		
	계약	경기	수원시	고등동	루체스타수원역로데오 (9/13 계약)	
			하남시	신장동	덕풍역ICT하남 (9/14 계약)	
			의정부시	의정부동	공간라움 (-9/12)	
9/11(화)	계약	서울	중구	정동	삼정아트테라스정동	
			경기	성남시	고등동	성남고동A1(행복주택) (-9/18)
				시흥시	대야동	시흥은계A1(행복주택) (-9/18)
9/12(수)	접수	경기	이천시	마장면	인천마장지구A3(행복주택) (-9/21)	
			화성시	장지동	화성동탄2A82(행복주택) (-9/18)	
			인천	서구	오류동	검단오류역우방아이유셀 2순위
			인천	서구	오류동	검단오류역우방아이유셀 1순위