

# “37년 서비스 경험 살려 고객불편 최소화 할 터”

역 운영 눈감고도 환한 베테랑  
고객 게시판 쟁겨 읽고 현장도 중시  
“운영사 노력에 시민 의식 더해져야”

부산~김해경전철 개통 한 달이 다 되어 간다. 말도 많고 탈도 많았던 이 새로운 대중교통에 대한 김해시민의 반응은 뜨겁다. 안전이나 수익성을 우려하는 부정적인 여론이 여전하지만 김해 발전의 원동력 될 것이라는 기대감도 조금씩 생겨나고 있다. 어느 쪽이든 경전철이 현재 김해 지역 최고의 관심사인 것은 부인할 수 없는 사실.

부산~김해경전철 운영사(BGM) 권오철(58) 사장을 만나 경전철 운영에 대한 여러 가지 이야기를 들어 봤다.

“요즘 제가 안 바쁘면 이상한 거잖아요. 안 그래요?” 권 사장이 웃음이 띠 얼굴로 말했다.

그의 말 대로 권 사장은 밤낮 없이 바쁜 하루하루를 보내고 있다. 경전철을 운영하고 유지·관리하는 회사로는 BGM이 국내 첫 사례인 만큼 짙어진 부담감이 큰 탓이다.

권 사장과 대중교통의 인연은 지난 1974년으로 거슬러 올라간다. 철도학교를 갓 졸업한 그가 당시 서울지하철을 처음으로 운영 중이던 서울메트로에 입사한 것. 권 사장은 “37년간의 근무 기간 중 고객서비스센터 본부장을 마지막으로 역 관리만 30여년 동안 했다”며 “역 운영은 눈 감고도 환하다”고 웃으며 말했다.

실제 그의 이런 풍부한 경험은 부산~김해경전철 운영에 있어서도 큰 역할을 하고 있다. 역사 내 화장실의 문 열림 정도부터 쓰레기통의 위치까지 역의 모든 부분을 권 사장이 직접 나서서 꼼꼼히 살핀 덕분에 현재까지 역 이용에 대한 민원은 별로 접수되지 않은 상



부산~김해경전철 운영사(BGM) 권오철 사장이 경전철의 비전에 대해 언급하고 있다.

태. 하지만 베테랑인 그조차도 쉽게 풀기 어려운 문제가 여전히 많다. 가장 민감하게 거론되는 것이 ‘오작동 문제’와 ‘소음’, ‘65세 이상 노인의 유료탑승’ 부분이다.

사실 이 중 ‘오작동 문제’를 제외하곤 모두 시행사의 권한 밖의 일인 탓에 권 사장의 입장에선 다소 억울한 부분이 있을 수도 있는 상황. 그는 “인터넷 고객 게시판을 빼놓지 않고 쟁겨 읽고 있는데 운영사의 권한으로는 답변하기 난감한 경우가 많다”면서도 “운영사가 일선에서 고객을 직접 대면하는 역할을 하는 만큼, 민원을 시와 시공사에 전달하는 등

고객의 입장에서 생각하는 적극적인 서비스를 해 나가겠다”고 말했다.

그는 또 ‘오작동 문제’는 장기적인 관점으로 해결한다는 입장이다. 권 사장은 오작동 해결의 일환으로 우선 오는 11월까지 65명의 현장 요원을 배치, 경전철을 유인 운영할 계획이다. 현재까지는 모두 4건의 오류가 발견돼 현장에서 조치했다.

권 사장은 이와 더불어 시민의식 함양을 호소하기도 했다. 그는 “경전철은 무인 운영인 만큼 민감한 안전센서가 탑재돼 있다. 이 탓에 호기심 등으로 문을 밀거나 할 경우 정차의 직접적인 원인이 된다”며 “이용객이 경전

철에 대한 이해도를 높이고 안전수칙을 준수할 필요가 있다”고 당부했다.

권 사장은 을 들어 처음 김해로 생활권을 옮기게 됐다. 그는 경전철이 ‘김해의 새벽’이 될 것이라고 확신했다. 그는 “경전철을 정지 논리로 이해하는 사람이 많지만 김해는 인구 규모와 대도시가 주변을 감싸고 있는 지리적 특성 등을 감안했을 때 경전철이 교통수단으로서 최적의 선택”이라며 “주말 이용객이 더 많은 특성을 살려 관광인프라 등의 준비를 철저히 한다면 머지않아 경전철로 인해 김해는 한 단계 더 도약하게 될 것”이라고 힘주어 말했다.   
김민지 기자 palm@gimhaenews.co.kr