

## 포화 속에 꽃 핀 서비스정신

**“It just proves that nothing can stop us. Not even a war.”**

추 동 화

사라예보 함락작전이 시작되던 1992년 4월 2일, 그 후 몇 년 동안 마지막이 될 배달물이 사라예보의 DHL 사무실에 도착하였다. 그 때 사라예보의 사무실에는 100kg 가량의 화물이 배달되지 못 하고 있었으며 설상가상으로 그 사무실은 세르비아 군의 주 공격 목표가 될 그 도시에서 가장 높은 빌딩에 위치하고 있었다. 화물의 안전이 위험하다고 판단한 DHL 경력 5년의 Drenko Peleksic는 그 화물들을 자신의 집으로 옮겼으며 내전의 소용돌이 속에서 4년 동안 안전하게 보관하였다. 1996년 내전이 끝나고 Drenko가 배달을 위해 거리로 나섰을 때, 일부 주소는 이미 잿더미로 변해 있었으나 상당수 물품을 주인에게 배달할 수 있었다. 화물을 받아 든 사람들은 놀라움을 금치 못하였고 그 중 2건은 매우 중요하고 복원이 불가능한 법률 서류였다.

수년 전 일부 국내외 매체를 통해 소개된, 유고내전 중 한 특송업체 직원에 대한 미담으로 이라크 전쟁이 한창인 요즘 새삼 떠올려지는 사연이다. 소중한 고객의 물품을 자신의 집으로 옮겨 4년 동안이나 안전하게 보관한 Drenko의 행동은 자신의 직업에 대한 남다른 소명의식과 할 수 있다는 정신 (Can Do Spirit)을 보여준 것일 뿐만 아니라 전쟁으로 인하여 고통 받고 신음했을 사람들에게 그 물품의 중요성이 나 값어치 이상의 희망을 배달해 준 것이 아닐까 한다.

지난 35년간 DHL의 성장과정을 지켜 본 많은 경영학 교수들과 기자들은 DHL이 세계적인 특송업체로 자리 매김할 수 있는 성공요인으로 첫째, ‘할 수 있다’는 기업 문화와, 둘째, 세계의 젊은이들이 DHL이라는 인종의 용광로 (Human Melting Pot)속에 융화되어 일류를 지향하고 (Drive for Excellence), 마지막으로 혁신적이고 지속적으로 IT에 투자한 것을 지적했으며, 이런 성공 사례들은 여러 경영대학원에서 Case Study로 소개되고 있다.

이라크 전쟁 개전을 앞두고 관련 업체들은 그들의 중동지역 서비스에 대한 피해를 최소화 하기 위한 방안과 유사시의 대비책 마련을 위해 다각적인 계획을 수립하였을 것이다. 실로 과거에는 이러한 천재지변이나 인재가 발생할 경우 해당 지역에서의 화물 운송과 배달은 거의 불가능 한 것으로 여겨졌다. 그러나 이제 운송서비스의 발달과 치열해진 경쟁의 결과로 해당 업체들은 위험을 무릅쓰고 고객가치를 실

현하기 위하여 분쟁 지역으로 뛰어 들 준비를 하고 있다. 일례로 국영 우체국의 일반 우편서비스는 이번 전쟁으로 중동 14개 국가에 대한 서비스가 중단되었으나 사기업들이 운영하는 국제 물류업체들은 중동지역에서의 서비스를 지속하고 있다. 무한경쟁이란 말이 실감나는 부분이다. 국가간 이익과 존립을 위한 전쟁이 치열하게 전개되고 있는 한 편에서는 위기를 기회로 삼아 자사 서비스의 우위를 증명하기 위한 업체간 전쟁이 벌어지고 있는 셈이다.

지금 이 시간에도 많은 사람들이 자신에게 주어진 소명을 다하기 위해 삶과 죽음의 현장에서 뛰고 있을 것이다. 국제특송업체를 포함한 운송업체들도 그들에게 주어진 소명을 완수하면서 전쟁으로 인하여 고통 받고 좌절한 많은 사람들에게 희망과 평화의 꽃씨를 배달하는 메신저가 될 수 있기를 바란다.