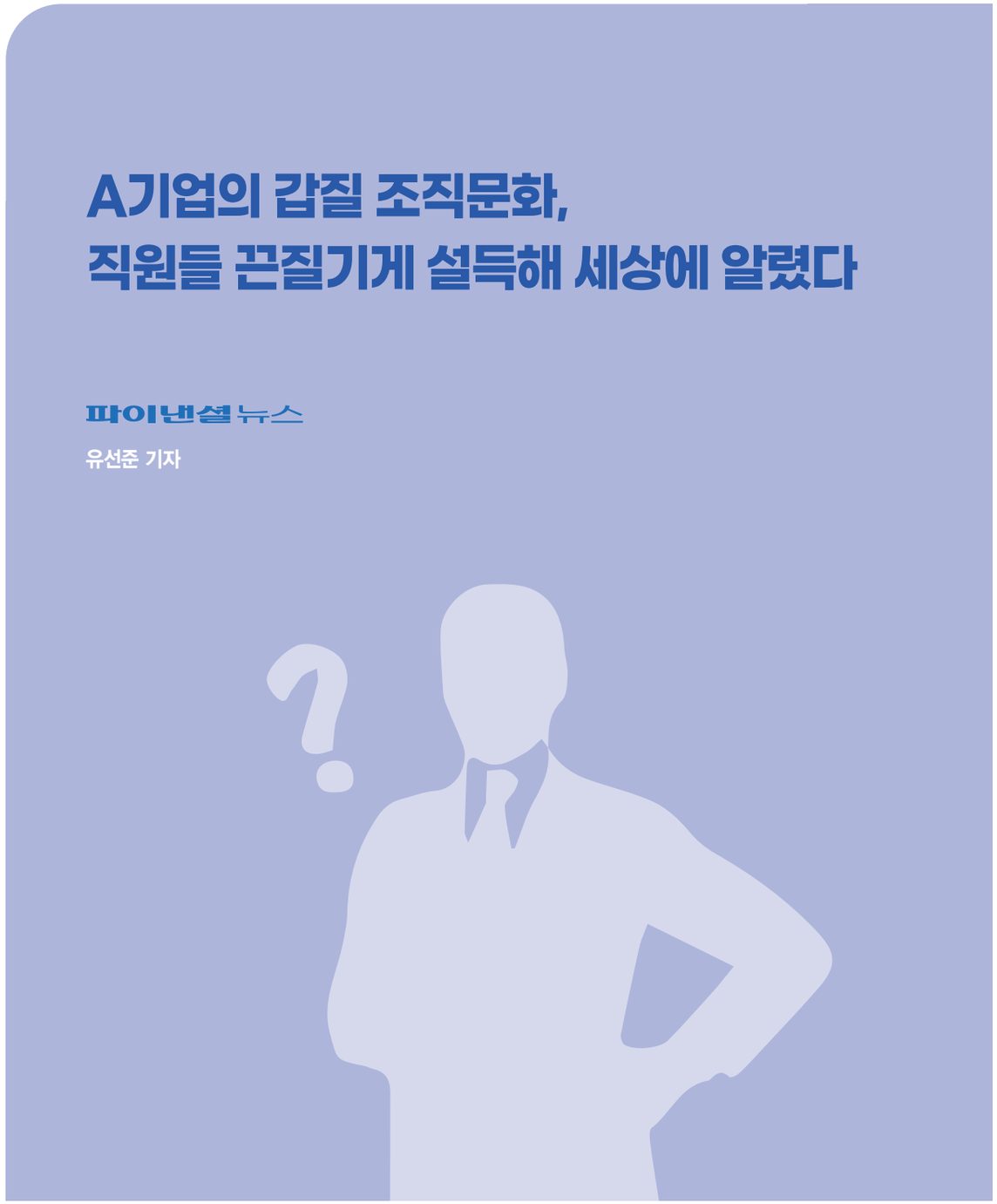
A기업의 갑질 조직문화, 직원들 끈질기게 설득해 세상에 알렸다

파이낸셜뉴스

유선준 기자



출처=게티이미지뱅크

지난 2013년 5월4일 A기업의 영업 사원이 아버지뻘인 대리점주에게 욕설 섞인 폭언을 한 녹취록이 공개되면서 파문이 일파만파 커졌다.

해당 사원은 사표를 내 수리가 됐지만 인터넷상에는 불매 운동 조짐까지 보이는 등 심상치 않은 기류를 보였다.

게다가 해당 녹취록이 이슈화되기 전에는 A기업이 '적반하장'으로 피해 가맹점주들을 명예훼손으로 고소했으며, 소송 취하는커녕 여전히 피해 가맹점주들에게 고압적인 태도로 일관하고 있었다.

이런 상황에서 당시 저는 영업 사원들의 갑질에 이르기까지 A기업의 조직문화에 문제가 있다고 예상하고 집요하게 직원들에게 사실관계를 파악하기로 결심했다.

그러나 생각처럼 뜻대로 되지 않았다. A기업 직원들의 연락처를 아예 모른 채 막연하게 사옥 앞에 간 터라 직원 인터뷰

가 이뤄질리 만무했던 것이다.

퇴근 시간에 맞춰 사옥 밖으로 나오는 직원들을 상대로 'A기업의 잘못된 조직문화를 말해달라'며 인터뷰를 요청했지만 '묵묵부답'이었다.

인터뷰 시도한지 4시간이나 흘러 지칠대로 지쳤고, 경비원이 제재를 가하면서 포기할지를 고심했었다. 그때였다. 낙담하고 돌아서는 찰나에 유심히 지켜보던 한 직원이 "나중에 기회 되면 제가 인터뷰를 하겠다"고 말한 것이다.

반가운 마음에 그에게 매달려 인터뷰를 요청했지만 그는 "지금은 때가 아니"라며 거절하고 자가용으로 귀가했다.

저는 속으로 '이 사람이 A기업의 횡포 관련 비밀을 풀어줄 키맨'이라고 생각하고 급하게 택시를 잡아 직원의 자가용을 쫓아갔다.

막히는 퇴근길이어서인지 강남에서 분당까지 2시간 가까이 되어서야 직원의 자택에 도착하게 됐다.

"선생님께서 결단을 내려주셔야 회사도 살고 직원들도 억울한 누명을 벗을 수 있는 겁니다."

저는 그 직원에게 엘리베이터를 타기 전까지 설득했지만 "아직 부담스러워서 인터뷰를 못하겠다"는 대답만 돌아왔다.

더 이상 그를 붙잡지 못했다. 사옥 앞에서의 인터뷰 실패에 이어 좌절감을 맛봤다. 이대로 성과도 못 내고 돌아가야 하나 싶었다.

이데일리

남양유업 영업사원 김씨의 고백

"XXX야, 실적미달땐 온갖 욕설… 다시 군대 온 기분"

유선은 기자 suran@

"처음 입사했을 때는 군대에 다시 온 줄 알았습니다. 직장상사는 군대시절 내무반장처럼 욕을 입에 달고 살았거든요."

지난 8일 오후 서울 종로의 한 커피숍에서 만난 남양유업 영업사원 김정욱(가명) 씨는 인터뷰에 응했지만 막상 제대면 말문을 열지 못했다. 한참을 망설이며 답배 반갑을 비운 끝에서야 어렵사리 털어놓기 시작했다.

김씨는 "이번 사건은 언젠가 터질 것이 터진 것"이라며 "개인의 잘못이라기보다는 회사 시스템의 문제"라고 했다. 그는 "대리점주를 상대로 구입강제(밀어내기)를 하고 욕설을 퍼부은 영업사원이 잘못했지만 욕설과 폭언을 당연히 여기는 군대식 문화속에서 (영업사원들에게) 밀어내기를 강요한 본사 책임이 크다"고 말했다.

"상사가 밀어내기 압박 지시 어쩔수 없이 점주에게 막말 개인 잘못 아닌 시스템 문제"

"영업실적이 목표에 미달하면 상사가 영업사원들에게 심한 욕설을 퍼붓고 점주들에게 밀어내기 압박을 주라고 지시합니다. 저희 같은 일반 사원들은 어쩔 수 없이 납품하기 위해 점주들한테 화를 낼 수밖에 없어요. 군대에 재입대한 기분이었어요."

김씨는 인터뷰 도중 아버지뻘 되는 점주에게 막말한 게 마음에 걸린다며 눈물을 글썽이기도 했다.

그는 "A사에 입사하기 전까지 동네에서 예의 바르다는 소리를 들었는데 실적을 올려야 한다는 부담에 욕을 입에 달고 다니는 자신을 보면 서글프다"고 하소연했다.

"예전에 몇 번 점주에게 싫은 말을 한 후 '이건 아니다' 싶어서 정중하게 점주들을 대했어요. 그런데 영업 실적이 떨어지자 상사나 선배들에게 욕을 엄청나게 먹었습니다. 한 주임은 '옛날 같았으면 넌 쪼인트 까였어. XXX야' 라며 욕설을 퍼붓더군요."

그는 이번 사태가 그동안 관행으로 굳어진 악습과 폐단을 정리할 계기가 됐으면 한다고 했다.

"제가 다니는 회사를 흉보는 게 누워서 침 뱉기라는 건 알지만 이번 사태를 거울삼아 회사가 최고의 기업이 됐으면 좋겠어요. 후배들도 현장에서 예의 바르게 일해 실추된 회사 이미지를 회복하는데 앞장섰으면 합니다."

그가 말한 내용은 곧장 인터뷰 기사로 보도했고, 이로 인해 A사의 그릇된 사내 문화를 지탄하는 여론이 들끓게 됐다.

타 언론사들도 본지 보도를 토대로 보충 취재와 보도를 시작했다. 결국 A사는 기자회견을 통해 점주들과의 상생 방안을 내놓았다.

A사 대표는 대리점에 대한 지원을 2배로 늘려 연간 수백억원 규모의 상생 기금을 운영하겠다고 밝혔다. 대리점주 자녀에 대한 장학금 지원 제도도 마련하겠다고 약속했다.

논란의 중심이 됐던 밀어내기에 대해서는 앞으로 공동목표 수립제와 반송 시스템을 만들어 원천 금지하겠다고 다짐했다.

이 사건을 계기로 각계각층에서도 회사와 노동조합, 갑과 을의 부당한 관계 청산을 요구하는 물결이 일게 된다. 대한민국에서도 '협력 없이는 무너진다'는 개념의 상생 문화가 자리 잡게 된 것이다.