

# “고객과 공감·소통...탄탄한 강소은행으로 거듭나겠다”



“고객을 하나의 대원칙으로 삼아 광주은행이 기본이 탄탄한 강소은행으로 거듭나도록 하겠습니다.” 이달 제14대 광주은행장으로 취임한 고병일(57·사진) 은행장은 19일 “글로벌 인플레이션과 경기침체 등 어려운 상황이지만 광주은행이 위기를 기회 삼아 한 차원 더 높은 도약을 꿈꿀 수 있도록 앞장서 솔선수범할 것”이라며 포부를 밝혔다. 고 은행장은 광주은행이 변화와 혁신의 시대를 돌파할 핵심어로 ‘기본’을 제시했다. ‘고객’과 ‘실력’을 기반으로 ‘확실한 경쟁력’을 갖춰 ‘기본이 탄탄한, 역동적인 강소은행’으로 거듭나겠다는 것이 고 은행장 생각이다.



데이터 기반 업무 전문성 제고 ‘데이터전략본부’ 신설  
지난해 광주·전남 최초 ‘적십자 10억 클럽’ 가입  
지역 특화 상품 개발·지원으로 향토은행 의무 최선  
자금 역외유출 막아 중기·서민 지원 ‘동맥’ 되겠다

### ■ 고병일 은행장이 말하는 광주은행 4대 주요 경영방침



이 가운데 ‘고객’은 고 은행장이 내건 하나의 대원칙이다. 영업조직은 성과를 창출하는 주체로서 고객과의 공감 및 소통을 바탕으로 영업활동에 매진하도록 하고, 본부조직은 영업직이 고객에 대한 이해를 바탕으로 성과를 창출할 수 있도록 지원체계 등을 보완할 방침이다. 영업 수단은 장기적으로 대면과 비대면 방식이 지닌 순기능을 강화하는 방향으로 재편한다. 대면 업무는 디지털화를 강하게 추진하며 상담형 영업체제로 전환해 고부가가치 창출에 집중한다. 비대면 업무는 대면과 목표·성과를 분리해 효율성을 높임으로써 다양하고 새로운 방법으로 접근한다는 계획이다.

“고객과의 공감·소통, 고객에 대한 이해를 바탕으로 한 금융지원체계 확립 ▲지역 경제 중심축으로서 금융을 통한 공공의 역할을 강화해 지역경제와 상생 발전하며 지역경제 생태계 내 광주은행 영향력 확대 ▲경쟁환경 변화에 대응해 능동성과 창의성을 바탕으로 스마트한 조직 운영 ▲대면·비대면 채널, 사업·기능별로 장기 성장동력 발굴을 통한 확실한 경쟁력 확보 등이다.”

디지털 사업의 효율성과 경쟁력을 확보하기 위해서는 내부 사업간, 이종 사업간 자료를 결합한다. 이 같은 전략을 바탕으로 확충한 지역 내 영업기반으로 중소기업 지원을 강화하며 지역밀착경영을 펼칠 방침이다. 고 은행장은 취임하며 광주은행이 앞으로 나아갈 4대 주요 경영방침을 소개했다. ▲고객과의 공감 및 소통, 고객에 대한 이해를 바탕으로 한 금융지원체계 확립 ▲지역 경제 중심축으로서 금융을 통한 공공의 역할을 강화해 지역경제와 상생 발전하며 지역경제 생태계 내 광주은행 영향력 확대 ▲경쟁환경 변화에 대응해 능동성과 창의성을 바탕으로 스마트한 조직 운영 ▲대면·비대면 채널, 사업·기능별로 장기 성장동력 발굴을 통한 확실한 경쟁력 확보 등이다.

고 은행장은 지역 중소기업과 주요 기관을 찾아가며 취임 초기를 보내고 있다. 산업 현장에서 만난 이들로부터 애로사항을 듣고 실질적으로 필요한 금융지원을 파악하는 데 집중하고 있다. “지역 기업과 상생 발전을 통해 지역경제 활성화를 끌어내는 것이야말로 지역 대표은행의 소명이라고 생각합니다. 지역 중소기업과 소상공인에 필요한 실질적인 금융지원이 적기에 이뤄지는 방안을 마련하고자 합니다. 현장의 목소리를 통해 지역경제의 현 상황을 바로 알고, 은행 경영이나 정책에 적극적으로 반영해 지역밀착경영을 실천에 앞장서

게 지원할 계획도 세웠다. 해마다 당기순이익의 10% 이상을 지역사회에 환원하고 있는 광주은행의 사회공헌 방향은 ‘적재적소’로 잡았다. “지역의 사회적 약자 계층에게 필요한 다양한 사회공헌활동 프로그램을 기획하려 합니다. 고객 요구에 따라 맞춤형 금융서비스를 제공하듯이 적재적소에 맞는 사회공헌 프로그램을 시행해 나눔을 전할 계획입니다.”

광주은행 임직원들은 각종 재난 피해 등이 발생했을 때 긴급 구호 상자인 ‘사랑 꾸러미’, ‘응원 꾸러미’를 직접 제작해 전달하고 있다. 1981년 설립한 (재)광주은행장학회는 모두 4300여 명을 지역 장학생을 배출했고, 대표적인 장학사업인 ‘희망이 꽃피는 공부방’, ‘희망이 꽃피는 꿈나무’를 꾸준히 진행하고 있다. 전체 채용인원의 80% 이상을 광주·전남 지역 출신으로 할당 선발하고, 대학생 홍보대사를 운영하며 지역인재 채용에도 앞장서고 있다.

이 같은 노력의 결과 광주은행은 지난해 광주·전남에서는 처음으로 대한적십자사 10억 기부클럽에 가입하며 기업의 나눔 문화를 전파했다. 자행 출신 은행장 시대를 이어가는 고 은행장은 광주은행이 100년 은행을 향한 디딤돌을 쌓아나갈 수 있었던 힘의 원천으로 지역민, 고객을 꼽았다. “광주·전남 향토은행의 역할과 의무를 다하기 위해 지역 특화 금융상품 개발과 금융지원에 노력을 아끼지 않겠습니다. 지역 자금이 역외로 유출되는 것을 막고 지역 중소기업과 중서민 금융지원으로 선순환하는 데 사용될 수 있도록 동맥 역할을 하겠습니다. 지역 경제 활성화의 견인차 역할과 동시에 지역 중소기업과 소상공인의 든든한 동반자 역할에 충실함으로써 지역민과 함께 호흡하고 지역과 같이 성장하는 광주은행이 되겠습니다.”

“100년 은행을 향한 최적의 3대 균형점은 ‘권한’과 ‘책임’, ‘자율과 규제의 균형’이라고 생각합니다. 조직 내부에 적절한 권한 이양과 그에 상응하는 책임의 균형, 자율을 부여하고, 이와 함께 지도자의 책임과 적절한 통제를 잘 조합해 잠재력을 100% 발휘하는 조직을 그려나갈 것입니다.”

이와 해외 자회사인 JB증권 베트남(JBSV)의 성장세에 힘입어 동반자 금융시장 진출을 성공적으로 추진하는 방침이다. 지난해 출발을 앞둔 광주은행 여자 실업 양궁단의 활약을 돕고, 지난 2017년부터 6차례 공모전을 치른 ‘광주화무’를 통해 지역 예체능 발전을 다양



고병일 은행장은 취임 첫 행보로 지역 중소기업을 찾아 실직적인 금융 지원 방안을 모색했다.(왼쪽) 광주은행과 지역 우수 중소기업 CEO 모임인 광은리더스클럽은 설을 앞둔 지난 17일 지역아동센터 2곳을 찾아 기전제품과 성금을 전하며 청소년을 격려했다.

자행 출신 은행장 시대를 이어가는 고병일 광주은행장은 ‘고객’을 하나의 대원칙으로 삼아 광주은행이 기본이 탄탄한 강소은행으로 거듭나도록 하겠다는 포부를 밝혔다. 광주시 동구 대인동 광주은행 전경.

/백희준 기자 bhj@kwangju.co.kr