

고객 CCTV 향해 ‘꾸벅’ 인사한 쿠팡친구 “감사함을 표현할 길 없었어요”

2022. 1. 12.

최근 인터넷 포털 사이트를 뜨겁게 달군 기사가 있었습니다. 주요 언론 매체에서 다룬 이 기사의 제목은 ‘CCTV에 꾸벅 인사한 배송기사’. 기사에는 “코끝이 찡하고 눈물이 납니다” “세상이 아직 살만 한 것 같다” “이러한 뉴스만 봤으면 좋겠다” 같은 댓글 수천 개가 달렸습니다. 과연 기사 내용은 무엇이었을까요?

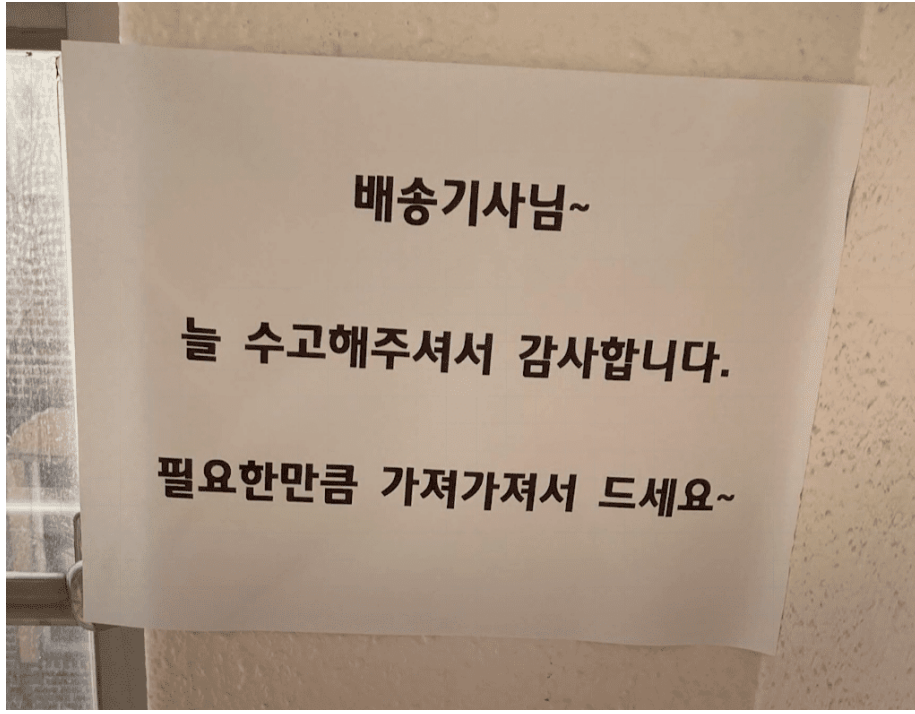
대구 달서구의 한 빌라 4층에 사는 쿠팡 고객 서진량 님은 평소 배송기사들이 이용하도록 현관 앞 바구니에 간식을 비치해 두고 있었습니다. 엘리베이터 없는 건물을 오르락내리락하는 배송기사들에게 감사의 마음을 표현하기 위해서였습니다. 그런데 지난 12월 초, 서 씨 집에 배송을 마친 한 쿠팡 배송기사(쿠팡친구)가 바구니에서 음료를 집어 들고선 현관 앞 CCTV를 향해 허리를 숙여 인사하는 모습이 찍혔습니다. 이를 CCTV에서 확인한 서진량 님이 “작은 것에 꾸벅 인사를 하고 가는 모습에 더 감사한 마음이 들었다”며 감동받은 사연입니다.

‘CCTV 인사’로 국민의 마음을 뒤흔든 배송기사는 누구일까요? 뉴스룸 팀이 알아보니 주인공은 쿠팡 대구5캠프에서 근무 중인 권 모(30) 쿠팡친구였습니다. 그에게 “왜 CCTV에 인사를 했냐”고 묻자 이런 대답이 돌아왔습니다.

“고객(서진량 님)님에게 이전부터 몇 차례 배송을 했는데, 항상 문 앞 바구니에 음료수나 과자를 담아 두셔서 감사한 마음이 컸습니다. 빌라 주민을 위한 공용 CCTV일지도 모른다고 생각했지만, ‘혹시 고객분이 직접 보실 수 있지 않을까’하는 마음에 인사했습니다. 자정을 넘긴 시간이라 달리 고마움을 표현할 길이 없었습니다. 당시 목도 많이 마른 상태였는데, 다시 감사하다고 말씀드리고 싶습니다.” ‘CCTV 인사’가 인터넷에서 화제가 되면서 “허공에 왜 인사했냐” “귀신을 본 것이냐” 같은 주변 지인 연락도 받았으며 웃었습니다.

이달 초 입사 2주년을 맞은 그는 “배송기사는 당연히 고객 배송에만 충실하면 되는데, 당연한 일에 대해서 고객분들이 먼저 마음을 표시해줄 때면 ‘어떻게 고맙다는 말을 표현할까’란 생각부터 든다”고 합니다.





서진량 님이 배송기사들에 감사한 마음을 전하기 위해 준비한 간식 바구니와 메시지

“고객들이 음료나 과자로 마음을 표시할 때면 배송을 마치고 나오는 길에 집을 향해 ‘감사합니다’라고 흔잣말로 인사하고 떠날 때가 종종 있어요. 주간배송을 하면 우연이 마주치는 고객분들에게 인사할 수도 있지만, 야간배송은 인사할 기회가 없어 실제로 ‘허공’에 대고 종종 인사하곤 합니다.”

그는 지난 2년간 쿠팡친구로 일하면서 “살맛 나는 세상”처럼 느껴지는 몽클한 경험을 많이 하면서 오히려 본인이 더 감사해야 하는 분들이 많다고 했습니다. “한번은 한 어르신과 엘리베이터를 같이 탔어요. 저는 18층이고 어르신은 집이 5층인데, 어르신이 5층에 내리지 않으시고 ‘힘내라’ 우리 아들 같다며 18층까지 같이 올라가 주셨어요. 물건을 내릴 때 엘리베이터 버튼도 잡아 주셨고요. 그런 따뜻한 분들 때문에 제가 더 감동하는 경우가 더 많아요.”

그의 인생 목표는 매사에 성실히 일하면서도, 내가 받은 만큼 돌려주는 삶을 사는 것입니다. 그는 대단한 일이 아니라며 본인 사진 촬영을 정중히 거절했습니다.

“배송기사보다 훨씬 더 고된 일을 하는 분들도 많습니다. 제 행동이 화제 된 것이 아직도 의아하고 신기합니다. 앞으로 하루하루 고객들에게 안전하게 물건을 배송할 수 있도록 묵묵히 최선을 다하며 살겠습니다.”

취재 문의 media@coupang.com