

똑똑똑 - 여성 쿠친인데요, 물어볼 게 있어요

2020. 11. 5.



쿠팡은 지난 7월 로켓배송을 담당하는 배송직원의 명칭을 '쿠친(쿠팡친구)'으로 변경했습니다. 많은 이유가 있었지만 무엇보다 여성 쿠친들의 증가가 가장 큰 이유였습니다. 현재 약 만여명이 넘는 쿠친이 근무하고 있고 이중 여성 쿠친은 약 400명에 달합니다. 지난 7월 입사한 1만 번째 쿠친 역시 여성이었죠. 새로운 여성 동료들을 맞이한 쿠친의 변화는 단지 이름에만 머무르지 않았습니다. 보다 건강한 조직문화를 위한 새로운 발걸음을 시작했죠. 그 시작을 함께하는 건 바로 새롭게 신설된 'CouFriend Communication'입니다. 쿠팡렌드 커뮤니케이션을 운영하는 Linda, Stella님과 만나 이야기를 나누었습니다.



반갑습니다! 자세한 이야기를 하기 전에 ‘쿠프렌드 커뮤니케이션’에 대한 소개를 먼저 부탁드립니다.

쿠팡에는 현재

약 400명에 달하는 여성 쿠친들이 일하고 있습니다. 그리고 이 숫자는 앞으로 빠르게 늘어날 것이라고 기대하고 있어요. 아무래도 다수가 남성인 조직에서 일하기에 여러 고충이 있을 것이라 생각하는데요. 때문에 여성 쿠친들의 다양한 어려움을 해소하고 장기적으로 조직 내 성평등을

구현하기 위한 목적으로 쿠프렌드 커뮤니케이션을 오픈하게 되었습니다.

쿠팡은 직원 심리상담실인 쿠레스트도 운영중인데요, 어떤 점이 다른가요?

쿠레스트는

공인자격을 가진 상담심리사들이 쿠팡의 모든 직원을 대상으로 전문 심리상담을 제공하고 있어요. 반면, 쿠프렌드 커뮤니케이션은 여성 쿠친이 업무 중 겪을 수 있는 고충상담은

물론이고 제도나 조직문화 개선 등 좀 더 광범위한 지원을 제공하는 조직입니다.

“근무 타입을 변경하고 싶어요” 등 업무와 관련한 어려움에 대한 지원은 물론이고, “출산휴가는 어떻게 쓸 수 있나요?” 등과 같이 팀 리더도 잘 알지 못하는 제도적인 부분들에 관해 설명하고, 혹시 여성 쿠친들에게 부족한 제도가 있다면 개선하기도 합니다.

쿠레스트는 공인 자격을 가진 상담심리사들로 이루어졌지만, 쿠프렌드 커뮤니케이션은 성인지 감수성을 지닌 쿠팡친구 전문가로 이루어졌습니다. 주로 업무 관련 고충이나 제도적인 문제 등을 해결해야하다보니 누구보다 쿠친의 업무 프로세스를 잘 이해하고 있는 것이 중요하거든요. 쿠프렌드 커뮤니케이션으로 접수된 고충 중 심리상담이 필요하다고 생각되는 경우, 절차를 거쳐 쿠레스트로 이관하여 적극적으로 케어받을 수 있도록 돕는 역할까지 하고 있습니다.



확실히 배송업무라면 남성들의 업무라는 편견이 있어요. 쿠팡에서 유독 여성 쿠친이 증가하는 이유가 있을까요?

아무래도 근무조건이 매력적이기 때문인 것 같아요.

일명 지입제로 불리는 택배 배송 기사들은 직접 자가 차량을 마련해 개인사업자 입장으로 일해야 하는 데 반해, 쿠친은 쿠팡에 소속된 직원으로서 근로기준법에 따라 주

5일 근무와 연

15일 연차를 보장받거든요.

4대 보험도 가입되고요.

또 건강검진,

실손보험,

쿠팡캐시 지급 등 쿠팡의 모든 복지혜택을 누릴 수 있고,

유류비와 보험료 등도 회사에서 지급하죠.

보건휴가,
출산휴가,
육아휴직,
육아기 근로시간 단축제도, 난임휴가, 배우자 출산휴가,
가족돌봄 휴가를 포함한 모성보호제도도 마련돼 있습니다.
아무래도 육체노동이만큼 남성이든 여성이든 본인의 적성에 맞는 분들이 선택하겠지만,
쿠팡의 안정적인 근무환경에 대한 선호가 분명히 있는 것 같아요.

‘쿠팡렌드 커뮤니케이션’은 언제 오픈했나요?

지난 8월에 쿠팡렌드 커뮤니케이션을 꾸리고 이제 약 두 달 정도 운영했습니다.
그동안 약500여 통의 유선상담을 진행했으니 생각보다 많은 여성 쿠팡친들을 만났다고 볼 수 있죠.
단순 문의도 있었지만 조직에 중요한
사안도 있었는데요. 대화를 통해 크고 작은 문제들을 함께 해결하고 지금은 만족하며
쿠팡친으로서의 역할을 하고 계신 것을 보면 뿌듯하고 사명감도 들어요. 앞으로도 조직 문화를 더욱 선진적으로 개선하고, 여성 쿠팡
들에게 힘이 되어 드리고 싶어요.



생각보다 많은 여성 쿠팡친들이 ‘쿠팡렌드 커뮤니케이션’을 이용하고 있네요. 주로 어떤 문제로 찾아오나요?

배송담당 직원이 대부분 남성이라 많은 여성 쿠팡친분들이 입사 날까지 ‘과연 내가 쿠팡 업무를 제대로 할 수 있을까?’를 고민합니다.
그래서 쿠팡렌드 커뮤니케이션은 여성 쿠팡친이 회사에 잘 적응하고 원활하게 업무를 진행할 수 있도록 입사 첫날부터 세심하게 돕
고 있습니다.

또, 아무래도 여성 쿠팡친이 소수여서 동료 간 교류를 통해 정보를 얻기가 쉽지

않잖아요. 그래서 생리기간

중 배송업무, 남성CL과의 소통 등 같은 업무 중 여성으로서 겪는 어려움 등에 대한 문의도

종종 들어오는 편이에요. 이럴 땐 제가 오랫동안 현장 직원들과 함께 일해오며 경험한

것이 도움이 많이 됩니다.

물론 캠프

적응이나 배송 업무에 대한 일반적인 고충부터 보안 조끼 사이즈 교환이나 보건휴가 사용, 대출 등과 같은 복지 관련 문의까지 쿠팡
친이라면 궁금할법한 질문들도 많이

하는 편이에요. 저희를 부담 없이 찾아 주신다고 생각하면 도움을 드리는

입장에서 뿌듯하죠.

‘쿠프렌드 커뮤니케이션’로 접수된 고충은 어떤 과정을 거쳐 해결하나요?

쿠프렌드 커뮤니케이션은

상담과 조언에서 그치지 않고,

실질적 문제 해결을 위해 노력하고

있어요. 문제 발생시 직접 캠프에 방문해 현장 교육을 진행하기도

하고, 필요하면 제도를 개선하기도 해요. 예를 들어 여성 쿠친을 위해 작은 사이즈의 보안 조끼와

우비를 추가 제작하거나 화장실에 생리대 자판기를 설치하는 것도 저희가 개선한 업무 중 하나예요. 생리대 자판기 설치는 현재 유관부서와 협업해 추진하고 있고 12월 중으로 여성 쿠친이 근무하는 모든 캠프에 설치 예정이에요.



또 복지 제도를 몰라서 사용하지 못 하는 일이 없도록 다양한 포스터와 가이드북을 제작해서 배포하고 있어요. 아무리 좋은 제도도 쓰이지 않으면 소용이 없으니까요. 예를 들어 보건휴가를 이용하는 쿠친들이 많지 않아 이유를 조사해보니 보건휴가가 있다는 사실을 모르는 쿠친들이 많더라고요. 또 ‘보고절차가 번거롭다’, ‘눈치가 보인다’, ‘쓰는 방법을 모른다’는 피드백도 있었어요. 그래서 쿠친

전용 앱으로 간편하게 보건휴가를 신청하는 방법을 소개하는 ‘여성

쿠팡친구 캠프 생활 가이드’를 만들어 배포했어요. 보건휴가를 눈치보지 않고 사용할 수 있도록 조직문화를 개선하기 위해 캠프 관리자 대상

‘캠프 관리자 가이드’도 만들었죠.

가이드북 제작이 실질적인 개선에 효과가 있었나요?

물론이죠. 가이드북 배포 한 달만에 보건휴가

이용률이 4배가 넘게 증가했어요. 캠프 관리자도 보건휴가 사용을 적극 장려하고 있어 눈치 보지 않고 사용하는 문화가

조성되었죠. 실제로 쿠팡의 보건휴가와 가족돌봄휴 같은 복지 제도를

들은 쿠친의 지인이 새로 입사하는 사례도 생기고 있어요. 앞으로도

배송업무가 남성의 영역이라는 선입견을 깨고 더 많은 여성분들이 쿠친으로 활약하는 문화를 만들 수 있도록 노력할 예정입니다.

이밖에 또 어떤 활동을 하고 있나요?

아무래도 남성 직원이 주로 근무하던 조직이라 조직문화가 하루아침에 바뀌기 어려운 부분이

있어요. 이런 점에서 성인지감수성을 높이고 불평등 없는 조직문화를

만들기 위한 다양한 활동을 하고 있습니다. 요청이 있는 캠프에

방문해 성인지감수성교육도 진행하고 있고요. 그 외 건강한 조직문화를

만들기 위한 다양한 프로그램을 새로 기획하고 있습니다.

여성 쿠친들과 조직문화 개선에 큰 도움이 될 수 있을 것 같아요. '쿠프렌드 커뮤니케이션'을 이용하고 싶은 쿠친들은 어떤 방법이 있을까요?

쿠프렌드 커뮤니케이션은 다양한 채널을 운영하고 있어요. 여성 쿠친이라면 누구나 아래 채널로 상담을 접수해주시면 됩니다. 상담이 접수되면 우선으로 상담이 가능한 시간을 확인해 드리고 있고요. 상담은 전화로도 가능하고 잠실 오피스에 직접 방문해 진행 하셔도 됩니다.

앞으로 '쿠프렌드 커뮤니케이션'의 활동이 기대됩니다. 끝으로 여성 쿠친들에게 한마디 부탁드립니다.

두 달간 많은 여성 쿠친의 목소리를 들었는데요, 많은 쿠친분들이 여성 CL(Coupan Leader)이 되고 싶다는 포부를 전해주셨어요. CL은 훌륭한 리더십을 갖춘 쿠친들에게 주어지는 관리자 역할인데요. 많은 여성 CL이 배출될 수 있으려면 여성쿠친들이 장기적으로 근무하며 동료들에게 리더십을

선보일 수 있는 근무 환경을 갖추는 것이 필요하리라 생각해요. 그건 쿠친들과 저희가 함께 만들어가야 할 과제라고 생각합니다. 저희의 어깨가 무겁습니다.

앞으로도 부담없이

저희를 찾아주시고 더 즐겁고 건강한 조직을 만들기 위해 함께 노력해주시면 좋겠습니다.

쿠팡친구 즉시 지원하기 >

취재 문의 media@coupang.com