

ex service

한국도로공사서비스



혁신·신뢰의 리더십

한국도로공사서비스(주) 오병삼 사장

“사람중심 경영혁신으로 도로교통서비스 대표기관으로 자리매김할 것”

“지속가능한 경영과 사회적 책임 이행에 더욱 앞장설 것”

한국도로공사서비스는 오병삼 사장이 제2대 사장으로 부임한 이후 괄목할 만한 성과를 거두며 새로운 도약을 이어가고 있다. 오병삼 사장은 취임 직후부터 국민의 안전과 고객 만족을 최우선 가치로 삼고 도로교통 공공서비스를 선도하는 공기업으로 나아가기 위해 모범 경영을 실천하고 있다. 특히 2년 연속 공공기관 청렴도 평가 2등급 달성, 가족친화인증기업 2회 연속 획득, 4년 연속 독서경영 우수직장 인증 등의 성과는 강력하고 온화한 리더십을 증명한다. 또한 장애인·여성·새터민 등 사회적 배려 대상 고용에 앞장서고 ESG 경영 및 사회공헌 강화로 사회적 책임을 완수하며 신뢰받는 기관으로 자리매김하고 있다. 한국도로공사서비스는 디지털 대전환 시대를 맞아 새로운 도전을 준비하고 있다. 오늘은 오병삼 사장의 그동안 성공 사례를 바탕으로, 한국도로공사서비스의 미래 비전과 도전 과제에 대해 이야기를 들어보았다. 다음은 인터뷰 내용의 전문이다.

스마트한 혁신, The 나은 미래로(路)!

빠르고 쾌적하며 안전한 스마트고속도를 제공할 것을 약속합니다.

____ 오병삼 사장님, 안녕하세요. 오랜만에 뵙습니다. 그동안의 근황과 현재 맡고 계신 한국도로공사서비스 주식회사를 소개 부탁드립니다.

안녕하세요. 한국도로공사서비스 사장 오병삼입니다. 10여 년 전에 두산건설에 있을 때 협회 운영위원으로 활동을 했던 추억이 있습니다. 이렇게 도로협회와 밀접한 관련이 있는 회사 대표로서 인사를 드리게 되어 감회가 새롭습니다. 저희 한국도로공사서비스는 통행료 수납, 콜센터 상담, 교통방송 제공 등 고속도로를 이용하는 국민에게 안전하고 편리한 서비스를 제공하는 공공기관입니다. 전국 10개 권역본부, 386개 영업소에서 고객을 맞이하고 있으며, 콜 상담을 통해 고객의 소리를 듣고 실시간 교통방송을 제공하는 등 24시간 불 꺼지지 않는 서비스를 제공합니다.

____ 한국도로공사서비스의 비전은 무엇이며, 이를 달성하기 위한 전략은 무엇인가요?

우리 회사는 ‘고객과 함께 미래를 열어가는 최고의 교통 선도기업’ 비전 아래 전 임직원이 한마음으로 노력하고 있습니다. 디지털·비대면 통행료 수납체계 고도화, 신설 영업소 개소를 통한 고객센터 및 편의 증진 도모, 통행료 심사업무 효율화, 콜 상담 데이터 분석 및 AI·디지털 기술 확장 등의 전략을 수립하여 미래지향적 교통 서비스 혁신을 꾀하고 있습니다.





한국도로협회 최희철 상근부회장이 오병삼 사장과 인터뷰하고 있다.

___ 40년간 다양한 건설 및 교통사업을 이끌어 오셨습니다. 이러한 경험이 현재 경영 철학에 어떤 영향을 미쳤는지 궁금합니다. 또한, 조직을 이끌어가면서 가장 중요하게 생각하는 가치는 무엇인가요?

저에게 가장 중요한 가치는 '사람'입니다. 도로교통 서비스 관련 기술은 하루가 다르게 발전하고 있고, 안전하고 쾌적한 고속도로를 이용하고자 하는 국민의 요구도 갈수록 커지고 있습니다. 최근에는 디지털 대전환 등 변화의 바람이 거세지며 우리 회사 역시 다양한 과제에 직면해 있습니다. 이럴 때일수록 사람 중심 경영을 통해 혁신을 꾀해야 합니다. 그동안 저는 40년간 민자 도로 운영사 설립 및 첨단 지능형 교통시스템 도입, 고속도로 시설물 운영체계 고도화 등 다양한 프로젝트를 수행하며 어려운 문제를 만날 때마다 구성원과 머리를 맞대 해결했습니다. 특히, 관점과 식견, 전문성을 바탕으로 지속가능한 경영, 고객 중심 서비스를 실현하는 데 힘쓰고 있습니다. 또한, 조직 성장과 임직원 역량 강화를 위해 열린 아이디어를 교류하고 과감히 실행도전할 수 있도록 전폭 지원하고 있습니다.



___ 과거 사장님께서 추진하신 신분당선 무인 전철 및 철도 부품 국산화와 관련된 경험이 현재 회사 운영에 어떻게 기여하고 있나요?

신분당선 건설 당시, 국내 최초로 무인 중전철 시스템을 성공적으로 도입하며 철도 핵심 부품의 국산화를 추진했습니다. 이를 통해 유지보수 비용 절감과 중소기업 육성에 기여했고, 신호시스템 분야의 핵심 기술을 확보해 해외 수출까지 이끌어냈습니다. 이러한 경험은 현재 스마트 교통정보 운영시스템 구축과 효율적인 통행료 납부 운영체계 확립, 통행료 무인정산기 도입 및 스마트톨링 시범 운영 등 혁신 과제를 수행하는 데 중요한 자산으로 작용하고 있으며, 궁극적으로 교통 서비스 혁신에도 큰 영향을 미치고 있습니다.

___ 외부 환경 변화에 대응하는 것만큼이나 공공기관으로서 내실을 다지기 위한 노력도 굉장히 중요합니다. 지속가능한 경영을 위한 사장님만의 노력이 궁금합니다.

대국민 교통서비스를 제공하는 대표기관으로 우뚝 서기 위해 윤리·청렴, ESG 경영에 앞장서고 있습니다. 내부적으로는 '내부통제위원회'를 구성해 리스크 요인을 사전에 파악하고 예방책을 마련하여 조직 안전성을 높이는 데 힘쓰고 있습니다. 외부적으로는 각 분야 전문가로 구성된 위원회를 꾸려 정책자문을 얻고 미래지향적 경영혁신을 꾀하기 위한 협력체계를 구축했습니다. '인권경영위원회', 'ESG 혁신경영 협의체'를 통해 윤리경영 및 지속가능한 경영 구축에 힘쓰고 있으며, 최근 발족한 '경영혁신추진위원회'를 중심으로 미래 성장동력 및 혁신과제 발굴에 앞장설 계획입니다. 또한, 공공기관 부패방지 분야 대통령 표창을 수상한 기관으로서 모범을 보이기 위해 노력하고 있습니다.



___ 전국 10개 권역본부, 386개 영업소 등 6천 명에 가까운 직원이 근무하는 인적자원이 상당한 공공기관입니다. 효율적인 조직 관리와 직원 역량 강화를 위해서도 고민이 많을 것 같습니다.

네, 맞습니다. 대규모 인력을 보유한 공공기관으로서 사회적 가치 실현을 주도하기 위해 지난해 과감한 조직 개편을 감행했습니다. 노사협력, 미래사업, 정보보안, 인재교육, 안전관리, 대외협력, 홍보팀 등 신설 팀을 이끌 우수 인재를 경력직 채용으로 선발했으며 SI 교육을 비롯하여 직급별 역량 강화 및 인문소양 교육에도 힘쓰고 있습니다. 또한, 고속도로 노선이 지속 확대됨에 따라 미래 교통서비스를 이끌 신입사원을 지속 선발하고 있습니다. 지난해 250명의 사원을 선발한 데 이어 올해도 '채용형 인턴'을 대거 선발하여 정부의 고용 정책에도 적극 동참할 계획입니다.

___ 장애인, 여성, 새터민 등 사회적 배려 대상의 비율이 매우 높은 것으로 알고 있습니다. 포용적 근무 환경 조성을 위해 어떤 노력을 하고 계신가요?

2025년 3월 기준, 한국도로공사서비스의 직원 비율은 여성 82.6%, 장애인 15.3%, 새터민 1.8%로 공공기관의 사회적 배려 대상 고용률을 상회하는 수준입니다. 차별 없는 포용적 조직문화를 조성하기 위해 노사 협력을 꾀하고 전 직원 대상 '장애인 인식 교육'을 비롯하여 CEO 주관 타운홀미팅 등의 소통 프로그램을 실시하고 있습니다. 특히, 지난해 '알가정 양립 선포식'을 열고 '저출산 극복 대책 TF'를 수립하여 사회적 문제인 저출산 극복을 위해 적극 앞장서고 있으며 기존의 모성보호시간 부여, 유연근무 등의 복지제도를 더욱 유연하게 확대하여 일하기 좋은 직장으로 거듭나고 있습니다.



한국도로공사서비스(주) 오병삼 사장

이러한 노력을 인정받아 2년 연속 여가부 주관 '가족친화인증'을 받았습니다.

___ 공공기관으로서의 사회적 책무를 다하기 위한 사회공헌 활동에도 아낌없는 지원을 하고 계십니다. 어떤 것들이 있는지 독자들에게 소개 부탁드립니다.

전국 영업망을 구축하고 있는 기관의 인프라를 활용해 지역 사회와 연계한 사회공헌 활동을 적극 추진 중입니다. 특히, 임직원의 자발적인 참여로 급여에서 공제하는 형식의 스마일펀드를 조성하여 연 2억이 넘는 성금을 취약계층을 위해 기부하고 있습니다. 단순한 기부에서 벗어나 기관 특색을 발휘한 지속적 사회공헌 사업을 기획·발굴하는 데도 앞장서고 있습니다. 대표적으로 미혼모 가정의 정서·생계 자립을 돕는 '해피로드맘 캠페인'과 디지털 소외계층 대상 키오스크, 앱 등 IT 교육을 제공하는 '디지털 행복나눔 프로젝트'를 들 수 있습니다. 특히 '해피로드맘'의 경우 저의 깊은 고민이 담겨 있습니다. 국가적 과제인 저출산 해결을 위해 출산을 장려하는 제도만큼이나 엄마가 귀하게 품은 아이를 낳아 사회의 일원으로 성장하도록 돕는 게 중요하다고 생각했고, 이에 권역본부 직원들과 미혼모 가정을 매칭하여 정기 후원 및 돌봄을 이어가려고 합니다. 뿐만 아니라 직원 봉사 동아리인 '행복나눔봉사단'을 필두로 산불, 수해 등의 재난 시에 현장 지원 및 기부에 앞장서고 있습니다.



오병삼 사장이 본사에서 관리하고 있는 고속도로 영업소 386개를 소개하고 있다.

____ 전국적인 교통서비스 선도기관인 만큼 고객과 직원들의 안전을 위해 각별한 주의를 기울이고 계실 것 같습니다. 안전경영을 위해 어떤 노력을 하고 있는 지 궁금합니다.

네오트랜스 CEO 재임 중에 신분당선, 용인에버라인의 철저한 운영 및 유지관리를 통해 3무(무사고, 무재해, 무화재)를 달성한 바 있습니다. 이러한 노하우를 바탕으로 안전하고 쾌적한 고객 서비스 제공에 앞장서고 있습니다. 특히, 저희 기관은 고속도로 이용 고객의 안전 확보를 위한 적재불량 차량 단속 등의 업무를 수행하고 있습니다. 운행 제한 차량 단속을 위해 'AI CCTV 시스템' 운영으로 효율성을 제고하고, 차로 도로전광표지(VMS) 표출 및 주기적인 특별 단속 기간 운영을 통해 단속을 강화하고 있습니다. 실시간 재난 방송을 강화하고, 명절 및 휴가철에는 '특별영업대책기간'을 지정하여 고객의 안전을 최우선하고 있습니다. 내부적으로는 재난 대응 통합 매뉴얼을 제정하고, 안전·보건 전문인력을 지속적으로 확충할 계획이며, 개인정보 및 보안에도 각별히 신경 쓰고 있습니다.

____ 교통방송 운영이 고속도로 이용객들에게 어떤 가치를 제공하며, 앞으로의 발전 방향은 무엇인가요?

교통방송센터는 실시간 교통상황 전달뿐만 아니라, 재난이 발생하면 신속하게 정보를 제공하여 고속도로 이용객들의 안전과 편의를 책임지고 있습니다. 특히, 전국 고속도로 CCTV를 활용해 정체 구간이나 사고 정보를 실시간으로 분석하고 방송을 통해 신속히 전달함으로써 2차 사고 예방과 원활한 교통 흐름에 기여하고 있습니다. 앞으로는 AI와 빅데이터 기술을 접목해 보다 정교한 교통 예측 정보를 제공하고, 다양한 디지털 플랫폼을 통해 이용객들과의 소통을 강화할 계획입니다. 이를 통해 국민의 안전과 만족도를 더욱 높이는 스마트 교통방송으로 발전해 나가겠습니다.

____ 한국도로공사서비스 콜센터는 AI 보이스봇 등 혁신 기술 도입으로 상담 서비스 품질을 높이고 있습니다. 이러한 변화가 회사 운영에 어떤 영향을 미치고 있으며, 앞으로의 계획은 무엇인가요?

AI 보이스봇 도입은 콜센터의 상담 효율성을 크게 향상시키며 고객 만족도를 높이는 데 중요한 역할을 하고 있습니다. 하루 평균 5천여 건의 상담을 24시간 무중단으로 처리하며, 고객들이 보다 신속하고 정확한 응대를 받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 특히, QR코드를 활용한 외국인 채팅 상담 전문 인력을 운영하고 있으며, 수어 상담 등 대상별 맞춤 채널을 구축해 접근성을 강화하고 고객 맞춤형 서비스에 앞장서고 있습니다.

____ 그동안 쌓아온 풍부한 경험과 노하우를 바탕으로, 앞으로 한국도로공사서비스가 나아갈 방향을 제시해 주십시오.

40년의 현장 경험은 저에게 큰 자산입니다. 이를 토대로 혁신 기술 도입과 직원역량 강화를 통해 조직 경쟁력을 높이고, 투명한 윤리경영 및 고객 중심 문화를 확산시켜 모든 구성원이 함께 지속가능한 성장을 이루어 나가고 있습니다. 앞으로 미래 성장동력을 발굴하고, 국내외 교통서비스 변화에 민첩하게 반영하는 등 사람 중심의 속도감 있는 경영혁신을 통해 명실공히 대국민 도로교통 서비스 대표기관으로 성장하겠습니다.

오병삼 사장은 풍부한 경험과 혁신적인 리더십을 바탕으로 한국도로공사서비스를 국민에게 신뢰받는 공공기관으로 이끌고 있다. 그는 미래지향적인 서비스 혁신, 고객 중심 서비스 강화, 윤리경영 실천 등 다양한 분야에서 변화를 주도하며, 도로교통 서비스의 새로운 기준을 제시하고 있다. 앞으로도 오병삼 사장의 비전과 노력이 한국도로공사서비스의 지속가능한 성장과 국민 편의 증대에 크게 기여할 것이다.



오병삼 한국도로공사서비스(주) 사장은 1985년 현대건설 해외토목사업본부에서 시작하여, 1991년부터 2018년까지 두산건설 부사장을 역임하며 주요 건설 프로젝트를 성공적으로 이끌었다. 특히, 중앙고속도로, 서울외곽순환고속도로, 경부고속철도 등 국가적 인프라 사업을 준공했으며, 민자사업으로 강남순환선, 대전전변고속화도로, 서수원~의왕 고속화도로를 건설했다. 이러한 성과로 대통령 표창(2007), 건설교통부장관 표창(2001), 행정안전부장관 표창(2011), 동탑산업훈장(2022) 등 다수의 상훈을 수상하며 탁월한 리더십과 전문성을 인정받았다. 또한, 신분당선 철도를 건설하여 운영사인 네오트랜스(주)를 설립하고 2018년부터 대표이사를 역임했으며, 2021년에는 누리플랜 그룹 부회장직을 맡아 도시경관 및 시설물 분야에서도 경영 역량을 발휘했다. 2023년 8월 한국도로공사서비스(주) 사장으로 부임하여 도로교통 분야에서 국민 편의 증진을 위해 노력하고 있다.

