

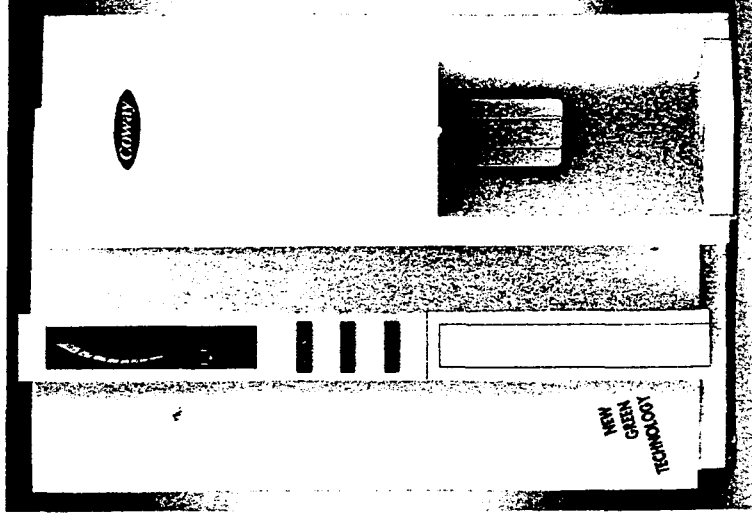
세계최초 자동순환 & 3Way 밸브방식
웅진코웨이 가정용 냉온정수기

- 21 -

웅진코웨이(주)

간간한물, 깨끗한공기, 건강한사회, 이것은웅진코웨이가추구하는세상입니다. 고객감동환경약속의웅진코웨이

제품개요



- 품 명 : 가정용 냉온정수기
- 모 델 명 : WJCHIP-7000H
- 정격전압 : 220V (단상 60Hz)
- 소비전력 : 전동기 150W, 히터 400W
- 탱크용량 : 정수수 8ℓ, 냉수 2ℓ, 온수 1.5ℓ
- 냉각가열 : 냉수 4℃, 온수 95℃
- 정수방식 : 역삼투압식
- 필터소재 : 활성탄, 역삼투막, 자외선
- 정수능력 : 210ℓ / 1일 (압력 : 70psi, 수온 : 25℃)
- 제품크기 : W(340) × D(475) × H(526) (mm)
- 제품중량 : 33.5kg
- 개발기간 : 1994.12.20 ~ 1996.1.25
- 시 판 일 : 1996.2.1
- 소비자가 : ₩2,200,000
- 매 출 액 : 96년 6월말 현재 198억원

깨끗한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 용진코웨이 가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 용진코웨이

상품 차별화

상품 기능

■ 국내외 유사제품과의 성능 및 특징비교

성능구분	웅진코웨이 가정용 냉온정수기	국내 유사제품	외국 유사제품
자동순환	주기적인 자동순환 및 살균	없음	없음
3-Way밸브	정수/냉수/온수를 하나의 코크로 선택	기계식코드	기계식코드
마이컴제어	모든 동작 및 기능을 CPU로 제어	있음	없음
수위이중차단	수위이중차단으로 물넘침 해소	없음	없음
물넘침탐지	누수감지로 원수차단	없음	부레식
멤브레인세척	오염물질 자동세척	있음	수동조절
전원차단	원수공급이 원활하지 않을 경우 전원차단	있음	없음
과열과냉방지	탱크에 물이 부족할 경우 가열/냉각 정지	있음	없음

깨끗한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 웅진코웨이가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 웅진코웨이

상품 차별화

상품 기능

- 과열/과냉 방지 기능
 - ↳ 냉온수 탱크에 물이 차지 않으면 가열 및 냉각기능이 작동되지 않아 탱크의 과열/과냉을 방지하였음
- 수위 이중 안전 차단 장치
 - ↳ 저장탱크의 수위를 이중으로 차단시켜 물넘침 현상을 완전히 해소시켰음
- 단수 시 전원 차단 기능
 - ↳ 원수 공급이 원활하지 않을 때 펌프의 전원을 차단시켜 불필요한 전력소모를 줄이고 펌프의 수명을 연장시켰음
- UV 필터 교환 및 탱크 청소시기 알림 기능
 - ↳ 항상 깨끗한 물의 공급을 위해 UV필터 교환과 정기적인 탱크 청소시기를 알려줌
- 점검 표시 기능
 - ↳ 제품의 기능을 스스로 점검하여 코드로 표시, 누구나 쉽게 제품의 상태를 확인할 수 있음

깨끗한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 용진코웨어가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 용진코웨어

상품 차별화

상품 기능

- 제24회 제네바 국제발명품전시회 금상 수상
 - 수상일시 : 1996. 4. 24
 - 수상부문 : 자동순환방식 및 3-Way Valve 방식
 - 참가국가 : 미국, 프랑스, 스위스, 이탈리아, 중국, 러시아 등 46개국
 - 총 635점의 신발명품이 출품되어 55명의 전문위원들의 심사로 선정
- '96 한국산업기술대전 업계최초 참가 및 전제품 전시
 - 참가기간 : 1996. 5. 30 ~ 6. 3 (KOEX 대서양관)
 - 주관 및 주최 : 산업기술정책연구소, 매일경제신문사 / 통상산업부
 - '96 산업기술대전은 한국 전 산업계에서 최고라고 자부하는 기술 및 제품들만을 통상산업부에서 엄격한 심사를 실시하여 참가자격을 부여
 - 웅진코웨이는 정수기 관련업계에서 최초로 유일하게 선정되어 업계대표로 참가함

간편한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 웅진코웨이가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 웅진코웨이

상품
차별화

상품 기능

■ '96 전국발명진흥대회 대통령 표창 수상

● 시상일시 및 장소

◇ 1996. 5. 20 / 서울교육문화회관 대강당

● 공적사항

- ◇ 석박사급 30여명의 연구원과 환경부 음용수 수질기준을 테스트할 수 있는 완벽한 장비를 갖춘 국내 유일의 정수기 관련 연구소 운영
- ◇ 대규모 자체 생산공장 준공으로 연간 70만대의 정수기생산 등 국가산업발전의 중심역할 수행
- ◇ 세계최초 3-Way Valve 방식 정수기 개발로 주방문화의 새로운 장을 마련
- ◇ 자동순환시스템 등 12가지 기술개발 항목에 대한 특허출원으로 정수기 산업발전에 기여
- ◇ 94년부터 미국, 일본 등지에 제품을 수출하기 시작하여 총 36만여불의 수출고를 달성

간간한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 웅진코웨이가가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 웅진코웨이

상품 차별화

디자인 컨셉

■ 디자인 개발성과

- '96 우수산업디자인 (GD) 수상
 - ↳ 전국경제인연합회 회장상 수상
- '96 산업디자인 성공사례 (SD) 수상
 - ↳ 국무총리상(최우수상) 수상
 - ↳ 우수 디자인어너상 수상
- 산업디자인 성공사례 (SD) 수상에 따른 전시회 개최
 - ↳ 1996. 6. 21 ~ 30 / 산업디자인포장개발원 전시관
- 산업디자인 성공사례 (SD) 수상에 따른 발표회 개최
 - ↳ 1996. 6. 27 / 프레스센터 국제회의장

간편한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 응진코웨이가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 응진코웨이

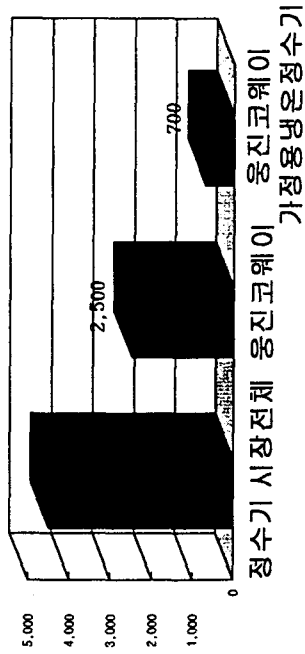
신상품 성장성

■ 정수기 시장규모 및 당사 시장점유 현황

구 분	94년	95년	96년 (예상)
정수기 시장전체	1,500억원	2,500억원	4,500억원
웅진코웨이	848억원	1,433억원	2,500억원
당사 시장점유율	57%	57%	55%

■ 신상품 시장점유 현황

구 분	매출액
정수기 시장전체	4,500억원
웅진코웨이 가정용 냉온정수기	700억원
신상품 시장점유율	16%



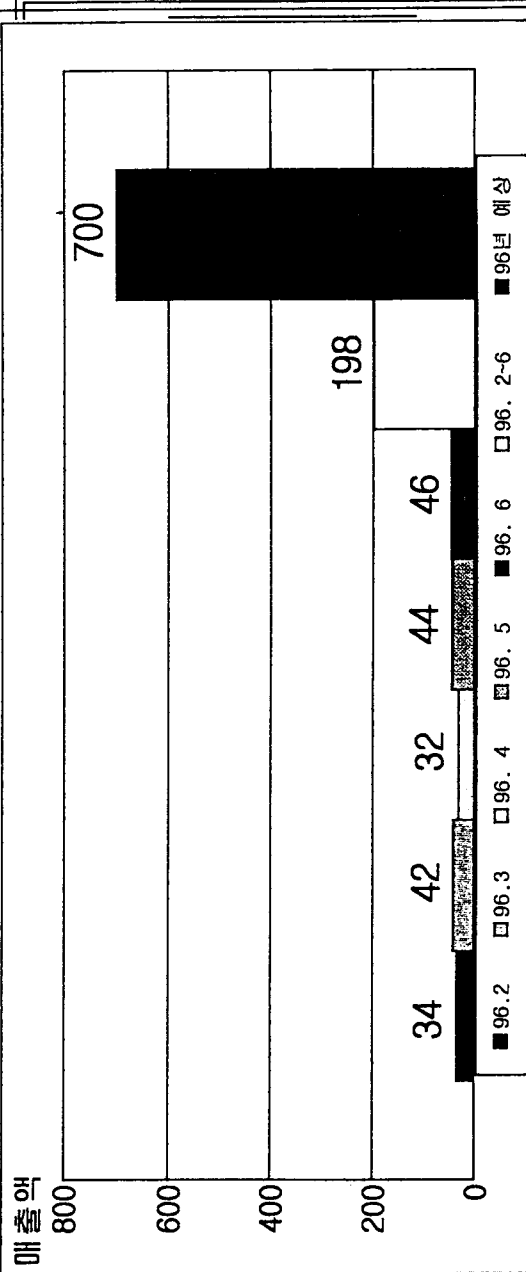
● 96년 추정 시장규모 및 예상매출액임

간판한물, 깨끗한공기, 건강한사회, 이것은 웅진코웨이가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 웅진코웨이

신상품 성장성

■ 신상품 매출증가 현황

구분	96. 2	96. 3	96. 4	96. 5	96. 6	누계	96년 예상
매출액	34억원	42억원	32억원	44억원	46억원	198억원	700억원

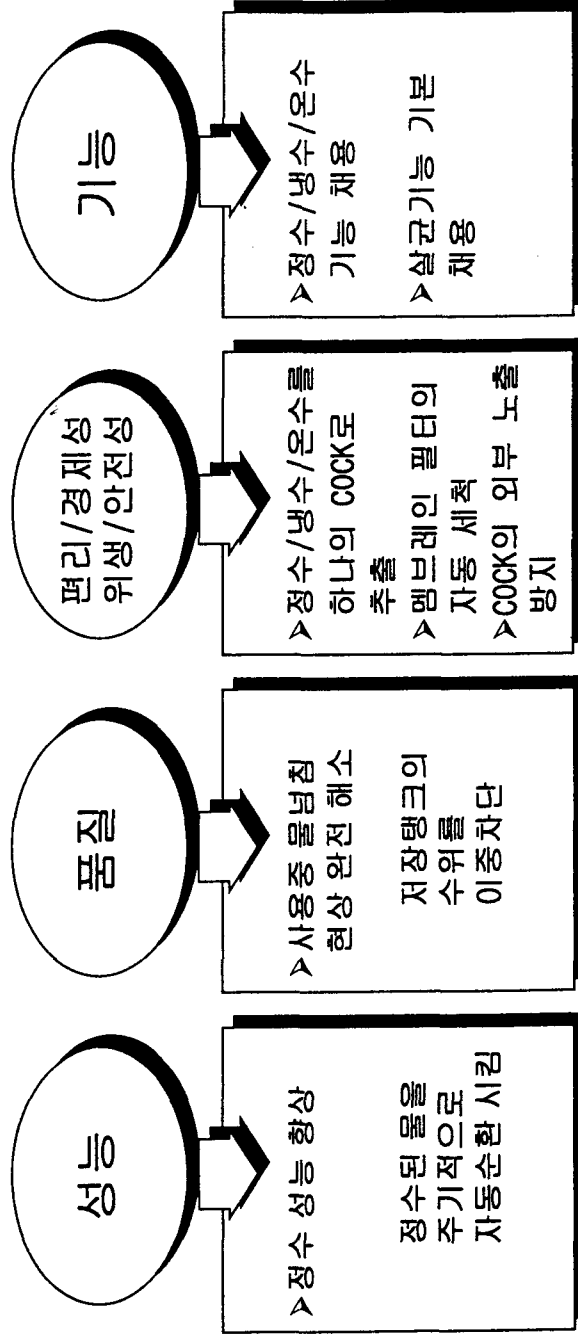


간판한물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 용진코웨이가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 용진코웨이

상품 차별화

제품 컨셉

■ 제품개발 컨셉



간간한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 건강한 사회, 이것은 응진코웨이가가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 응진코웨이

상품 차별화

디자인 컨셉

■ 디자인 개발컨셉

- ◇ 설치장소 및 주방의 공간활용이 용이한 초슬림형 디자인
- ◇ 고급화 추세에 있는 주방문화와의 조화를 고려한 미려한 디자인
- ◇ 간결한 정수기 전문업체로서의 신뢰도 등을 고려한 디자인
- ◇ 깨끗한 기업이미지와 일치하는 위생/안전성을 고려한 디자인
- ◇ 조작의 편리성과 COCK의 안전성을 고려한 디자인
- ◇ 생산성 향상과 A/S의 편리성을 극대화한 디자인

■ 상품개요

- 주된재질 : 탄성과 충격에 강하며, 칫수 안정성, 성형성, 물성, 가격면에서 균형을 이룬 ABS 수지 적용
- 가공방법 : 사출조건의 칫수 안정성으로 사출 후 별도의 마무리 작업 필요없으며 단품조립시 후가공이 필요없음
- 제품규격 : 가로 340m/m, 세로 475m/m, 높이 526m/m, 무게 33.5kg의 초슬림형 정수기로서 설치장소 및 주방의 공간활용이 용이

깨끗한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 용진코웨이가가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 용진코웨이

상품 차별화

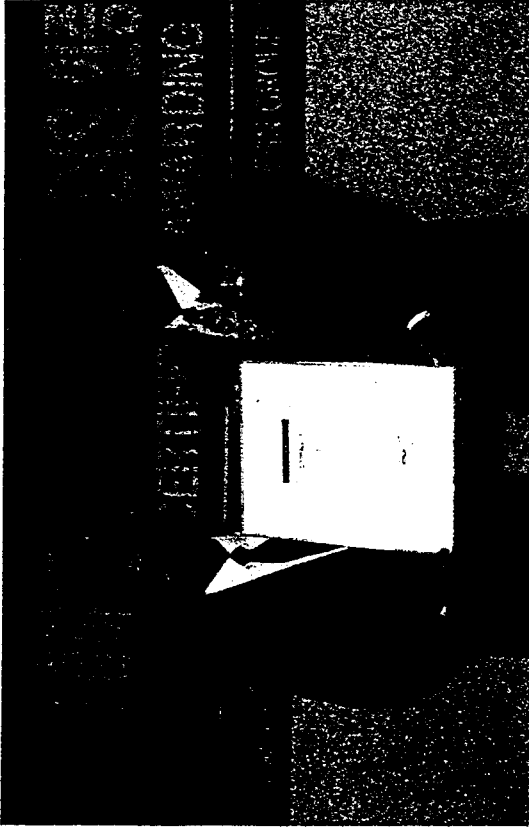
디자인 컨셉

- **사용성에 대한 배려**
 - ◇ 사용자가 제품과 가장 자주 접하는 부분(콘트를 부위, 코크 등)에 대해 특히 많은 배려를 하여 조작성이 쉬운 점과 코크의 안전성에 역점을 두었으며, 이러한 점은 사용자에게 가장 필요한 부분이나 충족이 어려워 제품을 효율적으로 사용하는데 다소 무리가 있었으나, 3-Way Valve 방식이라는 새로운 방식이 무리없이 사용하는데 기여하였음
- **안전성에 대한 배려**
 - ◇ 디스플레이 부위를 독특하고 읽기 쉽게 제안하여 물의 온도와 제품의 상태를 알 수 있게 하였으며, **BUILT-IN COCK** 설계로 쉽게 예상되는 안전사고(화상 등)를 무리없이 방지하는데 도움이 되도록 하였음
- **생산성 및 가격설정에 대한 배려**
 - ◇ 기구설계와 생산, 조립, 판매방식에 이르기까지 모든 환경을 파악한 후 디자인함으로써 개발에 관련된 작업의 효율을 높였으며, 많은 보완과 개선으로 생산비용의 범위에서 보다 완성도 높은 제품이 출시됨

간판한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 웅진코웨이 가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 웅진코웨이

상품철학 및 사회적 기여

- ▶ 웅진코웨이는 정수기 부품 국산화 및 지속적인 R&D를 바탕으로 국내는 물론 미국, 일본 등지로의 수출을 통해 정수기 산업발전과 수입대체효과를 통한 국가경제발전에 기여함
- ▶ 항후 공장폐수, 생활하수 재처리, 해수담수화설비 등 분리막기술 개발을 이용하여 수질오염 및 용수부족으로 인한 물 문제 해결에 주력할 사업을 구상하고, 활발한 기술연구 및 투자를 진행하고 있음



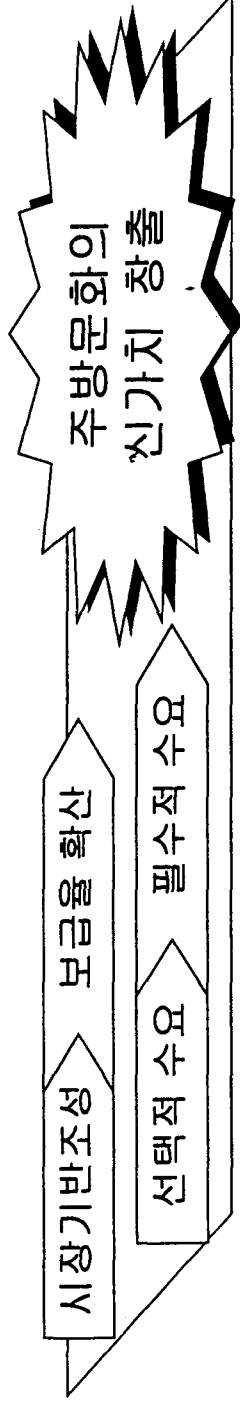
✓ 1996. 6. 3. 독일의 TÜV BAYERN 그룹으로부터 ISO 14001 DIS 인증서를 수여받고 있는 당사 김형수 대표이사

간간한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 웅진코웨이가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 웅진코웨이

마케팅 전략

■ 마케팅 목표

● 시장진입



● 수요성향

- ◇ 건강지향적
- ◇ 수도물에 대한 불신으로 끓인 물이나 생수, 약수를 먹고 있음
- ◇ 현재의 음용수에 대해 불안하게 생각하고 있음
- ◇ 정수기 구입을 주저하고 있음

● 표적시장

- ◇ 대도시에 거주하는 중산층 이상의 40~50대 주부

간판한물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 웅진코웨이가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 웅진코웨이

마케팅 전략

■ 가격 및 판매 전략

● 가격전략

- ◇ 가격용 냉온정수기의 가격(₩2,200,000)정책은 다기능 고품질의 제품특성으로 고가의 신뢰성 있는 차별화 정책을 사용
- ◇ 할인판매 근절로 가격의 일원화 확립

● 판매전략

- ◇ 소비자의 거점까지 직접 방문하여 1대1 상담 및 판매 활동
- ◇ 업계 최대규모의 방문판매 조직 활용
- ◇ 영업지부 696개소, 판매원 18,418명의 활발한 영업활동

● 판매 촉진전략

- ◇ 판매원에 대한 교육 및 연수실시로 회사에 대한 신뢰감 및 자신감 부여
- ◇ 조직력 강화훈련과 직급에 맞는 관리자 교육
- ◇ 환경과 물에 대한 소양교육 실시
- ◇ 영업력 강화를 위한 pitch 훈련
- ◇ 판매원의 사기진작을 위한 pitch contest 실시

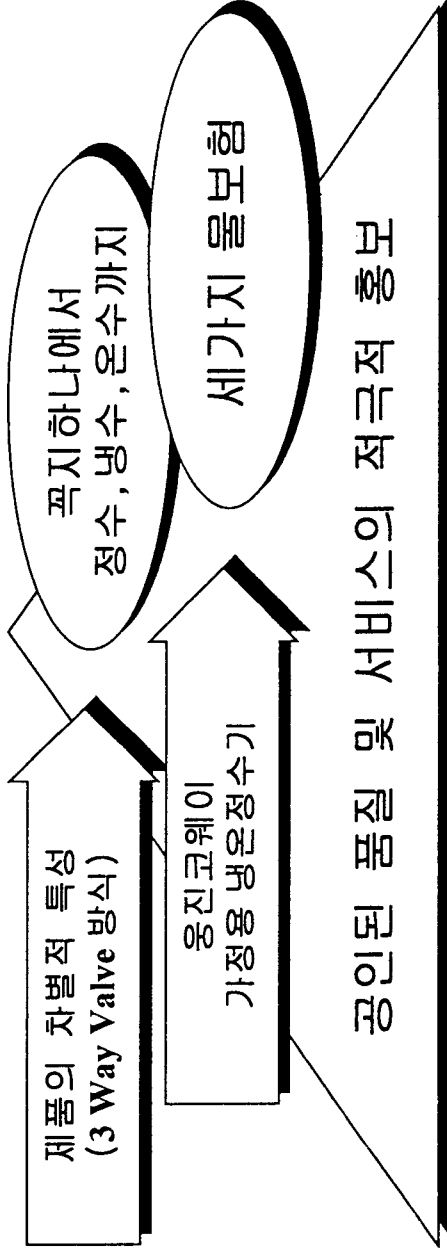
간간한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 응진코웨어가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 응진코웨어

마케팅 전략

■ 커뮤니케이션 전략

- 커뮤니케이션 목표
 - ↳ 경쟁시장의 Leader로서 확고한 위치고수
 - ↳ 차별화된 제품의 특성을 부각시킴
 - ↳ 환경기업으로서의 이미지 강화

● 광고컨셉

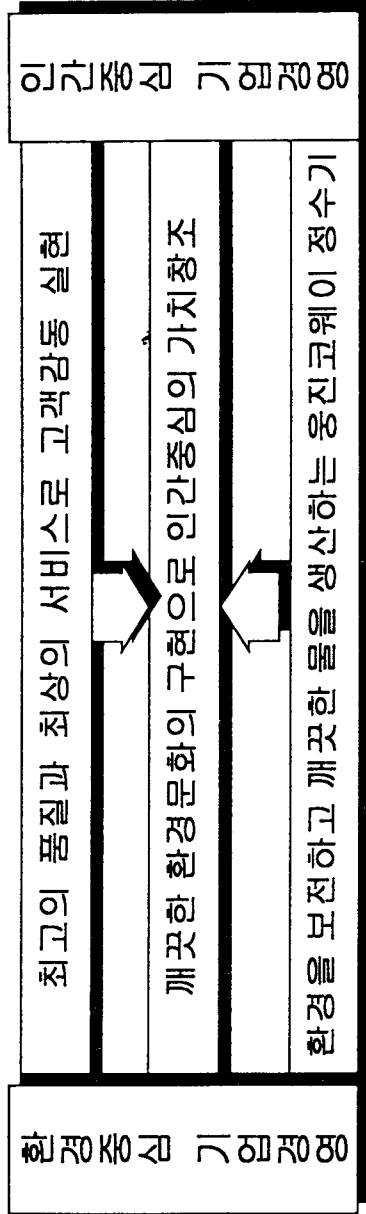


간간한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 웅진코웨이가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 웅진코웨이

상품철학 및 사회적 기여

□ 경영진의 상품철학

○ 경영철학



○ 신상품 개발목적

- ▶ 정수기, 공기청정기 등 관련분야에서 업계 최대 매출규모를 바탕으로 한 환경전문기업으로서의 책임을 다함
- ▶ 다양한 소비자의 요구를 충족
- ▶ 국내외 유통중인 유사제품 중에서 최고의 기술, 최상의 품질을 표방할 수 있는 제품을 공급

깨끗한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 웅진코웨이에게 추구하는 세상이입니다. 고객감동 환경약속의 웅진코웨이

상품 차별화

상품 기능

■ 신상품의 향상된 기능

- 순환기능
 - ◇ 항상 신선한 물을 공급하기 위하여 저장된 물을 정기적으로 UV필터를 통과, 순환시켜줌
- 3-Way Valve 방식
 - ◇ 정수/냉수/온수를 자유롭게 선택하여 하나의 COCK로 사용할 수 있음
- 멤브레인 필터 자동세척 장치
 - ◇ 멤브레인 표면에 쌓이는 오염물질을 자동으로 세척하여 수명연장 및 정수성능 향상시킴
- 물넘침, 누수탐지 기능
 - ◇ 제품내부 누수현상을 감지, 발생 즉시 원수를 완벽하게 차단시킴
- 누전차단 장치
 - ◇ 전원부 이상 발생시 자동으로 전원을 차단하여 전기로 인한 안전사고를 방지하였음

간편한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 웅진코웨이 가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 웅진코웨이

회사소개

- 회사명 : 웅진코웨이개발(주)
- 대표자 : 김형수
- 설립년도 : 1989. 5. 1
 - ↳ 본사 : 서울 중랑구 상봉동 136-18
 - ↳ (02-209-9783)
- ↳ 공장장 : 충남 공주시 유구읍 유구리 658
- ↳ (0416-841-7811)
- 자본금 : 23억원
- 종업원수 : 593명
- 주생산품
 - ↳ 정수기, 공기청정기, 환경관련 제품 및 플랜트

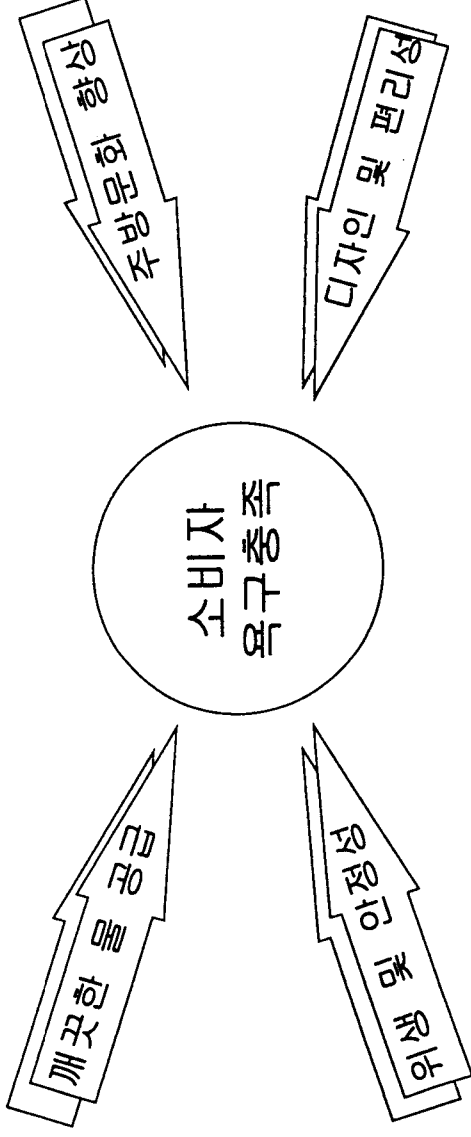
간간한물, 깨끗한공기, 건강한사회, 이것은 웅진코웨이가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 웅진코웨이

ㄱ 신상품 기획

□ 신상품 개발의 방향성

○ 신상품 개발목적

- 깨끗한 물을 공급받고자 하는 소비자의 욕구를 충족시키는 것을 기본전제로 함
- 제품의 위생 및 안전성에 대한 고려가 1차적 과제임
- 주방문화의 질적수준향상과 제품의 외관 및 편리성을 제고할 수 있어야 함
- Market Flow에 대한 의식변화에 대응하여 모범이 될 수 있는 제품이 개발되어야 함



깨끗한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 응진코웨어가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 응진코웨어

ㄹ 신상품 기획

□ 신상품 개발전략 및 기술

- 소비자의 편리성 극대화
 - 물의 종류(정수, 온수, 냉수)에 따라, 이동할 필요없이 하나의 cock에서 원하는 온도의 물을 추출토록 함
- 소비자의 제품에 대한 신뢰도 제고
 - 저장탱크에 정체가되어 있는 정수를 정기적으로 자동순환 시킴으로써, 2차오염에 대한 소비자의 불안감 완전해소
- 소비자의 안전성에 대한 배려
 - 디스플레이 부위를 독특하고 읽기 쉽게 하며, cock부위의 안전사고(화상 등) 방지

□ 신상품 개발내용

- 생산일정과 생산환경을 고려하여 기구설계와 생산, 조립, 판매방식에 이르기까지 모든 환경을 파악한 후 제품개발에 착수
 - ↳ 개발작업의 효율을 상승시키고, 기존 제품에 대비하여 많은 개선과 보완을 이룸
- 후발업체의 경쟁이 가속화 되고 있는 시장분위기로부터 소비자의 요구에 부응하고, 최고의 만족감을 줄 수 있는 제품을 출시하여 정수기 시장의 활성화 및 제품 대체에 기여함

간편한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 응진코웨어가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 응진코웨어

신상품 혁신

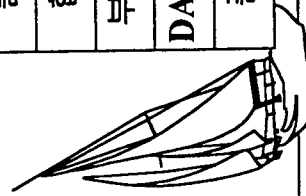


□ 품질 및 환경경영 혁신

○ 업계최초 ISO 9001 품질인증 획득

- 인증획득일 : '95. 3. 7
- 인증 기관 : 독일 TÜV BAYERN GROUP
- 인증 부문 : 개발/설계, 제조, 검사/시험, 설치 및 서비스 전부문
- 품질혁신 활동내용

적용항목	세부 실시내용
품질경영	최고의 품질, 서비스를 최상위 경영정책화
품질	부문별 전담 품질책임제 도입실시
품질목표	협력업체 월별 및 LINE별 자주 목표관리 실시
협력업체	입고품질, 고객만족도, 개선협조도를 평가하여 우선순위 결정
부적합관리	부적합 발생시 관련부문 시정/예방 요구 및 진도/시정 확인
DATA BANK	전부문 DATA BANK 운영 및 신속정확한 FEED BACK
품질보증	품질관련 전부문에 대한 시스템구축 및 고객불만개선팀 운영



간간한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 응진코웨이 가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 응진코웨이

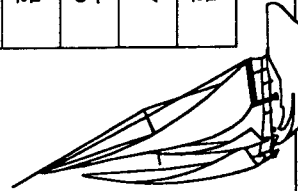
신상품 혁신



○ 업계최초 ISO 14001 DIS 환경인증 획득

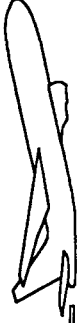
- 인증획득일 : '96. 6. 3
- 인증 기관 : 독일 TÜV BAYERN GROUP
- 인증 부문 : 설계/개발, 제조, 설치, A/S 전부문의 환경경영 시스템
- 환경경영 시스템 실시내용

적용항목	세부 실시내용
환경경영	환경경영 선포 '최고의 품질과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌'
환경방침	CLEAN TECH, CLEAN LIFE로 환경관리 준수 및 고객욕구 충족
환경목표	자연과 인간의 미래를 생각하는 선도적 환경친화기업
환경기술	30여명의 석박사급 연구진을 포진한 환경기술연구소 운영
오염방지	유구공장 내 소각로 설치 운영
사회공헌	폐공도메우기로 지하수보존, 어린이에게 환경노트/일기장 배포 등
환경교육	한국환경교육협회 이사로서 환경간담회 및 각종 환경교육 활동



간간한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 응진코웨이 가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 응진코웨이

신상품 혁신



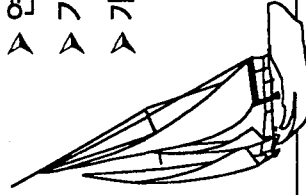
□ 상품개발 프로세스 혁신

○ 개발 프로세스

- > 생산일정과 생산환경을 고려한 양산단계 진행에 있어 특별한 디자인 수정이 이루어지지 않음
- > 기구설계와 생산, 조립, 판매방식에 이르기까지 모든 환경을 파악한 후 디자인함
 - ◇ 개발에 관련된 작업효율 향상에 크게 기여함
- > 기존제품과 대비, 많은 개선과 보안을 실행함
 - ◇ 같은 생산비용의 범위에서 보다 완성도 있는 제품이 출시됨

○ 연구개발

- > 연구개발비 : 25억원
- > 연구개발기간 : '94.12 ~ '96.1 (14개월)
- > 기술개발방법 : 내부인원 자체개발
- > 개발참여인원
 - ◇ 환경기술연구소 총책임자1
 - ◇ 환경기술연구소 관리감독자1
 - ◇ 기구/설계 4, 전기/전자 5, 수질 8, 냉동공조 1 등 총20명



간간한물, 깨끗한공기, 건강환사회, 이것은 응진코웨이가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 응진코웨이

신상품 혁신



○ 단계별 기술개발과정

단계	소요기간	기술개발내용	연구개발비
1단계	94. 12. 20 ~ 95. 10. 15	○순환시스템 개발 ↳금형제작, PP 및 최종 Test	3억5천만원
2단계	95. 1. 10 ~ 95. 11. 10	○3-Way Valve 개발 ↳금형제작, PP 및 최종 Test	4억원
3단계	94. 12. 25 ~ 95. 11. 10	○Level Solenoid Valve 개발 ↳금형제작, PP 및 최종 Test	2억5천만원
4단계	95. 2. 10 ~ 95. 12. 20	○Brine Control Solenoid Valve 개발 ↳금형제작, PP 및 최종 Test	2억2천만원
5단계	94. 12. 10 ~ 96. 1. 10	○순환펌프 개발 ↳금형제작, PP 및 최종 Test	3억원
6단계	94. 3. 5 ~ 95. 12. 16	○체크밸브 개발 ↳금형제작, PP 및 최종 Test	2억2천만원
7단계	95. 4. 22 ~ 95. 12. 9	○Low Pressure Switch 개발 ↳금형제작, PP 및 최종 Test	2억6천만원
8단계	94. 12. 30 ~ 95. 10. 20	○드레인 컨빅터 개발 ↳금형제작, PP 및 최종 Test	2억5천만원
9단계	94. 12. 25 ~ 95. 11. 25	○Nos-Valve 개발 ↳금형제작, PP 및 최종 Test	2억5천만원
10단계	96. 1. 20	○제품양산	

간간한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 용진코웨이 가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 용진코웨이

상품 차별화

제품컨셉

■ 상품 개발현황

- ◇ 자동순환시스템 적용으로 2차오염에 대한 문제점 완전해결
- ◇ 멤브레인 필터 자동세척 장치 적용으로 정수성능 및 수명 향상
- ◇ 3-Way Valve 적용으로 하나의 COCK로 정수/냉수/온수 선택가능
- ◇ BUILT-IN COCK 설계로 위생적이며, 안전사고 예방가능

■ 소비자 만족현황

- ◇ 항상 살아있는 깨끗한 물을 얻을 수 있다.
- ◇ 하나의 COCK에서 정수/냉수/온수를 얻을 수 있어 사용이 편리하다.
- ◇ 멤브레인 필터 교환주기가 길어져 경제적이다.
- ◇ 정수/냉수/온수의 다양한 물을 항상 얻을 수 있다.
- ◇ 위생/안전기능 채용 및 품질향상으로 신뢰감이 향상되었다.

간간한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 용진코웨이가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 용진코웨이

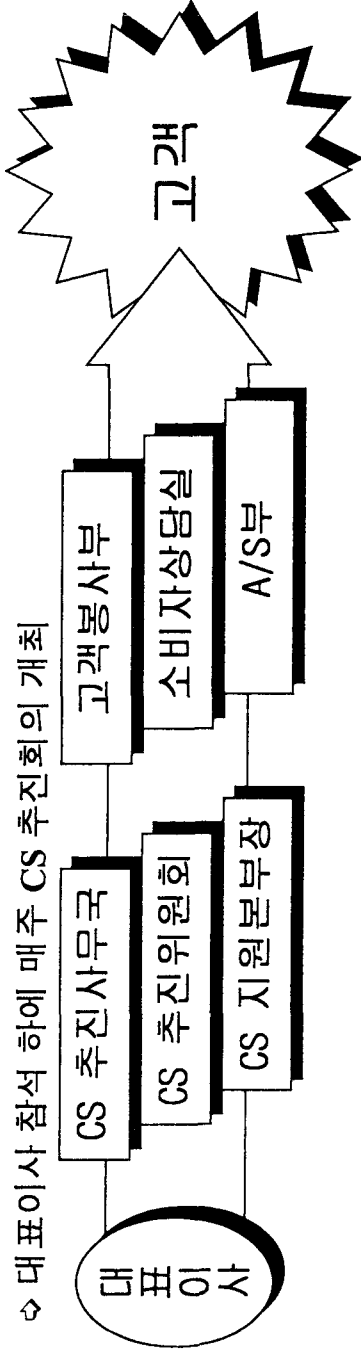
고객만족경영



■ CS 경영 시스템

● CS 추진위원회 구축

- ◁ 최고경영자 및 임직원 전원이 조직적 기반 하에 CS 추진
- ◁ 대표이사 참석 하에 매주 CS 추진회의 개최



- ◁ 전체 고객의 Filing 및 1회 등록으로 '평생고객' 체계 구축
- ◁ 전국 24시간 이내 및 연중무휴 A/S
- ◁ 각 지방사무소의 본사 직접 운영 시스템
- ◁ 전국 소도시까지 직영 A/S 사무소 설치운영
- ◁ 전국 온라인 시스템 구축을 통한 서비스 내역 관리 및 정보제공

간간한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 웅진코웨이가가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 웅진코웨이

고객만족경영



■ 고객관리 시스템

● A/S관리 시스템

- ◇ A/S 접수·처리·결과입력 등을 전국 온라인 시스템으로 처리
- ◇ 자료입력·분석·보고 등 제조 및 관련부서의 전산정보 활용
- ◇ 고객만족 및 불만사항에 대한 전부서로의 Feed Back 역할

● Happy Call

- ◇ 제품설치 후 3일 이내 Happy Call 실시로 제품의 올바른 사용 안내
- ◇ A/S 후 24시간 이내 Happy Call 실시로 A/S 내용 및 필터교환 시기 등 안내
- ◇ 제품설치 후 30일 이내 Happy Call 실시로 불편사항 청취

● Before Service

- ◇ 고객요청에 의한 A/S를 줄이고, 고객감동을 창출하는 B/S를 실시
- ◇ 주부사원 운영체제 도입으로 고객에 대한 친근감 및 신뢰감 형성
- ◇ 공휴일·국경일·지정일 등 365일 예약 서비스 실시
- ◇ 사외보·Direct Mail 등에 의한 정보제공 서비스

간편한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 용진코웨어가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 용진코웨어

고객만족경영



■ 고객만족 경영현황

● 정수기 전문업체 최초 A/S 인증마크 획득 (1995. 9. 6)

- ◇ A/S 인증마크는 최고의 서비스로 고객을 모시는 기업에 대한 품질을 국가기관 공업진흥청(현 중소기업청)에서 보증하는 품질보증마크임
- ◇ 소비자보호원, 품질경영학회, 공업진흥청, 민간소비자단체 등에서 선임된 52명의 심사위원이 A/S 관련 총 45개 항목의 엄격한 심사를 실시하여 합격한 기업에게 수여하는 것으로, 정수기 전문업체에서는 웅진코웨이 가 국내 최초로 수상함

● A/S 및 B/S 관리지원 현황

- ◇ 지방사무소 13, 출장소 9, 수리센터 5개소
- ◇ A/S 기사 및 주부사원 304명
- ◇ A/S부, 고객봉사부, 소비자상담실 등 고객지원부서 운영
- ◇ A/S 기사 휴대폰 지급 (1인 1대 보유)
- ◇ 전고객의 전산등록으로 고객정보관리 지원

간간한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 웅진코웨이가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경의속의 웅진코웨이

신기술 신시장

■ 신상품의 기술동향

- 국내 기술개발 현황
 - ◇ 국내 냉온정수기 COCK는 물의 종류(정수/냉수/온수)에 따라 각기 분리되어 있어 사용상 불편하였으나, 당사가 개발한 3-Way Valve 방식은 하나의 COCK에서 3가지 물을 얻을 수 있어, 사용자의 편리성을 극대화시킴과 동시에 세계최초로 냉온정수기에 적용시킴으로써 정수기 업계의 기술기반을 확보하였음
 - ◇ 2차오염 방지에 대한 국내 기술은 자외선 필터를 적용하는 수준이며, 당사가 개발한 자동순환시스템은 세계최초로 2차오염에 대한 소비자의 불안감을 해소하기 위해 정수를 순환살균시킴으로써 신뢰성을 대폭 향상시켰음
- 국외 기술개발 현황
 - ◇ 3-Way Valve 방식의 적용제품은 전혀없으며, 당사가 세계최초로 적용하였음
 - ◇ 자외선 살균기능이 2차오염 방지의 기술수준이며, 당사가 세계최초로 자동순환 살균시스템을 적용하였음

간간한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 용진코웨어가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 용진코웨어

신기술 신시장

■ 품질인증 현황

- 업계최초 **ISO 9001** 인증 획득
 - ↳ 1995. 2. 28 국제표준화기구 제정의 품질시스템
- 정수기 전문업체 최초 **A/S** 인증마크 획득
 - ↳ 1995. 9. 6 공업진흥청(현 중소기업청)의 사후봉사 우수기업 공인
- 업계최초 전품목 **WQA** 골드셀 마크 획득
 - ↳ 1995. 3. 10 미국 수질협회 제정의 우수제품 성능 및 기능 인정
- 업계최초 물 마크 획득
 - ↳ 1995. 11. 14 한국정수기공업협동조합의 검사로 정부가 부여하는 품질보증마크
- 아시아 최초 **NSF** 인증 획득
 - ↳ 1996. 3. 22 미국 위생협회 제정의 환경, 보건 및 품질 인증
- 업계최초 **ISO 14001 DIS** 환경인증 획득
 - ↳ 1996. 5. 26 품질관리 및 환경오염 방지 규정 인증

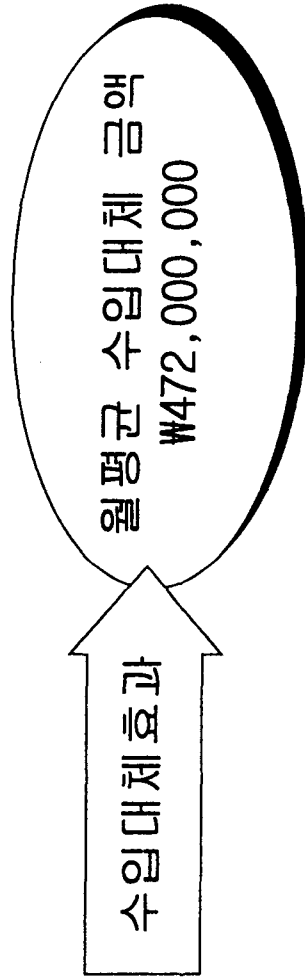
간간한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 용진코웨이 가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 용진코웨이

신기술 신시장

■ 신상품의 시장동향

- 소비자 요구에 의한 시장변화 추이
 - ◇ 건강에 대한 관심 극대화
 - ◇ 수질오염 사건 증가에 따른 소비자의 깨끗한 물에 대한 욕구 증가
 - ◇ 수돗물에 대한 불안 및 불신감으로 정수기 수요 급증
 - ◇ 고급화, 다기능화된 제품 요구
 - ◇ 위생, 안전성, 편리성 등 기본적 욕구 증가

● 신상품의 사업성 평가



깨끗한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 용진코웨어가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 용진코웨어

다 신기술 신시장

■ 신상품의 신시장 개척

● 시장변화 주도현황

- ◇ 대부분의 정수기 업체가 역삼투압 방식을 적용하고 있으며, 정수기 업체에서 가장 문제시 되는 2차오염에 대해 끊임없이 연구·개발하고 있음
- ◇ 당사는 이를 위해 세계 최초로 순환펌프를 개발, 항상 살아 숨쉬는 물을 공급하기 위해 당사 신제품인 가정용 냉온정수기에 적용 시판 중
- ◇ 부품의 국외 의존도를 최대한 줄이기 위해 감지센서 및 **Booster Pump** 등의 국산화로 수입대체효과를 얻고 있으며 국내 최대 자체생산설비를 구비

● 신기술 신시장 개발계획

- ◇ 정수기 부품 국산화 및 지속적인 **R&D** 추진
- ◇ 국내 뿐만아니라 미국, 일본 등지에 대한 수출을 통해 정수기 산업발전과 수입대체효과를 통한 국가경제발전에 기여
- ◇ 향후 공장폐수, 생활하수 재처리, 해수담수화설비 등 분리막 기술개발
- ◇ 수질오염 및 용수부족으로 인한 물 문제 해결에 주력할 사업을 구상하고, 활발한 기술연구 및 투자를 진행

간간한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 용진코웨어가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 용진코웨어

상품철학 및 사회적 기여

□ 사회적 책임 및 공헌

○ 신상품 개발효과

- 국내외 정수기술의 새로운 장을 펼친 획기적 상품으로서 그 우수한 기술과 품질을 인정받아 '96 제네바 국제발명품 전시회에서 금상, 전국발명진흥대회에서 대통령 표창을 수상
- 신상품 출시 이후 국내 시장점유율이 대폭 성장되어 회사 매출증대 및 관련산업 발전에 크게 기여함

○ 사회적 기여

- 웅진코웨이는 환경전문기업으로서, 충남 유구 농공단지에 공장을 준공하여 연간 70만대의 정수기를 자체 생산판매하고 있음
- 웅진코웨이는 품질향상을 위해 매출액의 5%를 R&D에 투자하고 있으며, 국내 판매시장의 약 57%(95년 추정)를 점유하고 있음
- 92년 일본에 50만불 수출을 시작으로 93년에는 태국을 비롯한 동남아 지역에, 94년에는 역삼투막 정수기의 본고장인 미국에 수출하였고, 95년에는 중앙아시아에 위치한 우즈베키스탄 공화국에 진출하여, 올해에는 250만불 수출을 목표로 함

간간한 물, 깨끗한 공기, 건강한 사회, 이것은 웅진코웨이가 추구하는 세상입니다. 고객감동 환경약속의 웅진코웨이