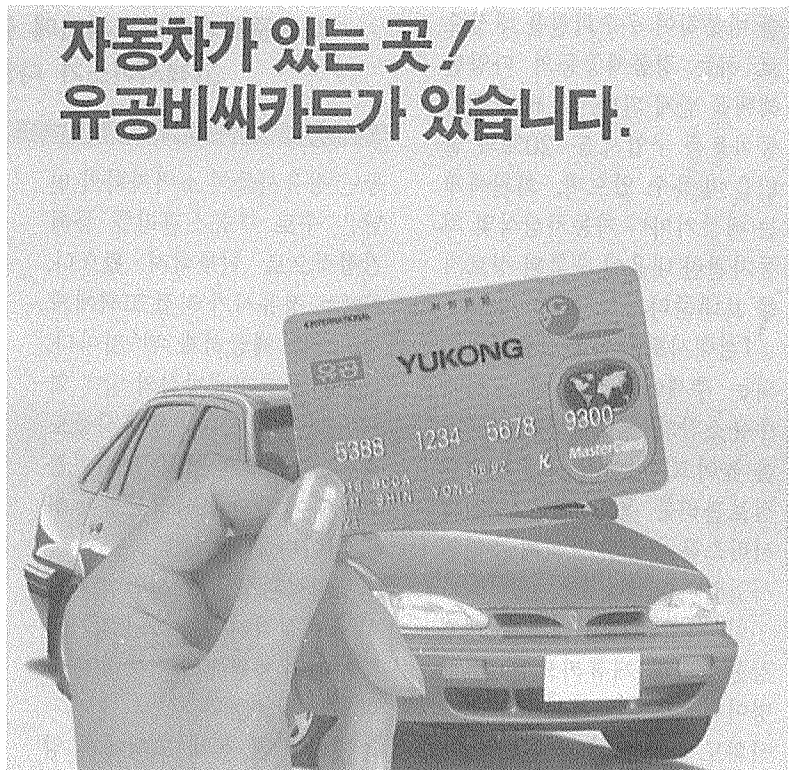


# 정유사의 고객서비스 다양해지고 있다

정유사들의 소비자를 위한 서비스가 점차 다양해지고 있다. 유공은 비씨카드사와 제휴하여 지난 7월부터 「유공비씨카드」라는 이름의 신용카드를 발행, 회원을 모집하고 있다.

또한 경인에너지도 지난 8월부터 문화체육부 산하 국민체육진흥공단과 외환카드가 제휴해 발급하는 가족카드사업에 참가하고 있다. 「체육문화가족카드」는 국내 최초의 다기능, 다각제휴카드인 동시에 공익성을 지니는 제휴카드로 외환 VISA 카드의 모든 기능을 가지면서 각종 레저시설, 할인혜택 등 여러 분야의 제휴기관에서 제공하는 각



중 우대 할인 서비스를 동시에 받을 수 있는 새로운 형태의 고품격, 다기능 카드이다.

유공비씨카드는 기존의 신용 카드 기능에 유공 고유의 서비스 및 ID기능을 추가한 것으로 유공주유소는 물론 일반가맹점에서 사용될 수 있다.

이 카드를 이용하는 회원은 주유소, 경정비센터, 유공 및 선정그룹의 시설이용이나 제품 구입시 할인혜택등이 주어지며, 이용실적에 따라 운활유 교환권, 세차권을 비롯한 각종 서비스 및 상품을 제공하는 포인트 서비스를 비롯하여 우수회원을 대상으로 하는 경품제공등의 다양한 혜택을 받게 된다. 또 세차 및 자동차용품 구입시 5~20%의 할인을 받을 수 있으며, 회원에게는 매분기마다 자동차상식 및 자동차 관련 내용이 수록된 정보지를 보내준다.

『현대사회가 점차 신용사회화 되는 추세에 발맞추어 고객과 주유소간의 상호신뢰와 친근감을 높이고, 나아가 고객에 대한 정보관리를 통해 더욱 양질의 서비스를 제공하기 위해 추진된 사업입니다.

이 사업의 추진배경에 대한 강현석과장(제휴카드팀)의 설명이다. 유공은 현재 국민카드사와도 제휴하기 위한 작업을

추진하고 있으며, 고객사은행사 등 각종 서비스를 개발하여 회원들에게 제공할 계획이다. 그는 「유공비씨카드가 비록 유공 명의로 발급되지만 선정그룹의 제품구입시에도 할인혜택이 주어진다」고 말했다.

유공은 이번의 「유공비씨카드」 발행으로 직접 소비자를 상대로 서비스를 제공하게 되었다. 그

질의 다양한 서비스를 제공하는 한편 고객으로부터 소비심리, 소비패턴 등 영업활동에 필요한 정보를 얻게 될 것입니다. 따라서 이 카드는 단순히 손님을 끌기 위한 고객관리차원에서 한걸음 더 나아간 것이라고 할 수 있겠지요」

이 카드가 제공하는 특별서비스는 이렇다.

**최근 유공이 비씨카드사와 제휴하여  
유공비씨카드를 발행하고 경인도  
국민체육진흥공단과 외환카드가 제휴해 발급하는  
체육문화가족카드사업에 참가하는 등 정유사의  
고객서비스가 다양해지고 있다.**

동안 정유사들의 소비자와의 만남은 주로 주유소관리를 통해 간접적으로 이루어져 왔으나, 이제는 정유사가 직접 고객에게 서비스를 제공하게 된 것이다. 이것은 유통판매방식의 일대 혁신이라 함직하다. 정유사들도 직접 발벗고 나서서 소비자를 확보해야 할 만큼 시장상황이 바뀐 것이다.

강현석과장은 이 사업이 단순히 판매실적위주가 아닌 장기적 고객관리 차원에서 이루어진 것이라고 강조한다.

이 카드를 통해 고객에게 양

먼저 회원들의 카드 이용실적에 따라 점수를 매기고 이 점수에 따라 회원을 3등급으로 구분하게 된다. 그리고 년 2회 정기적으로 이벤트행사를 실시하여 이 기간중 회원이 유공비씨카드 취급주유소에서 이용한 실적을 점수로 환산하여 각종 서비스를 제공한다. 즉 포인트 서비스이다. 이렇게 이벤트 행사시간중 미리 등급구분된 회원에게 차등 서비스를 제공하는 것은 현재 국내 유통시장에서 할인판매기간을 일정기간으로 제한하고 있기 때문이라고 한다.

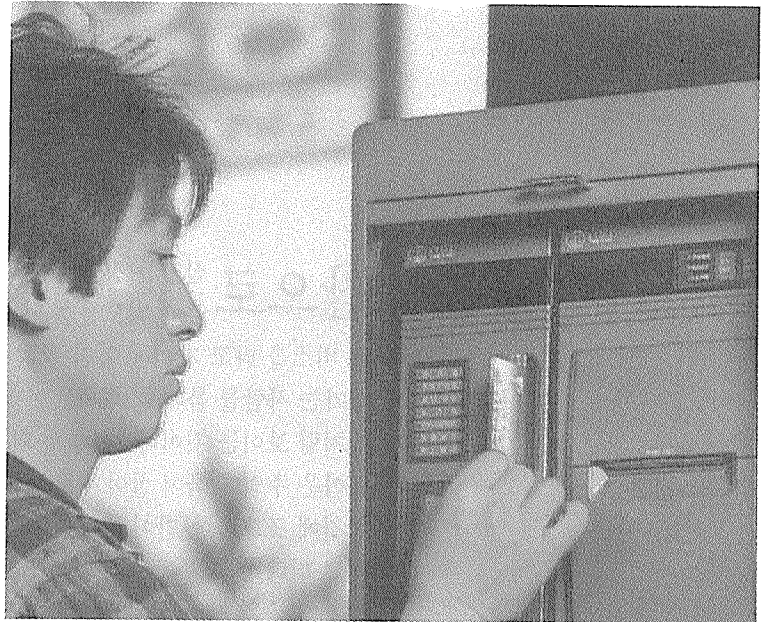
접수산정방법은 유류 구입시 1천원당 1점, 유류외의 제품 구입시 5천원당 1점으로 하고 서비스 제공기준은 행사기간중 70점 이상을 취득해야 한다. 또 생일·결혼기념일에 유류를 구입할 경우 행사기간중의 취득점수에 20점이 가산된다.

유공은 유공비씨카드 업무를 전담할 부서로 영업개발부를 분리하여 제휴카드팀을 신설했다. 현재 팀장인 송운승 영업개발부장 밑에 강현석과장을 비롯하여 4명의 직원이 일하고 있다.

다시 유공비씨카드의 구체적인 신청방법과 발급절차를 알아보기 위해 이 카드의 발급업무를 맡고 있는 비씨카드사 영업개발부의 박태룡대리를 찾았다.

『우선 전국에서 24만명이라는 최대의 가맹점을 갖고 있는 비씨카드사와 국내굴지의 정유회사인 유공이 제휴한만큼 회원들에게 보다 큰 서비스를 제공할수 있을 것으로 확신합니다』 그는 앞으로도 비씨카드의 서비스영역은 더욱 확대될 것이라고 자신있게 말했다.

이 카드의 신청자격은 만 20세 이상의 일정한 소득이 있어야 하며, 신청방법은 유공비씨카드 취급주유소나 비씨카드 발행은행에 가서 유공비씨카드로 교체하거나 신규로 신청하면 된



**고객으로부터 소비심리, 소비패턴등 영업활동에 필요한 정보를 얻게 될 것입니다.**

**따라서 이 카드는 단순히 손님을 끌기 위한 고객관리차원에서 한걸음 더 나아간 것이라고 할수 있겠지요.**

다. 비씨카드 발행은행은 조흥은행, 한국상업은행, 제일은행, 한일은행, 서울신탁은행, 농협중앙회, 중소기업은행, 한국주택은행, 대구은행, 부산은행, 경기은행, 경남은행, 충청은행 등이다.

이와 함께 유공은 현재 주유소 판매체계를 개선하기 위해 POS시스템을 적극확대하고 있다. POS(Point of Sales)란 말

그대로 판매가 일어난 시점에서 재고, 판매물량, 가격, 대금결제등 판매와 관련된 모든 자료를 처리하고 이를 경영정보로 활용할수 있게 하는 최첨단의 유통정보처리방식으로 유공에서는 주유소경쟁력 확보와 경영합리화를 위해 국내최초로 주유소 전용 POS시스템을 개발하여 전국 주유소에 보급하고 있다.