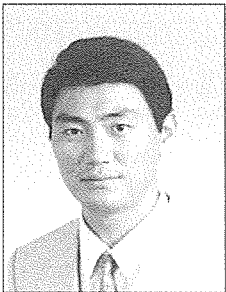


다양한 판로형태에 비해 A/S열악

고양시 화정부부치과 원장 박열수



작은 고장은 스스로 고치거나 제조업체에 A/S를 대가성으로 부탁

치과병원이나 의원급 진료실 내에서도 필수적인 기구 재료의 종류를 생각하면 상당히 많은 여러 가지 것들을 이용하면서 진료해야 함을 새삼 느끼게 한다. 가끔씩 치과주변을 오가는 이야기 중에 종종 겪는 비슷한 내용들이 많은데 그 중의 하나가 진료기구 재료문제일 것이다.

멀리서 이전해 오는 의사의 경우 기구의 적절한 이전과 계속적인 관리를 위해 노력하지만 그 주변에서 구입하지 않은 치과기구이고 보면 부탁 받는 사람의 얼굴은 시큰둥하기만 하다. 이유는 개인적으로 이득을 받지 않은 진료기구 장비의 A/S는 쉽지 않다는 것을 의미한다. 이로 인해 스스로 인식하게 되기를 값 주면서 구입한 기계기구는 판 사람에게는 책임소재가 있지만 자기측에서 구입하지 않은 똑같은 종류의 기계는 A/S 대상에서 제외되는 것이다.

또 다른 실패로는 구입한 지 3년 정도가 지나게 되면 기계기구의 재정비와 보수보다는 기계를 갈아치울 때가 되었다는 사실을 더 강조하기가 일쑤다.

이런 일로 인해 자의 반 타의 반으로 작은 고장은 스스로

해결하게 되지만 구입처에 대한 A/S를 받는 사항은 몇 년 후면 자연스레 소멸되면서 그나마 재료를 구입하는 곳에 A/S를 대가성으로 부탁하는 경우에 이르게 된다.

구입직후와 2~3년 후의 태도가 많이 달라져

왜 이런 모습으로 변화될까. 구입 직후와 2~3년 후의 경우가 많이 달라지는 이유가 무엇일까. 그것은 직접적인 이득창출이 있는 곳에 A/S를 하는 책임이 일시적으로 있다는 상황 전개 때문일 것이다.

주종의 외국산 진료기구의 수입형태를 보면 수입이 되는 대리점에서 기계기구가 치과로 직접 오기 전에 소규모 재료상을 거치기도 하고 그렇지 않기도 하지만 그 대리점도 지역적으로 분할되어서 같은 제품이라 할지라도 지속적인 A/S는 쉽지 않다.

이는 다분화되어 있는 판로 형태에 비해 A/S를 책임지는 형태는 상당히 취약하다는 것을 말한다. 이런 상황에서 변화가 있기 위해서는 몇 가지 중요한 부분에서 개선이 되어야 한다고 생각한다.

취약한 자본력과 영세성 극복해야

우선 일시적인 이득창출에 힘을 주지 않을 정도의 치과기구 재료 부분에서의 취약한 자본력과 영세성을 극복해야 한다고 생각한다. 이는 일시적인 돈의 흐름에 집중하는 것이 아닌 지속적인 서비스를 해야 하기 때문이다. 또 이런 자본력으로 인해 그 기계기구의 기종을 전국 어디에서도 편리하게 도움을 받게끔 A/S의 전문 인력이 상시 대비되어야 한다.

지금까지의 재료나 기구의 소모적인 출혈적 경쟁적 입장이 그렇지 않아도 영세한 자본에 겹쳐 구조적 모순을 계속 표출시키고 있는 것이다. 사실은 나의 사견이지만 대승적 경쟁상대는 편하게 폭리와 주도권을 쥐는 외국 기계기구회사와 그에 이득을 편승한 독자적 기술 개발을 등한시하는 국내 수입 독점의 기계기구 회사가 그 경쟁상대인 것이다. 실제로 다시 포장하기에 의해 수입제품을 가지고 국내시장에 폭리를 취하는 경우가 생각된다.

결국 한쪽으로 치우치지 않고 건전한 방식으로 합리적 경영과 경쟁에 의한 노력이 지금 이때에 절실하다고 본다. 치과기구재료의 출혈적 그리고 단기성의 싸게 팔기는 판매자나

구입자 모두에게 결국 손해를 끼치게 된다.

치과진료기구의 국산화로 A/S 용이해질 수 있어

요즘 기구적 측면에서 수입에 의존하는 형태보다도 국내에서 개발한 진료 기구에 힘을 실어주는 것도 중요하다고 본다. 언젠가는 진료기구 재료도 많은 부분은 국산화가 되고 합리적으로 계속적인 개선을 거듭해서 이로 인해 전체적인 기계기구의 질과 경제성이 보장되고 그에 대한 A/S도 용이하게 되리라 생각된다.

주변의 어려운 사정이 여기저기서 들려온다. 어디가 부도나고 어디서 덩핑이 나오고, 어떤 부품은 구하기가 힘들어서 직접 외국에 부품을 시켜 기약없이 기다리고, 치과에서는 정상 작동돼야하는 고가장비가 시름시름 앓고 있다.

결국 이런 형태는 자본력과 자력기술 개발의 중요성, 단일화된 구조적 서비스 형태 개선을 자꾸 필요하게 만든다.

