

신속한 A/S, 정성과 정확함이 혼연일치될 때 진정한 고객만족

임기훈/주식회사 신흥 과장

최대의 목표는 완벽한 제품생산

진정한 의미의 고객만족이란 쉽지 않은 일이다. 하지만 이 역시 전혀 불가능한 것만도 아니다. 그러나 천문학적인 투자를 통해 불량률 제로에 도전하는 전 세계의 쟁쟁한 일류 기업들 역시 대부분 극소수의 불순 혹은 불량 부품으로 인해 완벽한 전 공정의 작업이 재평가되는 경우가 발생한다. 제조자의 입장에서 본다면 완벽한 제품생산이야말로 가장 최대의 목표인 셈이다.

이런 의미에서 볼 때 우리 신흥도 역시 그 예외가 될 수는 없다. 더욱이 일반 백색 가전등과 같이 불특정 대다수의 시장을 가진 제품이 아닌, 치과의사라는 고도의 전문적인 고객을 대상으로 한다는 점에서도 완벽한 제품 출시는 더더욱 강조되고 있는 바이다.

기업이념은 '고객의 만족은 신흥의 만족'

그러나 이러한 노력에도 불구하고 발생하는 제품의 하자보수나 고객의 관리미비로 인한 수리요청은 또한 해당 기업의 저력을 재평가하는 척도로도 사용되기도 한다. 아무리 우수한 장비를 판매하더라도 이에 따르는 대 고객 사후관리가 철저하지 못하면 그 회사의 능력은 일단 평가절하되는 것이 엄연한 현실이다.

자사는 일단 접수된 모든 고객의 불만 요청사항을 제품 생산에 기울이는 비중 이상으로 심혈을 다해 고객의 불만사항이 최대의 고객만족으로 연결될 수 있도록 최선의 노력을 다

하고 있다.

이를 위하여 고객의 불만사항이 접수된 경우, 신속, 정확한 처리를 원칙으로 하여 바로 현장의 여러 요청사항을 즉시 반영하고 대처할 수 있는 여러 고객 서비스 지원부문을 강화하여 왔다. 이는 '고객의 만족은 바로 신흥의 만족'이라는 창업 이래의 기업이념을 토대로 한 것이다.

고객불만 접수 후 3시간 이내 처리 원칙

우선, 자사에서는 본사에서 모든 고객의 수리를 처리하는 기존의 방법으로는 지리적, 시간적으로 신속한 고객 사후관리에 한계가 있음을 인식하고 지난 97년부터 각 지역에서 발생하는 모든 고객 수리를 현지에서 신속하고 정확하게 처리할 수 있는 36개의 전국적인 사무소망을 구축하였다.

각 지역의 사무소는 당사 공장 및 본사에서 실시하는 고객 사후관리 집중교육을 마친 정예화된 고객지원요원이 배치되어, 보다 신속하고 정확한 지역밀착형 서비스를 제공하고 있다. 특히 자사가 적극적으로 추진하고 있는 '고객불만 접수 후 3시간 이내 처리' 원칙은 향후 치과업계에서 대 고객서비스 부문을 강화하여 고객만족을 위한 기업이념을 한 단계 높일 수 있는 구심점이 될 것이다.

신흥이 자사 기술 영업 직원들의 전문성을 강화하고자 본사 영업지원팀과 공장 기술개발팀에서 전담하여 실시하고 있는 A/S 전문교육은 철저하고 풍부한 교육 프로그램으로 인하여 자사의 실력있는 기술영업 전문인을 더욱 정예화하는데 밑거름이 되고 있다.

전 부서원의 전천후 고객 지향 서비스 강화

일례로 작년 하반기에만 총 18회의 사무소 직원을 대상으로 한 자사 유니트케어 토러스 1백2일 합숙교육과 X-ray와 소독기 등의 장비교육이 실시되었다. 특히 자사와 기술개발관계에 있는 독일 시멘스와 일본 모리다사에는 연중 2회 이상의 기술요원들을 파견시켜 세계 최고의 치과 전문 기술력을 갖춘 이들 회사들로부터 기술연수를 받도록 하고 있다.

또한 각 사무소에서 근무하고 있는 여직원들에게도 간단한 핸드피스 수리교육을 실시하여 전 후방의 구분이 없는 전 부서원들의 전천후 고객 지향적인 서비스를 강화하였다. 특히 교육효과를 극대화하기 위하여 해당 직원을 대상으로 한 핸드피스 수리 경진대회와 각종 사내 실습대회 등은 기대 이상의 좋은 효과를 거두고 있다.

올해 들어서는 신입사원 교육을 보다 강화하여 입사 후 일주일간 치과기계 장비류의 이론 교육과 3개월 동안의 본사 실습교육을 철저히 이수한 후 각 지방 사무소에 배치하는 체계를 갖추고 있다.

무제한적 A/S 실시 계획

신속성과 정확성에 기업의 정성을 담은 고객 지원이 이루어질 때 바로 그 서비스는 진정한 의미에서 고객만족을 위한 가치를 발하게 된다. 신홍은 '한 번 신홍의 고객은 영원한 신홍의 고객이다'라는 모토하에 특정한 기간을 정하지 않는 '무제한적 A/S 실시'를 계획하고 있다.

이는 기존 일반 제품들의 A/S 기간이 보통 5년여 기간을 넘지 않는데 비해 매우 파격적인 조치로 여겨지리라 생각된다. 물론 고객에게 이러한 약속을 하기 위하여는 단종 부품의 확보와 기술적인 사항의 관리 등 여러 제약이 따르는 쉽지 않은 부분임에는 틀림없으나 이러한 부분부터 실천하는 것이 바로 우리의 고객에 대한 소중한 정성을 담은 모습을 보여주는 것이라고 생각한다.

자사는 이를 위하여 A/S의 발생률을 최소화할 수 있는 우

수제품을 생산하기 위하여 현재 ISO9000과 GMP인증을 추진 중에 있으며 현재의 머시닝 센터(생산 자동화 시스템)와 CAD 체계를 최대한 활용하여 보다 높은 품질의 제품생산에 만전을 기하고 있다.

A/S 시간과 진료시간이 겹칠 경우 치과의사의 양해 필요

이상에서 언급한 바와 같이 우리회사는 A/S의 신속성과 정확성을 실현시키기 위하여 만전을 기하고 있으며 향후에도 더욱 더 계속 노력해 나갈 것이다. 그러나 이러한 노력에도 불구하고 일선 A/S 현장에서의 여러 애로 사항이 없는 것은 아니다.

예를 들어 A/S 시간과 진료시간이 겹쳐 대기하다 보면 다른 A/S가 지연되는 경우가 종종 발생하여 고객은 물론 기술진들의 예를 태우기도 한다. 이 부분에 있어서는 수리가 신속하게 이루어질 수 있도록 치과의사의 양해가 있었으면 하는 바램이다.

고객중심 영업과 지원이 이루어지도록 최선을

그동안 신홍은 우리나라 치과업계의 선두주자로서 지난 43년간 치과업계의 수많은 고객들로부터 아낌없는 지원과 애정 어린 질책을 통해 명실공히 한국 치과산업을 대표하는 기업으로 세계 무대에 발돋움할 수 있었다. 우리가 이에 보답할 수 있는 길은 바로 우리의 기술력을 보다 강화하여 신홍이 향후 세계 치과업계를 이끌어가는 선두 기업으로 도약하는 것이다.

이를 위하여 신홍은 현재의 위치에 안주하지 않고 기술인력 보강과 지역사무소 증설을 지속적으로 추진하여 진정한 의미에서의 고객중심 영업과 지원이 이루어질 수 있도록 정성을 다하여 우리의 고객인 치과의사의 든든한 동반자로서 고락을 함께 할 수 있도록 전력투구할 것임을 약속드리는 바이다.