



기술자료

인증업무와 고객감동의 서비스 정신

The Relation between Certification Activities and Servicing Mind for Customer Satisfaction



金 柱 恒*
Kim, Ju Hang

'98 월드컵 하면 우리로서는 아픈 기억을 하나 떠올리지 않을 수 없다. 대 멕시코전에서 선취골을 넣고서도 불의의 퇴장을 당해 무릎을 꿇어야 했던 그것이다. 판정의 강도를 논의로 한다 면 여기에서 우리가 얻을 수 있는 교훈은 국제적 룰의 변화, 정보를 빨리 받아들여 이에 적응해야 한다는 것이다.

인증(Certification)과 관련하여 인정(Accreditation)이라는 용어가 대두되나 전문가가 아닌 일반인인 경우, 용어의 의미가 언뜻 비슷한 것으로 보통 간주될 수 있으나 이의 의미는 전혀 다르다.

EN(European Norm) 45012(1989)에 의하면 전자(적합성인증)의 경우는 제품, 공정 또는 기타 표준문서에 적합한 것으로 신뢰할 수 있다는 것을 제3자에 의해 실증하는 행위를 말하며, 후자의 경우는 인증기관의 자격과 공정성에 대한 공표된 기준에 의거한 공식적인 승인을 뜻한다.

한편 인증기관이란 사업자의 품질(또는 환경)경영체제를 품질(또는 환경)경영 체제 심사기준에 따라 심사하고 인증하는 제3자로서 표제와 관련하여 우리 한국기술사회 생산관리분회[시스템기술인증원(SPEC)]가 지난 7월 1일자 한국품질환경인증협회(KAB)로부터 KSA/ISO 9000에 대하여 18번째 (지정번호 KAB-QC-018) 인증기관으로 지정 받았음에 대하여 축하할 일이다.

이에 부언하면 KAB로부터의 인증범위는

- 09 코크스, 석유정제품 및 핵연료(091에 한함)
- 10 화합물 및 화학제품
- 12 고무 및 플라스틱 제품
- 14 기초금속 및 조립금속품
- 15 기계 및 장비
- 16 전기, 전자, 의료, 정밀, 광학기기 및 시계
- 19 기타 수송장비
- 23 건설 등이다

모든 일에는 끝이 있는 법. 지구촌을 한참동안 뜨겁게 달궜던 20세기의 마지막 대 제전 '98 월드컵 경기도 다음 2002년 한국-일본에서 다시 만날 것을 기약하고 끝을 맺었다. 도대체 축구가 무엇이길래 온 세상을 떠들썩하게 하고 난리법석의 소용돌이를 일으키는 것일까? 따지고 보면 축구는 여러 가지 스포츠 가운데 하나이며, 조금 세분해 보더라도 구기종목 가운데 하나일 따름이다. 올림픽 때 치러지는 20여 경기종목중의 하나

*공업화학·대기관리기술사, 안산공업전문대학 교수, 본회 전무이사.

이며 대한 체육회에 가입되어 있는 40여 경기단체 가운데 한 종목일 뿐이다. 역사가 깊고 경기규칙이 비교적 단순하며 발로 하는 운동이라는 정도가 두드러질 정도이다. 이게 전부라면 왜들 그렇게 열광하는 것일까? 결승전 승리 직후 개신문에서 콩코드 광장에 이르는 5km의 상젤리제 거리는 30여만 인파로 북새통을 이루었다. 얼마나 좋았으면 짐작은 처지의 시라크 대통령마저 어린 이처럼 흥겨워하고 장관은 아예 덩실덩실 춤까지 추었을까?

이제 그 때의 열기는 가시고 마스크에는 각종 분석과 결산 보고들이 이어지고 있다. 지난 월드컵에서의 최대 이변은 프랑스 우승, 브라질의 참패라는데 이견이 없는 듯 하다. 프랑스는 결승전에서 지단의 2골을 묶어 브라질을 3-0으로 완파하고 처음으로 정상을 밟으며 68년의 한을 풀었다. 반면 브라질은 결승무패 4연승의 신화가 무참히 깨지고 보물 호나우도의 명성에 금이 가는 치명상을 입었다. 이러한 결과에 대해 여러 분석들이 있으나 힘과 기의 접목이 화려한 개인기를 압도했다는 것으로 요약된다. 즉 준비된 시스템 플레이가 세계 최고급의 몸값을 받고 있는 선수들의 집합보다 낫다는 결론에 이른다.

이러한 현상은 운동경기에서뿐만 아니라 사회의 여러 측면에서 볼 수 있으며, 기업 경영에서도 예외는 아니다.

IMF 구제금융 상황에서 국내 기업들은 여러모로 어려움을 겪고 있다. 장기적인 내수침체가 예상되는 현 시점에서 활로는 오직 수출에 있으며, 이는 IMF 조기 탈출을 위한 범국가적인 요망이기도 하다. 그러나 수출을 하기 위해서는 냉혹한 국제시장에서의 무한경쟁에서 이겨야 하며, 승리의 요소로서 품질의 중요성은 절대적이라 할 수 있다. 이길 수 있는 품질을 달성하기 위해서는 좋은 품질시스템의 구축이 필수적이다. 마치 프

랑스의 축구팀이 승리하기 위해 훌륭한 축구시스템을 준비했듯이... '98 월드컵 하면 우리로서는 아픈 기억을 하나 떠올리지 않을 수 없다. 대 멕시코전에서 선취골을 넣고서도 불의의 퇴장을 당해 무릎을 꿇어야 했던 그것이다. 판정의 강도를 논외로 한다면 여기에서 우리가 얻을 수 있는 교훈은 국제적 룰의 변화, 정보를 빨리 받아들이기에 적응해야 한다는 것이다.

품질경영 측면에서 보자면 다행히 우리 나라의 수많은 기업들이 ISO 9000 품질시스템의 유용성을 일찍이 인식하고 이를 도입한 결과 현재 약 6000여 업체가 ISO 9000 인증을 획득한 것으로 집계되고 있으며, 인식 또한 과거에 비해 크게 확산되었다. 그러나 아직 인증기업의 수나 질적인 수준 그리고 인식 확산 측면에서의 개선 여지는 적지 않다 할 것이다.

참고로 시스템에 대해서 잠깐 짚고 넘어가자면 보편적인 시스템은 집합성, 관련성, 목적추구성, 환경적응성을 그 속성으로 들 수 있다. 그 외에 투입과 산출, 변환성, 자원소비성, 자기규제성, 체계성 등이 거론되기도 한다. 시스템적인 접근을 통해서 대체로 주어진 문제를 전체적인 입장에서 명확히 밝힐 수 있고, 구성 요소간의 상호작용을 밝힐 수 있다. 또 관련되는 요인의 원인과 결과를 밝힐 수 있으며, 문제가 되는 변수와 제약 요소와의 상호관계를 알아내는 효과를 기대할 수 있다.

한편 ISO 8402 에서는 "품질시스템"을 품질경영을 실행하는데 필요한 조직 구조, 절차, 공정 및 자원으로 정의하고 있는데, 품질을 주요 경영기능의 일부로 보고 시스템적인 접근을 한 제도라고 볼 수 있다.

ISO 9000에 관한 지식은 최근 기업에 있어서 상식으로 통하기 때문에 여기에서는 인증제도의

개요와 이를 효과적으로 활용하기 위한 요점만을 비유를 통해 설명하고자 한다.

먼저 ISO 9000 품질보증규격의 제정과 적용과정을 간단히 살펴보기로 한다. 1987년 ISO 9000 시리즈가 국제품질보증규격으로 제정되기 이전에도 유럽 및 북미 국가에서는 품질보증에 관련된 규격들을 오래 전부터 사용하고 있었다. 예컨대 영국의 BS 5750, 캐나다의 CSA Z299, 미국의 ANSI/ASQC Z1.15, 프랑스의 NF-X50-110 등이 바로 그것이다. 이와 같이 품질보증에 관한 규격을 각국이 개별적으로 운영하는 것은 국제무역에 장애요인으로 대두 되었으며, 또한 산업계는 상당한 비용을 지불하면서 국내외 고객들에게 자신의 제품이나 서비스, 절차, 방법 등이 정당하다는 것을 반복해서 입증 해야만 했다. 이런 이유로 각국은 공통적으로 통용되는 품질보증규격의 필요성을 통감하게 되었다. 1980년 초 ISO는 이 문제를 해결하기 위해 국제기술위원회(TC 176)를 조직하여 영국의 BS 5750과 기타 국가들의 품질보증 규격을 근거로 하여 초기 초안을 작성하였다. 그 후 몇 차례 회의를 거치면서 1985년 동경에서 개최된 ISO/TC 176위원회 제5차 회의에서 국제규격 초안을 재 검토하여 개정안을 작성하고 ISO 9000 시리즈를 제정 하였다. 1987년 ISO 9000 시리즈와 품질보증용어(ISO 8402)의 발간은 품질보증규격에 대한 국제적 공감대를 형성하게 되었고 국제무역에 있어서 품질의 중요성을 부각시키는 계기가 되었다. 이에 따라 ISO 9000 시리즈는 여러 국가와 지역, 기관에 급속히 파급 되었으며 국가와 산업 규격에 우선하게 되었다. ISO 9000시리즈가 발간된 이래 이렇게 바로 채택되어진 것은 품질보증을 위해 품질 개념과 지침을 분야별로 구체화 시켰고, 모든 산업분야에 적용할 수 있도록 가능한 한 공통적으로 해당되는 부분만을 모아서 조화롭게 편집

함으로써 이용자로 하여금 쉽게 사용할 수 있도록 하였기 때문이다. 또한 그 후 단기간에 세계 대다수의 국가, 수많은 기업들에 도입된 것은 다 각도로 그 효과가 입증되었기 때문이다.

다음 ISO 9000 인증제도의 효과적인 활용 측면을 보자면 ISO 9000 인증 취득 과정은 “품질시스템의 개발”과 “인증심사를 통한 인증 취득”으로 대별할 수 있다.

먼저 품질시스템의 개발은 기업 자주적으로 하는 경우도 있지만 컨설턴트를 초빙하여 하는 경우가 대부분이다. 다소의 비용이 들더라도 시행착오 없이 효과적이고 효율적인 시스템을 구축하기 위해서는 컨설턴트와 함께 하는 것이 바른 방법이라고 본다. 이 때 중요한 것은 Know-Who, 즉 어떤 컨설턴트가 인증을 받고자 하는 조직의 업태, 업종, 규모, 특성 등을 감안할 때에 가장 잘 할 수 있는지를 아는 것이다. 아무리 큰 지도기관과 계약을 하더라도 지도는 기관이 하는 것이 아니고 결과적으로 특정의 컨설턴트에게 배정되기 때문이며 또한 컨설턴트들의 능력, 자질, 분야나 경험 등도 천차만별이기 때문이다.

공식적으로 요청하여 지도를 받을 컨설턴트의 학력, 경력, 자격 및 지도경험 등을 접수, 검토하거나, 동종업계에서 먼저 인증을 획득한 기업을 통해 지도 평을 듣거나, 심사, 지도 또는 연수기관 등의 지인을 통해 파악해 보는 방법 등을 고려할 수 있겠다.

최근 컨설팅 시장의 과당경쟁, 덤핑 수주 및 부실한 지도로 시스템이 잘 못 수립되는 사례들이 보고되고 있는데 가장 유의해야 할 일로 지목할 수 있다. 덤핑의 일차적 책임은 물론 해당 지도기관이나 컨설턴트에게 있겠지만 싼 지도비만을 평가대상으로 하는 기업에게도 일말의 책임이 있음을 부인하기 어려울 것이다.

시스템이 부실한 결과와 피해는 최근에 일어난

홍콩·말레이시아 신공항 사고와 비유해 볼 수 있다. 홍콩·말레이시아 신공항은 출발부터 컴퓨터 시스템 마비로 승객과 화물 수송이 중단되는 등 큰 혼란을 유발시키고 있다. 특히 두 나라 허브(중추) 공항이 고철덩어리로 변하게 된 가장 큰 원인은 공항정보시스템 오류인 것으로 알려지고 있다. 일본 간사이 공항과 함께 동북아시아 허브임을 자처했던 홍콩 첵랍콕 공항과 말레이시아 켈라룸푸르 공항의 혼란사태는 우선 승객 화물처리와 항공기별 탑승구할당 등 공항 전반의 운영을 맡은 종합 공항관리시스템, 특히 수하물 운송, 탑승, 화물처리의 서버 시스템 작동 미흡에서 비롯됐다. 이 때문에 수십편에 이르는 항공기 운항이 지연되고 수화물을 찾는 데 5시간이 넘게 걸리는 등 공항운영에 대혼란이 일어났다. 관계당국은 첵랍콕공항 화물처리 업무가 8월말에나 정상화 가능하다고 밝혔으며 이 때까지의 피해액은 55억 달러에 이르는 것으로 추정되고 있다. 홍콩 신공항 건설과정에서 드러난 것은 여러 원인에 의한 저가입찰과 이로 인한 부실한 시스템의 수립이었다.

마찬가지로 품질시스템의 수립시에도 전술한 시스템의 속성을 고려하지 않고, 또한 현상의 개선 없이 인증 획득만을 위한 값싼 시스템을 수립할 경우 경쟁력의 확보는 커녕 오히려 비용을 들여, 업무를 가중시키고, 조직의 창의적인 활동을 구속하는 역효과를 낼 가능성도 없지 않다는 점에 유의해야 한다.

마지막으로 인증제도를 이용할 경우에 있어 가장 중요한 것은 인증기관의 선정이라고 할 수 있다. ISO 9000 품질시스템 인증제도는 좋은 시스템에서 좋은 품질이 나온다는 기본 사고하에 시스템의 객관적 평가를 위한 제3자 심사체계를 가지고 있다. 이 때 심사를 하고 인증서를 발행하는 인증기관의 책임은 막중하며 피심사 조직의

품질시스템 성패에 결정적인 영향을 미친다. ISO 9000 시스템의 수립은 예방비용에 대한 투자이며, 이를 통해 훨씬 큰 손실비용의 감소를 기대하게 된다. 자칫 ISO 9000 인증획득이 시스템의 지속적인 유지, 개선은 이루지 못하고 인증서의 획득만으로 끝나게 된다면 수박 겉만 보고 단 맛은 보지도 못하는 안타까운 사태이며 피심사 조직으로서는 가장 경계해야 할 일이다.

인증심사는 일종의 경영활동을 대상으로 한 서비스 업무이다. 서비스는 제조, 건설 등과 다른 몇 가지 특성을 갖고 있는데 고객의 생산과정 참여, 생산과 소비의 동시성, 시한성, 고접촉성, 고객접근성 그리고 산출물의 무형성을 들 수 있다. 이러한 특성상 무형의 서비스는 대개 소비시점에서 소비자에게 직접 제공되므로 서비스요원의 행위는 서비스 질과 직결되게 된다.

즉 인증 서비스는 심사원에 의해 수행되므로 그 질은 전적으로 심사원에 의해 결정된다 하겠다. 때문에 대다수의 선진 인증기관들은 우수한 심사원의 확보와 질적 향상을 경영방침으로 채택하고 있을 정도이다.

이러한 실정에서 국내 최고의 전문가인 기술사 집단에서 인증기관을 설립하고 기술사 자격을 보유한 심사원을 포함하여 심사팀을 구성하고, 심사 서비스를 제공할 계획이라니 거기에 거는 기대가 크다.

또한 그 저변에는 18,000여 명에 이르는 각 산업분야별 기술사들이 포진하고 있으니 마음 든든하기 그지없다. 아울러 운영방침에 있어서도 첫 번째로 고객을 생각할 뿐만 아니라 마지막으로 한 번 더 고객을 생각한다고 하는데서 고객감동의 서비스정신이 우러나오는 듯 하다.

물론 사회 각층 특히 과거 인증을 받았거나 앞으로 인증을 받을 기업들로부터 문의와 인증신청이 쇄도할 것으로 믿는다. 이러한 경우에도 생산

관리기술사 제위들은 겸허한 자세로 초기 설립의 한 취지인 인증의 사회적 책임과 서비스를 보다 충실하게 취할 수 있는 자세로 “기술사”의 자긍심과 명예를 지켜야 할 것이다.

축구 우승에서 비롯된 사회현상을 두고 프랑스인들은 스스로 1789년 대혁명 이래 처음 보는 사회적 흥분 상태라고 진단했다 한다. 국민을 단합시키고 뜨겁게 애국심을 고취 시키는데 축구보다 더 좋은 수단은 없을 듯 싶다. 그러니 우리나라도 축구발전과 월드컵 준비를 국가적 주요 과제

로 다루고 2002년 주최국으로서 우승의 영광을 안았으면 한다.

그러나 그보다 먼저 각 기업들이 효과적이고 효율적인 품질경영시스템을 구축하고 경쟁력 있는 제품들을 세계 각국에 수출함으로써 IMF관리체제를 벗어날 수 있기를 열망한다. 끝으로 그러한 결과가 나오기까지 한국생산관리기술사회 시스템기술인증원(SPEC)이 사회적 국가적으로 한 몫을 단단히 하였다는 평판이 있기를 기대해 본다.

(원고 접수일 1998. 8.14)