

**식품업체의 동향**

**밀크드림을 통한 고객만족 - 서울우유**

서울우유 생산관리실 정 관 섭 실장

**서울우유의 연혁 및 현황**

서울우유협동조합은 1937년 경성우유 동업조합을 시작으로 한국 낙농산업의 선두 주자로서 끊임없는 노력과 기술축적을 통해 국민의 건강과 식생활 개선에 앞장서고, 63년 동안 고객과 더불어 희로애락을 함께한 낙농산업(우유)계의 대표적인 협동조합이다. 조합의 이익보다는 고객의 이익을 먼저 생각하고, 조합원의 경제적, 사회적 지위향상을 위해 매진하는 공영의 순수 협동조합이다.

역사의 변천에 따라 서울우유는 1945년 9월 동업조합으로 개칭하고, 1962년 1월 서울우유협동조합으로 새롭게 탄생되어 연간 외형 매출액이 8,000억원이 되는 대형 유가공업체로 성장하였다. 이러한 배경에는 4,000명의 조합원, 1,800명의 직원, 11,000명의 유통종사자가 혼연 일치 되어 21세기의 새로운 개척자로 재도약하기 위해 노력하고 있다.

21세기를 맞이하면서 조합의 목표 및 비전을 새롭게 제정하였다. 조합의 목표는 '첫째, 조합원의 풍요로운 삶을 위해 낙농경쟁력을 강화하고, 둘째, 최고의 유제품으로 고객사랑을 실천하며, 셋째, 우리나라 낙농산업의 구심점으로서 선도적인 역할을 다한다'로 조합이 존재 의의를 설명하고 있다. 조합비전으로 고객, 조합원, 직원 유통종사자 등 모든 사람들이 서울우유를 통해서 자신의 꿈을 실현할 수 있도록 하자는 의미에서 밀크드림(Milk Dream)을 제정하였다. 이를 바탕으로 밀크드림 중 드림(Dream)에서 첫글자를 따서 서울우유 정신을 만들었다. 즉, 먼저하라(Do it), 생각하라(Rational), 변화하라(Evolve), 함께하라(Assist), 당당하라(Moral)를 모토로 소비자에게 보답하고자 품질향상과 철저한 서비스를 통해 고객만족이 극대화를 이룩하는 협동조합으로 나아갈 것이다.

원유 생산량과 조합원 낙농가 및 조합원 젖소 사육두수 현황을 살펴보면 다음과 같다. 원유 생산량은 2000년 3월 현재 1,700~1,800톤/일 생산하고 있으며, 조합원 낙농가수는 전국의 14,885호에서 서울우유는 4,381호(29.5%)를 차지하고 있고 조합원 젖소 사육두수는 전국 534,668두 중 서울우유는 150,146두(28.1%)의 비율을 보이고 있다.

**서울우유의 조직**

서울우유의 조직은 조합장을 중심으로 관리상무, 지도상무, 영업상무, 생산상무가 있다. 현재 공장은 3곳으로 제1공장(양주), 제2공장(용인), 제3공장(안산)이 있으며 기술연구소도 제1연구소, 제2연구소, 제3연구소의 3곳이 있다. 영업부는 총 14개 지점(수도권 7개 지점, 지방 7개 지점)이 있으며 각 조합원을 지도하는 지도부는 9개의 지도부로 구성되어 있다.

양축자금 지원은 물론 자립예금, 정기적금 등의 예금업무를 통한 조합원의 저축 증대를 위한 8개 지점의 금융사업점이 있고, 또한 원유 및 제품 운송차량 등의 구조개선 및 관리 일원화를 위해 자회사로 서울우유유통주식회사를 설립·운영함으로써 집유 차량의 알선·관리를 비롯한 안정적인 수송체계 마련에 앞장서고 있다.

**서울우유의 사업계획**

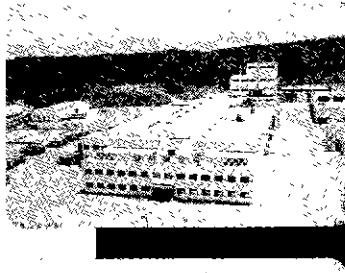
새천년을 시작하는 서울우유의 관리, 지도 영업, 생산부문의 사업계획은 다음과 같다.

**관리부문**

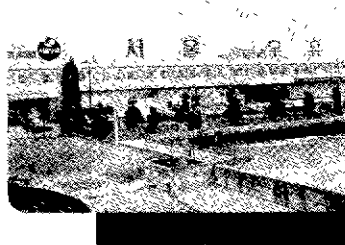
21세기 경영환경은 그 어느때 보다 불투명할 것으로 예상됨에 따라 경영혁신이 선택이 아닌 필수사항이 될 것이다. 그러므로 조합의 조직체계를 과거의 수직적 조직에서 수평적 조직(팀제 등)으로 개편하는 방안을 검토하여 직원들이 활력이 넘치고 능동적으로 일하는 분위기를 만들 계획이다. 업적평가 시스템을 구축하여 사업별, 부서별, 개인별 능력을 평가할 수 있도록 함으로써 직원들 상호간에 경쟁력을 높이고 이를 토대로 부장급 이상 간부 직원들에 대해 연봉제를 실시함으로써 능력에 따라 대우받는 조직으로 탈바꿈 할 계획이다.

경영 관리 개선과 전자 우편의 활성화, 업무의 제설계 추진을 위한 통합정보시스템을 구축할 것이다. 먼저, 경영 관리 개선 차원에서 계층별 정보 시스템 교육을 체계적으로 확립하여 데이터 분석 능력을 배양하고, 정보 활용도

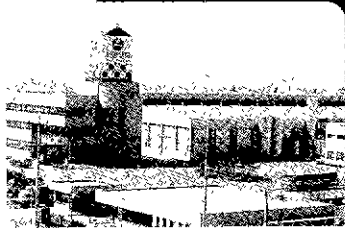
제 1 공장



제 2 공장



제 3 공장



기술연구소

를 제고하며 의사 결정 지원 정보 체계를 구축할 것이다. 전자 우편의 활성화에서는 조합자 Hot-Line 설치 운영과 전자 결재 문화정립 및 간부회의 지시 사항 공보를 할 것이며, 업무 재설계 추진 차원에서는 정보를 활용하여 원부자재 관리체계 개선, 소비자 대응 창구의 일원화를 시도할 것이다.

#### 지도부문

낙농경영에 조합체계를 도입하여 시설 및 환경을 개선하고 다양한 프로그램 개발로 낙농가들의 꿈을 실현시키고자 할 것이다. 그러므로 종전의 다소 산만했던 지도사업의 스타일에서 현장에 접근된 방법으로 조합원에게 필요한 정보를 제공하는 전문화·과학화된 지도를 추구하고 지도 비용은 모든 것을 조합이 부담한다는 종전의 관행에서 수익자 부담으로 바꿀 것이다. 또한 조합원을 위한 R&D에 적극성을 보일 것이며 조합 주문에 의해 생산되는 배합사료도 많은 조합원들이 제도적인 개선을 희망하고 있어 제원의 문제를 다각적으로 분석하여 개선 방안을 제시할 것이다. 물론 사료에 관한 문제도 포함하여 목장에서 안심하고 우유 생산에만 전념할 수 있도록 종합적인 검토를 계획할 것이다.

#### 영업부문

과학적이고 합리적인 기법을 도입하여 목표관리를 시행함으로써 구성원의 공감대를 형성하고 목표 달성 의욕

을 높일 수 있다. 그러므로 지역별 시장여건에 적합하도록 인구수와 유통점 여건을 고려하여 목표를 설정하고 과정 관리와 결과에 따른 사후관리를 엄격히 시행함으로써 경쟁에서 이길 수 있는 체질로 강화시켜 나갈 것이다.

고객만족을 위해서는 구매자 중심의 시장지향에서 우리의 사고를 전환하고 사전(B/S)과 사후(A/S) 그리고 고객접점의 차별화된 최상의 서비스를 제공하여 고객의 마음을 사로잡아 고객이 감동할 수 있는 여건을 제공할 것이다. 또한 우리조합의 생산설비 등 내부 여건을 개선시켜 고객이 원하는 제품, 고객이 원하는 장소에서, 고객이 원하는 시간에 구매할 수 있도록 생산판매 시스템을 구축할 것이다.

수익성을 높이기 위해서 고부가가치 제품인 발효유와 유음료의 판매를 확대하고 물량개념에서 수익성 위주로 영업마인드를 전환하며 시장경쟁우위를 확보하기 위한 시장상황에 맞는 다각적인 영업정책을 개발 시행할 것이다. 가격차별화의 유지와 지점별 독립채산 운영을 정착시키기 위해서 제품의 다양화(홈밀크 등)를 추진하고 가정음용 고객에 대한 서비스를 차별화시키며 판촉물 활용과 대고객 점점 판촉을 강화하여 가정판매조직이 위축되지 않도록 가정음용 고객 확보 방안을 마련할 것이다.

#### 생산부문

식품의 안전성을 확보하는 HACCP을 한국 최초로 농림부 지정 전유제품에서 인증 받아 더욱 믿을 수 있는 서울우

유가 되었다. 그러나 앞으로 사람들의 욕구는 다변화·다양화되고 이런 속에서도 소비자의 '안전한 식품'에 대한 관심은 더욱 커질 것이다. 그러므로 생산부문에서는 새천년에 더욱 커질 소비자의 식생활 요구에 부응하기 위하여 3가지의 운영방침을 정하여 '양질의 안전한 식품을 적기에 생산 공급' 하는 것을 최대 목표로 매진 할 것이다.

첫째, 안전하고 위생적인 제품생산을 위한 'HACCP 전 품목 시행을 통한 품질 보증'이다. 이를 위해 HACCP을 위한 투자로 급배기 및 구획분리, 바닥보수, CIP 방법 보완 등으로 생산실의 청정화를 위한 공사로 작업환경을 개선할 것이다. 또한 생산능력 증대 부분으로 전처리, 저장 및 충전 포장과 이와 관련된 설비 보완으로 해마다 증가하는 판매량에 맞는 생산 시설을 미리 확충하고자 하며, 기존 공정을 개선 보완하여 입법 강화되고 있는 환경규제에 대처해 나갈 계획이다 그리고 누후설비를 교체하여 안전사고의 위험성과 생산 능력 저하의 원인이 되고 있는 노후설비와 공장 유틸리티에 대한 투자를 시행 할 계획이다.

둘째, 뉴 밀레니엄 시대에 맞는 '효율, 능률 및 경제성 중심의 생산체계구축'이다. 이를 위하여 각종 기계류의 설비자재를 전산화함으로써 기계설비의 체계적 관리 및 예방 정비의 생활화와 수리비와 소모재료비의 불합리한 요소를 제거하고 작업 표준화로 에너지 관리의 효율성을 제

고하고자 하며 조합에 원부자재를 납품하는 협력업체에 대한 평가제도를 도입하여 원부자재의 품질 향상성을 유도하고자 한다.

셋째, 조합을 이끌어갈 '기술향상과 창의성을 갖춘 인력 배양'이다 이를 위해서 품목별 벤치마킹 도입, 월별 공장 평가 및 정보회의로 정보화 시대에 부응, 전직원이 신기술 정보를 공유하며, 외부 위탁 교육활용으로 부문별 전문인력을 양성하고자 한다. 또한 비수기 잉여인력을 효율적으로 운영하기 위하여 OJT 교육 등을 통해 직원의 기계 운전 및 유지 보수 능력을 향상시킬 것이다.

### 서울우유의 제품

- 우유  
서울우유, 양광우유, 저지방우유, 45우유, 가공우유, 하트셰이퍼, 멸균우유, 미노스우유
- 치즈, 버터  
양광치즈, 피자치즈, 슈페드피자치즈, 체다슬라이스 치즈, 샐러드치즈 버터, 마늘버터, 푸르네치즈
- 유음료 · 과즙음료  
아침에주스, 어린이주스 "키즈", 초키 · 핑키 · 몽키, 리이브, 썬페, 원두밀

## 콜드체인시스템 운영

### Cold-chain System



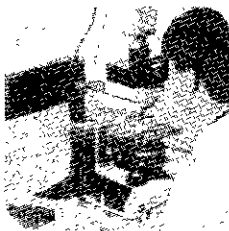
**1 착유** 정기검진을 받은 건강한 젖소에서만 원유를 짜냅니다.  
Raw milk is taken from healthy dairy cows, that receive regular medical examinations



**2 집유** 5°C 이하로 원유를 냉각시켜 냉장시스템 차량을 통해 공장으로 운송됩니다.  
The raw milk is maintained at a temperature of less than 5°C during transportation to the processing facility



**3 살균** 다양한 실험 및 제조공정을 통해 미생물은 살균, 영양소는 그대로 보존됩니다.  
The milk is Pasteurized, and subjected to more than ten inspections to insure that the nutritional value is preserved



**4 검사** 용기에 포장밀봉, 냉장실에 보관되며 출고직전 다시한번 엄격한 검사를 거칩니다.  
The milk is then hermetically sealed in containers and kept refrigerated. Just before being shipped, it is put through another set of rigorous inspections



**5 배달** 완벽한 콜드체인시스템으로 신선한 우유를 그대로 소비자께 전해드립니다.  
The fresh milk produced through the Cold-chain System is then sent to consumers

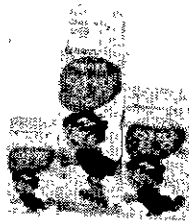


- 유산균발효유

요델리퀸, 앙팡 호상 요구르트, 요델리 퀸 드링크, 앙팡 포포테, 앙팡요구르트, 요구르트, 네버다니 칸

- 분유 · 연유

탈지분유, 탈지분유, 연유, 생크림



앙팡우유  
앙팡우유  
Enfant Milk

일반우유보다 칼슘은 1.2배, 철분은 8배가 곱혀진 심장키 이안이를 위한 갈수우유  
200ml, 500ml, 1300ml



하트세이버  
Heart Saver

식물성 지방은 첨가한 FDA의 심장재단이 권장하는 건강식이며 기준이 낮은 드유  
180 ml, 930ml



피자치즈  
Pizza Cheese

일부가영에서 뿐만 아니라 유럽 국가 전문업체에서도 사용하고 있음  
200g, 500g, 1kg



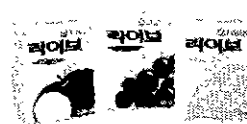
마늘버터  
Garlic Butter

다늘과 파스타의 독특한 맛과 짙은 맛이 특징인 우리 드유의 입맛에 맞는 버터  
240g



쌍페  
Sante

탄백질, 칼슘, 비타민, 비네올은 그대로 유지하고 콜레스테롤, 지방은 제거한 다이어트 영양음료 파인애플(Pineapple) 190ml



라이브  
Live

세명영양소라 폴리우는 '식염유' 뿐만 아니라 비타민C가 풍부하며 칼슘칼슘에 효과적인 사과(Apple), 포도(Grape), 오렌지(Orange) 각 200ml



요델리퀸  
Yodeli Queen

장을 건강하게 하는 유산균과 비피더스균이 함유된 알칼리성 식품으로 수렴성 및 산인산식으로 매우 좋음 딸기, 복숭아, 알로에 (Strawberry, Peach, Aloe) 각 100g



네버다니 칸  
Never Die Khan

100% 순국산 원유와 유산균 보호막(미세캡슐)으로 만든 신개념 드링크 요구르트 사과, 포도, 오렌지 (Apple, Grape, Orange) 각 150ml



연유  
Condensed Milk

강아지 그레이트 실아이는 목장드유에 기반 진공농축하여 만든 제품으로 스키, 흡수율이 매우 좋음  
300g, 375g, 500g



탈지분유  
Powdered Skim Milk

산원단 함유에서 유지방을 제거, 폭발력적인 분유로 장기간 보관이 가능하며 맛 역시 첨가하며 좋음  
500g, 1kg