

원활한 부품 조달 신속한 서비스



기술 교육에도 한 몫

일본의 인쇄기 메이커인 고모리코포레이션과 국내 대리점 계약을 새로 맺은 일진PMS(주)(대표 박경재)는 지난해 4월1일부터 정식 업무에 들어갔다. 이 당시 의욕적으로 추진키로 한 사업 중의 하나가 파트센터(부품센터)의 설립과 기술사업부의 증원으로 메인テナンス 및 A/S에 만전을 기한다는 것이었다. 결국 일진PMS는 기술사업부를 기존 7명에서 9명으로 증원하고 여기에다 서브 조직 3명까지 포함해 총 12명이 기술서비스를 담당하고 있다. 그리고 지난 8월30일 경기도 일산에 파트센터를 준공하고 각종 부품을 구비해 최근 현판식을 가졌다.

일산 장항동에 설립된 파트센터는 연



건평 1100평에 부품창고와 사무실, 그리고 대형 창고로 이뤄져 있다. 일진PMS에서 보유하고 있는 부품은 현재 1500여종이며, 월별 직접 체크로 재고 현황 파악 후 발주 처리를 하고 있다.

이곳에 파트센터를 설립하게 된 이유는 파트센터의 부품 보유량 증가로 인한 공간적인 문제와 실 거래선과 인접한 지역적 특성, 그리고 넓은 공간을 확보해 서비스 요원 및 거래처 직원들

의 기술교육까지 실시할 수 있기 때문이다. 그래서 이곳 일산 장항동에 파트센터를 설립하고 나서 고모리 리스롱국전 4색기를 보유하고 서비스 요원에 대한 교육을 실시하고 있으며, 조만간 거래처 직원들의 기초 기계 기술교육도 실시할 예정이다.

콜 센터를 중심으로 새로운 체계 갖춰 기계팀과 전기팀, 그리고 일반관리, 행정, 서브조직으로 구성된 기술사업부는 7일 1회 야간 근무를 원칙으로 하며, 다른 팀의 보조근무자가 대기하는 시스템이다.

일진의 기술사업부는 일대일 서비스를 하지 않고 콜 센터의 인원이 접수를 받고 모든 현황을 기록, 서비스 접수

차한잔 이재일 기술사업부 부장



서비스의 질 향상 위해 노력할 터

이재일 부장은 만도기계(주) 기계제작 파트에서 특별보충역으로 6년 동안 근무하며 대림대학 기계공학 과를 졸업하고, 졸업과 동시에 고모리 전 대리점이었던 (주)양지 기술부에 입사하여 현재까지 인쇄업계에서 16년째 근무를 하고 있다.

파트센터 설립 동기는 2004년 4월1부로 일진PMS가 고모리 대리점으로서 영업을 시작하면서 우선적인 과제가 기존의 고모리 인쇄기계의 서비스 이미지 개선이 시급한 과제라 여겼다. 그 중에서도 부품의 공급가 인하 및 다량의 부품확보가 필요하다는 인식 하에 파트센터를 설립, 운영하게 되었다.



1. 최근 거행된 현판식에 참석한 고모리 및 일진PMS 관계자들
2. 기계 기술교육에 활용되고 있는 국전 리스롱 4색기
3. 1500여종의 부품이 잘 정리정돈 돼 있다

후 3시간 이내에 거래선에 도착토록 조치를 취하고 있다. 조치를 취한 후에는 무상, 유상, 시간외 서비스로 구분해 서비스보고서를 작성, 취합하여 관리한다. 이 서비스보고서를 기초로 거래선의 만족도를 조사, 더 나은 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다.

서비스보고서는 담당자가 직접 작성해 본사 영업부로 보내면 기술부 담당자가 아닌 영업부에서 고객에게 만족도 조사를 함으로써 공정한 자료를 작성하게 된다. 이와 함께 거래처별 이력 카드를 작성해 출동하기 전에 기계 상태를 미리 알아볼 수 있도록 해 대응을 좀 더 쉽게 하는 자료로 이용하고 있다. 이밖에도 이전에 영업부에서 작성하던 트러블 레포트를 기술부에서 자

체 처리하는 한편, 매일 오전 중 업무 일지를 작성하고 이를 보고함과 동시에 서비스 현황판에 개인 스케줄을 기록, 관리한다.

본사와 네트워크화 대고객 서비스

고모리는 가까운 일본에 본사가 있기 때문에 지리적으로 많은 장점을 가지고 있다. 그래서 한국의 일진PMS를 일본 고모리 본사의 지사처럼 여겨 일산 파트센터 설립과 함께 일본 내의 다른 파트센터와 마찬가지로 네트워크를 이용해 실시간으로 부품을 확인, 공급받을 수 있는 시스템을 구축해 활용하고 있다. 일산 파트센터에는 교체수요가 많은 약 300여종을 포함해 1500여종의 부품을 보유하고 있다. 그러나 전

혀 예상치 못한 부품이 있을 경우에는 네트워크를 이용해 부품을 조회, 빠른 시간 안에 부품을 조달해 조치를 취하고 있다. 이뿐만이 아니다. 2개월에 한번 정도 고모리 본사의 기술진이 한국을 방문해 순회점검서비스를 실시한다. 이는 문제가 생겼을 때 빨리 조치하는 것도 중요하지만 사전에 문제가 생기는 것을 방지해 고객이 안심하고 작업을 할 수 있도록 하는 것이다. 여기에 무상수리기간 중에 문제가 발생하면 일본 본사에 보고되고, 본사 기술진이 필요하다고 판단되면 즉시 투입을 하기도 한다. 이와 같이 일진PMS 기술사업부에서는 고모리 본사와의 원활한 관계를 유지하면서 대고객 서비스에 최선을 다하고 있다.

파트센터 설립 후 달라진 점이 있다면

무엇보다 장항동 소재 파트센터가 생기면서 넓은 공간만큼 다량의 부품확보가 가능해져 초기 대리점 영업시작 시 600여종의 부품이 현재는 1500여종 정도로 늘어났고 부품센터를 상시 개방하여 필요할 경우 거래선에서 언제든지 방문하여 부품을 구매하는데 불편이 없도록 하고 있다. 그리고 송달요청이 있으면 퀵서비스를 이용하여 최단시간 내에 납품이 이루어질 수 있도록 조치하고 있다.

고객 서비스를 위한 노력은

현재 인쇄업계가 경기불황 및 인쇄단가 하락으로 고전하고 있는데 조금이나마 고객에게 도움이 되도록 일진PMS 서비스 파트에선 사전점검 및 트러블 발생 시 최단시간 내에 출동, 조치해야 된다는 것을 모든 서비스 직원들에게 주시킴과 더불어 독려하고 있는 상황이다. 본인 역시 사무실보다는 현장에서 서비스에 직접대응 하며 좀더 서비스의 질을 향상시키기 위해 노력하고 있다.

앞으로의 계획은

지난해 일진PMS가 출범하면서 서비스 이미지 개선이 크나큰 과제였는데 돌이켜 볼 때 서비스의 개선을 위하여 인원 충원 및 서비스관리를 강화한 부분이 발판이 되었다. 앞으로 좀더 거래선에서 인정하고 만족하는 서비스파트가 되기 위한 노력은 앞으로도 계속될 것이며 서비스에 대해서 고객이 만족할 때까지 지속적으로 실시하는 것이 앞으로의 목표다.

(윤재호 부장)