

ISO 9001:2000(품질경영시스템) 인증

- ISO 9001:2000(품질경영시스템) 인증을 통한 제조기업에서 서비스믹스 경쟁력 강화 -



제20편 해외인증시리즈

RDAS 기술지원센터 원장 안희준
(02)597-9033 rdas114@hanmail.net

우리나라는 2000년 초반부터 제조기업 중심의 ISO 인증이 서비스 산업에서 ISO 9001 품질경영시스템의 인증 취득으로 고객만족의 프로세스 개발과 직원의 교육훈련을 강화하고 또한 품질 경영시스템 유지를 통하여 경쟁력을 키우고자 노력하는 기업들이 늘어나고 있다.

일부 서비스 업종의 기업들이 늦게나마 ISO 9001 인증활동을 통해 품질경영과 프로세스 및 시스템 지향의 경영에 관심을 갖게 된 것은 제조기업이 품질경영 활동에서 성과를 이룩한 것에 대한 일종의 벤치마킹 현상이라고 할 수 있다.

따라서 제조기업에서도 서비스 요인이 경쟁력에 기여하는 것을 알 수 있으며 기존 제조기업의 경쟁요소와 같은 요소들과의 믹스가 경쟁력에 중요한 역할을 하고 있다고 하겠다.

ISO 9000 시스템에서 강조하는 품질경영의 8대 원칙인 고객중심, 리더십, 전원참여, 프로세스 접근방법, 경영에 대한 시스템 접근방법, 지속적 개

선, 의사결정에 대한 사실적 접근법, 상호유익한 공급자 관계는 어떠한 조직, 업종 분야를 막론하고 적용할 수 있는 지속적으로 개선되는 성과를 향한 조직의 뼈대로 볼 수 있다.

이에 국내 서비스업의 ISO 9001 인증취득업체를 대상으로 품질경영활동과 관련 요소를 연구하는 것은 우리나라 서비스업의 부가가치 생산성 향상을 위한 방안수립의 한 수단이 될 수도 있다.

서비스기업들은 품질의 전략적 중요성을 인식하고 품질에 대하여 지속적인 관심을 보이고 있으며, 경쟁력 강화의 목적으로 ISO 9001 품질인증 취득하고, 이를 통한 품질경영활동으로 고객만족과 지속적인 개선의 기본을 서비스 기업의 조직 내에 뿌리를 내릴 필요가 절실하다고 판단된다.

국내 서비스산업은 지속적인 서비스산업의 증대, 서비스산업의 고용확대, 취약한 대외경쟁력을 비추어 볼 때 제조업이 행하여 왔던 것과 유사한 품질경영과 혁신의 도입으로 경쟁력을 키워야 할 상



황이다. 이에 따라 국내 서비스업종의 생산성과 글로벌 경쟁력을 확보하기 위한 전략의 수립과 실행이 요구된다.

서비스산업은 제조업과는 달리 품질경영개념과 서비스품질 프로세스개발의 체계가 일부 업종을 제외하고는 취약한 것이 주지의 사실이다. 경쟁력을 키우기 위해서는 고객의 요구 파악, 서비스의 질 개선, 종업원의 수준향상을 위한 교육, 서비스프로세스의 개발 등을 획기적으로 추진하여야 한다. 이를 위해 고객의 니즈(needs)에 부응하기 위한 방법 중에 품질경영의 8대원칙에서 제일 중요하게 강조하는 고객중심의 접근방법을 서비스 기업이 적극적으로 활용해야 할 필요가 있다. 뿐만 아니라 ISO 9001 품질경영시스템 모델에서 강조하는 프로세스지향의 품질경영시스템의 유지와 개발이 요구되고 있다.

우리나라의 서비스산업이 성장세를 이어나가기 위해서는 서비스기업의 내부구조 고도화가 필수적이다. 선진국의 경쟁력은 제조업뿐만 아니라 오히려 서비스산업에서도 서비스품질 프로세스의 개념확대와 서비스품질의 보급, 직산정보체제의 지원으로 인하여 더욱 경쟁력을 갖고 있다고 볼 수 있다.

ISO 9001 인증규칙은 국제적으로 공인된 국제 품질경영시스템으로 ISO 9001에서 요구하는 프로세스를 개발, 유지하고 프로세스 접근방법에 의한 품질경영시스템을 유지하도록 강제화 되어 있는 규칙이다. 그러므로 서비스기업에서도 ISO 9001을 활용한 품질경영활동을 실행하고, 발전시킨다면 서비스산업도 경쟁력을 제고 하는데 유리할 것으로 보인다.


ISO 9001 품질경영시스템과 경영성과를 보면 다음과 같다.

- 품질과 시장점유율과의 관계
- 품질과 수익성과의 관계로서 품질의 향상
- 품질과 직원의 만족도와의 관계로서 직원이 조직에 대해 만족하는 회사는 품질에 정성이 들이간만큼 생산성과 고객서비스와 관련된 경영성과가 향상되는 것으로 나타나고 있다.

제조기업의 경쟁력은 제조성과에만 초점을 둔 생산전략보다 제조성과(과일) 서비스 성과(과일)를 결합한 서비스 믹스 전략이 보다 의존하는 것을 알 수 있다.

지금까지 제조기업에 대한 경쟁력의 생산성, 품질, 납기, 신제품, 디자인 등과 같은 제조능력 향상에 초점을 맞춰왔었다. 그러나 이제는 ISO 9001 인증 유지활동이 품질경영활동 시스템은 품질경영활동, 운영성과와 경영성과, ISO 인증활동 등의 함축적인 관계로 나타낼 수 있다.

품질경영(QM) 활동은 경영자 참여, 벤치마킹, 품질정보 시스템, 서비스 품질전략, 지식경영, 직원들의 참여로 이루어진다.

서비스 산업으로 기여를 하려면 고객에게 제공할 가치를 지속적으로 창출하여야 만이 ISO 9001 품질경영 시스템을 구축하는데 좋은 경영성과를 나타내는 기업이 될 것이다. 

<다음 편에 계속>