

철저한 고객관리 차별화 피해

워크숍 통해 문제개선, 경쟁력 확보



박 태 완

(주)아이피에스코리아 대표이사

21세기 환경에서 기업의 서비스 문화는 중요한 경쟁력이 되고 있다. 점점 고객 서비스의 중요성에 대한 인식은 나날이 높아져가고 있어 성공전략의 중요한 변수가 되고 있다.

기업간 치열한 경쟁으로 인해 상품간 격차마저도 점점 무의미해져 가는 상황에서 가장 중요하고 까다로운 것이 바로 고객에 대한 서비스다.

하나에서 열까지 모두 만족시킬 순 없지만 고객의 이익 관점에서 정의하고 사원교육에서부터 고객만족을 최우선하는 등 중소기업이지만 대기업의 경영방침을 추구하고자 하는 포장업체가 있다.

(주)아이피에스코리아(대표이사 박태완)는 철저한 고객관리로 고객에 대한 서비스를 효율적, 적극적으로 제공하는데 최대한의 노력을 기울여 나가고 있다.



▲ (주)아이피에스코리아의 수축필름이 적용된 제품들



◀ 경기도 광주시 오포읍에 위치한 (주)아이피에스코리아

수축포장분야의 전문기업인 (주)아이피에스코리아는 그간의 기술력과 경험을 토대로 무인전자동 수축포장라인, 엔지니어링 영업을 통한 기술 축적과 선진 포장기법을 도입하며 고품질과 품격화로 고객에게 다가가고 있다.

1999년 3월 월텍으로 시작된 이 회사는 같은 해 8월 미국 듀폰사와 수축필름을 국내 총판 계약, 체결했다.

또한 2001년 3월 (주)아이피에스코리아로 법인전환하면서 미국 실드에어사와 Shanklin 고속 수축포장 기계와 Preferred Pack사의 수축포장기계 Agent를 계약, 체결했다.

현재 (주)아이피에스코리아는 CRYOVAC(크라이오박) 수축필름과 수축포장기계를 판매하고 있다.

미국, 던컨 공장을 필두로 대륙별로 현지공장을 가동 중인 크라이오박 수축필름은 다 겹층 망상구조와 환경친화적인 폴리올레핀계 제품으로 최대 수축율 77%를 기록하고 있다.

또한 강력한 접착력과 인장 강도로 영하 40도에서 뛰어난 내한성을 가지고 있으며 FDA, USDA, 일본후생성 식품위생규격 안정 승인을 받았으며 탁월한 기계 적응성을 자랑하고 있다.

수축포장기계 중 반자동

수축포장기계는 전품목 CE 인증사양을 가지고 있으며 미주식 내구성과 유럽의 디자인 조화가 탁월하고 작업자 안전을 최우선한 메커니즘이다.

L형 전자동 수축포장기계 역시 전품목 CE 인증사양을 가지고 있고 국내 최대 납품 실적을 갖고 있을 뿐 아니라 고객의 요구에 부응하는 주문 생산이 가능하다.

Side Seal 고속 전자동 수축포장기계는 최대 max/200packs 포장 가능한 고속 수축포장기계이다.

(주)아이피에스코리아는 이처럼 수축포장 전문회사 답게 수축필름과 수축포장기계

IPS KOREA

서 세계적인 명품만을 고집하고 있다.

검증된 제품으로 고객에게 납품하고 있는 아이피에스코리아는 2001년부터 본격적으로 크라이오박 수축필름 사업을 시작하면서 경쟁력을 키우기 위해 수축포장기계 사업도 함께 병행, 매년 안정된 매출을 올리며 발전의 박차를 가하고 있다.

특히 박태완 사장은 삼성항공에 근무한 경험을 살려 고

객 서비스에 대한 대기업들의 노하우를 회사 운영에 접목시키면서 차별화된 경영을 통해 고객만족을 실현시키고 있다.

아이피에스코리아의 경쟁력이자 자랑인 고객만족팀 운영이 바로 그 일환.

박 사장은 “삼성에 근무할 당시 대기업들이 고객 서비스를 위해 부서를 따로 두고 경쟁력을 키우는 것을 몸소 배웠다”며 “아이피에스코리아

고객만족팀도 비록 규모는 작지만 철저한 고객 서비스를 통해 타업체와 차별화되는 경쟁력을 키우고자 운영하게 됐다”고 말했다.

본격적으로 고객만족팀을 운영하면서 박 사장은 실력 있는 기계 엔지니어들을 스카웃, 고객들에게 다양한 기술적 서비스를 제공하고 있다.

박태완 사장은 “제품들이 수입품이다 보니 납기를 맞추기가 어려운 것은 사실이나 이런 이유도 고객들에게는 다 변명거리일 뿐”이라고 단언한다. 따라서 그는 “미리 제고를 충분히 준비하고 새벽녘이라도 기계에 문제가 있을 때 고객에게 달려갈 수 있도록 아이피에스코리아는 항상 대기하고 있다” 말했다.

과다한 가격 경쟁력으로 인해 혼란을 겪어도 고객을 감동시킬 수 있는 서비스가 있는 한, 고객은 99.9% 흔들리



▲ (주)아이피에스 코리아의 수축포장 기계(고속형 수축포장기)



◀ (주)아이피에스코리아의 대만합작 공장

지 않는다는 것.

이뿐 아니라 아이피에스코리아는 3개월에 한번씩 직원 워크숍을 열고 회사의 문제점 및 보완점을 체크하며 경쟁사들의 전략을 파악, 차별화된 경쟁력을 확보하고자 노력하고 있다.

“직원들에게 월급을 많이 주는 사장이 되고 싶다”는 박 사장은 “개인적으로 가족적인 분위기 보단 서로가 이익을 주고받는 관계가 되어 목표를 달성했을 때 아낌없이 직원들에게 보상해 주고 싶다”고 말했다.

“아마 직원들 사이에서는 좋은 사장은 되지 못할 것”이

라며 웃는 박태완 사장.

그러나 12명의 직원들은 이 직율이 거의 없을 정도로 회사에 대한 애사심을 갖고 열정을 바치고 있다.

현재 아이피에스코리아 직원들은 수축필름에 있어서 10년 이상 종사한 기술인이 대부분으로 자동화사업부 설계 파트 엔지니어 출신이었던 박 사장을 보조하며 최고의 팀워크를 자랑하고 있다.

“아직 포장관련 분야에 대한 경험이 부족해 직원들과 지인들의 조언을 바탕으로 배워나가면서 사업을 하고 있다”는 그는 “안정적인 거래와 고객에게 보다 더 신뢰를 얻

기 위해 아이피에스코리아 수축 필름을 사용하면 기계까지 무상으로 임대해줄 수 있도록 회사 내실을 튼튼히 하여 발전하고 싶다”고 말했다.

박 사장은 경쟁에서 살아남기 위해 합리적인 생각과 투명한 경영을 밑바탕으로 힘써 나갈 것이라며 미래에 대한 확신에 가득차 있었다.

주위의 조언을 존중하고 직원들에게 배워가며 사업을 하고 있다고 당당히 말할 수 있는 박 사장의 마인드가 변하지 않는 한 (주)아이피에스코리아의 미래는 밝을 수 밖에 없다. ☐

이한얼 기자