

## 축산물등급판정소 고객가치경영 선포

축산물등급판정소(소장 이재용)는 지난 4월 17일 본부 3층 대강당에서 창립 18주년을 맞이하여 새로운 도약을 위한 고객가치경영 선포식을 개최하였다. 이날 농림부 김달중 차관보와 한우협회 남호경 회장 등 초청인사와 임직원 등 100여명이 참석한 가운데 창립 이후 그간의 고객만족경영 활동 보고와 함께 “고객가치경영 선포”를 하여 고객가치경영의 의미를 소개하고자 한다. (편집자주)

축산물등급판정소는 창립 18주년을 맞이하여 고객가치경영을 선포하였다. 이것은 기존에 축산물등급판정소가 추구하였던 고객만족경영을 넘어, 고객가치경영이라는 새로운 도약을 시작하려는 다짐을 하는 것이다. 등급판정소가 고객만족경영을 시작한 지난 3년간은 우리들에게 도전과 극복의 시간이었다. 2004년도에는 고객만족도 조사결과 정부산하기관 최하위라는 성적으로 상지입은 기관의 자존심을 회복하기 위해 전 직원이 거듭나는 자세로 노력하여왔다.

그러하여 조직체계를 전략중심, 고객중심형으로 개편하였으며, 고객을 대하는 체계적인 교육 프로그램을 운영하였을 뿐만 아니라 다양한 경로를 통하여 고객의 의견을 수렴하는 시스템을 도입하였다. 고객에 대한 서비스를 획기적으로 개선하기 위해 매년 고객만족을 위한 핵심과제를 발굴하여추진하였다.

그 결과 등급판정소는 2008년도 정부산하기관 고객만족도조사 결과당당히 1위라는 성과를 거두었다. 고객만족도 조사 실시 이후 3년 만에 어는 기관도 이루지 못한 성과였지만 그 무엇보다 중요한 것은 전직원이 ‘할 수 있다’라는 자신

감을 가진 것이라고 할 수 있겠다. 그러나 우리는 이러한 성과에 만족하고 안위해서는 안된다고 생각한다.

WTO 개방화시대에서 한미 FTA 협상체결 등 세계경제가 국내외적으로 급변하는 상황에서 축산업도 예외가 될 수 없는 실정이다. 이에 우리 등급판정소도 고객으로부터 부여받은 사명과 역할이 얼마나 중요한지 다시 한번 생각해야 한다.

축산물의 품질향상을 통한 경쟁력 강화와 유통구조의 개선, 소비자의 다양한 구매지표를 정확히 제공하기 위해서는 한 차원 높은 대고객 서비스가 어는 때 모나요구되고 있다. 이를 위해 축산업의 환경변화에 적극 대응하기 위하여 고객의 가치와 축산물등급제의 가치가 WIN-WIN 수 있도록 이 자리를 빌어 고객가치경영의 비전을 선포하는 바이다.

고객가치경영을 구체적으로 실현하기 위하여는 신속·정확한 등급판정, 고객중심의 프로세스 개선, 서비스 질적수준 향상이라는 3대 전략방향과 과학적이고 객관적인 등급판정 등 전략



▲ 이재용 소장이 창립 18주년 기념 인사



▲ 등급판정소 서비스현장 선서 장면

과제를 선정하여 이를 성실히 수행해야 한다.

이제 등급판정소는 창립 18주년을 맞아 고객 가치 경영을 선포하였다. 선포는 새로운 시작임을 명심하면서 오늘 고객 가치 경영 선포를 계기로

직원이 뜨거워 열정 과 혁신적인 사고로 축산물의 생산·유통·소비의 지표를 제공하는 최고의 서비스 전문기관'으로 도약할 수 있도록 우리 모두 적극적인 노력으로 참여하자!

## 고객 서비스 현장

축산물 등급판정소는 축산물의 생산, 유통, 소비의 지표를 제공하는 최고의 서비스 전문기관을 목표로 수준 높은 고객 만족 경영을 실현하기 위해 다음 사항을 성실히 실천하겠습니다.

1. 우리는 국민으로부터 부여받은 업무를 신속·공정·정확하게 처리함으로써 고객에게 신뢰받는 기관이 되겠습니다.
1. 우리는 고객의 입장에서 생각하고, 행동함으로써 대 고객 업무 프로세스를 지속적으로 개선시켜 나가겠습니다.
1. 우리는 고객의 요구에 앞선 수준 높은 서비스를 개발·실현함으로써 고객까지 향상을 위해 노력하겠습니다.

※ 이와 같은 축산물 등급판정 서비스 현장속 실현하기 위하여 [서비스 이행표준]을 설정하여 성실히 실천하겠습니다.