

manroland 만로랜드코리아(주) 고객지원부

숙련된 맨파워 24시간 서비스

m a n r o l a n d



만로랜드 고객지원부는 고객에게 편의를 제공하기 위해 숙련된 인원들이 24시간 서비스체제를 구축하고 있다.

윗줄 왼쪽부터 김홍철 대리, 윤근원 대리, 변근업 대리, 남재하 대리, 이철재 과장, 권오찬 대리, 아랫줄 왼쪽부터 고명철 차장, 심강보 차장, 기원석 과장, 이현욱 사원, 전수영 부장, 공수일 이사, 박덕호 상무

만로랜드코리아의 고객지원부(총괄 박덕호상무, 매엽담당 공수일이사)는 소규모의 브로슈어에서 100만부 이상의 신문을 위한 윤전기 시스템에 이르기까지 다양한 제품군에 대해 기본적인 유지, 보수는 물론 기계의 경제성과 오퍼레이터의 안전성을 향상시키며 언제 어디서나 항상 구매자의 요구에 부응하는데 심혈을 기울이고 있다. 한국에서는 만로랜드코리아(주)의 고객지원부가 그 중심에 서 있다.

만로랜드코리아(주)는 CS에 다년간 경험을 지닌 서비스 매니저가 본사와 기술적 문제에 대한 커뮤니케이션을 원활하게 하고 기술적으로 지원 받고 있으며 고객지원부의 총체적인 관리를 맡고 있다. 이와 더불어, 고객지원부 코디네이터 제도를 채택해 고객으로부터 서비스 의뢰가 들어오는 즉시 오랜 기간 현장에서의 경험으로 기술적으로 숙련된 서비스 기술을 지니고 있는 코디네이터가 서비스에 대한 고객 문의에 즉시 응대하고 요청에 맞는 서비스 엔지니어를 적절히 배치함으로써 고객 만족에 최선을 다하고 있다. 기계팀, 전기팀, 그리고 설치팀으로 나누어진 서비스 엔지니어들은 24시간 주야로 가동되어 언제 서비스 관련 문제가 발생 할지 모르는 인쇄회사 상황에 맞는 서비스를 제공하고 있다. 또한, 만로랜드코리아(주)의 고객지원부는 독일 본사로부터 직접적인 기술 지원을 받고 있다. 독일 본사에 상시 마련되어 있는 교육을 통한 지원, 숙련된 서비스 인력을 한국에 파견하여 기술 전수 등 만로랜드코리아(주)에 대한 지원을 아끼지 않고 있다.

서비스 만족 조사는 고객지원부의 역량을 더욱 높이는 계기가 되고 있다.

왼쪽부터 김홍철 대리, 기원석 과장, 전수영 부장, 권오찬 대리



코디네이터 제도를 통해 고객의 만족도를 더욱 높이고 있는 고객지원부
 왼쪽부터_ 윤근원 대리, 이현욱 사원, 이철재 과장, 심강보 차장, 남재하 대리

고객지원부는 우수사원 제도 등 내부적인 동기 부여로 고객 서비스의 질을 더욱 높이고 있다.
 왼쪽부터_ 고명철 차장, 변근업 대리



만로랜드 교육센터를 통한 고객지원

한편, 만로랜드코리아(주)는 만로랜드 교육센터를 마련하고 매엽 오프셋 인쇄기 로랜드700을 설치하여 고객에 대한 체계적인 교육을 실시하고 있다. 교육센터에 설치된 인쇄기의 가장 큰 특징으로는 코팅 모듈을 갖추고 있어 코팅이 가능하고 또 양면 장치를 갖추고 있어 양면 인쇄가 가능하다. 만로랜드는 현재 교육센터의 활용안을 수립하여, 체계적인 교육 시스템을 마련하여 인쇄업계의 발전에 이바지하고자 노력하고 있다. 만로랜드의 서비스 개선과 오퍼레이터 양성이 바로 교육센터를 통해 이루어지고 있는 것이다.

만로랜드코리아(주)의 고객지원부는 고객에게 최상의 멤버로 구성된 최상의 서비스를 제공하기 위한 노력의 일환으로 고객지원부 코디네이터제를 재정립하게 되었다. 이와 관련, 만로랜드코리아(주)의 고객지원부 코디네이터 이철재 과장은 서비스에 대한 고객 문의에 즉시 응대하고 요청에 맞는 서비스 엔지니어를 적절히 배치함으로써 고객지원부 엔지니어들이 업무를 보다 원활히 하여 본인의 역량을 충분히 발휘할 수 있도록 돕고 있다. 이 과장은 업무에서 가장 어려운 점은 고객이 원하는 짧은 시간에 문제를 해결하는 것이며 어려움을 극복하고 철저하게 원인을 규명하고 근본적인 문제를 해결하여 고객에게 완전한 만족을 선사하기 위해 노력하고 있다고 말한다.

끊임없는 고객만족도 조사로 서비스 향상 도모

고객지원부의 업무에 대한 평가는 지난 2006년부터 만로랜드 인쇄기를 사용하고 있는 인쇄회사들에게 해피콜 고객 서비스 만족 조사를 통해 실시되고 있다. 인쇄기 설치 및 수리 서비스를 받은 고객들을 대상으로 각각의 서비스를 받은 후 만족도를 조사하기 위한 설문 전화를 걸어 조사를 실시하는 것이다. 설문조사 내용을 정리, 만로랜드코리아 서비스 최우수 사원, 우수 사원을 선정하며 최우수 사원으로 선정된 사원에게는 감사장과 더불어 가족동반 제주도 여행권이 부상으로 수여되고, 우수 사원에게는 감사장과 함께 상품권이 부상으로 수여된다. 서비스 만족 조사는 만로랜드 고객을 위한 노력의 하나로, 더욱더 고객이 원하는 바를 충족시켜 드리고 전체 서비스 직원들의 기술력을 함양시켜 나아가 만로랜드 전사적인 서비스 품질을 향상시키고자 하는 것이다. 최우수 사원과 우수 사원으로 선정된 직원들뿐만 아니라 전체 서비스 사원들 모두가 고객들과 보다 밀접한 관계를 형성하여 우수한 서비스 품질을 제공할 수 있도록 하는 것이 해피콜 고객 서비스 만족 조사의 목표이며 앞으로 매년 점차 확대 실시, 전체적인 서비스 품질을 향상시키기 위해 고객지원부는 더욱더 노력하고 있다.☺

김상호 부장 kshulk@print.or.kr

