

고객중심의 철저한 사후관리로 승부



김영민 대표는 아무리 작은 부품이라도 철저한 AS를 통해 고객과의 신뢰를 쌓아가는 것이 제일 중요하다고 말한다.

아무리 좋은 고급 용지가 사용된 인쇄물이더라도 그 가치를 끌어 올려주는 역할은 정합, 무선철, 삼면 재단으로 이어지는 제책라인이 맡고 있다고 해도 과언이 아니다. 그 중에서도 접지 기술은 다양한 인쇄물을 원하는 소비자의 기호에 맞게 최근 급속도로 변하고 있다. 소량 다품종 시대가 대변하듯 공급자가 아닌 소비자가 시장 흐름을 이끌어 내고 있는 것이다. 최근 '신속한 제품·정확한 제품·철저한 사후관리(A/S) 경영으로 승부한다'는 모토로 제 2의 도약을 꿈꾸는 업체가 있다. 접지기, 천공기 등 후가공기기 전문 공급 업체인 동아시스템즈(대표이사 김영민)를 찾아가 보았다.

접지 기술의 흐름을 읽어

인쇄기자재 전문보급업체인 동아시스템즈는 1980년부터 동아컴퓨터 주식회사 인쇄기기 사업부가 관장하던 업무를 이관 받아 1993년 설립되었다. 초창기에는 거래처 확보가 어려웠다. 마케팅을 하고 싶어도 그 대상이 한정돼 있던 탓에 경영상에 큰 어려움이 찾아오기도 했

다. 그러나 이 업체는 '10년 후 후가공 시장은 눈에 띄게 성장할 것이다'라는 시장성을 미리 예측하고 접지기 부품의 수집, 연구 작업에 착수한다. 접지기 주문은 고사하고 부품 구입 문의만 소량으로 이뤄지던 이 업체의 운영에도 큰 변화가 찾아왔다.

업무 특성상 후가공 기계를 다루며 각 브랜드별 기계에 대한 장·단점을 알게 된 것은 당연한 일. 이런 김 대표에게 기계 도입을 위해 조언을 부탁하는 주변 사람들의 요청이 끊임없이 이어졌다.

'끝은 또 다른 시작'

'한번 판매하면 끝'이라는 생각보다는 '끝은 또 다른 시작'이라는 김 대표의 의지가 이를 견고하게 만드는 역할을 했다. 고객사가 부르는 곳이라면 어디라도 달려갔다. 고객이 찾아오게 만드는 것이 아니라 찾기 전에 해결하려는 '적극 경영'이 한몫했다. 1994년을 기점으로 차츰 접지기를 국내에 보급하려는 외국 업체들이 생겨났다. 국내 인쇄·출판 시장의 흐름을 외국인들도 간파한 것이다. 물론 시기적인 호황도 거들었지만 서적 출판물이 늘어나면서 해외 접지 기술을 파악한 국내 바이어들의 입소문이 가장 크게 작용했다.

이상과 현실의 괴리에서 겪었던 한 번의 실패

동아시스템즈가 판매한 기계는 주로 접지기와 천공기였다. 당시까지만 해도 후가공 기계분야에 대한 자동화 개념이 전무한 상황에서 김 대표는 신속한 제품·정확한 제품·철저한 사후관리로 단시간 내에 시장의 호감을 얻기 시작했다. 그러나 미처 생각지 못한 난관에 부딪혔다. 제일 힘들었던 것은 가격경쟁이 심하다 보니깐 바이어들이 형편없는 가격을 제시한 것. 죽이자는 식으로 하는 것이었다. 그런 기간이 3년이 걸렸다. 그때가

IMF이후였다. 또한 저가 중고기계가 대량으로 유입되면서 더욱더 어려워 졌다.

하지만 그대로 주저앉을 수는 없었다. 김 대표는 편리함과 안전성을 최우선으로 고려한 제품들이 인정받기 시작하면서 관심을 갖는 국내 후가공업체도 급격히 늘어났다. 최근 회사는 알토란같은 실적을 올렸다. 관공서와 기업으로 기계를 납품 계약을 성사시켰기 때문이다.

뛰어난 응집력을 바탕으로

현재 이 업체 직원은 김 대표를 포함, 전체 직원이 4명이다. 기술 개발·영업 등의 부서로 이뤄졌으며 많은 중소기업체와 관공서를 고객사로 두고 있다. 적은 수의 직원으로 운영되지만 이 업체에는 남다름이 있다. 바로 가족이라는 것이다. 이를 바탕으로 응집력과 친화력으로 뭉쳐있다. 직원들 상호간의 격식 없는 대화로 모든 문제점들을 공유하며 해결책을 스스로가 강구한다. 이는 김 대표가 공동 운명체를 강조하며 사업체를 이끌어 왔기 때문이다. “숨겨진 덕장”이라고 표현하는 배경에는 이 같은 힘이 숨어 있다. 최근엔 DM쪽으로 사업역역을 확장하고 있다. 주소출력기가 그것이다. 단지 자체 규모를 키우기 위해 추진한 것만은 아니다. 수없이 많은 기술노하우를 바탕으로 전 직원이 동일한 목표를 가지고 틈새시장을 공략한 결과다. ‘누구나 할 수 있지만 아무나

할 수 없는 길’을 택한 것이다. 이는 장기적인 안목을 통해 새로운 후가공 시장을 개척하겠다는 의지로 표현된다. 소량 다품종 시대에 다양한 접지 기술과 품목을 보유하지 못한 업체는 그만큼 시장에서 밀릴 수밖에 없다는 원초적인 답변을 찾아낸 것이다. 물론 발품을 아끼지 않은 사후관리가 있었기 때문에 가능했다.

고객과의 높은 신뢰

주로 기계는 스위스나 독일에서 수입을 하고 있다. 옵션이나 기종이 무엇이냐에 따라 다른데 평균 수천만원에서 수억 원정도 하고 있다며, 주 수입처는 유로폴드이고 후가공 기기 위주로만 수입·판매 하고 있다. 현재 100가지도 넘는 후가공 관련 기기를 판매하고 있는데 주력으로 판매하고 있는 것은 15가지 정도이다.

김 대표는 “우리는 기계는 고가이지만 워낙 기계가 좋다보니깐 A/S도 거의 없을뿐더러 오히려 기계 소모품으로 소득을 많이 올려야 하는데 그렇게 하지 못하고 있습니다. 하지만 고객들에게 제품에 대한 신뢰가 높아져 소문이 소문을 낳듯 지금은 회사의 이름이 많이 알려져 기계를 판매함에 있어 큰 도움이 되고 있습니다. 또한 동종업계 있어서 그래도 인지도가 높은 편이라 홍보에 있어서도 수월한 편입니다”라고 자신 있게 말했다.

박성권 기자 vovsys@print.or.kr

주요 판매 제품

접지기 유로폴드 235SM (제조사 스위스 EUROFOLD)

접지기 유형 기계 중 가장 많이 사용되는 범용 모델로서 2개 혹은 4개의 발체를 선택하여 구입할 수 있고, 현재의 Suction type(흡입 유형 종이 적재대)를 추후에 Deep pile type(대용량 종이 적재대)으로 업그레이드 가능하다. 주요 사양으로 용지 사이즈는 최대 350×650mm 에서 최소 60×120mm까지 접지가 가능하며, 접지속도는 시간당 3만장, 용지 무게는 40~240g 까지 커버할 수 있다. 그리고 타 기계와 부착 가능하다.

수직형 종이받이(Standing delivery)

소형용지 접지시 접지된 용지를 수직으로 받아 주는 장치로 주요사용 분야는 약품 사용설명서, 화장품 사용설명서 등 상품의 사용설명서 접지시 사용되는 옵션장치로 5cm미만의 종이접지에 주로 사용되고 있다.

전자동천공기 PB04 (제조사 독일 COTRA)

가장 많이 사용하는 모델로 표준 헤드 4개, 최대 6개 헤드 장착이 가능하고 시스템 다이어리 전용헤드도 부착가능하다.

