



한솔제지, 고객가치 창출 활동

고객과의 공존공영 위한 실질적 행동 전개

한솔제지(대표 오규현)는 고객과의 공존공영을 위해 심도 있고 다양한 지원활동을 포함하는 “고객가치창출 활동”을 전개하고 있다. “고객과 함께 미래를”이라는 슬로건을 내세우면서 진행되고 있는 한솔제지의 고객가치창출 활동은 공존공영을 통한 지속적인 동반 성장을 핵심적인 가치이자 목표로 삼고 있다.

한솔제지의 관계자는 세계 경기가 금융위기와 원자재 급등에 따른 충격에서 명확한 회복세로 반전되지 못하고 있고 스마트폰으로 대표되는 새로운 매체의 급성장에 따라 인쇄업계 및 제지업계도 침체되는 경향을 보이고 있어 이에 대한 실질적인 대안을 마련하자는 취지에서 ‘고객가치창출활동’을 시작하게 되었다고 설명했다.

한솔제지는 오규현 대표이사가 “한솔제지가 지난 40여 년간 국내 1위 제지기업으로 자리매김 해온 것은 더 이상 의미가 없다”며 “오히려 품질, 원가, 납기 등 차별화된 경쟁력을 바탕으로 고객과 상생 발전하는 것이 중요하다”고 천명한 이후 이를 구체화하기 위한 테스크포스를 구성하고 본격적인 활동을 위해 필요한 사전 조사 및 준비활동에 들어갔다.

물론 고객사인 인쇄업체들이 처한 환경이 다양하다 못해 복잡할 정도이기에 어떤 부분을 어떻게 지원할 것인지를 매뉴얼로 만들어 체계화하는 것은 생각처럼 간단한 일은 아니

다. 한솔제지에서 세우고 있는 몇 가지 원칙들은 간단하면서도 명확하게 목표를 지향하고 있다. 바로 고객가치창출 활동을 통해 “고객의 수익이 증가해야 한다”는 것이다. 이를 위해서 한솔제지가 갖고 있는 유무형의 역량을 총동원하여 체계적인 준비를 하고 고객사들의 수익을 늘릴 수 있도록 지원하는데 총력을 기울인다는 계획이다.

첫째는 기술연구소에서 보유하고 있는 박사급 연구원 및 인쇄인단 측정설비를 통해 인쇄표준화를 지원해 인쇄물의 품질은 높이고 원가는 절감할 수 있도록 지원하는 것이며, 둘째는 에너지 및 설비보전 전문회사인 한솔EME를 통해서 에너지, 스티프 전문 인력은 에너지 비용 절감을 지원하며, 설비보전 전문 인력은 생산 환경 개선을 지원할 계획이다. 셋째는 인쇄설비 서비스사인 일진PMS가 보유하고 있는 인쇄설비 서비스 전문 인력과 인쇄기 및 부자재를 활용해 고객사의 인쇄 효율과 생산성을 높이는 활동을 펼치게 된다. 끝으로 생산 활동과 직접적인 관계가 없는 것으로 비취질 수 있으나 회사의 경영에 큰 영향을 미치는 세무, 법무 및 채권관리 부문에 대한 활동을 지원하게 된다. 구체적인 방법으로는 한솔제지의 세무, 회계 전문가와 법무 대리인을 활용하고 채권관리의 전문가들이 상담을 하면서 사이버 교육과정을 공유하는 것을 주 내용으로 하고 있다.



1. 고객사 현장 체험 현장
2. 통합물류 시스템
3. 장항공장 전경
4. 문화행사

진행절차

한솔제지의 '고객가치창출 활동' 프로그램은 직접 한솔제지의 고객가치창출팀으로 전화를 하거나(02-3287-6237), 인쇄유관기관의 추천을 받아야 한다. 또한 올해까지는 준비 단계에 있는 만큼 한솔제지의 직, 간접 고객에게 우선권이 주어지고 있다. 예비조사 및 확정단계에서는 해당 고객사에 대한 방문과 면담이 이뤄진다. 또한 진단 및 개선점을 파악하기 위한 고객과의 실무 협의가 이뤄지며 '고객가치창출 활동'의 추진이 확정된다.

지원계획 수립 단계에서는 상세한 지원계획을 수립하게 되며 대상이 되는 업무의 범위 및 목표와 추진 인력과 조직이 확정된다. 추진 일정도 확정되는데 최소 1개월에서 최대 6개월을 설정하고 있다. 일반적인 컨설팅과 달리 조사와 계획만 내놓는 것이 아니라 이를 실행하는 과정을 포함하고 있다. 실행 및 검증 단계에서는 단계별로 세부진단 결과 및 프로세스 개선에 대한 정보를 공유하게 된다. 또한 최종 결과를 도출하고 실행을 통해 이를 검증하게 된다. 한편, 본격적으로 지원 활동이 펼쳐지는 2011년 이후에는 지원대상이 확대될 예정이다. 자세한 진행절차는 접수 및 1차 선정 → 예비조사 및 확정 → 지원 계획 수립 → 실행 및 검증으로 나뉘서 진행된다.

고객가치창출은 고객 서비스의 절정

한솔제지의 관계자는 고객가치창출 활동은 하루아침에 갑작스럽게 진행되는 것이 아니며 이전부터 고객의 이익을 최우선으로 생각하는 한솔제지의 경영철학과 지속적인 고객 지원활동에서 연속성을 갖고 있는 것이라고 설명했다. 1등

품질, 맞춤품질 및 20%원가절감, 3시간 '고객가치 123 체제'의 구축을 추진하고 있는데 이는 품질 면에서 500억 더블 코팅 설비투자 효과 및 한솔과 아트원 4개 공장, 7개 초지기의 생산 전문화로 최고 품질, 고객별 맞춤 품질 제품을 공급하게 되어 고객의 요구를 충족하게 될 전망이다. 또한, 원가 관리측면에서 원부재료 통합구매 및 에너지 시설 투자를 포함한 혁신적인 원가절감 노력을 기울여 오고 있다. 또한 주 단위 생산체제로 운영하고 6개의 물류거점을 확보해 실행되는 수도권 통합 배송시스템은 3시간 이내의 납기체제를 구축하여 고객사 무재고를 지원하게 된다. 실질적으로 고객의 재고관리 비용을 경감시켜 줄 것으로 기대를 모으고 있다.

이외에도 한솔제지는 고객가치창출과 직접적인 관계는 없는 것이기는 하지만 지난 5월부터 '고객사 현장 체험' 활동을 진행하고 있다. 현장 체험은 한솔제지 제품이 실제 인쇄 및 후공정에서 어떻게 사용되고 있는 지에 대한 이해와 이에 따라 필요한 제품생산, 영업활동 시 중점 관리할 사항은 무엇인지를 직접 체득하려는 목적과 함께 고객들과 가까이에서 소통함으로써 상호 유대관계를 증진하고자하는 목적으로 실시되었으며 앞으로도 정기적으로 추진할 계획이다.

한솔제지의 관계자는 "한솔제지는 앞으로도 고객 불만이거나 요구사항을 즉시 경영에 반영하고 다양한 고객 요구를 적극적으로 청취하기 위해 책상에만 앉아서 고객을 기다리는 것이 아니라, 고객이 있는 곳으로 찾아가는 능동적 서비스를 실천하기 위해 다양한 노력을 경주해 나갈 것"이라고 밝혔다. ☞

김상호 부장 kshulk@print.or.kr