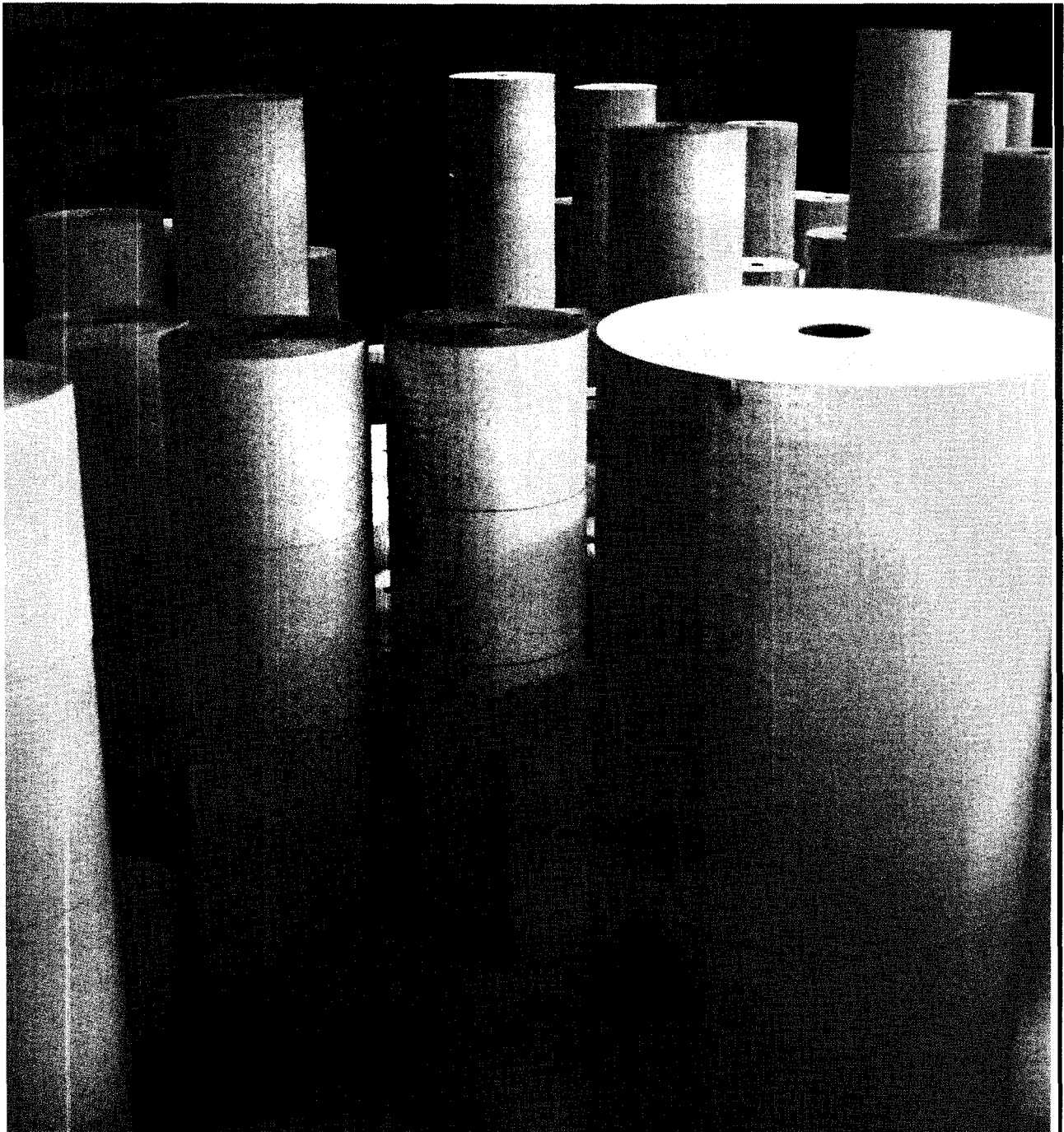




한솔제지, 보상 대폭 확대한 '클레임 Zero, 100% 보상제' 시행

한솔제지(대표 권교택)는 기존에 시행되던 고객보상제도를 더욱 확대하는 것을 내용으로 하는 '클레임 Zero, 100% 보상제'를 지난 3월부터 시행하고 있다고 밝혔다. 인쇄사에서 용지불량으로 인한 금전적인 손해가 발생할 경우에 제품 비용 외에 재작업 비용까지 100% 보상하게 되는 것을 주된 내용으로 하며 지역별 담당제로 운영하여 클레임이 접수될 경우, 당일에 신속하게 처리를 완료하도록 운영하고 있다고 밝혔다. 한솔제지가 이처럼 확대된 클레임 보상처리를 하는 것은 인쇄업계와의 상생을 위해 실질적인 노력과 결실을 거두겠다는 경영진의 의지가 큰 영향을 끼쳤다.



신속한 보상 시행으로 실효성 높여

한솔제지는 제품과 관련된 클레임이 발생할 경우에 손실 전액을 보상해 주는 '클레임Zero, 100% 보상제'는 관련업계에서 최초로 시행되는 것이며 앞선 기술력에 대한 자신감과 고객에게 자사 제품의 신뢰도를 한층 높이는 계기가 될 것이라고 전망했다. 지금까지는 통상 고객의 클레임이 발생할 경우에 해당 제품 비용만 보상해 주는 것이 기존 업계의 방식이었으나 한솔제지의 '클레임Zero, 100% 보상제'는 제품 불량으로 인한 후속 공정에서 발생하는 재작업비용까지 전액 보상해주는 것으로 제지업계에서 처음으로 도입되는 제도이다.

한솔제지는 '클레임Zero, 100%보상제'를 효율적으로 운영하고 고객의 클레임 발생시 최대한 신속히 대응하기 위해 서울 전 지역을 네개 권역으로 나눠, 각 지역을 전담하는 SE(Service Engineer)를 상시 대기시킬 계획이다. 각 지역 담당자들은 고객 불만 발생시 접수 당일 모든 처리를 완료해 고객 불만과 피해를 최소화하기 위한 활동을 지원하게 된다. 또한 한솔제지는 '클레임Zero, 100%보상제'의 일환으로 애프터서비스보다 사전서비스(B/S) 활동을 강화하여 제품과 관련해 발생할 수 있는 클레임을 사전에 철저히 방지하고 고객만족도 제고를 위해 주력할 계획이다. 한솔제지의 관계자는 기존의 제도로도 고객에게 보상을 하는 건수는 연간 몇 건에 불과할 정도로 적었으나 앞으로는 적은 건수의 클레임이라도 고객과 함께 한다는 공존정신을 갖고 어려움을 함께 하기 위해 이번과 같은 제도를 시행하게 된 것이라고 전했다.



사전서비스 강화로 고객손실 예방에 총력

한솔제지는 사전서비스(B/S) 매뉴얼을 제작, 고객 서비스 활동을 체계화하여 제품 판매 후에도 제품관리를 지속적으로 지원하고 있으며, 종이 종류별 최적 작업 매뉴얼을 제작, 모든 고객사에 배포하여 고객의 작업실수로 인한 손실을 방지하기 위한 지원활동을 강화해 나가고 있다. 이 외에도 한솔제지는 고객 불만 처리 후, 고객의 만족도를 점검하기 위한 해피콜 서비스를 운영하고 우수 고객을 선정하여 시상하는 등 사후 관리에도 최선을 다한다는 방침이다.

한솔제지는 지속적인 품질 개선을 통해 품질의 균일성과 안정성을 확보하여 고객의 클레임을 사전에 철저히 예방한다는 방침이며 우선적으로 인쇄용지를 대상으로 '클레임Zero, 100%보상제'를 실시한 후, 향후 적용범위를 점차 확대해 나갈 계획이라고 전했다. 한솔제지 권고택 대표는 "클레임Zero, 100%보상제 실시는 품질에 대한 확신과 자신감이 없다면 시행할 수 없는 제도"라며, "이를 통해 품질에 대한 확고한 신뢰를 구축하여 브랜드 파워와 시장 경쟁력을 강화하는 한편, 고객의 손실을 최소화하여 한솔제지, 고객 모두 윈윈할 수 있는 고객가치창출 경영에 최선을 다할 계획"이라고 밝혔다. ↻

김상호 부장 kshulk@print.or.kr