

10년 연속 고객만족도 1위의 비결 ‘안전’

르노삼성자동차(주) 서부사업소

하나의 제품을 생산·제조·판매하는 기업 입장에서 고객서비스는 남다른 의미를 갖는다. 고객서비스의 질이 낮을 경우에는 제품과 회사에 대해 부정적인 이미지가 생기기 때문이다. 즉 고객서비스 품질을 향상, 유지시켜 나가는 것은 기업경영의 핵심 가운데 하나이다. 이는 제품의 고장이 곧 생명과 직결되는 자동차 분야에서는 더욱 그렇다.

이와 관련해 르노삼성자동차(주)는 타의 추종을 불허하는 최고의 고객만족서비스를 실현해 나가고 있다. 최근 10년 연속으로 고객만족도 1위를 달성한 것이 이를 잘 증명해준다. 르노삼성자동차(주) 관계자들은 이 같은 성과를 낼 수 있었던 비결로 안전을 꼽고 있다. 고객과 근로자들의 안전을 최우선으로 한 것이 자연스럽게 경영 성과로 연결됐다는 설명이다. 그리고 그 핵심에는 르노삼성자동차(주) 사업소 가운데 가장 큰 규모를 자랑하고 있는 서부사업소가 자리 잡고 있다고 강조한다. 강력한 성장동력 역할을 충실히 수행하고 있는 르노삼성자동차(주) 서부사업소를 찾아가봤다.

취재 김성대 기자 gshu002@safery.or.kr





체계화된 르노삼성 안전관리의 표본

지난 2월 18일 개소한 르노삼성자동차(주) 서부사업소, 운영을 시작한지 불과 한 달여가 지난 이곳에서 얼마나 빈틈없는 안전관리를 전개하고 있을까 의아해하는 것은 어쩌면 당연한 일이다. 하지만 이곳에는 르노삼성자동차(주)의 본사가 자리 잡고 있는 것은 물론 사무실과 차량정비 공간이 최적의 복합구조로 설계돼 있다. 특히 이곳은 고객센터와 관련된 임직원만 90명에 달할 만큼 영업본부 그룹 내에서도 가장 큰 규모를 차지하고 있다. 이는 곧 본사의 안전관리 역량이 집약돼 실천되고 있다는 것을 의미한다. 실제로 이곳에 설치돼 있는 각종 편의시설, 차량정비를 위한 기계·기구 등을 살펴보면 얼마나 안전에 많은 노력을 기울이고 있는지 곧바로 확인할 수 있다.

공정 위험요소 최소화

서부사업소는 차량의 어떤 고장도 수리가 가능한 종합정비 시스템을 구축하고 있다. 이를 안전의 측면에서 바라보면 그만큼 위험요소가 산재해 있다는 것을 의미한다. 이곳에서는 일반정비, 판금, 도장 등 크게 세 가지 수리 공정이 진행된다. 이에 따라 일반정비 작업에서는 차량용 리프트에 의한 협착 등의 사고가 발생할 가능성이 있다. 또한 휘발유, LPG 등의 자동차 연료로 인한 화재·폭발 위험도 상당하다. 또 용접이 주로 이뤄지는 판금 작업에서는 화재, 도장작업에서는 화학물질로 인한 폭발, 호흡기 질환발병 등 많은 위험요소가 산재해 있다. 이 같은 상황을 반영해 이곳에서는 '위험요인 발굴', '철저한 안전점검 실시', '효과 높은 안전교육 진행' 등을 통해 안전사고를 미연에 방지하고 있다.

이를 구체적으로 살펴보면 먼저 서부사업소에서는 작업이 시작되기 전에 모든 근로자들을 대상으로 안전조회를 실시하고 있다. 또 한 달에 한 번 진행되는 안전교육에서는 매회 근로자들의 관심을 끌 수 있는 주제를 선정해 교육 효과를 극대화하고 있기도 하다. 근로자들의 안전의식 고취를 위한 노력이 전개되고 있다는 것을 확인할 수 있다.

이뿐만이 아니다. 이곳에서는 정비팀장 등이 수시로 현장에 대한 안전점검 및 순찰을 실시하고 있고, 여기에서 도출된 위험요인은 파트장 회의를 통해 개선되고 있다. 그만큼 안전사고를 예방하기 위한 철저한 관리가 전개되고 있는 것이다.

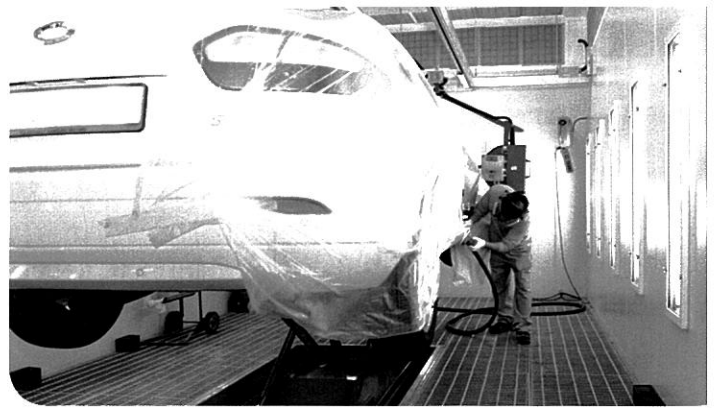
무재해 사업장 달성 총력

사고 사례를 중심으로 진행되는 이곳의 안전교육은 가장 큰 자랑거리 중 하나다. 서부사업소에서는 근로자들이 현장에서 작업을 하면서 어떻게, 어떤 사고를 당할 수 있는지 또 이를 예방하기 위해서는 어떻게 행동해야 하는지 등을 구체적이고 체계적으로 교육하고 있다. 그야말로 실효성 높은 교육을 진행하고 있는 것이다.

여기에 더해 이곳에서는 근로자들의 건강 증진과 친목

도모를 위한 지원도 아끼지 않고 있다. 사내에 헬스장을 운영하는 것은 물론 인근 지정병원을 통해 근골격계질환을 예방할 수 있도록 하는 것이 대표적인 예다. 또 축구, 탁구 등의 동호회를 활성화시켜 근로자들이 보다 더 즐겁게 직장 생활을 할 수 있게끔 유도하고 있다. 이와 같은 안전관리에 더해 앞으로 서부사업소는 연 2회 화재 및 안전사고 대비 훈련을 실시하는 등 사고 대응체계도 확고하게 구축한다는 방침을 세우고 있다.

빈틈없는 안전관리를 바탕으로 고객만족을 실현하고 있는 르노삼성자동차(주) 서부사업소. 이곳의 안전관리가 앞으로 어떻게 전개될지 벌써부터 관심이 모아진다. ☺



mini interview

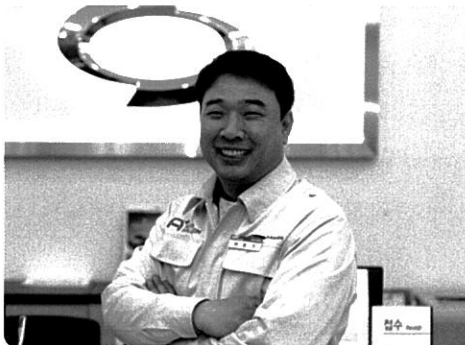


백승천 사업소장

경영방침의 최우선 '안전'

안전이란 단어는 그 어떤 마음과 행동보다도 최우선시 돼야 한다는 것이 제 신념입니다. 고객들에게 고품질의 제품과 높은 수준의 서비스를 제공하는 것은 물론 중요합니다. 하지만 안전하지 않다면 무슨 소용이 있겠습니까. 안전이 확보되지 않은 상황에서 도출된 성과는 그야말로 사상누각, 신기류에 불과한 것입니다. 특히 고객 및 임직원들이 당하는 안전사고는 회사에 형언할 수 없을 정도의 손실을 입힙니다. 제가 혹여나 발생할 수 있는 재해를 방지하기 위해서 위험요소를 제거해 나가는 데 총력을 기울이고 있는 이유가 바로 여기에 있습니다.

mini interview



하봉기 서비스팀장

안전, 우리 모두의 노력 필요

근로자들의 뇌리 속에는 항상 '내가 하는 일이 과연 안전한가?'라는 물음이 자리 잡고 있어야 합니다. 이는 곧 안전사고를 예방하는 첫걸음이기 때문입니다. 현대 우리 산업현장에서의 안전은 근로자 혼자서 확보해 낼 수 있는 것이 절대 아닙니다. 모든 구성원들이 높은 안전의식을 갖출 필요가 있고 또 이를 행동에 옮기기도 해야 합니다. 물론 회사의 아낌없는 지원도 필요하지요. 이런 것들이 밑바탕에 깔린다면 재해는 절대 발생하지 않을 것이라고 확신합니다.