



# 케이·엠

## ‘제품 판매보다 농가 위한 맞춤형 서비스가 먼저’

20년간 원유냉각기 사업의 외길을 걷고 있는 케이엠(KM).

낙농가의 이익을 위해 ‘판매 보다는 철저한 사후관리가 우선’이라는 신념을 지키며, ‘최고의 냉각기 개발 공급’, ‘냉각기의 세계적인 명품화’를 목표로 일관되게 나아가고 있다. 나 혼자 이익을 추구하는 것이 아니라 농가와의 상생을 꿈꾸며 10여 명의 직원과 전국 27개 대리점 사람들과 즐겁게 일하는 케이엠의 이미지 대표를 만났다.

### 냉각기의 새 바람, 스마트 원유냉각기

케이엠은 원유냉각기를 생산하는 업체로 이미 낙농업계에서는 잘 알려져있다. 항상 공인된 스테인리스 제품과 좋은 재료를 엄선해 스마트 원유냉각기, 밀폐형 원유냉각기, 개폐형 원유냉각기, 초유냉각기, 미생물 배양냉각기 등 총 5개의 제품을 생산하고 있다. 이 중에서 밀폐형 원유냉각기는 20년 동안 꾸준히 사랑 받고 있는 효자 상품이다.

개폐형 냉각기는 수요가 적지만 소규모 목장을 위해 생산하고 있으며, 미생물배양냉각기는 장기적인 관점에서 만들어졌다. 무엇보다, 특허까지 출원한 스마트 원유냉각기는 오직 케이엠에서만 볼 수 있는 제품으로 외부에서 휴대폰으로 냉각기 상태를 파악하고 조정할 수 있어 목장상황에 따라 외부에서

작동명령을 할 수 있는 특징이 있다.

“목장은 착유 시간을 빼면 외부로 나가 있는 시간이 많아요. 그래서 집유는 했는지, 세척이 이뤄졌는지 궁금할 때가 많은데 이런 궁금증을 바로 스마트 냉각기가 해결해 줍니다. 문자메시지가 되는 휴대폰만 있으면 냉각 온도, 집유, 세척 등을 확인하고 관리를 할 수 있는 시스템을 냉각기에 장착했거든요.”

### 대리점 통해 농가 위한 사후관리 서비스 제공

케이엠은 전국 27개 대리점을 통해 제품을 판매한다. 20년 동안 고수해온 원칙이다. 이처럼 직접 판매를 하지 않고 대리점 영업을 고집하는 이유는 바로 소비자인 낙농가들을 위해서라고 한다.

“본사에서 직접 판매하면 회사도 농가도 비용측면에서는 이익을 얻을 수 있긴 해요. 하지만 문제는 AS입니다. 소비자가 냉각기 가격이 비싸다고 항의 전화가 오면 ‘기계 구매해서 몇년만 쓰실거면 싼 제품 사세요’라고 자신 있게 말합니다. 기계가 천만 원이 넘는 고가인데, 나중에 사후 관리나 서비스를 생각하지 않는다는 건 말이 안돼요. 하지만 케이엠은 10년 이상 냉각기를 사용할 수 있도록 해주겠다고 자신있게 말하죠. 만약 문제가 생기면, 적절한 수리 조치로 사용할 수 있도록 만들어 드려야 한다는 것이 저희 생각입니다.”

이미자 대표가 대리점 교육을 할 때 항상 강조하는 것이 바로 서비스 정신이다. 소비자들이 서비스에 불만을 제기하면 바로 대

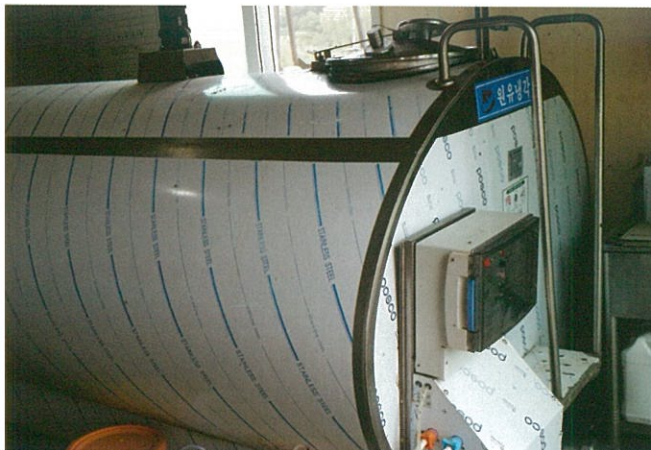
리점의 해지 요건에 해당한다는 내용이 계약서에도 명시되어 있을 만큼 사후관리를 가장 중요하게 생각한다. 그래서 서비스 교육에 투자를 많이 하는데 상황에 따라 일대일 교육과 정기적인 교육을 실시 한다. 매년 가을이 되면 각 지역 대리점 별로 점검할 농가를 접수받고 정기순회 일정을 잡아 문제점도 해결해 주고, 농가에서 냉각기를 쉽게 점검하는 방법도 가르쳐 주고 있다.

### 농가가 인정한 회사, 케이엠

케이엠 냉각기는 본사에서 파견된 직원이 직접 현장에서 설치하고 테스트한다. 대리점에서 설치를 원하면, 공장에서 테스트 및 성능 실험을 철저히 마쳐 현장에서 바로 설치할 수 있도록 출고한다. 만에 하나 케이엠만의 걱정 기준에 미달되거나 소비자



원유냉각기 제품을 제작하는 모습



20년간 2대째 사용중인 농가의 KM 원유냉각기



KM본사 전경

가 인지하지 못하는 미미한 문제라도 발생한다면 다시 본사로 가져와 철저하게 점검한다. 이처럼 세심한 관리와 문제 해결로 고객 감동을 실천하고 있지만, 위기가 찾아온 적도 있었다. 청양의 한 대리점이 폐업해 서비스에 구멍이 생긴 것.

“청양에 있는 대리점이 농가에게 기계를 판매해놓고 폐업해 버렸습니다. 5천만원 가량의 비용손해도 있지만 가장 중요한 것은 소비자를 위한 서비스 문제였어요. 다른 대리점이 정해지기 전까지 본사에서 직접 관리 했는데, 왜 거기까지 가서 서비스를 해야 하냐고 일부 직원들이 툭툭거렸죠. 그래도 저는 ‘케이엠 마크가 붙어있는 한 무조건 서비스를 해야 한다’, 이유 불문하고 케이엠 마크가 있기 때문에 무조건 서비스 해야 한다’고 설득하며 직원들을 보냈습니다. 그렇게 하니 소비자들도 인정해 주기 시작했죠.”

이런 케이엠의 노력이 제품의 재구매도 이어지고 있다. 소비자에 따르면 “케이엠 냉각기는 잔고장이 없고 냉각이 빠르며, 간혹 AS문제가 생긴다 해도 각 지역의 대리점에서 야간이나 주말은 물론 공휴일에도 24시간 대기해, 전화만 하면 바로 찾아와 냉각기의 이상 여부를 점검해줍니다. 사용하는데 전혀 불편함이 없어 케이엠 냉각기를 다시 구매하게 됐습니다.”

### 다함께 상생하는 케이엠이 될것

이미자 대표는 ‘농가들을 위한 서비스가 첫째’라는 생각으로 낙농가에 이익이 되는 케이엠이 되기 위해 항상 노력한다고 강조했다. 매일 농가를 위한 맞춤형 서비스에 대해 고민하며 획기적인 제품을 개발하고 있다.

이대표는 끝으로, “돈 때문에 움직이지 않고 기본 원칙을 지키면서, 나 혼자 가는 것이 아니라 낙농가와 대리점 그리고 회사 동료와 다 같이 손잡고 상생하는 길을 실천하고 싶다”고 힘주어 말했다. ☺