

우에노 야스아키 한국후지제록스 대표이사 사장

## 고객 성장 지원 강화할 것 “제품 판매 이후 서비스가 더 중요”

한국후지제록스가 지난 7월 창립 40주년을 맞았다. 우에노 야스아키 사장은 인터뷰를 통해 국내 디지털인쇄시장은 성장세를 지속할 것으로 예측하며, 고객서비스를 강화해 나가겠다고 밝혔다.

글 | 임남숙 기자 sang@print.or.kr





### 창립 40주년이 제록스에게 주는 메시지는 무엇입니까?

한국후지제록스는 1974년 창립 이래 '보다 나은 커뮤니케이션 환경의 제공을 통해 고객과 사회의 과제 해결에 공헌한다'는 목표로 정진해왔습니다. 국내 최초의 컬러 복사기 및 디지털 복합기, 디지털 인쇄기에서부터 혁신적인 솔루션과 서비스까지 한국후지제록스는 세계 최정상급의 문서 커뮤니케이션 기술, 솔루션, 서비스를 통해 지난 40년간 한국 기업의 생산성 향상을 위해 끊임없이 노력해 왔습니다.

### 경영 이념과 운영원칙은 무엇인가요?

후지제록스의 사업 목표는 보다 나은 커뮤니케이션을 통해 사람들이 서로를 더 잘 이해하게 하는 것이며, 이는 제록스 그룹의 기업 이념이기도 합니다. 앞으로도 우리는 고객에 대한 가치제안과 직원의 능력성장을 먼저 생각하는 '강한(strong) 회사', 직원들이 즐거움을 얻고 이를 통해 고객의 생산성 향상과 만족에 기여하는 '즐거움(interesting) 회사', 높은 윤리의식으로 이웃과 환경을 함께 지키 나가며 공존하는 '정다운(kind) 회사'를 지향하며, 새로운 가치창출을 위한 차별화된 전략으로 고객과 함께 성장해나갈 것입니다.

### 한국후지제록스가 우리나라 인쇄산업 발달에 미친 영향은 무엇이라고 생각하십니까?

디지털 상업 인쇄는 성장률이 둔화된 오프셋인쇄와 달리 연평균 약 20~30%의 성장하고 있습니다. 한국후지제록스는 이미 이러한 디지털 인쇄산업의 발전 가능성을 파악하고, 각 분야에서 각기 다른 형태의 제작물들을 다양하게 제작할 수 있는 디지털 장비들을 단색 장비에서부터 풀 컬러 장비에 이르기까지 20년 가까이 시장에 공급하며 새로운 디지털 시장을 개척해왔습니다. 디지털 인쇄 사업부문에 있어 선도적인 한국후지제록스는 약 20여 년 전 청구서, 고지서 출력 분야에서 시작해, 전통 인쇄시장에서 해결하기 힘든 틈새시장을 적극 공략하고 확대해 나가고 있으며 점차 다변화, 다양화되고 있는 고객의 요구에 대응하기 위해 다양한 애플리케이션 개발로 수익 모델을 만들어 가고 있습니다.

최근 인쇄업계는 국내의 경기 침체로 매우 어려운 상황에 직면해 있습니다. 인쇄업계는 이를 극복하기 위해 비용절감과 함께 다양한 작업이 가능한 인쇄기에 대한 관심이 높아지고 있습니다. 이러한 인쇄인의 요구에 대응하는 한국후지제록스의 제품은 어떤 것이 있습니까?

한국후지제록스는 업계에서 가장 폭 넓은 서비스 및 제품 포트폴리오를 갖추고 있습니다. 분당 150매를 출력하는 고속 컬러 디지털 인

쇄기 '아이젠 150 프레스'가 가장 대표적이라고 볼 수 있습니다. 아이젠 150 프레스는 카탈로그, 포토북, 브로슈어, 트랜스프로모 등 상업 인쇄에 적합한 제품으로, 최근 디지털 인쇄의 수요 확산에 적극 대응할 수 있는 제품입니다. 이번 신제품의 가장 큰 특징은 업무 생산성을 개선하고 고품질의 인쇄물을 구현해 수익성 증대에 기여한다는 점입니다. 인쇄 사전 작업 및 품질 관리의 자동화로 전체 작업 시간 또한 절약할 수 있습니다.

또한 피부색, 하늘 등 섬세한 컬러를 일관성 있게 표현해 고급 카탈로그, 포토북 등 상업인쇄 시장의 다양한 요구에 부합하는 고품질의 인쇄물을 제공할 수 있습니다.

### 한국후지제록스는 다양한 혁신적인 기술은 선보이고 있습니다. 앞으로 어떠한 기술이 추가될 것으로 예상하십니까?

최근 디지털 인쇄 시장은 급증하는 물량으로 인해 제품 판매 이후의 서비스가 더욱 중요해지고 있습니다. 따라서 고객의 문제가 발생하기 이전에 예측해 미리 서비스 및 지원을 해주는 것이 중요할 것으로 예상됩니다.

후지제록스는 '예상 분석(Prognostic Analysis)'이라는 고유한 서비스를 운영하며, '프로덕션 리모트 서비스'를 선보이고 있습니다. 이 서비스는 연속지 프린팅 시스템 등 일부 기종을 제외한 디지털 인쇄기 전 기종을 대상으로 제공되며, 서비스 지원 대상 기종을 지속 확대해나갈 계획입니다. 이 서비스의 목적은 한국후지제록스의 디지털 인쇄기를 사용하는 고객들의 기기 다운타임을 줄이고 가동률을 높여 고객의 생산성 향상을 지원하는 것입니다. 실제로 포토북, 출판 등 다품종 소량생산을 주로 하는 디지털 인쇄 시장의 경우 갑작스런 기기 고장은 자칫 큰 피해로 이어질 수 있지만 사전 예측 서비스를 이용하면 이런 상황을 예방할 수 있습니다. 디지털 인쇄기를 대상으로 사전 예측 서비스를 제공하는 것은 후지제록스가 업계 최초입니다.



**올 하반기 디지털인쇄시장은 어떻게 보십니까?**

전세계적인 디지털화와 맞물려 국내 디지털 인쇄 시장의 성장세는 지속될 것으로 보입니다. 이는 단순히 기존 전통 인쇄 물량이 디지털 인쇄로 대체되는 것만을 이야기하는 것은 아닙니다. 새로운 디지털 콘텐츠와 디자인을 통한 다양한 사업 모델의 개발, 오프셋과 디지털 인쇄가 융합된 사업들이 지속적으로 개발될 것으로 예상합니다. 또한 디지털 인쇄를 통한 1:1 마케팅 관련 사업이 활성화 되고 있으므로, 맞춤형 가변 데이터를 단 시간에 출력할 수 있는 사업이 성장할 것으로 전망하고 있습니다.

이 외에도 전자상거래 시장이 커지며 국내에서도 점차 웹투프린트에 대한 관심이 커지고 있습니다. 소비자가 웹투프린트를 원하는데, 인쇄사가 그 시스템을 갖추고 있지 않으면 경쟁력을 잃을 수밖에 없습니다. 그리고 현재의 디지털화 추세를 볼 때 하반기에는 웹투프린트가 더욱 주목받을 것으로 생각합니다. 단순히 온라인상에서 주문을 하는 기초적인 시스템이 아니라 고객과 함께 웹투프린트 모델을 개발하는 것이 중요하다고 생각합니다.

한국후지제록스는 이런 시장 동향과 고객의 요구를 충족시키기 위해 가변 인쇄와 웹투프린트 등 솔루션을 연계할 수 있는 컬러 및 흑백 디지털 인쇄기 등 다양한 신기종을 출시하며 제품 포트폴리오를 더욱 강화하고 있습니다. 디지털 인쇄기 고객과 관련된 클럽과 프리미어 파트너 프로그램 등 고객 대상의 프로그램을 확대해 디지털 인쇄 시장을 선도해나갈 계획입니다.

**한국후지제록스는 최근 서울공고에 디지털 인쇄 실습실 개 설을 지원했습니다. 또한 다양한 봉사활동으로 기업의 사 회적 책임을 다하고 있는 것으로 알고 있습니다.**

한국후지제록스는 지난해 12월 서울공고와 산학협력 양해각서 (MOU)를 체결하며 ▲졸업생 진로상담 및 취업 기회 제공 ▲서울인쇄산업협동조합과 함께 학생 해외연수 프로그램 지원 ▲교육 콘텐츠 공동 개발 ▲디지털 인쇄 관련 실습 교재 지원 등을 약속한 바 있습니다. 이에 대한 일환으로 컬러 디지털 인쇄 프린팅 시스템 '도큐 컬러'를 기증, '디지털 인쇄 실습실' 개설을 지원했습니다.

또한 사회적 소외계층 중에서도 장애인에게 가장 절실한 안정적인 일자리를 지원하기 위해 발달장애인 고용을 목적으로 설립된 명함 및

소형 책자 인쇄 전문업체 베어베터와 협력관계를 맺고 있으며, 사내에 시각장애인 안마사를 고용하는 등 발달장애인의 직업영역 확대를 위해 노력하고 있습니다. 또 최근에는 발달장애인들을 위한 비영리 국제 스포츠 기구 '스페셜올림픽'에 후원금 1천만원을 기부했습니다. 이 외에도 한국후지제록스 임직원들의 자발적인 참여로 2001년 설립된 사회봉사 활동 모임 '한사랑회'는 사원들의 소액 기부 형식으로 활동 자금을 조성해 어린이 재단, 아동복지 시설, 무의탁 보호 시설 등에 기부금 및 생필품을 지원하고 있습니다.

**마지막으로 고객들에게 하고 싶은 말씀은 무엇인가요?**

한국후지제록스는 디지털 인쇄를 통한 1:1 마케팅 사업, 전통적인 오프셋과 디지털 인쇄의 융합 사업 등 고객들이 가치와 수익을 창출할 수 있는 사업을 전개할 수 있도록 적극 지원할 것입니다. 고객이 사용하는 기기의 가동률을 높이기 위해 고객의 사업 성장 방안을 함께 고민하고 지원하는 'BD팀', 기기 상태를 실시간 원격으로 모니터링해 다운타임을 최소화하는 '프로덕션 리모트 서비스' 등 고객 지원을 위한 지속적인 투자를 할 계획입니다.

또한 가변데이터 출력 솔루션과 웹투프린트를 활용한 명함·라벨·스티커 제작 솔루션 세미나, 후가공 세미나 등 새로운 디지털 인쇄 사업 모델을 소개하는 고객 대상 세미나를 주기

적으로 개최하며, 고객의 비즈니스 영역을 확대할 수 있도록 지원을 아끼지 않을 것입니다.

앞으로도 한국후지제록스는 고객의 경영 과제 해결을 위해 고객의 입장에서 고민하고

해결책을 제시함으로써 고객의 성장을 지원하는 비즈니스 파트너로서의 역할을 더욱 강화해 나가겠습니다.

습니다. ☺



\*\* 우에도 야스아키 한국후지제록스 사장은 1960년 생으로 일본 도쿄이과대학 경영공학과를 졸업한 후 1983년 일본 후지제록스 본사에 입사했다. 이후 일본 내 최초의 디지털복합기 상품 기획, 해외 사업 기획 등 다방면에서 경력을 쌓았으며, 1997년부터 2008년까지 11년간 미국 캘리포니아주 팔로 알토에 위치한 제록스 인터내셔널 파트너스에서 주요 대기업 고객을 상대하는 영업부를 총괄했다. 상품 및 사업기획과 영업 부문에서 주요 요직을 거친 우에도 사장은 2008년부터 일본 후지제록스 본사의 상품개발본부 OEM 영업부장으로 재직해 왔으며, 2010년 7월 한국후지제록스 대표이사 사장으로 부임했다.