

〈三星電子(株) 篇〉

消費者保護를 經營方針 一號로 品質第一의 TQC 推進

尹 寅 鐸

三星電子(株) TQC事業局長

1. 概要

우리 삼성電子는 올해로 創立 15週年을 맞았다. 이미 昨年에 家電業界 最初로 輸出 5億弗을 達成하고 今年를 待望의 賣出額 1兆원 達成의 해로 잡아 이제 모든 것이 치밀한 計劃下에 進行中이다.

우리 會社에 正式으로 品質管理의 認識 및 重要性에 對해 全社의 意識이 向上된 것은 實로 얼마전의 일이다. 1976年 9月 品質管理의 碩學인 美國의 데밍博士를 모시고 歷史인 全社의 品質管理 促進大會를 開催하고 全員參與의 品質管理 活動을 展開한 以來 2年後인 1978. 11월 待望의 品質管理大賞을 受賞한 바 있다. 이로부터 全社員이 品質管理의 重要性을 充分히 理解하고 製品에 熱과 誠을 쌓아 오면서 우리는 量的으로 拮据할만한 成長을 이룩해 왔다. 量的인 成長과 더불어 質的인 水準도 상당히 向上되었으나 家電製品의 Life Cycle이 짧아지고 競爭이 深化되고 諸般與件이 나빠짐에 따라 既存의 品質向上 程度로는 消費者의 滿足을 얻기가 어려운 狀態에 이르렀다.

2. 現市場의 與件

이제 家電製品의 國內市場은 어느 程度 成熟期에 접어들어 輸出의 比重을 올리지 않으면 안되는 狀

況에 처하게 되었다. 그러나 現在까지 별다른 장애 없이 輸出을 해오던 製品들이 美國을 비롯한 先進諸國의 保護障壁이 점점 거세게 됨에 따라 상당히 어려움을 겪게 되었다. 아직까지도 CTV에 대한 반덤핑 最終判定이 내려지지 않은 狀態에 있고 어떻게 結末이 나더라도 輸出에 對한 認識이 새롭게 定立되어야 한다는데 異論의 餘地가 없다.

또한 이제 우리의 製品도 싼 人件費에 依存하던 時代는 지났다. 홍콩, 대만, 싱가포르 등이 오히려 우리보다 競爭力있는 製品을 내놓고 있고 工業化의 가치를 높이 들고 中共도 추격해 오고 있지 않은가! 그러나 日本의 各種 電子, 電氣製品은 世界 어느 곳에서도 비싼 값에 좋은 이미지로 계속 販賣가 增加하고 있다. 美國等 先進國의 保護障壁도 日製에 對해서는 別다른 效力을 發揮치 못하고 있다. 그렇다면 그 秘訣은 무엇인가? 바로 品質이다. 그야말로 消費者가 要求하는 品質의 製品을 싸게 供給하기 때문이다. 1950年 데밍博士를 초청하여 品質管理에 모든 努力을 기울인 가운데 30년이 채 되지 않아 世界第1의 品質水準에 오르게 된 것이다.

우리의 經濟成長이 바로 輸出과 直結된다는 것은 明若觀火한 일이다. 우리가 先進祖國을 創造하기 爲해서는 價格, 品質面에 있어서 日製와 充分한 競爭力을 가져야 한다. 바로 이러한 時點에 우리 電子業界는 처해있는 것이다.

3. 品質第一의 TQC 推進

일찍이 三星電子는 TQC 推進 5 個年 方針을 樹立하였다.

첫째, 國際水準의 品質 및 生産性 達成을 爲한 管理體制의 充實

둘째, 技術水準의 向上 및 業務의 效率化를 爲한 標準化 活動의 充實

셋째, 優秀部品の 安定된 調達을 爲한 協力會社의 指導育成

네째, 消費者 指向의 思想徹底

이러한 長期方針에 依해 毎年 徹低한 方針管理를 해오고 있다. 今年度의 主要方針으로는

첫째, 新製品 品質保證體制의 完全定着이다. 大部分의 品質은 設計品質이 크게 左右한다. 設計品質의 安定 및 初期 保證體制의 確立이 製品의 信賴性에 미치는 영향은 아무리 強調해도 결코 지나치지 않는다.

市場導入納期에 쫓겨 完全히 檢査 및 確認되지 않은 製品을 絶대로 市場에 내지 않기 爲하여 開發段階에서 徹低한 審査 및 壽命試驗, 信賴性 試驗等을 行하고 있는 것이다. 또한 國內 어느 企業에서도 제대로 시도되고 있지 않은 製品別 MTBF를 管理함으로써 향상 尙장서가라고 努力하고 있다.

둘째, Q-1 Jump 大作戰의 成功이다. 品質은 바로 工程에서 確保된다. 市場品質이 좋아지기 爲해서는 바로 工程品質이 安定되어야 한다. 이러한 時點에서 工程不良을 1%以內로 낮추기 爲한 Q-1 作戰을 83년에 始作하여 84년에는 이를 또 半으로 down시키기 爲한 第2段階 Q-1 Jump 大作戰을 성공리에 推進中에 있다. Graph를 통한 그날그날의 工程管理 原因把握, 對策樹立으로 不良은 그날로서 박멸하고 말겠다는 굳은 意志가 뭉쳐진 것이다.

셋째, 協力會社의 品質向上이다. 대개의 家電製品이 적지는 수백에서 크게는 수천개의 部品으로 이루어져 있다. 여기에서 어느 한 部品만 異常이 있어도 그 製品은 消費者로부터 不滿을 사게 되는 것이다. 母企業에서 아무리 檢査를 잘 하여 使用하여도 不良은 어느 限度以下로는 떨어져지지 않는다. 이제에는 모든 部品에 PPM管理가 되지 않으면 안된다. 즉 백만개에서 不良이 몇개以內로 나와야 한다

는 이야기다. 그래도 수백, 수천의 部品이 모인 것이 製品이므로 製品의 品質이 완벽하게 나오지를 않는 것이다.

우리會社에 納品하는 業体中 백여業体가 協星會社로 등록되어 品質을 向上시키기 爲한 모든 努力을 기울이고 있다. 올해는 특히 母企業에 依한 協力會社의 指導育成이 活潑하게 進行中이다. 예를 들면 業界最初로 專門기관에 依한 協力會社의 指導育成과 品質管理 技士養成過程의 開設이다. 이제 얼마 있지 않으면 三星電子의 協力會社에 品質管理 技士가 統計的인 品質管理, TQC를 통한 品質向上에 尙장서게 될 것이다.

네째, 品質基準의 上向調整이다. 品質管理에 있어서 檢査의 重要性을 빼놓을 수는 없다. 檢査基準의 上向調整으로 不良品을 最大限 다음 工程 또는 會社밖으로 내보내지 않을 方針이다. 샘플링 숫자를 늘리고 不良이 한개라도 發生하면 全數檢査를 通하여 전부 골라내고 있는 것이다. 全數檢査時의 損失이 엄청나므로 生産部署의 品質에 對한 認識은 昨年에 比해 상당히 向上되고 있는 것이다.

다섯째, 완벽한 애프터·서비스이다. 제품이 제 性能을 發揮하지 못하는 時間을 最大限 단축시켜 주기 爲하여 또 消費者의 不滿을 手前에 解決하기 爲하여 今年에 서비스센터 및 A/S 지점의 大幅的인 확충이 이루어졌다. 또한 도서지방의 신속한 A/S를 爲하여 이코노스타의 出港이 있었다. 全國 어느 곳이든지 24時間內에 서비스를 完了한다는 方針이 이제 完全히 뿌리를 내리고 있는 것이다.

그러나 消費者 保護는 끝이 없는 것이다. 消費者 利益保護를 84年 經營方針의 첫번째로 確定한 三星電子는 總力品質管理로 「世界第一 이룩하자」라는 캐치 프레이즈로 世界第一의 製品, 販賣, 能率, 品種 職場을 이룩하기 爲하여 萬5千여 전 종업원이 一絲不亂하게 TQC의 기치아래 각기 맡은바 任務를 誠心誠意껏 遂行해가는 가운데 「消費者는 王이다」라는 思考方式下에 消費者에게 사랑받는 企業으로 커나갈 것이다.

*