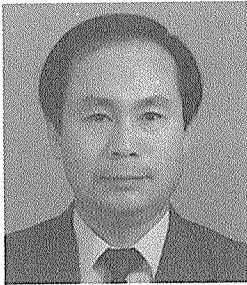


중전기기 업계 서비스 부서의 사명과 실천방향



금 성 산 전 (주)
기 기 썬 비 스 부 장
최 창 연

급변해 가는 산업구도와 환경변화에 따라 고객의 요구사항과 기호가 다양하게 증폭되어 가는 환경변화에 대응하는 우리업계의 자세와 전략은 현상 대응을 초월한 VISION을 제시하여야만 한다.

2000년대의 국경없는 산업전쟁이 도래될 때 우리 국내업계가 국내산업 시장을 우리의 자력으로 고수하고 보호육성 해야함은 물론 국제산업 시장에 최우위 경쟁력을 구축하는 투철한 우리민족의 근성과 사명감으로 목표가 공유되어야 할 것이다.

이는 막연한 꿈이나 희망과는 명백히 다른 우리 고유의 존재 의미를 명쾌히 하면서 구호나 행사를 통한 성과 보다는 우리 모두의 정성과 애정이 깃든 마음과 손길에 의한 실천에 달려 있음을 직시할 때 라고 본다.

그럼, 우리들은 어떠한 모습과 자세로 바뀌어가야만 하는가!

“고객을 위한 가치창조” “인간 존중의 경영”이란 럭키금성그룹의 경영이념이 바로 2000년대 고객주도형 시장변화에 대응하는 VISION이라고 감히 언급하고자 한다.

과거 우리사회의 통념과 구조가 힘들고 어렵고 저분한 일이나, 부가가치가 없는 간접부서에는 투자 및 인원 확보의 필요성에 회의적인 결과로 인해 잉여 인력의 배치 및 평가 절하로 방심속에 지나쳤고 그 일의 종사자들도 사회분위기에 편승하여 스스로 한직으로 느끼며 기피하던 부분들이 이제는 누구인가는 어디에서나 하지 않으면 안되는 중요한 과제로 현실 앞에 도출되고 있다.

이러한 부분은 우리업체에도 물류 및 SERVICE 업무로서 역할 비중의 중요도가 고객이 원하는 것보다 훨씬 높은 차원에서 방향 전환이 되어야만 할 것이다.

그러기 위해서는 임무를 부여받은 구성원들 스스로가 그일의 역할이 기업과 사회에 더 나아가 고객에게 얼마나 큰 가치를 창조해야만 하는가를 재인식하여 고객이 우리일의 목표라는 사명감과 자부심으로 승화시켜 나가야만 할 것이다.

현장에서 체험을 통하여 고객과 공존할 때 우리일

의 참 의미와 보람과 쾌감이 증폭됨을 부서의 구성원들은 공유하면서 급변하는 사회 환경변화에 철저히 대응해야만 한다.

이러한 과정이 성숙되고 정착되어 우리 스스로가 먼저 변화될 때 그동안에 있었던 편견된 사회의 인식은 변하여 분명히 우리를 필요로 할 것이며 또 우리의 일임을 확신하면서 매일매일 서로가 격려를 아끼지 않고 고객과 공존하기 위하여 다음과 같이 우리의 실천 방향을 감히 소개하고자 한다.

SVC 부서의 사명과 실천방향

| 구분 | 실천방향 |
|------------|---|
| 사명과 VISION | <ul style="list-style-type: none"> - 향후 2000년대 고객 주도형 시장변화에 대응코자 • 고객과 공존할 수 있는 사고의 대전환 • 언행과 용모에 질적 향상과 업무체질의 변신 • 최적 물류관리 SYSTEM 구축으로 최단납기 실현 • 고객 지향적 최양질의 SERVICE 전문화를 시키므로써 고객이 우리 제품을 최우선 선택케함과 MARKETING SHARE 최우위 고수에 차질 없도록 고품질, 고기능, 고기술, 고신뢰성, 최우량 물류관리 및 SERVICE 제공을 부여한다. |
| VISION 이란 | <p>- 현상과 목표를 결부시킨 업무구상(현재의 모습을 갖고 장래의 모습을 그림)</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>※ VISION은 막연한 꿈이나 희망과는 명확히 다름 (부서고유의 존재 의미를 명확히 하고 업무운영의 원칙을 따른다)</p> |

| 구 분 | 실 천 방 향 |
|--|--|
| <p>VISION 확립의 조건</p> | <p>- VISION 확립을 위한 관리자와 팀장 및 분임장은 통찰력, 지도력, 지속력이 요구된다.</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>통찰력 넓은 시야와 명쾌한 판단력과 빠른 결단력이 뒷받침 되어야 한다. (예측, 지식, 정보, 경험 등)</p> <p>지도력 부하 및 구성원을 신뢰하고 맡김과 동시에 결합부분을 보완 할 수 있는 능력과 책임을 지는 자세가 필요하다.</p> <p>중요한 개념(생각)을 반복해서 기록 및 표준화하고 지속적으로 실행하며, 목표를 공감하는 분위기 조성 및 지속적인 인간관계의 유지가 필요하다.</p> |
| <p>VISION은 왜 필요한가</p> | <p>현재와 미래의 GAP을 줄이기 위한 수단으로써 계속적으로 공유함으로써 부서 발전의 확실성이 비약적으로 향상되기 때문이다.</p> |
| <p>부서의 임무</p> <p>2000년대 시각</p> <p>실천사항</p> | <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>신용향상과 봉사와 신뢰로 고객과 공존</p> </div> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>고품질, 고기능, 고신뢰성 최우량 SVC제공으로 경쟁력 우위 확립</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; border: 1px solid black; padding: 5px;">사 고 의 대 전 환</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; border: 1px solid black; padding: 5px;">고 객 최 우 선 주 의</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; border: 1px solid black; padding: 5px;">사 전 써 비 스 로 고 객 의 손 실 극 소 화</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; border: 1px solid black; padding: 5px;">최 우 량 기 술 지 원</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; border: 1px solid black; padding: 5px;">최 우 량 자 질 및 기 동 력 향 상</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; border: 1px solid black; padding: 5px;">책 임 과 신 뢰 확 립</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; border: 1px solid black; padding: 5px;">조 직 과 인 간 관 계 개 발</div> </div> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>제 2 의 도약 의지와 우리의 각오</p> </div> |

| 구 분 | 실 천 방 향 |
|---------|---|
| 사과의 대책신 | - 고객관리 행동실천 규범 <ul style="list-style-type: none"> • 언행과 용모에 질을 높이고 있는가 • 최양질의 SVC공급을 하며 고객의 소리에 즉각 대처했는가 • 사전 SVC로 고객의 불편과 손실을 극소화 시켰는가 • 신용향상과 봉사와 친절에 자신을 갖고 있는가 • 납기 및 SVC는 신속하게 최선을 다했는가 • 고객이 나와 회사에 대한 평가는 만족한가 • 고객과 상호 신뢰는 확립되어 있다고 믿는가 • 실현 가능한 약속과 약속은 철저히 지켰다고 자부 하는가 • 유통품질과 최적 물류관리를 보장할 수 있는가 • 전천후 업무를 다하고 있다고 자랑할 수 있는가 |

우리는 고객과 공존하며 고객이 원하는 길을 향해 임무와 사명을 다하기 위하여 “고객관리 행동실천 규범”을 매일 업무 시작전에 전원이 복창하면서 재

다짐을 하고 있으며 전략에 대한 활동 결과를 반복 평가 하면서 새로운 변신의 모습을 찾아 최선을 다 할 것이다.

버는마음 깨끗하게 쓰는마음 알뜰하게