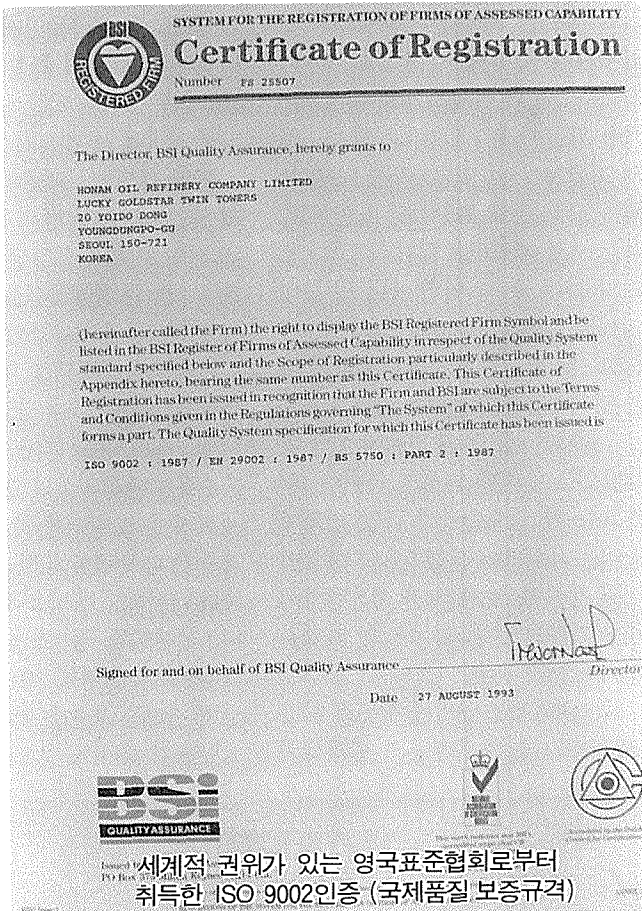


호남정유

고객위한 가치창조로 신뢰의 폭 너머



「정유와 석유화학의 합리적 결합으로 업계 제일의 신뢰와 수익성을 확보하여 종합에너지 및 석유화학기업의 PACE-SETTER로 성장」 간단 명료한 단어의 나열이지만 미래에 대한 자신과 도전의식이 함축되어 있는 우리 회사의 「장래상」이다. "PACESETTER"란 물론 국내업계 더 나아가 세계 제일의 초일류 기업으로서의 성장을 의미한다. 이러한 세계 초일류 기업으로의 도약은 그룹의 경영이념인 「고객을 위한 가치창조」와 「인간존중의 경영」을 그 바탕으로 하고 있다. 그룹의 경영이념을 바탕으로 회사의 장래상을 달성하기 위하여 '93년 새해 닭을 울 소리가 고요한 새벽공기를 가르며 울려 퍼지기가 무섭게 힘찬 그리고 확신에 찬 도약의 삽질을 시작하였다.

'93년은 그 어느 해 보다도 급격한 환경변화가 많았던 해였던 것 같다. 문민정부 출범과 함께 시작된 신경제 5개년 계획을 필두로 사회·경제·

정치분야 등에 휘몰아닥친 개혁의 태풍은 숨쉴 틈도 없이 많은 변혁을 낳게 하였다. 이러한 변혁의 대상은 우리 석유산업도 예외는 아니어서 정부가 여지껏 운용해 온 규제의 틀이 조금씩 풀어지고 규제의 틀이 풀어짐에 따라 집단이기주의 등에 기인한 자기주장의 목소리가 복잡하던 시장 구조를 더욱 복잡하고 혼란스럽게 만들었다. 그러나 이러한 시장에서의 혼란은 과도기에서 나타나는 전형적인 유형이며, 어차피 앞으로 우리가 겪어야 할 과정인 것이다. 따라서 이를 극복하고 안정적인 국내 석유수급 및 건전한 석유산업 발전을 위해서는 업계, 정부 공히 부단한 노력을 기울여야 할 것으로 판단된다.

이렇게 예측불허의 긴박한 경제환경여건 속에서도 '93년은 우리 회사에 있어서 세계 일류 기업으로의 도약을 위한 확실한 전진의 해였다. 우선, 그룹경영 이념인 「고객을 위한 가치창조」의 이념을 바탕으로 고객우선 제일주의의 기치 아래 사장을 비롯한 전 임·직원이 주유소 고객서비스 활동을 벌여 고객으로부터 지대한 호응을 얻게 되었다. 사장이 직접 고객과 만나 고객의 애로사항을 청취하고 고객의 요구사항을 진지한 자세로 수용하여 이를 즉각 개선하여 고객에 대한 신뢰의 폭을 넓히게 된 이 행사는 업계 최초로 시작하였다는 의미에서 보다는 전 임·직원이 고객을 바라보는 시각이 예전과 달라졌고 고

객 또한 호남정유를 바라보는 눈길이 「역시 업계 제일답구나」하는 확신을 심어주는 한 계기가 되었다.

둘째로, 날로 증가하는 국내 석유 수요의 고급화·경질화 추세에 발맞추어 국내 수급의 안정을 꾀하고 나아가 세계 시장에서의 경쟁력 확보를 위하여 막대한 자금이 투자되는 증질유 분해·탈황시설 사업을 본격적으로 착수하였다. 증질유 분해·탈황시설은 초기 막대한 자금의 투입으로 인하여 투자재원 마련에 큰 어려움이 예상되지만 완공 후의 경제성 및 국내 수급안정 등을 고려하면 건설사업은 필연적인 것으로 생각된다. 금번에 건설하는 증질유 분해시설은 국내 최초로 잔사유 유동상식 접촉분해시설(RFCC)을 채택하여 국내 타정유사가 가동중인 수점분해시설(Hydrocracker)이 고온·고압하에서 고정촉매에 의해 운전되는 것과는 달리 촉매를 연속재생하는 공정으로 촉매 재생을 위한 가동중단이 없으므로 가동율이 높으며, 운전온도와 압력도 수점탈황시설에 비해 훨씬 낮은 상태에서 운전되므로 안전성이 높게 나타나는 장점이 있다. 또한 운전조건의 변화로 시장상황에 따라 생산물인 LPG·휘발유·경유 등의 수율조정이 가능해 국내 석유제품의 안정적 수급에도 크게 기여할 것으로 예상된다. 증질유 분해·탈황시설 건설사업과 병행하여 추진하는 22만 B/D 규모의 상압증류시설 증설사업도 날

로 증가하는 국내 수요에 부응하고 국내 석유시장에서의 우리 회사 위치를 확고하게 해 주는 의욕에 찬 사업 중의 하나이다.

세째는 세계적 권위가 있는 BSIC(영국표준협회)로부터 ISO 9002인증(국제품질 보증규격)의 획득이다. ISO 인증이란 ISO(국제표준기구)가 제정한 품질 경영 및 품질보증에 대한 국제규격으로 제품과 서비스에 대한 품질시스템을 엄격하게 심사하여 기업의 품질보증 능력과 신뢰성을 국제적으로 공인해 주는 제도이다. 우리 회사는 이번 인증 취득을 통해 소비자에게는 품질에 관한 확고한 신뢰감을 심어줄 수 있게 되었으며, 해외 수출시장에서도 경쟁력을 한층 높일 수 있게 되었다.

이번 ISO 인증 획득은 국내 정유업계 최초로 이를 획득하였다는 의미에서 보다 외부자문기관의 도움없이 회사자체의 역량으로 불과 6개월만에 이를 취득하였다는 데에 더 큰 의의가 있다. 이는 우리 회사가 그동안 꾸준히 추진해 온 회사 업무의 통합관리 등의 제도개선 작업과 경영혁신 운동을 통한 토대가 구축되어 있어 가능했던 것이며, 앞으로 고객이 만족할 만한 수준의 제품과 서비스를 지속적으로 공급하기 위하여 품질인증 작업을 계속 추진할 방침이다.

네째로 「좋은 석유, 맑은 공기」를 캐치프레이즈로 내걸고 있는 우리 회사는 점차 심각해져 가는 국내 환경

문제 해결에 선도적 역할을 다하기 위하여 대기, 수질, 토양, 지하수, 폐기물, 소음진동 등 환경관리 전 분야에 대한 환경진단을 국내 용역업체와 계약을 체결, 실시 중이다. 우리 회사는 탈황시설·전기집진시설 등의 대기분야, 생물학적 처리시설 등의 수질분야 및 폐기물분야 등에 집중적인 투자를 하여 2000년도 오염물질 법적규제치를 충족시키고 있으나 이에 만족하지 않고 선진국이 실시하고 있는 오염물질 총량규제, 지하수 및 토양오염 규제 등의 선진국 환경관리 기준을 충족시키기 위하여 2000년까지 중·장기 환경투자계획을 수립 「환경 최우선 투자」라는 회사 경영방침에 따라 환경보전에 앞서는 기업으로 Zero Discharge를 실현할 계획으로 있다. 한편, 우리 회사는 「깨끗한 환경만들기」운동의 일환으로 쓰레기수거용 봉투를 제작하여 이를 소비자에게 배포, 환경운동에 앞서는 회사라는 이미지를 소비자에게 깊이 인식시켰으며, 이러한 운동은 앞으로도 지속적으로 추진할 방침으로 있다.

다섯째로 유통구조 현대화 작업 추진 일환으로 한국형 주유소 POS시스템 개발에의 성공이다. 호유포스-2000으로 명명되어진 이 시스템은 현재까지 우리나라 주유소 실정에 맞는 완벽한 기술수준의 POS시스템이 뚜렷이 나타나지 않은 상황에서 개발에 성공한 점에 큰 의미를 부여하고

있다. 또한 개발의 접근방법을 전혀 새롭게 시도, 후방업무처리에서 전방 업무처리로 거슬러 올라감에 따라 사용자의 편리성을 극대화 하였으며, 주유소 판매규모에 따라 모델의 선택이 가능토록 설계되어 있어 시스템 도입비용이 최소화 되므로 주유소 판매업자의 비용부담을 절감시켜 주는 획기적인 시스템인 것이다. 우리 회사는 이 시스템을 통해 주유소 업무 효율을 향상시켜 경쟁력을 높일 수 있게 되었으며, 나아가 여러 계열 주유소를 통신망으로 구성하는 기반을 닦게 되어 전국적인 주유소 종합 정보망의 형성을 가능케 하였다.

여섯째로 전 사원의 Market Oriented이다. 국내 석유수요·공급구조의 불균형으로 날로 심화되어 가는 국내 석유시장에서의 일류를 유지하기 위하여 전 사원이 일치단결하여 고객확보에 솔선하여 나서는 자세는 현재 뿐 아니라 향후 유통업의 대외 개방시에도 세계 일류를 향한 우리 회사의 목표에 한치의 흔들림도 없이 전진할 수 있는 무한한 가능성을 보여주는 것이다. 소비자 지향적인 의식구조로의 전환은 시장에서의 경쟁이 격화될수록 필연적인 것이며, 우리 회사는 이러한 의식구조의 전환으로 인해 국내시장에서 일류로서의 위치를 확고히 하는 한편, 세계 일류기업으로의 도약을 위한 굳건한 발판을 마련하는 계기가 되었다고 본다.

이상에서 우리 회사는 '93년 중의

급격한 경제여건의 변화에도 불구하고 이를 극복, 목표를 향해 한치의 오차도 없이 전진을 하였다는 데에 큰 의의가 있다. 이는 우리 회사의 향후 무한한 성장 가능성을 예견하기에 전혀 부족함이 없는 것이며, 따라서 우리 회사의 성장은 지속될 것으로 확실한다.

다가오는 '94년 역시 '93년과 같은 경제여건의 변화가 계속될 것으로 예상된다. 금융실명제 실시, 업종전문화 정책, 외국인 투자확대, 행정규제완화 등과 같은 정부정책의 지속적인 추진은 그 과도기적 성격으로 경제전반에 미치는 과급효과가 매우 클 것이며, 이것이 석유산업에 미칠 파장 또한 지대할 것으로 예상된다. 석유산업분야에서는 유가자유화의 전 단계인 유가연동제의 시행, 석유류 특별소비세의 인상에 따른 국내 유가 조정, 유통마진의 조정, 주유소간 거리기준 완화에 따른 주유소의 급격한 증가문제, Pole Sign 제도의 지속적인 추진 등 정부가 해결해야 할 과제 등이 쌓여 있으며, 이러한 문제가 정유업과 직접적인 관련이 있는 것이고 보면 '94년도 '93년에 못지않은 많은 변화 및 이에 따른 어려움이 있을 것으로 생각된다. 그러나 이러한 경제 여건의 급격한 변동으로 인한 악조건하에서도 '94년은 우리 회사가 세계 일류기업으로 도약하는 굳건한 발판을 마련하는 또 한 해가 될 것으로 믿어 의심치 않는다. ♣