

# 기술개발로 시장 점유율 높인 LG전자(주)

**LG** 전자는 국내 가전3사로서 위상만큼이나 막강한 자금력, 판매력, 유통망을 가지고 치열한 경쟁을 하고 있다. 사실상 국내 가전제품 메이커로써 효시라 할 수 있는 LG전자는 금성사로 부터 출발하여 헤아릴 수 없는 가전제품을 생산·판매 하며 수출을 하고 있는데, 최근 들어서 가전3사들은 치열한 기술개발 경쟁에 따른 신제품의 속출로 1년에도 수백종의 신제품을 출시하고 있다.

## 5대 가전제품 매출국내 1위

지난해 상반기 LG전자의 TV, VCR, 냉장고, 세탁기, 전자레인지등 5대제품 매출액은 5,195억원으로 가전3사중 1위 고수를 계속하고 있다. 이같은 LG전자의 매출증가는 우선 볼륨(Volume)게임에서 밸류(Value)게임으로 전환시킨데서 비롯된다. 이미 92년도부터 가전시장의 고질병이었던 밀어내기식 판매방식을 지양하고 실질적인 구입판매를 강력히 추진하면서 매출증대와 수익성이 동시에 해결되어 왔

다. 내수부분의 신장률을 살펴보면 93년의 1조 9,894억원의 매출에서 지난해는 2조 3천억원이 넘어서 16%의 신장률을 기록함으로써 이는 가전업계에서는 주력제품의 시장 주도권 없이는 불가능한 매출액 신장률이다.

역시 가전제품의 주요 매출액은 TV, 세탁기, 냉장고, VTR에서 이루어지고 있으나 이들 제품의 경우 소비자가 판단하기에도 기술적인 차이는 크게 없다.

그러나 김장독 냉장고의 경우는 한국인들만이 필수적으로 신신하게 보관해야 하는 김치보관의 문제를 해결해 줌으로써 매출액의 큰 상승을 가져왔다.

한편 LG전자에서 일대 히트를 친 동글이 청소기가 꾸준한 호조를 보여 냉장고, 진공청소기 시장에 한국형 신제품으로 석권을 하게 됐다. 여기에 우리의 입맛에 맞는 압력밥솥 기능을 갖춘 전기밥솥을 등장시킨데다 숯불구이 전자레인지의 판매호조로 결과적으로 가정주부들의 기호를 완전히 장악, 철저한 니

즈(Needs) 파악에 의한 기술개발 전략이 성공을 거두었다.

## 94년에 히트한 상품들

여기에 TV의 경우 아트비전을 출시해 가정에서 완벽한 스테레오와 영상화면을 즐길수 있는 기능을 갖추으로써 새로운 시장을 확보해 나가고 있다. 구체적으로 주요 제품의 매출액을 살펴보면 3천억원의 판매를 기록한 LG의 TV총매출액에서 아트비전 그림이 890억원선에 도달해 얼마나 빠르게 소비자들에게 호감을 주는지 알수 있다. VCR의 경우는 자기진단 VCR이 500억원의 매출을 기록해 LG전자 VCR 제품의 44%의 매출비중을 차지하였다. 이같은 현상은 신제품이 완전히 성공했다는 것을 수치로 보여 주는 케이스이다.

내년에도 치열한 경쟁이 예상되는 LG의 냉장고는 올해 3,500억원의 매출중 뉴 김장독 냉장고의 매출 비중이 40%에 이른다. 매출액 비중은 작지만 카오스 이론을 적용시킨 숯불구이 전자레인지는 305

억원의 매출을 기록하였다. LG전자는 치열한 공방전을 계속하면서 가전3사 시장의 TV, VCR, 냉장고, 전자레인지, 진공청소기, 룸 에어컨 분야에서 40% 이상의 전체시장을 점유하고 있다고 분석하고 있는데 LG전자의 이같은 주장은 매우 타당성이 있어 실질적으로 주력 매출제품의 신제품전략이 제대로 이루어지고 있다고 전문가들은 평가하고 있다. 반면 세탁기의 경우는 오랜 침체를 보여왔던 대우전자가 공기방울세탁기를 개발하면서 상승세를 타고 있어 LG나 삼성의 신제품개발 경쟁이 치열해 질 것으로 보인다.

### 지난해 하반기 출시 신제품

지난 11월에 출시된 가정보급용 전화겸용 팩시밀리 가가호호(家加戶戶)를 20만원대에 시판함으로써 가정용 가전제품의 시장에 사무용 기능을 추가함으로써 결과적으로 신시장 개척에 유효한 전략을 현실화 시켰다. 자동응답기 연결기능, 전화예약기능, 팩스와 전화의 자동



▲ LG전자는 전자레인지의 숯불구이 기능을 갖춘 전자레인지를 출시하면서 오븐기능을 가진 전자레인지 시장을 침출하였다.

전환 기능을 갖춘데가 가정에서의 홈 디자인을 염두에 두고 개발해 이미 94년 우수디자인 상품에 선정되어 가정보급형으로써의 시장창출에 대한 전망이 높다. 여기에 9월에 출시한 VIDEO CD TV가 개발, 출시되어 VIDEO와 CD, TV가 통합된 멀티미디어의 시장을 가전시장에서의 확보가 예상되고 있으나 일차적으로 일본시장 공략을 우선으로 잡고

있다. 내수보다 수출규모가 큰 LG전자는 3조원(37억 5천만달러)을 수출하였는데 이는 전년대비 29%의 신장물로 엔고로 허덕이는 일본 메이커의 경쟁력 약화를 이용하며 이어 제품의 차별화 전략으로 대외 전략의 상승이 크게 부각되고 있다.

■ 자료제공/기업경영

### 정보 교실

## 낚시할 때 좋은 위치는?

통계에 의하면 우리나라 낚시 인구는 400만 명이 넘는다고 한다. 이처럼 많은 사람들이 취미로 낚시를 즐기고 있는데 사람들이 낚시터에 오면 가장 먼저 신경쓰는 부분이 자리잡는 일이다.

경험이 많은 사람들은 물고기가 잘 잡히는 위치인 포인트를 쉽게 찾지만 초보자들에게 이 포인트 찾는 일이 그리 쉽지 않은 않다. 그럼 민물낚시를 할 때 포인트 찾는 요령을 함께 알아보자.

#### 자리잡기

① 붕어가 좋아하는 수심은 1~1.5m 정도로 특히 바닥에 식물성 플랑크톤이 풍부한 수초지대. 식물성 프랑크톤은 붕어의 좋은 먹이가 된다. 지렁이가 서식하는 곳이면 더욱 좋다.

② 잉어를 잡고자 한다면 수심이 2~7m되는 깊은 데

로 가야 한다. 바닥에는 수초가 없고 자갈이나 모래가 있는 지대이다.

#### 낚시장비

① 붕어인 경우에는 낚시대와 길이가 짧고 부드러운 것을 선택해야 한다.

② 향어나 잉어를 잡을 때는 낚시대가 길고 부드러우며 탄성이 강한 것이 좋다.

#### 미끼선택

① 붕어인 경우 여름과 가을에는 떡밥이 좋다. 봄과 여름에는 동물성 미끼가 좋다.

② 잉어는 계절에 관계없이 떡밥을 사용하는데 양은 밥알 정도 크기로 한두 덩어리가 적당하다.

③ 향어도 계절에 관계없이 어분을 사용하면 된다.

# 고객 신권리 선언후 품질경영에 주력한 삼성전자(주)

**삼성** 전자는 국가의 전자산업 육성정책과 더불어 창립되어 흑백 텔레비전 생산을 시작으로 해마다 괄목할 만한 성장을 계속하여 현재 가전, 정보통신, 컴퓨터 및 반도체에 이르기까지 전자산업 전 분야에 진출하여 세계 초일류 기업으로 발돋움하고 있다.

## 그룹차원의 '신경영'선포, 품질경영에 주력

작년 '마누라와 자식만 빼고는 몽땅 바꾸자'는 말로 포문을 연 삼성그룹의 '신경영'선언은 급속히 변화·발전하는 국제무대에서 세계제일의 기업이 아니고서는 살아남지 못한다는 위기의식이 내면에 깔려 있다. 이러한 위기의식 속에 그간의 고정관념을 깨는 획기적이고도 다각적인 변화를 추구하고 있는 삼성전자는 그 중에서도 올해 '고객 신권리 선언'을 통해 고객에게 품질 약속, 서비스 약속 및 안전 약속을 공표한 것이 가장 눈에 띄는 변화로 꼽힌다. '고객신권리 선언'은 품질에 대한 자신감을 바탕으로

“불량제품을 절대로 만들지 않겠다” “최고의 기술과 품질을 자랑하는 제품, 즉 세계 제일의 제품만을 고객에게 제공하겠다”는 전 임직원의 확고한 의지와, 신경영의 성과를 고객에게 돌려주겠다는 것이 주요 핵심 내용이다. 이 결과 삼성전자는 자사 전 제품에 대해 10% 인하라는 저단가 정책을 발표했다. 완벽한 품질관리로 원가 경쟁력에서 자신감이 있다는 소리이다. 품질이 담보가 되지 않은 인하정책은 상상할 수 없기 때문이다.

이러한 변화의 위험부담 속에서도 삼성전자는 지난해 매출목표 11 준원을 무난히 달성하였다.

지난 1978년 품질관리 대상을 수상한 바 있는 삼성은 지난해 11월 그 명칭을 '한국품질대상'으로 바꿔 첫 시행된 시상식에서 대기업 부문 대상을 차지해 영예의 대통령상을 차지했다.

삼성의 품질관리에는 특이한 제도가 많다. 대표적인 것은 이미 우리에게 잘 알려진 라인스톱제도, FP (FOOL PROOF)운영, 품질실명제, 경

영인프라 재정비, 책임과 권한의 현장 위양, 임원 현장 근무제 운영, 1임원 1협력사 전담제 등이 그것이다. 뿐만 아니라 세계 제일의 제품을 만들기 위한 국내 최고의 연구개발 투자, 균일 품질의 제품을 생산하기 위한 표준작업 정착 및 통계적 공정관리 추진, 품질 전문가의 육성 등 품질향상을 위한 기반 구축에도 만전을 기하고 있다.

## '라인스톱·라인실명'제도 등 다양한 품질관리 방안 강구

라인스톱제도는 생산현장에서 이상 발생시 즉시 라인을 세워서 문제를 표면에 드러나게 한 후 라인을 재가동함으로써 같은 문제의 재발을 방지하기 위한 제도이다. 이에 따른 대책수립은 현장에서 현물을 보고 실시하는데 발생 원인을 찾은 후에 가동이 될 수 있도록 하며, 근본 문제에 대한 철저한 기록 및 관리를 통하여 동일 불량률의 재발을 방지한다.

FP란 작업자가 재료나 기계장치 도구에 작용해서 일정한 순서에 따

라 작업을 할 때에 정보를 확인하여 판단·행동(조작)을 하는 과정에서 항상 주의하지 않으면 발생해 버릴 만한 미스를 발생시키지 않기 위한 주의력에서 해방시켜주고, 하나 하나 신경을 쓰지 않아도 불합리를 발견하는 체제를 연구하여 공정에 도입하는 것을 말한다. 국내 최초로 실시하고 있는 품질 실행제는 전 제품에 품질검사자의 이름을 기명케 함으로써 소비자에게 신뢰감을 주는 것은 물론 담당자에게도 책임감을 부여해 고품질의 제품을 생산하는 기초가 되고 있다.

### 협력업체 기술지도 위한 '협성회 연구소'운영

한편 협력업체 기술교육을 지원하기 위해 협성회 연수소를 운영, 90년 6월 현재 800여개 업체의 7,600여명에게 교육을 실시하는 동시에 업체지원팀 운영으로 업체 상주 기술지도도 병행하고 있는데 동 현재 98개사에서 194명이 활동중에 있다.

이밖에도 삼성은 품질경영방침의 효율적인 달성을 위하여 품질시스템의 이행에 대한 효과와 적절성 여부를 파악하는 내부 품질검사를 정기적으로 실시하고 있으며 대내외적 환경변화에 따른 품질 방침 및 목표의 재검토와 구축된 품질시스템의 적합성, 효율성을 평가하는 경영자 심사를 운영하고 있다. 이를 통한 각 부내의 품질활동실적을 평가, 분석하여 문제점에 대한 대책을 수립하고 시정조치를 취함으로써 품질시스템의 효율적인 운영을 통해 지속적인 개선 활동을 전



▲ 삼성전자는 협력업체들의 생산기술 향상을 위해 기술교육과 기술지도를 병행하고 있다.

개하고 있다.

이러한 신경영, 질위주의 경영의 성과로 삼성전자는 지난해 90년 총 매출액 4조5천억에 비해 11조라는 거의 3배에 달하는 매출액을 달성했고, 시장불량에 있어서도 90년의 100(환산치)에서 지난해 22라는 감소율을 보였다.

그러나 이러한 유형적인 효과 외에도 무형적인 효과로써 전사적인 고객만족형 품질경영체제 구축 및 품질제일주의를 정착시키면서 해외 시장 유력 소비자잠재 제품평가 결과에서 눈에 띄는 우위를 확보해 고품질의 제품을 인정받았다는 점이 주목된다. 또 하나 94년 삼성전

자의 성과중 가장 주목할 만한 것은 역시 세계최초 256MDRAM개발의 쾌거였다.

삼성전자는 현재 국내 수원사업장의 4개 제조사업장을 가동하고 있으며, 전세계 43개국에 39개 지점, 16개 판매법인, 해외 15개 생산법인 및 14개 연구센터를 보유하고 있는 국제기업으로서, 2000년대 고객에게 감동을 주는 초일류기업으로 발전하고 인류 사회에 공헌하는 기업이 되기 위한 21세기 비전을 향해 전 조직원이 총력을 기울이고 있다.

■ 자료제공/기업경영

# 2천년대 세계5대 전동공구 메이커 진입이 목표인 계양전기(주)

**계양** 전기는 지난 1977년에 창립된 종업원 수 670명의 전동공구 생산 전문업체이다. 주 생산 품목은 전동공구 및 DC모터, 엔진, 예초기, 조절식 허리받침(계양 슈크라)제조 등이고 생산능력은 연 전동공구 65만대, DC모터 5백만대의 능력을 과시하고 있다.

## 국내 품질경영 100선에 선정돼 품질 우수성 인정받아

최근년도 매출액을 살펴보면 91년 458억원, 92년 508억원, 93년 568억원이었으나 94년 지난해의 매출은 780억원으로 경총 뛰어올랐다.

계양전기는 창립이후 그리 길지 않은 연혁에도 불구하고 국내 최초의 전동공구 KS표시허가 획득, 철담산업훈장 수상, Q마크 획득, 전기공업분야 품질관리 분임조정진대회 최우수상 수상, CSA마크 획득, 품질관리 대상, 정밀도 대회 대통령상수상, 금담산업훈장 수상, ISO 9001인증 획득등 제품품질에 있어서 계속된 발전을 이루어냈다. 특히 지난해에는 국내 품질경영 100

선에 선정되어 그 우수성을 인정받았다.

계양의 품질경영 활동은 고객이 요구하는 최적 품질의 제품을 공급하기 위하여 품질경영 체계를 확립하고, 전사원의 참여와 자발적인 제안활동으로 신바람나는 직장을 만들어 2천년대에 세계 5대 전동공구 메이커로 성장하는 것을 목표로 하고 있다.

계양의 품질경영은 트라이앵글로 대표되는데 그것은 고객제일주의의 경영혁신을 통하여 21세기의 혁신기업으로 대약진하기 위해 사람과 경영의 방식을 전환하여 고객만족을 극대화 한다는 목표아래 품질혁신, 원가혁신, 서비스혁신을 추진하기 위한 단위 프로젝트 활동을 말한다. 물론 이의 최종목표는 '완벽한 고객만족 추구'이다.

계양은 원자재검사, 가공부품의 현장검사, 외주업체의 엄격한 품질관리지도 및 활발한 분임조활동을 통한 품질관리에 만전을 기하고 있다. 또한 아무리 복잡하고 까다로운 형상이라도 컴퓨터로 정확하게

측정하는 3차원 측정기를 비롯한 최신 정밀기기 등을 갖추고 원자재 및 가공부품에서 완제품에 이르기까지 전공정을 공장자동화시스템을 이용한 엄격한 정밀검사를 통해 생산한다.

## 다양한 품질관리운동으로 생산성 높여

92년 중소기업부문 품질경영 대상을 수상한 바 있는 계양전기의 수상 이후 품질 경향을 분석해 보면 외주품 LOT합격율(%)은 93.8에서 94.5로, F-COST율(%)은 5.5에서 4.8로, 크레임율(%)은 0.61에서 0.58로, 제품적행율(%)은 89.2에서 91.0으로, 공정불량률은 1.80에서 1.67로, 노동생산성은 월/인당 2백60만원에서 1천만원으로 향상되었다.

계양의 품질기술 분임조와 프로젝트 활동은 전원 참여의 자주적 활동을 통해 문제의식, 개선의식을 함양하고 이를 바탕으로 지속적인 개선 활동을 전개하여 기업체질 개선과 명랑한 직장 분위기를 조성을 위해 품질기술 분임조, 연합분임조,

직반장 및 스텝의 1주간 개선활동과 전문 TFT에 의한 프로젝트 활동을 전사적으로 운영하고 있다.

중점 추진사항으로 다양한 사내 관련 행사를 들 수 있는데 그 내용으로는 연1회 실시되는 품질경영 촉진대회와 품질기술분임조 발표회, 품질기술분임조 교류회, 사장 분임조장 간담회, 우수제안사례 발표대회, 사내불량품 전시회 등이 있다.

### 자기브랜드로

#### 美 제너럴 모터스에 수출

계양전기의 94년 한해는 급격히 변화하는 경영환경에 적응하고 앞으로의 성장기조를 굳히기 위해 사내 간접부문 중심으로 화이트칼라 전원의 생산성을 20% 이상 끌어 올리는 등 2천년대의 도약을 위한 업무전반의 강화와 개선, 그리고 획기적인 의식전환의 해였다고 말할 수 있다.

또한 '93년말 ISO인증 획득으로 DC모터의 경우 전량 고유브랜드로



▲ 계양의 94년 한해는 생산성을 20% 이상 끌어올리는 등 획기적인 의식전환의 해로 볼 수 있다.

미국 제너럴 모터스에 수출을 하고 있기도 하다.

계양전기는 이를 바탕으로 고객 만족을 추구하는 경영활동의 근간을 품질경영과 기술개발에 역점을 두고 4대 추진과제를 선정, 세계 최

고품질의 전동공구를 만들어 전세계의 고객에게 공급코자하는 2천년의 비전을 제시한다.

■ 자료제공/기업경영

### 웃으며 살아갑니다

#### 첫날 밤

암쥐와 숫쥐가 결혼을 하고 막 초야를 치르려고 하는데 이웃아줌마 쥐들이 방문에 구멍을 내고 엿보고 있었다.

이걸 본 신부 쥐가 말했다.

“여보, 우리 당장 고양이 한마리 사요!”

#### 코 만 도

영어시험에 ‘Commander said, Fire!’를 해석하라는 문제가 나왔다.

정답은 ‘소대장이 소리쳤다. 발사!’였는데 한 학생의 답안지에는 다음과 같이 쓰여 있었다.

‘코만도가 말했다. 불이야!’

#### 세븐 업

일곱 난쟁이가 무더운 여름날 계곡의 시냇가에서 목

욕을 하고 수건을 찾았는데 깜빡 잊고 수건을 안 가져왔던 것이었다. 그들은 몸을 말리기 위해서 널따란 바위에 일렬로 엎드려 있었다.

이때 일곱난쟁이가 보이지 않아 찾아다니던 백설공주가 계곡에 이르러 그 모습을 보고는 소리쳤다.

“오! 세븐 업!”

#### 우유짜기

시내에서 일자리 얻기가 힘들어지자 한 청년이 농장에서 일을 하려고 찾아왔다.

농장감독은 이 청년을 임시로 써보기로 하고 우유를 짜보라며 의자와 양동이를 주었다. 한 시간쯤 지나서 소년은 온몸에 때가 묻고 땀에 흠뻑 젖은 모습으로 돌아왔다. 한 손에는 양동이를 들고 있고 다른 손에는 부서진 의자를 들고 있었다. 그러면서 하는말

“우유를 짜는 일은 어렵지가 않았어요. 다만 소를 의자에 앉히기가 정말 힘들었어요.”