

**운활소식**

**(주)유공 '96년도 SUPEX추구상 시상식 개최**

(주)유공(대표: 조규향)은 지난 6월 26일 서울대 「油公게스트하우스」에서 金恒德 油公 부회장 등 임직원 120여명이 참석한 가운데 회사 이익증대에 기여도가 높고 경영실적이 우수한 사원을 선발, 시상하는 「'96년 수펙스(SUPEX)추구상」시상식을 가졌다.

이날 유공은 전체 사원의 28%에 해당하는 1,724명(복수수상자 324명 포함)을 수상자로 선정하고, 총 상금 6억원을 지급하는 대대적인 시상을 실시했다.

「수펙스 추구상」은 鮮京그룹만의 독특한 경영기법인 「수펙스 추구」를 선구적으로 잘 수행해낸 사원에게 그 노고를 치하하고 의욕을 고취시키기 위해 시상하는 제도로, '94년부터 시행해 오고 있다.

油公은 지난 '89년부터 업무수행에 있어서 인간의 능력으로 도달할 수 있는 최상의 수준인 「Super Excellent수준」을 추구하는 수펙스(SUPEX)추구를 실천해 오고 있으며, '96년 현재는 정착 단계에 이르러 회사의 경영전반에 반영되고 있다.

**LG-Caltex(주) 고객상담집 발간**

LG-Caltex정유(대표: 허동수)가 고객들의 의견을 모은 고객의 소리 모음집을 내놓았다. 「고객의 만족을 잡아라」-제목부터 LG-Caltex정유의 경영이념을 엿보게 해주는 책이다. 기업에서 내놓은 책자는 대개 자기 PR성이 강하지만, 단 소리보다 쓴 소리가 더 많은 이 책자의 구성이 우선 놀랍고 신선하다. 편집과 레이아웃도 아담하고 참하다.

전체 90쪽에 이르는 이 모음집은 • 안전할 권리, • 선택할 권리, • 알 권리, • 의견을 반영시킬 권리, • 피해보상을 받을 권리 등 소비자의 5대 권리를 유형별로 나눠 품질 불만 및 불친절, 가격, 판촉물 불만, 운송출하에 따른 다양한 의견을 진솔하게 소개하고 있다.

이 책은 소비자의 입장에서 어떤 권리에 의거해 자신의 의견이나 불만을 제기할 수 있는지를 보여주고 있으며, 나아가 고객에게 더욱 수준높은 서비스를 제공하려는 이 기업의 「고객만족」 경영이념을 보여주고 있다.

실제로 「고객의 소리」를 이용한 전체고객 가운데 71%가 주유소를 이용한 사람들로 서비스에 관한 불만이 44%로 가장 많고 제품에 관한 의견도 22%나 되었다. 이들의 불만이나 의견은 단순히 접수하는데 그치지 않고 회사제도 개선 및 경영전반에 반영되기도 했다. 이들 의견 가운데 윤활유 용기 재질을 폴리프로필렌으로 바꿔 재활용할 수 있도록 했으며, 윤활유 용기 수거시 수거용 특수차량을 이용하도록해 환경보호에 한몫을 하고 있다.

이 상담집은 4천부를 발행, 고객 접견부서 및 일선주유소 임직원들에게 배포해 서비스 마인드를 제고하는 기회로 활용하고 있다.

LG-Caltex정유는 일찍이 「고객이 곧 승승」이라는 생각으로 고객만족을 최우선목표로 삼아 고객서비스와 관련된 업무는 전임 직원이 무엇보다 우선하여 처리하고 있다. 지난 '92년 4월 국내 정유5사 가운데 처음으로 고객상담 전담부서인 고객서비스팀을 설치하여 고객들의 불만과 의견을 직접 듣

**윤활소식**

고 고객의 편에 서서 신속히 해결하기 위해 노력하고 있다. 이 상담집은 고객서비스팀의 5년 동안의 결실로 「고객의 소리」에 접수된 사례를 한데 묶은 것이다.

**(주)크리버특수윤활유 상호 변경**

(주)크리버특수윤활유(대표: 남재현)는 지난 7월 23일 상호를 (주)크리버 코리아로 변경하였다.

**쌍용정유(주) 전국도로안내지도 발간**

쌍용정유(주)(대표: 김선동)는 전국 주유소 1,150여개의 위치가 표기된 '96년판 책자형 전국도로안내지도'를 발간했다. 이 지도는 총 23만부를 제작, 지난 7월 5일 현재 영업중인 전국 쌍용주유소와 충전소에 배포하여 이곳을 찾는 고객들에게 나누어 주었다.

**쌍용정유(주) 중국현지 윤활유 홍보 활기**

쌍용정유(주)(대표: 김선동)는 윤활유 완제품의 중국 본격 진출을 위한 중국 현지 홍보 활동이 작년에 이어 올해에는 더욱 활기를 띠고 있다.

쌍용정유는 지난 6월 27일 청도시의 동서 주요간선도로인 영하로(寧夏路)에 40여평 규모의 드래곤 윤활유 전시판매장을 열고 판매 홍보활동을 강화하고 있다. 이 전시장에는 다양한 규격의 윤활유 제품을 진열해 두고 고객들을 대상으로 한 상담실도 운영하고 있다.

또한 상해시의 교통전문 주간지 「상해교통안전」신문과 청도시의 주요 일간지 「청도만보(석간)」에 4회에 걸쳐 윤활유제품 신문광고를 집행했으며, 이밖에 상해시에서는 150대의 택시에 광고 스티커를 부착하고, 청도시에서는

하루에 2번씩 두달동안 라디오 광고를 내보내고 있다.

**한화에너지(주) 인천공장 품질경영분임조 특별교육 실시**

한화에너지(주)(대표: 우완식) 인천공장은 지난 7월 2일부터 4일동안 품질경영분임조 활성화 사내교육을 실시했다.

각 부서 부장, 과장, 분임조장과 서기를 대상으로 실시하여 총 93명이 참석한 이번 교육은 품질경영체제 구축의 기본인 분임조 활동을 효과적으로 추진하여 분임조원들의 자질향상과 분임조 활동의 활성화를 꾀하고자 실시되었다.

**현대정유(주) 창립 32주년 기념식 개최**

현대정유(주)(대표: 정몽혁)는 지난 7월 1일로 창립 32주년, 재창립 3주년을 맞이해 각 사업장별로 기념식을 가졌다.

6월 29일 토요일, 서울사무소에서는 정몽혁 사장을 비롯한 전임직원들과 현대정유판매(주) 서울본사 임직원등 모두 5백여명이 참석한 가운데 계동사옥 강당에서 창립기념식을 가졌다. 이날 기념식에서는 공로상 3명, 모범상 22명, 근속상 59명등 모두 84명에 대한 시상도 함께 있었다.

이날 기념식에서 정몽혁 사장은 기념사를 통해 대산공장 신설 20만배럴 석유정제시설의 가동을 통해 업계 중위권으로 도약하는 계기가 된만큼, 전임직원들은 올해의 경영목표인 흑자 기반의 구축을 위해 다함께 매진하도록 하자고 말했다.

대산공장과 부산공장도 각기 사업장별로 기념식을 가졌다.