

BOILER



가스보일러 A/S연왕 및 문제점과 개선책

친절 · 정확 · 신속 3박자 갖춘 새로운 영업

「애프터서비스(A/S)는 제품판매후 단순히 잘못된 것을 수리해 주는 뒷처리사업이 아니라 새로운 영입의 시작이며 회사의 이미지를 만드는 일등공신입니다.」

가스보일러 제조업체에서 A/S업무를 책임지고 있는 한 관계자의 말이다.

현대는 서비스 경쟁의 시대다. 제품 및 새기술의 개발만큼이나 서비스분야가 중요하다는 의미다. 이에 따라 서비스사업 뿐만 아니라 제품제조업체도 「친절」, 「정확」, 「신속」이라는 3박자를 갖춘 A/S제도를 갖추는 것이 필수과제로 되어있다.

특히 가스보일러는 동절기 난방용으로 사용하는 제품이어서 신속 · 정확이 생명이라고 할 수 있다. 또 가스보일러는 다른 전자제품과는 달리 제품의 고장으로 CO중독 등 사고와 직결된다는 점에서 A/S의 중요성이 강조된다.

업체들은 비수기인 4월부터 9월까지 사전안전점검을 실시하고 있다.

B/S는 동절기에 집중되는 A/S를 미연에 방지할 수 있을 뿐만 아니라 사고예방에도 많은 도움을 주고 있다.

A/S조직과 관리체계

대부분 제조사들은 본사에 서비스본부, 사후관리부, 소비자보호부 등의 형태로 A/S조직을 구성하고 있으며 지방의 경우 본사직속으로 지사마다 A/S센터를 두고 있다. A/S센터는 대략 6개소에서 40개소씩 설치돼 있다.

이처럼 A/S센터수에서 큰 차이를 보이는 것은 회사가 취급하는 제품의 종류나 수량에도 기인하지만 관리체계가 본사 직영이나 대리점 중심의 지역책임제냐에 따라 나뉜다.

린나이, 동양, 대우는 가전이나 가스기기 등 타분야 취급제품이 많아 대부분 본사직영으로 운영하고 일부 개인을 지정점 형태로 계약해 처리건수에 따라 수당을 지급하고 있다.

반면 귀뚜라미, 경동 등 보일러 사업을 주로하는 업체의 경우는 지역영업을 담당하는 대리점이나 A/S지정점에서 직접 A/S를 맡는 지역책임제를 유지하고 있다.

사전점검(B/S) 현황

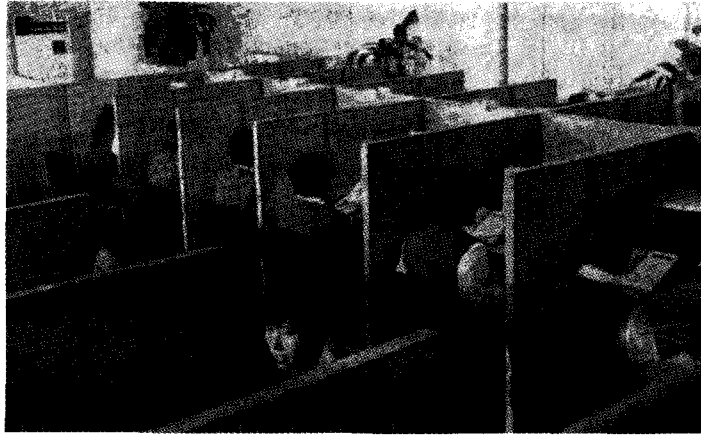
보일러는 동절기에만 사용하는 제품으로 A/S도 동절기에 집중되는 것이 일반적이며 이를 미연에 막기 위해 업체들은 비수기인 4월부터 9월까지 사전안전점검을 실시하고 있다.

B/S는 동절기에 집중되는 A/S를 미연에 방지할 수 있을 뿐만 아니라 사고예방에도 많은 도움을 주고 있다.

특히 보일러 사업을 주로 하는 업체들의 대리점이나 A/S지정점은 보일러 A/S비수기의 B/S시행이 사업성도 있다고 판단, 상당히 활발히 진행되고 있는 것으로 나타났다. 귀뚜라미와 경동은 매년 20만대에서 30만대가량 「이잡기사업」, 「따르릉 사전점검서비스」 등을 통해 B/S를 실시하고 있다.

또한 린나이 등 다양한 상품을 취급하는 경우도 4월부터 9월까지 B/S를 실시하고 있으며 자사의 다른 제품 A/S시에도 자사 가스보일러를 사용하는 경우 B/S를 실시하고 있다.

회사명	본사 서비스망	대리점 서비스망	A/S 체계	A/S 기사등급	해피콜 시행여부	무상 A/S기간	A/S인증마크
린나이	40개/250명	114개점/114명	본사직영관리	(본사직급준)	일부	2년/3년(1군 건설업체단납)	○
귀뚜라미	본사(78명)	281개 센터/1,261명	대리점 지역분담제	(1~9등급)	일부	2년	×
경동	13개/85명	338개점/635명	대리점 지역분담제	x	일부	2년	×
롯데기공	6개/50명	140개점/400명	A/S지정점 지역분담제	(임시기사~3등급)	일부	2년	○
대우전자	77개/1,200명	보일러 특기지정점 170개/350명	본사직영관리	(1~3기사, 주임, 전임, 기장, 지정~7등급)	일부	2년	○
대성선택	10개/127명	221개/824명	대리점 지역분담제	x	100%시행(셀틱콜)	2년	×
동양배직	24개/200명(이외에 전속기사 120명)	70개/80명	본사, 대리점 공동분담관리	(1~4등급)	본사처리 100%	2년	○
로보트	9개/41명	110개/230명	대리점 지역분담제	x	일부	2년	×



해피콜 전담인원을 편성, 친절성·만족성을 조사하고 있다.

다양한 서비스제도

A/S는 발생즉시 신속하게 현장에 출동해 정확하고 친절한 서비스를 실현하는 것이 목표다. 이를 위해 각 제조업체들은 다양한 서비스제도를 마련해 시행하고 있다.

24시간 자동음성 접수시스템

최근 서비스체계는 24시간 접수 처리를 원칙으로 하고 있다. 이에 따라 업체별로 차이는 있으나 나름대로의 24시간 A/S접수 시스템을 갖추고 있다.

린나이는 고객요구에 대한 신속한 응대와 상담 품질의 향상을 위해 지난해 10월부터 콜센터(Call center) 장비를 도입, 음성 응답을 통해 24시간 예약접수를 받는 등 다양한 서비스를 전개하고 있다.

또 경동은 24시간 자동접수 시스템인 VMS(Voice Mail System)를 가동 고장발생시 접수와 동시에 신속하게 A/S조치가 가능하도록 해 소비자의 불편시간을 최소화하고 있다.

해피콜

해피콜은 고객만족도를 측정하기 위해 서비스 품질에 대한 의견을 고객에게 듣는 제도로 대부분의 회사가 이 제도를 이용하고 있다. 대부분 전산 입력된 자료를 토대로 무작위로 추출된 고객에 대해 의견을 수렴하는데 업체별로 해피콜에 투입하는 인원은 차이가 있다.

린나이가 전담인원 25명을 투입하는 것을 비롯 대부분 10에서 20명씩을 투입하고 있다. 또 대성셀틱은 「셀틱콜」이라는 명칭으로 A/S처리건수의 100%에 대해 실시하고 있다.

A/S기사 등급제

A/S의 성공여부는 현장에서 서비스를 실행하는 A/S기사의 자질에 있다해도 과언이 아니다. 업체들은 이러한 A/S기사들의 자질향상을 위해 다양한 교육프로그램을 시행하고 있다. 일부 업체에서는 이러한 교육을 더욱 효과적으로 실시하기 위해 기사등급제를 시행하고 있다.

기사등급제는 대부분 1년에 1회씩 시험과 평가를 거쳐 한단계씩 승진하는 것으로 A/S기사의 이직률을 줄이고 기술력은 누적되도록 하자는 것이다. 대표적으로 귀뚜라미는 지난 88년부터 1등급에서 9등급까지 등급을 나누어 기사들의 자기계발을 유도하고 있으며 대우전자서비스도 지난해부터 A/S기사를 전문직으로 인정해 기사 1,2,3, 주임, 전임, 기장, 기정 등 7등급으로 분류하고 있다.

문제점 및 개선책

가스보일러사업은 최근 양적으로는 수요팽창이 이어지고 있으나 가격 과다경쟁으로 부도업체가 속출, 이들 업체들에 대한 A/S처리가 문제로 남아 있다.

로봇처럼 부도후에도 인수업체가 있는 경우는

24시간 접수, 처리후 전화확인으로 소비자 만족도 높여

등급제 시행 등 A/S요원 전문화 체계적인 교육 필요

크게 문제가 되지 않으나 브랜드자체가 아예 없지는 경우는 A/S방안이 전혀 없는 실정이다. 이 경우 사고에 노출되기 쉬울 뿐 아니라 전체 가스보일러업계에 나쁜 이미지를 줄 수도 있다.

이외에 각사들이 기사등급제 시행 등 A/S요원들의 자질향상에 노력하고 있으나 아직까지도 A/S 후 곧바로 사고가 발생하는 등의 문제가 남아 있다는 지적이다.

가스안전공사가 분석한 자료에서도 과거 발생한 가스보일러관련사고 중에 A/S를 받고 하루도 지나지 않아 보일러가 폭발한 사고나 다량의 CO발생으로 증독되는 사례가 있었다.

이를 개선하기 위해서는 각 보일러사별로 본사 차원에서의 A/S요원에 대한 교육을 보다 체계적으로 진행하고 교육시간도 늘려야 한다는 지적이다.

또한 가스보일러는 겨울철에만 주로 사용하는 계절상품으로 신속한 수리가 생명이나, 동절기가 시작되는 11월이나 기온이 급락하는 경우는 A/S가 집중돼 당일처리가 안되는 경우도 많다는 지적이다.

이의 개선을 위해 각 제조사들도 사전점검을 확대하고 있고 산업자원부와 가스안전공사도 제조사의 안전점검 의무화를 검토하고 있으나 업계 자체의 노력이 선행돼야 하겠다.



전원주가 은행스톡 수표를 바꿔려 갔다

전원주가 은행으로 수표를 바꾸러 갔다.

“수표 뒷면에다 성함과 전화를 적어 주셔야지요.” 은행 직원의 친절에도 불구하고 전원주는 계속 그냥 바꿔 달라고 우겼다.

“아이, 참! 이 은행 은행장이 우리

오빠라니까요! 이 수표도 어제 우리 오빠가 나한테 직접 준 거라고요!”

“그러셔도 은행 규칙상 신분을 밝혀야 현금 교환이 가능합니다. 나중에 오빠에게 직접 물어 보세요.”

“내 참! 알았다고요! 쓰면 되잖아요, 내가 누군지”

전원주는 볼펜을 집어 들더니 수표 뒷면에다 이렇게 썼다.

“오빠, 나야!”

린나이코리아

본사 직영관리로 고객감동서비스

「고객감동」서비스를 모토로 린나이코리아 서비스본부는 전국 온라인서비스전산망을 통해 소비자의 불만을 연중무휴 접수, 처리하는 365일(3651)서비스를 시행하고 있다.

A/S관리체계를 본사직영체계로 운영하고 있는 린나이는 본사소속 A/S기사 2백50명 외에 대행점 형태로 계약한 1백14명의 A/S기사를 통해 A/S 및 B/S를 실시하고 있다.

린나이는 고객요구에 대한 신속한 응대와 상담 품질의 향상을 위해 지난해 10월부터 콜센터(Call center)장비를 도입, 음성 응답을 통해 24시간 예약접수를 받는 등 다양한 서비스를 전개하고 있다. 또 서비스이후에는 A/S의 품질, 친절성, 만족성 등을 조사하는 해피콜제도를 두



고 있는데 해피콜 전담인원만도 25명을 두고 있다.

린나이는 이와 같이 친절한 서비스, 정확한 서비스를 제공하기 위해 A/S기사에 대해 신기술 습득을 통한 기술력향상교육 뿐만아니라 고객응대 기법의 다양화, 고급화기술에 대해서도 교육하고 있다.

귀뚜라미보일러

읍단위 이상 281개 A/S점 운영

A/S관리체계의 대리점 지역책임제를 시행하고 있는 귀뚜라미보일러는 읍단위 이상마다 한 개의 A/S점을 두고 있다. 단납물량 관리를 주로 하는 본사 A/S관리팀 외에 대리점 1백24개소, 전문점 22개소, A/S지정점 1백35개소 등 전국에 총 2백81개소의 A/S센터를 운영하고 있다.

최근 가스안전공사로부터 감사패를 수상할 정도로 사전점검서비스를 철저히 진행하고 있는 귀뚜라미는 매년 4월부터 10월말까지 전 A/S요원을 가동해 일명 「이잡기사업」을 전개하고 있다. 올해는 30만세대의 가스보일러시설을 점검할 예정이다.

또한 귀뚜라미는 동절기의 신속한 서비스처리



를 위해 다양한 이동수단을 이용하고 있는데 총 4백51대의 오토바이를 운영하는 것외에 섬지방의 A/S를 위해 회사소속 선박을 운행중이다.

A/S후에는 상담인원 10명으로 소비자 만족도를 조사하는 해피콜제도를 운영하고 있으며 이외에 고객을 먼저 생각하는 A/S의 실현과 기사의 자질향상을 위해 지난 88년부터 기사등급제(9단계)를 시행하고 있다.

경동보일러

고객만족 경영 바탕, 서비스 추구

고객만족 경영과 기술개발만이 불황을 극복하고 성장할 수 있는 유일한 방법이라는 경영철학을 바탕으로 경동보일러는 서비스만족에 최선을 다하고 있다.

경동은 24시간 자동접수시스템인 VMS(Voice Mail System)을 가동 고장발생시 접수와 동시에 신속하게 A/S조치가 가능하도록 해 소비자의 불편시간을 최소화하는데 노력중이다.

또 보일러는 계절상품으로 A/S가 신속하게 이루어지지 않는 경우 회사이미지까지 손상된다는 판단아래 겨울철 A/S를 사전에 줄이기 위해 5월부터 8월말까지 사전점검행사를 시행하고 있다. 올해 실시될 「따르릉 고객만족 사전점검서비스」는 총 40만건(접수처리 25만건, 방



문처리 15만건)에 대해 실시할 예정이다.

경동보일러의 본사 직영 13개 A/S센터와 대리점 150개, 특약점 165개, A/S지정점 23개에서 A/S 및 B/S업무를 처리하고 있으며 A/S체계는 서비스 지역범위를 세분한 지역분담제형태로 운영중이다.

롯데기공

2시간내 A/S등 2·2·2서비스 전개

신속, 정확, 친절한 서비스를 기본으로 고객만족을 추구하고 있는 롯데는 「전화벨이 울리면 2번이내 받기, 2시간내 A/S, 2일이내 해피콜 실시」를 내용으로 하는 「2·2·2서비스」를 시행하고 있다.

롯데는 전국을 1백40개 서비스지정점별로 세분화해 관할 구역별 지역책임제서비스를 실시해 권역별 고객관리는 물론 고장 발생시 2시간 이내에 방문, 처리할 수 있도록 하고 있다. 본사에는 A/S부와 6개 A/S센터가 있으며 고객상담실에서 해피콜업무를 맡고 있다.

전국 서비스네트워크에는 4백50명의 A/S기사가 상주하고 있으며 이들에 대해서는 연간 16시간이상의 A/S기술교육과 고객만족 서비스교



육을 실시하고 있다.

또 A/S기사를 전문화하기 위해 기사등급제를 시행하고 있다. 현재는 각 지역별 센터에서 실시하는 20시간의 교육을 이수하면 임시기사가 되고 매년 1회씩 실시하는 시험에 합격하면 1급에서 3급까지 1급씩 승진하는 기사등급제를 시행하고 있다.

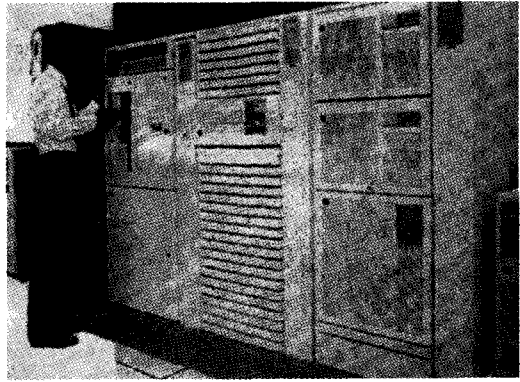
대성썬틱

소비자 자가안전점검 프로그램 개발

대성썬틱은 가스보일러 보급 누계가 1백대에 육박함에 따라 매년 10만에서 13만대 정도 수준으로 정기점검을 실시하지만 매년 전보일러를 점검할 수 없어 「소비자 자가안전점검 프로그램」을 개발해 시행중이다.

이 프로그램은 자가점검 메뉴얼에 따라 매일 혹은 매월 안전점검표에 체크하는 것으로 사용자들의 자가점검을 유도하기 위해 6개월간 체크한 점검표를 보내주는 소비자에게는 사은품을 증정하고 있다.

또한 대성은 A/S처리후 서비스기록부를 작성하고 제품의 소재 및 소비자 이력, A/S조치 내역 등을 전산입력관리하고 있다. 특히 대성은 지난해까지 A/S체계를 본사직영으로 관리하면



서 모든 자료를 전산화해 현재 전산화율이 87%에 달하고 있다.

이외에 대성은 소비자가 서비스로 인해 피해를 입지 않도록 A/S방문후 작성된 내용을 100% 「썬틱콜」로 전화확인해 서비스기록부와 일치하는지 여부, 고객만족 여부, 처리결과 등을 확인하고 있다.

대우전자

서비스실명제, 24시간 '반딧불서비스'

대우전자(주)는 기존의 서비스사업본부를 올해초부터 A/S전문회사인 대우전자서비스(주)로 독립시켰다.

24시간 「반딧불서비스」를 시행하고 있는 대우전자 서비스는 본사와 77개 A/S센터에 1천2백여명의 A/S기사를 보유하고 있다. A/S특약점 등은 총 1천2백개가 있는데 이중 가스보일러 특기지정점은 1백 70개다.

A/S기사의 자질향상과 전문화를 위해 대우 서비스는 지난해 6월부터 본사 관리직과는 별도로 7단계의 등급제를 시행하고 있다.

또 보다 친절한 서비스를 위해 A/S기사들은 본인임을 확인할 수 있는 「사진명함」을 사용하는 서비스실명제를 시행하는 동시에 서비스를



받은 고객의 만족도를 「고객평가엽서」로 수령하는 고객평가제도 실시중이다.

이외에 대우는 올해 5월 1일부터 YES서비스 캠페인을 전개해 A/S요원이 제품을 수리에 관한 내용을 사용자에게 충분히 설명한 후 확인받도록 하는 고객확인제를 실시할 예정이다.

동양매직

고객만족의 체계적인 서비스 실천

동양매직은 지난해 가스보일러사업을 시작했으나 기존의 서비스체계와 별도의 가스보일러 전문 A/S지정점을 통해 체계적이고 고객만족 우선의 서비스를 실천하고 있다.

2개 통합서비스센터, 21개 서비스센터, 3개 출장소에서 서비스업무를 맡고 있는 동양은 전국 어디서나 「척척박사」라는 의미로 7784를 의미하는 080-966-7784 한 통화로 모든 서비스 접수와 처리가 가능한 시스템을 운영하고 있다.

또 서울, 대전의 통합서비스센터는 상담원이 제품, 유통, 상담정보 등 모든 자료를 데이터베이스화해 고객의 문의에 즉각 응대하는 시스템을 갖추고 친절, 정확한 서비스로 고객만족에 최선을 다하고 있다.



특히 보일러 전문점은 서비스지정점화를 의무화하고 동절기에는 24시간 서비스체제를 운영하고 있다. 특히 보일러 전문점은 서비스지정점화를 의무화하고 동절기에는 24시간 서비스체제를 운영하고 있다.

서비스실명제를 시행하고 있는 동양은 이외에도 해피콜로서 확인해 불만족사항은 즉시 개선하는 등 고객 감동에 최선을 다하고 있다.

신광산업

신속·정확 A/S 실천에 쫓김

지난해 로보트보일러를 인수한 신광산업은 5월부터 비례제어형과 저장식 신제품을 출시하는 등 기술력 확보에 힘쓰는 한편 이미 판매된 가스보일러에 대해서도 신속하고 정확한 A/S가 될 수 있도록 최선을 다하고 있다.

신광은 전국 9개 A/S센터와 대리점에서 과거 로보트보일러가 판매한 가스보일러를 포함한 전 제품에 대한 철저한 A/S를 실천하고 있다.

김태원 본부장은 『보일러는 동절기에 사용하는 제품으로 고장이 나면 즉시 해결해야 하는 계절제품이어서 신속·정확한 A/S는 기본이다』고 밝히고 대리점교육이나 신제품 출시후에도 철저한 A/S를 당부하고 있다고 설명했다.

신광산업은 사용기간이 오래되고 설치상태가



부적합한 사용자에게 대해서는 사전점검을 실시하고 있다.

이때 보일러 안전점검외에 청소, 가동상태 등을 체크해 사고가 발생하지 않도록 하고 있다.