

윤활소식

SK (주)

SK(주) 고객만족도 1위 기업 선정

SK(주)가 국내에서 가장 지명도가 높은 고객만족도 조사기관인 한국능률협회와 한국생산성본부에서 실시한 조사 결과, 주유소 부문에서 고객만족도가 가장 높은 기업으로 선정되었다. 국내 양대 조사기관의 고객만족도 평가에서 동시에 1위를 한 정유사는 SK(주)가 처음이다. 특히 한국능률협회 고객만족도 조사에서는 3년 연속 1위를 차지했다.

한국능률협회컨설팅에서 선정하는KCSI(Korean Customer Satisfaction Index)는 총88개 산업의 제품/서비스에 대한 만족수준을 평가하는데 SK(주)는 전반적 만족도, 요소 만족도, 재구입 의향 전 분야에서 모두 1위를 차지했으며, 요소 만족도 세부 11개중 대부분(7개)에서 1위를 차지했다.

또한 한국생산성본부가 미국고객만족지수(ACSI)를 개발한 미시건대학 국가품질연구소와 공동으로 개발한 모델링에 근거하여 측정, 계량화해 발표하는 NCSI(National Customer Satisfaction Index)조사에서도 주유원의 태도, 결제수단, 경정비코너, 보너스카드 혜택 등에서 타사보다 높은 만족도를 얻은 것으로 나타났다.

주유소 "서비스매니저" 도입

SK(주)는 패밀리 레스토랑이나 패스트푸드점에 서 볼 수 있었던 서비스매니저를 도입했다. SK(주)는 "주유소 서비스매니저"라는 신 직종을 모집하여 530여명의 응모자 중에 전

문대졸 이상 32명을 최종 선발하고 지난 9월 19일부터 교육에 들어갔다.

이번 선발된 SK 서비스매니저 1기생들은 지난 9월 18일부터 11월 10일까지 총 8주간 SK(주) 마케팅개발원에서 고객만족 경영, 주유소 운영실무, 편의점/세차/자동차정비기술 및 주유소 현장실습 등의 전문교육을 수료한 후에 주유소 서비스 전문가로 탄생하게 된다.

교육을 수료한 후에 이들은 SK계열 직영주유소에 배치 받게 되고 11월초부터 근무를 시작하였다. 주유소 서비스매니저는 주유 고객들이 편리하게 이용할 수 있도록 체계적이고 책임있는 서비스를 제공한다. 고객이 주유시 불만이 있을 경우 즉각 처리해 주는 것도 서비스매니저의 몫이다.

또한 SK(주)는 내부적으로 자사 및 계열 대리점 퇴직사원 중에서 선발하던 주유소 사장의 인사방침을 대폭 개선해서 서비스매니저가 주유소에서 3년을 근무하면 소장으로, 소장으로 4년을 근무 후에는 사장으로 선발될 수 있도록 하였다. 이번 파격적인 인사방침은 주유소 직원들의 책임의식을 높이고, 향후 비전을 제시해 주기 위한 것으로 SK(주)의 이번 서비스매니저 제도가 정착되면 SK주유소 직원의 책임의식이나 서비스의 질이 더욱더 향상될 것으로 기대된다.

LG-Caltex정유(주)

윤활유공장 ISO 14001 획득

LG-Caltex정유(주)의 윤활유 공장은 지난 9월 28일 DNV인증원으로부터 ISO 14001 환경경영

시스템 인증을 획득하였다. 윤활유 공장은 지난 2월부터 기존의 ISO 9002 품질경영시스템에 환경 및 안전보건경영시스템을 새로이 만들어 통합 경영시스템을 구축했다.

그 결과 환경경영시스템에 대해 지난 9월 6일 DNV 심사원의 초도방문과 아울러 문서심사가 진행되었으며 9월 26일부터 3일간의 까다로운 인증심사를 통과하게 되었다. 이를 계기로 윤활유 공장은 새로이 구축된 통합 경영시스템(품질/환경/안전보건)의 유지발전을 통한 업무성과를 최대화하여 더욱 발전할 것으로 기대된다.

기능성 그리스 PP용기 개발

LG-Caltex정유(주)는 0.5kg 용량의 그리스 용기를 기존 철재용기에서 폴리프로필렌(PP) 재질의 용기로 개발하여 소비자가 편리하게 사용할 수 있도록 개선했다.

본 용기는 뚜껑에 위조 방지띠가 있어서 고객이 유사품을 쉽게 확인할 수 있으며 기존 제품의 경우 사용시 용기벽에 그리스가 묻어 지저분 하였으나, 새 용기는 내부에 플로팅판이 있어서 용기 벽면에 그리스가 남지 않도록 깨끗하게 전량 사용할 수 있도록 하여 국내외 고객의 제품 선호도가 높아질 것으로 기대하고 있다.

이번 개발로 현재 사용중인 1, 3, 4 및 6리터 LUBOT(Lube Oil Bottle)에 이어 새 용기는 동일 재질인 PP 사용으로 용기 재질의 일관성을 확대하는 한편 연간 약 4천만원의 용기 구매비용 절감에도 이바지하게 되었다.

한편 이번에 개발된 기능성 그리스 PP 용기는 지난 10월 14일 등록번호 208366호로 실용신안 출원을 취득하여 그리스 PP 용기를 LG-Caltex정유(주)의 고유기술로 보존하게 되었다.

KS TOP상 수상

LG-Caltex정유(주)의 RANDO HD CZ(유압 작동유) 및 CX AF/COOLANT(부동액) 2개 제품이 한국표준협회가 KS 상품에 대한 소비자 인식 제고를 위하여 제정한 KS TOP 상을 수상했다. 이번에 선정된 RANDO HD CZ와 CX AF/COOLANT는 심사 기준인 시장성, 신제품 개발, 소비자 만족도 및 브랜드 파워 부문에서 수상의 영예를 안게 되었다.

에쓰-오일(주)

주유소 편의점사업 개시

S-Oil(주)가 주유소 편의점사업을 시작한다. S-Oil은 계열주유소인 하이웨이주유소(서울 강서구소재)에서 편의점과 할인점의 장점을 결합한 새로운 형태의 편의점인 『One-Stop』을 지난 11월8일부터 시범운영에 들어갔다.

회사관계자는 미래의 주유소가 단순한 주유기 능뿐만 아니라 각종 생활서비스를 제공하는 『Service Station』 개념으로 변화되는 추세에 대응하고 주유소 경영의 수익성 제고를 위한 부대사업의 일환으로 편의점 사업을 추진하게 되었다고 설명하고, 이를 위해 최근 편의점 사업자인 (주)One-Stop 체인과 제휴계약을 체결했으며, 고객의 반응이 좋을 경우 전국으로 점차 확대해 나갈 계획이라고 밝혔다.

S-Oil은 One-Stop편의점의 특성을 살려 주유소의 입지여건 및 내방고객의 구매특성을 고려하여 상품구성 및 판매방법을 유연하게 적용하면서, 고객의 다양한 취향에 맞춰 연계 가능한 각종 부대서비스(택배서비스, 꽃배달 등)도 시행할

계획이며, 우선 고객편의를 위해 현금지급기를 설치했다. 또한 향후 주유소 고정 고객들을 대상으로 회원제 및 쿠폰제를 도입, 주유시 적립된 쿠폰점수를 편의점에서 현금처럼 사용할 수 있는 고객만족 시스템을 도입할 예정이다.

S-Oil은 금번 『One-Stop』 편의점 도입을 계기로 주유소를 단순한 주유공간이 아닌 고객에게 다양한 생활서비스를 제공하는 『생활편의공간』으로 변모시켜 나갈 계획이다.

한국셀석유(주)

디젤 엔진오일 세미나 개최

지난 10월 29일, 부산 국제호텔에서는 부산지역 운수회사 약 30개 업체의 정비 책임자들이 참석한 가운데 기술 세미나가 개최되었다. 여기에서는 Shell의 디젤 엔진오일인 Rimula Super 및 Rimula X 등 오일 교환주기가 탁월하게 연장되어 소비자들의 원가절감을 이룰 수 있는 방안들이 소개되었고, 또한 Shell의 driveline 정책이 소개되었다.

Shell의 디젤 엔진오일은 기어오일(Spirax)과 그리스(Retimax)를 같이 사용할 경우 마찰 감소를 통해 연비를 절감할 수 있고, 오일의 사용량을 최소화하여 소비자에게 도움을 주는 것은 물론, 인건비까지도 절감할 수 있다는데 모두 깊은 인상을 받았다.

서울 제품관리부의 김대연 과장이 강사로서 세미나를 진행하였으며 부산지역 CRT영업담당인 문윤범 과장과 권상수 과장이 직접 참석하여 현재의 셀 고객 및 잠재 고객들과 격의 없는 대화를 나누었다. 참석자들은 특히 안양교통의 실차 시험(버스 86대, 절감액 2억 4천만원)에서 나

타난 원가절감효과에 상당한 관심을 보였으며 앞으로 많은 적용이 예상된다

(주)크리버코리아

ISO 14000 인증을 획득

(주)크리버코리아는 1999년 12월 31일자로 ISO 14000 인증을 획득하였다. 1999년 12월 31일 현재 ISO 14000 인증을 획득한 업체는 국내 309개사에 불과하며 윤활유 제조업체로서 ISO 14000 인증을 획득한다는 것은 매우 어렵고 드문 사례라 할 수 있다. 이는 창사 이래로, 환경을 중요시 하는 기업으로서의 경영이념에 충실해 왔던 (주)크리버코리아의 노력이 공식적으로 인증 받은 사례라 할 수 있다.

한국윤활학회

제32회 추계 학술대회 개최

한국윤활학회는 지난 11월 25일(토) 한양대학교 안산캠퍼스에서 4개 Session 분야로 나누어 제32회 추계 학술대회를 개최하였다. Session I은 마찰, 마멸 Session II는 윤활유/첨가제(그리스, 연료 등), Session III은 윤활공학 및 트라이볼로지 설계, Session IV는 Poster 발표로 진행되어 학계, 업계, 연구소 등 많은 분들의 참석으로 성황리에 마쳤다.