

고모리 인쇄기 “옛 명성 되찾자”

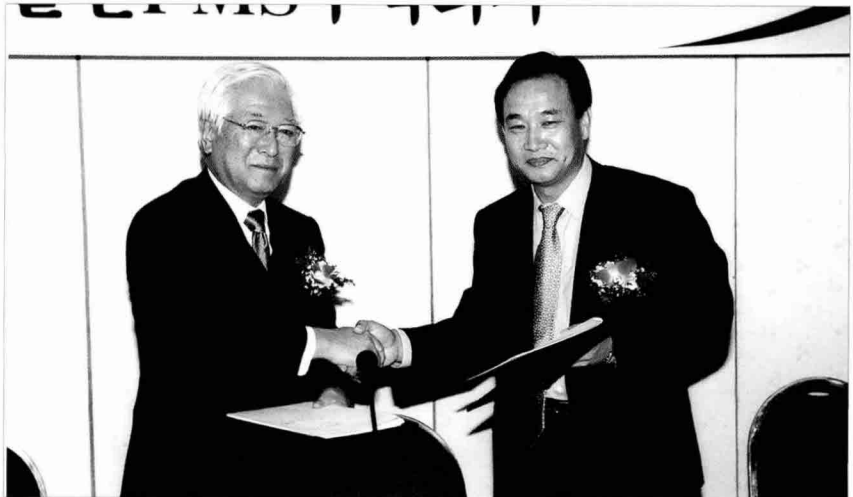
한국대리점 양지서 일진PMS로 바뀌

일본의 인쇄기 메이커인 고모리코포레이션은 지난 3월8일 서울 세종호텔에서 1978년부터 대리점을 맡아오던 (주)양지(대표 조병우)와 일진PMS(주)(대표 박경재) 간의 대리점 변경 조인식 및 기자회견을 갖고 본격적인 영업활동에 들어갔다.

새로 설립돼 고모리의 한국 내 대리점을 맡게 된 일진PMS는 일진페이퍼(주)(대표 박경재)에서 50%, 개인들이 50%를 투자, 국내 영업 및 서비스를 하게 된다.

현재 구성인원은 기술부 8명, 영업 및 영업지원 6명이 (주)양지에서 승계되었으며, 부족한 인원은 새로 증원할 계획이다. 특히 일본에서 2명의 기술진을 상주토록 해서 사내의 교육과 유지 보수, 그리고 A/S 부문에서도 적극 활용할 계획이다. 그래서 기존의 조직을 새롭게 태어나게 하는 한편, 고객들에게는 더 좋은 서비스를 제공할 예정이다.

또 김동군 한국주재원이 일진PMS에서 기술자문으로 활동하게 된다. 일본 치바(千葉)국립대학에서 인쇄를 전공하고 석사학위를 받은 김동군 주재원은 그 실력을 인정받아 고모리코포레이션에 입사하는 한편, 외국인으로는 처음으로 설계업무를 맡을 정도로 고모리 내에서는 중요한 위치를 차지하고 있



요시히루 고모리 사장과 일진PMS의 박경재 사장이 대리점 계약체결후 악수를 하고 있다.

다. 국내에서는 인쇄기 메이커가 없어 설계를 한다는 것은 생각지도 못할 일이지만, 당당히 설계를 담당할 김동군 씨는 한국에 기술적인 지원을 위해 주재원으로 파견돼 근무 중이다.

그래서 일진PMS는 김동군 주재원을 프리프레스, CMS, 표준화 등 하드웨어적인 면과 소프트웨어적인 면에서 모두 활용함으로써 고모리 인쇄기에 대한 이미지를 향상시키는 한편, 컨설팅의 기반을 마련할 계획이다. 그리고 인쇄물 수출을 위한 조연도 아끼지 않을 예정이다.

기술서비스 체제 완전 변모시켜
일진PMS에서는 기존의 서비스 체제

를 완전히 바꾼다는 계획을 가지고 있다. 우선 콜 센터를 마련, A/S는 물론 유지 보수에도 적극 나설 계획이다. 기존의 대응체제와는 달리 모든 채널을 콜 센터로 집중시켜 컨트롤해 나가는 한편, 기술부의 일을 도울 수 있는 협력업체를 선정해 전국 단위로 커버해 나갈 예정이다.

협력업체는 가능한 한 기존 고모리 인쇄기 서비스업체들을 하나로 모아 별도의 회사를 만들거나 여의치 않을 경우에는 복수의 회사를 인정해 주는 것도 검토 중이다. 그래서 콜 센터에서 모두 통제하는 시스템으로 바뀌 최고의 기술서비스를 받게 할 계획이다. 기존에 개별적으로 서비스를 받아오던 것과

중고기계에 이르기까지 콜 센터에서 통합관리하고, 부품도 통제함으로써 고모리가 지향하는 고객감동 서비스를 받을 수 있도록 한다는 방침이다.

이렇게 함으로써 신속하고 저렴한 서비스를 제공하는 한편, 진행상황을 실시간으로 알려주는 시스템도 마련해 고객들의 불편을 해소시킬 계획이며, 이러한 모든 사항을 고모리 고객들만이

아니라 전 인쇄업체를 상대로 홍보함으로써 기존의 고객과 앞으로의 고객에게 변모된 고모리의 대리점이라는 인식을 깊이 새겨줄 예정이다.

이밖에도 경기도 일산에 부품센터를 설립해 대응시간을 최대한 당기는 한편, 본사와 네트워크를 통해 실시간으로 부품을 확인, 공급받을 수 있는 시스템을 구축할 예정이다.

이 네트워크화는 고모리의 지사만 가능한 것이지만 한국은 대리점이라도 지역적인 특성과 한국 내의 원활한 서비스를 위해 본사 차원에서 지원한다는 방침이다. 이와 같이 하나로 통합된 콜 센터와 부품센터를 최대한 활용하고, 고모리 본사에서 2명의 기술진을 상주 시킴으로써 서비스에 만전을 기한다는 계획이다.

차한잔 - 이재수 대표이사 부사장

“인쇄컨설턴트로 업계 기여할 터”

고모리코포레이션의 국내 영업과 서비스를 담당하게 된 일진PMS는 기존 대리점이었던 (주)양지의 인원은 그대로 승계됐지만 조직의 수장은 일진페이지의 박경재 사장이 맡고, 실질적인 업무를 추진하는 대표이사는 한솔제지연구소 수석연구원이었던 이재수 부사장이 맡았다.

잉크 및 제지 분야에서 연구원으로 오랫동안 종사해 온 이재수 부사장은 인쇄의 기본이 되는 잉크와 제지를 거쳐 인쇄기 분야로 자리를 옮겨 인쇄의 완성도를 높이기 위해 노력하고 있다.

“잉크와 제지 분야에서 습득한 지식과 기술적인 노하우를 바탕으로 인쇄업계 발전에 일조하고 싶다. 연구도 실컷 해보았으니까 이제는 일선에서 열심히 뛰고 싶다”

대표이사 부사장으로 새로운 조직을 이끌게 된 이 부사장은 부담스럽기는 하지만 단순한 인쇄기 공급업체가 아닌 인쇄업계 수준을 한 단계 높이고, 이를 바탕으로 인쇄물의 해외 수출도 돕겠다는 포부를 가지고 있다.

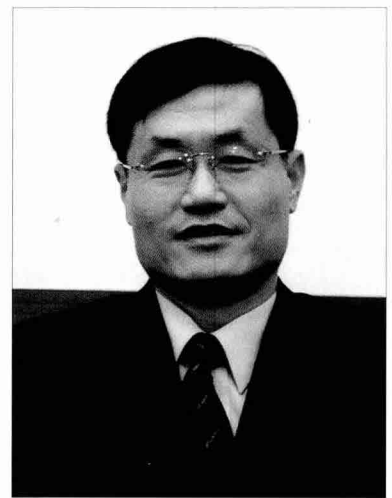
“현재 국내에서의 인쇄기 영업은 한결같이 자사 인쇄기가 좋다는 식이

었지만, 지금부터는 그 업체에 맞는 인쇄기를 권해주고, 또한 원천기술에 대한 이해를 시켜 줌으로써 인쇄인들도 기술적인 접근이 쉽도록 도와줄 예정이다. 인쇄기만 판매하는 것이 아니라 컨설팅을 해주는 역할을 해 나갈 계획이다”

진취적으로 업무수행을 해 나가겠다는 이 부사장은 한편으로는 아시아 각국의 인쇄수준이 급격히 향상되고 있는데 비해 한국은 향상 속도가 더더 경쟁에서 뒤처지지 않을까 하는 우려를 하고 있다.

“우리가 기술수준이 낮다고 생각하는 베트남, 중국, 필리핀 등이 눈부신 발전을 하고 있는데 비해 한국은 그렇지 못한 것 같다. 예를 들어 중국 같은 경우에 고모리 인쇄기가 1년에 200대 이상이 풀 옵션으로 도입되는데 한국은 대부분 선택사양을 빼고 주문한다. 과연 경쟁력이 있을까 의심스럽다”

이 부사장은 앞으로 인쇄업계 발전을 위해서는 인쇄기 공급업체부터 바뀌어야 한다고 주장하고 있다. 그것은 판매가 목적이 아니라 업계 기술 향상을 위한 교육과 알맞은 기종 선택, 수출을 위한 컨설팅 등을 통해 업



계의 경쟁력을 키워주어야 한다는 것이다. 이제는 돈을 벌기 위한 판매에서 벗어나 인쇄인들에게 도움을 주기 위한 판매에 목적을 두어야 한다고 주장하고 있다.

고객만족, 더 나아가 고객감동을 주는 업체로 거듭나기 위해 고객에 대한 오픈 경영을 준비하고 있다는 이 부사장은 각종 고객서비스 지원 프로그램을 준비하고 있다. 특히 교육과 A/S에서 만큼은 타사에 뒤지지 않을 정도로 강력히 추진해 나가겠다는 의지를 밝히고 있다. 휘철한 키에 마라톤을 좋아한다는 이 부사장은 새로운 회사를 맡아 바쁜 탓에 동아마라톤대회에 출전하지 못하는 것을 못내 아쉬워하며, 복잡한 일이 있거나 힘들 때는 달리면서 마음과 몸을 컨트롤하고 있다. <윤재호부장>