

# 2004년 대한민국경영품질대상 품질경영부문 한국특허정보원 최우수상 수상



한국특허정보원이 한국능률협회컨설팅이 주최하는  
2004년 제6회 대한민국경영품질대상 품질경영부문에서 최우수상을 수상했다.

**한** 국특허정보원은 「특허는 재산, 기술은 힘, 정보는 생명」이라는 슬로건 아래, 특허 정보 활용의 저변확대를 위하여 특허정보의 품질 고급화를 추구하고 이를 위해 일관되고 체계적인 프로세스를 위한 품질표준과 관리표준을 완성하였다. 또한 품질경영 관련 분임조 및 전담 조직을 구성하여 품질경영 효과분석, 제안제도의 실시, 품질경영 교육 추진 등을 통한 업무의 효율화 및 새로운 아이디어의 활성화를 통해 내·외부 고객만족을 위한 활동을 적극 전개하였다. 이로써 전 업무의 시스템화 및 품질경영 추진을 위한 기틀을 마련한 점이 인정돼 수상의 영예를 안았다.

고객만족 측면에서는 ‘고객을 접하는 15초에 고객을 만족시키는 MOT(Moment of Truth)를 실천’ 하기 위하여 수시로 친절교육을 실시하고, 정기적 고객만족도 조사를 통해 고객의 의견을 최대한 경영에 반영하고 있으며, 고객과의 접점이 많은 상담관련 부서 및



콜센터에 대해서 서비스관련 교육 강화를 통해 고객 불만을 최소화하는 등의 노력이 높은 점수를 얻었다.

한국특허정보원 유영기 원장은 “품질경영의 실천 과정에서 내부 시스템을 개선시키고, 산업계 및 학계에 양질의 특허정보를 보급하며, 더 나아가 이러한 우리의 노력이 여타 기관으로 확산되어 미력하나마 국가 발전에 이바지하기를 기대

한다”며, 수상 소감을 피력했다.

한국특허정보원은 특허청 산하의 특허정보종합서비스 전문기관으로서, 무료특허정보검색 사이트인 KIPRIS([www.kipris.or.kr](http://www.kipris.or.kr)) 위탁운영, 특허 및 상표에 대한 선행기술조사([www.forx.org](http://www.forx.org)), IPC분류사업, 영문초록사업 등 특허기술정보 제공 및 재가공 서비스를 실시하고 있다. 최근에는 특허정보를 활용하여 정책입안이나 연구개발에 대한 방향 제시, 기업의 의사결정에 도움을 주기 위한 특허정보분석 연구에 주력하고 있다.

한편, 한국특허정보원은 이번 수상을 계기로 업무프로세스에 대한 지속적 개선을 통해 보다 양질의 특허정보서비스 개발에 주력하고, 특허기술정보서비스의 국제적 품질인증 ISO 9001 인증관련 업무에도 전력을 다할 계획이다.

또한 경영품질 혁신을 통해 재무적 성과뿐만 아니라 고객감동을 실현할 수 있는 공공서비스기관으로 성장하기 위해 최선을 다할 방침이다.

