

## 6시그마를 통해 특허고객 감동의 시대 열어

### 업무혁신의 성과를 국민에게

**특**허청은 특허행정의 무결점시대를 열어가기 위해 금년 5월부터 도입하여 추진한 6시그마 1차 사업의 최종결과와 성과를 발표했다.

지난 5개월간 특허청 6시그마팀은 심사·심판오류를 최소화, 출원·등록오류를 최소화, 심사대기기간 편차 감소, 심사실적 측정지표 개발, 고객만족도 제고, 서류 전달시간 감축 등 특허청의 핵심적인 6개 과제를 수행하였다.

「심사·심판오류를 최소화」팀은 특허심사시스템 개선, 명확한 처리지침 등을 통해 심사·심판의 절차상 오류율을 개선(2.88%→0.03%)하여 처리기한 위반건수와 재작업률을 줄임으로써 절차상 오류를 심사관이 5년간 1회 범하는 수준으로 개선하였다.

「출원·등록오류를 최소화」팀은 출원·등록 과정의 절차상 오류율을 전산방식심사 프로그램 개선 및 체크리스트 제공을 통해 획기적으로 개선(4.9%→2.6%)하여 고객에게 잘못 전달되는 오류 통지건수를 50% 이상 줄이는 효과를 가져오게 된다.

「심사대기기간 편차 감소」팀은 6시그마 기법의 핵심인 편차의 개념을 적용하여 우선 금년 내로 심사대기평균기간보다 6개월 이상 장기미처리 중인 출원건을 전량 해소할 예정이다.

또한 편차감소시스템 구축, 심사관행 개선 등을 통해 심사대기평균기간 편차가 6개월 범

위 내에서 이루어질 수 있도록 하여 심사지연에 따른 고객불만을 완전히 해소하게 되었다.

「심사실적 측정지표 개발」팀은 출원건의 청구항수, 기술난이도 등을 고려하여 심사관이 객관적으로 공감할 수 있는 심사실적 측정지표를 개발함으로써 심사의 효율성을 높이고 심사관의 실질적인 심사부담에 따라 공정한 성과평가를 하는데 기여하였다.

이외에 다른 팀들도 서류 전달시간 감소, 통합 민원처리시스템 개발 등을 통해 내부 프로세스상의 고질적인 문제점을 해결함으로써 높은 고객만족도 수준을 유지하게 되었다.

특허청 관계자는 그동안 14명의 전담요원을 선발하여 6시그마 핵심요원(Black Belt, BB) 양성 교육을 1개월간 실시하고 4개월간 기존 업무에서 완전히 분리하여 전임으로 과제 수행에 전념토록 한 것이 이러한 성과를 거두게 한 주요요인이라고 밝혔다.

※ 6시그마는 제품 100만개 중 3.4개의 불량률 수준을 목표로 하는 경영혁신시스템으로, 특허청은 심사절차상 하자, 심사기간 지연, 심사관별 심사품질 수준의 일관성 강화 등 업무프로세스 개선을 위해 도입

※ 6시그마 추진요원

- Champion : 6시그마 활동을 총괄하며 프로젝트가 성공하도록 후원자 역할을 하는 경영진
- MBB (Master Black Belt) : BB를 양성하고 지도하는 전담요원

# 공공연구기관의 특허가정교사 된다

## 맞춤형 특허 지원을 위한 특허튜터링제 실시

**특**허청은 공공연구소의 핵심개발과제에 대해 특허청 심사관이 위촉연구원으로 연구개발에 직접 참여하며, 특허분석·특허출원명세서 작성지원 등을 담당하여 기술개발의 중복을 방지하고, 특허 권리화를 신속하게 할 수 있도록 지원하는 맞춤형 특허튜터링제를 전자부품연구원의 유비쿼터스컴퓨팅연구센터와 지난 9월부터 시범적으로 실시하였으며, 향후 성과에 따라 공공연구기관에 확대하는 방안을 마련할 방침이다.

지금까지 특허청에서는 매년 업종별, 기술분야별 등으로 특허맵을 통한 특허동향분석이 포괄적으로 이루어져 왔지만, 특정한 개발과제에 대한 맞춤형 특허분석이 되지 않아 연구원이 특허분석 자료를 활용하는데 있어 한계가 있을 수밖에 없었던 실정이었다.

또한 특정한 연구개발과제에 맞는 특허분석을 전문기관에 의뢰할 경우에도 미국, 유럽, 일본 등의 관련분야 연구논문 및 특허문헌을 몇 백건씩 단순히 제공하는데 그쳐 연구원이 이를 번역하고 분석하는 데 많은 시간이 소비되어 사실상의 활용은 거의 불가능하였다.

따라서 특허청에서는 그동안 공공연구기관을 대상으로 설문조사를 한 결과, 특허튜

터링제에 의한 맞춤형 특허지원을 할 경우가 장 효과가 클 것으로 예상되는 전자부품연구원의 유비쿼터스컴퓨팅연구센터와 특허청 전기전자심사국의 디지털전송팀이 매칭되어 지난 9월부터 본격적인 공동연구활동을 실시하였다.

전자부품연구원 유비쿼터스컴퓨팅연구센터는 홈네트워크 분야의 국제표준으로 채택된 CCP(Common Communication Protocol)기술<sup>1)</sup>을 보유하고 있고, 이러한 핵심기술이 강력한 특허로서 연결된다면 외국기업을 대상으로 기술료 수입이 상당할 것으로 기대하고 있다.

공공연구기관들은 국가전체의 R&D 투자에 대한 비율도 높고, 많은 박사급 연구인력을 보유하고 있음에도 불구하고 연구 성과 특히 특허획득에 있어서는 상당히 미흡한 것으로 평가되어 왔으나, 새롭게 시행되는 특허튜터링제 지원을 전체 공공연구기관으로 확대하여 적용한다면공공연구기관의 특허성과는 괄목할만한 성과가 이루어 질 것으로 예상된다.

1) 각기 다른 네트워크간 데이터 전송을 위한 통신 프로토콜

- BB (Black Belt) : 6시그마 혁신프로젝트를 실무적으로 책임지고 수행하는 가장 핵심적인 추진요원

- GB (Green Belt) : 현업을 수행하면서 프로젝트팀에 합류하여 BB를 지원하거나 소규모 과제를 수행하는 요원

## 특허청, 혁신전략 이니셔티브 제시

### 성과주의 경영, 지식경영, 고객만족 경영, 6시그마 경영

**특**허청은 지난 9월 20일 지속적인 업무 혁신을 위하여 성과주의 경영, 지식경영, 고객만족 경영, 6시그마 경영 등 4가지 전략적 이니셔티브를 중심으로 하는 「특허행정 혁신방향과 과제」를 발표하였다.

#### ◆ 이니셔티브의 개념

○ 기업의 목표 달성, 성장 및 변화/혁신과 관련하여 핵심적인 축으로 가져가고자 하는 것

※ 잭 웰치는 GE 회장으로 재임 당시, 세계화(Globalization), 서비스 사업(Growing Services), 6시그마, e비즈니스 등 4개의 이니셔티브를 주창·후원하였음

#### ◆ 이니셔티브의 조건

○ 조직 구성원 전체를 사로잡을 수 있는 어떤 것, 혹은 회사 전체에 거대한 충격을 줄 수 있을 정도로 충분히 크고 넓으며, 충분히 포괄적인 어떤 것

중앙행정기관 최초로 자율과 책임을 바탕으로 하는 책임운영기관 추진으로 기업형 정부운영의 모델을 제시한 바 있는 특허청은, 4가지 혁신전략 이니셔티브를 바탕으로 정부부문의 혁신추진에 있어서도 새로운 방법론을 제시한 것으로 평가받게 되었다.

특허청이 지난 6월 구축 완료한 성과관리 시스템은 BSC를 바탕으로 한 성과평가 외에 역량평가, 다면평가, 혁신마일리지 등을 포괄하는 조직·개인에 대한 통합평가체제로

구축된 것이 특징이라 할 수 있다.

평가결과가 근무성적평정 및 승진서열 명부 등에 100% 반영되어 승진후보자 선발, 성과급 지급, 교육훈련 대상자 선정 등에 활용될 예정이다.

또한, 전략실행상황을 실시간 모니터링하고 축적된 DB를 통하여 누적적 성과정보 제공 및 피드백에 활용함으로써, 조직의 중·장기적 성과향상을 목적으로 하고 있다는 점에서 평가 자체에 매몰되는 일반적 평가시스템의 한계를 극복하고 있다.

지난 8월 19일 대통령 주재로 개최된 지식관리 토론회에서도 우수사례로 소개된 바 있는 특허청의 지식관리 시스템은 키워드 검색으로 모든 결재문서 내용까지 파악하는 등 지식활용의 편의성 제고하여 내부지식역량을 강화할 뿐만 아니라, 특허청이 보유하고 있는 전문지식을 일반국민에게 전면 공개함으로써 국민지식역량을 강화하는 것을 목표로 하고 있다.

지난 7월 20일 국내 인터넷 포털기관인 NHN와 업무협약을 통해 네이버에서 특허정보를 편하게 검색할 수 있는 환경을 구축하였으며, 향후 Yahoo, Daum 등 민간 포털과의 업무협력을 확대하는 한편, 연구기관과의 지식연계 확대를 통해 쌍방향 지식교류를 활성화할 방침이다.

특허청에 따르면 지식경영의 결과 1인당 심사처리건수가 46% 증가하고, 심사오류를

40% 감소하는 등 특허심사역량이 강화된 것으로 나타났다.

민원에 대한 Before/After Service\* 실시, 찾아가는 심사서비스 제공, 분야별 민원응대 메뉴얼 개발 등 특허청의 지속적 제도개선 노력결과

- Before Service : 민원발생이 예상되는 사항에 대한 사전 점검제도로, 권리의 소멸을 막기 위해 공시송달자에게 전화로 안내하는 Angel Call 서비스(957건, '05.8월 현재) 및 민원발생 예방을 위한 특허넷 B/S팀 운영 등이 있음
- After Service : 서면 민원 및 인터넷 민원의 답변 내용에 대한 만족 여부 및 개선 사항을 점검하는 Happy Call제도(867건, '05.8 현재) 실시 중

지난 6월 만족도 조사 결과 종합만족도는 전년대비 7% 상승하였으며, 심사분야 만족도는 전년대비 19.6% 상승했다.

특허청은 세계에서 가장 빠르고 고품질의 심사·심판 수행을 위해 전문 심사·특별채용('05년 146명), 상시적인 업무프로세스 개선으로 효율적 심사·심판 환경 조성하는 한편, 심사노트제를 실시하여 심사관의 주요 판단사항을 기록·공개함으로써 서비스 품질을 제고하고, 민원 처리결과에 대한 평가 강화를 통해 종합고객만족도 10% 향상을 목표로 하고 있다.

지난 6월 특허행정 무결점 시대를 표방하며 6시그마를 전면 도입한 특허청은 지난 9월

14일 1차 과제추진결과에 대한 발표회를 성황리에 개최하였다.

지난 4월부터 과제핵심수행자(Black Belt), 과제책임자(Champion), 과제수행실무자(Green Belt) 등 총 36명의 전문교육을 실시하고 이들을 중심으로 고객만족도 제고, 출원·등록오류를 최소화, 심사·심판오류를 최소화, 서류 전달시간 감축, 심사대기기간 편차 감축, 심사실적 측정 지표 개발 등 6개 과제를 추진하였다.

1단계 추진 결과 심사·심판 오류율 감소(2.79%→0.14%), 심사착수기간의 산포 단축(12.8개월→6개월) 등 업무생산성 제고에 직접적 기여할 것으로 보인다.

6시그마는 과학적 문제해결에 대한 단계적 교육을 통해 조직 하위단위까지 혁신 추진역량을 강화하고 혁신의 자발성·지속성을 확보하고 현장에서 발생하는 문제점을 발굴·개선함에 따라 혁신을 위한 혁신이 아니라 일과 혁신이 융합되는 혁신 방법론을 제시함으로써 서비스 품질 제고 뿐만 아니라 조직의 문화를 바꾸는 측면에서도 가장 적합한 혁신 기법으로 평가되고 있다.

이에 따라 특허청은 단계별 교육·과제운영계획, 운영인프라 등 체계적인 6시그마 정착을 위해 6시그마 추진 마스터플랜을 수립하고 '05년 말까지 100여명, '07년 상반기까지 전직원을 대상으로 6시그마 교육 및 과제 수행하는 등 그 규모를 점차 확대할 계획이다.

## 전통의약 · 민간요법 등 전통지식, 해외보호 강화

### 특허청, 전통지식 DB 구축 사업 시동

**안**으로 해외에서 우리나라의 전통 의약 · 민간요법 등 전통지식에 대한 보호가 한층 강화될 것으로 전망된다.

※ 전통지식 : 전통에 기반을 둔 지적활동의 산물로서 파생되는 산업, 예술 등의 결과물을 총칭하는 것으로서, 전통의약, 전통치료행위, 식품, 농업, 환경 등에 관한 지식 뿐 아니라 전통 문학, 음악, 미술 등을 포함하고 있는 넓은 개념으로 이해되고 있다.

특허청은 우리나라 전통 약재 및 의약지식 등의 전통지식이 외국에서 도용되는 것을 방지하기 위해, 올해부터 이들 정보를 국 · 영문으로 DB화하여 전 세계에 제공하는 『전통지식DB 구축사업』을 추진하고 있다.

인도의 경우 민간에서 님 나무(Neem tree)를 전통 의약품으로 사용해왔으나, 이에 대한 정보가 DB화되어 있지 않아 '94년에 선진국에서 다국적 기업이 이 나무로부터 추출한 살충제로 특허를 획득하였다가, 금년에 그 특허가 취소된 사례가 있다.

이 사업은 올해부터 3년간('05 ~ '07년) 약 70억원이 투입되어, '06년까지 국내에서 발행된 전통의약 논문, 처방, 약재(약초 및 특성), 한의학 고문서 등을 국 · 영문 DB로 구축하고, '07년까지 이를 인터넷으로 검색하고 조회할 수 있는 지능형 검색시스템을 개발

할 예정이다.

이 사업의 결과로 구축된 전통지식 DB가 전 세계에 제공되면, 외국인이 국내 · 외에서 우리나라 전통지식과 동일하거나 유사한 발명으로 특허권을 취득하는 것을 방지할 수 있고, 우리나라 바이오 관련 연구기관 및 기업들이 체계적으로 정비된 전통지식 DB를 바탕으로, 신약개발 및 새로운 학술연구를 수행할 수 있을 것으로 기대된다.

특허청 관계자는 “이 사업이 완료되면, 인삼 외에도 우리 전통 약재의 우수성을 해외에 널리 알리는 홍보효과도 있다”면서 “시스템을 누구나 쉽게 사용할 수 있도록 구축하여, 초보자부터 전문가까지 우리의 전통지식 관련 데이터를 쉽게 찾을 수 있도록 하겠다”라고 말했다.

참고로 외국의 주요 전통지식 DB 구축사례를 살펴보면, 중국의 전통 중의학(Traditional Chinese Medical: TCM) 특허 DB(영어버전)는 1,761건의 특허 및 4,177건의 전통처방을 보유하고 있고,

인도에는 전통 지식 디지털 도서관(Traditional Knowledge Digital Library: TKDL)이 있으며, 영어 등 6개 언어로 번역된 35천의 전통처방 등 총 140천건의 정보가 DB로 구축되어 있다.

## 상표의 사용의사가 없는 자는 상표등록을 받을 수 없어

**특** 허심판원에 의하면 상표나 서비스표의 사용의사가 없는 자는 상표나 서비스표를 출원하더라도 등록을 받을 수 없다는 특허법원의 판결이 처음으로 나와 주목을 받고 있다.

변호사, 변리사, 법무사 등 자격을 갖춘 자만이 그 업을 수행할 수 있도록 법률상 규정되어 있는 업에 자격이 없는 자가 서비스표를 출원할 경우 서비스표의 사용의사가 있다고 볼 수 없어 등록을 받을 수 없다는 판결이다.

특허법원의 판결에 의하면 변리사의 자격만을 가진 자가 변호사업, 법무사업 등을 지정 서비스업으로 출원한 서비스표에 대하여 변리사의 자격만 갖춘 자는 객관적으로 보아 그 서비스표를 변호사업이나 법무사업에 사용하려는 의사가 있다고 볼 수 없어, 이러한 서비스표는 상표법 제2조에 서비스표의 정의로 규정된 “서비스업을 영위하는 자가 자기의 서비스업을 타인의 서비스업과 식별되도록 하기 위하여 사용하는 표장”에 해당된다고 볼 수 없다.

설령 서비스표를 등록받아 변호사나 법무사의 자격을 가진 자에게 사용권을 설정할 의사를 가지고 있다고 하더라도 이러한 서비스표의 출원행위는 자타 서비스업의 식별표지로서의 기능을 수행하도록 하려는 상표법의 취지와는 달리 등록주의(서비스표를 실제로 사용하지 않더라도 등록이 가능한 제도)를 남용하는 것으로 권리의 남용에 해당된다고

판시하였다.

우리나라의 상표법은 사용주의가 아닌 등록주의를 채택하고 있어 서비스표를 사용하는 자 뿐만 아니라, 사용하려는 자도 서비스표의 등록을 받을 수 있도록 규정되어 있고, 사용하려는 자가 등록을 받더라도 일정기간 내에 사용실적을 제출하도록 하는 의무규정은 없다.

더불어 서비스표의 사용의사의 유무는 기본적으로 출원인의 주관적, 내면적 의지에 관한 사항으로 서비스표의 심사단계에서 심사관이 사용의사의 유무를 판단하는 것은 매우 어려운 실정이므로 그동안 이에 대해서는 엄격한 심사가 행해지지 않고 있다.

이 사건은 현재 상고중에 있어 대법원의 최종적인 판단이 남아 있기는 하나, 그동안 심사관행에 대해 점검을 필요로 하는 판결로 앞으로 허가 등을 요하는 업에 상표나 서비스표를 출원하여 등록결정시까지 허가 등을 받지 않은 경우 사용의사가 없는 것으로 보아 그 등록을 거절해야 할 것인지에 대한 문제가 대두될 것으로 보인다.

