

## 한국특허정보원, 2005년 한국서비스대상 공공부문 최우수상 수상

지난 6월 14일 한국특허정보원이 한국표준협회가 선정한 2005년 한국서비스대상 공공부문(정보서비스)에서 최우수상을 수상했다.

특허청 산하 특허기술정보서비스 전문기관인 한국특허정보원은 고객의 다양한 요구에 부응하고 고객만족을 위한 서비스 활동을 적극 전개한 점을 인정받아 이번 수상의 영예를 차지했다.

이번 수상이 있기까지 한국특허정보원은 전 임직원의 고객만족(CS)경영 마인드

제고를 위한 지속적인 교육과 각 부서별 고객만족 담당조직을 중심으로 고객관리 시스템을 통해 CS경영 추진을 위한 기틀을 마련하였다.

특히 고객만족 측면에서 '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 특허고객센터에 대해서 서비스관련 교육 강화를 통해 고객 불만을 최소화하는 등의 노력이 높은 점수를 얻었다.

한국특허정보원 유영기 원장은 "고객만족서비스 체제를 통해 지속적 관리와 개선, 고객불만의 신속한 대응 및 처리 등을 실시하여 감동이 넘치는 초일류 특허정보서비스 기관으로 거듭날 것"이라며, 수상 소감을 피력했다.

한국특허정보원은 특허청 산하의 특허정보종합서비스 전문기관으로서, 무료특허정보검색 사이트인 KIPRIS(www.kipris.or.kr) 위탁운영, 특허 및 상표에 대한 선행기술조사(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, CS경영체제에 대한 전사적인 확대를 통해 보다 양질의 특허정보서비스 개발에 주력하고, 고객감동을 실현할 수 있는 공공서비스기관으로 성장하기 위해 최선을 다할 방침이다.



## 제2차 변화관리 특강 개최

한국특허정보원의 발전을 위한 제2차 변화관리 특강이 지난 6월 20일 오전 9시부터 2시간동안 서울 과학기술회관에서 개최됐다.

한국특허정보원 전 임직원이 참석한 가운데 열린 이 행사에는 김종갑 특허청장을 강사로 초빙하여 변화와 혁신을 주제로 '지식재산강국 실현 전략'에 대해 역설했다.

김 청장은 지식과 정보를 부의 원천으로 보고 미국, 일본, 유럽 등의 지식재산정책 사례와 더불어 우리나라의 지식재산 정책방향을 소개하며, 기술혁신 및 지식창출 촉진시스템 구축의 시급함을 강조했다.

이를 위해 김 청장은 한국의 지식재산강국 실현을 위해서는 무엇보다 변화와 혁신이 필요하며 특허청의 산하기관인 한국특허정보원이 가장 먼저 변화와 혁신을 이끌어 나가야 한다고 당부했다.

한편, 한국특허정보원 유영기 원장은 "변화에 잘 적응하는 종만이 생존할 수 있다"는 다윈의 진화론을 예로 들며, "특허청의 혁신활동을 우리 한국특허정보원 임직원들이 체험하여 한국특허정보원의 성공적인 변화와 혁신을 수행하는 밑거름이 되길 바란다"고 밝혔다.



## 한국특허정보원, 사랑의 헌혈 참여

한국특허정보원이 지난 6월 21일 역삼동 본사에서 100여 명의 직원들의 자발적인 참여 속에 사랑의 헌혈을 실천하는 사회공헌활동을 실시했다.

한국특허정보원은 사회공헌활동의 중요성과 필요성을 인식하고 이의 실현을 위한 종합계획을 수립, 세 번째 사랑의 헌혈을 실시했다고 밝혔다.

이번 사랑의 헌혈 행사는 매년 금강하고 있는 헌혈자로 인해 혈액을 제때 공급받지 못하는 병상의 이웃에 대한 사랑 실천의 일환으로 마련되었다.

한국특허정보원 유영기 원장은 "사회공헌활동을 통한 이웃사랑 실천은 기업의 사회적 책임이자 의무이며, 이를 계기로 전 직원이 주위 이웃을 다시 한번 살펴보는 따뜻한 마음을 가지길 바란다"고 소감을 밝혔다.

한편, 한국특허정보원은 이번 사회공헌활동을 매년 정례화하여 지속적으로 펼칠 계획이다.



## 특허기술·과학기술 정보의 상호 교류협력 체제 구축

- 한국특허정보원(KIPI), 한국과학기술정보연구원(KISTI)과  
특허기술정보·과학기술정보의 상호 교류협력 업무협약 체결

한국특허정보원은 6월 28일 한국과학기술정보연구원(원장 曹永華 : www.kisti.re.kr)과 과학기술·특허정보의 상호 교류협력에 관한 업무협약을 체결했다.

이에 따라 양 기관은 특허기술정보와 과학기술정보 등 양 기관이 보유한 정보를 상호 이용함으로써 유기적인 협력체계를 구축하기로 했다.

특허청 산하 특허기술정보서비스 전문기관인 한국특허정보원(이하 KIP)과 국무총리실 공공기술연구회 산하 정부출연 연구기관인 한국과학기술정보연구원(이하 KISTI)은 이날 한국특허정보원 회의실에서 업무협약 조인식을 갖고 양 기관의 원활한 업무협력과 상호 유대증진을 다짐했다.

이번 협약의 주요 내용은 ▲ KIP가 보유한 특허정보와 KISTI가 보유한 과학기술정보의 상호 교환 ▲ 상호 DB Link ▲ 공동 세미나, 기타 자료의 수집·분석 등에 관한 정보의 원활한 교류 및 공동 활용 등을 골자로 하고 있다.



5월 24일에는 전자부품연구원(원장 金春鎬 : www.keti.re.kr)과 지적재산권 정보의 조사·분석 등에 관한 업무협약을 체결했다.

이에 따라 양 기관은 IT, NT 및 관련기술분야의 국내외 기술동향, 특허 등 지적재산권의 조사·분석업무, 관련기술분야 지적재산권 정보의 수집 및 가공 등에 있어 유기적인 협력체계를 구축하기로 했다.

한국특허정보원(KIPI)과 국내 전자·정보통신산업 종합발전전략 체계화 및 첨단 핵심부품의 개발 사업을 수행하는 산업자원부 산하 연구기관인 전자부품연구원(KETI)은 이날 전자부품연구원 회의실에서 업무협약 조인식을 갖고 양 기관의 원활한 업무협력과 상호 유대증진을 통해 국가연구개발사업의 성공적인 수행을 다짐했다.

이번 협약의 주요 내용은 ▲ IT, NT 및 관련기술분야의 연구개발 및 기술동향 조사·분석 등에 관한 지적재산권 관련 정보 상호 교류 ▲ 양 기관의 발간물(연구보고서 등) 적극 활용 ▲ IT, NT 및 관련기술분야의 신기술 동향 조사·분석 등에 관한 지적재산권 조사·분석 연구 공동 수행 등을 골자로 하고 있다.



아울러 6월 9일에는 한국산업기술진흥협회(회장 許永燮 : www.koita.or.kr)와 지적재산권 관련 정보의 상호 교류에 관한 업무협약을 체결했다.

이에 따라 양 기관은 중소·벤처기업의 특허출원지원 및 특허정보제공과 관련하여 유기적인 협력체계를 구축하기로 했다.

민간연구기관의 종합육성 및 지원, 산업기술 정책개선사업 등을 수행하는 민간 연구소 종합지원 기관인 한국산업기술진흥협회(KOITA)는 이날 산기협 회장실에서 업무협약 조인식을 갖고 양 기관의 원활한 업무협력과 상호 유대증진을 통해 중소·벤처 기업 지원의 성공적인 수행을 다짐했다.

이번 협약의 주요 내용은 ▲신 기술동향 조사분석 등에 관한 지적재산권 조사·분석연구 ▲ 중소·벤처 기업의 지적재산 관련 애로사항 해소 및 특허정보, 특허분쟁 등에 대한 상호 세미나, 워크샵 실시 ▲중소·벤처기업 특허출원 지원을 위한 자료의 수집·분석 등에 관한 정보의 원활한 교류 및 공동 활용 등을 골자로 하고 있다.

