

‘불만 처리’는 이렇게!

‘불만 처리’는 이렇게!

과거 ‘표준’은 냉장고나 세탁기 또는 청소기와 같이 눈에 보이고 만질 수 있는 유형적인 분야에만 적용되었습니다. 하지만 산업이 발전하고 다양화되면서 점차 무형의 산업인 서비스, 경영으로도 표준이 확대되어 가고 있는 추세이지요.

고객 만족을 위한 표준은 서비스 표준의 대표적인 예입니다.

고객만족 표준이란 국제표준화기구인 ISO에서 제정한 국제규격(ISO 10002 : 품질경영-고객만족-조직의 불만처리에 대한 지침)으로 제품이나 서비스를 이용하면서 발생할 수 있는 불만을 처리하는 프로세스 절차에 대한 규정입니다.

불만은 회사의 제품이나 서비스가 시장에서 어떻게 작용하고 있는지를 알려주어 회사의 품질 시스템에 대한 피드백을 제공하여 줍니다. 이 피드백을 통해 불만에 대한 원인을 파악하여 해결되면 고객에게는 만족감을 가져다주고 고객에 대한 성실한 태도로 회사는 기업 이미지를 높일 수 있지요. 즉, 적절하게 불만을 처리할 수

있는 프로세스는 모두가 이익을 얻기 위해 매우 중요한 것이죠.

그러나 지금껏 기업체들은 서로 다른 프로세스를 통해 고객의 불만을 처리해 왔습니다. 그

리고 피드백의 중요성을 알지 못하는 일부 기업은 고객 불만 처리 건수를 줄이기 위해 매우 까다롭게 제출과정을 만들었는데요. 이것이 바로 고객만족에 대한 국제표준이 등장하게 된 이유이지요.

국제규격 ISO 10002는 전 세계의 각기 다른 불만처리과정을 조화시킨 표준입니다. 국제적으로 인정받는 ISO 국제표준은 어디에서 거래가 성사되었는지에 상관없이 어느 곳에서도 불만사항이 일관성 있게 처리되도록 보장하는 지침을 제공합니다. 업체는 이 지침을 통해서 초기에 고객의 불만을 접수하는 단계부터 고객 만족도를 평가하는 최종단계까지 체계적으로 접근할 수 있는 방법을 익힐 수 있습니다.

우리나라에서는 지난 2006년 3월, 식품업체 A가 업계 최초로 소비자 불만 자율관리 시스템(CCMS)을 도입해서 운영하겠다고 밝힌바 있습니다. CCMS(Consumer Complaints Management System)란 기업이 소비자 불만을 사전에 방지하고 소비자 피해가 발생하면 신속하고 명확하게 문제를 해결하는 프로그램으로서 국제표준인 ISO 10002에 근간을 두고 있습니다.

국제규격 ISO 10002는 현재 우리나라 국가표준인 KSISO 10002(품질경영-고객만족-조직의 불만처리에 대한 지침)에 도입되어 보급 중입니다.

상기 KS 규격에 대해서는 국가표준종합정보센터(www.standard.go.kr)에서 규격을 열람함으로써 보다 자세한 정보를 얻을 수 있습니다.

| 기술표준 2008. 2

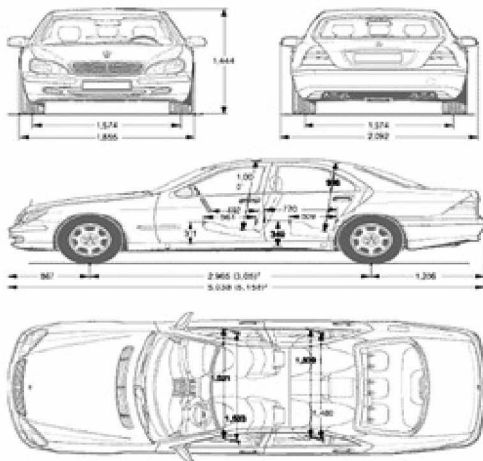


설계도에도 공통의 언어가 있다!

'도면' 표준

자동차나 섬유기계와 같은 복잡한 조립품에서 면도기, 헤어드라이어, 주방기기, 청소기 같은 가정기기들까지 이 모든 산업 제품들의 생산과 사용을 위해서 필요한 게 뭘까요? 바로 '도면'입니다.

도면은 전 산업 분야에서 가장 중요하게 여겨지는 것 중 하나입니다. 해당 제품, 관련 부품, 사용방법을 설명하는 서비스 정보가 모두 도면에 담겨져 있기 때문이지요.



이렇게 중요한 '도면'이 나라별로 다르게 읽혀진다면 어떨까요?

가령, 프랑스 건설 회사가 한국에서 설계한 도면에 따라 칠레에 공장을 짓는다고 생각해 봅시다. 그런데 프랑스와 한국은 도면을 그리는 방식이 서로 달랐습

니다. 만약 이러한 사실이 담당자의 실수로 전달되지 못했다면? 아마 아래 그림처럼 전혀 엉뚱한 건물이 지어지겠지요?



이런 이유로 국제표준화기구인 ISO에서는 '기술 제품 문서화'를 다루는 기술위원회 (TC 10)를 운영하며 약 150개의 기술도면관련 국제표준을 제공하고 있습니다. 도면 관련 국제표준은 세계 어디에서나 똑같이 읽혀질 수 있는 도면이 제작될 수 있는 지침을 마련하여 위와 같은 일을 예방하는 중요한 역할을 하지요.

관련 KS 규격은 국가표준종합정보센터 (www.standard.go.kr)에서 '도면'을 검색하면 열람하실 수 있습니다.

|기술표준 2008. 2