



□ 한화석유화학, CP 관리자에 최규동 상무 임명

사내외 공정거래교육 17차례 진행, 내부감시 시스템 운영

한화석유화학(대표 홍기준)은 지난해 '공정거래 자율준수프로그램'(CP)의 일환으로 모두 17차례의 사내외 교육을 진행하고, 하도급 실태 점검 등 내부감시 시스템을 운영했다고 1월 13일 공시했다.

한화석유화학은 올해 새로운 CP 관리자로 최규동 기획담당 상무를 임명해 범위반 사전 예방활동 강화와 외부교육 참가 및 사내교육 실시, 그리고 CP 관련 공정거래 최신 동향 파악 등 관련 업무를 수행토록 했다.

□ '통합 LG텔레콤' 초대 대표이사에 이상철 부회장 선임

1월 5일 이사회에서 '통합 LG텔레콤' 조직 확정 및 임원인사 단행



통합LG텔레콤 대표이사 이상철 부회장

올해 1월 1일 출범한 통합 LG텔레콤은 1월 5일 이사회를 개최해 초대 대표이사에 이상철 부회장을 선임하고, 조직 및 임원인사를 확정했다고 밝혔다.

이번 조직개편은 △ 기존 LG 통신3사의 상품 또는 서비스 위주의 조직을 철저하게 고객 중심으로 전환하는 한편 △ 3사 임직원의 교차배치를 통해 유무선 통합 시너지를 극대화하고 △ 신속한 의사결정과 효율적 실행이 가능한 조직문화가 조기에 정착되도록 하는 데 주안점을 뒀다.

이에 따라 '통합 LG텔레콤' 조직은 고객 제공 가치를 중심으로 한 3개 사업본부 체제로 운영기로 하고, 개인고객 대상의 퍼스널 모바일(PM)사업은 정일재 본부장이, 가정고객 대상의 홈솔루션(HS)사업은 이정식 본부장이, 기업고객 대상의 비즈니스솔루션(BS)사업은 고현진 본부장이 각각 맡게 된다. 또한, 컨버전스 환경에 대응해 유무선을 통합한 네트워크 부문, 퍼스널모바일사업본부 및 홈솔루션사업본부 산하에 각각 2개와 1개의 영업부문 등 4개의 부문을 두는 한편, 전략조정실, 경영관리실, CR전략실, 경영지원실 등 13개 실 및 R&D 기능을 강화해 유무선 연구를 전담하는 기술연구원을 구성했다.

▣ 하나 된 삼성SDS 공식 출범

합병 시너지를 통한 글로벌 ICT 서비스 시장 개척



삼성 SDS 김인 사장

지난 1월 1일 하나 된 새로운 삼성SDS가 공식 출범했다.

글로벌 ICT 서비스 기업 삼성SDS(사장 김인)는 1월 5일 2010년 경영전략 회의를 갖고 '2015년 글로벌 Top 10 ICT 서비스 기업'으로 도약한다는 비전을 제시했다.

또한, 글로벌 통신망과 통신기술, IT 서비스 역량을 결합하여 급격한 사업환경 변화에 대한 대응 역량을 조기에 확보하고, 적극적인 글로벌 시장 공략으로 2010년 매출 4조 1,500억을 달성한다는 계획도 밝혔다.

이러한 비전과 목표 달성을 위해 삼성SDS는 공공/SOC, ICT 인프라 등 7개 본부와 4개 지원본부(실)의 체제 하에 컨설팅, NSI, SOC(Social Overhead Capital), ICT 아웃소싱, BPO(Business Process Outsourcing), ICT 인프라, ICT 솔루션의 7대 사업으로 조직을 정비하고 그 동안 펼쳐온 상호 보완적인 IT 서비스 역량과 네트워킹 역량을 바탕으로 기술 선도의 역량 강화, 신규 사업 진출, 해외사업 강화 및 대고객 서비스 향상 등 '합병 시너지'를 크게 발휘한다는 방침이다.

향후 삼성SDS는 정보시스템과 통신네트워크에 대한 컨설팅부터 구축과 운영에 이르는 Full Line을 더욱 확대·강화하는 한편, 모바일서비스와 클라우드 컴퓨팅, 그리고 업무 환경과 통신을 결합한 통합 커뮤니케이션(UC, Unified Communication)분야 등 차세대 성장 동력을 바탕으로 새로운 ICT서비스 시장을 개척해 나갈 계획이다.

이러한 성장을 뒷받침하기 위해 삼성SDS는 '시너지 경영'을 경영기조로 정했다.

즉, 두 회사의 통합을 통한 내부 역량과 시스템의 유기적인 발전, 사업 협력 및 협업을 통한 시너지 창출, 혁신을 통한 기존 사업 경쟁력 제고는 물론 사업영역 확대와 역량 강화를 위해 M&A를 포함한 전략적 제휴를 지속 추진해 글로벌 일류기업으로 성장해 나갈 계획이다.

삼성SDS 김인 사장은 "두 회사가 보유한 인프라와 인적역량을 결합하고, 그 동안의 사업경험과 기술전문성을 총 결집하여 모바일 서비스, 클라우드 컴퓨팅, 인터넷전화, 영상회의 등 융·복합형 신규 사업을 적극적으로 펼쳐 나가겠다"고 말했다.

김인 사장은 또한 "2010년을 글로벌 사업 원년으로 삼아 전략적 제휴, 협업 등을 통한 공격적인 해외사업 확대, 체계적이고 지속 가능한 사업 전개, 글로벌 가격 경쟁력 확보로 해외사업을 총 매출의 20%까지 비중을 높여 글로벌 일류기업으로 발돋움하는 발판을 마련하겠다"고 밝혔다.



회원사 소식



□ CJ오쇼핑, 온미디어 4345억원에 인수계약 체결

미디어에 쇼핑을 접목한 컨버전스 모델 통한 신성장동력 육성전략 일환



CJ오쇼핑(대표 이해선)이 온미디어 인수계약을 체결한다. 인수지분은 (주)오리온 및 특수 관계자 지분 55.2%이며 인수가격은 4,345억 원이다.

CJ오쇼핑은 보유 현금으로 인수비용 상당부분을 충당하고, 나머지 부분은 외부 차입과 자회사 배당 등을 통해 조달할 예정이다.

CJ오쇼핑의 온미디어 인수는 CJ오쇼핑의 차별화를 위한 핵심 역량의 강화는 물론, 기존 사업 기반의 확대와 보유 자산의 가치 증대에도 기여할 것으로 판단된다.

CJ오쇼핑은 치열한 경쟁 하에서 타 홈쇼핑사와의 차별화를 통한 '최적의 쇼핑서비스 제공자'로서 글로벌 톱클래스의 온에어·온라인 쇼핑서비스 회사를 목표로 하고 있다

그러나 기존 홈쇼핑 사업 모델은 제공 가치 및 전달 방식에 있어 '차별적인 쇼핑 경험'에 대한 고객 니즈(Needs) 소구에 제한적이며, 현재의 단일 PP 채널은 미디어의 디지털화에 따라 고객의 증대를 이끌어내기 쉽지 않았다.

따라서 세분화 되는 고객의 니즈 및 분화·융합되는 미디어 이용 행태에 부응하도록 사업 모델을 변화시켜야 한다는 요구가 꾸준히 제기 되어 왔고, 이에 TV홈쇼핑 주 고객인 여성들에게 인기가 많은 채널을 보유한 온미디어를 인수키로 했다.

CJ오쇼핑 이해선 대표는 이번 인수와 관련해 "미디어에 쇼핑을 접목한 '컨버전스(Convergence)' 모델을 통해 새로운 성장 동력을 만들어간다는 전략의 일환으로 이번 인수를 추진했다"고 밝혔다.

CJ오쇼핑의 온미디어 인수는 기존 사업기반 강화 및 보유자산 가치 증대에도 기여하는 바가 크다.

CJ오쇼핑의 자회사인 CJ헬로비전의 SO(260만 가입자)에 온미디어 SO(56만 가입자)가 더해질 경우, 약 320만 이상의 가입자 수를 확보할 수 있어 업계 1위인 티브로드와 어깨를 나란히 할 수 있게 되며, 이를 통해 차별적 CRM 활동 증대 및 S급 채널 확보 비용의 절감을 기대하고 있다.

여기에 타 SO, IPTV, 위성 등 외부 플랫폼에 대한 협상력 강화를 통해 홈쇼핑 사업의 안정성 역시 크게 증대될 것으로 예상된다.

▣ 하이트홀딩스 부회장 및 그룹 경영기획본부장에 이장규 부회장 선임

“브랜드 관리 강화와 주종(酒種) 다양화 통한 주류 전문회사로 거듭날 것”



하이트홀딩스 이장규 부회장

하이트·진로그룹(회장 박문덕)은 지난 12월 9일부로 이장규 부회장을 그룹 지주회사인 하이트홀딩스(주) 부회장 및 그룹 경영기획본부장을 겸임토록 한다고 밝혔다.

하이트맥주(주)도 김인규 상무를 영업총괄 본부장(전무)으로 승진 발령했다.

이번 인사는 (주)진로 IPO 이후로 미루어져 왔던 기업체질 개선 및 새로운 비즈니스 영역 발굴 등 변화와 혁신을 가속화 하기 위해 단행됐다고 하이트·진로 측은 설명했다.

하이트·진로그룹 이장규 부회장은 12월 10일 서울 소공동 조선포텔에서 기자간담회를 갖고 자사의 두 가지 맥주 브랜드 ‘하이트’와 ‘맥스’에 대한 브랜드 관리를 한층 강화하고, 특히 맛에 따라 맥스의 종류를 다양화할 계획이라고 밝혔다.

이 부회장은 하이트홀딩스의 향후 투자방향에 대해서도 “미국식과 일본식을 벤치마킹해 절충형을 선택했다”고 말했다.

미국식과 일본식을 절충해 주류 분야에 국한해 다양한 종류의 술을 선보임으로써 주류 전문회사로 거듭나겠다는 것.

이에 따라 기존의 소주와 맥주, 위스키 외에 전통주도 선보이고 최근 선풍적인 인기를 끌고 있는 막걸리에 대한 연구·개발(R&D)도 지속적으로 진행할 계획이라고 설명했다.

이를 위해 그룹 내에 브랜드관리위원회를 두고 하이트와 맥스 브랜드의 성격을 명확하게 정리하는 한편, 다양한 맛의 맥주 브랜드와 새로운 주종 개발을 추진할 계획이다.

한편, 하이트·진로그룹은 합병한 지 5년이 경과해 공정거래위원회의 합병조건을 충족함에 따라, 2011년부터 하이트와 진로의 영업조직을 통합하기로 했다.



5개 홈쇼핑, 2300여개 납품업체와 '공정거래 및 상생협력 실천' 선포

납품업체에 총 268억원 지원 및 대금지급조건 개선



GS숍, CJ오쇼핑, 현대홈쇼핑, 롯데홈쇼핑, 농수산홈쇼핑 등 5개 홈쇼핑 대표와 협력사 대표 등 200여 명은 12월 4일 서울 AW컨벤션센터에서 정호열 공정거래위원장, 이석현 국회의원, 조윤선 국회의원, 중소기업중앙회, 대한상공회의소, 한국온라인쇼핑협회 등 경제단체 대표들이 참석한 가운데 홈쇼핑사와 납품업체간 '공정거래협약' 체결 선포식을 가졌다.

이날 선포식에서는 공정한 유통거래의 보장을 위해 공정거래법규 준수의지 및 공정거래 원칙을 천명하는 한편, 공정한 유통거래를 위한 실천사항을 천명했다.

주요 실천사항으로는 △ 공동판촉·할인행사, 반품에 관한 충분한 사전 협의 및 공정한 비용 부담 등 공정한 계약 체결 및 서면화 의무 △ 매입가격(판매수수료, 판매장려금, 납품가격) 등의 공정한 결정절차 도입 △ 공정하고 투명한 정액 수수료 방송 운영 △ 납품업자 입·퇴점 절차의 공정한 절차 도입 및 공표 △ 납품업체에 대한 배타적 전속거래 금지 △ 납품업체의 거래만족도 조사 공동 실시 △ 불공정거래 신고센터 운영 등 자율적인 불공정행위의 사전 예방 및 감시 시스템 구축 등의 실천사항 등이다.

또한, 홈쇼핑업체와 납품업체 간의 상생협력을 위한 다양한 지원방안이 추진된다.

네트워크론 103억 원, 경쟁력강화자금지원 100억 원, 성수기 원자재 구매자금 지원 50억 원, 패밀리론(장기시설 자금지원) 8억 원, 신상품 및 기술개발 자금 무상 지원 3억 원, 신규상품 런칭시 영세업자에 제작비 지원 2억 원 등 총 268억 원이 지원된다.

현금성 결제비율 100% 유지(5개 홈쇼핑), 월 3회 대금지급 결제조건 유지(5개 홈쇼핑), 인터넷몰 3일 정산제 유지(CJ오쇼핑) 등의 대금지급조건도 개선된다.

이와 함께 지적재산권 등 법무교육, 거래 프로세스 및 시스템 교육, 고객불만 자율관리 시스템(CCMS) 인증비 50% 지원, 품질 개선활동 지원, 생산·인력·재고·물류 시스템(ERP) 구축 지원, 품질포럼 개최, 품질평가 포상제 실시 등의 교육 및 기술 지원과 더불어, 중소기업 우수상품 해외(중국, 인도, 베트남) 진출 지원, '1촌1명품' 무료방송 지원 확대, 중소기업 제품 재고 소진 기획전 개최 등의 판로 확보를 지원할 방침이다.

공정위도 이에 상응해 협약이행 여부를 평가협약 체결 후 1년 경과시)해, 우수 대형유통업체에 대해서는 직권조사 면제, 표창 수여 등의 체감도 높은 인센티브를 제공하여 협약내용의 이행을 적극 지원할 예정이다.

▣ 교원, 학습지 업계 최초 CP 'A'등급 획득

학습지 업계 최초...방판업계에서도 공정거래법 선도기업 될 것

교원이 공정거래위원회가 실시한 공정거래 자율준수프로그램(CP) 평가에서 학습지 업계 최초로 A등급을 획득했다고 밝혔다.

공정위가 지난해 하반기 중 최근 CP를 도입한 기업 중 54곳에 대해 등급평가를 실시한 결과, 교원은 공정거래에 관한 CEO의 강력한 의지 표명, 임직원에게 대한 온·오프라인 교육, 분기별 체크 리스트 운영 등 사전 예방에 주력한 점을 인정받아 우수 등급에 해당하는 A등급을 부여 받았다.

장평순 교원그룹 회장은 "학습지 업계 최초로 A등급을 수상한 만큼 학습지 업계, 나아가 방문판매 업계에서 공정거래법 준수를 선도하는 기업이 될 수 있도록 최선을 다하겠다"고 말했다.

CP 등급평가는 교육, 자율준수 풍토, 내부고발 시스템, 경쟁법 위반사례 등 14개 항목 70개 지표를 대상으로 관리자 인터뷰, 현장조사 등의 평가를 통해 실시되며 우수등급을 부여 받은 기업에게는 직권조사 면제와 과징금 감면 등의 인센티브가 주어진다.

▣ 서울대 경쟁법센터, 창립 1주년 기념 정책세미나 개최

제6차 정책세미나 주제는 '독과점적 시장구조와 남용규제'

서울대학교 경쟁법센터(센터장 권오승 교수)는 지난 12월 4일 서울프라자호텔 메이플룸에서 창립 1주년 기념 정책세미나를 개최했다.

2008년 11월 28일에 창립한 경쟁법센터는 지난 한 해 동안 5차례의 정책세미나와 국제학술대회 개최 등 활발한 활동을 전개해왔다.

이날 정책세미나는 여섯번째로, 법조계·학계·공정거래위원회 관계자 등 100여명이 참석한 가운데 '독과점적 시장구조와 남용규제'라는 주제로 진행됐다.

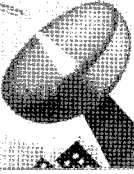
이번 세미나에서는 권오승 센터장의 인사말과 공정거래위원회 손인옥 부위원장의 기조강연에 이어, 공정위 시장구조개선정책관인 신영선 국장이 '독과점시장구조의 개선시책 성과와 전망'이란 주제로 발표에 나섰다.

또한, 이봉의 서울대 법학전문대학원 교수가 '독과점시장과 착취남용의 규제', 조성국 중앙대 법학전문대학원 교수가 '시장지배적 사업자의 리베이트와 남용규제'라는 주제로 각각 발표했다.

연이은 토론시간에서는 안영호 공정위 시장감시국장을 비롯해 오금석 법무법인 태평양 변호사, 유진희 고려대 법학전문대학원 교수, 이선희 성균관대 법학전문대학원 교수, 전성훈 서강대 경제학부 교수, 이동규 김앤장 법률사무소 고문, 임영재 KDI 박사 등이 참석해 각 주제발표에 대해 심도 있는 논의를 이어나갔다.



회원사 소식



□ 계룡건설, '2009 건설협력증진대상' 공정위원장상 공로부문 표창

공정위 하도급거래 모범업체로도 선정



계룡건설(대표 한승구)이 지난 12월 4일 서울 노현동 건설회관에서 건설경제신문과 건설외주협의회가 공동으로 주최하는 '2009 건설협력증진대상' 시상식에서 공정거래위원장 표창을 받았다.

공정거래위원장상 공로부문 표창을 받은 계룡건설은 지난 2004년 공정거래 자율준수프로그램을 도입하면서부터 공정거래 홈페이지를 구축·운영해오고 있으며, 2007년 협력업체와의 계약 및 선정 운영에 대한 상

생협력 가이드라인을 채택한 바 있다.

2009년에도 지방 건설사 최초로 200여개의 협력업체와 금융·기술·시스템 분야에 대한 '상생협력 및 하도급 공정거래 협약'을 체결, 협력업체 직원들에 대한 기술지원 교육을 실시하는 등 대·중소기업 간에 상생협력 문화 확산에 앞장서왔다.

또한, 협력업체와 지속가능한 상생협력을 위해 외주기성의 100% 현금성 결제와 품질 및 시공관리 기술교육 등의 내용을 담은 '8way' 정책을 시행하고 있는 계룡건설은 기업은행과 산업은행 등 금융기관과 연계한 대출지원 프로그램을 운용해 협력업체에 약 50억 원 규모의 금융자금을 올해 6월까지 지원할 계획이다.

한편, 계룡건설은 공정위의 '2009 현금성결제 우수업체 및 하도급거래 모범업체' 건설부문 선정 결과, 하도급거래 모범업체로 선정되기도 했다.

모범업체로 선정된 계룡건설은 앞으로 공정위로부터 '하도급거래 공정화에 관한 법률' 위반 등으로 발생한 벌점 누산점수 산정시 벌점 1점을 경감 받고, 하도급 서면실태조사를 2년간 면제받게 된다.

또한, 정부조달 입찰 심사시 1점의 가점을 부여 받고, 4대 국책은행에 우대보증 대상기업으로 선정되어 신용등급 상향과 우대금리 인센티브를 적용받게 된다.

▣ 제너시스, CP 도입 선포식 개최

자율준수관리자에 이승욱 법무팀장 선임



제너시스BBQ 그룹(회장 윤홍근)이 가맹사업 관련 법규 위반에 대한 사전예방 시스템 구축과 행동규범 마련을 위해 공정거래 자율준수프로그램(CP)을 도입했다.

제너시스BBQ 그룹은 지난 12월 1일 공정거래 자율준수프로그램 도입 선포식을 개최, 법 준수에 대한 최고경영자의 의지를 표명하는 한편, 자율준수 관리자를 선임했다.

제너시스BBQ의 윤홍근 회장은 이날 선포식에서 “가맹점이 살아야 본사가 산다”는 경영이념을 더욱 내실 있게 실현하기 위해 공정거래 자율준수프로그램을 도입하게 됐다”고 말하고 “이번 자율준수프로그램 도입을 계기로 준법경영과 윤리경영을 제고하고, 법 위반을 미연에 방지해 가맹점과 본사가 균형적으로 발전하도록 노력할 것”이라며 준법 의지를 대내외에 천명했다.

자율준수 관리자로 선임된 법무팀 이승욱 팀장 역시 “가맹점사업자와 공정한 거래를 통해 공정거래질서 확립에 최선을 다할 것”이라고 다짐했다.

1995년 창사한 외식 프랜차이즈 기업인 제너시스BBQ 그룹은 현재 10개 브랜드에서 국내 3,500여 개, 해외 350개의 가맹점을 운영하고 있다.

▣ SK네트웍스, 공정거래 맞춤교육 실시

CP와 하도급법 관련 커리큘럼도 구성



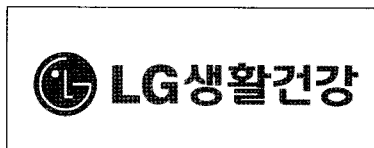
SK네트웍스(대표 이창규)는 지난 11월 27일 공정거래 맞춤교육을 실시했다.

사내 담당 임직원 60여 명이 참석한 가운데 진행된 이날 교육에서는 △ 공정거래 자율준수프로그램(CP) 제도 △ 시장지배적 사업자의 지위 남용행위 및 불공정거래행위 △ 공동행위 및 사업자단체행위를 비롯해 하도급법 관련 내용 등 다양한 내용의 커리큘럼으로 진행됐다.



□ LG생활건강, 더페이스샵 인수계약 체결

고성장세 지속이 예상되는 중저가 화장품시장에 효율적 진입 발판 마련



(주)LG생활건강(대표 차석용)은 지난 11월 24일, 국내 3위의 화장품업체인 '더페이스샵' 을 인수하는 계약을 체결했다고 밝혔다.

LG생활건강이 확보한 지분은 더페이스샵의 최대주인 쉐퍼드의 지분 70.2%와 창업주인 정운호 회장의 지분 29.8% 중 19.8%를 합친 90%

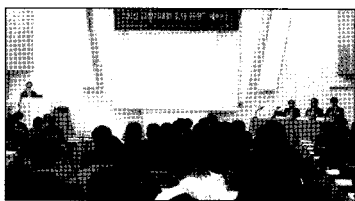
이다. 이에 따른 실질적인 최종 인수대금은 쉐퍼드 2,785억 원, 정운호 회장 715억원 등 총 3,500억 원이다.

이로써 LG생활건강은 소비 양극화 현상으로 화장품시장 내에서 상대적으로 고성장세가 예상되는 중저가 시장에 효율적으로 진입할 수 있는 발판을 마련하게 되었다고 인수 배경을 설명했다.

LG생활건강 측은 금번 인수로 10~50대 전 연령층에 걸친 브랜드 포트폴리오를 갖추게 되었을 뿐만 아니라, 기존 더페이스샵이 외부에 의존하던 R&D, 생산, 물류를 효율적으로 재구성함으로써 시너지 창출이 예상된다고 밝혔다. 또한, LG생활건강의 연구기술력을 접목, 제품력을 획기적으로 개선시켜 소비자들의 충성도를 높여나가는 동시에, 기능성 제품을 추가함으로써 마진율을 높여나갈 것이라고 덧붙였다.

□ 법무법인 율촌, '최신 공정거래법 집행동향' 세미나 개최

최근 공정거래사건 심결동향 분석 통해 기업의 바람직한 공정거래업무 방향 제시



법무법인 율촌은 지난 11월 20일 서울 삼성동 섬유센터 스키아홀에서 '최신 공정거래법 집행동향'이라는 주제로 세미나를 개최했다.

율촌의 공정거래팀이 180여명의 주요 대기업·중견기업의 사내 변호사와 법무팀·경영기획실 직원들이 참석한 가운데 최근 공정거래사건 심결동향을 분석하는 등 기업의 바람직한 공정거래업무 방향을 제시하

는 고객초청강좌를 개최한 것.

이날 세미나에서는 주순식 율촌 고문이 최근 공정거래사건 심결동향을 분석해 공정거래위원회 입장에서 본 공정거래법 집행방향에 대해 발표했으며, 율촌의 공정거래 전문가 은성욱 변호사가 '해외기업결합신고 대응 전략'을, 이석준 미국 변호사가 '공정거래위원회 카르텔 규제의 최근 동향'에 관해 주제발표했다.

▣ GS홈쇼핑·대교·농심 등 11개사 CCMS 인증 획득

2007년 하반기 CCMS 인증사는 재인증 통해 2011년까지 연장

GS홈쇼핑과 농수산홈쇼핑, 농심, 대교, 아모레퍼시픽 등 11개사가 '소비자불만 자율관리프로그램'(CCMS)를 획득했다.

공정거래위원회와 (사)기업소비자전문가협회는 제6회 CCMS 평가를 통해 농수산홈쇼핑, 농심, 대교, 동경모드, 리바이 스트라우스 코리아, 삼립식품, 아메리칸 홈 어슈어런스 캄파니 코리아(차티스), 아모레퍼시픽, 정식품, 한국철도공사, GS홈쇼핑 등을 '제6회 CCMS 인증기업'으로 선정했다고 밝혔다.

이번에 CCMS 인증을 받은 기업은 2010년 1월 1일부터 공정위가 제공하는 소비자피해사건 자율처리, 법위반 제재수준 경감, 우수기업 포상과 더불어 인증마크 사용 권한 부여 등의 인센티브를 제공받게 된다.

또한, 지난 2007년 하반기에 CCMS 인증을 획득한 삼성전자, 삼성화재, CJ오쇼핑, SK텔레콤 등도 재인증을 통해 인증기간을 2011년 12월 31일까지로 연장했다.

농심은 2012년까지 고객 클레임 제로(0)화를 목표로 전사적으로 진행하고 있는 '고객안심 프로젝트'와 선진화된 고객상담 시스템인 '움직이는 사무실' '경영진 핫라인' 운영 등을 업계 최초로 실시해, 이번 CCMS 인증평가에서 높은 평가를 받았다.

또한, 고객의 의견을 보다 자세히 파악해 신속하고 효율적으로 해결하기 위해 2008년 서울 및 수도권 지역을 중심으로 고객상담 와이브로 시스템인 움직이는 사무실을 업계 최초로 도입한 바 있다.

대교는 CCMS 인증을 위해 최고경영자가 소비자 불만 자율관리방침을 천명하고, 영업조직의 VOC 피드백 시스템 및 전 구성원의 CCMS 교육 등을 통해 소비자 불만처리에 대한 자율관리 시스템을 구축하기 위해 노력했다.

아모레퍼시픽은 CCMS 인증을 위해 기존에 운영하던 고객 서비스 제도를 더욱 강화했으며, 전체 임직원을 대상으로 고객 커뮤니케이션 방안에 대해 교육을 진행했다.

또한, 매년 사내 임직원과 협력사 직원을 초청해 고객 불만내용을 직접 체험할 수 있는 자리를 마련했다.

한편, CCMS는 고객 불만사항을 사전에 예방하고, 불만 발생시 신속히 구제할 수 있는 기업문화를 만들기 위해 제정된 인증 프로그램을 말한다.