

삼성전자가 10년 연속 한국에서 존경받는 기업 1위에 올랐다. 포스코, 현대자동차, 유한킴벌리 등도 최상위권에 올랐다.

한국능률협회컨설팅(KMAC)은 20일 '2013 한국에서 가장 존경받는 기업' 조사 결과를 발표했다. KMAC는 "혁신능력과 주주·직원·고객가치, 사회와 이미지 가치 분야 등으로 나눠 평가하고, 지표화해 순위를 매겼다"며 "이를 바탕으로 30대 올스타(All Star) 기업과 산업별로 존경받는 1위 기업을 선정했다"고 밝혔다.

조사기간은 작년 10월부터 올해 1월까지였으며, 산업계 간부 5520명과 증권사 애널리스트 230명, 일반 소비자 4560명 등 총 1만310명을 대상으로 설문조사를 진행해 결과를 산출했다.



KMAC 선정 '2013 한국에서 가장 존경받는 기업'

바른 성장이 사회가치 창출한다



삼성전자·포스코
삼성생명·SK텔...
10년 연속 등극

◆올스타 1위는 삼성전자

업종을 망라해 존경받는 기업 '올스타'에 선정된 회사는 총 30개다. 이 가운데 삼성전자, 포스코, 유한킴벌리, 유한양행, 삼성생명보험, SK텔레콤, 이마트, 신세계백화점은 10년 연속 이 리스트에 이름을 올렸다. SK하이닉스와 SK에너지는 이번이 처음으로 포함됐다.

올스타 1위는 삼성전자가 차지했으며 포스코와 현대자동차가 2위와 3위를 차지했다. 인천국제공항공사도 공공기관으로는 유일하게 10위권에 진입해 눈길을 끌었다. 삼성물산은 10위권에 첫 진입했다. KT는 5단계 약진하며 15위에 선정됐다.

이들 기업은 작년에 비해서 사회가치 평가에서 0.09포인트 상승한 7.39점을 얻었다. 사회가치 평가는 전통적으로 혁신능력이거나 고객가치 지수에 비해 좋지 못했다는 것을 감안하면 괄목할 만한 성과다. 특히 유한킴벌리와 유한양행, 삼성물산, 홈플러스, 풀무원, 삼성에버랜드 등은 사회적 책임(사회가치) 부문에서 특히 평가가 좋았다.

그럼에도 불구하고, 아직도 사회가치향목 평가는 성과를 평가하는 혁신능력이거나 주주·직원·고객가치에 비해서는 5~6% 정도 낮게 평가되는 측면이 있어 이 부문에 더 신경을 쓸 필요가 있다는 분석도 나왔다.

◆산업별로는 서비스업 약진

산업별 1위 기업 선정에서 특기할 만한 점은 서비스업

의 약진이다. 서비스업은 2004년 조사 제정 이후 10년 만에 처음으로 올해 제조업 산업 평균지수를 앞섰다. 서비스업 중에서도 편의점, 해운물류서비스, 서비스센터, 보증보험 산업, 종합병원 및 IT솔루션 산업군에 속한 기업들이 좋은 평가를 받았다.

반면 제조업의 경우 대부분 산업지수가 하락했고, 그중에서도 플랜트 엔지니어링, 베이커리 등 분야의 하락폭이 컸다.

대신 제조업에서 10년 연속 1위를 지킨 기업은 24개 산업군 중 10개나 꽤 꾸준했다. 여기에는 한솔제지(제지), 유한양행(제약), 한일시멘트(시멘트), 포스코(철강), 삼성전자 생활가전사업부(생활가전), 현대자동차(자동차), 한국타이어(타이어), 하림(냉장·냉동육), 린나이코리아(가정용 보일러)가 해당됐다.

서비스 부문에선 34개 중 삼천리(도시가스), 신세계백화점(백화점), 이마트(할인점), SK텔레콤(통신서비스), 신한은행(은행), 삼성생명보험(생명보험) 등 9개사가 10년 연속 1위 기업으로 선정되는 영예를 안았다. 신한카드(신용카드), 서울아산병원(종합병원), 삼성전자서비스(서비스센터), 대명제지산업(콘도미니엄), GS리테일(편의점), STX팬오션(해운물류서비스), 대교(교육서비스), 한국주택금융공사(보증보험), 하나투어(여행사), 영진전문대학(전문대학), 한양사이버대학교(사이

버대학), 인텔코리아(IT솔루션) 등은 작년에 이어 각 산업에서 가장 존경받는 기업으로 선정됐다.

가장 평균점수가 높은 부문은 작년과 같이 공공산업분야였다. 이 중 발전산업 및 SOC시설관리 산업은 평균 7점을 넘는 우수한 성적을 냈다.

한편 1위 기업이 바뀐 곳도 8개 산업으로 나타났다. 제일모직(의류), 정호나이스(환경가전), CJ대한통운(종합물류서비스), 한국남부발전(발전), KORAIL(도시철도) 등 8개사가 올해 산업별 새로운 존경받는 기업으로 선정된 것. 올해 새로 조사된 금융투자 산업부문에서는 신한금융그룹이 존경받는 1위 기업으로 선정됐다.

이밖 KMAC 경영전략본부장은 "존경받는 기업이 되기 위해서는 연결과 협력으로 건전한 기업생태계를 지향해야 한다"면서 "새로운 경쟁요소로 부각되고 있는 사회가치와 주주가치 등의 공유가치 창출(Creating Shared Value)을 이루어나는 것이 중요하다"고 조언했다.

KMAC는 구체적으로 △연결과 협력을 통한 건전한 기업생태계 속의 경쟁력 강화 △다각적 차원에서의 리스크 정의를 통한 시나리오별 컨틴전시 플랜 구축 △강한 준법 정신과 사회적 책임을 골자로 한 윤리경영과 업의 본질과 연계된 사회공헌활동 △불안정한 미래를 준비하기 위한 고효율 생산 프로세스 구축을 통한 재무건전성 확보가 필요하다"고 제언했다.

All Star 30대 기업	
순 위	기 업
1	삼성전자
2	포스코
3	현대자동차
4	유한킴벌리
5	유한양행
6	현대중공업
7	인천국제공항공사
8	인텔
9	삼성물산
10	SK텔레콤
11	LG화학
12	삼성생명보험
13	LG전자
14	삼성에버랜드
15	KT
16	신세계백화점
17	신한은행
18	풀무원
19	아모레퍼시픽
20	삼성화재해상보험
21	한국전력공사
22	이마트
23	기아자동차
24	아시아나항공
25	삼성증권
26	SK하이닉스
27	홈플러스
28	두산중공업
29	SK에너지
30	포스코건설

산업별 존경받는 기업 1위	
산업부문	기업
제지	한솔제지
제약	유한양행
시멘트	한일시멘트
철강	포스코
생활가전	삼성전자 생활가전사업부
환경가전	정호나이스
타이어	한국타이어
가정용 보일러	린나이코리아
냉장·냉동육	하림
도시가스	삼천리
건설·종합상사	삼성물산
백화점	신세계백화점
할인점	이마트
편의점	GS리테일(GS25)
종합물류서비스	CJ대한통운
해운물류서비스	STX팬오션
통신서비스	SK텔레콤
교육서비스	대교
은행	신한은행
생명보험	삼성생명보험
신용카드	신한카드
종합병원	서울아산병원
서비스센터	삼성전자서비스
콘도미니엄	대명제지산업
보증보험	한국주택금융공사
렌타카	AJ렌타카
여행사	하나투어
전문대학	영진전문대학
사이버대학	한양사이버대학교
IT솔루션	인텔코리아
금융투자	신한금융그룹
발전	한국남부발전
건설공기업	한국수자원공사
SOC시설관리	인천국제공항공사
검사검정	한국가스안전공사
문화레저	국민체육진흥공단

* 전체 리스트는 KMAC홈페이지에서 확인.
www.kmac.co.kr



ADOLFO DOMINGUEZ

가전에 환경친화 기술 입혔다

▶ 삼성전자 생활가전사업부

1972년부터 에어컨을 생산, 판매 해온 삼성전자 생활가전사업부는 생활가전을 인류 생활의 기본인 의식주 생활에 전자·전기 및 기반기술을 접목해 새로운 가치를 창출하는 신(新) 생활 문화 창조업으로 규정했다. 이에 따라 삼성전자는 소비자들을 위한 제품을 개발하고 판매하는 마케팅 활동을 전 세계적으로 펼치고 있다.



윤부근 사장



삼성전자 생활가전사업부는 지난해 9월 독일 베를린에서 열린 유럽 최대가전쇼 IFA에 참가해 신제품을 선보였다.

삼성전자는 단지 제품을 많이 팔아 이익을 남기는 전략보다는 소비자들과 장기적인 관계를 다져가는 전략에 초점을 맞추고 있다.

특히 소비자 만족을 극대화하기 위해 각국 라이프 스타일에 맞춘 혁신 제품을 지속적으로 출시 중이다. 5개의 라이프스타일 리서치 센터는 문화가 다른 소비자들의 요구 사항을 파악하고 있다. 삼성전자는 다양한 나라의 가전을 연구하면서 집안일을 소비자의 삶을 향상시키는 경험으로 바꿔나가기 위해 노력한다.

삼성전자는 기존의 가전시장을 바꾸는 혁신제품을 지속적으로 출시해왔다. 상냉장·하냉동의 신개념 냉장고 T9000은 냉장고의 고정관념을 깬 제품으로 평가받는다.

또한 세탁력을 극대화한 버블 세탁기술에 워터샷을 더해 헹굼력까지 높인 버블샷

2 드립세탁기 등 고부가가치 가전제품을 계속적으로 선보여왔다.

삼성전자는 최근 전력 효율성을 혁신적으로 개선한 2013년형 삼성 지펠 T9000을 새롭게 출시하기도 했다. 이 제품은 에너지효율 1등급을 만족하는 3종을 포함해 모두 12종으로 출시됐다.

에너지효율 1등급을 만족하는 3종은 저장 공간에 필요한 양의 냉기만 빠르게 공급해 냉기 손실을 최소화하는 듀얼에코 컴프레서 기술을 적용해 900ℓ 대용량임에도 국내 최저 소비전력 28.5(kWh/월)를 달성했다.

이처럼 삼성전자는 제품의 혁신뿐 아니라 친환경성도 미래 소비자를 만족시키는 중요한 요소로 생각하고 있다.

냉장고를 포장하는 기술 역시 주목할 만하다. 삼성전자는 지난해 세계 포장기구가 주최하는 월드스타 어워즈를 수상하면서 포장기술의 우수성, 친환경성을 인정받은 바 있다. 월드스타 어워즈는 혁신적이며 우수한 패키징 기술 확대를 목적으로 열리는 국제 포장 대회 중 가장 권위 있는 상이다. 삼성전자의 친환경 포장은 기존 종이로 된 박스와 테이프, 스티로폼으로 이뤄지던 대형 생활가전 제품 포장의 패러다임을 완전히 바꾼 발상이란 점에서 높은 평가를 받았다.

삼성전자는 오늘날의 소비자가 원하는 것을 파악하는데 그치지 않고 미래 소비자가 무엇을 원할지에 대해서도 끊임없이 연구하고 있다.

이경진 기자

초단위 요금 첫 도입...고객 배려

▶ SK텔레콤

SK텔레콤은 국내 최대 이동통신 업체로 '한국에서 가장 존경받는 기업' 통신서비스 산업 부문에서 지속적인 1위에 올라있다. 최근 스마트폰의 등장과 함께 국내 이동통신 시장은 급격한 변화의 시기를 맞고 있다. 이런 가운데 SK텔레콤은 다양하고 경쟁력 있는 서비스와 스마트폰 출시로 업계 리더십을 확고히 하고 있다. 또한 협력사들과 연대 강화를 위해 콘텐츠 사업 및 개발 환경 혁신, 데이터 중심 망 투자, 망 개방과 공유 등을 통해 무선인터넷 시장에서도 변화를 주도하고 있다.



하성민 사장



SK텔레콤의 LTE 광화문 시험국.

특히 지난 2011년 7월부터는 통탐에불 무선(LTE) 서비스를 시작해 4세대(G) 이동통신 시대를 선도하고 있다. 세계 최초로 LTE 펌웨어를 개발하고 지난해에는 4G LTE 가입자가 750만명을 돌파했다.

1984년 이동 사업에 진출한 SK텔레콤은 1996년 1월, 세계 최초로 디지털 이동전화 방식인 코드분할다중접속(CDMA) 상용화에 성공해 'IT강국 대한민국'의 가능성을 전 세계에 알리기 시작했다. 2000년 세계 최초 2.5세대 CDMA2000 1X 서비스를 상용화했다. 월드컵이 열린던 2002년에는 세계 최초 3세대 동기식 서비스인 EV-DO(Evolution-Data On)를 상용화했다.

2006년 세계 최초로 HSDPA(High-Speed Downlink Packet Access) 상용화를 이끌어내는 등 세계 최고 수준 정보통신(IT) 기술을 바탕으로 최고 통화품질과 고객중심 서비스 제공을 통해 한국 통신산업을 이끌어왔다는 평가를 받고 있다.

요금 측면에서도 경쟁사 대비 선도적으로 고객 중심 요금제를 도입했다. 지난 2010년 3월 '초단위 요금제'를 국내 통신사 중 처음으로 시행했다.

초단위 요금제 시행은 26년 만에 요금부과 기준을 10초에서 1초로 전격 변경해 소비자 편의의 새로운 전기를 마련했다는 평가를 받았다. 같은해 '데이터무제한 요금제'도 발표

하는 등 국내 통신 업계의 요금 혁신에도 앞장서 왔다.

이에 앞서 SK텔레콤은 2006년 발신번호 표시(CID) 완전 무료화를 국내 이동사 중 처음으로 도입했고 2007년 9월에도 미사용 부가서비스를 3개월 이상 사용하지 않으면 과금하지 않는 등 고객을 배려하는 제도를 잇달아 도입했다.

이어 2011년 9월 기본료 인하 정책으로 요금 인하를 통한 소비자 후생 강화에 앞장서 왔다.

SK텔레콤 관계자는 "앞으로도 고객 중심 경영을 강화해 나가는 것은 물론 협력사들과 동반 성장을 할 수 있도록 최선을 다하겠다"고 밝혔다.

이경진 기자

이제는 ALL IP 시대!

All-IP는 스마트폰, TV, 태블릿, 인터넷, 집전화 모두를
경계없이 하나로 연결해주는 새로운 통신 서비스



All IP 서비스

- LTE 동치면 올레: 동치면 올레TV를 그냥 보는 올아이피 시대. LTE WARP와 인터넷을 결합하면 올레TV가 생긴다!
- 데이터 웨어링: 데이터를 자유롭게 나눠쓰는 올아이피 시대. 내 데이터를 단말기 여기저기로 마음껏 나눠쓰는!
- 스마트홈 HD: 집전화도 스마트해지는 올아이피 시대. 영상통화, 음악, 티비를 즐기면서 집까지 지킨다!
- 기대하세요! All-IP세상의 새로운 서비스는 계속됩니다



가입문의 | olleh폰 114(무료), 일반전화 1588-0010(유료), www.olleh.com

먹는 물만은 원가절감과 타협안해

▶ 청호나이스

청호나이스는 1991년 낙동강 폐물사태 2년 뒤인 1993년 설립돼 20여 년간 최고 기술력으로 국민 건강을 책임져온 환경·건강 가전 기업이다.



이석호 사장

20년 넘게 청호나이스를 최고로 이끌어온 힘은 바로 타협하지 않는 '기술력'이다. 정수기, 공기청정기 등 우리 삶과 밀접한 관련이 있는 제품을 생산하면서 청호나이스는 오로지 기술력만으로 승부하며 소비자들의 신뢰를 쌓아왔다.

이는 '먹는 물에 대해서 원가 절감을 위해 타협하지 않는다'는 창업정신이 반영된 결과라고 청호나이스 측은 설명한다.

단지 말뿐이 아니다. 청호나이스는 매년 매출액의 7%를 꾸준히 연구개발(R&D)에 투자하며 남들이 생



청호나이스 서비스평가팀이 지난달 5일 경기도 화성에서 청호인재개발원에서 열린 발족식에서 서비스 혁신을 다짐하고 있다.

각하지 못하는 혁신적인 제품을 선보여왔다. 그 결과가 바로 일반정수기, 냉정수기, 냉온정수기에 이르는 4세대 '제빙 정수기'다.

청호나이스는 이 같은 최고 기술력에서 나온 '이과수 얼음정수기'와 '이과수 폭풍정정기' 등으로 프리미엄급 정수기·공기청정기 시장을 선도하고 있다.

기술력은 곧 수출로 이어졌다. 1994년부터 미국, 일본, 동남아시아

지역에 수출을 시작해 현재 전 세계 30여 개국에 제품을 수출하고 있다. 스무 살을 맞춘 청호나이스는 이제 새로운 변신을 꾀하고 있다. 도약의 발판은 바로 '서비스'다.

이석호 청호나이스 사장은 "99명이 잡해도 1명이 서비스를 잘못하면 회사 이미지를 악화시킬 수 있다"며 "그간 기술력에만 집중하다가 다소 소홀했던 서비스를 업계 최고 수준으로 끌어올려 1등 기업으로 거듭날 계획"이라고 밝혔다.

전정훈 기자

'콜백 시스템'...고객 불편 신속 대응

<통화 중일 때 콜센터서 전화>

▶ 삼성전자서비스

삼성전자서비스는 1972년 서비스센터를 오픈한 이래 업계 최대 규모를 자랑한다. 현재 삼성전자서비스는 전국 173개 서비스센터와 3개 콜센터를 운영하고 있으며 △고객 신권리 선언 △CCM 제도 도입 △24시간 상담서비스 △업계 최초 사이버센터 구축 등 고객 감동을 위한 끊임없는 서비스 발굴에 주력하고 있다.



박상범 부사장

콜센터는 2011년부터 서비스 차별화를 위해 통신회선 2배 증설, 음성인식 시스템 도입, 콜백 시스템(Callback System·전화 연결이 되지 않았을 때 콜센터가 고객에게 전화를 하는 시스템) 구축, 기술 전문 상담원 육성 등 특화된 경쟁력을 바탕으로 고객감동 서비스를 실천하고 있다.



고객 상담을 위해 마련된 삼성전자서비스의 사이버서비스센터.

그 결과 수신율을 95%까지 높였다. 일반적으로 콜센터의 큰 불만 요인으로 꼽히는 ARS도 대대적으로 개선했다. 음성인식 시스템을 도입해 고객이 전화를 걸었을 때 상담 1 단계에서 기술 전문 상담원과 바로 통화할 수 있도록 해 기존의 여러 단계를 거치며 문의했던 불편을 크게 줄일 수 있었다.

서비스센터에 전화를 했지만 통화중이거나 중간에 전화가 끊겨 직원과

상담하지 못한 고객을 위한 서비스도 마련했다.

콜백 시스템을 활용해 해당 고객에게 전화를 걸어 문제를 해결해주는 것. 삼성전자서비스는 이 밖에도 수리비 부담을 최소화한 수리비 상한제, 엔지니어가 방문하지 않고도 원격으로 문제를 해결하는 리모트 서비스, 기업 고객에게 특화된 B2B 서비스 등 여러 가지 서비스를 병행하고 있다.

이경진 기자

국내외 소외층 18만명 무료진료

<19년간>

▶ 서울아산병원

“고 정주영 회장님께서 1989년 서울아산병원을 개원했을 때 남기신 ‘우리 사회의 가장 불우한 이웃을 돕는다’는 철학 이념은 아직도 병원 곳곳에 살아 숨쉬고 있습니다. 앞으로 사회공헌을 통한 상생경영, 끊임없는 의료혁신을 통해 대한민국을 넘어 세계적으로 가장 신뢰받는 병원으로 거듭나겠습니다.”



박성욱 원장

박성욱 원장은 서울아산병원이 7년 연속 한국에서 가장 존경받는 기업으로 선정된 이유를 이같이 설명했다.

서울아산병원은 삼성서울병원과 함께 기업이 설립한 병원이라며 대학종합병원들이 따가운 시선(?)을 보냈지만 개원 24년 만에 한국 의료를 대표하는 병원으로 자리 잡았다. 국내 최대 수석 졸업자들이 가장 많이 몰려드는 의료기관도 서울아산병원이다.

서울아산병원은 하루 평균 외래환자 1만 1000명, 입원환자 2700명으로 진료 및 입원이 국내 병원 중 가장 많다.

특히 연간 5만 7000건의 고난도 수술을 시행해 한국인 6대 암 수술과 장기이식 수술, 주요 30대 질환 수술 건수에서 국내 1위다.

서울아산병원의 명성은 해외로 이어져 해외 중증 환자들이 미국, 유럽의 유명 병원을 제쳐두고 서울아산병원을 찾고 있



박성욱 원장(왼쪽 둘째)이 의료진과 함께 한 독거노인을 찾았다가 병원에서 찍은 X선을 살펴보고 있다.

다. 러시아 당뇨합병증 환자에게 혈액형 부작합 체장·신장 동시이식 수술을, 두바이 암 환자에게 복강경 위암 수술을 성공적으로 시행해 해외 환자들의 마음을 사로잡고 있다.

서울아산병원은 이처럼 뛰어난 의술을 국내의 소외계층을 무료 진료하며 인류에 공헌하고 있다. 병원은 1995년 무료 순화진료 전담팀을 구성해 지난 19년간 18만여 명의 건강을 돌봐왔다.

또한 글로벌 사회공헌활동인 ‘Asan In Asia(아시아 속의 아산)’ 프로젝트를 통해 매년 20여 개국 300명 이상의 의학자를 대상으로 서울아산병원의 앞선 의술을 전수하는 연수프로그램을 운영하고 있다.

특히 2011년 세계에서 간경화와 간암으

로 인한 사망률이 가장 높은 몽골에 세계 최고의 간이식팀 의료진을 파견해 몽골 최초 생체 간이식에 성공한 것을 시작으로 연 2회 현지 의료진 30여 명을 교육하고 있다. 몽골 정부는 지난해 10월 정몽준 아산재단 이사장에게 몽골 대통령이 수여하는 최고 의훈 훈장을 북극성 훈장을 수여했다.

서울아산병원은 신약과 새로운 치료법 개발에도 심혈을 기울이고 있다.

병원은 바이오 연구를 선도할 아산생명과학연구원을 출범시켰고 미국 하버드의대 다나파버 암 연구소, 영국 임페리얼칼리지 등 세계적인 의료기관, 연구소, 사업체와 공동 연구 및 교육 협력관계를 확대해 미래 성장을 위한 첨단 의학연구 인프라를 구축했다.

이병문 의료전문기자

종이없는 사업장 등 친환경 경영

▶ AJ렌터카

“마음까지 렌트합니다.”

국내 렌터카 업계 1위 AJ렌터카의 힘은 고객만족 경영이다. 그리고 이를 통해 AJ렌터카는 가장 존경받는 기업 반열에 당당히 섰다.



반채운 사장

AJ렌터카는 렌터카 문화가 정착되지 않았던 1988년부터 국내 시장을 이끌어 왔다. 현재 차량 4만 7000여 대를 보유하고 150여 개 영업지점을 통해 전국 단위로 서비스를 제공하고 있다.

국내 전 차종은 물론 다양한 외제 차량을 보유하고 있으며 대부분이 출고된 지 2년 안팎인 신모텔이다. 세계적인 렌터카 기업 AVIS와 서비스 제휴를 통해 전 세계 170여 개국, 1만 7000여 개 네트워크로 국외에서도 국내처럼 이용할 수 있는 것이 장점이다.

고객만족 비결은 바로 철저한 현장 경영이다. 서비스 사업의 기본은 직원이 현장에서 직접 고객을 만나 경청해야 한다는 것이다. 때문에 성수기인 여름철에는 영업직군을 포함한 본사 전 직원이 교대로 제주도에 파견돼 직접 고객을 응대하는 현장근무를 한다. 사무실에만 있으면 놓치지 쉬운 부분을 현장체험을 통해 파악하는 것이다.

반채운 사장은 “AJ렌터카의 모든 경영 활동은 ‘고객’과 ‘서비스’로 집약된다”며



종이 없는 사업장 구현에 앞장서고 있는 AJ렌터카 영업점에서 고객이 전자문서로 렌터카 이용 계약을 하고 있다.

“고객들이 직접 서비스를 점검하고 아이디어를 제공하는 상시 고객 모니터링 제도로 지속적 성장이 가능했다”고 자랑했다.

친환경 비즈니스도 자동차 관련 업종에서 흔히 없는 AJ렌터카만의 특징이다.

2011년 지식경제부가 주관하는 전자차 세어링 시범운영 업체로 지정돼 지난해 8월부터 사업에 나섰다.

또 지난해 여름부터는 제주지점에서 시작한 전자계약시스템을 통해 종이 없는(paperless) 사업장 구현에도 앞장서고 있다.

종이계약을 전자문서로 대체해 고객은 모니터를 통해 계약약관, 차량 이용 주의점을 확인하고 최종 서명도 전자 방식으로 한다.

고객 건강과 쾌적한 차량 제공을 위해 ‘친환경 렌터카’를 선언하고 향후 구입하는 모든 차량을 금연 차량으로 관리한다는 계획도 세우고 있다.

AJ렌터카는 고령화 시대에 적극적인 시니어 인턴제를 도입해 노인 인력 채용에도 앞장서고 있다. 일부 직원은 인턴십 종료 후 정식 직원으로 채용한다.

지난해 3월 노인 일자리 창출 우수기업으로 선정돼 보건복지부 장관 표창을 받았다. 국제 NGO 굿네이버스에서 운영하는 지역아동센터 아이들에게 ‘제주도 추억 만들기’ 후원 여행도 마련하는 등 다양한 형태로 사회공헌사업을 펼치고 있다.

지난해에는 렌터카 업계 최초로 유가증권 상장에 성공했다. 전정홍 기자

매년 110만 고객에 평생교육 기회

▶ 홈플러스

홈플러스는 설립 13년 만인 지난해 연매출 12조원을 달성했다. 현재 전국 125개 대형마트를 운영하며 유통업계를 선도하고 있는 대표 업체다.



이승환 회장

특히 ‘큰 바위 얼굴’이라는 홈플러스만의 독특한 경영 모델을 개발해 성장과 기여의 가치가 어우러진 지속 가능한 기업으로 나아가기 위해 노력하고 있다. 이를 위해 경영 전 부문에 걸친 끊임없는 혁신을 이어가 급변하는 경영환경에 대응할 수 있는 경쟁력을 갖춰나가는 평가를 받고 있다.

홈플러스의 최우선 목표는 바로 ‘고객가치’다. 저렴한 가격, 다양한 상품, 높은 품질, 최상의 서비스를 고객들에게 최고 가치를 선사하는 기업으로 성장하기 위해 전사적인 역량을 집중하고 있다.



홈플러스 그린리더 환경 공작품 및 그림 전

홈플러스는 성장 과실을 지역사회와 나누기 위해 e파란재단을 출범시켜 지역·환경·나눔·가족사랑의 ‘4랑 운동’을 실천하고 있다.

지속적인 성장을 통해 국가와 지역의 경제 성장에 기여하는 점도 주목된다.

각 지역의 홈플러스 매장은 5만여 명의 고용효과를 창출했고 저비용 고효율 운영구조를 통해 발생한 이익을 고객에게 환원함으로써 소비자 물가 안정도 이뤄졌다.

그리고 목천, 함안 등에 선진 물류 시스템을 구축해 유통산업의 선진화를 이끌고 있다.

홈플러스는 유통업의 특성을 바탕

으로 핵심 역량을 최대한 발휘할 수 있도록 2009년 홈플러스 e파란재단을 설립해 지역사랑, 환경사랑, 나눔 사랑, 가족사랑 등의 ‘4랑 운동’을 적극 실천하고 있다.

이중 지역사랑 활동으로는 세계 최대 규모 문화평생교육사업인 111개 홈플러스 평생교육실에서 연간 110만명의 고객에게 평생교육의 기회를 제공하고 있다. 아름다운 가게와 함께하는 홈플러스 나눔 바자회는 나눔 사랑의 대표적 활동이다. 김태성 기자

다문화가정 자녀·자폐아동 후원

▶ 대 교

국내 간판 교육·문화기업 대교는 1976년 창사 이후 38년간 한눈팔지 않고 눈높이 학습시스템 정착을 위해 정진해 왔다.



조영원 대표이사

교육을 아이들의 눈높이에서 시작하고 눈높이에 맞춰 관리하며 눈높이 자체를 높인다는 ‘눈높이 교육철학’을 바탕으로 다양한 학습프로그램 개발을 통해 교육문화 발전에 기여하며 존경받는 기업에 이름을 올렸다.

대교의 이 같은 교육철학은 우리 사회 다양한 계층에 골고루 교육 기회가 돌아갈 수 있도록 하는 사회공헌 사업으로 이어졌다.

특히 교육에 목마른 소외계층 어린이들을 위해 무료 교육 서비스를 제공함으로써 이들이 사회구성원으로서 자생할 수 있는 기회를 열어 주



대교 임직원들로 구성된 눈높이사랑봉사단원들이 지난해 10월 케냐 메구이라 지역 현지 학교에서 아이들에게 다양한 교육 프로그램을 진행하고 있다.

는 데 방점을 찍었다.

임직원 1만명으로 구성된 ‘눈높이 사랑봉사단’은 다문화가정 자녀들을 대상으로 이들의 재능을 개발하고 어려운 환경에 구애받지 않고 꿈을 펼쳐 나갈 수 있도록 돕고 있다. 1회성 이벤트보다는 꾸준한 교육을 제공하는 게 주된 목적이다.

스포츠, 미술, 음악 분야에서 지속적으로 후원과 멘토링을 병행하고 있는 ‘눈높이 드림 프로젝트’가 대표적

이다. 형편이 어려운 다문화가정 자녀들을 위한 국어와 한글 무료학습도 진행 중이다.

매년 전국 미취학 아동과 초등학교 820명을 선정해 국어교육과 함께 1대1 멘토링 서비스를 제공하고 있다. 다문화가정뿐 아니라 봉사단은 자폐아동과 조손가정, 보육원 아동에게도 꾸준한 도움의 손길을 내밀고 있다.

전정홍 기자

ShinhanCard





□ 쇼핑 할인에 All-in한 체크카드
□ 커피 할인에 All-in한 체크카드
□ 교통 할인에 All-in한 체크카드

당신이 원하는 혜택을 체크하세요

고객이 원하는 혜택 하나에 All-in한 신한 S-choice 체크카드

커피에 All-in하거나, 쇼핑에 All-in하거나, 교통에 All-in하거나 역시, 신한이 만들면 체크카드도 이렇게 다르다

커피 20% / 교통 10% / 쇼핑 10% 할인 중 택1 (전월 실적에 따라 할인한도 차등 적용)
신한은행 금융서비스와 여행 할인, 인터넷쇼핑 할인까지
신청 및 문의: 신한카드 홈페이지 또는 1544-7000



신한카드 나눔은 기계경제에 위함입니다 | 준법감시인 심의필 제130131-0104-001호(2013.01.31)

대한민국 3대 브랜드 가치 평가 3관왕



신한금융그룹 | 신한은행 | 신한금융투자 | 신한생명 | 신한 BNP 파리바 자산운용 | 신한캐피탈 | 제주은행 | 신한지주은행 | 신한데이터시스템 | 신한신용정보 | 신한PE투자자문 | 신한이티스

카드의 길을 생각하다 신한카드



한 이주여성 부모님이 KT 노조에서 마련한 다문화가족 영상 상봉 행사를 통해 한국으로 시집 보낸 딸과 대화하며 반기워하고 있다. <사진제공-KT>

언제나 고객이 우선 '올스타' 순위 급상승

▶ K T

KT는 1981년 설립 후 국내 통신 역사와 궤를 같이하며 한국 IT 발전을 견인해 왔다. 창립 당시 450만 회선에 불과했던 전화시설은 1993년 12년 만에 2000만 회선으로 확대돼 전국민이 보다 수준 높은 통신 서비스를 이용할 수 있도록 했다. 정부출자기관으로 전환된 1997년 이후 사업구조를 무선과 인터넷 중심으로 개편했고, 2002년에는 민간기업으로 공식 출범했다. 이후 KT는 초고속인터넷 서비스 개시 2년 만에 600만 고객을 돌파하는 등 새로운 기록을 만들었다.

지난해 유선 수익이 지속적으로 하락하는 어려운 경영 환경 속에서 KT는 사상 최대 규모 실적을 달성했다. 이석재 회장의 그룹 경영과 가상 재화 시장 확대 전략이 적중한 결과라는 평가다. 2012년 연결기준 KT 매출은 BC카드, KT스카이라이프, KT렌탈 등 비통신 분야 그룹사의 지속적인 성장과 통합이동통신(LTE) 가입자 최단 기간 400만 돌파, 그룹 미디어 가입자 600만 돌파, 초고속인터넷 가입자 800만 확보 등으로 전년 대비 11.8% 늘어난 23조7903억원을 기록했다.

KT는 지속가능경영을 추진해 왔다. 그 결과 세계적인 권위의 지속가능성 평가인 DJSI(Dow Jones Sustainability Index)에서 유·무선 통신분야 전 세계 1위 기업을 의미하는 글로벌수퍼섹터리더로 2011



이석재 회장

년, 2012년 2년 연속 선정됐다. 지속가능 경영의 성과는 존경받는 기업 조사 결과로 이어졌다. 2011년 31위를 '올스타(All Star)' 기업이 아니었던 KT가 2012년에는 20위를 기록해 무려 11단계 상승했고, 올해도 이런 기조가 이어져 15위로 뛰어올랐다. 한국능률협회 회원사의 존경받는 기업 조사는 약 1만명을 상대로 기업에 대한 인식을 묻는 방식이어서 KT의 순위 상승은 매우 이례적인 것으로 평가된다.

KT는 그동안 다양한 사회적 책임 활동도 활발히 수행해 왔다. 지난해에는 기업 간 네트워크형 사회공헌인 '드림투게더'를 주도해 경기도 양평 폐교를 리모델링한 새싹컴퓨터를 오픈했다. 이곳에서 저소득층 아동들을 위한 2박3일 주말캠프 프로그램도 운영하고 있다. 또한 노사 화합형 사회공헌 활동을 추진하기 위해 뜻을 같이하는 기업들과 UCC(Union Corporate Committee)를 설립하고 UN 새천년개발목표 캠페인, 베트남 이주여성 가족 대상 화상 상봉 행사를 개최했다.

최근 프루야구 10구단을 유치한 KT는 차별화된 야구 콘텐츠를 제공하고, 기존 야구장을 ICT 복합문화공간으로 탈바꿈시킬 계획이다. 순유리 기자

▶ 삼성물산 국내 다문화 아동 지원·해외 오지마을 집짓기

삼성물산은 우수한 인재와 전 세계 50여 개국 134개 거점의 글로벌 네트워크를 바탕으로 건설과 상사 두 개 사업 분야에서 탁월한 혁신 역량을 바탕으로 활발히 사업을 전개하고 있다. 건설 부문은 다양한 프로젝트를 통해 검증받은 기술력을 활용해 빌딩, 플랜트, 주택 등 사업 영역을 확대해나가고 있다. 특히 기존 EPC(Engineering, Procurement, Construction·설계조달시공) 비즈니스 영역을 넘어 민자발전(IPP), 민관합동사업(PPP), 프로젝트 관리 등을 수행하면서 개발에서 운영에 이르는 가치사슬 전반에 걸친 종합 솔루션을 제공하는 등 고객이 필요로 하는 가치를 선제적으로 제공하기 위해 노력하고 있다.

이러한 역량을 바탕으로 건설 부문은 세계 최대 규모(3927MW) 가스복합화력발전소의 사우디아라비아 쿠라야 IPP 사업을 진행하는 등 국내외에서 글로벌 디벨로퍼로서 입지를 확고히 하고 있다.

상사 부문은 전 세계 100여 개 글로벌 네트워크를 바탕으



정연주 부회장



김신 사장

로 전통적인 산업소재 트레이딩 사업과 더불어 발전·플랜트 분야에서 활발한 오거나이징 사업을 전개하고 있다. 오거나이징 사업이란 상사의 핵심 경쟁력인 글로벌 네트워크와

정보력, 마케팅력, 금융력 등을 접목해 사업 안건을 발굴하고 종합 솔루션을 제공함으로써 수익을 창출하는 모델이다.

삼성물산은 다양한 사회공헌활동도 전개하고 있다. 건설 부문은 시설 보수와 주거 지역 건설 등 업종 특성을 살린 사회공헌활동을 수행하고 있으며, 상사 부문은 국내 유일의 혼합아동 지원단체인 '벌벌 인터내셔널 한국'과 함께 다문화 가정 아동을 지원한다. 노현 기자



삼성물산이 2008년 인수한 미국 테일러 멕시코만 앵커공구. <사진제공-삼성물산>

▶ 이마트 동반성장펀드·상생플러스론...협력사 3천억 지원

국내 대표 할인점 업체인 이마트는 대형마트 사업에 핵심적인 협력사와의 동반성장을 위해 다양한 지원 프로그램을 운영하고 있다. 특히 협력사에 가장 실질적인 혜택을 주는 것은 바로 자금지원 개선이라고 보고 2004년부터 이들을 위한 자금지원 정책을 공격적으로 펼치고 있다.

지난해 총 1160억원 규모로 조성된 동반성장펀드는 이마트가 금융권에 예치한 기금의 이차소속으로 협력사의 대출 이자를 2%포인트 절감해주는 제도다. 협력사당 최대 10억원까지 이용이 가능하며 이를 통해 작년 한 해 동안 총 87개 협력사가 543억원의 금융 혜택을 받았다. 이마트는 거래 내역 증빙만으로 대출을 받을 수 있게 한 네트워크론, 이마트의 신용도를 협력사의 신용도에 연계해 대출금리 인하에 도움을 주는 상생플러스론 등의 프로그램을 통해 협력사에 업계 최고 규모의 자금 지원 혜택을 주고 있다. 지원금액을 모두 합하면 네트워크론 332억원, 상생플러스론 1466억원 등 지난해 한 해 동안 총 3200억원에 달한다.

이마트는 소외계층을 위한 지속적인 사회공헌활동으로도



허인철 사장

유명하다. 지난해를 기준으로 이마트의 기부액은 100억원을 넘었고 이에 따른 기부 수혜자 역시 역대 최대인 30만명을 돌파하는 등 기업 이익을 사회에 환원하려는 노력을 강화하고 있다. 쪽방촌과 모성보호센터 등 복지 사각지대에 놓인 취약계층을 찾아가 생필품을 지원하는 희망배달마차는 유행업 특성을 살린 대표적인 사회공헌 프로그램으로 꼽힌다. 희망배달마차가 찾아갈 때는 이마트 주부봉사단이 동행해 주거개선과 독거노인 식사대접 등의 봉사활동도 병행한다. 주부봉사단은 이마트가 지난해부터 각 점포당 30여 명씩 전국 4000여 명을 선발해 이마트 직원봉사단과 나눔에 나서서 대표적인 지역사회공헌 조직이다. 지난 1년간 주부봉사단이 참여한 봉사활동은 전국 1800여 회에 이른다. 참여 주부들은 물론 지역사회 반응이 좋아 올해도 5000명 규모의 2기 주부봉사단을 선발할 계획이다. 김태성 기자



이마트는 고객들로 구성된 주부봉사단을 통해 소외계층의 주거환경 개선 등의 봉사활동을 펼치고 있다. <사진제공-이마트>

▶ GS리테일 'GS25 단독상품' 기획해 고객·제조사에 혜택

GS리테일은 지난 1990년 토종 편의점인 GS25 사업을 시작한 이래 현재까지 우량점만을 개발한다는 원칙을 꾸준히 지켜와 업계 전반에서 찬사를 받고 있다.

GS25가 국내 대표 편의점으로 부상할 수 있었던 것은 '수익을 낼 수 있는 가맹점을 늘린다'는 프랜차이즈 사업의 대원칙을 변함없이 지켜왔기 때문이다. 이는 본사의 무모한 과다 출점은 가맹점의 수익 악화는 물론 경영악화로 이어질 수 있다는 판단의 결과다. 이를 위해 GS리테일은 다년간 쌓아온 상권 개발 노하우를 바탕으로 수차례의 상권조사와 입지회의를 거치는 등 신중하고 객관적인 노력을 이어왔다.

편의점 사업에서 가장 중요한 상품 경쟁력 강화에도 주력해 상품다변화를 통한 끊임없는 혁신활동으로 고객에게 다양한 상품과 먹을거리를 제공하고 있다. 이미 GS25의 대표 상품으로 알려진 '뜰새라면'과 '공화춘' 뿐 아니라 딸린트 김해자와 손잡고 알마의 맛을 재현한 '김해자 도시락', 허영만 화백의 인기만화인 '식객'을 브랜드화한 '식객 시리즈' 등을 개발해 국내 편의점 업계에 주도하고 있다.



허승조 부회장

GS25는 동반성장을 통해 기업의 사회적 책임도 실천하고 있다. 제조사와 GS25 단독상품을 함께 기획해 협력사에게는 사업확대 기회를, 고객에게는 질 좋은 상품을 저렴하게 제공하는 것이다. 고객 만족을 위한 노력도 게을리하지 않는다. GS25는 서비스가 우수한 가맹점 파트너를 본사에서 직접 포상하는 '서비스 에이스 제도'를 업계 최초로 운영하고 있다. 이 밖에 전 직원이 참여하는 서비스유평과 서비스 우수점포 포상 등 다양한 프로그램으로 전심 어린 서비스를 실천하고 있다. 또한 경영주 해피콜을 통해 가맹 경영주들의 소중한 의견을 청취해 자칫 일어날 수 있는 가맹본사와 점주 사이의 불미스러운 갈등을 사전에 차단하기 위해 노력 중이다. 김태성 기자

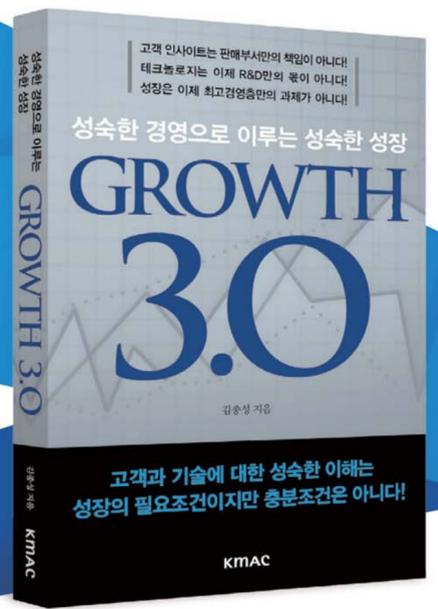


GS리테일은 국내 대표 편의점 GS25를 통해 가맹점주·협력사와의 동반성장과 고객을 위한 서비스 혁신을 실천하고 있다. <사진제공-GS리테일>

고객과 기술에 대한 성숙한 이해는 성장의 필요조건이지만 충분조건은 아니다!

성숙한 성장을 위한 기업의 4대 역량!

- 1 혁신력** : 지속적인 성장을 이루고 있는 기업들은 성장에 대한 비전과 리더십, 성장에 대한 정책, 그리고 이를 지원하는 인프라가 각 기업의 전통과 사업 무대, 전략 등과 연계되어 갖추어져 있다.
- 2 예측력** : 시장에 대한 예측력은 성장 기업이 가지는 공통적인 역량이다. 마켓 인사이트에 기반한 예측력과 추진력은 핵심 사업을 더욱 활성화시키고 미래 시장 경쟁력을 강화하는 효과를 가진다.
- 3 활용력** : 성장에 능한 기업들은 성장의 방향성을 결정하고 이를 추진할 때 자신들이 가진 자산의 활용을 극대화한다. 브랜드, 유통망, 고객 관계, 기술, 네트워크 조절점 등 모든 자산을 성장에 활용한다.
- 4 적응력** : 성장에 능통한 기업들은 서로 다른 사업의 비즈니스 모델들을 결합, 연결, 혹은 분리시킴으로써 성장의 극대화를 실현하는 역량을 갖추고 있다.



▶ 인천국제공항공사 570여개 기관 한자리서 가족같은 협업



인천국제공항 전경. <사진 제공=인천국제공항공사>

2001년 3월 성공적으로 개항한 인천국제공항은 짧은 기간 세계 최고 공항으로 성장했다. 세계 55개국 176개 도시를 연결하며 국제화물 세계 2위, 국제여객 세계 9위인 동북아 대표 허브공항으로 자리매김했다.

항공업계 노벨상이라 불리는 세계공항서비스평가(ASQ)에서 세계 최초로 7연패, 9년 연속 최자경영을 달성해 재무건전성도 인정받고 있다.

2011년 9월에는 세계 공항 서비스를 향상시킨 공로를 인정받아 1700여 공항 협의체인 국제공항협회(ACI)가 처음으로 제정한 '명예의 전당'에 등재됐다.

인천공항의 선진 공항 운영 노하우를 전수받으려는 공항이 늘어나면서 중동 동남아 러시아 등에서 해외사업도 활발하다. 단순 컨설팅을 넘어 지분투자, BOT(Build-Operation-Transfer), 합작회사 설립 등으로 사업영역을 다각화하고 있다.

인천공항이 공기업 최초로 존경받는 기업 '톱10'에 계속



이영근 사장직무대행

해 진입하는 비결은 다양한 기관이 한데 모여 한 시스템을 이루는 공항의 태생적 한계를 극복한 데 있다.

인천국제공항은 41개 협력사, 86개 항공사, 23개 상주기관, 63개 입점업체 등 입주 기관만 570여 곳에 달하고 다양한 이해관계자 3만5000여 명이 근무하는 세계에서 가장 큰 오케스트라와 다르지 않다.

인천공항은 고객가치 창출을 최우선 공약치로 삼아 공항 종사자들이 협업하고 협력하는 조직 문화를 이끌어내고 있다. '우리 모두 한가족'이라는 끈끈한 믿음이 자리한 탓이다. 인천공항에는 상주 직원이 TV를 보고 음료를 마음 놓고 마실 수 있는 휴게실과 웰스클럽 수준의 체력단련실, 밤낮이 바뀌어 일하는 직원들을 위한 수면실이 있다. 2008년 글로벌 경제위기 때는 입점업체 사용료를 10% 인하해줬다.



신한카드 임직원들이 15일 서울 충무로 신한카드 본사에서 고객만족위원회 발대식을 갖고 있다. <사진 제공=신한카드>

나눔포털 '아름인' 서 736억 모아 기부활동

▶ 신한카드



이재우 사장

신한카드 임원 회의실에서 최고경영자(CEO) 옆 자리는 고객 몫이다. '고객의 의자'라고 불리는 이 자리를 가장 상석에 배치한 것은 고객만족과 소비자보호를 최우선으로 두겠다는 의지의 표현이다.

신한카드의 모든 전자결재 양식에는 '최종 결재는 고객님이 하십니다'라는 문구가 적혀 있다. 모든 의사결정을 고객 입장에서 내리고, 회사의 모든 목표를 고객가치 실현에 두겠다는 이재우 사장(63)의 경영 철학이 드러나는 대목이다.

신한카드가 한국능률협회컨설팅에서 진행한 '2013년 한국에서 가장 존경받는 기업' 조사에서 신한카드 부문 6년 연속 1위를 달성한 비결은 이 같은 고객중심 경영 때문이다.

신한카드는 회원 수 2200만 명에 달하는 국내 1위, 세계 12위의 신용카드사다. 국내 1위에 만족하지 않고 글로벌 리딩 카드사로 성장하기 위해서는 '고객만족 1등'을 달성하는 한편 '사회적 책임을 다하는 고객 중심 카드사'로 회사를 업그레이드해야 한다는 목표 아래 다양한 혁신 활동을 추진하고 있다.

신한카드는 고객 관점에서 불편을 초래하는 업무 프로세스를 조기에 개선하기 위해 지속적으로 CS 개선활동과 6시그마 혁신활동을 적극 추진하고 있다. 매일 실시하는 '소비자보호 제안의 날'을 통해 고객불편 개선 제안을 접수하는 한편 접수한 제안을 CEO와 전 임원이 참석

하는 '고객만족위원회'에서 논의해 해결책을 모색하고 있다. 신한카드는 올해부터 소비자 권익을 최대한 보호하기 위해 작년 업계 최초로 도입한 소비자보호지표의 목표를 상향하고 부서평가에도 반영했다. 민원현황과 서비스품질 수준 위주로 구성된 소비자보호지표를 기존 31개에서 39개로 확대하고, 소비자보호 측정 기준을 3단계에서 5단계로 세분화하여 변별력을 제고했다. 또한 소비자보호지표가 부진한 부서는 고객만족위원회에서 개선방안을 발표토록 하는 등 적극적인 소비자보호 활동을 유도하고 있다.

신한카드는 '경영 실적뿐 아니라 나눔활동에서도 1등인 기업이 일류 기업'이라는 철학을 가지고 있다. 금융권 최초로 사회기부활동 전용 인터넷 포털사이트 '아름인(www.arumin.co.kr)'을 만들고 임직원은 물론 고객들이 적립된 포인트로 기부 활동에 참여할 수 있도록 했다. 지금까지 아름인 기부액은 736억원에 달한다. 또 고객들로 구성된 '고객봉사단'(183명)을 구성해 매월 봉사활동 주제를 정해 나눔활동을 펼치고 있다. 신한카드 직원들이 직접 참여하는 '아름인 봉사단'은 '해비타트 사랑의 집짓기' 등 다양한 봉사활동을 진행하고 있다. 석민수 기자

▶ 린나이코리아 무상보증 늘리고 겨울내내 24시간 AS



린나이코리아 기사가 보일러를 수리하고 있다. <사진 제공=린나이코리아>

1974년 설립된 린나이코리아는 가스보일러로 출발했다. 이어 가스레인지, 업소용 주방기기 등 다양한 분야로 사업을 확장하며 주방가전 시장을 주도하고 있다. 린나이코리아 제품은 성능과 내구성이 강점이다. 가정용 보일러는 '한국산업의 고객만족도(KCSI)' 평가에서 1위를 15회 차지했고 가스레인지의 '한국산업의 브랜드 파워(K-BPI)'에서 13회 연속 1위를 차지하고 있다.

린나이코리아의 경쟁력은 서로 존중하고 신뢰를 쌓으며 정도를 지키는 '예(禮) 중시 경영'에서 시작된다. 직원 간 예를 통해 소비자뿐 아니라 사회에 대한 책임과 의무를 다하는 것이다.

린나이코리아는 혁신가치, 고객가치, 직원가치, 사회가치 등 네 가지 혁신가치를 바탕으로 존경받는 기업으로 거듭나고 있다. 혁신가치는 제품이다. 린나이코리아는 '스마트(Smart)'와 '그린(Green)'을 충족시킨 보일러를 내놓고 있다. 경제성과 편의성에 친환경성까지 두루 갖춘 제품으로 소비자 만족 및 환경 보호를 구현하고자 노력 중이다.



강원석 사장

린나이 스마트 보일러(모델명 R331)는 자동 모드를 선택하면 실시간으로 실내 온도를 측정해 쾌적한 난방과 온수를 공급해 준다. 친환경 저녹스 버너 기술로 보일러 전 제품 녹소(질소산화물) 1등급을 달성했다.

린나이코리아가 추구하는 고객가치는 전문적이고 체계적인 에프터서비스(AS)가 핵심이다. 린나이코리아는 본사에서 직영으로 AS를 제공하고 있으며 1996년부터 겨울철에는 AS 요원이 24시간 대기하는 동절기 특별 서비스를 실시해오고 있다. 2006년 가정용 가스보일러 전품목의 무상보증기간을 2년에서 3년으로 연장했으며 1996년 업계 최초로 콜센터를 구축했다. 린나이코리아는 직원들의 사기를 높이기 위한 다양한 복지 프로그램도 도입하고 있다. 린나이 어 린이집은 직원 자녀를 위한 회사 차원의 지원이 흔치 않았던 1987년 설립돼 지금까지 운영되고 있다. 정순우 기자

▶ CJ대한통운 업계 첫 택배기사 자녀에 학자금 지원



CJ대한통운은 세계적인 친환경 물류기업으로 도약하기 위해 그린택배-에너지립 조성 등 온실가스 저감 방안을 도입하고 있다. <사진 제공=CJ대한통운>

국내 최대 종합물류기업 CJ대한통운은 국내 생활물류 택배부문 1위 기업의 명성을 지켜오고 있다. 지난해 취급한 연간 2억8000만상자 이상의 수하물은 국민 1인당 연간 5회 이상 택배를 이용하는 물량이다. CJ대한통운은 여기에 머물지 않고 최근에는 우편물품을 택배처럼 배송하는 서비스 '윈 메일'로 128년 만에 최초로 우편물 시장에 진출하는 등 지속적으로 사업 영역을 확장해나가고 있다.

CJ대한통운의 뿌리는 1930년 창립한 조선미곡창고와 조선운송으로 거슬러 올라간다. 지금은 항만하역과 육상운송, 철도운송, 택배, 복합물류센터 사업, 중량물 운송 등 물류 전 부문에서 사업을 진행한다. 부산 인천 광양 등 전국 23개 주요 항만에서는 수출입 원자재와 제품에 대한 종합물류 서비스를 제공한다. 또 1만여 대에 달하는 트럭과 중장비 등을 직영해 일반화물 2만9000t 등 국내 최대 규모의 일시 수송시스템을 가동 중이다.

CJ대한통운은 단순한 종합물류기업에 머물지 않고 친환경



이관훈 사장

경 물류기업으로 거듭나기 위해 다양한 프로젝트를 진행하고 있다.

가장 중점을 두고 있는 부분은 온실가스 절감이다. 차량을 이용해 배송하기 때문에 온실가스를 대량으로 배출할 수 밖에 없는 물류 사업의 체질을 바꾸는 것이다. 특히 CJ대한통운의 '그린택배' 사업은 환경보전과 일자리 창출을 동시에 충족하는 녹색물류의 좋은 사례로 꼽힌다. 차량 대신 전동자전거와 전동카드로 택배를 배송하며, 배송원에는 주부와 실버 인력을 고용하는 형태다.

CJ대한통운은 최근에는 온실가스를 감축하는 데 도움을 주는 숲 조성 사업을 시작했다. 산림청과 한국도로공사, 녹색연합과 함께 진행하는 프로젝트로, 폐고속도로 용지에 빨리 자라는 수종의 나무를 심어 '에너지림'을 조성하는 사업이다.

세상을 이끰니다
불교의 향기

2013학년도 제17기 동국대학교 불교대학원 최고위과정 모집

(BEMC : Buddhist Executive Management Course)

- 모집인원 : 30명 내외
- 지원자격
 - 각 불교 종단의 지도자급 스님
 - 불교 신도로서 공·사기업체의 회장·사장·임원
 - 불교 신도로서 국회의원 등 정부 각 기관 고위 공무원
 - 불교 신도로서 전문직 종사자
- 전형방법 : 서류심사 및 면접 구술고사
- 제출서류
 - 입학원서(소정양식, 반명함판 사진 2매 부착) 1부
 - 승적 또는 재직증명서(해당자에 한함) 1부
- 원서교부 및 접수
 - 일정 : 2013. 2. 28(목)까지
 - 장소 : 본 대학원 학사운영실
 - 참고 : 전원 총원시 조기 마감함
- 교육기간 및 강의시간
 - 총 15 주 수업 [2013. 3. 6(수) ~ 6. 12(수)]
 - 매주 수요일 19:00 ~ 20:10 제 1강의 / 20:20 ~ 21:30 제 2강의
- 문 의
 - 기타 자세한 사항은 본 대학원 학사운영실로 문의바랍니다.
 - TEL 02-2260-3096, 8 • FAX 02-2260-8627
 - http://gsbs.dongguk.edu

▶ 영진전문대학 주문식 맞춤형교육으로 기업·졸업생 '윈윈'



유아교육과 교구 전시회 모습.

대구에 있는 영진전문대학은 한국능률협회컨설팅(KMAC)의 제10회 '한국에서 가장 존경받는 기업' 전문대학 부문에서 지난해 이어 올해도 1위로 선정됐다. 77년 개교한 이 대학은 1994년 국내 대학 최초로 맞춤형 '주문식 교육'을 장안해 다양한 산학협력 활동을 펼쳐왔다. 여러 산업체는 우수 인력을 채용하기 위해 이 대학에 '인력 양성 주문'을 내고 있다.

영진전문대학은 현재 삼성전자금융반, LG디스플레이반, 두산그룹반, SK하이닉스반 등 단일기업 협약반을 운영하고 있고 중견기업과는 '공동협약반'을 만들었다. 이들 협약기업은 국내 352개사, 해외 111개사에 달한다.

지난해 이 대학 출신 가운데 210명이 삼성그룹 계열, 237명이 LG그룹 계열사, 72명이 SK하이닉스 등 국내 우수기업에 취업했다. 대기업 취업자만 782명에 달한다. 지난 5년간 삼성그룹 662명, LG그룹 1107명, SK하이닉스와 두산그룹에 1491명 등 이들 네 기업에 총 3260명의 취업자를 배



최재영 총장

출했다. 최근 5년간 미국과 일본, 호주, 뉴질랜드 등 선진국에 325명을 취업시킨 기록도 단연 눈길을 끄는 대목이다. 특히 지난해에는 세계적인 IT 업체인 일본 소프트뱅크에도 5명이 취업하는 등 일본과 호주에 모두 44명을 보냈다. 이 대학 특유의 글로벌 인재양성 프로그램이 성과를 낸 셈이다. 이러한 취업 성적표로 영진전문대학은 올 2월 졸업생 100명 가운데 79명꼴로 취업에 성공해(취업률 79.3%) 교육과학기술부의 고등교육기관 취업률 조사에서 전문대학 부문 '가' 그룹(졸업생 2000명 이상)에서 1위를 차지했다.

영진전문대학은 대구지역 초·중·고교생은 물론 주민들을 대상으로 교육기부 활동에도 앞장서고 있다. 이러한 노력으로 영진전문대학은 지난해 교육기부대회에서 대상을 받기도 했다. 서진우 기자



삼성생명 세로토닌 드럼클럽 서울경인지역 합동 창단식.

최고경영책임자 두고
고객의견 적극수용해

▶ 삼성생명보험



박근희 부회장

"고객의 소리에서 경영의 답을 찾는다."

삼성생명은 업계 최초로 최고경영책임자(CLO·Chief Listening Officer) 제도를 도입해 고객과의 쌍방향 소통을 강화하고 고객의 목소리를 경영활동에 적극 반영하기 위해 노력하고 있다. CLO는 고객 관점에서 회사의 제반 업무와 프로세스를 개선하기 위해 도입한 삼성생명만의 차별화된 제도다.

온오프라인 고객 채널, 홈페이지 고객 소통방 등 다양한 채널을 활용해 고객의 의견을 수렴하고 경영층과 공유해 적극적으로 개선해나간다는 의지가 담겨 있다.

삼성생명의 고객이익중심 경영 실천은 '보험은 사랑'이라는 경영진의 철학에도 잘 나타나 있다. 박근희 부회장은 "고객이 없는 회사는 존재하지 않는다"며 "고객이야말로 삼성생명의 근간이자 가장 소중한 자산"이라고 강조해 왔다.

삼성생명은 회사 내 모든 의사결정과 행동의 기준이 되는 업무의 개념을 '사랑을 더 큰 사랑으로 키워주는 사업'으로 정립했다. 상품 개발과 판매, 계약 유지, 보험금 지급 등 업무 전 과정에 이 같은 개념을 적용해 고객의 이익을 최우선으로 생각하는 경영 활동을 펼쳐오고 있다.

특히 2012년에는 보험의 가치를 실현하는 보험금 지급단계를 고객관점에서 대폭 개선한 고객사랑지급서비스를 론칭

했다. 이 서비스를 본격 실시하면서 지난해 사고 보험금의 '당일 지급률 50%'를 달성했다.

올해부터는 보험금의 접수부터 심사, 지급까지의 과정에 시간 단위 관리 개념을 도입해 사고 보험금 24시간 내 지급률을 연내 80% 이상 획기적으로 높일 계획이다. 이를 위해 사고 보험금의 심사기준과 시스템, 보험금 접수 방법의 편의성 등 서비스를 대폭 개선할 예정이다.

삼성생명은 생명보험의 숭고한 가치를 전하는 사회 공헌 활동에도 앞장서고 있다. 사회적 신뢰를 쌓을 수 있는 나눔경영을 선택이 아닌 필수사항으로 인식해 적극 추진하고 있다. 대표적 활동으로 저출산 문제 해결과 청소년의 건강한 성장을 지원하는 세살마를 사업과 세로토닌 드럼클럽 활동을 꼽을 수 있다. 자살 방지를 위한 생명의 다리, 여성암 퇴치를 위한 사랑, 사람 파플리본 활동 등을 통해 생명사랑의 메시지를 전달하고 있다.

삼성생명은 앞으로도 '보험은 사랑'이라는 마음가짐으로 모든 고객에게 사랑을 전달하고, 고객으로부터 신뢰받는 기업이 되기 위한 고객이익중심 경영을 강화할 계획이다. 모든 경영의 초점을 고객에게 맞추고 다양한 나눔 경영 활동을 통해, 존경 받는 기업의 위치를 공고히 하겠다는 방침이다. 배미정 기자

▶ 한국남부발전 反부패 활동으로 공공기관 청렴도 넘버원



남부발전-협력사 유니세프 후원 협약식.

한국남부발전은 안정적인 전력공급이라는 국민과의 약속을 지키기 위해 24시간 불철주야 대한민국을 밝히고 있다.

남부발전은 국내 화력발전사 중 최대 설비용량(9240MW)을 보유하고 국내 전력 생산의 13%를 담당하는 한국 대표 발전사다. 2011년 취임한 이상호 사장은 30년 이상 발전소 현장에서 근무한 전문성을 살려 '트리플 제로(무고장, 무재해, 인적실수 제로)' 운동을 전사적으로 전개했고, 전력공급 안정을 위한 노사선언을 통해 안정운영에 만전을 기했다. 남부발전은 지난해 '청렴 남전'이라는 새로운 브랜드를 창안했다. 이 사장은 "청렴이 없으면 아무것도 아니다"며 청렴의식을 전 사업소에 전파했다. 이를 위해 남부발전은 협력사와 함께 아동 선비문화원 청렴 연수를 실시하고, 비위 행위자에 대해서는 윈드트라이아크아웃제를 시행하여 강력한 반부패활동을 전개했다.

이에 따라 남부발전은 지난해 국민권익위원회에서 실시한 청렴도 평가에서 627개 공공기관 중 1위를 달성하고, 2년 연속 반부패 경쟁력 평가에서 최고 등급을 획득했다. 이 같



이상호 사장

은 청렴의식을 기반으로 남부발전은 국내 발전사 최초로 7조원에 육박하는 매출을 달성했다.

남부발전은 신재생에너지 개발과 해외사업에도 박차를 가하고 있다. 국내 풍력시장 국산화 노력의 일환으로 국산 풍력 100기 건설 프로젝트를 새롭게 시작했고, 지난해 국산 풍력 1호인 태백풍력(18MW)과 창죽풍력(16MW)이 나란히 상업운전을 시행해 풍력 국산화 사업에 앞장서고 있다.

남부발전은 중소기업 지원을 통해 얻은 성과를 사회에 환원하는 성과공유제를 개시하고 이를 위해 지난해 유니세프와 협약을 체결하기도 했다. 또 남부발전은 에너지 특화 사회공헌활동을 꾸준히 전개하고 있다. 지난해부터 사회적 기업인 서울오펜스트라와 함께 발전소 순회 에너지 나눔 동행 콘서트를 개최하여 문화소외계층을 위한 문화나눔 활동을 펼치고 있다. 윤원섭 기자

▶ STX팬오션 1사1촌 자매결연으로 지역사회 '눈높이 공헌'



STX팬오션이 운영 중인 벌커선.

STX팬오션은 1966년 설립된 국내 최대 벌커선사다. 자동차선, 탱커선, 전유선, 컨테이너선 등의 해상운송 서비스를 제공하고 있다. 전 세계 100여 개국의 주요 항구를 거점으로 매년 4000여 회 이상을 운항하며 약 1억2000만 t에 달하는 화물을 운송하는 글로벌 해운선사다.

400여 척의 선대를 기반으로 철광석, 석탄, 곡물, 비료, 원목 등의 벌커화물 부문에서 국내 1위다. 매출 90% 이상을 해외에서 달성하는 글로벌 기업으로 2005년 국내 기업 중 최초로 싱가포르 증시에 상장했다. 2007년 국내 증시 상장에 이어 지난해 2년 연속 '다우존스 지속가능경영지수(DJSI Korea)'에 편입됐다. 2006년부터 지속해 온 1사1촌 자매결연을 비롯해 램사르 환경재단 후원, 여수엑스포 후원 등 사회공헌 활동에도 앞장서고 있다.

STX팬오션은 미래 성장동력 확충에 힘쓰고자 신시장·신사업을 적극 발굴하고 있다. 2009년 6월 STX팬오션은 해운업계에서 최초로 한·미·일 대규모 삼국 합작부자를 이끌어



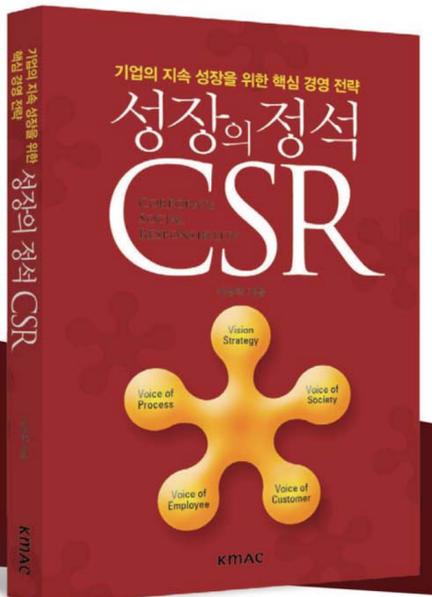
강덕수 회장

내 미국의 번기, 일본의 이토추상사와 함께 미국의 곡물터미널 사업에 진출했다. 그해 9월에는 세계 최대 철광석 업체인 브라질 발레사와 약 7조원의 장기운송계약을 체결하고 이듬해 10월에는 세계 최대 펄프 생산업체인 브라질 피브리

아사와 약 5조5000억원의 장기운송계약을 체결했다. STX팬오션은 2009년 헤비리프트 선박을 이용한 프로젝트 중량화물 운송사업에 본격 진출해 국내 최초로 도입한 반잠수식 자항선을 비롯해 경쟁력 있는 선박과 축적된 해상운송 노하우를 바탕으로 지금까지 다수의 프로젝트를 성공적으로 수행 중이다. 노현 기자

CSR Corporate Social Responsibility
매니지먼트 시스템을
구축하라!

팩트 기반 CSR 매니지먼트 시스템은 기업의 직원들과 공유된 비전·전략 아래 고객과 사회의 목소리를 들어 프로세스를 고객과 사회의 목소리에 부응할 수 있도록 지속적으로 개선하는 것에 중점을 두고 있다. 기업은 팩트에 기반한 정보를 중심으로 기업의 자원을 인력으로 시스템에 투입하고 성과를 낸다. 또한 그 성과·측정에 따라 피드백을 받아 개선을 시도하고 필요한 경우 새로운 인력을 투입하는 선순환 사이클을 만드는 것이 중요하다.



성장의 정석 CSR
이우택 지음 | 값 15,000원