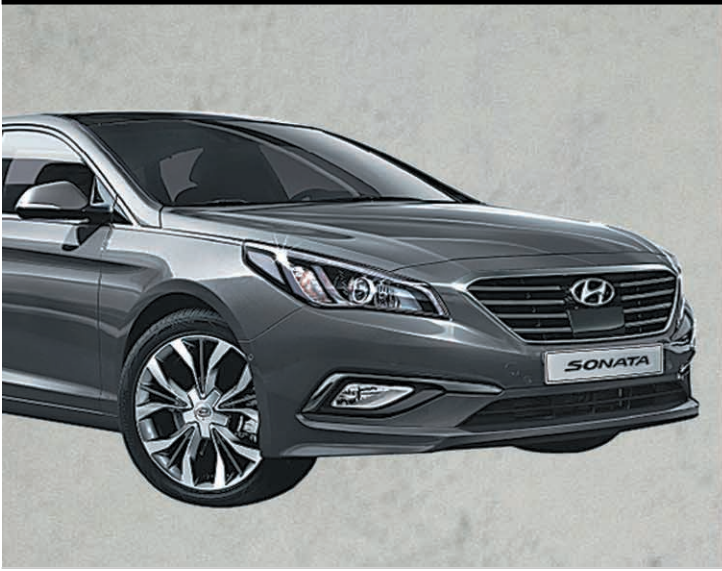


2016 한국품질만족지수 1위 기업

동아일보 기획 섹션 | E1 2016년 9월 27일 화요일 제29588호 ⑤



최고의 품질로 미래를 만들어가는 ‘고객이 선택한 품질우수기업’

한국표준협회, 2016 한국품질만족지수 1위 기업 선정

고객 감동이 기업의 생존을 좌우한다. 품질은 기본이고, 서비스가 중요한 역할을 하는 시대를 맞아 기업들은 품질 개선과 미래 전략을 단순한 기능 찾기를 넘어선 고객과의 교감과 감동에 기반해 탐구하고 있다.

경제가 어렵다고 다들 한탄하고 있지만, 우리 사회가 버티고 있는 것은 순수한 마음으로 고객 감동을 실현해 내기 위해 애쓰고 있는 기업들이 있기 때문에 가능한 것이다. 그 노력에 대한 찬사로 고객은 품질만족 브랜드를 선택하게 되고 미래를 향한 기업의 생존이 가능해지는 것이다.

품질만족 1위 기업 인증 수여식

한국표준협회(백수현 회장·동국대 석좌교수)는 9월 27일 서울 롯데호텔에서 '2016 한국품질만족지수(KS-QEI) 1위 기업 인증 수여식'을 개최한다.

한국품질만족지수(KS-QEI)는 한국표준협회와 한국품질경영학회가 제품 및 서비스에 대한 고객의 만족도와 제품(서비스) 특성을 반영하여 공동으로 개발한 품질측정 모델로 해당기업의 제품(서비스)을 이용해본 경험이 있는 소비자(해당 제품(서비스) 전문가를 대상으로 품질의 우수성 및 만족도를 조사하여 발표하는 국내 유일의

품질만족도 종합 지표다.

한국표준협회에서 매년 발표하고 있는 한국품질만족지수(KS-QEI·Quality Excellence Index)는 고객이 실제로 제품이나 서비스를 사용하면서 공감하게 되는 다양한 품질에 대한 요소들을 지수화한 것으로, 과거 제품 고유의 성능과 기능의 척도로 인식됐던 품질의 개념을 고객만족과 감성, 그리고 고객가치를 창출하는 부문까지로 확대하여 조사하고 있다.

올해로 12년째, 약 9만 명 대상 설문조사

한국품질만족지수는 제품과 서비스를 대상으로 하여 성능, 신뢰성, 내구성, 사용성, 안전성, 접근성 등을 평가하는 사용품질과 이미지, 인지도, 신규성 등을 평가하는 감성품질을 함께 평가함으로써 제품·서비스의 기본 품질뿐만 아니라 고객들이 제품이나 서비스를 사용하면서 느끼는 감성적인 측면을 함께 측정할 수 있는 지수모델이다.

올해로 12년째를 맞이하는 한국품질만족지수는 소비자 67개, 산업재 19개, 서비스 31개 조사부문, 총 117개 상품을 대상으로 448개 회사의 이용 경험에 있는 소비자 및 전문가 8만9600여 명을 대상으로 4월 말부터 7월 초까지 3개월 동안 온·오프라인 설문조사가 진행되었다.



백수현 회장

올해에는 작년에 이어 흥성브레이크(자동차용 브레이크 라이닝 및 패드 부문), 신일산업(선풍기 부문), 에이스침대(침대 부문), 존슨콘트롤즈코배터리(자동차용 배터리 부문), 금강(구두제화 부문)가 11년 연속 1위 기업으로 선정되는 영예를 안았다.

또한 동아특수화학(부동액 부문), 경동나비엔(가스온수보일러 부문)이 10년 연속 1위 기업으로 선정되었으며, 한일시멘트(드라이 모르타르 부문), 한국타이어(자동차용 타이어 부문), 포스코건설(아파트 부문), 삼성전자(스마트폰, PC 부문)가 8년 연속, KCC(바닥재 부문), 한일시멘트(포틀랜드시멘트 부문), 경동나비엔(콘덴싱 가스온수보일러 부문), 현대자동차(중형승용차, 중형승용차, SUV 부문), 삼성전자(TV, 세탁기 부문)가 7년 연속, 삼표산업(레디믹스트 콘크리트 부문), 계양전기(전동공구 부문), 현대자동차(자동차A/S 부문) 등이 6년 연속 1위 기업으로 선정되어 각각의 산업군을 대표하는 최고 브랜드로 선정됐다.

전년도 대비 7.98점 상승, 기업의 땀 역력

2016년도 분석 결과를 보면 전체 조사 부문(제품 및 서비스)에 대한 KS-QEI 점

수는 전년도 대비 7.98점이 상승한 705.91점을 기록하였다. 올해는 소비자 제품과 서비스 부문의 품질만족도는 11.01점과 9.74점이 상승한 반면 산업재 제품에 대한 품질만족도가 8.17점 하락하여 최근 계속되는 저성장 기조 속에 B2B산업의 어려움을 보여준다고 하겠다. 하지만 이 같은 저성장 속에 고객에게 제공되는 제품 및 서비스의 품질 향상에 노력한 결과 전체 KS-QEI 점수는 상승했고, 특히 올해는 소비자의 품질 만족도 점수가 상승하여 기업들의 품질 향상에 대한 노력의 성과라고 보인다.

KS-QEI는 제품·서비스에 대한 다양한 품질 요인들에 대해 소비자와 전문가의 의견을 종합하여 계산되기 때문에 기업에서는 단순히 종합 점수에 신경을 쓸 것이 아니라 소비자와 전문가가 점수를 어떤 항목에서 어떤 차이를 보였는지에 관심을 기울여야 하며 향후 신제품·서비스 개발에 활용한다면 더 나은 제품·서비스를 제공할 수 있을 것으로 기대된다.

한국표준협회 백수현 회장은 “다가올 ‘4차 산업혁명’에서도 다양한 산업과 기술이 융합되고 새로운 제품과 서비스가 창조된다고 해도 ‘품질’의 중요성은 아무리 강조해도 지나치지 않으며, 소비자에게 최고의 품질로 새로운 가치를 지속적으로 창출하는 것이 기업이 성공하기 위해 반드시 갖춰야 할 경쟁력”이라고 강조했다.

최윤호 기자 uknow@donga.com



2016 한국품질만족지수(KS-QEI) 조사결과 1위 인증 기업

분류	부문	기업
소비재	가스온수보일러	(주)경동나비엔
	가정용가구	(주)에몬스가구
	구두제화	(주)금강
	김치냉장고	삼성전자(주)
	냉장고	삼성전자(주)
	도자기 흡세트	한국도자기(주)
	디지털도어록	아시아블로이코리아주식회사 아이레보
	레이저프린터	삼성전자(주)
	물티슈	(주)유한김벌리
	복합기	(주)신도리코
	블랙박스	팅크웨어(주)
	바데	대림통상(주)
	선풍기	신일산업(주)
	세탁기	삼성전자(주)
	스마트폰	삼성전자(주)
	에어컨	삼성전자(주)
	온수매트	(주)경동나비엔
	위생도기	대림통상(주)
	전동공구	계양전기(주)
산업재	중형형승용차	현대자동차(주)
	중형형승용차	현대자동차(주)
	침대	(주)에이스침대
	PC	삼성전자(주)
	콘덴싱 가스온수보일러	(주)경동나비엔
	태블릿	삼성전자(주)
	SUV	현대자동차(주)
	TV	삼성전자(주)
	PLC	LS산전(주)
	도자기질타일	아이에스동서(주)
서비스	드라이모르타르	한일시멘트(주)
	레디믹스트 콘크리트	(주)삼표산업
	바닥재	(주)KCC
	부동액	동아특수화학(주)
	수성도료	(주)KCC
	실란트(실리콘)	(주)KCC
	유성도료	(주)KCC
	인버터	LS산전(주)
	자동차용 배터리	(주)존슨콘트롤즈코배터리
	자동차용 브레이크 라이닝 및 패드	(주)흥성브레이크

www.kccworld.co.kr 소비자 상담실 : 080-022-9200

편백나무 추출 천연 피톤치드, <KCC 숲> 전 제품 함유

KCC 숲

그린 편백

숲 그린 1.8 | 숲 그린편백 1.8 | 숲 블루 2.0
숲 옥 2.2 | 숲 청아람 2.5 | 숲 소리향 3.0
숲 소리순 4.5 | 숲 소리휴 6.0

처음이다 편백나무 숲에서 태어난 바닥재

천연 피톤치드를 내뿜는 편백코팅으로 항균 살균 탈취까지 - 오븐에 구워 유해물질을 제거하고 듀얼공법으로 탄성과 강도를 함께 높였습니다

편백오일 함량 UV 코팅층
고강도 부연층
천연유리눈
코팅층
항균 이차층

글로벌 리더의 자부심, 최고의 제품 ‘엄지부동액’

부동액 부문



동아특수화학(전준식 대표이사 회장)의 브랜드인 ‘엄지부동액’ 제품이 10년 연속 한국품질만족지수(KS-QED) 부동액 부문에서 1위 기업으로 선정됐다.

동아특수화학은 창 의와 도전정신을 바탕으로 기본에 충실하며 성실과 정직을 실천하여 영속기업으로 성장, 발전하여 나간다는 경영 원칙에 따라 고객과 사회로부터 인정받는 사업영역을 다각화하고 있다. 이를 통해 세계적인 선진 화학기업이 되어 국제 경쟁력 있는 제품을 효율적이고 혁신적이며 수익성 있게 제공하여 경쟁자를 능가하는 최고 수준의 고객만족을 추구하고 있는 것. 급변하는 국내의 혁신 물결을 타고, 세계적인 석유화학 제품 제조기업의 리더로서 그 책임과 사명을 다함과 동시에 희망의 새 시대를 열어갈 세계 속의 초우량 선진 화학기업으로 발돋움하고자 노력하고 있다. 국내 정상을 넘어 세계 정상으로 도약하는 21세기 석유화학제품 제조기업의 리더가 되는 것이 동아특수화학의 비전이다.

동아특수화학의 엄지부동액은 고순도의 부동액 주기제인 에틸렌글리콜에 차량의 냉각 시스템을 구성하고 있는 각종 금속에 대하여 부식 방지 능력이 탁월한 각종 첨가제를 혼합한 우수한 성능의 부동액이다. 알루미늄과 주철엔진의 부식과 캐비테이션 부식을 방지하여 모든 차량에 사용이 가능하다. 워터펌프실, 고무호스 및 비금속 재질에 대



한 상용성이 우수하고 적정 농도의 물로 30% 이상의 일정 농도를 유지하면 2년간 무교환 사용도 가능하다. 엄지부동액은 한국 산업표준 KS M 2142, 일본 공업규격 JIS K 2234, 미국 ASTM D 3306의 표준을 만족시키고 있다.

동아특수화학은 1994년부터 일본 산신카가 쿠사와 기술을 상호 교환하고 있으며, 세계적인 윤활유 전문회사인 텍사코, 세브론, 미쓰비시 등과 교류를 맺고 있다. 호주 중국 태국 등에서도 엄지부동액의 우수한 기술력과 품질을 검증받아 GM-HOLDEN을 비롯한 유명 자동차사에 공급하고 있다.

동아특수화학의 엄지부동액은 수질 공해를 방지하기 위해 저독성의 첨가제를 사용함으로써 유해물질이 검출되지 않는 환경친화적인 제품이다. 냉각 시스템을 구성하고

있는 황동, 구리, 팜납, 주철 등의 금속 재질에 방식능력이 우수하며 특히 알루미늄 부식 방지에 탁월한 기능을 가지고 있다. 차량 주입 시 희석수와의 반응 침전물이 없어 라디에이터 코어 막힘 현상이 없으며 오버히트가 발생하지 않으며 가혹한 운전 조건 아래에서도 거품이 발생하지 않으며 기본적인 물성의 변화가 거의 없다.

동아특수화학 전준식 대표는 “성실, 정직이라는 경영이념 아래 최고의 품질을 지향하는 임직원 일동의 일치된 신념이 가져온 오늘의 결실을 고맙게 생각하며, 앞으로도 고객의 요구에 부응할 수 있는 고품질 고가성 환경친화적 제품 개발을 위해 끊임없이 노력하겠다”고 말했다.

김민식 기자 mskim@donga.com

독자적 모터기술, 확고한 품질로 선풍기 시장 주도

선풍기 부문



1959년 소형 모터 제조사로 시작한 신일산업(송권영 부회장)은 당시 미국과 일본 등지에서 수입된 고가의 선풍기에 대한 소비자의 니즈를 반영해 1964년 독자적인 모터기술을 기반으로 서민들도 부담 없는 가격에 시원한 여름을 날 수 있도록 선풍기 대량 생산·판매를 시작했다. 이후 신일산업은 우수한 품질과 합리적인 가격 그리고 탄탄한 유통망을 구축하면서 1978년 선풍기 1일 생산량 1만 대 돌파, 국내 최초 선풍기에 KS표기 허가를 취득하는 등 대한민국 대표 선풍기 제조사로 자리매김하였다. 또한 현재까지 한국품질만족지수 11년 연속 1위, 국내 선풍기 시장 점유율 1위 자리를 지키며 대한민국 선풍기 시장을 굳건하게 주도하고 있다.

58년 역사를 자랑하며 국내 선풍기 최대 판매를 기록하고 있는 신일산업은 소비자들과 사회로부터 받은 사랑에 보답하고자 끊임없는 연구와 투자를 진행해 ‘볼베어링 모터’를 개발했다. 볼베어링 모터를 적용한 선풍기는 내구성은 강하고 발열과 소음이 적어 선풍기용 모터로 탁월하다는 찬사를 받고 있다. 신일산업은 품질 향상과 함께 소비자의 안전을 최우선으로 생각한다. 어린이 선풍기 안전사고를 미연에 방지할 수 있도



록 선풍기 망에 손을 갖다 대면 전원이 On·Off 되는 ‘스마트터치 선풍기’는 소비자의 꾸준한 호평을 받고 있다. 더불어 강력하고 인공적인 바람의 영향으로 어린이와 노약자가 있는 가정에서 사용이 어려운 기존 선풍기의 단점을 해결한 ‘초조미풍 선풍기’는 마치 자연에서 불어오는 부드러운 바람을 재현하며 대한민국에 건강하고 기분 좋은 바람을 제공하고 있다.

신일산업은 대한민국 종합가전 기업을 지향하며 특정 품목에 집중하지 않고 계절가전, 생활가전, 주방가전, 환경가전 등 다양한 카테고리의 제품을 선보이며 경쟁력을 강화하고 있다. 현재 서울 본사와 천안 공장 등 두 곳에서 각각 모터 및 선풍기 핵심 기술의 연구개발(R&D)을 나뉘어 진행하고 있으며, 시장의 트렌드와 소비자의 니즈를 반영한 신제품 개발을 위해 R&D 사업에 박차를 가하고 있다.

태현지 기자 nadi11@donga.com

“소리없이 강하다” 국민안전을 책임지는 마음으로...

자동차용 브레이크 라이닝 및 패드 부문

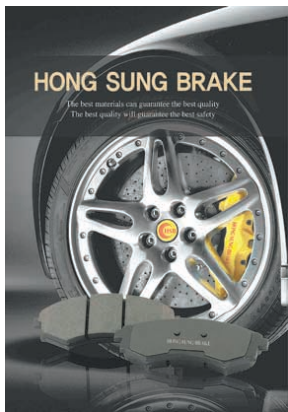


세계 최고 품질의 마찰재 전문기업을 목표로 1988년 설립 이후 올해로 29년이 되는 홍성브레이크(이창목 회장)가 한국품질만족지수(KS-QED) 11년 연속 1위에 위업을 달성했다.

자동차용 브레이크 라이닝 및 패드 분야 최초로 명예의 전당에 헌정된 홍성브레이크는 국내 마찰재 시장의 역사를 새로 써가며 자동차부품 시장의 품질기준을 한 단계 업그레이드했다는 평가를 받고 있다.

국내 제조사 대부분이 외국의 배합 원재료나 기술 제휴사에서 공급받는 재료를 사용하는 현실에서 홍성브레이크는 마찰재 포괄적 설계에 대한 선진 배합기술을 자체적으로 보유함으로써 2001년 QS-9000 인증 이후 KS 인증 및 ISO/TS 16949 인증을 획득하였으며, 우수 자본재 개발 부문에서 당당히 산업통상자원부장관 표창을 수상함으로써 R&D부문 우수성에 대하여도 공신력 있는 기관들의 인정을 받고 있다.

우수한 품질의 제품 생산과 고객의 만족을 위한 홍성브레이크의 아짐은 일일품질회의로 시작된다. 기술기준에 적합한 품질생산, 품질보증, 생산효율 향상, 불량결함의 예방 등 자칫 놓칠 수 있는 사소한 부분까지 고객의 소리에 귀를 기울여



고객의 안전, 만족은 물론 최고의 품질을 통한 감동까지 생각하며 자체적으로 보유한 배합기술에 따른 한발 빠른 제품 개발을 하기에 시장에서의 경쟁우위를 확보하고 있는 것이다.

사계절이 뚜렷한 우리나라의 기후특성이 세계 마찰재 시장의 공략을 위한 최적의 개발 실험 조건이며, 변함없는 고객만족에 대한 ‘품질 고집’이 요구 수준에 관한 한 까다롭기로 유명한 외국 선진 시장에서도 각광받는 비결이라고 설명할 수 있다.

환경문제를 해결하기 위해 세라믹(Ceramic, NAO), 저금속성 마찰재(Low Metal), 비석면계 유기질(Non-Asbestos Organic) 등을 개발해 양산 중이다.

전 세계 20여 개국에 수출 중인 홍성브레이크는 특히 북미시장에서 선풍적인 인기를 끌고 있으며, 선진 배합기술로 생산된 세라믹 계열의 마찰재는 탁월한 제동력을 자랑하며 고온에서도 열 안정성과 전기 절연성을 유지한다.

이정원 기자 jw7@donga.com

기술과 신뢰로 이룬 자동차 MF배터리 제조의 명가

자동차용 배터리 부문



존슨컨트롤즈델코배터리(Johnson Controls Delkor Battery Corporation)는 MF(무보수) 배터리를 공급하는 대한민국 최초의 자동차 배터리 제조업체다. MF배터리는 배터리 전체 수명 기간 동안 증류수를 보충하지 않아도 된다.

존슨컨트롤즈델코배터리(박용환 상무이사)는 11년 연속으로 한국표준협회 선정 자동차용 배터리 부문 최고의 기업으로 선정됐다. 그리드 특히 기술을 사용하는 델코 브랜드 AGM 배터리는 우수한 구동력, 높은 사이클링 기능(cycling capability)과 안정성을 기반으로 첨단 스타트·스톱(Start-Stop) 차량에 회생 제동 시스템을 지원하고 있다. 델코 AGM 배터리는 한국의 여러 경쟁업체에서 벤치마크 제품으로 사용되어 왔다.

장기적인 관점에서 날로 증가하는 자동차 배터리 수요를 맞추기 위해 2012년 존슨컨트롤즈델코배터리는 한국 구미공단에 두 번째 공장을 설립했다. 이로써 신규 직원 200명을 채용하고 연간 생산능력이 최대 1200만 단위 수량으로 늘어나 자동차산업 최고의 글로벌 기업으로서 그 입지를 더욱 공고히 다지게 되었다.

존슨컨트롤즈델코배터리는 미국 밀워키에



전세계 본사를 두고 있는 존슨 컨트롤즈 파워솔루션스 소속 기업, 세계 최대 차량 배터리 공급업체인 이 회사는 매년 이 업종의 총 생산량 중 3분의 1에 해당하는 1억4600만 대의 배터리를 생산하고 있다.

최고 품질의 배터리 제조업체로 명성이 자자한 존슨컨트롤즈델코배터리는 날로 늘어나는 고객 요구사항에 부합하기 위해 제품 개선에 부단한 노력을 기울이고 있다. 전 세계 제품 및 공정 기준을 준수하여 공급업체의 원료 생산부터 내부 제조 공정, 검사, 선적에 이르는 모든 과정에서 확실한 평가 시스템 품질과 엄격한 규정 준수를 보장하고 있다. 결함률 0% 목표를 달성하기 위해 모든 제품의 검사를 자동으로 실시하는 시스템을 구현했기 때문에 가능한 일이다. 이런 부단한 노력의 결과로 2015년 이래 2년 연속 GM 글로벌이 선정하는 GM 협력업체 우수상(GM Supplier Excellence Award)을 수상하기도 했다.

황효진 기자 herald99@donga.com

아이들에게
필요한 건
선행학습 보다
현장학습.

Santa Fe

현대자동차 SUV에는 그런 힘이 있습니다

Tucson | Santa Fe | Maxcruz



한국품질만족지수(KS-QEI)

한국표준협회와 한국품질경영학회가 제품 및 서비스에 대한 고객의 만족도와 제품(서비스) 특성을 반영하여 공동으로 개발한 품질측정모델로 해당 기업의 제품(서비스)를 사용해 본 경험이 있는 소비자 및 해당 제품(서비스) 전문가를 대상으로 품질의 우수성 및 만족도를 조사하여 발표하는 종합 지표

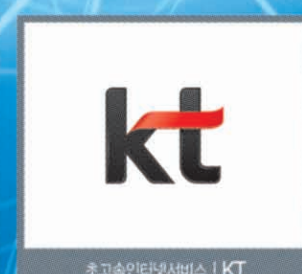
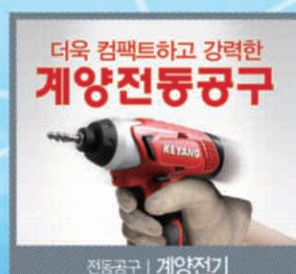
2016 한국품질만족지수 1위 기업
Korean Standard-Quality Excellence Index

Future Value, Ask KSA

미래를 기다리지 않습니다 한 발 앞서 미래를 만들어갑니다

고객이 선정한 한국품질만족지수 1위 기업이

품질로 무한한 가능성을 열어갑니다.



주최 : 한국표준협회

후원 : 산업통상자원부 국가기술표준원 · 한국품질경영학회

※ 본 광고는 '2016 KS-QEI' 1위권 선정된 기업들이 품질의 우수성을 알리기 위하여 공동으로 마련한 광고입니다.