

고객을 위해 처음부터 끝까지



- 전력기기사업부 -

LS산전은 우리나라 전력기기 산업을 대표하는 기업이다. 잘 알려진 대로 LS산전은 전신인 금성계전이 70년대 전력기기 시장에 뛰어든 이후 전력량계 사업으로 기반을 닦아오다 80년대부터 배선용·누전차단기, 전자개폐기 등 저압 전력기기 생산에 주력하며 업계의 대표 기업으로 성장했다. LS산전은 LG산전을 거쳐 현재에 오기까지 전력기기사업을 중심으로 배전반 및 GIS의 전력시스템사업, PLC와 인버터의 자동화사업 등이 성장동력이 되어왔다. 이제 LS산전은 전력기기사업에서 축적된 노하우를 바탕으로 RFID, 미래형 자동차부품, 전력용 반도체 등 신사업을 새롭게 전개하여 세계적인 전력IT 기업으로 거듭나고 있다.

LS산전은 최근 'SUSOL' 이라는 프리미엄급 전력기기 브랜드를 출시하여 국내 전력기기 시장을 한 단계 업그레이드 시켰다. 새로운 SUSOL 브랜

드는 배선용차단기, 전자개폐기에 부착되어 판매되고 있으며, 기중차단기 등의 분야에서도 프리미엄급 SUSOL 브랜드의 제품을 개발 중에 있다. SUSOL 브랜드는 LS산전이 차단기 분야 세계 10위권을 겨냥해 만든 프리미엄급 제품으로, 글로벌 시장에 내놔도 손색이 없다는 평가를 받고 있다.

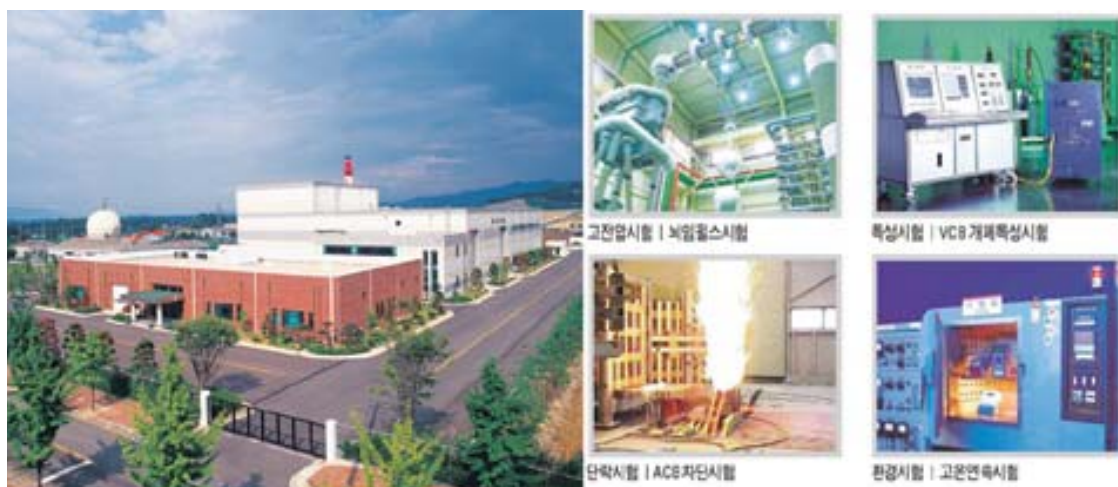


SUSOL 배선용차단기 · 전자개폐기

SUSOL 브랜드는 LS산전의 모든 전력기기 기술이 총 집약된 걸작이다. SUSOL 브랜드 제품은 국내 전력기기 분야에서는 처음으로 세계적 권위의 산업디자인 협회 iF가 선정하는 'iF 디자인어워드(iF design award)'를 수상하여 디

자인면에서도 세계 수준을 자랑하고 있다.

LS산전이 30년이 넘도록 전력기기 업계의 일인자가 될 수 있었던 것은 청주에 국내 최고/최대의 전력기기 공장을 갖추었기 때문이다. 청주공장은 80년 청주 1공장 준공 이후 90년 2공장 준공, 2004년 초고압 공장 증축 등 몇 번의 굵직한 변화를 거치



전력시험기술센터

며 현재 대지 6만 5000여평, 건평 3만 3000여평의 그 위용을 자랑한다. 1조원이 넘는 매출을 자랑하는 LS산전의 핵심사업이 바로 이 청주공장에서 완성되고 있는 것이다. LS산전 청주공장은 친환경 체제를 갖춘 '녹색 사업장'으로도 유명하다. 90년대 환경부 환경관리 모범업소로 4년 연속 지정, 96년에 ISO 14001 획득, 97년 사업장 환경선언, 99년 청주시 환경대상 금상, 2002년 국가품질경영대회에서 환경경영상 수상, 특히 2006년 제32회 국가품질경영대회에서는 한국품질대상을 수상하는 쾌거를 이룩한 것을 보더라도 환경경영 뿐만 아니라, 제품품질 전체에 대해서도 타의 추종을 불허할 정도로 매우 우수함을 잘 알 수 있다.

LS산전은 전력기기의 제품 품질을 위해서 끊임 없이 혁신활동을 하는 기업으로도 유명하다. 주요 혁신활동으로 윤리경영활동, 현장합리화 활동, 6시그마 경영혁신 활동, Big-Y활동, QIC(Quick Innovation & Creation)활동, MIP(BSC기반의 성과향상 Program), Top-LSIS(연구개발활동),

ACE(특약점, 협력회사 경영개선 지도)등의 총체적인 품질경영 혁신활동을 실시하고 있으며, 품질완성도 높은 제품개발을 위한 PLM(Product Lifecycle Management) 시스템 구축 및 협력업체 원류단계 품질 확보를 위한 외주관리활동 등을 강화하고 있다.

LS산전은 품질경영활동의 내실화 및 끊임 없는 경영혁신 활동의 결과로, 지난해에는 2003년에 비해 27% 성장한 1조1039억원의 매출과, 3년 연속 10% 이상의 경상이익률을 달성하였다. 또한 품질불량을 제로화하기 위한 신뢰성설계 프로세스의 운영으로 클레임률이 50% 이상 감소했고(2004년 564ppm, 2005년 279ppm, 2006년 140ppm 추정), 제품 양품률은 40%이상 향상(2004년 99.63%, 2005년 99.87%, 2006년 99.92% 추정)됐다.

LS산전은 친환경경영에서도 가장 적극적이고 효율적인 대응으로 국내 전력기기 업체의 모범이 되고 있다. 특히 2006년 4월부터 RoHS에 대응할 수 있는 유해물질이 함유되지 않은 제품을 본격 생산하고 있다. RoHS는 2006년 7월부터 발효된 유럽연합

(EU)의 전기전자 제품 유해물질사용제한(RoHS) 지침이다. LS산전은 RoHS 규제에 대비하여 2005년부터 '친환경 그린구매정책'을 선언하고 350여 협력회사들과 유해물질이 함유된 부품과 원재료의 생산 및 거래를 일절 하지 않는 약정을 체결했다. LS산전은 납(Pb)이 사용되지 않은 생산라인 투자와 유해물질 분석을 위한 검사설비 투자 등을 통해 개발 단계부터 유해물질 함유여부를 검증할 수 있는 시스템을 갖췄다. 또한 PLM(Product Lifecycle Management, 제품수명주기 관리)시스템 투자를 통해 유해물질에 대한 정보관리의 효율성을 높여나갈 계획이며 올해 안에 중국의 무석 생산법인에도 RoHS 대응체계를 구축할 계획이다.

LS산전은 국외의 전력기기 제품의 품질향상을 위해서도 노력해 오고 있다. 최근 LS산전의 전력기기 제품이 외국에서 좋은 평가를 받고 있어 LS산전 제품을 도용한 전력기기 유사제품이 말레이시아, 태국, 인도네시아 등 동남아에서 유통됨에 따라 지난해 LS산전은 모조품과의 전쟁을 선포하고 모조품 유통업체들에 대해 적극적인 법적 대응을 하기도 하였다. 차단기 및 개폐기 등 전력기기 제품은 생필품과는 달리 신뢰성과 안전성이 매우 중요하므로 성능이 검증되지 않은 모조품 사용은 안전사고로 이어져 사용자들이 큰 피해를 입을 수 있다.

하지만 LS산전 전력기기 품질은 타사제품과 차별화된 그 무엇이 있다. PT&T(전력시험기술센터)와

고객상담센터 운영이 바로 그 것이다. LS산전은 국내 어디에도 없는 자랑거리인 대규모의 PT&T를 보유하고 있다. 2000년 준공한 PT&T는 저압부문 세계 최대 단락시험용량(200kA)을 보유한 KOLAS 공인시험기관으로, 공공인증기관과 동급의 효력을 갖는 시험성적서를 발급하고 제품개발 순 단계에 대한 포괄적인 시험을 실시한다. 또한 PT&T는 부하 개폐시험 등의 저압 시험설비, AC 내전압시험 등의 고전압 시험설비, 전자파내성시험용 EMC무향실 등의 전자환경 시험실, 진동시험기 등을 갖춘 복합환경 시험실을 갖고 있다. 이러한 PT&T는 설비투자금액이 총 500억 원으로, 세계 최고 수준을 자랑하는 국내 최대 민간 시험기관이다. PT&T의 존재는 LS산전의 품질 및 기능 등 전력기기 제품경쟁력의 핵심이다.



고객상담센터

LS산전 고객상담센터(전국 어디서나 1544-2080,)는 국내 동종업계 최초로 제품에 대한 고객들의 전문적인 기술상담 Needs를 충족시키기 위하여 2002년 4월에 개설되었다. 고객상담센터는 신속하고 정확한 상담을 통해 고객만족도를 향상시키는 것을 목표로 운영되고 있으며, 고객의 소리(VOC : Voice of Customer)를 직접 청취하여 그 결과를 상품기획, 설계, 생산, 품질, 서비스 등 경영전반에 반영하고 있다. 고객상담센터는 고객만족경영을 추구하는 LS산전 CRM시스템의 핵심이다. 또한 LS산전은 동종업계 최초로 컴퓨터와 전화를 통합한 CTI(computer Telephony Integration) System을 구축하여 신속하고 체계적인 서비스를 제공하므로

써, 편의성과 전문성이 향상되었다. 즉, CTI System을 통해 고객문의 제품 및 상담이력을 자동으로 조회하고 고객정보 입력 등 업무처리시간 단축으로 고객들의 대기시간을 최소화하며, 각 제품별로 최고의 전문가로 구성된 상담인력 운영을 통해 고객만족 극대화를 실현하고 있다. LS산전 고객상담센터는 총 14명의 상담원이 고객 Call, Web 문의에 대응하고 있으며, 사내 500여명의 전문가 인재 pool의 지원을 받아 고객들의 어떠한 문의에도 상담이 가능한 최고의 시스템을 갖추고 있다. 또한 고객상담은 물론 서비스 처리결과에 대한 해피콜을 통하여 무한책임제를 실현하며 고객의 요구사항을 처음부터 끝까지 완벽하게 해결하므로써 “고객과 함께 하는 기업”을 실현하고 있다.



**전력기기사업부장
박동원 전무**

진출을 위해 끊임없이 노력해왔다. 현재 세계 60개국에 판매되고 있는 LS산전의 Meta-MEC 브랜드의 전력기기 제품들 역시 박동원전무의 지휘로 만들

LS산전의 전력기기사업은 2006년부터 박동원 전무가담당하고있다. 박동원전무는지난 28년간 전력기기사업에 몸담아온 전력기기 최고의 전문가다. 특히 전력기기공장장, 전력기기해외사업부장 등을 거쳐오면서 전력기기의 품질향상과 해외



한국품질대상 수상

어진 작품들이다. 2007년 LS산전 전력기기의 사업방향에 대해서 전력기기사업부장인 박동원전무의 이야기를 들어보면 다음과 같다.

“이제 소비재 제품뿐만 아니라 산업용 제품에서도 품질과 기능향상뿐만 아니라 고객의 다양한 Needs를 반영하는 것이 매우 중요합니다. Global 시장에서 경쟁할 수 있는 품질과 기능을 갖춘 제품을 보유하지 않은 기업은 도태될 것이며, 고객의 소리를 반영하여 고객요구에 부응하는 제품을 만들지 못하는 기업 역시 얼마 안 가서 살아남지 못할 것입니다. 전력기기는 인명과 재산을 보호하는 전력계통에 사용되는 제

품들로서 특히 품질과 안전성이 중요합니다. 2007년 LS산전 전력기기는 PT&T, 고객상담센터 및 품질향상을 위한 다양한 혁신활동을 통해 최고품질의 제품과 안전한 전력기기 제품을 고객에게 제공할 계획입니다.”

이와 같이 품질혁신을 위해 혼신의 노력을 기울인 결과로 LS산전은 작년에 제 32회 '국가품질경영대회'에서 최고 영예인 한국품질대상을 수상하였다. 한국품질대상 수상은 LS산전이 경영품질 전반에 걸쳐 최우수기업으로서 경영품질 및 안전에 관해서도 매우 우수한 회사라는 사실을 입증하였으며, LS산전은 앞으로도 지속적인 품질혁신활동을 전개하여 고객에게 사랑 받는 산업용 전기전자회사로서 기억될 것이다.