

한국품질경영학회

회원사 동향

기업부문

2019.07



Index

1. LG전자(주).....	1
2. SK하이닉스(주).....	1
3. (주)호텔롯데롯데월드	2
4. 한화시스템(주)	2

1. LG전자(주)

- LG전자 '가전 AS' 2년 연속 1위

LG전자가 4일 한국표준협회가 주관하는 '2019 한국서비스품질지수(KS-SQI)'에서 2018년에 이어 2년 연속으로 가전제품 애프터서비스(AS) 부문 1위 브랜드로 선정됐다.

LG전자는 올해 3월부터 6월말까지 △ 'LG 휘센 에어컨 자가점검 및 사전점검' 서비스 시행, △ 서비스 품질 향상을 위해 소비자 전문가들로 구성된 'LG전자 고객 대변인단' 발족, △ 거동이 불편한 노약자, 장애인을 위해 '찾아가는 휴대폰서비스'를 시행해 좋은 반응을 얻었다.

또한 LG전자는 양질의 서비스를 제공하기 위해 지난 5월 1일자로 전국 130여개 서비스센터에서 근무하고 있는 협력사 직원 약 3900명을 직접 고용했다. 이후 2000여 대의 신규 차량 공급, 최신 안전장비로 교체, 안전환경 전담조직 신설, 성수기의 신속한 고객 서비스 위한 '현장 자율 출퇴근제' 도입 등 근무환경 개선을 위해 노력하고 있다.

출처: 디지털 타임스, "LG전자 '가전 AS' 2년 연속 1위", 2019/07/04

링크: http://www.dt.co.kr/contents.html?article_no=2019070502151032781001&ref=naver

- LG전자, '올해의 에너지 위너상' 휩쓸어...8개 제품 수상

LG전자는 10일 소비자시민모임과 산업통상자원부가 공동주최하고 환경부와 한국에너지공단이 후원하는 '제22회 올해의 에너지 위너상'에서 8개의 상을 수상했다고 10일 밝혔다.

LG냉장고의 핵심부품인 인버터 리니어 컴프레서를 통해 냉기 공급량을 세밀하고 조절 가능하고 매직스페이스 기능을 적용해 에너지 효율을 개선한 LG디오스 양문형 냉장고는 에너지대상 및 산업통상자원부장관상을 받았다.

마찬가지로 인버터 컴프레서를 탑재한 휘센 벽걸이 에어컨은 에너지효율상을, 소비전력을 최대 15% 절감한 시스템 에어컨 멀티브이는 이산화탄소 저감상을 수상하는 등 이밖에 6개의 제품에 에너지 위너상을 받았다.

출처: 그린포스트 코리아, "LG전자, '올해의 에너지위너상' 휩쓸어...8개 제품 수상", 2019/07/10

링크: <http://www.greenpostkorea.co.kr/news/articleView.html?idxno=106651>

2. SK하이닉스(주)

- SK하이닉스 '친환경 반도체 생태계' 구축

SK하이닉스가 친환경 반도체 생태계 구축을 위해 30개 협력사들과 손을 잡고 '에코 얼라이언스 (ECO Alliance)'를 출범했다고 1일 밝혔다.

이 연합체는 참여기업별 환경경영 목표 설정, 공동 환경 목표 설정, 새로운 친환경 비즈니스 모델 발굴이라는 세가지 과제를 가지고 반도체 산업 내 환경문제를 해결해 나갈 계획이다.

△ 참여기업별 환경경영 경쟁력 강화를 위한 환경목표 수립, △ 에코 얼라이언스 전체 공동의 환경 목표도 추진, △ 경제적 가치와 사회적 가치가 동시에 창출되는 새로운 비즈니스 모델 발굴 등 과업을 수행할 예정이며 SK하이닉스는 참여기업에 전문기관 컨설팅과 주기적인 담당자 교육을 지원할 예정이다.

출처: 디지털 타임스, "SK하이닉스 '친환경 반도체 생태계' 구축", 2019/07/01

링크: http://www.dt.co.kr/contents.html?article_no=2019070202100932781002&ref=naver

3, (주)호텔롯데롯데월드

- 롯데호텔 'KS-SQI' 호텔부문 7년 연속 1위 선정

롯데호텔은 호텔부문 7년 연속 1위, 롯데시티호텔이 비즈니스호텔부문 3년 연속 1위에 선정되며 올해에도 'KS-SQI' 호텔부문을 석권했다.

토종 호텔 브랜드로서 최다인 30개의 호텔을 운영 중인 롯데호텔은 지난 2017년 최고급 랜드마크 호텔 시그니엘 서울, 2018년 롯데호텔서울 이그제큐티브 타워 등 럭셔리 호텔을 잇달아 개관한 가운데 '버틀러 서비스' '1대1 체크인 서비스' '패킹 앤 언패킹 서비스' 등 최고급 서비스를 선보이며, 럭셔리 호텔 서비스의 새로운 지평을 열었다는 평가를 받고 있다.

특히, 롯데호텔은 전 체인 호텔에서 자체 고객의 소리 채널인 'LVOC(LOTTE HOTEL Voice of the Customer)'를 연중 상시로 모니터링 해 적극적으로 고객의 의견을 서비스에 반영하고 있으며, 고객으로부터 우수한 평가를 받은 직원을 대상으로 매월 'CS 스타(Customer Service Star)'를 선정하는 등 서비스 품질을 지속적으로 관리하고 있다.

출처: 프라임 경제, “롯데호텔 'KS-SQI' 호텔부문 7년 연속 1위 선정”, 2019/07/04

링크: <http://www.newsprime.co.kr/news/article/?no=466201>

- 롯데호텔, 6년 연속 '한국서비스대상 호텔부문 종합대상'

롯데호텔은 한국표준협회가 주관하는 '2019 한국서비스대상'에서 6년 연속 호텔부문 종합대상을 수상했다고 8일 밝혔다.

롯데호텔은 월 1회 고객 평가를 기준으로 CS 스타(Customer Service Star)를 선정하고 고객 응대 우수 사례집 발간 등 최고의 서비스로 고객 감동을 실현하기 위해 노력한 것이 호평을 받았다.

또한 '롯데호텔 서비스아카데미'의 체계적인 교육과 사내 강사 육성을 통해 서비스 상향 평준화에 힘써왔으며 ISO22000 인증 획득, 객실 위생관리시스템 구축, 저탄소 녹색성장 등 안전과 위생 부문에서도 차별화된 경쟁력을 갖추고 있다.

출처: 프라임 경제, “롯데호텔, 6년 연속 '한국서비스대상 호텔부문 종합대상'”, 2019/07/08

링크: <http://www.newsprime.co.kr/news/article/?no=466572>

4. 한화시스템(주)

- 한화시스템, 하늘 나는 에어택시 시장 진출...295억원 투자

한화시스템은 해외 선도 PAV(Personal Air Vehicle) 기업 미국 K4 에어로노틱스에 2500만달러를 투자한다고 11일 밝혔다.

미래 사업 발굴 차원에서 PAV 분야 진출을 적극적으로 모색해 온 한화시스템은 항공전자, 시스템통합, 사이버 보안 기술 등을 활용해 개발에 참여한다. 항공전자 부품 등 새 분야로 사업기회를 확대할 예정이다.

PAV는 차량 증가로 교통체증과 인프라 확충 한계, 대기오염과 소음 등 환경 이슈를 극복할 새로운 운송 수단으로 부각된다. 최근 배터리·모터 기술의 발전과 충돌회피, 자율비행 등 첨단기술 등장으로 PAV를 새 운송수단으로 개발하려는 업계와 각국 정부 움직임이 활발하다.

출처: 전자신문, ‘한화시스템, 하늘 나는 에어택시 시장 진출...295억원 투자’, 2019/07/11

링크: <http://www.etnews.com/20190711000153>