LG정유 경정비 서비스 ISO 인증

고객불만 처리방식 본사 차원에서 관리 … 세계적 프랜차이즈로 확대

LG-Caltex정유(대표 허동수)의 주유소 병설 경정비점인 오토오아시스(autoOasis)가 12월23일 BSI(영국표준협회)로부터 ISO 9001:2000(품질경영시스템) 인증을 획득했다.

오토오아시스(autoOasis)는 1994년 10월 처음 영업을 시작한 이래 표준화된 경정비 서비스와 합리적인 가격정책이 고객으로부터 높은 신뢰를 받아온 점을 인정받은 것으로, CRM을 통한 고객과의 일대일 맞춤 서비스는 물론 산학협동을 통해 경정비 서비스의 수준을 지속적으로 향상시켜 온 것이 심사위원들로부터 높은 점수를 받았다.

특히, 오토오아시스(autoOasis)는 최근 고객이 서비스를 받는 점포에서 불만족을 표시한 사례를 분석해 그에 대한 처리 방법을 표준화하는 등 고객불만 처리 방식을 새롭게 정비했다.

이를 통해 해당 점포에서 이루어지던 고객 불만처리를 본사 차원에서 일괄적으로 처리할 수 있게 됐으며 고객불만 처리 후 고객 만족여부를 일일이 확인하는 절차를 추가해 고객 신뢰도를 높일 수 있게 되었다.

LG-Caltex정유 조재영 팀장은 "최근 차량 정비업계의 당면과제는 치열한 경쟁 속에서 우수한 고객서비스를 통한 경쟁력을 확보하는 데 있다는 점을 고려하면 이번 ISO 9001 인증은 큰 의의를 갖는다"며 "앞으로도 오토오아시스 브랜드를 세계적인 경정비 프랜차이즈로 만들기 위해 더욱 다양한 노력을 기울일 것"이라고 밝혔다. <조인경 기자>

<*Chemical Journal 2003/12/*>

Copyright ⓒ 2003 by CMRI 화학경제연구원