**GS칼텍스 고객중심경영**

석유 및 석유화학 제품은 주로 연료 및 기본 소재로 활용되므로 높은 품질의 확보가 필수적이며, 치열한 시장 상황으로 인해 차별화된 고객만족 활동이 요구된다. **GS**칼텍스는 최상의 제품과 서비스를 바탕으로 고객 가치를 제고하기 위한 활동을 전사적으로 진행하고 있다.

**소비자 지향적인 기업문화 구축**

**GS**칼텍스는 소비자 지향적인 기업문화 구축을 위해 2006년부터 CCM(Consumer Centered Management, 소비자중심경영) 제도를 도입하여 2010년 7월 정유업계 최초 CCM우수기업 인증을 획득했다. 소비자중심경영이란 기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 관점에서, 소비자 중심으로 구성하고 관련 경영활동을 지속적으로 개선하고 있는지를 평가하여 인증하는 제도로 한국소비자원이 운영하고 공정거래위원회가 인증하는 제도다.

**GS**칼텍스는 ‘Value No.1 Energy & Chemical Partner’ 비전을 수립하고 소비자에게 신뢰받는 제품 생산 및 서비스 구현을 위해 노력한 결과, 2010년, 2012년, 2014년 정유업계에서 유일하게 3회 연속 CCM 재인증을 획득했다. **GS**칼텍스는 소비자 불만 사전 예방 및 신속한 사후 구제를 통해 소비자중심경영 철학을 실천하고자 전 임직원을 대상으로 매년 CCM교육을 실시하고 있다.

또한, 서비스, 제품 품질 및 다양한 고객 문의에 대한 고품질 상담 서비스 제공을 위해 CSC(Customer Service Center, 대표전화 1544-5151 또는 kixx.co.kr의 고객상담안내 메뉴 이용) 고객상담 통합 채널을 운영하고 있다. CSC를 통해 접수된 고객 불만은 매월 CCM사무국 및 관련 부서의 실무회의를 거쳐 공유되며, 이슈 사항에 대한 개선안을 현업 부서에 안내하여 동일 이슈의 재발을 방지하고 있다.

**고객 친화적 마케팅 홈페이지 및 모바일앱 서비스 운영**

**GS**칼텍스는 주유소, 충전소 관련 정보 및 각종 이벤트를 안내하는 KIXX 홈페이지(www.kixx.co.kr), **GS**그룹 통합멤버십인 **GS**&POINT 홈페이지(http://www.GSnpoint.com), **GS**&POINT 모바일앱을 운영하여 회사제품 및 서비스에 대한 다양하고 유익한 정보를 고객에게 제공하고 있다. 2015년에는 **GS**&POINT 모바일 앱을 개선하여 소비자 사용 편의성을 증대했다.

**고객만족 서비스 및 마케팅 활동 강화**

**GS**칼텍스는 고객 접점인 주유소 현장에서 탁월한 서비스 실행을 위해 노력한 결과, 한국생산성본부가 주관하는 NCSI(국가고객만족도) 평가에서 주유소 서비스업 부문 7년 연속 1위를 달성했으며, 2015년에는 단독 1위라는 성과를 거두었다. 2015년에는 고객 접점인 주유소 현장의 자발적 청결 관리의 중요성에 대한 인식 제고를 위하여 주유소 운영인을 대상으로 클린 컨테스트를 실시하여 주유소 영업 현장 청결관리 활동을 활발하게 진행하였고, 불만 접수 주유소에 대해 집중 컨설팅을 실시하여 높은 평가를 받았다.

**I am your Event를 통한 특별한 체험**

**GS**칼텍스는 주유 고객 대상 이벤트인 ‘I am your Event’를 통해 영화, 공연, 독서 등 다양한 문화혜택과 Car Life Care 서비스를 제공하여 바쁜 일상 속에서 누리는 여유와 함께 에너지 충전의 기회를 선사하고 있다. 특히, 주말 아침 **GS**칼텍스 전용관에서 영화를 관람하는 ‘I am your Cinema’는 **GS**칼텍스만의 독특한 문화 마케팅 프로그램으로 10년 넘게 고객들의 사랑을 받아오고 있다. 2016년에는 문화 프로그램에 집중하여 **GS**칼텍스만의 특화된 혜택 프로그램을 고객분들께 제공할 예정이다.

**GS&POINT 멤버십 및 프로모션을 통한 고객만족도 제고**

**GS**그룹 통합멤버십인 **GS**&POINT는 ‘가족과 생활의 즐거움’이라는 취지로 **GS**그룹을 이용해 주시는 고객 가족 구성원 모두가 즐길 수 있는 여행, 스포츠, 문화 프로그램을 제공하고 있다. 2015년에는 ‘메이저리그 가족여행 가자! (4-5월)’, ‘**GS**&캠핑 (7-8월)’, ‘**GS**&POINT와 함께 찾는 내 인생의 황금기 (10-11월)’ 마케팅 프로그램을 통해 고객과의 소통을 강화하고 20만 명의 고객들에게 다양한 혜택을 제공했다.

특히 2013년부터 3년 연속 개최한 **GS**&캠핑은 2015년 총 7회에 걸쳐 120가족을 초청하여 전국 유명 여행지에서 유명 셰프의 요리 시연과 함께 여행의 즐거움과 가족의 소중함을 경험하는 행사로 고객의 큰 호응을 얻었다. 또한, 축구교실, 야구교실, 에스코트 키즈 등 부모와 어린이가 함께 참여하는 참여형 스포츠 프로그램 ‘**GS**&SPORTS’을 운영하는 등 고객 만족도를 제고하기 위한 프로그램들을 지속적으로 개발하고 있다.

**서비스 품질관리를 통한 고객 신뢰 확보**

**GS**칼텍스는 고객에게 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 서비스 전략 수립, 현장 교육, 평가와 포상, 현장 실행력 강화로 구성된 서비스 품질관리 시스템을 운영하고 있다. 2015년에는 친절, 청결 등 기본에 충실한 서비스 제공을 위한 ‘6단계 서비스 매뉴얼’을 실행력을 높이기 위한 ‘4단계 주유서비스’로 변경, 온 오프라인 매체를 활용하여 다양하게 전파하고 현장 교육을 강화하고 있다.

**GS**칼텍스의 서비스 평가는 모니터 요원의 현장 방문평가와 고객이 직접 참여하는 인터넷 평가로 구성되어 있다. 평가 결과는 사업장 및 조직에 대한 포상 및 서비스 개선과 고객만족 활동의 자료로 활용되고 있으며, 향후에는 모바일앱을 활용한 실시간 평가를 진행함으로써 보다 현장감 있는 평가와 개선활동이 진행될 예정이다.

또한, **GS**칼텍스는 소비자중심경영의 내재화를 위해 1993년부터 우수 주유소와 충전소를 선정하는 ‘스타 페스티벌’을 개최하여 주유 현장의 전반적 서비스 수준을 높이고 있다. ‘스타 페스티벌’에서는 고객만족 경영을 통해 탁월한 성과를 거둔 사업장을 ‘스타 파트너’로 선정하여 시상하고, 우수 사업장의 운영 노하우를 공유하고 있다.

**스타서비스팀 운영을 통한 차별화**

**GS**칼텍스는 대고객 서비스 만족도 개선과 표준화된 서비스 제공을 위하여 서비스 교육 전문가인 스타서비스팀을 운영하고 있다. 스타서비스팀은 매년 수백 개가 넘는 주유소와 충전소를 직접 방문하여 현장 직원의 서비스 매뉴얼 실행 교육, 고객 목소리 청취, 현장 직원 격려 등의 멘토 역할을 하고 있다.

2015년에는 기존 서비스 외에도 클린 컨테스트 시행 및 원스탑클린팀을 운영하여 전문적인 세차 서비스 활동을 전개하는 등 보다 전문화된 교육을 시행하였으며, 2016년에는 팀을 늘려 SC(Service Consulting)활동을 전국적으로 확대 운영할 계획이다.

SC활동은 팀별 지역 전담제로 운영하며 수개월 동안 동일한 사이트에 대하여 현장 밀착형 컨설팅 활동을 전개하는 것으로, 다양한 경험과 사례를 바탕으로 얻어진 지식을 대화 및 시범을 통하여 직접 전달함으로써 높은 교육 효과로 최종소비자인 고객을 만족시킨다. 또한, 주유원 사기 진작을 위한 그린스타양성과정 등의 차별화된 프로그램을 도입하여 최근 주유 직원의 잦은 이직으로 인해 구인난을 겪고 있는 주유소 파트너의 만족도도 제고한다.

**깐깐한 품질관리**

보통 석유의 경우 샘플검사를 하는 것이 보통이지만 GS칼텍스는 생산하는 휘발유, 경유 제품의 전 Batch에 대해 품질검사를 시행하고 있다. 생산공정이 완료되면 곧바로 품질 분석을 실시하여 합격/불합격 판정을 하며, 불합격 제품은 단 한 방울도 출하하지 않는다. 원유도입부터 완제품 출하까지의 공정에서 이러한 품질검사는 연간 약 50만건 실시되고 있다. 또한 공장에서 출하된 제품이 각 지역 물류센터로 입고되면 이곳에서 다시 꼼꼼하게 탱크 품질검사를 실시한다.

생산공정과 물류센터 품질관리 못지않게 유통단계 품질관리도 중요하다. 주유소 품질검사도 생산공정과 마찬가지로 제품을 채취해서 분석을 해야만 판단할 수 있기에 많은 주유소의 제품을 매번 실험실로 보내어 분석하기에는 시간과 노력이 많이 소요된다. 또한 주유소 품질에 이상이 있으면 당장 판매를 중단하고 반품처리가 이루어져야 하는데, 실험실로 시료 운송에만 하루가 소요되면 소비자 피해가 예상된다.

이에 GS칼텍스는 지난 2007년부터 가짜석유제품 및 품질불량제품을 식별할 수 있는 정밀분석기기가 장착된 이동실험실 형태의 ‘Kixx 품질서비스’ 차량을 운영하면서 더욱 발전된 품질보증 서비스를 펼치고 있다. ‘Kixx품질서비스’ 차량은 주유소의 품질관리뿐만 아니라 고객품질불만 발생 시, 주유소로 즉시 출동하여 탑재된 정밀 분석기기로 시료 분석 및 품질 여부를 즉석에서 확인할 수 있는 품질서비스를 제공하고 있다. 이 차량에는 실험실과 시료보관실이 구분되어 있으며, 휘발유 품질 분석을 위한 FT-NIR(Near-Infrared Spectrometer: 근적외선 분광기), 경유 품질 분석을 위한 칼러리미터(Colorimeter DR890: 식별제 분석기기), 자외/가시광선 분광 광도계(UV/Vis Spectrophotometer), 원심분리기 등이 탑재되어 있어 주유소 제품 검사 및 홈로리 수분 검사, 가짜석유제품 판별, 등유식별제 검사도 즉석에서 할 수 있다.

이와 함께 2013년부터는 충전소를 대상으로 하는 ‘LPG 품질서비스 차량’을 추가로 운영하여, 법적 품질기준이 변동되는 시기에는 충전소 운영과실로 인한 법적 위반 사항이 발생되지 않도록 보다 철저한 품질관리를 시행하고 있다. GS칼텍스는 현재 5대의 Kixx품질서비스 차량 및 1대의 LPG 품질서비스 차량을 운영하여 전국 주유소 및 충전소 순회 품질검사 진행을 통해 고객만족도를 극대화하고 있다.