

고객감동 최우선, 평생서비스 제공

ING생명 박상현 SM

ING생명 LION지점 박상현SM은 군 장교 출신으로 모험부터 득직하고 고객들에게 믿음과 자연스레 심어주는 매력 있는 사람이다.

그는 2005년 입사한 후 짧은 시간동안 많은 고객 확보 및 MDRT회원으로 그 입지를 굳히고 현재는 유능한 FC들을 배출해내는 매니저로서의 역할을 수행하고 있다.

박상현SM은 군인정신으로 하면 된다는 긍정적인 마인드로 군 장교 출신답게 특유의 리더십과 추진력으로 FC들을 이끌고 최고의 팀으로 거듭나고 있다.

FC들은 고객만족을 위해서 고객에 대한 끊임없는 관심과 필요한 무엇을 충족시킬 줄 아는 센스, 그리고 철저한 고객관리가 뒷받침되어야 한다. FC는 이처럼 고객들과 관계가 중요하지만 SM은 FC들과의 유대관계 및 자신의 일도 해야 하는 관리자의 역할을

수행해야 한다.

박상현SM은 권위적인 매니저가 아닌 서로를 진심으로 위하고 최대한 가족적인 분위기로 일을 하려고 노력한다.

SM은 FC를 보듬어 줄 수 있는 어머니 같은 따뜻한 역할을 해야 하며 살아 숨쉬는 조직이 될 수 있도록 FC의 능력과 잠재력을 최대한 이끌어내서 성공하게 만드는 게 임무다.

박 SM은 매주 팀 스터디를 통해 각 FC마다 고객들의 문제점을 여러 FC들과 토론을 통해 가장 합리적인 답을 도출, 해결하고 FC별로 팀을 구성해 영업을 하는 등 조직의 시너지 효과를 이끌어 내는데 최선을 다하고 있다.

또 아침마다 강남권 일대의 금융회사들을 일일이 찾아다니며 새로 나온 상품을 있는지 보다 나은 상품을 고객들에게 추천하기 위해서 발품을 아끼지 않는다.

요즘 같이 경기가 안 좋을 때 일수록 FC



박상현 SM

“단순히 고객의 연봉자가 되기만을 꿈꾸며 FC에 도전하는 것은 어리석은 행동이다. 자신과 적성이 맞는지 평생 고객서비스를 할 자신이 있는지 철저한 자기관리를 할 수 있는지 등 곰곰이 생각해 보고 입사해야 한다. 특히 올 해에는 팀원들 모두 COT를 달성하는 게 목표다”며 “또 어려운 시기에 SM, FC들이 고객의 앞에서 힘이 되어 평생 동반자로서 최선을 다하겠다”고 했다.

이창희 기자 / jh@herald.com

의 중요성이 커진다. 어려울 때 일수록 보험의 중요성을 고객들에게 인식시키면서 고객들의 상황에 맞는 맞춤형 서비스를 펼치고 있다.

박상현 SM은 “단순히 고객의 연봉자가 되기만을 꿈꾸며 FC에 도전하는 것은 어리석은 행동이다. 자신과 적성이 맞는지 평생 고객서비스를 할 자신이 있는지 철저한 자기관리를 할 수 있는지 등 곰곰이 생각해 보고 입사해야 한다. 특히 올 해에는 팀원들 모두 COT를 달성하는 게 목표다”며 “또 어려운 시기에 SM, FC들이 고객의 앞에서 힘이 되어 평생 동반자로서 최선을 다하겠다”고 했다.

이창희 기자 / jh@herald.com

‘선택과 집중’ 역할즐기기 중점 뒤

ING생명 최현철 SM

전 세계에 걸쳐 생명보험에 종사하고 있는 사람들 중 단지 극소수만이 MDRT 회원 자격을 취득하고 있다. 바로 그 MDRT를 최연소로 달성한 사람이 바로 고객들 곁에서 FC로 영업을 시작한 ING생명 최현철 SM이다.

과거 공군 장교로 전역한 뒤 국내 굴지의 공기업 등 여러 대기업들의 입사제의를 뒤로 하고 최 SM은 ING에 입사 본인의 단점을 과감히 털어내고 업계에서 최초로 20대에 부지직장 자리를 거머쥐었다. 또 ING 스타 지점을 6년 연속 1등으로 이끄는 등 그의 행보는 빛났다.

그런 최 SM에게도 우여곡절은 있었다. 내성적인 A형의 성격으로 처음부터 고객들의 닫힌 문을 두드리기란 쉽지 않았던 것이다. 이런 태생적 한계를 그는 아이디어로써 극복해왔다. 영업노하우를 쌓아올리기 위해선 연구가 더 필요했고 명망 있는 자선운동

관련 세미나부터 참석하기 시작했다. 여기서 또한 두터운 고객층을 두루 확보함으로써 후회 없는 FC 1년차를 보냈다고 한다. 다음 2년차에 바로 연봉 1억을 넘어서면서 최 SM의 본격적인 라이프플래너로서의 삶은 빛을 발하기 시작했다.

“FC, 다시 하려고 안 한다” 그만큼 후회 없이 FC로서 영업을 해왔다는 최 SM은 똑같은 상품도 어떻게 설계하느냐에 따라 고객만족도가 달라진다고 한다. 어린 나이가 약점이라면 약점일 수 있는 업계에서 생존 전략으로 특유의 콘셉트를 제시했다. ‘재무 콘셉트’를 지향하고 수익을 올리는 방법을 공유해 고객들과 가까워지고 서른 마흔남내들에게는 웨딩플래너를 마련해주는 등 최 SM은 고객들의 요구를 가장 잘 빠르게 반영하는 인물로 정평이 나갔다.

현재는 SM으로서 코드가 잘 맞는 팀원들과 가족 같은 관계를 구축해 도전을 이어가고 있다. 팀의 문화가 지점의 문화가 되므로 부



최현철 SM

서의 마인드를 바꾸는 것에서부터 출발한 최 SM은 팀원들의 역할 즐기기(role-playing)에 중점을 두고 프로 모션 유치를 80% 이상 성취해 내는 등 그 노력을 인정받고 있다.

‘선택과 집중’이라는 기치 아래 최 SM은 ING의 강점으로 고품격의 브랜드 이미지를 품고 있다. 그 정상에 선 최현철 SM에게는 오히려 힘이 되어주는 고객들이 있다. ‘고객’이라는 단어에는 아직도 마음 한구석이 무거워진다는 최현철 SM은 미래에 새로운 얼굴로 고객들과 만날 것을 기약했다. 지점장에서 멈추지 않는 다음 2020 ING CEO라는 이름이다.

이창희 기자 / hamlet@herald.com

기술력 확보로 기술선진국 도약해

(주)이-월드

최근 경북 구미에 위치한 (주)이-월드 대표 최순도, www.e-g-world.co.kr가 중·소형 표시창(Display window)의 신소재인 박판 화학 강화 유리의 생산 공법 및 기술 개발에 성공해 큰 화제가 되고 있다.

그동안 중·소형 표시창(액정용 소재가 아크릴에서 박판 화학 강화 유리로 대체되고 있는 가운데 국내 기업들의 가격 경쟁력과 양산대응능력을 확보한 공법 개발은 쉽지 않았다.

국내 약 30여개 업체들이 6년 전부터 이 기술을 개발하려 했으나 모두 실패하고 일부 업체들이 일본장비를 적용해 생산을 시도했지만 이마저도 여의치 않았다.

하지만 디스플레이 관련 장비 전문 제조기업인 이-월드는 2007년 4월부터 개발팀을 구성하고 오랜 연구와 노력 끝에 2008년 10월 국내 처음으로 가격경쟁력을 확보한

대량 생산 공법 및 기술개발에 성공했다.

국내 최초로 유리 접착적층을 통한 박판 화학 강화 상태에 서 연마, 이종 강화 기술을 폴리싱(Roll Polishing)공법 등으로 대량 생산 시스템 구축이 가능해 가격 경쟁력을 확보했고 기존 아크릴에서 구현하지 못하는 아치형, 돌출 등 다양한 디자인을 구사할 수 있다는 장점이 있다.

현 중·소형 전자제품 시장의 규모 및 트렌드를 종합해 볼 때 박판 화학 강화 유리는 휴대용 LCD 뿐만 아니라 내비게이션과 디지털 카메라, 게임기, 노트북 등 다양한 분야에 활용이 가능하다.

따라서 가격 경쟁력을 확보한 대량 생산 시스템이 구축될 경우 중·소형 전자제품 산업의 성장과 발전에 기여할 수 있게 된다.

현재 이-월드는 1단계로 개발한 공법 및 기술을 1개 업체에 이전했으며 올해부터 본격적인 사업을 추진할 계획이다.

먼저 유리의 경우 수요가 가장 큰 모바일



최순도 대표

(AMOLDE)·디지털카메라 등의 디스플레이 관련 제품과 향후 신소재 에너지 태양광 관련 제품으로도 영역을 확대할 계획이다.

1~2개월 주기로 직원들과 함께 금오중합사회복지관을 통해 지역 내 소년소녀가장 및 독거노인 돕기 봉사활동도 활발히 하고 있는 최순도 대표는 “섬김의 경영, 불공불급(不狂不及)의 경영을 기본으로 온 정성을 다해 최고의 품질과 최상의 제품으로 고객들에게 보답하겠다”고 했다.

이창희 기자 / jh@herald.com

건강한 아름다움 위한 비만클리닉

365mc비만클리닉

새해가 되면 바라는 소원 중에 항상 순위에 손꼽히는 하나가 ‘다이어트’다. 다이어트 성공을 위한 체계적 관리를 바라는 사람들을 위해 등장한 비만클리닉 중 인지도가 높은 ‘365mc비만클리닉’(대표원장 김남철)은 2003년 개원한 이래 전국에 17개의 네트워크를 형성하며 고객의 건강한 아름다움을 위해 고품격 서비스를 제공하고 있다.

365일 언제나 365도 인간의 체온이 느껴지길 바라는 이곳은 30여명 전문의와 150여명 직원 및 비만 전문 영양사, 운동치료사 등 전문 인력이 체계적으로 배치되고 비만클리닉 중 최초로 자체 비트워크 토털 전산화 시스템을 구축해 비만 의학 연구의 새장을 열어가고 있다.

현 대한 네트워크 병의원 협회 이사이며

365mc의 지주회사 격인 (주)365홀딩스의 대표이사인 김남철 대표원장이 이끄는 이 클리닉은 체계적이고 효과적인 다이어트를 위해 개인에 맞는 특성화 프로그램으로 건강과 미를 동시에 추구하고 있다.

또한 비만치료를 위한 첨단기 및 선진 의료 기술 도입을 통해 보다 효과적이고 과학적인 치료에 앞장서고 의료진 및 직원의 정기적 진지 교육 및 마인드 교육과 시술 후 엄격한 사후관리를 하고 있다.

이외에도 비만치료를 받는 고객이 뻥뻥 증만쯤의 삶을 저소득층 가정이나 결식아동에게 전달하는 이색 기부 프로그램인 ‘칼로리 나눔 캠페인’을 시행하고 기부금 전달, 보육원 방문 및 ‘2009 희망트리 캠페인’ 진행 등 다양한 봉사활동으로 사회에 공헌하고 있다.

‘세상에서 비만을 가장 잘 치료하는, 가



김남철 대표원장

장 진철한, 온 세상에 사랑과 나눔을 실천하는 병원’을 비전으로 제시하며 이에 걸맞는 병원이 되기 위해 노력하고 있는 365mc는 특히 지난해 고도비만

수술센터를 열고 최초로 베리아트릭 수술(고도비만 수술)을 시행하는 등 전문 비만병원으로서의 위상을 강화하고 있다.

김남철 대표원장은 “선진화된 의로서 비스 체계 구축에 힘써 명실상부 대한민국을 대표할 뿐 아니라 세계적인 비만 전문 병원으로 도약하도록 더욱 노력할 것”이라고 했다.

이창희 기자 / hamlet@herald.com

미래 성장동력산업을 이끄는 인재육성의 산실

DNA 바이오칩 실용화 선구자 역할

고려대학교 애플머 기반 바이오칩 개발 사업단

고려대학교 애플머 기반 바이오칩 개발 사업단(단장 구만복, 이하 사업단은 새로운 나노바이오(NT-BT) 융합 기술을 기반으로 핵산 애플머를 초소형 나노-센서칩 플랫폼 기술과 결합해 ‘휴대형 유해물질 검출시스템 개발’을 목표로 하고 있다. 연구 책임자인 구만복 교수를 선두로 연구팀은 그동안 잔류의약품, 환경호르몬, 항생제 등의 다양한 저분자 미량 유해물질 및 질병 특이적 단백질들에 결합할 수 있는 핵산 애플머 50종 이상을 개발했고 이를 활용한 ‘애플머 기반 바이오센서 개발 연구’를 서울시 지원으로 수행중이다. 또 이들 연구와 관련한 다수의 논문이 국제 저명학술지에 게재 됐으며 관련 특허들이 국내·외에 출원 또는 등록돼

있다.

서울시의 ‘안전한 식수 확보를 위한 신속 정확한 휴대형 유해물질 검출시스템 개발’ 과제로 수행되고 있는 본 연구는 전 세계적으로 이슈가 되고 있는 ‘수질 및 식품 안전’을 확보하는데 핵심이 될 수 있는 초강력 프로브의 개발 및 이를 이용한 효과적인 바이오센서 시스템 개발이라는 측면에서 그 기대효과가 매우 큰 연구 사업이다.

구만복 교수는 현재까지 국제 SCI급 저널에만 100여 편이 넘는 논문을 게재 했으며 국내외 생명공학 관련 학술회에서 초청강연, 발표는 물론 주최자로서 활동하고 있다. 또한 다양한 국제 SCI 저널의 부편집장 및 편집위원으로도 활동하고 있으며 2006, 2007년 한국 생물공학회 학술이사, 2008년 한국 바이오칩 학회 총무이사로도 활동했다. 2006년 과학기술부 선정 ‘대표적



구만복 단장

“2단계 실용화를 위한 DNA 애플머 및 이를 이용한 바이오칩의 실용화 연구를 적극 준비할 계획이고 농촌진흥청의 지원으로 농축산 식품으로부터 식중독균 및 식품부패균들의 신속, 동시 검출을 위한 DNA Chip 개발 과제를 수행하는 등 DNA를 활용하는 여러 분야에서 활발한 연구활동을 수행할 것이다”고 했다.

이창희 기자 / hamlet@herald.com

로봇산업의 글로벌 기술강국 꿈꿔

한국생산기술연구원 로봇기술연구부

한국생산기술연구원 로봇기술연구부(연구부장 손웅희, 이하 연구부)는 신성장동력 산업으로 주목받고 있는 로봇분야의 주도적 역할을 담당해온 선두주자다.

현재 연구부는 R&D조직을 중심으로 국가로봇사업의 전략적 기획운영을 담당하는 지능형로봇사업단과 시장 창출을 위한 지원 조직인 로봇융합지원센터를 포괄하고 있다.

또한 국내 최고의 지능형로봇 실용화를 위한 로봇특화 전문조직으로 박사급 20명을 포함해 총 70여명으로 구성되어 있다.

지능형로봇산업은 향후 거대시장을 창출할 수 있고 전후방 연관 산업에 미치는 영향이 큰 고부가가치 산업으로 참여정부 초기부터 10대 차세대 성장 동력산업으로 지정해 현재까지 지능형로봇사업을 진행해 오

고 있으나 Killer Application 발굴 및 초기 시장 창출은 미진한 실정이다.

이에 한국생산기술연구원 로봇기술연구부는 시장 창출을 위한 신성장동력 산업의 장기 로드맵 하에 그간 서비스로봇 중심의 연구개발 내용을 수요자적 측면에서 의료, 재활, 건설 및 국방 분야로 확대·재편하기 위해서 산학연관군 운영위원회를 구성해 이 업종 융복합 연구를 추진전략으로 활발하게 운영하고 있다.

로봇융합지원센터를 중심으로 그간 부처간 각기 진행되던 지원사업을 통합해 지능형로봇 보급 및 확산사업을 진행하고 있다.

기관간 협력사업과 융복합 연구를 위한 생기원, 전기원, 시험원, 한양대, 경기ITP, 안산시가 함께하는 클러스터협의회의 운영 주체로 활동하고 로봇분야에 대한 전문 연구 인력 양성 및 교류에 대한 한양대와의 협력 관계는 모범사례로 선정되기도 했다.

우수성과 50선’과 ‘2007년도 환경부 차세대 핵심환경 기술개발사업 우수 연구논문 50선’에 선정되는 등 그 연구 성과를 인정 받았다.

구만복 단장은 “2단계 실용화를 위한 DNA 애플머 및 이를 이용한 바이오칩의 실용화 연구를 적극 준비할 계획이고 농촌진흥청의 지원으로 농축산 식품으로부터 식중독균 및 식품부패균들의 신속, 동시 검출을 위한 DNA Chip 개발 과제를 수행하는 등 DNA를 활용하는 여러 분야에서 활발한 연구활동을 수행할 것이다”고 했다.

이창희 기자 / hamlet@herald.com

신경퇴화제어 연구로 가치를 창출

경희대학교 신경퇴화제어연구센터

2008년 9월 교육과학기술부, 과학재단의 우수연구센터로 지정된 신경퇴화제어 연구센터의 진행관 센터장은 신경세포, 교세포, 세포 소기관이라는 통합적인 관점에서 신경퇴화제어 기전과 상호 네트워크를 규명해 신경세포 보호 및 신경기능을 향상시킬 수 있는 원천기술의 확보가 연구센터의 최종목표를 밝혔다.

연구센터에서는 특히 상호 연계성이 있는 3개의 총괄과제를 구성해 다양한 전문성을 바탕으로 한 융합연구를 통한 신경퇴화제어 연구의 시너지 효과를 도모하고 있다. 제1총괄과제에서는 뇌 미세 환경의 변화에 따른 직접적인 신경세포사멸에 집중하고 제2총괄과제에서는 희소돌기아교세포 및 소교세포를 포함한 교세포의 사멸과 활성변화 그리고 축삭

퇴화와 관련된 조절인자들의 기능 및 상호 네트워크를 규명하는 데에 주력하고 있다.

제3총괄과제에서는 핵, 미토콘드리아, 소포체 등 세포 소기관에 특이적인 신경퇴화 관련인자를 발굴하는 한편 후성유전학적 조절, 세포내 분자시계와 같은 핵 내 전사인자들에 의한 전사적 조절 및 세포내 중요 조절인자들의 단백질 변형을 비롯한 여러 가지 생리적인 변화가 어떻게 신경퇴화로 이어지는지를 밝히는 데에 그 중점을 두고 있다.

연구센터를 후원해 주고 있는 경희대의 과대학은 2009년부터 시작되는 신경과학 협동과정 대학원에서 국내외 대표적인 신경과학 교육기능을 수행하고자 한다.

경희대는 특히 뇌질환 특성분야에서 최고수준의 연구 경쟁력 확보를 목표로 신경퇴화제어 연구를 중점연구 분야로 선정하고 집중 투자와 가능한 모든 지원을 통해 세계 최고수준의 연구센터로 육성하고자 한다.



진병관 센터장

교수를 초빙해 설립한 ‘노인성 및 뇌질환 연구센터’와 함께 신경퇴화제어 연구센터가 중추적인 역할을 할 예정이다.

진병관 센터장은 또한 “2009년 설립예정인 의생명과학원의 교육·연구 분야에서 본 연구센터가 중요한 역할을 할 예정”이라며 “위와 같은 여러 가지 경희대 의과계열 캠퍼스 사업을 통해 연구센터 육성에 집중 지원할 계획”이라고 뜻을 밝혔다.

이창희 기자 / hamlet@herald.com

기초를 중시한 효율적인 영어교육

김성진영어학원

글로벌시대의 영어 중요성은 굳이 표현을 하지 않아도 될 정도다. 요즘은 영어교육을 위해 자신에게 맞는 공부방법과 우수한 조력자를 찾는 것이 가장 큰 관건이다.

서울 강동구 명일동에 위치한 김성진영어학원(원장 김성진)은 인기위주의 잘못된 교수법이 아니라 정도를 걸을 수 있는 효율적인 수업방법으로 최상위권 학생들과 학부모들 사이에 입소문을 타며 급부상 하고 있는 영어학원이다.

특히 대성학원(송파본원), 구 청신학원(현 타임에듀)등 대형학원을 거치며 명강사로 유명세를 얻은 김성진 원장의 경험과 노하우를 바탕으로 기초를 중시하고 철저한 수업준비와 끊임없는 자기계발, 학생들에 대한 사랑과 헌신이 명문대·특목고 합격생 배출로 이어져 개원 2년여 만에 인기학원의 반열에 올라섰다.

전체적으로 단순 암기가 아닌 어원을 통한 어휘습득 및 영영사전과 워드파트너(언어법)를 통한 어휘 확장 프로그램과 체계적인 원리를 통한 문법, 단순한 문법번역이 아닌 시·청각적 교육을 연계한 독해 교육을 진행하고 있다.

문제 풀이 시에 글을 읽어 나가면서 글의 전개구조를 머릿속에 그려 답의 명확성을 높이는 독해 방법, 자연스럽게 노트메이킹(간략적 내용메모)능력을 습득할 수 있는 청취를 공통으로 하고 있다.

무엇보다 진행되는 모든 수업을 녹화해 필요할 때 언제든지 반복학습을 할 수 있게 해 지각, 결석한 학생들이 빠진 부분 없이 학습할 수 있는 장점이 있다. 수업 시에는 프로젝트와 파워포인트 프로그램을 이용해서·정기적 교육을 연계해 효율적이고 살아있는 영어를 습득케 하고 있다.

김성진영어학원은 상위권 학생들을 위해 수능·TEPS·토플을 점목한 수업으로



김성진 원장

별도의 영어인증 시험을 효율적으로 준비할 수 있게 하고 카드출결시스템을 구비해 실시간으로 자녀의 등·하원 시간을 통지해줄 뿐만 아니라 성적, 숙제완

수여부, 수업태도 등을 매일 SMS로 통지해 자녀들의 학습상황을 확인 할 수 있다. 김성진 원장은 “올 해는 타 지역에 분점을 개설하고 학원생을 대상으로 실시간 온라인 강의, 추가적 학습을 할 수 있는 사이트 개설, 최상의 교재 제작을 목표로 하고 있다”며 “앞으로도 아이들의 한 시간 한 시간이 모두 소중하며 늘 그랫듯이 그 소중한 시간을 잘 보내도록 사랑과 헌신으로 수업에 임하겠다”고 했다.

이창희 기자 / jh@herald.com