



# 2<sup>nd</sup> My Refinish

Summer / 2012 / 도장전문가를 위한 듀폰 소식지



교반기는 왜 사용하는가?

성공적인 고객 응대법

Hi-TEC 성공 사례

듀폰리피니쉬 제품 특집  
CC6600 투명

스피스HECKER 제품 특집  
퍼티 사용법



스피스HECKER - 고객과 가까이  
Spies Hecker - simply closer



# 사업부장 인사



듀폰 퍼포먼스 코팅즈  
홍태화 상무

- 목차
- 1 표지
- 2 사업부장 인사
- 3, 4 교반기는 왜 사용하는가?
- 4 작업현장에서의 안전
- 5 불만 고객 응대법
- 듀폰리피니쉬
- 6, 7 듀폰리피니쉬 제품 특집 - CC6600 투명
- 8 크로맥스® 프로 성공 사례 - 평택 금호공업사
- 9 우수 고객 탐방 - 울산 그린1급정비 & 구미 성은정비
- 10 듀폰리피니쉬 칼라 정보 - 실버 칼라
- 스피스HECKER
- 11 퍼머하이드® 하이텍 광고
- 12 스피스HECKER 제품 특집 - 퍼티 사용법
- 13 퍼머하이드® 하이텍 제품 소개
- 14, 15 퍼머하이드® 하이텍 성공 사례 - 도이치 모터스 & 디엔티 모터스

## 고객의 성공을 위한 기술과 전략

최근 자동차정비업계는 예전과는 다른 시장의 요구에 직면해 있습니다. 이에 부응하기 위해 자동차정비업계는 현재의 서비스 수준 유지를 위한 투자를 고려하면서도, 더 나은 미래를 창출하기 위한 전략적 투자 역시 고려해야만 합니다.

구체적으로 말씀드리면, 몇몇 자동차공업사의 경우 시장에서의 위치를 확고히 하는 전략으로 미래를 준비하고 있는 반면, 또 어떤 자동차공업사는 생산성 향상을 통해 현재의 매출을 높이는 전략을 택하고 있습니다. 주지하시다시피, 이 두가지 전략을 함께 구사할 수 있다면, 현재 탁월한 성과를 내면서도 밝은 미래를 맞이할 수 있는 기회 역시 창출할 수 있을 것입니다. 이러한 상황에서 두가지 성공 열쇠를 꼽는다면, **생산성 극대화**와 **충분한 투자 여력 확보**가 될 것입니다. 듀폰 퍼포먼스 코팅즈는 이러한 고객의 니즈에 부응하고자, 미래를 준비하는데 도움이 될 혁신적인 제품과 서비스로 고객의 성공을 돕고자 합니다.

저희는 수용성 제품이 자동차정비업계의 이러한 고민을 일거에 해결해 주는데 큰 도움을 드릴 것으로 기대하고 있습니다. 듀폰 퍼포먼스 코팅즈의 수용성 제품 라인은 날이 악화되고 있는 환경을 보호할 뿐 만 아니라, 전문 도장인들의 귀중한 작업 시간 역시 단축함으로써 생산성 향상에 도움을 드리고 있습니다. 듀폰 퍼포먼스 코팅즈에서 제공하는 혁신적인 수용성 제품, 수용성 교육 그리고 혁신적인 기술지원을 통해 자동차공업사는 최소한의 투자로 순작업량을 획기적으로 늘릴 수 있으며 결과적으로 수리 시간 단축이 가능합니다. 고객의 요청에 따라 제공하는 자동차공업사 컨설팅 프로그램 (Bodyshop Management) 역시, 자동차공업사의 작업 능률을 높이는 데 도움이 될 것입니다.

마지막으로, 작업현장에서 칼라 작업은 가장 중요한 작업중 하나입니다. 이때문에 듀폰 퍼포먼스 코팅즈에서는 작업현장에 신뢰할 만한 칼라를 제공해드리고자, 다양한 칼라 도구 개발에 총력을 기울이고 있습니다. 여러분이 아시는 바와 같이, 칼라 카드 제작 및 배급에 최선의 노력을 다하고 있으며, 색측기(Spectrophotometer) 도입 역시 고려하고 있습니다. 이러한 저희의 노력이 고객 여러분의 성공에 좀 더 기여할 수 있기를 바랍니다.



The miracles of science™

유한회사 듀폰 퍼포먼스 코팅즈  
서울시 강남구 역삼2동 726번지 아세아타워 3~5층  
(02) 2222-5683

유한회사 듀폰 리피니쉬 트레이닝 센터 (RTC)  
경기도 이천시 신둔면 수하리 345-1  
(031)-640-8766



DuPont Refinish  
More than just paint...



\* My Refinish에 대한 소감 및 의견을 아래 메일로 주시면 향후 편집 방향에 반영하도록 하겠습니다.  
daniel.kim@kor.dupont.com

# 특집 교반기는 왜 사용하는가?

듀폰 퍼포먼스 코팅즈는 교반기 시스템 선두주자로서 항상 우수한 제품과 탁월한 기술서비스를 제공한다는 일념으로 20여년간 고객과 함께 하였습니다. 2012년 여름호에 교반기 시스템에 대한 문답을 통해 고객 여러분이 좀 더 교반기 시스템을 친근하게 느끼실 수 있는 세션을 마련하였습니다.

## 1. 교반기 시스템은 어려운 것 같습니다.

교반기 시스템을 처음 접하시는 분들이라면 당연히 가지실 수 있는 생각입니다. 이미 조색이 되어있는 타사 제품들(이하 팹팩 제품)과 달리 교반기 시스템은 여러가지 안료를 조색하여 사용자만의 칼라를 만들어야 하는 과정을 거쳐야 합니다. 따라서, 듀폰 퍼포먼스 코팅즈에서는 고객의 편의를 돕고자 조색을 좀더 편하게 하실 수 있도록 칼라카드와 칼라배합정보를 제공하고 있습니다. 하지만 칼라배합정보만을 가지고는, 각 공장에서 사용하는 스프레이건, 부스 상태, 저울 상태 등이 모두 상이하기 때문에, 차량에 정확히 맞는 칼라를 만들어내기는 어렵습니다. **이 때문에 사용자가 칼라배합정보상의 정보를 약간씩 수정하는 절차가 필요합니다.** 이때 필수적으로 알아야할 것은 아래 표와 같은 안료별 특성입니다. 안료별 특성을 알고 있는 사용자라면, 각 차량 칼라에 따라 칼라 미세 조정 작업을 하실 수 있고, 최상의 결과를 내실 수 있습니다. 이때 조색이 불가능한 팹팩 제품과 달리 미세 조정이 가능한 교반기 시스템이 점점 차량별로

칼라 차이가 심해지는 현재 차량 칼라 트렌드에 더 부합한다는 것은 당연한 이야기입니다.

## 2. 교반기 시스템의 경제성은 어떤가요?

한마디로 교반기 시스템을 정의한다면, 현장에서 직접 조색, 제조하여 사용할 수 있도록 설계된, 일원화된 다목적 조색 시스템입니다. **따라서 원가절감이 가능하고, 효율적인 재고관리를 할 수 있으며, 도로 손실을 최소화 할 수 있습니다.** 그럼에도 교반기 시스템이 경제적이지 못하다고 오해하시는 분들이 있습니다. 일반적으로 팹팩제품의 경우 많게는 4리터, 적게는 1리터로 포장되어 고객에 손에 들어갑니다. 따라서 웬든 부위처럼 0.5L이하만 사용해야할 경우에는 필수적으로 재고가 남기 마련입니다. 칼라가 아예 맞지 않아 버려야하는 경우도 있다고 생각하면, 더 낭비가 심한셈이지요. 하지만 교반기 시스템을 사용할 경우 원하는 양만큼만 조색을 할 수 있어 훨씬 경제적입니다. 여러가지 이유로 조색한 칼라가 맞지 않는 상황이 생기더라도, 미조색을 통해 원하는 칼라로

만들 수 있어 폐기해야할 양을 최소화할 수 있습니다. 또한, 다른 칼라의 차량이 입고될 때마다 각 칼라를 구비해야하는 팹팩 제품과 달리, 수입차를 포함해 어떤 차량, 어떤 칼라가 입고된다 하더라도 교반기 시스템 하나면 충분하니, 최소의 재고만으로 공장 운영이 가능한건 당연합니다.

## 3. 또 다른 장점은 무엇이 있을까요?

칼라 조색 기술을 향상시키기 위해서는 정확한 이론과 아울러 정확한 스프레이 기법 역시 요구됩니다. 듀폰 퍼포먼스 코팅즈에서는 풍부한 기술진을 통해 이러한 고객의 요구에 부응하고 있습니다. 이에 당사는 본사뿐 아니라 대리점에도 본사에서 소정의 기술 교육을 이수한 기술전담 사원을 배치하여 운영하고 있습니다. 도장 작업에서는, 우수한 제품을 사용한다고 하더라도, 정확한 기술이 뒷받침 되지 않으면 좋은 결과를 기대하기 어렵습니다. 우수한 제품과 함께 탁월한 기술 서비스 역시 체험해보시기 바랍니다.

The poster displays two circular color mixing charts. The left chart is labeled 'Problems of mixing colors' and shows various color combinations with their corresponding weight ratios (WT). The right chart is labeled 'Problems of effect mixing colors' and shows similar combinations. Below the charts, there are instructions on 'How to find the right mixing color' with examples for different materials like metal, plastic, and wood. At the bottom, there are several rows of color swatches with their respective weight ratios (WT) for mixing.



The miracles of science™

### 4. 교반기를 사용시 표준 작업 절차는 어떻게 되나요?

1) 작업시작 전 15분간 교반기를 가동하여 내용물이 균일하게 되도록 교반합니다.

하루 중 아침 출근 후, 점심식사 후 가동함으로 균일한 품질상태를 유지할 수 있습니다. 사용중 조색제를 교체할 경우 반드시 사용전에 교반을 하여야 합니다. 이때 조색제를 교반기 장착하기 전에 페인트 셰이커로 약 3~5분간 흔들어 준 후 교반기에 장착하면 보다 효율적입니다.

2) 차량의 모델과 색상코드를 확인합니다.

3) 색상코드의 배합표를 칼라카드 혹은 인터넷으로 배합표를 찾습니다.

4) 배합표에 따라 조색제를 전자저울을 이용하여 계량합니다.

전자저울은 가능한 소숫점 2자리를 측정할 수 있는

저울을 사용하면 정밀하고 소량의 도료를 필요로 할 때 효과적입니다. 가능하면 전자저울은 6개월 마다 교정을 받도록 권장하고 있습니다.

5) 계량이 끝나면 도료를 혼합비율자를 이용하여 충분히 혼합합니다.

6) 테스트 판넬에 스프레이하여 색상을 확인합니다.

7) 추가로 조색이 필요한 경우에는 칼라가이드를 참조합니다.

### 5. 이제는 교반기 시스템에 대해 구체적으로 알고 싶습니다. 어떻게 해야 하나요?

아래 표와 같이 각 교반기 시스템에 맞는 교육을 경기도 이천 소재 듀폰 퍼포먼스 코팅즈 리피니쉬 트레이닝 센터에서 받으실 수 있습니다. 더 자세한 문의는 각 대리점 및 리피니쉬 트레이닝 센터로 해주시기 바랍니다.

|            | 특징                                | 2012년 교육일정                          |
|------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 센타리®       | 베이스코트와 2액형 우레탄 타입 선택 가능한 유성 시스템   | 8/30~9/1 & 11/22~24                 |
| 퍼머크론®      | 쉽고 빠른 조색이 가능한 유성 시스템              | 9/13~15 & 11/1~3                    |
| 크로맥스® 프로   | 유성대비 탁월한 생산성을 자랑하는 수용성 시스템        | 표준: 7/6~7 & 9/21~22<br>조색: 10/11~13 |
| 퍼머하이드® 하이텍 | 쉽고 빠른 조색, 고급스러운 이미지를 자랑하는 수용성 시스템 | 표준: 11/16~17<br>조색: 10/18~20        |

## 성공적인 고객응대를 위해...

### - 커뮤니케이션 전문가, Thomas Wetzel이 성공적인 고객응대법에 대해 설명합니다

#### 1. Wetzel씨, 먼저 성공적인 고객 응대에 대해 한 말씀 부탁드립니다.

항상 고객이 어떤 상황에 처해있고, 무슨 말을 하고 싶은지 부터 감지해야 합니다. 만약 고객이 사고 부위와 수리에 관해서만 언급한다면, 사고 수리 절차와 수리 일정 등에 대해서만 답을 하면 됩니다. 반면에, 고객이 매우 흥분된 상태여서 감정적으로 행동하고 있다면, 우선 고객의 감정을 헤아리면서 그에 맞는 응답을 해야하는 것입니다. 사고 수리 절차나 수리 일정, 그리고 견적 금액 등에 대한 언급은 고객의 감정이 수그러든 이후 해야만 합니다. 열린 마음으로 고객의 소리를 경청하는 능력을 갖추고, 적절한 타이밍에 적절한 대응을 하는 것이 필요합니다. 쉽지는 않습디만, 고객을 응대하는 법은 습득할 수 있는 기술입니다. 또한 지금처럼 자동차 공업사간 경쟁이 치열한 상황에서는 애프터 서비스 직원 역시 영업 마인드를 가져야 합니다. 따라서 서비스 역시 고객을 위한 '상품'임을 인식하고, 조금 더 나은, 경쟁력 있는 서비스를 제공하려고 노력하는 것이 필요합니다.

#### 2. 일반 고객 응대와 비교할 때, 보험사 직원 응대는 어떻게 해야 할까요?

굉장히 치밀한 준비를 해야한다는 점에서 보험사 직원 응대가 훨씬 더 부담이 되는 것은 사실입니다. 최근 보험건 수리가 대부분인 상황에서, 보험건 수리 매출이 공업사의 매출에 가장 큰 영향을 미치는 만큼 보험사 직원과의 미팅은 철저히 준비해야 하죠. 이때, 다른것보다 보험사와의 견적이 관련 협상이 가장 어려운 과제일 겁니다. 보험건 처리를 할 때에는 정확하게 견적을 내고, 보험사에 정확한 견적 금액을 청구하고, 견적가에 대한 근거를 제시하고 이에 설명을 제대로 하는것이 가장 중요합니다. 절대 방어적이 되어서는 안됩니다. 여기서 가장 중요한 조언을 드리다면, 보험사 입장이 되어서 생각을 해보고 견적가를 산출해 보는 겁니다. 이러한 방식으로 성공적으로 보험사 응대를 할 수 있으며 어떤 상황이 오더라도 제대로 응대할 수 있을겁니다.

#### 3. 불만 고객 응대로 넘어가겠습니다. 고객의 불만을 어떻게 처리해야 하죠?

무엇보다도, 불만을 제기하는 고객이 충분히 감정을 표현할 수 있도록 배려 해야합니다. 고객이 불만을 제기하는데 논리적으로 대응해서는 안됩니다. 대신, 고객의 입장에 충분히 공감을 표시하면서 고객의 소리를 경청해야 합니다. 이렇게 하면, 생각보다 빨리 문제 해결의 실마리를 쉽게 찾을 수 있습니다. 특히, 고객과 말다툼이 될 소지가 있거나 이미 화가 나 있는 고객의 경우에는, 대화시 가능한 톤을 낮추어서 상대방의 감정이 가라앉도록 하는게 좋습니다. 그렇다고 고객이 제기한 문제점에 대해 사과를 해야만 한다는 의미는 아닙니다. 건설적인 대화의 분위기가 형성된다면, 불만 고객 응대를 하면서 고객에게 굉장히 좋은 인상, 특히 프로답다는 인상을 줄 수 있으며, 다른 고객을 유인할 수 있는 좋은 기회가 될 수 있습니다. 통상적으로 불만고객 1명은 예비고객 20명에게 영향을 미친다고 합니다. 하지만 가장 중요한것은, 실수를 인정하고 넘어가기 보다, 고객이 제기한 불만에 대한 적절하고 분명한 해결책을 제시하여야 한다는 것입니다.



### 안전 - STOP

작업 현장에서는 위험에 대한 각별한 주의를 기울여야 합니다. 작업 현장의 곳곳의 위험 요소를 인지함으로써 좀 더 안전한 작업을 할 수 있게됩니다.

안전이 최우선: 관리자는 직원이 현장에서 안전하게 작업할 수 있는 여건을 제공해야 합니다. STOP은 작업 현장에서 가장 안전한 예방책을 제공합니다.

#### 대체하기 (Substitution)

우선, 위험한 절차와 위험한 물질을 식별하고, 위험한 절차를 안전한 방식으로 바꾸고, 위험한 물질을 유해하지 않은 물질로 대체합니다.

예) 유용성 베이스코트를 수용성 베이스 코트로 대체

#### 기술적인 예방책 (Technical precautions)

두번때로, 작업 현장에 안전 장비를 갖추어서 남아 있는 위험 요소를 줄여야 합니다.

#### 체계적인 조치 (Organizational measures)

구체적인 작업 방법을 담은 안전 포스터나 작업 계획서를 작업 현장에 부착함으로써 남아있는 위험 요소를 최소화 할 수 있습니다. 안전 포스터나 작업 계획서에는 구체적인 작업 방법 뿐만아니라 위험 요소와의 최소 거리 또한 명시해야 합니다.

#### 개인 보호 장비 (Personal protective equipment)

마지막으로 직원이 개인 보호 장비를 갖추어야 합니다. 개인 보호 장비에는 방독면, 귀마개, 장갑, 보호안경, 안전화 및 작업복이 있습니다.

## Professionals play it safe.

The safe way to a good finish.

**Safety goggles.**  
It's essential to protect your eyes from paint, hardeners and solvents. Spray or splashes can damage your eyes.

**Full-head respirator.**  
This full-head respirator supplied with fresh air offers the best protection for the whole head area against health-hazardous emissions.

**Hearing protection.**  
The most commonly-used protective devices here are hearing protection capsules or ear plugs.

**Half-head respirator external air supply.**  
This half-head respirator is directly connected to the fresh air supply, so it offers high safety against vapours and paint mist.

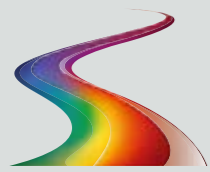
**Refinishing suit.**  
Protective clothing should be made of breathable, non-permeable, lint-free and lightweight fabric.

**Half-face respirator with active carbon filters.**  
A lightweight half-face respirator with a light, secure fit thanks to the 4-point straps and anatomically shaped seal frame. The filters protect against vapours and paint mist and can be used in the Filter Top A.P. combination.

**Gloves.**  
Gloves coated with nitril, rubber or vinyl protect hands against paint and solvents.

**Safety shoes.**  
Work shoes should be sturdy with a steel toecap. Additionally, electrostatic conductivity is important. They should comply with the EN 345 standard and meet protection class S2.

GREENTEC is Spies Hecker's conformity mark for innovative, efficient and environmentally compliant products. Products with this sign comply with the VOC Directives of the European Union.



**DuPont™ Cromax® Pro**  
Only by DuPont Refinish

## CC6600 크로맥스® 프로 스타 클리어코트

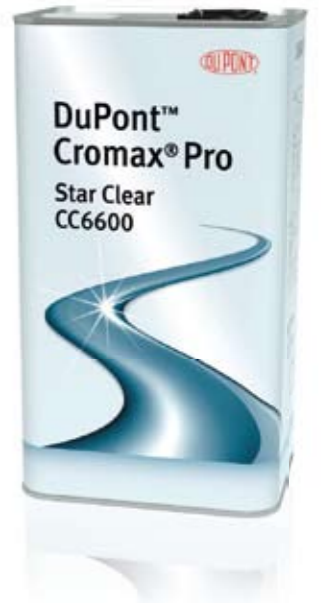
- 크로맥스® 프로 베이스코트에 최적화된  
클리어코트!



**DuPont™ Cromax® Pro**  
Only by DuPont Refinish

## 듀폰리피니쉬 CC6600 크로맥스® 프로 스타 클리어코트로 최상의 작업 성과를 창출하세요!

쉽게 적용 가능하고, 건조 시간이 짧아 생산성이 향상됩니다.  
또한, 탁월한 광택 유지력으로 당신의 고객을 만족시켜 드립니다.



### 제품 특징

다양한 조건에서 적용이 가능하며, 경제적인 1.5회 도장과  
편안한 2회 도장 모두 가능합니다.  
건조가 빠르면서도, VOC 규제에 적합한 하이솔리드 클리어코트로,  
특히 크로맥스® 프로 베이스코트에 최적화 되어있습니다.

### 제품의 장점

부분 도장 및 전체도장 모두에 적용 가능  
작업시간과 제품 소모량 절감이 가능  
뛰어난 광택 유지력  
부드럽고 두툼한 도막을 형성

### 제품 사용 후기

쌍용동대구사업소  
이치용 직장

"작업성이 우수할뿐만 아니라 건조도 빠른 것 같습니다.  
또한 투명 도막이 강하고, 외관이 좋아 만족스럽습니다."

(주)디쓰리모터스 (크로맥스® 프로 사용 업체)  
도장부 김경석 과장

"처음 한 판 뿌릴때, 뿌리는 중간에 바로 스프레이감을 잡았습니다.  
그래서 그냥 보면서 뿌릴수 있었지요. 아주 쉬운 크리어더군요.  
또한, 건조가 빠르고 끈적임도 없어 매우 만족합니다."



## 크로맥스® 프로 성공 사례

1. 수입차를 제외하고 최초로, 크로맥스® 프로 교반기만을 사용하여 공장을 운영하고 계십니다. 비결이 있으시다면 어떤 것이 있을까요?

센타리®교반기는 2004년부터 사용해왔고, 작년 하반기에 크로맥스® 프로 교반기를 설치, 유성제품과 수성 제품을 병행하여 사용했습니다. 최근 도장팀장과 상의한 결과 크로맥스® 프로 교반기만으로도 고객 응대가 가능하다고 판단하여 센타리®교반기를 철수시키게 되었습니다. 도장팀에서 기술적인 어려움은 전혀 없었고, 오히려 크로맥스® 프로만 사용하다보니, OEM 도로와 같은 수용성 제품을 사용한다는 점이 부각되어, 차량소유주 뿐 아니라 보험사 응대에 있어서도 큰 도움이 되고 있습니다. 또한 향후 외제차를 포함한 고급차 유치를 위해서라도 고급 제품인 크로맥스® 프로 제품만을 사용한다는 것은 당연한 선택 같습니다.

2. 크로맥스® 프로를 선택하게 된 계기가 있을까요?

가장 큰 요인은 아무래도 환경 법규 변화이겠지요. 물론 면제용제를 사용하여 유성제품을 사용해도 된다는 점은 저희도 알고 있습니다만, 정인케미칼 측에서도 적극적으로 크로맥스® 프로 사용을 권유하였고, 저희 나름대로 사용해도 괜찮겠다는 자신감이 있었습니다.

더더군다나 경북도립대학에서 자동차도장을 전공하고 있는 아들이, 이제는 수용성 제품 시대라면서 크로맥스® 프로 사용을 권유하더군요.

3. 운영 방침이 있으시다면 어떤 것이 있을까요?

사실 저는 선친 뒤를 이어 자동차정비업계에 처음 발을 들여놓았고, 벌써 이 자리에서만 20년째 자동차공업사를 운영하고 있습니다. 선친때부터 친다면 벌써 수십년째 대를 이어 자동차정비업계에 몸을 담고 있는 것이지요. 그래서인지 제 운영 방침은 간단합니다. **긴 안목을 가지고 최고의 서비스로 단골 고객군을 늘려 나가는 것입니다.** 최고의 서비스를 위해 최고의 기술을 가진 직원만을 채용하고 있으며, 직원들과 평생을 같이 간다는 각오로 한가죽처럼 지내고 있습니다. 또한 저희는 자체적으로 자차고객을 위한 대차 차량 5대를 보유하고 있어 수리중 고객의 불편을 덜어 드리고 있으며, 세차 서비스도 제공하고 있습니다. 세차를 하면서 고객 서비스 질도 향상시키고, 작업 상태를 마지막으로 점검할 수 있어 일석이조라고 생각합니다. 더우기 자동차도장을 전공하고 있는 제 아들로 하여금 제 뒤를 잇게 할 생각도 있으니, 좀더 멀리 바라보고 운영하는건 당연하다고 생각합니다.

4. 마지막으로 듀폰리피니쉬 고객으로서 어떤 혜택을 누리고 있다고 생각하십니까?



평택 금호공업사  
이승화 대표

무엇보다도 정성어린 고객 서비스가 마음에 듭니다. 정인케미칼뿐만 아니라 듀폰리피니쉬 본사에서도 기술지원을 해주시는 등 신경을 많이 써주고 계십니다. 경제성, 즉 재고를 최소화 할 수 있고 낭비 요소가 적다는 점은 덤이라고 생각합니다. 이러한 점이 듀폰리피니쉬 고객만이 가질수 있는 혜택이라고 생각합니다.

### 도장팀 - 황보문 팀장

1. 크로맥스® 프로의 강점은 무엇이라고 생각하십니까?

첫번째는 생산성입니다. 유성제품 대비해서 결코 작업시간이 더 소요되지 않습니다. 오히려 부스안 작업시간이 단축되어 작업자 입장에서는 작업 능률도 더 좋아졌습니다. 수용성 제품을 사용할때, 2액형 서페이서를 적용해야 하기 때문에 작업시간이 늘 거라는 걱정을 하시는 분들도 계신데, 적외선 건조기를 사용하면 1액형 서페이서 제품과 건조시간이 차이가 나지 않습니다. **두번째로 꼽을 수 있는 것은 미조색이 편하다는 점입니다.** 폐기해야 하는 페인트가 거의 없을 정도로 칼라를 정확하게 조정할 수 있습니다. 따라서 페인트 비용도 유성 제품 사용할때 대비해서 큰 차이가 나지 않는 것 같습니다.

2. 크로맥스® 프로 제품을 사용하면서 느끼는 혜택은 무엇이 있을까요?

작업량이 월 150~180판 정도 됩니다. 부스 1대로 작업하기에 만만한 작업량은 아닙니다. 하지만 전 크로맥스® 프로 제품을 사용하기 때문에 쉽게 처리할 수 있었다고 생각합니다. 그만큼 생산성이 탁월하다고 생각합니다. 또한 고객 응대가 편해졌습니다. 고급 제품, 그것도 수용성 제품을 사용한다는 점이 고객에게도 크게 어필되고 있습니다.

3. 듀폰리피니쉬에 바라는 점이 있으시다면?

지금까지 크로맥스® 프로를 쓰면서 많은 장점을 경험하였습니다. 저뿐 아니라 더 많은 전문도장인들이 크로맥스® 프로의 장점을 경험했으면 하는 바람이 있습니다. 이를 위해서 듀폰리피니쉬에서 좀 더 적극적으로 판촉 활동을 해주셨으면 합니다.

조색실1

조색실2

Cromax® Pro

Only by DuPont Refinish



DuPont Refinish

## 우수 고객 탐방



울산 그린1급정비  
박희태 대표

### 철저한 고객 관리는 기본!

1. 울산 동구에서는 가장 앞서나가는 업체로 알고 있는데, 경영 비결이 있으시다면?

저는 철저한 고객관리가 기본이라고 생각합니다. 처음 3급정비업소를 운영하면서 철저하게 고객을 관리하였으며 이때 형성된 고객층을 바탕으로 2002년 그린1급정비를 개업하게 되었습니다. 당시만 하더라도 1급정비업체는 일반 경쟁비에 큰 신경을 쓰지 않았습니다. 하지만 저는 일반 경쟁비 고객이 결국 판금 도장 고객이 될거라 판단하여, 당시로서는

획기적으로 일반 경쟁비 고객 역시 유치하여 운영해 왔습니다. 이렇게 오랜 시간에 걸쳐 형성한 고객층이 지금 그린1급정비의 가장 큰 자산이라고 생각합니다. 또한 이런 든든한 고객층이 있어 삼성화재 및 현대해상을 포함한 7개 보험사 지정협력업체를 하고 있습니다.

2. 2011년 보험사 정책의 변화(자기부담금 정률제)가 어떤 영향을 미쳤습니까?

작년 초 자기부담금 정률제로 작년 하반기부터 작업량이 2010년 대비 10% 가량은 줄었습니다. 특히 견적금액이 낮은 단순 접촉 사고(대개 1~2판) 물량이 급감하였습니다. 차주가 물적사고할증기준을 200만원으로 설정할 경우 고객의 최소 부담금이 20만원인 상황에서, 견적 20~30만짜리 단판 작업이라면, 고객은 자기부담으로 좀 더 저렴한 공장 혹은 텐트샵 등을 찾아 수리하거나, 아예 수리하지 않는 경우도 있다고 봅니다. 참고로 말씀드리면, 판금 및 도장 작업의 경우 단순접촉사고(1~2판 작업) 수리 작업의 수익성이 더 높습니다.

3. 이런 상황에서 재무성과는 어떻습니까?

과거와 비교할 때 2010년 월 1.1억을 넘어 판금 및 도장 매출이 2011년 1억 안팎, 올해는 평균 9천만원 가량으로 감소하였습니다. 시간당 공임은 24,000원 선으로 2010년초 대비 30% 가량 상승하였으나, 보험사에서 인정하는 작업시간이 감소하고, 작업물량이 감소하였기때문에 전체 매출은 오히려 감소하는 상황입니다. 이런 상황에서 인건비와 재료비 등은 상승하고 있어 재정적으로 여유가 줄어들고 있는 상황입니다.

4. 그린1급정비에 어떻게 듀폰리피니쉬가 도움이 되었다고 생각하십니까?

듀폰리피니쉬 제품을 사용하면서 오히려 베이스 사용 금액이 감소하였습니다. 조색의 가장 큰 장점은 도장팀에게 강조하고 있습니다. 또한 차주에게 고품질의 수입 페인트를 사용한다는 점을 강조하고 있습니다. 듀폰리피니쉬 브랜드의 이미지 역시 저희가 운영하는데 큰 도움을 주고 있습니다.

### 도장부 오세호 팀장

1. 듀폰리피니쉬를 사용하신지는 몇년이나 되셨는지요?

약 4년째 사용하고 있습니다.

2. 듀폰리피니쉬를 사용하시면서 느끼는 혜택은 무엇이 있을까요?

역시 칼라서비스라 생각합니다. 하지만 조금 더 신속하게 칼라가 제공되었으면 하는 바람은 있습니다.

3. 혹시 듀폰리피니쉬에서 발행하는 'My Refinish'에 담았으면 하는 내용이 있으시다면?

신기술, 특히 수용성에 대한 기술 정보를 제공해 주시면 더 좋을 것 같습니다.

### 구미 최고의 도장전문 업체를 꿈꾸며...

1. 소형사업부를 맡아 운영하고 계신데 현재 운영현황이 어떻습니까?

꾸준히 찾아주시는 단골 고객뿐 아니라, 카센터와 보험설계사를 통해서도 물량을 받고 있습니다. 하지만, 다른 업체와 달리 커미션을 주며 가며 량을 확보하지 않고, 어떤 경로로든 일단 한번 내방한 고객을 반드시 고정 고객으로 만들고 그 고객을 우리 공장의 영입사원으로 만들겠다는 각오로 고객에게 최고의 제품과 서비스를 제공하고 있습니다. 이 때문에 카센터나 보험설계사 측에서도 성은정비의 도장품질을 믿고 고급차 위주로 소개해주고 있는 상황입니다. 이에 부응하기 위해 페티부터 클리어코트까지 100% 듀폰리피니쉬 제품을 사용하고 있습니다. 월 60~70대를 처리하고 있고 매출은 월 4천5백만원선입니다.

2. 현재 듀폰리피니쉬 제품을 애용하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

무엇보다도 품질을 믿을수 있고, 제품 선택의 폭 역시 넓기 때문입니다. 또한 듀폰리피니쉬 교반기를 사용함으로써 작업분량에 맞게 페인트를 덜어 사용할 수 있어 남은 재고도 거의 없지만, 있다 하더라도 밀바탕 작업에 사용하고 있어 베이스코트 재고는 '0'이라고 생각해도 무방합니다. 물론 이를 이루기 위해서는 꾸준한 교육을 통한 도장 기술자의 기술 향상이 필요합니다.

3. 꿈이 있으시다면...

2~3년안에 월 50명의 단골고객을 꾸준히 유치하여 보험사에 의존하지 않는 공장을 만드는 것이 꿈입니다. 지금 절반정도 이루어졌다고 생각합니다. 좀더 고객 유치에 힘을 쏟을 생각입니다.

4. 듀폰리피니쉬에서 발행하는 'My Refinish'에 담았으면 하는 내용이 있으시다면?

고급 사용자들도 볼 수 있는 제품 정보 역시 부탁드리겠습니다. 창간호 제품정보는 내용은 참 좋았습니다. 기본적인 내용이 많아 조금 아쉬웠습니다.

구미 성은정비  
남만우 대표



DuPont Refinish

# 듀폰리피니쉬 칼라 정보 - 실버 칼라

이번호에는 듀폰리피니쉬 조색시스템의 알루미늄입자 특성에 대하여 설명드리겠습니다. 알루미늄입자는 거울과 같이 빛을 반사하는 성질이 있는데, 빛을 어느 곳으로 얼마나 반사하느냐에 따라 명암이 결정됩니다. 듀폰리피니쉬 센타리® 조색시스템(유성) 알루미늄입자는 실버알루미늄 12종과 골드메탈릭 1종, 오렌지메탈릭 1종 등 총 14종으로, 크로맥스® 프로(수용성) 알루미늄입자는 실버알루미늄 10종, 골드메탈릭 1종, 오렌지메탈릭 1종 등 총 12종으로 구성되어 있습니다. 실버알루미늄입자는 그 형상, 크기, 입자의 표면상태에 따라 고유한 명암값 및 입자감을 갖는데 형상과 표면상태, 크기의 균일정도를 고려해 다음과 같은 분류가 가능합니다.

## 1. 실버알루미늄의 분류

1) 일반형(콘플레이크형) 알루미늄: 형상이 불규칙하고 크기도 일정하지 않은 입자로 빛을 사방으로 반사(난반사)하는 성질이 있습니다. 따라서, 광휘형에 비해 햇빛반사각도는 어둡고 나머지각도는 밝습니다.

-> 조색제 및 크기- 센타리®: AM10 < AM11 < AM16 < AM13  
크로맥스® 프로: WB1030 < WB1033 < WB1037 < WB1039

■ 적용칼라 예) 기아 S6...

2) 광휘형(실버달러형, 코인형) 알루미늄: 둥근형상의 입자로 표면도 비교적 매끄러워 빛을 한쪽으로 반사(정반사)하는 성질이 강합니다. 따라서 햇빛반사각도는 밝게 되고 나머지각도는 어둡게 됩니다.

-> 조색제 및 크기- 센타리®: AM17 < AM95 < AM94  
크로맥스® 프로: WB1032 < WB1035 < WB1041

■ 적용칼라 예) 현대 LS, X2...

3) 고휘도 광휘형(실버달러형, 코인형) 알루미늄: 둥근형상의 입자로 크기가 균일하며 표면도 매우 매끄럽습니다. 따라서, 정반사율이 높아 햇빛반사각도는 매우 밝고 나머지각도는 매우 어둡습니다. 즉 관찰각도에 따라 명암변화가 크게 나타납니다. 이로인해 이런 입자가 사용된 칼라들은 차체에 볼륨감이 더해져 세련되면서도 중후한 느낌을 갖게 됩니다. 아래의 표와 같이 관찰각도에 따른 명암값을 비교해보면 고휘도 광휘형이 명암값의 변화가 가장 큰 것을 알 수 있습니다.

| 관찰각도          | 일반형 알루미늄(AM11) | 광휘형 알루미늄(AM17) | 고휘도광휘형 알루미늄(AM98) |
|---------------|----------------|----------------|-------------------|
| 햇빛반사위치(15도)   | 119            | 131            | 151               |
| 그늘진측면위치(110도) | 40             | 37             | 30                |
| 명암편차          | 79             | 94             | 121               |

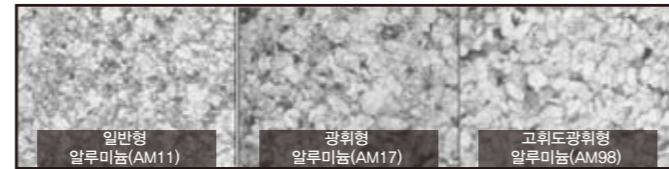
참고 명암값 측정방법 : 듀폰의 첨단장비인 크로마비전(Chromavision:색측기)를 이용하여 명암값을 수치화한 것으로 값이 클 수록 명암이 밝음을 의미합니다.

2004년 현대 2R을 시작으로 고휘도 광휘형알루미늄이 적용되기시작하여 최근에는 대부분의 메탈릭칼라에 이렇게 반짝임(휘도)이 좋은 입자들이 보편적으로 사용되고 있습니다.

-> 조색제 및 크기- 센타리®: AM960 < AM97 < AM98 < AM965  
크로맥스® 프로: WB1097 < WB1098

■ 적용칼라 예) 현대: 2R, N3S, N5S, NY..., 기아: 3D, IM...,  
쉐보레(대우): GAN..., 삼성: WXA..., 쌍용: EAX 등

위 3가지 분류의 알루미늄입자를 예를 들면 아래의 사진과 같습니다.



[실버알루미늄의 비교]

고휘도 광휘형 알루미늄을 크기별로 나열하면 아래 사진과 같습니다.



[고휘도 광휘형 알루미늄의 크기비교]

위 분류외에 일반형과 광휘형을 혼합한 혼합형 알루미늄이 있습니다.

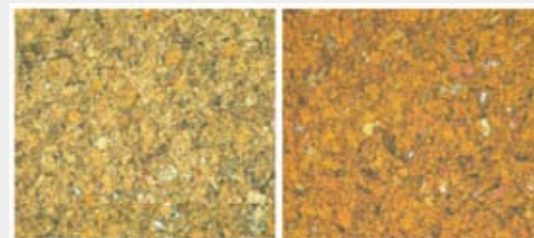
센타리®: AM14

크로맥스® 프로: WB1031

## 2. 골드메탈릭과 오렌지메탈릭의 비교

실버알루미늄외에 금색으로 코팅되어있는 골드메탈릭(센타리®-AM78, 크로맥스® 프로-WB1078)과 주황색으로 코팅되어있는 오렌지 메탈릭(센타리®-AM979, 크로맥스® 프로-WB1779 ; 신규입자)가 있습니다. 주로 채도가 높은 골드, 오렌지 및 적색에 사용됩니다. 특히 오렌지메탈릭은 최근들어 채도가 높은 오렌지색상 및 적색에 사용되고 있습니다.

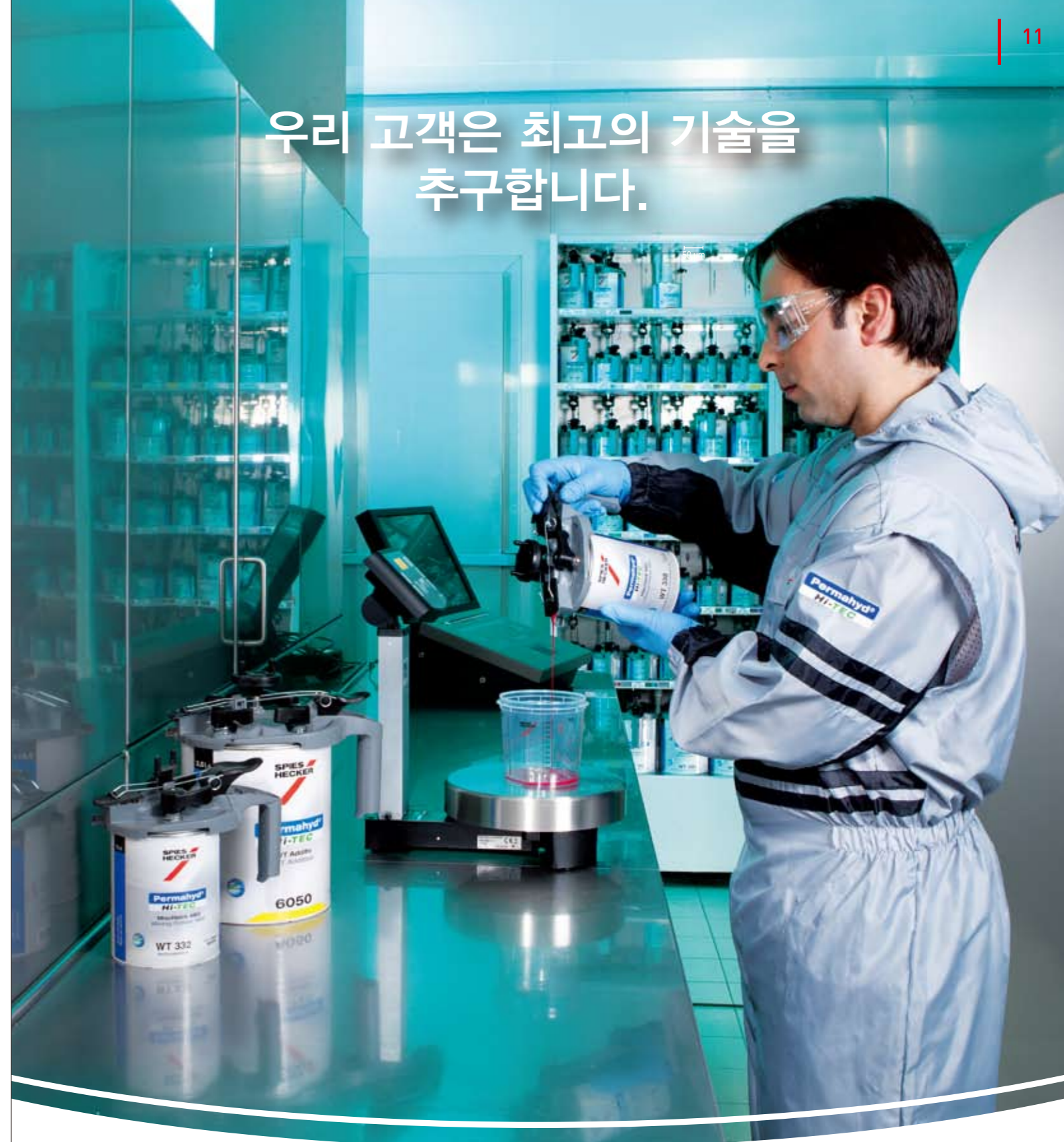
-> 오렌지 메탈릭 적용칼라 예) 현대 R9A, 기아 D2A, F2G, 쌍용 RAF, 쉐보레(대우) GQV 등



골드메탈릭

오렌지메탈릭

우리 고객은 최고의 기술을 추구합니다.



혁신적인 퍼머하이드® 하이텍 480 수용성 베이스코트 시스템으로 새로운 차원의 보수도장 작업을 하세요! 쉬운 작업, 빠른 숨김도장과 유연한 작업 방법을 함께 제시합니다. 고객의 성공을 위해 항상 고객과 함께합니다.



스피스HECKER - 고객과 가까이  
Spies Hecker - simply closer.



# 스피스HECKER 제품 특집 - 퍼티 사용법

이번호에서는 퍼티 작업시 주의해야할 사항과 소지면에 따른 퍼티 선택 방법을 알아보겠습니다.

## 1. 퍼티작업시 가장 주의를 기울여야 할 사항은 어떤 것이 있을까요?

첫째, 적용소지와 용도에 맞는 퍼티를 선택해야 합니다. 특히 아연도금 철판 및 알루미늄 철판 에는 아연퍼티(SH 2035)를 반드시 적용해야 하며, 일반 폴리 퍼티를 사용할 경우에는 부착이나 방청에 문제가 발생할 수 있습니다. 둘째, 경화제의 과량 사용은 형광이나 밝은 메탈릭 색상의 경우, 브리딩 발생의 원인이 되므로 주의하셔야 합니다. 아래 그림에서 보실 수 있듯이 아연퍼티를 사용할 경우 부착성 및 유연성이 있어 오랜시간이 지나도 박리가 일어나지 않습니다. 셋째, 과도한 도막은 부착성과 도막의 유연성에 문제를 일으킬 수 있으므로 가능한 얇게 적용을 하여야 합니다.



## 2. 마감퍼티는 어떤 경우에 사용해야합니까?

1차 퍼티를 적용하고 샌딩한 이후 추가적으로 미세한 작업이 필요할 경우 0911 2 K 확인퍼티 혹은 3508 스프레이 퍼티를 적용해야 합니다. 1차 퍼티를 다시 적용하면, 과도한 도막이 형성되어 부착성과 도막유연성이 떨어지게 됩니다. 일반적으로 사용하는 2K 확인퍼티 0911을 적용하실 경우에 주의 사항은 다음과 같습니다. 첫째, 한번에 두껍게 도포하시면 안됩니다. 한꺼번에 두껍게 도포할 경우 퍼티 기공이 생길 위험이 큼니다. 따라서, 얇게 여러번 도포해주어야 합니다. 둘째, 경화제 비율에 주의하세요. 무게비로 100:2~3정도가 적당합니다. 아연퍼티와 마찬가지로 경화제를 다량 사용할 경우 형광이나 메탈릭 색상의 경우 브리딩 현상이 발생할 수 있습니다.



## 3. 샌딩작업은 어떻게 하는 것이 좋습니까?

건식용 샌드 페이퍼를 사용하여 건식으로 샌딩하셔야 합니다. 이렇게 작업할 경우, 깨끗한 작업 환경을 조성하여 호흡기로의 먼지 흡입을 줄여줄 뿐만 아니라 연마제의 성능을 향상시켜 연마 시간 및 필터 수명을 연장 시켜 줍니다. 또한 습식 샌딩에 비하여 마무리가 좋고 로딩 현상(깁)이 없어 상도의 먼지 결함을 줄여 줍니다. 건식 샌딩의 장점을 정리하면 아래와 같습니다.

- 1) 깨끗한 작업 환경을 조성 한다.
- 2) 연마제의 성능을 향상 시킨다.
- 3) 로딩 현상(깁) 현상이 없다.
- 4) 수샌딩에 비하여 마무리가 좋다.
- 5) 연마 시간 및 세정 시간을 줄여 준다.
- 6) 열처리실의 필터 수명을 연장 시킨다.
- 7) 수분으로 인한 하자를 줄일 수 있다.

## 4. 마지막으로 소지면에 따른 퍼티 선택 방법은 우측 표와 같습니다.

[퍼티( Putty ) 선택 방법]

| 제품분류 / 적용소지                    | 폴리에스테르 및 퍼티(Putty) 제품 분류       |  |                                 |   |   |
|--------------------------------|--------------------------------|--|---------------------------------|---|---|
|                                | 레더탈*<br>2 K IR 프리미엄 퍼티<br>2035 | 레더탈*<br>2 K 확인 퍼티 (Fine Putty)<br>0911 | 레더탈*<br>2 K 스프레이 폴리에스테르<br>3508 | 퍼머크론*<br>1 K 확인 퍼티 (Fine Putty)<br>7715 | 프리오메트*<br>1 K 포어 필러 (Pore Filler)<br>3311 |
| 철판 (Steel)                     | ++                             | ++                                     | ++                              | +                                       | --  |
| 알루미늄 (Aluminum)                | ++                             | +                                      | -                               | -                                       | --  |
| 아연도금판 (Galvanized Steel)       | ++                             | --                                     | --                              | --                                      | --  |
| 바디 필러 (Body Filler Polyester)  | +                              | +                                      | +                               | +                                       | --  |
| 구 도막 (Not TPA, Old paint work) | +                              | +                                      | -                               | +                                       | --  |
| 유리섬유강화 플라스틱                    | ++                             | ++                                     | ++                              | --                                      | --  |
| OEM 마감면                        | +                              | +                                      | -                               | +                                       | --  |
| 전착도장면                          | -                              | -                                      | -                               | +                                       | --  |
| 플라스틱 소지                        | -                              | +                                      | -                               | -                                       | +   |
| 폴리우레탄 폼 (PUR Foam)             | --                             | --                                     | --                              | --                                      | ++  |

비고) ++ : 최적조건, + : 사용가능, - : 제한적으로 사용가능, -- : 사용불가

# 퍼머하이드® 하이텍 제품 소개

## 1. 빠르고 용이한 적용

첨가제(WT6050) 사용으로 점도 조절이 가능합니다. 퍼머하이드® 하이텍 베이스코트는 쉽게 적용 가능하며 촉촉하고 매끄러운 도장면을 연출할 수 있습니다. 동시에 수직면 작업에서도 흐르지 않음은 물론, 탁월한 은폐력을 보여줍니다. 퍼머하이드® 하이텍 베이스코트는 후레쉬 오프 타임 없이 단 한번의 스프레이로 마무리할 수 있으며 이로써 작업 시간 단축이 가능합니다. 이처럼 용이한 작업 방법 때문에 누구나 만족할 수 있는 작업 결과를 낼 수 있습니다.

## 2. 용이한 블렌딩 작업

블렌딩 작업을 하는데 가장 중요한 것은 블렌딩 작업면을 부드럽게 마무리하는 것입니다. 퍼머하이드® 하이텍은 블렌딩에 최적화 되어있는 시스템이며, 첨가제 1050을 단독으로 적용할 수 있습니다. 퍼머하이드® 하이텍 베이스코트를 블렌딩 첨가제 적용면 위에 바로 적용함으로써 효과적인 마무리가 가능합니다. 이로써 과도한 스프레이를 방지하고 완벽한 블렌딩 작업 결과를 제공합니다.

## 3. 신뢰할 만한 작업 결과

작업이 마무리 되었을 때 바로 눈으로 확인 가능합니다. 매우 세밀한 알루미늄 입자가 메탈릭 칼라와 펄 칼라에서 얼룩을 최소화 하며 칼라 재현이 용이합니다.

## 4. 베이스코트를 다양한 목적으로 사용

보수도장의 새로운 추세중 하나는 내장재에 칼라 작업을 해야할 경우가 많아졌다는 것입니다. 베이스코트 경화제인 퍼머하이드® 하이텍 3080은 이에 적합한 작업 방법을 제시합니다. 퍼머하이드® 하이텍 3080은 베이스코트를 경화시켜 도장면을 안정화 시킵니다.

## 5. 작업 시간 단축

퍼머하이드® 하이텍은 후레쉬 오프 타임이 짧습니다. 후속 작업을 바로 진행할 수 있어, 후레쉬 오프 타임 후 바로 먼지를 제거하거나 도장면을 샌딩할 수 있습니다. 이렇게 함으로써 작업 편의성을 높일 수 있습니다. 또 하나의 장점은 베이스코트 작업 후 바로 마스킹을 하거나 재작업을 할 수 있다는데 있습니다.



## Hi-TEC 제품 라인 소개

- 레더탈\* IR 프리미엄 퍼티 2035**
  - 2K 폴리에스테르 시스템의 다목적용 퍼티
  - 편금 퍼티 및 마무리 퍼티 겸용으로 사용 가능
  - 빠른 건조로 작업시간 단축
- 프리오메트\* 1K 워시 프라이머 4085**
  - VOC 규제에 적합한 경제적인 제품
  - 뛰어난 방청성
  - 우수한 부착성 및 퍼짐성
  - 다양한 방법(프라이머, 프라이머 세퍼서, 웨트 온 웨트)으로 작업 가능
- 퍼머솔리드\* HS 프리미엄 세퍼서 5310**
  - 퍼티 경계면 자극 거의 없음
  - 손실과 이상적인 도장 작업성
  - 뛰어난 살오염성 및 우수한 샌딩성
  - 도포율이 높아 20% 이상 재료 절감 가능
- 퍼머하이드\* 하이텍**
  - 친환경 베이스코트 시스템
  - 빠르고 용이한 작업이 가능
  - 쉽고 빠르게 숨김도장 가능
  - 베이스코트를 다목적으로 사용 가능
- 퍼머솔리드\* HS 옴티엄 클리어코트 8600**
  - 1.5회 도장으로 쉽고 빠르게 적용 가능하고 퍼짐성이 좋음
  - 건조시간이 짧고 적외선 건조기 사용해도 좋은 결과 나눔
  - 광택이 우수함
- 퍼머솔리드\* HS 클리어코트 8034**
  - 2회 스프레이가 가능한 HS 클리어코트
  - 폭넓은 작업조건에서 사용가능함
  - 손쉽게 적용가능하고 건조가 빠름

## 2013년 대기환경보전법, 환경친화형 도로 전국확대시행 확정

대기환경보전법 제11445호가 2012년 5월23일에 공포되었습니다. 현재 「수도권 대기환경개선에 관한 특별법」에 따라 수도권 대기관리 권역에 대해서만 적용되는 환경친화형 도로의 사용의무를 전국적으로 확대하기 위하여 도로(塗料)에 대한 휘발성유기화합물의 함유기준을 환경부령으로 정하도록 하고, 동 기준을 초과하는 도료를 판매할 수

없도록 하는 법안입니다. 이에 따라 내년 5월24일부터 해당 법규에 맞는 제품(수용성 베이스코트 혹은 면제신너가 포함된 유성 베이스코트)을 사용해야 하며, 도로의 VOCs 함유기준(안)이 마련되어, 이대로 시행될 경우 2015년 부터는 전면적으로 수용성 베이스코트를 사용해야할 것으로 보고 있습니다

# 퍼머하이드® 하이텍 성공 사례

스피스HECKER 수입차 담당 **한영일** 차장

## 1. 간단히 그동안의 수입차 영업 개요를 설명해주실 수 있을까요?

지난 10년간 스피스HECKER의 수입차 영업 개요는 표와 같습니다

## 2. 현재 수입차 영업 활동 개요를 간단히 말씀해주신다면?

현재 수입차 딜러 직영 서비스센터 54곳에서 스피스HECKER 수용성 제품을 사용하고 있습니다. 각 수입차 딜러 관계자분들과 함께 일을 진행하기도 하지만 저희는 수입차 본사와 도장교육 프로그램 개발 등의 협력 관계를 강화하고 있습니다. 대표적으로 10년간 파트너 관계를 지속하고 있는 렉서스 / 토요타가 있습니다. 아시다시피 렉서스/토요타 전 딜러는 현재 스피스HECKER 수용성 제품을 사용하고 있습니다. 또한 폭스바겐을 포함하여 인피니티 / 닛산, 혼다, 볼보, 푸조, 재규어 / 랜드로버, 그리고 벤츠 등에 수용성 제품 공급 뿐만 아니라, 딜러 도장 교육 프로그램을 함께 진행하는 등 긴밀한 관계를 유지하고 있습니다.

## 3. 마지막으로 향후 계획을 말씀해주신다면?

신차판매기준으로는 수입차 시장점유율 10% 시대가 사실상 열렸습니다.. 이미 올해 5월까지 5만대 이상의 수입차가 팔려 작년 동기대비 21%증가하였습니다. 이는 5월까지 차량 판매량 52만대 대비 10%에 육박하고 있습니다. 이러한 시장 상황에 발맞춰, 스피스HECKER는 우수한 제품과 선진 도장 기술을 소개하면서, 딜러 서비스 매니저 교육과 딜러 컨설팅 서비스 등과 같은 차별화된 서비스 역시 지속적으로 제공할 계획입니다. 앞으로도 많은 관심과 격려 부탁드립니다.

|       |   |
|-------|---|
| 2003년 | - 한국 최초로 BMW 도이치모터스 수용성 제품 사용 시작 (퍼머하이드®)   |
| 2004년 | - BMW 바바리안모터스 퍼머하이드® 사용 시작  |
| 2005년 | - 수입차 전담팀을 신설로 수입차 본사 및 딜러 서비스센터에 대한 영업/마케팅 및 기술지원 서비스를 전문화<br>- 대리점 수용성 제품 전문 기술자 양성 프로그램을 시작                          |
| 2006년 | - 렉서스, 혼다 및 인피니티 본사와의 협력을 바탕으로 전 서비스센터의 퍼머하이드® 설치 및 전환  |
| 2007년 | - 각 수입차 브랜드 본사와 함께 맞춤형 수용성 도장 전문 교육 프로그램 서비스를 시작  |
| 2008년 | - PDI 센터 퍼머하이드® 설치 및 전환 (벤츠, 볼보, 크라이슬러, 재규어 & 랜드로버, 푸조 & 시트로엥, 도요타 & 렉서스, 포드 등)   |
| 2009년 | - 벤츠 공식 딜러 더클라스효성과 볼보 및 푸조 딜러 퍼머하이드® 설치 및 전환<br>- 수입차 브랜드별 전문화된 서비스센터 교육 프로그램 (서비스매니저/어드바이저 도장 및 센터 운영 교육) 및 컨설팅 서비스 시작 |
| 2010년 | - 퍼머하이드® 하이텍을 한국 시장에 소개   |
| 2011년 | - 렉서스/토요타 딜러 퍼머하이드® 하이텍 전환 시작   |
| 2012년 | - 폭스바겐 과 푸조 신규 딜러에 퍼머하이드® 하이텍 설치<br>- 각 수입차 본사와 서비스센터 교육 프로그램을 강화하는 등 수입차 본사와의 협력 관계 강화                                 |

## 도이치모터스 도장부 팀장 **성광훈** 과장

### 1. 스피스HECKER 제품을 사용하신지는 얼마나 되셨나요?

약 10년 가량 되었고, 퍼머하이드®를 시작으로 퍼머하이드®하이텍까지 수용성 제품은 약 7년간 사용하고 있습니다.

### 2. 하이텍의 장점을 꼽으신다면 뭐가 있을까요?

한마디로 생산성입니다. 건조속도가 빨라 퍼머하이드®를 사용할 때보다 작업속도가 빨라졌습니다. 또 스프레이감도 개선된 느낌입니다. 마지막으로 하이텍을 쓰면서 칼라 재현성이 높아진 것에 매우 만족하고 있습니다.

### 3. 최근 더 정확한 칼라에 대한 요구가 있습니다. 어떻게 대처하고 계신지요?

실질적으로 모든 작업을 블록도장(수리가 필요한 부분만 도장)으로 완벽히 칼라를 재현하는 것은 무리가 아닐까요? 더더군다나 저희 BMW의 경우 실버칼라가 주종이기 때문에 완벽한 칼라를 조색하여 정해진 시간안에 작업을 완료하는 것은 어렵기도 할뿐만 아니라 도로 소모량 역시 많아지기 마련입니다. 저희는 까다로운 칼라의 경우 블렌딩 작업을 하고 있습니다. 물론 고객을 설득하고 보험사와 협의하는 과정이 쉽지않은 않습니다. 따라서 하루 1~2시간 가량 할애하여 제가 직접 고객을 설득하고 응대하고 있습니다. 오히려 블렌딩 작업을

경험해본 고객이 만족을 하는 경우가 더 많고, 다른 고객을 소개해주는 경우도 왕왕 있습니다. 저는 블렌딩 작업을 통해 고객만족도를 높였을 뿐 아니라 도로소모량이 절감되고, 작업시간 역시 단축될 수 있었다고 생각합니다.

### 4. 스피스HECKER 제품 및 서비스의 품질을 평가하신다면?

스피스HECKER 제품 물론, 우수합니다. 하지만 전 서비스 품질에 더 후한 점수를 주고 싶습니다. 저희 도이치모터스가 2003년부터 한결같이 스피스HECKER 수용성 제품을 써왔던 것도 스피스HECKER의 열정적인 영업지원 및 기술지원 때문이 아닐까요? 특히 기술팀 김동준 차장과 칼라팀 박봉수 과장에게 고마움을 표시하고 싶습니다.

(주)디앤티모터스 **엄경옥** 부장 - 성수 서비스센터 부서장

## 1. 전반적인 경영 현황은 어떻게 됩니까?

렉서스 서비스센터이다보니 신차 판매량에 큰 영향을 받습니다. 최근 신차판매가 둔화되면서 작년 월평균 270대 이상이던 도장판급 처리대수가 월평균 250대 가량으로 감소하였습니다. 연식이 오래된 차량일수록 렉서스 서비스센터가 아닌 일반공업사로 입고되는 경우가 많고, 최근 보험사 정책 변화와 보험사의 수입차입고지원센터 활성화 역시 이러한 감소세에 영향을 줄 수 있다고 판단하고 있습니다.

## 2. 상당히 어려운 상황이신 것 같은데, 이런 상황에서 어떤 점에 초점을 맞추어 운영하고 계십니까?

어려울때 일수록 기본에 충실하는 것이 중요합니다. 자동차서비스 센터는 그야말로 차량 판매 이후 고객 에 사후 서비스를 제공하는 곳입니다. 항상 고객의

입장에서 생각하고 마음을 헤아리려는 자세로 최선의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 예를 들어 말씀드리면, 도장 작업을 하여 출고된 이후라도 고객이 칼라에 불만을 제기할 경우, 재작업을 하는 한이 있더라도 최선을 다해서 노력하는 모습을 고객에게 보여주고, 인정을 받으려합니다. 칼라를 100% 재현할 수는 없지만, 고객의 요구 수준에 최대한 근접하기 위해 부단한 노력을 하고 있습니다. 이렇게 저희는 기본에 충실한 자세로 고객을 응대하고 있습니다.

## 3. 보험사 응대는 어떤 원칙을 가지고 하시는지요?

저희 서비스센터는 각 보험사로부터 원만하게 일을 처리한다는 평을 받고 있습니다. 저희 원칙만 내세우는 것이 아니라, 보험사의 입장과 고객의 입장을 함께 고려하여 수리비를 청구하고 있습니다.

내부적으로 사정율과 승인을 데이터를 관리하고 있고, 이를 바탕으로 보험사와 좋은 파트너십을 유지한다는 원칙을 가지고 보험사 응대를 하고 있습니다.

## 4. 마지막으로 스피스HECKER에 바라시는 점이 있으시다면?

저희 서비스센터는 블록도장을 원칙으로 하고 있어, 칼라정확도가 매우 중요합니다. 물론 하이텍 전환 이후 조색시간이 줄어드는 등 긍정적인 효과도 보았습니다. 하지만 저희 입장에서 좀더 정확한 칼라를 재현할 수 있도록 스피스HECKER에서 지속적으로 개선을 해주시면, 더할 나위 없겠습니다.

## 1. 하이텍 장점을 꼽으신다면 어떤 것이 있을까요?

무엇보다 베이스코트 샌딩이 가능한 점을 꼽을 수 있습니다. 베이스코트면 하지를 보수할 수 있어 좀더 완벽한 작업이 가능합니다. 두번째로는 건조 속도를 들 수 있습니다. 퍼머하이드® 대비 건조속도가 빨라 작업성이 좋습니다. 마지막으로 시편재현이 용이합니다. 저희 서비스센터는 블록도장을 원칙으로 하고 있어 칼라정확도가 매우 중요합니다. 따라서 시편재현이 용이한 만큼 작업시간이 단축되었습니다.

## 2. 도장팀이 8명이나 됩니다. 도장팀을 관리하시는 노하우가 있으시다면?

저희는 각자 본인이 맡아 각각 작업을 진행합니다. 물론 전체도장과 같은 규모가 있는 작업은 함께 하고 있으나, 기본적으로 본인이 맡은 작업은 하지작업 부터 조색작업, 그리고 투명작업까지 각자가 맡아서 진행합니다. 이를 통해 개개인의 기술 향상을 꾀할 수 있을 뿐만 아니라 책임감 역시 분담할 수 있다고 생각합니다. 또한 저희는 완성도 있는 작업을 위해 투명작업 이후 충분한 건조시간을 주고 있고, 지건 희석제를 사용하여 가능한 완성도 있는 외관을 연출하려 노력합니다. 또한 건조 이후 폴리싱 작업으로 최종 마무리하고 있습니다.

## 3. 스피스HECKER 제품과 서비스를 평가하신다면?

어려운 질문이네요. 만족한다고 말씀드리고 싶네요. 하지만 조금 더 부탁드리고 싶은것이 있다면, 좀 더 빠른 신규 칼라 지원을 요청드리고 싶네요. 스피스HECKER 감정열 과장이 생심성열 것 도와주고 있습니다만, 점점 칼라가 까다로와지다보니 조금 더 정확한 칼라에 대한 요구가 생기는 건 당연한 건 같습니다.

## 4. 마지막으로 스피스HECKER에 바라시는 점이 있으시다면?

지금까지 약 20년 가량 도장을 해왔습니다. 제가 처음 도장을 시작할때는 락카페인트를 사용했습니다. 그러다 베이스코트란 것이 처음 나왔고, 수용성 베이스코트 제품도 출시되었죠. 20년간 도장 제품이 엄청나게 진보했고 그에 따른 도장 기술이 역시 크게 발전했다는 생각이 듭니다. 앞으로도 도장 제품 및 기술이 더욱 더 진보하리라 생각합니다. 특히 스피스HECKER의 CR-Plus처럼 모니터를 통해 칼라정보를 확인하고 저울과 연동하여 계량할 수 있는 프로그램이 또 하나의 진보가 될 것으로 생각합니다. 스피스HECKER에서 이러한 최신 기술 및 제품을 한 발 앞서서 지속적으로 소개해주신다면 좋겠습니다.



(주)디앤티모터스 - 정비1부 도장팀 김재영 팀장