



함께 합니다!

위기는 함께 헤쳐나가야 합니다.
 듀폰퍼포먼스코팅스의 혁신적인 수용성 제품과 함께...



3rd My Refinish

Autumn / 2012 / 도장전문가를 위한 듀폰 소식지



색상 개발 과정 공개

보수도장결함 및 대응방안

스프레이 부스 필터 관리법

스피스HECKER 제품 특징
 프라이머와 서페이서

대리점 특징

대구/경북지역 제이앤제이 케미칼



들어가는 말...

듀폰퍼포먼스코팅스코리아 유한회사 마이리피니쉬 편집부

우리나라 정부는 2012년 우리나라 GDP 성장률을 3.0%로 내다보고 있습니다. 하지만 사실 경제기관에서는 3.0% 성장률 달성도 어려운 것으로 조심스럽게 예측하고 있습니다. 이러한 거시경제의 저성장 기조에서 자동차정비업계는 예전과는 또 다른 어려움을 겪고 있습니다. 이러한 상황을 헤쳐나가기 위해 자동차정비업계가 해야 할 일 중 첫 번째는 **좀 더 적극적으로 고객을 유치하고, 유치한 고객을 충성고객으로 만들어내는 것입니다.** 그렇다면 어떤 활동을 통해 충성 고객군을 확대할 수 있을까요?

고객에게 신뢰를 줄 수 있는 자동차정비서비스를 제공해야 합니다. 정보의 홍수로 보아도 좋을 만큼 엄청난 양의 정보가 고객에게 제공되고 있습니다. 포털사이트뿐만 아니라 페이스북과 트위터 등을 통해 고객 간의 정보 교류가 활성화되고 있는 상황에서, 한 고객에게 신뢰를 잃는다는 말은, 어쩌면 사업을 포기해야 할지도 모를 엄청난 위험을 안는다는 말과 같습니다. 이러한 고객의 신뢰를 쌓기 위해서는 세 가지 부분에서 노력이 필요합니다.

첫 번째로 신경을 써야 할 부분은 하자 발생을 최소화하는 것입니다. 출고 후 보수도장에서 하자가 발생하여 재입고되는 일이 생긴다면, 자동차공업사 입장에서는 금전적인 손해뿐만 아니라, 고객의 신뢰까지 한꺼번에 잃게 되는 결과를 맞게 됩니다.

두 번째, 좀 더 품질에 신경을 써야 합니다. 고객들은 좀 더 정확한 색상과 고급스러운 외관을 요구하고 있습니다. 색상이 맞지 않아 수차례에 걸쳐 재작업을 해야 할 경우도 왕왕 있을 만큼 고객들의 요구수준이 높아져만 가고 있습니다.

세 번째, 그러면서도 고객들은 좀 더 빠른 수리를 원하고 있습니다. 단판 작업은 당일 출고도 흔할 만큼 고객들은 빠른 응대를 바라고 있으며, 고객들은 정확히 약속을 지키기를 바라고 있습니다.

듀폰퍼포먼스코팅스코리아에서는 이러한 시장의 과제를 해결하기 위해 항상 여러분과 함께 하고 있습니다. 3세대 수용성 베이스코트와 같은 혁신적인 제품, 고객의 입장을 먼저 생각하는 기술 서비스, 그리고 기본에 충실한 기술 교육을 통해, 항상 고객 여러분의 어려움을 나누고 함께 풀어나가도록 하겠습니다.

■ 목차

1. 표지 - Plymouth Roadrunner GTX Magnum 1973년식
2. 들어가는 말
- 3, 4. 듀폰퍼포먼스코팅스 색상 개발 과정
5. 보수도장결함 및 대처방안
6. 스프레이 부스 필터 관리법
7. 대리점 특집 - 제이앤제이 케미칼
— 듀폰리피니쉬
- 8, 9. 크로맥스® 프로 광고
- 10, 11. 우수 고객 탐방 / 쌍용자동차분당정비사업소 & 현대KCC
— 스피스HECKER
12. 퍼머하이드® 하이텍 광고
13. 스피스HECKER 제품 특집 - 프라이머와 서페이서
14. 우수 고객 탐방 / 기아동탄서비스 & 부산 조은정비
15. 스피스HECKER 칼라 정보 - 펄 칼라



The miracles of science™

듀폰퍼포먼스코팅스코리아 유한회사
서울특별시 강남구 논현로 430 (역삼동)
아세아타워 3층 우135-719
(02) 2222-5683

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

■ 마이리피니쉬의 모든 콘텐츠(기사)를 무단 사용하는 것은 저작권법에 저촉되며, 법적 제재를 받을 수 있습니다.



DuPont Refinish



특집 자동차 색상 개발 과정

자동차용 페인트는 1800년대부터 단순히 부식을 방지하기 위해 붓이나 롤러로 도장하던 바니쉬(Varnish)가 기원이라 할 수 있습니다. 오늘날의 자동차용 페인트는 부식방지, 차체보호 등의 기능적인 것은 물론이고 다양하고 화려한 색상을 적용함으로써 소비자들의 구매욕구를 자극해 판매를 증가시키는 색채 마케팅(Color Marketing)으로 인식되고 있습니다. 이 때문에 자동차회사에서는 급변하는 소비자의 구매욕구를 자극할 수 있는 새로운 색상들을 개발하여 적용하고 있습니다.

듀폰퍼포먼스코팅스코리아에서는 다양한 색상들을 정확하고 신속하게 보수도장에 적용할 수 있도록 **한국은 물론 전 세계 색상개발센터에서 해당 색상 배합을 개발하여 아시아컬러넷 사이트를 통해 공유하고, 더 나아가 컬러카드를 제작하여 고객에게 배포하고 있습니다.** 이번 호에는 새로운 색상이 어떻게 개발되고 고객에게 전달되는지 설명하겠습니다.

1. 시편의 구분

색상 개발에 있어 시편의 종류에 따라 다음과 같이 구분할 수 있습니다.

— **OEM 시편**: 새로운 색상이 자동차생산에 적용되기 전에 각 페인트회사에 제공되는 샘플 시편을 말합니다.

— **실차시편(Car Part)**: 휠더(Fender), 도어(Door), 후드(Hood), 범퍼(Bumper) 등 실제 자동차의 부품 시편으로 일반적으로 당사 대리점과 고객으로부터 제공됩니다.

2. 색상개발

1) 개발요청

새로운 기술과 신제품 적용이 늘어나는 요즘, **같은 색상이라도 생산 연월과 패널 부위에 따라 색상 편차가 크게 발생하고 있습니다.** 이러한 상황에서 더 정확한 색상 배합 개발을 위해 듀폰퍼포먼스코팅스코리아에서는 당사 대리점 및 고객들로부터 시편을 수거하고 있습니다.

2) 시편의 비교 / 개발 여부 판단

당사에 입수된 시편은 당사에서 보유하고 있는 수많은 시편 및 배합과 비교하여 개발 필요 여부를 결정하게 됩니다. 이들 시편에 모델명, 부위, 연식 등등의 정보를 기록하고, 참고 자료로 보관됩니다.



〈시편의 보관〉

3) 개발 시편의 분석 / 조색제 선정

개발이 필요한 시편은 다년간 숙련된 조색사가 육안 및 현미경 등을 통해 분석하여 사용할 조색제를 선정합니다. **이 과정은 배합의 정확도를 결정짓는 가장 중요한 단계로 정확한 관찰과 판단은 필수입니다.** 만일 조색제가 잘못 선정되면 원하는 색상을 만들어 내지 못하며 광원에 따라 색상이 같거나 다르게 보이는 조건등색(Metamerism)이 발생하기 쉽습니다. 이를 확인하기 위해 자연 태양광뿐만 아니라 인공 태양광 D65와 여러 가지 광원을 표현하는 데이라이트(Day Light)등을 이용하여 면밀하게 관찰합니다.



〈인조태양광 D65광원〉



〈데이 라이트(Day Light)〉

4) 조색제량 조정

선정된 조색제의 양을 조정하는 과정으로 숙련된 조색사가 당사의 최첨단 조색프로그램을 이용하여 빠르게 배합개발을 진행합니다. 조정배합이 표준 시편에 유사해질수록 평량하는 양을 늘려 오차를 줄여갑니다.

5) 평량 및 스프레이

원하는 배합을 얻기 위해서는 정확성은 필수입니다. **0.01g까지 평량되는 저울을 사용하여 200g 기준 오차범위 ±0.01g 이내로 정확히 평량합니다.** 스프레이 방법 또한, 명암과 색상이 변하는 중요한 요소이기 때문에 당사 가이드에 맞추어 정확한 방법으로 스프레이합니다.

6) 배합창출

각각의 조색제의 양을 조절하고, 정확한 방법으로 스프레이를 하는 과정을 수차례 반복하여 원하는 배합을 만듭니다. **완성된 배합은 표준시편과 육안 비교 및 컴퓨터 시뮬레이션 비교를 통해 당사가 정한 기준에 적합하면 웹사이트에 등록하게 됩니다.**

웹사이트에 등록된 배합은 필요에 따라 컬러카드, CD 등 다양한 컬러툴로 고객에게 전달합니다. 컬러카드 및 CD 제작에는 다소의 시간이 소요되므로 웹사이트를 이용하면 실시간으로 등록된 배합을 빠르게 검색할 수 있습니다.



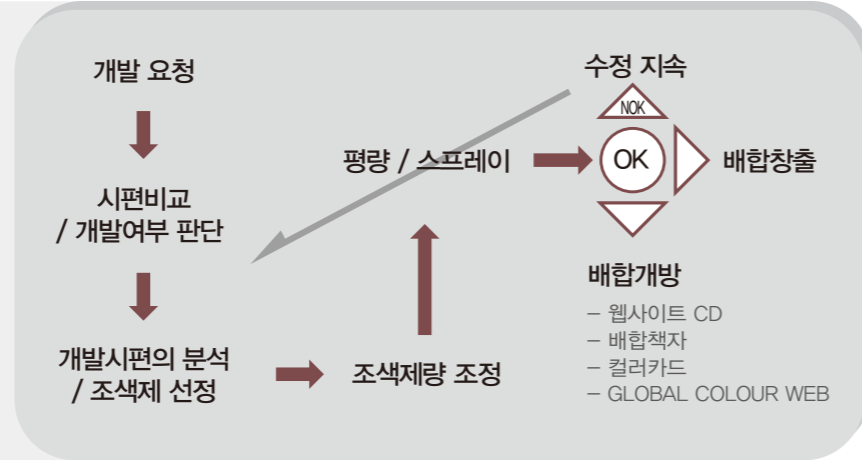
The miracles of science™

3. 아시아컬러넷 사이트

아시아컬러넷 사이트에는 한국뿐만 아니라 다른 나라에서 개발된 색상 배합을 쉽게 찾아 볼 수 있습니다. 그 외에도 신규색상정보, 신제품정보, 기술자료집(TDS), 물질안전보건자료(MSDS), 등등의 유익한 정보가 많이 있으며 당사의 고객이면 누구나, 간단한 승인 절차를 거쳐 가입할 수 있습니다

듀폰리피니쉬 아시아컬러넷
http://www.acn.asiacolornet.com

스피스헥커 아시아컬러넷
http://www.acp.asiacolornet.com



보수도장 결함 및 대처 방안 - 1편

- 이번호부터 세번에 걸쳐 보수도장 작업 시 발생할 수 있는 결함과 대처 방법을 알아봅니다.

도장 결함은 왜 생기나요?

네 가지 측면에서 확인한 후에야 도장 결함의 원인을 파악할 수 있습니다. **첫째, 도장 장비 상태를 확인해야 합니다.** 청소가 잘 된 스프레이 건을 사용하였는지, 스프레이 부스 필터는 교체한 지 얼마만큼 되었는지 확인할 필요가 있습니다. 또한, 스프레이할 때 공기 압력은 적절한지도 확인해야 합니다. **둘째, 적절한 보수용 페인트를 사용하였는지 확인해야 합니다.** 작업 환경에 맞는 제품을 사용하였는지, 제품 자체에 하자가 있는 것은 아닌지 확인할 필요가 있습니다. **셋째, 적절한 도장 방법을 적용하였는지 확인해야 합니다.** 하지 작업은 확실하게 하였는지, 연마지 방수는 적절하였는지, 적절한 세정제를 사용하여 표면을 세척하였는지 등을 확인해야 합니다. **넷째, 작업자가 적절한 방법으로 보수용 페인트를 적용하였는지 확인합니다.** 기술자료집에 따라 정확한 작업을 하였는지, 스프레이 건 사용법은 적절한지 등을 확인합니다. 이렇게 네 가지 측면에서 어떤 한 부분이라도 문제가 있으면 도장 결함이 발생할 확률이 높아집니다. 따라서 하자 발생을 최소화하기 위해서는

위 네 가지 측면을 숙지하고, 각각의 공정을 진행하는 도중 적절한 방법과 절차로 작업하고 있는지 지속해서 확인하는 습관이 필요합니다.

그러면 보수도장 시 주로 나타나는 결함에 대해 알아보까요?

1. 샌딩자국

1) 발생 원인

- 너무 거친 연마지를 사용했을 때
- 재도장 하기 전 서페이서 도막이 충분히 건조되지 않았을 때
- 서페이서가 얇게 올라갔을 때

2) 조치 방법

- 완전하게 건조하고 연마

- 구도막을 차단성 서페이서 사용하거나 구도막을 제거한 후 재도장

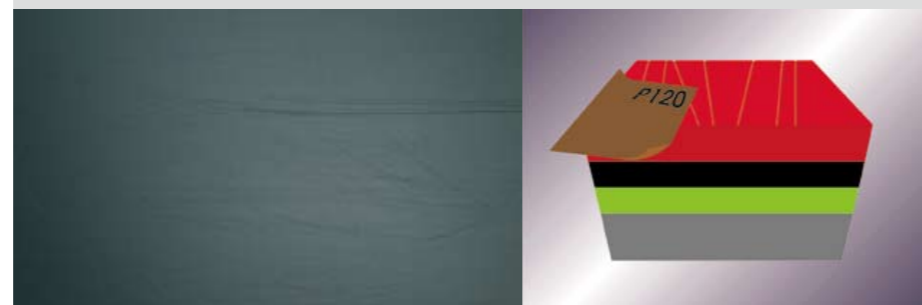
3) 예방 대책

- 공정에 알맞은 연마지 사용
- 서페이서를 적절한 도막 두께 이상으로 도포하고 충분히 건조

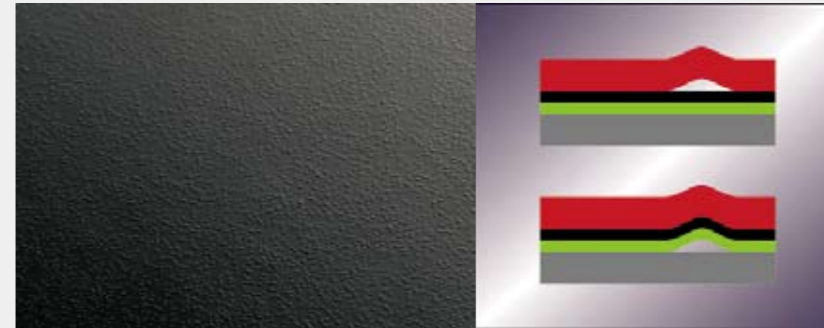
※ 추천 제품

듀폰리피니쉬: LE series, 1051R, 1057R

스피스헥커: 5400, 8590, 5310, 5107



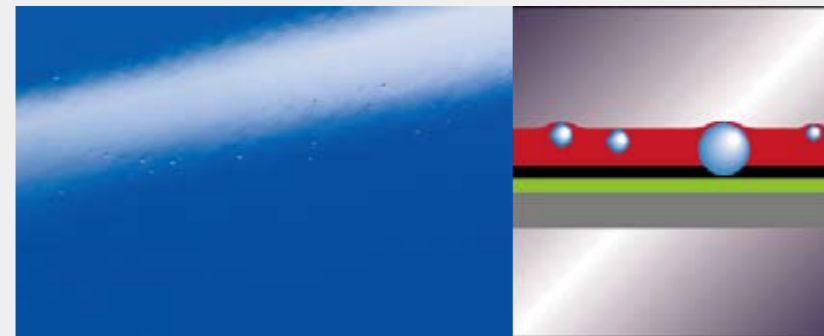
2. 솔벤트 파핑



1) 발생 원인

- 용제가 베이스코트 사이에서 증발되지 못하고 있다가 건조 시 베이스코트를 뚫고 나와 생기는 현상으로
- 과도막이 올라갔을 때
- 표면 베이스코트는 건조가 되어 보였는데 베이스코트 속은 건조가 안되었을 때
- 상도 열처리 전 후레쉬오프 타임을 충분히 주어지지 않았을 때
- 경화제, 신너 사용이 부적절하거나 도장 점도가 부적절할 때 발생

3. 핀홀



1) 발생 원인

- 표면에서 서페이서 도막에까지 이어지는 바늘로 찌른듯한 모양의 미세 구멍으로
- 과도막이 형성되었을 때
- 퍼티 도막 면 혹은 소지 면에 메꾸어지지 못한 기공이 남았을 때 발생

4. 도막 경계면/퍼티 자국



1) 발생 원인

- 도막 경계면을 따라 발생한 자국이 상도에 나타나는 현상으로
- 구도막과의 경계면에 대한 단 낮추기 작업이 매끄럽지 못할 때
- 퍼티 및 서페이서가 전환형 도막 위에 적용됐을 때
- 소지도막이 완전히 경화되지 않았을 때
- 도막이 지나치게 두꺼운 상태 혹은 적합하게 건조되지 않은 상태에서 후속도장이 이루어졌을 때
- 1액형 서페이서 도장을 했을 때 차단 성이 약해 하도에서 일어나는 현상

2) 조치 방법

- 심하지 않을 때는 연마한 후 광택작업으로 마무리
- 심할 때는 연마하여 상도를 완전히 제거한 후 서페이서부터 재도장

3) 예방 대책

- 적절한 도막이 올라가도록 작업하고 정확한 후레쉬오프 타임 적용
- 도장 점도를 준수하고 환경에 따라 적절한 경화제와 희석제를 사용
- 특히 여름철에는 지건 경화제 및 지건 신너 사용

※ 추천 제품

듀폰리피니쉬: XK206, 지건신너 AB385, XB387

스피스헥커: HS3315, 지건신너 3056

2) 조치 방법

- 상도 도막이 완전히 건조된 후 결함 부위를 연마하고, 유분제거제로 표면세정을 한 후 2K 서페이서로 차단 도장 실시한 후 상도 재도장
- 결함이 심하면, 상도 도막을 연마하여 완전히 제거한 후 재도장

3) 예방 대책

- 정상 도막 두께로 서페이서를 적용
- 추천된 후레쉬오프 타임 준수 (5~10분)

2) 조치 방법

- 상도 도막이 완전히 건조된 후 결함 발생 부위에 대한 연마 및 광택 작업
- 서페이서에 의한 차단 도막이 필요할 때는 재도장

3) 예방 대책

- 구도막층에 신너를 이용하여 도막 용해성 시험을 한 후 작업
- 맨 철판 면 위에 한하여 퍼티 적용
- 구도막이 전환형일 경우, 작업 부위에 2액형 서페이서 적용

※ 추천 제품

듀폰리피니쉬: LE series, 1051R, 1057R

스피스헥커: 5310, 8590, 5400

스프레이 부스 필터 관리법

먼지 유입은 보수 도장 작업에서 가장 큰 골칫거리 중의 하나입니다.

먼지로 인한 하자를 방지하고자 한다면, 스프레이 부스 필터를 정확한 방법으로 제때, 교체해야 합니다.



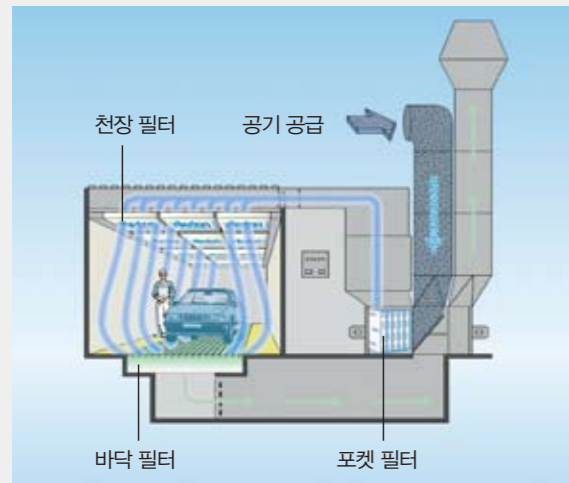
체크리스트

- 바닥 필터를 정기적으로 교체
- 1년에 한번 천장 필터 교체
- 천장 필터 프레임 청소
- 규격에 맞는 필터 사용
- 필터 주변 공기압 점검
- 전처리 필터 청소
- 필터 주변에 공기가 새지 않는지 점검
- 필터 폐기시 주의
- 필터 점검은 주말에
- 필터 교체후 유량 확인
(유량이 18,000m³ 이상일 경우 수용성 제품 사용 가능)

보수 도장 작업을 하는 사람이라면 반드시 기억해야 할 것 중 하나는 적절한 시점에 스프레이 부스 필터를 교체하는 것입니다. 하지만, 하자가 발생하고 나서야 먼지가 가득한 천장 필터와 바닥 필터를 발견하곤 합니다. 스프레이 부스 전문가들은, 천장 필터는 최소 1년에 한 번은 교체해야 하며, 작업량이 꾸준할 경우, 바닥 필터는 매주 교체해야 한다고 입을 모으고 있습니다.

필터 교체 준비 작업

스프레이 부스 유지보수는 스프레이 부스를 사용



(스프레이 부스 공기흐름도)

하지 않는 주말에 주로 실시합니다. 천장 필터를 교체할 때에는 천장 프레임 역시 깨끗하게 청소해야 합니다. 이때 진공청소기 등을 이용하여 먼지를 제거한 후 반드시 물기 없는 천으로 작은 먼지까지 제거해주어야 하며, 접하는 곳이 없이 필터를 치수에 딱 맞게 삽입해줘야 합니다. 청소 작업 시 일회용 작업복, 안전 고글, 장갑, 그리고 방독면을 반드시 착용하여 작업자의 건강을 보호합니다.

천장 필터

보수 작업 시 발생하는 하자 중 상당 부분이 각종 먼지가 유입되면서 발생합니다. 이 때문에 천장 필터에만 의존해서는 안되며, 전처리 필터가 반드시 필요합니다. 전처리 필터로는 포켓 필터가 주로 사용되는데, 포켓 필터의 교체주기는 자동차 공업사 위치와 크게 연관이 있습니다. 대체로 도시의 공기가 교외 지역의 공기에 비해 오염이 심하므로 좀 더

자주 교체해주어야 하며, 포켓 필터에서의 공기압 차이는 250 파스칼이 넘지 않게 관리되어야 합니다. 천장 필터와 달리, 전처리 필터를 교환할 때에는, 전처리 필터 전후를 진공청소기로 청소하면 충분합니다.

바닥 필터

스프레이 부스 안 압력이 증가한다거나, 외부로 공기가 제대로 빠져나가지 못하는 상황이 되면, 바닥 필터를 교체할 때입니다. 오버 스프레이 방지 장치를 교체할 때 특히 주의해야 합니다. 용제가 페인트와 함께 상당 부분 남아 있을 수 있기 때문에 스프레이 작업 후 바로 교체해서는 안 됩니다. 폭발 위험이 있기 때문에 바닥 필터를 제거한 후에 이 바닥 필터를 밀폐된 용기에 담아 두어서는 안 됩니다. 남아 있는 용제가 모두 휘발될 수 있도록 외부 공기에 노출 시켜야 하며, 이렇게 남은 용제가 모두 휘발된 후에 폐기 처분을 해야 합니다.

요약하면, 보수 도장 하자는 정기적인 필터 교체를 통해 최소화될 수 있습니다. 정기적인 필터 교체를 통해 먼지 없는 작업 환경이 가능해지며, 완벽한 작업이 가능해집니다.

대리점 특집



제이앤제이 케미칼
서정욱 사장

1. 현재 사업 환경을 어떻게 판단하십니까?

경기 침체 여파와 자기부담금 정률제 여파로 전반에 걸쳐 자동차공업사 수리 물량이 20% 정도는 줄어든 것으로 판단하고 있습니다. 또한, 차종이 다양해지고, 차량 소유주의 요구 수준도 높아지면서, 자동차공업사의 요구 수준도 따라서 높아지고 있습니다. 풀어서 얘기하면, 차량소유주는 색상이나 외관에 대해 높은 품질을 요구하고 있어 자동차공업사는 이러한 고객의 요구를 맞추기 위해 자동차 보수용 페인트 업체에 좀 더 높은 수준의 제품과 기술 지원을 요청하고 있습니다. 이러한 상황은 저희처럼 보수도장의 품질 향상에 초점을 맞춘 자동차 보수용 페인트 공급 업체에는 유리한 상황이기도 하지요. 즉, 시장 물량은 줄었습니다만, 저희는 오히려 경쟁력이 높아져 가고 있다고 판단하고 있습니다.

2. 지금 같은 상황에서는 어떤 전략으로 시장을 공략하고 계신는지?

성장하지 않는 기업은 도태하기 마련입니다. 따라서 상황이 어렵다고 하더라도 저는 성장에 초점을 맞추고 있습니다. 다만, 위험관리를 필요하다는 생각입니다. 현재 정비업체가 침체를 겪으면서 일부 업체는 부도 위험도 있는 게 사실입니다. 이런 업체는 부도가 나기 전에 수급해야 하는 게 맞지요. 하지만 부도징후가 난다고 해서 곧바로 공급중단을 한다거나, 수급압박을 한다거나, 소송을 가는 행동에 바로 나서지는 않습니다. 그 대신 월말에 수급 관련하여 직원들과 일대일로 상담하면서, 불량업체들을 하나하나 점검하고 있습

니다. 업체별로 대응방안을 달리하고 있는 것이지요. 중요한 것은 어렵다고 해서 경영자가 수급에 대한 메시지를 잘못 전달하면 직원들이 우수업체까지 수급에 대해 압박을 할 수 있다는 점입니다. 이러면 매출까지 하락하게 되어 경영자로서는 이중고를 겪을 수 있다는 것입니다. 따라서 상태가 양호한 업체는 지속해서 공격적 영업을 할 수 있게 직원들을 배려하고, 상태가 나쁜 업체만을 대상으로 위협을 줄 수 있는 대안을 마련하는 게 바람직하다고 봅니다. 이때 가장 중요한 것은 경영자의 눈높이와 직원들의 눈높이를 맞추는 게 될 것입니다.

3. 현재 경영하시면서 가장 어려우신 점이 있으시다면?

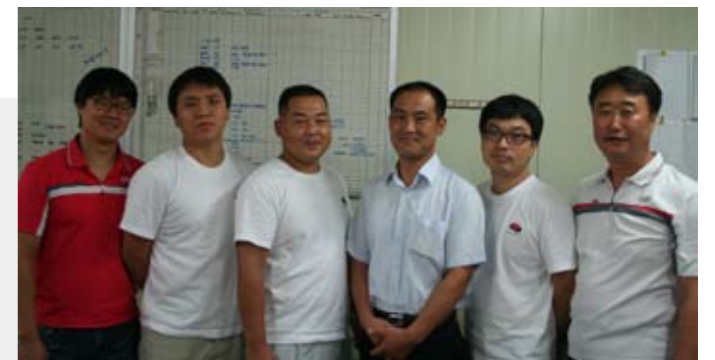
직원관리가 가장 어렵죠. 직원요구수준을 맞춰가는 것도 쉬운 일이 아니고, 그들에게 동기를 부여하는 것도 참 어려운 일입니다. 직원이 서너 명만 돼도 서로 이해하면서 한팀으로 일한다는 게 쉬운 게 아닙니다. 본인이 맡은 지역만 잘한다고 해서 대리점이 잘되는 건 아니거든요. 그래서 저는 본인이 맡은 지역 외에 다른 지역에 기술지원을 보내는 방법으로 다른 지역을 담당하고 있는 직원들의 어려움을 이해할 기회를 주고 있습니다. 이렇다 보면, 서로의 고충도 이해할 수 있을 뿐 아니라 대리점 화합에도 도움이 된다고 보고 있습니다. 이러한 직원 간 화합을 더 단단히 하기 위해 금액은 많지 않지만, 전년도 성과에 대한 성과급을 매년 초에 지급하고 있습니다. 회사에 이바지한 만큼 직원들도 금전적인 보상도 받아 마땅하다고 생각해서 실시하고 있습니다.

4. 지금까지 약 10년간 성공적으로 대리점을 운영하고 계신데, 그 비결이 있으시다면?

저는 제이앤제이를 제 인생의 중요한 일부로 생각하고 있습니다. 단순한 돈벌이로만 생각했다면, 지금의 제이앤제이가 있지는 않을 것입니다. 항상 온 힘을 다하려고 노력했고, 처음 대리점을 시작한 2003년이나, 10년이 지난 지금이나 변함이 없다고 생각합니다. 또한, 저는 좋은 직원 덕분에 지금의 제이앤제이가 있다고 생각합니다. 제이앤제이를 거쳐 간 직원들 하나하나에도 감사한 마음입니다만, 7년간 저를 바로 밑에서 받쳐준 김창호 이사에게 특별히 고마움을 표시하고 싶습니다. 아무리 작은 회사라 하더라도 경영자와 직원 간에는 시각차가 있기 마련입니다. 이러한 시각차를 최소화하는데 김창호 이사가 가교 역할을 톡톡히 해주었다고 생각합니다.

5. 만약에 지금 새로 시작하는 대리점이 있다면, 어떤 조언을 해주고 싶으십니까?

먼저 사업에 큰 틀을 세우고 시작하라고 말씀드리고 싶습니다. 즉 시장에 맞는 전략을 먼저 정하고, 꾸준히 실천하려고 노력해야 합니다. 사업에 대한 큰 틀이 없이 매출에 급급해 편하고 쉬운 결정을 내려서는 성공하기 어렵습니다. 예를 들어 말씀드리면, 듀폰 리피니쉬와 스피스헥커 제품은 대부분 중고가 이상에 포진되어 있고, 저희는 전국적으로 20여 개의 대리점 밖에 없습니다. 그런데 만약 신속한 배달과 저렴한 가격으로 공급하겠다는, 비교적 쉽고 누구나 따라 할 수 있는 전략이 듀폰퍼포먼스코팅스 대리점으로서 효과적인 전략일까요? 국산제품을 취급하는 대리점이 가장 잘하는 것이 신속배달과 저렴한 제품 공급입니다. 저희는 다른 방법을 찾아야 합니다. 거듭 강조합니다만, 각자 시장에 맞는 전략을 고안하고, 꾸준히 실행할 수 있는 세부 계획을 세우고 시작하라고 말씀드리고 싶습니다.



제이앤제이 케미칼 직원들과 함께



DuPont™ Cromax® Pro
Only by DuPont Refinish

Leading in Colour

정확하고, 빠르고 쉽습니다!

크로맥스® 프로와 함께라면 정확하면서도 쉽고 빠르게 색상 재현이 가능합니다.
이 때문에 정확한 색상을 파악하는 작업 또한 효율적이고 믿을만합니다.

정확한 색상 배합 찾기가 쉽습니다!

색상배합 정보를 찾기 위해 컬러카드, 컬러퀵® 프로, 그리고 아시아컬러넷 등 여러 가지 컬러툴을 이용하실 수 있습니다.
특히 컬러퀵® 프로를 사용하시면 개인 배합 정보를 통합 관리할 수 있어, 작업 효율 향상이 가능합니다.
어떤 컬러툴을 사용하던, 쉽고 빠르게 정확한 배합 정보를 찾으실 수 있습니다.

- 탁월한 색상 재현
- 빠르고 믿을만한 결과
- 수용성 OEM 페인트에 맞는 제품
- 여러 가지 컬러툴 사용 가능
- 컬러퀵® 프로로 개인 배합 통합 관리
- 은색 계열 색상 재현이 용이



DuPont™ Cromax® Pro
Only by DuPont Refinish

크로맥스® 프로

- 보다 정확한 색상을 재현합니다!



우수 고객 탐방



쌍용자동차 분당정비사업소 (주)
김동선 대표

가능 정비에 대한 최고의 기술을 갖추고 일해야 하며 도장을 맡은 도장 기사는 도장 분야에서 대한 최고의 기술로 도장 작업을 해야 한다고 강조하고, 실천토록 하고 있습니다. 그렇게 하기 위해서는 자체 기술력 평가제를 도입하여, 분기별로 평가하고, 평가 우수자는 포상하고 있습니다. 두 번째 원칙은 친절입니다. 요즘 어느 업종이든 친절한 서비스를 강조합니다. 엔지니어를 믿고 수리를 맡긴 고객에게 소홀한 모습을 보일 수 없으며 당연히 친절 해야 합니다. 자체적으로 매일 아침 8시 20분에 체조를 한 후 5분에 걸쳐 사내강사를 통해서 서로 마주 보고 아침 인사를 나누며, 친절 서비스 실천을 다짐합니다. 이러한 원칙을 철저히 지키다 보니, 2011년도 11월에 치러진 전국 기술경진대회에서 최우수상을 받았으며, 자동차 고객 만족도 평가기관, 마케팅 인사이드의 2011년 9월 평가에서는 전국에서 톱10에 드는 좋은 성과를 거두었습니다. 이러한 탁월한 성과는 교육에 대한 지속적인 투자와 쌍용자동차 분당정비사업소 가족 모두의 노력이 있었기 때문에 거둘 수 있었다고 생각합니다.

1. 소장님의 경영 방침이 있으시다면 어떤 것이 있을까요?

정비사업소를 운영하면서 저는 "서비스 품질 향상"을 운영 방침으로 정하였으며, 두 가지를 원칙을 강조하고 있습니다. 첫 번째 원칙은 기술력입니다. 기술은 비단 엔지니어만의 문제가 아닙니다. 예를 들어 서비스 어드바이저들도 고객응대, 즉 우수한 상담 기법이 기술력이라고 봅니다. 차량 정비를 맡은 기사는

2. 현재 듀폰리피니쉬 제품을 애용하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

첫 번째 이유는 차별화입니다. 처음 사업소 운영을 시작할 때만 하더라도 본사에서 지정해주는 페인트를 사용해 왔으나, **보수도장에 차별화가 필요하다는**

생각에 듀폰리피니쉬 제품을 선택하게 되었습니다. 특히 체어맨 같은 고급차량을 타는 고객에게, 고급 페인트를 사용하여 철저한 작업을 한다는 점을 알리고 있습니다.

두 번째 이유는 수용성 제품에 대한 믿음입니다. **수용성 제품을 사용해야 하는 법규가 시행된 상황에서, 믿음만한 수용성 제품을 선택해야 할 상황이었고, 마침 듀폰리피니쉬 센타리®를 사용하고 있어 듀폰리피니쉬 크로맥스® 프로를 선택하게 되었습니다. 다만, 내부적으로 수성제품에 관한 기준이 7월 중순에야 시스템에 입력되면서, 본격 사용은 늦어지고 있으나, 곧 크로맥스® 프로 적용을 시작할 예정입니다.**

4. 마지막으로 요즘 같이 어려운 환경에서 어떤 대비를 하고 계시는지 여쭙어봐도 될까요?

각종 지표를 보니 올해 말과 내년 초까지는 어려운 상황이 계속될 것 같습니다. 저의 소신 중 하나는 차량을 정비하는 데 있어 물론 장비와 부품이 필요하지만, 결국엔 사람이 자산이라는 것입니다. 직원들에게 교육 기회를 충분히 제공하고, 자체 체육 행사를 통해 내부 결속을 공고히 하면서도, 전 직원이 한마음으로 입고 차량 증대를 위해 최대한 노력을 다하고, 원가 절감 활동을 생활화하고, 한발 더 나아가 적극적으로 차량 판매를 홍보하면서 현재 이 위기를 기회로 삼아 어려움을 헤쳐나갈 생각입니다.

3. 듀폰리피니쉬 제품 중 어떤 제품을 특히 선호하시는지요?

듀폰리피니쉬 제품은 품질이 우수하므로 꼭 집어서 말씀드리긴 어렵습니다만, **저는 LE 시리즈 서페이서에 큰 만족을 느끼고 있습니다.** 저희 쌍용자동차 분당정비사업소는 서비스 품질 향상을 최우선으로 두고 있어, 보수도장 하자 발생은 있어서는 안 되는 일입니다. 따라서 보수도장 하자 발생을 최소화하기 위해 LE 시리즈 서페이서를 애용하고 있습니다.

도장부 이원주 기감

1. 듀폰리피니쉬 제품 및 서비스의 강점은 무엇이라고 생각하십니까?

컬러 서비스가 제게 가장 큰 만족을 주고 있습니다.



컬러카드 정확도가 우수하고, 시편 재현에도 큰 어려움이 없습니다. 현장 조색 시스템이라 재고를 최소화하여 운영하면서도 작업 일정에 차질을 빚지 않으니, 현장 작업자에게는 더할 나위 없는 시스템이라고 생각합니다.

2. 듀폰리피니쉬 대리점의 기술지원에 대해 한 말씀 해주신다면?

대부분 만족합니다. 까다로운 색상에 대해 문의를 하면, 코스팩에서 그때그때 현장을 방문하여 지원하거나, 방문이 어려우면 현장배합을 알려주는 방법으로 저희의 작업을 도와주고 있습니다.

크로맥스® 프로 성공 사례

Honda Cars KCC 서비스팀 김하균 상무

1. 경영 환경이 악화되고 있다고 들었습니다. 어떻게 대응하고 계신지요?

요즘처럼 매출이 늘지 않는 상황에서는 비용 절감을 피하기 마련입니다. 서비스센터 모든 분야에서 비용 절감을 위해 노력하고 있습니다. 하지만 경영이 어렵다고 해서 직원을 내보내지는 않습니다. 아시다시피, 저희 모기업에서 벤츠와 재규어 & 랜드로버 딜러를 하고 있어, 잉여 인력이 있으면 재배치하는 방법으로 전체 고용인 규모는 유지하고 있습니다.

2. 듀폰리피니쉬에 바라는 점이 있으시다면 어떤 것이 있을까요?

지금까지 듀폰리피니쉬와 거래하면서 대체로 만족한다는 말씀을 먼저 드리고 싶습니다. 하지만 듀폰리피니쉬를 아끼는 뜻에서 좀 더 개선돼야 할 점을 말씀드리자면, 첫째, **어떤 작업자가 스프레이를 하더라도 같은 결과가 나올 수 있는 제품 개발**과 좀 더 적극적인 기술 지원을 부탁하고 싶습니다. 작업자마다 조금씩 작업 결과에 편차가 있음은 저도 잘 알고 있습니다만, 작업결과에 대한 최종 책임을 지는 처지에서는 항상 최상의 결과가 나오기를 바랄 수밖에 없습니다. 둘째로, 가격 얘기를 안 할 수는 없네요. 물론 **올해 5월 크로맥스® 프로 가격 동결은 현재와 같은 경제환경에서 매우 환영할 만한 일입니다.** 하지만 서비스센터를 총괄하는 처지에서 볼 때 조금이라도 더 낮은 가격으로 좀 더 나은 제품을 구매하려는 욕심이 드는 것은 사실입니다. 제품 단가를 낮추기가 어렵다는 것은 잘 알고 있습니다. 그렇다면, **도장 프로세스 전체 비용이 줄어들 수 있게끔 도와 주신다면 어떨까 하는 생각을 해보게 됩니다.** 마지막으로, 대리점 관리에 좀 더 신경을 써주셨으면 합니다. 저희는 듀폰리피니쉬 본사가 아닌, 대리점과 거래하고 있기 때문에 듀폰리피니쉬 브랜드에 대한 인식이 대리점을 통해 형성된다고 봅니다. 저희야

서진케이칼에서 적극적인 영업활동과 기술지원을 하고 있어 매우 만족하고 있습니다만, 한국에서 듀폰리피니쉬가 좀 더 성장하기 위해서는 **전국 모든 대리점이 서진케이칼과 같은 수준의 서비스를 제공할 수 있게끔 듀폰리피니쉬와 대리점이 긴밀하게 협력해야 할 것으로 생각합니다.**

서비스팀 김진현 차장

1. 듀폰리피니쉬 사용하신 지는 몇 년이나 되셨는지요?

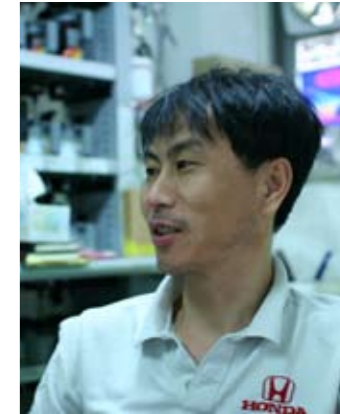
현재까지 센타리®, 크로맥스® 프로 등 여러 가지 브랜드를 약 10년간 사용하였습니다.

2. 크로맥스® 프로의 장단점을 말씀해 주신다면?

장점이라면, 작업성이 좋고, 정밀 쓰기가 편하다는 점 아닐까요? 수용성의 특성상 습도에 민감하긴 하지만, 습도에 맞는 컨트롤러를 사용하면 작업에 지장을 줄 정도는 아닙니다. 그리고 색상 작업이 쉽습니다. 지금껏 크로맥스® 프로를 사용하면서 색상 작업에 문제가 발생한 경우가 없었습니다. 작업하면서 남겨 두었던 시편을 가지고 작업하고 있고, 색상 재현이 쉽기 때문에 만족하고 있습니다.

3. 작업량이 줄어드는 상황에서 재료비 절감 비결이 있으시다면?

리피니쉬 공정을 잘 들여다보면, 소모량을 줄일 수 있는 곳이 생각보다 그렇게 많지가 않습니다. 색상은 정확해야 하므로, 필요하다면 한두 번 미조색은 필수 일 때가 많습니다. 따라서 베이스코트 소모량을 현재 보다 더 줄이기는 어렵다고 봅니다. 하지만 클리어 코트는 다르다고 생각하는데요, 예전 같으면 넉넉히 300g으로 작업하던 부위에 10%를 줄여 270g으로 작업을 하는 등 최대한 소모량을 클리어코트에서

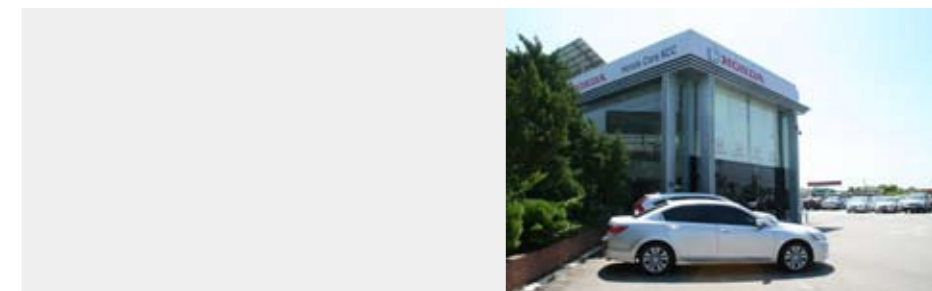


평택 Honda Cars KCC 도장부
김진현 차장

줄이도록 노력하고 있습니다. 저희는 하이솔리드 투명, 3750S를 사용하고 있기 때문에, 약간 적은 양을 스프레이 하더라도 외관상 큰 차이가 없고, 범퍼 같은 곳에는 1회만 스프레이하여도 외관상 큰 문제가 없습니다.

4. 듀폰리피니쉬에 바라는 점이 있으시다면?

사실 저희는 원칙대로 작업하고 있고, 듀폰리피니쉬 본사 및 대리점에서 적극적으로 도와주시기 때문에 특별히 바라는 점은 없습니다. **다만, 한가지 개인적으로 바라는 점이 있다면, 듀폰리피니쉬에서 앞장 서서, 도장 기술자 모두가 원칙대로 작업할 수 있게끔 도와주셨으면 합니다.** 신입 직원을 뽑아 교육하다 보면, 기술자료집에 따라 작업하는 것이 아니라, 본인이 작업하던 대로 하는 경우가 왕왕 있습니다. 기술자료집에 있는 대로 정확한 작업을 한다면, 하자 발생이 최소화될 뿐 아니라, 도장 품질 또한 향상할 수 있다고 생각합니다. **아무쯁록 '마이 리피니쉬'를 통해 전국 도장 전문인들의 기술이 더 향상될 수 있도록 더 노력해주셨으면 합니다.**



스피스HECKER는 고객과 평생을 같이 합니다.



스피스HECKER는 고객에게 혁신적인 제품과 기술 교육, 그리고 탁월한 컨설팅 서비스를 제공합니다. 어떤 어려움이 있더라도 스피스HECKER는 항상 고객과 함께합니다.

130

스피스HECKER - 고객과 가까이
Spies Hecker - simply closer.

**SPIES
HECKER**

스피스HECKER 제품 특집 - 프라이머와 서페이서

이번호에서는 스피스HECKER 프라이머와 서페이서에 대해 알아보겠습니다.

1. 프라이머와 서페이서는 어떤 차이가 있나요?

프라이머란 금속과의 부착성, 방청 및 방수효과가 뛰어난 도료이며, 서페이서란 판금작업 혹은 하지 작업시 발생한 연마지국, 작은 굴곡 등을 메꿔 주는 동시에 상도 외관을 매끄럽게하고, 베이스코트와의 부착성이 뛰어난 도료를 말합니다. 따라서 **철판이 그대로 드러나면 반드시 프라이머 작업을 해주어야 합니다.** 예를 들어, 구도막을 연마한 후 철판이 드러났을 때, 프라이머를 먼저 도포한 후 퍼티작업을 통해 면을 잡아줍니다. 이후에 연마하고, 서페이서 작업을 해주어야만, 철판을 보호할 수 있습니다.

2. 그렇다면 프라이머와 서페이서를 언제 어떻게 적용해야 하나요?

좀 더 이해가 쉽도록, 현장에서 적용가능한 작업 프로세스를 아래와 같이 정리해보았습니다.

- 1) 교환작업시: **4085 혹은 4500 프라이머로 작업한 후, 서페이서작업을 합니다.** 이때는 서페이서 연마 작업 시간을 단축하기 위해, 논샌딩 작업을 추천합니다. 특히 5400을 논샌딩으로 사용하실 경우, 베이스코트 색상에 맞추어 적용하면, 베이스코트 소모량 절감과 작업시간 단축이 모두 가능합니다. 반면, 5107은 샌딩서페이서로서 손쉽고 빠르게 적용 가능합니다.
- 2) 판금 작업시: **맨철판이 드러났을 때에는 맨철판을 보호하기 위해 4085 혹은 4500으로 프라이머작업을 한 후, 퍼티를 도포합니다.** 그렇지 않을 때에는 퍼티를 바로 도포합니다. 퍼티작업 이후, 서페이서작업을 하는데, 5400과 8590의 경우 구도막이 있을 때 사용하면, 지짐이 방지 효과가 뛰어나며 논샌딩 작업이 가능합니다. 또한, 5310의 경우 샌딩 서페이서로서 뛰어난 작업성을 가지고 있으며, 5107의 경우 손쉽고 빠른 적용이 특징입니다.

3. 각 제품의 특징에 대해 설명 부탁드립니다.

제품명	특징
프리오매트* 1K 워시 프라이머 4085	손쉬운 적용이 가능하며 뛰어난 방청성을 제공하는 워시 프라이머
퍼머솔리드* 에폭시 프라이머 서페이서 4500	우수한 방청성을 제공할 뿐만 아니라, 샌딩 서페이서 혹은 웨트온웨트 서페이서로도 작업이 가능한 제품으로, 4085와 달리 퍼티면에도 사용 가능하여 손쉬운 연마성을 부여
퍼머패스트* HS 서페이서 5107	무난하고, 손쉽게 사용할 수 있는 서페이서
퍼머솔리드* HS 프라이머 서페이서 5310	건조성, 샌딩성 및 퍼짐성이 우수하고 실외용성이 좋은 서페이서로, 퍼티 경계면의 옛지 부분을 차단하여 우수한 외관을 형성하기 때문에, 퍼티를 적용을 많이 했을 경우에 사용하면 좋음
퍼머솔리드* 스펙트로 플렉스 5400	특히, 베이스코트 색상과 맞추어 적용하면 베이스코트 소모량을 줄일 수 있으며, 본넷트 혹은 트렁크 내부 부품 교환 시 상도 대안으로 사용 할 수 있어 경제적인 제품으로, 6가지 색상의 제품과 1가지 첨가제로 구성되어 약 100가지 색상 배합이 가능함. (그림 1.2 참조)
퍼머솔리드* HS 바리온 서페이서 8590	열가소성 소지면, 특히 오래된 구도막이나 펠 색상에 적용 시 우수한 차단성을 보여주며, 논샌딩 작업이 가능하여 작업 시간 단축이 가능
프리오매트* 엘라스틱 프라이머 3304	1K 플라스틱 프라이머 제품으로 사용이 손쉽고 건조가 빠름
퍼머크론* 1:1 엘라스틱 프라이머 서페이서 3300	플라스틱 전용 2K 프라이머 서페이서로서 웨트온웨트 작업이 가능하고 15 ~ 20분 후에 후속 도장을 할 수 있음

4. 5400 서페이서는 다양하게 적용 가능할 것 같은데, 부연 설명 부탁드립니다.

퍼머솔리드* 스펙트로 플렉스 5400은 아래 두 사진과 같이 컬러서페이서로 활용가능하면서 상도 대안으로도 사용 가능합니다. 컬러서페이서로 사용할 경우 베이스코트 도장 회수 절감이 가능하며, 후드 뒷면과 같은 부위에는 상도 대안으로 사용 가능합니다.



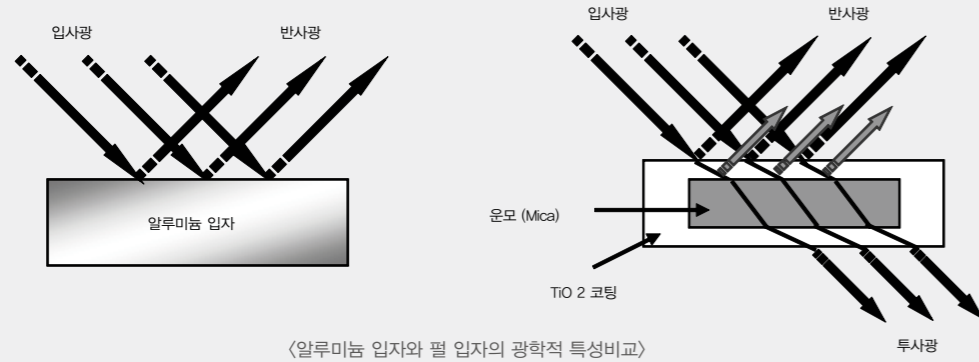
〈컬러서페이서 적용은 페력 비교〉

〈상도 대안으로 적용〉

**SPIES
HECKER**

스피스HECKER 펄(Pearl)안료의 특징

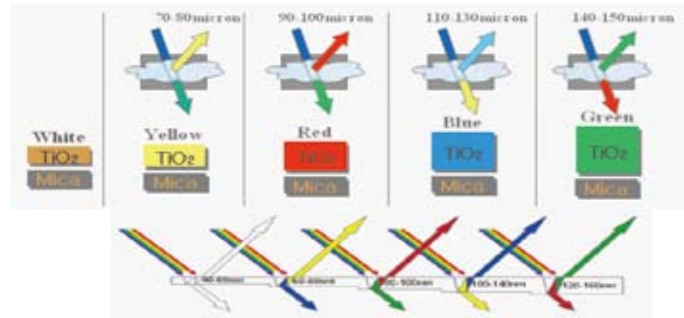
우리가 사용하는 펄안료는 인조 펄로서 일반적으로 운모(Mica)를 잘게 쪼개어 단색 또는 다색으로 인조 코팅한 것입니다. 펄 입자는 알루미늄 입자와는 다르게 빛의 다중 반사, 산란, 간섭 등과 같은 광학적 성질을 가지고 있기 때문에 알루미늄 입자에서는 볼 수 없는 독특한 색감을 갖게 됩니다. **다시 말해 아래의 그림과 같이 알루미늄 입자가 빛을 받으면 거의 반사하는 데 반해 펄 입자는 일부는 투과되면서 굴절되고 이 굴절률의 차이에 의해 빛의 산란 및 간섭현상이 생겨 독특한 색감을 가지게 됩니다.**



1. 펄의 구분

1) 일반펄

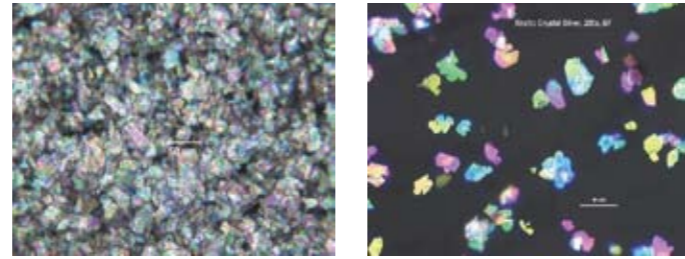
(1) **간섭 펄(Interference Pearl)**: 운모(Mica)의 박편 표면에 이산화티타늄(TiO₂)을 덮어씌운 것으로 이산화티타늄이 덮인 두께에 따라 굴절률이 달라져 다른 색을 띠게 됩니다. 아래의 그림과 같이 두께가 두께워질 수록 화이트 펄(MB586, MB570, MB591) → 옐로우 펄(MB592) → 레드 펄(MB571, MB568) → 블루 펄(MB587, MB563, MB593) → 그린 펄(MB572)로 색상이 달라집니다. **간섭 펄의 특징은 반사광의 색상과 투사광의 색상이 서로 보색 관계라는 것입니다.** 그래서 이와 같은 간섭 펄이 다량 함유된 색상들은 햇빛 반사각과 나머지 각의 색상변화가 크게 나타나게 됩니다.



(2) **착색 펄**: 운모에 산화철(Fe₂O₃)등을 코팅한 것으로 **반사광과 투사광의 색상 차가 거의 없습니다.** 카퍼 펄(MB564)과 레드 펄(MB589, MB594, MB595) 등이 이에 해당합니다.

2) **질라릭 펄(Xirallic Pearl)**: 운모(Mica)가 아닌 산화알루미늄(Al₂O₃)을 이산화티타늄(TiO₂)이나 산화철(Fe₂O₃)로 덮어씌운 것으로 **일반 펄보다 휘도가 매우 높은 것이 특징입니다.** MB596(질라릭 화이트 펄: 간섭 펄),

MB597(질라릭 레드 펄: 착색 펄), MB598(질라릭 그린 펄:간섭 펄), MB583(질라릭 골드 펄:간섭 펄), MB584(질라릭 카퍼 펄:착색 펄), MB585(질라릭 블루 펄:간섭 펄) 등이 이에 해당합니다. 2000년도 초반부터 일부 사용되기 시작하여 최근에는 광범위하게 사용되고 있습니다. 현미경을 통해 일반 펄과 질라릭 펄을 관찰해보면 그 차이를 한눈에 알 수 있습니다.



다음 호에서는 이를 바탕으로 3코트 및 펄이 다량 들어간 색상의 조색 방법과 주의사항 등에 대하여 설명해 드리겠습니다.

용어설명

- **빛의 산란**: 빛이 진행하는 방향이 바뀌어 사방으로 흩어지게 되는 현상. 맑은 날의 하늘이 더욱 푸르게 보이는 것은 태양 빛이 대기중의 질소나 산소 분자에 의해 산란할 때 특히 파장이 짧은 파란빛이 산란하기 때문임. 반대로 대기가 없는 우주 공간에서는 빛이 산란할 수 없으므로 검게 보임.
- **간섭(Interference)**: 두 개 이상의 빛이 동일점에서 중첩되어 서로 강화 또는 약화되는 현상. 백색광이나 혼합색 광을 광원으로 하면 명암이 생기는 조건이 광파의 파장에 따라 다르게 나타나면서 간섭이 일어난 곳은 보는 각도에 따라 서로 다른 색을 띠게 됨. 대표적으로 비눗방울이나 물 위의 기름 막 등에서 이 현상을 볼 수 있음.

우수 고객 탐방



기아동탄서비스 **이종환** 총괄이사

1. 현재 사업 환경은 어떻다고 생각하십니까?

작년 봄에 개업하여 약 15개월이 지난 현재, 지속해서 작업량이 늘고 있습니다. 저희는 현재 사고차 수리보다 A/S, 즉 보증수리 쪽에 치중하여 단골을 확보하는 데 주력하고 있습니다. 서비스업은 결국 고객과의 친밀도를 얼마나 높일 수 있느냐가 핵심이라고 생각합니다. 친절함은 기본이고, 정확하고 신뢰를 줄 수 있는 수리로 고객의 마음을 얻고자 노력하고 있습니다. 이때 중요한 것 중 하나가 직원들의 서비스 정신을 높이는 것인데요, 이를 위해 시범적으로 A/S 팀 직원들에게 성과보수를 주고 있습니다. 이러한 노력 덕분에 현재 매일 총 100여 대의 차가 입고되고 있고, 판금 및 도장 수리 건수도 월 170대 수준을 유지하고 있습니다. 총 29명의 임직원이 근무하는 만큼 만족할만한 수준은 아닙니다만, 좀 더 좋아질 것으로 기대하고 있습니다.

2. 성과보수제에 대해 좀 더 설명 부탁드립니다.

매월 설정한 목표 매출을 넘으면 팀 전체에게 초과 매출의 일정 부분을 성과보수로 주고, 이렇게 팀에게 수여된 인센티브를 똑같은 금액으로 나누어 팀원에게 지급합니다. 팀워크를 높이면서도 좀 더 친밀한 대고객 서비스가 되도록 하는데 큰 도움을 주었다고 생각합니다. 하지만 직원들이 성과보수 때문에 초과 근무를 하도록 권유하지 않습니다. 대신, 업무 시간에 조금 더 움직이고, 조금 더 신경 써서 작업하도록 유도하고 있습니다. 저번 달에 성과보수로 인당 50만 원이 넘는 돈이 지급되었으니, 직원들도 만족하고 있고, 업무 몰입도도 높아져서 경영자로서도 매우 만족하고 있습니다. 차차 판금 및 도장팀에게도 인센티브제를 도입할 생각입니다.

3. 이런 상황에서 판금과 도장 매출을 올리기 위한 대책이 있을 것으로 생각하는데요.

A/S로 확보된 고객들이 결국 판금 및 도장 고객이 될 것으로 기대하고는 있습니다만, 저는 좀 더 적극적으로 고객 유치를 도모하고 있습니다. 퍼머하이드* 하이텍을 활용하여 **저희 업체를 홍보하고자 기아자동차 동호회 측에 제안서를 보낸 상황입니다.** 동호회 측에서 수리차량을 입고시키면, 퍼머하이드* 하이텍을 적용하여 도장작업을 할 예정입니다. 이러한 방식으로 고객에게 도장 품질이 우수하다는 점을 각인시킨다면, 마케팅은 저절로 된다고 생각합니다.

신상힐 도장팀장

1. 스피스HECKER를 사용하신 지는 몇 년이나 되셨는지요?

지금까지 10여 년간 스피스HECKER를 사용하였습니다.

2. 스피스HECKER 제품을 사용하시면서 느끼는 혜택은 무엇이 있을까요?

먼저 믿음만한 제품을 공급받다는 점 아닐까요? 8035 투명은 언제 어떻게 작업하여도 항상 최고의 외관이 연출되고, 2액형 서페이스 5310의 경우 하지 작업을 깔끔하게 마무리해주면서도, 하자 발생을 최소화시켜주니 작업하는 처지에서는 신뢰가 안 생길 수 없습니다.

3. 퍼머하이드* 하이텍의 장점이라면 어떤 것이 있을까요?

먼저 작업이 빠르다는 점입니다. 작업 편수가 늘수록 이런 장점이 두드러지는 것 같습니다. 베이스코트를 뿌릴 때 신너 냄새가 거의 나지 않는 것도 작업자 처지에서는 매우 큰 장점이라고 생각합니다.

1. 최근 경영 현황에 대해 한 말씀 부탁드립니다.

요즘 경기 침체와 보험사 정책 변화로 자동차 정비업체가 전반에 걸쳐 큰 어려움을 겪고 있습니다. 하지만 수입차만을 전문으로 하는 조은정비는 조금 상황이 다른데요, 경기침체 여파가 전혀 없다고 말씀드리긴 어렵습니다만, 인피니티와 닛산 수리 물량이 다른 업체로 옮겨가면서 빠진 물량 외에는 물량이 줄지 않았습니다. **어려운 상황이지만, 부산지역에서 수입차 도장 전문 업체로 패 이름이 있어 현상 유지는 하고 있습니다.**

2. 자기부담금 정률제가 조은정비에 어떤 영향을 미쳤습니까?

수입차 전문 업체이다 보니, 일반 업체랑은 조금 상황이 다릅니다. 자기부담금 정률제로 고객들이 가능하면 저렴하게 수리를 받으려 하고 있어, 견적가가 높은 수입차 딜러직영 정비업체에서 견적가가 상대적으로 저렴한 조은정비로 고객들이 찾아오는 것이지요. 더욱이 삼성, LG, 메리츠화재의 수입차 정비업체로 지정되어 있어 보험회사의 입고지원을 받고 있어 자기부담금 정률제로 말미암은 매출 감소는 거의 없다고 봅니다.

3. 약 10년간 수입차 전문 업체를 성공적으로 운영하고 계시는데 그 비결이 있으시다면?

첫째, 항상 품질을 최우선으로 합니다. 한달에 약 80대 정도 수리를 하고 있습니다만, 도장부 인원은 4명으로 다른 업체 대비 많은 편입니다. 그만큼 도장에 많은 신경을 쓰고 있는 셈이지요. 따라서 저희 견적가가 수입차 딜러 직영 정비업체보다 낮다고 해서 품질이 떨어지는 일은 없습니다. 오히려 색상 정확도를 최대한 높이고, 하이솔리드 투명만을 사용해서 최상의 외관을 연출하고 있습니다. 이렇게 우수한 품질을 제공함으로써 한번 찾아온 고객을 반드시 단골로 만들기 위해 노력하면서, 그 고객이 다른 고객을 소개해 주게끔 하고 있습니다. 즉 입소문 마케팅을 하는 것이지요.

둘째, 보험사 역시 고객이라는 생각을 하고, 보험사와의 관계 형성에 많은 노력을 쏟고 있습니다. 이런 노력에 힘입어 삼성화재, LG화재, 메리츠화재 등 3개 보험사의 수입차 정비센터로 지정되어 있고, 입고지원 역시 받고 있습니다. 아시다시피, 자동차 공업사를 운영하는 처지에서 보험사와의 관계설정은 매우 중요한 과제입니다. **마지막으로 부산지역 전문적으로 수입차를 수리하는 업체로 자리매김하기 위해 노력해 왔다는 점을 말씀드리고 싶네요.** 그 덕분에 요즘같은 불경기에 오히려 저희는 3~7년 정도 된 수입차를 공략하는 전략으로 그 틈새시장을 잘 공략하고 있다고 생각합니다.

4. 업체를 운영하시면서 가장 어려운 점이 있으시다면?

조은정비가 좀 더 성장하기 위해서는 좋은 도장 기술자 확보가 필요합니다. 하지만 적어도 부산지역에서는 점점 조색능력이 있는 기술자가 줄어들고 있고, 점점 더 이러한 문제가 심각해질 것으로 생각하고 있습니다. 따라서 우수기술자 양성 문제는 페인트 공업 업체들도 고민해 봐야 할 문제로 생각하며, **스피스HECKER에서도 이미지할 부분이 있지 않을까 생각합니다.**

5. 목표가 있으시다면?

월 입고대수를 130대까지 늘려 부산 지역 제1의 수입차 수리 전문업체가 되는 것이 꿈입니다. 지금처럼 품질을 최우선으로 좀 더 단골 유치를 한다면, 가능하지 않을까요?



조은정비 **권중광** 대표