

(LG전자 대표이사 사장)

조주완 “차별화된 고객경험 제공” 글로벌 AI·디지털 서비스 점검나서

한국·해외 고객접점 서비스 점검 AI 해외 다국어 응대 시스템 구축 글로벌 상담센터 ‘호크아이’ 확인

조주완 LG전자 대표이사 사장이 AI·디지털을 통해 고도화된 글로벌 고객 서비스 시스템 현황을 점검했다.

LG전자는 지난 9일 조 사장이 서울 강서구 마곡 LG사이언스파크에서 한국 및 해외의 고객접점 서비스 시스템을 집중 점검했다고 10일 밝혔다.

조 사장은 “AI와 디지털을 통해 고객접점을 지속적으로 혁신하며 글로벌 고객에게 LG전자만의 차별화된 서비스 경험을 제공할 것”을 당부했다.

특히 서비스 품질의 지속적인 제고를 위해 구축한 조직적인 통합 지원 체계와 디지털전환(DX) 성과를 꼼꼼히 들여다봤다. 지난 2021년 본격 도입한 실시간 고객 상황 관리 시스템 G-CAS가 대표적인 예다.

G-CAS는 고객과 서비스매니저의 실시간 위치를 파악해 맞춤형 서비스를 제공하는 시스템이다. 교통 상황으로 서비스매니저가 약속한 시간에 도착하지 못하는 경우 가장 근접해 있는 매니저를 대신 배치하거나, 제품 수리 중 부품 수급이 필요한 경우 해당 부품을 가진 인근 매니저가 즉시 지원하는 식이다.

LG전자는 또 구매·상담·서비스 등 고객 이력을 한 번에 확인할 수 있는 시스템에 최근 스마트홈 플랫폼 LG 씽큐(ThinQ)의 다양한 데이터를 접목해 기반한 효율적인 상담 및 원격 진단·조치



조주완 LG전자 CEO가 지난 9일 서울 강서구 마곡 LG사이언스파크 해외서비스 종합상황실에서 50여개 해외 법인의 서비스 운영 지표를 점검하고 있다. /LG전자

를 시행 중이다.

이외에 제품을 분해하지 않고도 사용 정보를 통해 고장 여부를 확인할 수 있는 ‘LG 스마트 체크’, 무인상담 서비스 ‘AI 챗봇’ 등도 갖췄다.

해외를 대상으로도 해외 서비스 종합 상황실을 구축, 50여개 법인의 서비스 운영 지표를 실시간 관리하고 있다. 글로벌 가전 기업으로서 해외에도 지역 편차 없는 수준 높은 서비스 경험을 제공하겠다는 목표다.

조 사장은 50여개 해외 법인 산하 60여개 상담센터 운영 지표를 실시간으로 관리하는 글로벌 상담센터 통합 상황실도 점검했다.

특히 글로벌 고객의 불편 사항을 빠르게 파악해 대응하는 ‘호크아이’ 활용 현황을 꼼꼼히 확인했다. 호크아이는 상담 데이터나 온라인 트렌드를 모니터링, 선제적으로 고객 불편점을 찾고 개선하는 시스템이다.

해외에서는 AI 상담 인프라를 이용해 언어와 지역, 시간의 경계 없는 24시

간 다국어 응대 시스템 구축을 추진하고 있다. 60여개 언어를 실시간으로 번역해 고객이 원하는 정보를 고객의 언어로 전달한다. 우선 유럽 지역에서 통합 챗봇을 운영하며 중장기 무인상담률을 50%까지 늘릴 계획이다.

조 사장은 “방대한 데이터에 새로운 시각으로 접근해 고객에게 유의미한 도움을 줄 수 있는 지표를 찾아야 한다”며 “세계 곳곳의 고객들에게 더욱 수준 높은 서비스 경험을 제공할 수 있도록 DX 활동을 지속해 나갈 것”이라고 밝혔다.

한편 조 사장은 서비스 시스템 현장 점검 후 27년 간 외진 섬마을을 돌며 가전 수리를 담당하던 목포센터 서요신 기정 등 서비스매니저들을 만났다. 그는 “서비스는 고객이 다시 한번 LG전자를 사랑하게 만들 수 있는 소중한 골든타임”이라며 “책임감 있게 업무에 임하는 여러분이 자랑스럽다”고 격려했다.

/김서현 기자 seoh@metroseoul.co.kr

중소·소상공인 해외진출 지원 본격화

중기·롯데마트·글로벌로지스 MOU

중소벤처기업부와 롯데마트, 롯데글로벌로지스가 중소기업·소상공인의 해외 진출 지원을 위해 3자 간 업무협약을 체결했다.

10일 유통업계에 따르면 중소기업부, 롯데마트, 롯데글로벌로지스에서 롯데마트, 롯데글로벌로지스와 만나 중소기업 및 소상공인의 해외 진출 지원을 위한 업무협약(MOU)을 체결했다.

현장에는 오영주 중기부 장관, 원영준 소상공인 정책실장, 강성현 롯데마트 대표이사, 강병구 글로벌로지스 대표이사, 신성주 롯데대주 상무, 추대동 중소기업유통센터 소상공인디지털본부장이 참석했다.

업무협약 주요내용은 중소기업·소상공인 해외 진출 지원을 위한 동행축제 참여기업 등 우수 중소기업 발굴 및 정책개발 판촉·입점 지원, 정기·단기행사 개최, 상품입점 등 마케팅지원 국제운송 지원, 물류컨설팅, 해외창고 서비스 등이 골자다.

이번 협약을 통해 3자 간 상호협력 관계를 구축하고, 중소기업과 소상공인이 해외 진출시 필요한 유통·물류 인프라를 제공하기로 했다.

롯데마트는 해외영업공간을 활용한 중소기업·소상공인 제품 시연·판매 등 현지화에 필요한 판촉행사 개최, 마케팅 및 컨설팅 등을 지원하며, 롯데글로벌로지스는 해외 진출에 필요한 국제

운송 서비스 할인(물류비 최대 35%, 자사기준 최저가), 상품 특성에 맞는 물류전략 수립과 비용절감 관련 컨설팅 및 필요할 경우 현지 해외창고를 통한 제품 보관·관리 등의 서비스를 제공할 계획이다.

중기부는 중소기업유통센터 등을 통해 해외 진출을 희망하는 우수 중소기업들을 발굴하여 현지 재외공관을 포함한 국내·외 지원기관과 금융·법무 등 민간 채널들과 협업해 적극 지원해 나갈 예정이다.

아울러, 다가오는 9월 동행축제를 해외에서 개최하여 현지 유통망을 통한 중소기업·소상공인 제품 판촉·홍보를 추진하는 등 참여기업들의 해외 진출의 발판을 마련할 계획이다.

오영주 중기부 장관은 “이번 업무협약으로 국내에서도 인정받는 품질 좋은 우리 중소기업·소상공인 제품들이 해외로 진출할 단초를 제공할 수 있을 것으로 기대된다”며, “베트남에서 열릴 9월 동행축제를 시작으로, 중소기업인들의 해외 판로 개척에 큰 도움이 될길 바란다”라고 하였다.

한편, 롯데그룹은 그룹차원에서도 ESG경영의 일환으로 대·중소기업 동반성장을 위한 활동을 이어오고 있다.

실제로 롯데는 지난해 9월 인도네시아 자카르타에서 국내 중소기업의 현지 진출을 돕는 ‘대한민국 브랜드 엑스포 in 자카르타’를 개최하기도 했다.

/최빛나 기자 vitna@metroseoul.co.kr

LS전선, 1조 규모 美 해저케이블 공장 건설

연면적 2만평 최대 규모 공장

LS전선의 미국 공장 건설이 본격 추진된다.

LS전선은 약 1조원을 투자해 미국 최대 규모의 해저케이블 공장을 건설한다고 10일 밝혔다.

이 공장은 동부 버지니아주 체사피크시에 위치하며 엘리자베스강 유역 39만6700m2(약 12만평) 부지에 연면적 7만m2(약 2만평) 규모로 지어진다. 2025년 착공하여 2027년 준공 예정이다. 세계에서 가장 높은 200m 규모의 전력 케이블 생산타워도 갖추게 된다.

LS전선은 미국 해저케이블 시장이 향후 10년간 연평균 30% 이상 성장할 것으로 전망하고 이를 선점하기 위해 선제적으로 진출한다는 전략이다.

LS전선 관계자는 “미국 해상풍력발전의 대부분이 동부 해안을 따라 추진되고 있어 체사피크시는 입찰, 선적, 운반 등에 최적의 입지 조건을 갖추고 있다”고 말했다.

LS전선은 주정부로부터 약 4800만 달러 규모의 보조금과 세제 혜택을 받게 된다. 이로써 에너지부(DOE)의 9900만 달러의 IRA 지원을 포함해 총 1억 4700만 달러(약 2027억원) 규모의 지원을 확보했다. 이는 미국에 진출한 글로벌 전선업체 중 최대 규모다.

구분규 LS전선 대표는 “이번 투자는 전 세계적으로 급증하는 해저케이블 수요에 대응할 수 있는 역량을 강화하고, LS전선이 글로벌 선도기업으로서 입지를 공고히 하는 데 기여할 것”이라고 전했다.

/차현정 기자 hyeon@

“中企 IT기기·솔루션 중심 DX 돕겠다”

한국후지필름BI, 창립 50주년 간담회 중소기업 DX 도입률 30% 수준 밖에 약 600명 전문 인력 활용 솔루션 제공

“디지털 전환기를 맞은 중소기업을 위해 디지털전환 솔루션을 제공해 업무 생산성을 높이는 데 집중하겠습니다”

하토가이 준 한국후지필름비즈니스 이노베이션(이하 한국후지필름BI) 대표가 10일 서울 중구 CHX 라이브 오피스에서 창립 50주년 기념 기자간담회에서 새로운 50년을 위한 미래 비전을 선포하며 이같이 말했다.

이번 간담회는 50주년을 맞아 DX에 어려움을 겪는 중소·중견기업을 집중 지원하며 국내 기업의 DX를 선도할 미래 비전을 제시하기 위해 마련됐다.

이날 한국후지필름BI는 미래 비전으로 ‘고객 행복 경험(Customer Happy Experience, CHX)’을 제시했다. CHX는 단순히 디지털화를 넘어 데이터를 기반으로 고객 제품과 서비스를 혁신해 차별화된 경험을 제공하는 것



하토가이 준 한국후지필름비즈니스이노베이션 대표가 미래 전략을 발표하고 있다. /한국후지필름BI

을 목표로 한다.

목표 실현을 위해 한국후지필름BI는 자사 핵심 고객 타깃으로 중소기업을 꼽았다. 하토가이 준 한국후지필름BI 대표는 “국내 대다수 중소기업이 DX의 중요성을 인식하고 있지만 인력과 예산 문제로 실행이 어렵다”면서 “아직 중소기업의 DX 도입률은 30% 수준”이라고 밝혔다.

DX는 사물인터넷(IoT), 클라우드

컴퓨팅, 인공지능(AI), 로봇, 빅데이터 솔루션 등 디지털 기술을 활용해 기업 생산성을 높이는 것을 의미한다.

한국후지필름BI는 전국에 분포된 복합기·프린터 서비스와 약 600명의 전문 인력을 활용해 기업 맞춤형 DX 솔루션을 제공할 예정이다.

이날 기자간담회에서는 한국후지필름BI가 최근 출시한 업무 협업 플랫폼 ‘IW프로’를 포함한 다양한 DX 솔루션을 갖춘 ‘CHX 라이브 오피스’가 처음 공개됐다. IW프로는 ▲문서 및 데이터 관리 ▲인쇄 및 장비 관리 등을 제공하는 클라우드 기반 올인원 협업 플랫폼이다.

“한국의 기술력과 혁신에 대한 열정은 전 세계 기업에 영감을 주고 있다”면서 “한국은 당사가 주력하고 있는 솔루션·서비스 사업 강화에 있어 매우 중요한 시장”이라고 강조했다. 이어 “한국에서 많은 기술자를 채용해 DX 솔루션 사업을 강화하겠다”고 밝혔다.

/이혜민 수습기자 hyem@

폭스바겐, 신형 ‘투아렉’ 사전계약 시작

3세대 부분변경... 외관·편의사항 ↑

폭스바겐코리아가 부분변경을 통해 상품성을 개선한 플래그십 스포츠유틸리티차(SUV) ‘신형 투아렉’의 사전계약을 시작한다고 10일 밝혔다. 다음달 국내에 공식 출시되는 신형 투아렉은 3세대 부분변경 모델로 스타일리시한 외관 디자인은 물론 첨단 안전 및 편의 사양을 추가해 더욱 강력해진 상품성을 갖췄다.

신형 투아렉의 외관은 새롭게 적용된

‘프론트 LED 라이트 스트립’과 라디에이터그릴, 블랙톤의 스포티한 디자인으로 업그레이드된 프론트 범퍼 디자인이 완벽한 조화를 이룬다. 측면부는 새로운 사이드 스커트 디자인(R-Line 적용)의 적용으로 차체의 입체감을 강조했고 후면부에는 테일게이트를 수평으로 길게 연결하는 LED 라인과 6개의 ‘L’ 자형 LED가 결합된 새로운 디자인의 LED리어 컴비네이션 램프가 적용돼 투아렉의 존재감을 더욱 부각시켜준다. /성영문 기자 ysm@