

철 든 마음으로
세상을 따뜻하게 만듭니다



철에 사랑을 더하면 도시는 얼마나 멋있어질까요?
철에 사랑을 더하면 생활은 얼마나 행복해질까요?
세상을 아름답게 만드는 철강기업 세아,
철에 대한 사랑으로 꼭 찬 사람들이 세상을 더욱 아름답게 만들어 갑니다.



세아홀딩스 세아제강 세아베스탈 세아특수강 한국번디 세아 ESAB 세아메탈 세아 M&S 세아네트웍스 세아로지스

SeAH

세 아 가 조 기

세 상 을 아 름 답 게 하 는 사 람 들



05+06
MAY + JUN 2013
Trustworthiness

TRUSTWORTHINESS

세아 가 조 기
2013 05-06

SeAH

CONTENTS

MAY + JUN 2013
VOL. 345



QR코드를 스캔하면 <세이가족>
웹진을 보실 수 있습니다.

SPECIAL
SeAH

04	CEO INTERVIEW	이순형 회장 인터뷰
06	SPECIAL THEME	사람을 향해, 고객 서비스
08	OUR HARMONY	세대공감, 나에게 고객이란?
12	SeAH IN THEME	고객만족을 위한 뜨거운 땀방울 한국번디
16	GREAT STORY	고객의 이름을 기억하는 청소부 버지니아 아주엘라
18	CHECK LIST	당신은 고객에 대해 얼마나 이해하고 있나요?

Trustworthiness

HIGHLIGHT
SeAH

19	SeAH'S HISTORY	국민기업으로 발돋움한 기업 공개
20	FOCUS	세아해암학술장학재단 2013년 장학증서 수여식
22	HOT ISSUE	세아특수강, 신규 특허 취득으로 기술력을 인정받다
		세아로지스, 통합 물류 시스템으로 3PL 시장에 진입하다
26	TEAM MISSION	달콤함이 부르는 사랑의 메시지 세아특수강 수출팀
30	LOVE & COMPASSION	세아홀딩스의 유쾌한 캠퍼스 나눔
32	ZOOM IN	CI 그래픽 모티브 라이징커브

HIGH-FIVE
SeAH

33	CAMPAIGN	고객의 시간을 소중하게 생각해주세요
34	HIDDEN CHAMPION	세아베스틸 박범수 대리
38	YB VS OB	젊은 패기로 도전한다, YB! vs 노련함으로 승부한다, OB!
42	YOUR STORY	신뢰에 관한 세아인의 이야기
44	COMMUNICATION TOOL	대화를 여는 열쇠, 스몰토크
46	SeAH NEWS	세아뉴스
49	SeAH PEOPLE NEWS	사우동정
50	EPILOGUE	에필로그
51	SECRET NOTE	고객을 가족으로 만드는 신뢰의 말

<세이가족> 통권 345호 2013년 05+06호
발행일 2013년 6월 17일 발행인 김진규 발행처 세아홀딩스
기획·편집 세아홀딩스 02-6970-0093
디자인·제작 대통기획 02-2269-3613
표지촬영 Season2 Studio 02-538-9916
표지모델 세아베스틸 품질보증팀 박범수 대리
※외부 필자의 글은 <세이가족>의 편집방향과는 다를 수 있습니다.

정공법(正攻法)으로 신중함과 과감함을 조화롭게 엮어갈 것

이순형 세아홀딩스 회장

세아는 故 이운형 회장을 보필하며 경영 일선에서
실무를 맡아왔던 이순형 세아홀딩스 회장 체제로
현재 순조롭게 운영 중이다. 세아의 안팎을 책임지게 된
이순형 회장을 만나 앞으로의 계획과 포부를 듣고 왔다.



CEO Interview

세아는 故 이운형 회장이 주로 대외활동을, 이순형 회장이 실무를 행하는 '형제경영'으로 유명했습니다만, 이제는 이순형 회장님께서 그룹 안팎의 살림을 맡게 되었습니다. 예전과 비교해 차이점을 느끼시는지요?

그동안 경영활동에 참여하면서 각종 현안에 대한 최종 결정은 故 이운형 회장이 맡으셨습니만, 그 과정에서는 늘 회장님과 제가 같이 고민하고 협의를 했습니다. 제가 최종 결정권자가 되고 보니 격의 없이 의논할 상대, 의지할 조력자 없이 홀로 결정하고 책임져야 하는 상황이 되었지요. 그래서 나로 인해 세아의 성장과 발전에 차질이 생겨서는 안 된다는 부담감과 책임감을 더 많이 느끼고 있습니다.

故 이종덕 창업 회장, 故 이운형 회장의 뒤를 이어 이순형 회장 중심으로 운영되면서 대내외의 관심이 집중되고 있습니다. 두 선대 회장과 비교해 가장 큰 변화가 있다면 무엇입니까?

저는 두 선대 회장님과 크게 다르지 않은 가치관과 사고방식으로 수십년 간을 근거리에서 같이 근무한 사람입니다. 두 분에게서 배운 합리성과 투명성, 기본과 원칙을 중시하는 경영관을 제가 계속해서 이어갈 것이며, 사람이 바뀌었다고 해서 경영방식에 있어서 특별하게 변화될 것이라고 말할 부분은 없습니다. 다만, 경영환경이 급격하게 변하고 있기 때문에 여기에 대처할 시스템의 재정비는 필요하리라고 봅니다.

이순형 회장님의 평소 성격과 가치관이 궁금합니다.

스스로 제 성격을 말하려니 쑥스럽네요.(웃음) 단순하게 한 마디로 표현할 수는 없겠지만, 말 보다는 생각을 많이 하는 편입니다. 지난날을 반추해보니 은연중에 성실과 근신(謹慎·몸가짐을 조심히 함)을 행동의 지표로 삼아왔지 않았나 생각되기도 합니다. 겉과 속이 같고, 앞과 뒤가 같으며, 분수를 아는 삶이 제가 추구하는 삶의 방식입니다.

글로벌 경제 위기를 포함한 철강 공급 과잉, 극심한 경기 침체 속에서 세아는 어떤 전략으로 위기에 맞설 계획인지 말씀해 주십시오.

결국은 정공법(正攻法)으로 맞설 수밖에 없다고 생각합니다. 우리가 가진 핵심역량과 경쟁력을 더욱 굳건히 하고, 해외 시장 확대에 힘쓸 수밖에 없습니다. 지금 우리는 급변하는 대내외적인 상황 속에서 안정을 추구하는 신중함과, 발전과 성장을 촉진하는 과감함을 동시에 갖춰야 하는 이율배반적인 상황에 놓여 있습니다. 신중함과 과감함을 어떻게 조화롭게 엮어갈 것인가가 현재의 과제이며, 이는 각 계열사 경영진들과 함께 지혜를 모아서 풀어나가야 할 숙제이기도 합니다.

외부적으로는 위기가 도사리고 있지만, 내부적으로는 세아의 새로운 도전이 시작되는 시기인 것 같습니다. 현재 상황에서 세아 임직원에게 당부하고 싶은 메시지가 있다면 말씀해 주십시오.

당부하고 싶은 점은 항상 '위기의식'을 갖고 어려움에 충실히 대비하는 것입니다. 우리에게 위기가 아닌 때는 없었지만, 지금까지는 운 좋게 지나오기도 했습니다. 하지만 항상 운이 좋을 수는 없습니다. 이제는 빠른 기업이 느린 기업을 누르는 시대입니다. 우리가 변화에 능동적으로 대처하지 못한다면 미래를 우리 편으로 만들 수 없습니다. 지금 각자의 자리에서 모두 잘 해주고 있지만 더욱더 긴장의 끈을 놓지 말고, 위기의식을 마음에 새겼으면 좋겠다는 말을 전하고 싶습니다.

기업인이자 한 사람의 인간으로서 최종적으로 이루고 싶은 꿈이 있다면?

단도직입적으로 말하면, 제가 눈을 감는 날까지 우리 세아가 계속 성장했으면 좋겠습니다.(웃음) 구성원 모두가 자긍심을 갖고 사랑하는 회사로 만들고 싶습니다. 또한 사회로부터 존경과 신뢰를 받는 회사로 오랫동안 존속되기를 희망합니다.

Trustworthiness

사람을 향해, **고객 서비스**

‘고객’은 기업의 영원한 화두입니다.
성공한 기업도 언젠가는 문제 상황에 직면하게 됩니다.
이 때 고객에게 사랑받는 기업은 위기를 쉽게 이겨내지만,
그렇지 못한 기업은 많은 시간과 노력을 쏟을 수밖에 없습니다.
등 돌린 고객의 마음을 잡기 위해 고군분투하는 기업의 사례는
땅에 떨어진 고객과의 관계 회복이 얼마나 어려운지를 보여줍니다.

광고보다 강한 영향력을 발휘하는 존재이자
기업이 성공하는 핵심 비결인 ‘고객’
우리는 고객에 대해 얼마나 알고 있습니까?
그리고 세아인은 고객에게 얼마나 사랑받고 있습니까?

기업의 목적은
고객을 창조하고 유지하는 것이다
-Theodore Levitt (하버드대 경영대학원 교수)-

우리를 해고할 수 있는 유일한 보스는
바로 고객이다
-Sam Walton (월마트 회장)-

고객을 만족시켜라.
처음에도, 맨 나중에도,
그리고 항상
-Luciano Benetton (베네통 회장)-

이름 남기명
나이 23세
소속 세아 M&S / 영업팀 / 사원

1. 나의 주 고객은 누구라고 생각하는가? |

- ① 클라이언트
② 소비자
③ 회사, 동료, 상사
④ 기타 :

2. 1번 문제에 대한 답을 선택한 이유를 작성해주세요.

구매 업무를 하느니 주로 해외 거래처, 국내 거래처와 업무를 하고 있습니다.

3. 나에게 고객은 어떤 존재인가? |

- ① 왕이다.
② 신이다.
③ 슈퍼갑(甲)이다.
④ 감히 어떠한 단어로도 표현할 수 없는 존재이다.
⑤ 기타 :

4. 고객만족을 위해 나는 이런 노력을 해왔다. |

- ① 약속이나 마감시간은 반드시 엄수했다.
② 의뢰받은 업무 이상의 가치를 제공했다.
③ 고객과 자주 연락하며 인간적인 유대를 맺었다.
④ 전문가다운 모습을 보여주기 위해 옷차림과 외모에 신경을 썼다.
⑤ 기타 :

5. 나의 고객 서비스 점수는 100점 만점에 (80)점이라고 생각한다.

6. 세아가족 중

세아조지스 (계열사)
부산영업팀 (팀, 파트)
장현숙 사원 (이름, 직급) 이/가

고객 서비스를 가장 잘 실천하는 사람이라고 생각한다. 그 이유는

(친절하고 유쾌하며 제가 요청된 업무를)기 때
이상없이 진행시켜 주시

7. 고객만족을 사자성어로 표현한다면? (1)

- ① 역지사지(易地思之) : 고객의 입장에서 생각한다.
② 지성감천(至誠感天) : 가슴에서 우러나오는 서비스를 제공한다.
③ 개성시대(個性時代) : 고객마다 특성과 개성이 다르다는 것을 인정한다.
④ 백전백승(百戰百勝) : 고객만족은 전쟁이다. 무조건 만족시켜서 이겨야 한다.

8. 고객만족에서 가장 중요하다고 생각하는 요소는?(3)

- ① 품질
② 가격
③ 신뢰
④ 서비스
⑤ 기타 :

9. 고객만족을 방해하는 요소는? |

- ① 무관심
② 느린 대응
③ 불성실
④ 적당주의
⑤ 기타 :

10. 고객에게 '신뢰'를 제공하는 것이 중요한 이유는?(3)

- ① 경쟁업체로 이탈 없이 오랫동안 관계를 유지하기 때문이다.
② 자사의 제품/서비스를 적극적으로 추천하기 때문이다.
③ 한번 멀어진 고객은 다시 되돌리기 어렵기 때문이다.
④ 고객에게 신뢰를 받는 기업만이 살아남기 때문이다.
기타 :

11. 고객에게 신뢰를 받기 위해서는 (고객과의 약속을 지는 것과 빠른 업무처리) 이/가 반드시 필요하다고 생각한다.

12. 내가 생각하는 최고의 고객 서비스란 (고객의 입장에서 생각하고 업무처리를 하는 것) 이다.

이름 나희연
나이 아주은 늦은 세은살
소속 세아특수강 , 구매팀 , 사원

1. 나의 주 고객은 누구라고 생각하는가? 4

- ① 클라이언트 ② 소비자
③ 회사, 동료, 상사
④ 기타 : 저와 대화하는 모든 사람.

2. 1번 문제에 대한 답을 선택한 이유를 작성해주세요.

세요. 구매업무란 위한 남기명에게
원하는 원자료를 원하는 곳에 입고시켜주게
주된 업무라니 한수 있습니다. 여기서 또다른
부가원자료를 입나. 저가 충족있는 서비스를
그 무라비 제하는 것입니다. 그 무라비도 영
하게 생산. 품질. 가격등 저가 제하는 저지
대리하는 모든 사물라니 한수 있습니다.

3. 나에게 고객은 어떤 존재인가? 5.

- ① 왕이다.
② 신이다.
③ 슈퍼갑(甲)이다.
④ 감히 어떠한 단어로도 표현할 수 없는 존재이다.
⑤ 기타 : "공돈 탕이다!"

치국채국 삶아야 유지지 않는 공돈 탕.

4. 고객만족을 위해 나는 이런 노력을 해왔다. 5.

- ① 약속이나 마감시간은 반드시 엄수했다.
② 의뢰받은 업무 이상의 가치를 제공했다.
③ 고객과 자주 연락하며 인간적인 유대를 맺었다.
④ 전문가다운 모습을 보여주기 위해 옷차림과 외모에 신경을 썼다.
⑤ 기타 : 고객의 구매를 돕기 위해 노력하고, 고객이 무엇을 원하는지, 무엇을 듣고 싶게 어떤 파워 노력을 기울이는 편입니다. 또한 구매팀이 쪽에 공을 두는 안위에 최선을 다합니다.

5. 나의 고객 서비스 점수는 100점 만점에 (80...)점이라고 생각한다.

6. 세아가족 중

세아서비스 (계열사)
특수강 사원업무 세영 영업팀 (팀, 파트)
성요섭 부장 (이름, 직급) 이/가

고객 서비스를 가장 잘 실천하는 사람이라고 생각한다. 그 이유는 (업무를 완수하는 성의있는 편하게 처리해 고객이 원하는 상황에 여러한 원 대화하는 제하는 저지 게사)기 때문이다.

7. 고객만족을 사자성어로 표현한다면? (5)

- ① 역지사지(易地思之) : 고객의 입장에서 생각한다.
② 지성감천(至誠感天) : 가슴에서 우러나오는 서비스를 제공한다.
③ 개성시대(個性時代) : 고객마다 특성과 개성이 다르다는 것을 인정한다.
④ 백전백승(百戰百勝) : 고객만족은 전쟁이다. 무조건 만족시켜서 이겨야 한다.

⑤ 기타 : 고객도 (顧客率倒) - 고객이 고통을 받아 줄도줄때까지 만족시켜야 한다.

8. 고객만족에서 가장 중요하다고 생각하는 요소는?

- ① 품질 ② 가격
③ 신뢰 ④ 서비스
⑤ 기타 : 어떠한 것도 버리지 않아야 한다.

9. 고객만족을 방해하는 요소는? 1 ~ 5

- ① 무관심 ② 느린 대응
③ 불성실 ④ 적당주의
⑤ 기타 : 앞제가 있지 않는 비용불량

10. 고객에게 '신뢰'를 제공하는 것이 중요한 이유는?(4.)

- ① 경쟁업체로 이탈 없이 오랫동안 관계를 유지하기 때문이다.
② 자사의 제품/서비스를 적극적으로 추천하기 때문이다.
③ 한번 멀어진 고객은 다시 되돌리기 어렵기 때문이다.
④ 고객에게 신뢰를 받는 기업만이 살아남기 때문이다.
⑤ 기타 :

11. 고객에게 신뢰를 받기 위해서는 (고객의 약속을 지키는 것.) 이/가 반드시 필요하다고 생각한다.

12. 내가 생각하는 최고의 고객 서비스란 (고객에게 'NO' 라 하지 않는 서비스) 것이다.

세대공감, 나에게 고객이란?

Trustworthiness Generation to Generation

“고객만족의 비결은 친절”

세아 M&S 영업팀 남기명 사원

고객을 만족시키는 비결은 '친절'이라고 생각해요. 업무상 고객과 자주 통화하는 편인데, 때로는 의견이 맞지 않거나 무리한 요구를 받을 때도 있어요. 하지만 그럴 때 더 친절하게 응대하면 좋은 결과로 돌아옵니다.

20대

세아인은 고객에 대해 어떤 생각을 하고 있을까?

자필로 직접 작성한 답안을 통해 고객에 대한 각 세대별 솔직한 생각을 들어보았다.

“고객과 사적인 유대관계도 중요”

세아특수강 구매팀 나희연 사원

업무적인 연락 외에도 고객과 유대관계를 쌓기 위해 많은 노력을 하고 있습니다. 일로 만난 사이가 아닌 인간적인 관계로 다가가려 노력하구요. 때로는 고객의 연애상담을 들어주느라 진땀을 빼기도 한답니다.

30대



한국번디는 냉장고·에어컨 등의 가전제품과 자동차 브레이크·연료관에 사용되는 강관을 생산하는 튜브 전문 기업이다.

세계 최초 소구경 강관 코팅용 소재 개발, 친환경 고 내식성 제품 출시, 철탄산업훈장 수상으로 기술력을 입증했으며,

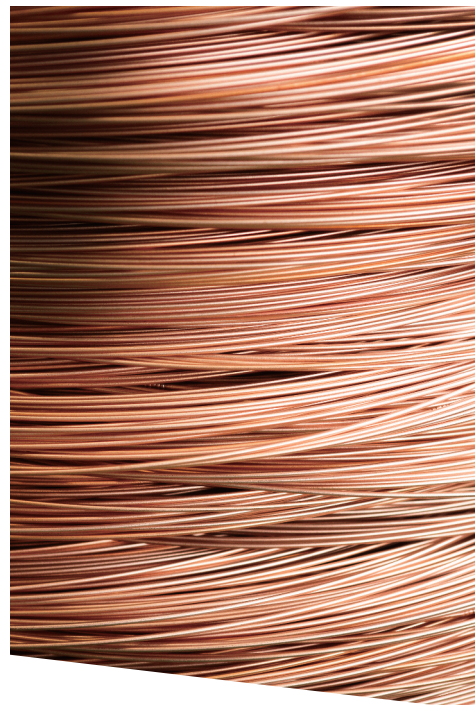
태국·중국·인도 등 해외 각국에 생산기지를 구축해 글로벌 튜브 기업으로 도약하고 있다.

끊임없는 품질혁신과 기술개발, 발로 뛰는 서비스로 고객의 신뢰를 얻고 있는 한국번디 평택공장을 찾아가 보았다.



TRUSTWORTHINESS

고객만족을 위한
끊임없는
연구개발, 한국번디



생산성 향상과
원가 절감을 동시에!

생산팀

**Production
Team**

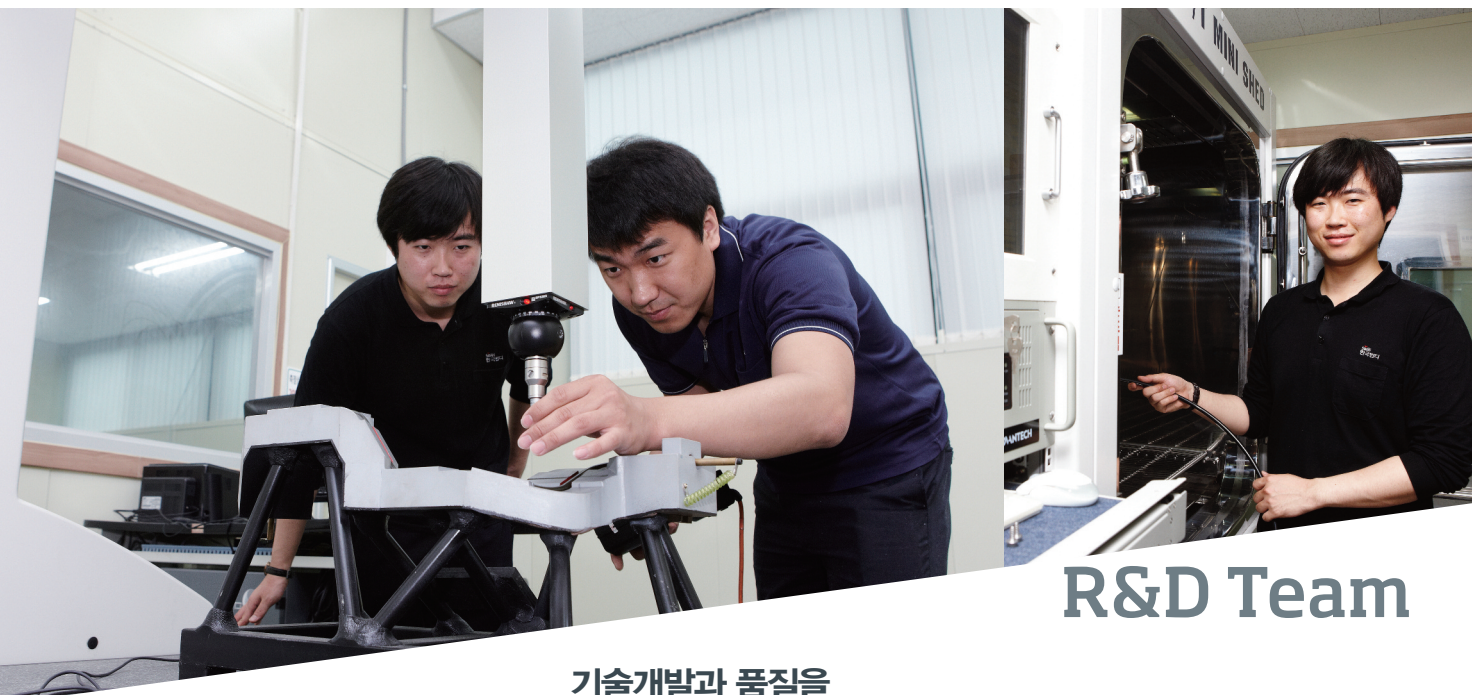
한국번디 생산팀에겐 특별한 목표가 있다.

'QJCC'가 바로 그것. QJCC란 'Quality Japan Cost China' 즉 '품질은 일본을 앞서고 가격 경쟁력은 중국을 앞선다'는 뜻으로, 생산성 향상과 원가 절감이라는 굳은 의자가 돋보이는 한국번디만의 키워드이다. 평택공장에서 생산하는 제품은 이중권 강관, 일중권 강관, 아연도금 및 불소수지 코팅 강관 등이 있다. 생산팀의

경쟁력은 목표를 향해 일사분란하게 움직이는 팀워크 외에도 첨단장비를 활용한 조관 공정 이 큰 몫을 차지한다. 그 중 산학협동으로 개발된 '용접 입열제어 시스템'은 용접시 균일한 비드 품질을 유지해 한국번디의 일중권 강관이 세계적인 품질 경쟁력을 확보하는 데 결정적

인 역할을 했다. 한국번디 생산팀은 자동차 브레이크와 같이 생명과 직결된 제품을 만든다는 책임감과 세계 최고의 제품을 생산하는 자부심을 안고 오늘도 구슬땀을 흘리고 있다.





R&D Team

**기술개발과 품질을
책임지다!**
기술연구소 & 품질경영팀

자동차와 가전제품의 성능과 안전을 책임지는 주요 부품을 생산하는 한국번디. 한국번디 기술연구소는 각종 실험 및 기술연구를 통해 고객사에 적합한 제품을 개발하는 역할을, 품질경영팀은 공장에서 생산된 제품이 출하 기준에 적합하게 생산됐는지를 확인한다. 한국번디는 국내특허 27건, 해외특허 4건, 실용신안 10건, 상표등록 11건 등 각종 특허 및 상표를

국내외에 등록했으며 (2011년 5월 기준) 2010년에는 지식경제부가 주최한 부품소재기술상 시상식에서 철탑산업훈장을 수상하여 자체 기술력을 입증하기도 했다. 기술연구소와 품질경영팀은 고객의 요구사항을 충분히 반영한 기술연구와 신제품 개발, 완벽한 품질의 제품 출하로 고객만족을 극대화하기 위해 전념하고 있다.

Quality Management Team



**신시장 개척과 고객만족은
우리 손에!**
영업팀

한국번디 영업팀은 완제품을 홍보·판매하는 업무 외에도 고객 니즈가 반영된 신제품을 기획하는 역할도 담당하고 있다. 고객의 요구와 불만을 수합하고, 시장 트렌드와 경쟁사를 분석한 후 새롭게 출시될 제품의 방향을 설정한다. 영업팀은 고객사가 신제품을 개발하기 전 단계에서부터 적극적인 영업 전략을 펼친다. 고객의 요청이 있기 전, 한국번디가 개발한 신

제품 샘플을 미리 제공해 고객사가 한국번디의 제품을 사용하도록 제안하는 것이다. 이렇게 출시된 제품이 바로 올해 4월 런칭한 '익스트림 콘덴서'다. 한국번디 영업팀은 고객 불만과 같은 사후 서비스뿐만 아니라, 고객사가 요청하기 전 필요한 제품을 개발해 제공함으로써 고객과 Win-Win하는 파트너로 인정받고 있다.

Sales Team



Mini Interview

한국번디 영업2팀 양재덕 과장

한국번디에는 'ONEISM(열린한마음)'이라는 독특한 기업문화가 있습니다. ONEISM이란 '고객의 만족, 주주의 만족, 사원의 만족'이라는 경영이념을 달성하기 위해 전 임직원이 힘을 합해 시너지를 창출하는 공동체 의식을 의미합니다. 한국번디의 가장 큰 강점

은 ONEISM 정신으로 생산부터 출하까지 전 부서가 협업하는 데 있습니다. 앞으로도 한국번디는 최고의 품질로 고객을 만족시키고, 새로운 성장 동력을 발굴하여 글로벌 튜브 기업으로 도약해 나가겠습니다.

고객의 이름을 기억하는 청소부 버지니아 아주엘라 (Virginia Azuela)

세계적인 경영석학 톰 피터스가 ‘지식인’으로 극찬한 사람이자, 리츠 칼튼 호텔이 생산성 및 품질대상인 ‘말콤 볼드리지’ 대상을 수상하는 데 결정적인 역할을 한 청소부. 버지니아 아주엘라를 통해 진정한 고객 서비스란 무엇인지를 생각해보자.

아메리칸 드림을 꿈꾼

필리핀 출신의 여성

필리핀 출신의 아주엘라는 1974년 27세의 나이에 아메리칸 드림을 꿈꾸며 미국으로 이주했다. 그러나 장밋빛 희망과는 달리 최종학력이 고등학교 졸업이 전부인 동양인 여성이 일할 곳은 극히 제한적일 수밖에 없었다. 그래서 아주엘라의 첫 직업은 홀리데이인 호텔의 청소부였고, 이것이 그녀의 평생 직업이 됐다. 이후 경영석학 톰 피터스의 저서에서 지식인으로 소개되는가 하면 호텔 직원에게 주어지는 가장 영예로운 상인 파이브 스타(Five Star) 상까지 수상한 버지니아 아주엘라. 그녀에게 숨겨진 고객 서비스의 비밀은 무엇일까.

The Special One

말단 청소부의 품질경영

1991년 4월 샌프란시스코 리츠 칼튼 호텔의 청소부로 입사한 아주엘라는 최고의 품질과 서비스를 고객에게 제공하자는 ‘품질경영’ 교육을 받는다. 대다수의 동료들이 “허드렛일 청소에 무슨 품질경영이나”며 가볍게 넘긴 것과 달리 그녀는 고객만족과 품질경영을 위해 무엇을 하면 좋을지를 고민했다. 아주엘라는 20년의 청소 경험으로 호텔 서비스 만족도는 객실에서 좌우되며, 객실 서비스야말로 호텔의 이미지를 결정짓는 가장 중요한 업무라는 것을 알아낸다. 고객과 서로 얼굴을 맞대지 않은 상태에서 이뤄지는 객실 서비스는 더욱 세심한 주의와 노력이 필요했기에, 침대보 하나를 깔

때에도 더 정확하고 빠르게 할 수 있는 방법을 연구했다. 그 결과 새 침대보를 침대 사이즈에 맞춰 까는 순서의 역순으로 접어두면 작업 속도를 더 높일 수 있다는 사실을 발견하게 되었고, 이는 리츠 칼튼 호텔이 92년 말콤 볼드리지 대상을 수상하는 데 결정적인 역할을 했다. 그 공적을 인정받은 아주엘라는 고객만족과 관련된 문제 해결에 2,000달러 이상을 임의로 쓸 수 있는 재량권과 호텔 직원에게 주어지는 가장 영예로운 파이브 스타(Five Star) 상까지 수상하게 된다.

고객의 이름을 기억하는 청소부

당시 호텔 직원들은 고객이 가장 긴 시간을 보내는 장소는 객실이라는 평범한 사실을 간과하고 있었다. 아주엘라는 고객이 객실 서비스의 작은 것 하나에도 크게 감동받는다는 사실을 찾아내고 리츠 칼튼 호텔에 재방문하는 고객을 위한 맞춤 서비스를 준비한다. 수건을 많이 필요로 하는 고객, 특정 신문을 요청하는 고객 등 개인의 취향과 습관을 메모해 다음 방문 시 적절한 서비스를 제공했으며, 고객의 이름을 외워 복도에서 마주칠 때 이름과 함께 인사를 건넸다. 고객은 자신의 이름을 부르는 청소부 아주엘라에게 깜짝 놀라면서도 깊은 감동을 받아 다시 리츠 칼튼 호텔을 찾았다. 아주엘라는 자신의 경험을 반영하여 고객 유형을 20가지로 나누고 특성과 습관 등을 정리해 청소하는 방법도 다르게 적용했다. 또한 모든 노하는 직원이 공유할 수 있게 공개하여 호텔 전체의 품질경영으로 이어지게 했다.

‘주어진 일에 충실했을 뿐’이라고 말하지만 그 평범한 노력이야말로 비범한 결과를 창출한 원동력이었음을 보여주는 버지니아 아주엘라. 무분별하게 범람하는 ‘고객만족’이 오히려 식상하게 느껴지는 오늘날, 그녀의 서비스가 더욱 돋보이는 이유는 보이지 않는 곳에서 묵묵히 빛난 열정과 고객을 위한 세심하고 따뜻한 배려 때문이 아닐까.

‘말콤 볼드리지’ 상이란?

말콤 볼드리지 상(Malcolm Baldrige National Quality Award)은 제조, 교육, 의료, 서비스 분야에 대통령이 수여하는 미국의 품질상이다. 리더십, 전략기획, 시장과 고객중심, 정보 및 분석, 인적자원, 프로세스 관리, 경영성과의 7가지 심사 기준에서 우수한 평가를 받은 기업에 시상한다. 역대 수상 내역으로는 모토롤라의 6시그마 품질혁신, 제록스의 벤치마킹, 페덱스의 서비스품질지수, 리츠 칼튼 호텔의 고객인지프로그램 등이 있다.

Virginia Azuela

Trustworthiness

check list

당신은 고객에 대해 얼마나 이해하고 있나요?

체크리스트를 통해 나의 고객 서비스 점수를 확인해 봅시다.

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ 01 나 이외의 모든 사람, 가족과 동료 회사까지도 나의 고객이라는 인식을 가지고 있다. | ☐ 06 자사의 상품(또는 본인의 업무) 자체에 대한 지식을 충분히 갖추고 있다. | ☐ 10 복장, 목소리, 외모 등 이미지 관리에도 신경 쓰는 편이다. |
| ☐ 02 명함첩은 찾기 쉽게 잘 정돈되어 있으며, 명함을 받으면 분류해서 정리해둔다. | ☐ 07 자신의 일과 조직에 자부심을 가지며, 일에서 보람과 재미를 느낀다. | ☐ 11 모든 사람에게 친절하다. |
| ☐ 03 어떤 전화든 벨이 3번 울리기 전 받는다. | ☐ 08 이메일이나 전화보다는 가급적이면 직접 만나서 커뮤니케이션하려고 노력한다. | ☐ 12 내부고객인 동료, 상사와도 원만한 관계를 유지하기 위해 노력한다. |
| ☐ 04 본인의 소속과 이름을 말하고 통화를 시작한다. | ☐ 09 약속 시간보다 최소 10분 전에는 도착하는 습관이 몸에 배어 있다. | ☐ 13 나는 가정과 조직에서 신뢰받는 사람이다. |
| ☐ 05 업무와 관련된 연락처를 5개 이상 외우고 있다. | | ☐ 14 대(對)고객 업무를 하지 않더라도, 내가 하는 일과 관련된 모든 사람을 만족시키기 위해 노력한다. |

- 1~3점** '고객'이라는 개념부터 정립해야 할 것 같군요. 나의 업무가 서비스 분야가 아니라는 이유로 고객 서비스 자체에 무관심하지는 않았나요? 나의 가족, 친구, 동료와 조직까지도 '내부고객'에 포함된다는 것을 잊지 마세요!
- 4~6점** 동료, 상사, 회사를 포함하는 '내부고객'과 클라이언트, 거래처를 의미하는 '외부고객'의 개념을 잘 이해하고 있군요. 다만, 어느 한 쪽으로만 치우친 서비스를 제공하는 것은 아닌지 돌아볼 필요가 있겠네요.
- 7~9점** 외부고객은 물론 내부고객까지 만족시키기 위해 노력하고, 직장가 가정에서도 신뢰를 받고 있군요! 업무 역량을 더 높이고 대외적인 이미지 관리도 소홀히 하지 않는다면 훌륭한 서비스의 달인이 될 것 같네요!
- 10점 이상** 고객 서비스의 최종 목표는 나를 포함한 모든 사람들에게 '기대 이상의 가치'를 제공하는 것이라는 점을 명확하게 인지하고 있군요! 이제 본인이 실천하는 서비스 마인드를 주변 동료들에게도 전해가는 건 어떨까요?

역사는 현재를 바르게 해석하고 다가올 미래를 준비하는 초석이다. 세아가족은 이번 호부터 'SeAH History'를 새롭게 시작한다. 그달에 있었던 사건이나 발자취를 되짚어 세아가 걸어온 반세기를 알아보고, '100년 기업 세아'를 향해 힘차게 나아가고자 한다.

SeAH's Corporate History

1969년 5월 13일, 국민기업으로 발돋움한 '기업 공개'

釜山鐵管株上場 인가신청
◇...去來所는 지난23일 株式上場申請을 접수한 釜山鐵管工業(代表=李鍾德)에 대한 上場審査를 완료하고 28일 재무부에 이의 認可申請을 제출했다. 釜山鐵管은 鐵管・鋼板・管산업 등을 事業內容으로하는 会社로서 資本金9천 2백만원에 發行株式9만 2천株(株當액면이 1천원)의 비교적 소규모 業體이나 현재 社內留保金이 4억원에 달하는 건실한業體라고. 株式分布도 총주주수 70名 중종업원을 포함한 小額株主가57名이며 이들이전체 발행주수의 30・3 %를保有하고있다.

부산철관공업상장 인가신청 신문기사
(1969년 5월 1일 매일경제)



한국증권거래소 모습(1970년)

과감하게 진행된 기업 공개

1960년대 부산철관공업(현 세아제강 모태)의 가장 큰 변화는 서울공장 건설과 함께 기업 공개를 단행하여 국민기업으로 거듭난 것이다. 부산철관공업은 기업 공개의 개념조차 일반화되어 있지 않던 1969년 5월 13일 대담하게 주식을 상장함으로써 공개기업의 선두그룹에 올랐다. 이는 기업공개촉진법이 제정된 1972년 보다 3년이나 빠른 것이었다. 기업 공개는 성장을 통해 성장의 활로를 열겠다는 의지와 "기업이 커지면 그

기업은 이미 개인의 소유가 될 수 없고, 국민의 기업으로 공유되어야 한다"는故이종덕 창업 회장의 인식에서 비롯된 것이다.

국민기업으로 발돋움하다

1969년 5월 자본금 9,200만 원으로 기업을 공개한 부산철관공업은 그해 7월에는 자본금 규모가 3억6,800만 원으로 커졌다. 이어 1970년에는 증자를 위한 신주청약을 받은 결과 342%의 청약률을 기록함으로써 5,000만 원의 공모증자를 성공적으로 완료

하였다. 이러한 성공적인 유상증자는 당시 언론에서도 화제가 되어, 창업 10년 만에 시장으로부터 경영의 투명성, 안정성, 장래성을 긍정적으로 평가받는 유망 기업으로 성장하고 있음을 여실히 보여주었다. 이로써 부산철관공업은 투자 여력을 확보함과 동시에 주식의 대중화를 선도하는 국민기업의 모습으로 일신해 나가게 되었다.



뜨거운 꿈과 열정을 응원합니다

세아해암학술장학재단 2013년 장학증서 수여식

세아해암학술장학재단은 대학생들이 학비에 대한 부담 없이 자신의 발전에 집중할 기회를 제공하기 위해 1993년부터 장학생을 선발해 왔다. 올해로 21기를 맞는 장학증서 수여식이 5월 30일 세아타워에서 진행됐다.

SeAH Loves



세아해암학술장학재단은 1992년 12월故 해암 이종덕 창업 회장에 의해서 설립됐다. '회사의 이익을 사회에 환원하는 기업가의 사회적 소명을 실천한다'는 취지 아래, 젊은이들에게 내일에 대한 밝은 희망을 주고, 우리 사회에 필요한 유능한 인재를 양성하기 위해 1993년부터 장학생을 선발해 왔다. 2013년도 장학생 선발은 3월 25일부터 4월 12일까지 서류전형 및 면접심사로 진행됐으며, 전국 각지에서 120명이 넘는 대학생이 지원하여 뜨거운 관심을 느끼게 했다. 올해 선발된 제21기 장학생은 총 26명으로, 이들은 향후 2년 동안 800만 원의 장학금을 지원받는다.

세아해암학술장학재단은 형편이 어려운 전국의 고등학생 20명에게도 2년간 수업료 전액을 지원한다. 이로써 기존 장학생을 포함한 대학생 50명, 고등학생 41명이 2013년 한 해 동안 장학금을 지원받게 됐다.

2013년도 장학증서 수여식은 5월 30일 오전 11시 세아타워에서 진행됐다. 수여식에 참석한 이순형 세아홀딩스 회장은 "인생의 선배로서 여러분에게 들려주고 싶은 말이 있다"고 서두를 열었다. 이순형 회장은 "한 송이의 장미꽃을 보고도 아름답다고 느끼는 사람과 가시가 달려 있다고 불평하는 사람이 있는 것처럼, 세상을 부정적으로 바라보기 보다는 긍정적으로 볼 줄 아는 밝은 젊은이가 되어줄 것"을 부탁한 후 "학업에 더욱 정진해 국가의 위상을 높이는 글로벌 인재로 성장해 주길 바란다"고 당부했다.

21기 장학생 미니 인터뷰

황지섭 부산대학교 재료공학부 3학년

3년 전, 학교 선배를 통해 세아해암학술장학재단에 대해 알게 되었습니다. 미래의 철강인으로 학비 부담 없이 공부에 집중하고 싶다는 바람으로 최선을 다해 서류전형과 면접을 준비한 것이 좋은 결과로 이어져 무척이나 기쁩니다. 앞으로 사회에서 꼭 필요한 인재가 될 것을 다짐하며, 다시 한 번 세아해암학술장학재단의 모든 분들께 깊은 감사를 드립니다.



양은혜 동아대학교 관광경영학과 3학년

3학년이 되어 진로에 대해 생각하는 시간이 많아졌습니다. 저는 세아해암학술장학재단의 장학생이 되어 제 꿈에 진지하게 도전하고 싶어 지원을 하게 되었습니다. 선발 전형을 준비하며 '생태관광 기획가'라는 구체적인 목표를 세울 수 있었습니다. 앞으로 학과 공부와 관련 지식 습득에 도전해 '생태관광'이라는 새로운 분야의 전문가가 되겠습니다.



Your Dream & Passion

세아특수강, ————— 신규 특허 취득으로 —————

세아특수강이 자체 기술력으로 신규 특허 2건이라는 쾌거를 이뤄냈다. ‘CD BAR 방청 장치 및 방청 방법’과 ‘유해가스 누출이 차단되는 산세척 설비’에 관한 특허로 설비 합리화와 환경 개선의 경쟁력을 확보하게 됐다. 글 : 세아특수강 혁신추진사무국 이태원 과장



생산성 향상에 성공한 ‘CD BAR 방청 장치 및 방청 방법’

세아특수강 포항공장은 CDM 설비 노

화로 공정 효율이 낮아지는 문제가 발생하고 있었다. 이에 방청 공정에 소요되는 시간을 줄이고 효율성을 높이고자 ‘CD BAR 방청 장치 및 방청 방법’에 관한 특허를 진행하게 됐다.

자체 기술력을 인정받다

그동안 CDM 설비에서 생산된 CD BAR는 번들 형태로 방청 탱크에 이동, 디핑(Deeping)한 후 일정이 지나서 포장하는 오프라인 방식으로 진행돼 왔다. 이번 특허에서는 효율성의 문제를 해결하기 위해 인라인 방식으로 변경, 날개로 이송한 CD BAR를 방청 탱크의 방청유에 담갔다가 꺼내는 컨베이어 시스템을 적용했다. 이로 인해 CD BAR 표면에 방청유가 신속하게 도포되고 처리시간이 줄어들면서 생산성이 크게 향상됐다. 또한 이번 방청 특허와 병행해 CD BAR의 직진도에 영향을 주는 프리스트레이트너와 폴리싱 설비도 개체해 수요가 요구 대비 70%였던 직진도 품질을 100%까지 끌어올릴 수 있게 됐다.

HOT ISSUE ——— Patent Acquisition on Gas Sealing System

작업환경 개선에 탁월한 ‘유해가스 누출이 차단되는 산세척 설비’

세아특수강 충주공장은 금속

표면에 발생한 녹이나 이물질 등을 제거하는 산세 공정 과정에서 인체에 유해한 가스가 외부로 누출돼 작업자의 건강이 악화되는 점을 고심하고 있었다. 이에 ‘산세 공정 Gas Sealing System 구축으로 설비 효율 극대화’라는 프로젝트를 추진, 유해가스의 누출이 차단된 산세척 설비 개발에 성공했다.

특허로 등록된 ‘Gas Sealing System’은 산세척조 상단 출입구에 공기 차단막을 형성, 내부에서 발생된 유해가스가 외부로 누출되는 것을 봉쇄하는 방식이다. 산세척 설비로 작업환경 개선과 작업자의 건강 보호 외에도 각종 환경 규제에 사전 대응할 경쟁력을 확보하게 됐다.

혁신에 도전하는 세아특수강

세아특수강은 ‘CD BAR 방청 장치 및 방청 방법’으로 원가 절감 및 차

별화된 제품 생산이 가능해졌고, ‘유해가스 누출이 차단되는 산세척 설비’로 생산량이 19.4%나 증가하는 기록을 세웠다. 세아특수강은 신규 취득한 특허를 중국공장 및 세아 계열사에도 적용 가능하도록 수평 전개를 시행할 예정이며, 지속적인 혁신을 통한 공정 개선과 설비 합리화를 전개해 갈 예정이다.

세아로지스가 3PL 시장에 본격적으로 진출하게 됐다. 세아로지스는 통합 물류 시스템으로 전국의 KeP 창고를 위탁 운영하는 쾌거를 이루며 3PL 시장에 성공적으로 진입했다.

글 : 세아로지스 TPL팀 김창섭 팀장

세아로지스, 통합 물류 시스템으로



세아로지스, 3PL 시장 진입

세아로지스가 3PL 시장에 본격적으로 진출하게 됐다. 세아로지스는 2013년 5월 KeP의 통합 물류 서비스 대형 계약을 체결함으로써 전국 6개소에 위치한 KeP 창고의 위탁 운영과 배송을 대행하는 쾌거를 이뤄냈다.

물류산업은 유가를 비롯한 시장의 경기에 따라 민감하게 반응하는 특징이 있다. 현재 물류 시장은 물동량 감소와 신규 고객 유치 등으로 경쟁이 극심해진 상황이다. 3PL의 경우 제한경쟁입찰이 증가하고 물류기업의 경험을 중시하는 추세로 바뀌면서, 새롭게 진입을 시도하는 업체에게는 높은 장벽으로 막힌 제한적인 시장이라 할 수 있다. 이러한 여건 속에서도 세아로지스가 3PL 시장에 성공적으로 진입한 것은 상당히 큰 의미가 있다고 볼 수 있다.

3PL시장에 진입하다

대형 기업과의 경쟁을 이겨낸 세아로지스

KeP는 코오롱그룹의 계열사로, 비효율적인 물류 운영과 높은 인건비 등으로 경쟁력이 약화되자 이에 대한 자구책으로 물류 아웃소싱을 선택하게 되었다. 세아로지스는 2012년 12월 KeP의 물류대행에 대한 입찰정보를 입수하여 즉시 전담 TF팀을 구성했고, 치밀한 현장 실사를 위해 제한된 시간 속에서 용인, 구미, 창원 등 전국 6개소에 위치한 KeP 거점을 다섯 차례 이상 방문하는 강행군을 실시했다. 특히 금번 KeP 입찰에는 CJ GLS, 한진, 한솔CSN, 삼영물류 등 대형 물류기업들이 참여해 치열한 경쟁이 이루어졌다. 특히 한솔CSN과는 마지막까지 접전을 벌였으나 세아로지스가 원단위 원가관리, 최신 통합 물류시스템 등을 제시하여 최종 낙찰을 받게 됐다. 이후 세아로지스는 안성에 있는 2,600평의 물류창고를 면밀하게 분석한 후 용인에 위치한 1,300평 창고로 성공적인 이전을 완료하며 뛰어난 자체 물류 수행능력을 과시했다.

HOT ISSUE

Integrated Logistics System

통합 물류 시스템 구축으로 신시장 개척

세아로지스는 현재 통합 물류 시스템에 대한 투자 및 구축 작업이 한창이다. 올해 8월 새롭게 개시될 통합 물류 시스템은 주문, 재고, 출하 정보와 같은 양질의 물류 정보를 고객사에게 실시간으로 제공할 수 있게 돼 서비스의 질을 한 단계 높일 것으로 보고 있다. 이로 인해 KeP와 같은 새로운 3PL 시장 개척이 한층 용이해질 것으로 기대하고 있다.

세아로지스는 앞으로 '움직이는 모든 것에 대한 효율화'를 위해 '효율적인 물류 시스템을 설계·운영'하는 전략으로 새로운 시장을 개척해 나갈 계획이다.

* 3PL(Third Party Logistics 일반화물 삼자물류) : 이해관계 없는 제3의 기업이 물류를 대행해 주는 것

SO SWEET

달콤함이 부르는 사랑의 메시지

세아특수강 수출팀



사랑박스로 마음을 전달하라!

보기만 해도 달달함이 느껴지는 알록달록한 사탕들. 예쁜 사탕 한 알만 있으면 나른한 오후도 달콤한 기분으로 채울 수 있을 것만 같다. 식사 후 노곤함과 싸우고 있을 동료들을 위해 세아특수강 수출팀이 달콤한 간식거리를 들고 한자리에 모였다.

오늘의 미션은 초콜릿, 막대 사탕, 카라멜, 쿠키 등이 담긴 예쁜 '사랑박스'를 만드는 것. 완성된 박스는 사랑을 듬뿍 담아, 평소 마음을 전하고 싶었던 동료에게 전달한다. 여기서 끝이 아니다. 사랑박스를 받은 동료의 '자필 메시지'를 받아 와야만 미션이 종료된다. 오늘 미션에서 1등을 한 팀원에게는 대형 막대 사탕과 초콜릿도 제공된다.

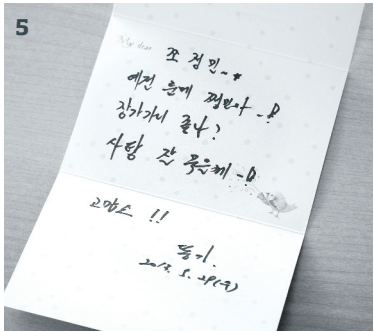
달콤함과 따뜻함까지 전달한 시간

세아특수강 수출팀의 전략과 목표를 세우는 데 사용되는 회의실이 작업실로 변신했다. 핑크색 박스에, 빨간 리본에, 알록달록한 색지에, 가위와 칼까지. 타임머신을 타고 초등학교 미술시간으로 돌아간 기분이다. 오랜만에 잡아보는 가위가 낯설지만 미션 성공을 향한 수출팀의 의지를 꺾을 수는 없다. "리본이 잘 안 묶어지는데. 어떡하지?" "은희씨, 리본은 어떻게 묶어요?" "이렇게 한 번 접었다가 돌리면 돼요. 쉽죠?" "역시~ 우리 은희씨가 최고야." 최경환 팀장과 조정민, 박규현 사원은 아까부터 리본을 묶지 못해 아우성이다. 이렇게도 해보고 저렇게도 해보고, 묶고

평소 고마웠던 동료에게 마음을 전하기 위해 세아특수강 수출팀이 모였다. 수출팀이 만든 달콤한 사랑박스는 사랑의 메시지로 돌아와 동료애를 더욱 깊게 만들었다.

- 1 생각보다 어렵네~ 사랑박스 만들기에 열심인 박규현 사원
- 2 남자 사우들을 맨붕에 빠트린 문제의 리본 묶기!
- 3 사랑을 담은 사랑박스 만들기에 성공한 세아특수강 수출팀



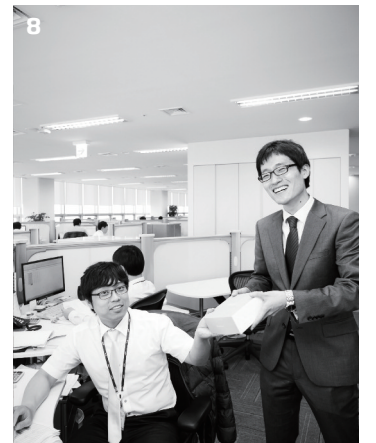


4 우리는 한 집에서 동거동락 했던 사이~ 김동기, 조정민 사원
5 조정민 사원이 받은 감동의(?) 메시지

풀기를 수없이 반복하더니 결국은 강은희 사원에게 SOS를 보낸다. 멘붕 상태가 되어버린 세 남자들을 위해 리본 묶는 법에 대해 설명하던 강은희 사원은 센스가 넘치는 조언도 잊지 않는다. “리본 끝은 반으로 접어서 가위로 살짝 잘라보세요. ‘엣지’있어 보일 거예요.” 달콤한 간식을 보기 좋게 넣고 리본으로 예쁘게 묶은 사탕박스가 완성됐다. 이제 남은 것은 평소 고마움을 전하고 싶었던 동료들에게 전달하는 일. 최경환 팀장은 수주관리팀의 송용석 팀장에게 상자를 건넸다. “다양한 수요가의 납기 요청에도 빈틈없이 대응을 해주는 점이 늘 고맙다”며 송 팀장의 입안에 카라멜을 싹 넣어주는 서비스도 아끼지 않는다. 강은희 사원은 “늘 활발하고 밝아서 주위 사람들까지 기분 좋게 해주는 동료이자 친구”인 구매팀의 박서원 사원에게,

박규현 사원은 “납기일에 맞추어 대응할 수 있도록 세심하게 관리”해 주는 수주관리팀의 유성원 대리에게, 조정민 사원은 “입사할 때부터 친구 이상으로 가깝게 지낸” 경영 기획팀 김동기 사원에게 사탕박스를 전달했다. 이제 오늘의 최종 우승자를 결정짓는 ‘자필 메시지’ 수집이 남았다. 누가 1등으로 메시지를 받을 것인지 귀추가 주목되는 가운데, 조정민 사원이 김동기 사원에게서 받은 메시지를 들고 뛰어 왔다. 카드에는 “장가가니 좋나?”는 김동기 사원의 장난스런 글씨가 적혀 있다. 알고 봤더니, 조정민 사원은 결혼 전 김동기 사원과 2년간 룸메이트로 동거동락 했던 사이라고. “미리 메시지를 써 줄 것을 사주한 것이 아니냐”는 의혹도 두 사람의 우정 앞에서는 사라지고 만다.

6 “앞으로도 우리 수출팀 잘 부탁해요~” 최경환 팀장과 송용석 팀장
7 “우리는 친첸” 동료이자 친구인 박서원, 강은희 사원
8 “내 맘 알죠?” 유성원 대리와 박규현 사원
9 세아특수강 수출팀, 오늘의 미션 완료!



평균 나이 32세, 소통과 화합으로 뭉치다
세아특수강 수출팀은 가격으로 국내 경쟁사와 출혈 경쟁하는 레드오션에서 벗어나 미국, 일본 등 선진 업체들과의 품질 경쟁으로 고부가가치를 창출하는 블루오션을 만들어가는 중이다. RACK BAR, 베어링강, 볼스터드 등의 자동차 보안부품 소재를 국내 최초로 일본에 공급하고 있으며, QT BAR를 개발해 세아특수강의 효자 품목으로 만들어냈다. 수출팀은 “업무에 늘 협조해 주는 다른 팀 덕분”이라며 모든 공을 세아특수강의 다른 부서로 돌렸다. 세아특수강 수출팀의 평균 나이는 32세. 사내에서도 손꼽히는 ‘젊은 조직’이다. 젊은 팀원들로 구성된 만큼, 공감대 형성과 소통이 빠른 것도 수출팀만의 강점이라 할 수 있다. 부드럽고 자상한 리더십으로 팀을 이끌어가는 최경환 팀장, 밝은 성격으로 팀에 활력을 불어 넣는 조정민 사원, 정확한 업무 처리와 성실한 태도로 팀의 본보기가 되고 있는 박규현 사원, 업무는 물론 팀의 여러 일들을 세심히 살피는 김은희 사원은 서로를 칭찬하느라 여념이 없다.

말로 표현하기 쑥스럽던 평소의 마음을 사탕박스로 전달하며 달콤한 추억을 만들었던 세아특수강 수출팀. 따듯함을 전한 오늘의 미션처럼, 서로를 먼저 생각하고 소통과 화합으로 매일 새로운 페이지를 써 가는 그들이 있기에 세아특수강의 내일이 더욱 기대된다.

축제가 한창인 5월. 학업과 취업준비 등으로 피로에 지쳐있는 '젊은 영혼'들의 일탈을 자주 목격하는 시기이다. 하지만 어떤 청년들은 일탈로 균열된 틈을 '나눔'으로 채웠다. 세아홀딩스도 사회복지공동모금회에서 주최하고 전국 29개 대학교에서 진행된 '캠퍼스 나눔도전'을 후원하며 건강한 축제 분위기를 조성하고 나눔의 의미를 알리는 데 앞장섰다.

세아홀딩스의 유쾌한 행복나눔

2013 캠퍼스 나눔도전

글 / 세아홀딩스 홍보파트 안현호

The Joy of Sharing on Campus



젊음의 기운이 넘치는 5월 22일 서울 고려대학교 교정. '세아맨'이라 불리는 독특한 모양의 USB가 학생들의 시선을 사로잡았다. 사랑의열매 캐릭터 인형 '열매돌이'도 세아맨에게 질세라 캠퍼스 곳곳을 돌아다니고 있었다. '세아맨' USB와 '열매돌이' 캐릭터는 고려대 학생들의 사랑을 독차지해 그 우열을 가리기 힘들 정도였다. (하지만 필자는 '그래도 세아맨 캐릭터가 더 멋지네'라며 속으로 흐뭇해했다.)

사랑의열매 관계자는 "세아맨 USB의 반응이 상당히 좋았을 뿐만 아니라, 세아의 BI '세상을 아름답게'를 인용한 '세상을 아름답게 만드는 아이디어'를 제안 받는 이벤트를 통해 대학생들의 기부 참여율이 높아졌다"고 전했다. 고려대학교에서 세아맨 USB 판

매로 얻은 전액은 저소득층 대학생을 위한 등록금으로 지원될 예정이다. 이번 세아맨 USB 판매는 대학생들에게 나눔의 의미를 되새겨주고, 실질적인 나눔 활동 참여를 유도했으며, 수익금이 장학금으로 사용된다는 점에서 상당히 의미가 깊다고 할 수 있다.

2013년 캠퍼스 나눔도전의 모금 목표액은 3,000만 원으로, 지난해 대비 약 2배에 해당하는 액수다. 나눔도전은 대학 축제가 한창인 5월 말부터 6월 초까지 진행되며, 각 대학의 학생들은 축제가 끝난 후 공동모금회에 모여 보고회를 갖는다.

과연 2013년 캠퍼스 나눔도전의 목표액은 달성될 수 있을까? 결과도 중요하지만 그것보다 더 중요한 것은 이번 행사에 참여한 학생들이 나눔으로 자신을 변화시키고, 그 작

은 변화가 이어져 사회를 움직인다는 '상징적인 의미'를 더한 점이 아닐까 싶다.

세아홀딩스는 캠퍼스 나눔도전을 위해 1,200여 개의 USB를 특별제작했으며, 그동안 캠퍼스 채용설명회를 열 때마다 참석하는 학생 수 만큼(1인당 3,000원) 매칭 기부를 진행해 왔다. 또한 세아해암학술장학재단을 통한 장학사업도 꾸준히 펼쳐 형편이 어려운 학생들의 교육지원을 도왔다. 행사를 준비한 세아홀딩스 홍보파트 송준걸 대리는 "이번 캠퍼스 나눔도전은 기부라는 '의미' 뿐만 아니라 대학생들의 아이디어와 '재미'까지 더해져 더욱 뜻깊다"고 소감을 전했다.

앞으로도 다양한 나눔 활동과 풍성한 기부 이벤트로 세상을 아름답게 하는 데 세아가 앞장설 것을 기대해 본다.



세아의 상징, ‘라이징 커브 (RISING CURVE)’

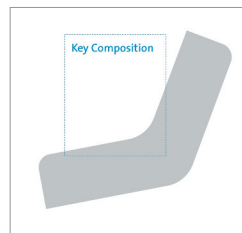
세아 CI ‘SeAH’ 영문 위에 오렌지색 V자가 얹혀 있다. 이 V자는 벌결게 달궈진 무쇠 덩어리를 표현한 ‘라이징 커브(Rising Curve)’로, 철강 전문 기업인 세아를 상징하는 아이콘이다.

라이징 커브의 의미

라이징 커브(Rising Curve)는 세아를 상징하는 무쇠, 즉 철을 아이콘으로 형상화한 것이다. 용광로처럼 뜨거운 열정과 강철처럼 단단한 신념을 가진 기업이라는 의미를 붉은 색상의 라이징 커브를 통해 한 눈에 볼 수 있게 했다. 기존 V자에서 곡선을 가미하고, 직선과 곡선의 조화를 살려 배치함으로써, 변화와 도전을 두려워하지 않는 프론티어 정신과 산업과 사회의 근간이 되는 세아의 이미지를 나타냈다. 또한 기존 CI디자인의 푸른색에서 ‘세아 오렌지(SeAH Orange)’로 색상을 변경함으로써, ‘세상을 아름답게’하는 따뜻한 기업문화와 구성원들의 열정을 표현했다.

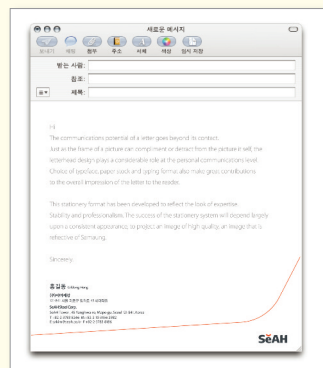
라이징 커브의 응용 및 주의사항

라이징 커브는 단독으로 배지나 패턴 등에 사용할 수 있으며, 일부분을 잘라서 사용할 수 있다. 단, 라이징 커브를 잘라서 사용할 시 반드시 ‘키 컴포지션(Key Composition)’ 부분을 포함해야 한다.

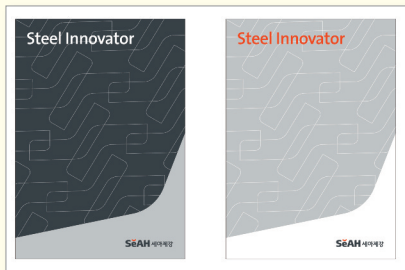


라이징 커브의 일부를 잘라서 사용한 응용 사례

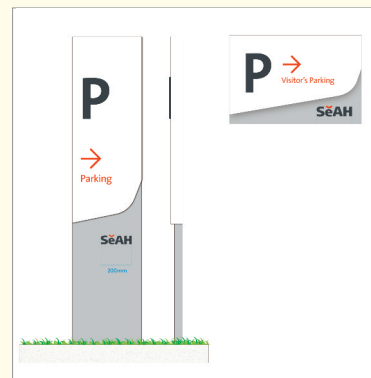
이메일 포맷



패턴 활용



주차장사인



SeAH CAMPAIGN

“고객의 시간을 소중하게 생각해주세요”

대수롭지 않게 늦은 5분, 10분...
그 시간이 쌓여
고객의 불신으로 돌아옵니다.

나의 시간이 소중한 만큼
고객의 시간 역시 소중하게 생각해주세요.

시간 엄수는 고객 만족의 기본입니다.



THE CUSTOMER COMES FIRST

고객의 마음에 감동의 화살을 쏘라

세아베스틸 품질보증팀 박범수 대리

역사학자가 되고 싶었던 조용한 소년

촬영을 위해 군산에서 아침 일찍 출발했다는 박범수 대리. 인터뷰 답변을 고민하느라 잠을 못 잤다고 울상이더니 준비된 의상과 소품을 보고는 이내 표정이 밝아졌다. 떨려서 걱정이란 말이 무색하게 촬영에 집중하는 모습이 예사롭지 않다. 쑥스러워하던 처음과 달리 포즈가 점점 과감해지는 걸 보니 천상 '무대체질'이다.

“예전 같았으면 상상도 못했을 거예요. 부끄럼도 많고 내성적인 편이었거든요. 품질보증팀에서 근무하며 외향적으로 바뀌었죠. 하지만 속은 여리답니다.”

박범수 대리의 어린 시절 꿈은 역사학자였다. 역사책을 읽고 사색하는 것을 즐겼던 박범수 대리가 공대에 진학하게 된 계기는 엉뚱하게도(?) 친구들 덕분이었다. ‘친구 따라 강남’가듯, 절친들과 떨어지기 싫어서 금속공학과에 진학했다고. 큰 고민 없이 선택한 학과였지만 공부가 재미있어 성적은 늘 좋았다. 박범수 대리는 “금속공학과를 선택한 것이 남중-남고-공대-세아베스틸 입사로 이어져 무려 15년 간 남자들 속에서만 지냈다”고 통탄하지만, 어쨌든 그 덕에 즐겁게 일할 직업을 찾은 것을.

기술지원부터 클레임처리까지, 다재다능 만능맨

세아베스틸 군산공장의 품질보증팀은 총 세 파트로 구성돼 있다. 보증1파트는 사내 품질시스템 구축과 인증심사를, 보증2파트는 생산품의 공정과 품질관리를, 보증3파트는 고객만

고객을 ‘귀한 손님’이라 생각하는
그에게는 따뜻한 인간미가 있다
그동안 고객에게 준 사랑을
이제는 한 여인에게만 주고 싶다는 남자
일은 프로지만 사랑만큼은 아마추어인
박범수 대리와 만났다



Park

Boem-Su

First Impression



죽과 관련된 업무를 맡는다. 그 중 보증3파트는 세아베스틸 군산공장에서 생산된 제품의 사후처리(AS·After Service) 및 다양한 기술지원(BS·Before Service)을 통해 진정한 고객만족(CS·Customer Satisfaction)을 실현하기 위해 2009년 3월에 만들어진 부서다. 박범수 대리는 보증3파트가 신설될 때부터 함께한 ‘원년 멤버’로, 자신의 일을 “단순히 고객 불만에 대응하는 차원을 넘어 생산, 판매, 사후처리까지 세아베스틸 군산공장의 전반적인 일을 아우르는 업무”라고 소개한다. 고객이나 영업사원이 요청한 사항을 기술적으로 응대하고, 불량 건은 생산 품번을 추적해 더 이상 출하되지 않도록 봉쇄 조치를 내린 후 공정 이력을 추적해 문제점을 확인한다. 결과에 대한 피드백은 1차 대면고객뿐만 아니라, 최종단계에서 구매하는 고객사까지 직접 찾아가 알려준다. 보증3파트는 총 4명으로, 소수 인원으로 세아베스틸 군산공장의 전 제품을 관리하다 보니, 일주일 중 출장을 안 가는 날이 손에 꼽을 정도라고. 또한 세아베스틸의 공정 과정 뿐만 아니라 고객사의 제품 특성과 제조 공정, 금속에 대한 지식까지 모두 알고 있어야 하기에 공부할 것도 많다. 바쁜 일정 속에서 고객사를 직접 찾아가 응대하고 공부하는 일이 쉽지는 않지만, 박범수 대리는 “보증3파트가 특수강 업계에서 고객 대응 시스템이 가장 잘 구축되었다고 소문이 나서 경쟁사에서도 관심을 보일 때 특히 뿌듯하다”며 활짝 웃었다.

“입사 5년 차에 접어드니 ‘지금까지는 회사가 나에게 투자를 했지만, 앞으로는 내가 그 이상의 성과를 내야 한다’는 책임감을 강하게 느낍니다.”



일은 프로, 사랑은 아마추어

“입사 5년 차에 접어드니 ‘지금까지는 회사가 나에게 투자를 했지만, 앞으로는 내가 그 이상의 성과를 내야 한다’는 책임감을 강하게 느낍니다. 무엇보다 좋은 짝도 빨리 만나고 싶어요.”

박범수 대리는 시간이 날 때마다 고객만족과 관련된 이러닝, 비즈니스 예절 등을 배우고 문화생활을 즐긴다. 얼마 전까진 혼자 공부를 하거나 영화를 보는 것이 즐거웠는데, 언제부터인가 비어 있는 옆자리가 아쉽다고 했다. 그래서일까, 박범수 대리는 이번 촬영과 인터뷰에서 유독 강한(?) 의욕을 보였다. 내친김에 전국에 있는 세아가족 여성 독자들에게 PR 한 번 해보라고 하자, 골똘히 생각하더니 말을 잇는다.

“고객의 한자가 돌볼 고(顧)에 손님 객(客)인데, 고객도 여자친구도 저에겐 ‘돌봐야 할 귀한 손님’인 것 같아요. 그동안 고객에게만 사랑을 쏟았는데, 이제는 내 여자에게만 사랑을 주고 싶네요.”

일에서는 프로지만 사랑은 아직 아마추어라고 말하는 박범수 대리. 앞으로 고객의 마음에도, 사랑하는 사람의 마음에도 감동의 화살을 쏘아줄 것을 기대해 본다.

젊은 패기로
도전한다,
YB!

Our First Round

YB VS OB

노련함으로
승부한다,
OB!

세아제강의 여섯 남자들이 모였다. 재직기간 평균 12년, 여유와 관록이 넘치는 OB! 입사 6개월, 믿을 건 패기뿐인 햇병아리 YB! 세아제강 OB와 YB는 각자에 대해 어떻게 생각하고 있을까? 서로가 원하는 선·후배상과 나의 신입사원 시절에 대해서도 물어보았다.

난 이런 선·후배가 좋더라

선배들은 어떤 후배를 예뻐할까? 세아제강 OB들은 '아무래도 적극적인 후배에게 더 마음이 간다'고 입을 모았다. 열심히 하려는 자세를 잃지 않고, 모르는 것은 솔직하게 물어 보며, 다른 사람의 일에도 관심을 갖는 후배가 그렇게 예뻐 수가 없단다.

그렇다면 후배들은 어떤 선배를 좋아할까? 세아제강 YB들은 '무엇이든 친절히 알려주고 도와주는 선배가 가장 좋다'고 했다. 학교라는 울타리에서 갓 나온 YB들에게 회사는 낯설고 어려운 공간일 터. 그래서 업무부터 인간관계, 조직문화 등을 세심하게 알려주는 선배에게 큰 고마움을 느낀다고 했다.

OB들이 신입사원이었던 시절과 2013년을 비교했을 때 가장 큰 차이점은 무엇일까. OB들은 '개인적인 성향을 가진 후배들이 많아졌다고 말했다. OB들이 신입이었던 시절에는 선배들의 지시에 무조건 따랐는데, 요즘 신입사원들은 왜 이 일을 해야 하는지에 대해 요목조목 따지며 자신의 의사를 확실하게 전달하기도 한다고. OB들은 자기주장이 확실한 YB를 보며 세대차이를 느끼기도 하지만, 가끔은 반론을 제기하는 후배들이 있어 불합리한 점이 개선되기도 한다고 전했다.

세아제강 OB와 YB는 서로간 소통을 위해 자주 티타임을 갖거나 운동을 하며 끈끈한 유대감을 형성하고 있다. 선배는 업무 방법이나 지식을 후배에게 알려 주고, 후배는 선배들의 노하우를 흡수해 조직에 활력을 더한다. 오늘날 노련함과 열정의 하모니를 연주 중인 세아제강의 OB와 YB. 그들의 솔직한 이야기를 지금 공개한다.



조직과 업무에 빨리 적응하기 위해 어떤 노력을 하고 있나요? : 모르는 것이 있거나 중요한 서류를 작성할 때면 선배님들께 꼭 검토를 부탁드립니다. 선배님들이 야근을 하시면 도와드리기 위해 같이 야근도 하고요.

이제는 말할 수 있다! 입사 후 나의 실수담 : 입사 초기, 팀원들과 함께하는 점심식사에서 제가 식당 위치를 잘못 알려드려서 팀원들이 흥대를 한 바퀴 돈 사건이 있었어요. 혼나지는 않았지만 점심도 늦게 먹고, 너무 민망하고 죄송했던 경험이 있습니다.

OB선배님과 1시간의 티타임이 주어진다면 무엇을 물어보고 싶나요? : 월급만 받으면 통장에 남는 돈이 없는데, 평소 월급관리를 어떻게 하시는지 궁금합니다. 그리고 입사한 후 친구들과 만날 시간이 부족한데, 지인들과의 관계를 어떻게 유지해야 하는지도 궁금해요.

세아제강 STS내수팀
이재원 사원

조직과 업무에 빨리 적응하기 위해 어떤 노력을 하고 있나요? : 최대한 적극적으로 업무에 임하고자 노력하고 있습니다. 모르는 것이 있으면 부끄러워하지 않고 선배님들께 수시로 여쭙보고 있고요.

신입사원으로 근무하며 느낀 점이 있었다면? : 우선 직장생활이 생각만큼 만만치 않다고 느꼈어요. 그리고 해외 시장을 개척하고, 수주 활동을 하는 선배님들을 보며 저도 빨리 성장하고 싶다고 생각했습니다.

OB선배님과 1시간의 티타임이 주어된다면 무엇을 물어보고 싶나요? : 업무를 하다 보면 동시다발적으로 일이 생기는 경우가 많은데 효율적으로 처리하는 방법이 궁금합니다. 더불어 스트레스 해소는 어떻게 하시는지도 알려주세요.



세아제강 수출3팀
송성준 사원



바쁘다, 바빠~ 2013년 1월 입사,
매일이 좌충우돌 YB

YB VS

조직과 업무에 빨리 적응하기 위해 어떤 노력을 하고 있나요? : 배운 내용을 다시 물어보지 않기 위해 노력하고 있어요. 업무와 관련된 프로세스는 항상 노트나 파일에 정리해 두고요.

이제는 말할 수 있다! 입사 후 나의 실수담 : 결제 서류에 사인을 안 하고 팀장님께 드렸다가 민망했던 적이 있습니다. 또 메일을 수신만 하고 기안을 올리지 않았던 실수도 했었구요.

신입사원으로 앞으로의 포부와 계획이 있다면? : 아직은 일을 받으면 허둥지둥 하고 있지만, 빨리 업무에 익숙해지기 위해 노력하겠습니다. 한 번 배운 것은 잊어버리지 않고 깔끔하게 마무리 짓는 믿음직한 팀원으로 거듭나고 싶습니다.



세아제강 구매팀
이상현 사원

OB

애들아, 쉬엄쉬엄 해~
그땐 그랬지. 여유로운 OB



세아제강 수출1팀
김종익 과장

나의 입사일은? : 2002년 1월

신입사원 시절, 힘들었던 점이 있었다면? : 힘든 점은 아니지만 기억나는 에피소드가 있어요. 신입사원 시절, 부재중인 선배를 대신해서 전화를 당겨 받으면 "난데, OO 들어오면 전화하라고 해" 하고 툭 끊어버리는 분이 있었거든요. 이후 요령이 생겨서 전화를 받으면 상대방이 누군지 물어보고 메모하는 습관이 들었고, 지금까지도 몸에 배어 있습니다.

OB선배로서 신입사원들에게 조언해주고 싶은 점이 있다면? : 직장생활에서 가장 큰 힘이 되는 것은 '사람'이에요. 좋은 인간관계가 회사생활에서 겪는 고난과 역경을 극복하는 열쇠가 됩니다. 자신이 먼저 다가가 많은 사람들과 대화하고 친해지도록 노력해 보세요.

세아제강 STS수출팀
전우현 과장

나의 입사일은? : 2002년 3월

이제는 말할 수 있다! 신입사원 시절 잊지 못할 실수 대 공개! : 너무 큰 실수라 말하기 부끄러운데 (웃음) 신입사원 시절에 주문입력을 잘못해 낭패를 봤던 적이 있어요. 선배 사수부터 과장님 부장님께 엄청나게 혼나느라 눈물 콧물 다 뺐지요. 결국 거래처 사장님을 직접 찾아가 사죄까지 했답니다. 지금도 그 때 생각을 하면 등골이 오싹해요.

OB선배로서 신입사원들에게 조언해주고 싶은 점이 있다면? : '주인의식'을 가지라고 말해주고 싶어요. 주인의식을 가지면 모든 일에 적극적일 수밖에 없거든요. 아무리 작은 일이라고 할지라도 본인이 CEO라는 마음으로 임한다면, 훗날 정말로 회사를 책임지는 CEO가 될 수 있겠죠?

세아제강 구매팀
조완래 과장



나의 입사일은? : 2000년 12월

신입사원 시절, 가장 뿌듯했던 때는? : 입사 후 처음 맡은 업무가 원가회계였어요. 매달 초 원가를 집계할 때마다 새벽에 선배님께 전화를 해서 물어봤어요. 약 6-7번의 결산을 해본 뒤에야 혼자 힘으로 끝낼 수 있었죠. 그 때의 뿌듯함은 잊을 수 없답니다. 당시 늦은 시간에 전화를 해도 짜증내지 않고 친절히 설명해주셨던 선배님께 감사를 전합니다.

OB선배로서 신입사원들에게 조언해주고 싶은 점이 있다면? : 회사생활로 인한 스트레스는 '취미생활'과 '연애'로 푸는 게 가장 좋은 것 같아요. 저는 인라인스케이팅 동호회에서 스트레스도 풀었고, 아내와 만나 결혼했습니다. 소중한 가정을 이루어 회사와 가정 모두 안정감도 찾게 되었구요. 그래서 후배들에게 취미와 연애를 적극적으로 권장하는 바입니다.

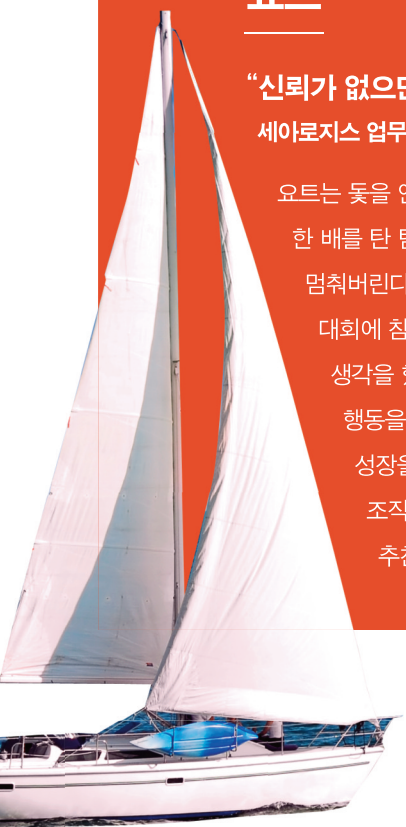
고객과의 신뢰, 동료와의 신뢰, 나와 신뢰.... 우리는 수많은 '신뢰관계' 속에서 살고 있다. 세아인들은 '신뢰'에 대해 어떤 생각을 하고 있을까? 다양한 이야기들을 모아 보았다.

‘신뢰’에 관한 세아인의 이야기

요트

“신뢰가 없으면 요트도 조적도 멈추고 만다”
세아로지스 업무지원팀 이지훈 대리

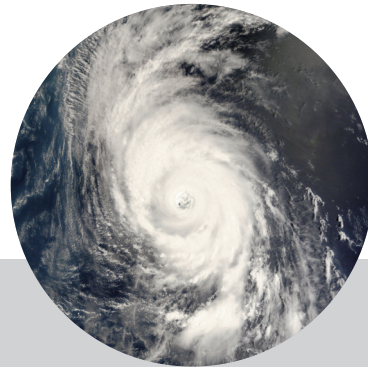
요트는 돛을 엔진 삼아 바람의 힘으로만 전진한다. 따라서 한 배를 탄 팀원들의 신뢰가 깨지는 순간 배는 멈춰버린다. 2012년, 충무공 이순신배 국제 요트 대회에 참가하면서 조직생활 역시 요트와 같다는 생각을 했다. 나만의 이익을 위해 신뢰를 저버리는 행동을 한다면 요트가 멈추는 것처럼 조직 역시 성장을 멈추고 말 것이다. 소통과 신뢰가 넘치는 조직을 만들고자 한다면 요트 경험을 해 보기를 추천하고 싶다.



태풍

“태풍도 막지 못한 고객과의 약속”
세아로지스 부산영업팀 김현철 대리

2009년, 태풍으로 인해 부산항에 입항한 컨테이너를 목적지에 보내기 힘든 상황이 되고 말았다. 그러나 운송회사의 기본 원칙인 '납기일 준수'를 어길 수는 없었기에 고심을 거듭하던 중, 베테랑 기사님과 배차 사무실의 긴밀한 협조를 통해 납기일 안에 무사히 도착시킬 수 있었다. 이로 인해 고객사와의 신뢰가 더욱 두터워졌고 “세아로지스는 믿을 수 있다”는 칭찬도 들을 수 있었다.



배려

“상대방의 입장에서 배려하는 것”
세아특수강 기획인사파트 김동기 사원

입사한지 1년쯤 되었을 때, 동료들의 눈에 비친 내 모습은 비품 유지보수, 외근 등으로 편하게 일하는 사람이란 걸 알게 됐다. 업무 중에는 동료들을 위해, 일과 후에는 각종 자료 작성으로 정신없이 보낸 시간에 회의감이 들 정도로 큰 충격이었다. 시간이 지나 '나부터 상대방의 입장에서 생각하고 배려하자'고 마음을 정하자, 동료들의 마음도 이해하게 됐고 조금씩 신뢰도 쌓아갈 수 있었다. 신뢰란 '상대를 먼저 생각하는 마음'에서 시작됨을 알게 된 계기였다.



산악인 정신

“동료를 먼저 생각하는 '산악인 정신'”
세아홀딩스 인사기획파트 황성윤 사원

우연히 에베레스트에 오르는 산악인의 다큐멘터리를 보게 됐다. 힘든 순간에서도 동료를 위해 먼저 한 발 내딛는 대원들의 모습을 보며 큰 감동을 받았다. 그리고 '대원들에 대한 신뢰야말로 산악인을 움직이게 하는 힘이 아닐까'라는 생각을 했다. 회사생활이라는 험준한 산에서도 동료와 함께하는 '산악인 정신'이 있다면 보다 행복하고 즐거울 수 있지 않을까?

아이폰

“아이폰의 지속적인 OS 업데이트”
세아제강 컬러강판영업팀 이동영 사원

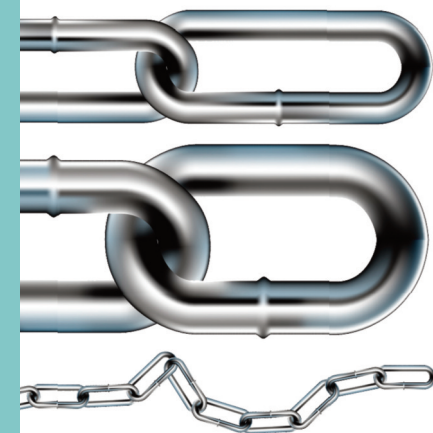
'신뢰'라는 단어를 들었을 때 가장 먼저 떠오르는 이미지는 애플사의 '아이폰'이다. 애플은 꾸준히 OS 업데이트를 제공해 고객의 신뢰와 충성도를 높이고 있기 때문이다. 나도 아이폰 유저로 정기적인 OS 업데이트 서비스를 받으며 애플에 대한 신뢰가 더욱 단단해지는 것을 느낄 수 있었다.

사슬

“신뢰란 쇠사슬처럼 강한 존재”
세아제강 STS수출팀 서보성 사원

'신뢰'하면 '쇠사슬'이 가장 먼저 떠오른다. 나에게 있어 신뢰란 쇠사슬만큼이나 강하고 중요한 요소이기 때문일 것이다. 눈에 보이지 않는 땅 속의 뿌리가 커다란 나무를 지탱하는 것처럼, 신뢰도 눈에 보이지 않는 곳에서 강력한 힘으로 작용하는 것 같다.

Trustworthiness



THE FINE ART OF SMALL TALK

잡담? 공감대의 시작!

대화를 여는 열쇠, 스몰토크(Small Talk)

큰 의미를 지니지 않으면서 친밀함을 나누는 대화 ‘스몰토크.’ 출근길의 아침인사, 엘리베이터 안에서 건넨 소소한 대화, 짧은 문장으로 안부를 묻는 SNS 서비스까지 우리는 ‘스몰토크 커뮤니케이션’ 속에서 살고 있다. 원활한 대인관계를 위해 없어서는 안 될 짧은 대화, 스몰토크에 대해 알아본다.

Scene #1 세아타워 00층, 00팀

업무 시작 전, 팀원들이 커피를 마시고 있다. 주말에 있었던 일, TV 프로그램 등에 대해 자유롭게 이야기를 나누던 중, 한 팀원이 신문을 읽고 있던 A 부장에게 묻는다.

“부장님은 주말에 뭐하셨어요?”

“나야 회사 나와서 일했지. 그런데, 김 대리. 지난 주에 맡긴 보고서는 완성 됐어? 이 과장은 기획안 다 썼어? 최 사원, 비품 떨어진 거 채워 놔어?”

“아, 그게 저…….”

“그런데도 희희낙락 수다야?! 빨리 가서 업무 해!”

Scene #2 합정동 커피숍

말끔하게 차려 입고 소개팅 중인 B 대리. 이야깃거리가 떨어지자 B 대리는 인기리에 방송 중인 군 생활 예능프로그램으로 말문을 잇는다.

“이번 주 ‘진짜사나이’ 보셨어요? 요즘 군대 정말 많이 좋아졌더라고요. 저희 댄 정말 힘들었거든요.”

“아, 네…….”

“군대 얘기가 나와서 말인데 저는 귀신 잡는 해병대 나왔습니다. 배우 현빈 씨도 해병대 출신인 거 아시죠? 저희 해병대는 말이죠…….”

“…….”

잡담? 스몰토크!

스몰토크(Small Talk)는 중요한 커뮤니케이션 방법 중 하나다. 흔히 ‘잡담’으로 해석되는 스몰토크는 어색한 분위기를 누그러뜨리는 수단으로, 농담을 포함한 소소한 일상의 이야기가 모두 포함된다. 처음 만난 사람과의 대화, 동료들과 나누는 잡담, 출퇴근길 인사, 미팅 전 나누는 사적인 대화, SNS로 묻는 짧은 안부 등이 바로 스몰토크인 셈이다.

위의 예에서 B 대리는 여성의 공감대를 얻지 못한 군대 이야기로 소개팅에서 점수를 잃었고, A 과장은 스몰토크를 단순한 수다로 간과하고 말았다. ‘일만 잘 하면 되지 잡담 따위가 왜 필요해?’라고 생각하거나 스몰토크를 ‘의미 없는 수다’ 정도로 인식하는 사람이 있다면 아래의 일화를 찬찬히 읽어 보자.

『나의 대학동문이자 나와 경력과 업무능력이 비슷했던 동료의 일이다. 그와 나는 나란히 엔지니어로 일했는데, 우리는 비슷한 경력의 소유자였다. 다만 동료는 외향적이고 이야기를 좋아하는 사람이었다. 마케팅 부서와 인사팀, 업무관리팀 직원 모두가 그의 이름을 알고 있었고, 심지어 본사 사장까지도 그를 알았다. 승진 시기가 되자, 그는 승진했고 나는 그러지 못했다. 스몰토크를 잘한 동료와 달리, 나는 항상 입을 다물고 있어 전혀 눈에 띄지 않았던 것이다.』(데브라 파인 저 ‘스몰토크’ 中)

스몰토크에도 전략이 필요하다

스몰토크는 비즈니스에서도 큰 힘을 발휘한다. 업무로 처음 만난 사람과 스몰토크 없이 곧바로 미팅을 시작한다고 가정해 보자. 서로의 경계심이 풀여지지 않은 채 무미건조한 대화만 이어질 것이다. 그래서 커뮤니케이션 전문가들은 ‘중요한 미팅을 앞두고 있다면 파트너

에 대한 배려 차원에서라도 상대가 관심을 가질 만한 소재를 파악해 이야깃거리를 준비하라’고 조언한다.

하루 중 가장 많은 시간을 보내고 있는 직장에서는 어떤 스몰토크 전략을 써야 할까? 기본은 바로 ‘내가 먼저’다. 누군가 말을 걸어주기를 기다리지 말고 내가 먼저 다가가서 사람들과 대화를 시작하는 것이다. 조금 쑥스럽더라도 동료의 헤어스타일이나 넥타이 색상에 대해 칭찬하고, 그날의 날씨나 컨디션 등에 대해 이야기를 꺼내보는 것은 어떨까. 먼저 대화를 시작했다 하더라도 취조하듯 묻거나, 말을 가로채거나, 혼자 떠드는 것은 금물이다.

스몰토크에서 가장 중요한 점은 ‘타인에 대한 순수한 관심’과 ‘호기심’이다. 상대가 지금 어떤 기분인지, 어떤 생각을 하고 있는지 관심을 가지는 ‘진정성’이 필요하다.

스몰토크를 두려워하는 사람은 사회생활에서 점차 고립될 수밖에 없다. 오늘은 옆에 앉은 팀원과 상사에게, 복도에서 마주친 동료에게 간단한 스몰토크를 건네 보자. 작은 대화가 쌓여 보다 깊고 풍부한 관계로 돌아올 것이다.

생활 속에서 실천하는 스몰토크 Tip

출근 전 - 오늘의 뉴스나 이슈를 검색해서 읽어 보세요. 이야깃거리가 풍부해져요.

사무실에서 - 동료의 의상이나 헤어스타일에 대해 칭찬해 볼까요? 날씨 이야기도 좋아요.

점심시간 - 식사 메뉴나 오늘의 뉴스 등에 대해 편안하게 이야기를 나눠요.

퇴근 후 - 트위터나 페이스북과 같은 SNS로 회사에서 하지 못한 이야기를 나눠도 좋겠죠?

세아제강

철강사랑 마라톤 대회 참석



세아제강이 5월 25일 열린 제14회 철의 날 기념 철강사랑 마라톤 대회에 참석했다. 철강사랑 마라톤 대회는 철강업계 CEO와 임직원, 가족 등 6,000여 명이 참석한 가운데 하남시 조정경기장에서 열렸다. 행사는 『정품 철강이 강한 대한민국을 만듭니다』라는 기치 아래, 다양한 이벤트도 함께 열려 큰 관심을 받았다.

본사 배식 봉사활동 실시



세아제강 본사는 사회공헌활동의 일환으로 5월 8일부터 마포노인종합복지관에서 월 2회 배식 봉사활동을 시행키로 결정했다. 봉사 첫날 1,000여 명의 노인들이 찾아와 식사를 했으며, 본사직원 16명은 주방과 홀을 오가며 일손을 거들었다. 한편, 5월 30일 시행한 3차 봉사활동에는 이휘령 사장도 참석하여 직원들과 함께 구슬땀을 흘렸다.

포항공장 API '명품 전문가' 양성 교육 시행

포항공장이 "명품만 만든다"는 모토 아래 명품 API 전문가 육성에 나섰다. 포항공장은 2012년 사내강사 육성과 교재 제작을 완료했으며, 올해부터 본격적인 현장 교육을 실시해 총 165명이 과정을 이수했다. 이번 교육은 성형, ERW용접,



SAW용접, QT, NDT, 나사 6개 부분으로 세분화해 실시됐다. 앞으로도 포항공장은 다양한 교육을 통해 전문가 양성에 박차를 가할 예정이다.

창원특수관공장 진종권 팀장 대통령상 수상



세아제강 창원특수관공장 생산팀 진종권 전문직 팀장이 2013년 근로자의 날 정부포상 시상식에서 근로자 부문 대통령상을 수상했다. 진종권 팀장은 1989년 입사 이래 STS강관 조관 분야에서 최고의 기술로 품질 안정화를 주도해 왔다. 한편, 창원특수관공장 생산팀 박영진 사우드 경남지방노동위원회 표창을 받아 겹경사를 맞았다.

군산강관공장 TPM활동 발대식 실시



4월 8일 군산강관공장에서 세아제강 및 협력사 임직원 190명이 참석한 가운데 'TPM(Total Productive Maintenance) 혁신활동 발대식'을 가졌다. 총 8단계의 목표 중, 올해는 0 Step(깨끗하고 효율적인 생산현장 관리)과 1 Step(설비

초기 청소)을 달성할 것을 결정했다. 참석자들은 "지속적인 혁신활동으로 경쟁력 강화에 힘쓰겠다"고 포부를 밝혔다.

순천공장 API 인증 연장 심사 통과



순천공장이 5월 21일부터 3일간 치러진 API 인증 연장 심사에 통과했다. API 인증이란, 세계적인 권위를 가진 API(American Petroleum Institute · 미국석유협회)가 석유 · 가스 시추와 관련 제품 또는 설비(파이프 포함)를 갖춘 업체들을 방문해 안전, 품질 등을 심사한 후 발급하는 인증서다. 순천공장은 API 인증 연장을 계기로 급변하는 경영환경에 효율적인 대처가 가능하게 됐다.

세아베스틸

창녕공장 준공기원 화왕산 등반



세아베스틸이 4월 13일 화왕산에 등반했다. 이번 등반은 창녕공장의 준공 결의를 다지고, 구성원간 화합을 위해 실시됐다. 박준두 공장장은 참석자들을 격려한 후 "각 부서의 긴밀한 팀워크를 바탕으로 성공적인 창녕공장 준공에 힘써줄 것"을 당부했다.

변화와 도전 교육 실시

조기찬 지원본부장이 4월 12일 세아베스틸 R&D 동 3층 세미나실에서 기능직 사원을 대상으로 강



연을 실시했다. 이번 강연은 '변화와 도전'에 관한 내용으로 참석자들의 큰 호응을 얻었다. 세아베스틸은 급변하는 경영 환경에 대비하기 위해 3월 28일부터 총 11회에 걸쳐 다양한 강연과 교육을 진행해 왔다.

2013년 해외 산업현장 시찰 실시



세아베스틸이 4월 23일부터 3박4일 동안 해외 산업현장 시찰을 실시했다. 12명의 우수사원들은 중국의 싱창특수강과 보산철강을 둘러보며 우수 기업의 사례를 벤치마킹하는 기회를 가졌다. 우수사원 해외 산업현장 시찰은 선진화된 기술력을 확보하고 경쟁력을 강화하기 위해 매년 실시되고 있다.

신입사원 부모님 초청 행사 개최



세아베스틸이 4월 26일 신입사원 부모님 초청 행사를 개최했다. 조기찬 지원본부장은 우수한 인재를 키워주신 부모님들에게 감사を 전하며 "신

입사원들이 마음껏 꿈을 펼칠 수 있도록 최선의 지원을 아끼지 않겠다"고 약속했다.

세아특수강

세아특수강 창립 25주년 기념식



세아특수강은 창립 25주년을 맞아 4월 29일과 30일 포항공장과 충주공장에서 기념식을 거행했다. 유을봉 대표는 장기근속자와 모범사원의 공로를 치하했으며, 박상화 충주공장장은 창립기념사를 대독해 직원들을 격려했다. 세아특수강은 어려운 경영환경에도 굴하지 않고 경영목표 달성을 위해 최선의 노력을 기울일 계획이다.

포항공장 철의 날 기념 체육대회 참가



포항공장이 5월 25일 전국 금속연맹 노동조합에서 주최한 철의 날 기념 '철강근로자 노사한마음 체육대회'에 참가했다. 이번 체육대회는 김관용 경상북도지사, 박승호 포항시장 등 지역 내빈들과 포항지역 철강업체 노사가 모여 의미를 더했다. 포항공장은 40명의 세아가족이 참가하여 밝은 노사문화를 선보였다.

포항공장 포항시장기 직장대항 축구대회 참가

포항공장은 5월 25일부터 26일 양일간 펼쳐진 '제17회 포항시장기 직장대항 축구대회'에 참가했다. 포항시청, 포스코 등 28개사에서 참가한 30



여 팀은 1, 2부로 나눠 토너먼트 형식으로 경기를 치렀다. 포항공장 팀원들은 2부 대회에 참가하여 3위라는 우수한 성적을 거뒀다.

충주공장 봉사활동 참여



충주공장이 4월 14일 송덕재활원에서 봉사활동을 가졌다. 충주공장 직원들은 생필품과 모금을 전달하고, 봄 맞이 대청소를 실시했다. 송덕재활원 관계자는 "직원 모두가 와서 봉사활동을 한 회사는 없었다"며 깊은 감사를 전했다. 세아특수강 충주공장은 앞으로도 꾸준한 봉사활동으로 이웃 사랑을 실천할 예정이다.

충주1,2공장 월 생산 2만톤 달성 기념식 제막



충주공장이 4월 30일 월 생산 2만톤 달성을 축하하는 기념식 제막식을 올렸다. 충주2공장은 2011년 7월 Bar to Bar 출하를 시작으로 1년 9개월만인 2013년 4월에 5천톤을 생산하는 쾌거를 이루었다. 유을봉 대표는 "좋은 품질과 혁신으

로 글로벌 종합부품 소재기업으로 성장해줄 것"을 당부했다.

한국번디
2013년 춘계 체육대회 시행



한국번디 평택공장이 5월 9일 서탄 금암 체육공원에서 2013년 춘계 체육대회를 실시했다. 총 2개의 팀으로 나눠 축구, 농구 등 다양한 종목으로 진행했으며, 임직원들은 동료들과 끈끈한 팀워크를 자랑했다. 한국번디는 매해 체육대회를 개최해 임직원의 친목을 도모해 왔다.

광주
광주공장 춘계 야유회 개최



한국번디 광주공장이 5월 15일부터 16일까지 춘계 야유회를 개최했다. 첫날은 전남 구례에 위치한 오산을 등반해 장엄한 풍경을 만끽했다. 둘째날은 순천 국제정원 박람회를 방문하여 다양한 생태정원을 둘러봤다. 광주공장은 이번 야유회로 팀워크도 다지고 몸과 마음을 재충전하는 시간을 가졌다.

독거노인 거주지 방문 및 생필품 전달
광주공장 봉사단이 5월 29일 광산구 독거 노인 가정을 방문해 생필품과 쌀을 전달했다. 한국번



디는 매년 독거노인 거주지 방문을 포함한 야외 나들이, 사랑의 김장김치 나누기 등을 펼치며 지역사회에 귀감이 되고 있다.

세아 ESAB
창립 28주년 기념식 개최



세아 ESAB이 5월 16일 본사 대강당에서 창립 28주년 기념식을 개최했다. 기념식에서는 우수 협력업체 및 장기근속사원에 대한 포상과 모범사원 시상도 진행됐다. 유덕상 대표는 기념사에서 "임직원 전체가 변화와 혁신을 주도하여 위기를 슬기롭게 극복해줄 것"을 당부했다.



세아 ESAB이 5월 15일 본사 학습조 회의실에서 KS인증 정기 심사를 받았다. 본 심사에는 한국화학융합시험연구원으로 재직중인 차유문, 정대홍씨가 심사위원으로 위촉됐다. 이들은 규정

적용 및 실행 여부와 당사 제품에 대한 KS 제품규격의 부합 여부를 심도 있게 조사했다.

세아 M&S
창립기념식 및 모범사원 표창



세아 M&S가 5월 11일 창립 7주년 기념식을 가졌다. 마정락 대표는 창립기념사에서 "2013년 경영 목표달성을 위한 세부 실천방안을 이행하고 믿음, 신뢰, 자신감을 갖고 목표달성을 위해 더욱 힘써 줄 것"을 당부했다.

세아로지스
물류센터 QSS혁신 Kick Off 실시



세아로지스가 5월 30일과 31일 양일간 인천과 부산물류센터에 QSS혁신 Kick Off를 실시했다. 세아로지스는 '안전하고, 청결한 물류사업장 만들기'라는 QSS 비전 선포를 통해 적극적인 혁신 활동으로 목표를 이루겠다고 다짐했다. 이번 물류센터 QSS혁신 Kick Off통해 세아로지스는 QSS 혁신활동을 전 사업장에 전파할 예정이다.

세아홀딩스

입사
신승환 법무파트
오승민 법무파트

세아제강

입사
김부영 본사 인사운영팀
민경주 포항 안전환경팀
김승은 포항 생산3팀
최진희 포항 자재창고
김종철 포항 물류팀
김형준 군산판재 생산2팀
이종하 군산판재 생산2팀
김보람 창원특수관 업무지원팀

출산
전석준 구매팀
임재형 특판팀
여태형 포항 물류팀
이승윤 포항 품질경영팀
최현규 군산판재 생산2팀
이민우 군산판재 생산2팀

결혼
손영재 포항 품질경영팀
강명호 포항 생산1팀
서현철 포항 생산2팀
이민걸 순천 생산팀

조의
이득영 포항 생산1팀(부친)
김상동 포항 자재창고(부친)
김영수 포항 생산3팀(모친)
박근덕 포항 생산2팀(모친)
신화수 포항 생산2팀(부친)

세아베스틸

입사
서해성 자재관리팀
정준영 제품관리파트
이은주 업무지원팀
박성만 인재운영팀
이성일 구매파트
강희준 공정연구센터

결혼
김창희 연주팀
이기연 제품연구센터
전기년 소형압연팀
전하원 소형정정팀

조의
심재일 대형압연팀 (부친)
조대석 에너지관리팀 (부친)
서정구 단조설비팀 (모친)
김일연 제강팀 (모친)
이영국 단조팀 (모친)
이용안 에너지관리팀 (장인)
정금면 제강설비팀 (장인)
김복용 소형압연팀 (장모)
임종호 주조팀 (장모)

세아특수강

입사
김은혜 포항 품질보증실

결혼
양혜림 봉강판매1팀
송차호 회계파트
류상우 회계파트
최경보 재무파트

조의
박진태 포항 생산팀(장인)
최성민 포항 생산팀(백부)
이웅락 포항 품질보증실(장인)
류진희 포항 설비팀(부친)

한국번디

결혼
김성식 평택 생산팀
출산
오세령 광주 QM팀

조의
박종욱 광주 생산팀(부친)
이상원 광주 생산팀(백모)

세아 ESAB

입사
이미나 국내영업팀
정은희 국내영업팀

출산
이희은 종합운영팀
권오탁 품질경영팀
이상엽 생산팀

조의
이진오 생산팀 (부친)
백주석 설비관리팀 (부친)
권영환 품질경영팀 (모친)
권승일 ESY (장인)

세아메탈

입사
김진희 원주 생산설비팀
지승배 원주 품질경영팀

출산
김영수 원주 품질경영팀

조의
김정호 창원 경영지원팀(모친)

세아 E&T

입사
김선두 터보 품질보증팀
오성남 터보 기술팀
고민우 터보 연구개발팀
민채원 터보 연구개발팀
이희연 터보 생산팀

결혼
전현명 플랜트 건설관리팀

출산
임신묵 태양전지개발팀

세아로지스

입사
김대환 SCM기획팀
전창윤 용인물류센터
최정식 용인물류센터
기현철 용인물류센터
공훈식 창원물류센터
손영진 창원물류센터
조미연 창원물류센터
공문향 창원물류센터
이영재 창원물류센터
김철 구미물류센터
이동근 구미물류센터
김동우 구미물류센터
안태희 거제물류센터
양성근 거제물류센터
김경주 시흥물류센터
김태선 광주물류센터

해덕스틸

결혼
이대연 강관영업팀
신창열 강관영업팀



Quiz

Trivia Quiz

세아의 역사를 맞춰라!

독자 여러분, 세아가족 5+6월 호 재미있게 읽으

셨나요?

그렇다면 다음 퀴즈에 한번 도전해보세요.

정답을 적어서 엽서를 보내주시면 추첨을 통해

소정의 상품을 드립니다.

세아의 역사를 맞춰라!

문제 1) 세아의 역사 중 1969년에 있었던 일이 아닌 것은?

① 기업 공개

② 주식 상장

③ 통합사옥 이전

문제 2) 1969년 5월, 세아는 얼마의 자본금으로 기업을
공개했을까요?

① 920만 원

② 9,200만 원

③ 92,000만 원

퀴즈의 정답을 맞히시는 분들께 추첨을 통해 소정의 상품을 드립니다.

지난 호 퀴즈 정답자

강미화 창원시 성산구 웅남동

강창규 대전시 중구 목동

권지은 서울시 강동구 성내동

김성준 서울시 성북구 장위동

이희우 서울시 성북구 장위동

유재범 서울시 관악구 봉천동

전예빈 의정부시 통일로

조용철 포항시 남구 해도동

편숙자 부산시 금정구 장전동

황복희 대전시 동구 계족로



Epilogue

Hello SeAH Family

사보참여 안내

〈세아가족〉사보에서는 다양하고 많은 세아인들의

이야기를 전하고자 합니다. 특별한 행사나 사연이

있는 사우, 직접 참여를 원하시는 분도 망설이지 말

고 신청해주세요.

문의 : chris.ahn@seah.co.kr

02-6970-0093



Message

〈세아가족〉독자의견

강미화 이번 호를 통해 대한민국 철강의 역사를 한눈에 볼 수 있어 좋았습
니다. 회장님의 뜻을 이어 앞으로도 변함없는 길을 걸어가는 세아가 되길 염
원합니다. 삼가 고인의 명복을 빕니다.

편숙자 사보를 통해 우리나라 철강 산업을 주도한 분이故 이운형 회장님
임을 알게 됐습니다. 회장님의 ‘철과 같은 마음’이 모든 세아인에게 새겨질 것
으로 믿습니다. 100년 기업을 향해 진일보하는 세아가 되길 희망합니다.

유재범故 이운형 회장님 특집호 관심있게 읽었습니다. 다양한 특집 기사
와 인터뷰를 통해 회장님이 지나온 길을 되돌아 볼 기회가 되지 않았나 생각
되네요. 삼가 고인의 명복을 빕니다.

〈세아가족〉사보기자

전태원 세아제강 인사운영팀(본사)

이찬호 세아제강 업무지원팀(포항)

이인호 세아제강 업무지원팀(창원특수관공장)

김재현 세아제강 업무지원팀(군산판재공장)

이경근 세아제강 업무지원팀(군산강관공장)

장호영 세아제강 업무지원팀(순천)

이정화 세아베스틸 기획팀(본사)

김동기 세아특수강 기획인사파트(서울)

이형호 세아특수강 업무지원팀(본사)

이상은 세아특수강 업무지원팀(충주)

박수연 한국번디 경영관리팀(평택)

이송이 한국번디 품질경영팀(광주)

손영기 세아 ESAB 종합운영팀

강미화 세아메탈 부산영업팀

이상기 세아 E&T 화공사업지원팀

김민구 세아 M&S 서울사무소

이지훈 세아로지스 업무지원팀

권용재 해덕스틸 경영지원팀

김승렬 드림라인 사업기획팀

SECRET NOTE

고객을 가족으로 만드는 신뢰의 ‘말’

‘말 한마디에 천 냥 빚도 갚는다’라는 속담이 있다. 영업
현장을 누비며 누구보다 ‘말’의 중요성을 잘 알고 있는
남자, 세아 ESAB 국내영업팀 이상민 대리의 시크릿 노
트를 공개한다.

저는 세아 ESAB 국내영업팀에서 근무하고 있어요. 영업 현장에서 근무한지 벌써 7년. 신
입사원 시절에는 많은 고객들을 만나며 좌충우돌 인맥 쌓기에 열중했어요. 핸드폰에 저장
된 번호가 기하급수적으로 늘어가던 어느 날, 문득 “영업사원은 ‘말’을 할 때 신중해야 한다”
는 생각이 들었어요. 무심코 내뱉은 말 한마디가 신뢰로 쌓이기도 하고, 오해로 돌아오는
걸 깨달았거든요. 그럼 고객을 가족으로 만드는 저만의 비법을 알려드릴게요.

이상민 대리의 시크릿 노트 대 공개!

STEP 1 고객의 ‘말’에 집중하라

저는 월간, 주간, 일일 달력을 이용해 고객과 미팅이나 통화에서 나눈 말들을 꼼꼼하게 기록해
요. 중요한 약속 뿐 아니라 사소한 농담까지도 메모해 두기 때문에 언제나 고객을 내편으로 만
들 수 있습니다.

STEP 2 고객에게 ‘거짓’을 말하지 말라

일을 하다 보면 저의 실수로 차질이 생기는 경우가 있어요. 그럴 때는 위기를 모면하기 위해 거
짓말을 하는 것이 아니라, 곧바로 실수를 인정하고 해결책을 제시합니다. 실수를 인정하는 솔
직한 모습이 신뢰를 가져온 경우도 있었구요. 하지만 같은 실수를 되풀이해선 안 되겠죠?

STEP 3 고객에게 ‘관심’을 갖자

SNS를 통해 고객의 기분이나 근황을 미리 알고 만나면 대화의 주제가 훨씬 풍부해져요. 특히
가족과 관련된 이야기를 기억했다가 물어 보면 고객과 정말 가까워질 수 있습니다.

고객의 마음을 활짝 열어 가는 이상민 대리처럼

우리 세아가족도 주위 사람들에게 신뢰받는 말을 건네 보는 건 어떨까요?

세아 ESAB 국내영업팀 이상민 대리

