

	산업통상자원부	보 도 자 료		http://www.motie.go.kr
2018년 5월 28일(월) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. (인터넷, 방송, 통신은 5. 27.(일) 오전 11시 이후 보도 가능)				
배포일시	2018. 05. 27.(일)		담당부서	화학서비스표준과
담당과장	김숙래 과장(043-870-5390)		담 당 자	유경옥 연구사(043-870-5394)

4차 산업혁명과 일자리 창출, 서비스 표준화에 길이 있다

- 국표원 「서비스 표준 및 인증 활성화를 위한 설명회」 개최 -

- 4차 산업혁명 시대의 핵심 산업 분야이자 일자리 창출의 화수분 역할을 할 것으로 기대되는 서비스 산업을 육성하기 위해, 정부가 **서비스 표준의 역할과 필요성**을 업계에 공유하는 자리를 마련했다.
- 산업통상자원부 국가기술표준원(원장 허남용)은 28일 서비스 업계 관계자를 대상으로 ‘서비스 표준 및 인증 활성화를 위한 설명회’를 개최한다.

< 서비스 표준 및 인증 활성화를 위한 설명회 개요 >

- ▷ 일시/장소 : '18.5.28.(월) / 한국기술센터 16층(서울시 강남구 소재)
- ▷ 주최/주관 : 국가기술표준원 / 한국표준협회
- ▷ 참석 대상 : 서비스 업계 관계자 등 100여명
- ▷ 주요 내용 : ① 서비스 표준화에 대한 이해, ② 주요국의 서비스 표준 활용 동향, ③ 서비스 표준 활용 선도기업의 품질변화 사례(KS인증 기업), ④ KS인증 관련 법령 개정사항 및 신규 지정 KS인증 분야 등

- 이번 설명회는 서비스 산업에서 **표준의 역할과 업계 활용 사례**를 공유함으로써 업계의 **서비스 표준 활용도를 향상**시키기 위해 마련했다.
- 설명회 강연자들은 서비스 표준화에 대한 기초 이해에서부터 표준을 활용한 선도기업의 고객만족과 혁신 사례에 이르는 종합적인 정보를 제공할 예정이다.

- 강연자로 참여하는 김수옥 서울대학교 교수(생산관리학회)와 한국산업기술시험원 송태승 센터장은 **서비스 표준화의 필요성과 국내·외 서비스 표준의 활용 동향**에 대해 설명한다. 전인호 포스메이트 그룹장과 김희성 한성자동차 부장은 **한국산업규격(KS)인증을 통한 기업의 서비스 혁신 사례**를 공유한다.

- 김수옥 교수는 “서비스 표준화에 대한 이해”를 주제로 “일관된 서비스 품질을 유지하기 위한 필수 요소인 서비스 프로세스와 서비스 수행 환경의 표준화”에 대해 설명한다.
- 송태승 센터장은 “서비스 표준화 동향”을 주제로 “주요국의 서비스 표준 활용 동향과 국제 표준화 기구가 바라보는 서비스 표준화”에 대해 발표한다.
- 2009년 ‘시설관리 서비스’에 대한 한국산업규격(KS)인증을 취득한 후 현재까지 5개 사업장에서 한국산업규격 인증을 유지하고 있는 포스메이트의 전인호 그룹장은 재난 상황별 표준매뉴얼 제작에 따른 안전사고 대응시간 단축 사례와 건물 관리체계에 표준화 시스템을 도입해 거둔 예산 절감 효과를 공유한다.
- 2010년 ‘차량수리 및 견인서비스’에 대한 한국산업규격 인증을 취득하고 현재 5개 사업장에서 인증을 유지하고 있는 한성자동차의 김희성 부장은 서비스 센터 표준 매뉴얼을 만들고 직원들을 대상으로 표준절차 교육 등을 실시한 뒤 이룬 안정된 품질의 서비스 유지 효과를 발표한다.

- 김상진 한국표준협회 센터장은 한국산업규격(KS)인증 관련 ‘산업표준화’ 법령의 변경 사항*과 한국산업규격(KS) 인증분야 확대**에 관한 정보를 제공한다.

* 서비스 종류별로 인증을 받은 경우, 그 서비스를 제공하는 사업장이 둘 이상일 때 각 사업장에 서비스 인증표시를 할 수 있도록 함(산업표준화법 제16조제1항)

** 기존 10개의 서비스 KS인증 분야(콜센터, 시설관리, 골프장, 차량수리 및 견인, 휴양 콘도미니엄, 장례식장, 노인요양시설, 혼인예식장, 산후조리원 서비스)에 택배, 이사, 시장 및 여론조사, 컨벤션 서비스 등 4종 추가

- 강병구 국가기술표준원 국장은 “서비스가 제조를 견인하는 4차 산업 시대를 대비해 서비스 산업을 육성하고 경쟁력을 강화하기 위해서는 표준화가 필수적이다. 서비스 표준화가 일관된 품질 유지와 서비스 품질 향상의 원동력임을 지속적으로 알리는 한편 민간의 의견을 지속적으로 수렴해 관련 정책을 더욱 발전시켜 나가겠다.”라고 말했다.

붙임 : 참고자료

1. 서비스 표준 및 인증 활성화를 위한 설명회 프로그램(안)
2. 연사 및 발표주제(안)



이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 산업통상자원부 화학서비스표준과 유경옥 연구사(☎ 043-870-5394)에게 연락주시기 바랍니다.

try of Trade,
try and Energy

참고 1 서비스 표준 및 인증 활성화를 위한 설명회 프로그램(안)

□ 프로그램(안)

소요시간		행사 진행	비 고
14:00		• 개회 선언	사회자
14:00-14:10	10분	• 개회 인사말	강병구 (국가기술표준원 표준정책국장)
			유연백 (KSA 전무이사)
14:10-14:30	20분	• 서비스 표준화의 이해 및 필요성	김수옥 (서울대학교 교수, 생산관리학회장)
14:30-14:50	20분	• 서비스 표준화 동향 - 국제기구가 바라보는 서비스 표준화	송태승 (한국산업기술시험원 센터장)
14:50-15:30	40분	• (KS인증기업) 서비스 인증 사례 발표 - 시설관리 서비스 분야	전인호 (포스메이트 그룹장)
		• (KS인증기업) 서비스 인증 사례 발표 - 차량수리 서비스 분야	김희정 (한성자동차 부장)
15:30-15:45	15분	Coffee break	
15:45-16:15	30분	• 2018년 산업표준화 관계법령 설명 - 심사주기, 법인인증 심사방법 변경내용 등 • 서비스 KS인증제도 설명 - 연혁, 인증절차, 주요 심사항목, 인증효과 설명 - 2018 신규 서비스 KS지정분야* 소개 * 컨벤션, 택배, 이사, 시장 및 여론조사 서비스	김상진 (한국표준협회 센터장)
16:15-16:30	15분	• 서비스 품질 정부 포상 안내 • 폐회 선언 및 기념품 배포	사회자

참고 2 연사 및 발표주제(안)

강연자 소개	강의 주요 내용
 김수옥 교수 (서울대학교)	<서비스 표준화에 대한 이해> 서비스는 무형성, 비분리성, 이질성, 소명성의 특징을 가지고 있어 일관된 서비스 품질 유지가 어렵다. 따라서 고객에게 제공하는 서비스 프로세스와 서비스가 수행되는 환경(기반구조)에 대하여 문서화 및 표준화를 통해 체계적으로 관리가 되어야 한다. 그리고 이를 토대로 자체점검과 품질개선 활동을 한다면 서비스 품질에 대하여 한 단계 도약할 수 있는 동력이 될 것이다.
 송태승 센터장 (한국산업 기술시험원)	<서비스 표준화 동향> 서비스 표준 동향 및 국제기구가 바라보는 서비스 표준화에 대한 고찰로, 선진국에서는 서비스 표준을 어떻게 잘 활용하는 지에 대해 알아본다. 특히 영국, 프랑스 등 유럽은 금융, 지식 기반, 사회, 문화관광 등 다양한 분야에서 서비스 표준을 제정하고, 활용하고 있으며, 미국은 ANSI에 의해 공인받은 서비스 표준화 관련 기관(약 250여개)에 의해 민간차원의 자발적인 표준개발과 적합성 평가시스템을 운영하고 있다.
 전인호 그룹장 (포스메이트)	<표준화를 통한 건축물 안전 및 자산관리> 최근 건축물 화재로 인해 대규모 인명피해가 발생함에 따라 건축물 안전관리에 대한 기준과 관리 방안에 대하여 개선요구가 늘어나고 있다. 이에 포스메이트는 화재, 지진, 정전 등 상황별 표준 매뉴얼 제작 및 교육을 통해 안전사고 대응시간을 단축시켰으며, 각종 리스크를 감소시켰다. 더불어 에너지, 청소 등 전체 건물관리체계에 표준화 시스템을 도입하여 예산절감 및 건물수명을 연장하여 자산 가치 증대에 기여할 수 있었다.
 김희정 부장 (한성자동차)	<서비스 표준화를 통한 차량수리 부분 서비스 혁신> 2017년 메르세데스-벤츠코리아가 수입차 최초로 연 매출 4조원, 판매 6만대를 돌파하는 성과에 힘입어 고개 서비스도 고객 니즈에 부응하는 최고의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있다. 2010년에 5개 사업장에 서비스 KS인증 취득을 통해 표준화된 매뉴얼을 제작하였으며, 고객을 직접 대면하는 서비스 센터 직원들에게 차량수리 서비스 접수단계, 고객관리, 표준 절차 등의 교육을 실시하여 안정된 품질의 서비스를 제공하고 있다.
 김상진 센터장 (한국표준협회)	<산업표준화 관계법령 및 서비스 KS인증제도 소개> 서비스 산업의 표준화 확산 및 소비자 보호 등을 위하여 산업 표준화법령 개정을 통해 2008년 서비스 KS인증제도가 도입되었으며, 2017년 기준 105개 사업장이 인증을 취득 유지 중에 있다. 2015년 법인 사업장 전체가 인증을 받을 수 있도록 관련 법령이 개정되었으며 2018년 10개 인증분야에서 택배, 이사, 시장 및 여론조사, 컨벤션 서비스로 확대되었다. 앞으로 2022년까지 50개 분야 2000개 사업장으로 사업을 확대할 목표를 가지고 있다.