판매 · 서비스부문의 Q5F 사용품질관리 활동

품질기술사 권 오 운

판매 · 서비스부문은 소비자의 요구 품질을 제품기획 및 설계에 반영시키는데 중간 매개체를 하는 중요한 역할을 한다고 본다.

구체적으로는 품질관리의 Loop 사이클인「기획, 연구 · 개발, 설계부문의 설계품질관리→구매 · 자재부문의 조달품질관리→생산기술, 생산관리, 생산부문의 제조(적합)품질관리→판매 · 서비스부문의 사용품질관리」를 놓고 볼 때, 소비자의 요구 사항이나 제품에 대한 평판 등을 모니터링하여 제품의 설계나 자재조달, 제조 등에 반영시켜야 품질의 향상에 효과적으로 대응할 수 있다고 본다.

판매 · 서비스부문의「사용품질관리」를 수행키 위한 Q5F 품질혁신 단계별 활동으로서는 다음 <표 11>과 같이 요약하여 제시할 수 있다.

도입기의 활동으로서는 판매 · 서비스부문의 Q5F 품질혁신의 개념 교육 및 품질전개에 있어서 판매 · 서비스부문의 인식공유 활동 등을 유도하고, 또한 판매단계 업무의 기초 사항인 판매준비로서의 시장개발, 판매 · 서비스의 체제정비를 꾀하고, 판매, 서비스, 클레임처리, 품질개선활동에의 피드백 체계 등을 구축하도록 한다.

추진기에는 수요예측, 판매 · 서비스의 업무성격별, 단계별 Q5F 품질혁신을 추진하도록 하며, 시장정보 수집 및 해석에 대한 체계 수립과 해석 활동에 합리화를 꾀하도록 한다.

그리고 확산전개기에는 판매 · 서비스부문의 QA체계 구축을 하도록 노력하며, 정착기에는 영업과 생산의 연계 활동 강화로 공장가동율 제고, 제품재고 보유율 감소 등에 의한 경쟁력 제고 즉 이익이 나는 성과 위주의 활동이 지속적으로 이루어지도록 한다.

<표 11> 판매 · 서비스부문의 사용품질관리 활동

기 능	Q5F 품질혁신 추진단계별 활동			
	도입기활동	추진기활동	확산전개기 활동	정착기활동
판매 · 서비스	*판매,서비스의 품질관리개념 교육 및 인식공유활동 *판매단계업무기초정비(①판매준비(시장개발, 판매, 서비스 체제정비), ②판매, ③서비스 ④클레임처리, ⑤품질개선활동에의 피드백)	*수요예측 *판매서비스단계 품질관리추진(업무성격별, 단계별) *시장정보수집 및 해석활동	*판매,서비스부문 QA체계 구축활동	*영업과생산의 연계 활동강화 (공장가동율, 제품재고보유율)