

主 題

한솔PCS 서비스 제공 전략

한솔PCS 사장 정 용 문

차 례

- I. '97년 회고
- II. '98년 시장전망
- III. '98년 마케팅전략
- IV. 맺음말

I. '97년 회고

1997년 한솔PCS는 시원하고 통쾌한 새로운 이동통신으로써 "OneShot018"이라는 브랜드로 고객에게 다가왔습니다. 4개월의 짧은 기간이지만, 고객에게는 한솔PCS의 통화품질을 점검받을 수 있는 기간이었고, 다른 통신업체와의 경쟁속에서 한솔PCS의 우수성을 알리는 계기가 되었습니다. 최다 기지국구축, 옥외형 기지국 설치, 첨단 정보통신서비스제공, 업계 최저인 10초당 18원의 통화요금책정 등을 통해 한솔PCS는 최고의 통화품질서비스와 최고의 고객만족서비스를 제공하기 위해서 노력하였습니다. 지난해 극심한 단말기의 부족과 이동통신 5개사중 가장 취약할 것이라는 업계의 평가에도 불구하고, 한솔PCS는 공격적인 마케팅전략을 통하여 업계 브랜드 이미지 1위 달성과 함께 작년 예약가입자 105만명과 실가입자 41만명을 확보, PCS업계 M/S 1위라는 놀라운 실적을 달성하였습니다. 이는 한솔PCS에 대한 고객의 많은 관심과 한솔PCS의 모든 직원들의 노력이 하나가 되어 만들어낸 결실이라고 하겠습니다.

II. '98년 시장전망

본격적인 경쟁시대에 들어서서 98년에 기존의 통신사업자는 시장을 선점한 유리한 입장에서 시장방어 전략을 더욱 공고히 할 것으로 예상되며, 이에 맞서 신규통신사업자는 차별화된 서비스전략으로 시장공략을 위한 방법을 강구하는 등 사업자간 경쟁은 더욱 치열할 것입니다. 특히 올해 시장상황은 IMF체제에 따른 경기침체로 각 사업자간 수익성위주의 사업전개와 과당출혈경쟁을 자제할 것으로 보이며, 다양한 단말기모델 공급과 재판매사업자의 출현 및 사이버마켓 등 신유통채널이 가속화될 것으로 전망됩니다. 전반적인 국내 경기의 위축은 결과적으로 소비자들의 지출을 억제하게 될 것이고, 이에 따라 이동통신 수요에도 적지않은 영향을 미칠 것으로 예상되고 있으나, 이와 같은 상황에서도 본격적인 성장국면에 진입한 이동통신산업의 성장은 지속될 것으로 전망됩니다.

'98년 이동통신수요는 그동안 급격한 성장세를 이루어 왔던 셀룰라사업자들이 PCS의 등장과 IMF의 영향으로 인해 저성장을 하겠지만, 100만정도의 가입자를 확보할 것으로 예상되며, PCS는 기존의 이동전화에 비해 우수한 고객서비스와 통화품질 및 저렴한 요금을 경쟁기반으로 200만정도의 수요가 예상돼 '98년엔 PCS가 셀룰러를 능

가하는 원년이 될 것으로 전망됩니다. 이에 따라 '98년은 셀룰러와 PCS를 합한 이동통신 총가입자수가 처음으로 1,000만명을 돌파하는 역사적인 해가 될 수도 있을 것으로 보입니다.

Ⅲ. '98년 마케팅전략

'97년에 이어 '98년에도 업계 M/S 1위를 달성하기 위해 한솔PCS는 100만 고객 확보라는 목표를 책정하고, 다양한 전략을 수립하고 있습니다.

첫째, 한솔PCS는 튼튼한 유통망과 확실한 마케팅을 통해 최고의 경쟁우위를 확보할 것입니다. 한솔PCS의 기본 유통전략은 전폭적인 지원을 통한 대리점 육성입니다. 대리점 중심의 단일 유통채널을 구축, 이를 중심으로 영업을 전개할 것입니다. 이미 알려진 바와 같이 한솔PCS는 다양한 방법으로 유통망을 확립하였습니다. 전국망을 가지고 있는 우체국이나 칭호나이스, 농협 등을 통해 유통망을 확장하기도 하였습니다. 그런데 다양한 넓은 유통체제 속에서 중요한 것은 가입자에 대한 사후관리를 어떻게 철저하게 하느냐입니다. 한솔PCS가 대리점 중심의 유통체제를 구축하겠다고 초기부터 계속 강조해 온 근거도 여기에 있습니다. 한솔PCS는 다양한 경로를 통해 PCS서비스에 가입한 고객을 대리점에서 관리할 계획입니다. 그래서 대리점이 최대한 빠른 시일내에 손익분기점을 넘어서 이익을 창출, 자금력을 가짐으로써 전체 유통망을 지탱하는 튼튼한 기둥이 될 수 있도록 할 것입니다. 더불어 한솔PCS는 전속대리점의 경쟁력을 높이기 위해 대리점의 수익성, 안정성, 자금운영분석 등의 경영진단을 비롯해 시설, 전산장비의 지원, 각종 행사 및 판촉지원, 여신 및 담보지원등 이동통신대리점으로서의 성공적 출발과 종합 통신대리점으로서의 발전을 도모할 수 있도록 하기 위한 전폭적인 지원을 아끼지 않을 것입니다.

둘째, 이와 함께 기존의 이동전화에 비해 훨씬 저렴한 요금서비스를 통해 전 국민의 통신복지시대를 앞당기고 있는 한솔PCS는 고객별로 다양한 요금상품을 개발하여 부담없이 이동통신서비스를 이용할 수 있도록 할 계획입

니다. 특히 현재의 IMF체제하에서 실질소득이 감소함에 따라 기존에 비싼 통신이용료를 내면서 사용하고 있는 고객층 상당수는 이동통신업계중 제일 저렴한 요금을 제공하고 있는 한솔PCS로 전환할 것으로 예상됩니다.

셋째, 한솔PCS는 기존의 이동전화와는 차별화된 통신서비스를 제공할 것입니다. 기존의 이동전화가 대체적으로 통화위주의 이동전화기였다면, PCS는 진정한 통신복지시대를 열 수 있는 개인휴대통신입니다. PCS는 기존 이동전화보다 훨씬 저렴한 요금으로 또렷한 통화품질을 통해 보다 넓은 통화지역에서 음성, 문자정보, 및 향후에는 동화상까지도 송수신할 수 있는 첨단 정보통신서비스입니다. 98년에도 한솔PCS는 기존의 통신서비스외에 다양한 최첨단 통신서비스를 개발할 것입니다. 노트북컴퓨터와 PCS를 연결하여 언제 어디서든지 PCS이용자가 데이터송수신을 할 수 있도록 할 예정이며, 한글문자정보 제공서비스를 강화하여 필요한 정보를 실시간에 제공할 계획입니다. 이런 통신서비스를 통해 고객은 언제 어디서든지 필요한 개인업무를 처리할 수 있을 뿐만 아니라, 최첨단의 정보를 빠른 시간내에 받아볼 수 있어 정보를 파악하기 위해 이리저리 옮겨다닐 필요가 없습니다. 그야말로 PCS가 개인비서 역할을 하는 것입니다.

넷째, 최고의 통화품질을 제공함으로써 서비스 품질 안정화를 위해서 노력할 것입니다. 한솔PCS는 PCS업계중 제일 많은 기지국을 설치하여 전국에서 통화가 가능토록 하였으며, 타사업자와 달리 옥외형기지국을 설치하여 대폭적인 원가절감을 기하였고, 임차가 용이하여 최적의 셀 플래닝을 가능토록 하였습니다. 현재 1천5백개의 기지국을 설치, PCS업체중 가장 많은 기지국을 구축하여 통화품질에서 가장 유리한 위치를 확보하고 있습니다. 특히, 한솔PCS는 최근 IMF체제하 총체적인 국가경제위기속에서 한통프리텔과 통합망 구축에 합의, 약 3천여개의 기지국을 확보함으로써 조기 서비스 커비리지 확대효과뿐만 아니라, '98년에는 4천 4백억원, 오는 2001년까지 총 1조 2백억원에 달하는 투자비를 절감하게 되었습니다. 이런 통합망 구축은 경영합리화와 고객 중심의 원가 절감을 통해 망고도화에 투자할 수 있는 여력을 확보하고, 외국 통신장비 사용을 최소화함으로써 국가경쟁력을 강화할 수 있는 여건을 만들었다는 데에 큰 의의가 있습니다. 이동

통신시장에서 통화품질과 서비스 커버리지 능력은 경쟁력의 최대 핵심 요인이라고 할 수 있습니다. 한솔PCS는 한 통프리텔과 통합망을 운용함으로써 기존의 이동전화를 능가하는 커버리지를 확보할 수 있게 된 것입니다. 이번 통합망 구축으로 한솔PCS는 올해 말까지 인구대비 99%, 내년에는 99.9%의 서비스보급율을 확보하게 될 것입니다.

마지막으로, 최고의 고객감동서비스를 실현할 계획입니다. 고객감동이야말로 통신서비스업체로서 궁극적인 승부를 가름하는 키워드라고 할 수 있습니다. 이를 위해 한솔PCS는 서비스 개시와함께 150만명 이상 규모의 고객관리시스템을 완벽해 고객밀착형 서비스를 실시하고 있습니다. 이미 고객센터를 통해 고객들의 단말기 AS와 통화품질 등에 대한 다양한 고객욕구를 빠른 시간내에 해결해 나가고 있는 한솔PCS는 최근에 업계 최초로 인터넷 상에 사이버 고객센터를 마련하여 언제, 어디서나 고객의 문의나 궁금증을 즉시 해결할 수 있도록 하였습니다. 또한 전사원이 고객만족 실현을 위해 노력하는 방법으로 고객만족대선언문을 발표하여 회사내에 고객만족마인드를 확산. 고조시키고 있는 등 지속적인 실천을 통해 고객만족서비스를 강화하고 있으며, 올해에도 철저한 고객개별 관리체제를 구축, 최상의 고객서비스에 만전을 기할 것입니다.

IV. 맺음말

IMF영향으로 '98년은 정부,기업, 가계 등 모든 부분에서 본격적인 거품 제거현상이 나타날 것으로 예상되며, 이런 어려운 경제환경속에서 각 부문은 그 어느 때와도 다른 비장한 생존전략을 강구하여야 할 것입니다. 이런 어려운 경제환경과 통신업계의 치열한 경쟁속에서 한솔PCS는 내실경영체제 구축과 함께 다양한 마케팅전략을 토대로 PCS 3개사중 리더의 위치를 굳건히 다지는 한해가 되도록 모든 노력을 경주할 계획입니다. 한솔PCS가 PCS 3개사중 M/S 1위를 차지한 것은 한솔의 저력을 보여주는 하나의 예였습니다. 한솔PCS 전임직원의 피와 땀과 눈물로 만들어낸 결실이었습니다. 최고의 통화품질 서비스와 최고의 고객만족 서비스를 통해 전임직원이 하나

가 되어 PCS 업체중 M/S 1위를 확보하여 올해도 한솔PCS의 숨어있는 저력을 보여줄 것입니다. 그래서 올해는 한솔PCS가 고객들에게 최고의 고객감동을 드리고, 고객은 한솔PCS로부터 최고의 믿음을 가질 수 있는 한 해로 만들 것입니다.



정 용 문

- 1964년 5월 ~ 1973년 9월 : 동양방송 기술국 차장
- 1973년 9월 ~ 1978년 12월 : 삼성전자 TV설계 실장
- 1979년 1월 ~ 1987년 1월 : 삼성전자 수원공장장 부사장
- 1987년 2월 ~ 1988년 10월 : 삼성반도체 통신 부서장
- 1988년 11월 ~ 1992년 12월 : 삼성전자 정보통신부문

대표이사 사장

- 1993년 : 삼성종합기술원 원장
- 1994년 : 삼성전자 상담역
- 1995년 1월 ~ 1996년 12월 : 한솔기술원 원장
- 1996년 : 한솔정보통신 연구원 원장

한솔PCS (주) 대표이사 사장