



ISSUES 05

고객만족 경영

Business Relevance

제품 품질 및 안전성에 대한 소비자의 관심이 증가함에 따라, 삼성SDI의 주요 고객사들 또한 제품 안전성 및 친환경 정책을 강화하고 있습니다. 이에 고객 및 최종 소비자의 사용조건과 환경을 사전 조사하고 어플리케이션과의 적합성을 검증하여, 시장에서 발생할 수 있는 품질 리스크를 예방하는 것이 중요시되고 있습니다. 삼성SDI는 제품 품질 제고, 고객 응대 강화 활동을 통해 고객만족을 달성하고자 합니다.

위기 | Risk

- ▶ 소비자 안전 리스크의 증대 및 이에 따른 안전 규제, 기술장벽 강화

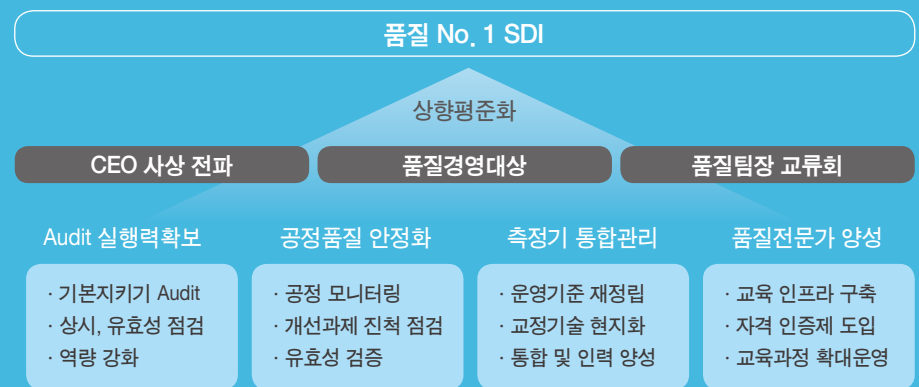
기회 | Opportunity

- ▶ 전기자동차 시장을 중심으로 한 고용량, 고밀도 배터리 시장의 성장

Our Approach

삼성SDI는 '고객에게 가치를, 세상을 풍요롭게' 라는 고객중심 품질방침을 바탕으로 고객만족경영에 힘쓰고 있습니다. 품질경쟁력 강화를 위하여 사업장 품질실태 진단 및 평가를 통한 시상제도를 내부적으로 운영하고 있으며 지속적인 고객만족 및 응대 제도의 개선을 통하여 고객의 요구에 신속히 대응하고 있습니다. 각 사업부문별로는 품질경쟁력 강화를 위한 다양한 활동을 추진함으로써 고객만족경영을 달성하기 위하여 노력합니다.

Our Vision



Key Performance Index

| | 2016 목표 | 2015 목표 | 2015 성과 | 달성여부 |
|-------------|---------|---------|---------|------|
| 측정기 관리 부적합률 | 0.5% | - | 0.6% | - |
| 품질 교육 과정 치수 | 33 | 23 | 23 | 달성 |



Customer Satisfaction

고객만족경영 체계

품질경쟁력 강화 원칙

전사 품질방침 규정 제정

기존 사업부별로 운영되고 있던 품질방침을 2015년 7월 CEO의 고객중심 품질철학을 바탕으로 행동강령을 수립하고 문서화하여 표명함으로써 회사의 품질경영 활동의 기본 방향으로 삼고자 하였습니다. CEO의 의지와 사업 환경 변화에 따른 품질방침의 변경절차를 규정화 함으로써 품질을 더욱 제고하고자 합니다.

SDI 품질경영대상 제도

전사 차원의 품질경쟁력 강화를 위하여 사업장별 품질실태를 진단하고 객관적인 평가 기준에 의하여 평가 및 시상하는 품질경영대상 제도를 도입하였습니다. 도입 첫 해인 2015년은 국내 5개 사업장을 대상으로 평가를 실시하여 우수 사업장을 선정 및 시상하였습니다.

평가 점수는 내외부 실패비용 실적에 따른 성과평가, 핵심 품질지표의 월별 실적에 따른 과정평가, 보증체계 현장실사를 통한 현장평가 점수를 합산하여 산출하였습니다. 월별 품질교류회를 통하여 성과, 과정평가를 수립하고 그 결과를 공유하였습니다. 특히 현장실사는 기존 8대 품질 프로세스를 5대 관리부문으로 재정립하고 기준을 체계화하여, 실질적인 품질 수준 평가가 가능하도록 체크시트를 활용하여 점검을 실시하였습니다. 이를 통해 사업장별 장단점을 파악하고, 품질시스템 상향평준화의 기반을 마련하였습니다.

고객에게 가치를 세상을 풍요롭게

품질방침

Creating Value for Customers, Making the World a Better Place

행동강령

1) 고객에게 가치를 제공하여 신뢰를 극대화 한다.
Build customers' trust by creating value

2) 환경과 안전을 최우선으로 한다.
Place the environment and safety first

3) 품질경영시스템과 프로세스를 지속적으로 향상시킨다.
Improve Quality Management System and Process

I 현장평가 점검항목

| | | | |
|---------|---|---------|--|
| 개발품질관리 | 1 | 품질운영관리 | <ul style="list-style-type: none"> 목표 / 실적관리 G Rule & Process 표준화 P 이상발생 / 변경점 관리 D 품질시스템 운영_ Audit, 품질교육 C 품질개선 경영성과_ 효과파악 A |
| 부품관리 | | 개발품질관리 | <ul style="list-style-type: none"> 목표 / 실적관리 G Rule & Process 표준화 P 고객(개발)샘플 & 신뢰성 평가 D 프로세스 C/List_ 산출물 관리 C T-VOC 사후관리 A |
| 변경점관리 | 2 | 부품품질관리 | <ul style="list-style-type: none"> 목표 / 실적관리 G Rule & Process 표준화 P 부품(원료) 품질관리_검사, 신뢰성, 양산, 변경점 D 업체관리(신규업체 포함)_ 품질개선, CTQ C SQE(Supplier Quality Engineer) 사후관리 A |
| 제조품질관리 | | 제조품질관리 | <ul style="list-style-type: none"> 목표 / 실적관리 G Rule & Process 표준화 P 양산신뢰성 관리 D 공정품질(측정기 / 검사원 / 이물 / ESD, EOS 등) C 사후관리(황진개 포함) Audit A |
| 이상발생관리 | 3 | 고객품질관리 | <ul style="list-style-type: none"> 목표 / 실적관리 G Rule & Process 표준화 P 고객대응 처리 TAT & 시스템 운영 준수도 D 고객대책 대책점검 C 고객불만 사후관리 A |
| 고객품질관리 | | 고객품질관리 | <ul style="list-style-type: none"> 목표 / 실적관리 G Rule & Process 표준화 P 고객대응 처리 TAT & 시스템 운영 준수도 D 고객대책 대책점검 C 고객불만 사후관리 A |
| 출하품질관리 | 4 | 출하품질관리 | <ul style="list-style-type: none"> 목표 / 실적관리 G Rule & Process 표준화 P 고객대응 처리 TAT & 시스템 운영 준수도 D 고객대책 대책점검 C 고객불만 사후관리 A |
| 양산신뢰성관리 | | 양산신뢰성관리 | <ul style="list-style-type: none"> 목표 / 실적관리 G Rule & Process 표준화 P 고객대응 처리 TAT & 시스템 운영 준수도 D 고객대책 대책점검 C 고객불만 사후관리 A |
| | 5 | | |
| | | | |

고객 응대(CS)제도 및 방침

삼성SDI는 '고객의 목소리(VOC, Voice of Customers)'를 경영활동에 반영하고 고객만족을 달성하기 위해 홈페이지, SNS, 고객방문, 고객만족도조사 등 다양한 소통 방안을 마련하고 있습니다. 홈페이지를 통해 각 부서에서 실시간으로 VOC를 취합하고 있으며 사업부문별로 홈페이지를 통하여 VOC 처리사항과 사후개선에 관한 프로세스를 운영하고 있습니다. 또한 블로그(<http://blog.naver.com/sdibattery/>) 등 SNS를 통해 회사 소식과 유용한 정보를 제공합니다. 고객방문은 품질교류회를 통해 정기적으로 이루어지며, 고객 니즈 접수 및 VOC 청취가 이루어집니다.

고객만족도조사

삼성SDI는 사업부별로 고객만족도조사를 시행하고 있습니다. 고객만족도조사는 제품의 품질뿐만 아니라 납기, 서비스, 기술개발력 등에 대해 항목별로 점수화하여 지표를 산출한 프로세스를 의미합니다. 고객만족도 조사 결과를 바탕으로 사업부의 제품 및 인프라의 강약점을 분석 및 개선하여 고객만족경영을 위한 기초자료 제공과 개선 내용의 품질시스템 연계를 목적으로 하고 있습니다.

고객만족경영 활동

사업부문별 고객만족경영 활동



소형배터리

소형배터리 부문은 고객만족 활동의 일환으로 28개 주요고객에 대한 CSI(Customer Satisfaction Index) Survey를 진행하였으며, 고객의 불만 사항에 대한 항목별 분석 및 객관적 데이터를 기반으로 고객만족 개선활동을 전개 하였습니다. 이와 함께 고객 VOC 단계별 대응 Lead Time 설정과 내부 관리 시스템 개선을 통해 고객과의 소통을 활성화하고, 지연 대응으로 인한 불만이 최소화 될 수 있도록 하고 있습니다. 또한, 고객체감품질지수 도입 및 내부 피드백을 통해 당사 제품품질 트렌드의 정기관리를 실시하고 있으며 발생 할 수 있는 품질문제를 조기에 검출하여 내부 개선을 유도, 고객에게 품질 신뢰도가 높은 제품을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 고질적 품질문제 대응을 위하여 품질보증실에서는 품질 전문가 양성을 위한 'Mr. 품질'을 운영하고 있습니다. 이를 통해 각 품질문제를 관련부서 전체와 협업하여 근본 원인 분석 및 개선방향 연구를 실시, 고질적 문제 근치 활동을 전개하고 있습니다.



중대형배터리

중대형배터리 부문은 지속적인 품질관리 개선 노력을 통해 불량 'ZERO'를 달성하고, 고객만족도를 증진시키고자 합니다. 이를 위해 단계별로 1) 제품 출시 전 고객과 동일한 실증환경에서의 제품 선행 검증 실시, 2) 공정 내 불량률 최소화를 위한 TF운영 등의 활동을 이행하고 있습니다. 입고부터 출하까지 전체 배터리 셀에 대한 검사를 진행하며, 특히 초품 출하시에는 더욱 강화된 검사를 시행하고 있습니다. 뿐만 아니라 추적성 확보를 위한 고객 안전 시스템을 운영하고 있으며 부품의 품질강화를 위한 협력회사 품질관리 조직(SQE, Supplier Quality Engineer)을 통해 당사를 포함한 협력회사의 제품 경쟁력을 향상시키기 위한 활동을 이행 중입니다.



전자재료

전자재료 부문은 대표이사 직속 품질보증실 산하 전자재료품질팀을 운영하여 품질관리에 힘쓰고 있습니다. 고객 VOC 관리 시스템인 'Focus119'를 운영하여 VOC 접수부터 처리까지 전 단계를 체계적으로 관리하고 있으며 더 나아가 제기된 이슈에 대한 개선사항의 확인 및 고객의 보상 역시 시스템을 통하여 수월하게 진행할 수 있도록 하였습니다. 이 외에도 고객만족도 조사를 매년 실시하여 품질개선 및 고객 대응력을 향상시키고 있습니다.

제품 관련 글로벌 규제 준수

삼성SDI는 유해물질 관리규정을 바탕으로 제품과 관련된 글로벌 규제에 대응하고 있으며 효율적으로 규제 및 법규별 요청 사항을 확인하고 시의적절한 대응을 위해 사내 시스템(ERP REACH 모듈, 지속가능경영통합정보)을 운영하고 있습니다.

| 법규 | 주요 내용 | 법규 | 주요 내용 |
|------|---|-------|--|
| RoHS | EU에서 제정한 전기전자제품 내에 납, 카드뮴, 수은, 6가 크롬, 난연제(PBBs, PBDEs)등 인체 유해물질 사용을 제한하는 지침 | GADSL | EU, 한국, 미국, 일본 등 주요 자동차 생산국의 자동차 협회에서 지정한 통합 유해물질 리스트 |
| ELV | 폐자동차의 의무재활용에 관한 규제로 자동차 제조업체가 폐자동차를 회수하도록 하는 제도 | REACH | EU 내에서 연간 1톤 이상 제조, 수입되는 화학물질에 대해 유통량 및 유해성 등에 따라 등록, 평가, 승인을 받도록 의무화하는 제도 |

* Restriction of the use of Hazardous Substances in EEE * Global Automotive Declarable Substance List

* End of Life Vehicle * Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemicals