주부 모니터 운영을 통한 우수 사례 발굴 및 소개

글 | 고객서비스부 B/S팀

B/S(Before Service)팀은 주부 모니터 운영을 통해 다양한 우수 사례를 발굴하고, 모니터링 결과를 현장 및 유관부서에 전파함으로써 고객의 니즈와 최신 트렌드를 반영하는 등 긍정적인 역할을 수행하고 있다. 하지만 주부 모니터의 '점검'이 하자 발견과 지적 사항 도출로만 인식되어 부정적인 시각도 있었던 것이 사실이다. 본고에서는 그 동안 주부 모니터 점검을 통해 발굴된 우수 사례들을 정리해보고, 주부 모니터 운영의 순기능을 강조하고자 한다.

1 서 론

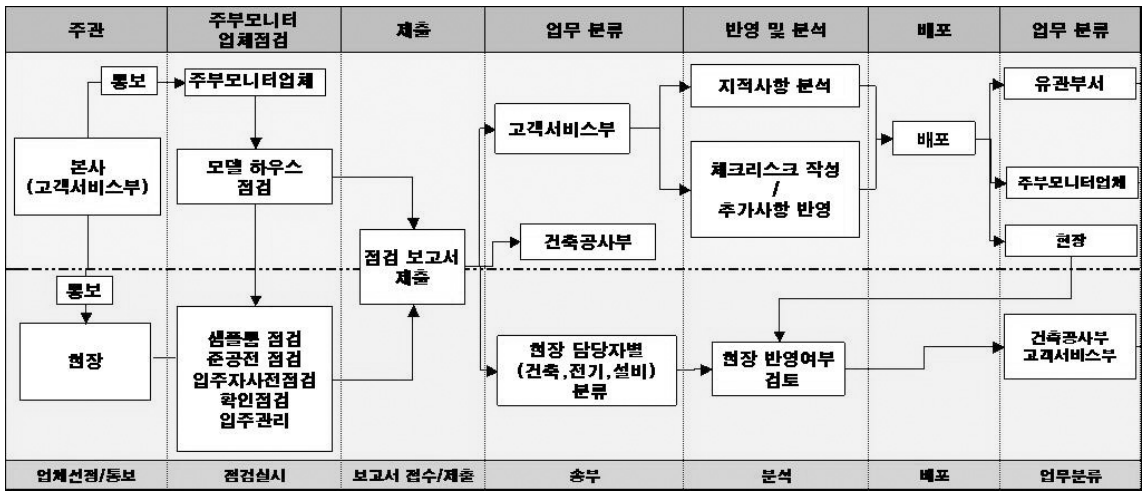
당사의 품질관리 용역업체(주부 모니터) 운영은 2005년 3월부터 진행되어 현재까지 2년여 동안 이루어졌다. 이러한 주부 모니터의 운영은 당사를 비롯한 대부분의 건설사에서 활용하고 있으며, 건설업계 뿐만 아니라 다양한 업종에서 적용하고 있어 대중에게도 친숙한 제도이다. 주부 모니터와 함께 현장에서 직접 품질관리 업무를 수행하거나 곁에서 그들이 하는 업무를 지켜봄으로써 당사의 대다수 직원들도 주부 모니터에 대해서 알고 있을 것이라 생각한다.

하지만 주부 모니터들은 모델하우스와 샘플룸 점검, 준공 전 점검, 입주자 사전 점검 등 대부분 '점검' 업무에 활용되고 있기 때문에, 치부를 드러내기 싫은 현장과 직원들로부터 환영받지 못하는 경우가 있었고, 부정적인 시각으로 비추어지는 경우도 많은 것 같아 아쉬운 점이 있다.

이에 본고에서는 주부 모니터의 도입을 통해 고객의 니즈(Needs)와 트렌드(Trend)를 반영하고, 고객 만족에 기여한 우수 사례를 소개하여 주부 모니터 운영의 순기능을 강조하고자 한다.

2 주부 모니터 운영 현황

주부 모니터 운영은 모델하우스 점검부터 시작하여 입주관리까지 이루어진다([그림 1] 참조). 모델하우스 점검을 통해 최신 트렌드와 비교하고 기능 및 디자인 요소를 점검하며, 공사 진행 중에는 샘플



[그림 1] 주부 모니터 업무 프로세스

룸 점검을 실시하여 모델하우스와 차이가 있는지 확인하고, 입주 시의 불편사항을 예측한다.

이어서 준공 전 60일을 전후로 실시하는 준공 전 점검과 준공 한 달 전 입주자 사전점검이 있는데, 입주자 사전점검은 입주 예정자를 초청하여 외부에 공개하는 행사이므로 다양한 이벤트도 함께 준비하게 된다. 입주가 시작되면 주부 모니터들은 고객과 함께 세대를 방문하여 시설물에 대한 인수인계 및 수도, 가스, 전기량 검침을 실시하여 추후 분쟁이 없도록 대비하며, 하자 사항을 접수하여 전산 입력하는 업무를 실시하게 된다.

현재까지 주택현장 7곳의 모델하우스 점검과 주택현장 6곳, 일반 건축현장 2곳의 샘플룸 점검, 주택현장 18곳의 준공 전 점검, 주택현장 13곳의 입주자 사전점검, 주택현장 9곳의 입주관리 업무를 실시하여 당사의 품질관리에 일조하고 있다.

3 주부 모니터 점검내용(우수사례)

주부 모니터의 점검을 통해 지적사항 및 우수사항이 다양하게 도출되고, 이러한 결과가 제안사항과 함께 관련부서와 현장에 전달되어 품질 향상 및 고객 만족에 활용되고 있다. 공종별로 우수한 사항들은 다음의 〈표 1〉에 정리하였으며, 사진을 통해 위치별로 우수 사례를 소개하도록 하겠다.

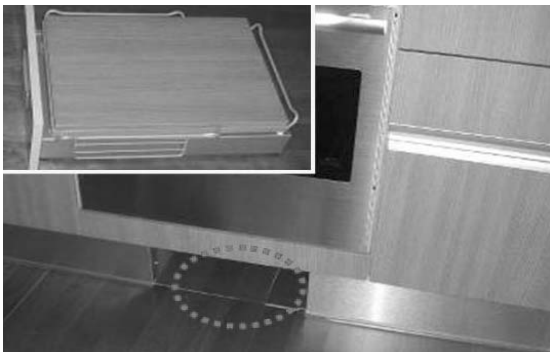
1) 주방 및 보조주방

[그림 2] 주방에 소규모 수납공간 우수

[그림 3] 주방 세제용품 보관, 수납 공간

〈표 1〉 주부 모니터 점검사항 중 우수내용

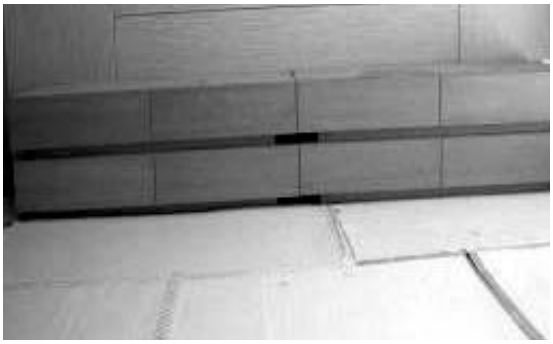
공 종	모델하우스 점검 우수내용	샘플룸 점검 우수내용	준공 전 점검 우수내용
일반가구	- 소음완충재(스무버) 설치 - 문짝 모서리에 보호캡 시공 - 현관 전실 거울 사용(개방감) - 신발장 수납시설 다양화(스키, 우산꽂이)	- 거실장에 다림질 패드 설치 유용 - 가구 내부 거울 부착 - 소음완충재(스무버)설치 - 아트월과 거실장 조화	- 복도장 조명등 설치
주방가구	- 소형평형 'ㄷ' 자형 배치 - 음식물 쓰레기통, 세탁용기 빌트인 처리 - 수저 보관함 설치 - 코너 부분에 인출식 선반 적용	- 보조주방 김치냉장고 공간 확보 - 걸레받이 내부에 발판 설치 - 일부 기능 거실 배치, 공간활용	- 주방 세제용품 수납공간 - 상판 라운드 처리
타일공사		- 샤워부스 바닥 논슬립 타일 적용	
창호공사			- 욕실 환기창 효과 우수
내장공사			- 우편함 무늬목, 벽체마감 조화
전기공사	- 일괄소등 스위치 적용 - 창고 내부 센서등	- 거실 콘센트 양면 설치 - 일괄소등 스위치 적용	- 복도 장식장에 센서등 적용
설비공사	- 세면대 하부 페데스탈 적용 - 스프레이건 길이 충분 - 타원형 수건걸이 사용 편리	- 세면대 하부 페데스탈 적용	
기타	- 주방과 거실 시각 차단 - 욕실 전면 거울 사용(개방감)	- 주방 대형창 쾌적한 분위기 조성	- 전통양식 조경 - 필로티 특화 - 어린이 놀이터 고무블록, 다락방 층고 높음 - 전실 면적 넓음, 옥상 테라스 넓음



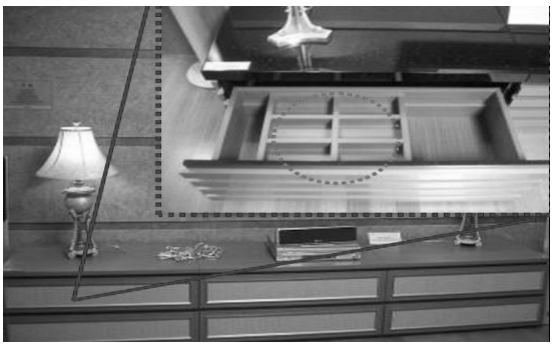
[그림 4] 주방가구 걸레받이 하부에 발판 제공

[그림 5] 상부장 터치식으로 사용 편리

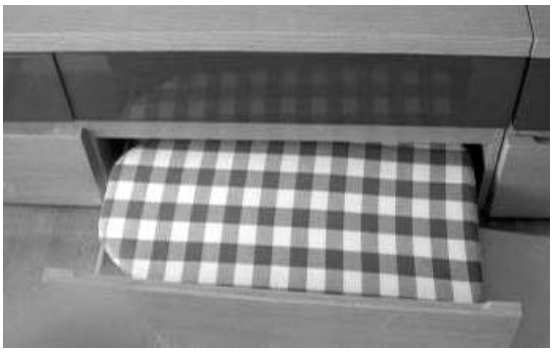
2) 거실 및 침실



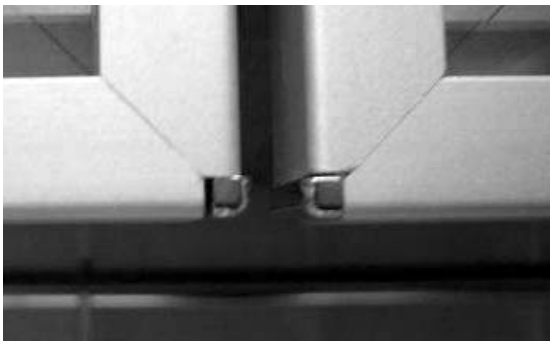
[그림 6] 거실장 상하 분리 가능



[그림 7] 거실장 디자인, 서랍 내부 구성 우수



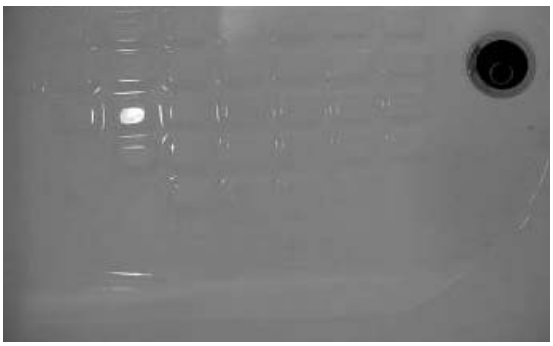
[그림 8] 거실장에 다림질 패드 설치



[그림 9] 가구 모서리 보호캡 설치

[그림 10] 침실 문짝 하부에 오토씰 설치

3) 욕실 및 현관



[그림 11] 욕조 내부 논슬립 처리

[그림 12] 세면대 하부 배관 덮개 적용

[그림 13] 매립형 휴지걸이 및 잡지꽂이

4) 공용부위

[그림 14] 현관 앞 세대별 센서등 설치

[그림 15] E/V 홀 벽체 폴리싱 타일 시공

[그림 16] 저층 세대 외벽 특화 문양 우수

3 결 론

위에서 살펴본 사례 중에는 이미 현장에서 일반적으로 적용되고 있어 특별할 것이 없는 경우도 있을 것이고, 원가율이 좋아져야만 가능할 것이라고 생각하는 경우도 있을지 모르겠다.

하지만 분명한 것은 주부 모니터에 의한 점검 내용이 현장 및 유관부서의 공유 자료로 활용되어 현장에서 품질관리의 기준이 되고 있고, 일반 고객의 최신 트렌드와 요구를 검토하는 자료로 활용되어 설계 시에 반영되고 있다는 것이다.

지금까지는 주부 모니터의 점검을 통한 지적사항에만 관심을 갖고 그 부분을 개선을 하는데 그치는 경우가 많았고, 주부 모니터 운영에 대한 평가 역시 '지적' 에 집중되어 왔다. 실제로는 본고에서 소개한 사례처럼 우수한 사례를 발굴하여 타 현장에 전파하고 공유했던 사례도 많이 있었음에도 불구하고 말이다.

B/S팀에서는 사전에 우수한 품질을 실현하여 하자를 방지하고, 고객 만족을 통해 당사 이미지 제고에 기여할 수 있도록 우수 사례 발굴에 적극적으로 임할 것이며, 주부 모니터 운영 및 관리를 지속할 것이다.