유카로오토모빌, 스마트 서비스 네트워크를 완성하다

1월 15일, 아우디 공식 딜러 유카로오토모빌의 사상 서비스센터가 확장 오픈했다. 이로써 부산 사상을 비롯해 남천과 민락, 창원, 울산, 진주, 제주까지 총 7개의 유카로오토모빌 아우디 서비스 네트워크가 완성되었다. 진보된 기술력과 스마트 서비스 네트워크의 시너지가 기대된다.

에디터 손지혜(프리랜서) **사진** 공정현

유카로오토모빌의 스마트 서비스

요즘은 스마트 서비스 시대다. 기존의 사후 서비스(after service)와 달리 고객이 불편하게 여기는 문제를 사전에 미리 파악해 대비하는 서비스를 말한다. 아우디 공식 딜러 유카로오토모빌 역시 스마트 서비스 시대에 걸맞는 행보를 이어가고 있다. 우선 서비스를 이용하려는 고객의 접근성을 높였다. 부산에서만 남천과 민락, 사상 서비스센터 세 곳을 운영하고 창원, 울산, 진주, 제주까지 총 7개의 서비스센터를 운영하며 탄탄한 네트워크를 자랑한다. 또 '유카로 트윈 서비스'라는 자체 온라인 정비 예약 애플리케이션을 통해 전화 대신 모바일로도 실시간 정비 예약이 가능하다. 그리고 지난 1월 15일에는 사상 서비스센터가 문을 연 지 2년 만에 확장 오픈해 유카로오토모빌 서비스 네트워크의 방점을 찍었다.

유카로오토모빌 사상 서비스센터 확장 오픈

2년 전 서부산 교통의 중심인 동서고가대로 학장램프와 인접한 곳에 신설해 부산 서부권뿐 아니라 거제, 통영, 경남 지역의 서비스를 책임져온 유카로오토모빌 아우디 사상 서비스센터. 올해 총 대지면적 4268㎡, 연면적 3251㎡, 이전 대비 3배가량 확장된 규모로 완성한 아우디 사상 서비스센터는 판금과 도장 서비스 전용 워크숍을 추가 신설해 정비의 효율성을 높였다. 워크베이를 기존 9개에서 22개로 늘려 이곳에서 한 달에 처리할 수 있는 정비 차량 수만 900대가 넘는다. 일반 수리와 판금 · 도장 전문 수리 라인을 분리해 고객의 대기 시간과 서비스 시간을 단축할 수 있게 된 것도 이곳의 장점이다. 이에 맞춰 판금 · 도장 서비스를 이용하는 고객만을 위해 별도의 리셉션과 고객 대기실을 마련했고, 알루미늄 보디 리페어 전용 부스까지 신설했다. 주차동까지 갖춰 70여 대의 차량을 주차할 수 있다. 또 7명의 서비스 어드바이저, 27명의 테크니션, 7명의 관리자 등이 사상 서비스센터에 상주해 고객의 요구에 발 빠르게 대응할 수 있도록 했다. 사상 서비스센터는 확장 오픈을 기념해 한 달 동안 사고 수리 고객에게 2018년 아우디 캘린더와 New R8 미니어처 카를 선착순으로 제공한다.

유카로오토모빌 아우디 사상 서비스센터.
판금 · 도장 서비스 제공하기 위해 1월 확장 오픈했다.

기술력과 서비스 네트워크의 시너지

유카로오토모빌은 아우디 공식 딜러로 2001년 7월 부산 남천 전시장을 오픈한 이래 해운대, 창원, 울산, 진주, 제주 지역까지 진출했다. 현재 아우디 사상 서비스센터를 포함해 부산 남천과 민락, 창원, 울산, 진주, 제주에서 총 7개의 서비스센터와 5개의 전시장을 운영하고 있다. 지역별로 탄탄한 네트워크를 갖춘 18년 차 아우디 공식 딜러다. 유카로오토모빌에서 10년 이상 장기근속한 직원도 많으며, 이직률 또한 낮은 편이라고. 이직률이 낮다는 것은 그만큼 기술력과 노하우를 쌓아왔다는 것이며, 이는 곧 기술력 확보를 의미한다. 유카로오토모빌의 테크니션이 지난 몇 년 동안 꾸준히 '아우디 트윈컵' 한국 대표로 선발되어 국제 무대에서 실력을 겨뤄온 것이 이를 증명한다. 이런 점에서 유카로오토모빌 아우디 사상 서비스센터의 확장 오픈은 18년 차 아우디 공식 딜러로서의 기술력과 노하우에 스마트한 서비스 네트워크가 어우러져 그 시너지가 기대된다. 고객의 접근성, 강력한 서비스 추진력, 정확한 기술과 지식의 결합을 통해 서비스 리더십을 발휘해온 유카로오토모빌은 이번 사상 서비스센터의 시설 확장을 통해 또 한번 고객의 마음을 먼저 읽는 이들만의 서비스 정신을 유감없이 보여줄 예정이다.

부산 민락 서비스센터

창원 전시장과 서비스센터

부산 남천 서비스센터

울산 전시장과 서비스센터

제주 전시장과 서비스센터

진주 서비스센터

Mini Interview

"테크니션부터 서비스 총괄 책임자까지"
유카로오토모빌 아우디 서비스 총괄 본부장 탁정욱 이사

1년여의 준비 끝에 사상 서비스센터가 확장 오픈했다. 서비스 총괄 책임자로서 각오와 다짐을 전한다면? 고객 만족의 수준을 넘어 감동을 전하고, 이것이 곧 브랜드에 대한 신뢰로 이어지기에 강력한 서비스 생산성이 요구되는 시대다. 유카로오토모빌의 7개 서비스 네트워크 중 사상 서비스센터는 이번 확장 오픈을 통해 가장 큰 규모를 갖추고, 판금·도장이라는 핵심 서비스를 제공하게 되었다. 올해 아우디의 판매 재개에 맞춰 서비스에서도 만전을 기하겠다는 각오로 임하고 있다.

확장된 사상 서비스센터가 기존 서비스센터와 차별화되는 점이 있다면? 규모의 확장뿐 아니라 사고 수리의 표준화가 이곳에서 이뤄질 것이라는 점이다. 표준화를 통해 사고 수리 진행에 따른 작업 공정, 발생되는 비용 등이 투명하고 정확하게 처리되기 때문에 고객은 보다 합리적인 사고 수리 서비스를 받게 된다. 사상 서비스센터의 어드바이저 전원에게 태블릿 PC를 제공해 수리 견적을 모바일로 신속하고 정확하게 고객에게 전달하고, 사고 처리 과정을 투명하게 보여줄 것이다. 그러기 위해서는 사고 수리의 표준화 작업이 무엇보다 중요하다.

사상 서비스센터의 2018년 목표가 있다면? 센터의 확장 및 판금 · 도장 서비스 신설로 부산뿐 아니라 인근 경남 지역 고객들에게 최고의 서비스를 제공하고 고객 만족도를 더욱 높일 수 있을 것으로 기대된다. 유카로오토모빌은 고객 만족도 향상을 최우선 과제로 삼고, 이를 위해 고객 접점 확대 및 프리미엄 서비스를 제공하려고 한다. 2018년에도 고객들이 '아우디를 소유하는 기쁨'을 누리실 수 있도록 최선의 노력을 다할 것이다. ◈

문의 www.ucaro.co.kr
부산사상서비스센터 051-995-0088, 부산시 사상구 학감대로 191번길 1
부산 남천서비스센터 051-628-0056, 부산시 수영구 황령대로 443
부산 민락서비스센터 051-626-0056, 부산시 수영구 무학로 60
창원서비스센터 055-245-0999, 경남 창원시 마산합포구 해안대로 232
울산서비스센터 052-227-2255, 울산시 남구 정동로 127
진주서비스센터 055-754-8118, 경남 진주시 천수로 294-1
제주서비스센터 064-744-0911, 제주도 제주시 연삼로 111