국내 '홈쇼핑 붐' 주인공 LG 홈쇼핑

LG홈쇼핑은 국내 최초의 TV홈쇼핑 회사로 홈쇼핑붐을 일으킨 주인공이다. 지난 95년 개국방송을 시작한 이래 통신판매 시장 기반과 소비자들의 인식이 미약했던 상황에도 불구하고 방송과 유통이 결합된 최첨단 쇼핑형태를 제공하며 시장 변화와 홈쇼핑 문화 전파에 앞장서고 있다.

LG홈쇼핑은 케이블 TV를 통해 24시간 상품을 판매하는 TV홈쇼핑과 인터넷 쇼핑몰 LG이숍(www.lgeshop.com), 국내 최대 발행부수와 매출을 올리고 있는 카탈로그 등 다양한 매체를 통해 홈쇼핑사업을 펼치고 있다. 현재 LG홈쇼핑은 국내 홈쇼핑 시장의 리더로서 매출 규모에서도 미국의 QVC, HSN에 이어 세계 3위에 올라섰고 지난 2001년에는 국내 업계 최초로 매출 1조원, 2002년도에는 1조8천억원을 달성했다. 안방에 가만히 앉아 전화나 인터넷으로 주문만 하면 원하는 시간과 장소에 상품을 배달해주는 홈쇼핑은 바쁜 일상에 쫓기는 현대인들에게 각광을 받고 있을 뿐 아니라 생산자와 소비자를 직접 연결함으로써 유통경로를 줄여 고객에게 합리적인 가격으로 상품을 제공하며, 유통경로를 줄여 가격파괴를 선도하고 있다. 적극적인 중소기업 지원 실행 방안을 통해 국내 우수 중소기업을 발굴하고 있으며, 중소기업 전문유통채널로의 위상을 다져가고 있다.

고객이 직접 상품을 눈으로 보거나 만져보고 살 수 없는 홈쇼핑의 특성상 홈쇼핑의 생명은 상품의 품질을 있는 그대로 설명하고 동일한 상품을 완벽한 서비스로 배송해 고객에게 '믿을 수 있는 업체' 라는 신뢰를 심어주는 것. 따라서 LG홈쇼핑은 사업 초기부터 상품기획부터 상품선정, QA(품질관리), 배송 등 홈쇼핑 사업의 기본 인프라를 구축하는데 투자를 아끼지 않았으며 고객과의 신뢰를 쌓는데 전력을 기울여왔다.

LG홈쇼핑은 고객들이 믿고 구입할만한 최상의 품질의 상품을 판매하기 위해 상품선정 단계에서부터 세심한 주의를 기울였으며, 선정된 상품의 품질을 직접 테스트하고 품질을 보증하기 위해 품질관리 전문요원을 30여 명이나 두고 3단계 품질테스트를 하는 등 QA(Quality Assuarance)업무에 전사적인 노력을 기울여왔다. 또한 고객이 주문한 상품을 고객이 원하는 장소까지 안전하고 신속하게 전달될 수 있도록 배송에 최선을 다하는 한편, 상품배송 후에도 상품에 대한 A/S나 교환/환불 등을 끝까지 책임지는 등 고객의 100% 만족쇼핑을 위해 노력해왔다.

LG홈쇼핑의 최영재 사장은 고객만족 경영을 최우선 순위에 두고 "불량고객의 터무니없는 요구에도 감동할만한 친절서비스로 보답해 우량고객으로 만들어야 한다"고 기회가 있을 때마다 강조한다. 자신의 사무실에 고객직통 팩스를 설치, 고객들의 불만 사례를 하나하나 직접 챙기는 것도 이런 이유에서다. 국내 최초로 24시간 고객상담, 30일 이내 교환 · 반품 · 환불 보증, 선환불 서비스, 실명제 서비스, 지정일 · 휴일배송 서비스, 해피콜 서비스, 리콜 서비스 등을 제도화해 한국유통대상 대통령상 수상, 한국서비스품질지수(ks-SQI) 1위 기업, 한국서비스대상 최우수상 기업으로 선정되는 등 고객 불만이 가장 적은 홈쇼핑 회사로도 정평이 높다.

지난 99년부터는 국내 유수의 무점포 유통업체들이 주도해 설립한 〈한국통신판매협회〉의 회장사로서 무점포업계를 선도하고 있으며 지난해는 국내 유통업계에서 가장 권위있는 제 6회 한국유통대상에서 영예의 대통령상을 수상함으로써 향후의 국내 유통산업을 대표하는 첨단기업으로서의 입지를 구축했다.

홈쇼핑은 고객이 상품을 직접 보지않고 구입하는 만큼 고객으로부터 믿을 수 있는 업체라는 신뢰성을 얻는 것이 가장 주요한 사업요건이다. LG홈쇼핑은 고객에 대한 책임경영과 앞서가는 서비스로 고객이 홈쇼핑을 생각하면 가장 먼저 떠올리는 홈쇼핑 대표브랜드로서 자리매김해 2003년 3월 한국능률협회가 조사한 한국산업의 브랜드파워(K-BPI)에 홈쇼핑부문 1등 브랜드로 3년 연속 선정되는 등 한국 홈쇼핑을 대표하는 TOP브랜드로서의 입지를 구축해왔다.