

진료·암 수술 건수 1위... 장기이식 성공률 95% 넘어



서울아산병원은 우리나라에서 수술을 가장 많이 하는 병원이다. 국민건강보험공단에 따르면 아산병원은 우리나라에서 수술이 가장 많이 이뤄지는 30대 질환 중간 절제술, 스텐트 삽입술, 내시경 담도수술 등 13개 질환에서 진료건수 1위를 기록했다.

35개 전문종합병원 가운데 암 수술도 가장 많이 시행했다. 10대 암 중 9개 부문에서 수술 건수 1위를 차지했다. 현대의학의 꽃인 장기이식 분야에서도 2009년 기준으로 전체 수술의 22%를 담당하며 1위를 기록했다.

수술을 많이 하는 것뿐만 아니라 잘하



도 한다. 주요 장기별 이식 성공률이 신장 97%, 간 96%, 심장 95%로 국내는 물론 세계 유수의 장기이식 병원보다 높다. 심장 수술과 심장 중재 시술도 세계 최고 수준의 성공률을 보유하고 있다.

국내 최대 규모인 2700개의 병상을 보유한 아산병원은 최근 진료와 조직 관리 시스템 구축에 한창이다.

환자 중심으로 병원 운영을 개선해 환자의 만족도를 높이기 위해서다. 진료예약제를 정착하고 원무 행정 절차를 간소화하는 노력도 이런 맥락에서다. 이 밖에 외래검사 결과 당일 통보 시스템, 환자 대기시간 단축 등 환자의 편의를 최우선으로 하고 있다.

이런 노력 덕분에 환자의 98.8%가 의료진 간 협동성과 서비스의 신속성에 만족한다고 답하기도 했다. 박성욱 병원장은 "개원 때부터 꼭 지켜온 아산병원의 경영 철학이 '환자 중심 병원'인 만큼 지속적으로 의료의 질을 높이고 환자의 안전을 중심으로 글로벌 스탠다드를 구축하고 있다"고 강조했다. 이종현 조선경제 기자 vitmania@chosun.com

고객 최우선주의 실천... 점유율 1위 향해 뚝다



홈플러스 매장이면 어디에나 있는 시계탐은 고객의 의견을 최우선으로 한다는 홈플러스의 의지를 보여 주는 상징물이다. 영국 국회의사당의 '빅벤(Big Ben)'을 본 뜬 이 시계탐은 국회가 국민을 위해 봉사하는 것처럼 홈플러스는 소비자를 위해 봉사한다는 정신을 담고 있다.

홈플러스는 고객 최우선주의를 통해 국내 대형마트 업계 1위를 노리고 있다. 매년 100회 이상 철저한 고객조사를 하고, 상품이나 시설, 서비스 등 모든 분야에서 고객의 의견을 접수해 실제 경영에 반영하고 있다. 이런 노력으로 홈플러스는 1999년 2개에 불과했던 점포 수를 12년 만에 123개로 늘릴 수 있었다.



연간 11조원에 가까운 매출을 올리며 할인마트 업계의 독보적 1위인 이마트를 바짝 추격하고 있다. 이미 점포 3.3㎡(1평)당 매출액에서는 이마트를 앞섰다.

홈플러스는 대형마트의 문화를 바꾸는 혁신에도 앞장서고 있다. 1999년 창립 당시 창고형 할인점 일색이던 국내 할인마트 업계에 고객 중심의 할인점 모델을 처음 도입한 것도 홈플러스다.

2007년에는 대형마트에 문화 공간을 결합했고, 2008년에는 다양한 친환경 기술을 통해 에너지 및 탄소 배출을 50% 가까이 저감할 수 있는 녹색 매장을 열었다. 사회적으로 존경받는 기업이 되기 위한 노력도 열심히다. 사회공헌재단 e관재단과 풀뿌리 사회공헌활동을 하고 있고, 2020년까지 이산화탄소 배출량을 50% 저감하기 위한 환경경영도 전개하고 있다. 홈플러스는 앞으로 국내 시장점유율 1위를 달성하고 녹색경영에도 앞장설 계획이라고 밝혔다. 이종현 조선경제 기자

카드 한 장으로 국민 생활을 디자인하다



지난 8일, 전업 카드사로 출범한 지 100일이 된 KB국민카드는 '국민 생활의 힘이 되는 라이프(Life) 디자이너'가 되었다고 선언했다. 고객이 보다 풍요로운 생활을 할 수 있도록 현명한 카드 생활을 제공하겠다는 의미다.

'와이즈카드'와 '와이즈플러스카드', '노리체크카드' 등엔 고객에게 힘을 주는 라이프 디자이너가 되고자 하는 KB국민카드의 의지가 담겨 있다.

KB국민카드의 대표 상품인 'KB국민 와이즈카드'는 고객별로 포인트를 적립을 최적화했다. 즉 교육, 쇼핑, 주유·유통, 식음료, 레저, 병원·약국, 통신 등 7대 생활



밀착 영역 중 고객이 매달 가장 많이 쓴 3대 영역을 찾아서 기본포인트리 대비 최대 10배(5%)를 적립해 준다. 적립한 포인트

의 사용도 쉬워졌다. 1만포인트리 이상을 보유하면 KB국민은행 자동화 기기에서 현금으로 인출이 가능(1만원 단위)하다.

KB국민 와이즈플러스카드는 전국 1만4000여 아파트 단지에서 아파트 관리비 자동이체시 10% 할인 서비스와 자동이체 수수료 면제 서비스를 제공하고, 대형마트, 학원, 대중교통 등 5% 할인 등 가계 생활비를 절약하는 것에 특화된 카드다.

KB국민 노리체크카드는 대학생, 군인, 사회초년생 등 18세에서 27세까지의 체크카드 고객에게 놀이(nori)라는 개념을 도입했다. 대중교통 10% 할인, 이동통신 요금 5만원 이상 자동이체시 매월 2500원 정액할인, CGV 영화티켓 35% 할인, 스타벅스 20% 할인 등이 제공된다. 정선미 조선경제 기자 smjung10@chosun.com

'월지급식·목표전환형 펀드'로 업계 2위 탈환



한국투자신탁운용의 대표펀드는 최근 4년 평균 코스피200지수의 수익률보다 10% 포인트 이상 높은 수익을 냈다.

한국투자신탁운용은 38년의 역사를 가진 운용사다. 국내 최초의 투자신탁회사로 출범해 현재 종합 자산운용사로 성장했다. 한국투자신탁의 대표 주식형펀드는 한국투자삼성그룹 증권펀드1호, 한국투자네비게이터증권펀드1호, 한국투자한국의힘증권펀드 등이다. 특히 '한국투자 한국의 힘 증권펀드'에는 지난해에만 7000억원가량의 자금이 유입되며 대형펀드로 거듭났다. 최근 한국투자신탁운용은 투자자에게 다양한 투자수단을 제공하기 위해 신상품



출시에 박차를 가하고 있다. 올 3월에는 헤지펀드 전략으로 투자하는 해외공모펀드 한국투자 글로벌오피튜니티 증권펀드(재간접)를 출시했고 5월에는 연 8~10%

의 절대수익을 내는 한국투자 선택트리펀드 증권펀드(주식혼합) 펀드를 선보였다. 또 지난해에는 매달 일정한 이자수익을 받을 수 있는 월지급식펀드와 목표한 수익률에 도달하면 채권 등 안전한 자산으로 투자 대상을 바꾸는 목표전환형 펀드 등을 내놨다.

지난해 계속됐던 투자자들의 펀드환매에도 한국투자신탁운용 펀드에는 오히려 돈이 들어왔다는 점도 주목할 만하다. 한국투자신탁운용으로는 지난해 약 1조3000억원의 자금이 유입됐다. 이는 전체 주식형펀드 신규 유입액의 약 20%에 해당하는 금액이다. 이에 힘입어 한국투자신탁운용은 지난 4월을 기준으로 주식형펀드 수탁고 업계 2위를 탈환했다. 연지연 조선경제 기자 actress@chosun.com

위조품·최저가 보상제... 오픈마켓 신뢰 높여



SK텔레콤 오픈마켓 11번가(www.11st.co.kr)는 오픈마켓의 신뢰도를 높이는 데 기여했다는 평가를 받고 있다.

지난 2008년 문을 연 11번가는 오픈마켓 업계 최초로 '위조품 110% 보상제'를 도입했다. 이는 11번가에서 구매한 제품이 위조품일 때 결제대금의 100%를 환불해 주고 결제대금의 10%를 11번가에서 현금처럼 사용할 수 있는 포인트로 보상해주는 제도다.

또 상품 구매 30일 안에 고객실수로 파손된 상품이 있을 경우 구매비용을 포인트로 보상받는 '고객실수 보상서비스'도 도



입했다. 이 외에도 '최저가 110% 보상제', '24시 콜센터' 등을 도입해 소비자가 믿고 이용할 수 있는 오픈마켓으로 자리 잡았다. 제품 구매시 다양하다는 점도 11번가의 장점이다. 오픈마켓의 상품은 저가라는 편견

을 깨고 할리 데이비드슨 같은 프리미엄 상품을 독점 판매했고 국내 백화점들과 제휴해 150여 유명 패션 브랜드를 들여놓았다.

주 고객층인 20~30대 여성들의 입맛에 맞춰 다양한 '자체 브랜드 상품' 군을 갖췄다. 자체 패션 브랜드 '슈드', 중소기업 상품 PB상품 '11&(일레븐앤)'도 내내 고품질 제품을 합리적인 가격에 제공할 수 있도록 노력하고 있다.

최근 11번가는 스마트폰을 통한 모바일 쇼핑에 집중하고 있다. 국내 스마트폰 이용자 수가 빠른 속도로 증가하는 점을 반영한 것이다. 현재 11번가는 전체 모바일 쇼핑 앱(App) 시장 규모의 절반에 가까운 점유율을 기록하고 있다. 연지연 조선경제 기자

총알배송·소멸하지 않는 포인트... 업계 1위 자리매김



인터넷서점 '예스24'는 1999년 창립 이후 줄곧 업계 1위를 지켜왔다.

저렴한 가격과 빠른 배송을 기반으로 매년 높은 성장률을 기록한 예스24는 지난해 거래매출 4073억원을 기록했다. 예스24를 이용하는 회원은 720만명, 하루 평균 방문자 수는 42만명이다.

예스24의 경쟁력은 저렴한 가격에 있다. 이는 예스24가 연간 4000만권에 이르는 도서를 판매하면서 원가와 비용을 낮추고 있기 때문이다. 또 고객만족도를 높이기 위해 우수고객에게만 'YES 마니아' 서비스를 실시하고 있다. 소멸하지 않는 포



인트 제도와 총 120여개에 이르는 제휴할인카드를 갖췄다.

예스24의 '총알 배송'은 온라인 서점 배송에 혁신을 일으킨 획기적인 서비스로 꼽힌다. 아침에 주문한 책을 오후에 받아볼 수 있는 배송 시스템을 갖춘 것. 처음에는

서울 수도권역을 중심으로 실시했으나 3년이 지난 지금은 제주까지 서비스 영역을 추가했다.

예스24는 모바일 시장에 발맞춰 관련 사업에도 박차를 가하고 있다. 전자책과 e-러닝, 북클럽 등의 신규사업을 적극적으로 하고 있다. 특히 전자책 판매액 수가 꾸준히 늘어나고 있다. 전자책을 볼 수 있는 지원 기기들이 늘어나면서 전자책 시장이 확대되고 있기 때문이다. 올 상반기 전자책 판매권 수는 작년보다 6배 늘어나기도 했다.

예스24는 스마트폰과 태블릿 PC 등 모든 모바일 기기를 지원하는 이북(E-Book)과 커머스 애플리케이션도 업계에서 최초로 제공했고, 예스24어 다운로드 1위를 기록하기도 했다. 연지연 조선경제 기자

2011 기자가 본 100대 뉴스

월별로 엄선한 국내외 주요기사와 화보로 구성



「2011 기자가 본 100대뉴스」에는 2010년도 한 해 동안 일어난 빅 뉴스를 편집기자들이 월별로 엄선, 집필하여 게재하였습니다. 모두 700여 페이지에 이르는 100대뉴스는 국내외의 주요 사건들과 정치, 경제, 사회, 문화 등 각분야의 이슈를 다루었으며 화보와 심층기사로 알차게 정리했습니다.



2011 기자가 본 100대 뉴스 판매처

- ▲서울·경기지부 02)3775-1969 02)3775-1911 (판매, 영업사원 모집)
- ▲대전·충청지부 대전 042)635-7337 충남 043)273-7337
- ▲광주·호남·제주지부 광주 062)228-7347 전북 063)272-7885 제주 064)751-3113
- ▲강원·인천지부 강원 033)243-7551 인천 032)861-4011
- ▲대구·경북지부 053)965-8833
- ▲부산·경남지부 010-6774-1515