

‘사람에 대한 무한 투자’...고객 신뢰 지키다

‘25년 정비 배테랑’ 정종균 기아오토큐 혁신점 대표

2000년 설립...전기·전자 정비 수요 대응 서비스 차별화 보증수리 기피 현실 속 ‘거절하지 않는’ 경영 전략 고수

전국 곳곳에 촘촘한 서비스 네트워크를 구축한 기아의 공식 서비스 브랜드 오토큐(Auto Q)는 직영센터와 서비스 협력사를 기반으로 차량 구매 이후의 신뢰를 책임지는 역할을 맡고 있다. 신속하고 정확한 정비, 친절함 응대를 통해 고객 접점의 최전선을 담당하는 만큼 개별 협력사의 운영 방식 역시 브랜드 경쟁력을 좌우하는 요소로 작용한다.

이 가운데 정비 기술 자체보다 ‘사람에 대한 투자’로 차별화를 꾀한 서비스 협력사가 눈길을 끈다. 광주 광산구 혁신동에 위치한 ‘기아오토큐 혁신점(대표 정종균)’이다.

기아오토큐 혁신점은 지난 2000년 설립 인가를 받아 25년 가까이 같은 자리에서 운영돼 온 서비스센터다. 외형적인 규모나 화려한 설비보다 현장 경험과 인력 축적을 통해 경쟁력을 쌓아왔고, 장기간 운영을 통해 지역 고객과 형성된 신뢰 관계 역시 센터의 중요한 자산으로 꼽힌다.

정종균 대표는 “손님에게는 친절이 기본이고, 서비스가 아니라 차량 수리를 제대로 해주는 것이 가장 중요하다”며 “다른 곳에서 어렵다고 하거나 시간이 오래 걸린다는 이유로 꺼리는 작업도 가능한 한 책임지고 처리하려 한다”고 말했다.

전기·전자 계통 등 난도가 높은 정비 수요가 늘

면서 혁신점에는 외지에서 찾아오는 고객도 적지 않다. 정 대표는 “작은 고장이든 큰 고장이든 고객 입장에서는 모두 불편한 문제”라며 “보증수리를 거절하면 그 순간 관계가 끊길 수 있다고 본다”고 말했다.

혁신점은 “작은 고장이든 큰 고장이든 고객 입장에서 모두 불편한 문제”라며 “보증수리를 거절하면 그 순간 관계가 끊길 수 있다고 본다”고 말했다.

혁신점은 “작은 고장이든 큰 고장이든 고객 입장에서 모두 불편한 문제”라며 “보증수리를 거절하면 그 순간 관계가 끊길 수 있다고 본다”고 말했다.

단기 수익보다는 신뢰를 우선한 선택이다. 정 대표는 “보증 기간 중 성실하게 대응하면 이후에도 자연스럽게 다시 찾아오게 된다”며 “그게 결국 센터를 오래 유지하는 힘”이라고 설명했다.

이 같은 운영 방식은 현장 지표로도 드러난다. 혁신점은 예약이 2주가량 밀리는 경우가 적지 않고, 예약 없이 방문할 경우 1~3시간 이상 대기해야 할 때도 있다. 그럼에도 재방문율이 높아 단골 고객 비중이 꾸준히 늘고 있다는 것이 센터 측 설명이다.

운영 원칙 역시 비교적 명확하다. 먼저 방문해 기다리는 고객이 있는 만큼 순서를 지키고, 긴급 상황이나 간단한 정비는 현장 판단에 따라 응동



정종균 대표

성 있게 대응한다. 무조건적인 ‘속도 경쟁’보다 고객 간 형평과 신뢰를 중시하는 방식이다.

센터 경쟁력의 중심에는 인력 구조가 자리하고 있다. 혁신점에는 10년에서 20년 이상 근무한 숙련 인력이 다수 포진해 있으며, 20~30대 젊은 기술자들도 함께 일하고 있다.

정 대표는 “오래된 숙련자들이 쌓아온 노하우와 젊은 직원들의 전산·전자 대응 능력이 결합되면서 현장 대응력이 높아진다”고 말했다.

차량 정비 환경이 빠르게 전동화·전자화되는 상황에서 이러한 세대 혼합 구조는 강점으로 작용하고 있다. 태블릿 PC 기반 진단 장비, 전산 프로그램 업데이트, 신차 출시 시 의무 교육 등을 통해 기술 변화에 대응하고 있다. 단순히 개인 역량에 의존하기보다 시스템과 경험을 함께 축적하는 방식이다.

인력 운영 방식은 업계 일반 관행과도 차이를 보인다. 혁신점은 외부에서 숙련 기술자를 스카우트하기보다 자체 양성에 무게를 둔다.



광주 광산구 혁신동에 위치한 ‘기아오토큐 혁신점’

정 대표는 “한 명을 키우는 데 몇 달간 생산성이 나오지 않아 비용 부담이 크지만, 장기적으로 보면 그게 센터의 경쟁력이 된다”고 말했다.

신규 인력을 양성하는 과정에서는 월 수백만원의 비용이 발생한다. 교육 기간 동안 사실상 수익 기여가 없지만, 급여와 수당을 지급하며 현장 경험을 쌓게 한다.

그는 “사람에게 투자하지 않으면 결국 사람이 떠나고, 서비스 품질도 유지할 수 없다”고 강조했다.

이 같은 구조는 장기 근속으로 이어지고 있다. 20년 가까이 함께 일한 직원들도 적지 않고, 세대 간 역할 분담과 소통도 비교적 안정적으로 이뤄지고 있다는 평가다.

지역사회와의 연결도 꾸준히 이어지고 있다. 정 대표는 20년 넘게 봉사활동을 지속하며 노

인 일자리 지원, 지역 사회단체 활동 등에 참여하고 있다.

그는 “특별한 계기가 아니라 사회생활을 하면서 자연스럽게 이어온 일”이라며 “기업이 자리를 잡을수록 지역과 함께 가는 역할도 중요하다고 본다”고 밝혔다.

정종균 대표는 “센터를 키우는 것보다 지금까지 지켜온 원칙을 흔들리지 않게 유지하는 게 더 중요하다고 생각한다”며 “인력을 꾸준히 키워 예약 대기 시간을 줄이고, 고객 불만을 최소화하는 데 집중하겠다”고 말했다.

이어 “기술도 중요하지만 결국 현장을 지탱하는 건 사람”이라며 “사람에게 투자하고, 고객과의 신뢰를 지키는 방식으로 오래 가는 서비스 센터를 만들어가고 싶다”고 덧붙였다.

송대웅 기자 sdw0918@gwangnam.co.kr

제네시스, 오프로드 콘셉트카 ‘엑스 스킨피오’

최초 공개...아랍에미리트 룩알할리 사막서 ‘데저트 프리미어’ 행사

제네시스 브랜드가 27일(현지 시간) 아랍에미리트 룩알할리 사막에서 ‘제네시스 데저트 프리미어 행사’를 열고 엑스 스킨피오 오프로드 콘셉트카인 ‘엑스 스킨피오 콘셉트’를 세계 최초로 공개했다. ‘엑스 스킨피오 콘셉트’는 오프로드 레저를 즐기는 고객의 라이프스타일에서 영감을 얻어 디자인된 콘셉트 모델로, 기존 오프로드 차량과는 차별화된 고급스러운 디자인과 강력한 주행 성능을 동시에 갖췄다.

콘셉트 이름인 ‘스콜피오(Skorpio)’는 혹독한 환경에서도 강인하게 생존하는 동물인 전갈에서 영감을 받았다. 극한의 조건에서 우아함을 잃지 않고 뛰어난 성능을 보여주겠다는 콘셉트 모델의 지향점을 담고 있다.

현대차그룹 글로벌디자인본부 최고 디자인책임자(CDO) 겸 최고 크리에이티브 책임자(CCO)인 루크 톱커블레 사장은 “엑스 스킨피오 콘셉트는 제네시스만의 디자인 철학을 기반으로 혹독한 지형도 가로지를 수 있도록 설계된 특별한 오프로드 차량”이라고 설명했다.

‘엑스 스킨피오 콘셉트’ 외관은 전갈의 강인한 자세에서 영감을 얻어 장애물을 극복할 수 있는 실용성과 상징성을 동시에 표현했다.

실내는 신체 움직임이 상대적으로 많은 오프로드 차량에서 운전자가 편안함을 느끼고, 집중력을 유지할 수 있도록 설계됐다.

인체공학적 시트와 직관적인 공조·인포테인먼트 조작계를 갖췄으며, 거친 주행 환경에서 탑승자의 안전을 확보하는 그랩 핸들이 배치됐다.

또한 운전자와 동승자 모두 주행 정보를 쉽게 확인할 수 있도록 슬라이딩 디스플레이가 장착됐다. 이와 함께 모래언덕 등 험로에서의 최적화된 주행을 위해 고성능 내연기관 엔진, 18인치 비드락 휠 및 40인치 오프로드 전용 타이어, 전용 서스펜션, 브레이크 등이 장착됐으며, 유리섬유, 카본섬유, 케블라 등의 소재를 활용해 차체 경량화와 내구성을 동시에 확보했다.

루크 톱커블레 사장은 “이번 엑스 스킨피오 콘셉트는 오프로드 내구 레이스 전문가들이 직접 설계에 참여하고, 전문 업체로부터 공급받은 부품들을 실제 적용하는 등 제네시스만의 또 다른 가능성을 보여주는 모델”이라고 말했다.

정승기 기자 sky@gwangnam.co.kr



기아, 지난해 매출액 114조원...“역대 최대”

2025년 4분기 경영실적 발표...2년 연속 100조 돌파 미 관세에 수익성 악화...친환경차 판매로 성장 지속

기아가 지난해 매출액 114조1409억원, 영업이익 9조781억원을 기록했다고 28일 공시했다.

매출은 2년 연속 100조원대를 돌파하며 사상 최대치를 달성했으나 미국 관세 영향으로 수익성은 악화했다.

지난해 4분기(10~12월) 경영실적은 매출액 28조577억원, 영업이익 1조8425억원으로 집계됐다. 매출은 전년 동기 대비 3.5% 증가하며 분기 기준 역대 최대치를 경신했으나 영업이익은 32.2% 감소했다.

기아는 4분기 국내 13만3097대, 해외 63만103대 등 전 세계 시장에서 전년 동기 대비 0.9% 감소한 76만3200대(도매 기준)를 판매했다.

기아는 “미국 하이브리드, 서유럽 전기차 중심 수요 강세 등 글로벌 친환경차 수요의 지속 증가로 4분기 역대 최대 매출액을 기록했다”고 밝혔다.

이어 “미국 관세 영향과 북미, 유럽 시장 인센티

브 등 경쟁비용이 다소 높아졌지만, 전방위적인 비용 절감 노력과 우호적인 환율 효과로 이를 상쇄할 수 있었다”고 설명했다.

기아는 올해 연간 판매 목표로 전년 대비 6.8% 늘어난 335만대로 제시했다. 연간 매출은 122조3000억원으로 같은 기간 7.2% 증가할 것으로 전망했다. 영업이익은 10조2000억원, 연간 영업이익률은 8.3%로 제시했다.

외부 환경 변화에도 기아는 제품 믹스·평균판매 가격(ASP) 개선에 따른 차별화된 경쟁력을 앞세워 올해에도 높은 수익성을 유지할 계획이다.

미국에서는 테슬라와 셀트스 신차와 더불어 하이브리드 신규 추가 SUV 및 하이브리드 중심 판매 성장을 계획하고 있으며, 유럽에서는 연초 EV2 신차 출시로 EV3, EV4, EV5로 이어지는 대중화 EV플라잉을 완성해 유럽 내 EV 리더십을 공고히 할 계획이다.

인도에서는 신형 셀토스 등 출시로 프리미엄 SUV 소비층을 공략, 시장 지배력을 지속적으로 강화해 나간다.

기아는 “올해에도 미국 관세 적용과 경쟁 심화에 따른 인센티브 증가 등 불확실한 전망 속에서도 하이브리드, 전기차 판매 확대에 따른 평균단가 상승을 바탕으로 판매 확대와 함께 다각도의 비용 절감 노력을 통해 성장 정책을 지속해 나갈 것”이라고 말했다.

한편 기아는 관세로 인한 수익성 하락에도 불구하고, 과감한 성장전략과 이익체력 회복에 대한 경영진 자신감을 반영, 회사의 성장을 지원할 주주 및 투자자를 위해 경영 성과에 대한 적극적인 보상을 실시한다.

올해 주주 배당금은 연간 기준 주당 6800원으로 책정했다. 2024년(6500원)과 비교하면 300원 증가한 수치다.

2025년은 밸류업 정책 시행 원년으로 ‘총 주주 환원율(TSR)’은 2024년 33.4%에서 2025년 기준으로 35%까지 끌어올렸다.

정승기 기자 sky@gwangnam.co.kr

기아, 장애인·소상공인 특화 ‘PV5’ 3종 출시

국내 전기차 최초...교통약자·물류·컨버전 시장 공략

교통약자와 소상공인, 컨버전 업체를 위한 PBV가 출시됐다.

기아는 휠체어 탑승 승객 이동에 특화된 ‘더 기아 PV5 WAV’과 물류 업무 효율을 극대화한 소형 상용 모델 ‘더 기아 PV5 오픈베드’, 컨버전에 최적화된 ‘더 기아 PV5 패시저 도너모델’의 계약을 시작한다고 28일 밝혔다.

특히 PV5 WAV는 고객에게 보다 나은 이동의 자유를 제공하고자 하는 기아의 의지가 반영된 차량으로, 휠체어 이용 승객의 편리하고 안전한 이동을 위해 국내 전기차 최초로 측면 출입 방식이 적용됐다.

후면부 러기지 공간으로 탑승하는 기존 특장 차량은 휠체어 승객이 인도에서 차도로 내려가야 되는 불편함이 존재했다. 이를 개선하기 위해 기아는 PV5 WAV에 775mm의 넓은 개구폭을 확보한 측면

슬라이딩 도어를 적용했으며, ‘수동식 인플로어 2단 슬로프’를 통해 인도에서 휠체어 승객의 출입이 가능하도록 했다.

수동식 인플로어 2단 슬로프는 탑승환경에 따라 1단 또는 2단으로 길이를 조절할 수 있고, 한국산업표준(KS) 권장 사양의 수동식·전동식 휠체어가 이용 가능한 740mm의 유효폭을 확보했으며 최대 300kg의 하중을 지지한다.

또 미사용시 실내 바닥 아래에 수납할 수 있어 장착 및 탈착의 번거로움을 줄이고 슬로프 탑재를 위한 별도 공간을 필요로 하지 않아 실내를 넓게 활용할 수 있다.

PV5 WAV의 판매 가격은 세제혜택 적용 전 개별소비세 3.5% 기준 5300만원이다.

전기차 세계제택과 정부 및 지자체 보조금을 고려할 경우 서울시 기준 4288만원에 구매할 수 있



더 기아 PV5 WAV

을 것으로 예상된다.

물류 업무의 효율을 극대화한 기아의 차세대 소형 상용 모델 PV5 오픈베드도 이날 출시됐다.

PV5 오픈베드는 적재함의 사용 편의성을 높여 줄 다양한 사양과 함께 승용 모델에 준하는 안전 및 편의 사양이 적용된 것이 특징이다.

기아는 PV5 오픈베드에 운전자 안전을 고려해 7개의 에어백과 함께 전방 충돌 방지 보조, 내비게이션 기반 스마트 크루즈 컨트롤, 차로 유지 보조, 고속도로 주행 보조 등 첨단 운전자 보조 시스템을 기본 적용했다. 정승기 기자 sky@gwangnam.co.kr