Mouser Electronics Korea Limited Company
DMCC Building 8F,
Sangamsan-ro 48-6,
Mapo-gu, Seoul, 03909
Korea
Tel: (82)02-3156 8793
Fax: (82)02-3156 8790
korea@mouser.com
www.mouser.com

보도자료

마우저 일렉트로닉스, 고객 서비스 우수성 5 년 연속 인정 받아

고객 기대를 넘는 서비스로 오메가 그룹의 NFSB 수상

2017년 4월 18일 – 전 세계에 최신 반도체 및 전자 부품을 공급하는 공인 유통기업 마우저 일렉트로닉스는 2016년 뛰어난 고객 서비스와 지원 활동을 인정 받아 오메가 매니지먼트 그룹(Omega Management Group Corp)으로부터 5년 연속 NFSB(NorthFace ScoreBoard Award℠)를 수상했다고 발표했다. 마우저 일렉트로닉스는 고객 만족 점수 99 퍼센트를 받았다.

오메가 매니지먼트 그룹은 2000 년부터 전년도 고객들을 대상으로 실시한 조사에서 고객의 기대치를 넘는 기업에게 해마다 NFSB 를 수여해 왔다. 오메가 매니지먼트 그룹은 CEM(고객 경험 관리) 전략 분야 전문기업으로, 기업들이 고객 서비스 품질을 꾸준히 향상시켜 매출과 수익을 증대시킬 수 있도록 하고 있다.

마우저 일렉트로닉스의 마크 버-로논(Mark Burr-Lonnon) 글로벌 서비스 및 중동, 아태지역 사업 부문 선임 부사장은 "우리는 모든 고객에게 동급 최고의 서비스를 지속적으로 제공한다는 자부심을 항상 가지고 있다"며 "이 상을 5 회나 수상하기란 매우 드문 일이라 매우 영광스럽게 생각한다. 모든 고객이 서비스에 만족할 수 있도록 최선을 다하고 있는 전 세계 마우저 직원들에게 이 영광을 돌린다"고 말했다.

오메가 매니지먼트 그룹의 존 알렉산더 마라가니스(John Alexander Maraganis) 사장 겸 CEO 는 "모범적인 고객 서비스 제공에 그치지 않고 고객 기대 이상으로 서비스를 제공하는 데 의미를 두고 노력하는 기업에게 NFSB 를 수여한다"고 설명하고, "2016 년에는 국제적 성격의 프로젝트를 포함해서 미국 국내외에 본사가 있는 기업들이 운영 중인 프로젝트 275 개 이상을 평가했다. 수상 기업 다수가 반복 수상하며, 경기가 어렵지만 CEM 전략이 신뢰할 수 있고 검증된 사업 성공 방법임을 보여준다"고 말했다.

오메가 매니지먼트 그룹은 기술 지원, 현장 서비스, 고객 서비스, 영업 관리 같은 부문에서 5 점 만점(또는 상응하는 점수) 기준으로 고객 만족도와 충성도를 연중 4 차례 측정한다. NFSB 수상 기업들은 자체 고객들의 응답만으로 측정한 결과에서 4.0 점 이상 받았다. 마우저 일렉트로닉스는 작년과 동일하게 4.8 점을 받았다.

마라가니스 사장은 "NFSB 는 '고객만 응답할 수 있는' 특유의 방식으로 수상 기업을 선정하기 때문에 처음부터 고객 서비스 우수성을 객관적으로 측정하는 기준으로 인정 받았다"며 "4.0 점 이상 계속 점수를 받는 기업들은 '로열티 존'(Loyalty Zone)이라고 부른다. 조사 결과를 보면 이러한 기업들은 수익성 있는 고객 관계를 장기간 유지하며, 이는 경쟁사들에게는 큰 장벽"이라고 덧붙였다.

마우저 일렉트로닉스의 뛰어난 고객 서비스는 고객 만족도와 충성도를 유지할 수 있도록 직원들이 팀으로 근무하면서 중요한 역할을 강조하는 고유의 기업 문화에 깊이 자리한다. 자세한 정보는 http://www.mouser.com/nfsb-award에서 확인할 수 있다.

마우저 일렉트로닉스는 광범위한 제품군 및 탁월한 고객 서비스와 함께 설계 엔지니어와 바이어들이 혁신을 구현할 수 있도록 첨단 기술을 제공한다. 또한 최신 설계 프로젝트에 필요한 첨단 반도체 및 전자부품을 전 세계에서 가장 다양하게 보유하고 있다. 마우저 일렉트로닉스는 지속적인 업데이트를 통해 웹 사이트 Mouser.com 을 꾸준히 관리하며 상세 검색 방식을 도입해 고객들이 빠르게 재고를 검색할 수 있도록 지원한다. 또한 Mouser.com 은 데이터시트, 제조사별 레퍼런스 디자인, 애플리케이션 노트, 기술 설계 정보, 엔지니어링 툴도 제공한다.

마우저 일렉트로닉스(Mouser Electronics) 소개

마우저 일렉트로닉스는 TTI, Inc.의 자회사로 세계적인 투자자 워렌 버핏이 소유한 버크셔 해서웨이의 계열사이다. 마우저 일렉트로닉스는 수상 경력이 있는 반도체 및 전자 부품 공인 유통기업으로 전자 설계 엔지니어와 구매담당자들에게 신제품을 신속하게 공급한다. Mouser.com 은 다국어 서비스 및 결제 통화를 지원하며 제조사 600 곳 이상에서 공급되는 제품 4 백 만개 이상을 유통한다. 이를 통해 장비 설계자는 차세대 전자 장비 부품과 관련된 최신 데이터를 이용할 수 있다. 마우저 일렉트로닉스는 전 세계 170 개 국가에서 고객 50 만 이상을 확보하고 있으며 미국 텍사스 주 댈러스 남부에 70,000m^2 규모의 최첨단 물류 센터를 운영 중이다. 자세한 정보는 www.mouser.com 참조.

고유상표

Mouser 와 Mouser Electronics 는 Mouser Electronics Inc.의 등록 상표이다. 여기에 언급된 모든 기타 제품, 로고, 회사명은 각 소유주의 고유 상표일 수 있다.

– 30 –

상세 문의:
Daphne Tien
Mouser Electronics
APAC 마케팅/사업개발 부사장

+886 (2) 2799 2096 #4816
daphne.tien@mouser.com

상세문의:
Ceres Wang
Mouser Electronics
APAC 광고 & 커뮤니케이션 부장
+886 (2) 2799-2096 #4817
+886 953091539
ceres.wang@mouser.com