

# ISSA<sup>®</sup> K O R E A Today

The Worldwide Cleaning Industry Association Publication

창간호

## The Value of Clean 청결의 가치



**ISSA Show**  
**North America 2019**  
**Work loading**  
**미화원에 대해**

**Market Focus**  
**로봇 청소장비의 진화**

**vol.1**



1980년에 설립된 (주)대고는 뛰어난 기술력을 바탕으로  
전세계 고객들에게 고품질의 극세사 청소용품을 수출 하고 있습니다.  
세계 시장에서 쌓아온 명성을 바탕으로 국내 시장뿐만 아니라  
전세계 극세사 청소용품 시장을 선도하기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.



**혁신적인 연구개발**

각종 계측 장비와 설비,  
그리고 뛰어난 인력을 갖춘  
공인받은 R&D 센터를 운영하고 있습니다.  
R&D 센터에서는 제품성능 및 품질시험과  
시장을 선도하기 위한 신제품 개발에  
매진하고 있습니다.



**안정적인 고품질 제품 생산**

한국, 중국 그리고 방글라데시에 각각  
공장을 운영하여 경쟁력 있는 가격의  
제품을 안정적으로 공급할 수 있으며,  
고객의 상황에 맞게 생산기지를  
탄력적으로 운용할 수 있습니다.



**고객에게 신뢰받는 기업**

고객의 성장이 곧 대고의 발전으로  
이어질 수 있다는 믿음 아래 고객과의  
신뢰를 지켜오고 있습니다. 앞으로도  
언제나 고객과의 약속을 지키는  
기업으로 고객과 함께 성장할 것입니다.

**대고 나노실버 극세사 클로스**

**Nano-Ag Microcide® Heavy Super Millentex®**

대고의 나노 실버 기술로 만든 Nano-Ag Microcide Heavy Super Millentex는 친환경적이며  
지속적인 항균 및 살균 성능을 발휘할 수 있도록 개발되었습니다. 따라서 나노 실버 기술은 오염된  
청소용품으로 청소를 한 후 오히려 오염 범위가 확산되는 것을 최대한 방지할 수 있습니다.  
이와 함께 대고의 극세사 Millentex는 탁월한 흡수력과 손쉬운 세탁, 그리고 뛰어난 내구성을 보유한  
고품질의 제품으로 언제 어디서나 최상의 청소 능력을 발휘합니다.



**Color Coding system (컬러 코딩 시스템)**

제품의 색상에 따라 지정된 구역에서만 사용하도록 하여 청소용품으로  
인한 교차오염을 방지하고, 작업자들이 전문적으로 청소구역에 알맞게  
청소하고 관리하도록 지원하는 위생관리 방법입니다.



Nano-Ag Microcide  
Heavy Super Millentex  
BLUE (파랑)

공용부 (책상, 손잡이 등)



Nano-Ag Microcide  
Heavy Super Millentex  
YELLOW (노랑)

세면대 (화장실 세면대 등)



Nano-Ag Microcide  
Heavy Super Millentex  
RED (빨강)

변기용 (대변기, 소변기)



Nano-Ag Microcide  
Heavy Super Millentex  
GREEN (초록)

탕비실 (싱크대, 후드, 냉장고 등)

**CONTENTS**

- 4 **STRAIGHT TALK**  
청결 관리산업의 혁신을 경험하십시오\_ ISSA 미디어 JEFF CROSS 편집장
- 6 **MESSAGE FROM CEO**  
ISSA KOREA 이경훈 지부장  
ISSA Vice President of International Services Dianna Steinbach
- 8 **THE VALUE OF CLEAN**  
청결의 가치\_ 한국건물위생과학센터 오병건 이사
- 12 **WORK LOADING**  
생산성과 효율성 확보를 위한 워크로딩 이해하기\_ 한국건물위생과학센터 이원재 이사
- 16 **INTRODUCTION TO CMI COURSES**  
CMI 교육소개\_ ISSA 송제우 트레이너
- 18 **INTRODUCTION TO ISSA'S TRADESHOWS**  
ISSA SHOW NORTH AMERICA 2019의 사전등록 진행 중\_ ISSA 이승훈 이사
- 20 **ABOUT THE CLEANING CREW**  
미화원에 대해\_ 백상미화학기술연구소 박환서 소장
- 22 **TROUBLE SHOOTING**  
이제는 카펫을 제대로 관리하자! 가문의 비법\_ 카펫 청소편 1\_ ISSA 문현일 트레이너
- 27 **MARKET FOCUS**  
로봇 청소장비의 진화\_ Gretchen Routs, APR, in San Antonio, TX
- 30 **MEMBER SPOTLIGHT**  
효율적인 건물관리의 새 지평을 열다\_ 태진자산관리(주) 이영석 대표
- 32 **SUCCESS STORIES**  
리에이즈(주) 성공스토리\_ 리에이즈(주) 경형선 부사장
- 34 **ISSA MEMBER ACTIVITIES**
- 35 **ISSA WORLDWIDE**  
세계의 ISSA\_ 최신 시장 정보 코너 영국 청결산업 ISSA 국제마케팅 Karina Kayser 스페셜리스트



One-stop management service <UBMsolution>  
**Green Cleaning Service**

‘유비엠솔루션의 환경친화적인 방식과 전문 솔루션인 그린 클리닝 서비스를 통하여 청결 품질 개선 및 비용 절감의 효과를 보실 수 있습니다.’



**[1] 칼라코딩 시스템 도입**  
용도별 색상구분으로 교차감염 방지와 작업 표준화 기여

**[2] 바닥관리 솔루션 지원**  
청결품질 향상과 자재보호를 위한 관리기법 제공

**[3] 안전과 생산성 확보 지원**  
관련 규정 준수 지원 및 작업방식·도구 간편화를 통한 생산성 향상

**[4] 미화관련 비용절감**  
자원절약과 비용절감을 고려한 제품선택으로 경제성 확보



# 청결 관리산업의 혁신을 경험하십시오!

글 Jeff Cross  
ISSA 미디어 편집장으로  
ISSA Today, Cleaning & Maintenance Management와  
Clean Fex를 총괄하고 있다.  
JeffCross@issa.com / 740-973-4236

North America ISSA 쇼가 미국 라스베이거스에서 2019년 11월 18~21일 개최됩니다.  
클리닝산업의 역사에 새로운 혁신을 열어 줄 행사에 참여하십시오!



ISSA는 클리닝산업의 발전과 혁신을 위해 설립됐습니다. 클리닝산업은 관계자들의 지속적 혁신에 대한 노력없이 발전할 수 없으며, 이를 위해 구성원 모두가 함께 노력해야 합니다. ISSA는 10여 년 전 클리닝산업의 나아갈 방향과 움직임을 고려해 산업의 혁신을 위해 공헌한 기업이나 개인들을 선발, 알리는 프로그램을 기획했으며, 이를 통해 세제, 디스펜서, 장비, 서비스, 기술, 소모품, 액세서리 등 클리닝산업 발전에 기여할 수 있는 혁신적인 제품과 아이디어를 시장에 소개해 왔습니다. ISSA Innovation Award 행사는 청결분야에서 세계적으로 인정받는 ISSA 쇼에 출품한 회사들에게 주어지는 혜택입니다. 오는 11월 18~21일, 4일간 개최되는 세계에서 가장 큰 규모의 라스베이거스 박람회 참석을 통해 ISSA Innovation Award(부스 # 101)의 영향력과 혜택을 확인하십시오. 지난 10년동안

ISSA Innovation Award는 혁신을 위해 필요한 다양한 유·무형의 아이디어들을 행사 참가자에게 소개해왔으며, 이는 참가자들의 운영상 문제를 해결해 주거나, 개선하는데 도움이 되는 계기를 만들어줬습니다. 올해 Innovation Center는 더 새롭고 혁신적인 솔루션을 참석자들과 공유하며 가까이 다가갈 준비가 돼 있습니다. 개인적인 일정으로 ISSA 쇼에 참석이 어렵거나 혹은 부스에 직접 방문할 기회가 없을 경우에는 온라인으로 투표할 수 있습니다. 온라인 투표기간(8월 1~15일) 동안 show.issa.com/vote에 접속하면 제품 카테고리별로 1개 아이템을 선정해 투표할 수 있습니다. 온라인 투표 외에도 클리닝산업의 분야별로 선별된 패널들을 통해 올해 혁신상을 수상할 수 있는 기회도 마련돼 있습니다.



이노베이션 어워드 수상 사진



### 프로그램 관리

North America ISSA 쇼는 ISSA에서 개최하는 가장 큰 규모의 박람회로서 매년 모든 ISSA 소속 직원들이 일주일동안 함께 참석해 박람회의 원활한 진행을 지원하고 있습니다. ISSA Innovation Award 프로그램은 ISSA의 박람회 운영 코디네이터인 Allison Hill이 운영 관리를 담당하고 있으며, 박람회, 출판물, 영업을 총괄하는 Kim Althoff 부사장과 함께 공동으로 진행하고 있습니다. Althoff 부사장은 "ISSA Innovation 프로그램은 참석자에게 가장 인기있는 코너 중 하나입니다. 지난 2년간 저는 박람회 프로그램 운영을 책임지고 있는데, 이 수많은 혁신적인 아이디어들 중에 어떤 신제품이 올해의 가장 혁신적인 제품으로 선정될 지에 대해 항상 궁금합니다."라고 말했으며, "우리는 산업 내부에서 자체적으로 개발하고 있는 다양한 혁신을 위한 노력에 깊은 감명을 받고 있습니다. 이런 혁신적인 제품과 기술들이 참석자들에게 잘 소개될 수 있도록 노력하고 있습니다. 라스베이거스 쇼에서 꼭 모두 볼 수 있으면 좋겠습니다!" 작년의 최고 영예상은 하이드로 시스템의 Evo Clean 디스펜서가 수상했습니다. John Goetz는 글로벌 생산 책임자로 ISSA의 Innovation Award 수상이 하이드로 시스템에 미친 긍정적인 효과에 대해 자부심을 가지고 있습니다. 이 프로그램은 서비스 혹은 제품을 제조하는 회사의 노력과 판단을 검증하는데 도움이 됩니다. "혁신이 가장 핵심적인 가치입니다. 이런 수상이 경쟁업체가 아닌 대중적인 투표에 근거해 뽑힌 것입니다. 이런 외부 잠재 고객의 객관적인 평가는 우리 회사 내부 팀원들에게 큰 동기부여가 됐습니다."

우리는 산업계의 혁신과 이익을 위해 준비가 돼 있는 여러 회사들을 이번 ISSA 쇼를 통해 찾아볼 수 있습니다. 아마도 이런 회사들은 우리가 상상하는 이상으로 더 많이 존재할 것입니다. 클리닝산업에 관련된 회사 관계자들은 www.ISSA.com/innovation을 방문하길 추천합니다. 그리고 클리닝산업에 관련된 다양한 혁신을 위한 노력을 확인하고, 그중 Innovation Award 수상을 받을 수 있는 새로운 혁신 제품을 선정해 insights@issa.com으로 이메일을 보내주십시오.

## ISSA Korea Today 창간호를 내며...



ISSA Korea 한국지부가 설립된 지 이제 5개월이 되었습니다. 짧은 기간임에도 불구하고 청결산업의 여러 분야에서 보내주신 응원과 관심, 성원에 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

국민소득은 증가하고, 최저임금도 해를 거듭하며 유례없이 상승하고 있습니다. 고객들은 고품질의 서비스를 원하고 건물 관리부서는 더욱 나은 생산성과 효율성 확보에 관심을 두기 시작했습니다. 그러나 우리나라는 오래 전부터 청소는 누구나 할 수 있는 단순직이라고 여기며 지금까지 왔습니다.

이제 청결문화를 선진국 방식으로 바꿔야 할 시대가 왔다고 생각합니다. 눈에 보이는 단순한 청결 업무를 넘어선 환경관리가 주는 다양한 이점들을 통해 대중의 건강과 안전까지도 고려하는 방식의 청결 서비스 수준을 달성해야 한다고 생각합니다.

ISSA는 청결에 대한 세계의 견해를 바꾸는 것에 큰 목적을 가지고 있습니다. 이제 선진국에서 지금 실시하고 있는 서비스 방식과 다양한 정보를 ISSA Korea Today를 통해 청결산업에 종사하는 모든 관련자 여러분들과 공유하고자 합니다. 잡지를 만드는 일은 문화운동을 하는 것이고 청결잡지는 청결운동의 도구라고 생각하며 창간호를 마련하게 되었습니다.

ISSA Korea Today는 사람들을 의식화하고 그 의견을 모아 한곳으로 끌어낼 것입니다. 고객에게 더욱 다양한 정보를 제공하고 청결산업체의 큰 도움을 드리는 것이 ISSA의 사명이자 의무임을 다시 한번 되새기며 창간 인사를 올립니다.

ISSA Korea 지부장  
이경훈 올림

## ISSA Korea Today 발행을 축하하며...

Welcome to the first edition of ISSA Today Korea. This is one more example of our commitment as the global cleaning industry association to bring best practices and helpful resources to the local Korean market. ISSA's tagline in our logo says "Advancing Clean. Driving Innovation." It is easy to say, but more important to live such words. You can be sure that our local team is, indeed, living such words. The quality of global education that you now can send your top people to locally is unparalleled. In taking ISSA's courses you are guaranteed to reach a higher standard of excellence.

At the same time, the Korean cleaning industry has a steady path of improvement ahead of itself. Your facility management customers are trying to understand how to position their buildings to take advantage of data connectivity and smart maintenance. They are facing challenges of how to provide facility support in a society that is shifting how it goes to work, shares space or utilizes its property in new and unique ways. And today's building occupant is much more concerned about their health and how buildings and indoor environments can impact them.

This is a great opportunity for you to be a professional and quality solution partner with these curious customers. To do so, you, and your top managers, need to become experts offering services that meet global standards. And you need to stay on top of trends and issues as they develop.

ISSA is here to help you do this and much more. We hope the tips and insights you find in this issue will start you on that path toward personal and corporate success as you Advance Clean and Drive Innovation. And, if you aren't a member of ISSA yet, this is your chance to get in early on a new wave of professionalism.



ISSA KOREA Today의 발행을 환영하며 이 잡지가 산업의 의견과 현실을 명확하게 반영하는 목소리로 성장하기를 기대합니다. ISSA KOREA TODAY 발행을 통해 한국을 포함한 다양한 시장의 모범사례와 유용한 자료를 공유하면서 청결산업의 발전에 공헌하는 것은 전 세계의 청결산업을 대표하는 협회로서 우리의 의무입니다. ISSA의 로고 'Advancing Clean. Driving Innovation.(진보적인 청결관리와 혁신의 추진)'은 말하기 쉽지만 우선적으로 그것이 무엇을 의미하는지 확실히 이해해야 합니다. 그리고 우리의 ISSA Korea 팀원들은 그 의미를 이해하고 실제로 적용하기 위해 헌신을 하고 있다는 것을 확신합니다. ISSA의 최고의 인재를 현지의 파견해 실시하고 있는 한국 내 교육의 질은 글로벌 수준으로 타의 추종을 불허합니다. ISSA의 다양한 교육 과정을 수강하면 보다 높은 수준의 표준을 실현할 수 있습니다.

동시에 한국의 환경관리 산업은 꾸준한 개선이 이뤄지고 있습니다. 대부분의 고객들은 다양한 데이터와 스마트 유지 관리 등이 어떻게 건물관리에 활용되는지 방법을 이해하려고 합니다. 오늘날 건물을 이용하는 거주자들은 건물 및 실내 환경이 자신들의 업무와 관련된 모든 것들에 대해 어떻게 영향을 미치는지에 대한 관심사가 크기에 시설을 제공하는 차원에서 고객과 함께 도전에 직면하고 있는 현실입니다.

이제 이런 호기심 많은 고객에 대해 전문적이고 우수한 품질로 무장해 고객과 솔루션 파트너가 될 수 있는 좋은 기회입니다. 그렇게 하려면 귀사와 귀사의 최고 관리자가 글로벌 표준을 충족하는 서비스를 제공할 수 있는 전문가가 돼야 합니다. 그리고 트렌드와 이슈가 발생하고 발전하는 것에 맞춰 여러분들은 항상 최고의 역량을 발휘해 그 위에 존재해 있길 바랍니다.

ISSA는 여러분이 이러한 일을 하는데 도움을 주기 위해 존재합니다. 그리고 우리는 항상 그 자리에 있습니다. Advance Clean and Drive Innovation(청결의 진보적인 혁신)을 진행하면서 ISSA 협회원 간에 공유되는 정보와 다양한 통찰력의 결합이 개인 및 기업의 성공을 향한 길을 열 수 있기를 바랍니다. 그리고 아직 ISSA 회원이 아닌 경우, 새로운 물결에 일찍 합류해 시장에 대한 전문성을 향상시킬 수 있는 기회를 얻기를 희망합니다.

ISSA Vice President of International Services Dianna Steinbach

# The Value of Clean 청결의 가치

글 한국건물위생과학센터 오병건 이사

그동안 건물 소유주와 관리책임자는 미화서비스로 인한 지출을 단순히 비용으로만 생각해 왔다. 그래서 주로 건물청소에 소요되는 비용이 얼마인지, 건물관리에 미화원은 얼마나 투입하는지 양적인 측면에만 관심을 가져왔다. 하지만 ISSA가 그동안 진행해 온 연구성과와 분석결과에 따르면 미화서비스는 회사 사업성공에 큰 영향을 미칠 수 있으며, 이런 효과들을 잘 이해하게 되면 관련 비용의 절감과 수익창출에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 전문화된 미화서비스는 다음과 같은 가치들을 창출시킬 수 있다.

- 사용자의 건강 측면
- 건물관리를 통한 이미지 개선
- 회사 자산의 보호
- 서비스 제공으로 인한 추가비용 감소
- 병원 내 교차감염 위험 감소



ISSA 회원사에게는 '청결의 가치'를 금액으로 산출하기 위한 'Value of Clean Calculator'라는 프로그램을 제공하고 있다.

### 사용자의 건강 측면 : 결근율 감소와 업무생산성 향상

우리나라에서 보건 관련 생산성 손실금액은 2014년 기준 총 5,500억 원으로 추산되고 있으며, 그중 근로자 결근율로 인한 손실액은 연간 257억 원 정도로 보고 있다. 주요 근로자의 결근 사유로는 두통, 감기몸살, 천식, 스트레스, 부상, 직장 내 특수요인, 개인사정 등을 들 수 있다.

직원이 건강상 이유로 결근했을 경우에는 직원에게 지급되는 급여 외에도 별도 인력고용에 따른 인건비와 다른 직원의 연장 근무비용이 발생할 수 있으며 결근으로 인한 영업 손실, 상품/서비스 배송지연, 고객 불만족, 매출 감소 등과 같은 숨겨진 비용도 추가적으로 고려해야 한다.

건물 내부에는 많은 다양한 사람들이 시설물을 함께 이용하면서, 눈에 보이지 않는 표면의 세균과 바이러스로 인해 영향을 받을 수 있다. 특히 공용화장실에는 병원성 세균이 존재할 확률이 높으며, 어떤 아포세균(C-Diff)의 경우에는 약 5개월 동안 죽지 않고 생존할 수 있으며 면역력이 약한 사람들에게 치명적인 영향을 미치기도 한다.



이러한 병원성 세균이 표면에 오랫동안 존재할수록 건물 사용자는 이에 노출될 확률이 높아지며 이 세균에 감염될 수 있다. 따라서 일상관리를 통해 표면에 대한 소독이 제대로 이뤄지지 않으면, 이런 세균들은 건물 내 사람들에게 지속적인 전염원으로 작용할 수 있다.

2010년 미국의 Kimberly-Clark Professional에서는 건물 표면의 유해성 세균으로 인해 사용자 건강에 미치는 부정적인 효과를 차단하기 위해, 기존 방식과는 다른 위생관리시스템을 도입, 세균감염으로 인한 위험을 감소시키기 위한 사례연구 'Healthy Workplace Project'를 수행했다.



ATP 측정기를 사용해 사람들이 많이 사용하는 표면들(High Touch)에 대한 미생물 수치를 측정하고, 데이터를 집계하고 개인별 책상과 각종 표면들을 위험정도에 따라 분류한 후, 이를 어떻게 관리할 지에 대해 미화원과 사용자를 대상으로 교육을 제공했다. 그리고 기존 청소방식과 다른 청소와 소독이 동시에 가능한 환경소독제와 1회용 와이퍼와 손소독제를 도입하고, 사용용도에 따른 타월색상을 구분하는 등 표면의 교차감염을 예방할 수 있도록 준비한 후 테스트를 시행했다.

3년간의 사례연구 결과, 감기/인플루엔자 감염률 80% 감소, 바이러스로 오염된 표면수 62% 감소, 결근율 46% 감소, 위생 관리에 대한 고객사와 공감대 형성되면서 고객과의 관계능력이 향상됐고, 건물의 전반적인 청결도 높아지는 등 많은 부분에서 개선된 결과가 나타났다.

여러가지 개선된 성과 중 결근율로 인한 가치를 금액으로 계산했을 때, 직원 100명인 사무실에서 연간 위생비용으로

\$4,400(1인당 \$44)을 추가로 투자했을 때, 직원 결근율을 50% 감소시키게 되면, 이로 인한 효과는 연간 \$61,600(결근시 비용 1인당 \$1,320 x 100명 x 50% - 위생비용 \$4,400)으로 추정된다.

그리고 건물 내 부적합한 위생관리로 인해 직원 결근 외에 근로자의 육체적·정신적 컨디션이 정상적이지 못해 업무성과가 떨어지는 현상(Presenteeism)이 나타날 수 있다. 직원들이 정상적인 컨디션이 아닐 경우 의미 없이 시간을 보내거나 업무에 대한 집중력이 저하되고, 동기부여가 되지 않는 등의 현상이 발생할 수 있고, 이로 통해 업무생산성은 30% 이상 감소할 수 있다. 이런 비용은 직원 결근시보다 고려하지 못했지만 더 많은 비용이 발생할 수 있다.

미국 HLW International LLP사의 연구결과(Buildings, 1999년)에 따르면 직원들의 생산성은 사무실의 청결상태에 따라 크게 영향을 받는 것으로 조사됐으며, 직원 100명인 사무실에서 4%의 생산성 향상이 일어나면 연간 \$129,792의 긍정적인 효과를 나타내는 것으로 조사됐다.

〈ISSA Value of Clean Calculator〉



상기 사례와 같이 업무용 빌딩에서 표면에 대한 체계적인 위생관리가 시행될 경우, 이로 인해 건물 사용자의 결근율을 감소시키면서 업무생산성 향상에 기여할 수 있다. 또한 깨끗하고

위생적으로 관리된 시설물의 사용자들은 시각적으로 편안함을 느끼면서 불결한 건물에서 발생할 수 있는 잠재적인 감염위험을 줄일 수 있게 된다.

**건물관리를 통한 이미지 개선**

소비자들은 시설물과 관련된 의사결정을 할 때 건물 청결도를 중요하게 고려하며, 건물에 처음 들어 갔을 때 각인된 첫 이미지는 오랫동안 지속된다고 한다. 따라서 지저분한 시설관리로 인한 부정적인 이미지는 사업장에서 발생하는 매출에 직접적인 악영향을 미치게 된다.

2010년 미국 Procter & Gamble(P&G)의 패스트푸드 체인식당의 청결만족도에 대한 연구조사에서는 청결도가 음식가격, 대기시간, 편리성, 다양성 등 다른 요소들보다 고객만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 조사됐다. 설문 응답자들은 식당 청결상태가 우수하다면 좀 더 자주 그 식당을 이용하는 것으로 응답했고, 끈적거리는 테이블, 의자, 바닥상태, 지저분한 화장실은 불쾌함을 유발하는 가장 큰 요인으로 조사됐다.

2005년 미국 Chain Store Age의 설문조사에서도 체인점 환경에서 소비자의 고객만족도를 증대시킬 수 있는 13가지 항목 중에서 청결도가 가장 중요한 것으로 조사됐고, 2011년 미국 Cintas의 설문조사에서 1000명 중의 응답자 중 94%의 고객들은 화장실이 더러울 경우 해당업소를 다시 방문하지 않을 것으로 응답했다.



출처: Chain Store Age, (2005, Sept), Store Atmospherics Study

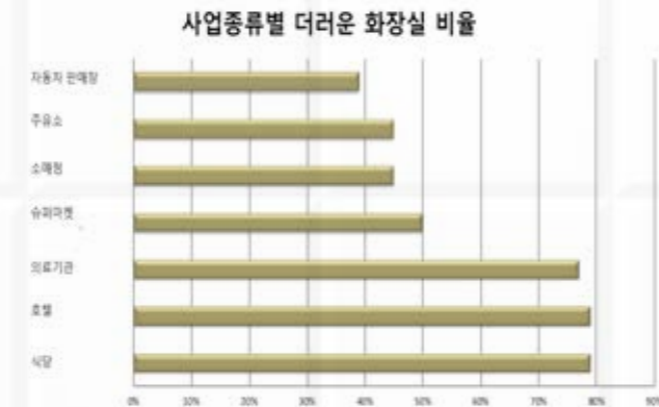
이러한 연구결과들은 청결도 수준이 단순히 건물 사용자의 편의와 작업 생산성 측면에서만 중요할 뿐만 아니라, 해당 사업장의 목표수익을 달성하는데 큰 영향을 미치게 되므로, 이는 중요하게 고려돼야 한다는 것을 의미하고 있다.

**회사 자산의 보호**

빌딩은 회사 자산 중에서 큰 비중을 차지하고 있다. 따라서 회사에서는 소유빌딩의 가치를 오랫동안 좋은 상태로 유지시키면서 동시에 추가적인 관리비용이나 대규모 수리비용을 줄이는 것이 필요하다. 따라서 제대로 된 미화서비스는 건물 사용주기를 연장시키고, 장기적인 관점의 투자수익률을 높이는 데 큰 역할을 할 수 있다.

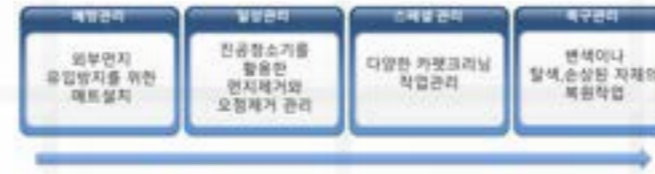
만약 단기적으로 운영예산을 맞추기 위해 미화 관련 비용을 무리하게 감축시키면 건물 사용연수가 줄어들게 돼 장기적인 관점의 투자수익률에 악영향을 미치게 되거나, 빌딩 이미지를 유지시키기 위해서 훨씬 큰 금액의 레노베이션 비용이 발생하게 된다.

카펫을 아래의 4단계 과정으로 체계적인 관리를 하게 되면 그렇지 않은 경우보다 카펫 사용 연수를 2~3배 이상 연장시킬 수 있으며, 동시에 건물 사용자에게 시각적으로 깨끗하면서 공기의 질을 개선시켜 서사무실 근무환경의 쾌적성까지 확보할 수 있다.

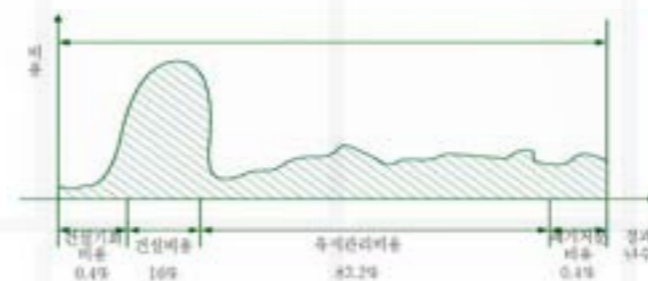


출처: Cintas, (2011, July), Dirty Restroom Leads to Lost Business

**〈카펫관리의 4단계 과정〉**



물 소유주와 관리자는 바닥 관리비용을 최소화하면서 쉽게 관리할 수 있는 바닥 종류를 선택하기 위해 인건비와 투입비용들을 분석하게 된다. 그중 미화관련 비용은 바닥의 생애주기 비용을 줄이는데 큰 기여를 할 수 있으므로, 이는 자재 선택시 중요하게 고려돼야 한다.



출처: 빌딩관리용역업체도 및 경영발전에 대한연구(2013.12 최종판)

**서비스 제공으로 인한 추가비용 감소**

미화서비스에서 미흡한 업무수행으로 고객의 불만이 발생하게 되면 미화회사는 이를 해결하기 위해 노동력을 투입하게 되면서 관련 비용이 추가로 발생하게 된다. 단순히 재작업에 필요한 인력뿐 만이 아니라, 부족한 부분을 해결하기 위한 관리 인력도 필요하게 된다. 예를 들어 고급대리석 연마작업이 제대로 수행되지 않게 되면 재작업 또는 자재손상으로 인한 복원비용이 이중으로 발생할 수 있고, 특히 바닥 교체 시에는 수백 만 원의 비용이 청구될 수 있다.

이런 업무수행으로 인한 추가비용(CPT : Cost Per Work Ticket)은 재작업에 소요된 모든 비용(인건비, 초과근무수당, 복리후생비, 인센티브, 기타비용)을 연간 발행된 작업건수로 나눠서 산출하는데 이는 품질관리 업무에 대한 투자효과를 수치화(건당 13,000~49,000)하는데 효과적이다.

이런 서비스 품질저하로 인해 고객불만이 지속적으로 발생시 이는 고객의 계약중단으로 이어질 수 있고, 회사 전체의 구조적인 문제로 발전하게 되면 수익이 30% 이상 감소될 수도 있다.

**병원 내 교차감염 위험 감소**

병원 내 감염은 병원성 세균뿐만 아니라 박테리아, 곰팡이, 바이러스 등으로 인해 일어날 수 있으며, 이는 환경표면에서 오는 교차감염, 사람간 전염병 전파, 오염된 수술절차 및 주사 등 다양한 요인에 의해 일어날 수 있다.

2013년 미국에서는 C-Diff라는 아포세균으로 인해 병원에서 25만 명이 감염됐고, 그중 14,000명이 사망, 사회적으로 큰 이슈가 된 적이 있다. 이에 대해 일리노이주보건국 산하병원에서는 손이 많이 닿는 표면(High Touch Area)을 식별하고, 소독제를 사용한 위생관리기법을 적용한 결과 18개월 동안 28%의 C-Diff 환자를 감소시킬 수 있었으며, 연간 \$413,00의 감염병으로 인한 비용절감과 85건의 감염건수를 줄일 수 있었다.

최근 지구온난화와 우리나라의 아열대 기후로 인해 국내 감염병 발생율은 큰 폭으로 급증하고 있으며, 2015년 발생한 메르스 사태는 확진자 186명 중 178명이 병원 내 감염으로 인해 큰 문제점으로 지적됐다. 그리고 2018년 TV조선의 국내 병원의 청소실태에 대한 보도와 2019년 JTBC의 병원 내 슈퍼박테리아 감염으로 3600명 이상이 사망한다는 뉴스보도는 의료기관의 환경표면 위생관리에 대한 불신으로 나타나게 됐다. 이는 향후 병원감염으로 인한 소송 및 분쟁으로 발전될 가능성이 있다.

**요약하며**

우리나라에서는 최근 건물의 위생관리에 대한 언론보도를 통해 이에 대한 사회적 관심이 크게 증가되고 있다. 따라서 이로 인한 고객의 니즈를 만족시키기 위한 미화서비스회사의 전문성 강화와 차별화된 서비스 제공, 지속적인 원가절감 노력이 함께 요구되고 있다. 이번 호에서 설명한 '청결의 가치'는 청결서비스 제공시 보이지 않는 것들에 대한 이해를 돕기 위해 마련됐다. 이제 고품질의 청결수준을 유지하는 것이 단순히 비용차원의 문제가 아니라, 금액적으로는 적은 투자지만 이를 통해 고객과 미화서비스회사 모두 큰 경제적 이익을 창출할 수 있다는 알 수 있을 것이다.



# 생산성과 효율성 확보를 위한 워크로딩 이해하기

글 한국건물위생과학센터 이원재 이사

최근 4년간 우리나라의 최저임금이 50% 가량 급격하게 인상(2015년 5,580원 → 2019년 8,350원)되면서 이는 미 화서비스회사와 고객사 모두에게 큰 부담으로 작용하고 있다. 국내 미화서비스는 주로 최저임금과 투입인력 수에 근거한 Man-Count 방식에 의해 계약을 하게 되는데, 고객사와 BSC는 이에 대한 합리적인 해결책을 찾기 위해 노력하고 있다.

미화산업이 발전한 미국도 우리나라와 비슷한 상황을 겪어 왔다. 최근 미국 뉴욕시도 최저임금이 2015년 9달러에서 2021년 15달러로 6년간 66% 상승되면서 '인건비 폭탄', '뉴욕상인들의 최저임금 비명'이라는 기사와 같이 큰 혼란을 겪고 있다. 과연 미국에서는 급격한 임금상승과 관련해 과거 어떤 방식으로 이를 해결해 왔는지 살펴보면 국내 상황에 대한 대응방안을 마련하는데 도움이 될 것이다.



자료출처 : 고용노동부, 연합뉴스 / 자료출처 : New York State Labor Department

미국의 미화서비스도 1980년대에는 국내와 비슷한 주간청소 위주의 최저 입찰방식을 사용해 왔다. 하지만 2000년도 들어 최저임금이 급격하게 인상되면서 업무생산성 향상을 위해 야간청소 비중을 높이고, 대형장비 도입을 통해 미화인력 수를 감소시켜 왔다. 2010년 이후에는 장비 현대화를 통한 생산성 개선이 한계에 부딪히면서 업무시간의 과학화와 개인별 맞춤 도구의 도입과 같은 작업자의 업무량을 고려한 워크로딩 개념을 도입하며 이를 해결하고 있다.

아래는 같이 미국은 지난 20년간 여러가지 제약조건을 극복하기 위해 미화산업의 과학화와 전문화에 대한 지속적인 연구개발 및 투자를 해 왔다.

### 〈최저임금 인상에 따른 미국의 서비스 방식 변화〉

기간	업무수행 방식의 변화	우선 중요도
1980년대	주간청소를 위주로 한 최저 입찰방식(현재 국내방식과 동일한 방식)	용역사의 자분능력과 인력조달 능력
1990년대	주간청소와 야간청소를 함께 하는 방식(주간 80% : 야간 20%)	야간인력 조달능력과 용역사의 자분능력
2000~2002년	야간청소의 비율 증가(주간 30% : 야간 70%)	용역사의 보안 유지와 기술력 강조
2003~2010년	장비의 현대화로 인력감축을 추구하는 시기 (최저임금 \$4.25~\$7.25로 70.6% 급변 시기)	대형장비 우선한 최신 장비의 중요성 강조
2010~2014년	개인별 맞춤 장비와 업무시간의 과학화 방식	청소기술력과 관리자의 리더십의 강조
2014년~현재	최적화된 개인별 소도구 사용과 경제성, 안정성을 고려한 그린빌딩서비스 도입	환경친화적 청소방법으로 사용자의 건강과 환경을 중시

한국건물위생과학센터는 2018년 국내와 미국의 미화도급비용에 대한 비교를 한 적이 있는데, 국내 도급비가 동일 면적의 미국 건물보다 25% 더 많은 금액을 지급하고 있었다. 이에 대한 원인분석 결과, 미국은 미화산업별회사의 전문성을 인정하고 있으며, 면적별 견적방식에 따라 작업자의 생산성 향상을 위한 지속적인 노력을 하고 있고, 높은 영업이익률 보장과 야간/파트타임 직원의 활용을 통해 효율성을 극대화시키고 있는 것으로 조사됐다.

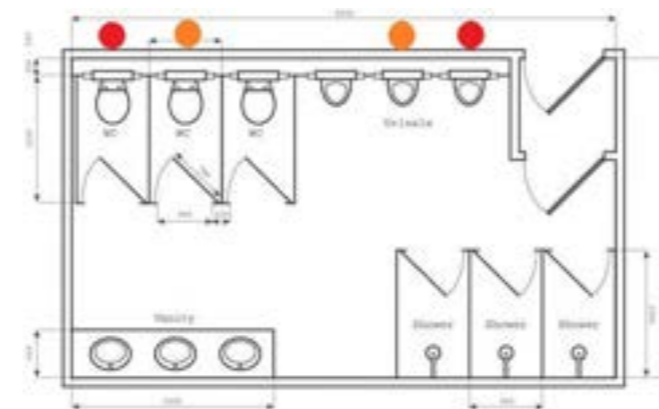
이제 우리나라도 최저인건비 수준의 인력수에 기반한 도급방식이 아닌, 산업별 특성을 고려한 수행하는 업무범위에 따른 견적방식으로 변경될 필요성이 있다. 이를 위해서는 미화서비스회사의 전문성 확보와 투입인력의 생산성에 기반한 적정이윤의 보장이 필요할 것이다.

### 〈국내와 미국의 미화서비스 제공형식 비교〉

구분	국내	미국
영업이익의 기본	Man Count 견적방식	산업별/면적별 견적방식
근로자 선호시간	주간	야간
입찰계약자 선정방식	최저입찰자 선정	Reference와 전문성 바탕으로 선정
Part Time	거의 없음	근로자의 약 50%가 Part Time 근로자
고객의 관점	인력관리 회사의 인식	청결전문가로의 인식
영업이익률	관리비의 3%~5%	견적금액의 15%

이와 같이 미화서비스 도급금액에 업무범위 또는 면적별 견적방식을 도입하게 될 경우, 가장 중요하게 고려해야 할 것이 워크로딩(Work Loading)이란 개념이다.

Work Loading을 우리말로 번역한다면 '작업 부하' 정도로 설명할 수 있는데, 이를 쉽게 설명하면 생산성과 효율성을 확보하기 위해 자주 더러워지거나, 사용자가 자주 사용하는 장소, 자주 사용하지 않는 곳들을 파악해 청소의 횟수를 효율적으로 정해 주는 것이다. 예를 들어 남자 화장실 청소를 예를 들어 설명하면 더욱 쉽게 공감할 수 있을 것이다.



위의 그림을 보면 남자화장실의 경우 정문에서 가장 가까운 곳의 소변기를 가장 빈번히 사용하고, 대변기의 경우는 반대로 정문에서 가장 먼 곳의 변기를 빈번하게 사용하는 것으로 확인된다. 아마도 화장실을 이용하는 남성들은 이에 공감할 것이다. 그렇다면 남자화장실의 경우 소변기는 정문에서 가장 가까운 쪽이, 대변기는 정문에서 가장 먼 쪽이 자주 더러워지므로 다른 소변기와 대변기보다 자주 청소해야 할 것이다. 이렇게 사용자의 사용량이나

자주 더러워지는 곳을 선정, 청소의 횟수를 정해 효율성을 확보하는 것이 미화서비스의 Work Loading이다. 선진국에서는 이를 노련한 미화전문가의 영역으로 '청소의 횟수를 디자인한다'라고 한다. 빌딩의 청결을 관리하는 담당자의 경우는 조금만 각별히 관심을 가지면 청소서비스의 Work Loading을 쉽게 제작할 수 있고 우리가 적용을 원하는 것이 바로 이런 방법일 것이다. 그래서 Work Loading을 '작업의 표준화'라고 설명하기도 한다. 그렇다면 이제 미화전문가 고유의 영역으로 알려진 미화서비스의 Work Loading을 만드는 원리에 대해 좀 더 이해할 필요가 있다. 우선 Work Loading을 하기 위해서는 다음과 같은 전제를 먼저 실행해야 한다.



효율적이며 근무자의 피로도를 최소화할 수 있는 정확한 자재 선정을 바탕으로 작업 공정을 교육하고, 훈련해야 올바른 워크로딩의 결과물을 얻을 수 있다. 필자는 현장에서 많은 컨설팅과 교육을 진행하면서 현장 담당자들이 교육과 훈련을 잘못

적용시키는 경우를 자주 경험하게 됐다. 관리자가 미화현장에서 교육과 훈련의 영역이 무엇인지 이해하는 것은 매우 중요하다.

표준화된 자재를 사용한다고 하더라도 근무자의 숙련도에 따라 워크로딩은 차이가 날 수 밖에 없는데, 교육과 훈련을 통해 담당하는 업무의 숙련도를 높이고 전문성을 확보하는 것이 필요하다. 전문성을 확보한 숙련자의 업무 시간 데이터를 분석해 업계에서 인정하는 수준의 업무시간으로 확정된 결과물이 워크로딩이라고 생각하면 될 것이다.

이제 교육과 훈련이 됐다는 가정 하에 Work Loading을 이야기해보고자 한다. 중요한 것은 1차적으로 합리적인 미화자재를 선정한 후 교육과 훈련을 통해 직무교육을 진행하고 그 다음 Work Loading을 측정해야 한다는 점이다. 초보자 또는 작업방법을 잘못 습득한 근무자는 숙련자 대비 2~3배의 작업시간 차이가 날 수 있기 때문이다.

**Work Loading 만드는 방법**

청소작업을 하는 데에는 약 920가지의 동작이 나오고 그에 따른 작업시간이 있다. 가령 바닥을 닦는 데 필요한 시간이 있고 진공청소를 할 때의 시간도 있어 다양한 작업방식에 따른 다양한 작업시간도 존재한다. 선진국의 경우 이러한 작업을 일일이 계산해 정리했는데 국내의 경우 ISSA 코리아의 KICS Time 919를 이용하면 해결이 가능할 것이다. 중요한 것은 보편적으로 사용가능한 청소작업 시간을 알아야 한다는 것이다.



**동작별 작업시간표**

워크로딩은 단순히 작업하는 시간만을 의미하지 않는다. 작업을 하기 위해서는 준비, 이동, 작업, 작업 중 정지시간, 마무리를 포함한 시간으로 제시되어야 한다. 따라서 해당업무를 반복적으로 수행하고 있는 근무자의 작업시간이 측정되어야만 하고 고객의 동선과 근무자의 동선에 대한 이해가 있어야 한다. 그리고 올바른 작업지시와 점검이 수반될 때 업계에서 인정할 수 있는 워크로딩을 정할 수 있는 것이다.

1. 마른 상태에서 2kg, 젖은 상태에서 5kg  
2. 관절과 어깨의 힘의 사용 양 80%  
3. 걸레 짜는 것에 따른 피로도 가중

1. 마른 상태에서 400g, 젖은 상태에서 600g  
2. 관절과 어깨의 힘의 사용 양 10%  
3. 손으로도 할 수 있는 가볍고 이동 편리성

종류	사용도구	면적	작업시간	시간당 작업량	생산성
업러이트	16인치	28명	14분2초	118명	기준
캐니스터	16인치	28명	8분5초	197명	1.6배
백팩	16인치	28명	8분	210명	1.8배

이런 사항들을 고려할 경우 업계에서 인정할 만한 워크로딩 기반의 견적과 계약방식을 활성화하면 우리에게 어떤 이점이 있을지를 생각해 볼 수 있다.

첫째, 발주처와 BSC(빌딩서비스회사) 간에 합리적인 업무량과 예산비용에 대한 커뮤니케이션이 용이해진다. 둘째, 업무량 중심의 완전 도급계약 체결로 현행 인원수 중심의 계약구조에서 불법적인 파견요소를 제거할 수 있다. 셋째, 표준화를 통한 업무성과 중심의 평가 기준이 마련되고 지속적인 개선 활동이 가능해진다. 넷째, 건물의 노후화에 따른 연도별 차등화 설계로 비용 절감 분석이 용이해진다. 현행 국내 계약방식은 인원수 중심의 불안정한 도급계약 형태로 불법파견으로 판정받을 수 있는 요인을 내재하고 있다. 올바른 워크로딩의 적용은 서비스수준 계약(Service Level Agreement)을 할 수 있는 기초를 제공하고 서비스를 설계해 고객이 요구하는 예산과 품질 수준이 달성될 수 있는 근거 제시가 가능해진다. 또한 이를 위해 역량이 있는 숙련자를 많이 보유한 BSC는 관리비를 절감하면서 높은 청결품질을 통해 더 많은 수익을 창출할 수 있도록 해줄 수 있다.

**요약하며**

이번 창간호에는 전문적인 청결관리를 위한 Work Loading에 대해 간략히 알아봤다. 최근 경제가 어려워지고, 경쟁이 치열해지는 이 시기에 기업소유 부동산 관리자, 자산운용사, 건물주, PM사, FM사의 담당자들이 치솟는 인건비 요구에 대비해 워크로딩을 적용한 서비스의 설계로 임차인을 만족시키고 목표하는 수익을 확보하길 기대한다.



글 ISSA 송제우 수석강사

## ISSA CMI CMI 교육소개

2018년 5월 14일 네델란드 암스테르담. 아직은 새벽공기가 쌀쌀한 그곳에서 아침을 맞았다. 한국에서 직항으로 12시간 가까이 떨어져 있는 암스테르담은 2년에 한 번씩 ISSA에서 주관하는 Interclean Show가 개최되는 곳이다. 4일 동안 진행되는 Interclean Show는 ISSA 협회 회원사에서 공급하는 장비, 도구, 재료, 약품, 관리솔루션 외 환경관리산업에 활용되는 거의 모든 것들을 소개한다. 그 적용범위는 단순히 건물에만 국한되지 않고 다양한 분야에서 활용되고 있다는 것을 다시 한번 확인하는 시간이었다. 행사참여를 마치고 한국으로 돌아오는 길에 문득 이런 생각이 들었다. 수없이 많은 클리닝 제품들을 한국의 환경관리산업에 종사하는 사람들은 얼마나 효과적으로 사용하고 있을까? 혹은 제품을 알지 못해서? 또는 사용법을 알지 못해서? 단순히 제품을 사용할 수는 있지만 제대로 된 적용방법을 몰라서? 이렇듯 다양한 이유들을 통해 국내에서는 여전히 접하기 어렵거나 그 효과를 확인하기 힘든 제품들이 다수일 것이다. 필자는 호주에서 8년간 환경관리산업에 몸담았었고 현재도 한국에서 12년째 BSC에서 청결관련 업무를 전문적으로 하고 있다. 장비와 약품이 새롭게 출시될 때마다 직접 테스트하고 현장에 적용하고 교육하는 일이 주된 업무였으며 가장 효율적이고 효과적인 방법을 찾아가는 것이 가장 큰 미션이었다. 돌이켜보면 늘 아쉬움이 남는 시간들이었다는 것을 부정할 수 없다. 혼자만의 실패와 성공이라는 경험을 바탕으로 한 교육에는 한계가 있었다. Interclean Show 를 통해 나에게 호기심을 불러 일으킨 ISSA 협회는 교육에 대한 한계와 목마름을 해결해주는 오아시스 같은 존재로 다가왔다.

2019년 2월 ISSA KOREA 지부설립을 목전에 두고 있는 시기에 한통의 연락을 받았다. ISSA CMI 교육과정 일부가 개설된다는 소식이었다. 세계적인 수준의 행사를 범세계적으로 여러 나라에서 개최하는 가장 큰 규모의 국제청결산업협회에서 실시하는 교육은 어떨까? 환경관리라는 일(job) 그리고 청소 혹은

청결이라는 용어를 처음 접하는 사람들이 반드시 알아야 할 내용들로 구성된 Basic & Floor Care Course, 다년간의 경험을 체계화 시켜주고 전문가로서의 역량을 완성시켜주는 Advanced Course는 하루하루가 신선한 충격이었고 교육에 대한 열정을 불태우기엔 충분한 시간이었다. 2019년 4월 25일 ISSA Korea 지부가 설립됐다. 성공적인 협회 설립행사 이후 ISSA Korea 법인 대표며 지부장을 맡고 있는 이경훈 지부장이 협회 트레이너 활동을 제안했다. 이미 한 조직에 몸담은 직장인으로서 고민하고 풀어야 될 부분들이 많은 제이었지만 트레이너로서의 활동을 통해 현장에서 일하는 이들과 환경관리산업에 뜻을 둔 이들에게 이전에 없던 정보제공하고 경험을 나누는 기회가 될 수 있다는 생각에 빠른 결정을 할 수 있었다.

ISSA 협회의 CMI(Cleaning Management Institute)는 1964년 설립 이래 전 세계에서 가장 인정받는 교육 및 인증기관이며 다양한 교육과정들이 있다.

구분	과정명
CMI 1	Basic & Floor Care
CMI 2	Supervisory
CMI 3	Advanced
CMI 4	Infection Control
CMI 5	AAP(Accredited Auditing Professional)
CMI 6	EME(Estimating Made Easy)
CMI 7	Train the Trainer

지부설립 전과 직후에는 CMI 여러 교육과정 중 Basic과 Advance, Infection Control(감염관리) 과정만 개설됐으나 지금은 총 7개 과정이 단계별로 개설돼 있다. 현재 개설된 교육과정은 다음과 같다. 트레이너로서 CMI의 교육과정과 내용들을 보면 ISSA 협회가 환경관리산업의 종사자, 관리자, 기업들을 위해 얼마나 많은 고민과 노력을 기울여왔는지 알 수 있다. 가장 인상 깊었던 부분은 교육과정 중 첫 단계인 Basic Course에서 고객서비스를

가장 먼저 배운다는 것이다. 환경관리산업이 서비스의 영역임은 분명하다. 하지만 현장에서 업무를 하는 사람들이 서비스라는 개념으로 접근하기 쉽지 않다는 것은 많은 이들이 공감할 것이 자명하다.

많은 경험을 가진 우수한 직원이 있다고 가정해보자. 아마도 그 직원이 수행하는 작업에는 문제가 없을 것이다. 하지만 본인이나 하는 업무의 목적과 가치 그리고 과제를 수행하면서 대면하게 되는 고객과의 커뮤니케이션 방법들에 대해 좀 더 깊이 있게 통찰할 수 있는 기회를 제공한다면 고객들에 대한 서비스 마인드가 높아지는 동시에 본인의 자존감도 함께 높아질 것이다. 단순히 방법론적인 접근방식의 교육이 아닌 왜 우리는 환경관리서비스를 제공하며 어떠한 방법들로 서비스의 가치를 높일 수 있는지 그리고 가치변화를 위한 방법들을 이해하기 위한 원리를 교육해 전문가를 양성하는 것이 CMI 교육과정의 가장 큰 목적이다. ISSA CMI 교육방식은 교재중심의 주입식 교육방식이 아니다. 교재의 흐름을 따라가지만 각각의 커리큘럼을 이해할 수 있는 사전 맵핑 교육이 이뤄진다. 뼈대를 이해하고나면 교재는 살을 붙이는 역할을 한다. 모든 교육이 그러하겠지만 CMI 교육은 각자 개인의 노력을 통해 똑같은 커리큘럼의 교육이라도 습득정도는 상당한 차이를 보이며 그 결과는 최종 인증테스트에서 나타난다. 두번의 CMI 교육을 진행하면서 많은 분들을 만나 볼 수 있었다. 현장관리자로 계신 이들, BSC 본사 미화전문팀, 청소관련 교육을 처음 접한 이들 그리고 BSC 임원들까지 생소한 단어들과 관리방식에 대한 원리를 이해하는 것이 환경관리를 단순히 청소로만 생각하시는 분들에게는 다소 낯설게 느껴질 수 있으며 실제로 그런 어려움을 얘기하던 교육생들도 다수

있었다. 하지만 교육을 수료할 시기가 되면 모두들 환경관리업무를 바라보는 관점에 긍정적인 변화가 생기고 업무를 바라보는 시각에 깊이가 더해진 것을 확인할 수 있었다.

환경관리산업에서 가장 중요한 요소는 청결관리를 하는 현장의 직원들이라 생각한다. 교육과 훈련은 다른 개념이다. 단순히 일회성의 교육으로 모든 것을 배울 순 없다. 체계적이고 전문화된 양질의 교육을 받고 지속적인 훈련을 통해 환경관리산업의 가장 큰 성장동력으로 역할을 수행할 수 있는 직원들을 양성한다면 관리자로서, 청결관리의 전문가로서 그보다 더 보람된 일이 있을까 라는 생각을 하게 된다. 필자가 교육을 진행하고 단계별로 교육을 수료하던 교육생들과 얘기를 나누면서 항상 마음속으로 바라던 한 가지가 있다. CMI 교육을 통해 각각의 회사에서 환경관리업무를 수행하는 직원들이 환경관리의 개념과 개인의 자존감 그리고 교육받은 기술을 더 연마하고 주변에 전파해 그 효과가 전체에 더욱 긍정적인 결과를 만들어 갔으면 하는 바람이다. 환경관리산업은 우리가 알고 있는 것 이상으로 광범위하며 모두의 일상에 지대한 영향을 끼치고 있다. ISSA Korea 는 그 속에서 중요한 역할을 수행할 수 있는 전문가를 양성하고 배출하고자 많은 고민을 하고 있다. 수십 년간 전문화된 정보가 축적된 ISSA 협회 본사의 CMI 교육과정을 점차 확대해 국내 환경관리산업의 발전을 위한 긍정적인 모델을 만들 수 있을 것으로 기대한다. 협회 트레이너의 한사람으로서 교육과 훈련을 통한 전문가 양성에 더 많은 고민을 해 나갈 것이며 많은 분들이 CMI 교육과정을 경험하고 혜택을 받으시기를 바라며 이 글을 마친다.



# ISSA Show North America 2019

## 사전등록 진행 중



글 ISSA KOREA 사업개발부  
이승훈 이사



2019년 11월 18일부터 21일까지 라스베이거스에서 열리는 ISSA Show North America 2019 참관을 위한 사전등록이 시작됐다. 오랜기간 전 세계를 대상으로 클리닝산업을 널리 홍보하고 솔루션을 제공하는 세계청결산업협회로서 ISSA가 주최하는 이번 행사는 16,000명 이상의 산업계 전문가 및 관계자들이 참여할 예정이며 700개 회원사(제조/유통/공급)가 출품해 환경관리 전반에 걸친 다양한 혁신과 솔루션을 선보일 예정이다.

클리닝산업에 종사하는 다양한 전문가들은 이번 행사를 통해 다양한 혜택을 누릴 수 있다. 우선 실무자들의 경우 관련 기술을 연마하고, 해외의 혁신적인 제품이나 서비스를 볼 수 있으며 현재 직면하고 있는 다양한 문제들에 대한 개선이나 해법을 찾을 수 있다. 경영자나 관리자의 경우 다양한 국가에서 온 전문가들과 만날 수 있는 기회를 통해 최신 산업동향을 파악하고 사업에 관련된 다양한 정보들을 활용해 국내 청결사업에 접목시킬 수 있는 기회가 될 것이다. ISSA Show North America 2019는 10년 간 지속적으로 BSCAI(Building Service Contractors Association International)와 파트너십을 유지하고 있으며, BSCAI의 회원사 및 회원들은 모두 라스베이거스 박람회에 참가해 ISSA의 파트너로서 협력하고 있다. 또한 ISSA는 건강한 학교 만들기 캠페인(Healthy Schools Campaign)이 진행되는 친환경학교(Green Clean Schools) 관계자들, 주요 유통업체에 종사하는 영업/마케팅 담당자, 다양한 산업조직과 구성원들의 참여를 환영한다.

ISSA Show North America는 클리닝산업에 연관된 모든 분야에서 참관하는 전문가들을 만족시키기 위해 다양한 프로그램과 이벤트를 준비하고 있다. ISSA의 Jonathan Adkins 마케팅부사장은 "ISSA SHOW는 전 세계의 청결산업과 관련된 서비스와 정보들을 공유할 것이며, 이번 전시회를 통해 최신의 혁신적인 제품을 선보일 예정이다. 또한 우리는 박람회에서 참가자들에게 유익하고, 도움이 되는 교육과정을 다수 제공하고 있다."라고 설명했다.

### 교육, 인증 및 워크숍 과정

ISSA Show 이벤트 역사상 처음으로 100가지가 넘는 교육과정을 제공하고 있다. 각 교육과정은 업계에서 우수한 성과를 달성한 인지도가 높은 전문가가 선택돼 진행될 것이다. 참석자는 참여를 원하는 교육과정을 개별적으로 선택하거나, 선별된 여러교육 카테고리 중 하나를 선택할 수 있다.

- 상업용 클리닝
- 대리점
- 친환경 학교(Healthy Schools Campaign)
- 헬스케어(IEHA : International Executive Housekeepers Association, A Division of ISSA)
- 주거용 클리닝(ARCSI : Association of Residential Cleaning Service International, A Division of ISSA)

Adkins는 "컨퍼런스 프로그램은 교육과정과 함께 많은 중요한 영역을 포함하고 있다. 현재까지 우리는 4일간의 행사일정에 따라 단계별로 6가지 인증 교육 워크숍을 진행하고 있다."라고 설명한다. 이외에도 사업에 대한 관리 및 운영, 자기개발, 전략수립, 신기술, 감염관리가 포함된다. 진화하는 상업용 클리닝산업의 최신 트렌드와 발전에 대한 주제를 다루기 위해 지속적으로 더 많은 과정이 추가되고 있다.

### Innovation Award Program, 10주년 맞아

2019년은 ISSA Innovation Award Program이 10주년을 맞이했다. ISSA는 통로를 따라 위치한 혁신센터에서 혁신프로그

램 참가자의 시연과 프리젠테이션, 전시 등을 통해 Innovation Showcase를 보완할 예정이다.

올해 혁신상과 함께 5개 부문에서 수상한 제품과 기술들이 Innovation Showcase에 전시될 것이다. 올해 역시 각 부문별로 참가자의 경합이 있을 예정이다.

### ISSA Show North America for 2019 하이라이트

2019년에 포함된 추가적인 특별행사와 볼거리는 다음과 같다.

- 병원, 주거용 클리닝, 복원에 대한 교육과정을 진행하기 위해 전시장 내 시연을 위한 별도 공간과 시청각 교육을 위한 장소를 마련했다.
- 'X'부스를 방문할 것. 여기서 'X'는 산업계가 당면한 고유한 문제나 위기를 나타낸다. 부스방문을 통해 참가자들은 당면과제에 대한 솔루션을 얻거나 혹은 아이디어를 교환할 수 있다.
- ISSA Sports Bar(Spartan Chemical Co. 후원) : 참가자들이 박람회장에서 네트워크를 하며 휴식을 취할 수 있는 장소를 제공한다.
- 26개국의 제품들을 함께 모아 출품하는 별도 파빌리온이 구성돼 있다.(International Pavilion and Italian Pavilion)
- ISSA Show North America를 통해 새롭게 선보이는 업체들을 함께 모아 최초 출품회사 파빌리온 및 스타트업 공간을 별도 구성했다. 이 파빌리온은 기술 솔루션 제공, 안전장비공급, 상업용클리닝, 관련시장의 업체 등을 포함한다.
- ISSA Show North America 2019 전시회 배지를 소지하면 라스베이거스 스트립의 관광명소 방문시 할인을 받을 수 있다.

#### 〈ISSA Show North America 2019에 대한 사전등록 요청〉

ISSA 코리아는 ISSA Show North America 방문에 대한 업무 진행을 위임받았습니다.

T. 070-4699-ISSA (4772) F. 0505-299-ISSA(4772)

E. brantl@issa.com / davidlee@issa.com

ISSA Show에 참가하는 업체를 확인하려면 아래의 사이트를 참조하세요.

FLOOR PLAN

[https://issa19.mapyourshow.com/8\\_0/floorplan/index.cfm?hallID=A&selectedBooth=booth~2449](https://issa19.mapyourshow.com/8_0/floorplan/index.cfm?hallID=A&selectedBooth=booth~2449)





환경관리산업에서 가장 중요한 요소는 미화원이고, 그 미화원의 태도와 성실함이 계약 유지의 가장 큰 경쟁력이다.

최근에 서울대학교에서 미화원이 휴게실에서 숨지는 사건이 있었다. 동종 업계에 있는 사람으로서 너무도 안타까운 일이다. 생각해 보면, 예전부터 미화원의 휴게실은 보도된 휴게환경과 유사한 경우가 많았다. 최근에는 에어컨이나, 난방시설 등 휴게환경이 많이 개선됐지만, 사각지대는 의외로 많이 있다는 것을 이 번 사건을 통해 알게 됐다. 사람들은 미화원의 인간적인 처우(환경) 개선을 요구하고 있지만, 인간적인 동정표의 대상이 아닌, 그 것과는 별개로 위생관리용역업에서 그들이 얼마나 중요한지에 대해 이야기 하고자 한다.

위생관리용역업에서 상품은 뭐가? 바로 청소다. 청소의 품질은 곳 경쟁력이 된다. 이러한 청소의 주체는 미화원이다. 즉, 청소의 경쟁력은 미화원으로부터 나오는 것이다.

청소의 평가는 눈에 보이는 것이 전부일 만큼 단순하게 평가된다. 그 안에 어떤 기술력이나 노력이 들어갔는지 고객의 입장에서는 알지 못한다. 대부분 기술적인 평가 보다는 눈에 보이는 청결과 미화원들의 태도와 성실성으로 평가되는 경우가 훨씬 많다. 눈에 보이는 청결을 수행하는 것도 미화원이니, 결국 미화산업에서 가장 중요한 요소는 미화원이다.

물론 기술이 필요 없는 것은 아니다. 계약 수주를 위해서는 기술이 필요하다. 그 후에 기술력을 습득하고, 실행하는 것은 미화원이다. 따라서 계약을 수주하는 것은 본사의 기술력과 역량이지만, 계약을 유지하는 가장 큰 요소는 미화원이 된다. 정확히는 이들이 '얼마나 역할을 잘 수행하는가?'일 것이다.

'어떻게 해야 이들이 역할을 잘 수행할 수 있을까?'에 대해 관리회사나 관리자는 고민할 수밖에 없다. 또한, 다양한 경험과 이론을 바탕으로 각자의 노하우를 축적해 시행하고 있을 것이다. 정답은 없다. 그 대상은 미화원이고, 그들이 잘 받아들일 수 있으면 좋은 방법이라 생각한다. 근무시간을 줄이거나 사람을 줄이고, 한꺼번에 많은 일들을 하라고 떠미는 사례가 업계에서 빈번하게 일어나고 있다. 업계에 있으면 뻔히 아는 일이지만, 지내다 보면 가끔 그 대상을 잊어버리는 경우도 종종 있기 때문에, 한번쯤 상기하는 질문이다.

눈에 보이는 더러움을 발견하고, 청소하는 능력은 미화원이 모두 공통적으로 갖춰야 할 기본적인 능력이라고 분류해보면, 미화원들의 태도와 성실성이 경쟁력의 척도가 될 것이다. 그러면, 좋은 태도와 성실성은 어떻게 해야 잘 할 수 있는지 고민해볼 문제다.

필자는 세 가지 정도로 제안하고자 한다.

**첫째, 그들이 피로하고 힘들면, 성심껏 청소를 할 수 있을까?**

피로도 감소를 위해 관리자가 할 수 있는 일은 무엇인지 생각해 보자.

이것은 업무부하(Workload) 설계와 매우 밀접한 부분이 있다. Work Load에 대한 분야는 좀 더 깊이 다뤄져야 하지만, 기회가 된다면, ISSA를 통해 학습을 하는 것을 추천하고, 이번에는 단편적인 내용만으로 설명한다.

업무부하 설계 시 넓은 범위의 공간에 유사 업무를 수행하는 경우와 동일 공간 내에서 한번에 여러 가지를 수행해야 할 경우가 있다고 가정하면, 유사 업무의 경우는 장비나 도구를 단순화 시키고 업무도 단순화 시켜 좀 더 넓은 범위의 작업을 할 수 있도록 설계하고, 추가로 피로를 줄일 수 있는 적합한 도구를 선택해 지급한다. 예를 들면, 넓고 긴 복도 바닥의 경우 리스킨 카(Reskin Car) 또는 넓은 폭의 댄프맵(Damp Mop)을 지급해 장시간 반복 작업을 해도 피로를 덜어 줄 수 있다.

동일 공간 내에서 여러 가지를 한번에 수행해야 할 경우는 필요한 다양한 도구와 소모품들을 한번에 용이하게 운반할 수 있고, 수납공간을 구분할 수 있는 도구를 선택해, 일하는 중간에 도구 교환이나 소모품 보충을 위해 여러 번 이동하는 것을 줄이고, 업무의 순서를 효율적으로 편성해, 공간 내 이동과 중복작업을 최소화 시키는 것이다. 물론, 너무 다양한 업무를 한꺼번에 편성하게 되면, 근무자의 업무 부담감이 늘어나고, 도구도 복잡해지기 때문에, 효율도 떨어진다. 가능하면, 한번에 수행하는 업무의 종류를 줄이는 것이 바람직하다.

**둘째, 책임의식과 자부심을 어떻게 올릴 것인가?**

그들의 의견을 잘 청취하고, 제안을 적극적으로 수용하는 자세를 취하는 것이 필요하다. 예컨대, 좋은 약품이 있는데 바로 적용하기 보다는 먼저 써보게 하고, 어떤지 의견을 물어봐서 미화원의 의견을 존중해 결정한다면, 관리자와 미화원과의 유대관계나 미화원의 자존감을 올릴 수 있을 것이다. 또한, 그러한 의견을 잘 제시하는 근무자에게 적절하게 포상하는 것도 참여의식을 유도하는데 좋은 방법이 될 것이다.

**마지막으로, 성실성은 어떻게 유지할 것인가?**

가장 중요한 문제다. 회사에 대한 애사심, 관리자 또는 동료와의 관계, 일에 대한 책임감, 프로의식 등 다양한 것들이 복합적으로 반영될 수 있다. 그러나 미화원의 기질이나 성향이 가장 큰 작용을 한다고 볼 수 있다. 조용하고 성실하게 일하는 그 사람에게 고마워하고 그를 칭찬하자. 그 성실함을 칭찬함으로써 다른 미화원들이 어떤 점을 본받아야 하고, 칭찬해 줘야 하는 지를 알려주는 것도 필요하다. 결론적으로 위생관리용역업에서 가장 중요한 요소는 미화원이고, 그 미화원의 태도와 성실함이 계약 유지의 가장 큰 경쟁력임을 잊지 말자. 따라서 그들이 좋은 태도로 성실하게 일할 수 있도록 끊임없이 고민하고, 노력하지 않으면 안된다는 것을 강조하면서 글을 마친다.





이제는 카펫을 제대로 관리하자!  
가문의 비법 - 카펫 청소편 1



글 ISSA 문현일 수석강사

2019년 4월 25일 ISSA 코리아 창립총회 행사를 성황리에 마치고, CMI(미화전문가 과정)강의를 시작 한지 벌써 6개월이란 시간이 지나갔다. 그동안 벌써 5회차의 CMI 교육생을 배출했고, 매번 강의를 할 때마다 교육생들의 새로운 신기술을 습득하려는 열정과 초롱초롱한 눈빛을 보면서 '우리나라 미화산업도 이들에 의해 선진화가 이뤄지겠구나'란 확신이 든다.

필자는 지난 20년간 미국과 한국에서 미화분야에서 일하면서 일상관리와 정기관리, 복구관리 등 다양한 경험을 할 기회를 가졌다. ISSA의 수석강사로 위촉을 받고 그동안 알고 있던 지식과 노하우를 ISSA 교육생에게 전달하고 있는데, 특히 바닥마감재 강의를 통해 필자는 또한 이 분야의 전문가로 다시 한번 성장하고 있다는 느낌이 들어 협회측에 감사의 인사를 하고 싶다.

이번 ISSA TODAY 발간과 관련해 ISSA 코리아측에서 필자에게 미화 현장에서 발생하는 문제 중 특히 해결하기 힘든 사항들에 대해 쉽지만 강력한 해결방안을 제시해 달라는 요청을 받았다. 필자는 그동안의 경험을 바탕으로 이런 부분들을 정리하면서 '가문의 비법'이란 제목으로 기고를 하고자 한다. 앞으로도 필자는 이런 기회를 통해 자주 독자와의 만남을 가질 수 있는 기회를 갖게 돼 무척 기쁘게 생각하며, 미화서비스에 종사하고 있는 많은 분들께 실질적인 도움이 됐으면 한다.

CMI교육을 진행하면서 교육생에게 카펫관리에 대해 질문을 가장 많이 받고 있다. 아무래도 우리나라는 옛날부터 화강석과 같은 석재류를 많이 다루면서 천연석 관리에 대해서는 나름대로 경험과 노하우

우를 쌓아 왔다. 하지만 카펫의 경우에는 외국에서 유래됐고, 호텔이나 오피스빌딩 같은 일부 건물에만 설치가 되다보니 서비스 면적이 상대적으로 적어서 낮은 시장성으로 이 분야의 전문가를 찾기 힘들고, 전문교육을 받은 사람들이 부족한 실정이다.

그래서 도대체 카펫의 일상관리를 어떻게 하고, 오염을 어떻게 제거하는지, 고가의 카펫 사용주기를 연장시킬 방법이 있는지, 실내 공기질 개선방안이 있는지 등 많은 이슈사항들이 있지만, 제대로 된 관리방법을 몰라 카펫청소를 하면서 문제를 더 키우는 경우가 많이 발생한다.

그래서 앞으로 3회차에 걸쳐 카펫관리에 꼭 필요한 사항들에 대해 소개하고자 한다. 보다 전문적인 내용은 ISSA에서 개설하고 있는 '바닥관리 전문가 과정'을 통해 확인할 수 있다.

우선 이번 창간호에서는 카펫에 발생하는 오염제거방법에 대해 설명하고자 한다.

오염은 종류별로 다양한 원인(알칼리, 산성)으로 발생하고, 어떤 오염은 제거하지 않고 그대로 방치하면 카펫의 색상이 염색되는 것도 발견할 수 있다. 이번 호에서는 오염의 관리 및 제거 방법, 효과적인 오염제거제에 대해 알아본다.



우리는 오염, 얼룩, 탈색, 훼손 등을 잘 구별하지 못하고, 카펫의 색상이 다르면 다 오염이라고 잘못 인식하고 있다. 다음은 카펫의 원색상을 변화하게 하는 원인들에 대한 설명이다.

- 오염(Spot): 표면에 어떠한 물질이 추가된 것 - 껌, 잉크, 타르, 음식물 등
- 얼룩(Stain): 표면에 색상이 추가된 것 - 와인, 커피, 겨자 등
- 탈색(Discoloration): 표면의 색상이 변한 것 - 락스, 약품으로 인한 손상
- 훼손(Damage): 표면에 수리가 필요한 것 - 열 또는 굽힘에 의한 손상, 구멍

쉽게 설명하면 오염은 더러운 액체나 고체의 종류가 떨어진 상태고, 얼룩은 카펫의 원래 색상에 다른 색상이 추가된 것(염색과 비슷)이며, 탈색은 색상이 변화한 것, 훼손은 찢어지거나 구멍이 난 상태를 의미하는 것이다. 카펫을 관리함에 있어 오염과 얼룩이 구분이 가지 않아 현장에서는 적지 않은 어



려움을 겪고 있는 것으로 알고 있다. 쉽게 카펫의 오점과 얼룩을 관리하기 위해서는 다음의 두 가지를 반드시 기억해야 한다.

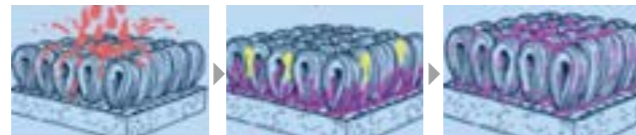
필자는 항상 오점과 얼룩을 구분하는 것이 무척 중요하다고 생각한다.

다음은 오점과 얼룩의 제거방법에 대한 설명이다.

### 오점 제거의 원리

우리는 카펫 오점을 제거한 후에 하루 정도는 깨끗해 보이다가 다시 오점이 생겨서 지저분해지는 경험을 해봤을 것이다. 이런 현상은 경험이 많은 전문가들도 이런 부분에 대해 가장 어려움을 느끼고 있는데, 이는 오점제거의 원리를 정확히 이해하지 못해서 생기는 결과다. 왜 오점은 다시 올라와서 잔상을 남기는지 이유를 설명한다.

이와 같은 원인으로 오점은 비벼서 제거하는 것이 아니라 물리적인 힘으로 뽑아 올려야 한다. 오점은 반드시 고무망치 등으로 두드려서 안에 침투한 원인물을 빼내는 것임을 명심해야 한다.



오점이 바닥에 형성된다.

대부분의 오점종류는 액체이기 때문에 보이지 않는 카펫 내부까지 침투하게 된다. 오점을 육안으로 확인하면 표면에 형성된 오점의 양보다 카펫 내부에 약 3배 정도 오점원인인 액체가 건조된 상태로 잔류하게 된다. 이것은 육안으로 확인하기 어렵다.

작업자는 눈에 보이는 표면만을 닦아주는 경우가 대부분인데, 이럴 경우 사진에서 보듯 내부침투한 오점제거제는 보이지 않는 내부의 오점을 제거하기 위해 남게 된다. 이것이 건조되면서 다시 올라오면 오점이 다시 나타나게 된다. 물에 적셔진 카펫 오점은 보이지 않으므로 오점을 제거했다고 생각하는 것은 착시현상이다.

### 오점은 빼내는 것인가?



(O)

### 닦아주는 것인가?



(X)

### 오점의 기본 제거 방식

그렇다면 오점종류가 무엇인지 확인해 봐야 한다. 우리는 카펫관리에 있어 정확히 오점을 구별하고, 오점별로 적합한 세제를 사용하는 것이 가장 효율적인 오점관리방법이라고 할 수 있을 것이다.

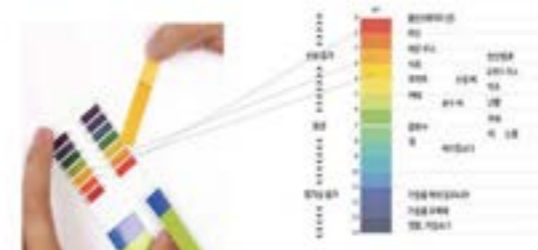
그렇다면 어떻게 오점을 구별할 것인가? 오점의 구별은 리트머스 종이로 사용하면 대부분 오점의 원인을 파악할 수 있다. 다음은 오점의 종류를 구별하는 방법이다.

### 리트머스 종이를 활용한 오점종류 구별방법

카펫 오점제거 작업 순서

- 긁어낼 수 있는 것들은 먼저 긁어내고, 물수건으로 초벌 닦아준다.

오점이 있는 바닥에 분무기로 물을 뿌려준다. < 뿌린 물을 오점과 혼합한다. < 리트머스 종이를 오점과 혼합한 곳에 묻힌다. < 리트머스 종이의 색상을 확인한다. < 변화된 색상을 참조해 오점을 확인한다.



Tips : 많은 양의 오점제거제를 사용하면 오점 번짐 현상을 가지고 올 수 있으므로 주의한다.

- 오점제거제를 오점에 뿌린 후 오점에 반응이 있는지 살핀다.
- 반응이 있는지 살피는 것은 장갑을 낀 손으로 문질러서 오점 색상이 확인되면 반응하는 것이다.
- 오점에 따뜻한 수건을 올려놓고 고무망치로 두드린다. (너무 강하면 자재 손상)
- 수건에 오점이 묻어 나오는지 확인한다.
- 두드린 후 오점을 깨끗한 젖은 수건으로 닦아준다.
- 제거한 오점에 거품제거제를 뿌려서 중성화 시킨다.

### 얼룩(Stain) 제거의 원리

얼룩의 정의를 다시 설명하면 얼룩은 표면에 색상이 추가된 것이다. 즉 오점의 상태가 아닌 색상이 착색된 상태로 남아 있는 것을 의미한다. 이는 탈색과는 다른 의미다. 탈색은 카펫의 색상이 손상된 것을 말한다. 탈색과 얼룩을 혼동하면 안 된다.

얼룩은 다음 사항들을 이해하면 얼룩제거가 편리해진다.

다음은 카펫의 적색 얼룩의 제거과정에 대한 사진이다.

- 천연색소 또는 인공색소가 카펫 색상을 물들인다.
- 약품만으로 처리하는 것은 현실적으로 불가능하다. (만약 가능해도 원자재 훼손의 우려가 있다.)
- pH 4~5사이의 세제에 열을 가하면 색상은 분해된다. (세제 + 열처리)

### 카펫 오점제거제의 선택



얼룩이 형성됐다.

얼룩부분에 오점제거제를 뿌린 후 물에 적신 흰색 수건을 올려놓고 다리미로 열을 서서히 가하면 흰색수건에 색상이 묻어 나온다.

얼룩이 제거됐다.

카펫관리의 애로사항 중 오점 종류에 따라, 또는 변색 종류에 따라 적합한 청소약품을 선택하는 것이라고 할 수 있다. 카펫 전용으로 생산된 오점에 효과적인 제품을 잘 선택해야 효과적으로 오점제거를 할 수 있다.

실제 현장에서는 1가지 카펫 오점제거제만을 사용하거나, 아니면 일반 중성세제를 사용해 오점을 제거하고 있다. 만약 부적합한 세제를 사용해 한번에 제대로 오점을 제거하지 못하면 오점이 얼룩으로 변하거나, 제3의 알 수 없는 물질로 변형돼 이를 제거하기 무척 어려워 질 수 있다.



시중에서 판매하고 있는 카펫세제의 종류는 다양하다. 주의사항으로 사용시 문제가 발생할 가능성이 높은 즉 pH 11 이상의 제품은 카펫 재질을 손상시키기 때문에 사용하지 않는 것이 좋다.

Tips : 제품구입시 pH 7~8의 중성 카펫 전용 제품을 구매하는 것이 좋다.



오염제거제    얼룩제거제    곰팡크 제거제    녹 제거제    혈액제거제    냄새제거제

〈오점 종류별 카펫전용 세제(예시)〉

출처\_ ㈜유비엠솔루션(한국지사) www.ubmcleaning.com

오점과 얼룩을 구별해 제거하는 것은 카펫 관리에 있어 매우 중요한 부분이다. 쉽고 신속하게 작업하기 위해서는 반드시 오점과 얼룩을 구별해서 관리하는 것이 중요하다. 필자는 독자에게 항상 현장에서 적용 가능한 정보를 줄 수 있도록 노력할 것이다.

다음 호에서는 카펫의 오점과 얼룩별로 어떻게 하면 효과적으로 제거할 수 있는 다양한 사례를 대해 알아보기로 한다.

이미지 출처\_ 〈호텔앤레스토랑〉 매거진 2018년 6월호와 8월호 카펫관리방법



세계적으로 무인로봇청소기는 클리닝산업의 주류로 급격하게 부각되고 있다. 1990년대 중반 로봇공학을 응용한 무인바닥세정/진공청소 장비들이 출시됐으나 구입가격이 높고, 성능은 소비자의 기대에 미치지 못했다. 이후 2016년 시카고 ISSA 박람회를 통해서 최초로 사람의 지시가 없이 주행이 가능한 반자율로봇청소장비들이 몇몇 회사에 의해 출시됐으며, 이런 제품들은 과거의 단점을 많은 부분에서 개선했다.

로봇기술이 선보였던 초창기에는 클리닝산업의 일부 관계자들만이 '로봇이 사람을 대체할 것인지?'에 대한 의문을 가졌다. 하지만 최근에는 많은 관계자들이 로봇공학을 응용한 장비를 통해 인력대체가 가능한지에 대해 큰 관심을 표명하고 있으며, '어떤 종류의 네비게이션 기술을 사용하나?'라고 구체적으로 질문하고 있다. 청결산업에 대한 사람들의 인식이 개선됐지만, 아직까지 고 임금, 현장직원의 잦은 이직을 해결할 수 있는 뚜렷한 대안이 없기에 로봇공학을 활용한 무인 청소장비에 대한 관심이 높아지고 있다. 한편으로는 무인 청소장비를 통해 사람들의 관심을 모으고, 청결산업이 정체돼 있다는 고정관념을 일부라도 해소해주기를 기대한다.

현재, 로봇공학을 접목한 청소장비 수준은 아직 이동경로를 설정하고, 급수/배수를 위해 여전히 사람의 손을 거쳐야 하지만, 자율주행자동차의 발전과 더불어 다양한 기술의 접목과 투자를 통해 점차 개선된 모습을 보이고 있다. 바닥관리는 과거 손에서 mop으로, 로터리장비로, 보행/탑승식 자동마루세정기로 진화해 왔다. 향후 우리의 주변을 살펴보면 가깝게는 가정에서 공공건물에 이르기까지 다양한 용도로 개발되는 무인 청소장비를 경험할 수 있을 것이다.

**로봇청소장비에 대한 리더들의 의견**

청결산업 종사자들은 직간접적으로 접해본 로봇청소기 업체들을 언급하는데, 이를 통해 우리는 기존의 청소장비회사를 포함, 약 5곳에서 30곳 정도의 다양한 업체들이 자율주행청소장비 개발에 전념하고 있음을 확인할 수 있다. 현재 시점에서 대략 12곳 이상의 회사들이 로봇청소장비에 대한 시연 및 시범운영 단계에 있으며 일부에서는 적극적인 판매가 이뤄지고 있다고 한다.

업계 전문가들은 로봇청소장비 개발회사들이 상호 우호적으로 경쟁하고 있지만, 개발업체별로 기술수준의 차이가 있다고 한다. 현재까지 로봇청소장비는 반자율주행 수준까지 진보됐지만, 여전히 작업자가 물을 채우고, 폐수를 비우고, 충전하는 등의 업무를 지원해 줘야 한다. 결과적으로 자율주행 자동차의 개발/출시와 같이 로봇청소기의 수준도 차츰 자율주행으로 진화해 더 이상 사람의 개입이 필요치 않은 수준에 도달할 것이다. 혁신적인 자율주행솔루션의 완성은 수동으로 사용되던 청소장비에 지능을 부여하는 것이라 볼 수 있다. 로봇공학 관련 업체부터 청소장비 제조사, 센서 개발업체들은 현재보다 개선된 성능향상을 위해 모두 협력하고 있다. 단지 장비의 성능향상에 대한 방향성은 고객과 의사결정 변수에 따라 결정될 것이며, 그 개선을 통해 전혀 새로운 콘셉트의 장비가 개발되는 것이 아니라 현재와 비교해 더 스마트하고 지능이 있는 자율주행 청소장비가 출시될 것으로 기대한다.

**로봇장비 사용에 이상적인 공간과 장소**

오늘날, 로봇청소장비들은 대형 오피스, 공항, 병원, 쇼핑몰, 리테일, 대학교들, 제조공장들에서 주로 사용되고 있다. 일부 전문가들은 매일 7,500㎡ 이상의 넓은 공간을 청소해야 하는 환경에 로봇청소장비를 권장하지만 일부에서는 단순히 면적이나, 시설종류, 상주인원 등에 제한할 문제가 아니라는 의견도 있으며, 그 적용을 위해서는 '언제 청소를 하는가?', '어떻게 청소하는가?', '얼마나 많

은 사람들이 함께 있는가?', '얼마나 자주 청소를 하는가?'에 중점을 뒀다. 이는 고객과 긴밀한 협의과정을 통해 기대수준을 확인하고 현장에 대한 다양한 변수들을 고려해 적합여부를 판단하는 과정으로 볼 수 있다. 공통적으로 로봇청소장비를 가동시키는 동안 관리자는 다른 업무들을 할 수 있다는 것에 모두 동의한다. 단지 현재시점에서 주어진 시간 내에 다양한 업무를 수행하고 작업효율을 높이기 위해서는 다수의 반자율주행장비를 1인이 운영하는 것이 바람직하다고 판단된다. 이를 통해 우리는 자율 혹은 반자율청소장비를 전문적으로 운영하거나, 이를 전담으로 관리하는 새로운 직군을 개발할 수도 있다.

**미화직원에 대한 권한이양과 승진**

로봇청소장비들을 사용하면 직원들은 향상된 생산성을 바탕으로 현장의 미화품질을 높이고, 미화분야에 대한 전문지식을 배울 수 있는 기회를 가질 수도 있다. 로봇청소장비의 활용은 단순히 현장 작업자를 대체하고 인력을 줄이는 과정이 아니라, 현장운영계획을 개선해 품질을 높이고 현장직원의 업무 피로도를 줄일 수 있는 하나의 방법으로 인식할 필요가 있다. 로봇청소장비가 수행하는 작업시간만큼 기존 작업자의 업무를 재배치해 고객의 불만사항을 해결하거나 혹은 추가적인 서비스를 개발할 수 있다.

**인간과 기계의 상호작용**

과거 필자는 소속회사의 박람회 출품을 통해 반자율로봇청소기를 소개하고 시연을 진행하면서 여러 고객과 참관자들의 반응을 확인했다. 대다수 참관자들은 호기심을 가지고 로봇청소장비의 작동원리 및 맵핑에 대해 많은 문의를 했고, 동시에 로봇청소기의 주변에 다가서서 기계의 안정성을 확인했다. 로봇청소기의 활용도를 높이기 위해 일부에서는 낮 시간에도 사용하기를 원하고 있다. 제조사에서도 친근감을 향상시키기 위해 장비 기동 중에 다양한 음향효과를 넣거나, 장비 표면에 만화 혹은 영화 캐릭터 이미지를 전사하여 일반 대중들의 거부감을 줄이기 위한 노력을 기울이고 있다.



**새로운 의사결정자**

로봇청소장비의 출현과 더불어 장비구매에 대한 의사결정자들이 기존보다 상위직책으로 변경될 수 있다. 로봇청소장비 가격이 기존 수동장비와 비교해 고가이기도 하지만, 무인으로 반자율주행이 이뤄지는 만큼 상주/방문자의 보행안전과 이미지 제고, 내부기물 관리대책, 장비구입비용 지불방식 등 고려해야 할 부분이 늘어나기 때문이다. 혁신에 따른 부담이 증가할 수 있지만, 전략적인 활용도와 대중을 통한 저변확대가 기대되는 부분이다.

**로봇 청소장비 사용이 좋은 선택인가요?**

로봇청소장비가 실제 현장에 배치되고 있으므로 사람들은 이에 대한 결과를 확인하고 싶어할 것이다. 로봇청소장비의 활용 및 관리방식을 살펴보면 장비의 수리와 유지관리, 휴식시간이 줄어 든다는 것을 확인할 수 있다. IoT기술의 접목을 통해 장비의 수리여부, 위치, 충전상태 등 다양한 정보들을 휴대폰이나 PC를 통해 확인하고, 이에 대해 선조치를 취할 수 있다.이외에도 직원이 직접 작업을 하면서 발생할 수 있는 대인/대물사고 발생의 억제, 작업구역에 대해 균일한 품질 수준 유지, 정해진 작업범위 수행, 프로세스 준수 등의 장점을 나열할 수 있다.

# 효율적인 건물관리의 새 지평을 열다!

클 태진자산관리(주) 이영석 대표



### 현 시점 업계 흐름에 대한 의견

필자가 태진이라는 회사에 입사한지 벌써 25년이라는 시간이 지났다. 필자는 그동안 많은 시행착오와 경험을 통해 회사 시스템을 만들어 왔으며, 외부 환경변화에 적응하기 위해 지속적인 노력을 기울여 왔다. 이번에 ISSA Today의 기고 요청으로, 어떤 주제를 이야기할까 고민하다가 현 시점의 우리 미화업계 흐름에 대한 의견과 태진에서 적용하고 있는 방법을 소개하고자 한다.

“아침을 여는 사람들”, 매일 깨끗하게 관리된 건물의 아침을 맞이 위해 각 회사는 축적된 경험과 노하우, 각종 청소장비와 도구를 사용해 건물을 관리해야 한다고 생각한다.

최근 건축기술이 발전하면서 건물규모는 대형화, 지능화되고 있으며, 초고층 건물 비중이 크게 증가하고 있다. 이에 따라 건물 관리업무에 체계적

이고, 전문적인 관리방법이 요구되고 있으며, 아울러 표면에서 발생할 수 있는 교차감염으로 인한 질병발생을 예방하고, 친환경적인 건물관리에 대한 사용자의 관심과 요구도 높아지고 있다.

또한 최근 최저시급이 급격하게 인상되면서, 미화직원에게 지급되는 인건비가 높아졌다. 이로 인한 부담을 줄이기 위해서는 이제 업무가 숙련된 생산성이 높은 미화직원을 현장에 투입해야 한다. 그리고 현장 특성을 고려한 인력배치와 생산성을 고려한 장비 선정, 작업자 피로도 및 편의성을 고려한 도구 선택, 효율적인 관리방식 등 차별화된 운영시스템이 구축되어야 한다.

이런 전문화된 운영방식이 도입되면 직원들의 업무생산성은 높이면서, 청결품질 수준을 향상시킬 수 있고, 동시에 건물관리 비용을 줄일 수 있다. 이를 통해 고객에게 차별화된 품질에 대한 좋은 인식을 심어 줄 수 있으며, 직원에게는 미화 전문

가로 성장한다는 만족감을 줄 수 있다.

이제 우리나라에서도 경쟁력 있는 미화회사로 성장하기 위해서는 전문적인 미화관리방법을 도입하고, 현장의 업무수행에 최적화된 청소약품을 선정하고, 선진화된 소도구와 장비를 적용으로 생산성을 향상시키면서, 친환경적이면서 전문화된 미화서비스를 제공할 수 있어야 한다.

이제는 젊고 훈련된 인력들이 선진화된 도구를 사용해 건물을 순회하면서, 화장실 스팀청소나 건물의 주요 시설물에 대한 소독, 살균 등도 정기적으로 실시, 고객의 참여방에 도움이 되는 믿고 신뢰할 수 있는 서비스를 제공해야 하고, 동시에 안전하고 청결한 건물상태를 유지시켜야 한다.

37년 전통의 건물종합관리기업인 태진은 축적된 경험과 노하우를 바탕으로 스마트 컨설팅 시스템을 구축했다. 이를 통해 건물관리용 자동 전적시스템을 개발했으며, 등급별 품질수준에 따라 다른 견적을 제안해 완전 도급화를 추진하고 있다. 아울러 전문적인 교육을 받은 젊은 직원들이 과학적인 작업방식과 장비를 사용해 기동성 있게 업무를 수행하는 방식을 도입했다.



외부환경은 급변하고 있으며, 이런 환경에 적응하기 위해서는 건물 특성을 고려한 최적의 인력배치가 필요하며, 기존에 하던 단순히 쓸고 닦는 정도가 아니라, 고객이 원하는 차별화된 관리방식을 도입, 양질의 미화인력을 양성하고, 맞춤형 미화서비스를 제공하고 있다.



# 리에이즈(주) 성공스토리



글 리에이즈(주) **경형선** 부사장 / ISSA CIMS Green Building Certification Expert

리에이즈(주)는 아웃소싱, 인재파견, 종합시설관리 등 HR서비스를 제공하는 전문기업으로 2015년 7월 설립됐으며, 2017년 매출 100억 달성, 2018년 매출 163억을 달성(직원수 600명)했으며, 창립 후 단기간에 비약적인 성장을 이뤄왔다. 아직 규모는 작지만, 이런 성공의 시작은 오주환 대표이사의 확고한 경영철학과 신념을 믿고 따라준 직원들의 신뢰가 있었기에 가능했다. 당사는 인재를 통한 가치경영을 바탕으로 고객감동을 실현하고, 혁신경영을 추구하며, 인간존중을 실현하는 것을 회사 경영의 나침반으로 삼고 있다.

사업 초기 호텔 미화분야를 주된 사업영역으로 특화했으며, 이를 위해 호텔업계 경력 10년 이상의 품질책임자(Quality Controller) 5명과 호텔 객실관리 전문가와 인사총무 베테랑 직원들로 구성된 9명으로 시작했다. 현재는 호텔 미화분야에 대한 전문성을 인정받고 있으며, 메리어트, 스타우드, 아코르 등 유수의 글로벌 체인 호텔을 비롯해 서울, 경기, 부산에 걸쳐 소재한 다수의 호텔들과 협력관계를 구축하고 있다. 또한 이를 바탕으로 서울과 수도권 내의 중, 대형병원을 대상으로 위생관리 분야로 영역을 확대하고 있다.

리에이즈가 단기간 내 이런 성과를 달성할 수 있었던 주요 성공요인은 다음과 같은 사항들을 들 수 있다.

첫째, 창업자와 창업멤버들의 경력과 경험을 근거로 조직이 가지고 있는 핵심역량을 파악했고, 이에 대한 선택과 집중을 했다. 그 첫 걸음은 호텔의 청결관리에서 시작했다. 신규로 오픈하는 호텔에 중점을 뒀고 고객의 니즈를 파악하고 제안을 진행했다. 신규호텔은 기존 계약된 협력업체가 없는 반면 인원 수급, 전 체적인 프로세스 셋업, 서비스 품질관리 등에 있어서 전사

적인 노력과 성과가 절실히 필요하다. 이에 본사가 가진 차별화된 핵심역량을 통해 고객사에게 필요한 운영시스템 및 실행계획을 개발하고, 그 계획에 적합하도록 현장 대리인과 직원을 훈련해 고객사와 고객의 현장, 그리고 리에이즈가 상호 소통하고 불만사항을 사전에 근절할 수 있는 시스템을 마련, 고객의 요구사항과 실제 운영되는 상황에 균형을 맞춰 수행함으로써 실적을 유지하고 신규 계약으로 확장시켰다.

둘째, 현장 중심의 품질경영방침을 가장 중요하게 고려했다. 현장중심 경영의 핵심은 호텔관리 전문가로 품질관리팀(Quality Control Team)을 구성했다. 매출이 없던 창립 초기부터 객실관리 전문가 4명과 미화전문가 1명으로 구성된 QC팀을 조직, 현장중심 경영의 토대를 구축했다. QC 팀원들은 모든 객실 및 공용구역 관리업무의 최전방에 위치, 품질시스템이 완성될 때까지 고객사의 관리기준과 현실에 부합하는 업무 매뉴얼 작성과 현장직원교육을 담당하며, 오랜 실무경력과 노하우를 통해 사업장 업무공백을 최소화하고 조기에 메이드의 기술적인 안정을 정착시키는 업무를 수행한다. 현장중심의 경영방침은 창업자의 추진력과 실행력을 바탕으로 원청사의 요구사항을 충족시키고, 근로자의 만족도 향상을 기반으로 장기적인 근속과 서비스품질향상에 초점을 맞추고 있다.

셋째, 미화서비스 제공시 발생할 수 있는 문제들에 대한 체계적인 위기관리능력과 빠른 대처다. 회사명에 기반한 리에이즈 룰(LIAISE Rule)이라는 독창적인 문제관리 프로세스를 도입해 각기 다른 문제 상황에도 일관된 방향으로 신속하고 효과적으로 대처할 수 있게 해, 직원들의 업무 효율성을 제고하면서, 동시에 고객사들과 더욱 두터운 신뢰관계를 유지하고 있다. 그 결

과 리에이즈는 매년 약 80% 이상의 고객사와 지속적으로 계약을 갱신하고 있다.

### 문제관리 프로세스(LIAISE Rule)

- Listen(경청)** 모든 문제는 고객의 소리에서 나온다. 문제를 세심히 경청해 요점을 파악한다.
- Initiative(계획)** 문제를 해결하기 위한 계획은 단계별 & 기간별로 세워서 팀원과 공유, 숙지한다.
- Action(실행)** 계획안에 맞춰 신속하게 실행하며, 해결과정을 고객과 공유한다.
- Improve(개선)** 문제에 대한 개선된 부분을 고객사에 알린다.
- Satisfy(만족)** 고객이 만족할 수 있는 결과를 만들고 개선된 부분을 유지시킨다.
- Effect(효과)** 지속적인 근로자 면담 및 교육을 통해 서비스 품질 효과를 높인다.

현재 건물위생 및 시설관리업계는 급격한 최저임금이 인상으로 고객사의 비용절감에 대한 요구를 받고 있으며, 이로써 더욱 어려워진 경영환경에 직면하고 있다. 현재 미화서비스 계약 구조는 고객사가 서비스 인력규모를 정해 놓고, 위생 및 시설관리 업체의 입찰참가를 통해 진행되는 계약 방식이다. 그래서 최저임금이 인상되면 자연스럽게 서비스 인력의 축소로 이어지고 있다. 그러나 현장관리 인원들을 보다 보다 효율적인서비스 제공방식에 대한 훈련 없이 경비절감을 목적으로 인원을 무리하게 축소한다면, 이는 결국 서비스 제공인력의 부족으로 현장의 서비스 품질이 하락되는 결과로 진행될 것이다.



이제 우리나라에서는 최저임금 상승과 같은 외부환경의 변화로 인해 기존의 인력 수에 기반한 계약방식이 아닌 면적 또는 업무범위에 기반한 계약방식으로 변경할 필요가 있다. 선진국에서 주로 면적당 계약방식을 사용하고 있는데, 우리나라도 이런 방식을 도입해 서비스 면적 및 시설물의 성격에 따른 KPI를 설정하고, 고객이 제시하는 RFP(Request For Proposal)에 따라 서비스를 제공하는 모델로 전환될 필요가 있다.

리에이즈는 위와 같은 시장변화에 대비해 외부기관과 협업을 통해 서비스 운영효율성 제고를 통한 비용절감을 위한 사례연구(Case Study)와 CIMS(ISSA 청결산업관리기준) 인증을 통한 기술혁신과 관리시스템 강화라는 목표를 향해 나아가고 있다. 서비스 품질수준을 한 차원 더 성장시키고 청결산업계에서 리에이즈의 기업가치를 높이기 위한 다양한 도전은 계속될 것이다.

CMI Basic 교육 이수자		
이름	소속	직함
이철수	(주)아스타아이비에스	소장
신승훈	차케어스	선임
백중철	차케어스	대리
손민호	(주)케이에스메이트	부장
홍광남	(주)라셋파트너스	소장
지평석	(주)라셋파트너스	차장
유형규	(주)이랑씨에스	상무
장선호	(주)웨이앤에스	팀장
김병찬	(주)웨이앤에스	차장
김이경	(주)웨이앤에스	실장
이준호	(주)웨이앤에스	팀장
이병호		
이희석	태진자산관리(주)	감독
이동균	태진자산관리(주)	주임
최정민	유비엠솔루션	매니저
홍세령	(주)새담	대표
김형규	(주)리얼피엠	대표
이석호	(주)아이비에스인더스트리	미화 팀장

I.C.E. 교육 이수자		
이름	소속	직함
경형선	(주)리에이즈	부대표
김득환	(주)트라이앵글	대표
박수인	미성엠프로(주)	선임
양철신	스마일 제우스	대표
엄봉현	미성지에스이(주)	부장
윤영준	미성지에스이(주)	이사
오병건	한국건물위생과학센터	부대표
윤성용	(주)유비엠솔루션	대표
홍세령	(주)새담	대표
강진구	교보리얼코	과장
오순선	교보리얼코	차장
김경덕	(주)백경비엠에스	부장
지평석	라셋파트너스	차장
이병호		
문승진	(주)아스타아이비에스	차장
윤영은	제일안전서비스	본부장
이홍석	태진자산관리(주)	실장
차윤석	(주)아이비에스인더스트리	이사
이원재	KICS	이사
이형빈	ISSA Korea	대리

CMI Advanced 교육 이수자		
이름	소속	직함
윤영은	제일안전서비스	본부장
강진구	교보리얼코	과장
신용훈	교보리얼코	차장
오순선	교보리얼코	차장
조종일	교보리얼코	파트장
김경덕	(주)백경비엠에스	부장
김명철	(주)에스원	주임
유승호	(주)에스원	책임
이창주	(주)에스원	주임
박정현	(주)에스원	수석
문현일	(주)아이비에스인더스트리	부장
이석호	(주)아이비에스인더스트리	미화 팀장
문승진	(주)아스타아이비에스	차장
박환서	백상기업	이사
정철승	백상기업	실장
송제우	지수 Inc.	부장
장봉근	에스앤아이	책임
정석호	(주)에스텍시스템	과장
조수현	(주)에스텍시스템	과장
신동선	유비엠코리아	상무

CMI Supervisory 교육 이수자		
이름	소속	직함
송현진	(주)에스원	책임
김선황	(주)에스원	주임
이영우	(주)에스원	주임
김상우	(주)에스원	책임
최정호	(주)에스원	총 감독
박채윤	(주)에스원	선임

CMI Infection Control 이수자		
이름	소속	직함
황정호	(주)차케어스	수석
김태현	(주)에스원	주임
노영진	(주)에스원	과장

## Welcome New Members!

### 환경관리서비스 및 용역업체(BUILDING SERVICE CONTRACTOR)

(주)삼성에스원	리얼피엠(주)	리에이즈주식회사
교보리얼코주식회사	주식회사웨이앤에스	미성지에스이
(주)아스타아이비에스	태진자산관리(주)	태가비엠(주)
(주)에스텍시스템	주식회사트라이앵글	이랑씨엔에스
우지기업(주)	(주)아이비에스인더스트리	한국생활환경크린
(주)케이에스메이트	골드브릭스에프엠에스(주)	HDC아이서비스
(주)라셋파트너스	주식회사클린투세이프	

### 제조사(MANUFACTURER)

(주)대고
에이큐에이주식회사
(주)디엔디전자
플라텍주식회사

### 유통업체(DISTRIBUTOR)

스마일제우스
(주)조운
제이비크린
주식회사유비엠솔루션
캠드라이코리아
(주)크린텍



## 세계의 ISSA

### 최신 시장 정보 코너 영국 청결산업



글 ISSA 국제마케팅 Karina Kayser 스페셜리스트

ISSA는 최신 시장정보 코너의 론칭을 통해 각 나라의 청결산업에 대한 동향을 모든 ISSA 회원분들과 공유할 수 있는 기회를 갖게 돼 기쁘게 생각한다. ISSA에서는 최근 영국 청결산업의 동향에 대한 분석과 평가가 있었다. 관련 데이터는 영국 현지의 업계 전문가들을 대상으로 45개 항목에 대한 인터뷰와 이를 통한 2차 데이터 분석을 기반으로 작성됐다. 최신 시장 정보 코너는 B2B 시장조사에 특화된 DTO 리서치, 청결산업관리 기준, 특수분야 BSC와 FM 회사의 협조를 통해 영국 런던에서 개최된 ISSA 클리닝쇼에서 처음으로 시작됐다. 이번 프로그램은 중소형 혹은 대형 규모의 BSC 회사와 최종 고객사(예: 슈퍼마켓 체인)이 특정 프로젝트에서도 활용할 수 있도록 탄력적으로 구성됐으며, 이는 ISSA 관련 부서의 적합한 교육 커리큘럼을 통해 지원받을 수 있다. 최신 시장 정보 코너는 회원사의 사업이 지속적으로 좋은 결실을 맺을 수 있도록 지원할 것이며, 시장의 일반 현황, 잠재력, 동향, 발전방향을 포함하고 있으며, 고객관점에서의 구매패턴의 변화 등을 평가, 정리했다.

이미 베네룩스 3국(벨기에, 네덜란드, 룩셈부르크)과 독일에 대한 보고서는 완료되었으며, 이는 [WWW.ISSA.COM/MEMBER-BENEFITS/ MARKET-STUDIES.HTML](http://WWW.ISSA.COM/MEMBER-BENEFITS/MARKET-STUDIES.HTML) 웹사이트에 로그인 후 관련 정보를 확인할 수 있다. 그 외에 ISSA의 CIMS 인증(청결산업 관리기준)은 고객과의 신규계약과 기존계약의 유지 측면에서 경쟁력을 제공한다. CIMS 인증의 선택사항으로 'GB-그린빌딩서비스' 항목이 있으며 현재 전 세계적으로 통용되는 '친환경미화서비스'에 관한 기준을 제시하고 있다. 자세한 내용을 확인하려면 [HTTPS://UKCIMS.ISSA.COM](https://UKCIMS.ISSA.COM) 방문해보자.

### 이벤트

네덜란드와 독일의 헬스케어 시장에 관련한 세미나가 유럽 ISSA 네트워킹 이벤트를 통해 진행됐다. 이 이벤트는 독일 소재 ISSA 회원사인 OPHARDT HYGIENE(IN ISSUM)의 주최로 두 명의 전문가가 독일과 네덜란드의 의료기관의 위생관리에 대한 발표를 통해 진행됐다.

ISSA 회원은 관련된 자료를 [WWW.ISSA.COM/EMEA](http://WWW.ISSA.COM/EMEA)에 접속 후 다운로드할 수 있다. ISSA에서 주최하는 네트워킹 이벤트에는 모든 회원들이 참여할 수 있다. 이번 독일과 네덜란드의 네트워킹 이벤트는 지리적으로 근접한 두 나라 관계자들의 관심사에 중점을 두고 기획됐다. OPHARDT HYGIENE은 실제 병원의 레이아웃을 바탕으로 치료실, 병실들을 구현한 컴플라이언스 캠퍼스를 제공했으며, 이는 현실에 적합한 시스템 솔루션을 적용하고 경험할 수 있는 기회를 제공했다. ISSA는 2019년 10회 이상의 네트워킹 이벤트를 유럽에서 주최할 예정이다. 회원들은 [WWW.ISSA.COM/EVENTS](http://WWW.ISSA.COM/EVENTS)의 온라인 캘린더를 방문해 향후 진행될 이벤트 일자를 확인할 수 있다.

### ISSA팀

ISSA는 MANUELA D'AGATA 씨를 교육과 인증부문을 담당하는 총괄이사로 임명했다. MANUELA D'AGATA 총괄이사는 ISSA의 국제협력부와 함께 향후 클리닝산업 전반에 대한 교육과정을 개설하고, CIMS(청결산업 관리기준) 인증을 함께 진행할 예정이다. 네덜란드의 암스테르담에 별도 본부를 두고 있으며, D'AGATA 총괄이사는 유럽, 중동, 아프리카, 오세아니아, 아시아 국가의 인증을 관장하며, 지역별 트레이너와 인증요원 개발에 초점을 맞추고 있다. D'AGATA 총괄이사는 "이번 새로운 도전기회를 통해 ISSA가 앞으로도 청결산업에서 권위있는 미화 전문가 교육을 제공하고, 관련 산업의 인증을 널리 보급할 수 있도록 노력하겠다."라고 말했다.

ISSA의 국제 서비스 총괄 부사장인 DIANNA STEINBACH은 "우리는 세계적으로 인정받고 있는 ISSA의 교육과정과 CIMS 인증에 산업 전문가인 D'AGATA 씨가 함께 하게 돼 기쁘게 생각한다. 이는 ISSA 회원사의 참여도와 몰입도를 높여 교육이나 인증과정에 대한 그녀의 새로운 접근방식과 열정에 찬사를 보내며 이 모든 과정들이 ISSA의 자산이 돼 우리가 지향하는 모토인 "세상의 청결을 바라보는 시각을 바꾼다"에 긍정적인 영향을 미칠 수 있기를 기대한다."고 전했다.

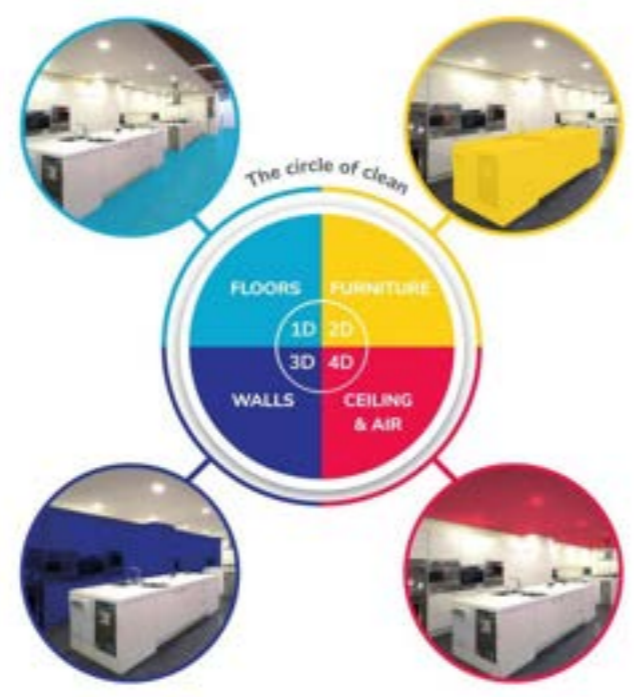
청소에 대한 당신의 생각을 바꿔드립니다.  
 Changing the way you think about cleaning.

i-mop은 일반적인 스크러버 기능과 마대걸레의 편리성을 모두 갖춘 혁신적인 청소장비 솔루션입니다.



4D cleaning

We think in solutions throughout the whole spectrum of cleaning.



i-team®

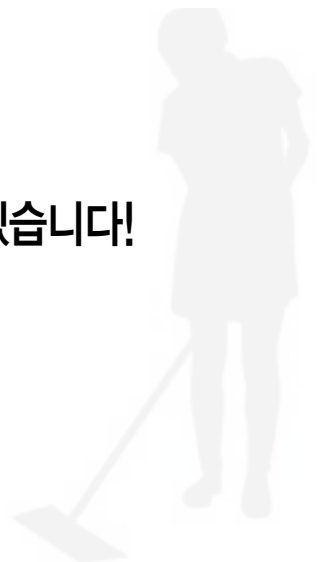
inquire · innovate · inspire

i-mopXL i-mopXXL



i-power  
 your cleaning  
 experience





## 컨설팅과 인스펙션

자사의 컨설팅 및 인스펙션은 합리적인 인력산출, 자재, 업무의 표준화를 개선하는데 도움을 드립니다.



적정인력 산출  
 메뉴얼  
 품질관리 지속성 확보  
 자재와 작업의 표준화  
 Green Building Service

### <기대효과>

- 최적의 인력배치 수준 및 업무 배정 결정
- 표준 운영지침 작성
- 관리자와 현장근로자를 대상 교육 및 코칭
- 건물의 청결품질관리기준 설정
- 청소업무 중 일상관리 수준평가
- 위생관리업무의 지속 가능한 정책수립 및 프로그램 구축
- 사내 직영과 외부 아웃소싱에 대한 타당성 분석

“ 회사에서 청소직원들을 직접 관리하고 있다면? 건물위생관리를 맡고 있는 외주용역사들이라면? ”

### 1) 용역금액 산정을 위한 전략적 접근방법 개발

- 용역금액 산정을 전략적인 접근방법 개발
- 운영비용을 타사와 벤치마킹
- 비용절감을 위한 세부 실행전략 수립
- 위생관리직원의 업무생산성 향상
- 회사직원들의 기본역량 개선
- 실행관리 및 역량개선을 위한 교육프로그램 제공

### 2) 성장성 증대

- 브랜드(기업이미지) 제고방안
- 실질적인 매출증대효과(고용, 코칭, 교육훈련)
- 제안서를 작성을 위한 요청사항(RFP) 준비

### 3) 건물의 유지관리능력 향상

- 건물위생수준의 질적 표준관리지침 설정
- 독립적인 제3자 현장 평가업무
- 건물관리의 지속가능성 증대를 위한 방안 개발
- 직원 리더쉽 프로그램 제공

지금 선택하세요!

## ISSA KOREA

서울특별시 송파구 중대로 156, 6층 (태정빌딩)  
 T : 070 - 4699-ISSA (4772) F : 0505 -299-ISSA (4772)  
 H : www.korea.issa.com