건기식 전문기업 천호엔케어 '헬스 매니저'를 아시나요?

# "1대1 전화상담…매출 38% 담당 효자조직"

평균 10년 이상 풍부한 경험 강점
고객 니즈 맞춤 큐레이션 서비스
노년층 이어 2030세대 이용 늘어
프리미엄 제품 판매 신뢰 절대적
생애주기별 고객관리도 도입 예정


천호엔케어 서울 전화상담센터의 모습. 평균 근속 10년 이상의 베테랑 헬스 매니저들로 고객별 1대1 큐레이션 서비스를 담당하고 있다. 사진 | 천호엔케어


천심본녹용홍삼, 키쑤욱 3종, 흑마늘 프리미엄, 바이탈 업 태반 콜라겐.(위쪽부터)
사진 | 천호엔케어

직접 접촉하지 않고 제품 상담이나 구매를 진행하는 언택트 세일즈는 코로나19 상황을 거치면서 대세로 자리잡은 마케팅 방식이다. 많은 기업들이 온라인, 모바일 플랫폼을 이용하거나 인공지능(AI)을 통한 챗봇을 고객 응대에 활용한다. 하지만 시대에 뒤떨어진 것 같은 전화상담을 적극 활용한 소통 마케팅으로 재미를 보는 곳도 있다. 건강기능식품 전문기업 천호엔케어(이하 천호)가 대표적인 경우다.

**●해피콜 등 통합고객관리**

올해 창립 37주년을 맞은 천호는 설립 초기부터 전화상담센터를 적극 운영했다. 현재 서울과 부산 2곳의 센터에 70명이 근무하고 있다. 천호에서 전화상담센터 근무자는 '헬스 매니저'로 불린다. 단순 응대가 아닌 고객별 취향과 건강관리 니즈에 따라 적합한 제품을 추천하는 1대1 큐레이션 서비스에 특화됐기 때문이다.

헬스 매니저들은 제품을 구매한 후에도 '해피콜'을 통해 제품이 맞는지, 불편한 점은 없는지 확인해 기록으로 남긴다. 이후 주기적, 장기적으로 연락하고 소통하면서 필요한 정보와 근황을 챙기는 통합고객관리를 한다. 매뉴얼에 맞춰진 기계적 응대가 아닌 개인별 상황에 따라 상담을 해 온라인이나 모바일이 익숙하지 않은 노년층의 만족도가 높다.

최근에는 건강정보의 홍수 속에서 알고 싶은 정보를 하나하나 물어보면서 확인하려는 2030세대의 이용도 높아지고 있다.

천호 전화상담센터는 매출에서 차지하는 비중이 상당하다. 천호의 마케팅 관계자는 "상담센터가 전체 매출에서 차지하는 비중은 38%가 넘는다"며 "특히 고가 프리미엄 제품군의 경우는 센터 역할과 헬스 매니저의 신뢰성이 절대적이다"고 소개했다.

전화상담센터의 스테디셀러로는 녹용과 홍삼을 같이 섭취할 수 있는 '천심본녹용홍삼'과 천호의 대표제품인 '흑마늘 프리미엄'이 있다. 양태반과 콜라겐이 함유된 '바이탈-업 태반콜라겐'과 어린이 키성장을 위한 '키쑤욱'도 상담센터 효자상품으로 꼽힌다. 상담센터 제품 중에는 일반 매장이나 온라인이 아닌 헬스 매니저와의 상담을 통해서만 구매할 수 있는 프리미엄 라인업이 상당수다.

**●유아부터 노년까지…생애주기별 고객관리**

상담 과정에서 순발력과 많은 경험이 필요하다 보니 헬스 매니저들은 모두 정규직으로 평균 근속년수가 10년이 넘는다. 어지간한 장기고객은 대부분 전담하는 헬스 매니저가 있을 정도다. 헬스 매니저들은 정기적으로 가정의학과 전문의 교육, 자사 연구진을 통한 제품교육, 건강프로그램 방송을 활용한 제품 연계 교육, 사례를 통한 케이스 스터디 등을 받고 있다.

상담 중 특별한 의학적 전문지식이 필요한 경우에는 가정의학과 전문의 자문을 받아 진행한다.

고객과 장기간 꾸준히 소통하다 보니 잔잔한 일화도 적지 않다. 한 70대 고객은 자식보다 더 자상하게 챙겨주는 게 고맙다며 매년 직접 키운 사과를 선물로 보내온다. 오랜 인연을 맺은 고객의 자녀 결혼식에 헬스 매니저가 초대를 받기도 한다.

얼마 전에는 코로나로 사업이 어렵던 단골이 상담 도중 인생 하소연을 하자, 그가 회를 좋아하는 걸 기억한 헬스 매니저가 배달앱으로 회를 선물하며 위로해 고객을 감동시킨 사례도 있다.

천호는 앞으로도 상담센터에 적극적으로 투자할 계획이다. 손수영 센터장은 "유아부터 시니어까지 라이프사이클에 맞춘 제품 추천 및 건강정보 안내로 생애주기별 고객관리를 선보일 예정"이라고 밝혔다. 1인 가구 증가에 따라 혼자 사는 노인을 위한 생활관리 자원봉사도 계획 중이다. 손 센터장은 "전화상담을 통해 컨디션 체크 및 말동무를 해드리고 생활용품을 지원하는 등 비대면 사회 속에서 따뜻함을 전할 수 있는 사회공헌활동도 진행할 예정"이라고 전했다.

김재범 기자 oldfield@donga.com

# "청라의료복합타운에 3500억"

서울아산병원, 예산 추가 투입…병원 규모도 확대
서해안벨트권역 '4차 병원' 역할 충실히 수행할 것




인천경제자유구역청이 제시한 인천 청라의료복합타운 조감도(위쪽)와 서울아산병원 전경.
사진제공 | 서울아산병원

서울아산병원이 인천 청라의료복합타운에 3500억 원의 자체예산을 추가 투입한다. 병원 규모도 800병상으로 확대한다.

서울아산병원은 하나은행, 카이스트, KT&G, HDC현대산업개발, 우미건설, 액트너랩 등과 함께 컨소시엄을 이루어 청라의료복합타운 사업자 선정사업에 응찰했다.

서울아산병원은 지속투자와 함께 지역상생 계획도 밝혔다. 진료와 교육, 연구에서 서울아산병원 이상의 글로벌 경쟁력을 확보하기 위해 의료진의 순환근무와 함께 진료 프로세스, 간호시스템 등도 동일하게 도입한다. 병원 안정화 시기에 맞춰 미래형 첨단의료센터와 교육센터, 연구센터를 구축하고 '꿈의 암 치료기'로 불리는 중입자치료기 도입도 추진한다.

또한 청라의료복합타운에서 발생한 의료이익을 의료와 사회복지사업에 재투자하고 컨소시엄도 개발과정의 초과이익을 병원 시설 확충에 재투자할 계획이다.

이밖에 청라의료복합타운의 라이프 사이언스 파크에 입주할 의료 바이오 스타트업 벤처기업들과도 비대면 진료 환경에 대비한 정보통신기술(IT) 인프라 구축을 위해 협력한다. 현대로보틱스와 의료용 로봇 개발을 공동연구해 앞으로 조성될 청라 로봇랜드 산업의 활성화에도 일조할 계획이다.

서울아산병원 관계자는 "서해안벨트의 '4차 병원' 역할을 충실히 수행하고 고령 친화적인 의료 환경을 만들어 고령 환자들이 편안하게 진료를 받을 수 있는 환경을 조성할 계획이다"고 밝혔다. 김재범 기자 oldfield@donga.com

# '여성의 감기'라고 불리는 질염…냄새·작열감 등 증상 나타나면 내원해야

건강 올레길 | 우리동네 주치의의 건강학

무더위가 시작되는 여름에 여성은 질염에 대한 경각심을 가져야 한다. 여성의 약 70%가 경험하는 질염은 '여성의 감기'라고 불릴 만큼 흔한 질환이다. 주요 발병원인은 뚜렷하지 않지만 내부의 면역력 저하로 인해 세균과 곰팡이가 번식하면서 발생하는 것으로 알려져 있다.

질 내 분비물 양이 증가하며 냄새가 나거나 가려움증, 따가움, 작열감 등의 염증 증상이 나타나면 신속하게 산부인과를 내원하는 것이 좋다. 분비물이 물과 같이 흐르거나 알갱이가 있게 뭉치는 경우, 노란 분비물이 생기면 염증을 의심해야 한다.

치료를 하지 않고 오랜 시간 방치할 경우 난소염이나 골반염, 각종 자궁질환의 원인이 될 수 있고 만성이 돼 치료가 어려워진다.

질염은 분비물 검사를 통해 간단하게 진단할 수 있으며 원인균에 따라 알맞은 항생제를 처방해 치료한다. STD 검사는


한서여성의원 전경

성 매개 질환부터 자궁 경부염, 질염 등 여성 질환 원인균까지 한 번에 진단해 관련 질환 예방에도 큰 도움을 준다.

질염 예방은 주기적인 검진과 함께 건강하게 질 내 환경을 유지하는 게 중요하다. 특히 질 내부 산도는 약산성으로 관리해야 한다. 약산성의 여성 청결제를 사용하는 것이 현명하다. 주 2~3회 사용이 권장된다.

또한 샤워 후 외음부 습기는 잘 말려야 한다. 평소 몸을 조이는 옷은 자제하고 통기가 원활한 면 속옷을 착용하는 것이 좋다. 면역력이 떨어지면 질염이 유발되기 쉬운 만큼 충분한 휴식과 숙면, 규칙적 생활습관 등 기본적인 건강관리에 유념해야 한다.

창원 산부인과 한서여성의원 **정주은** 원장

## 광동제약-제주대 LINC+, 실습 프로그램 운영



광동제약은 제주대 사회맞춤형산학협력 선도대학(LINC+) 육성사업단(사진)과 함께 7월에 관심직무 현장실습 프로그램을 진행한다. 상반기 진행한 LINC+ 프로그램인 'KD이노베이터'에서 좋은 성과를 거둔 학생에게 직무멘토링과 실무경험 기회를 제공하기 위해 마련했다. 선발된 학생들은 디자인혁신센터, 브랜드전략팀, 생수마케팅팀, 온라인팀, 음료연구개발팀 등 10개 부서에서 실무경험을 한다. 부서에 따라 서울 광동제약 본사 또는 구로 R&DI 연구소에서 진행하며 소정의 활동비 등을 지원한다.

## 박경호의 운수 좋은 날

7월 8일 (목) 음력: 5월 29일 문의 : (02) 812-1201, 도원학당

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 쥐 행운색:청색 길방:동 | 소 행운색:적색 길방:남 | 호랑이 행운색:검정 길방:북 | 토끼 행운색:검정 길방:북 | 용 행운색:적색 길방:남 | 뱀 행운색:청색 길방:동 |
| 산기슭에 연못이 있고, 그 연못을 낮춤으로써 산은 보다 높아지는 것이다. 손해를 보면서 얻으며, 사랑하는 사람을 위해 자기를 희생하여 눈앞의 작은 이익을 버리고 먼 미래를 차지하는 것이 중요하다. 매사 법을 지켜야 한다. | 계획을 실천으로 옮길 수 있는 계기가 조성되며 직업이나 학업을 통해 보다 확고한 자신의 기반을 구축해야 하는 시기이다. 적극적인 자세로 임했을 때 소기의 목적을 달성할 수 있을 것이다. 학업, 예술 분야에서 두각을 나타내는 날이다. | 나의 운기가 쇠해서 시류에 맞지 않을 때에는 재빨리 물러나는 것이 최상의 방도이다. 무리하게 뚫고 나가려 하지 말고 쇠운이 지나가기를 기다려야 한다. 잠시 물러서서 다음 기회를 기다려야 할 때이다. 오늘일을 내일로 미루어라. | 지금은 얼마든지 일을 맡아도 순조롭게 해나갈 수 있는 때이다. 일하면 할수록 주위로부터 인정받고 큰 보상을 받을 것이다. 고통을 받던 사람도 이제부터는 상승일로에 있다. 자신 있게 밀고 나아가라. 잘못되면 금전적 낭비가 따른다. | 사리사욕을 떠나 정의를 관철해 갈 것. 또한 자기 기반을 굳게 닦고 실행할 것, 가급적 폭력은 피하라. 모든 일에 과감하게 나아가지만 자기의 능력 이상으로 일을 벌이면 실패하기 쉬운 때이다. 혼자서 일처리를 하지 말라. | 운세는 좋은 때이며 직감에 호소하여 민첩하게 행동하면 효과를 본다. 첫 인상에서 좋게 느껴진 것은 반드시 성공할 것이다. 오늘의 기운은 인간의 감각이 발동하는 날이므로 연애문제가 일어나기 쉽다. 분쟁, 의견충돌이 있을 수 있다. |
| 말 행운색:청색 길방:동 | 양 행운색:적색 길방:남 | 원숭이 행운색:검정 길방:북 | 닭 행운색:노랑 길방:중앙 | 개 행운색:적색 길방:남 | 돼지 행운색:흰색 길방:서 |
| 귀인의 도움으로 명예와 재물이 따르며 문서적인 문제도 자신의 소신대로 이루어질 것이다. 이성간에도 지금까지의 지연상태가 급변하여 원하는 상태로 돌입하며 좋은 인연을 맺게 될 것이다. 수익이 생겼다면 빨리 손을 떼고 그것을 지켜라. | 과욕을 부리지 않는 상태라 하더라도 문서 및 서류로 인한 주위의 반목과 질시의 분위기가 초래 되며, 불안감 또한 조성되므로 명예나 이익의 추구보다는 이전의 안정 상태를 유지하도록 힘써라. 이리 저리 돌아다니면서 하는 업무가 좋다. | 앞으로 운이 좋아지는 때이나 모든 일에 지나치기 쉬우므로 새로운 일을 시작 할 때는 충분히 앞날을 고려하여 행하여야 한다. 급속히 성하고 곧 쇠하는 경향이 있어 시기를 보는 바가 민감해야 한다. 남의 것을 나의 것으로 만들 수도 있는 날이다. | 잠시 물러서서 다음 기회를 기다려야 할 때이다. 마음이 안정되지 않으므로 미련 있는 일이라도 과감하게 손을 떼는 것이 나중에 손해가 적다. 무슨 일이든 앞장서지 말라. 욕심을 부리면 큰 재난이 온다. 공연히 분주한 날이다. | 소원하는 일이 현재는 이루어지지 않겠으나 조금만 더 기다린다면 거의 성취되겠다. 먼 곳의 여행은 급한 일이 아니면 보류하는 것이 좋겠다. 손재수가 있으니 도난에 주의하고 도장과 문서를 조심하라. 서두르면 낭패본다. 기다려라. | 물의 배는 물이 차지 않으면 움직일 수가 없다. 시기가 올 때까지는 체념하고 기다려야 할 때이다. 여유 있는 마음으로 차분히 노력해서 현재의 지위를 지켜나가는 것이 무엇보다 중요하다. 영업적인 면에서 새로운 도약의 계기가 되는 날이다. |

## 오늘의 날씨 8일(목)

| | | | |
|---|---|---|---|
| 서울 60/60 | 인천 60/30 | 춘천 60/80 | |
| 23 / 30 | 23 / 28 | 23 / 30 | |
| 강릉 80/60 | 대전 80/60 | 전주 60/70 | |
| 22 / 27 | 24 / 29 | 24 / 29 | |
| 광주 60/60 | 대구 70/80 | 부산 60/60 | |
| 24 / 28 | 24 / 31 | 24 / 28 | |
| 창원 60/60 | 제주 30/30 | 지역 강수 확률 (오전/오후) | |
| 24 / 30 | 26 / 30 | 날씨 최저 / 최고기온°C | |

스포츠동아 The sportsdonga 제3616호
발행인·편집인 이인철 편집국장 연제호 사업총괄 김상수 광고국장 이승욱
편집부장 안도영 스포츠부장 정재우 엔터테인먼트부장 이정연
산업경제부장 양형모 사진부장 고종철 인쇄 동아일보사
광고문의 02-361-1612 구독신청 1588-2020 FAX 02-361-1617
www.sportsdonga.com (우) 03737 서울특별시 서대문구 충정로 29
2008년 3월 3일 등록번호 서울 가-00131호 (일간) 2008년 3월 24일 창간
본지는 신문윤리강령 및 그 실천 요강을 준수합니다. 구독료 : 한달 12,000원, 1부 700원
대표전화 02-361-1610 제보·투고 02-361-1616 sol@donga.com