

2022 국가서비스대상 수상 사례

2022. 09



I|P|S 산업정책연구원
The Institute of Economic Policy Issues

LG전자_퓨리케어정수기

LG만의 가전 전문가 케어서비스로
매일 마시는 물 위생 걱정 없이 늘 안심할 수 있도록
보이지 않는 속까지 꼼꼼하게!



고온·고압 살균 케어, 성능점검 및 관리, 주기별 필터 교체, 내·외부 토탈클리닝 서비스, 무상A/S까지
전문가의 손길로 깨끗함의 차원이 다른 관리
LG전자 케어 매니저의 케어십 서비스로 차별화

Background

LG전자는 'LG퓨리케어 공기청정기'의 성공으로 퓨리케어 브랜드가 국내 인지도를 확보하자, 에어케어에서 한발 더 나아가 2015년 퓨리케어 브랜드 제품군에 정수기를 추가하며 '물 관리'로 확장하였다. 2009년부터 정수기 렌탈사업에 진출한 뒤 2017년 4월 직수관 무상교체 서비스를 시작으로 고온살균 기능을 최초로 적용해 위생을 강화하며 국내 직수형 정수기 시장을 빠르게 선점해 왔다. 2018년 11월부터 가전제품 렌탈 관리 서비스인 '케어솔루션'을 런칭해 정수기 관리 개념을 더했으며, 최근에는 국내 최초 음성인식 정수기를 선보이며 정수기 시장의 혁신을 선도하고 있다.

Service Program

'케어십서비스'란 제품을 일시불로 구매하거나 렌탈계약기간이 끝난 경우에도 고객이 제품을 장기적으로 깨끗하게 사용할 수 있도록 정기적으로 관리해주는 가전 관리서비스이다. 기본적으로 소모품 교체나 클리닝 서비스, 성능 점검 및 관리 등의 서비스가 제공되며 제품의 특징별 전문화된

서비스를 제공하고 있다. 고객이 원하는 주기에 맞춰 3개월/6개월마다 케어매니저가 방문하여 고온/고압 세척으로 직수관 및 출수구를 99.99% 살균하는 등 철저한 위생 관리를 골자로 하며 이러한 서비스는 LG퓨리케어정수기의 고객을 늘리는 데 독특한 몫을 해내고 있다.

Subject(주체)

2015년 「LG(고객의 삶을) Puri(깨끗하게) Care(케어하다)」라는 의미로 퓨리케어 브랜드를 런칭하였다. 초기에는 공기청정기 제품에만 사용하였으나 현재는 정수기에도 퓨리케어 브랜드를 적용함으로써 공기뿐 아니라 깨끗한 물을 제공하는 프리미엄 건강관리 가전브랜드를 지향하고 있다.

Environment(환경)

제품을 구매하지 않고 빌려쓰는 렌탈시장의 성장(2021년 기준 국내 40조원 규모)에 따라 가전제품 렌탈은 초기 구입비용의 부담을 줄여준다는 점에서 소비자의 호응이 높다. LG전자는 정수기를 시작으로 렌탈 시장에서 빠르게 성장하고 있으며 최근에는 프리미엄 가전 제품인 세탁기, 에어컨, 냉장고

정기적으로 제품을 분해해 내부의 위생까지 철저한 관리로 위생기준 업그레이드

*LG전자 케어 매니저의
내부까지 관리하는 고온고압 살균으로
차별적인 서비스 제공



Resource(자원)

LG전자 렌탈/케어샵 서비스 공식 유지관리 서비스 파트너인 '케어 매니저'는 주기적으로 가정에 방문하여 렌탈/케어샵 고객이 서비스 제품을 더욱 편리하고 안전하게 사용할 수 있도록 유지관리 서비스를 제공하고 있다. 이 외에도 정수기와 LG 씽큐(ThinQ) 앱을 연결하면 필터 교체시기, 물 사용량, 매니저 방문 현황 등을 스마트폰으로 확인하며 상시 관리할 수 있는 시스템을 마련하여 고객 서비스를 극대화하였다.

Mechanism(메커니즘)

2018년 신개념 가전 관리 서비스인 'LG전자 렌탈/케어샵 서비스'는 기존의 정수기 렌탈 서비스와는 차별화된 '케어샵' 서비스를 제공함으로써, 직수관 무상교체뿐 아니라 내부까지 관리하는 인사이트케어 등 밀착형 고객 관리로 정수기 사용과 위생문제를 해결하였다. 또한 고객 관점에서 상하좌우 무빙 출수 탭, 고급스러운 빌트인 타입 설계, 음성인식정수기 등 기존 정수기의 틀을 깨는 혁신적 디자인이 강점이다. 특히, 듀얼정수기는 출수구를 제외한 본체를 전부 싱크대 아래에 넣어 빌트인(built-in) 방식으로 공간 활용도를 극대화하였으며, 기능적으로도 소재나 구조 부분에서 위생기술을 적용함으로써 정수기로서의 본질에 충실한 제품을 개발해왔다. 여기에 케어서비스까지 제공함으로써 보기에 좋고, 편리하고, 위생적인 사용을 가능하게 했다.

Performance(성과)

2020년 LG전자가 빌트인 타입의 퓨리케어 듀얼

정수기 출시 한 달 만에 1만대 판매를 돌파하였으며, 같은 기간 전체 정수기 판매량도 출시 한 달 전과 비교해 약 10% 상승하였다. 퓨리케어정수기의 성공으로 타 메이저 정수기 가전업체에서도 빌트인 타입의 정수기를 출시하는 등 LG 퓨리케어 정수기는 정수기 시장을 선도하고 있다.

LG전자는 2022년 8월 음성인식 기능을 적용한 오브제컬렉션 정수기를 새롭게 출시하였다. 출수량과 물 온도 등에 대해 여러번의 버튼 조작 없이 음성만으로 출수가 가능하다. 또한 자주 사용하는 물 온도와 용량을 3개까지 등록한 뒤 맞춤형 출수가 가능하도록 하였다. 이처럼 LG전자는 차별화된 위생 기능과 디자인, 최신키 기술과 토털 케어까지 정수기를 통한 새로운 고객경험을 창출해가고 있다.

22%
* 21년 대비 LG전자
렌탈매출 증가

1만대
2020년 빌트인 타입
출시 후 한달에
1만대 이상 판매
달성

고객경험
혁신