

Social

[고객가치향상]

JW는 개발, 생산, 영업, 마케팅 등 비즈니스 밸류체인(Value Chain)의 모든 단계에서 고객의 목소리를 경영의 핵심 자산으로 삼고 있습니다. CCM(소비자중심경영) 인증을 기반으로 한 탄탄한 시스템 위에 2025년에는 '능동적 품질 개선'과 '디지털 기반 소통'을 더하여 고객 신뢰를 견고히 하고 지속 가능한 동반 성장의 가치를 실현하고 있습니다.

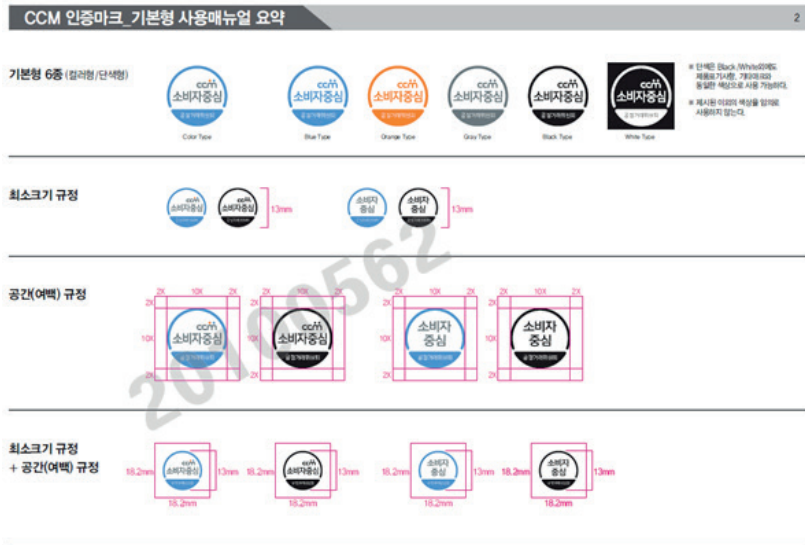
소비자중심경영 (CCM) 고도화 및 문화 정착

CCM 운영 체계의 질적 성장

JW홀딩스와 주요 자회사(JW중외제약, JW신약, JW생활건강)는 환자와 의료진을 아우르는 전사적 소비자중심경영을 실천하고 있습니다. 지난 2024년 JW중외제약이 획득한 CCM 재인증은 JW의 소비자 지향적 경영 시스템이 업계 최고 수준임을 입증한 성과입니다. 이를 기반으로 2025년에는 CCM 운영팀을 주축으로 더욱 투명하고 체계적인 프로세스를 확립하고 있으며, 모든 임직원이 고객 관점에서 생각하는 조직문화를 지속적으로 내재화하고 있습니다.

CCM 인증 마크 활용

제품 패키지, 사용설명서, 브로셔, 디지털 채널 등 고객 접점 전반에 인증 마크를 확대 적용하고 있습니다. 이는 소비자에게 JW의 경영 철학을 명확히 전달함과 동시에 제품 선택 시 신뢰를 부여하는 중요한 기준으로서 역할을 다하고 있습니다.



Social

디지털 혁신을 통한 통합 CS 관리

스마트 상담 시스템 'Consumer Focus Hub'

전사 차원의 통합 CS 관리를 위해 도입한 'Consumer Focus Hub'를 통해 VOC 접수부터 분석, 해결, 종결까지 원스톱(One-stop) 처리가 가능합니다. 이 시스템은 단순한 불만 처리를 넘어 축적된 상담 데이터를 분석하여 잠재적 이슈를 사전에 발견하고 해소하는 '예방적 품질 관리(Preventive Quality Management)'의 핵심 솔루션으로 활용하고 있습니다.

전문성 기반의 고객 응대

정확하고 일관된 정보 제공을 위해 의약품관리종합정보센터, 약학정보원 등 전문 의학 데이터베이스를 통한 상담을 운영 중입니다. 또한 상담원 전원이 '국가공인 소비자전문상담사' 자격을 보유하고 있으며, 정기적인 사내외 심화 교육을 통해 전문적인 상담 역량을 유지하고 있습니다.

2025 현장의 목소리에 답하다:

10대 제품 개선

[Safety First] 의료진과 환자를 위한 '시각적 안전장치' 강화

긴박한 의료 현장에서 의약품을 직관적으로 식별하는 것은 투약 안전성과 직결됩니다. JW는 의료진의 피드백을 즉각 반영하여 디자인 식별성을 높인 제품을 공급하고 있습니다.

페린젝트주(철분주사제) : 10mL와 20mL 제품의 외관이 유사해 구분이 어렵다는 의료 현장의 의견을 수용하여 용량별 캡 색상을 파랑과 노랑으로 명확히 이원화하고 외케이스 디자인을 개선해 조제 정확성에 기여하고 있습니다.

포스텐주(전해질보정) : 타 약제와의 혼용을 원천 차단하기 위해 라벨 디자인을 개선했습니다. 기존 검정색 라벨을 보라색으로 변경하고 시인성을 높여 투약 안전성을 확보하고 있습니다.

위너프류(영양수액) : 용량별 식별력을 강화하기 위해 제품명과 용량 표기 폰트를 대형화하고, 제품의 핵심 요약 정보를 패키지 상단에 배치하여 의료진이 한눈에 정보를 확인할 수 있도록 돕고 있습니다.

[Quality Assurance] 타협하지 않는 '무결점 품질' 추구

제품의 밀봉 상태와 공정 완성도는 의약품 품질의 기본입니다. JW는 첨단 기술 도입과 기준 상향을 통해 물리적 완성도를 높여가고 있습니다.

듀락칸이지시럽 : 유통 및 보관 과정에서의 완벽한 밀봉을 위해 캡 내부에 '이너셀 삽입 감지 센서' 기술을 신규 도입하고, 기밀도 검사 프로세스를 대폭 강화하여 제품 안정성을 보장하고 있습니다.

엔에스주 가압용 : 고압 환경에서도 안전하게 사용할 수 있도록 용기의 압력 내구성 기준을 상향 조정하여 의료 현장의 특수성에 부합하는 제품을 제공하고 있습니다.

[User Experience] 소비자를 배려한 '사용성(Usability)' 개선

일반 소비자가 의약품을 더 쉽고 편리하게 그리고 올바르게 사용할 수 있도록 디테일을 지속적으로 개선하고 있습니다.

페인엔젤류(진통제) : 기존의 성분 용량(mg) 중심 표기가 어렵다는 소비자 의견을 반영하여, '1회 1정' 등 소비자가 직관적으로 이해할 수 있는 복용량 기준 표기법을 도입해 올바른 복용 문화를 만들어가고 있습니다.

리바로정(고지혈증치료제) : PTP 포장의 접착 강도가 너무 강해 개봉이 힘들다는 약국 현장의 목소리를 반영, 접착제 도포량을 최적화하여 조제 및 복용 편의성을 높여 제공하고 있습니다.

Social

2025 현장의 목소리에 답하다: 10대 제품 개선

2025년 VOC 기반 주요 제품 개선 하이라이트

구분	제품명	제안처	개선 솔루션 (Solution)	창출 가치 (Value Creation)
안전	페린펙트주	주요 대학병원	용량별 캡/케이스 색상 이원화	유사 용량 혼동 방지 및 조제 정확성 향상
	포스텐주	상급종합	라벨 색상 변경 (검정→보라)	타 약제와의 식별력 강화로 투약 안전성 확보
	위너프루	병원	용량 폰트 확대 및 요약정보 배치	바쁜 의료 현장에서의 즉각적인 식별 지원
품질	듀락칸이지시럽	대학병원	스마트 감지 센서 도입 및 공정 강화	완벽한 밀봉 구현 및 유통 안정성 증대
	엔에스주 가압용	대학병원	용기 압력 내구성 기준 상향	고압 사용 환경에서의 제품 신뢰도 확보
편의	리바로정	약국	PTP 포장 접착 강도 최적화	조제 및 복용 시 개봉 편의성 증대
	페인엔젤류	소비자/약국	표기 단위 변경 (mg→1회 1정)	소비자 복용 이해도 향상 및 오남용 예방
	프렌즈 아이드롭	소비자	케이스 개봉 방지 설계(Locking) 적용	유통 중 제품 보호 및 패키지 신뢰도 제고

다양한 상담 채널

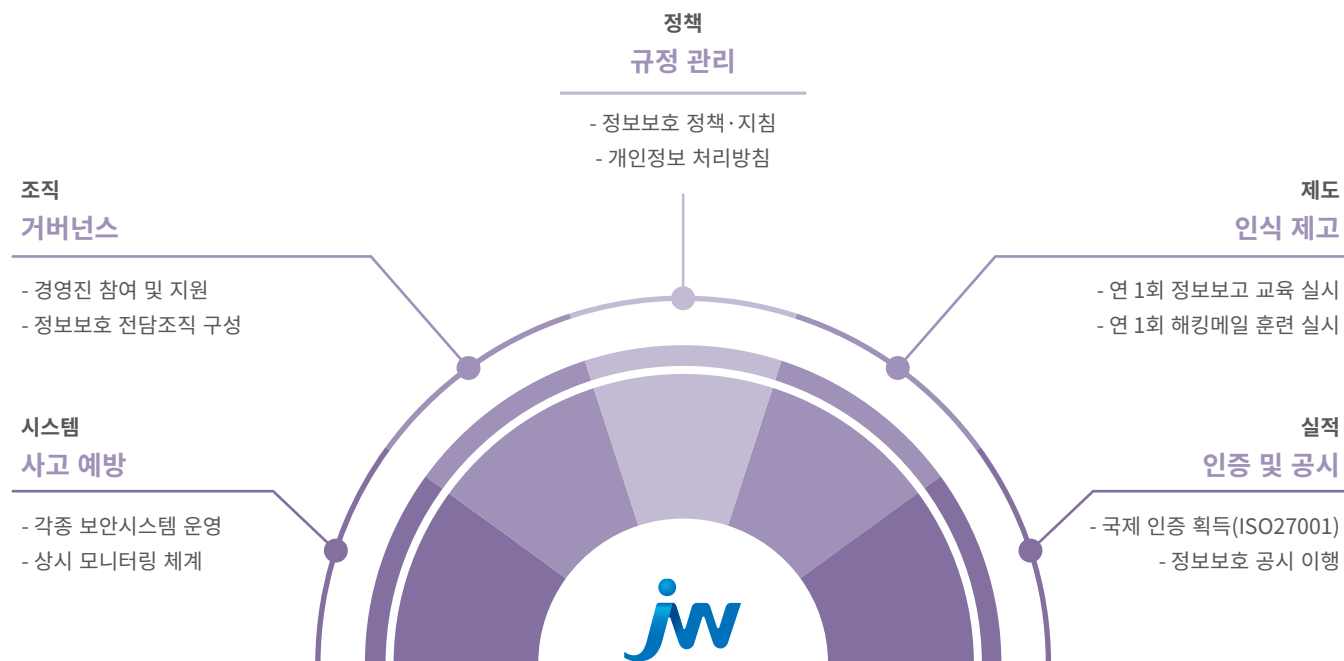
언제 어디서나 연결되는 소통 채널 JW는 소비자와의 신속하고 정확한 소통을 위해 유선뿐만 아니라 온라인 상담도 강화하고 있습니다. 실시간 채팅 상담, 1:1 게시판 상담은 물론 디지털 취약계층인 고령자를 위한 서신 상담 등 다양한 채널을 운영하며 제품 구매부터 사용, 사후관리까지 소비자가 전 과정에서 차별화된 서비스를 경험할 수 있도록 지원하고 있습니다.



Social

정보보호

JW는 고도화되고 있는 사이버 공격의 위협으로부터 회사의 정보자산 및 개인정보를 보호하기 위하여 정보보호 및 개인정보보호 관리체계를 구축하고 있습니다. 또한 JW는 정책, 조직, 제도, 시스템, 실적 측면에서 법 규제의 기준을 넘어 최고 수준의 보안 환경을 구축하는 것에 언제나 최선의 노력을 다하고 있습니다.



Social

정보보호

정보보호 관리체계

JW는 정보보호 정책의 일원화된 운영과 사업회사 간 시너지 강화를 위하여 지주사인 JW홀딩스 정보전략본부 정보보안팀에서 JW 전체의 보안 환경을 통합 관리하고 있습니다. 이를 통해 각 사업회사의 보안 수준을 균일하게 유지하고, 보안 위협에 신속하게 대응할 수 있도록 정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다.

정보보호 규정

JW는 고객의 개인정보와 회사의 정보자산을 보호하기 위해 정보보호 규정을 제정하여 운영하고 있습니다. 개인정보보호, 시스템보안, 인적보안 등 회사 전반을 보호할 수 있도록 매년 대·내외 법률/기술 등 변화된 환경을 반영하여 한층 더 강화된 규정을 마련하고 있습니다.

위험관리

JW는 정보보호 규정에 따른 정보보호 활동을 수행하고 있으며, 연 1회 위험평가를 실시하고 있습니다. 정보자산의 보안 취약점과 운영 리스크를 식별하고, 난이도 비용 기간 등의 요소를 종합적으로 고려하여 개선 대응 방안을 수립하고 있습니다.

인증·공시

JW중외제약은 정보보호 수준의 신뢰성과 객관성을 확보하기 위해 2023년에 ISO27001(정보보호 경영시스템) 인증을 취득하였고 매년 심사를 통해 국제 표준에 부합하는 정보보호 관리체계를 인증 받고 있습니다. 또한 정보보호산업진흥법에 근거하여 2022년부터 매년 정보보호 공시를 이행하여 정보보호 투자, 인력, 활동 등의 현황을 투명하게 공개하고 있습니다.

인식 제고

JW는 전 임직원의 정보보호 역량 강화를 위하여 연 1회 이상 개인정보보호 교육을 실시하고 있으며, 임직원이 직접적으로 영향을 받을 수 있는 수단인 이메일을 통한 보안사고 예방을 위하여 연 1회 해킹메일 모의훈련을 실시하고 있습니다. 또한, 주기적으로 정보보호 캠페인 및 보안공지를 통해 임직원들의 정보보호 인식 제고를 도모하고 있습니다.

사고 예방/대응 체계

JW는 신약개발, 영업기밀 등 사업환경에서 발생할 수 있는 업무자료의 외부 유출로 인한 비즈니스 리스크를 예방하기 위하여 각종 보안장치 및 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 철저한 접근통제 및 접근권한 관리와 함께 인가받지 않은 접근 시도를 탐지하기 위한 모니터링 시스템을 통해 강력한 사고 예방/대응 체계를 유지하고 있습니다.

