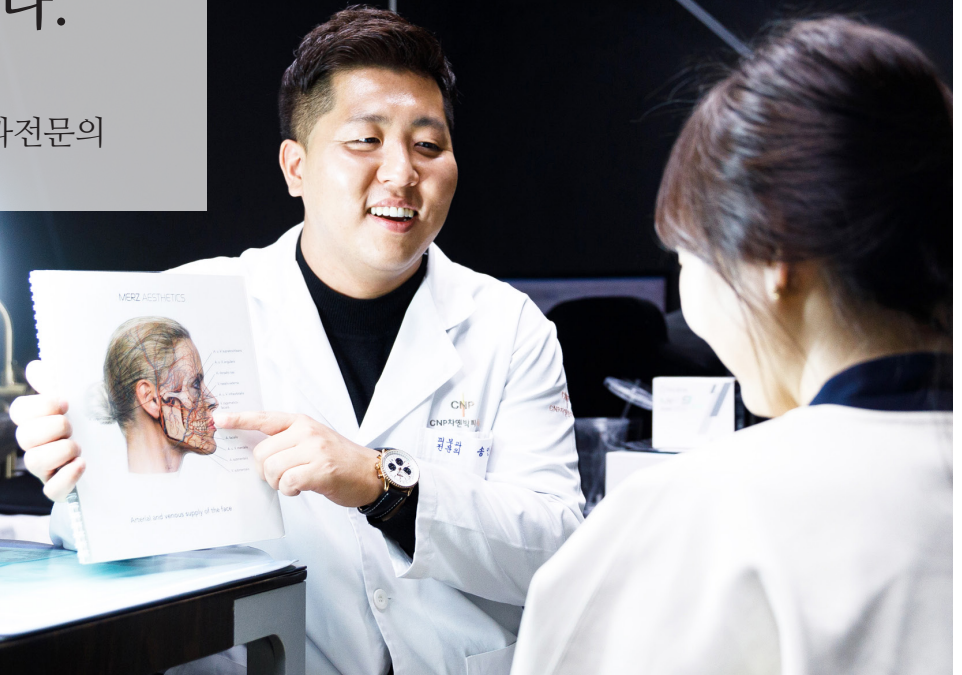


# 피부주치의로서 고객들의 자부심이고 싶다.

메디컬 엔터테이너  
광주 차앤박 송인국 피부과전문의

CNP  
차앤박피부과



**장면 #1** 지난 연말 차앤박피부과네트워크 워크숍 연말 시상 중 '방송상' 부문의 영광의 수상자는 광주 차앤박피부과의 송인국 피부과전문의. 부문상 네이밍으로 최종 언급되었던 '지역알림이'상이라는 타이틀을 뒤로한채 '방송상'으로 시상되었는데 KBC광주방송 매주 화요일 TV블로그꿈지락에 1년 넘게 출연함은 물론이고, 다양한 SNS 활동을 통해 차앤박 피부과 알리기에 앞장선다는 게 시상의 이유였다.



**장면 #2** 화요일 PM 4시. 송인국 원장이 향하는 곳은 KBC광주방송 TV블로그 꿈지락 스튜디오다. 시즌얼한 건강관련 다양한 이슈들을 꼼꼼하게 알아가는 즐거움이라는 슬로건인 꿈지락헬스, 꿈지락토크(건강/의료)의 메인 패널로 출연하고 있는 것. 개편이후 2년째 시청자와 만나고 있는 그는 명실상부 메디컬 엔터테이너다. 근엄보다는 재미있고 편안한 주치의이고 싶은 그는 오늘도 꼼꼼하게 '건강'을 이야기하고 있다.

## 방송은 고객에 대한 책임감, 그리고 친숙함 제공.

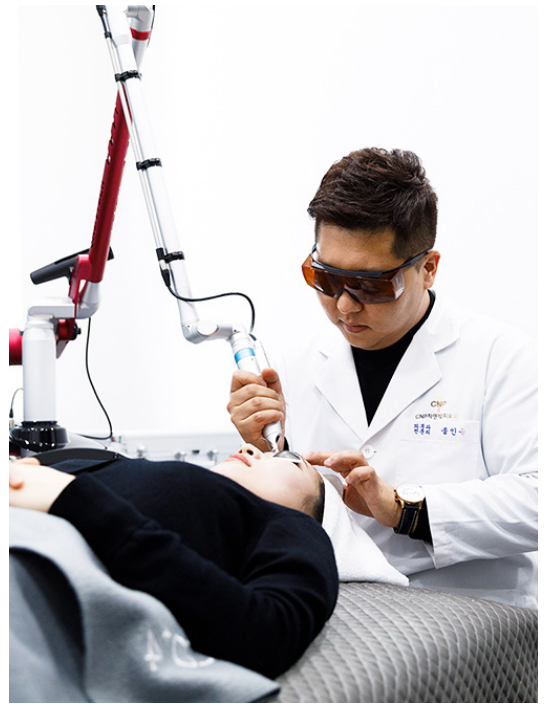
"지방 방송이지만 지상파로 매주 화요일 인사 드리고 있습니다. 고정 패널로 출연을 하다보니 매주 화요일 오후 4시까지만 진료를 하고 있어요. 하지만 방송 또한 고객과의 만남을 이어가는 활동이라고 생각합니다. 방송을 보고 지목해서 병원을 찾아오는 고객님들도 있을 수 있지만 그동안 광주차앤박피부과를 믿고 찾아주신 고객님들에 대한 감사의 표현입니다. 방송을 보고 '내가 다니는 병원의 원장님이다'라고 기억해 주셨으면 합니다. 어디에서든 열심히 활동하고 있는 피부주치의로서 신뢰를 쌓아가고자 합니다."

처음부터 알아보는 고객보다 두번째 세번째 방문때 방송에서 봐서 반가웠다고 인사를 건네주는 고객들이 늘어난다는 송인국 원장. 내가 다니는 병원의 원장이 TV에 나오니까 좋다. 주변에서 알아봐주니 괜히 뿌듯하드라고 응원해 줄 때면 더 열심히 해야겠다는 생각이 든다고 한다. 이미 고객님들의 자부심이 되어 있구나 라는 책임감 때문에 그렇다.

## 개원 2년차, 고객의 경험을 통해 병원 성장

서울로 집중되는 현상 속에서도 광주차안박피부과가 고객의 마음에 들어갈 수 있었던 것은 브랜드피부과로서의 브랜드 가치 때문이라 생각한다는 송인국 원장.

“모바일 검색을 통해 찾아 오는 고객들의 마음엔 그래도 ‘차안박피부과니까’라는 생각을 하고 오시거든요. 통영에서도 오고, 인근 지역에 지방 촬영차 왔다가 불쑥 찾아 오는 연예인도 있습니다. 한마디로 남도지역의 거점이라고 할까요. 브랜드병원의 강점은 바로 여기에 있지 않나 싶습니다. 그냥 피부과가 아니라 고객의 마음 속에 일관된 이미지로 각인되어 있다는 것, 브랜드의 힘을 새삼 느낍니다.” 여기에 송원장의 노력도 컸다. 개원이후 다양한 플랫폼을 통한 마케팅도 게을리 하지 않았다. 개원 초기 가격이 비싸다라는 선입견도 있었고 블랙 컨슈머에 시달리기도 했다. 전자는 환자의 경험으로 후자는 진심을 다해 응대하니 자연스럽게 해소되었다. 이제는 고객의 경험을 이끌어 내는 것은 물론이고 지속될 수 있도록 신뢰를 계속 드러야 하는 여정만이 남아 있다. 그래서 ‘고객이 좋아하는 병원을 만들어야겠다’고 다짐했다. 그 실천으로 꾸준히 방송활동을 이어가고 있다. 최근에는 동영상 제작하여 좀더 친근하게 고객에게 다가가기 위한 아이디어를 짜고 실천한다.



## 의사를 만나는 시간은 필요충분해야 한다. 차안박피부과 안에서 답을 찾다

“광주는 지방이지만 피부과 병원의 규모나 장비는 서울 못지 않습니다. 고객들도 최신 장비를 다 알 정도로 극심한 마케팅이 진행되는 곳입니다. 결국 차별화가 필요했습니다. 20년 노하우의 차안박피부과에 편안함을 더했습니다. 고객이 의사를 만나는 시간이 필요충분해야 한다는 생각에 최대한 궁금증이 해소될 수 있도록 도왔습니다. ‘편안함’의 전략은 적중했던 것 같습니다.” 설명을 듣기도 전에 덮어놓고 비용이 비싸다는 선입견을 해결하기 위해 고객의 선택지를 넓혔다. 20년 이상 그 효과가 증명된 차안박피부과의 프로그램을 분석하고 감질맛을 내는 레시피 연구하듯 기본 시술에 후관리를 선택할 수 있도록 세분화하였다. 시술프로그램은 적절하게 조합하고,

시너지를 낼 수 있는 방법들을 고객의 피부고민에 맞춰 설계하였다.

“결국 답은 차안박피부과의 20년 노하우에서 찾은 것입니다. 세상에 새로운 것은 없다는 것. 다시 한번 증명된 것이죠. 고객의 피부만이 개개인마다 새로울 뿐 그것을 맞출 수 있는 노하우가 있다는 것은 우리만의 경쟁력이었습니다.”

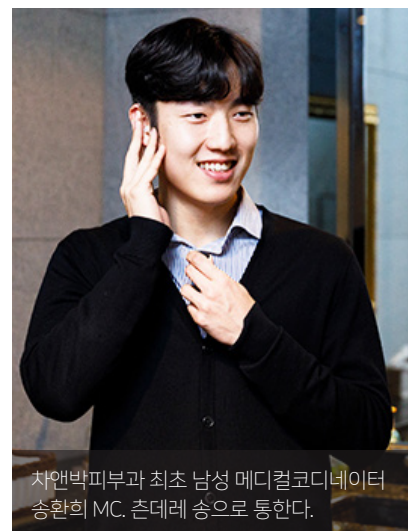
끝이 보이는 않는 계단에 어쩌면 두번째 계단을 딛고 있는지도 모르겠다. 하지만 건강한 피부를 위한 그리고 고객의 편의를 위한 송인국 원장의 생각은 명쾌하다. 고객이 좋아하는 피부과가 되어야 한다는 것이다. 오늘도 고객의 즐거움을 찾는 일을 상상하며 미소 짓는다. (끝)

## 광주 차안박피부과

- 광주광역시 서구 상무중앙로 22,4층(치평동, 화평빌딩) / 전화 : 062) 716-0123
- 평일 : 10:00 ~ 20:00 / 화요일 10:00 ~ 17:00 / 점심시간 : 13:00 ~ 13:30
- 주말 : 09:30 ~ 16:00 / 점심시간 : 13:00 ~ 13:30



직원과 함께 하는 시간이 즐거워지면서 직원들은 가족의 다른 이름이 되었다.



차안박피부과 최초 남성 메디컬코디네이터 송환희 MC. 큰데레 송으로 통한다.