

비하인드 스토리

IKEA 어린이 안전

IKEA는 고객의 안전을 최우선으로 생각합니다. 아이들의 안전은 특히 중요한 부분이기 때문에 IKEA는 아이들에게 안전한 집안 환경을 만들어주기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

어린이에 대한 이해

IKEA는 아동 발달 과정 및 욕구 변화에 관한 세계적 수준의 지식을 쌓아가기 위해 노력하고 있습니다. 이를 통해 IKEA는 재미와 안전성을 모두 갖춘 제품을 만들어낼 수 있는 자신감을 갖게 되었습니다.

고객이 어린이용 제품과 솔루션을 집안에서 어떻게 경험하고 있는지 이해할 필요가 있습니다. IKEA는 여러 시스템을 통해 제품의 안전성에 대한 고객의 피드백을 수집하고 있습니다. 고객이 느끼는 위험 가능성과 실제 위험에 대한 인지가 모두 중요하며, IKEA는 고객이 느낌뿐만 아니라 실제로도 안전한 환경을 만들기를 희망합니다. 전 세계 다양한 고객들의 경험을 통해 IKEA는 문화적 차이에 따라 제품을 어떻게 사용하고 경험하는지 배워나가고 있습니다.

때로는 제품 개발에 아이들을 참여시키기도 합니다. 안전 요원의 철저한 관리하에 아이들이 직접 만져보고 체험해 볼 수 있도록 함으로써 그 과정에서 많은 영감과 유용한 정보를 얻을 수 있기 때문입니다.

품질 점검 및 관련 정보를 얻기 위해 IKEA는 출시 전에 모든 제품을 직원들이 직접 테스트하고 있습니다. IKEA 직원들 또한 IKEA의 고객이기 때문입니다.

이 외에도 품질 평가의 날 행사도 열고 있습니다. Children's IKEA에서 일하는 모든 동료들이 다양한 제품 군에서 여러 제품을 선발한 다음 고객의 입장에서 제품을 조립하고 평가합니다. 제품 개발팀에 면밀하고 상세한 피드백이 전달되고, 이를 토대로 발견된 문제점을 해결할 수 있는 실행 계획이 만들어집니다.

또한 법적 기준 및 요건에 대한 정보 수집을 위해 어린이용 제품의 표준 위원회에 참여하고 있습니다. IKEA는 관련 정보의 수집뿐만 아니라 우리가 배우고 습득한 다양한 내용도 함께 나누고 있습니다. 이러한 많은 노력을 통해 IKEA는 어린이용 제품에 대한 새로운 표준을 만들어 나가는데 앞장서고 있습니다. 일부 제품 군에서는 보다 깊이 있는 과학적 사실과 통계를 필요로 합니다. 이러한 경우에는 외부 실험실과 평가 기관들과 긴밀하게 협조하여 도움을 받고 있습니다.

어린이에 대한 다양한 지식 공유하기

IKEA는 아동 발달 과정 및 욕구 변화에 관한 지식을 비롯해 어린이용 제품의 안전 및 건강에 대한 요구 사항을 자체 교육 프로그램인 Children's School로 통합하여, 집에서 아이들이 사용하는 어린이용 제품의 개발에서 판매에 이르기까지 자신감을 갖게 되었습니다. Children's School은 집안에서 아이들의 요구와 재미와 안전성을 갖춘 IKEA 제품을 통해 이러한 요구를 충족시킬 수 있는 방법을 주요 내용으로 하고 있습니다. 또한 실수를 통해 얻은 교훈을 공유하고 이를 제품 개선에 반영하고 있습니다. Children's School을 통해 제품 개발자에서부터 공급업체, 판매 직원들에 이르기까지 어린이용 제품에 관여하는 모든 사람들과 관련 정보를 공유하고 있습니다.

철저한 위험성 평가

안전은 어린이용 제품 개발에 있어서 가장 중요한 요소입니다. 제품 개발 전 단계부터 안전을 강조하기 위해 IKEA는 "안전한 디자인"이라는 위험성 평가 프로세스를 개발했습니다. 제품 스케치 단계에서부터 시제품을 만들고 최종 생산에 들어갈 때까지 IKEA의 전문가 자문단이 제품의 안전성에 대한 잠재적 위험요소를 파악하여 평가하고 있습니다. 이러한 평가를 토대로 IKEA는 위험 요소를 없애고, 일부 제품의 경우 자체 검사 항목을 만들어 좋은 품질 유지에 힘쓰고 있습니다.

높은 기준의 적용

IKEA는 판매 지역에 적용되는 모든 안전 규정에 따라 제품 디자인 및 테스트를 진행하고 있으며, 어린이용 제품은 법적 요구사항보다 더 높은 기준을 적용하고 있습니다. 그 예로, 유해하거나 질병 반응을 유발할 수 있는 모든 화학제품은 단계적으로 금지시켰으며, 발암물질로 규정된 착색제는 사용을 금지시켰습니다. 이는 성인보다 어린아이들이 화학제품에 더 민감하기 때문입니다.