



08-35 (통권 213호)
2008.09.05

CHAIRPERSON NOTE

경제 이슈

- 美 경제활동 둔화 가운데 물가상승 압력 증대
- 한국 가계신용 증가 지속

경영 노트

- 서비스 사이언스: 고객을 과학적으로 모십니다

사회 트렌드

- 인포데믹스(infodemics)
- 직장인 사춘기 증후군

차이나 리포트

- 중국 제조업 경기 하락과 시사점

저널 브리프

- 한전 사장 김쌍수의 '혁신 10계명'

洗心錄

- 엘레강트 컴퍼니(Elegant Company)

□ 美 경제활동 둔화 가운데 물가상승 압력 증대

- 미국 FRB의 베이지북(Beige Book, 9월 3일)에 따르면 미국 경제활동은 둔화되고 있는 가운데 물가 상승압력은 여전히 높은 상태임
 - 미국 전 지역에서 소비지출이 약화되었는데, 세부적으로는 식품 등 생필품에 집중되었고 자의적인 지출을 줄였음
 - 에너지, 식품, 상품가격의 상승으로 물가상승 압력은 높으나, 임금상승 압력은 완만한 것으로 나타남
 - 제조업도 둔화되고 있는 가운데, 제조업체들이 원가부담상승으로 인해 판매가격을 인상한 것으로 나타남
 - 주거용 주택시장은 여전히 침체상태이고, 상업용 부동산 경기도 다소 둔화된 것으로 보고됨

- 한편, 베이지북은 오는 16일에 열리는 연방공개시장위원회(FOMC)의 정책 기조를 가늠할 수 있는 중요한 자료가 되므로 이번 베이지북의 금리 동결에 대한 시각이 그대로 이어질 것으로 전망

□ 한국 가계신용 증가 지속

- 한국은행(9월 5일)에 따르면, 한국의 2/분기 가계신용은 전년동기대비 10.7%, 전기대비 3.1% 증가
 - 2008년 2/4분기 가계신용은 660조 3060억 원으로 전년동기의 596조 4,407억 원보다 10.7%, 전기의 640조 4,724억 원보다 3.1% 증가함
 - 세부적으로 2/4분기 가계대출은 622조 8,948억 원으로 예금은행 및 신용협동기구를 중심으로 17조 9,136억 원(3.0%) 증가
 - 또한, 판매신용은 37조 4,112억 원으로 전년동기대비 10.7%, 전분기 대비 3.1% 증가

- 한편, 시중금리의 기준이 되는 양도성예금 금리가 지속적으로 상승하여 91일물 CD금리는 2008년 9월 3일 현재 5.79%로 2007년 8월말 대비 0.50%p 상승함으로써 대출자의 이자부담이 증가됨

□ 서비스 사이언스: 고객을 과학적으로 모십니다

- 현 시대는 제품만 팔아서 살아남을 수 없고, 제품 판매 이전과 이후까지 연결되는 서비스 제공이 필수인 시대임
 - 제품 기술 평준화로 고객은 제품을 구매하는 것보다 구매 후 활용하는데 필요한 서비스에 더 많은 관심을 가지고 있음
 - 이에 대응해 제품과 관련된 모든 서비스를 제공해 소비자의 만족도를 높이고 결과적으로 회사의 수익을 늘리는 것을 목적으로 서비스 사이언스(Service Science)가 주목받기 시작함

- 서비스 사이언스의 사례는 다음과 같음

<글로벌 기업의 서비스 사이언스 활용 사례>

기업	사 례
애플	아이튠스를 통해 아이팟이나 아이폰에 필요한 콘텐츠도 함께 제공
Fedex	물품 보관 장소를 찾는 기업이 늘어난다는 점을 착안해 싱가포르 등에 대규모 창고를 세워 기존 택배와 창고 서비스를 병행 제공
BOA	기다리는 고객들이 덜 지루해 할 방법을 찾으려고 카메라를 활용한 관찰기록을 통해 인지과정을 일일이 분석중
코닥	온라인상에서 다양하게 사진을 활용하려는 고객들의 새로운 요구에 맞춰 웹상에서 사진관련 서비스 지원
GM	자동차 구매 고객에게 구매자금 컨설팅 및 차량 유지법을 강의하고 판매 후에는 중고차 대리 판매 및 폐차 서비스 제공

자료 : 동아일보(2008.9.3)

- 서비스 사이언스의 출발점은 자사보다는 고객의 입장에서 해결책을 찾아내는 것임
 - 향후 서비스 중심 산업구조로의 이행에 맞춰, 서비스 부문의 생산성 향상을 위해 과거 생산부문과 같은 과학적 접근이 절실히 요청
 - 새로이 등장하는 영역이므로 각사의 비즈니스 모델에 맞춰 체계화된 접근 및 교육방식을 개발할 필요가 있음

□ 인포데믹스(infodemics)

- 인포데믹(infodemics)이란 정보(Information)와 전염병(epidemic)을 합성한 용어로 인터넷을 통하여 정보가 급속히 퍼져 나가는 것을 전염병에 비유한 말
 - 이명박 대통령도 지난 7월 국회연설에서 “부정확하고 잘못된 정보가 확산되면서 사회를 불안케하는 ‘정보전염병’(infodemics)을 경계해야 한다”고 언급, 인터넷 여론에 불편한 심기를 드러낸 바 있음
 - 또한 방송통신위원회 업무보고 자리에서도 이 용어를 거론하며, 인터넷을 통한 개인정보 침해와 불건전한 정보 유통의 피해를 줄여야 함을 강조
- 지난 2007년 1월, 다보스포럼의 주제 가운데 하나가 ‘인포데믹스’이었는데, 잘못된 정보나 소문은 매우 빠르게 확산돼 두려움을 증폭시키고 위기를 초래할 수 있다는 지적이 있었음
 - 이른 바 ‘인포데믹스’는 실제와는 전혀 다르게 비즈니스와 경제, 정치, 안보에 영향을 미칠 수 있다는 것임

□ 직장인 사춘기 증후군

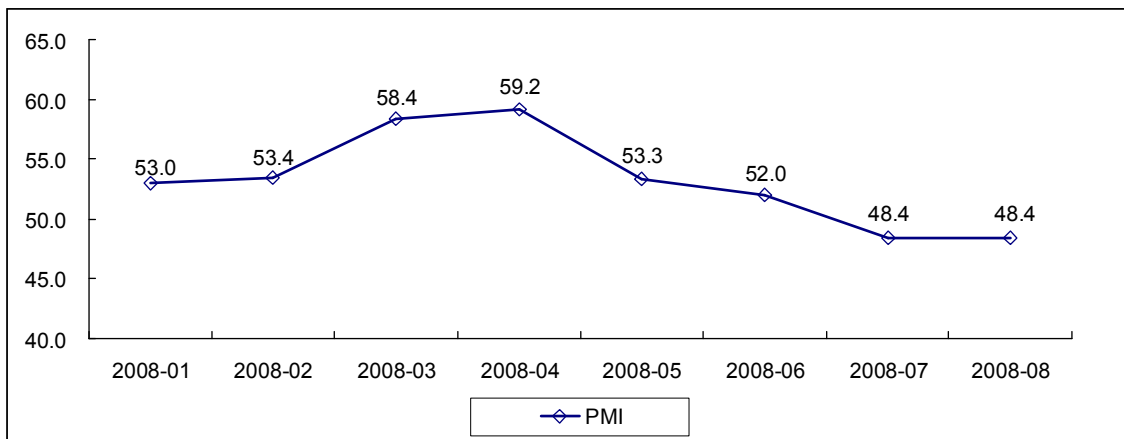
- ‘직장인 사춘기 증후군’이란 외환위기 이후 등장한 신조어로 미래가 불안해 슬럼프에 빠지는 심리상태를 일컫음
 - 취업포털 잡코리아 조사에 의하면, 응답자의 85%가 사춘기 증후군을 경험했다고 응답
 - 증상(복수응답)으로는 ‘이직 고려’(80%)와 ‘업무 의욕이 떨어지는 무기력증’(78%)이 압도적으로 많았고 ‘신경 과민’(44%)이나 ‘휴식기가 필요하다는 생각’(43%)도 꼽힘
- 증상의 원인으로 ‘반복되는 업무’(58%)나 ‘불투명한 비전’(56%), ‘연봉과 복지 불만’(56%)을 주로 지목
 - 극복방법으로는 ‘개인적인 시간 많이 갖기’(49%)와 ‘그냥 참는 것’(44%)이 가장 많이 꼽힘
 - 남성은 ‘지인들과의 잦은 만남’(40%)을 통해 극복하는 경우가 많은 반면 여성은 ‘자기계발’(44%)이나 ‘휴가’(25%)를 선호하는 것으로 나타남

□ 중국 제조업 경기 하락과 시사점

- 8월 중국 제조업 구매관리지수(PMI : Purchase Management Index)는 7월에 이어 연속 2개월 동안 50%를 하회하여 중국 제조업 경기에 대한 우려가 증폭되고 있음
 - 2008년 4월 이후 중국 제조업 구매 관리 지수는 10.8%p(59.2%→48.4%) 하락함
 - 최근 중국 3대 산업벨트인 창장삼각주(长江三角洲)에서 대표적인 공단인 윈저우(温州) 지역의 30만 개 제조업체 중 20%가 설비 가동을 중단했으며, 파산한 기업 수만 4만 여개에 달함

< 중국 제조업 구매 관리 지수 추이 >

(단위 : %)



자료 : 중국 물류와 구매 연합회.

- (PMI 하락 원인) 수출 감소와 원가상승 압력 가중 및 긴축정책의 실시는 중국 기업의 실적 부진과 자금 경색을 불러와 경기 침체의 원인을 제공하고 있음
 - 2008년 상반기(1~6월) 중국의 대외 수출 증가율은 21.8%로 2007년 상반기의 27.6%에 비해 5.8%p 감소함

- 2008년 6월 말 현재 중국의 원자재, 광물, 에너지의 수입물가지수는 연초에 비해 11.1%p 상승하였으며 전년 동기 대비 7.3%p 증가함
- 2008년 들어 중국은 예금관련 금융기관의 지급준비율은 6회에 걸쳐 인상하였으며, 14.5%에서 17.5%까지 상승함
- (전망) 수출 감소와 긴축 실시로 인해 중국 제조업이 당면한 위기 국면은 단기간 내에 호전되기는 어려울 것임
 - 중국 제조업의 불경기는 원자재와 설비에 대한 투자 수요를 감소시켜 일부 기업의 생산능력 과잉의 결과를 유발할 수 있음
 - 미국, 유럽 등 선진국의 경기 둔화가 가시화되고, 회복 기미가 보이지 않는 것도 중국 제조업의 장래를 어렵게 함
 - 게다가 중국 내의 8% 대에 달하는 높은 물가상승률과 급등하는 위안화 환율 및 수출 제한 조치도 중국 기업들의 수출을 더욱 어렵게 함
- (시사점) 중국 제조업의 부진은 한국의 대중 수출 및 무역 수지에 지극히 부정적인 영향을 미칠 수 있으므로 동반 부진 사태를 대비해야 함
 - 중국은 한국의 최대교역국인 동시에 최대 수출국, 무역흑자 원천이므로 중국의 경기 부진은 한국의 경제성장 둔화로 이어질 수 있음
 - 중국 제조업 경기 부진은 국내 중간재, 설비의 대중 수출 감소로 이어질 수 있으므로 국내 기업들은 수출선 다변화 노력을 기울여야 함
 - 중국 제조업체들의 무더기 도산 사태는 국내 업체들의 인수합병을 통한 중국 진출의 호기가 될 수 있음

□ 한전 사장 김쌍수의 ‘혁신 10계명’*

- 현장 뜯어고치는 ‘혁신의 달인’ 전 LG전자 CEO 김쌍수의 ‘혁신 리더십’이 한전에서도 통할지 세간의 관심이 집중되고 있음
 - 1999년 반도체 빅딜 이후 침체에 빠진 LG전자에 새바람을 불어넣었던 전 LG전자 CEO 김쌍수가 최근 한국전력공사 사장으로 취임
 - 보고용 혁신, 서류상의 혁신은 의미가 없음을 강조하며 철저한 현장경영을 실천했던 김쌍수 사장은 자신의 가치를 ‘혁신 10계명’으로 제시
- 김쌍수 한전 사장의 ‘혁신 10계명’은 다음과 같음

1. 5%는 불가능해도 30%는 가능하다	‘혁신 10계명’의 기본정신, 혁신을 하려면 목표를 높이 잡아야 함
2. 한방에 끝내자	적어도 혁신을 하는 데 있어서는 몽똥그려서 한 번에 해치우는 주먹밥식 사고가 필요함
3. 조직을 파괴하라	기존의 연공서열식 조직, 폐쇄적인 조직개념에서 탈피하라는 것임
4. 실천하는 것이 힘이다	‘아는 것’과 ‘실행하는 것’은 다름, 아는 것과 실행하는 것의 차이를 줄여야함
5. ‘NO’ 아닌 ‘대안’	‘No’하기 전에 ‘대안’을 찾는 문화가 필요함
6. ‘나’ 아닌 ‘우리’	‘우리’라는 의식이 전제되면 혁신에 가속도가 붙음
7. 자원유한(資源有限) 지무한(智無限)	지식을 공유해야 함, 특히 리더들이 솔선수범해야 함
8. Early Innovation	선행적으로 준비하는 것이 필요, 남보다 한 발 앞서지 않으면 시대에 뒤처지기 쉬움
9. 과수원 Paradigm	50개 들이 과일 한 상자를 2만 원에 파는 것보다 20개들이 과일 한 상자를 5만원에 팔 수 있다면 어떤 게 좋은가?
10. '큰 덩치'를 잡아라	조직이 해결해야 할 과제가 여럿 있다면 가장 핵심적인 것, 가장 규모가 큰 것에 도전

- 혁신은 추상적인 것이 아니라 구체적인 것이어야 하며 명확한 방향성을 지니고 실행과제로 연결되어야 함
 - 혁신은 시장의 요구에 자신을 맞추는 자기개혁이며 리더들의 솔선수범과 직원들의 자발적인 협조가 있어야만 가능함

* 이 글은 『이코노미스트』 2008.09.02에 실린 글을 요약, 정리, 재구성한 것임

□ 엘레강트 컴퍼니(Elegant Company)

세계적으로 기업 윤리가 주목되고 있는 가운데 일본에서는 이미 1990년대 이후 엘레강트 컴퍼니(Elegant Company)란 개념이 나왔다. 엘레강트 컴퍼니가 지향하는 바는 종업원의 일할 의욕을 중시하고 밖으로는 사회공헌을 중요시하는 ‘의미추구의 경영’을 의미하고 있다. 일본의 경영학자인 아카오카 쓰토무는 세 가지의 회사 형태가 존재한다고 분석한다. 인간성이 없는 기업을 ‘이코노믹 애니멀’이라고 칭하고 있으며 경제성이 낮고 인간성이 높은 기업을 ‘로맨티스트 컴퍼니’라고 부르고 있다. ‘엘레강트 컴퍼니’는 경제성과 인간성 모두가 높은 기업을 지칭하는 것으로 기업윤리와 수익성을 함께 추구하는 기업이다.

엘레강트 컴퍼니의 특징을 자세히 살펴보면, 우선 경제성과 인간성과 사회성을 동시에 충족시키는 기업을 목표로 하고 있다. 기존에는 일과 개인의 생활을 통합시킬 경우 생산성 저하가 우려되었으나, 엘레강트 컴퍼니에서는 평소 개인의 생활이 도덕적일 때, 생산성이 유지되고 있다고 판단한다. 두 번째로 엘레강트 컴퍼니는 생활의 충실도, 기업 이념, 회사 평가가 일과 연관되어 있다고 분석한다. 이에 따라 경제적인 보수로만 회사를 평가하는 것이 아니라 복리 후생, 재충전과 같은 요소가 중시되게 된다. 세 번째로 의미를 추구하는 경영 특징을 갖고 있다. 회사에 대한 평가가 일할 의욕, 경제 성과, 지역 공헌, 환경 경영 등에 의해 의미 추구의 경영의 필요성이 증시된다.

이와 같은 90년대 일본 엘레강트 컴퍼니는 최근 ‘기업의 사회적 책임’의 형태로 또한 감성경영으로 이어지고 있다. 이것이 피터 드러커가 말하는 다목적 체계의 기업인 것이다. 앞으로 양극화되고 경쟁사회가 치열해질수록 인간의 본질을 중시하는 기업이 주목받을 것이다.

“믿음을 얻은 연후에 간(諫)하라.

믿음을 얻지 못하면 비방한다고 한다”

- 공자(BC 551 - BC 479) : 중국 노나라 사상가