

사 내 한

CN 09-40



# CHAIRPERSON NOTE

체어퍼슨노트

Sept. 18, 2002

2009.10.09 (통권269호)

## 경제 이슈

- IMF 경제 성장률 상향 조정
- 기준금리 8개월 연속 2.0%로 동결

## 경영 노트

- 서비스 혁신의 세 가지 유형

## 사회 트렌드

- 암호 같은 인터넷 신조어

## 차이나 리포트

- 중국 정부 녹색 부문의 과잉 생산능력 정리 착수

## 저널 브리프

- 위험관리의 6가지 실수

## 洗心錄

- 만남 그리고 친구, 그 소중함에 대하여

□ IMF 경제성장률 상향 조정

- IMF가 10월 발표한 <World Economic Outlook>에 따르면 공공부문의 경기 부양책에 힘입어 세계 경제는 회복세에 접어들었고 세계 경제성장률 상승세는 지속될 것으로 전망
  - 세계성장 : IMF가 10월 발표한 전망치에 따르면 2009 및 2010년 세계 경제성장률은 각각 -1.1%, 3.1%로 지난 7월 발표한 전망치 -1.4%, 2.5%보다 각각 0.3%p, 0.6%p 상향 조정
  - 선진국 : 2009 및 2010년 미국의 성장률은 각각 -2.7%, 1.5%, 유로지역은 -4.2%, 0.3%, 일본은 -5.4%, 1.7%로 미국의 2009년 전망치를 제외하고 선진국의 성장률을 이전 전망치보다 상향 조정
  - 신흥국 : 2009 및 2010년 중국의 성장률은 8.5%, 9.0%, 인도는 5.4%, 6.4%, 아세안5는 0.7%, 4.0%로 인도의 2010년 전망치를 제외하고 신흥국의 성장률을 이전 전망치보다 대부분 상향 조정
  - 한국 : 2009 및 2010년 경제 성장률은 -1.0%, 3.6%로 이전 전망치 -1.8%, 2.5%보다 각각 0.8%p, 1.1%p 상향 조정
- 하지만, 공공부문 부양 축소가 예상되고 민간소비가 아직 회복되지 않음에 따라 경기 회복의 불안 요인 공존

□ 기준금리 8개월 연속 2.0%로 동결

- 한국은행(9일)은 금융통화위원회에서 국내외 경기 회복세 기조를 유지하기 위해 10월 기준금리를 2.0%로 유지하기로 결정
  - 선진국 경제 더블딥 우려 : 미국을 비롯한 선진국의 주요 경제지표의 회복세가 둔화되면서 경기 상승 후 재하강하는 더블딥 가능성이 제기되고 있어 한국 경제의 안정적인 회복을 장담할 수 없는 상황임
  - 국내 경제지표 회복 지연 : 8월 제조업생산은 전월대비 1.5% 감소세를 보였고, 8월 신규 취업수도 3천 명 증가에 그침
  - 부동산가격 상승세 둔화 : DTI(총부채상환비율)규제 확대 등의 영향으로 9월 은행권의 주택담보대출은 전월 2조 9,653억 원 증가에서 9,574억 원 감소로 전환되었고, 8일 금융당국은 제 2금융권의 주택담보대출 규제도 강화한다고 발표함
- 지난 6일 호주 중앙은행이 주요 20개 국 가운데 처음으로 기준금리를 0.25%p 인상하였으나, 미국, EU를 비롯한 주요국의 금리가 동결되고 있는 만큼 당분간 한국은행의 금융완화 기조는 유지될 것으로 전망됨

□ 서비스 혁신의 세 가지 유형\*

- 소비자가 제품 자체의 가치뿐 아니라 함께 제공되는 서비스의 가치까지 중시하게 되면서 고객의 욕구에 부합하는 서비스 혁신의 중요성이 커지고 있음
- 선진 기업은 서비스 혁신을 통하여 재고 부담 경감, 판매량 제고, 새로운 시장 창출 등의 효과를 거두었음
  - 서비스 혁신은 서비스가 제공되는 과정에 따라 구매 과정의 혁신, 지불 방식의 혁신, 사용 방식의 혁신으로 분류할 수 있음

< 제공 과정에 따른 서비스 혁신의 유형과 사례 >

유형	의미	사례
구매 과정의 혁신	구매 프로세스를 변화시키거나, 공급 사슬에서 불필요한 부분을 제거하여 구매자 부담을 경감	<ul style="list-style-type: none"> <li>• P&amp;G는 월마트 물류센터에서 전송된 각 점포의 P&amp;G 제품의 판매 정보를 확인하고 재고량에 따라 각 점포의 배송 물량을 결정</li> <li>• P&amp;G는 배송 물량의 결정권과 책임을 부여 받고, 월마트는 구매 과정의 부담을 경감</li> </ul>
지불 방식의 혁신	지불 방식을 변경하여 소비자가 서비스에 대해 느끼는 가치와 지불하는 가격 사이에 차이가 없도록 조정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GE는 고효율의 새로운 비행기 엔진을 출시하였으나 엔진 유지비용에 대한 불확실성 때문에 높은 가격으로 판매하지 못하였음</li> <li>• 엔진 사용 시간에 따라 서비스 비용과 유지보수비용을 받는 새로운 비즈니스 모델을 개발</li> </ul>
사용 방식의 혁신	기존의 서비스 사용 중 지식, 능력, 시간 등의 부족으로 발생했던 문제들을 새로운 사용 방식을 제시하거나 사용 방식을 전환하여 해결	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 북미의 애완동물 물품, 훈련 등의 서비스 체인업체 펫스마트는 시간 부족으로 애완동물을 기르다가 포기하는 사람이 증가하자 매출 감소가 우려되었음</li> <li>• ‘Pet Hotel’ 사업을 시작하여 고객의 문제를 해결하고, 애완동물 전용 호텔·유치원이라는 새로운 시장을 창출</li> </ul>

\*본 자료는 동아비즈니스리뷰 9월호의 “혁신의 영감은 고객에게서 온다”를 참고

□ 암호 같은 인터넷 신조어\*

- 563돌 한글날을 맞아 부끄러운 자화상들이 적지 않음
  - 군사 암호를 방불케 하는 인터넷 신조어들이 젊은 네티즌의 언어생활을 즐기고 있음
  - 누군가가 쓴 표현이 호응을 얻으면 일부 사이트와 게시판, 블로그 등을 통해 신조어로 확산됨
  
- 순서를 뒤집거나 억지로 축약한 탓에 한글의 온전한 모습은 찾기 힘들
  - 지못미 : 지켜주지 못해 미안해
  - 안습 : 안구에 습기 차다
  - 솔까말 : 솔직히 까놓고 말해서
  - 시망 : 시원하게 망했다
  - 갑툭튀 : 갑자기 툭 튀어나온
  
- 세태를 풍자하는 신조어들도 널리 쓰임
  - 열폭 : 열등감 폭발(치열한 경쟁 속에서 끊임없이 남들과 비교하며 열등감에 시달릴 수밖에 없는 세대의 심리가 반영)
  - 잉여 : 취업난을 겪는 젊은 세대가 자조적으로 자신을 일컫는 말
  
- 속칭 ‘외계어’나 과도한 이모티콘 사용은 많이 줄어든 대신 오타를 그대로 쓰거나 어순을 뒤집어 사용하는 사례는 증가
  - 똥니(똥니), 습가(가습) 등이 그 예
  - 일본어에서 유래한 게임 용어 등도 여과 없이 쓰이고 있음
  
- 한글의 심각한 훼손이 우려되는 현 상황에서 문화체육관광부는 한글날을 법정 공휴일로 재지정하는 방안을 추진 중
  - 한글날은 법정 공휴일로 운영돼 오다 1991년 공휴일에서 제외됐음
  - 공휴일로 지정될지는 경제적인 부담과 기념일의 중요도 등을 따져봐야 하는 만큼 경제계를 비롯한 이해당사자의 의견수렴이 필요한 상황

---

\* “갑툭튀 열폭 솔까말, 암호 같은 인터넷 신조어”(한국경제신문 2009.10.8)

□ 중국 정부 녹색 분야의 과잉 생산능력 정리 착수

■ (개요) 최근 중국 정부는 풍력발전, 태양광전지 등 녹색 분야와 철강, 시멘트 등 7대 주요 산업에 대한 구조조정 계획을 발표

- 중국 정부는 폴리실리콘, 풍력발전터빈 등 기존에 정부가 지원하던 분야에 대한 진입규제를 강화
  - 당초 계획을 초과하는 설비투자 업체에 대해 토지 사용을 제한하고, 해당 업체들의 주식 및 채권 발행을 통한 자금조달 행위를 금지

■ (사례) 금융위기 이후 녹색산업에 대한 지원정책이 과잉투자를 잉태시킴

- 폴리 실리콘(태양전지 원료) : 2009년 말까지 중국의 폴리 실리콘 생산능력은 8.6만 톤에 달할 것이지만, 실제 생산은 4,000톤에 그침
  - 중국은 2011년까지 폴리실리콘 1kg 당 200Kw/h 이상의 전력을 소모하는 기업을 퇴출시키고, 기술 유치 장려 목록에서 삭제
- 풍력발전터빈 : 2010년 중국의 풍력발전터빈 생산능력은 2,000만 Mw에 달할 것이나 실제 수요는 절반 수준에 그칠 것으로 전망
  - 중국의 풍력발전터빈 산업은 80여개의 영세업체들이 진출해 있어 자본과 기술 측면에서 모두 외국 업체에 약세

■ (시사점) 중국경제 회복에 대해 중국 정부도 신중한 입장을 보이고 있으며, 따라서 외부의 과도한 낙관도 경계되어야 할 것임

- 최근 원자바오 총리는 중국경제의 회복에 대해 아직은 불안정(unstable), 불균형(unbalanced) 상태라고 지적
- 또한 이러한 과잉 생산능력이 적시에 정리되지 않을 경우 2010년 이후의 경제성장도 장담하기 어려울 것으로 보임

□ 위험관리의 6가지 실수\*

■ 최근 <하버드 비즈니스 리뷰>는 위험관리에 있어 임원들이 저지를 수 있는 6가지 실수를 제시하였음

- 전세계를 휩쓸었던 금융위기가 안정되면서 기업들이 다시금 공격적인 기업경영에 나서는 한편 위험관리를 강화하고 있는 상황
- 하지만 많은 사람들이 위험관리에 대해 잘못된 믿음을 가지고 있어, 기업의 임원들은 이를 염두에 두고 위험을 관리해야 함

< 위험관리의 6가지 실수 >

실수 유형	내 용
1. 재난을 예측하고 위험을 관리할 수 있다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인류는 대부분의 재난 예측에 실패한 바 있음</li> <li>• 재난을 예측하기 위해 노력하기 보다는, 재난의 결과가 미칠 영향을 실시간으로 분석하고 대응책을 마련하는 것이 보다 효과적임</li> </ul>
2. 과거를 공부하는 것은 위험관리에 도움을 준다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기업의 많은 임원들이 과거로부터 얻은 교훈을 예측에 활용하고자 함</li> <li>• 하지만 과거의 사건들은 미래에 일어날 재난들과는 아무런 연관성이 없는 것으로 조사됨</li> </ul>
3. 들어야 할 필요가 없는 조언은 듣지 않는다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 많은 사람들이 “손실을 줄이라”는 조언보다 “이익을 남기라”는 조언에 더 귀를 기울임</li> <li>• 하지만 금융위기에서 확인했듯, 손실을 최소화하는 것이 바로 가장 큰 이익이 될 수 있음</li> </ul>
4. 현재의 위험관리 시스템은 유용하다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위험관리 시스템을 맹신한 나머지, 위험관리 시스템이 미처 포착하지 못하는 위험이나 가능성이 낮은 위험을 외면하여 화를 입는 상황이 발생할 수 있음</li> </ul>
5. 사람들은 위험이 발생할 가능성을 제대로 파악한다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사람들은 대화의 문맥이나 화자의 태도에 따라 똑같은 위험확률을 전혀 다르게 인식함</li> <li>• 예를 들어, 1년에 3.3%의 확률로 손실을 입는 것과 30년에 한번 손실을 입는 것은 같은 확률이지만, 대부분의 사람들이 후자를 더 안전하다고 생각함</li> </ul>
6. 낭비는 효율 증대 및 주주이익 극대화의 적이다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 많은 임원들이 “최적화”가 기업을 환경 변화에 취약하게 만든다는 사실을 인지하지 못함</li> <li>• 기업은 차세대 기술개발 등 미래 환경변화에 대비한 “낭비”를 장려해야 함</li> </ul>

\* “The Six Mistakes Executives Make in Risk Management”(HRB, 2009.10) 참조

□ 만남 그리고 친구, 그 소중함에 대하여

우리는 사회 구성원으로 일원으로 만남을 통해 다양한 사람을 만나게 된다. 사람과의 만남을 통해 우리는 더 많은 것을 알게 된다. 사랑의 아름다움, 포용의 미학, 절망의 감정 등. 존 포웰은 <내 영혼을 울린 이야기>에서 다음과 같이 말한다.

『한 인격체로 성장해 가는 과정의 어느 시점에서든,  
나의 인격은 나를 사랑하는 이들 또는 내가 사랑하는 이들,  
나를 사랑하기를 거부하는 또는 내가 사랑하기를 거부하는 이들과  
어떤 관계를 맺느냐에 따라 결정된다.』

만남을 통해 소중한 친구가 생기고 유지된다. 하지만 우리는 종종 너무나 익숙한 친구를 소홀히 대함으로써 상처를 입히게 된다. 가까울수록 상대방을 배려하고 존중하여 만남을 통한 관계를 오래 지속하여야 할 것이다. 사이토 시게타의 <유쾌한 카리스마>는 다음과 같이 적고 있다.

『친한 사이일수록 예의가 중요하고,  
사람을 사귄 때도 적절한 거리를  
유지하는 것에 신경을 써야 한다.  
누구나 다른 사람이 침범하지 않았으면 하는  
개인적인 영역이 있기 때문이다.』

사람관계도 부주의하게 관리하여 꽃병처럼 깨질 수 있다. 꽃병의 경우에는 한번 깨지면 다시는 못쓰게 된다. 물론 접착체로 조각을 덕지덕지 붙일 수 있으나 모양은 영 아닐 것이다. 하지만 사람관계는 꽃병과는 다르다. 노력을 통해 깨지고 조각난 상처를 치유하면 그 관계는 더욱 깊게 돈독하게 될 것이다.

지혜와 용기, 둘 중에서 하나가 없으면  
완전한 행복은 불가능하다.

그라시안 (1601~1658) : 스페인 예수회 사제