

HRI 체어퍼슨노트 CHAIRPERSON NOTE

2010. 12. 13(月)



경제이슈

11월 미국 실업률 전월대비 0.2%p 상승
기준금리 2.5%로 동결

경영노트

루머에 이렇게 대처하라

사회 트렌드

인터넷 블랙홀이 삼킨 13가지

저널브리프

2011년 유행어

洗心錄

성공적인 변화를 위한 방법

이 보고서는 현대그룹 임원들을 위한 경영참고용 자료로서 외부에 공식 배포되는 문서가 아니오니 무단 복제 및 전제를 금합니다.

□ 11월 미국 실업률 전월대비 0.2%p 상승

- 미국 노동부(BLS)가 3일 발표한 자료에 따르면 미국 11월 실업률은 전월대비 0.2% 상승하여 지난 4월 이후 최고치 기록
 - 취업자수 감소와 실업자수 급증 : 11월 미국 취업자수는 17만 3천명 감소한데 비해 실업자는 27만 6천명 증가하여 11월 미국 내 실업자수는 1,511만 9천명으로 증가함
 - 실업률 4개월 만에 증가 : 8월부터 9.6%를 유지한 미국 실업률은 9.8%로 증가하여 4월 이후 최고치를 기록함
 - 비농업부문 신규 취업자 전월대비 큰 폭 감소 : 10월 비농업부문 신규 취업자 수는 17만 2천명이었으나 11월 비농업부문 신규취업자는 3만 9천명 증가하는데 그침
- 신규취업자수가 저조한 수준을 기록함에 따라 미국 실업률은 당분간 9% 후반대의 고실업 상태가 지속될 것으로 예상되며 이러한 고실업의 장기화는 향후 미국 소비와 경기회복에 적지 않은 부담을 줄 것으로 우려됨

□ 기준금리 2.5%로 동결

- 금융통화위원회는 국내의 금융시장의 불안 요인에 따라 기준금리 동결
 - 국내 요인 : 지정학적 위험이 금융시장의 불안요인으로 잠재해 있으며 최근 발표된 실물경제 지표의 부진 등의 국내 요인이 기준금리 동결의 배경으로 작용
 - 해외 요인 : 주요국 경기의 변동성 확대, 일부 유럽국가(아일랜드, 스페인, 포르투갈)의 재정문제로 인한 국제금융시장의 불안 등의 해외요인이 기준금리 동결의 배경으로 작용
 - 기준금리 추이 : 2009년 2월 기준금리를 2.0%로 내린 후 2010년 7월과 11월 두 차례에 걸친 인상으로 2.5% 수준을 유지하고 있음
- 저금리 지속에 따라 주식시장 호황이 예상되고 물가불안 가능성이 고조됨에 따라서 2011년에 두 세 차례의 기준금리 인상이 전망됨

□ 루머에 이렇게 대처하라¹⁾

- 대중의 소셜 미디어(Social Media) 이용이 증가하면서 각종 루머의 전파 범위가 넓어지고 속도 역시 빨라짐에 따라 기업의 대처도 어려워짐
 - 많은 기업들이 자사의 평판을 관리하기 위해 각종 루머의 차단 및 대응에 많은 노력을 기울이고 있음
 - 하지만 최근 트위터나 페이스북과 같은 소셜 미디어들이 루머의 빠른 확산 경로가 되면서 이에 대한 대처가 더욱 어려워지고 있음

- 기업들은 루머에 대한 빠르고 적극적인 대응이 필요하면서도 루머를 너무 두려워하거나 민감하게 보이는 행동 역시 피해야 함

< 루머에 대처하는 기업의 자세 >

분 류	사 례
대응 과정에서 강자처럼 굴지마라	<ul style="list-style-type: none"> •부동산 업체 호라이즌은 팔로워²⁾가 20명뿐인 한 여성이 트위터에 자사를 비난하는 글을 올리자 5만 달러의 손해배상을 요구 •호라이즌은 '기업은 강자, 개인은 약자'라는 생각을 가진 대중들에게 조롱거리가 되어 기업 이미지에 타격을 받음
루머에 대응하기 위한 최정에 부대를 꾸려라	<ul style="list-style-type: none"> •미국 상원의원 매케인은 전미인구조사의 수퍼볼 광고료가 2,500만 달러에 달한다며 트위터를 통해 예산 낭비를 비판 •하지만 이미 인구조사 독려를 위한 SNS 팀을 갖춘 통계국은 확산되는 비난 여론을 바로 잠재울 수 있었음
너무 악의적인 루머에 겁먹지 마라	<ul style="list-style-type: none"> •도미노 피자는 직원들이 장난으로 만든 비위생적인 조리 과정 영상이 SNS를 통해 유포되면서 이미지 손실을 겪음 •하지만 소비자들 사이에 사실이 아닌 지나치게 악의적인 루머로 피해를 받은 도미노 피자를 이해하는 여론이 형성
지원 부대를 구성하고 효율적으로 이용하라	<ul style="list-style-type: none"> •아이티 지진 당시 호화 크루즈 선사인 RCI의 배가 사고 지점 근처에 정박해 있다가 회사에 대한 각종 비난이 쇄도 •이후 아이티 정부, 각종 기구들이 경제 활성화와 구호물품 전달을 위한 크루즈 여행의 지속을 주장해 비난을 잠재움
평소에 좋은 명성을 쌓기 위해 노력하라	<ul style="list-style-type: none"> •미국 소매체인 Target은 다양성을 강조하며 GLBT³⁾를 지원했으나 이에 반대하는 공화당에도 후원한 사실이 밝혀짐 •회사를 비난하는 콘텐츠가 유튜브에 확산되었지만 CEO는 그동안 받은 각종 다양성 관련 상들을 보여주며 여론을 무마

1) 본 자료는 'Reputation Warfare(Harvard Business Review, 2010, 12)'를 요약 정리함

2) 트위터 용어, 특정인이 올리는 글의 구독을 신청하는 사람

3) 게이, 레즈비언, 양성애자, 성전환자

□ 인터넷 블랙홀이 삼킨 13가지⁴⁾

- 미국 시사주간지 뉴스위크가 지난 8일 인터넷의 발달로 사라지고 있는 13가지를 선정해 공개
 - 편지, 비디오 대여점, 음악 CD, 즉석사진기, 전화번호부, 백과사전, 스트립쇼, 근무시간 준수, 휴가, 프라이버시, 예절, 집중력, 사실 등
- (기술 발달로 콘텐츠 향유 방식 변화) 이메일이 전통적인 편지를 대체함
 - 영화를 빌려보기보다 인터넷을 통한 다운로드를 통해 감상하게 되면서 비디오 대여점이 속속 폐업, 결국, 지난 9월 미국 최대의 비디오 대여 체인망 블록버스터가 파산
 - 음악용 CD는 MP3 등 새로운 매체 방식에 밀려났고, 폴라로이드를 비롯해 필름 사진기는 디지털 카메라의 등장으로 사라짐
 - 사람들은 두꺼운 전화번호부를 뒤지는 대신 직접 인터넷으로 필요한 상점에 주문하며, 백과사전과 연감도 인터넷의 등장으로 사양길
 - 과거에 은밀하게 호황을 누렸던 스트립쇼나 성인용 영화관은 더욱 자극적인 장면을 익명성이 보장되는 가정 등에서 즐기게 됨
- (휴식 없는 세상) 인터넷으로 근무 환경이 변화면서 사람들은 쉼 공간과 시간을 상실하게 됨
 - 스마트폰 등 인터넷 기반의 디바이스를 통해 ‘나인 투 파이버’ 라는 통상적인 근무 시간이나 휴가 등이 모두 사라짐
 - 인터넷의 정보망은 개인 정보 열람이 쉬워져 프라이버시가 없어짐
- (가치관의 변화) 인터넷 사회는 가치관 또한 바뀌나가 한때 꼭 필요했던 것으로 여겼던 품성이 사라짐
 - 대표적인 것이 ‘집중력’인데, 최근 학교에서는 인터넷 때문에 학생들이 집중력을 갖추지 못하고 산만해졌다는 지적이 늘고 있음
 - 또한 익명성이란 혜택 뒤에서 사람들은 이른바 ‘정중하게 의견을 제시한다’는 대화의 기술을 포기해 예절이라는 기본 미덕이 없어짐
 - 또한 엄청난 정보가 인터넷에 떠돌고 있지만 ‘사실(fact)’이라는 꼭 필요한 정보는 없어진 채 거짓이 횡행하고 있음

4) ‘인터넷 블랙홀이 삼켰다’(문화일보, 2010.12.9)

□ 2011년 유행어⁵⁾

- 최근 미국의 언어조사기관인 글로벌 랭귀지 모니터는 2011년에 유행할 10대 단어를 발표하였음

< 2011년 유행어 >

신 조 어	내 용
1. 이십-십일 (Twenty-eleven)	<ul style="list-style-type: none"> • ‘이십-십일’은 2011년을 일컫는 영어식 표현을 의미 - 1990년대까지 영미권에서는 연도를 읽을 때 두 자리씩 나누어 읽었으나, 2000년대 들어서는 ‘이천 몇 년’(two-thousand-some)이라고 읽어왔음
2. 오바마메스 (Obama-mess)	<ul style="list-style-type: none"> • ‘오바마메스’는 실업률, 정부 지출 축소, 아프간 철군 등 미국의 오바마 대통령이 공언하였으나 해결되지 않는 난국을 의미함 - 2011년에는 미국의 오바마 대통령이 이들 문제들을 어떻게 극복해나가는지가 매우 중요해질 전망
3. 대후퇴 (Great Recession)	<ul style="list-style-type: none"> • ‘대후퇴’란 1930년대의 ‘대공황(Great Depression)’과 ‘불경기(recession)’가 합쳐진 단어임 - 경기지표는 나아지고 있으나 개선되지 않는 실업률과 체감경기가 그 배경임
4. 페일리니즘 (Palinism)	<ul style="list-style-type: none"> • ‘페일리니즘’이란 ‘비논리적이고 중얼거리듯 종잡을 수 없는 페일린의 말하기 방식’을 의미함 - 새라 페일린 전 알래스카 주지사는 공식석상에서 말실수가 잦기로 유명함
5. 트윗플로커 (Twitflocker)	<ul style="list-style-type: none"> • 페이스북과 트위터 등 현재 높은 인기를 끌고 있는 SNS서비스를 이을 차세대 인터넷 서비스를 임의로 ‘트윗플로커’라 칭하고 있음
6. 3.0시대	<ul style="list-style-type: none"> • ‘2.0시대’가 워낙 흔해진 탓에 앞으로 어디서엔가는 ‘3.0시대’가 언급될 것임
7. 9/11	<ul style="list-style-type: none"> • 2011년은 알카에다가 미국을 공격한 9/11 테러가 일어난 지 10년이 되는 해로 ‘9/11’가 많은 사람들에게 회자될 것으로 전망
8. 기후변화 (Climate Change)	<ul style="list-style-type: none"> • ‘기후변화’ 또는 ‘지구온난화’는 지난 10년간 많은 사람들에게 회자되어 왔으며 이는 앞으로도 지속될 것으로 예상
9. 중국/중국인/중국 어 (China/Chinese)	<ul style="list-style-type: none"> • 중국의 부상은 지난 10년간 가장 드라마틱한 사건이었으며 2011년에도 세계는 중국을 주목할 것임
10. 호빗/파셀텅 (Hobbit/Parseltongue)	<ul style="list-style-type: none"> • 영화 ‘호빗’과 ‘해리포터와 죽음의 성도들’이 개봉하면서 두 영화에 등장하는 단어들이 세계 관객들에게 회자될 전망임

5) “미국, 2011 ‘화제의 신조어’는”(매일경제, 2010.12.7) 참조

□ 성공적인 변화를 위한 방법

사람들은 항상 변화를 바라며 발전된 미래를 원한다. 하지만 변화를 위해 어떠한 방법을 취할지 몰라 이러지도 저러지도 못한 채 머뭇거리다 인생을 허비한다. 우리의 인생에서 변화를 추구한다면 그것은 과거의 나보다 더 나은 나를 위한 노력이며 시도이다. 그러나 변화는 생각만큼 쉽지가 않다. 칩 히스와 댄 히스 형제는 <스위치>란 책에는 성공적인 변화를 위한 방법을 제시하고 있다.

먼저 변화에 성공하기 위해서 우리는 방향을 설정해야 한다. 구체적이고 분명한 목표는 변화를 위한 좋은 시작점이다. 변화에 성공하기 위해서는 모호한 목표를 구체적인 목표 및 행동으로 전환시켜야 한다는 것이다. 명확한 방향성을 제시해야 하며 필요에 따라서는 극단적인 내용 전달도 필수적일 수 있다. 전부가 아니면 전무라는 식의 흑백 방향 목표를 설정하는 것이 때로는 도움이 되기도 한다.

다음으로, 분석에 집착하기보다는 행동으로 실천하고 부정적인 것에 얽매이지 말아야 한다. 우리는 심사숙고하여 생각을 하고 분석과 계획을 하며 더 나은 미래를 위한 진로를 구상한다. 하지만, 이러한 분석적 자질은 극도로 유용할 수 있지만 변화가 시급한 상황에서 과도한 분석은 노력을 무용지물로 만들 수 있다. 또한, 우리의 분석은 항상 밝은 쪽 보다는 어두운 쪽으로 기운다. 우리는 너무 많은 문제들을 보고 그것들을 가늠하는 데 시간을 허비한다. 우리의 사고는 좋은 것보다 나쁜 것에 더욱 강하게 각인되어 집착하는 경향이 있어 실패의 두려움에 얽매일 수 있다. 우리의 상황을 분석해보면 틀림없이 다른 것들보다 더 잘 돌아가는 것들이 있을 것이다. 실패에 집착하지 말고 그보다는 성공사례들을 조사하고 그것을 모방하며 변화를 위해 노력하는 것이 성공적인 변화를 위한 방법일 것이다.

**삶을 변화시키려면 지금 당장 시작하라.
이유나 변명을 달지 말고 정열적으로 살아라.**

- 윌리엄 제임스 (1842~1910) : 미국의 철학자