

HRI 체어퍼슨노트

CHAIRPERSON NOTE

2011.09.05 (통권364호)



경제이슈

백악관, 2011년 미국 경제성장률 하향 전망

8월 소비자물가 5.3%

경영노트

협업 조직 구성을 위한 4가지 조건

사회 트렌드

에르메스의 '기다림 마케팅'

저널 브리프

재난 예방 실패로부터 배우는 위기 관리 요령

洗心錄

수과지욕(受跨之辱)

□ 백악관, 2011년 미국 경제성장률 하향 전망

- 백악관 예산관리국(Office of Management and Budget)은 2011년 미국의 경제 성장률 전망치를 하향 조정
 - 경제성장률 하향 전망 : 백악관 예산관리국은 9월 1일 발표한 경제전망 중간보고서를 통하여 2011년 미국의 경제성장률 전망치를 2월 예측치 2.7%보다 1%p 낮은 1.7%로 하향 조정
 - 하향 전망 배경 : 백악관 예산관리국은 국제유가 급등, 일본 지진으로 인한 국제공급사슬 충격, 유럽 성장 둔화 등을 경제전망치를 하향 조정 한 배경으로 제시
 - 실업률 상향 전망 : 2011년 실업률 전망치도 6월 전망치 8.8%보다 0.3%p 증가한 9.1%로 수정
- 미국 신용등급 강등에 이어 미국의 경제성장둔화와 고용부진이 지속됨 에 따라 하반기 세계 및 국내 경기에도 부정적 영향을 미칠 전망

□ 8월 소비자물가 5.3%

- 2011년 8월 소비자물가지수는 전년동월대비 5.3% 상승하여 2008년 8 월 이후 36개월만에 최고치 기록
 - 농축수산물 : 채소류의 가격이 추석수요 증가, 집중호우로 인한 작황부 진, 산지 출하 지연 등으로 급등하여 전년동월대비 13.3% 상승
 - 공업제품 : 석유류의 가격이 국제유가 상승세 지속, 정유업계 가격 인 하 종료의 영향 등으로 급등하여 전년동월대비 7.1% 상승
 - 서비스 : 전세가격 상승 및 공공요금 인상 등으로 서비스물가는 전년 동월대비 3.1% 상승
- 9월 소비자물가는 농산물 물가 상승과 같은 일시적 요인이 해소되어 다 소 둔화될 전망이다, 올해 정부의 물가 목표치인 연간 4%는 달성하기 어려울 전망

□ 협업 조직 구성을 위한 4가지 조건¹⁾

- 지식기반사회로의 변화가 진행될수록 협업을 통한 각 직원들의 지식 및 재능의 통합과 시너지 효과의 창출의 중요성이 증대되고 있음
 - 특히 조직의 협업 문화 확립을 위해서는 조직원의 목표와 조직 공동의 목표를 결합하고 개인의 재능과 전문 지식을 관리하는 능력이 중요함
- 성공적인 협업을 위해서는 직원들의 재능을 개인적 이익을 넘어 공동의 목표를 위해 지속적으로 사용하도록 유도하는 동기부여가 필요함
 - 협업에 대한 동기부여의 조건으로는 공동 목표의 수립, 공헌 의식의 제고, 협업 시스템의 개발, 협업 보상 적용의 기준 마련 등이 있음

< 협업 조직 구성을 위한 4가지 조건 >

	내 용
공동목표 수립	<ul style="list-style-type: none"> • 사회학자 막스 베버는 사회적 관계에서 요구되는 기본 요소로 전통, 자기 관심, 애정, 공동의 목표를 제시함 • 다른 요소들이 선천적이거나 변경이 힘든 반면 ‘공동의 목표’는 비교적 변경이 용이하여 조직 내부의 새로운 관계 수립에 기초가 될 수 있음 • IBM, CITIbank는 각각 핵심 사업의 전환에 따른 조직원의 혼란과 외부 경쟁자 위협의 상황을 새로운 공동목표 수립을 통해 타개하였음
공헌 의식 제고	<ul style="list-style-type: none"> • 협업 조직의 성공은 곧 사회를 위해 차별화된 가치의 공헌을 의미한다는 ‘공헌 의식’을 수립하고 조직원 내에 확산시켜야 함 • 이는 조직원들이 단순한 개인적 목표 달성을 넘어 조직의 성공을 위해 일하는 것이 사회에 공헌한다는 의식을 이끌어낼 수 있음
협업 시스템 개발	<ul style="list-style-type: none"> • 대부분의 조직은 수직적 통합에는 익숙하지만 수평적 관계 구축에는 경험이 많지 않아 대규모의 협업 지속에 어려움을 겪음 • 따라서 공식적인 토론과 개선의 지속을 통해 각각의 조직원들이 ‘상호 의존적 업무가 가능한 프로세스의 개발’이 요구됨 • Johnson & Johnson은 비공식적 의사 교환과 결정, 이에 대한 비공유가 협업의 장애가 됨을 인지하고 협업과 관련한 공식 문서의 주기적인 업데이트 및 공개 시스템을 도입함
협업 보상 적용의 기준 마련	<ul style="list-style-type: none"> • 협업에 대한 보상은 직원들이 협업에 관심을 갖도록 유도할 수는 있으나 보상이 모든 직원들에게 동기부여가 되는 것은 아님 • 이는 평소 협업에 크게 공헌하는 직원들 외에는 더 많은 보상을 위해 노력하는 경우가 많지 않기 때문임 • 따라서 협업의 보상은 기본적으로 해당 업무에 관심을 갖고 큰 공헌의 의지를 가진 직원들로 구성된 업무에만 적용하는 것이 바람직함

1) 본 자료는 ‘Building a Collaborative Enterprise) (Harvard Business Review, 2011. 7)’를 요약 정리함

□ 에르메스의 ‘기다림 마케팅’²⁾

- 프랑스 명품 브랜드 ‘에르메스’의 대표적 핸드백인 ‘버킨백’은 비싼 값에도 불구하고 당장 사려고 해도 살 수 없을 정도로 인기 있음
 - 대기자 명단에 이름을 올려도 1, 2년 뒤에나 제품을 받을 수 있음
 - 우리나라에서 버킨백과 켈리백의 대기자 명단에 이름을 올려놓고 기다리는 사람이건 전국적으로 1,000여 명에 이른다고 함
- ‘명품의 대중화’로 명품이 흔해지면서 차별화된 브랜드를 원하는 소비자들이 ‘명품의 종착역’으로 불리는 초고가 버킨백과 켈리백에 관심
 - (버킨백) 버킨백의 이름은 영국 출신으로 프랑스에서 유명한 가수 겸 영화배우 제인 버킨에서 유래
 - 1984년 밀짚 소재 가방을 든 버킨을 우연히 비행기에서 만난 장루이 뒤마 에르메스 5대 회장이 그를 위해 검은 색 가죽가방을 제작해 준 데서 비롯
 - 가격은 송아지가죽 등 대중적인 소재의 모델은 800만 원, 타조가죽은 2500~4000만 원, 악어가죽은 5000만 원대 이상이라 함
 - (켈리백) 켈리백은 1837년 에르메스 창립 당시부터 선보였던 승마 안장 보관용 가방이 원형. 1935년 작은 크기 모델로 제작해서 현재에 이름
 - 1956년 영화배우 출신 모나코 왕비 그레이스 켈리가 임신으로 불룩해진 배를 가리기 위해 커다란 사이즈의 빨간색 악어가죽 소재 백을 든 게 잡지표지에 실려 화제가 되면서 그의 이름을 딴 애칭을 갖게 됨
- 에르메스는 ‘생산의 효율성’보다 ‘명품으로서의 완성도’를 존중함
 - 고도의 장인이 한 달 평균 4개의 가방을 만든다고 함
 - 하지만 한 달에 제품을 한 개만 만들 때도 있고 검수 결과 품질이 떨어진다고 생각되는 제품은 과감히 폐기한다고 함
- 마케팅 전문가들은 의도했든 그렇지 않았든 ‘기다림 마케팅’은 쉽게 구하지 못해 더 간절히 원하게 하는 인간 본성을 자극하게 하는 데 효과적

2) “백써도 갖기 힘든 백... 에르메스, 기다림 마케팅”, 동아일보, 2011.9.2.

□ 떠오르는 ‘디지털 활동 관리’ 서비스³⁾

■ 온라인 활동이 중요한 사회 활동으로 자리잡으면서 디지털 세상에 존재하는 개인의 평판 및 네트워크 관리, 디지털 활동 열람 서비스 등 ‘디지털 활동’을 관리해주는 서비스가 늘어나고 있음

- 기업들은 이러한 서비스를 활용하여 자사의 고객커뮤니케이션 효율성을 제고하거나 새로운 사업 기회를 포착할 수 있어 눈여겨볼 만함

① 온라인 평판 관리 대행

- (등장 배경) 블로그, SNS 등의 활성화로 개인이 자신의 의견이나 개인정보를 온라인에 올리는 일이 흔해지면서 고용주들 사이에서 채용 전 단계로 이러한 ‘디지털 흔적’을 미리 검증하는 경우가 증가함
- (서비스 내용) 미국의 ‘레퓨테이션닷컴(reputation.com)’ 등의 업체는 온라인 상의 범죄 기록 등 부정적인 개인 정보를 제거하고 의도적으로 긍정적인 기록을 남겨 개인의 온라인 평판을 대행 관리해줌

② 온라인 네트워크 관리 서비스

- (등장 배경) SNS사용이 보편화되면서 끊임없이 이어지는 SNS활동에 피로를 느끼는 사람들을 중심으로 ‘탈SNS’ 현상이 나타나고 있음
- (서비스 내용) ‘딜리트미닷컴(Deleteme.com)’은 SNS상에서 만나기 싫어하는 사람을 피하게 도와주거나 SNS 계정, 프로필 등을 모두 삭제해주는 온라인 네트워크 관리 서비스를 제공함

③ 온라인 활동 열람 서비스

- (등장 배경) 개인의 온라인 활동이 활발해지면서 모든 가입 사이트의 ID, 게시물들을 일일이 다 관리하는 것이 불가능해짐
- (서비스 내용) ‘데이터인헤리트(DataInherit)’는 개인이 관리하기 원하는 다양한 온라인 활동을 기록·정리해두었다가 자신의 온라인 활동 내역을 열람할 수 있는 서비스를 제공

④ 인터넷 장례사 서비스

- (등장 배경) 인터넷의 역사가 길어지면서 사후에는 자신의 생전 인터넷 활동 흔적을 지우고 싶어하는 개인의 고민도 생겨나고 있음
- (서비스 내용) ‘라이프인슈어드닷컴(www.lifeinsured.com)’은 사전에 개인이 자신의 인터넷 계정들을 어떻게 처리할지 유언을 남기면 개인의 사후에 유언대로 친구들에게 마지막 안부 e메일을 보내거나 페이스북에 올려둔 사진을 삭제하는 것까지 처리해줌

3) 「‘온라인 인격’도 잘 챙겨야 한다」(시사저널, 2011.5.18), 「‘사후 관리자’가 고인을 ‘대행’한다」(시사저널, 2010.12.14), 「美 ‘디지털 장의사’ 등장」(동아일보, 2011.4.12) 참조 및 재구성

□ 수과지욕(受跨之辱)

올 여름은 비로 시작해서 비로 끝나는 것 같았다. 지겹도록 비가 왔고, 그렇게 더위없이 지나가는 것처럼 보였으나 마지막 늦더위가 며칠 계속되고 있다. 그런데 그 늦더위가 전혀 싫지 않다. 뜨거운 여름에 이글거리는 알미운 태양이 아니라, 긴 여름 장마 끝에 곡식을 여물게 하고 과일의 단맛을 채워주는 고마운 태양이다. 같은 햇별이라고 해도 여름에는 사람들이 피하고 싫어하지만, 가을에는 추수하기 위해 꼭 필요하고 감사한 게 바로 햇살이다. 릴케의 시 ‘가을 날’에서 묘사된 것처럼, 며칠 더 남국의 따뜻한 날을 베풀어 포도송이에 마지막 단맛을 불어넣어 주고 있다.

“주여, 때가 되었습니다. 지난 여름은 참으로 위대했습니다. ... 마지막 열매들이 영글도록 명하시어, 그들에게 이틀만 더 남국의 따뜻한 날을 베풀시고, 완성으로 이끄시어 무거운 포도송이에 마지막 단맛을 넣어주십시오 ...“ - 라이너 마리아 릴케, ‘가을날’ -

1주일간의 따사로운 햇살은 우리에게 적절한 시기에 적절한 영양분이 공급되어야 좋은 열매가 맺힌다는 평범한 진리를 다시 깨닫게 해준다. 기업 경영에 있어서도 좋은 자원을 활용하여 적절한 시기에 의사결정을 내리면 좋은 성과가 따라온다. 개인도 마찬가지다. 전력질주를 해야 할 때가 있다면, 후일을 도모하기 위해 조금 참아야 할 때가 있다. 한나라의 개국 공신 한신이 젊은 시절 동네 불량배의 다리 밑으로 기어가는 모욕(受跨之辱, 수과지욕)을 참으면서도 후일을 도모했던 일화는 오늘날까지도 전해져 내려오고 있다.

햇별이 있을 동안에 건초를 말려라
Make hay while the sun shines