

HRI 체어퍼슨노트

CHAIRPERSON NOTE

2012.11.05 (통권424호)



경제이슈

미국 주요 경제지표 개선

수출 4개월 만에 증가세 전환

경영노트

공유가치 창출

사회 트렌드

대한민국 행복도 56위

저널 브리프

기업이 놓치는 5가지 사각지대

洗心錄

올바른 전문가 사용설명서

□ 미국, 주요 경기지표 개선

- 최근 미국의 생산, 소비, 고용 등의 주요 경기지표들이 호전을 보이면서 경기회복에 대한 기대감 증대
 - 제조업 경기 : 10월 ISM 제조업 지수는 51.7로 5개월래 최고수준을 기록하였고, 신규주문 지수와 생산지수도 각각 54.2, 52.4로 개선
 - 소비지출 : 9월 소비 지출은 전월대비 0.8% 상승하였고, 10월 소비자 신뢰지수도 72.2로 2008년 2월 이후 최대치 기록
 - 고용시장 : 10월 마지막주 신규실업수당청구건수가 전주대비 9,000건 감소한 36만 3,000건을 기록하였고, ADP 민간 고용도 크게 증가
- 미국의 경제지표들이 회복세를 나타내고 있으나, 대선이 가까워지면서 재정절벽에 대한 우려가 커지고 있어 향후 경기회복의 불안요인으로 작용할 전망

□ 수출 4개월 만에 증가세 전환

- 지식경제부가 발표한 10월 수출입 동향에 따르면 수출 증가율은 4개월 만에 증가세로 전환, 무역수지는 9개월 연속 흑자
 - 수출 : 아세안과 중국 등 신흥국 수요 확대로 석유제품과 무선통신기기 등의 수출이 호조를 보여 전년동기대비 1.2% 증가한 455.6억 달러를 기록
 - 수입 : 원유 도입 단가 상승으로 석유류 수입이 증가하였고, 반도체·기계류 등 자본재의 수입도 회복세를 보여 전년동기대비 1.5% 증가한 433.6억 달러를 기록
 - 무역수지 : 10월 무역수지는 수출이 크게 늘어나면서 4개월만에 최고치인 38.0억 달러 흑자를 기록
- 수출은 미국 등 주요국의 완만한 수요 개선으로 점차 회복세를 보일 전망이나, 원화 강세에 따른 수출 경쟁력 약화와 대외 경기의 불안 지속 등으로 수출 증가세는 제한적일 전망

□ 공유가치 창출¹⁾

- 기계적·반강제적으로 이뤄진 측면이 있었던 기업의 사회공헌활동(CSR) 시대는 저물고 공유가치창출(CSV, Creating Shared Value) 시대가 열리고 있음
 - 최근 한국에서도 경제민주화 논의와 관련하여 공유가치창출에 대한 관심이 증대
 - 마이클 포터가 제시한 공유가치창출은 기업의 핵심역량을 이용하여 기업과 지역이 함께 성장하는 대안 제시
- 기업이 공유가치를 창출하기 위해서는 상품과 시장의 재구상, 가치사슬의 생산성 재정의, 지역 클러스터의 구축이 필요

<공유가치창출(CSV) 실천 방안>

내 용	
상품과 시장의 재구상	<ul style="list-style-type: none"> • 제품이나 서비스를 공급하는 방법과 범위에 대한 시각 전환을 통해 그동안 간과해 왔던 고객과 시장을 재발견 • 예를 들어 저소득 소외계층에게 적절한 제품을 제공하는 기업은 엄청난 사회적 가치를 창출하는 동시에 수익을 얻을 수 있음 • 톰슨로이터(Thomson Reuters)는 인도에서 평균소득 2,000달러 미만의 농부들을 대상으로 분기별로 5달러만 내면 일기예보, 농사 정보를 제공하는 서비스를 실시하여 200만 명 이상의 가입자 확보
생산성 재정의	<ul style="list-style-type: none"> • 기업의 가치사슬은 천연자원과 수자원 이용, 보건 및 안전, 근로 조건 등 다양한 사회적 이슈와 영향을 주고받는 관계 • 사회적 문제는 기업 가치사슬의 경제적 비용을 증가시키기 때문에 이를 해결할 방법을 찾다보면 공유가치 창출의 기회 발생 • 다우케미컬은 세계 최대 생산기지의 담수 사용량을 10억 갤런이나 줄이는 성과를 이룩하고, 이 과정에서 400만 달러의 비용도 감축
지역 클러스터 구축	<ul style="list-style-type: none"> • 지역 사회를 포함한 다양한 이해관계자들을 파트너로 삼아 광범위한 클러스터 조직 • 네슬레(Nestle)는 코트디부아르에서의 코코아 생산, 인도에서의 우유 생산 과정에서 새로운 품종과 농사짓는 기술, 가공 기술 등 기업이 가진 역량을 현지 농부들과 공유하여 수익을 300% 증가시킴

1) ‘역지로 하는 CSR 시대는 끝났다 비즈니스 모델로 사회문제 해결하자’(동아비즈니스리뷰, 2012.11.01) 와 ‘How to fix capitalism and unleash a new wave of growth’(Harvard Business Review, 2011.01)를 요약정리함.

□ 대한민국 행복도 56위²⁾

- 한국은 20-50클럽 국가이지만, 행복지수는 세계 156개국 중 56위에 머무르고 있음
 - 한국은 올 6월 인구 5000만 명을 돌파하며 1인당 국민소득 2만 달러, 5000만 명 이상의 나라들을 일컫는 20-50클럽에 세계 7번째로 가입
 - 한국에 비해 경제수준이 크게 떨어지는 말레이시아(51위), 태국(52위)보다 행복도가 뒤쳐진 것임
- 한편 한국 국민들이 느끼는 경제적 행복과 GDP 성장률의 상관관계는 높지 않은 것으로 나타남³⁾
 - 경제성장률과 경제행복지수가 따로 움직이는 것은 경제의 성장에 비해 소득분배, 사회의 안정성 등이 떨어지기 때문임
 - 평가항목 중 소득분배와 연관된 지니계수, 절대적 빈곤율 등이 경제행복지수를 끌어내림
- ‘행복지수’를 처음 선보인 것은 아시아의 작은 나라인 부탄이었음
 - 지그메 싱기에 왕추크 부탄 국왕은 1974년에 “GDP가 아닌 국민의 행복지수를 기준 삼아 나라를 통치하겠다”고 발표
 - 건강, 시간 활용방법, 환경 등이 행복지수를 산출하는 지표로 사용됐음
- OECD는 지난해 창설 50주년을 맞아 행복지수(Your Better Life Index)를 만들
 - 34개 회원국을 대상으로 주거 환경, 소득, 일자리, 공동체 생활, 일과 삶의 균형 등을 포함한 총 11개 영역을 평가
 - 각 항목의 평균 점수에서 호주가 1위를 차지했고 캐나다, 스웨덴, 뉴질랜드 등이 높은 순위를 차지했음
 - 한국은 전체 26위로 하위권에 머물렀음. 다만 한국은 교육, 직업, 치안, 정치참여 등에서 평균보다 높은 점수를 받았음

2) ‘행복도, 말레이시아-태국에도 뒤져’(동아, 2012.11.2)을 요약 정리함

3) 남주하, 김상봉 교수의 ‘한국의 경제행복지수 측정에 관한 연구’ 논문 참조

□ 기업이 놓치는 5가지 사각지대⁴⁾

■ 디지털 시대 ‘고객 지키기’를 위해 기업들이 살펴야 할 사각지대 및 극복 방법을 소개

- 컨설팅업체 액센츄어가 소비자 1만여 명을 대상으로 조사하여 고객 유지에 핵심적 요소이나 기업들이 쉽게 간과하는 5가지 사각지대를 발표

① **처음 고객과 한 약속 불이행** : 고객들은 ‘기업이 처음 약속한 서비스를 이행하지 않을 때’ 가장 크게 실망하는 것으로 조사됨

- 처음부터 고객에게 어떤 서비스를 제공할 수 있는지 지킬 수 있는 약속을 명확하게 설정하고 고객 유지에 나서야 함

② **고객의 충성도를 고려하지 않은 보상과 대우** : 고객들은 자신을 알아주지 않고 그에 맞는 대우를 해주지 않는다고 느끼면 이탈함

- 한 차원 높은 소비자 분석 틀을 활용하여 우수 고객들의 행동이나 구매 양상을 면밀하게 관찰해야 함

③ **고객들의 ‘부분적인 이동’ 무시** : 기존 제품이나 서비스를 사용하면서 추가적으로 다른 기업의 제품과 서비스를 쓰는 ‘부분적 이동’ 비율이 2010년 조사보다 증가한 것으로 나타남

- SNS에 특정 제품이나 서비스에 대한 부정적인 글을 올린 응답자의 85%가 얼마 지나지 않아 이탈한 것으로 조사됨에 따라, SNS 등을 통해 고객들의 움직임을 사전에 포착해 대응해야함

④ **제품 혁신과정에 참여하고자 하는 고객 욕구 간과** : 65%의 응답자가 기업의 혁신 노력에 기여하는 것에 ‘관심 있다’라고 답변

- 아이디어 공모 등 ‘열린 혁신’ 프로그램 도입을 통해 고객들에게 의미 있는 참여 기회를 제공해야 함

⑤ **고객과의 상호작용 경시** : 디지털 시대의 고객들은 페이스북, 트위터 등을 이용해 기업과 상호 소통하기를 원하는 것으로 나타남

- 고객과 소통할 수 있는 각종 매체를 활용해 고객의 불만을 확인하고 고객 니즈의 선제적 대응을 위한 전략을 수립해야 함

4) ‘유나이티드항공, SNS 불통했다가 1억8000만불 손실’(한국경제, 2012.10.30) 참조

□ 올바른 전문가 사용설명서

사회가 전문가에 대해 기대하는 것으로 최소한 두 가지를 들 수 있다. 하나는 일반인들보다 깊은 지식을 갖고 있을 것이라는 것이고 다른 하나는 일반인들보다 빠르게 이해하고 판단할 수 있을 것이라는 점이다. 그런데 동서양 모두에서 “과연 안다고 하는 것이 무엇인가?”라는 질문에 대한 답이 공자(公子)가 남긴 “아는 것을 안다고 하고 모르는 것을 모른다고 하는 것(知之爲知之, 不知爲不知, 是知也)”이나 유사한 개념으로 모아지면서 전문가와 일반인들의 차이가 통상적인 지식의 깊이에 있지 않을까 모른다는 의문이 제기되었다. 이렇게 전자의 기대가 퇴색된 데 반해 아직 후자의 기대는 버터왔다고 할 수 있다. 그런데 최근 이마저도 의심해봐야 한다는 과학적인 주장이 제기되고 있다.

2012년 10월 17일자 Science Daily가 소개한 미국의 보스턴대학교에 있었던 실험이 좋은 근거가 된다. 연구자들은 하버드, MIT 그리고 예일 대학교와 같은 명문대학 출신의 화학자, 지질학자 그리고 물리학자들을 대상으로 간단한 실험을 실시했다. 그 골자는 과학자라면 반드시 피해야 할 가장 기초적인 실수인 관찰된 자연 현상에 대해 인간의 시각에서 의미를 부여하는 목적론적인(teleological) 판단을 어느 정도로 이들 과학자들이 자주하는지를 측정하는 것이었다.

연구자들은 “나무는 동물들이 숨쉴 수 있도록 하기 위해 산소를 생산한다(실제로는 나무는 산소를 생산하는 방향으로 진화했고 동물은 이를 이용하는 방향으로 진화해 이 목적론적인 주장은 틀린 것임)” 혹은 “지구는 스스로를 자외선으로부터 방어하기 위해 오존층을 만들었다(실제로는 오존층은 자연스럽게 만들어졌고 지구상의 생물들은 이런 환경에 적합하게 진화해 이런 목적론적인 주장은 틀린 것임)”와 같은 의견을 제시하고는 맞았는지 혹은 틀렸는지를 대답하도록 했다.

비교를 위해 실험대상자들을 두 집단으로 나눠 한 집단에게는 즉시 응답하도록 했고 다른 집단에는 대답하기 전에 약간의 시간을 주었다. 연구자들은 전체적으로 정확도가 높았지만 두 집단 간에 유의미한 차이를 발견할 수 있었다. 즉, 시간적인 압박 하에 있었던 과학자들에서 위와 같은 어떤 과학자가 보아도 거짓인 주장에 대해 참이라고 답한 사람이 확실하게 많았던 것이다. 이런 시간 제약이 가져오는 효과는 같은 연령대의 같은 지역에 거주하는 대학교 학부 졸업자들 곧, 일반 지식인들을 대상으로 한 같은 방식의 실험을 통해서도 확인할 수 있었다. 전체적인 정확도에 있어서 이들 일반 지식인들이 과학자들에 분명 뒤졌지만 시간 제약이 주어졌을 때 판단력이 떨어지는 현상이 역시 목격되었던 것이다. 보스턴대학교의 연구자들은 이런 뜻밖의 결과가 나온 이유를 인간의 진화적 특성으로 돌렸다. 곧, 인간은 약육강식이 지배하는 자연환경 속에서 생존을 위해 모든 자연현상에서 그 의미와 목적을 찾는 것이 적합한 방향으로 진화했다는 것이다. 따라서 인간에게는 본능적으로 믿음이 과학보다는 더 손쉬운 선택이 될 수밖에 없으며 이는 절박할수록 더 그러기 쉽고 이런 경향성은 종종 과학교육이나 훈련도 압도할 수 있다는 말이다.

위에서 언급한 지식 혹은 삶에 대한 정의는 전문가들에게 기대할 수 있는 대답은 “무엇인지”보다는 “무엇이 아닌지”가 더 합당할 수 있음을 가리킨다. 그리고 보스턴대학교의 연구는 이 대답의 정확성이 주어지는 시간에 비례함을 보여준다고 하겠다. 이를 종합하면 충분한 시간을 주고 정답보다는 정답이 아닌 것들을 찾도록 하는 것이 올바른 전문가 사용방법이라는 결론에 도달하게 된다. 추가적으로 전문가도 인간으로서 과학보다는 믿음에 본능적으로 손이 먼저 갈 수밖에 없다는 사실 또한 항상 잊지 말아야 한다는 점이다.

혁신이란 새로운 방법이 아니라 새로운 세계관을 의미한다.

- 피터 드러커(Peter Drucker, 1909-2005): 오스트리아 태생 미국의 경영학자