

HRI 체어퍼슨노트

CHAIRPERSON NOTE

2012.09.10 (통권416호)



경제이슈

유럽중앙은행 국채 매입 계획 발표

피치(Fitch), 한국 국가신용등급 상향조정

경영노트

한국 경제 발전의 비밀: K-Strategy의 ABCD

사회 트렌드

X세대, 아빠 되다

쇼퍼테인먼트

저널 브리프

고객과의 유사성을 활용하라

洗心錄

박지성의 오지랖

□ 유럽중앙은행 국채 매입 계획 발표

- 유럽중앙은행(ECB) 마리오 드라기 총재는 금융통화정책회의에서 기준금리 동결 및 적극적 국채 매입 계획을 발표
 - 유럽중앙은행 금리 동결 : 지난 회의에서 기준금리를 1.0%에서 0.75%로 0.25%p 하향 조정한 이후, 금리수준을 유지할 것으로 결정
 - 국채 매입 : 재정위기국가들의 국채를 공격적으로 매입하겠다는 ‘전면적 통화정책’(MOT, Monetary Outright Transaction) 계획
 - 통화 정책 : 유로존 국채를 매입하기 위해 ECB가 시중 통화량을 늘리지 않고자 하는 ‘불태화 정책’¹⁾을 펼칠 것을 발표
- 국채 매입이 단기적으로 금융시장을 안정시키는 데 도움이 될 수 있겠지만, 높은 실업률과 불확실성으로 소비와 투자가 계속해서 위축되고 있어 경기회복에는 효과가 제한적일 것으로 전망

□ 피치(Fitch), 한국 국가신용등급 상향조정

- 피치는 9월 6일 한국의 신용등급을 A+에서 AA-로 상향조정하며 15년 만에 외환위기 이전 수준을 회복
 - 실물경제 : 여타 AA 그룹 국가들에 비해 실질 GDP 성장률이 높고, 성장 변동성과 인플레이션도 안정적임
 - 재정건전성 : 최근 경기둔화에도 불구하고, 국가채무비율이 상대적으로 낮고 재정수지도 양호한 수준
 - 대외건전성 : 단기외채 비중이 축소되었으며 외환보유액도 증가하였음. 자본유출입 변동 완화방안 등에 따른 은행부문 해외자본조달 역량개선 등 대외부문 건전성 제고
- 신용등급 상향조정으로 국내금융기관 및 기업의 해외 자금조달 비용이 감소하고, 외국인들의 국내 주식·채권시장에 대한 투자가 증가할 전망

1) 불태화정책(sterilization policy)은 국내 통화량이 증가하고, 물가가 상승할 경우 이를 상쇄시키기 위해 취해지는 정책으로, 중앙은행이 각종 통화채를 발행해 시중의 자금을 환수하거나 재할인금리 혹은 지급준비율을 올리는 등의 정책이다.

□ 한국 경제 발전의 비밀: K-Strategy의 ABCD²⁾

- 한국 경제 발전의 원동력에 대해 다양한 해석과 시각이 존재
 - 많은 서양학자들이 한국 경제 성장의 원동력으로 성실성에 바탕을 둔 유교사상과 국가 주도의 수출 지향 정책을 꼽고 있음
 - 최근 브라질의 경제 전문 월간지는 한국 경제발전에 있어서 가장 중요한 요소는 ‘빨리빨리’와 다른 국가나 기업을 ‘모방’하는 것이라고 언급
- 한국 경제 발전의 비결은 매우 포괄적이지만 유기적으로 연결되어 있으며 민첩성, 벤치마킹, 융합, 전념이 결합하여 형성된 K-Strategy로 요약 가능

<K-Strategy의 ABCD>

내 용	
민첩성	<ul style="list-style-type: none"> • 민첩성(Agility)은 스피드(Speed)뿐만 아니라 정확성(Preciseness)을 포함하는 개념 • 스피드만 있고 정확성이 없다면 성수대교나 삼풍백화점 붕괴 사건과 같은 사고가 발생 • 고(故) 정주영 회장은 다른 일류기업과 같은 품질을 유지하되 그들보다 기간을 단축해서 비용을 줄이면서 고객을 감동시키는 스피드 경영을 통해 기업 경쟁력 향상 도모
벤치마킹	<ul style="list-style-type: none"> • 벤치마킹(Bench-marking)은 모방(Imitation)과 글로벌 스탠다드(Global Standard)를 포괄하는 개념 • 한국 기업들은 다른 기업들을 모방했지만 여기서 그치지 않고 글로벌 수준에 있는 기업들의 기술이나 디자인 등에 자신만이 가지고 있는 특이점을 새로 추가한 ‘레드오션+ α>블루오션’의 전략을 사용 • 한국의 전자기업은 일본의 전자기업을 모방해 성장했으나 최근에는 일본기업보다 월등한 경쟁력을 발휘
융합	<ul style="list-style-type: none"> • 융합(Convergence)은 무조건적인 혼합(Mixing)이 아니라 이로 인해 나타날 시너지 창출(Synergy-creation)을 함께 고려하는 것을 의미 • 삼성전자와 소니는 여러 측면에서 비슷한 면이 많은 회사였지만 소니가 영화, 음악, 비디오 게임 등 소프트웨어 산업에 진출하면서 두 회사의 위상은 현격히 달라짐
전념	<ul style="list-style-type: none"> • 전념(Dedication)은 부지런히 일하는 성실함(Diligence)과 목적지향성(Goal-orientation)을 요구 • 포항제철의 고(故) 박태준 회장은 직원들을 모아놓고 연설하면서 ‘실패하면 오른쪽에 있는 바다에 들어가라’는 ‘우향우 정신’으로 근로자들의 목표 의식을 고취

2) 동아비즈니스리뷰의 ‘민첩+ 벤치마킹+ 융합+ 전념=K-Strategy(2012.09.01)’를 요약 정리함.

□ X세대, 아빠 되다³⁾

- **아빠가 된 X세대, 이른바 ‘X대디’들이 한국 사회의 문화와 소비 지형을 바꾸고 있음**
 - 최근 불황 속에서도 캠핑, 여행, 명품시계, 남성패션 산업이 급성장하고 공연과 영화, 출판에서 남성 파워가 거세지는 배경에는 X대디가 있다는 게 각 업계의 분석임
 - 1970년대에 태어나 비교적 풍요로운 경제 환경에서 자란 X세대는 ‘나는 나’로 대변되는 서구식 개인주의 가치관을 처음으로 앞세운 신세대로서 산업화 세대, 민주화 세대와 뚜렷이 구분됨
- **X대디의 가장 큰 특징은 아빠가 되면서 ‘자기 중심주의’를 ‘내 가족 중심주의’로 발전시켰다는 점**
 - 이들은 주말에 업무 골프 대신 캠핑을 떠남
 - 자녀 교육에 적극적으로 참여하지만 ‘기러기 아빠’ 같은 무조건적인 희생은 기피하는 경향을 보임
 - 다만 사회와 환경에 대한 관심을 상대적으로 적은 것으로 나타났고, 다른 세대에 비해 행복지수는 높은 것으로 조사됨

□ 쇼퍼테인먼트⁴⁾

- **최근 쇼핑과 오락을 결합한 ‘쇼퍼테인먼트(쇼핑+엔터테인먼트)’가 홈쇼핑의 대세로 떠오름**
 - 판에 박힌 프로그램으로는 소비자들의 눈길을 끌어모으기 어렵다는 판단에 따라 인기 연예인들을 내세워 토크쇼와 같은 재미와 감동을 곁들임
- **홈쇼핑 4개 사의 간판 스타인 최유라, 박나림, 하유미, 왕영은 씨 등은 ‘홈쇼핑 4대 천왕’으로 불리고 있음**
 - 토요일 아침이면 이들이 출연하는 홈쇼핑 프로그램을 보기 위해 수많은 주부들이 TV 앞으로 모여든다고 함
 - 지금까지 이들 네 명의 홈쇼핑 매출액을 합하면 7500억 원이나 됨

3) ‘아빠가 된 X세대’(동아일보, 2012.9.7)를 요약정리함

4) ‘7500억 팔았다, 홈쇼핑 4대 천왕’(중앙일보, 2012.9.8)을 요약정리함

□ 고객과의 유사성을 활용하라⁵⁾

■ 고객과의 유사성을 찾아 공유하면 고객의 기업선호도, 브랜드충성도 등에서 긍정적 효과를 얻을 수 있음

- 각종 연구결과들에 따르면 사람들은 자신과 유사한 특성을 갖고 있는 사람에게 더 호의적인 유사성 효과(Similarity Effect)가 존재

① 외모 유사성 : 자신과 닮은 사람을 신뢰

- DeBruine는 컴퓨터 그래픽을 이용해 다양한 외모의 가상인물을 창조한 후 피실험자들과 팀을 구성해 컴퓨터 게임을 진행함
- 그 결과, 자신과 얼굴이 닮은 파트너와 게임을 한 피험자들이 낯선 얼굴의 파트너와 게임을 한 피험자들보다 본인의 파트너에 대한 신뢰도가 높게 나타남
- 이 연구를 통해 사람은 자신과 닮은 사람에 대해 선호도 및 신뢰도가 증가하는 것을 발견

② 이름 유사성 : 이름이 비슷하기만 해도 호감도 상승

- Garner는 안면 없는 60명의 대학교수들에게 우편으로 설문지를 보낸 후 회수하는 실험을 진행함
- 그 결과, 자신과 비슷한 이름의 발신자로부터 설문지를 받은 집단의 응답률이 다른 이름의 발신자로부터 설문지를 받은 집단의 응답률보다 약 2배 정도 높게 나타남
- 이 연구를 통해 사람은 이름과 같은 간단한 속성을 공유하는 것만으로도 요구자가 의도한 행동을 이끌어 낼 수 있음을 발견

③ 신념유사성 : 신념이 비슷한 사람은 적극적으로 도와줌

- Suedfeld 등은 실제 반전 시위 현장에서 가상의 실험 보조자를 환자로 위장 투입하여 시위대에게 도움을 요청하는 실험을 진행함
- 그 결과, 실제 반전시위대 사람들은 전쟁옹호자로 꾸민 실험 보조자보다 시위대 복장의 실험 보조자에게 더 많은 도움을 준 것으로 나타남
- 이 연구를 통해 사람은 외모, 이름 등 외적인 유사성 외에 공통의 가치, 신념 등을 공유하고 있는 경우에도 신뢰도가 증가하는 것을 발견

5) '고객과의 유사성을 찾아라 마음의 문이 저절로 열린다'(동아비즈니스리뷰, 2012.09.06) 참조

□ 박지성의 오지랖

축구선수 박지성은 공격수로서 골 결정력이 미흡하다는 평가를 받기도 한다. 그러나 맨유(Manchester United)의 퍼거슨 감독을 비롯해 가는 곳마다 그를 중용하는 이유는 경기장을 부지런히 누비며 자신의 역할을 뛰어넘는 활약 때문이다. 이는 강철 체력과 함께 폭넓은 시야가 뒷받침되기에 가능한 일이다. 우스개 소리로 참 오지랖도 넓은 선수다.

반대로 진서(晉書) 왕헌지전(王獻之傳)에는 관중규표(管中窺豹)란 말이 나온다. 대롱 속으로 표범을 엿본다는 말로, 시야가 매우 좁음을 뜻한다. 사물의 본질이나 전체를 파악하지 않고 사실을 왜곡하는 일을 삼가라는 가르침이다. 진나라의 서예가 왕희지에게는 왕헌지라는 아들이 있었다. 어느 날 왕헌지는 서생들이 모여 노름하는 것을 보았다. 그는 한참을 지켜보다가 한 서생에게 “남쪽 바람이 굳세지 못해 형세가 불리하군요.” 하고 훈수를 했다. 이에 서생은 “대롱 속으로 표범을 보는 것 같구나. 표범의 전체는 못보고 가운데 얼룩 반점 하나만 보다니.” 하면서 자존심을 세웠다. 왕헌지는 “유진장(劉眞長)은 환온(桓溫)과 노름을 하면서 그가 배반할 것을 미리 알아냈지요.” 라고 하면서 자신의 훈수를 받아들이지 못하는 그의 속이 좁음을 비꼬았다.

기업에는 업종이라는 구분이 있다. 산업분류상 수백 개의 표준업종이 있지만 갈수록 그 경계가 모호해지고 있다. 휴대폰과 인터넷의 영역을 결합 시킴으로써 스마트폰이 탄생한 것처럼 다양한 산업이 융합되어 새로운 산업을 만들어낸다. 이를 통해 고객에게 새로운 가치를 부여하고 기업에게는 지속 성장의 기반을 제공해준다. 무한경쟁 시대의 기업 경영에서는 대롱 속의 표범이 아닌 대롱 밖의 주변을 같이 볼 수 있어야 한다. 주변에서 일어나는 다양한 현상을 구분하고 활용할 수 있는 혜안의 자세가 중요하다. 소위 오지랖이 필요한 이유다.

우리는 남의 실수는 검사의 입장에서,
자신의 실수는 변호사의 입장에서 판단한다.

- 브라질 격언